

16. Wahlperiode

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Birgit Monteiro (SPD)

vom 08. Juli 2008 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Juli 2008) und **Antwort**

Wie arbeitet die Berliner Verbraucherzentrale?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Wann wurde bzw. wird der Zuwendungsvertrag mit der Berliner Verbraucherzentrale abgeschlossen?

Zu 1.: Der Zuwendungsvertrag mit der Verbraucherzentrale Berlin ist zurzeit im Abstimmungsverfahren.

2. Welche Laufzeit hat der Zuwendungsvertrag?

Zu 2.: Die Erläuterung zu Kapitel 1140 Titel 684 69 sieht im Haushaltsjahr 2008 Verpflichtungsermächtigungen in Höhe von 718.000.-€ jährlich für die Jahre 2009 bis 2013 vor, damit ein Zuwendungsvertrag für fünf Jahre geschlossen werden kann. Dem Hauptausschuss wird der Entwurf des Zuwendungsvertrages nach der Sommerpause vorgelegt.

3. Welche Ziele werden mit dem Zuwendungsvertrag vereinbart?

4. Wie erfolgt die Messung und Auswertung der Zielerreichung?

9. Nach welchem Qualitätsmanagementsystem arbeitet die Verbraucherzentrale und/oder welche Qualitätsvorgaben macht der Senat?

11. Wie soll zukünftig mit den Einnahmen umgegangen werden?

13. Welches inhaltliche Gesamtkonzept verfolgt die Verbraucherzentrale derzeit? Sind Veränderungen geplant? Wenn ja, welche?

16. Welche Rolle kann die Verbraucherzentrale zukünftig im Sinne eines aufsuchenden Verbraucherschutzes spielen?

17. Welche Rolle spielt die Verbraucherzentrale bei so zentralen Senatsvorhaben wie Transparenz in Pflege, Gesundheitswesen und der Lebensmittelsicherheit?

Zu 3., 4., 9., 11., 13., 16. und 17.: Da sich der Vertrag noch im Abstimmungsprozess mit der Verbraucherzentrale befindet, wird keine detaillierte Darstellung des Verhandlungsstandes gegeben.

5. Wie gestaltet(e) sich die Finanzierung der Arbeit der Verbraucherzentrale vom 01.01.08 bis zum Zeitpunkt des Abschlusses eines Zuwendungsvertrages?

Zu 5.: Für 2008 liegt der Zuwendungsbescheid mit Datum vom 13.2.2008 über die institutionelle Förderung für das gesamte Jahr vor.

6. Welche inhaltlichen Vorgaben gibt es seitens des Senats für die Arbeit der Verbraucherzentrale?

Zu 6.: Das Ziel der Berliner Verbraucherpolitik sind gut informierte und selbstbestimmte Verbraucherinnen und Verbraucher, die in der Lage sind, ihre Rechte wahrzunehmen und über ausreichende Kompetenz für die täglich zu treffenden Konsumententscheidungen verfügen. Dabei ist insbesondere auf die Schwächeren zu achten – d.h. Verbraucherschutz muss auch die Zielgruppen Kinder und Jugendliche, Menschen mit Migrationshintergrund und sozial Benachteiligte erreichen. Gegenwärtig wird gemeinsam mit der Verbraucherzentrale ein Leitbild formuliert.

7. Wie bewertet der Senat den Stand der Organisationsentwicklung der Verbraucherzentrale?

Zu 7.: Die Bridges Politik- und Organisationsberatung GmbH hat im Juli 2008 ihre Arbeit in und mit der Verbraucherzentrale aufgenommen. Erste Ergebnisse werden zum Jahresende 2008 erwartet.

8. Wie bewertet der Senat die Arbeit die Verbraucherzentrale hinsichtlich

- a. Orientierung am Beratungsbedarf der Berlinerinnen und Berliner einschließlich spezieller Zielgruppen (wie z.B. Senioren, Jugendliche, einkommensschwache Gruppen, Menschen mit Migrationshintergrund)
- b. Erreichbarkeit, Öffnungszeiten und Wartezeiten
- c. Qualität der Beratung und Verbraucherinformation
- d. Kundenorientierung (u.a. Freundlichkeit und Verbindlichkeit im Umgang mit dem Verbraucher)
- e. Effizienz beim Einsatz finanzieller und materieller Ressourcen
- f. Transparenz der Arbeit.

Zu 15.: Die Studie „Verbraucherschutz in der Einwanderungsgesellschaft“ (im Auftrag der Verbraucherzentrale Bundesverband) von T.L. Curvello, Oktober 2007, wird in die Leitbilddiskussion einbezogen.

Berlin, den 12. August 2008

In Vertretung

Dr. Benjamin-Immanuel Hoff
Senatsverwaltung für Gesundheit,
Umwelt und Verbraucherschutz

14. Welche Ergebnisse brachte die am 21.01.2008 gestartete Befragung der Nutzer der Verbraucherzentrale?

Zu 8. und 14.: Die Verbraucherzentrale hat im Juni 2008 eine Besucherbefragung veröffentlicht, die vom Institut für angewandte Verbraucherschutzforschung e.V. („Nutzung der Beratungs- und Informationsangebote der Verbraucherzentrale Berlin - Ergebnisse einer Besucherbefragung - Eine Untersuchung im Auftrag der Verbraucherzentrale Berlin e.V.“, IFAV, Köln, Juni 2008) durchgeführt worden ist. Hier sind Einzelergebnisse zu Themen wie Erreichbarkeit, Öffnungszeiten und der Zufriedenheit mit den einzelnen Beratungsbereichen nachzulesen.

10. Wie wird derzeit mit den Einnahmen, die die Verbraucherzentrale erzielt, umgegangen?

Zu 10.: Es handelt sich bei der derzeitigen Förderung der Verbraucherzentrale durch den Senat um eine Fehlbedarfsfinanzierung.

12. Welche Verfahrensweisen sind dem Senat aus anderen Bundesländern beim Umgang mit Einnahmen der Verbraucherzentralen in den Ländern bekannt? In welchen Bundesländern werden die Einnahmen der Verbraucherzentralen ganz oder teilweise der Arbeit der Verbraucherzentrale zugeführt?

Zu 12.: In allen Bundesländern werden die Verbraucherzentralen institutionell durch das jeweilige Land gefördert. Über Details liegt dem Senat kein Überblick vor.

15. Welche Schlussfolgerungen haben Senat und Verbraucherzentrale aus der Studie des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. "Verbraucherschutz in der Einwanderungsgesellschaft" vom 01.10.2007 gezogen?

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. August 2008)