

Zukunftsfähige Aufstellung der Zugangsstrukturen zur Verbraucherberatung im Kreis Unna

Ratsuchende Verbraucher:innen möchten möglichst schnell – am besten sofort - und unkompliziert ihre Verbraucheranliegen lösen und umfassende Beratung sowie Hilfestellung oder gar weitreichende Unterstützung bei der Vertretung ihrer konkreten Problematik bzw. Beschwerde gegenüber der Anbieterseite erhalten. Daher sind eine verlässliche Erreichbarkeit sowie breit angelegte Zugangsmöglichkeiten je nach dem Bedarf unterschiedlicher Zielgruppen wichtige Erfolgsfaktoren für eine professionelle Verbraucherberatung.

Beim Zugang zu Rat und Hilfe durch die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW haben sich in den letzten Jahren die Verbrauchergewohnheiten und –erwartungen wahrnehmbar verändert, auch im Zuge von gelebten Verhaltensänderungen in der zurückliegenden Pandemiephase. So haben sich die Kundenströme und –vorlieben nach Wiederöffnung der Beratungsstellen nach Aufhebung der pandemiebedingten Kontaktverbote weiter diversifiziert. Damit einher ging eine merkliche Verlagerung der Ratsuchenden-Nachfrage auf ortsunabhängige digitale/telefonische Zugangswege. So nutzen zahlreiche Zielgruppen vermehrt Zugangswege auf Distanz und profitierten durch Einsparung von Fahrtaufwand, erst recht im Falle längerer Anfahrtswege aus dem Kreisumland. Gleichzeitig nimmt die persönliche Frequenz beim Erstzugang Jahr für Jahr weiter ab, wobei umfassende Beratungen nach wie vor vorzugsweise im Präsenzformat wahrgenommen werden. Tendenziell ist somit folgender Trend feststellbar: Wunsch nach schnellem und unkompliziertem Zugang zur Erstvorsprache und zeitnahe Terminierung eines umfassenden Beratungsgesprächs über digitale/telefonische Wege einerseits und hohe Bereitschaft zur Wahrnehmung eines Face-to-face-Beratungstermins in der Beratungsstelle auf Basis einer festen Terminbuchung.

Diesem veränderten Verbraucherverhalten will sich die Verbraucherzentrale NRW auf Basis einer ausführlichen Analyse der Kundenströme und einer entsprechenden Neukonzeption des Verbraucherzugangs stellen und die Zugänge zu Rat und Recht durch Einführung eines neuen landeseinheitlichen Zugangsstrukturmodells modernisieren.

Vor dem Hintergrund der dargestellten Entwicklungen schlägt die Verbraucherzentrale NRW beginnend mit dem neuen Vertragszeitraum ab dem Jahr 2024 auch für die drei Standorte im Kreis Unna die Neugestaltung ihrer Zugangs- und Beratungsstrukturen vor - mit dem Ziel, die Chancen und Vorteile der zunehmenden Digitalisierung auch für ihre Beratungsangebote vor Ort (besser) nutzbar zu machen, die Kunden- und Serviceorientierung zu verbessern und die Verbraucherberatung vor Ort zukunftsfähig, kompetent und verlässlich aufzustellen – auch unter Berücksichtigung der jeweiligen kommunalen Anforderungen.

Digitale Kommunikations- und Aktionsformate entsprechen zunehmend den Verbraucherbedürfnissen, so dass auch die Verbraucherzentrale NRW auf diesen Trend mit neuen Beratungs- und Aktionsformaten reagiert, ohne die klassischen - noch analogen - Verbraucherbedarfe zu vernachlässigen, auch um den Zugang zu Rat und Recht für alle Bevölkerungsgruppen sicherzustellen. Der geplante mehrjährige Prozess startet mit einer Optimierung der Zugangswege durch Neugestaltung der ersten telefonischen oder online Kontaktaufnahme von Ratsuchenden zur Verbraucherzentrale NRW (Erstzugang). Durch die geplante landesweite Bündelung von Ressourcen zur Bedienung der digitalen / telefonischen Erstzugänge, durch eine verbesserte Zusammenarbeit der zentralen und dezentralen Strukturen und durch den Einsatz einer neuen Multichannel-Technologie soll es gelingen,

neben einer ausgeweiteten Erreichbarkeit und einer Professionalisierung der Erstbearbeitung von Verbraucheranliegen auch eine Steigerung der Effizienz und Effektivität der Beratungsarbeit zu erreichen.

Mit der Gestaltung eines solchen Modells konnte die Verbraucherzentrale NRW bereits in den beiden Pandemie Jahren und zuvor schon in einem Pilotbetrieb an verschiedenen Standorten gute Erfahrungen sammeln und Expertise aufbauen. Motiviert durch die sehr gute Resonanz auf die damalige sog. zentrale Corona-Hotline wurde die Idee eines niederschweligen zentralen Servicetelefons für den Erstzugang entwickelt, welches zugleich deutlich erweiterte Ansprechzeiten im Vergleich zum rein örtlich realisierten Zugang bietet.

Geplant ist, die zentralen telefonischen / digitalen Zugangszeiten für alle Bürger:innen im Kreisgebiet auf 40 Wochenstunden – auch zur Bedienung von Randzeiten – auszubauen - bei gleichzeitigem Verzicht auf den deutlich unzuverlässiger planbaren rein örtlich fokussierten Telefonzugang. Die Verbraucherzentrale NRW erlebt in der Praxis eine hohe Akzeptanz und eine sehr starke Nutzung dieser zentralisierten Serviceleistung im Pilotbetrieb und erreicht so deutlich ausgeweitete Zeiten der Erreichbarkeit im Vergleich zu den bisherigen örtlichen Beratungsstellenzeiten. Dieses Modell soll daher im Sinne einer verbesserten Kundenzufriedenheit landesweit einheitlich aufgestellt werden. Hierdurch erhöht sich auch im Kreis Unna die Erreichbarkeit der Verbraucherberatung deutlich.

Zu Gunsten der Bedienung dieser deutlich ausgeweiteten digitalen und telefonischen Zugänge wird parallel das aktuelle Öffnungszeitenmodell der Beratungsstellen für die direkt vor Ort persönlich vorsprechende Laufkundschaft angepasst. Hierbei werden die Zeiten für den persönlichen Zugang bedarfsgerecht reduziert und auf besonders nachfragestarke Zeiten fokussiert, um leere Vorhaltezeiten am persönlichen Empfang in der Beratungsstelle zu vermeiden. Nach wie vor soll der persönliche Zugang jedoch noch einen hohen Stellenwert genießen, da dieser insbesondere für die sog. verletzlichen Verbrauchergruppen (insbesondere für ältere Menschen, bildungsfernere Zielgruppen ohne Selbsthilfepotenziale, zugewanderte und geflüchtete Menschen mit Sprachbarrieren oder für digitale „Verweiger:innen“) auch weiterhin unerlässlich bleiben wird und somit verlässlich und kundenorientiert zu gestalten ist. Mit Umsetzung des ausgeweiteten telefonischen/digitalen Zugangs sollen die persönlichen Öffnungszeiten der Beratungsstellen landesweit einheitlich auf 16 Wochenstunden festgelegt werden, verteilt auf vier Wochentage und unter guter Abdeckung unterschiedlicher Tageszeiten. Die Ermittlung der Kundenströme hat die vorgeschlagene Verteilung der telefonischen/digitalen und der persönlichen Zugangszeiten ergeben, so dass hierdurch der Bedarf bestmöglich befriedigt werden kann. Umfassende Beratungen in Präsenz werden allerdings nach wie vor auch außerhalb dieser Zeitfenster angeboten – unter Berücksichtigung der jeweiligen Bedarfe der Ratsuchenden.

So dürfte es gelingen, dass alle Kreisbürger:innen auch im Kreis Unna ihre Verbraucherprobleme und insbesondere ihre verbraucherrechtlichen Fragen in einem insgesamt größeren Zeitfenster adäquat lösen können und nicht mehr auf das deutlich eingeschränkte Zeitfenster einer kleinen örtlichen Einheit beschränkt sind. Durch die neu eingeführte Technologie der sog. Multichannel-Kommunikation haben sich zudem neue technische Möglichkeiten ergeben, so dass z. B. die Erstbearbeitung von online eingehenden Anfragen über ein lernendes System bewerkstelligt wird, welches einen Beitrag zur Effizienzsteigerung leistet.

August 2023, Ihre Verbraucherzentrale NRW