

30.06.2011

Leitbild

Unsere Aufgaben

Unsere Vision

Unsere Werte

Unsere Leistungen

Unser Qualitätsversprechen

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Finanzierung

Verbraucherzentrale NRW e. V.
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
vznrw@vz-nrw.de
www.vz-nrw.de

Unsere Aufgaben

Wir beraten und informieren Verbraucherinnen und Verbraucher anbieterunabhängig und unterstützen sie bei der Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern.

Wir sind zugleich die Interessenvertretung aller Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, der Verwaltung, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen Verbraucherschutz ein.

Wir schaffen Transparenz in Märkten und engagieren uns dafür, dass sich die Lebensqualität in unserem Land verbessert.

Unsere Vision

Unsere Vision ist

- eine innovationsfreudige, soziale und nachhaltige Marktwirtschaft, in der das (Grund-) Recht auf unabhängige Information gesichert ist,
- eine Politik, die konsequent die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher berücksichtigt und auf diese Weise den Qualitätswettbewerb und den Wirtschaftsstandort Deutschland stärkt,
- Verbraucherinnen und Verbraucher, die auf Augenhöhe mit den Unternehmen handeln, selbstbewusst entscheiden und durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik ihre Stimme erheben,
- eine Verbraucherzentrale NRW, die auf allen Ebenen frühzeitig die Verbraucherinteressen artikuliert und aktiv zum Nutzen der Verbraucherinnen und Verbraucher und der Gesellschaft wirkt.

In unserer Vision übernehmen Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch andere Akteure Verantwortung für das Ganze. Sie setzen sich für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft ein, in der die Verbesserung der Lebensqualität im Einklang mit sozialer und generationenübergreifender Gerechtigkeit und dem Schutz der Umwelt erfolgt. Wir begleiten gesellschaftliche Veränderungsprozesse, fördern Integration und möchten insbesondere einen Beitrag zum Zusammenhalt der Gesellschaft leisten. Wir haben schon heute den Verbraucher von morgen im Blick.

Unsere Werte

Transparenz

Wir setzen uns für echte Wahlfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Ohne den einfachen Zugang zu Informationen kann die Wahlfreiheit nicht gesichert werden.

Sicherheit

Wir setzen uns für die Gesundheit der Verbraucherinnen und Verbraucher und die Sicherheit von Waren und Dienstleistungen ein.

Soziale Gerechtigkeit

Wir engagieren uns stark für Verbraucherinnen und Verbraucher, die aufgrund ihrer wirtschaftlichen Ressourcen, ihres Bildungsniveaus, ihrer Herkunft oder ihres Gesundheitszustandes benachteiligt sind.

Nachhaltigkeit

Wir unterstützen und motivieren Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Umsetzung von zukunftsfähigen und verantwortungsvollen Konsum- und Lebensstilen.

Unsere Leistungen

Beratung

Wir unterhalten in Nordrhein-Westfalen ein breites Netz von Beratungsstellen. Rund 1 Mio. Ratsuchende nutzen jährlich unsere Angebote. Im direkten Gespräch mit Verbraucherinnen und Verbrauchern und in der telefonischen und schriftlichen Beratung erarbeiten wir kompetent Problemlösungen. Zu unseren Kernberatungsleistungen gehört die Rechtsberatung; wir bieten vielfältige Spezialberatungen an. Wir führen Aktionen und Kampagnen durch und machen vor Ort Verbraucherfragen öffentlich. Unsere Beratungsstellen engagieren sich in den Städten und Kreisen in Netzwerken mit Politik und Verwaltung, Kooperationspartnern und Medien. Wir bieten interessierten Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, sich an interaktiven Kampagnen ehrenamtlich zu beteiligen.

Information

Unsere aktive Pressearbeit trägt aktuelle Verbraucherthemen in die Öffentlichkeit. Wir arbeiten dabei eng und partnerschaftlich mit lokalen und überregionalen Medien zusammen. Als moderner Informationsdienstleister nutzen wir schnelle und zielgruppengenaue Onlinemedien. Wir informieren in Büchern und anderen Publikationen in verständlicher Sprache zu wichtigen Fragen des Verbraucheralltags. Unsere Publikationen sind fachlich fundiert und praxisnah, weil wir unsere Erfahrungen aus der Beratung und der Interessenvertretung einbringen.

Interessenvertretung

Bei Verbraucherproblemen setzen wir uns für Lösungen ein, die über den Einzelfall hinausgehen. Wir wenden uns an Unternehmen und Unternehmensverbände, um präventiv Veränderungen herbeizuführen. Wir nutzen unsere Verbandsklagebefugnis und das Instrumentarium des rechtlichen Verbraucherschutzes, um für alle Verbraucherinnen und Verbraucher Verbesserungen zu erreichen und Rechtssicherheit zu erzielen. Wir wirken auf Politik und Öffentlichkeit ein und drängen auf gesetzgeberische Lösungen.

Bildung

Konsumieren muss heute mehr denn je „gelernt“ werden. In den Bildungseinrichtungen sollen die für die Wahrnehmung der Rolle als Verbraucher notwendigen Kompetenzen vermittelt werden. Unsere Bildungsaktivitäten haben das Ziel, die Entscheidungs- und Handlungskompetenzen insbesondere von bildungsbenachteiligten jungen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu verbessern.

Unser Qualitätsversprechen

An die Qualität unserer Leistungen stellen wir hohe Anforderungen. Als größte Verbraucherzentrale Deutschlands setzen wir Maßstäbe für eine effiziente und professionelle Verbraucherarbeit.

unabhängig

Wir sind ausschließlich den Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher verpflichtet und achten streng auf unsere Unabhängigkeit. Dies macht uns glaubwürdig.

kompetent

Wir greifen Verbraucherprobleme zeitnah und kompetent auf. Wir sichern die Qualität unserer Arbeit durch eine qualifizierte Unterstützung aus der Geschäftsstelle, durch bundesweit abgestimmte Beratungsstandpunkte und regelmäßige Fortbildungen.

kundenfreundlich

Wir sind gut erreichbar und machen unsere Beratungs- und Informationsangebote allen Menschen zugänglich. Dabei berücksichtigen wir sowohl ihre finanziellen Möglichkeiten als auch persönliche Einschränkungen, wie z.B. Behinderungen.

nachhaltig

Wir achten auf unsere Vorbildfunktion in Fragen der Nachhaltigkeit.

vernetzt

Wir arbeiten vertrauensvoll in einem engen Netzwerk mit den uns tragenden Mitgliedsverbänden und weiteren lokalen und überregionalen Partnern. Wir nutzen und bereichern die Zusammenarbeit aller Verbraucherzentralen und erzielen dadurch Synergieeffekte. Durch unsere Mitarbeit im Verbraucherzentrale Bundesverband tragen wir zu einer schlagkräftigen Verbraucherarbeit auf Bundesebene bei.

nützlich

Wir informieren und beraten Verbraucherinnen und Verbraucher in immer mehr Lebensbereichen, unterstützen sie bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte und vertreten ihre Interessen gegenüber Politik und Wirtschaft. Aus dem täglichen tausendfachen Kontakt mit Ratsuchenden

nehmen wir unsere Sensorfunktion wahr und ziehen verbraucherpolitische Schlüsse oder leiten gegebenenfalls Verbandsklageverfahren ein.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen und formen die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW. Sie leisten eine sinnerfüllte Arbeit, die den Bürgerinnen und Bürgern dient. Sie sind offen und kreativ, kompetent, engagiert und motiviert. Ihre qualifizierte Aus- und Weiterbildung stellen wir umfassend sicher. Wir fördern die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Das zielgerichtete Zusammenwirken aller erreichen wir durch einen offenen, menschlichen und respektvollen Umgang miteinander. Wir diskutieren Konflikte mit dem Ziel, einvernehmlich Lösungen zu finden. Unsere Führungskräfte praktizieren einen kooperativen Führungsstil, der unterschiedliche individuelle Fähigkeiten berücksichtigt. Dies schafft dem Einzelnen Handlungs- und Entwicklungsspielräume, die eigenverantwortlich im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher genutzt werden.

Unsere Finanzierung

Unsere Arbeit wird zu einem wesentlichen Teil aus öffentlichen Mitteln finanziert. Für die Kontinuität unserer Leistungen sind eine stabile Landesfinanzierung und eine gesicherte kommunale Förderung der Beratungsstellen unerlässlich.

Wir akquirieren ergänzend Projekte, um aktuelle Themen aufzugreifen und sie zeitlich befristet und ergebnisbezogen bearbeiten zu können.

Durch entgeltliche Angebote von Informationen und Dienstleistungen wird ein begrenzter Teil des Finanzbedarfs ergänzend gesichert.

Wir setzen unter Wahrung der Unabhängigkeit der Verbraucherzentrale NRW auf eine zukünftige Beteiligung der anbietenden Wirtschaft an der Finanzierung der Verbraucherzentralen, zum Beispiel über die Stiftung Verbraucherschutz in NRW.

Wir schaffen Transparenz über unsere Finanzierungsquellen.

Wir werden unser Handeln regelmäßig anhand dieser Grundsätze überprüfen.