

Mehrwert der örtlichen Angebote der Verbraucherzentrale NRW für die Stadt Kamen

Die Verbraucherzentrale in Kamen als Baustein kommunaler Daseinsvorsorge

Die Verbraucherzentralen sehen sich in ihrer täglichen Arbeit vor Ort mit zunehmend komplexen Problemlagen und oftmals fehlenden Selbsthilfepotenzialen von Bürgerinnen und Bürgern konfrontiert. Der Verbraucheralltag wird im Dschungel von Angeboten, Vertragsfallen, kleingedruckten Klauseln zu Geschäftsbedingungen, technischen Neuerungen, intransparenter Preisgestaltung und mangelnder Kundenorientierung zunehmend schwieriger - und immer mehr Menschen finden sich angesichts der Komplexität ihres Konsum- und Finanzalltages nicht (mehr) zurecht. Diese Entwicklung trifft einerseits auf große Anteile der deutschen Bevölkerung in unterschiedlichen Lebenssituationen zu (wie insbesondere auf junge Menschen, auf Familien und auf ältere Menschen) und zieht im Falle von Einkommensarmut oder gar Ver- und Überschuldung oftmals fehlende gesellschaftliche und wirtschaftliche Teilhabe bis hin zu existenziellen Notsituationen nach sich. Andererseits sind auch Menschen mit Migrationshintergrund, insbesondere Geflüchtete und Asyl Suchende, in besonderem Maße von derartigen Problemlagen im Verbraucheralltag betroffen. Die genannten Zielgruppen sind daher auf besonders niederschwellige und vorzugsweise persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote angewiesen.

Das vielfältige Angebot der Verbraucherzentrale NRW vor Ort mit seinen zentralen Strängen Verbraucherberatung und Verbraucherbildung stellt daher einen wertvollen Baustein der kommunalen Daseinsvorsorge dar, der einen konkreten Mehrwert für die Kommunen - auch aus materieller Sicht - darstellt. Ziel der Verbraucherzentrale NRW ist es, rechtzeitig und möglichst präventiv für die Menschen vor Ort aktiv zu werden und frühzeitig Unterstützung zu bieten, um zum einen gesellschaftliche und wirtschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und zum anderen soziale Ungleichgewichte abzubauen und eine adäquate Integration zu fördern.

Die Umweltberatung engagiert sich darüber hinaus in Sachen Klima- und Ressourcenschutz und setzt sich für nachhaltige Konsum-Stile ein. Auch aus diesem Tätigkeitsschwerpunkt ergeben sich zahlreiche Anknüpfungsmöglichkeiten an kommunale Anliegen.

Partnerin im kommunalen Hilfs- und Unterstützungssystem

Die Verbraucherzentrale in Kamen versteht sich vor Ort als Partnerin im kommunalen Hilfs- und Unterstützungssystem und sucht aktiv die Zusammenarbeit mit diesbezüglichen kommunalen Akteuren und Multiplikatoren, um auf diese Weise die Komm-Struktur der Arbeit der örtlichen Beratungsstelle zu ergänzen. Sie möchte gezielt Menschen in besonderen Lebenssituationen mit Rat und präventiv angelegter Hilfestellung im Verbraucheralltag erreichen. Daher gehört es zum Selbstverständnis unserer Verbraucherarbeit, bestehende Kooperationen zu pflegen und neue Kooperationen zu initiieren, die an bewährten Strukturen vor Ort anknüpfen und gezielt Synergieeffekte identifizieren. Hiermit soll auch die Effizienz und Effektivität der Angebote aller Akteure im Hilfesystem vor Ort gesteigert und eine Doppelberatung vermieden

werden.

In der Zusammenarbeit geht es in erster Linie um den Aufbau und die Absprache gegenseitiger Verweisstrukturen, um die Vereinbarung gemeinsamer thematischer oder zielgruppenspezifischer Aktions- und Informationsangebote oder um die Schulung von Multiplikatoren für deren Arbeit mit der ihnen anvertrauten Zielgruppe.

Die Beratungsstelle mit Sitz in Kamen pflegt intensive Kooperationsbeziehungen zu zahlreichen städtischen Akteuren wie zum Arbeitslosenzentrum, zur Bildung und Lernen gGmbH im Kreis Unna, zum Jobcenter, zum Jugendamt, zur Zentralen Schuldnerberatung der AWO, zum Sozialamt, zum Verein ProMensch Kamen e.V. und zur Initiative EnTrA sowie zur Betreuungsstelle des Kreises Unna. Intensive Kooperationen bestehen auch zum Kommunalen Integrationszentrum, zur Kreispolizeibehörde Unna - Kriminalprävention/Opferschutz, zu den Seniorenberater/innen der Stadt Kamen, zur Volkshochschule und zu den örtlichen Schulen, zu Partner/innen in der Wohlfahrtspflege, zur Gleichstellungsbeauftragten, zum Klimaschutzmanager der Stadt und zu verschiedenen Fachstellen der Stadt Kamen. Verbraucherberatung und Umweltberatung kooperieren je nach Themenstellung mit den einzelnen Einrichtungen. Die Umweltberaterin arbeitet zudem intensiv mit Kindergärten, Jugendfreizeitzentren und dem Bürgerhaus Methler zusammen.

Diese Aufzählung der Kooperationspartner ist nicht vollständig und kann bei Bedarf jederzeit ergänzt werden.

Mehrwert für die Kommune im Überblick

Von der frühzeitigen niederschweligen und zielgerichteten Intervention der Verbraucherzentrale NRW und ihren vielfältigen Leistungen der Verbraucherberatung, Verbraucherinformation und Verbraucherbildung haben nicht nur die betroffenen Privathaushalte einen unmittelbaren Nutzen und geldwerte Vorteile. Vielmehr profitieren auch die Kommunen in besonderem Maße von einem verstärkten Verbraucherschutz vor Ort: Der Bedarf an kommunalen Transferleistungen wird sowohl durch die Hilfe im Einzelfall als auch durch den präventiv angelegten Arbeitsansatz der Verbraucherzentrale NRW mittelfristig reduziert. Dadurch wird die örtliche Kaufkraft gestärkt und außerdem leistet eine starke Verbraucherarbeit vor Ort einen nachhaltigen Beitrag zur sozialen Stabilisierung.

Im Folgenden wird der kommunale Mehrwert der Verbraucherarbeit und insbesondere der Beratungsarbeit für die Stadt Kamen beispielhaft dargestellt. Die Verbraucherzentrale vor Ort erbringt hierbei zum einen geldwerte Leistungen im Sinne einer vorsorgenden Sozialpolitik, die einen Beitrag zur Schonung des kommunalen Transferleistungsetats leisten. Zum anderen unterstützt sie kommunale Anliegen und Handlungsstrategien, z. B. in den Bereichen Klima- und Ressourcenschutz sowie Nachhaltigkeit.

Kommunaler Mehrwert der Verbraucherberatung, der Verbraucherinformation und der Verbraucherbildung

1. Rechtsberatung und Rechtsvertretung im Einzelfall

Die Verbraucherzentrale NRW verfügt über die Rechtsbesorgungsbefugnis in Verbraucherangelegenheiten nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz. Hierdurch wird Bürgerinnen und Bürgern vor Ort ein sehr niederschwelliger und finanzierbarer Zugang zum Recht gewährt, und so auch die finanzielle Verbrauchersituation verbessert.

Vielfach werden Notlagen unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen von unseriösen Anbietern gezielt ausgenutzt, so dass zahlreiche Verbrauchergruppen von Übervorteilung und subtilen Abzockmaschinen bedroht sind. Besonders schutzwürdige

Verbrauchergruppen in dieser Hinsicht sind im Regelfall Menschen mit fehlenden Selbsthilfepotenzialen wie einkommensarme und bildungsferne Menschen, aber in besonderem Maße auch Senioren oder jüngere, unerfahrene Menschen.

Durch die Rechtsbesorgung der Verbraucherzentrale NRW wird der Teufelskreis aus immer weiteren Gebührenforderungen und noch mehr Vertragsfallen unterbrochen; der betroffene Haushalt wird stabilisiert. In der Folge werden öffentliche Kassen von Ansprüchen an das soziale Sicherungssystem entlastet.

2. Beratung bei finanziellen Problemlagen

Die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen gehört ebenfalls zum Basisangebot einer jeden Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW. Mit rechtlicher und wirtschaftlicher Information und Beratung und durch qualifizierte Verweise an die Schuldnerberatung im Falle einer nachhaltigen Überschuldung geben wir gezielt Orientierungshilfe und Unterstützung bei Budgetproblemen oder gar drohender Überschuldung, um Menschen in finanziellen Notlagen rechtzeitig und unbürokratisch zu helfen.

Ansatzpunkte aus der Verbraucherarbeit in diesem Themenfeld sind insbesondere folgende Hilfestellungen der Verbraucherzentrale NRW:

- Unterstützung bei der Planung und Priorisierung des Haushaltsbudgets,
- Unterstützung bei der Erweiterung finanzieller Handlungsspielräume der Haushalte durch Maßnahmen zur Ausgabenreduzierung (z. B. durch Kündigung überflüssiger oder überteuerter Verträge, Unterstützung beim Tarif- und Anbieterwechsel u. a. m.),
- Unterstützung bei der Vermeidung von Energiesperren und Mietrückständen,
- Warnung vor aktuellen Abzockermaschinen im Verbraucheralltag,
- Präventive Beratung zu Vertrags- und Kostenfallen,
- Präventive Information zu Geschäftsstrategien von unseriöser Kreditvermittlung oder Schuldenregulierung,
- Unterstützung beim Zugang zu einem Girokonto oder beim Erhalt des Kontos,

Durch diesen Beratungsschwerpunkt wird die finanzielle Situation der Betroffenen vielfach so stabilisiert, dass eine ansonsten notwendige Inanspruchnahme von Transferleistungen vermieden werden kann.

3. Beratung zu Versicherungen

Die Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale NRW in Kamen ist gleich in mehrfacher Hinsicht nützlich für die Kommune. Einerseits ist eine „Inventur“ bestehender Versicherungsverträge im Rahmen der Versicherungsberatung finanziell für fast jeden Haushalt lohnenswert. Seit jeher werden Versicherungen im Übermaß und vielfach am Bedarf vorbei verkauft; die meisten Haushalte sind daher deutlich überteichert. Dies ist für Haushalte mit knappem Finanzbudget um so belastender. Beliebte Zielgruppe der Makler sind abermals Menschen mit Bildungs- und Sprachbarrieren. Bereits in Flüchtlingsunterkünften werden Versicherungspakete mit viel zu langen Laufzeiten, unangemessenen Kosten und / oder unpassenden Konditionen verkauft.

4. Beratung zum Energierecht und zum Tarifwechsel in der Energieversorgung

Im Rahmen des Beratungsangebotes zu Fragestellungen rund um den Energiemarkt und das Energierecht gelingt es vielfach, Potenziale zur Kostensenkung aufgrund rechtlich unzulässiger Abrechnungspraktiken oder einer passenderen Tarifwahl bei der Energieversorgung zu nutzen. Energierechtliche Fragestellungen sind oft gepaart mit energiewirtschaftlichen Fragen. Es geht darum, die Jahresabrechnung verstehen und bewerten zu können sowie Energierückstände vermeiden, regulieren sowie Vertragsprobleme klären zu können. Die Überprüfung der Jahresrechnungen zeigt oft

Fehler in der Rechnungslegung zum Nachteil der Kunden auf. Die Fachberatungskräfte der Verbraucherzentrale analysieren und korrigieren diese Nachteile über direkte Ansprechpartner bei den großen Versorgern schnell und fachkompetent. Von diesem Beratungsangebot profitieren in besonders hohem Maße auch Bezieher von Transferleistungen, die sonst vielfach nicht in der Lage wären ihre Abrechnungen sowohl rechtlich auf Zulässigkeit als auch in der Verbrauchshöhe auf Richtigkeit und Plausibilität zu prüfen.

5. Beratung zur Energieeinsparung

Die Verbraucherzentrale NRW in Kamen leistet mit ihrer Energieberatung einen gezielten Beitrag zur Verbrauchseinsparung von Energie, die nicht nur den Betroffenen selbst zu Gute kommt, sondern auch zur Entlastung kommunaler Kassen beitragen kann, insbesondere bei der Reduzierung der Heizkosten, die im Rahmen der kommunal abzudeckenden Kosten für Unterkunft und Heizung die städtischen Haushalte zunehmend belasten. Die Energieberatung unterstützt die Umsetzung der kommunalen Klimaschutzziele im Bereich der privaten Haushalte, insbesondere durch die Motivation zur Sanierung von Wohngebäuden. Hauseigentümer tragen somit zur Senkung der individuellen Heizkosten (auch für Mieter) bei und helfen gleichzeitig den Zugewinn an Komfort zu steigern. Sie setzen private Investitionsimpulse, die der lokalen Wirtschaft dienlich sind und die die lokale Arbeitsmarktsituation fördern. Synergieeffekte werden durch die Vernetzung der für die Energiewende relevanten Akteure vor Ort durch die Energieberater/innen der Verbraucherzentrale NRW in Kamen geschaffen.

Mit Aktionstagen und durch die Beteiligung an kommunalen Stadtfesten informiert die Verbraucherzentrale vor Ort zur planvollen Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Ertragschancen einer Photovoltaikanlage beim Eigenheim sowie über praxisnahe Möglichkeiten zur Reduzierung des Energieverbrauchs.

6. Beitrag zur Integration von Geflüchteten und Asyl Suchenden

Täglich gibt es Anfragen von Geflüchteten und Asyl Suchenden in der Beratungsstelle in Kamen.

Ein relevanter Anteil der Geflüchteten und Asyl Suchenden wird auch dauerhaft in Deutschland bleiben. Sobald die vordringlichen Fragen der Unterbringung bewältigt sind, leben und konsumieren die geflüchteten Menschen in unserem Land. Hierbei lauern viele Vertrags- und Kostenfallen. Den Geflüchteten werden beispielsweise mehrfach Mobilfunkverträge untergeschoben - im Glauben, sie hätten damit lediglich ihr Guthaben aufgeladen, da in den Herkunftsländern nur solche Vertragsarten am Markt sind. Aus Unkenntnis der deutschen Rechtslage oder aufgrund fehlender Sprachkenntnisse unterschreiben die Menschen vielfach für sie unpassende Verträge. Darüber hinaus fehlt es an Basisinformationen wie z.B. zur Kostenpflicht von Energie und Wasser sowie zur Trinkqualität unseres Leitungswassers, was einen Kauf von Trinkwasser überflüssig macht, oder zum richtigen Heizen und Lüften, zur Schimmelvermeidung und zum richtigen Sortieren und Entsorgen von Abfällen.

Diese und viele andere für uns selbstverständliche Informationen im Verbraucheralltag sind unseren neuen Mitbürgern für eine gelungene Integration nahe zu bringen. Um diesen neuen Herausforderungen im Verbraucheralltag wirksam zu begegnen, unterstützt die Verbraucherzentrale NRW die Kommunen und die betroffenen Menschen sowie haupt- und ehrenamtliche Multiplikatoren durch verständliche Informationen und Beratungsleistungen für den Verbraucheralltag. Ziel ist es außerdem, im akuten Problemfall richtig und rechtzeitig zu intervenieren und gezielt an geeignete Ansprechadressen verweisen zu können.

8. Präventiver Arbeitsansatz durch Maßnahmen der Verbraucherbildung

Die Verbraucherzentrale NRW bietet bei Bedarf und in Abhängigkeit von den verfügbaren Personalressourcen präventive Maßnahmen der Verbraucherbildung für Schulklassen, Jugendeinrichtungen sowie unterschiedliche Gruppen mit erwachsenen Teilnehmern an. Ziel ist es, auf Basis modular aufgebauter Trainingseinheiten die Konsum- und Finanzkompetenzen der jungen Verbraucher durch lebensweltnahe Ansätze der Verbraucherbildung zu stärken, Handlungsalternativen zu erläutern und passgenaue Empfehlungen auszusprechen. Hierdurch können finanzielle Fehlentscheidungen vermieden werden, die aufgrund des noch niedrigen Haushaltsbudgets schnell zu existenziellen Notlagen führen.

Die jungen Menschen werden sensibilisiert, derartige Krisensituationen gar nicht erst entstehen zu lassen oder zumindest deren Ausmaß durch rechtzeitiges und richtiges Handeln zu reduzieren. Durch diese Präventionsmaßnahmen sparen die Sozialleistungsträger ansonsten aufzuwendende Transferleistungen ein.

Dank eines vom Bund geförderten Projektes zur Stärkung des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes können diese Veranstaltungen in Kamen in einem gewissen Rahmen unabhängig von einer kommunalen Förderung durchgeführt werden.

Darüber hinaus werden Kinder und Jugendliche im Rahmen von schulischen und außerschulischen Angeboten für einen nachhaltigen und Ressourcen schonenden Konsum sensibilisiert. Die Verbraucherzentrale bedient sich dazu der zukunfts- und handlungsorientierten Methoden der Bildung für eine nachhaltige Entwicklung.

9. Abfall- und Umweltberatung

Fragen zu Schadstoffen in Produkten und Innenräumen und zur Vermeidung von Chemie im Haushalt beantwortet die Umweltberatung. Sie hilft so z. B. Allergikern bei der Wahl der für sie verträglichen Kosmetika, Heimwerkern beim Kauf gesundheitlich und umweltverträglicher Farben und Lacke und Wohnungseigentümern bei der Wahl eines geeigneten Instituts zur Messung der Innenraumluftbelastung und der Interpretation des Untersuchungsberichts. Rund um den nachhaltigen, Klima und Ressourcen schonenden Konsum mit den Schwerpunkten Ressourcenschutz, sachgerechte Entsorgung von Abfällen und Klimaschutz beim Einkauf vermittelt die Umweltberatung Wissen und Empfehlungen insbesondere im Rahmen von öffentlichkeitswirksamen Aktionen und Bildungsveranstaltungen.

Vor Ort mehrfach profitieren

Die Verbraucherzentrale NRW bietet besonders gute Voraussetzungen, ihre Aufgaben effizient und professionell umzusetzen:

Das in der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW angesiedelte interdisziplinäre Referenten-Team mit Spezialisierung zu vielfältigen Verbraucherthemen sowie Experten in der Öffentlichkeits-, Bildungs-, Aktions- und Kampagnen- sowie Projektarbeit arbeiten den Beratungsstellen vor Ort in großem Umfang professionell zu und steigern dadurch die Qualität, Effizienz und Effektivität der Verbraucherarbeit vor Ort in besonderem Maße. Die zentrale Aufbereitung von Themen ermöglicht den lokalen Beratungskräften, schnell, schlagkräftig, stets aktuell und auf Basis gesicherter Fachexpertise auf kommunal und individuell wichtige Themen und Fragestellungen zu reagieren. Durch die professionell vorbereitete Medien- und Öffentlichkeitsarbeit, die zentrale Konzeption und Produktion von Aktionen und Materialien sowie die Entwicklung zielgruppen- und bedarfsgerechter Bildungsangebote erhält die Kommune über die lokale Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW ein attraktives Angebotspaket, welches sonst nur mit unverhältnismäßig hohem Mehraufwand durch die Kommune umsetzbar wäre. Durch all diese Zusatzleistungen multiplizieren sich die von der Kommune eingesetzten Mittel für eine Beratungskraft um ein Vielfaches: Eine wichtige at-

traktive Zusatzleistung ohne jegliche Mehrkosten.

Verbraucherzentrale NRW, Januar 2018