

## **Verbraucherberatung im Quartier**

- Sozialraum orientierte Verbraucherberatung in Köln -

### **Ausgangslage**

Im Jahr 2015 wird die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW in Köln 60 Jahre alt. Ein Service für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt, der sich in den vergangenen Jahrzehnten inhaltlich stetig weiter entwickelt hat. Ging es in den Anfangsjahren darum, Hausfrauen moderne Haushaltsgeräte zu erklären, gesunde Ernährungsweise und einen sparsamen Umgang mit dem Haushaltsgeld zu vermitteln, stehen heute der verletzte, der überforderte, aber auch der verantwortungsbewusste Verbraucher mit einer großen Bandbreite an Verbraucherfragen im Zentrum der Beratung. Unübersichtliche Märkte und immer komplexer werdende Produkt- und Dienstleistungsangebote verlangen hohe Entscheidungskompetenz, Fachwissen und oftmals sogar juristische Kenntnisse. Fehlentscheidungen und Übervorteilungen werden insbesondere für einkommensarme und bildungsferne Zielgruppen zu einem Problem.

"Die Verbraucherzentrale ist für Alle da". Sie bietet in Köln mit fünf Verbraucherberatungskräften, einer halben Bürokräftstelle und 17 Spezialberatern (vorwiegend Honorarkräfte) ein breites Themenspektrum an: Beratungen zu Altersvorsorge, Geldanlage, Gesundheitsrecht, Energie und Energiearmut, Immobilienfinanzierung, Mietrecht, Rundfunkbeiträgen, Schadensfällen im Kapitalmarkt, Schulden und Verbraucherinsolvenz, Urheberrecht, Versicherungen und Versicherungsschadensfällen.

Ständig neu aufkommende Themen der Alltags- und Lebensökonomie erfordern von der Verbraucherzentrale und ihren Mitarbeitenden innovativ zu sein, sich täglich aktuell zu informieren und ihre Sensorfunktion wahrzunehmen. Eine neue Vorgangserfassung hilft uns, die Probleme und Stolpersteine im Verbraucheralltag präzise zu identifizieren. Die Fachleute in der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW gewährleisten, dass die Beratungskräfte über ein hohes Maß an Fachkompetenz verfügen, und sichern die Qualität der Beratung.

### **Defizite**

Das Beratungsangebot in der Millionenstadt Köln wird so stark nachgefragt, dass Personalausstattung und Räumlichkeiten nicht mehr ausreichen. Warteschlangen und regelmäßiges telefonisches "Besetztzeichen" zeigen das.

Wir schlagen der Stadt Köln ein Konzept zur Verbesserung des Beratungsangebots vor. Der Fokus liegt auf der Beratung für finanziell, bildungs- und sozial benachteiligte Bevölkerungsgruppen mit niedrigem Selbsthilfepotenzial und besonders hohem Beratungsbedarf in verschiedenen Sozialräumen der Stadt. Kennzeichnend für diese Sozialräume ist ein

hoher Anteil von Einwohnern mit niedrigem Einkommen und mit Migrationshintergrund sowie von älteren Menschen.

Unsere Aufgabe besteht darin, bei wichtigen Verbraucherfragen Fehlentscheidungen zu verhindern, Unterstützung bei Konflikten mit Anbietern zu leisten, Abzockemethoden zu vereiteln, zum Auskommen mit dem Einkommen beizutragen, ein verbessertes Energieverhalten und eine möglichst hohe Lebensqualität zu sichern. Wir wollen präventiv Fehlentscheidungen vermeiden und Verbraucher stärken. Wir wollen eine Feuerwehrfunktion in akuten Konflikten leisten. Wir wollen ein Netz von Multiplikatoren knüpfen, die den direkten Zugang zu den Menschen haben.

Die enge Personalkapazität führt derzeit dazu, dass Verbraucherberatung zu selten aktiv auf die Bürgerinnen und Bürger zugehen kann und mit Aktionen oder durch Präsenz in den Stadtteilen einen niederschweligen Zugang zur Beratung ermöglicht. Dies ist aber besonders wichtig für Bevölkerungskreise, die schwierige Verbraucherprobleme im Alltag nicht alleine lösen können und fachlichen Rat benötigen. Insbesondere Haushalte mit Bildungsdefiziten, ältere Menschen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität sowie Menschen mit Migrationshintergrund benötigen Beratungsangebote, die wohnortnah und in ihrem Lebens- und Wohnumfeld verankert sind. Oftmals fällt es Menschen schwer, ihr Quartier zu verlassen und gezielt Hilfsangebote der Beratungsstelle in der Innenstadt aufzusuchen. Oft hindern auch kulturelle Hürden.

## **Struktur des Angebotes**

Verbraucherberatung im Quartier konzentriert sich auf die Verbraucherfragen und -themen, die für die Lebenssituation in den Kölner Sozialräumen eine hohe und oft akute Bedeutung haben. Es geht um Handy-Verträge, die das verfügbare Einkommen überschreiten, oder um strittige und um nicht beglichene Rechnungen. Es geht um Zahlungsaufforderungen von Anwaltskanzleien wegen vorgeblichem Verstoß gegen das Urheberrecht oder um angeblich am Telefon abgeschlossene Verträge. Es geht um Kredite oder um Energieschulden, die man nur schwerlich begleichen kann. Es geht um den Wechsel des Energieanbieters oder um das P-Konto und um viel zu viele Versicherungen.

Die Arbeit der Verbraucherzentrale im Quartier konzentriert sich auf Finanzen und Verträge, auf Rat und Recht. Sie ist nah am Alltag der Konsumenten und will die Bürgerinnen und Bürger stärken - durch Hilfe in akuten Situationen, durch Prävention, durch Stärkung der Konsumkompetenz. Sie ist keine Sozialberatung, will aber mit Sozialen Diensten der Stadt und Verbänden (wie etwa den Wohlfahrtsverbänden oder dem Kölner Mieterverein) kooperieren. Sie wirkt mit in einem Netzwerk von Multiplikatoren, auch in einem Frühwarnsystem bei dringlichen Problemen wie etwa drohender Energiesperre.

Die VZ möchte in Köln in ausgewählten Sozialräumen regelmäßig **an festen Standorten** präsent sein, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar und den Menschen vertraut sind (Bezirksrathaus u.ä.). Idealerweise finden dort auch andere Sozialraum-bezogene Beratungsangebote statt. Der Vorteil für die Ratsuchenden sind kurze Wege und Synergien mit der Verwaltung oder anderen Institutionen in den Sozialräumen.

In der Praxis wird sich zeigen, ob es in den verschiedenen Stadtbezirken unterschiedliche Beratungsbedarfe gibt, denen wir gerecht werden wollen.

Geprüft werden soll, ob auch fremdsprachig beraten wird, oder ob im Bedarfsfall Dolmetscher hinzugezogen werden.

Neben der allgemeinen Rechtsberatung übernimmt die Verbraucherberatung in Sozialräumen auch eine Lotsenfunktion hin zu den Spezialberatungen (Energie, Finanzdienstleistungen, etc. ), die die Bürgerinnen und Bürger in der Beratungsstelle in der Innenstadt wahrnehmen können. Das neue Terminvergabesystem erlaubt eine Terminreservierung von jedem Beratungsstandort aus.

Die Verbraucherberatung im Quartier kann ergänzt werden durch eine Energieberatung der Verbraucherzentrale. Beratungen zum Energiesparen, zum Energieverbrauch und zum Heizverhalten oder zur Heizkostenabrechnung könnten auch dezentral durchgeführt werden. (Dieses Angebot wird zur Zeit ausschließlich in der Beratungsstelle durchgeführt). Finanzmittel stünden hierfür zur Verfügung.

Ferner sollen in den Stadtbezirken **Informationsstände und Aktionen** durchgeführt werden, um zu aktuellen Verbraucherthemen präventiv zu informieren und Betroffene besser zu erreichen.

Für die Einführung der Verbraucherberatung im Quartier spielt deren **Bewerbung** eine wichtige Rolle. Hier sollte auf die Erfahrungen der Stadt und der Wohlfahrtsverbände zurückgegriffen werden. Ebenso wichtig ist die Bekanntmachung des Angebots bei Multiplikatoren, bei Aktionen und Veranstaltungen

## **Personal und Organisation**

Es werden zwei Beratungskraftstellen und eine halbe Assistenzstelle neu eingerichtet. Sie haben ihren Stützpunkt in der Beratungsstelle Köln, in der auch die Hintergrundarbeit stattfindet. Die Personalführung liegt bei der Leitung der Beratungsstelle Köln.

Die Mitarbeiter/-innen arbeiten in gemeinsam mit der Stadt festgelegten Sozialraumgebieten, bieten dort Beratungstermine an und führen Informationsstände und Aktionen durch. Einzelheiten werden mit dem Sozialamt der Stadt Köln und den Bezirken gemeinsam entwickelt.

## **Finanzierung**

Das Land NRW fördert im Rahmen der Finanziellen Vereinbarung mit der Verbraucherzentrale NRW die Einrichtung neuer Beratungsstellen. 2015 stehen uns - vorbehaltlich der Bewilligung des Wirtschaftsplans 2015 - Landesmittel für zwei neue Beratungsstellen zur Verfügung. Eine davon ist bereits fest vergeben.

In der Landesförderung für neue Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW sind generell zwei Stellen für Verbraucherberatungskräfte sowie eine halbe Assistenzstelle eingeplant. Im (vom Land noch zu bewilligenden) Stellenplan der Verbraucherzentrale sind die-

se Stellen für 2015 vorgesehen. Ferner sind einmalige und laufende Sachmittel berücksichtigt.

**Wir bieten der Stadt Köln an, eine dieser neuen landesgeförderten Beratungsstellen in Köln anzusiedeln, und zwar nicht als zweite Dependance, sondern als Verbraucherberatung im Quartier.** Mit unserem Hauptzuwendungsgeber, dem Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW, haben wir diese Möglichkeit abgestimmt. Minister Johannes Remmel hat die Idee befürwortet und will im Herbst hierüber den zuständigen Landtagsausschuss informieren.

Voraussetzung für die Gewährung der Landesmittel für eine neue Beratungsstelle, hier: der Verbraucherberatung im Quartier, ist eine **verbindliche kommunale Kofinanzierung** von 50 % der Einrichtungs- und der laufenden Kosten über einen Zeitraum von zunächst 5 Jahren.

Hierüber muss ein Vertrag abgeschlossen werden. Den für die Neueinrichtung von Beratungsstellen geltenden Mustervertrag werden wir auf dieses Konzept entsprechend anpassen.

Eine erste Kalkulation ergibt folgenden **kommunalen Finanzierungsanteil** für die Verbraucherberatung im Quartier: **50.000 €** für die einmaligen Anschaffungs- und Einrichtungskosten, für die laufenden Kosten **60.000 € in 2015** (halbes Jahr) und **120.000 €** als jährlicher Festbetrag **für die Jahre 2016 - 2019**.

Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW sind daran interessiert, die Erfahrungen der Verbraucherberatung im Quartier im Rahmen einer **wissenschaftlichen Begleitung** auswerten zu lassen. Da dies im Landesinteresse liegt, könnte die Verbraucherzentrale NRW, wenn die Stadt Köln die erforderlichen Beschlüsse gefasst hat, einen Projektantrag an das Land richten.

Es wurde bereits die Überlegung geäußert, für die ersten zwei Jahre der Laufzeit die kommunalen Mittel aus anderen Quellen zu refinanzieren, grundsätzlich besteht die Möglichkeit aus unserer Sicht, sofern eine Finanzierungsquelle für die Stadt Köln erschlossen wird. Das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW legt allerdings Wert auf die Feststellung, dass es auf der Grundlage von Landtagsbeschlüssen ausschließlich eine 50 %- Finanzierung der neuen Beratungsstellen übernehmen kann, allein schon wegen des Grundsatzes der Gleichbehandlung.

Mit dem bevorstehenden Umzug der Beratungsstelle Köln können auch die räumlichen Voraussetzungen für den Stützpunkt der Verbraucherberatung im Quartier geschaffen werden. Die zur Zeit anders vermieteten Nebenräume am neuen Standort Frankenwerft könnten angemietet werden.

Wir bitten die Stadt Köln um eine Entscheidung bis Ende 2014, weil wir andernfalls die Finanzmittel für eine neue Beratungsstelle in NRW einsetzen würden.

Düsseldorf, den 17.07.2014