

| | |
|--|--|
| STADT FRIEDRICHSHAFEN Sitzungsvorlage Drucksache-Nr. 2018 / V 00233 | Ausfertigungen: Amt für Bürgerservice, Sicherheit und Ordnung, SBA, SBV, STP, SU |
| Dienststelle: Amt für Bürgerservice, Sicherheit und Ordnung Aktenzeichen: BSU-Umwelt / Sto | 06.09.2018, Unterschrift: |
| Mitzeichnung (Datum, Kurzzeichen): <input checked="" type="checkbox"/> EBM Dr. Köhler _____ <input type="checkbox"/> BM Köster _____ <input checked="" type="checkbox"/> Oberbürgermeister _____ | |

| | | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|---|
| Betreff: 10 Jahre Verbraucherberatung Friedrichshafen | | | | |
| Anlage: Jahresbericht 2017 der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. Beratungsstelle Friedrichshafen | | | | |
| Medien: Bitte ankreuzen. Alles, was präsentiert werden soll, muss mindestens 1 Arbeitstag vor den jeweiligen Sitzungen der Geschäftsstelle des Gemeinderates zugeleitet werden, damit die Präsentation gewährleistet werden kann. | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> MS Office 2003 Dateien (inkl. ppt, .mpp) | <input type="checkbox"/> .pdf-, htm-Dateien | <input type="checkbox"/> DVD | <input type="checkbox"/> Video (VHS) | <input type="checkbox"/> Folien (ungeeignet) |

| |
|---|
| Referent und Zeitdauer: Herr Dr. Stottele u. Frau Tausch - 30 Minuten |
|---|

| Gremium: | Datum: | Zuständigkeit: | Öffentlichkeitsstatus: |
|---|------------|----------------|------------------------|
| Finanz- und Verwaltungsausschuss | 11.03.2019 | Beschluss | öffentlich |
| Ausschuss für Planen, Bauen und Umwelt / Betriebsausschuss SE | 12.03.2019 | Beschluss | öffentlich |

| |
|--|
| Hinweis auf frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, Drucksache-Nr.): UVA/TA, 09.11.2010, DS 2010 / V 00227, Verbraucherberatung Friedrichshafen – Sachstands- und Erfahrungsbericht 2008-2010 UVA, 12.03.2015, DS 2014 / V 0032, Sieben Jahre Verbraucherberatung Friedrichshafen 2008-2014 - Erfahrungsbericht und Ausblick |
|--|

FINANZIELLE AUSWIRKUNGEN ja nein

Kosten: einmalige Kosten Betrag: EUR
 jährliche Folgekosten: Personalkosten Betrag: EUR
Sachkosten Betrag: 8.750 EUR

Zuschüsse einmalige Einnahme(n) Betrag: EUR

bzw.

Beiträge: laufende (jährlich) Betrag: EUR

MITTELBEREITSTELLUNG IM HAUSHALT:

Städt. Haushalt VWH VMH Fipo: 1.1200.7001.000 (Produktkostenstelle
5610000002, Sachkonto 43180000)

Stiftungs-Haushalt VWH VMH Fipo:

Zur Verfügung stehende Mittel

(Planansatz und Haushaltsausgabereist lfd. Jahr): 8.750 EUR

Noch bereitzustellen: EUR

Deckungsvorschlag: EUR

Beschlussantrag:

1. Der Bericht der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und der Stadtverwaltung Friedrichshafen wird zustimmend zur Kenntnis genommen.
2. Die Stadt Friedrichshafen wird sich an den Sachkosten der Beratungsstelle zunächst bis einschließlich 2022 mit jährlich bis zu 9.000 EUR beteiligen.

Begründung:

Sachstandsbericht der Verbraucherberatung Friedrichshafen 2008 - 2018

Dieser Sachstandsbericht stellt die Tätigkeit der Beratungsstelle Friedrichshafen seit ihrer Gründung im Jahr 2008 in Auszügen dar und wurde gemeinsam von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. mit dem Amt für Bürgerservice, Sicherheit und Umwelt, Abteilung Umwelt und Naturschutz als zuständigem städtischen Ansprechpartner erstellt.

Vertreter der Stadtverwaltung Friedrichshafen treffen sich einmal im Jahr mit den Mitarbeitern der Verbraucherberatung Friedrichshafen zu einem Jahresabschluss- bzw. Jahresauftaktgespräch. Das letzte Gespräch fand im März 2018 in Anwesenheit der Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. Cornelia Tausch statt, auch mit Blick auf das im Herbst 2018 anstehende Jubiläum 10 Jahre Verbraucherberatung Friedrichshafen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sich die Arbeit der Verbraucherberatung Friedrichshafen über den gesamten Zeitraum sehr positiv entwickelt hat (vgl. Anlage 1).

Nachfrageentwicklung und Kontaktwege

Die Beratungskräfte in Friedrichshafen verzeichnen eine verstärkte Nachfrage von Verbrauchern nach Information und Beratung bereits vor Vertragsabschluss, so dass viele Probleme vermieden werden können. Immer mehr ausländische Bürgerinnen und Bürger sowie Ältere suchen den persönlichen Kontakt in der Beratungsstelle, durch den die „Kontaktschwelle“ der Mail- oder Telefonberatung mit der notwendigen Technik- und Sprachkompetenz entfällt.

Verbraucher fragen überwiegend persönliche Beratungen vor Ort nach, die während der allgemeinen Öffnungszeiten und außerhalb dieser Zeiten nach Terminvereinbarung durchgeführt werden. Die Beratungsstelle verzeichnet eine hohe Frequenz in der Beratungsstelle auch ohne Nachfrage nach einem Beratungstermin. Verbraucher kommen in die Beratungsstelle für Kurzauskünfte oder zur selbstständigen Information über ausliegende Flyer, Testhefte und Ratgeber. Diese Selbstinformation erfolgt teilweise unter fachlicher Anleitung und Unterstützung eines Mitarbeiters in der Beratungsstelle.

Die Lage der Beratungsstelle in der Riedleparkstraße trägt erheblich zu dieser Vor-Ort-Nachfrage bei. Die Schaufenster locken regelmäßig Passanten in die Beratungsstelle auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten. Soweit es die Arbeitssituation zulässt, wird den Verbrauchern auch dann geholfen.

Die Beratungskräfte vor Ort sind darüber hinaus in das landesweite Servicetelefon eingebunden. Die Beratungskräfte sind auch präsent in Vorträgen und Veranstaltungen in Friedrichshafen. Über eine aktive Öffentlichkeitsarbeit sind auch die Medien Multiplikatoren der Informationen für die Verbraucher in und um Friedrichshafen.

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern in Friedrichshafen und der Region

- Bürgerservice Friedrichshafen (Fr. Schömer) – Einführung in aktuelle Fragen der Verbraucherberatung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bürgerservice des BSU.
- Im Rahmen des „Globalen Klassenzimmers Friedrichshafen“ bietet die Verbraucherzentrale Unterrichtseinheiten zur Arbeit der Verbraucherzentrale in Friedrichshafener Schulen an. Seit ihrer Beteiligung an dieser Veranstaltungsform in 2010 wurden weit über 170 Vorträge gehalten. Ein spezielles Angebot für Realschulabgänger vermittelte Wissen zum Thema „Finanzen für Berufstarter – Altersvorsorge: aber richtig!“.
- Seniorenbeauftragte Friedrichshafen (Fr. Knacke) – Vortragsangebote der Verbraucherberatung in der Seniorenbegegnungsstätte Haus Sonnenuhr
- Familienbeauftragte Friedrichshafen (Fr. Abele) – entsprechende Angebote für Eltern
- Energieagentur Bodenseekreis (Hr. Ertle) – enge Zusammenarbeit in vom Bund geförderten Angeboten der Energieberatung
- Landeskriminalamt im Rahmen der Prävention (Hr. Köstlinger, Hr. Hunger)
- Darüber hinaus besteht eine gute Kooperation mit der Deutschen Rentenversicherung, die sowohl einen kontinuierlichen Austausch als auch gemeinsame Informationsstände zum Thema „Altersvorsorge“ beinhaltet.
- Die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Friedrichshafen ist regelmäßig mit einem Informationsstand auf der Verbrauchermesse IBO präsent, u.a. mit einem Infostand zum Thema „Private Altersvorsorge“. Ähnliches gilt für die Oberschwabenschau in Ravensburg.

Finanzierung der Beratungsstelle Friedrichshafen

Für die Erstausrüstung der Beratungsstelle im Jahr 2008 standen Landesmittel zur Verfügung.

Voraussetzung für den Landeszuschuss zu den Einrichtungs- und Personalkosten war, dass die laufenden Betriebskosten der Beratungsstelle vor Ort weitgehend durch die Kommunen getragen werden und diese für mindestens fünf Jahre gesichert sind.

Der Anteil der Personalkosten beträgt 81,1 %, der Anteil der Sachkosten 18,9 %. Die Kosten der Beratungsstelle werden anteilig vom Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und der Stadt Friedrichshafen getragen.

Eine weitere Finanzierungsquelle sind Projekte des Landes und des Bundes. Der Bund fördert über Projektmittel insbesondere die Informationsbereitstellung (z.B. kostenlose Faltblätter, Vorträge, Aktionstage), aber auch gezielte Beratungsangebote wie die Energieberatung.

Die Stadt Friedrichshafen und der Bodenseekreis hatten sich zur Gründung der Beratungsstelle Friedrichshafen im Jahr 2008 darauf verständigt, wenigstens in den ersten fünf Jahren des Bestehens die Sachkosten der Beratungsstelle mit jeweils 9.000 EUR pro Jahr gemeinsam zu unterstützen.

Die Stadt Friedrichshafen erfüllt ihre Verpflichtung seither mit einer Zuwendung von 8.500 bis 8.750 EUR, während der Bodenseekreis seine Unterstützung mit den Sparhaushalten 2012/2013 eingestellt hat.

Angesichts der wachsenden und immer vielfältigeren Nachfrage nach Verbraucherberatung aus allen Bevölkerungsgruppen nicht nur aus Friedrichshafen, sondern aus dem gesamten Kreisgebiet, wächst der Druck auf die Verbraucherzentrale, das Beratungsangebot weiter auszubauen. Es sollte deshalb im Interesse der Stadt und des Bodenseekreises liegen, den Fortbestand der Beratungsstelle Friedrichshafen zu sichern. Dazu wird die Stadt Friedrichshafen die Beratungsstelle in der Riedleparkstraße auch weiterhin mit bis zu 9.000 EUR pro Jahr unterstützen. Diese Zusage gilt – wie in anderen Fällen auch – zunächst befristet bis zum 31.12.2022.

Perspektiven für die Beratungsstelle Friedrichshafen

Vorort in Friedrichshafen sollen die vielfältig bestehenden Kooperationen fortgeführt und nach Möglichkeit noch ausgebaut werden.

- So ist vorgesehen, den ehrenamtlichen Helfern der Repair Cafe's gemeinsam mit dem Abfallwirtschaftsamt Vorträge als Dank für ihr Engagement anzubieten. Dieses Angebot käme auch den Helfern des Repair Cafe's im Friedrichshafener Haus Sonnenuhr zu Gute.
- Der Verein Kommunale Kriminalprävention Bodensee e.V. plant Anfang 2019 im Graf-Zeppelin-Haus eine Informationsveranstaltung zum Thema „Sicherheit vor betrügerischen Maschen“, zu der sich eine Kooperation mit der Verbraucherberatung und weiteren Partnern anbietet.
- Die derzeit vakante Personalstelle in der Beratung Friedrichshafen soll baldmöglichst wieder besetzt werden.

Auf **Landesebene** ist der Aufbau digitaler Beratungsangebote, sogenannte Online-Beratung im Gange. Dazu zählt auch der Ausbau digitaler Service-Leistungen wie die Online-Buchung von Beratungsterminen. Die persönliche Beratung soll aber weiterhin im Vordergrund stehen.

Bundesweit beteiligt sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg an Markt-Wächter-Programmen, über die neue Maschen und Trends zum Nachteil der Verbraucher verfolgt werden. Bei Bedarf werden die Verbraucherrechte durch Muster-Feststellungsklagen verteidigt.

Darüber hinaus beteiligt sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Rahmen des Bundesprogramms „Soziale Stadt“ am Aufbau quartierbezogener Beratungsangebote. Sie zielen insbesondere auf Menschen mit Hemmschwellen beim Aufsuchen von Beratungsstellen wie z.B. Migranten. Der Lösungsansatz besteht in spezifischen Beratungsangeboten in Quartierseinrichtungen dieser Zielgruppen.

Nutzen einer Verbraucherzentrale für Friedrichshafen und die umgebende Region

Aus der Sicht des Stadtmarketings ist die Beratungsstelle in Friedrichshafen für Stadt und Landkreis sowie den Kooperationsraum Bodensee-Oberschwaben ein großer Gewinn:

- + Eine Innenstadt lebt von einem Nutzungsmix aus Geschäften, Kultur, Dienstleistungen etc. Die Verbraucherzentrale ist ein weiterer interessanter Mosaikstein im Angebot der Friedrichshafener Innenstadt und ein regionales Alleinstellungsmerkmal.
- + Guter Bürgerservice – der in Friedrichshafen eine wachsende Bedeutung hat – beinhaltet auch ein gutes Angebot an außerstädtischen Non-profit-Dienstleistungen zum Wohle der Bürger. Es steht einer Stadt mit Teilfunktionen eines Oberzentrums gut an, hier ein qualitätsvolles Angebot vorzuhalten. Die Verbraucherzentrale bietet eine wichtige Ergänzung zum Pflichtkanon kommunaler Serviceleistungen für den Bürger.
- + Das Vorhandensein einer Einrichtung wie der Verbraucherzentrale schafft beim Kunden Vertrauen in den Standort und darin, dort mit den eigenen Bedürfnissen ernst genommen zu werden.

Diese Vorteile kommen in Friedrichshafen auch deshalb besonders zum Tragen, da die Stadt bereits wichtige unabhängige Beratungs- und Informationsangebote für die Bürger der Region vorhält, namentlich

- Energieberatung durch die Energieagentur Bodenseekreis, inzwischen auch in enger Kooperation mit der Verbraucherberatung in der Riedleparkstraße
- Abfallberatung im Landratsamt Bodenseekreis
- Umweltberatung in der städtischen Abteilung Umwelt und Naturschutz.

Flankiert werden diese Angebote durch das Vortrags- und Weiterbildungsprogramm der Volkshochschulen. Diese bürgernahen Angebote ergänzen sich in hervorragender Weise und gewinnen durch die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in der Riedleparkstraße Synergieeffekte. Die Mitwirkung im Globalen Klassenzimmer eröffnet der Verbraucherzentrale einen direkten Zugang zu den Schulen in Friedrichshafen und sensibilisiert junge Menschen gerade auch aus bildungsfernen Schichten für ihre Rechte als verantwortungsbewusste Verbraucher.