

Angebot der Verbraucherzentrale NRW Stärkung der Verbraucherarbeit im Kreis Unna ausgehend von den Standorten Kamen und Schwerte

I. Ausgangssituation:

Die Verbraucherzentrale NRW betreibt in den **Standort-Kommunen Kamen und Schwerte** jeweils eine Beratungsstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher. Die beiden Beratungsstellen sind neben der Beratung und Information der Bürgerinnen und Bürger der jeweiligen Stadt auch für die Verbraucheranliegen von Ratsuchenden aus den umliegenden Gemeinden des Kreises Unna zuständig (siehe auch Auswertung zur Herkunft der Ratsuchenden in der Anlage), der die Arbeit der beiden Beratungsstellen anteilig fördert. Beide Beratungsstellen-Standorte stellen die jeweils kleinste Einheit in der dezentralen Verbraucherarbeit der Verbraucherzentrale NRW dar und verfügen derzeit über jeweils eine Vollzeitstelle Leitung sowie über jeweils eine 0,5 Bürostelle.

Hierbei übernimmt die **Leitungskraft in Personalunion** alle im Rahmen der Allgemeinen Verbraucherberatung anfallenden Beratungstätigkeiten inklusive der Abdeckung aller offenen Sprechzeiten sowie die dazu gehörigen Zusammenhangsaufgaben wie z. B. die schriftliche oder telefonische Rechtsvertretung gegenüber der Anbieterseite, die Erfassung der Ratsuchenden-Anliegen zwecks statistischer Auswertung sowie das generelle Termin- und Kundenmanagement. Zugleich ist die Leitungskraft für die Aktions- und Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle, für die Durchführung von Gruppenveranstaltungen, für die Multiplikatoren-Arbeit sowie für die gesamte Vernetzungsarbeit im kommunalen Raum zuständig. Verstärkt wird dieses Minimalangebot lediglich durch verschiedene Spezialberatungsangebote (stundenweise) sowie in Kamen zusätzlich durch eine Abfall- und Umweltberatungsstelle. Diese "zusätzlichen" Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen aus zuwendungsrechtlichen Gründen jedoch nicht in der Allgemeinen Verbraucherberatung eingesetzt werden.

Mit dieser Minimal-Stellenausstattung von jeweils einer einzigen Fachstelle im Arbeitsfeld Allgemeine Verbraucherberatung ist aufgrund der gestiegenen Komplexität der Verbraucheranliegen bei steigenden Anteilen von Ratsuchenden ohne Selbsthilfepotenzial keine zeitgemäße Verbraucherarbeit mehr leistbar. Neben der zunehmend komplexer und anspruchsvoller gewordenen Verbraucherarbeit in der Beratungsstelle vor Ort muss sich moderne Verbraucherarbeit zudem ein Stück weit von der bisherigen Komm-Struktur in den jeweiligen Beratungsstellen-Standorten lösen und ergänzend eine Bring-Struktur entwickeln, um auch diejenigen Bürgerinnen und Bürger zu unterstützen, die aus unterschiedlichen Gründen über eine Komm-Struktur nur unzureichend erreicht werden. Gleiches gilt für die aufsuchende Multiplikatoren-Arbeit und die digitale Weiterentwicklung der Verbraucherarbeit.

II. Antrag auf Ausweitung der Personalkapazitäten der Beratungsstellen in Kamen und Schwerte um jeweils eine 0,5 Stellenkapazität Allgemeine Verbraucherberatung:

Das im Folgenden skizzierte modulartige Angebot der Verbraucherzentrale NRW soll dazu beitragen, das bisherige Informations- und Beratungsangebot in den Beratungsstellen, aber auch die Präventions- und Vernetzungsaktivitäten vor Ort und im Kreisumland ausgehend von den etablierten Standorten Kamen und Schwerte sinnvoll zu ergänzen und hierdurch einen konkreten Mehr-

wert für die Bürgerinnen und Bürger der Kommunen bzw. des Kreisumlandes, aber auch für die beiden Kommunen und den Kreis selbst zu schaffen. Handlungsleitend ist aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW ein möglichst niederschwelliger und kundenorientierter Zugang zum Verbraucherschutz und zu präventiven Angeboten, auch um die Erreichbarkeit besonders bedürftiger Verbrauchergruppen sicher zu stellen und einen Beitrag zur Schonung des Transferleistungsetats zu leisten. Einen konkreten Einblick in die Beratungssegmente und in den Nutzen der örtlichen Verbraucherarbeit aus kommunaler Sicht geben die **Ausarbeitungen zum kommunalen Mehrwert der örtlichen Angebote der Verbraucherzentrale NRW (siehe Anlage)**.

Durch das dargestellte Ausbau-Szenario sollen im Schwerpunkt drei Ziele erreicht werden:

1. Stärkung der Rechtsberatung und Rechtsvertretung in den beiden Standort-Beratungsstellen Kamen und Schwerte für Bürgerinnen und Bürger der Städte und der umliegenden Kreisgemeinden,
2. Sicherstellung eines verbesserten Zugangs zu den Angeboten,
3. Sicherstellung einer stärkeren Präsenz in der Fläche durch Stärkung der zielgruppenspezifischen Präventions- und Multiplikatorenarbeit, unter anderem auch in besonderen Sozialräumen der Kommunen.

Die konkrete Angebotsausgestaltung im Falle einer verstärkten Personalkapazität in der Verbraucherberatung sollte hierbei eine gewisse Flexibilität aufweisen, um zum einen bedarfsgerecht auf neue Verbraucheranliegen sowie auf wichtige Kommunal- und Kreisanliegen reagieren zu können und um zum anderen in Absprache mit Entscheidungsträgern **gezielte Schwerpunktsetzungen im Rahmen der jeweiligen Jahresplanung** zuzulassen. Hierbei soll der jeweils höchstmögliche Effekt in Abgleich mit den verfügbaren Kapazitäten erzielt werden.

III. Module einer verstärkten Verbraucherarbeit:

1. Stärkung des Angebotes Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Derzeit finden in den beiden Ein-Personen-Beratungsstellen Kamen und Schwerte die (Rechts)Beratungsgespräche während der offenen Sprechzeiten im Empfangsraum und somit "öffentlich" und vergleichsweise ungeschützt statt, da zeitgleich der Empfang der Beratungsstellen besetzt sein muss. Hinzu kommen die gestiegene Komplexität der Rechtsanfragen, das zunehmend geringe Selbsthilfepotenzial der Ratsuchenden sowie die Häufung multipler Problemlagen auf Verbraucherseite. So stehen z. B. Sprach- und Verständnisprobleme, Schuldenproblematiken und dem demografischen Wandel geschuldete Erschwernisse auf der Tagesordnung.

Erschwerend kommt hinzu, dass die derzeitigen Rahmenbedingungen in der Rechtsberatung keine Unterbrechung durch eingehende Telefonanrufe gestatten. Die **telefonische Erreichbarkeit** der Beratungsstellen ist während dieser persönlichen Beratungen anhaltend unterbrochen, was wiederum den Zugang zu allen Beratungsangeboten, die von den (stundenweise beschäftigten) Spezialberatungskräften nach Terminvereinbarung angeboten werden, behindert. Ratsuchende aus der Region haben außerdem ein großes Interesse im Vorfeld zu klären, ob die Verbraucherzentrale vor Ort zu ihrem Anliegen beraten kann, bevor sie sich auf den Weg machen.

Die Verfügbarkeit einer zweiten (0,5) Beratungskraft würde ein **erweitertes Angebot der Rechtsberatung jeweils nach Termin in geschütztem Rahmen** zulassen, welches verlässlich geplant und umgesetzt werden kann, da nicht zwingend parallel der Empfang der Beratungsstelle sowie das Telefon zu bedienen wäre.

Zu erzielende positive Wirkungen:

- ❖ Berücksichtigung der Nachfragesituation und Angebot bedarfsgerechter Servicezeiten,
- ❖ Wahrung Datenschutz rechtlicher Vorgaben,
- ❖ Geringere Wartezeiten bei persönlich vorschprechenden Rat Suchenden in der Beratungsstelle aufgrund des Verzichts auf umfangreiche Rechtsberatungen am Empfang,
- ❖ Verbessertes Zugang zum Recht auch für neue oder besondere Zielgruppen mit komplexem Beratungsbedarf,
- ❖ Steigerung der Rechtsberatungen und Rechtsvertretungen,
- ❖ Höhere Kundenzufriedenheit und Minimierung der Beschwerdeanlässe,
- ❖ Verstärkung der Funktion als Sensor im kommunalen Marktgeschehen sowie als Frühwarn-System.

Wie bislang wird die Spezialberatung Recht durch einen Fachanwalt/eine Fachanwältin als ergänzende Unterstützung der Allgemeinen Rechtsberatung fortgesetzt. In sozial-orientierten Fällen wird diese aus den zur Verfügung gestellten öffentlichen Mitteln finanziert, in den übrigen Fällen Vollkosten deckend über Entgelte der Verbraucherinnen und Verbraucher.

2. Verbesserter Zugang zu (Beratungs)Angeboten

Die oben skizzierten problematischen Zugangsmöglichkeiten zu (Beratungs)Angeboten der Beratungsstellen können durch den Einsatz einer verstärkten Personalkapazität einer guten Lösung im Sinne einer verbesserten Erreichbarkeit zugeführt werden.

Zu erzielende positive Wirkungen:

- ❖ Erweiterung der Zugänge zu den (Beratungs)Angeboten insgesamt,
- ❖ Adäquate Bedienung der telefonischen Nachfrage und Angebot bedarfsgerechter und verlässlicher Telefonsprechzeiten,
- ❖ Bessere Erreichbarkeit der Bewohnerinnen und Bewohner im ländlichen Umkreis der Beratungsstellen, auch zur Vorklärung von Anliegen und bei Bedarf zur individuellen telefonischen Beratung,

- Höhere Zeitkontingente zur Beantwortung von E-Mail-Anfragen oder schriftlichen Anfragen der Rat Suchenden zur zeitnahen Klärung des Verbraucheranliegens und zur Sicherstellung eines schnellen Zugangs zu geeigneten Beratungsangeboten auch über den Schriftweg.

3. Stärkung der zielgruppenspezifischen Präventions- und Multiplikatoren-Arbeit, unter anderem auch in besonderen Sozialräumen der Kommunen

In der Weiterentwicklung der Verbraucherarbeit vor Ort nehmen präventive Arbeitsansätze zur Vermeidung öffentlicher Folgekosten und die Vernetzung mit geeigneten Multiplikatoren eine besondere Rolle ein. Ziel des **strategisch angelegten Multiplikatoren-Ansatzes** ist es zum einen, durch die Gestaltung von Informations- und Schulungsveranstaltungen Multiplikatoren (z. B. Fallmanager in den Jobcentern, Fallmanager für Senior/innen, Flüchtlingshelfer/innen, Mitarbeiter/innen im Allgemeinen Sozialen Dienst etc.) kompetent und handlungsfähig für die Arbeit an konkreten Verbraucherproblemen der ihnen anvertrauten Zielgruppe zu machen und präventive Verbraucherinformationen auf diese Art und Weise möglichst breit zu streuen. Dieser Ansatz ist umso Erfolg versprechender je näher die Multiplikatoren an ihrer Zielgruppe agieren und je stärker ausgeprägt ihre Vertrauensstellung innerhalb ihrer Klientel ist. Zum anderen ist die kontinuierliche Vernetzungspflege mit Multiplikatoren wichtig, um hilfebedürftige Menschen gezielt in die richtigen Beratungs- und Unterstützungsangebote vor Ort zu lotsen bzw. zu deren rechtzeitiger Inanspruchnahme zu motivieren.

Die zielgruppenspezifischen Präventions- und Multiplikatoren-Arbeit spielt eine besondere Rolle in strukturschwachen und image-belasteten Stadtquartieren, in denen die Verbraucherzentrale NRW eine Zuspitzung komplexer Problemlagen im Verbraucheralltag der Bürgerinnen und Bürger feststellt, die aufgrund fehlender Selbsthilfepotenziale der Betroffenen keiner nachhaltigen Lösung zugeführt werden. Zu verzeichnen ist dabei eine Tendenz zu einer Verfestigung von Langzeitarbeitslosigkeit, ein steigender Anteil an Bedarfsgemeinschaften im Transferleistungsbezug, eine fehlende Alltagskompetenz auf Grund eines oftmals niedrigen Bildungsniveaus sowie ein hohes Risiko von Ver- und Überschuldung. Auch bilanziert die Verbraucherzentrale NRW Trends zu steigender Altersarmut, ebenso wie eine defizitäre Integration und soziale Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund. Hinzu kommt, dass die Notlagen dieser Menschen oftmals von unseriösen Geschäftsmachern zusätzlich ausgenutzt werden. Auswirkungen von Fehlentscheidungen im Konsum- und Finanzalltag sind jedoch gerade bei diesen sogenannten "verletzlichen Verbrauchergruppen" umso gravierender je enger das verfügbare Budget des schutzwürdigen Haushaltes ist.

Um Übervorteilung und existentielle Problemlagen dieser benachteiligten Verbrauchergruppen zu vermeiden oder zumindest einzudämmen, bedarf es einer gezielten Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger in diesen besonderen Sozialräumen. Effektive Beratungs- und Unterstützungsstrukturen sowie ein abgestimmtes Hilfesystem und somit eine frühzeitige Intervention tragen dazu bei, langfristig den Bedarf an kommunalen Transferleistungen zu reduzieren.

Ein Teil dieser "verletzlichen Verbrauchergruppen" in besonderen Sozialräumen dürfte aktuell keinen ausreichenden Zugang zu den Beratungs-, Informations- und Bildungsangeboten der Verbraucherzentrale NRW finden. Hier sehen wir verschiedene Zugangsbarrieren wie eine persönliche Hemmschwelle der Betroffenen, Sprachbarrieren oder auch Unkenntnis über verfügbarer Angebote, die es zu überwinden gilt.

Auf Basis einer erweiterten Personalkapazität könnte auch die Zusammenarbeit mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, mit Schulen, Jugendeinrichtungen oder außerschulischen Bildungspartnerinnen und -partnern im Sozialraum - in Abhängigkeit von den verfügbaren Kapazitäten - erweitert werden.

Zu erzielende positive Wirkungen:

- Verbesserung der Erreichbarkeit "verletzlicher Verbrauchergruppen",
- Frühzeitige Identifizierung von existenziellen Problemlagen im Sinne einer Frühwarnfunktion und rechtzeitige Erarbeitung von Lösungsansätzen,
- Initiierung und gezielter Aufbau gegenseitiger Verweisstrukturen (auch im Sozialraum) und Vernetzung mit relevanten Akteuren im Sozialraum, z.B. mit Quartiers- oder Stadtteilbüros, sowie Nutzung von Synergieeffekten zu bereits vorhandenen Hilfs- und Unterstützungsstrukturen.

IV. Zusätzlicher Finanzierungsbedarf

Der zusätzliche Finanzierungsbedarf jeweils einer weiteren 0,5 Beratungskraftstelle für die Beratungsstellen in Kamen und Schwerte ist den als Anlage beigefügten **Kostenkalkulationen für die Jahre 2019 bis 2023** zu entnehmen.

Sollten entsprechende kommunale Zusagen zum Ausbau der Verbraucherarbeit im Kreis Unna an den Standorten Kamen und Schwerte vorliegen, wird die Verbraucherzentrale NRW den institutionellen Landes-Zuwendungsgeber ansprechen mit dem Ziel, eine komplementäre Landesförderung der zusätzlichen Stellenkapazitäten analog zum grundsätzlichen Finanzierungskonstrukt in der dezentralen Verbraucherarbeit zu erreichen. Dies könnte im Rahmen eines Antrages für den Landeshaushalt 2019ff erfolgen. Dies setzt jedoch belastbare kommunale Beschlusslagen voraus.

Düsseldorf, 02. Februar 2018

Anlagen:

- Erhebung zur Herkunft der Ratsuchenden aus dem Kreisgebiet September/Oktober 2017
- Mehrwert der örtlichen Angebote der Verbraucherzentrale NRW in Kamen, Schwerte und Lünen
- Kostenkalkulationen für den Ausbau um jeweils eine 0,5 Stelle Verbraucherberatung für den Zeitraum 2019-2023