

Handlungsfelder

Wirtschaft und Arbeit	Bildung	Mobilität, Verkehr, Information und Infrastruktur	Natur, Umwelt und Landwirtschaft	Soziales, Familie, Kinder, Jugend und Wohnen	Gesundheit	Sicherheit	Lebensqualität, Kultur, Tourismus und Sport	Bürger-schaftl. Engage-ment und Teilhabe
-----------------------	---------	---	----------------------------------	--	------------	------------	---	--

Sicherstellung der Verbraucherberatung

Wirkungsziele
Was wollen wir erreichen?

W1 **Bürgerinnen und Bürger im Kreis Unna erhalten ortsnah anbieterneutrale Informationen, Beratung und rechtlichen Beistand in allen Fragen des Verbraucherschutzes.**

W2 **Bürgerinnen und Bürger in besonders schutzwürdigen Verbrauchergruppen sind über Gefahren im Verbraucheralltag besser informiert und werden möglichst vor Fehlentscheidungen im Konsum- und Finanzalltag geschützt.**

Leistungsziele
Was müssen wir dafür tun?

L1 **An den Standorten Kamen und Schwerte wird die Anzahl der Beratungen bezogen auf das Ausgangsjahr 2017 bis zum Jahr 2022 um 15% ausgebaut.**

L2 **Die Anzahl der Veranstaltungen vor Ort für die Zielgruppe der besonders schutzwürdigen Verbraucher wird bezogen auf das Ausgangsjahr 2017 bis zum Jahr 2022 um 40% erhöht.**

L3 **Die Anzahl der Angebote für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren wird bezogen auf das Ausgangsjahr 2017 bis zum Jahr 2022 um 50 % erhöht.**

Maßnahmen
Wie müssen wir es tun?

Abschluss von Verträgen mit den Verbraucherzentralen Kamen, Lünen und Schwerte für die Zeit vom 01.01.2019 bis zum 31.12.2023 unter Berücksichtigung zusätzlicher Personalausstattung zum/zur

M1 **- Ausbau des niedrigschwelligen Zugangs durch eine erweiterte Beratung vor Ort im Sinne eines präventiven sozialkompensatorischen Angebots an den Standorten Kamen und Schwerte (z. B. Pilotprojekte).**

M2 **- Ausbau der Anzahl der Angebote für Multiplikatoren an den Standorten Kamen und Schwerte**

M3 **- Erweiterung des Beratungsangebots an den Standorten Kamen und Schwerte**

Die Maßnahmen M1 bis M3 sind als Kombination zu betrachten und sollen an der tatsächlichen Nachfrage in den Standorten ausgerichtet werden. Dabei hat die individuelle Nachfrage unabhängig vom Zugangsweg (persönlich, telefonisch, schriftlich - online) eine besondere Priorität.

Kennzahlen
Wie lässt sich die Zielerreichung messen?

	2017 Ist	2018 Plan	2019 Plan	2020 Plan	2021 Plan	2022 Plan
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
Anzahl der Beratungen der Verbraucherberatung (Anfragen)¹⁾²⁾	17.171	17.171	17.659	18.684	18.684	18.684
K1 - Kamen	4.487	4.487	4.711	5.182	5.182	5.182
K2 - Lünen	7.407	7.407	7.407	7.407	7.407	7.407
K3 - Schwerte	5.277	5.277	5.541	6.095	6.095	6.095

Erläuterungen

¹⁾Für 2019 wurden für die Standorte Kamen und Schwerte jeweils eine 5% Steigerung gegenüber dem Status Quo 2017 bzw. 2018 und für 2020 eine weitere 10% Steigerung gegenüber 2019 berücksichtigt. 2019 ist das Einstiegs- und Einarbeitungsjahr bezogen auf den beantragten Stellenausbau.

²⁾**Anmerkung der Verbraucherzentrale NRW:** Die Verbraucherzentrale NRW geht davon aus, dass die Erreichung der Kennzahlen für das erste Umsetzungsjahr 2019 abhängig sein wird von der tatsächlich erfolgten Stellenbesetzung bezogen auf Ausgangsqualifikation und Eintrittsdatum der neu einzustellenden 0,5 Fachkraft. Außerdem wird der Zeitpunkt der Stellenerweiterung in den Beratungsstellen Kamen und Schwerte vom Zeitpunkt der Verfügbarkeit der komplementären Landesmittel abhängig sein.

	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------

K4	Angebote für Multiplikatoren	33	36	45	50	50	50
Erläuterungen s.auch Erläuterung ²⁾							
		2017 Ist	2018 Plan	2019 Plan	2020 Plan	2021 Plan	2022 Plan
		Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
	Anzahl der Veranstaltungen vor Ort für Endverbraucher	62	71	87	87	87	87
K5	- Kamen	14	14	20	20	20	20
K6	- Lünen	14	17	21	21	21	21
K7	- Schwerte	34	40	46	46	46	46
Erläuterungen In den Zahlen für 2017 in Schwerte sind 10 von der Sparkassenstiftung geförderte Unterrichtseinheiten für Schülerinnen und Schüler, für 2018 16 diesbezügliche Veranstaltungen enthalten. Die Planansätze in den Jahren ab 2019 beinhalten die Fortsetzung dieser separaten Förderung. s.auch Erläuterung ²⁾							
Kennzahlen							
		2017 Ist	2018 Plan	2019 Plan	2020 Plan	2021 Plan	2022 Plan
		Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
	Anzahl der Rechtsbesorgungen	3.222	3.222	3.297	3.455	3.455	3.455
	- Kamen	863	863	906	997	997	997
	- Lünen	1.720	1.720	1.720	1.720	1.720	1.720
	- Schwerte	639	639	671	738	738	738
Für 2019 wurden für die Standorte Kamen und Schwerte jeweils eine 5% Steigerung gegenüber dem Status Quo 2017 bzw. 2018 und für 2020 eine weitere 10% Steigerung gegenüber 2019 berücksichtigt. 2019 ist das Einstiegs- und der Einarbeitungsjahr bezogen auf den beantragten Stellenausbau. s. auch Erläuterung ²⁾							

Zurzeit wird bundesweit eine geänderte statistische Erfassung der Beratungen bei den Verbraucherzentralen in den Ländern eingeführt, die auf europäischen Vorgaben und Vorgaben des Bundes basieren. Daher wird es zwangsweise spätestens ab 2019 (u. U. bereits im 4. Quartal 2018) zu einer Umstellung der Erhebungssystematik in der Statistikführung aller Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW und somit auch der drei Beratungsstellen im Kreis Unna kommen. Somit wird die Anschlussfähigkeit an die bisherige Erhebungssystematik nicht mehr gegeben sein. Eine doppelte Statistikführung nach altem und neuem System wird nicht möglich sein, da das aktuell in Entwicklung befindliche digitale Erfassungssystem die Grundlagen der bundesweiten Erfassung beinhaltet. Die Umstellung betrifft in erster Linie die Erfassung der Einzelanfragen. In dieser Hinsicht wird zukünftig nicht mehr die Zahl der Einzelanfragen nach bisherigem Muster erfasst, sondern es wird auf eine Vorgangserfassung unabhängig von der Komplexität des Vorgangs abgestellt. Nähere Informationen wird die Verbraucherzentrale NRW den NRW-Kommunen im Laufe des Jahres 2019 im Rahmen der anstehenden Statistikanpassung vorlegen. Die Planwerte gemäß Kennziffern-Vorlage für das Jahr 2019 wurden noch auf Basis der bisherigen Statistikführung angesetzt und bedürfen nach Statistikumstellung einer Anpassung. Die Anschlussfähigkeit bei der Erhebung der Veranstaltungen und der Angebote für Multiplikatoren wird aber trotz Statistikumstellung ab 2019 sicher gestellt sein.