

Verbraucherzentrale NRW, Regionalleitung B. Fackeldey  
Friedrichstraße 57, 53111 Bonn

**Beate Fackeldey**  
Regionalleitung

Stadt Köln  
Amt für Soziales und Senioren  
Amtsleiter  
Herrn Stephan Santelmann  
Ottmar-Pohl-Platz 1  
51103 Köln

Friedrichstraße 57  
53111 Bonn

Tel. (0211) 3809-474  
Fax (0211) 3809-981474  
Mobil (0151) 440 480 07  
beate.fackeldey@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

Ihr Zeichen  
503/13 Hol

Unser Zeichen  
BF/Pet

Datum  
21.03.2016

Nächstgelegene Haltestellen:  
H1 Bertha-von-Suttner-Platz  
H2 Brüdergasse

**Ihre Anfrage vom 08.03.2016 zu den Nachfragen im Ausschuss  
Unser Antwortschreiben**

Sehr geehrter Herr Santelmann,

Sie baten um Beantwortung der Fragen zur Niederschrift des Ausschusses für  
Soziales und Senioren vom 25.02.2016.

Anbei sende ich Ihnen gerne unsere Antworten als Anlage. Wie gewünscht  
mailen wir Ihnen parallel einen Scan des Antwortschreibens zu.

Wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

  
i. A. Beate Fackeldey  
Regionalleiterin

Anlage



**Anfrage des Ausschusses Soziales und Senioren der Stadt Köln vom  
25.02.2016**

**Die Auswahl der Sozialräume wurde kritisch hinterfragt.  
Wie definieren sich die Schnittstellen zu der Lotsenfunktion der Verbraucherzentrale  
NRW und die Überleitung zu den handelnden Akteuren?  
Könnte es Doppelstrukturen geben?  
Findet auch eine Weiterleitung zur Budgetberatung des Jobcenters statt?**

**Antwort der Verbraucherzentrale NRW:**

Vorbemerkung:

Die "Verbraucherberatung im Quartier" in Köln stellt einen **Pilotansatz** für die Verbraucherarbeit dar, um verschiedene Instrumente einer aufsuchenden Verbraucherberatung und -information in ausgewählten Kölner Sozialräumen mit dem Fokus auf sog. verletzte Verbraucherinnen und Verbraucher zu erproben.

Der neue Ansatz wird wissenschaftlich begleitet.  
Neben der quantitativen Erfolgsmessung sollen wertvolle qualitative Erkenntnisse darüber gewonnen werden, ob Instrumente der aufsuchenden Beratung bei der Zielgruppe der verletzlichen Verbraucher/innen möglich und sinnvoll sind und wie diese für eine erfolgreiche Arbeit zu gestalten und weiterzuentwickeln sind.  
Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung wird es einen Begleitkreis geben, in dem Vertreter/innen der Stadt, der LIGA der Wohlfahrtsverbände sowie der Sozialraumkoordinatoren vertreten sein werden. Auch das Land NRW ist hinsichtlich einer Beteiligung am Begleitkreis angefragt.

Zu den Fragen im Detail:

Nach einem Austausch mit dem Amt für Soziales und Senioren und Vertreter/innen der LIGA der Wohlfahrtsverbände und nach intensiver Analyse der für Köln identifizierten Sozialräume hat sich die Verbraucherzentrale NRW entschieden, zunächst in den drei Sozialräumen Chorweiler/Blumenberg/Seeberg Nord, Kalk/Humboldt-Gremberg und Höhenberg/Vingst mit dem Pilotansatz der aufsuchenden Verbraucherarbeit zu starten.

Sollte das Angebot positiv evaluiert und verstetigt werden, ist eine Ausweitung auf weitere Sozialräume angedacht.

Bereits in der Pilotphase sind außerdem ausgewählte Aktivitäten in den anderen Kölner Sozialräumen denkbar und möglich, sofern entsprechende Bedarfe signalisiert werden. Eine gleichzeitige Präsenz in allen Kölner Sozialräumen ist aufgrund der Gefahr der Zerfaserung weder sinnvoll noch aufgrund der begrenzten Kapazitäten (zwei Stellen für die ausführende Quartiersarbeit) möglich.

In den drei zunächst ausgewählten Sozialräumen ist eine angemessene Infrastruktur vorhanden, an die die Verbraucherzentrale NRW ihr Quartiersangebot gut andocken kann.

Bei dem aktuellen Pilotansatz wird es auch darum gehen, Gelingensfaktoren für die Quartiersarbeit zu identifizieren.

Ein solcher Gelingensfaktor könnte zum Beispiel eine gewisse Basis-Infrastruktur im Sozialraum sein, die zum Erfolg des Ansatzes beitragen könnte.

An einem solchen Evaluationsansatz über die Benennung von Gelingensfaktoren und etwaigen Hemmnissen hat gerade das Land Nordrhein-Westfalen Interesse, welches mit einer Anschubförderung für die Jahre 2015 und 2016 den Kölner Quartiersansatz ausschließlich und jenseits der Bereitstellung kommunaler Mittel finanziert. Eine kommunale Finanzierung ist erst ab 2017 vertraglich vereinbart (jeweils 50 % Kommunalmittel der Stadt Köln und Mittel des Landes NRW).

Durch die Verbraucherarbeit im Quartier werden keine Doppelstrukturen geschaffen, sondern ganz im Gegenteil Synergieeffekte klug genutzt.

Andernfalls wäre auch keine finanzielle Förderung durch das Land ermöglicht worden, zumal es dem Land NRW in erster Linie um Aufwertung und Weiterentwicklung großstädtischer Quartiere und somit um ein Zusatzangebot und das Füllen bisheriger Lücken bestehender Hilfs- und Unterstützungsstrukturen geht.

Die aufsuchende Verbraucherberatung ist somit als "Teil einer integrierten Quartiersentwicklung" zu verstehen, die sich in eine bereits bestehende "differenzierte Beratungsstruktur" eingliedert.

Der Vernetzungsgedanke ist im Quartiersansatz immanent und unverzichtbar.

Die Vernetzung im Quartier mit anderen Akteuren dient der gemeinsamen Abstimmung und Ergänzung der jeweiligen Aktivitäten sowie einem möglichst frühzeitigen Agieren vor dem Auftreten verhärteter Problemlagen.

Eine zentrale Rolle bei der Vernetzung kommt unseres Erachtens der kommunalen Verwaltung und dem Quartiersmanagement zu, um eine ausreichende Verzahnung mit städtischen Aktivitäten sicher zu stellen.

Durch Vernetzung werden neue Erkenntnisse über die Situation der Menschen im Quartier und über deren Beratungs- und Informationsbedarfe gewonnen und außerdem der Zugang zu oftmals schwer erreichbaren Verbraucherinnen und Verbrauchern erleichtert.

Die erfolgreiche Vernetzung soll zudem ein Frühwarnsystem für erwartete Problemlagen darstellen und somit die bisherige Sensorfunktion der Verbraucherzentrale - auch im Sinne einer flankierenden Politikberatung - unterstützen.

Vernetzung schafft zudem Synergien, die in der Verbraucherberatung im Quartier in zwei Richtungen gehen und der Verbraucherzentrale eine "Lotsenfunktion" zuweisen:

- Zum einen verweist sie rechtzeitig auf flankierend sinnvolle Spezialberatungsangebote in der Beratungsstelle an der Frankenwerft und setzt die Hürden für deren Inanspruchnahme herab (z. B. Beratung bei Geld- und Kreditproblemen, Beratung bei Energiearmut und drohenden Energiesperren, Versicherungsberatung u. a. m.).
- Zum anderen bewirbt sie das Angebot anderer Akteure in Köln (z. B. Sozialberatung, Seniorenberatung, Schuldnerberatung, Budgetberatung u. a. m.) und empfiehlt deren frühzeitige Inanspruchnahme.

Durch diesen Ansatz wird insgesamt auf die rechtzeitige Nutzung vorhandener präventiv

angelegter Beratungs- und Unterstützungsangebote hingewirkt, was letztlich auch einen Beitrag zur Vermeidung von Transferleistungsbedürftigkeit leisten kann.

Um das Beratungsangebot und die Akteure in den Sozialräumen persönlich kennen zu lernen, führen die Mitarbeiter/innen der Verbraucherzentrale NRW in der aktuellen Aufbauphase zahlreiche Vernetzungsgespräche und bringen sich in bestehende Arbeitskreise und sonstige Strukturen vor Ort ein.

Das in der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren vorgelegte erste Konzept zur inhaltlichen Planung mit Stand September 2015 wurde intensiv mit der Sozialverwaltung und Vertreter/innen der Liga der Wohlfahrtsverbände und dem städtischen Sozialraumkoordinator diskutiert und auf dieser Basis erweitert.

Dieses Konzept ist somit im Sinne eines ersten Aufschlages zu verstehen und soll kontinuierlich weiterentwickelt werden. Insofern erhebt es keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sollten derzeit in der exemplarischen Auflistung einzelne Beratungsangebote fehlen, so ist dies dem Tatbestand geschuldet, dass zu Beginn des Piloten der Verbraucherzentrale NRW noch längst nicht alle Angebote im jeweiligen Sozialraum bekannt sein konnten.

Vor diesem Hintergrund wird z. B. auch die Budgetberatung für Jobcenterklientel in dem Papier ergänzt.

Durch ein gutes Miteinander mit den Sozialraumkoordinatoren sollen weitere Lücken im Konzept nach und nach gefüllt werden mit dem Ziel, eine möglichst vollständige Verweisstruktur auszubauen.

So kann gerade für die Zielgruppe der besonders schutzwürdigen Verbraucherinnen und Verbraucher die unverzichtbare Vertrauenskultur vor Ort entstehen.

Vor diesem Hintergrund wird auch die Multiplikatorenarbeit im Pilotansatz eine besondere Rolle spielen.

Alle Angebote - sowohl diejenigen der Verbraucherzentrale NRW als auch diejenigen anderer Kölner Akteure - müssen gut bekannt und definiert sowie zielgruppenspezifisch zugeschnitten sein, um Menschen im Quartier zu deren aktiver Inanspruchnahme, so auch der Verbraucherberatung und -information durch die Verbraucherzentrale NRW, zu motivieren.

18.03.2016

Ansprechpartnerin: Beate Fackeldey

Bereich: Verbraucherberatung - Regionalleitung