

# LEITBILD DER VERBRAUCHER- ZENTRALE MECKLENBURG-VOR- POMMERN E.V.

31. Januar 2012

## **Impressum**

*Verbraucherzentrale  
Mecklenburg-Vorpommern e.V.*

*Team  
Vorstand*

*Strandstraße 98  
18055 Rostock*

*info@verbraucherzentrale-mv.eu*

# INHALT

<b>I. WIR SIND...</b>	<b>3</b>
<b>II. WIR WOLLEN...</b>	<b>3</b>
<b>III. WIR NUTZEN HIERFÜR...</b>	<b>3</b>
<b>IV. UND WIR STREBEN HIERFÜR AN...</b>	<b>4</b>

## **I. WIR SIND...**

ein gemeinnütziger Verein, der - legitimiert durch gewählte Organe, durch nahestehende Mitgliedsverbände, durch öffentlichen Auftrag und durch breite gesellschaftliche Anerkennung in Mecklenburg-Vorpommern - die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern gegenüber Anbietern unabhängig und kompetent vertritt und sich für deren Interessen gegenüber der Politik stark macht. Wir finanzieren uns durch institutionelle Zuwendungen des Landes Mecklenburg-Vorpommern, durch Zuwendungen für bundes- oder landesweite Projekte, durch Zuwendungen von Kreisen und Städten und durch Eigeneinnahmen. Zuwendungen von Anbietern oder ihnen nahestehenden Organisationen finden nicht statt.

## **II. WIR WOLLEN...**

Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützen, gut informiert und selbstbewusst nachhaltige Konsumententscheidungen zu treffen, bzw. ihnen Wege aufzeigen, wie sie sich vor unseriösen Angeboten schützen, Ansprüche gegen Anbieter durchsetzen und sich auf den Märkten gut orientieren können. In diesem Sinne wollen wir den Markt beobachten die Instrumente der Rechtsdurchsetzung im Interesse der Verbraucher stärken und anwenden und die Entwicklung eines verbraucherfreundlichen Rechts vorantreiben. Wir informieren und beraten Verbraucherinnen und Verbraucher individuell und verständlich bei Problemen mit Anbietern. Wir klären durch Öffentlichkeitsarbeit auf über die gegebene Rechtslage, über aktuelle verbraucherpolitische Entwicklungen und über Produkteigenschaften. Wir verweisen Ratsuchende auch an sachlich zuständige Einrichtungen und nehmen verantwortungsvoll eine Lotsenfunktion wahr. Zugleich erfassen wir Beschwerden und Vorgänge aus den vielfältigen Beziehungen zwischen Anbietern und Verbrauchern und erweisen uns gegenüber der Politik als wichtiger Sensor für Verbraucherfragen. Wir wirken im Sinne einer umfassenderen Verbraucherbildung und setzen uns für Verbraucherinformation und Transparenz ein. Wir fühlen uns den besonders schutzwürdigen Verbrauchergruppen (z. B. Kinder, Jugendliche, Senioren) stark verpflichtet.

## **III. WIR NUTZEN HIERFÜR...**

vor allem die Möglichkeiten persönlicher Beratung und zunehmend auch moderner Kommunikationsmöglichkeiten, die den Zugang der Verbraucherinnen und Verbraucher zu unseren Angeboten erleichtern und auch einen schnellen internen Informationsaustausch unterstützen. Für die Verbraucherberatung und -information verwenden wir die zur Verfügung stehenden Ressourcen effektiv und nach den Vorgaben der Zuwendungsgeber. Wir bieten selbst oder in Kooperationen fachbezogene Telefonhotlines an, betreiben eine informative und barrierefreie Homepage mit verständlichen und fachlich abgesicherten Verbraucherinformationen. Wir nutzen die Medien über Pressemeldungen, Interviews und Mitwirkung zu Fernseh- und Radiosendungen. Wir sind stets eingebunden in die bundesweite Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherorganisationen, die vor allem im Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) zusammengeschlossen sind, insbesondere mit den anderen 15 Verbraucherzentralen der Länder. Wir beteiligen uns aktiv an regionalen und überregionalen Netzwerken und bieten unsere Mitwirkung in Projekten mit Verbraucherbezug an. Wir nutzen ausschließlich evidenzbasierte

Informationen und können zurückgreifen auf das gemeinsame Intranet der Verbraucherzentralen, auf ein vom vzbv koordiniertes Wissensmanagement, auf Weiterbildungsangebote des Bundesverbandes und auf die Erkenntnisse im Rahmen einer bundesweit verzahnten Vorgangserfassung.

## **IV. UND WIR STREBEN HIERFÜR AN...**

in Zukunft in allen Landkreisen und den beiden kreisfreien Städten mit Beratungsangeboten präsent zu sein. Wir wollen in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Ressort der Landesregierung die Potenziale für Beratung, Bildung und Aufklärung der Verbraucher gezielt ausbauen und in der Lage sein, durch systematische und konsequente Erfassung der bearbeiteten Vorgänge schnell auf neue Entwicklungen reagieren zu können. Hierzu wahren wir die Vorgaben des Datenschutzes und werden hierfür die erforderlichen Kompetenzen vorhalten. Wir wollen eine schlanke Infrastruktur beibehalten und mit den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln transparent und revisionssicher arbeiten. Für die Erfüllung unserer Satzung und aller weiteren Verpflichtungen wollen wir weiterhin auf engagierte und kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zurückgreifen. Diese sollen in einem Arbeitsklima tätig sein, das mit dazu beiträgt, hohe Ansprüche an die Qualität der Arbeit in der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V. umzusetzen.