

Leitbild der Verbraucherzentrale Bayern

Die Verbraucherzentrale Bayern ist ein unabhängiger, überwiegend öffentlich finanziert und gemeinnütziger Verein. Mitglieder sind verbraucherorientierte Verbände. Sie stellen die Arbeit auf eine breite gesellschaftliche Basis.

Die Leistungen der Organisation stehen allen Verbraucherinnen und Verbrauchern in Bayern offen.

Unsere Aufgaben

Unsere Grundauffassungen

Unsere Leistungen

Unser Anspruch

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Finanzierung

■ Unsere Aufgaben

Wir sind die Interessenvertretung aller Verbraucher in Bayern. Wir setzen uns gegenüber Politik, Verwaltung und Wirtschaft für einen besseren Verbraucherschutz ein.

Die Komplexität aller Lebensbereiche und der globalisierte Wettbewerb erfordern einen kompetenten Konsumenten. Wir beraten und informieren Verbraucherinnen und Verbraucher, damit sie sich in der vielfältigen Konsumwelt zu rechtfinden.

Verbraucher, die sich auskennen, können sich selbstbewusst im Alltag behaupten. Ihr Wissen und ihre Fähigkeiten durch engagierte Bildungsarbeit zu fördern, ist für uns ein wesentliches Aufgabenfeld.

■ Unsere Grundauffassungen

Wir wollen eine moderne soziale Marktwirtschaft, in der das Grundrecht auf Information gesichert ist und der Verbraucher eine gleichberechtigte Rolle im Wirtschaftsgeschehen spielt.

Verbraucher können und müssen eigenverantwortlich handeln.

Wir sind überzeugt, dass informierte und selbstbewusste Verbraucher wichtig für die Innovationskraft und die Wettbewerbsfähigkeit unserer Wirtschaft sind. Aktive Verbraucherpolitik, die einen Qualitätswettbewerb fördert, stärkt den Wirtschaftsstandort Deutschland.

Wir setzen uns für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft ein, in der die Verbesserung der Lebensqualität im Einklang mit sozialer Gerechtigkeit und dem Schutz der Umwelt erfolgt.

■ Unsere Leistungen

Wir unterhalten in Bayern ein landesweites Netz von Beratungsstellen. Sie sind Garanten für eine aktive Verbraucherarbeit auf regionaler und lokaler Ebene. Die individuelle Beratung ist unsere besondere Stärke. Gemeinsam mit den Verbrauchern erarbeiten wir konkrete Problemlösungen, die auf die Situation des Ratsuchenden zugeschnitten sind.

Internetangebote, Ratgeber und Selbstinformationssysteme unterstützen und ergänzen unsere Beratung. Durch intensive Medienarbeit rücken wir wichtige Verbraucherthemen in den Blickpunkt der Öffentlichkeit und machen auf Missstände aufmerksam.

Unsere Bildungsarbeit richtet sich an unterschiedliche Zielgruppen und Bildungseinrichtungen. Wir vermitteln die notwendige Kompetenz, damit Verbraucher den Anforderungen der Konsumwelt gewachsen sind.

Im Dialog, aber auch mit rechtlichen Mitteln wenden wir uns an Unternehmen und Interessensverbände mit dem Ziel, Veränderungen herbeizuführen. Unsere Verbandsklagebefugnis nutzen wir, um Verbraucherbelange für die Allgemeinheit vor den Gerichten durchzusetzen. Wir verschaffen Verbraucherinteressen Gehör bei Behörden und Politik und drängen wenn notwendig auf gesetzgeberische Lösungen.

■ Unser Anspruch

An die Qualität unserer Leistungen stellen wir hohe Anforderungen. Wir sind ausschließlich den Interessen der Verbraucher verpflichtet und achten streng auf unsere Unabhängigkeit. Die Verbraucher können sich auf unsere Kompetenz verlassen.

Durch den täglichen Kontakt mit Verbrauchern wissen wir, welche Themen an Relevanz gewinnen und greifen diese zeitnah auf.

Wir bemühen uns um eine gute Erreichbarkeit und unbürokratische Abläufe. Auf ein professionelles Erscheinungsbild legen wir großen Wert.

Im Netzwerk mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband sichern wir die Qualität unserer Arbeit durch regelmäßige Fortbildungen und einheitliche Beratungsstandards.

■ Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Im Kontakt mit den Verbrauchern repräsentieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Verbraucherzentrale. Ihre Kompetenz und ihre Einsatzfreude sind unsere Stärke. Sie zeigen allen Verbrauchern, dass sie mit ihren Fragen bei uns willkommen sind.

Ein offener, menschlicher und verständnisvoller Umgang miteinander ist uns wichtig. Unsere leitenden Mitarbeiter handeln gegenüber allen Angestellten durch Vorbild und Überzeugung. Der kooperative Führungsstil ermöglicht es dem Einzelnen, eigenverantwortlich im Interesse der Verbraucher zu handeln. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten eine sinnerfüllte Arbeit, die den bayerischen Bürgerinnen und Bürgern zu Gute kommt. Sie sollen Beruf und Familie optimal miteinander verbinden können.

■ Unsere Finanzierung

Unsere Arbeit wird zu einem wesentlichen Teil aus staatlichen Mitteln finanziert, da wir öffentliche Aufgaben wahrnehmen. Für die Kontinuität unserer Leistungen ist es unerlässlich, dass eine Grundfinanzierung durch den Freistaat Bayern in angemessenem Umfang sichergestellt ist.

Zeitlich befristete Förderungen zu bestimmten Themen erweitern unsere Handlungsmöglichkeiten und Beratungsangebote. Ergeben sich daraus dauerhafte Aufgaben, sollten sie durch die Grundfinanzierung abgesichert werden.

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

Neuen Finanzierungsmodellen stehen wir aufgeschlossen gegenüber, sofern die Unabhängigkeit der Organisation gewahrt bleibt.

VERBRAUCHERZENTRALE BAYERN E.V.

Stand 1.12.2006