

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen · Mintropstraße 27 · 40215 Düsseldorf

 Landrat des Rhein-Kreises Neuss  
 Herr Hans-Juergen Petrauschke  
 Lindenstraße 2  
 41515 Grevenbroich

Unser Zeichen

B2-Ark/BF

Telefon

137

Fax

224

Datum

18.02.2014

 IR +  
 Fax an BM  
 Hoffmann  
 mit Bäumtel  
 Berger *et c.*  
*2012*

 Mintropstraße 27  
 40215 Düsseldorf

 Tel. (0211) 38 09-0  
 Fax (0211) 38 09-172  
 www.vz-nrw.de

 Mit mehreren Straßenbahnen oder  
 Bussen bis Haltestelle Mintrop-  
 platz oder sieben Minuten zu Fuß  
 vom Hauptbahnhof Düsseldorf

**Antrag auf eine 0,5 Bürokräftstelle und eine 0,5 Beratungskraftstelle  
 für die Verbraucherzentrale NRW in Dormagen**
*Wi. 19/12.*

Sehr geehrter Herr Landrat Petrauschke,

 wir bedanken uns für das mit Ihnen und Herrn Bürgermeister Hoffmann  
 geführte offene und freundliche Gespräch im Dezember zur Situation der  
 Verbraucherzentrale in Dormagen.

 Im Rhein-Kreis Neuss besteht die Beratungsstelle der Verbraucherzentra-  
 le NRW in Dormagen seit über 20 Jahren. Die Stadt Dormagen finanziert  
 zusammen mit dem Land NRW eine Planstelle und ca. 6 Schreibkraft-  
 stunden/Woche.

 Damit die Verbraucherzentrale der gestiegenen Nachfrage aus dem übrige  
 Kreisgebiet gerecht werden konnte, stellte die Sparkasse Neuss 2009  
 für zunächst fünf Jahre - auch Dank Ihrer persönlichen Unterstützung -  
 eine jährliche Spende in Höhe von 15.000 Euro zur Verfügung. Diese  
 konnten wir seit Herbst 2012 erfolgreich mit Landesmitteln verdoppeln, so  
 dass eine 0,4 Beratungskraftstelle die Leiterin in Dormagen unterstützt.  
 Die telefonische Erreichbarkeit hat sich verbessert, was vor allem den  
 Kreisbewohnerinnen und Kreisbewohnern zugute gekommen ist. Weiter-  
 hin ist es dadurch möglich, mit der zeitweisen "Doppelbesetzung" sensible  
 Beratungen im geschützten Rahmen und nicht mehr alleine am Empfang  
 durchzuführen.

 Im Gespräch hielten Sie es für realistisch, dass die jährliche Spende in  
 gleicher Höhe auch in den nächsten Jahren der Verbraucherzentrale für  
 die Beratungsstelle in Dormagen zur Verfügung stehen würde.

 Stadtparkasse Düsseldorf  
 Kto. 36 009 702  
 BLZ 300 501 10

 IBAN: DE44300501100036009702  
 BIC: DUSSDEDD

 Ust.-IdNr. DE 119496546  
 Steuer-Nr. 106/5758/0849

 Verwaltungsratsvorsitz  
 Erwin Knebel  
 Jürgen Effenberger (stellv.)  
 Ansbjll Rucker (stellv.)  
 Vorstand  
 Klaus Müller

 Verbraucherzentrale  
 Nordrhein-Westfalen e.V.

Dafür bedanken wir uns herzlich.


Die Beratungsstelle in Dormagen wird von Bürgerinnen und Bürgern aller Bildungsschichten rege in Anspruch genommen. Die Personalkapazitäten reichen aber längst nicht aus, um auch den Bürgern aus dem Kreisgebiet gerecht zu werden.

Daher beantragen wir mit beiliegendem Antrag Finanzmittel des Kreises zur Aufstockung unserer personellen Ressourcen.

Sehr geehrter Herr Landrat Petrusche, wir bitten Sie um eine wohlwollende Prüfung unseres Antrages, um unser bewährtes Angebot auch für die Kreisbürgerinnen und Kreisbürger auf hohem Niveau nutzbar zu machen.

Unseren Antrag leiten wir in Kopie den Fraktionsvorsitzenden des Kreistages zu.

Mit freundlichen Grüßen

  
i. V. Matthias Arkenstette  
Mitglied der Geschäftsleitung

  
i. V. Jürgen Mutz  
Mitglied der Geschäftsleitung

Anlage

## **Antrag an den Rhein-Kreis Neuss auf Finanzierung einer 0,5 Bürokräftstelle und einer 0,5 Beratungskraftstelle für die Verbraucherzentrale in Dormagen**

Die Verbraucherzentrale NRW beantragt für die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Dormagen Finanzmittel des Kreises in Höhe von jährlich 15.000 Euro zur personellen Verstärkung der Arbeit.

Mit diesen Mitteln soll eine 0,5 Bürokräftstelle und eine 0,5 Beratungskraftstelle eingerichtet werden, um der Nachfrage von Ratsuchenden aus dem Kreisgebiet bedarfsgerecht Rechnung zu tragen.

- Für die 0,5 Bürokräftstelle benötigen wir Mittel aus dem Kreis in Höhe von 11.000 Euro. Die erforderlichen Landesmittel zur Co-Finanzierung wurden der Verbraucherzentrale NRW bereits bewilligt, sie stehen allerdings lt. Zuwendungsbescheid unter dem Vorbehalt der anteiligen 50-prozentigen kommunalen Kofinanzierung
- Für die 0,5 Beraterstelle benötigen wir kommunale Mittel aus dem Kreis in Höhe von 18.700 Euro. Die vom Herrn Landrat Petrauschke in Aussicht gestellte Spende der Sparkasse Neuss in Höhe von 15.000 Euro kann hierauf angerechnet werden. Dadurch verringert sich der Betrag entsprechend auf 3.700 Euro. Die erforderlichen Landesmittel sind der Verbraucherzentrale NRW bereits bewilligt worden, stehen aber ebenfalls unter dem Vorbehalt der kommunalen Mitfinanzierung.
- Über Leistung und Finanzierung schließen wir mit den Kreisen Verträge ab.

### **Begründung:**

1. Die Beratungsstelle in Dormagen ist seit über 20 Jahren eine wichtige Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Dormagen und auch darüber hinaus aus dem ganzen Rhein-Kreis Neuss. Als Dienstleister beraten und informieren wir sie zu den vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags. Unübersichtliche Märkte und immer komplexer werdende Produkt- und Dienstleistungsangebote verlangen hohe Entscheidungskompetenz, Fachwissen und oftmals sogar juristische Kenntnisse.

Gerade einkommensarme und bildungsferne Zielgruppen suchen daher immer häufiger die Beratungsstelle mit ihrem niedrighwelligen Angebot auf.

2. Die Beratungsstelle Dormagen ist laut Stellenplan mit nur einer Planstelle und wenigen Schreibkraftstunden kapazitätsmäßig völlig ausgelastet. Es ist nicht möglich, zeitgleich zu den persönlichen Beratungsgesprächen auch das Telefon zu bedienen. Immer öfter führt dies zu Unmut bei den Bürgerinnen und Bürgern vor allem aus dem Kreis, die uns telefonisch nicht erreichen können. Denn gerade aus dem Kreisumland versuchen Ratsuchende zunächst telefonisch ihre Probleme vor zu klären.



3. Angesichts der beschriebenen Entwicklung wurde in der Beratungsstelle Dormagen 2013 eine statistische Erfassung der Ratsuchenden nach Wohnort durchgeführt.

Rund 58 % der Ratsuchenden kamen aus der Stadt Dormagen, 42 % aus dem Kreisumland. Verbraucher, die uns telefonisch nicht erreichten, kamen hauptsächlich aus dem Kreisumland.

Frühere Erhebungen von 2010 und 2011 kamen zu ähnlichen Ergebnissen.

Das Angebot der Verbraucherzentrale NRW wird also in hohem Maße von Bürgerinnen und Bürgern aus dem gesamten Kreisgebiet genutzt. Und Bürgerinnen und Bürger, die sich auf den Weg nach Dormagen machen, stehen lange an oder stellen fest, dass sie doch vorher einen Termin hätten vereinbaren müssen.

4. In den letzten Jahren haben sich die Anforderungen an eine bedarfsgerechte Verbraucherberatung deutlich verändert. Immer mehr Beratungsgespräche münden in eine außergerichtliche Rechtsvertretung. Zum einen, weil zahlreiche Ratsuchende nicht in der Lage sind, ihr Anliegen bzw. ihre Beschwerde dem Anbieter gegenüber schriftlich zu artikulieren. Zum anderen, weil Viele die Erfahrung machen, dass sie keine oder nur eine unverbindliche Antwort erhalten. Erst ein Schreiben der Verbraucherzentrale bringt Bewegung und Erfolg in der Rechtssache.
5. Nahezu jede vierte Beratung zu rechtlichen Themen findet in der Beratungsstelle Dormagen als kostenfreie Rechtsbesorgung statt. Wir leisten Hilfestellung bei der Erstellung von Reklamationsschreiben und durch Übernahme der Rechtsvertretung. Eine kostenfreie Rechtsbesorgung erhalten Ratsuchende, die aufgrund ihres Einkommens unsere Beratungsentgelte (9 € für die Beratung, 16 € für die Rechtsvertretung) nicht bezahlen können. Dieser Personenkreis ist häufig nicht in der Lage, sich eigenständig gegenüber dem Anbieter zu artikulieren und seine Ansprüche und Rechte selbst durchzusetzen.

Mit unseren Informations- und Beratungsangeboten leisten wir einen Beitrag zur Stabilisierung privater Haushalte. Dies ist auch eine Entlastung für die Sozialträger. Die Verbraucherzentrale in Dormagen ist gut vernetzt mit Ämtern und Behörden, Vereinen und Verbänden, Bildungs- und Beratungseinrichtungen und vermeidet so Doppelberatungen.

6. Mit einer weiteren Beratungskraft in unserer Beratungsstelle Dormagen könnten wir erreichen, dass wir telefonisch und persönlich besser für Anrufer und Besucher aus den umliegenden Kommunen im Kreis erreichbar wären.
7. Unsere Beratungsstelle Dormagen verfügt als eine der letzten Beratungsstellen in NRW über keine Bürokraftstelle.

Die Bürokraft würde die Beratungskräfte beim Schriftwechsel mit den Anbietern deutlich entlasten. So könnte unsere Hilfestellung von mehr Bürgerinnen und Bürgern zeitnah genutzt werden.

8. Die Verbraucherzentrale NRW ist gern bereit, ihr Angebot im Rhein-Kreis Neuss über die Stadt Dormagen hinaus zu verstärken. Mit regionalen Veranstaltungen für unterschiedliche Zielgruppen wie z.B. für Senioren oder Menschen mit Migrationshintergrund könnte die Präsenz im Kreis erhöht und gleichzeitig gezielte Präventionsarbeit geleistet werden. Denkbar sind auch Veranstaltungen zur Stärkung der Finanzkompetenz von Jugendlichen, die in Dormagen bereits in unterschiedlicher Form durchgeführt wurden und auf sehr positive Resonanz trafen.
9. Auch andere Kreise in NRW haben es in den letzten Jahren ermöglicht, Verbraucherberatung bürgernäher anzubieten. So haben uns der Rheinisch-Bergische Kreis, der Kreis Euskirchen, der Hochsauerlandkreis, der Kreis Minden/Lübbecke und der Kreis Warendorf hier verstärkt unterstützt. Unser Antrag basiert auf den Erfahrungen in diesen Kreisen.

Düsseldorf, den 17.02.2014