

Leitbild

Unsere Aufgaben und Visionen

Aufgaben

Die Wirtschaft soll den Verbraucherinnen und Verbrauchern dienen. Die Verbraucherzentralen setzen sich dafür ein, dass dieser Grundsatz vernünftigen Wirtschaftens verwirklicht wird.

Wir sind Dienstleister für Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir beraten, informieren und vertreten Verbraucherinnen und Verbraucher zur Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern.

Wir sind Interessenvertretung aller Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, der Verwaltung und den Anbietern für wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Interessenvertretung und Unabhängigkeit

Wir sind ausschließlich den Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher verpflichtet. Wir achten stets auf unsere Unabhängigkeit.

Durch die täglichen Kontakte mit Ratsuchenden haben wir das Ohr am den Verbraucherinnen und Verbrauchern. Wir nutzen diese Sensorfunktion, um unsere Aufgaben als politische Interessenvertretung der Verbraucherinnen und Verbraucher effektiv zu erfüllen.

Unsere Mitgliedsverbände und unsere Einzelmitglieder stellen unsere Arbeit auf eine breite gesellschaftliche Basis.

Die Verbraucherzentrale Sachsen bildet gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband ein starkes Netzwerk.

Vision

Wir wollen eine innovationsfreudige, nachhaltige, soziale Marktwirtschaft, in der das Grundrecht auf Information gesichert ist und in der selbstbewusste Verbraucherinnen

und Verbraucher durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik Unternehmen zu Spitzenleistungen anspornen.

Wir setzen uns für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft ein.

Wir sind zuversichtlich, dass der Prozess in diese Richtung durch gemeinsame Anstrengungen aller Akteure und durch die Übernahme von Verantwortung vorangetrieben werden kann.

Unsere Grundauffassungen

Wirtschaft und Innovation

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

Wir begrüßen die Anstrengungen von Unternehmen, durch eine bessere Qualität, einen besseren Service und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

Verbraucher und Information

Verbraucherinnen und Verbraucher haben unterschiedliche Bedürfnisse, Kompetenzen und finanzielle Möglichkeiten. „Den“ Verbraucher gibt es nicht.

Wir beraten und informieren Verbraucherinnen und Verbraucher, damit sie ihre Interessen am Markt durchsetzen können. Wir beraten und informieren alle Verbraucherinnen und Verbraucher mit dem Ziel, ihre Entscheidungs- und Handlungskompetenz zu verbessern.

Wir wenden uns an Kinder, Jugendliche, Erwachsene und Senioren, weil Konsumieren heute mehr denn je von jedem „gelernt“ werden muss und weil alle Verbraucherinnen und Verbraucher von der Anbieterseite massiv umworben werden.

Wir setzen uns dafür ein, dass in Bildungseinrichtungen die für die Wahrnehmung als Verbraucherinnen und Verbraucher notwendigen Kompetenzen vermittelt werden.

Insbesondere dort, wo Verbraucherinnen und Verbraucher überfordert sind, setzen wir uns für klare rechtliche Rahmenbedingungen ein, die die fundamentalen Interessen aller Verbraucherinnen und Verbraucher schützen.

Verantwortung für das Ganze

Um die Lebensqualität aller Verbraucherinnen und Verbraucher im Rahmen einer in-

takten Infrastruktur, eines funktionierenden Sozialsystems und einer gesunden Umwelt zu sichern, sind Veränderungen auch in den Denk- und Verhaltensweisen der Verbraucherinnen und Verbraucher erforderlich.

Ohne die aktive Mitwirkung der Verbraucherinnen und Verbraucher und ihrer Verbraucherzentrale können die erforderlichen gesellschaftlichen Veränderungen nicht zukunftsfähig gestaltet werden.

Wir unterstützen Verbraucherinnen und Verbraucher durch das Aufzeigen von Alternativen bei der Suche nach zukunftsfähigen und verantwortungsvollen Konsumstilen. Eine Bevormundung der Verbraucherinnen und Verbraucher lehnen wir ab.

Unsere Leistungen

Beratung

Sachsenweit werden jährlich von unseren fachkundigen Beratungskräften Zehntausende Beratungsgespräche durchgeführt. Unser Ziel ist es, in Sachsen ein flächendeckendes Netz von Beratungseinrichtungen zu unterhalten.

Im direkten Gespräch mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern erarbeiten wir ebenso wie in der telefonischen und schriftlichen Beratung kompetent Problemlösungen, die auf die Situation des einzelnen Ratsuchenden zugeschnitten sind.

Zu unseren Kernberatungsleistungen gehören die Verbraucherrechtsberatung, die Beratung zu Finanzdienstleistungen und zum gesundheitlichen Verbraucherschutz. Qualifizierte Beraterinnen und Berater zeigen den Verbraucherinnen und Verbrauchern geeignete Wege auf, um selbstständige Entscheidungen treffen zu können.

Die Beratungseinrichtungen der Verbraucherzentrale Sachsen bieten mehr als Beratung. Sie sind Garanten für eine aktive Verbraucherarbeit auf regionaler und lokaler Ebene. Medien, Politik, Wirtschaftsverbände oder Schulen und andere mehr finden hier eine Anlaufstelle für Verbraucherthemen.

Information

Wir fassen unsere Erkenntnisse aus der Beratung und der Interessenvertretung und unser Fachwissen in Ratgebern zusammen. Auch im Internet, in Ausstellungen und in unseren Selbstinformationssystemen stellen wir ein aktuelles Informationsangebot zur Verfügung.

Durch eine aktive Pressearbeit informieren und sensibilisieren wir Verbraucherinnen und Verbraucher und die Öffentlichkeit zu aktuellen Fragen. Wir arbeiten dabei eng

und partnerschaftlich mit lokalen und überregionalen Medien zusammen.

Interessenvertretung

Wir werten unsere Erfahrungen aus den Beratungsgesprächen mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern und unsere Informationen über das Anbieterverhalten aus. Wenn wir strukturelle Problemlagen erkennen, setzen wir uns für tragfähige Lösungen ein, die über den Einzelfall hinausgehen.

Gemeinsam mit dem von uns getragenen Verbraucherzentrale Bundesverband sind wir eine öffentlich beachtete und wirksame politische Interessenvertretung der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Die Interessenvertretung erfolgt auf verschiedenen Wegen:

- Wir wenden uns an Unternehmen und Unternehmensverbände, um Veränderungen herbeizuführen.
- Wir nutzen unsere Verbandsklagebefugnis und das Instrumentarium des rechtlichen Verbraucherschutzes, um generalisierend für alle Verbraucherinnen und Verbraucher Verbesserungen zu erreichen.
- Wir wenden uns an die Politik und die Öffentlichkeit und drängen auf gesetzgeberische Lösungen.

Unser Qualitätsversprechen

Verbraucherinnen und Verbraucher, die unsere Dienstleistungen nutzen, sind unsere Kunden. Ihre Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen ist für uns ein Gradmesser für Erfolg. An die Qualität unserer Leistungen stellen wir deshalb hohe Anforderungen.

Erreichbarkeit und Kundennähe

Wir zeigen allen Verbraucherinnen und Verbrauchern, dass sie mit ihren Fragen bei uns willkommen sind. Für Themen, in denen wir keine Beratung oder Informationen anbieten, verweisen wir auf Andere.

Wir wollen gut erreichbare Beratungseinrichtungen mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten. Die persönliche Beratung ist unser Markenzeichen. Moderne Informationstechnologien unterstützen und ergänzen unsere Beratungsangebote.

Kompetenz und Aktualität

Auf unsere Kompetenz können sich die Verbraucherinnen und Verbraucher verlassen. Unser Anspruch ist es, individuelle und für die spezifische Situation passende Lösungen aufzuzeigen.

Durch den ständigen Kontakt mit Verbraucherinnen und Verbrauchern erkennen wir, welche Themen an Relevanz gewinnen. Wir greifen sie zeitnah und kompetent auf.

Im Netzwerk mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband definieren wir Standards und sichern die Qualität unserer Arbeit etwa durch bundeseinheitliche Beratungsstandpunkte, ein Intranet und gemeinsame Fortbildungsangebote.

Transparenz und Dialog

Unser Leistungsangebot wird von uns umfassend kommuniziert: Eine hohe Bekanntheit unserer Angebote ist uns wichtig, um allen Verbraucherinnen und Verbrauchern die Möglichkeit zu geben, diese zu nutzen.

Lob für unsere Arbeit sehen wir als Chance, unser Leistungsangebot zu optimieren. Beschwerden nehmen wir sehr ernst und bearbeiten diese sorgfältig. Sie dienen dazu, unsere Arbeit weiter zu verbessern.

Sowohl über unsere Leistungen für Verbraucherinnen und Verbraucher aber auch über unser Tun und Handeln schaffen wir Transparenz.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Im Kontakt mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern repräsentieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Verbraucherzentrale Sachsen. Von ihrem Engagement, ihrer Kompetenz, ihrer Einsatzfreude und ihrer Flexibilität hängt es ab, ob die Verbraucherinnen und Verbraucher unsere Leistungen nutzen und anwenden.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeichnen sich durch psychologisches Einfühlungsvermögen, Sachlichkeit und Freundlichkeit im Umgang mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern aus.

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen wir umfassend sicher.

Das zielgerichtete Zusammenwirken Aller fördern wir durch einen offenen, menschlichen und respektvollen Umgang miteinander. Probleme werden offen und sachlich diskutiert.

Ein kooperativer Führungsstil schafft dem Einzelnen Handlungs- und Entwicklungsspielräume, die eigenverantwortlich im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher genutzt werden sollen.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten eine sinnerfüllte Arbeit, die den Bürgerinnen und Bürgern des Freistaates Sachsen dient.

Teamarbeit, Flexibilität und Kreativität sowie die Fähigkeit über die Grenzen der Aufgabenbereiche hinaus zu denken und zu handeln, kennzeichnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Familie und Beruf sollen sie dabei optimal miteinander verbinden können.

Unsere Finanzierung

Die Verbraucherzentrale Sachsen ist eine gemeinnützige Organisation. Sie hilft, die unterlegene Stellung der Verbraucherinnen und Verbraucher auszugleichen und leistet damit einen wesentlichen Beitrag zu einer sozial gestalteten Marktwirtschaft.

Wir übernehmen öffentliche Aufgaben, die in anderen Staaten von Behörden wahrgenommen werden. Aus diesem Grund muss unsere Arbeit zu einem wesentlichen Teil aus öffentlichen Mitteln finanziert werden. Die Höhe dieser Mittel ist allerdings von der jeweiligen Haushaltssituation abhängig.

Deshalb ist uns jede finanzielle Unterstützung willkommen, die unsere Unabhängigkeit nicht gefährdet.

Durch entgeltliche Angebote von Informationen und Dienstleistungen kann ein begrenzter Teil des Finanzbedarfs ergänzend gesichert werden. Überall dort, wo der Einzelne einen direkten persönlichen Nutzen aus der Information und den Dienstleistungen zieht und nicht die ordnungspolitischen Aufgaben der Verbraucherinformation im Vordergrund stehen, bieten wir Leistungen kostenpflichtig an. Trotzdem bemühen wir uns, gerade sozial schwachen Verbraucherinnen und Verbrauchern den Zugang zu unseren Informations- und Beratungsangeboten auch weiterhin zu gewährleisten.

Außerdem akquirieren wir Projekte, um unsere Handlungsmöglichkeiten zu erweitern.

Die Verbraucherzentrale Sachsen sucht gemeinsam mit der Politik nach Wegen, wie die anbietende Wirtschaft zukünftig an der Finanzierung der Verbraucherzentralen beteiligt werden kann, ohne die Unabhängigkeit zu gefährden. Wir gehen diesen Weg, weil eine professionelle Verbraucherarbeit der Wirtschaft nutzt und den Wirtschaftsstandort Deutschland stärkt.