

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

**Wir haben schon heute den
selbstbewussten Verbraucher
von morgen im Blick.**

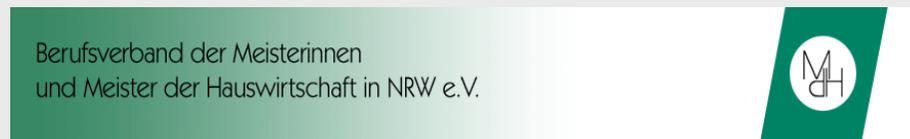
Matthias Arkenstette

- Mitglied der Geschäftsleitung -

5.März 2013

Mitgliederstruktur

Die Verbraucherzentrale NRW wird getragen von 22 Landesverbänden ... u. a.



... sowie 7 Ortsarbeitsgemeinschaften der Verbraucher

Die Aufgaben

- Verbraucherberatung
- Verbraucherinformation
- Verbraucherbildung
- Interessenvertretung der Verbraucher/innen
- Wahrnehmung der Rechte der Verbraucher/innen

Neben der Verbraucherberatung

- in 19 Städten mit **Umweltberatung**
- in 13 Städten mit **Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**
- in 100 Städten und Gemeinden Anlaufstellen für **Energieberatung**

Erfolgreiche Arbeit in Zahlen

Anfragen in Beratungsstellen 2012

Persönlich	358.192
Telefonisch	246.605
Schriftlich	34.696
Anfragen gesamt	639.493
Veranstaltungskontakte	142.957



Themen in den Beratungsstellen 2012

- Elektronische Kommunikation
(Telekommunikation, Internet, Digital-TV,...) 23 %
- Finanzdienstleistungen 16 %
- Allgemeine Dienstleistungen 15 %
- Konsumgüter 13 %
- Energie 11 %

Unser Qualitätsversprechen

- unabhängig
- kompetent
- kundenfreundlich
- nachhaltig
- vernetzt

Die Beratungsstellen

- ... liegen in Innenstädten und sind gut erreichbar
- ... liegen im Erdgeschoss und haben ein Schaufenster
- ... kann man gut erkennen



Einrichtung

- Empfangsbereich
- Beraterplätze
- Buchladen
- Raum für Veranstaltungen mit Gruppen
- Büros



So arbeiten die Beratungsstellen:

- Sie beraten persönlich, telefonisch und schriftlich.
- Die Themen und Aussagen werden von den Fachleuten in der Landesgeschäftsstelle festgelegt.
- Die Beratungskräfte greifen die neuen Fragen und Probleme der Verbraucher auf. Sie informieren dann die Fachleute.
- Sie informieren die Medien.

Die Beratungskräfte

In den Beratungsstellen arbeiten

- Verbraucherberatungskräfte
(gründliche Einarbeitung,
regelmäßige Fortbildung)
- Beratungskräfte für
spezielle Fachthemen
- Honorarkräfte



Instrumente der Verbraucherberatung (1)

- **Information**
zu ausgewählten Themen
und für bestimmte Zielgruppen
- **Beratung – persönlich, telefonisch, schriftlich**
setzt am konkreten Problem an,
mit individueller Lösungsstrategie,
von „Hilfe zur Selbsthilfe“ bis zur Rechtsvertretung
- **Verbraucherbildung**
wir unterstützen Schulen beim Lernen über
Verbraucherthemen

Instrumente der Verbraucherberatung (2)

- **Öffentlichkeitsarbeit**

**viele Menschen erreichen;
aufklären, informieren, warnen**

- **Aktionen / Kampagnen**

auf die Bürger zugehen;
aufklären, motivieren, aufmerksam machen

z.B. Informationsstände

Unser Team aus Arnsberg



Breites Angebotsspektrum

- Keine Ein-Themenberatung, sondern vernetztes Angebot von Energie bis Finanzen
- Niedrigschwelliger „Zugang zum Recht“, hohe Zahl an Bagatellfällen (ca. 25 – 250 Euro)
- Sensorfunktion für Missstände im System
- Kontrolle der Anbieterseite und kritischer Dialog
- Rechtliche Verfolgung unseriöser Anbieterverhalten
- Märkte verändern durch Qualitätsvergleiche

Wer nimmt die Beratung in Anspruch?

- Ratsuchende aus allen sozialen Schichten und Altersstufen



Deutliche Zunahme von

- Haushalten mit finanziellen Engpässen
- jüngeren und älteren Ratsuchenden
- Migrantinnen und Migranten

Unser Team aus Rheine

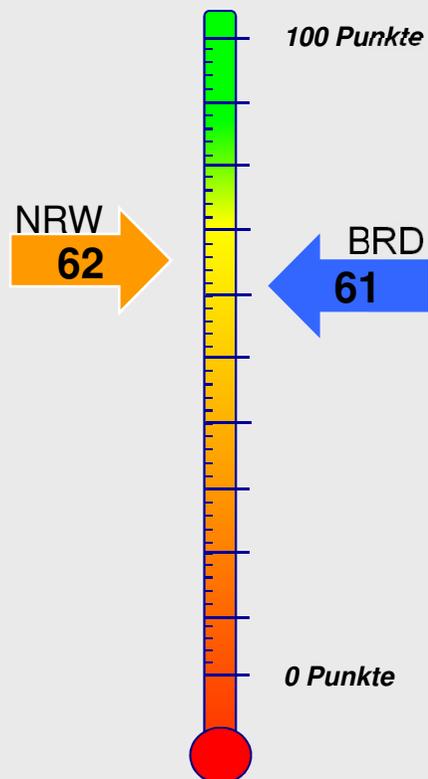


Verbraucherbefragung

(im Auftrag des vzbv, 02-03/2008, 714 Verbraucher in NRW, 3.500 in Deutschland)

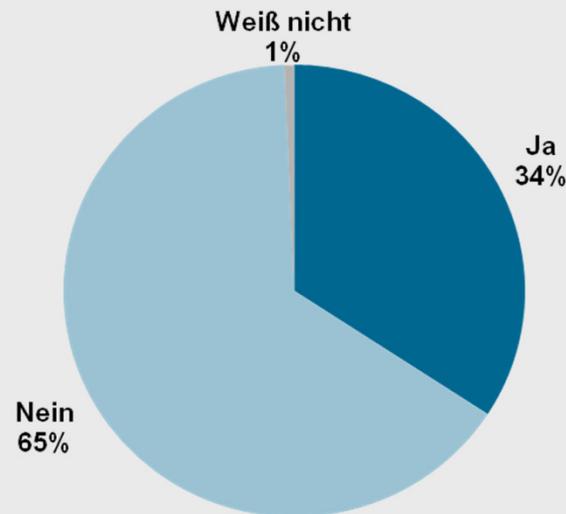
I.

Index		
Gesamtzufriedenheit NRW	62	
Gesamtzufriedenheit bundesweit	61	



II.

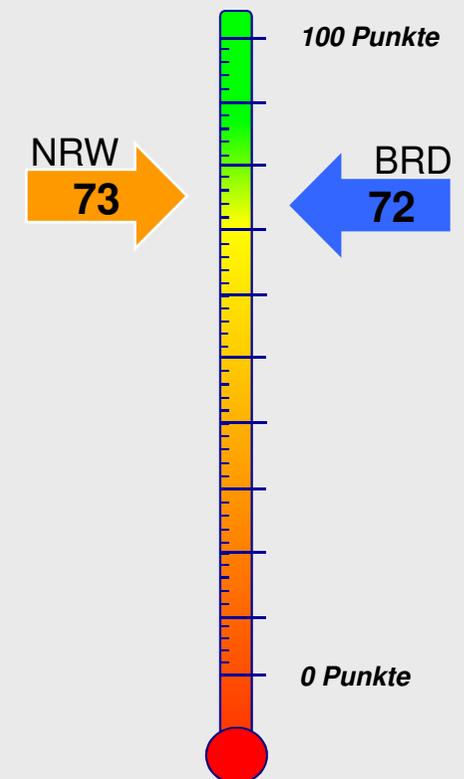
„Hatten Sie persönlich schon einmal Kontakt mit der Verbraucherzentrale NRW?“



Kontakte mit Verbraucherzentralen im Bundesdurchschnitt 27%

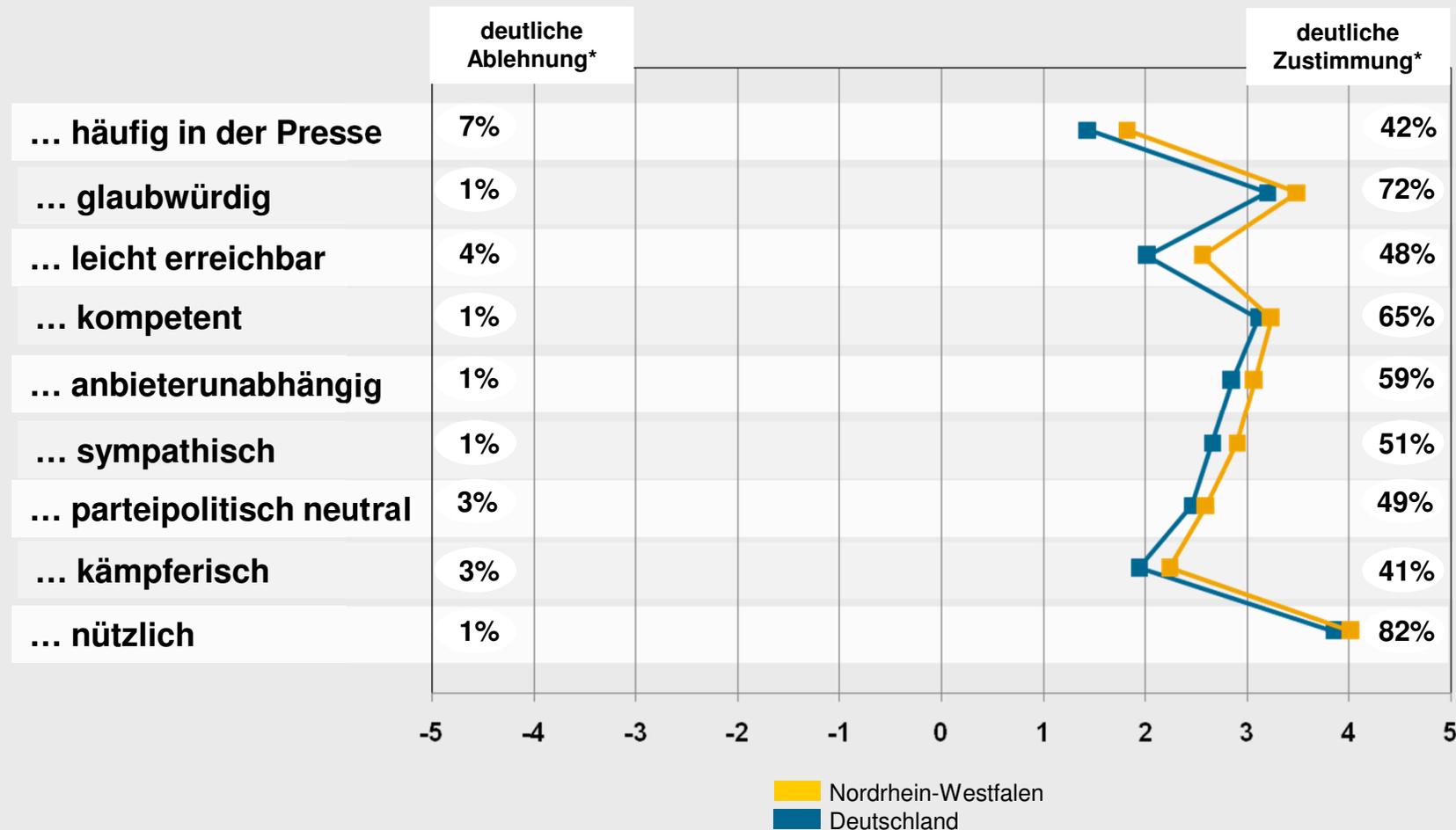
III.

Index		
Zufriedenheit mit Beratung NRW	73	
Zufriedenheit bundesweit	72	



Was erwarten die Verbraucher?

„Stimmen Sie persönlich den folgenden Aussagen über die Verbraucherzentrale zu, oder lehnen Sie diese ab?“ Die VZ ist ...

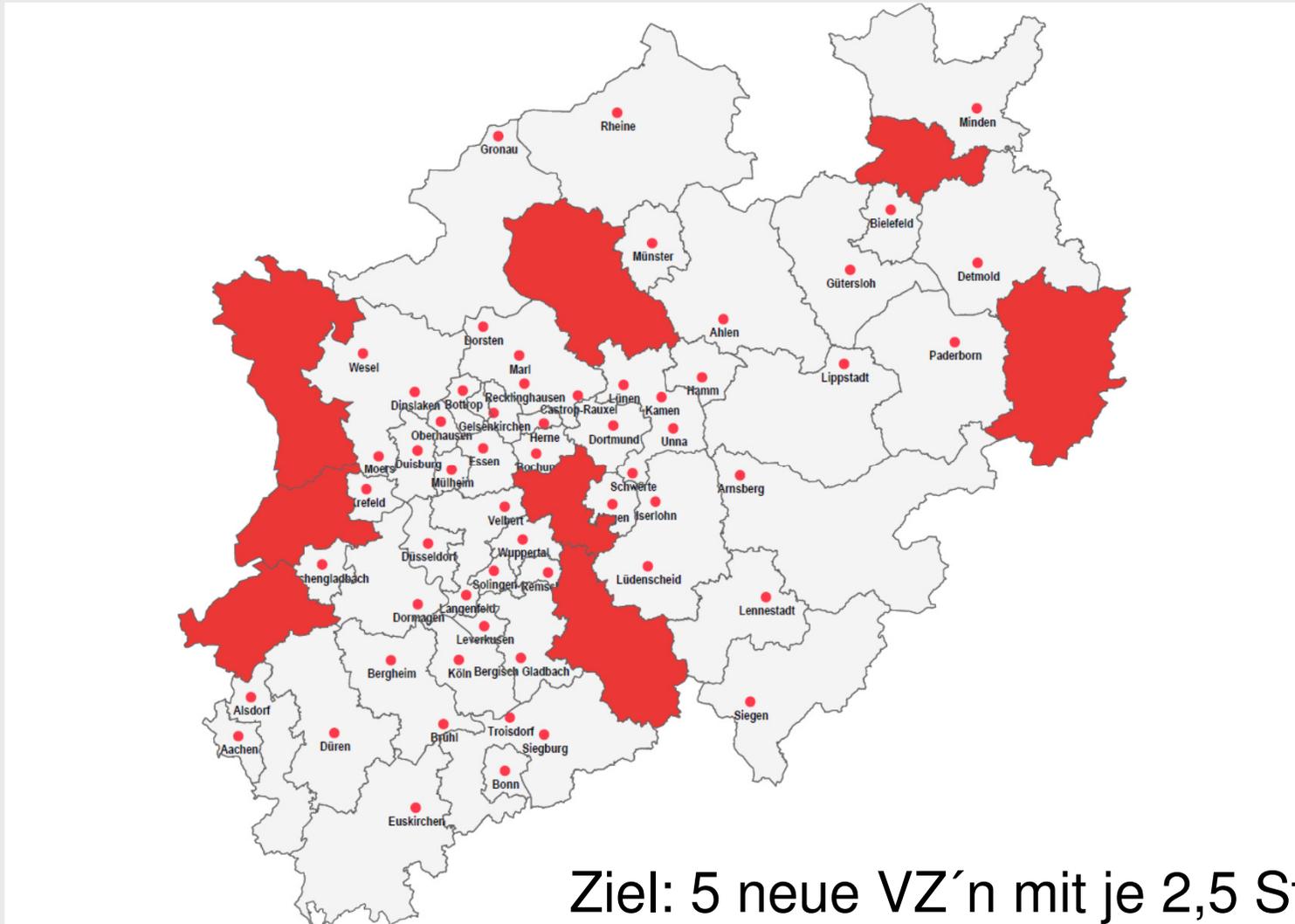


„Verbraucherschutz ausbauen und Verbraucherrechte stärken“

Vereinbarung der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der Verbraucherzentrale NRW über die Zusammenarbeit in den Jahren 2011 - 2015:

- finanzielle Planungssicherheit
- personelle Verstärkung von Beratungsstellen
- neue Akzente zu Finanzdienstleistungen und zum Gesundheitsmarkt
- Eröffnung 5 neuer Beratungsstellen geplant

Weißer Flecken



„Verbraucherschutz ausbauen und
Verbraucherrechte stärken“:

**Wir kommen gerne
in den Kreis Coesfeld !**