

Leitbild

Unsere Aufgaben

Unsere Vision

Unsere Werte

Unser Qualitätsversprechen

Unsere Mitarbeitenden

Unser Ehrenamt

Unsere Finanzierung

Verbraucherzentrale NRW e. V.
Helmholtzstraße 19
40215 Düsseldorf
service@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

29. August 2024

Unsere Aufgaben

Wir beraten und informieren Verbraucher:innen anbieterunabhängig und unterstützen sie bei der Durchsetzung ihrer berechtigten individuellen Interessen gegenüber Anbietern.

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

Wir schaffen Transparenz in Märkten.

Wir fördern die Verbraucherbildung und -forschung.

Wir unterstützen ehrenamtliches Engagement für den Schutz und die Interessen der Verbraucher:innen in Nordrhein-Westfalen.

Unsere Vision

Unsere Vision ist

- eine innovationsfreudige, soziale und nachhaltige Marktwirtschaft.
- eine Politik, die konsequent die Interessen der Verbraucher:innen berücksichtigt und auf diese Weise den Qualitätswettbewerb und den Wirtschaftsstandort NRW stärkt.
- eine gut informierte Verbraucherschaft, die auf Augenhöhe mit den Unternehmen handelt, selbstbewusst entscheidet und durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik ihren Einfluss auf die Märkte geltend macht.
- eine Verbraucherzentrale NRW, die auf allen Ebenen frühzeitig die Verbraucherinteressen identifiziert, artikuliert und aktiv zum Nutzen der Verbraucher:innen sowie der Gesellschaft insgesamt wirkt.

Unsere Werte

Transparenz

Wir setzen uns für echte Wahlfreiheit der Verbraucher:innen ein. Nur durch den einfachen Zugang zu sowie die Verständlich- und Übersichtlichkeit von Informationen kann Transparenz auf den Märkten geschaffen und die Wahlfreiheit gesichert werden.

Sicherheit

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

Soziale Gerechtigkeit

Wir engagieren uns stark für Verbraucher:innen, die aufgrund ihrer wirtschaftlichen Ressourcen, ihres Bildungsniveaus, ihrer Herkunft, ihres Alters oder ihres Gesundheitszustandes benachteiligt sind bzw. ihre Rechte nicht eigenständig wahrnehmen können.

Nachhaltigkeit

Wir unterstützen und motivieren Verbraucher:innen bei der Umsetzung von zukunftsfähigen und verantwortungsvollen Konsum- und Lebensstilen und engagieren uns dafür, dass nachhaltiges Konsumverhalten insgesamt gestärkt wird.

Demokratie

Wir bekennen uns vorbehaltlos zu Demokratie und Rechtsstaatlichkeit, zu Toleranz und Pluralismus. Nur auf ihrer Grundlage kann es wirkungsvollen und unabhängigen Verbraucherschutz für alle hier lebenden Menschen geben. Extremistischen oder die Menschenwürde untergrabenden Einstellungen und Äußerungen erteilen wir klare Absagen.

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 – unter Berücksichtigung des Allgemeinwohls – ausschließlich den Interessen der Verbraucher:innen verpflichtet und achten streng auf unsere Unabhängigkeit. Wir sind überparteilich und überkonfessionell.

kompetent

Wir sichern die Qualität unserer Arbeit durch gut aus- und regelmäßig fortgebildete Mitarbeitende, den engen gegenseitigen Austausch der Beratungskräfte mit den Expert:innen aus der Geschäftsstelle sowie durch bundesweit abgestimmte Beratungsstandpunkte.

fundierte

Wir arbeiten ausschließlich mit fundierten Informationen, die nach bestem Wissen und Gewissen der Wahrheit entsprechen.

kundenfreundlich

Wir sind für Verbraucher:innen auf verschiedenen – digitalen wie analogen – Zugangswegen gut erreichbar und machen unsere Beratungs- und Informationsangebote allen Menschen zugänglich. Der freundliche und respektvolle Umgang mit allen Ratsuchenden ist für uns selbstverständlich.

nachhaltig

Wir achten auf unsere Vorbildfunktion in Fragen der Nachhaltigkeit.

vernetzt

Wir arbeiten vertrauensvoll in einem engen Netzwerk mit den Verbraucherzentralen der übrigen Bundesländer, dem Verbraucherzentrale Bundesverband sowie weiteren lokalen, überregionalen oder bundesweiten Partner:innen zusammen und wirken in zahlreichen Gremien mit.

Unsere Mitarbeitenden

Unsere Mitarbeitenden tragen und formen die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW. Sie leisten eine sinnerfüllte Arbeit, die den Bürger:innen dient. Sie sind offen und kreativ, kompetent, engagiert und motiviert. Ihre adäquate Ausstattung mit modernen Arbeitsmitteln stellen wir umfassend sicher. Die Interne Kommunikation versorgt sie stets mit allen wichtigen Informationen aus der Organisation. Die interne Digitalisierung treiben wir, wo immer möglich und sinnvoll, kontinuierlich weiter voran.

Wir fördern die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und gewährleisten die berufliche Gleichstellung der Geschlechter. Diversität jeglicher Ausprägung heißen wir willkommen.

Das zielgerichtete Zusammenwirken Aller erreichen wir durch einen offenen, menschlichen und respektvollen Umgang miteinander. Wir diskutieren Konflikte stets sachlich und mit dem Ziel, einvernehmlich Lösungen zu finden.

Unsere Führungskräfte praktizieren einen Führungsstil, der unterschiedliche individuelle Fähigkeiten berücksichtigt und den einzelnen Mitarbeitenden Handlungs- und Entwicklungsspielräume eröffnet.

Unser Ehrenamt

Als eingetragener Verein lebt die Verbraucherzentrale NRW auch vom Engagement und den individuellen Kompetenzen ihrer Mitglieder. Vertreter:innen der Mitgliedsverbände wirken aktiv am Vereinsleben und wichtigen Entscheidungen für die Verbraucherzentrale mit. Wo immer möglich und für die weitere Stärkung des Verbraucherschutzes sinnvoll, gehen wir aktiv auf unsere Mitgliedsverbände zu, um Kooperationen anzuregen und Synergien zu nutzen. Im Gegenzug sind wir stets offen für Anregungen der Verbände.

Auch darüber hinaus fördern wir ehrenamtliches Engagement für den Verbraucherschutz und unterstützen die Hilfe zur Selbsthilfe von Verbraucher:innen für Verbraucher:innen.

Unsere Finanzierung

Unsere Arbeit wird zum wesentlichen Teil aus öffentlichen Mitteln finanziert. Dessen sind wir uns bei der Planung von Ausgaben stets bewusst. Für die Kontinuität unserer Leistungen machen wir uns stets für eine stabile Landesfinanzierung und eine gesicherte kommunale Förderung der Beratungsstellen stark.

Wir akquirieren zudem Projekte, um aktuelle Themen aufzugreifen und sie zeitlich befristet und ergebnisbezogen bearbeiten zu können. Sofern möglich und in der Sache sinnvoll, streben wir Folgeprojekte an.

Wir werden unser Handeln regelmäßig anhand dieser Grundsätze überprüfen.
