

Anlage 1

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.  
Andreas-Gayk-Straße 15 · 24103 Kiel

An den  
Hauptausschuss  
der Stadt Norderstedt  
Rathaus  
Rathausallee  
22846 Norderstedt

Landesgeschäftsstelle  
Andreas-Gayk-Straße 15  
24103 Kiel

Tel. (0431) 590 99 - 10  
Fax (0431) 590 99 - 77  
info@vzsh.de  
www.vzsh.de

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Telefon	Datum
		0431-59099-110 040-5238455	08.11.2012

### Antrag auf Zuwendung – ergänzende Informationen

Sehr geehrter Herr Nicolai, sehr geehrte Damen und Herren,

zunächst einmal bedanken wir uns ganz herzlich, dass Sie am 05. November entschieden haben, auch 2013 Mittel in Höhe von 24.548,00 €, 11.000,00 € allgemeine Zuwendung sowie 13.548,00 € Mietkosten, zur Verfügung zu stellen.

Selbstverständlich werden wir diese Mittel ausschließlich zur Finanzierung unserer Beratungsstelle in Norderstedt einsetzen. Erfreulicherweise ist es uns gelungen, auch in anderen Kommunen (Kiel, Heide, Kreis Dithmarschen sowie Bad Segeberg und Kaltenkirchen) zusätzliche Mittel einzuwerben, die wir für die dortigen Beratungs- bzw. Schuldnerberatungsstellen einsetzen.

Anbei erhalten Sie eine aktualisierte und detailliertere Aufstellung unserer voraussichtlichen Kosten und Einnahmen. Dabei haben wir die von Ihnen bewilligte Zuwendung bereits eingerechnet.

Außerdem senden wir Ihnen die statistische Auswertung der Kontakte der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein und der unserer Beratungsstelle in Norderstedt. Die Gesamtzahlen der Verbraucherzentrale enthalten alle Kontakte und Beratungen unserer fünf Beratungsstellen, unserer zwei Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen, des Europäischen Verbraucherzentrums, der Patientenberatung sowie diverser kleinerer Projekte.

HSH Nordbank  
BLZ 210 500 00  
Kto. 53005196

Steuer-Nr. 19 294 76194

Anerkannt als gemeinnützige Körperschaft durch das Finanzamt Kiel-Nord

Eingetragen im Vereinsregister Nr. VR 1700 Amtsgericht Kiel

Vorstandsvorsitzender  
Peter Beushausen

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. Geschäftsführer  
Stefan Bock

Seite 2 von 2 Seiten des Schreibens vom 08.11.2012

In ca. 56% der Fälle nehmen Verbraucherinnen und Verbraucher telefonisch Kontakt zur Beratungsstelle Norderstedt auf. Persönliche Kontaktaufnahmen finden zu ca. 38% statt. Schriftlich oder per E-Mail kontaktieren uns Ratsuchende in ca. 6% der Fälle, Tendenz steigend. Unsere Beratungen finden in der Beratungsstelle zu annähernd 100% persönlich statt.

Die Beratungsstelle Norderstedt hat sich im Jahr 2011 an zwei Norderstedter Messen, der Messe „Rund ums Haus“ und der „Norderstedter Herbstmesse“, beteiligt. Beigefügt finden Sie zu Ihrer Information den Jahresbericht 2011 der Beratungsstelle.

Seit Januar 2012 testen alle Verbraucherzentralen ein gemeinsames bundesweites Erfassungssystem, das die Kontaktdaten nach EU-Vorgaben und daher anders als bisher erfasst. Wir haben deshalb derzeit noch keine konkreten Daten aus 2012 für unsere Beratungsstelle in Norderstedt vorliegen. Dennoch gehen wir davon aus, dass sich die Nachfrage nach Informationen und Beratung nicht wesentlich verändert hat.

Diverse Aktionen und Veranstaltungen fanden auch 2012 in Norderstedt statt. So beteiligten wir uns mit unserer Energieberatung an der Messe „Rund ums Haus“, stellten unser Beratungs- und Informationsangebot auf dem Schleswig-Holstein-Tag im Stadtpark Norderstedt vor, informierten Berufseinsteiger auf der „Jungen Messe“ und nahmen teil an der „Norderstedter Herbstmesse“. Insgesamt führte die Verbraucherzentrale auch in diesem Jahr allein bis Oktober ca. 75 Veranstaltungen mit rund 3.400 Teilnehmerinnen und Teilnehmern in und um Norderstedt durch.

Mit freundlichen Grüßen

  
Margrit Hintz  
Stv. Geschäftsführerin  
hintz@vzsh.de

gez.:  
Iris Buschmann  
Beratungsstellenleiterin  
buschmann@vzsh.de

- Anlagen



## Voraussichtliche Ausgaben und Einnahmen der Beratungsstelle Norderstedt in 2013

### I. Personalkosten

Leiterin (25 Std.)	34.650,00 €	
Beraterin (19,5 Std.)	20.250,00 €	
Beraterin (19,5 Std.)	17.060,00 €	
Rechtsberater	10.000,00 €	
FDL-Berater	10.000,00 €	
Energieberater	projektfinanziert	- €
Reinigungskraft	3.300,00 €	
Vertretungskosten	1.200,00 €	
<b>Summe</b>		<b>96.460,00 €</b>

### II. Sachkosten

Miete	13.548,00 €	
Betriebskostenvorausz.	1.416,00 €	
Heizkostenvorausz.	1.104,00 €	
Strom/Reinigung	3.832,00 €	
Telefon, Fax	1.500,00 €	
Reisekosten	1.000,00 €	
Infothek	- €	
Kopierer	900,00 €	
Reparaturen, Wartung	500,00 €	
Broschüreneinkauf	5.000,00 €	
<b>Summe</b>		<b>28.800,00 €</b>

**Gesamtkosten** **125.260,00 €**

In dieser Aufstellung sind nicht enthalten die Overheadkosten für Fachreferate und Verwaltung durch die Geschäftsstelle, Investitions-, Büromaterial-, Porto- und weitere Sachkosten und Personalnebenkosten u.ä..

<b>Zuwendung Stadt Norderstedt</b>		11.000,00 €
<b>Mietzuschuss</b>		13.548,00 €
<b>Eigeneinnahmen</b>		48.000,00 €
Vorträge	500,00 €	
Broschürenverkauf	4.000,00 €	
Kostenbeiträge Beratung	43.000,00 €	
Spenden	500,00 €	
<b>Von der Verbraucherzentrale zu tragende Kosten</b>		<b>52.712,00 €</b>

## Verbraucherkontakte 2011

BERATUNGSART	BERATUNGSSTELLE	Gesamt Verbraucherzentrale	Norderstedt
Beratung/Rechtsbesorgung	Gesamt	32.857	1.915
Kurzinformation/Verweis	Gesamt	40.442	7.825
Aktion/Messe/Vortrag extern	Gesamt	23.119	3.209
Aktion/Vortrag intern	Gesamt	20.239	841
Gesamtkontakte Beratungsstelle intern			10.581
Gesamtkontakte Beratungsstelle extern			3.209
Gesamtkontakte		116.657	13.790

verbraucherzentrale



Schleswig-Holstein

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

Jahresbericht 2011  
Norderstedt

Die Verbraucherzentrale Norderstedt blickt auf ein turbulentes Jahr 2011 zurück. Rund 10.600 Verbraucherinnen und Verbraucher aus Norderstedt und Umgebung suchten Rat und Unterstützung in unserer zentral am Rathausmarkt in Norderstedt-Mitte gelegenen Beratungsstelle.

Im Team arbeiten neben Iris Buschmann, Leiterin der Beratungsstelle, die Mitarbeiterinnen Sigrid Griesing und Heike Vogel sowie sieben freie Mitarbeiter.



Erste Ansprechpartner für ratsuchende Bürger in Verbraucherfragen: Heike Vogel, Sigrid Griesing und Iris Buschmann (von links)

Seit über 35 Jahren ist die Verbraucherzentrale in Norderstedt erster Ansprechpartner für Verbraucherfragen. Unsere Beratungsstelle ist wöchentlich 26 Stunden für Ratsuchende geöffnet. In dieser Zeit finden Fachberatungen zu den Themen Altersvorsorge und Geldanlage, Energie und Bauen, Immobilienfinanzierung, Lebensmittel und Ernährung, Rundfunkgebühren, Verbraucherrecht, Versicherungen und Zahnärztliche Leistungen statt.

Außerdem erhalten Verbraucher während dieser Zeit Kurzauskünfte und andere unabhängige Informationen kostenfrei. In Kooperation mit dem Pflegestützpunkt Norderstedt bieten wir neu auch eine Beratung zu Wohn- und Pflegeleistungen an. Pflegebedürftige, ihre Angehörigen und weitere Interessierte erhalten Informationen und Beratung zum neuen Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG). Das WBVG gilt - anders als zuvor das Heimgesetz - nicht nur für Alten- und Pflegeheime, sondern auch für Pflegegemeinschaften und z.T. auch für betreute Wohneinheiten. Ein umfangreiches Ratgeberangebot sowie Testhefte der Stiftung Waren-test runden das Informationspaket der Verbraucherzentrale ab.

## Aus für die Verbraucherzentrale Norderstedt? Der Hauptausschuss der Stadt Norderstedt beschließt einstimmig die finanzielle Unterstützung

Aufgrund von Kürzungen der institutionellen Förderung durch das Land, Kürzungen von Projektförderungen von Bund bzw. Land sowie der Erhöhung des Mehrwertsteuersatzes von 7% auf 19% auf die Beratungsentgelte ab 2012 entsteht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ein Einnahmeverlust von 147.000 Euro in 2012. Strukturelle Veränderungen und damit eine mögliche Schließung der Beratungsstelle Norderstedt zum Ende 2011 sowie einer wei-

teren Beratungsstelle im Land und des Europäischen Verbraucherzentrums in Kiel wäre die Konsequenz. Die schwierige finanzielle Situation der Verbraucherzentrale war zentrales Thema in den lokalen und überregionalen Medien.

## Das Aus ist vorerst abgewendet

Die Verbraucherberatung in Norderstedt kann bis Ende 2012 weitermachen. Doch weitere Zukunft bleibt unklar

ANDREAS BURGMAYER

NORDERSTEDT: Iris Buschmann ist die Leiterin der Verbraucherzentrale am Norderstedter Rathausmarkt. Und bis gestern musste sie damit rechnen, zum Jahresende arbeiten zu werden. Das Land Schleswig-Holstein wird die Zuschüsse für die fünf Beratungsstellen im Land von 700.000 auf 699.400 Euro kürzen. Das Aus für die Beratungsstellen Norderstedt und Heide am 31. Dezember 2011 - zumindest ist dies die Konsequenz, die die Vorstände der Verbraucherzentrale daraus ziehen. Iris Buschmann erst einmal aufatmen. „Ich kann die Beratungen der Vorstände nächste Woche nicht vorprüfen. Doch unser Vorstandes läuft erst Tagen mit einem Ortman im Gespräch“, sagt der Landesgeschäftsführer der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, Stefan Bock. Für ihn sei es ein „Schicksal“, dass der Vorstand beschließt, in Norderstedt zunächst bis zum 31. Dezember 2012 weiterzumachen. Die Verbraucherberater würden auch schlecht beraten, das Angebot der Stadt Norderstedt nicht anzunehmen. Mit einem beeindruckend einstimmigen Votum hat sich die Norderstedter Politik großzügig gezeigt und beschlossen, die Norderstedter Verbraucherzentrale 2012 nicht nur mit dem bislang üblichen 31.500 Euro zu unterstützen, sondern ihr auch noch die Jahresmiete

Wir haben seit Jahren diesen Wöchentlich und wir hören nicht gegen ein wenig mehr Sicherheit. Iris Buschmann

in den Räumen im Rathaus in Höhe von 13.600 Euro zu erlassen. Geleitet ist das Versprechen, dass es um Jahresende erst mal weitergeht.

Am Donnerstag trafen sich Landesgeschäftsführer Bock, die Landesministerin für Verbraucherschutz, Juliane Rumpff, und die Landesparlamentarische Käthe Rathje-Hoffmanns Besprechungsräume im Untergeschoss der Norderstedter Verbraucherzentrale. In den Beratungen darüber war der Senatsbeirat der Stadt Norderstedt in Gruppenarbeit erschienen. Die Senioren hatten schriftlich an Ministerin Rumpff appelliert, die gerade für die alten Menschen wichtige Verbraucherberatung zu erhalten. Doch die Senioren, die darauf gehofft hatten, dass die Mitarbeiterin eventuell die Herabsetzung der Einrichtung für mehr als ein Jahr vorläufig werden würde, wurden enttäuscht. „Die öffentlichen Haushalte sind auf allen Ebenen angespannt. Das bekommt die Verbraucherzentrale zu spüren“, sagt die Verbraucherzentraleleiterin Rumpff. „Aber ich werde mich auf Landeserebene dafür einsetzen, dass wir für die Finanzierung der Verbraucherzentrale im Land eine mehrjährige Sicherheit hinein können.“ Rumpff könne sich fünfjährige Vereinbarungen im



Ministerin Juliane Rumpff (von rechts), Käthe Rathje-Hoffmann und Stefan Bock (Verbraucherzentrale)

Landeshaushalt vorstellen. „Doch die Standortdiskussion wird auch im nächsten Jahr weiter gehen“, sagt Rumpff.

Die Norderstedter Entscheidung hat Leuchterwirkung für das Land. Für Stefan Bock hat die Entscheidung der Norderstedter Kommunalpolitik eine „Leuchterwirkung“ für das ganze Land. „In anderen Kommunen sieht man wie bisher auf Credit, was die Finanzierungsbedeutung für die Verbraucherzentrale angeht. Nach der Norderstedter Entscheidung wird auch in diesen Kommunen der Kredit diskutiert“, sagt Bock. Für die Verbraucherzentralen könne derzeit bei der Finanzierung alles Negative auf einen Schlag. Nicht nur die Kürzungen der Landesmittel, sondern auch die Entscheidung, dass für die Leistungen der Zentren der volle Mehrwertsteuersatz zu zahlen ist und dass viele langjährige Projekte ausfallen, schlagen hart auf ins Konto. „Die Finanzierung der Zentren ist bereit gefallert. Es sind 14 verschiedene Geldgeber. Das macht schwer Arbeit und die Finanzierung so schwierig“, sagt Bock. Er hofft auf die Politik im Land und Bund.

Die Landesparlamentarische Käthe Rathje-Hoffmann, die das Treffen in Norderstedt initiiert hatte, sagt sich erleichtert, dass das Bestehen der Verbraucherzentrale in Norderstedt zumindest für ein Jahr gesichert ist. Verbraucherzentrale sei vorwiegend Bundesangelegenheit, sagt Rathje-Hoffmann. Eine weitreichendere Förderung sei zu erwarten auf dem Bundesebene und auch auf das Europäische Parlament möglich. „Dafür werden wir das Jahr nutzen“, so die Landesparlamentarische. Iris Buschmann hat allen, dass bei den vielen Gesprächen auf allen Ebenen spätestens am 30. Dezember 2011 ein Ergebnis fest steht, das ihre berufliche Zukunft länger als ein Jahr sichert. „Wir haben seit Jahren diesen Wöchentlich und wir hatten nichts gegen ein wenig mehr Sicherheit“, sagt Buschmann. Sie kann sich nicht gut erinnern, wie 2001 das Netz der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein von damals 23 Beratungsstellen auf die heutigen fünf reduziert gekürzt wurde. Das der Verbraucherzentrale in den letzten zehn Jahren unwichtig geworden wäre, kann wohl niemand behaupten. Buschmann: „Ich hoffe, dass Bund und Land die Wichtigkeit der Verbraucherberatung erkennen und uns die Arbeit ein wenig leichter machen.“



Iris Buschmann, Leiterin der Beratungsstelle in Norderstedt, kann durchatmen. Zumindest 2012 ist ihr Job sicher

Norderstedter Zeitung 09. September 2011

Die Verbraucherzentrale stellt für Norderstedt einen immensen strukturpolitischen Vorteil dar, da sie die Kaufkraft der Bevölkerung durch Information und Beratung erhält. Auch Bürger der umliegenden Kreise, in denen die Verbraucherzentrale nicht vor Ort ist, nutzen die Beratungsstelle.

Als gemeinnütziger Verein informieren und beraten wir Verbraucherinnen und Verbraucher zu Fragen des privaten Konsums. Vermeidung von Abzockern durch dubiose Firmen und die Überprüfung von Versicherungsverträgen führen hier zu einer Erhöhung der Kaufkraft vor Ort. Darüber hinaus löst die Beratung auch Investitionen aus, die überwiegend dem regionalen Handwerk zu Gute kommen. Hier sei v.a. die Energieeinsparberatung, die zu Baumaßnahmen wie Dach- und Fassadendämmung, Erneuerung von Heizungsanlagen etc. führt, sowie die Baufinanzierungsberatung genannt. Auch leistet die Verbraucherzentrale eine langfristige Entlastung der Sozialkassen durch die Förderung privater Altersvorsorge und der Absicherung von Berufsunfähigkeit. Dank der finanziellen Unterstützung der Stadt Norderstedt und des großen Einsatzes des Senatsbeirates der Stadt Norderstedt ist ein Erhalt der Beratungsstelle auch im Jahr 2012 gesichert.

## Skandale führen zu starker Verunsicherung!

Das Jahr 2011 war geprägt von Lebensmittelskandalen. Die Dioxin-Belastung von Eiern und Futtermitteln und gehäufte EHEC-Erkrankungen mit Todesfällen führten zu großer Besorgnis und Unsicherheit in der Bevölkerung. Was kann ich noch essen? Wie sicher sind unsere Lebensmittel? Verunsicherte Verbraucher fanden bei uns ein offenes Ohr und bekamen Informationen zu Alternativen und Handlungsmöglichkeiten.

Skandalös fanden Verbraucherinnen und Verbraucher auch den Umgang von Banken und Finanzberatern mit ihrem Geld. Beratungen zur gescheiterten Geldanlage, die große Vermögensverluste verursachten, waren in der Verbraucherzentrale an der Tagesordnung. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher suchten uns auf, weil sie eine Geldanlage erworben hatten, sei es ein Wertpapier oder eine Unternehmensbeteiligung (grauer Kapitalmarkt). Sie waren unsicher, ob dieses Produkt für ihre Anlagezwecke geeignet ist oder sie hatten bereits einen Verlust erlitten. Daher wollten Sie überprüfen, ob Anhaltspunkte für eine Falschberatung bestanden. Die rechtliche Beratung umfasst hierbei neben der Erklärung des i.d.R. für den Anleger verständlichen Produkts die Klärung von Verjährungsfristen, Schadensersatzansprüchen und Möglichkeiten der Durchsetzung dieser Ansprüche.

## Veranstaltungen und Aktionen

Der Weltverbrauchertag am 15. März stand 2011 unter dem Motto „Angefragt, abgebucht, abgezockt – Betrügerische Gewinne“. Interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher konnten eine kostenlose Einschätzung von Gewinnmitteilungen und aktuellen Abzockermethoden erhalten. Die Abzocke mit unerlaubten Werbeanrufen war dabei ein großes Verbraucherärgernis.

Oft behaupten Firmen, es bestehe bereits ein kostenloser Vertrag, der zukünftig kostenpflichtig werde. Eine Kündigung sei nur möglich, wenn ein Datenabgleich stattfindet oder ein Zeitschriftenabonnement abgeschlossen würde. Aber auch die Einladungen zu Gewinnveranstaltungen, sogenannten „Kaffeefahrten“, die sich letztendlich als Werbe- und Verkaufsveranstaltungen entpuppen, sind nach wie vor ein großes Thema.

In Kooperation mit den Städten Norderstedt, Bad Segeberg und Pinneberg führten wir mehrere gutbesuchte Aktionen und Veranstaltungen durch. Wir beteiligten uns u.a. an der beliebten Norderstedter Messe „Rund ums Haus“, der „Energie- und Modernisierungskampagne“ in Kooperation mit der Stadt Norderstedt und der ZEBAU GmbH und der „Norderstedter Herbstmesse“ sowie der „RegioSchau Segeberg“ und der Messe „Beruf und Familie“. Rund 800 Verbraucher erreichten wir so mit unserem Informationsmaterial und Beratungsangebot. Die „Kreisumwelttage Pinneberg“ begleiteten wir mit Infoständen sowie mit Informationsveranstaltungen für Schulklassen zum Thema Klimaschutz und Ernährung. Fast 150 Interessierte, Schülerinnen und Schüler hatten so die Gelegenheit, sich hierzu zu informieren und Wissen zu vertiefen.



Großer Andrang am Infostand der Verbraucherzentrale auf der „RegioSchau“ in Bad Segeberg

Auch in 2011 führten unsere guten Kontakte zur Gleichstellungsstelle und zum Seniorenbeirat der Stadt Norderstedt zu regelmäßigen Austauschen und gemeinsamen Veranstaltungen, z.B. zur Altersvorsorge für Frauen und zu Patientenrechten. Unsere Ausstellung „Allergien: Besser schützen – wirksam vorbeugen“ zeigten wir von Oktober bis November in Kooperation mit der Evangelischen Familienbildung in den dortigen Räumen sowie in Kooperation mit dem Fachbereich Umwelt der Stadt Norderstedt im Rathaus. Die Ausstellung führte durch das breite Themenspektrum

und zeigte Wege auf, wie man Auslöser von Allergien meidet und den Verlauf von Erkrankungen günstig beeinflusst.

Das wichtige Thema der unabhängigen Beratung zu Versicherungsthemen griffen wir u. a. in Veranstaltungen zusammen mit der Volkshochschule Norderstedt auf.



Versicherungen sind wichtig! Doch wer braucht welche Versicherung? Viele sind falsch und zu teuer versichert. Die meisten Verbraucher ahnen gar nichts von ihren Fehlern und Verlusten. „Drum prüfe wer sich ewig bindet“ kann hier viel Geld und Ärger ersparen: „Richtig versichert – viel Geld gespart!“

Fast jeder vierte Arbeitnehmer scheidet heute vor Erreichen des Rentenalters durch Krankheit oder Unfall aus dem Berufsleben aus! Dann entstehen oftmals so hohe Einkommenseinbußen, dass der Lebensunterhalt nicht mehr zu bestreiten ist. Berufsunfähigkeit sollte daher unbedingt jeder absichern: „Berufsunfähigkeit – das oft verkannte Risiko!“

Insgesamt führte die Verbraucherzentrale in und um Norderstedt ca. 80 Veranstaltungen und Vorträge mit 4050 Teilnehmern durch.

Verbraucherzentrale Norderstedt

Leitung: Iris Buschmann  
Beratung: Sigrid Griesing, Heike Vogel  
und freiberufliche Honorarkräfte

Rathausallee 38  
22846 Norderstedt  
Telefon 040/5 23 84 55  
Telefax 040/5 28 26 04  
norderstedt@vzsh.de  
www.vzsh.de



Öffnungs- und Beratungszeiten:

Mo. 09.00 - 18.00 Uhr  
Di. 09.00 - 13.00 Uhr  
Do. 09.00 - 18.00 Uhr  
Fr. 09.00 - 13.00 Uhr