



STADT **LIPPSTADT**

Vorlage Nr.

MV 191/2008

FB 1 / FD Organisation

Auskunft erteilt: Frau Kleegräfe / Herr Böhle
Telefon: 02941 980-374

<input checked="" type="checkbox"/>	in öffentlicher Sitzung
<input type="checkbox"/>	in nichtöffentlicher Sitzung

Beratungsfolge

Sitzungstermin

Haupt- und Finanzausschuss

18.08.2008

TOP 11

Verbraucherberatungsstelle

hier: **Antrag der Fraktion Bündnis 90 / Die Grünen vom
16.07.2008;**

Anfrage der CDU-Fraktion vom 17.07.2008

Antrag der SPD-Fraktion vom 12.08.2008

Inhalt der Mitteilung

Die Rahmenbedingungen zur Einrichtung einer Verbraucherberatungsstelle in Lippstadt hat die Verwaltung mit der Geschäftsleitung und der Regionalleitung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf, erörtert. Zusätzlich wurden Kontakte zu einzelnen Kommunen aufgenommen, in denen bereits seit Jahren eine solche Beratungsstelle vor Ort eingerichtet ist. Das Ergebnis spiegelt nachfolgende Zusammenfassung wider:

1. Allgemeines

Bei der Verbraucherzentrale NRW (VZ NRW) handelt es sich um einen eingetragenen, gemeinnützigen Verein mit Sitz in Düsseldorf. Derzeitig unterhält die VZ NRW 54 Beratungsstellen. Die Gesamtzahl der Stellen betrug am Ende 2007 rd. 307. In der Geschäftsstelle selbst sind davon rd. 132 Mitarbeiter/innen tätig. Der Etat der VZ NRW wird mit ca. 26 Mio. €/Jahr angegeben.

Die VZ NRW wird von rd. 40 verbrauchernahen Verbänden und örtlichen Arbeitsgemeinschaften, wie z. B. dem Deutschen Hausfrauen-Bund LV Westfalen, dem Deutschen Mieterbund, dem Deutschen Gewerkschaftsbund, dem NABU Naturschutzbund Deutschland e.V. u.v.a.m. getragen.

Der Zugang zur Verbraucherzentrale für den Verbraucher ist persönlich, telefonisch, per Fax oder E-Mail möglich.

Beratungsergebnis

--

gez. Sommer
Unterschrift

Ergänzungsblatt



□	Beratungsstellen
•	nur Energieberatung
Unna:	nur Umweltberatung

Internes Ziel des Vereins ist die Präsenz einer Beratungsstelle in jedem Kreis des Landes NRW. Eine entsprechende Empfehlung soll dem Land NRW vorgelegt werden. In zehn Kreisen, darunter der Kreis Soest, ist derzeit das Ziel noch nicht erreicht.

2. Zweck und Aufgabenstellung

Ausschließlicher und unmittelbarer Satzungszweck der VZ NRW e.V. (§ 2) ist es, den Verbraucherinteressen zu dienen. Der Verein hat insbesondere die Aufgabe,

- sich bei Gesetzgebung, Verwaltung und Wirtschaftsorganisationen sowie den Anbietern für die Interessen und Rechte der Verbraucher/innen unter Berücksichtigung des Allgemeinwohls einzusetzen,
- die Allgemeinheit und Einzelpersonen durch Beratung, Bildung und Information über alle die Verbraucher/-innen und ihre Haushalte betreffenden Themen zu unterstützen; hierzu gehören neben der allgemeinen Verbraucherberatung unter Einschluss der Rechtsberatung unter anderem die Abfall- und Umweltberatung, Beratung zur Altersvorsorge, Beratung zur Gesundheit und Pflege, Energieberatung, Ernährungsberatung, Schuldnerberatung, Unterstützung von Personen bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt; zum Zwecke der Förderung der Lebensqualität der Verbraucher Initiativen anzustoßen, zu fördern und weiterzuentwickeln sowie Projekte zu betreiben. Hierzu gehört u. a. die Förderung des Klima- und Umweltschutzes durch die Unterstützung des öffentlichen Nahverkehrs und die Durchsetzung von Fahrgastrechten;
- die Rechte der Verbraucher/-innen wahrzunehmen und Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht, gegen das AGB-Gesetz und andere Gesetze, soweit hierdurch Verbraucherinteressen berührt sind, auch durch Einleitung gerichtlicher

Ergänzungsblatt

- Maßnahmen im Inland sowie, soweit erforderlich, im grenzüberschreitenden Bereich zu verfolgen;
- d) darauf hinzuwirken, dass sich die Verbraucher/-innen auf kommunaler Ebene zu Vereinigungen mit derselben Zielsetzung zusammenschließen und deren Arbeit zu unterstützen;
- e) auf die Entwicklung von verbraucherfreundlichen und nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen bei Anbietern sowie darauf hinzuwirken, dass Universitäten und andere Forschungseinrichtungen die Verbraucherforschung verstärken.

Konkret übernimmt die VZ NRW insbesondere:

- o die Beratung, Information und Bildung der Ratsuchenden zu den vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags
- o die Unterstützung bei der Durchsetzung berechtigter Interessen gegenüber Anbietern
- o aktive Öffentlichkeitsarbeit und Kampagnen
- o das Einstehen für wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz gegenüber Politik und Verwaltung, z. B. in Gesetzgebungsverfahren durch Einbringung der Verbraucherinteressen
- o die Herausgabe von Ratgebern - zum Teil in Kooperation mit Verbänden – zu den verschiedensten Themen (derzeit ca. 130 Titel)
- o die Durchführung von Veranstaltungen und Vorträgen
- o das Eintreten für die Entwicklung von verbraucherfreundlichen und nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen

3. Aufgabenerfüllung

Die Aufgabenerfüllung erfolgt nach Angaben der Verbraucherzentrale durch die Bündelung von Expertenwissen in der Geschäftsstelle und wechselseitiges Zusammenspiel von Geschäfts- und Beratungsstelle. Damit sollen Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und hohe Beratungsqualität (einheitliche Beratungsaussagen oder Einschätzungen) garantiert werden. Die Geschäftsstelle übernimmt zudem zentrale Aufgaben für die Beratungsstellen, wie z. B. Methoden der Beratung, Konzeptionen für Aktionen, Ausstattung der Räumlichkeiten, Redaktion und Publikation von Materialien und Publikationen.

In den örtlichen Beratungsstellen werden sämtliche Publikationen, Broschüren und ähnliches im Sinne der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ vorgehalten. Daneben bieten die örtlichen Verbraucherzentralen immer eine allgemeine Verbraucherberatung. Diese umfasst die persönliche und telefonische Beratung, die Infothek mit Testergebnissen sowie die Öffentlichkeitsarbeit. Darüber hinaus können Spezialberatungen z. B. zur Altersvorsorge, Versicherungsberatung, Schulden- und Insolvenzberatung, Pflegeberatung angeboten werden.

Für die Spezialberatungen vor Ort werden seitens der Verbraucherzentrale auch Honorarkräfte verpflichtet. Häufig kommt es dabei zu Kooperationen mit örtlichen oder regional tätigen Institutionen (Bsp.: Mieterbund) und/oder auch Juristen. Konkurrenz-

Ergänzungsblatt

situationen treten nach Angaben der VZ NRW zumeist nicht ein. Es handelt sich um eher außergerichtliche Fälle.

4. Finanzierung der Verbraucherzentrale NRW

Die Finanzierung der VZ NRW und der Beratungsstellen erfolgt neben Entgelten für z. T. kostenpflichtige Leistungen über weitere Positionen. Hier sind zunächst die Zuwendungen des Landes NRW zu nennen. Diese jährlichen, pauschalen Zuwendungen sind durch Vereinbarung zwischen der Landesregierung NRW und der Verbraucherzentrale NRW e. V. vom 31. 07. 2007 sichergestellt. Sie erfolgen als institutionelle Zuwendung in Form einer Festbetragsförderung und der mindestens beabsichtigten Projektzuwendungen aus dem Einzelplan 10 ‚Verbraucherangelegenheiten‘. Die Festbetragsförderung ist – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtages im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – zugesagt bis zum Jahr 2010.

Die Höhe der Zuwendungen wurde wie folgt vereinbart:

<u>Jahr</u>	<u>Institutionell</u>	<u>Projekte</u>	<u>Gesamtbetrag</u>
2007	8.900.000 €	850.000 €	9.750.000 €
2008	8.800.000 €	650.000 €	9.450.000 €
2008	8.800.000 €	400.000 €	9.200.000 €
2009	8.800.000 €	150.000 €	8.950.000 €

Weitere Projektförderungen seitens der Landesregierung sind hiervon unabhängig.

Von der institutionellen Förderung fließen ca. 50 % in die Geschäftsstelle.

Die Übernahme von 50 % der verbleibenden Kosten durch die kommunale Seite ist nach der Vereinbarung zwingende weitere Voraussetzung für die anteilige Landesfinanzierung in gleicher Höhe.

Um sich auf die sinkende staatliche Förderung einzurichten, soll sich die VZ NRW auch in den kommenden Jahren insbesondere durch Optimierung innerorganisatorischer Abläufe, Auslotung möglicher Kooperationen und Effizienzsteigerungen durch verlegerische Tätigkeiten entsprechend ausrichten.

Des Weiteren gehen über den Förderverein der Verbraucherzentrale NRW und die Verbraucherschutzstiftung NRW Mitgliedsbeiträge und Spenden ein. Der Mindestbeitrag für die Mitgliedschaft beträgt

für ordentliche Mitglieder und Fördermitglieder	40,00 € / Jahr
für juristische Personen	120,00 € / Jahr

Die Mitgliedschaft einer Kommune ist bei Einrichtung einer örtlichen Beratungsstelle nicht erforderlich.

Zur Erzielung weiterer Einnahmen werden - soweit möglich - Projektmittel akquiriert und zukünftig auch die Beteiligung von Unternehmen im Rahmen der Anbietermittfi-

Ergänzungsblatt

finanzierung („Corporate Social Responsibility“) geprüft, soweit die Unabhängigkeit gewahrt bleibt.

4. Aufgabenstellung, Personalausstattung und Öffnungszeiten einer Beratungsstelle

Das **Basisangebot** einer Beratungsstelle umfasst die Leistungen der ‚Allgemeinen Verbraucherberatung‘. Dazu zählen die persönliche und telefonische Beratung, die Nutzung der Infothek zu zahlreichen Sachthemen, Informationsmaterialien vielfältigster Art und die (regionale) Öffentlichkeitsarbeit (s. auch Anlage 5).

Darüber hinaus bietet die VZ NRW in ihren Beratungsstellen **zusätzlich Spezialberatungen** an, die aber individuell mit der jeweiligen Kommune zu vereinbaren sind. Dafür häufig eingesetzte Honorarkräfte finanzieren sich zu 100 v. H. aus Entgelten. Dies gilt für die Beratungsleistungen der Altersvorsorge, Baufinanzierungsberatung, Mietrechtsberatung, Versicherungsberatung und dem Ernährungstraining). Gleiches gilt für die Abfall- und Umweltberatung, Pflegeberatung, Schulden- u. Insolvenzberatung, Wohnberatung sowie die Energieberatung. Die Stadt Lippstadt hat sich bspw. um die Teilnahme am Wettbewerb ‚Aktion Klima^{plus}-NRW-Klimakommune der Zukunft‘ beworben. Eine Kooperation in diesem Zusammenhang mit der VZ NRW wäre denkbar. Bei den hier genannten Spezialberatungen findet allerdings eine Finanzierung der öffentlichen Hand (Bund/Land/Kommune) statt.

Die VZ NRW setzt nach eigenen Aussagen in ihren Beratungsstellen qualifiziertes Personal ein. Bei den Mitarbeiter/innen handelt es sich häufig um Ökotrophologen (FH), welche durch gezielte Fort- und Weiterbildung Zusatzkenntnisse vermittelt bekommen, so auch auf juristischem Gebiet (Verbraucherrecht).

Die Personalausstattung richtet sich nach der jeweiligen Aufgabenstellung einer Beratungsstelle. Bei dem o. a. Basisangebot an Leistungen umfasst eine Beratungsstelle in der Anfangsphase etwa eine Stelle zuzüglich einer Bürokraft.

Nach Auskunft der Verbraucherzentrale ist nach einigen Jahren mit erhöhten Personalkosten zu rechnen, da erfahrungsgemäß die Nachfrage steigt und eine weitere Beratungskraft mit ca. 50 % der Arbeitszeit erforderlich wird. Dies würde Personalkosten nach heutigem Stand von **zusätzlich ca. 15.000,00 €** für die Stadt verursachen

In der Regel sind die Beratungsstellen an vier Werktagen mit insgesamt 23 Stunden geöffnet.

5. Entgelte

Die VZ NRW bietet persönliche und telefonische Informationen, Beratung, aktuelle Ratgeber, Informationsmaterialien und eine Infothek mit Testergebnissen und Unterlagen zu wichtigen Verbraucherthemen. Neben der öff. Förderung erhebt die VZ NRW z. T. Entgelte für ihre Dienstleistungen (Anlage 4). Im Bereich verschiedener Spezialberatungen (Anlage 5) erfolgt eine 100 %ige Finanzierung über Entgelte.

Ergänzungsblatt

6. Kosten einer Verbraucherberatungsstelle

Die VZ NRW hat eine Modellkalkulation einer Beratungsstelle erstellt. Diese Modellkalkulation beinhaltet die Aufwände, die für die Wahrnehmung der ‚Allgemeinen Verbraucherberatung‘ entstehen. Bezogen auf das Jahr 2008 entstehen nachfolgend aufgeführte Kosten:

o Personalkosten		
o Sachkosten		
o Gemeinkosten		
Gesamkosten (lfd.)	160.367,50 €	
abzüglich der Entgelte (ca. 7,5 %) (Erfahrungswert der Verbraucherzentrale ca. 5 – 10 %)	<u>12.027,56 € *</u>	
Verbleibende Kosten	148.339,94 €	
Anteil der Kommune (50 %) zu den lfd. Kosten <small>(ein(e) Berater/ in zzgl. ½ Bürokräft)</small>		rd. 74.170,00 €
zzgl. einmalige Kosten (Einrichtung, Erstausrüstung)	88.000,00 €	
Anteil der Kommune (50 %) einmalig		44.000,00 €

Vertraglich kann eine Spitzabrechnung oder auch eine Pauschalfinanzierung vereinbart werden. In jedem Fall wird ein Verwendungsnachweis geführt. Einnahmübersichten können eingesehen werden.

7. Kommunale Finanzierung

Der städtische Kostenanteil kann durch Beteiligung Dritter reduziert werden. In den Kommunen gibt es dazu unterschiedliche Modelle.

- **Beteiligung des Kreises**
Umfragen der VZ NRW haben ergeben, dass etwa 25 % der Verbraucherkontakte nicht aus der ‚eigenen Kommune‘ stammen. So beteiligen sich in anderen Kommunen die Kreise anteilig an den Kosten. Der Kreisanteil wird in einem solchen Fall voll auf den Anteil der Kommune angerechnet.
- **Kooperation mit anderen Kommunen**
Eine Kooperation mit anderen Kommunen ist grds. denkbar, aber kaum praktiziert.
- **‚Sponsoring‘**
Zur weiteren möglichen Senkung des kommunalen Anteils können Spenden in Betracht kommen, soweit diese von öffentlich-rechtlichen Einrichtungen getätigt werden. Auch in diesem Fall findet eine Anrechnung der Beträge auf den städtischen Anteil statt.

Ergänzungsblatt

- **Senkung der Sachkosten**

Eine Kostenreduzierung kann weiterhin durch eine Senkung der Sachkosten und hier insbesondere der Mietkosten in Betracht kommen, sofern seitens der Stadt entsprechende Räumlichkeiten gestellt werden. Für eine Beratungsstelle werden ca. 130 – 170 qm in 1b-Lage benötigt. Standorte in der Nähe eines Bürgerzentrums oder Orten mit Laufkundschaft werden bevorzugt.

8. Mögliches Umsetzungsszenario

Zur Errichtung einer örtlichen Beratungsstelle wird zwischen der Verbraucherzentrale NRW e. V. und der Kommune ein Vertrag mit einer Gültigkeit von zunächst 5 Jahren geschlossen. Der Vertrag definiert die Dienstleistungen der Verbraucherzentrale, legt die Personalausstattung fest und regelt die Berichtspflicht sowie die Kostenrechnung der Beratungsstelle.

Eine Erhöhung der Landeszuwendungen ist hierbei unerlässlich. Als realistisch betrachtet die VZ NRW die Einrichtung einer weiteren Beratungsstelle pro Jahr.

Die Geschäftsstelle der VZ NRW verhandelt derzeit mit zwei Kommunen über die Einrichtung neuer Beratungsstellen, wobei die Planungen für 2009 bereits sehr konkret sind. Dies könnte für die Stadt Lippstadt die Einrichtung einer Beratungsstelle ggf. im Jahre 2010 bedeuten, sofern die Voraussetzungen (Beschlüsse u. ä.) vorliegen und keine Entscheidung zur Einrichtung einer Beratungsstelle in anderen Regionen des Landes getroffen wurde.

Anlagen

- 1 Antrag der Ratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 16.07.2008
- 2 Anfrage der CDU-Ratsfraktion vom 17.07.2008
- 3 Antrag der SPD-Ratsfraktion vom 12.08.08
- 4 Leistungen und Entgelte der VZ NRW
- 5 Finanzierung von Beratungsleistungen