

E: 15.07.19

# Anlage 5

zur Vorlage B 19/0367

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.  
Hopfenstraße 29 · 24103 Kiel

Stadt Norderstedt  
Die Oberbürgermeisterin  
Innere Organisation und Geschäftsführung  
Stadtvertretung  
Postfach 1980  
22809 Norderstedt

Landesgeschäftsstelle  
Hopfenstraße 29  
24103 Kiel

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

Ihr Zeichen  
10.33.02.24

Unser Zeichen

Telefon  
0431-59099-110

Datum  
12.07.2019

## Zuwendung der Stadt Norderstedt für die Arbeit der Verbraucherzentrale im Haushaltsjahr 2020 Pflicht gemäß Beschluss des Hauptausschusses vom 31.10.2016

Sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin Roeder,

am 18. Juni haben wir den Zuwendungsbescheid Ihrer Stadt für das Haushaltsjahr 2019 erhalten. Vielen Dank für die Unterstützung unserer Verbraucherarbeit in Norderstedt.

Dieser Bescheid - wie auch die der Jahre 2017 und 2018 - verpflichtet uns gemäß Beschluss des Hauptausschusses vom 31.10.2016, „jährlich eine Einwohnerstatistik zu führen, aus der ersichtlich wird, aus welcher Gemeinde die Ratsuchenden kommen. Diese Statistik ist ausschlaggebend für die weitere Gewährung der jährlichen Zuwendung.“

Bereits in unserem Schreiben an Ihren Vorgänger Oberbürgermeister Grote vom 16.12.2016 haben wir darauf hingewiesen, dass uns die Erfassung der Postleitzahlen sämtlicher anfragender Verbraucher\*innen vor erhebliche Probleme stellt (s. Anlage 1). Dies haben wir auch in der Sitzung des Hauptausschusses vom 20.09.2019 dargelegt.

Um eine höhere telefonische Erreichbarkeit allen Beratungsstellen zu gewährleisten, haben wir Ende 2012 unser sogenanntes Anrufmanagement eingeführt. Dabei laufen sämtliche Anrufe über die Telefonanlage in Kiel und werden an die nächste freie Agentin in einer unserer 5 Beratungsstellen geroutet.

Förde Sparkasse  
IBAN DE36210501701002096327  
BIC NOLADE21KIE

Steuer-Nr. 20 294 76103

Anerkannt als gemeinnützige Körperschaft durch das Finanzamt Kiel-Nord

Eingetragen im Vereinsregister Nr. VR 1700 Amtsgericht Kiel

Vorstand  
Stefan Bock

Verwaltungsratsvorsitzender  
Jochem Schlotmann

Seite 2 von 4 Seiten des Schreibens vom 11.07.2019

Somit beantworten auch unsere 12 Mitarbeiterinnen in den Standorten Kiel, Lübeck, Flensburg und Heide Anrufe aus Norderstedt. Ebenso beantworten unsere drei Mitarbeiterinnen in Norderstedt auch Anrufe aus dem gesamten Schleswig-Holstein.

Die 15 Mitarbeiterinnen in unseren fünf Beratungsstellen haben 2018 insgesamt 22.711 Telefonate mit Verbrauchern geführt. Wir erachten es nicht als verhältnismäßig, von allen Anrufern die Wohnorte zu erfassen.

Um dem Anliegen der Stadt Norderstedt und des Hauptausschusses soweit wie möglich nachzukommen, haben wir in 2017, 2018 und 2019 jeweils ein Quartal die Postleitzahlen sämtlicher Verbraucher\*innen, die uns persönlich aufgesucht haben, erfasst. Diese kamen zu 68 %, 71 % respektive 70 % aus Norderstedt (s. Anlage 2). Die übrigen ca. 30 % verteilen sich auf zahlreiche Kommunen im Umland. In 2019 kamen diese Ratsuchenden aus 76 (!) unterschiedlichen Postleitzahlengebieten außerhalb Norderstedts. Somit kommt unsere Arbeit ganz überwiegend den Bürger\*innen Norderstedts als Mittelzentrum im Verdichtungsraum zugute. Weitere Vorteile unserer Verbraucherarbeit für die Stadt Norderstedt haben wir in Anlage 3 beigefügt.

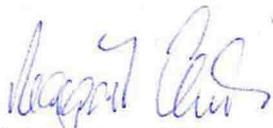
Vor diesem Hintergrund bitten wir Sie, sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin Roeder, sich dafür einzusetzen, dass der Hauptausschuss seinen Beschluss zur Erfassung der Wohnorte von Ratsuchenden vom 10.09.2018 aufhebt.

Gerne stellen wir unser Anliegen auch in einem persönlichen Gespräch vor Ort vor und stehen für Rückfragen auch aller politischen Gremien selbstverständlich jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Stefan Bock  
Vorstand  
bock@vzsh.de



i. V. Margrit Hintz  
stv. Vorstand  
hintz@vzsh.de

- Anlagen:
  1. Brief an Oberbürgermeister Grote vom 16.12.2016
  2. Faktenblatt zur Arbeit in 2018
  3. Vorteile einer Verbraucherberatungsstelle
  4. Faktenblatt zur Energieberatung

*Hilfeger*

**verbraucherzentrale**

*Schleswig-Holstein*

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

Oberbürgermeister  
Hans-Joachim Grote  
Stadt Norderstedt  
Zentrale Steuerung  
Postfach 1980  
22809 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	16.12.2016

### Ihr Schreiben vom 10.11.2016

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Grote,

wir freuen uns sehr, dass die Stadt Norderstedt unsere Arbeit auch weiterhin finanziell unterstützen wird und der Hauptausschuss auch der Erhöhung der Zuwendung auf 30.000,00 € p.a. zugestimmt hat.

Wunschgemäß werden wir Anfang 2017 die Postleitzahlen der Ratsuchenden in der Beratung sowie der Teilnehmer von Vortragsveranstaltungen für ein Quartal erfassen. Hieraus werden wir dann Hochrechnungen für das ganze Jahr ableiten. Aufgrund der jüngsten falschen Presseberichterstattung über die Verbraucherzentrale sei an dieser Stelle versichert, dass wir nicht planen, Beratungsstunden in 2017 einzuschränken.

Wir bitten um Verständnis, dass bei telefonischen Auskünften die Postleitzahlen nicht erfragt werden. Denn gemäß unseres Anrufmanagements würden auch die anderen Standorte die Erhebung sicherstellen müssen. Um eine bestmögliche Erreichbarkeit sicherzustellen, routen wir Anrufe in die jeweils anderen vier Beratungsstellen, wenn die Mitarbeiterinnen bspw. am Standort Norderstedt bereits telefonieren, in persönlichen Gesprächen, anderweitig beschäftigt oder nicht im Hause sind. Bei über 30.000 Anrufen im Jahr würde dies ein erheblicher Mehraufwand in allen Beratungsstellen neben unserer eigenen umfangreichen Erfassung bedeuten.

Wir möchten die Gelegenheit nutzen, um auch darauf hinzuweisen, dass sich unsere Mitarbeiterinnen mit großem Engagement in die Aktivitäten

Förde Sparkasse  
IBAN DE36210501701002096327  
BIC NOLADE21KIE

Steuer-Nr. 20 294 76103

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 12.12.2016

Norderstedts einbringen. Wir beteiligen uns am Gesundheitstag der Stadt, bei der Herbstmesse und der Messe „Rund ums Haus“. Intensive Zusammenarbeit findet auch mit der Gleichstellungsbeauftragten, dem Seniorenrat, der VHS, Schulen und anderen Norderstedter Institutionen statt.

Die Mittel des Landes, des Bundes (Energieberatung, Lebensmittel und Ernährung, wirtschaftlicher Verbraucherschutz) und anderer Zuwendungsgeber (NDR: Beratung zum Rundfunkbeitrag, EKSH u.a.) fließen in erheblichem Umfang in die Stadt und kommen den Bürgern in Form von kostenfreien Veranstaltungen und Beratungen zu Gute. Nicht alle diese Zuwendungen sind in die Ihnen vorliegende Kalkulation eingeflossen. Denn einige Leistungen werden auch direkt über unseren Bundesverband finanziert.

Neben unseren Mitarbeiterinnen sind mehrere Experten (Energieberater, Rechtsanwälte, Altersvorsorgeberater) auf Honorarbasis für uns tätig, die in Norderstedt ansässig sind.

Von Vorteil für die Stadt ist auch, dass wir Bürger aus dem Umland nach Norderstedt ziehen. Sie kommen nicht nur zu uns in die Beratung, sondern erledigen auch Einkäufe und anderes in Norderstedt oder nutzen das kulturelle Angebot. Nicht zuletzt ist unsere Beratungsstelle eine Bereicherung für Norderstedt Mitte.

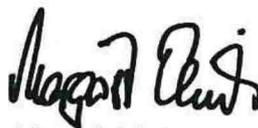
Jährlich 6.000 bis 7.000 Kontaktzahlen zeigen, dass die Bürger den Wert einer anbieterunabhängigen Institution in Norderstedt sehr schätzen.

Wir freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen



Stefan Bock  
Geschäftsführer  
bock@vzsh.de

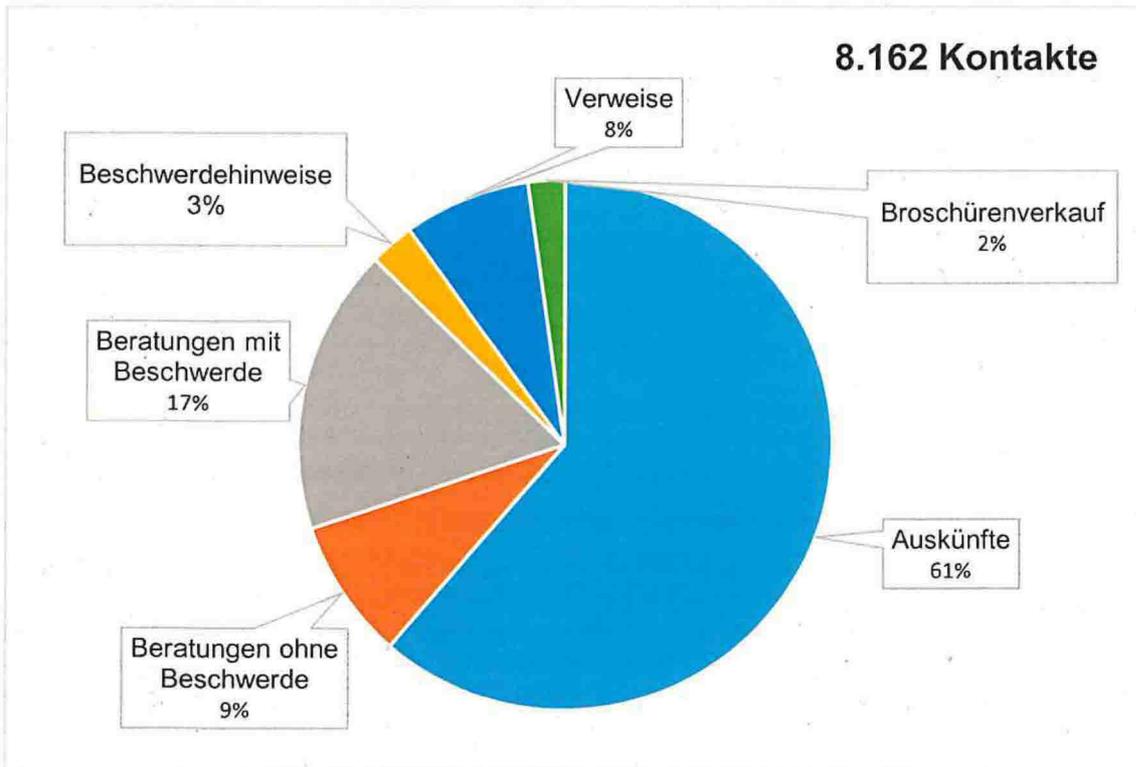


Margrit Hintz  
stv. Geschäftsführerin  
hintz@vzsh.de

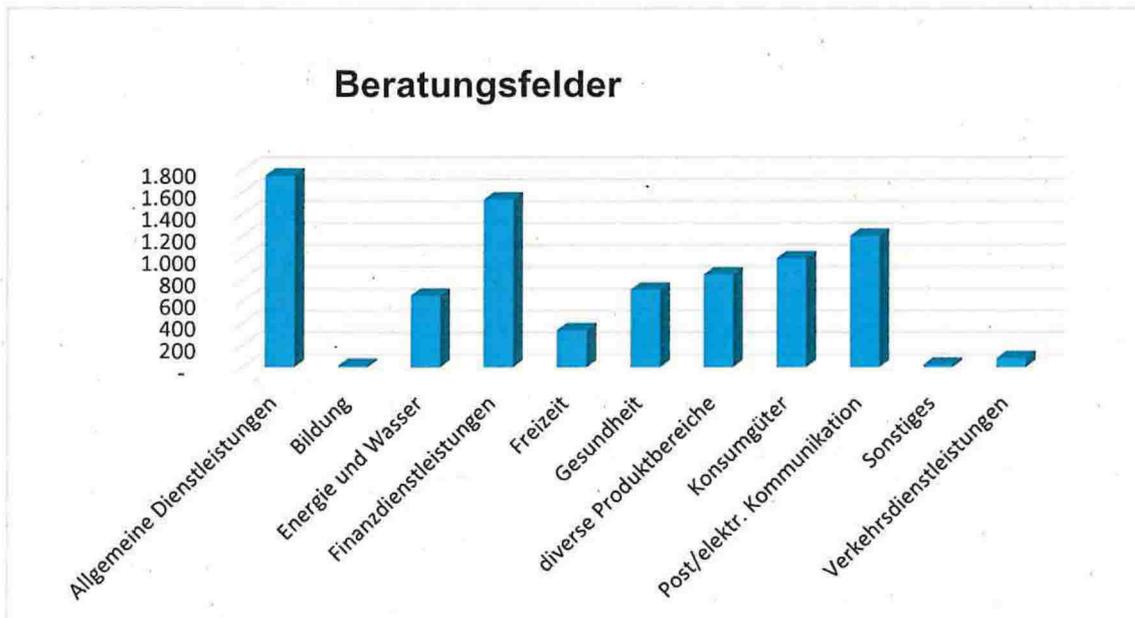
## Verbraucherzentrale in Norderstedt Faktenblatt zur Arbeit in 2018

2018 haben sich insgesamt **9.235 Verbraucher\*innen** an die Verbraucherzentrale in Norderstedt gewandt. Rund **70,5 %** von ihnen wohnen in **Norderstedt**.

**8.122 Ratsuchende** suchten **persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt**. Ihre Anliegen verteilten sich wie folgt:



Die Anfragen und Beratungen verteilten sich auf folgende Beratungsfelder:



Anlage 2

Weitere **1.113 Verbraucher\*innen** besuchten **Vorträge, Aktionen und Messen**. Sie haben sich bei den folgenden Veranstaltungen informiert:

**Vorträge für alle Verbraucher\*innen:**

22.01.2018	„Pflege organisieren“ in Kooperation mit dem Seniorenbeirat
29.01.2018	Beitragserhöhung in der Privaten Krankenkasse in Kooperation mit der VHS
17.09.2018	„Vorsorge treffen“ in Kooperation mit der VHS
24.09.2018	„Pflege“ in Kooperation mit der Gleichstellungsstelle
01.10.2018	Zusatztermin „Vorsorge treffen“ in Kooperation mit der VHS
29.11.2018	„Handwerker und Kundendienste“ in Kooperation mit dem Seniorenbeirat

**Verbraucher\*innen mit Migrationshintergrund/Geflüchtete:**

26.04.2018	Vorstellung unserer Arbeit/Grundlagen Vertragsrecht in Kooperation mit dem Diakonischen Werk Südholstein
27.09.2018	Vortrag: „Achtung Abzocke“ in Kooperation mit der Integrationsbeauftragten der Stadt im Rahmen der Interkulturellen Wochen

**Schüler, Auszubildende:**

12.02. - 15.02.2018	Gemeinschaftsschule Harksheide: „Grundlagen Verbraucherrecht“ „Wegweiser durch die Verbraucherzentrale“ „Digitale Fallen“
09.11.2018	Berufsbildungszentrum Norderstedt: „Wegweiser durch die Verbraucherzentrale“
14.11.2018	Norderstedter BildungsGesellschaft „Grundlagen Verbraucherrecht“
20.11.2018	Berufsbildungszentrum Norderstedt: „Digitale Fallen“

**Aktionen/Messen:**

3./4.02.2018	Messestand, Energieberatung auf der Messe „Rund ums Haus“
15.03.2018	Infostand, Equal Pay Day in Kooperation mit der Gleichstellungsstelle
22.03.2018	Jubiläum 40 Jahre Energieberatung: Umtauschaktion Glühbirnen gegen LED
14.-28.09.2018	Info- und Probierstand zur Fairen Woche
17.09.2018	Workshops „Verbraucher im Netz“ und Infostand am Fachtag Medien der Norderstedter Kinderschutzwoche
05.11.2018	Infostand Gesundheitstag der Stadt
29.11.2018	Aktionstag „Rund um die Immobilie“

**Kooperationen:**

Die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale basiert auch auf der guten Kooperation mit zahlreichen Einrichtungen in Norderstedt. Beispielhaft seien hier genannt:  
Örtliche Schulen und Bildungseinrichtungen, das Nachhaltigkeitsmanagement der Stadtwerke, der Seniorenbeirat, die Volkshochschule, Gleichstellungsstelle, Integrationsbeauftragte, Klimaschutzkoordinatorin, das Mütterzentrum, Pro Familia, Weltladen e.V. u.a.m.

Anlage 3

**Vorteile einer Verbraucherberatungsstelle  
für die Stadt Norderstedt:**

---

**1. Vermeidung von Sozialleistungen**

- Durch unsere Informationen und Beratungen versetzen wir die Verbraucher in die Lage angemessene, d.h. ausreichende und kostengünstige Vorsorge für Berufsunfähigkeit, Krankheit und andere Risiken zu treffen.
- Gleiches gilt für die private Altersvorsorge.
- In unserer Rechtsberatung werden Fälle oftmals abschließend geklärt bzw. geschlichtet. Dies spart Prozesskostenhilfe und entlastet die Gerichtsbarkeit.

**2. Erhaltung der Kaufkraft und Vermeidung von Überschuldung**

- durch Abwehr unberechtigter Forderungen dank der Rechtsberatung, z. B. zu Internet-Abzocke, Gewinnversprechen, Abo-Fallen etc.
- durch Vermeidung bzw. Auflösung überflüssiger oder überteuerter Versicherungen
- durch unsere Beratung zur Befreiung von Rundfunkbeitrag
- durch die Energieberatung

**3. Erreichung der Klimaschutzziele der Stadt**

- Mit unserer Energieberatung, die dank der Finanzierung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie kostenlos ist und für die nur Eigenheimbesitzer bei Energie-Checks vor Ort 30 € zahlen, tragen wir erheblich zur Erreichung der Klimaziele der Stadt Norderstedt bei (s. Anlage 4).

**4. Förderung der regionalen Wirtschaft**

- Die Informationen und Beratungen zur Energieeinsparung lösen Investitionen aus, die i. d. R. das örtliche Handwerk umsetzt und von denen in Form von Steuern auch die Stadt profitiert, S. Anlage 2.
- In unseren Informationen über nachhaltige Ernährung weisen wir auf die Vorteile regionaler Produkte hin.
- Unsere Kritik an unseriösen Machenschaften von Internet- und überregionalen Anbietern kommt seriösen regionalen Unternehmen zugute.

**5. Bildung**

- Schüler, Studenten, Auszubildende, Arbeitnehmer, Senioren, Migranten u.a. erhalten in Vortragsveranstaltungen einen Einblick in unsere Arbeit und spezifische Informationen.
- Wir beteiligen uns an Messen und Aktionen, um dort die Bürger\*innen zu informieren.
- 2018 waren unsere Mitarbeiterinnen in Norderstedt an insgesamt 21 Veranstaltungen beteiligt.

**6. Unterstützung der Verwaltung und Verbände durch unsere Lotsenfunktion**

Wir liefern Informationen und lenken die Bürger an die richtigen Ansprechpartner wie z. B. Schuldner- und Insolvenzberatung, Pflegeberatung, Veterinär- und Lebensmittelüberwachung, Koordinationsstelle für Integration, Klimamanagerin, Gleichstellungsbeauftragte, Seniorenbeirat, örtliche Verbände wie Haus und Grund, Mieterbund, Verband Wohneigentum u. a. m.

**7. Unterstützung örtlicher Institutionen und Verbände**

Wir stellen unser Know-how – häufig kostenlos – der Volkshochschule, Schulen, Verbänden u.a. zur Verfügung.

## ZAHLEN & FAKTEN FÜR NORDERSTEDT 2017

**Gesamteffekt  
 2017  
 Norderstedt**



Der Energiespareffekt von **101 Ratsuchenden im Jahr 2017** beträgt etwa 2,9 Mio. kWh Endenergie. Dies entspricht einem 70 m langen Güterzug voller Steinkohle (ohne Lok), oder einer Einsparung von mehr als 1.000 t CO<sub>2</sub>-Emissionen - allein durch diese NorderstedterInnen. Die Beratungsstelle Norderstedt konnte 2017 bei den Energieproblemen von 121 Ratsuchenden weiterhelfen, von denen 77 Ratsuchende direkt aus Norderstedt kamen.

**Eingesparte Energie in Norderstedt 2017** **2.852.000 kWh**  
 über die Lebensdauer modernisierter Gebäudeteile

In der Verbraucherzentrale 1.706.000 kWh



Beim Verbraucher zuhause 1.146.000 kWh



Die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Energieberatung ist in Schleswig-Holstein besonders hoch und liegt bei 8,5 auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden). Zudem würden **98% die Energieberatung auch anderen empfehlen.**

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat **17 Energieberaterinnen und -berater - 3 davon in Norderstedt**, die als freiberufliche Architekten, Ingenieure und Umweltwissenschaftler an unseren insgesamt **20 Standorten** zu Energieeffizienz und Energiesparen beraten.

**CO<sub>2</sub>-Einsparung in Norderstedt 2017** **1.081 t**  
 über die Lebensdauer modernisierter Gebäudeteile



636 t

in der Verbraucherzentrale



445 t

beim Verbraucher zuhause

**Angestoßene Investitionen in Norderstedt 2017** **176.757 €**

In der Verbraucherzentrale 118.720 €



Beim Verbraucher zuhause 58.037 €

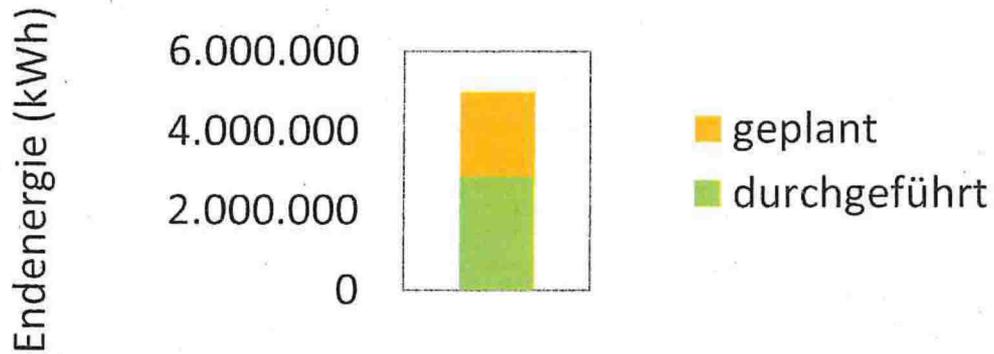


Auf einer Skala von 1 (äußerst unwichtig) bis 10 (äußerst wichtig) bewerteten die Ratsuchenden insbesondere die **Unabhängigkeit** mit 9,6 und die **fachliche Kompetenz der Berater** mit 9,7 als relevante Leistungsmerkmale der Energieberatung.

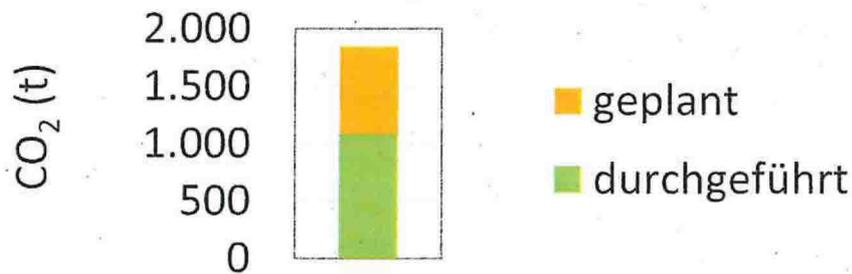
Nach europaweiter Ausschreibung analysierte die Unternehmensberatung PricewaterhouseCoopers die Wirksamkeit der Energieberatung der Verbraucherzentrale. Hierbei wurden Ratsuchende bundesweit zur Zufriedenheit mit der Beratung sowie der Umsetzung empfohlener Maßnahmen befragt. Auf Basis dieser Untersuchungen wurden die Werte für Norderstedt 2017 hochgerechnet.

# ZAHLEN & FAKTEN FÜR NORDERSTEDT 2017

## Eingesparte Endenergie



## Eingesparte Emissionen



## Angestoßene Investitionen

