

## **Angebot der Verbraucherzentrale NRW zur Verstärkung der Verbraucherarbeit im Kreis Borken und in der Stadt Gronau**

### **Vorbemerkung :**

Das im Folgenden skizzierte Angebot der Verbraucherzentrale NRW soll dazu beitragen, das bisherige Informations-, Beratungs- und Aktionsangebot am etablierten Standort Gronau sinnvoll zu ergänzen und hierdurch auch Bürgerinnen und Bürgern des Kreises Borken einen niederschweligen und kundenorientierten Zugang zu unterschiedlichen Angebotsselementen zu ermöglichen. Das konkrete Angebot für den Kreis Borken soll hierbei eine gewisse Flexibilität aufweisen, um zum einen bedarfsgerecht auf neue Verbraucheranliegen und erweiterte Kreisinteressen reagieren zu können und um zum anderen in Absprache mit Entscheidungsträgern auf Kreisebene **gezielte Schwerpunktsetzungen im Rahmen einer verbindlichen Jahresplanung** zu ermöglichen.

An dem bisherigen Standort Gronau soll auch im Rahmen dieser neuen Angebotsüberlegungen festgehalten werden.

Die Beratungsstelle Gronau verfügt derzeit lediglich über eine 1,0 Leitungsstelle, die zugleich auch alle im Rahmen der Allgemeinen Verbraucherberatung anfallenden Beratungstätigkeiten und entsprechende Organisationsaufgaben übernimmt. Darüber hinaus ist diese für die Aktions- und Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle, für die Durchführung von Gruppenveranstaltungen und Multiplikatorenarbeit sowie für die Vernetzungsarbeit im kommunalen Raum zuständig. Diese aktuell defizitäre Stellenkapazität wird lediglich punktuell verstärkt durch eine geringfügig beschäftigte Schreibkraft (stundenweise) und verschiedene Spezialberatungsangebote (stundenweise). Mit dieser Stellenausstattung ist keine zeitgemäße Verbraucherarbeit mehr leistbar, auch nicht bei einer ausschließlichen Konzentration der Arbeit auf den Einzugsbereich der Stadt Gronau und die direkten Umlandgemeinden.

### **Variante 1 (2,5 Stellen):**

**Erweiterung des Angebotes der Verbraucherzentrale NRW auf den Kreis Borken bei Realisierung einer Ausweitung der Stellenkapazitäten um eine 1,0 Beratungskraftstelle und mit Unterstützung durch eine 0,5 Bürokräftstelle**

Übergeordnetes **Ziel** der Überlegungen der Verbraucherzentrale NRW zur Neuaufstellung der Verbraucherarbeit im Kreis Borken ist **esmehr Präsenz in der Fläche** sicher zu stellen und somit auch den Bürgerinnen und Bürgern des Kreises Borken neben dem etablierten Beratungsstellenstandort in Gronau gezielte Anlaufmöglichkeiten sowie besondere Aktivitäten mit Mehrwert für das Kreisumland zu bieten.

Hierbei soll ein **abgestimmter Angebotsmix** aus Beratungs- und Informationsangeboten, präventiver Arbeit sowie Bildungsarbeit, Multiplikatorenarbeit sowie zielgruppenspezifischen Angebotsselementen (z. B. in der Seniorenarbeit, in der Familienhilfe, in der Flüchtlingshilfe o. a. m.) zum Tragen kommen. Gleichzeitig sollen **Kooperationsmöglichkeiten** im Kreisgebiet ausgelotet werden und so gezielt **Synergieeffekte zu kommunalen Angeboten** genutzt werden.

Zur bestmöglichen Abstimmung der Aktivitäten und zum regelmäßigen Abgleich der Bedarfsgerechtigkeit der Verbraucherarbeit werden **jährliche Zielvereinbarungsgespräche** mit Entscheidungsträgern auf Kreis- und Stadtebene angeboten, die eine gezielte Schwerpunktsetzung ermöglichen und Andockmöglichkeiten an kommunale Handlungsstrategien sicher stellen sollen.

Die Verbraucherzentrale NRW bietet im Rahmen der Umsetzung des neuen erweiterten Kreisansatzes **drei parallele Bausteine der Verbraucherarbeit** an, die flexibel gestaltbar sind und je nach Absprache mit dem Kreis bzw. den kreisangehörigen Kommunen in unterschiedlicher Schwerpunktsetzung vorgehalten werden können. Neben den im Folgenden skizzierten Bausteinen im Angebot der Allgemeinen Verbraucherberatung ist die zusätzliche Einbindung von Spezialberatungen gemäß den Ausführungen unter Variante 2 ergänzend realisierbar.

**Baustein 1:**  
**Individuelles Beratungs- und Informationsangebot durch zusätzliche Außensprechstunden im Kreisgebiet**

Die Verbraucherzentrale NRW schlägt zur besseren Erreichbarkeit ihrer individuellen Beratungs- und Informationsangebote eine Einrichtung regelmäßiger Außensprechstunden in zwei weiteren Gemeinden des Kreises Borken zusätzlich zum Komplettangebot in der Standortgemeinde Gronau vor. Die Auswahl der Außenstandorte und die Zeittaktung dieser zusätzlichen Präsenztage soll in Absprache mit dem Kreis Borken erfolgen. In jedem Fall empfiehlt sich ein zusätzliches Angebot in Borken selbst als Kreisstadt.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW ist die Festlegung einer festen Örtlichkeit zu festen Beratungszeiten Voraussetzung für das Angebot an Außensprechstunden und deren Etablierung vor Ort. Zur Durchführung der Sprechzeiten ist eine feste Räumlichkeit erforderlich, die zentral in der Kreisgemeinde gelegen sein sollte und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar ist.

Die Verbraucherzentrale NRW hält in diesen Außenstellen das Basis-Beratungsangebot der Allgemeinen Verbraucherberatung vor, insbesondere die rechtliche Beratung und außergerichtliche Rechtsvertretung in verbraucherrechtlichen Angelegenheiten. Außerdem ist in diesen Außenstellen ein regelmäßiges Angebot von Energieberatung (stundenweise auf Basis einer Bundesförderung) leistbar, was zur Verstärkung der Wahrnehmbarkeit des Beratungsangebotes insgesamt beitragen kann.

**Baustein 2:**  
**Aktionsorientierte Arbeit zu bestimmten Schwerpunktthemen**

Neben der auf individuelle Fragestellungen ausgerichteten Beratungsarbeit ist die Präsenz der Verbraucherzentrale NRW **zu bestimmten kommunalen Anlässen im Kreisgebiet** (z. B. anlässlich von Stadtfesten, Informationstagen, themenorientierten Veranstaltungen etc.) **oder auf öffentlichen Plätzen** (z. B. im Rahmen von Wochenmärkten) denkbar. Auch ist der Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern z. B. über einen **Infostand im Jobcenter oder in sonstigen öffentlichen Einrichtungen** ein geeigneter Weg, die Verbraucherkompetenzen im Kreis Borken zu stärken. Jahres-spezifisch konkrete Anlässe sollten in eine gemeinsame Aktionsplanung einfließen, die im Vorfeld der jeweiligen Jahresplanung mit dem Kreis bzw. den kreisangehörigen Gemeinden vereinbart wird.

Zu aktuellen Verbraucherthemen werden durch die Durchführung von Infoständen oder durch sonstige Aktionen eine Vielzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern erreicht. Ziel dieser Aktivitäten kann einerseits sein, grundlegende Informationen zu einem

bestimmten Themenschwerpunkt zu vermitteln und andererseits gezielt vor (neuen) Abzockmaschinen zu warnen.

Je nach thematischer Ausrichtung ist darüber hinaus eine **punktueller aktionsorientierte Zusammenarbeit mit Spezialberatungen der Verbraucherzentrale NRW** grundsätzlich denkbar (z. B. mit der Energieberatung, der Ernährungsberatung oder der Beratung zu Finanzdienstleistungen).

### **Baustein 3 :** **Zielgruppenspezifische Präventions- und Multiplikatorenarbeit**

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 **Multiplikatorenansatzes** ist es zum einen, durch die Gestaltung von Informations- und Fortbildungsveranstaltungen 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 Multiplikator/innen an ihrer Zielgruppe agieren und je stärker ausgeprägt ihre Vertrauensstellung innerhalb ihrer Klientel ist. Zum anderen ist die kontinuierliche Vernetzungspflege mit Multiplikator/innen wichtig, um hilfebedürftige Menschen gezielt in die richtigen Beratungs- und Unterstützungsangebote vor Ort zu lotsen bzw. zu deren rechtzeitiger Inanspruchnahme zu motivieren.

Darüber hinaus bietet die Verbraucherzentrale **zielgruppenspezifische Bildungsveranstaltungen zur Stärkung der Konsum- und Finanzkompetenzen** verschiedener Zielgruppen an. In erster Linie sind Bildungseinheiten für die Zielgruppe der Schüler/innen und jungen Erwachsenen in Zusammenarbeit mit Schulen und Berufskollegs denkbar. Darüber hinaus ist präventive Bildungsarbeit zu Verbraucherthemen z. B. mit Senior/innen oder mit Flüchtlingen leistbar, da diese Verbrauchergruppen erfahrungsgemäß oft übervorteilt bzw. gezielt abgezockt werden.

Die Verbraucherzentrale NRW arbeitet in der Bildungsarbeit eng vernetzt mit anderen kommunalen Akteuren auf Basis bewährter Trainingseinheiten in zielgruppenspezifischer methodischer Abstufung.

### **Variante 2 (1,5 Stellen)** **Verstärkung des bisherigen Angebotes ausgehend vom Standort Gronau bei punktueller Verstärkung der Aktivitäten im Kreisgebiet**

In Abhängigkeit von verfügbaren Kapazitäten kann neben dem Basisangebot in der Standortkommune Gronau ein zusätzlicher Mehrwert für gezielte Aktivitäten im Kreisgebiet generiert werden. Diese Variante geht von der Verfügbarkeit einer zusätzlichen 0,5 Bürokräftstelle in der Beratungsstelle Gronau aus. Diese soll u. a. für die Koordination und für ablauforganisatorische Arbeiten bei der Gestaltung kreisweiter Tätigkeiten eingesetzt werden.

Regelmäßige persönliche Außensprechstunden und kontinuierliche aktionsorientierte Arbeit sind mit dieser Variante aus Kapazitätsgründen zwar nicht umsetzbar, da die einzige derzeit verfügbare Kraft für Leitungs- und Beratungsaufgaben neben ihrem sonstigen Tätigkeitsprofil zur Abdeckung der Öffnungszeiten in Gronau in Gänze ausgelastet ist. Doch ist ein **punktueller Beratungs- oder Aktionsangebot in Kreisgemeinden zu hervor gehobenen Anlässen** nicht ausgeschlossen, wenn die Vertretung der Stammkraft in Gronau durch eine geeignete Beratungsvertretung

(Aushilfe) sicher gestellt werden kann.

Auch präventive Arbeitsansätze und Multiplikatorenarbeit wären in sehr geringem Ausmaß möglich, sofern die vorhandenen Kapazitäten dies zulassen. Durch die Entlastung von Organisationsaufgaben der 1,0 Personalstelle in Gronau durch die Unterstützung einer 0,5 Stelle Bürokräft wären jedoch **punktueller Veranstaltungen mit präventiver Zielrichtung** möglich.

Ein kreisweiter Mehrwert ließe sich daneben durch die **gezielte Zusammenarbeit mit verschiedenen Spezialberatungen der Verbraucherzentrale NRW** gestalten, wobei je nach Spezialberatungsangebot eine Refinanzierung des stunden- oder tageweisen Einsatzes der Spezialberatungen erforderlich wäre.

**Denkbar ist grundsätzlich die Einbindung folgender Spezialberatungen:**

**1. Energieberatung :**

Die Verbraucherzentrale ist bereit, die aus Bundesmitteln vollständig geförderte Energieberatung durch Honorarkräfte (neben dem aktuellen Angebot in Gronau und in Velen-Rahmsdorf) an weiteren sog. **Energieberatungspunkten im Kreisgebiet** anzubieten. Hierbei wäre die Unterstützung durch die jeweilige Kreiskommune erforderlich (Verfügbarkeit von Räumen und von Kapazitäten zur Terminkoordination). Ein detailliertes Angebot kann bei Bedarf nachgereicht werden.

Daneben ist es denkbar, die sog. **Energie-Basischecks** (aufsuchende Stromeinsparberatung in Mieterhaushalten) über Gronau hinaus auf das Kreisgebiet auszuweiten. Das Angebot wird ebenfalls über Bundesmittel finanziert. Eine Kostenbeteiligung der Ratsuchenden in Höhe von € 10 pro Basis-Check ist Voraussetzung (Ausnahme: Transferleistungsbezug oder vergleichbar einkommensarmer Haushalt). Eine Übernahme der anteiligen Ratsuchenden-Entgelte für die Durchführung dieses Angebots könnte auch über die jeweilige Kreiskommune oder über den Kreis für besondere Einzelfälle bereit gestellt werden.

**2. Ernährungsberatung :**

Gezielte Angebote im Ernährungsbereich sind über die Spezialisten der Gruppe Lebensmittel und Ernährung denkbar. Diese umfassen in erster Linie themenspezifische Aktionstage oder Ausstellungen im Kreisgebiet.

**3. Aktionsangebote im Themenfeld Nachhaltigkeit:**

Mit dem Ziel der Stärkung nachhaltigen Konsumverhaltens sind gezielte Aktionen zum Themenfeld Ressourcenschonung über die Spezialisten des neuen Landesprojektes "MehrWert - Landesweite Initiative für nachhaltigeren Konsum" denkbar. Diese können kostenfrei auch in Kreisgemeinden umgesetzt werden.

**4. Bildungsveranstaltungen mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen:**

Im Rahmen eines Bundesprojektes wird derzeit Bildungsarbeit in Form von Schulklassenveranstaltungen zur Stärkung der Konsum- und Finanzkompetenzen junger Zielgruppen gefördert. Punktueller Bildungseinheiten könnten hierüber auch im Kreis Borken durchgeführt werden.

**5. Veranstaltungen zu Finanzdienstleistungsthemen**

Gegen Erstattung von Referentenhonoraren und Reisekosten können spezielle Veranstaltungen zu Themen des Finanzdienstleistungsmarktes realisiert werden. Ein aktuelles Beispiel stellt die bereits bestehende Kooperation mit den Gleichstellungsbeauftragten des Kreises Borken zum Thema Altersvorsorge für Frauen dar.

Neben der Einbindung von Spezialberatungen ist die **Ergänzung des Angebotes über eine Vollkostenförderung bestimmter Angebotselemente aus Projekt- oder Stiftungsmitteln** jederzeit möglich. Dies kann auch Bausteine der Variante 1 umfassen.

### Kostenkalkulation 2017 bis 2021 (siehe Anlagen) :

Zur Sicherstellung der adäquaten Verankerung eines neuen Angebotes der Verbraucherarbeit im Kreis Borken schlägt die Verbraucherzentrale NRW einen längerfristigen Planungshorizont vor. Die in der Anlage beigefügten Kostenkalkulationen umfassen daher einen fünfjährigen Finanzierungszeitraum von 2017 bis einschließlich 2021.

### Basisausstattung 1,5 Stellen :

Ausgehend von einer Basisausstattung mit 1,5 Stellenkapazitäten (1,0 Stelle Leitung und Beratung und 0,5 Stelle Bürokräft) gemäß der dargestellten Variante 2 kalkuliert die Verbraucherzentrale NRW mit Gesamtkosten in Höhe von € 931.479 für fünf Jahre entsprechend Durchschnittskosten in Höhe von € 186.296 pro Jahr. Unter Berücksichtigung der durch die allgemeine Verbraucherberatung erzielten Entgelte und der für die Basisausstattung verfügbaren Landesmittel ergibt sich ein kommunal zu tragender Zuschussbedarf in Höhe von € 454.191 für fünf Jahre entsprechend einem **durchschnittlichen kommunalen Zuschussbedarf in Höhe von € 90.838 pro Jahr.**

### Erweiterte Ausstattung 2,5 Stellen :

Zur Umsetzung der vorgeschlagenen Variante 1 mit einer Erweiterung der Stellenkapazitäten um eine Vollzeitstelle Beratung zur Stärkung der Verbraucherarbeit im Kreisgebiet entsteht ein zusätzlicher Finanzierungsbedarf für diese zusätzliche Stellenkapazität, deren anteilige Landesförderung zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht verbindlich zugesagt werden kann (siehe auch Ausführungen unter Finanzierungsperspektiven).

Für den genannten Ausbau um eine 1,0 Beratungskraftstelle kalkuliert die Verbraucherzentrale NRW mit zusätzlichen Gesamtkosten (Vollkostenbasis) in Höhe von € 373.794 für fünf Jahre entsprechend **jährlichen Durchschnittskosten in Höhe von € 74.759.**

Eine Komplementärfinanzierung dieser zusätzlichen Stellenkapazität im Umfang von 50% kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht verbindlich zugesagt werden (siehe auch unten stehende Ausführungen). Sollte diese gelingen, so würde sich **dekkommunal zu tragende Zuschussbedarf auf € 37.379,50** pro Jahr reduzieren. Zusätzlich eingenommene anteilige Entgelte würden sich darüber hinaus Zuschuss mindernd auswirken.

### Finanzierungsperspektiven einer Kapazitätserweiterung gemäß Variante 1 :

Im vereinbarten Stellenplan zwischen Land Nordrhein-Westfalen und Verbraucherzentrale NRW und dem dazu gehörigen Wirtschaftsplan ist für Verbraucherarbeit in der Stadt Gronau bzw. im Kreis Borken eine 1,0 Stelle Leitung und Beratung (TV-L EG 10) sowie eine 0,5 Stelle Bürounterstützung (TV-L EG 5) auf Dauer verankert. Für die genannten 1,5 Stellenanteile stehen somit dauerhaft Mittel zur Komplementärförderung in Höhe von 50 % der Gesamtkosten für den Betrieb der Beratungsstelle aus Mitteln des Landes zur Verfügung.

Eine weitere Aufstockung der Stellenkapazitäten um eine 1,0 Beratungskraftstelle (TV-L EG 9) zur verstärkten Verbraucherarbeit im Kreisgebiet ist derzeit weder im Stellenplan noch im Wirtschaftsplan auf Landesebene verankert. Die Verbraucherzentrale NRW bemüht sich jedoch für den Fall eines positiven Beschlusses zur Ausweitung auf Ebene des Kreises Borken um eine entsprechende Komplementärförderung der zusätzlichen 1,0 Beratungskraftstelle über Mittel des Landes.

Für eine Übergangszeit ist die Verbraucherzentrale NRW gerne bereit, etwaige Umschichtungen im Rahmen der verfügbaren Landesmittel zu prüfen - unter der Voraussetzung der Zustimmung des Landes. Eine abschließende Entscheidung für das Jahr 2017 kann jedoch erst im Rahmen der Wirtschaftsplanberatungen 2017 innerhalb der Verbraucherzentrale NRW im November 2016 herbei geführt werden.

Unabhängig von einer kurzzeitigen Überbrückung im Sinne einer Übergangszeit wird die Verbraucherzentrale NRW - in Abstimmung mit dem Kreis Borken **Gespräche mit der Landesverwaltung mit dem Ziel einer perspektivischen Aufstockung der Landesmittel zwecks Ausbau des Beratungsangebotes im Kreis Borken** aufnehmen. Ein positives Votum des Kreistages Borken zu einer längerfristigen Perspektive der Verbraucherarbeit im Kreisgebiet (verlässlicher Planungshorizont auf Kommunalseite: drei bis vorzugsweise fünf Jahre) sowie eine landespolitische Flankierung ist Voraussetzung für die Implementierung des Anliegens auf Landesebene. Eine Beteiligung des Landes an dem Ausbau der Beratungskapazitäten für den Kreis Borken sollte somit mit Blick auf den Zeitraum ab 2018 in Angriff genommen werden.

Verbraucherzentrale NRW, 25.04.2016