







# KOMPETENZ- UND KOOPERATIONSZENTREN: FÜR EINEN STARKEN VERBRAUCHERSCHUTZ

Der Wandel in den Arbeits- und Lebenswelten der Verbraucher erfordert zukunftsfähige, auf die Bedürfnisse der Verbraucher abgestimmte Konzepte und Investitionen. Durch eine sukzessive Umgestaltung der Beratungsstellen in Kompetenz- und Kooperationszentren im ländlichen Raum will die Verbraucherzentrale Sachsen die Versorgung der Bevölkerung mit wesentlichen Dienstleistungen, Service- und Beratungsangeboten in Wohnortnähe gestalten. Kernpunkt ist ein innovativer Beratungsmix aus Beratung vor Ort, aufsuchender und mobiler Beratung. Die Modernisierung der Beratungsstellen inklusive Investition in die digitale Ausstattung ist notwendig, um zukünftig flächendeckend ein verlässlicher, wirksamer und barrierefreier Ansprechpartner für die Verbraucher sein zu können. Ein wirksamer Verbraucherschutz gibt zugleich Sicherheit!

## DAS KONZEPT

-  **Mehr Kompetenzen und Platz:** Zusammen mit ihren Partnern bietet die Verbraucherzentrale Sachsen an einem zentralen Ort umfassende Hilfe für die Bürger der Region in fast allen Lebensbereichen und erspart Verbrauchern lange Wege von Anlaufstelle zu Anlaufstelle.
-  **Smart und digital:** Innovativ auf dem jeweils aktuellsten Standard stehen Verbrauchern künftig auch Onlineberatung- und Videoberatung zu Verfügung, sodass jeder sächsische Verbraucher einen persönlichen Ansprechpartner bei der Verbraucherzentrale Sachsen erreicht - egal ob im Netz, am Telefon oder am Beratungstisch.
-  **Nachhaltig und komfortabel:** Nicht erst seit den Aktivitäten von Fridays for Future setzt sich die Verbraucherzentrale Sachsen für einen bewussten Umgang mit den Ressourcen ein. Deshalb wurden vor allem langlebige und natürliche Materialien für die Neugestaltung der Beratungseinrichtungen gewählt.
-  **Modern, offen, wiedererkennbar:** Die Beratungseinrichtungen sind zeitgemäß, warm und offen auf der Basis eines einheitlichen Gestaltungshandbuchs konzipiert und bieten hohen Wiedererkennungswert für die Nutzer - egal ob sie in Auerbach oder Zwickau, Görlitz oder Plauen eine Frage an die Verbraucherzentrale richten wollen.
-  **Gut verankert und bekannt:** Durch aktive Vernetzung und Kooperation ist die Beratungsstelle integraler Bestandteil der jeweiligen Kommune und Region. Durch aufsuchende und mobile Beratung nah am Verbraucher und weiteren Zielgruppen wie Kindern, Jugendlichen oder Senioren.
-  **Arbeitgeber mit Verantwortung:** Bei der Neugestaltung wird nicht nur an den Kunden gedacht, sondern auch an die Bedürfnisse der Mitarbeiter. Komfort, Licht, ausreichend Platz und Flexibilität werden demnach nicht nur für die Verbraucher zur Verfügung gestellt, sondern machen auch die Arbeitsplätze der Verbraucherschützer attraktiver.

## ❖ AUS DER REGION - FÜR DIE REGION

**Während viele Akteure dem ländlichen Raum den Rücken kehren, heißt es für die Verbraucherzentrale Sachsen: Gekommen, um zu bleiben – Gemeinsam stark für die Region!**

# DAS MUSTER: VERBRAUCHERZENTRALE AUERBACH

Von der Konzeption über die Planung hin zur Umsetzung war es ein langer Weg, der sich gelohnt hat. Im Ergebnis wurde ein Konzept umgesetzt, dass die Anforderungen des Verbraucherschutzes, der Mitarbeiter sowie der Experten für nachhaltige, moderne Arbeitswelten gleichermaßen berücksichtigt.

Das im Januar 2020 eröffnete Kompetenz- und Kooperationszentrum der Verbraucherzentrale in Auerbach hat Modellcharakter für alle anderen Beratungseinrichtungen und erzielt bereits in der noch laufenden Testphase Leuchtturmwirkung für ganz Sachsen.

Die hellen Räume mit Lichtkonzept, der erweiterte Platz und die dazu gewonnenen Kompetenzen unter einem Dach entsprechen den Anforderungen und Wünschen der Menschen vor Ort. Hier werden die Standards für die Zukunft gesetzt, geprüft und mit hohem Wiedererkennungswert in weiteren Beratungseinrichtungen fortgesetzt: Ohne lange Wege von Anlaufstelle zu Anlaufstelle.

In der neuen Auerbacher Beratungsstelle sind nämlich nicht nur die Finanz-, Rechts- und Ernährungsexpertinnen der Verbraucherzentrale Sachsen, sondern zu regelmäßigen Terminen auch weitere Partner wie der Weiße Ring, der Mieterverein und die IG Metall.

