verbraucherzentrale
Hessen

UNSER LEITBILD

Stand: November 2019

Unser Leitbild

DAS WOLLEN WIR ERREICHEN

- Selbstbewusste Verbraucher*innen, die sich auskennen
- Eine soziale Marktwirtschaft, die die Rechte der Verbraucher*innen sichert
- Starke Verbraucher*innen durch starke Verbraucherrechte

DAS LEISTEN WIR

- Beratung
- Information
- Bildung
- Interessenvertretung

DAS LEITET UNS

- Unabhängigkeit
- Serviceorientiertheit
- Verantwortungsbewusstsein
- Respekt
- Engagement
- Nachhaltigkeit

DAS WOLLEN WIR ERREICHEN

Selbstbewusste Verbraucher*innen, die sich auskennen

Verbraucher*innen brauchen Wissen und Weitsicht, um in einer komplexen, dynamischen Marktwirtschaft individuell passende Konsumentscheidungen zu treffen. Unser Ziel ist es, das notwendige Wissen zu vermitteln und dazu beizutragen, dass Verbraucher*innen ihre Bedürfnisse und Interessen gegenüber Unternehmen selbstbewusst formulieren. Die thematischen Schwerpunkte unserer Beratung sind: Kauf- und Dienstleistungsverträge, Finanzen, Versicherungen, Gesundheit und Pflege, Ernährung und Energie.

Eine soziale Marktwirtschaft, die die Rechte der Verbraucher*innen sichert

Wir setzen uns für eine soziale, nachhaltige und nachfrageorientierte Wirtschaft ein, in der die Rechte der Verbraucher*innen gesichert sind. Wir fordern Unternehmen aktiv auf, geltendes Verbraucherrecht einzuhalten und fördern damit eine transparente und gerechte Gesellschaft.

Starke Verbraucher*innen durch starke Verbraucherrechte

Durch unsere Arbeit tragen wir dazu bei, die gesetzlichen Rahmenbedingungen für Verbraucher*innen zu verbessern. Wir sensibilisieren die Politik für verbraucherrechtliche Belange und fordern – wo nötig – dazu auf, die Gesetzgebung an die aktuellen Entwicklungen anzupassen.

DAS LEISTEN WIR

1. Beratung

Die individuelle Beratung von Verbraucher*innen ist unsere besondere Stärke. Gemeinsam mit den Menschen, die zu uns kommen, erarbeiten wir – unabhängig von Anbietern und Produkten - konkrete Problemlösungen, die auf die Situation der Ratsuchenden zugeschnitten sind. Wir beraten alle Menschen mit Engagement und Offenheit, unabhängig von Herkunft, Bildung oder persönlicher Orientierung.

2. Information

Unser umfangreiches Informationsangebot unterstützt und ergänzt unsere Beratung. Durch intensive Medienarbeit rücken wir wichtige Verbraucherthemen in den Blickpunkt der Öffentlichkeit und machen auf Missstände aufmerksam.

3. Bildung

Mit unseren Bildungsangeboten vermitteln wir wichtige Kompetenzen, damit Verbraucher*innen den Anforderungen eines komplexer werdenden Alltags gewachsen sind. Wir stärken das Wissen über seriöse und unseriöse Angebote und vermitteln, worauf es bei Konsumentscheidungen ankommt.

Unsere Bildungsangebote sind auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Verbrauchergruppen zugeschnitten. Wir arbeiten mit Schulen, Kindertagesstätten, Vereinen, Familienzentren und Bildungseinrichtungen für Erwachsene zusammen.

4. Interessenvertretung

Wir verschaffen Verbraucherinteressen Gehör bei Politik, Behörden und Öffentlichkeit und fordern, wenn notwendig, gesetzgeberische Lösungen.

Im Dialog, aber auch mit rechtlichen Mitteln wenden wir uns an Unternehmen, um Verbraucherbelange durchzusetzen, die die Allgemeinheit der Verbraucher*innen betreffen.

Um unsere Ziele zu erreichen, nutzen wir auch unser bundesweites Netzwerk der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands sowie die Kraft, die sich aus Kooperationen mit anderen Institutionen und Organisationen aufbauen lässt.

DAS LEITET UNS

Unabhängigkeit

Wir sind ausschließlich den Interessen der Verbraucher*innen verpflichtet und achten streng auf unsere Unabhängigkeit. Das macht uns glaubwürdig.

Serviceorientiertheit

Alle Verbraucher*innen sind bei uns mit ihren Fragen willkommen. Gemeinsam erarbeiten wir – unabhängig von Anbietern und Produkten – konkrete Problemlösungen, die auf die Situation der Ratsuchenden zugeschnitten sind.

Wenn wir einmal nicht weiterhelfen können, weil das Anliegen nicht in unserem Kompetenzbereich liegt, unterstützen wir die Verbraucher*innen dabei, die richtigen Ansprechpartner zu finden.

Wir sind gut erreichbar und machen unsere Beratungs- und Informationsangebote allen Menschen zugänglich. Dabei berücksichtigen wir sowohl ihre finanziellen Möglichkeiten als auch persönlichen Einschränkungen.

Verantwortungsbewusstsein

Die Welt des Konsums verändert sich und daraus ergeben sich konstant neue Anforderungen an unsere Arbeit. Es ist unsere Verantwortung, qualitativ hochwertig, sachlich richtig und zu aktuellen Themen zu informieren und zu beraten.

Alle Mitarbeiter*innen tragen zu diesem Erfolg bei. Durch Austausch und Kooperation gelingt es uns, komplexe Themen zu bearbeiten, Fachwissen aufzubauen und praktische Fragestellungen zu lösen. Die Qualität unserer Arbeit sichern wir durch Fortbildungen, internen Erfahrungsaustausch, Supervision, Austausch mit den anderen Verbraucherzentralen und durch die Mitarbeit in Expertengremien.

Durch den Kontakt mit den Verbraucher*innen erkennen wir frühzeitig relevante Themen und greifen sie auf.

Respekt

Wertschätzung und Respekt sind die Grundlagen unseres Miteinanders. Wir begegnen uns im Arbeitsalltag mit Wohlwollen und Akzeptanz. Auch im Umgang mit Verbraucher*innen, Menschen aus der Politik, Wirtschaft, den Medien und anderen Organisationen sind wir respektvoll und wertschätzend. Diese Werte verstehen wir als die Basis für eine kooperative und konstruktive Zusammenarbeit auf allen Ebenen.

Engagement

Gemeinsam verfolgen wir das Ziel, Verbraucher*innen zu unterstützen und Verbraucherrechte durchzusetzen. Wir stehen mit Engagement an der Seite der Verbraucher*innen. Wir leisten eine sinnerfüllte Arbeit und ziehen daraus Motivation und Einsatzfreude.

Nachhaltigkeit

Die Prinzipien der Nachhaltigkeit werden bei uns groß geschrieben. Wir achten nicht nur auf das, was wir für Verbraucher*innen tun, sondern auch die Art und Weise, wie wir es tun.

Wir gehen mit unseren Ressourcen verantwortungsbewusst um.
Es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, unsere Arbeitsmaterialien ökologisch nachhaltig einzusetzen.
Eine zukunftsfähige Arbeitsumgebung ist uns wichtig. Deshalb stehen die persönlichen Bedürfnisse unserer Mitarbeiter*innen mit den beruflichen Anforderungen in Einklang.

Unsere Finanzen verwenden wir effizient und transparent.

© Verbraucherzentrale Hessen, Frankfurt, 2019