

VERTRAG

Zwischen dem Kreis Unna, Friedrich Ebert-Straße 7, 59425 Unna
(vertreten durch den Landrat)

der Stadt Kamen, Rathausplatz 1, 59174 Kamen
(vertreten durch die Bürgermeisterin)

und

der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf
(vertreten durch den Vorstand)

wird folgender Vertrag geschlossen:

§ 1

Verbraucherberatung

1. Die Verbraucherzentrale NRW (im Folgenden VZ genannt) betreibt im Kreis Unna (im folgenden Kreis genannt) in der Stadt Kamen (im Folgenden Stadt genannt) eine Beratungsstelle für Verbraucher:innen (im Folgenden VB genannt).

§ 2

Aufgaben

1. Die VB hält für die Verbraucher:innen ein Informations- und Beratungsangebot im Rahmen der satzungsgemäßen Aufgaben der VZ bereit. Die zurzeit gültige Satzung der VZ ist diesem Vertrag als Anlage 1 beigelegt.
2. Die VB hat insbesondere die Aufgabe, die Allgemeinheit und Einzelpersonen sachlich, unabhängig und anbieterneutral über alle die Verbraucher:innen und deren Haushalt betreffenden Fragen möglichst umfassend zu informieren und zu beraten.

Dazu gehören u. a.:

- Aufklärung über Verbraucherrechte, Rechtsberatung sowie außergerichtliche Rechtsvertretung im Rahmen des Rechtsdienstleistungsgesetzes,
- Beratung, präventive Information sowie Aktionen zu Geld- und Kreditproblemen sowie zur Vermeidung von Überschuldung,
- Information vor dem Kauf langlebiger Gebrauchsgüter, auch unter Umweltgesichtspunkten,
- Lokale Medien- und Öffentlichkeitsarbeit zu Verbraucherfragen,

- Bereitstellung von Ratgebern und anderen Informationsschriften.
3. Bei Anbietern und deren Verbänden, bei Behörden und politischen Gremien setzt sich die VB im Rahmen ihrer Möglichkeiten für die Verbraucherinteressen ein.
 4. Neben der in diesem Vertrag geregelten Allgemeinen Verbraucherberatung bietet die VB weitere Spezialberatungen an. Diese werden entweder mit öffentlichen Mitteln (z. B. Energieberatung im Rahmen einer Bundesförderung) oder von den ratsuchenden Verbraucher:innen durch Erhebung eines Kosten deckenden Entgeltes Beratungsangebote im Themenfeld Finanzdienstleistungen) finanziert. Diese Spezialberatungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

§ 3

Betrieb

1. Die VB ist an mindestens vier Werktagen je Woche geöffnet, zurzeit im Regelfall 25 Stunden.
2. Eine Schließung der VB an Öffnungstagen soll nach Möglichkeit vermieden werden.
3. Bei Abwesenheit der Beratungskräfte wegen Urlaub, Fortbildung, Krankheit und in vergleichbaren Fällen werden diese durch fachtypisch qualifizierte Aushilfen vertreten.
4. Im Laufe des Jahres 2024 ist eine Umstellung der Zugangsstruktur gemäß dem in Anlage 2 beigefügten landeseinheitlichen Konzept geplant. Der genaue Umstellungszeitpunkt wird in Absprache mit Stadt und Kreis festgelegt. Bis zum Umstellungszeitpunkt gelten die Zugangsregelungen gemäß Absatz 1 weiter fort.

§ 4

Kooperation

1. Kreis, Stadt und VB werden eine enge Zusammenarbeit zum Wohle der Bürger:innen pflegen. Die VB informiert Kreis und Stadt regelmäßig über Erfahrungen aus der Verbraucherberatung, insbesondere in ihrem Jahresbericht. Sie stellt ihre Arbeit bei Bedarf in Ausschüssen bzw. sonstigen Gremien vor.
2. Der Kreis und die Stadt können der VB Vorschläge und Anregungen unterbreiten, die durch die VZ geprüft und nach Möglichkeit umgesetzt werden.

§ 5

Personalwesen

1. Zur Erfüllung dieser Aufgaben werden folgende Personalstellen vereinbart:
 - eine Leitungsstelle der VB (Entgeltgruppe 10 TV-L)
(FH-/Diplom-/Bachelor-/Master-Ökotoxikolog:in, Wirtschaftsjurist:in oder anderer geeigneter Studiengang),

- eine 0,5 Beratungskraftstelle (Entgeltgruppe 9b TV-L) (FH-/Diplom-/Bachelor-/Master-Ökotoxikolog:in, Wirtschaftsjurist:in oder anderer geeigneter Studiengang),
 - eine 0,5 Büroassistentenstelle (Entgeltgruppe 5/6 TV-L),
 - eine:n Rechtsanwält:in (Tätigkeit auf Basis eines Honorarvertrages), bis zu drei Stunden je Woche (bedarfsabhängig schwankend im Jahresverlauf)
 - nach Bedarf Aushilfen gemäß § 3 Abs. 3.
2. Darüber hinaus bietet die VZ im Rahmen ihrer Möglichkeiten bezahlte Praktika (maximal über 3 Monate pro Jahr) an.
 3. Arbeitgeber der festangestellten Mitarbeiter:innen und der Aushilfen ist die VZ. Vorgesetzte der Beratungsstellenleitung ist die zuständige Regionalleitung.
 4. Den Arbeitsverhältnissen für die festangestellten Mitarbeiter:innen und Aushilfen liegt der MTV Ang-AGV/VI/VZ in Verbindung mit dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) sowie dem Tarifvertrag zur Überleitung der Beschäftigten der Länder in den TV-L und zur Regelung des Übergangsrechts (TVÜ-L) in ihrer jeweils gültigen Fassung zugrunde.

§ 6

Fachliche Unterstützung

1. Die Fachbereiche der VZ unterstützen die VB
 - durch gezielte Einarbeitung und ständige, umfassende Weiterbildung,
 - durch Arbeitskonzepte, fachliche Anleitung und Beratung (z. B. bei komplexen Verbraucherproblemen),
 - durch regelmäßig aktualisierte Arbeitsunterlagen, Beratungsmaterialien und Eilinformationen,
 - durch Organisations- und Planungshilfen und durch professionell aufbereitete Materialien zur Durchführung von Aktionen und Öffentlichkeitsarbeit.

§ 7

Räumlichkeiten

1. Aktuell ist die VB in 59174 Kamen, Kirchstraße 7 angesiedelt.
2. Ein etwaiger Umzug in alternative Räumlichkeiten ist im gegenseitigen Einvernehmen aller Vertragspartner möglich.

§ 8

Finanzierung

1. Die VZ wird die Arbeit in der Beratungsstelle so planen und durchführen, dass eine stetige und wirtschaftliche Erfüllung der Aufgaben gesichert ist.

2. Der Kreis und die Stadt beteiligen sich zu 50 % an den laufenden Personal-, Sach- und Gemeinkosten der VB gemäß der als Anlage 3 beigefügten Kostenkalkulation 2024 bis 2028 (zu berücksichtigende Kosten nach Art. 5 Abs. 3 lit. a des Beschlusses der EU-Kommission vom 20.12.2011 über die Anwendung von Artikel 106 Abs. 2 des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union auf staatliche Beihilfen in Form von Ausgleichsleistungen zugunsten bestimmter Unternehmen, die mit der Erbringung von Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse beauftragt sind (2012/21/EU, ABI. EU Nr. L 7/3 vom 11.01.2012) – Freistellungsbeschluss). Der Kreis Unna trägt den Kommunalanteil (= 50 % der Gesamtkosten der VB) zu 60 % und die Stadt Kamen zu 40 %.
3. Hierbei werden die in der VB durch die Beratungskräfte der Allgemeinen Verbraucherberatung erzielten Entgelte gemäß Absatz 9, die im Zusammenhang mit der Aufgabenstellung nach § 2 erzielt werden, der Stadt und dem Kreis in einer ihrem Finanzierungsanteil entsprechenden Höhe auf ihren jeweiligen Zuschuss angerechnet
4. Als Gemeinkosten werden 15 % der Personal- und Sachkosten berücksichtigt.
5. Der darüber hinaus gehende Zuschussbedarf wird aus Mitteln des Landes NRW über die VZ finanziert.
6. Für die Berechnung des kommunalen Anteils werden die Aufwendungen für das in § 5 festgelegte Personal, für die Sachkosten einschließlich etwaiger Sachleistungen und die Gemeinkosten zugrunde gelegt. Für die folgenden Jahre werden Veränderungen aufgrund von Tarifverträgen, gesetzlichen Regelungen und eventuelle Sachkostenveränderungen berücksichtigt. Dies beinhaltet auch Veränderungen der tariflichen Leistungen durch Stufensteigerung, Höhergruppierung oder eventuell durchzuführende Neubewertung von Tätigkeitsmerkmalen und anderes mehr.
7. Der jährliche Zuschuss wird in vier gleichen Raten am 15.01./15.04./15.07./15.10. (ohne weitere Aufforderung durch die VZ) gezahlt. Die Höhe der Abschlagszahlungen ergibt sich aus der aktuellen Vertragskalkulation (siehe Anlage 3).
8. Festgestellte Mehr- oder Minderzahlungen für das abgelaufene Rechnungsjahr sind mit den am 15.07. des nachfolgenden Jahres fälligen Abschlagszahlungen auszugleichen.
9. Die Beratungen sind auf der Grundlage einer landeseinheitlichen Regelung für die Ratsuchenden zum Teil entgeltpflichtig. Entgelte werden insbesondere für die Rechtsberatung und –vertretung berechnet. In sogenannten sozial-orientierten Fällen, in denen der einkommensarme Ratsuchende das Entgelt nicht finanzieren kann oder von Transferleistungen abhängig ist, werden die Entgelte der Rechtsberatung und –vertretung aus den zur Verfügung gestellten öffentlichen Mitteln finanziert. Einnahmen aus Vortragsveranstaltungen und Kleinstspenden der Ratsuchenden werden ebenso wie Vertriebsbeteiligungen an Spezialberatungen oder an Ratgeber-Verkäufen bei den anzurechnenden Entgelten berücksichtigt.
10. Die an die VZ fließenden Spenden öffentlich-rechtlicher Institutionen aus dem hier betroffenen kommunalen Bereich werden, soweit der Spender nichts anderes bestimmt, auf den kommunalen Finanzierungsanteil angerechnet.

§ 9

Abrechnung und Rechnungsprüfung

1. Die VZ legt dem Kreis und der Stadt jährlich einen Verwendungsnachweis sowie eine Übersicht der erzielten Einnahmen jeweils bis zum 30.04. des jeweils folgenden Jahres vor. Grundlage sind die tatsächlichen Einnahmen und Ausgaben, die als Übersicht beigefügt werden.

2. Überzahlungen der Stadt / des Kreises gemäß § 8 Absatz 7 werden mit der 3. Abschlagszahlung (15.7.) verrechnet. Nachzahlungen werden mit der 3. Abschlagszahlung (15.7.) beglichen.
3. Der Kreis und die Stadt sind berechtigt, die von der VZ geschlossenen Verträge betreffend Personal und räumlicher Unterbringung zu überprüfen und ggf. Kostensenkungsmaßnahmen vorzuschlagen.

§ 10

Dauer und Kündigung

1. Der Vertrag erhält ab dem 01.01.2024 Gültigkeit und wird für eine Dauer von 5 Jahren bis zum 31.12.2028 abgeschlossen.
2. Der Kreis, der Stadt und der VZ steht während der vereinbarten Laufzeit des Vertrages ein außerordentliches Kündigungsrecht zu, wenn Landesmittel nicht oder nicht in ausreichendem Maß zur Verfügung gestellt werden. Die Kündigung kann in diesem Fall binnen vier Wochen ab Kenntnis der vorgenannten Umstände durch eingeschriebenen Brief mit einer Frist von einem Jahr erfolgen.
3. Die Vertragspartner sind grundsätzlich bereit, das Vertragsverhältnis über den 31.12.2028 hinaus fortzuführen. Sie werden spätestens gegen Ende des Jahres 2027 Verhandlungen über einen Folgevertrag aufnehmen mit dem Ziel, bis zum 30.06.2028 über die Fortführung der VB entschieden zu haben.

§ 11

Betrauung

1. Der Kreis und die Stadt betrauen die VZ mit der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung zur Einrichtung und zum Betrieb einer örtlichen Beratungsstelle für Verbraucher:innen in Kamen.
2. Die Betrauung beruht auf dem Beschluss der Kommission vom 20.12.2011 über die Anwendung von Artikel 106 Abs. 2 des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union auf staatliche Beihilfen in Form von Ausgleichsleistungen zugunsten bestimmter Unternehmen, die mit der Erbringung von Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse betraut sind (2012/21/EU, ABI. EU Nr. L 7/3 vom 11.01.2012) – Freistellungsbeschluss.
3. Die mit der Betrauung im Einzelnen verbundenen Aufgaben ergeben sich aus § 2 dieses Vertrages. Die Umsetzung der Regelungen der Artikel 5 und 6 des Freistellungsbeschlusses erfolgt insbesondere durch die §§ 8, 9 und 10 des vorliegenden Vertrages.

§ 12

Abschlussbestimmungen

1. Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform.
2. Beide Vertragspartner erklären, dass bei Unstimmigkeiten die gütliche Einigung den Vorrang haben soll.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar werden, so wird hierdurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll dafür eine angemessene Regelung gelten, die dem Sinn und Zweck der zu ersetzenden Bestimmung und dem erkennbar gewordenen Willen der Vertragspartner am nächsten kommt. Ebenso ist zu verfahren, wenn der Vertrag eine Lücke aufweisen sollte.

Unna, den _____

Kamen, den _____

Düsseldorf, den _____

Kreis Unna

Stadt Kamen

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e. V.

Mario Löhr
Landrat

Elke Kappen
Bürgermeisterin

Wolfgang Schuldzinski
Vorstand

Stadt Kamen

Dr. Iris van Eik
Bereichsleiterin
Beratung und Bildung
Mitglied der Geschäftsleitung

Anlagen zum Vertrag:

- Anlage 1: Satzung der Verbraucherzentrale NRW
- Anlage 2: Konzept neue Zugangsstruktur
- Anlage 3: Vertragskalkulation für die Jahre 2024 bis 2028

**Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Kamen**

Stand 19.01.2023

Kosten	Soll 2023	Soll 2024	Soll 2025	Soll 2026	Soll 2027	Soll 2028
Personalkosten						
Planstellen	136.730 €	147.670 €	155.050 €	166.870 €	175.220 €	183.990 €
Aushilfen	11.510 €	12.440 €	13.070 €	13.730 €	14.420 €	15.150 €
Praktikanten	650 €	690 €	730 €	770 €	810 €	860 €
Sonstige Personalkosten	447 €	482 €	507 €	544 €	571 €	600 €
Summe direkte Personalkosten	149.337 €	161.282 €	169.357 €	181.914 €	191.021 €	200.600 €
Sachkosten						
Öffentlichkeitsarbeit/Aktionsmaterialien	1.925 €	1.945 €	1.965 €	1.985 €	2.005 €	2.026 €
Honorare	1.100 €	1.500 €	1.575 €	1.654 €	1.737 €	1.824 €
Transportkosten	450 €	450 €	450 €	450 €	450 €	450 €
Geschäftsbedarf	1.350 €	1.364 €	1.378 €	1.392 €	1.406 €	1.421 €
Gerätemiete (Kopierer und EC)	675 €	682 €	689 €	696 €	703 €	711 €
Bücher / Zeitschriften	408 €	413 €	418 €	423 €	428 €	433 €
Telefon/Internet/Digitalisierung	1.780 €	1.798 €	1.816 €	1.835 €	1.854 €	1.873 €
Porto	843 €	852 €	861 €	870 €	879 €	888 €
Raummieten	14.520 €	14.520 €	14.520 €	14.520 €	14.520 €	14.520 €
Bewirtschaftung Räume	18.723 €	19.660 €	20.643 €	21.676 €	22.760 €	23.898 €
Renovierung	140 €	8.000 €	358 €	250 €	1.497 €	250 €
Anschaffungen	4.285 €	2.000 €	2.000 €	3.000 €	3.000 €	3.000 €
Support- und Lizenzkosten	2.561 €	3.500 €	3.535 €	3.571 €	3.607 €	3.644 €
Fortbildungskosten	1.500 €	1.515 €	1.531 €	1.547 €	1.563 €	1.579 €
Reisekosten	350 €	354 €	358 €	362 €	366 €	370 €
sonstige Sachkosten	240 €	243 €	246 €	249 €	252 €	255 €
Summe Sachkosten	50.850 €	58.796 €	52.343 €	54.480 €	57.027 €	57.142 €
Summe direkte Kosten	200.187 €	220.078 €	221.700 €	236.394 €	248.048 €	257.742 €
15% Gemeinkosten auf direkte Kosten	30.028 €	33.012 €	33.255 €	35.459 €	37.207 €	38.661 €
Gesamtkosten	230.215 €	253.090 €	254.955 €	271.853 €	285.255 €	296.403 €
Finanzierung						
	Soll 2023	Soll 2024	Soll 2025	Soll 2026	Soll 2027	Soll 2028
Stadtanteil an den Gesamtkosten (50 %)	115.108 €	126.545 €	127.478 €	135.927 €	142.628 €	148.202 €
Entgelte der Beratungsstelle	5.797 €	5.797 €	5.797 €	5.797 €	5.797 €	5.797 €
Stadtanteil an den Entgelten	2.899 €	2.899 €	2.899 €	2.899 €	2.899 €	2.899 €
Zuschussbedarf	112.209 €	123.646 €	124.579 €	133.028 €	139.729 €	145.303 €
Erstattungen inkl. Gemeinkosten						
Umweltberatung	694 €	700 €	707 €	714 €	720 €	727 €
Erstattungen, gesamt	694 €	700 €	707 €	714 €	720 €	727 €
Stadtanteil	347 €	350 €	354 €	357 €	360 €	364 €
Barzuschuss Stadt	111.862 €	123.296 €	124.226 €	132.671 €	139.369 €	144.940 €
Kommunalanteil	111.862 €	123.296 €	124.226 €	132.671 €	139.369 €	144.940 €
- davon Kreis Unna	67.117 €	73.978 €	74.535 €	79.603 €	83.621 €	86.964 €
- davon Stadt Kamen	44.745 €	49.318 €	49.690 €	53.068 €	55.748 €	57.976 €

jährlicher Durchschnittsbetrag Kreis Unna: 79.740 €
jährlicher Durchschnittsbetrag Stadt Kamen: 53.160 €

Personalkosten: 2023 Hochrechnung, 2024 + 8%, ab 2025 + 5%
Sachkosten: Steigerung Sachkosten 1 %, Mietnebenkosten 5 %

Satzung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

PRÄAMBEL

Verbraucherorientierte Verbände in Nordrhein-Westfalen haben die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen gegründet, um auf dem Boden des Grundgesetzes und der sozialen Marktwirtschaft gemeinnützig Verbraucherinteressen wahrzunehmen.

1. **Name und Sitz**
 - 1.1 Der Verein trägt den Namen Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
 - 1.2 Sitz des Vereins ist Düsseldorf.
2. **Vereinszweck**
 - 2.1 Ausschließlicher und unmittelbarer Zweck des Vereins ist es, den Verbraucherinteressen zu dienen.
 - 2.2 Der Verein hat insbesondere die Aufgabe,
 - a) sich bei Gesetzgebung, Verwaltung und Wirtschaftsorganisationen sowie bei Anbietern für die Interessen und Rechte der Verbraucher/-innen unter Berücksichtigung des Allgemeinwohles einzusetzen;
 - b) die Allgemeinheit und Einzelpersonen durch Beratung, Bildung und Information über alle die Verbraucher/-innen und ihre Haushalte betreffenden Themen zu unterstützen; hierzu gehören neben der allgemeinen Verbraucherberatung unter Einschluss der Rechtsberatung unter anderem die Abfall- und Umweltberatung, Beratung zur Altersvorsorge, Beratung zur Gesundheit und Pflege, Energieberatung, Ernährungsberatung, Schuldner- und Insolvenzberatung, zum Zwecke der Förderung der Lebensqualität der Verbraucher Initiativen anzustoßen, zu fördern und weiterzuentwickeln sowie Projekte zur selbstlosen Förderung der Allgemeinheit, insbesondere der Verbraucherinnen und Verbraucher zu betreiben. Hierzu gehört u. a. die Förderung des Klima- und Umweltschutzes durch die Unterstützung des öffentlichen Nahverkehrs und die Durchsetzung von Fahrgastrechten;
 - c) die Rechte der Verbraucher/ innen wahrzunehmen und Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht, das AGB-Recht und andere dem Schutz des Verbrauchers dienende gesetzliche Bestimmungen, auch durch Einleitung gerichtlicher Maßnahmen im Inland sowie, soweit erforderlich, im grenzüberschreitenden Bereich zu verfolgen;
 - d) darauf hinzuwirken, dass sich die Verbraucher/-innen auf kommunaler Ebene zu Vereinigungen mit derselben Zielsetzung zusammenschließen und deren Arbeit zu unterstützen;
 - e) auf die Entwicklung von verbraucherfreundlichen und nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen bei Anbietern sowie darauf hinzuwirken, dass Universitäten und andere Forschungseinrichtungen die Verbraucherschorschung verstärken.
- 2.3 Die Bildung eines Fördervereins und ähnlicher Einrichtungen (z.B. Stiftung) ist zulässig.
3. **Gemeinnützigkeit**
 - 3.1 Der Verein verfolgt als demokratische, überparteiliche, überkonfessionelle und unabhängige Vereinigung ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne des geltenden Steuerrechts.
 - 3.2 Der Verein ist selbstlos tätig; er verfolgt nicht in erster Linie eigenwirtschaftliche Zwecke. Mittel des Vereins dürfen nur für die satzungsmäßigen Zwecke verwendet werden. Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus Mitteln des Vereins.
 - 3.3 Niemand darf durch Ausgaben, die dem Zweck des Vereins fremd sind, oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.
 - 3.4 Bei Auflösung oder Aufhebung der Körperschaft oder bei Wegfall steuerbegünstigter Zwecke fällt das Vermögen des Vereins an den Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., der es unmittelbar und ausschließlich für gemeinnützige Zwecke zu verwenden hat. Sollte eine Abführung an den Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. nicht möglich sein, so fällt das Vereinsvermögen an andere gemeinnützige Verbrauchereinrichtungen in Deutschland, die es unmittelbar und ausschließlich für gemeinnützige Zwecke zu verwenden haben.
4. **Erwerb und Beendigung der Mitgliedschaft**
 - 4.1 Ordentliches Mitglied des Vereins können Verbände, Vereinigungen und juristische Personen werden, wenn sie die Vereinsaufgaben fördern wollen und dazu in der Lage sind. Natürliche Personen können unter den Voraussetzungen von Satz 1 außerordentliche Mitglieder oder Ehrenmitglieder werden. Sofern ein Interessengegensatz zu den Aufgaben des Vereins besteht, kann eine Mitgliedschaft nicht erworben werden.
 - 4.2 Die Aufnahme eines Mitglieds erfolgt auf schriftlichen Antrag durch Beschluss des Verwaltungsrates, bei natürlichen Personen durch Beschluss der Mitgliederversammlung. Die Mitgliedschaft beginnt mit dem Monatsersten, der auf den Aufnahmebeschluss folgt. Der Antrag wird abgelehnt, wenn die Aufnahmebedingungen von Absatz 1 nicht gegeben sind.

4.3 Die Mitgliedschaft endet durch Austritt oder Ausschluss, bei ordentlichen Mitgliedern auch durch deren Erlöschen, bei natürlichen Personen auch durch den Tod. Die Mitglieder sind berechtigt, mit dreimonatiger Frist zum Ende des Kalenderjahres ihren Austritt zu erklären.

4.4 Der Verwaltungsrat ist berechtigt, Mitglieder, die den Aufnahmebedingungen nicht mehr entsprechen, ihre Pflichten nicht mehr erfüllen oder den Interessen des Vereins zuwiderhandeln, nach Anhörung auszuschließen.

4.5 Die Ablehnung und der Ausschluss sind schriftlich unter Hinweis auf die Einspruchsmöglichkeit bei der Mitgliederversammlung mitzuteilen. Der Einspruch kann innerhalb einer Frist von drei Monaten ab Zugang des Beschlusses beim Verwaltungsrat eingelegt werden. Bei Ausschluss ruht die Mitgliedschaft bis zur Entscheidung der Mitgliederversammlung.

5. Rechte und Pflichten der Mitglieder

5.1 Die Mitglieder sind berechtigt, sich der Einrichtungen und des Rates des Vereins auf der Grundlage einer gesondert zu schließenden Vereinbarung zu bedienen.

5.2 Die Mitglieder sind verpflichtet

- a) die Ziele und Zwecke des Vereins zu fördern,
- b) an der Erfüllung der dem Verein obliegenden Aufgaben mitzuwirken,
- c) die bei ordentlichen Mitgliedern im Verhältnis zur Stimmenzahl von der Mitgliederversammlung festgelegten Mitgliedsbeiträge für das laufende Jahr im ersten Quartal voll zu entrichten.

6. Organe des Vereins

Organe des Vereins sind

- a) die Mitgliederversammlung,
- b) der Verwaltungsrat,
- c) der Vorstand.

7. Mitgliederversammlung

7.1 Die Mitglieder des Vereins bilden die Mitgliederversammlung. Die Mitglieder können kraft schriftlicher Vollmachtserteilung ein anderes Vereinsmitglied der VZ als Vertreter entsenden. Auf jeden Vertreter kann neben den Stimmen seiner Verbandsgruppe nur eine Stimmberechtigung eines fremden Mitgliederverbandes übertragen werden. Die Vollmachtserteilung gilt nur für eine Mitgliederversammlung.

7.2 Der Verwaltungsrat und der Vorstand nehmen an den Mitgliederversammlungen teil. Der Vorstand kann mit Zustimmung des Verwaltungsrates Mitar-

beiter/-innen hinzuziehen.

Der Hauptzuwendungsgeber des Landes Nordrhein-Westfalen hat ein Teilnahmerecht.

7.3 Die/der Vorsitzende des Verwaltungsrates beruft die Mitgliederversammlung unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen schriftlich mit Angabe der Tagesordnung und aller Beschlussanträge (einschließlich Wahlvorschläge) ein. Die Frist kann bei besonderer Eilbedürftigkeit bis auf sieben Tage abgekürzt werden. Die jeweilige Frist beginnt mit dem auf die Absendung des Einladungsschreibens folgenden Tag.

7.4 Jedes Mitglied kann bis spätestens zwei Wochen vor der Mitgliederversammlung beim Verwaltungsrat schriftlich beantragen, dass weitere Angelegenheiten nachträglich auf die Tagesordnung gesetzt werden. Bis zu diesem Termin können Mitglieder - auch des Verwaltungsrates - schriftlich Wahlvorschläge für den Verwaltungsrat einreichen. Maßgeblich für die Frist ist das Datum des Poststempels. Bei verkürzter Einladungsfrist können Anträge auf Ergänzung der Tagesordnung in der Mitgliederversammlung gestellt werden. Auf die Bestimmungen dieses Absatzes und die Vorschrift des Abschnittes 9.2. ist in der Einberufung hinzuweisen.

7.5 Die Mitgliederversammlung soll mindestens einmal im Jahr stattfinden. Sie ist unverzüglich einzuberufen, wenn unaufschiebbare Beschlüsse zu fassen sind oder ein Fünftel der Mitgliederstimmen, der Verwaltungsrat oder der Vorstand dies unter Angabe der Gründe schriftlich beantragen.

7.6 Die/der Vorsitzende des Verwaltungsrates leitet die Versammlung; diese/r kann eine/n andere/n Versammlungsleiter/-in bestellen.

8. Aufgaben der Mitgliederversammlung

8.1 Der Mitgliederversammlung als oberstem Organ obliegen Beratung und Beschlussfassung über alle Vereinsangelegenheiten, die nicht dem Verwaltungsrat und dem Vorstand zustehen.

8.2 Die Mitgliederversammlung beschließt über Richtlinien für die Vereinstätigkeit und für angeschlossene Arbeitsgemeinschaften.

8.3 Die Mitgliederversammlung wählt aus ihrer Mitte die Mitglieder des Verwaltungsrates und beruft sie ab.

8.4 Der vom Vorstand aufgestellte Wirtschaftsplan wird nach Genehmigung durch den Verwaltungsrat von der Mitgliederversammlung verabschiedet.

8.5 Der Vorstand legt den vom Verwaltungsrat genehmigten Jahresbericht und den Jahresabschluss vor. Der Verwaltungsrat erstattet seinen Tätigkeitsbericht. Die Mitgliederversammlung entlastet den Verwaltungsrat und den Vorstand.

8.6 Die Mitgliederversammlung bestellt für jedes Geschäftsjahr zwei Rechnungsprüfer/-innen und zwei Vertreter/-innen.

9. Beschlüsse der Mitgliederversammlung

- 9.1 Die Mitgliederversammlung ist beschlussfähig, wenn die Hälfte der Mitgliederstimmen vertreten ist. Beschlüsse, die nicht eine Satzungsänderung, die Auflösung des Vereins oder eine der in Ziffern 8.3, 8.4 und 8.6 aufgeführten Entscheidungen zum Inhalt haben, kann die/der Vorsitzende des Verwaltungsrates auch im schriftlichen Verfahren herbeiführen. Diese Beschlüsse sind dem späteren Protokoll beizufügen bzw. dort aufzunehmen.
- 9.2 Bei Beschlussunfähigkeit wird die Versammlung mit derselben Tagesordnung unter Einhaltung einer Frist von sieben Tagen wiederholt; sie ist dann ohne Rücksicht auf die Stimmenzahl beschlussfähig.
- 9.3 Ordentliche Mitglieder, deren Tätigkeit sich auf das ganze Gebiet des Landes Nordrhein-Westfalen erstreckt, haben je vier Stimmen und solche, deren Tätigkeit sich auf das Rheinland oder Westfalen oder auf das Ruhrgebiet erstreckt, je zwei Stimmen. Die übrigen ordentlichen Mitglieder haben je eine Stimme. Außerordentliche Mitglieder und Ehrenmitglieder haben beratende Stimme. Das Stimmrecht kann nur ausgeübt werden, sofern die Mitgliedsbeiträge entrichtet sind.
- 9.4 Soweit die Satzung nichts anderes vorsieht, werden Beschlüsse mit einfacher Mehrheit der abgegebenen Stimmen gefasst. Stimmenthaltungen sind nicht mitzuzählen. Stimmgleichheit bedeutet Ablehnung.
- 9.5 Wahlen erfolgen durch schriftliche Abstimmung, sofern die Mitgliederversammlung nicht einstimmig beschließt, die Wahl durch Akklamation vorzunehmen. Gewählt ist, wer die meisten, aber mindestens die Hälfte der abgegebenen Stimmen erhält. Erforderlichenfalls wird die Wahl wiederholt, wobei dann relative Mehrheit genügt. Bei Stimmgleichheit findet eine Stichwahl statt.
- 9.6 Über jede Mitgliederversammlung und ihre Wahlen und andere Beschlüsse ist ein von der Versammlungsleiterin oder vom Versammlungsleiter sowie von der Schriftführerin bzw. vom Schriftführer zu unterzeichnendes Protokoll anzufertigen. Dieses ist allen Mitgliedern unverzüglich mit dem Hinweis zuzustellen, dass Wünsche auf Ergänzung oder Änderung binnen drei Wochen nach Versendung gegenüber dem Verwaltungsrat schriftlich anzubringen sind.

10. Verwaltungsrat

- 10.1 Der Verwaltungsrat besteht aus neun Personen. Die Verwaltungsratsmitglieder werden auf die Dauer von drei Jahren gewählt, sie bleiben jedoch bis zur Neuwahl im Amt. Wiederwahlen sind möglich.
- 10.2 Scheidet ein Verwaltungsratsmitglied vor Ablauf von drei Jahren wegen Amtsniederlegung oder Tod aus, wählt die Mitgliederversammlung auf der Grundlage von Ziffer 9.4 der Satzung im schriftlichen Verfahren ein/eine Nachfolger/-in für den Rest der Amtszeit.

10.3 Mitglieder des Verwaltungsrates können nur natürliche und voll geschäftsfähige Personen sein, die Gewähr für eine sachgerechte und unabhängige Ausübung dieser Tätigkeit geben. Sie sollen besondere Kenntnisse oder Erfahrungen in Verbraucherangelegenheiten besitzen. Sie dürfen kein eigenes Gewerbe betreiben und weder für ein gewerbliches Unternehmen oder eine Vereinigung solcher Unternehmen in einer leitenden Funktion tätig sein (z.B. Geschäftsführer, Prokurist) noch einen beherrschenden Einfluss auf ein gewerbliches Unternehmen haben, aus dem heraus ein Konflikt mit der Tätigkeit des Vereins zu befürchten ist.

10.4 Der Verwaltungsrat wählt aus seiner Mitte die/den Vorsitzende/n und zwei Stellvertreter/-innen. Der Verwaltungsrat ist beschlussfähig, wenn mindestens fünf Mitglieder anwesend sind. Für den Fall der Beschlussunfähigkeit kann die/der Verwaltungsratsvorsitzende zu einer zweiten Verwaltungsratssitzung mit der gleichen Tagesordnung einladen. Diese zweite Verwaltungsratssitzung ist ohne Rücksicht auf die Zahl der erschienenen Mitglieder beschlussfähig. Der Verwaltungsrat fasst seine Beschlüsse mit einfacher Stimmenmehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen. Die Beschlüsse können auch im schriftlichen Verfahren herbeigeführt werden. Über die Beschlüsse ist eine Niederschrift anzufertigen. Der Verwaltungsrat gibt sich eine Geschäftsordnung.

10.5 Mindestens zwei Verwaltungsratsmitglieder oder der Vorstand können unter Angabe des Zweckes und der Gründe verlangen, dass die/der Vorsitzende des Verwaltungsrates den Verwaltungsrat unverzüglich einberuft. Der Verwaltungsrat tritt mindestens viermal im Kalenderjahr zusammen.

10.6 Der Vorstand und ggf. von ihm benannte Mitarbeiter/-innen nehmen an den Sitzungen des Verwaltungsrates teil und haben das Vortragsrecht (die Mitarbeiter/-innen in Abstimmung mit dem Vorstand), sofern der Verwaltungsrat nicht das Gegenteil beschließt. Die mit der Verbraucherarbeit befassten Mitarbeiter/-innen des Hauptzuwendungsgebers haben das Teilnahme- und Vortragsrecht.

10.7 Die Mitglieder des Verwaltungsrates sind ehrenamtlich tätig. Sie haben Anspruch auf Erstattung der mit ihrer Amtsführung notwendig verbundenen Reisekosten. Daneben erhalten die Verwaltungsratsmitglieder eine angemessene Aufwandsentschädigung, deren Höhe durch die Mitgliederversammlung bestimmt wird.

11. Aufgaben des Verwaltungsrates

11.1 Der Verwaltungsrat bestellt den Vorstand und beruft ihn ab. Er schließt die Dienstverträge mit den Mitgliedern des Vorstandes und setzt deren Vergütung im Einvernehmen mit dem Hauptzuwendungsgeber fest.

11.2 Der Verwaltungsrat überwacht die Tätigkeit des Vorstandes. Er kann von dem Vorstand jederzeit

- Auskunft und vollständige Akteneinsicht über alle Vereinsangelegenheiten verlangen und ist berechtigt, jede/n Mitarbeiter/-in unmittelbar zu hören. Er kann diese Rechte im Einzelfall auf ein Verwaltungsratsmitglied übertragen.
- 11.3 Der Verwaltungsrat kann den Vorstand mit der Vorlage von Vorschlägen und Vorhaben beauftragen.
- 11.4 Verwaltungsratsmitglieder können im Einvernehmen mit dem Vorstand, unbeschadet dessen Vertretungsmacht, den Verein bei bestimmten Anlässen vertreten. Gegenüber Vorstandsmitgliedern vertritt der Verwaltungsrat den Verein gerichtlich und außergerichtlich.
- 11.5 Der Verwaltungsrat beauftragt auf Vorschlag des Vorstandes einmal im Jahr eine/n Wirtschaftsprüfer/-in mit der jeweiligen Wirtschaftsprüfung. Der Abschlussbericht ist dem Verwaltungsrat vorzulegen.
- 11.6 Der Verwaltungsrat kann ein Vorstandsmitglied abberufen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein solcher Grund ist jede grobe Pflichtverletzung oder die Unfähigkeit zur ordnungsgemäßen Geschäftsführung. Die Abberufung bedarf eines Beschlusses des Verwaltungsrates, der mit der Mehrheit seiner Mitglieder gefasst ist.
- 12. Vorstand**
- 12.1 Der Vorstand besteht aus bis zu drei Mitgliedern, die auf höchstens fünf Jahre bestellt werden. Eine wiederholte Bestellung ist zulässig.
- 12.2 Bei Geschäften und verbraucherpolitischen Stellungnahmen von erheblicher und grundsätzlicher Bedeutung hat der Vorstand die Zustimmung des Verwaltungsrates einzuholen. Dies gilt insbesondere für den Erwerb und die Beendigung der Mitgliedschaft des Vereins in anderen Organisationen, für das Halten von Beteiligungen an Gesellschaften, für Immobiliengeschäfte, für den Abschluss von Miet- oder Pachtverträgen über den Sitz der Geschäftsstelle, für die Aufnahme und Gewährung von Darlehen sowie für die Bestellung von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern in leitenden Funktionen, die dem Vorstand direkt unterstehen.
- 13. Aufgaben des Vorstandes**
- 13.1 Der Vorstand vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich und führt seine Geschäfte. Sind mehrere Vorstandsmitglieder bestellt, vertreten jeweils zwei von ihnen den Verein gemeinschaftlich und wird die Geschäftsführung von allen Vorstandsmitgliedern gemeinschaftlich wahrgenommen.
- 13.2 Dem Vorstand obliegt jede Tätigkeit, die geeignet ist, dem Vereinszweck zu dienen.
- 13.3 Sind mehrere Vorstandsmitglieder bestellt, so regelt der Verwaltungsrat die Geschäftsverteilung des Vorstandes und ist berechtigt, ein Mitglied zur/zum Vorsitzenden des Vorstandes zu ernennen.
- 13.4 Der Vorstand soll bis Oktober eines jeden Jahres ein Arbeits- und Schwerpunktprogramm für die Verbraucherarbeit des folgenden Geschäftsjahres unter Darlegung der längerfristigen Gesamtkonzeption dem Verwaltungsrat zur Zustimmung vorlegen.
- 14. Beirat**
- 14.1 Es kann ein Beirat gebildet werden. Dieser soll den Verwaltungsrat und den Vorstand bei der Erfüllung ihrer satzungsgemäßen Aufgaben beraten.
- 14.2 Die Geschäftsordnung für den Beirat wird vom Verwaltungsrat beschlossen. Der Verwaltungsrat ist auch für die Berufung der Beiratsmitglieder zuständig.
- 14.3 Die Mitglieder des Beirats sind ehrenamtlich tätig. Sie haben Anspruch auf Erstattung der mit ihrer Tätigkeit notwendig verbundenen Reisekosten. Der Vorsitzende des Beirats erhält für seine Aufwendungen im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Beirat eine angemessene Aufwandsentschädigung, deren Höhe durch den Verwaltungsrat bestimmt wird.
- 15. Geschäftsjahr und Rechnungswesen**
- 15.1 Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.
- 15.2 Das Rechnungswesen des Vereins ist für jedes Geschäftsjahr durch die von der Mitgliederversammlung bestellten Rechnungsprüfer/-innen zu kontrollieren. Ihnen ist die Einsicht in die Unterlagen einschließlich der Prüfberichte der Wirtschaftsprüfung und ggf. der Rechnungshöfe und einen aufgestellten und unterzeichneten Jahresabschluss zu gewähren. Ihr Bericht ist der nächsten Mitgliederversammlung vorzulegen.
- 16. Satzungsänderungen und Auflösung des Vereins**
- 16.1 Satzungsänderungen bedürfen einer Mehrheit von zwei Drittel der abgegebenen und wenigstens der Hälfte aller Mitgliederstimmen; entsprechendes gilt für den Auflösungsbeschluss, der nur in einer eigens dazu einberufenen Mitgliederversammlung gefasst werden kann.
- 16.2 Wird die Versammlung wegen Beschlussunfähigkeit wiederholt, genügt einfache Mehrheit der abgegebenen Mitgliederstimmen.
- 16.3 Die Liquidation betreibt - soweit die auflösende Versammlung nichts anderes bestimmt - der Vorstand. Die Mitgliederversammlung bestimmt im Rahmen von Punkt 3.4. an wen das Vereinsvermögen fällt.

Zukunftsfähige Aufstellung der Zugangsstrukturen zur Verbraucherberatung im Kreis Unna

Ratsuchende Verbraucher:innen möchten möglichst schnell – am besten sofort - und unkompliziert ihre Verbraucheranliegen lösen und umfassende Beratung sowie Hilfestellung oder gar weitreichende Unterstützung bei der Vertretung ihrer konkreten Problematik bzw. Beschwerde gegenüber der Anbieterseite erhalten. Daher sind eine verlässliche Erreichbarkeit sowie breit angelegte Zugangsmöglichkeiten je nach dem Bedarf unterschiedlicher Zielgruppen wichtige Erfolgsfaktoren für eine professionelle Verbraucherberatung.

Beim Zugang zu Rat und Hilfe durch die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW haben sich in den letzten Jahren die Verbrauchergewohnheiten und –erwartungen wahrnehmbar verändert, auch im Zuge von gelebten Verhaltensänderungen in der zurückliegenden Pandemiephase. So haben sich die Kundenströme und –vorlieben nach Wiederöffnung der Beratungsstellen nach Aufhebung der pandemiebedingten Kontaktverbote weiter diversifiziert. Damit einher ging eine merkliche Verlagerung der Ratsuchenden-Nachfrage auf ortsunabhängige digitale/telefonische Zugangswege. So nutzen zahlreiche Zielgruppen vermehrt Zugangswege auf Distanz und profitierten durch Einsparung von Fahrtaufwand, erst recht im Falle längerer Anfahrtswege aus dem Kreisumland. Gleichzeitig nimmt die persönliche Frequenz beim Erstzugang Jahr für Jahr weiter ab, wobei umfassende Beratungen nach wie vor vorzugsweise im Präsenzformat wahrgenommen werden. Tendenziell ist somit folgender Trend feststellbar: Wunsch nach schnellem und unkompliziertem Zugang zur Erstvorsprache und zeitnahe Terminierung eines umfassenden Beratungsgesprächs über digitale/telefonische Wege einerseits und hohe Bereitschaft zur Wahrnehmung eines Face-to-face-Beratungstermins in der Beratungsstelle auf Basis einer festen Terminbuchung.

Diesem veränderten Verbraucherverhalten will sich die Verbraucherzentrale NRW auf Basis einer ausführlichen Analyse der Kundenströme und einer entsprechenden Neukonzeption des Verbraucherzugangs stellen und die Zugänge zu Rat und Recht durch Einführung eines neuen landeseinheitlichen Zugangsstrukturmodells modernisieren.

Vor dem Hintergrund der dargestellten Entwicklungen schlägt die Verbraucherzentrale NRW beginnend mit dem neuen Vertragszeitraum ab dem Jahr 2024 auch für die drei Standorte im Kreis Unna die Neugestaltung ihrer Zugangs- und Beratungsstrukturen vor - mit dem Ziel, die Chancen und Vorteile der zunehmenden Digitalisierung auch für ihre Beratungsangebote vor Ort (besser) nutzbar zu machen, die Kunden- und Serviceorientierung zu verbessern und die Verbraucherberatung vor Ort zukunftsfähig, kompetent und verlässlich aufzustellen – auch unter Berücksichtigung der jeweiligen kommunalen Anforderungen.

Digitale Kommunikations- und Aktionsformate entsprechen zunehmend den Verbraucherbedürfnissen, so dass auch die Verbraucherzentrale NRW auf diesen Trend mit neuen Beratungs- und Aktionsformaten reagiert, ohne die klassischen - noch analogen - Verbraucherbedarfe zu vernachlässigen, auch um den Zugang zu Rat und Recht für alle Bevölkerungsgruppen sicherzustellen. Der geplante mehrjährige Prozess startet mit einer Optimierung der Zugangswege durch Neugestaltung der ersten telefonischen oder online Kontaktaufnahme von Ratsuchenden zur Verbraucherzentrale NRW (Erstzugang). Durch die geplante landesweite Bündelung von Ressourcen zur Bedienung der digitalen / telefonischen Erstzugänge, durch eine verbesserte Zusammenarbeit der zentralen und dezentralen Strukturen und durch den Einsatz einer neuen Multichannel-Technologie soll es gelingen,

neben einer ausgeweiteten Erreichbarkeit und einer Professionalisierung der Erstbearbeitung von Verbraucheranliegen auch eine Steigerung der Effizienz und Effektivität der Beratungsarbeit zu erreichen.

Mit der Gestaltung eines solchen Modells konnte die Verbraucherzentrale NRW bereits in den beiden Pandemie Jahren und zuvor schon in einem Pilotbetrieb an verschiedenen Standorten gute Erfahrungen sammeln und Expertise aufbauen. Motiviert durch die sehr gute Resonanz auf die damalige sog. zentrale Corona-Hotline wurde die Idee eines niederschweligen zentralen Servicetelefons für den Erstzugang entwickelt, welches zugleich deutlich erweiterte Ansprechzeiten im Vergleich zum rein örtlich realisierten Zugang bietet.

Geplant ist, die zentralen telefonischen / digitalen Zugangszeiten für alle Bürger:innen im Kreisgebiet auf 40 Wochenstunden – auch zur Bedienung von Randzeiten – auszubauen - bei gleichzeitigem Verzicht auf den deutlich unzuverlässiger planbaren rein örtlich fokussierten Telefonzugang. Die Verbraucherzentrale NRW erlebt in der Praxis eine hohe Akzeptanz und eine sehr starke Nutzung dieser zentralisierten Serviceleistung im Pilotbetrieb und erreicht so deutlich ausgeweitete Zeiten der Erreichbarkeit im Vergleich zu den bisherigen örtlichen Beratungsstellenzeiten. Dieses Modell soll daher im Sinne einer verbesserten Kundenzufriedenheit landesweit einheitlich aufgestellt werden. Hierdurch erhöht sich auch im Kreis Unna die Erreichbarkeit der Verbraucherberatung deutlich.

Zu Gunsten der Bedienung dieser deutlich ausgeweiteten digitalen und telefonischen Zugänge wird parallel das aktuelle Öffnungszeitenmodell der Beratungsstellen für die direkt vor Ort persönlich vorsprechende Laufkundschaft angepasst. Hierbei werden die Zeiten für den persönlichen Zugang bedarfsgerecht reduziert und auf besonders nachfragestarke Zeiten fokussiert, um leere Vorhaltezeiten am persönlichen Empfang in der Beratungsstelle zu vermeiden. Nach wie vor soll der persönliche Zugang jedoch noch einen hohen Stellenwert genießen, da dieser insbesondere für die sog. verletzlichen Verbrauchergruppen (insbesondere für ältere Menschen, bildungsfernere Zielgruppen ohne Selbsthilfepotenziale, zugewanderte und geflüchtete Menschen mit Sprachbarrieren oder für digitale „Verweiger:innen“) auch weiterhin unerlässlich bleiben wird und somit verlässlich und kundenorientiert zu gestalten ist. Mit Umsetzung des ausgeweiteten telefonischen/digitalen Zugangs sollen die persönlichen Öffnungszeiten der Beratungsstellen landesweit einheitlich auf 16 Wochenstunden festgelegt werden, verteilt auf vier Wochentage und unter guter Abdeckung unterschiedlicher Tageszeiten. Die Ermittlung der Kundenströme hat die vorgeschlagene Verteilung der telefonischen/digitalen und der persönlichen Zugangszeiten ergeben, so dass hierdurch der Bedarf bestmöglich befriedigt werden kann. Umfassende Beratungen in Präsenz werden allerdings nach wie vor auch außerhalb dieser Zeitfenster angeboten – unter Berücksichtigung der jeweiligen Bedarfe der Ratsuchenden.

So dürfte es gelingen, dass alle Kreisbürger:innen auch im Kreis Unna ihre Verbraucherprobleme und insbesondere ihre verbraucherrechtlichen Fragen in einem insgesamt größeren Zeitfenster adäquat lösen können und nicht mehr auf das deutlich eingeschränkte Zeitfenster einer kleinen örtlichen Einheit beschränkt sind. Durch die neu eingeführte Technologie der sog. Multichannel-Kommunikation haben sich zudem neue technische Möglichkeiten ergeben, so dass z. B. die Erstbearbeitung von online eingehenden Anfragen über ein lernendes System bewerkstelligt wird, welches einen Beitrag zur Effizienzsteigerung leistet.

August 2023, Ihre Verbraucherzentrale NRW

Erhebung zur Ermittlung der Verteilung von Verbraucheranfragen Stadt Kamen / Kreis Unna

Die nachfolgende Auswertung stellt die **Zwischenergebnisse** einer Erhebung über die ortsscharfe Herkunft von Ratsuchenden in der Beratungsstelle Kamen, die von der Beratungsstelle manuell ermittelt worden ist.

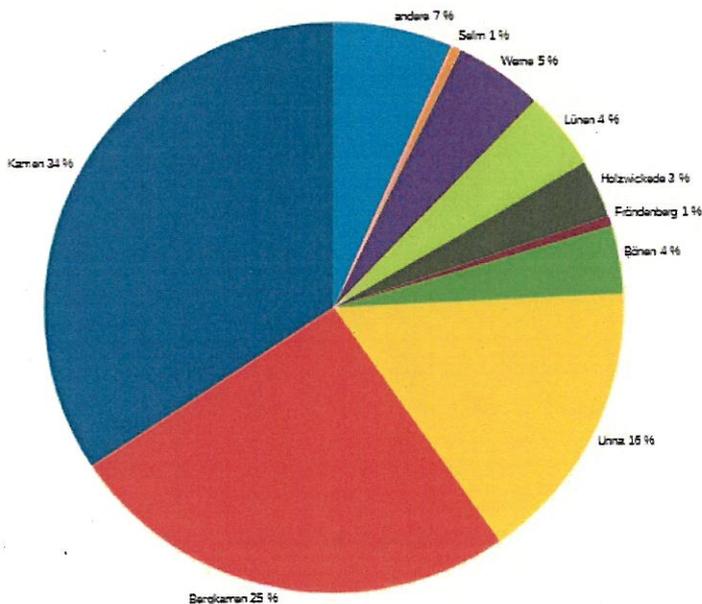
Eine Gesamtauswertung über den Zeitraum von vier Wochen wird noch Anfang Oktober 2023 nachgeliefert.

Anfragen in der Beratungsstelle Kamen

Verteilung über alle Zugangswege im

Zeitraum der Zwischenauswertung: 28. August bis zum 08. September 2023

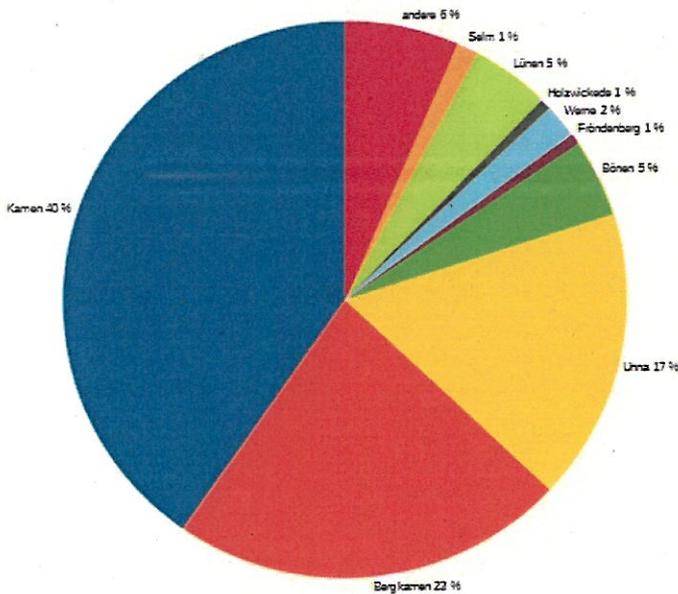
Stadt	Gesamt in %	Gesamt	persönlich	telefonisch	schriftlich	Rechts Vertretungen
Kamen	34 %	62	44	38	3	19
Bergkamen	25 %	46	12	30	4	9
Unna	16 %	29	9	13	7	4
Bönen	4 %	7	2	5	0	1
Fröndenberg	1 %	1	0	1	0	0
Werne	0 %	0	0	0	0	0
Holzwickede	3 %	6	2	3	1	2
Lünen	4 %	8	2	5	1	1
Werne	5 %	9	4	3	2	0
Selm	1 %	1	0	1	0	0
Schwerte	0 %	0	0	0	0	0
andere	7 %	12	6	5	1	0
	100 %	181	81	104	19	36



Rechtsvertretungen in der Beratungsstelle Kamen

Zeitraum der Zwischenauswertung: 01. Januar bis zum 09. September 2023

Stadt	Gesamt in %	Gesamt
Kamen	40 %	62
Bergkamen	23 %	35
Unna	17 %	26
Bönen	5 %	7
Fröndenberg	1 %	1
Werne	2 %	3
Holzwickede	1 %	1
Lünen	5 %	7
Schwerte	0 %	0
Selm	1 %	2
andere	6 %	10
	100 %	154



Anfragen am landesweiten zentralen Servicetelefon

Zeitraum der Auswertung: 01. Januar bis zum 31. August 2023

Gesamt: 318 Anrufer:innen aus dem Kreis Unna

Stand: 12.09.2023