

Bergen Kundeservice Forum
Opprettet 18.10.01
Endret: 01.04.04

Vedtekter for Bergen Kundeservice Forum

§ 1 – Formål.

Bergen Kundeservice Forum (BKF) har som formål å være et interesseorgan for bedrifter med fokus på Kundeservice/Kundesenter/Call Center for utveksling av erfaringer og etablering av nyttige samarbeidsrelasjoner. BKF skal arbeide for å fremme Kundeservice som bransje i Bergensregionen med målsetting om å gjøre Bergen til Kundeservice-by nr. 1 i Norge.

§ 2 – Medlemmer.

Medlemmene skal være virksomheter som driver kundesentre innen privat/offentlig sektor, og som fysisk har kundesentre i Bergen. Virksomheten skal være representert ved leder(e) for kundesenteret ved aktuelle samlinger, og disse skal delta aktivt i erfaringsutveksling og bidra med innspill som vedrører kundesenterdrift. Medlemskapet trer i kraft når medlemskontingenten er betalt. Medlemmene skal aktivt og lojalt støtte organisasjonen, og arbeide for gode kollegiale forhold. Virksomheter som er indirekte tilknyttet kundesenterbransjen, kan få begrenset medlemskap hvis styret mener det tjener organisasjonen.

§ 3 – Organ.

Bergen Kundeservice Forum sine organ er

- Årsmøtet
- Styret

§ 4 – Kontingent.

Etter anbefaling fra styret, fastsetter årsmøtet medlemskontingenten, som skal betales 1 måned etter årsmøtet. Medlemskapet gjelder for kalenderåret. Regnskapet følger også kalenderåret. Medlem som etter påkrav ikke har betalt den årlige kontingenten, blir strøket som medlem.

§ 5 – Styret.

Organisasjonen sitt styre skal bestå av 5 personer fra 5 forskjellige medlemsbedrifter. Styremedlemmene blir valgt for 2 år av gangen, slik at halve styret skiftevis står for valg hvert år. Lederen blir valgt på årsmøtet ved særskilt valg for 1 år, ellers konstituerer styret seg selv.

§ 6 – Stemmereglene.

Alle saker blir avgjort med vanlig flertall. Er stemmetallet likt, er lederens stemme avgjørende. Årsmøtet er ikke vedtaksdyktig uten at 2/3 av medlemmene er tilstede. Er ikke 2/3 til stede, blir det kalt inn til nytt årsmøte med 8 dagers varsel. Dette er vedtaksført med vanlig flertall av de fremmøtte. En kan kun stemme ved personlig fremmøte eller ved fullmakt.

§ 7 – Møter.

Ordinært årsmøte blir avholdt innen utgangen av mars måned, og blir kalt inn med minst 14 dagers varsel.

Ekstraordinært årsmøte blir holdt når styret eller 1/3 av medlemmene finner dette påkrevd. På ekstraordinært årsmøte kan kun den eller de sakene behandles som har vært grunn for innkallingen.

§ 8 – Utveksling av informasjon – fortrolighet.

Medlemmene plikter å utvise gjensidig respekt og fortrolighet med hensyn til informasjon som utveksles i møter og gjennom ulike former for samarbeid. Medlemmene kan frivillig utgi informasjon i fellesmøter og på samlinger som er innenfor de tillatte rammer for informasjonsutveksling i den enkelte virksomhet.

Dersom noen av medlemmene ønsker å innlede tettere samarbeid i form av erfaringsutveksling, prosjekter (eksempelvis benchmarking), vil denne type samarbeid avklares med nødvendige avtaler mellom partene. I tilfeller der det er naturlig at det avtales en kompensasjon for tilgang på informasjon, systemer og kompetanse (eksempelvis konsulenthjelp), avtales dette direkte mellom parter.

§ 9 – Årsmøte.

Det ordinære årsmøtet har som formål å behandle:

1. Årsmelding
2. Regnskap
3. Kontingent og budsjett for kommende år
4. Valg på
 - a. Leder
 - b. 2 styremedlemmer
5. Saker som styret eller medlemmene ønsker forelagt årsmøtet, må skriftlig leveres styret inne 14 dager før årsmøtet

§ 10 – Styrets arbeid.

Styret blir kalt sammen av leder så ofte som han/hun finner dette nødvendig. De andre styremedlemmene kan også sammen kreve styremøte. Det skal føres protokoll over styremøtene. Styret er vedtaksført når 3 av medlemmene, blant disse leder eller nestleder, møter. I slike tilfeller må vedtakene være enstemmig.

Styret skal:

- a) aktivt arbeide for å oppfylle formålsparagrafen
- b) ta seg av saker knyttet til organisasjonen
- c) nytte de hjelpemidler organisasjonen rår over for å fremme organisasjonens formål
- d) ta opp til drøfting alle fremlegg eller spørsmål som skriftlig er sendt til styret

§ 11 – Æresmedlemmer.

Styret har anledning til å utnevne personlige æresmedlemmer i Bergen Kundeserviceforum.

Kriteriene for æresmedlemskap fastsettes av styret, men skal bygge på, og relateres til engasjement og arbeid som har vært til beste for foreningen.

§ 12 – Oppløsning.

Oppløsning av Bergen Kundeservice Forum kan skje når minst 2/3 av medlemmene krever dette eller årsmøtet med 2/3 flertall av medlemsmassen krever dette. Ved oppløsning av Bergen Kundeservice Forum vedtar årsmøtet, ved vanlig flertall, hvordan eventuelle midler skal nyttes.