

## **Einzelplan 07: Wirtschaftsministerium**

### Kapitel 0702 Allgemeine Bewilligungen

#### Förderung der Verbraucherzentrale

17

**Über Jahre hinweg hat es das Wirtschaftsministerium versäumt, die zweckentsprechende Verwendung der Landesmittel zeitnah zu kontrollieren; Steuerungsmöglichkeiten wurden nicht genutzt.**

**Die Verbraucherzentrale sollte durch Straffung der Verfahrenswege und durch gezielten Einsatz der personellen Ressourcen ihren Wirkungsgrad erhöhen. Durch organisatorische Änderungen könnte ihre Erreichbarkeit verbessert und der Eigenfinanzierungsanteil erhöht werden.**

#### 1 Ausgangslage

**1.1** Für Zwecke der Verbraucheraufklärung gewährt das Land Zuschüsse an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. (VZ). Sie dienen zur Deckung der Personal- und Sachkosten der VZ und ihrer Beratungsstellen. Die Prüfung des RH umfasste neben der bestimmungsgemäßen und wirtschaftlichen Verwendung der Fördermittel aus dem Epl. 07 auch die sonstige Haushalts- und Wirtschaftsführung der Empfänger.

Die VZ erhält zudem Zuwendungen des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) auf dem Gebiet der Ernährungsberatung, des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) für die Energiesparberatungen und des MLR zu den Personal- und Sachkosten auf dem Gebiet der Ernährungsberatung. Diese Zuwendungen waren nicht Gegenstand des Prüfungsverfahrens.

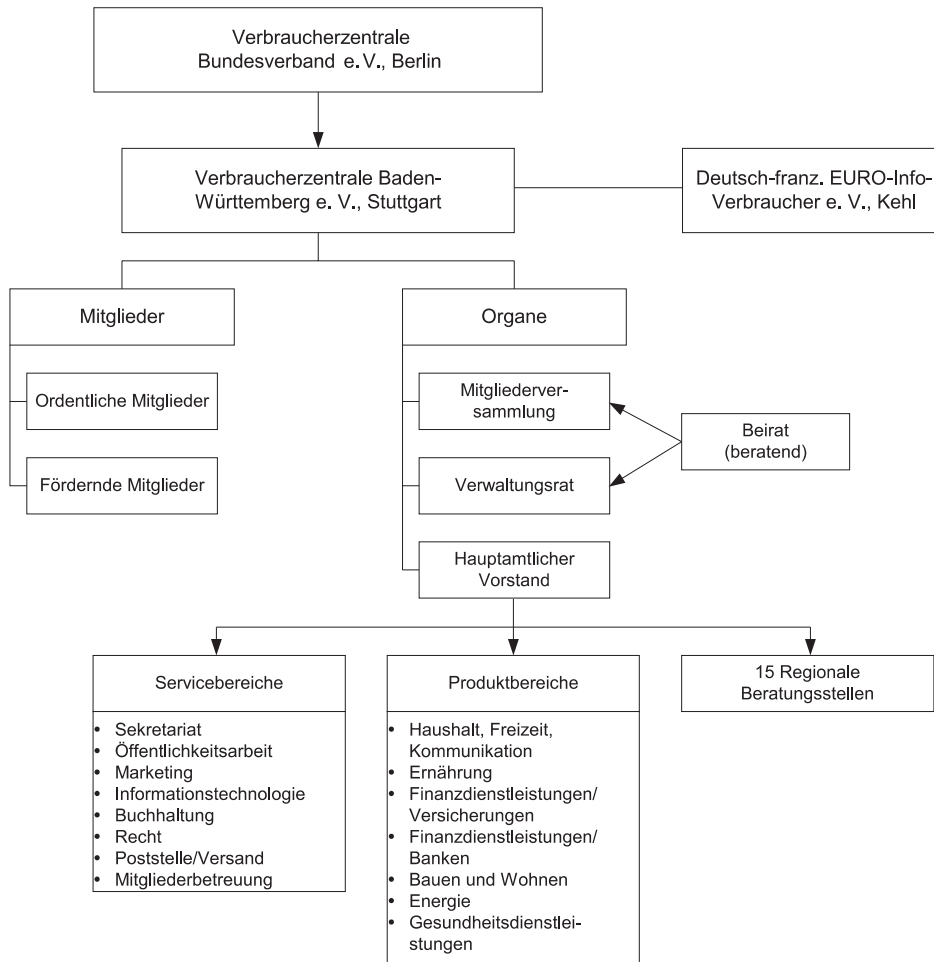
**1.2** Die Verbraucherorganisationen sind bundesweit organisiert. Die 16 VZ der Bundesländer und 18 weitere verbraucher- und sozialorientierte Organisationen in Deutschland sind im Dachverband „Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (VZBV)“ zusammengeschlossen. Der Dachverband hatte sich zum 01.11.2000 aus den bis dahin selbstständig agierenden Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V. (AgV), Stiftung Verbraucherinstitut (VI) und Verbraucherschutzverein (VSV) neu strukturiert. Neben den VZ der Länder und ihrem Dachverband sind noch eine Reihe von Organisationen bundesweit in der Verbraucheraufklärung tätig, eine der bekanntesten davon ist die Stiftung Warentest in Berlin.

Die VZ in Baden-Württemberg ist ein eingetragener Verein und als gemeinnützig anerkannt. Ihr satzungsgemäßer Zweck ist die Wahrnehmung der Interessen der Verbraucher. Sie verfolgt dabei ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne der Abgabenordnung. Die VZ erfüllt ihre Aufgaben u. a. durch Schaffung und Förderung geeigneter Einrichtungen (z. B. Beratungsstellen), durch individuelle Beratung, durch Unterrichtung der Öffentlichkeit, durch Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherorganisationen und durch Verfolgung von Gesetzesverstößen.

Im Oktober 2002 wurden durch Satzungsänderung die bisherigen Organisationsstrukturen verändert. Der ehrenamtliche Vorstand wurde durch einen hauptamtlichen Vorstand ersetzt. Die bisherige Geschäftsführung entfiel. Der ehemals ehrenamtliche Vorstand fungiert nun als Verwaltungsrat, der schwerpunktmäßig den hauptamtlichen Vorstand kontrollieren soll. Die aktuellen Organisationsstrukturen der VZ sind in Schaubild 1 dargestellt.

Schaubild 1

Strukturen der Verbraucherzentrale



Die VZ beschäftigte zum 31.12.2001 in der Zentrale und den Beratungsstellen insgesamt 71 Mitarbeiter, davon 20 Vollzeitbeschäftigte und 51 Teilzeitbeschäftigte (inkl. 2 Heimarbeitsplätze). Hinzu kamen 28 Rechtsanwälte und 22 Ingenieure, Bautechniker usw. als Honorarkräfte für die Rechts- und Energieberatung.

In Baden-Württemberg gibt es neben der VZ und ihren Beratungsstellen noch eine Reihe weiterer Institutionen, die in der Fortbildung, Weiterbildung und Beratung der Verbraucher tätig sind. Verbraucheraufklärung und Verbraucherschutz sind bei verschiedenen Ministerien angesiedelt (WM, MLR, IM, SM und UVM).

**1.3** Das WM unterstützte die VZ in den Jahren 1996 bis 2001 mit insgesamt rd. 11,7 Mio. €. Daneben förderte das MLR im selben Zeitraum die Personal- und Sachkosten der Ernährungsberatung mit insgesamt rd. 1,2 Mio. €. Zu den Landesmitteln kamen noch Fördermittel des Bundes (BMVEL und bis 1997 BMWi) von insgesamt rd. 1,7 Mio. € hinzu.

Die untersuchten Zuwendungen des Landes wurden z.T. als institutionelle Förderung und z.T. als Projektförderung im Wege der Fehlbedarfsfinanzierung gewährt. Die Abwicklung der Förderung und die Prüfung der Verwendungsnachweise lag größtenteils im Verantwortungsbereich des WM.

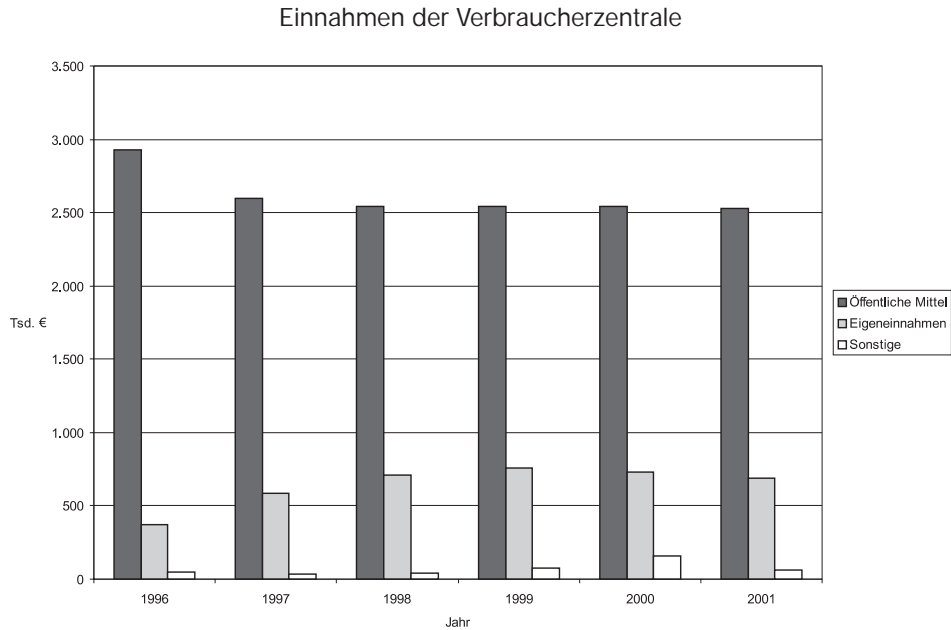
**1.4** Auf Grund verschiedener Fördertöpfe und unterschiedlicher Ressortzuständigkeiten erhielt die VZ im Untersuchungszeitraum jährlich bis zu fünf Bewilligungsbescheide, davon allein zwei vom WM. Dementsprechend waren auch bis zu vier unterschiedliche Verwendungsnachweise von der VZ zu erstellen.

## 2 Prüfungsfeststellungen

**2.1** Die Verwendungsnachweisprüfung der Bundes- und Landesmittel obliegt dem WM. Sie erfolgte in den zurückliegenden Jahren nur schleppend. So waren bis zum Juli 2001 nur die Verwendungsnachweise für die Bewilligungsjahre 1996 und 1997 geprüft. Die Prüfung der Verwendungsnachweise 1998, 1999 und 2000 hat das WM im Mai 2002 abgeschlossen.

**2.2** Die Einnahmen der VZ setzen sich aus den Eigeneinnahmen, den öffentlichen Mitteln und den sonstigen Einnahmen zusammen (s. Schaubild 2).

Schaubild 2

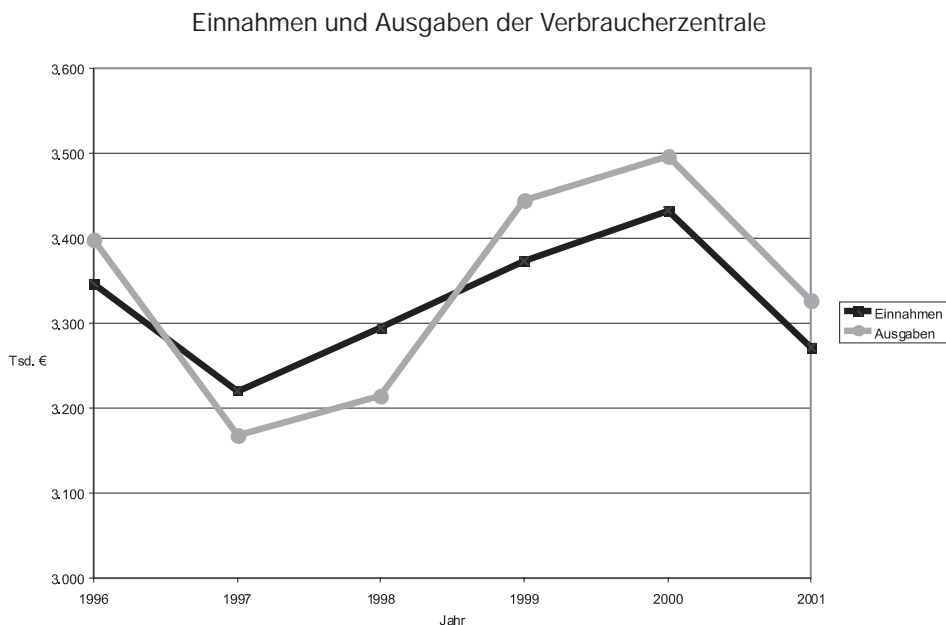


Rund drei Viertel der jährlichen Einnahmen der VZ kommen von der öffentlichen Hand (Bund, Land und Kommunen). In den Jahren 1996 bis 2001 waren dies insgesamt über 15,6 Mio. €. Daran war das Land mit rd. 13,0 Mio. € beteiligt, was durchschnittlich 2,2 Mio. € je Jahr entspricht. Die Eigeneinnahmen der VZ haben sich im selben Zeitraum nahezu verdoppelt; dies ist im Wesentlichen auf die 1997 eingerichtete gebührenpflichtige Telefonberatung zurückzuführen.

Im bundesweiten Vergleich lag die VZ mit einem Anteil der Eigeneinnahmen an den Gesamteinnahmen von rd. 21 % im Jahr 2000 auf Rang vier aller VZ.

Trotz der erheblichen Steigerung der Eigeneinnahmen konnte der Haushalt in den letzten Jahren nicht immer ausgeglichen werden, wie Schaubild 3 zeigt.

Schaubild 3



Die Darstellung der Einnahmen und Ausgaben (Schaubild 3) lässt erkennen, dass die Jahresabschlüsse der VZ seit 1999 jeweils einen Fehlbetrag ausweisen. Er betrug 1999 rd. 70.000 €, im Jahr 2000 rd. 63.000 € und ging im Jahr 2001 auf 55.000 € zurück. Nach Angaben der VZ konnten diese Fehlbeträge im Jahr 2002 ausgeglichen werden.

**2.3** Die VZ gliedert sich in die drei Organisationseinheiten Vorstand (ehemals Geschäftsführung), Servicebereiche und Produktbereiche. Seit Mai 2001 war die Geschäftsführung nur noch mit einem Geschäftsführer besetzt. Er wurde nach der am 01.10.2002 von der Mitgliederversammlung beschlossenen Satzungsänderung zum hauptamtlichen Vorstand bestellt.

Die 71 Mitarbeiter (Stand 31.12.2001) der VZ sind entweder voll- oder teilzeitbeschäftigt oder haben einen Heimarbeitsplatz. Die Arbeitszeitmodelle reichen von 38,5 Wochenstunden bei den Vollzeitbeschäftigten bis zu 9,63 Wochenstunden (= 25 %) bei den Teilzeitbeschäftigten. Die flexible Arbeitszeitgestaltung wurde durch eine Betriebsvereinbarung Ende 2000 eingeführt. Nach Feststellung des RH hielten im Jahr 2001 einzelne Mitarbeiter der VZ bei der Wahl ihrer Arbeitszeit Regelungen der Betriebsvereinbarung, z.B. die Regelarbeitstage für Vollbeschäftigte und die maximale Arbeitszeit von täglich höchstens 10 Stunden, nicht ein. Einige Teilzeitbeschäftigte blieben außerdem unter oder über der Soll-Arbeitszeit. Durch die unterschiedlichen Arbeitszeitmodelle waren einzelne Servicebereiche stunden- oder gar tageweise personell nicht besetzt.

Die Geschäftsführung (jetzt Vorstand) übernahm neben ihrem eigentlichen Aufgabenbereich (z.B. Personalführung, Unterbringung und Organisation für die Zentrale und die 15 Beratungsstellen, Mitarbeit bei der Neustrukturierung des Bundesverbandes, Abstimmung mit anderen Bundesländern) noch zusätzliche Aufgaben aus den Servicebereichen. Es war für die Geschäftsführung daher nicht immer möglich, alle Führungsaufgaben, insbesondere Steuerung und Kontrolle, sachgerecht und ausreichend zu erfüllen. Probleme im Verfahrensablauf, unübersichtliche Arbeitszeiten, stark an Mitarbeiterinteressen und wenig an denen der Kunden orientierte Präsenzzeiten sowie Zuständigkeitsüberschneidungen waren die Folge.

In diesem Zusammenhang muss auch die Festlegung der Öffnungszeiten kritisch gesehen werden. Historisch bedingt wird der beratungsfreie Montag für Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen belegt, am Freitag Nachmittag ist die VZ geschlossen.

**2.4** Beratungssuchende können mit der VZ über ein zentrales Infotelefon, ein zentrales Fax, das Internet oder über eine gebührenpflichtige Telefonberatung Kontakt aufnehmen.

**2.4.1** Das Infotelefon soll für diejenigen Kunden zur Verfügung stehen, die keine telefonische Fachberatung wünschen, sondern Broschüren bestellen, Termine für persönliche Beratungen vereinbaren, Zuständigkeiten klären oder sich allgemeine Informationen über die Verbraucherorganisationen beschaffen wollen. Die Kontaktsuche der Verbraucher scheitert jedoch häufig an der telefonischen Erreichbarkeit, da das Infotelefon lediglich über eine einzige Endnummer geschaltet und dadurch völlig überlastet ist.

In einem von der Stadt Stuttgart geförderten Pilotprojekt wurden im Jahr 2000 über einen Zeitraum von vier Monaten hinweg die Erreichbarkeit der VZ untersucht. Dazu wurden alle über das Infotelefon an die VZ gerichteten Anfragen an ein Call Center eines Telefonanbieters umgeleitet, erfasst und statistisch ausgewertet. Nach den Ergebnissen dieser Untersuchung wurde das Infotelefon am meisten montags und dienstags angewählt; der Freitag war der kontaktschwächste Tag der Woche. In den Tageszeiten lagen die Spitzen zwischen 10:00 und 12:00 Uhr und zwischen 14:00 und 16:00 Uhr. Nach 18:00 Uhr bestand kaum noch Nachfrage. Hinsichtlich der Erreichbarkeit kam eine VZ-interne Auswertung zu dem Ergebnis, dass rd. zwei Drittel der Anrufer über das Infotelefon auch nach mehrmaligen Versuchen nicht die VZ kontaktieren konnten; an einigen Tagen lag die Erreichbarkeit unter 20 %.

Eine weitere wichtige Aussage enthält diese Studie hinsichtlich der erbrachten Dienstleistungen. So wurden von den Anrufern, die eine Verbindung mit der VZ erhielten, über 50 % auf eine kostenpflichtige Telefonberatung verwiesen. Rund 20 % der Anrufer erhielten Termine für eine persönliche Beratung oder bestellten Broschüren.

Aus dieser Studie kann geschlossen werden, dass die in den jährlichen Geschäftsberichten ausgewiesenen nicht kostenpflichtigen Telefonauskünfte nur einem Drittel des tatsächlichen Potentials entsprechen dürften. Im Jahr 2000 wurde die Zahl der nicht kostenpflichtigen Telefonauskünfte mit 33.780 angegeben. Unter Berücksichtigung des Auswertungsergebnisses der VZ ergäbe dies hochgerechnet insgesamt rd. 101.000 Anrufe (= 100 %), von denen aber über 67.500 Anrufer (= 2/3) nicht bedient werden konnten. Im Falle einer besseren Erreichbarkeit hätten demnach in der Folge höhere Einnahmen erzielt werden können.

**2.4.2** Die VZ hat seit 01.04.1997 eine gebührenpflichtige Telefonberatung eingeführt. Sieben 0190-Nummern sind jeweils dienstags, mittwochs und donnerstags von 10:00 bis 18:00 Uhr freigeschaltet. Die für die Beratung entstehenden Gebühren (1,24 € je Minute) werden automatisch über die Telefonrechnung des Kunden eingezogen. Die VZ hat intern für die Jahre 1998 bis 2000 durchschnittliche Einnahmen von 2,50 € je Anruf errechnet.

Da die Erreichbarkeit des gebührenpflichtigen Beratungsdienstes sich unmittelbar auf die Einnahmen auswirkt, bildete der RH eine Kennzahl aus der Relation von eingegangenen zu angenommenen Anrufen. Basis waren die wöchentlich erstellten Telefonstatistiken des Jahres 2000. Daraus errechnet sich ein Jahresdurchschnitt von 34 % für angenommene Gespräche. Demnach wurden – ähnlich wie beim Infotelefon (s. Pkt. 2.4.1) – rd. 66 % der eingegangenen Anrufe nicht bedient. Die Erreichbarkeit wurde u. a. dadurch wesentlich beeinträchtigt, dass vor allem montags, also an einem sehr nachfragestarken Wochentag (s. Pkt. 2.4.1), und freitags keine Telefonberatung stattfindet.

**2.4.3** Unter Federführung der VZ Nordrhein-Westfalen wurde ein gemeinsamer Internetauftritt für die VZ Baden-Württemberg, Brandenburg und Nordrhein-Westfalen geschaffen. Unter der Domäne [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) und [www.verbraucherzentrale-bawue.de](http://www.verbraucherzentrale-bawue.de) können interessierte Verbraucher auf die Internetseiten zugreifen. Das derzeitige Internetangebot enthält verschiedene kostenfreie und gebührenpflichtige Beratungsangebote, Pressemitteilungen, Verweise auf Telefonberatung und Beratungsstellen sowie eine Übersicht über die Standorte der Infotheken. Weiter können über Online-Shopping kostenpflichtige Ratgeber, Musterbriefe usw. heruntergeladen werden. Ausweislich ihrer Geschäftsberichte haben sich die Internetzugriffe bei der VZ Baden-Württemberg von 20.000 im Jahr 1997 auf 172.309 im Jahr 2001 eingependelt.

### 3 Bewertung

**3.1** Die Prüfung der Verwendungsnachweise ist nach den haushaltsrechtlichen Bestimmungen zeitnah durchzuführen. Insbesondere ist nach Eingang des Verwendungsnachweises unverzüglich zu prüfen, ob sich daraus Anhaltspunkte für Erstattungsansprüche ergeben. Durch die festgestellte jahrelang verspätete Verwendungsnachweisprüfung des WM ist nicht nur gegen haushaltsrechtliche Bestimmungen verstoßen worden, sondern es sind auch die Möglichkeiten, die sich aus der Verwendungsnachweisprüfung ergeben, nicht genutzt worden. So hat es das WM versäumt, zeitnah zu prüfen, ob die Fördermittel zweckentsprechend verwendet und ob insbesondere die mit den Zuwendungen beabsichtigten Ziele erreicht worden sind. Auf Grund der fehlenden Erfolgskontrolle hat das WM als Bewilligungsstelle auch nicht lenkend und ordnend in das Geschäftsverhalten der VZ eingreifen können.

Der RH ist der Auffassung, dass das WM bei einer zeitnahen und intensiven Prüfung die zum einen sichtbaren organisatorischen Probleme der VZ und zum anderen auch die vorhandenen, nicht ausreichend ausgeschöpften Einnahmepotentiale hätte erkennen können.

**3.2** Mit einer Eigeneinnahmenquote von 18,9 % im Durchschnitt der Jahre 1996 bis 2000 rangiert die VZ auf Platz 4 aller deutschen VZ und damit deutlich über dem Länderdurchschnitt. Vergleichbare Flächenstaaten wie Bayern, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz liegen unter dem Länderdurchschnitt von 13,3 %. Die VZ Hessen und Niedersachsen liegen mit 19,7 % bzw. 21,1 % vor der VZ Baden-Württemberg.

Trotz der recht günstigen Benchmark-Position und der Steigerung der Eigeneinnahmen hat die VZ von 1999 bis 2001 Fehlbeträge in Höhe von insgesamt 188.000 € ausgewiesen. Der RH ist trotz des Ausgleichs der Fehlbeträge im Jahr 2002 der Meinung, dass die VZ weiter versuchen muss, in den kommenden Jahren die Eigeneinnahmen zu steigern. Aber auch die Ausgabenseite sollte stärker als bisher kritisch hinterfragt werden.

**3.3** Der Vorstand (ehemals Geschäftsführung) sollte sich auf seine Kernaufgaben konzentrieren. Die Führung der Organisation, der Vollzug von Beschlüssen des Verwaltungsrats und die Ausarbeitung von Strategien sollten dabei künftig im Vordergrund stehen. Eine stärkere Kundenorientierung, eine stärkere Betonung der Umsatzsteigerung und ein entsprechendes Personalmanagement, insbesondere im Hinblick auf Aufgabenverteilungen und Erreichbarkeit, sind anzustreben. Die Mitarbeit bei Öffentlichkeitsarbeit, Buchhaltung und sonstigen Verwaltungsarbeiten sollte sich auf Ausnahmefälle beschränken. Durch die damit verbundene Entlastung wird es möglich sein, die bereits mit der Satzungsänderung vollzogene Reduzierung des Vorstands auf eine Person zu kompensieren.

Die Nichteinhaltung der Betriebsvereinbarung und gesetzlicher Bestimmungen durch Mitarbeiter waren der Geschäftsführung (jetzt Vorstand) teils nicht bekannt, teils wurden sie toleriert. Die durch Arbeitszeitmodelle bedingte teilweise eingeschränkte Präsenz und die daraus resultierende Verlagerung von Aufgaben auf die Geschäftsführung oder auf freie Mitarbeiter wurde zwar im Vorstand (jetzt Verwaltungsrat) thematisiert, entsprechende Konsequenzen aus diesen Erkenntnissen konnte der RH jedoch nicht feststellen.

Nach Auffassung des RH ist auch die historisch bedingte Übung, den Montag für Schulung und Fortbildung frei zu halten, nicht mehr zeitgemäß und führt zu erheblichen Einnahmeverlusten für die VZ. Die Erreichbarkeit, sei es während der Öffnungszeiten der Beratungsstellen oder in der Telefonberatung, ist dem geänderten Kundenverhalten anzupassen und sollte sich nicht primär an den Wünschen der Mitarbeiter hinsichtlich bestimmter Arbeitstage und Arbeitszeiten orientieren.

**3.4** Die unbefriedigende Erreichbarkeit der VZ über das Infotelefon und über die 0190-Leitungen für die gebührenpflichtige Telefonberatung hat die Folge, dass erhebliche Einnahmepotentiale nicht erschlossen werden können.

**3.4.1** Die Ergebnisse der VZ-internen Auswertung des Pilotprojekts, wonach durchschnittlich zwei Drittel aller Anrufer auch nach mehreren Wählversuchen nicht zum Zuge kamen, lässt die ungenutzten Möglichkeiten zusätzlicher Einnahmeerzielung erkennen. Für das Jahr 2000 bedeutet die genannte Auswertung, dass rd. 67.500 (= rd. 2/3) Anrufer nicht bedient werden konnten. Wird dabei unter Berücksichtigung des Untersuchungsergebnisses des Pilotprojekts (s. Pkt. 2.4.1) angenommen, dass bis zu rd. 50 % dieser Anrufer auf eine kostenpflichtige Telefonberatung verwiesen werden konnten und diese die gebührenpflichtige Telefonberatung genutzt hätten, errechnet sich ein mögliches zusätzliches Einnahmenvolumen von bis zu 84.000 €.

**3.4.2** Unabhängig von den Aussagen unter Pkt. 3.4.1 über die Gewinnung von zusätzlichen Kunden mit den möglichen Auswirkungen auf die gebührenpflichtige Telefonberatung hat auch die vom RH festgestellte, grundsätzlich schlechte Erreichbarkeit der Telefonberatung über die von der VZ geschalteten 0190-Nummern zur Folge, dass mögliche Einnahmen in großem Umfang nicht erzielt wurden bzw. werden. Auf der Basis der Jahresstatistik 2000 wurden nur 77.700 (34 %) der Anrufer bedient, die restlichen rd. 150.800 (66 %) Anrufer konnten nicht bedient werden. Bei durchschnittlichen Einnahmen je Anruf von 2,50 € entspräche dies einem noch zu erschließenden Einnahmenvolumen von bis zu 377.000 €. Zusammen mit möglichen Folgegeschäften aus dem Infotelefon (s. Pkt. 3.4.1) ergibt sich hochgerechnet ein zusätzliches Einnahmepotential bei der Telefonberatung von über 460.000 €.

Der RH verkennt nicht, dass die den Berechnungen (s. auch Pkt. 3.4.1) zu Grunde liegenden Basisdaten jährlichen Schwankungen unterworfen sind und auch Mehrfachanrufer umfassen können. Die exemplarisch für das Jahr 2000 dargestellten Hochrechnungen lassen dennoch erhebliche Einnahmepotentiale erkennen, die es zu erschließen gilt.

**3.4.3** Die Zugriffe auf das Internetangebot zeigen den Trend in der Verbraucheraufklärung. Ausweislich des Geschäftsberichts 2001 decken die Anfragen über das Internet schon 40 % der Beratungskontakte ab. Es ist daher nicht auszuschließen, dass die klassischen Beratungselemente, wie persönliche und schriftliche Beratungen, Gruppenveranstaltungen und Aktionen, in der Zukunft zu Gunsten der Internet-Beratung an Bedeutung einbüßen. Diese Entwicklung muss aufmerksam verfolgt werden. Insbesondere die Bewilligungsbehörden sind gefordert, die dadurch zu erwartenden Auswirkungen auf die Organisationsstruktur und auf die Auslastung der vorhandenen Personalkapazität der VZ bei der Bewilligung von Zuwendungen rechtzeitig und nachhaltig zu berücksichtigen.

**3.5** Die VZ erhält von mehreren Bewilligungsstellen des Landes Zuwendungen. Dadurch werden durch die unterschiedlichen Verfahren Ressourcen sowohl auf Seiten der Zuwendungsgeber als auch auf Seiten der VZ gebunden. Der RH hält eine Bündelung der verschiedenen Förderbereiche für erstrebenswert. Als erster Schritt sollte die Verwendung der Fördermittel gemäß VV Nr. 1.3 zu § 44 LHO in einem Nachweis belegt werden.

#### 4 Empfehlungen

**4.1** Nachdem die teilweise Finanzierung der VZ durch die öffentliche Hand politisch gewollt ist und im Bereich der Eigeneinnahmenerzielung erkennbare Fortschritte erzielt wurden (s. auch Bundesvergleich), sollten verstärkt die Ausgaben der VZ hinterfragt werden. Dabei sind alle Ausgabenpositionen auf den Prüfstand zu stellen. Synergie-Effekte, die sich nach der Neustrukturierung auf Bundesebene ergeben, sind zu nutzen. Soweit es sich insgesamt als wirtschaftlicher erweist, sollten z. B.

- Leistungen des Bundesverbandes und anderer VZ (Reportagen, Flyers, Broschüren usw.) verstärkt eingekauft werden,
- bisher von der VZ erbrachte Leistungen an externe Anbieter vergeben werden (z. B. Druckvorlagen, Plakate usw.),
- die Aufgaben des Servicebereichs Buchhaltung komplett an ein Steuerberaterbüro vergeben werden.

Zusätzlich sollten die Produktbereiche gestrafft, die Produktmanager stärker in die Beratung eingebunden und die Gewinnung von Honorarkräften auch für andere als nur den Rechts- und Energiebereich forciert werden.

Der RH regt weiter an, grundsätzlich zu prüfen, ob nicht durch eine enge Kooperation mit dem Bundesverband und den VZ der anderen Länder ein Pool von spezialisierten Mitarbeitern, z. B. Designern, Grafikern, EDV-Systembedienern, Pressereferenten usw., geschaffen werden könnte. Hierdurch ließen sich personelle Ressourcen einsparen.

**4.2** Durch die mögliche Straffung und Optimierung der Organisationsstruktur könnten nach Meinung des RH Ressourcen beim Vorstand und bei Mitarbeitern freigesetzt werden. In zentralen Servicebereichen sollte die tägliche Präsenz sichergestellt und zu speziellen Verbraucherthemen zudem verstärkt auf den Erfahrungsschatz der bisherigen Honorarkräfte zurückgegriffen werden.

**4.3** Der RH empfiehlt angesichts der nicht ausgeschöpften Einnahmepotentiale (s. Pkt. 3.4), neben den 0190-Beratungsnummern ein verbraucherfreundliches Info-telefon mit mehreren Rufnummern landesweit einzurichten. Es sollte zudem sichergestellt werden, dass die telefonische Erreichbarkeit der VZ und ihrer Beratungsstellen an allen Werktagen gesichert ist. Weiter empfiehlt der RH, sowohl für das neu einzurichtende Info-telefon als auch für die schon bestehende Telefonberatung unter den 0190-Nummern die Werbung zu intensivieren. Darin eingeschlossen sollte auch das Internetangebot der VZ werden, insbesondere im Blick auf kostenpflichtige E-Mail-Beratung, themenspezifische Online-Beratung, Diskussionsforen und Online-Shopping.

Die Ausweitung des Angebotes sollte aber ohne Aufstockung des Personals erreicht werden. Der RH regt hierzu an, bei personellen Engpässen auf den gesamten Beraterstamm zurückzugreifen. Zusätzlich sollte die Kooperation mit VZ anderer Länder angestrebt und das Einrichten eines gemeinsamen Beraterpools aus dem Personalbestand aller VZ forciert werden. Darüber hinaus empfiehlt der RH, verstärkt neue Beratungsthemen durch Marktbeobachtung und Erforschen des Nachfrageverhaltens zu erarbeiten und die Nachfrage nach solchen Themen durch gezielte Werbekampagnen zu aktivieren. In die Themenfindung könnte sich der bei der VZ eingerichtete Beirat noch stärker als bisher einbringen.



4.4 Es ist zu prüfen, ob die finanztechnische Abwicklung der gesamten Landesförderung einschließlich der Verwendungsnachweisprüfung auf die L-Bank übertragen werden kann. Ein entsprechendes Angebot über die beabsichtigte Vergütung für die finanztechnische Abwicklung sollte – sofern noch nicht geschehen – eingeholt und diese Tätigkeiten von den Ministerien abgegeben werden. Weiter empfiehlt der RH, für die Fördermittel von WM und MLR einen gemeinsamen Verwendungsnachweis anzustreben.

## 5 Stellungnahme des Ministeriums

Die Prüfung der Verwendungsnachweise der Jahre 1998 bis 2000 sei abgeschlossen. Das WM werde die Prüfung der Verwendungsnachweise künftig entsprechend den haushaltsrechtlichen Vorgaben zeitnah durchführen. Zur besseren Erfolgskontrolle habe es außerdem der VZ eine vierteljährliche Berichtspflicht über die Geschäftsentwicklung in den Zuwendungsbescheiden aufgegeben. Im Übrigen ist das WM der Meinung, dass es auf Grund regelmäßiger Gespräche mit der VZ und durch die Teilnahme an den Vorstandssitzungen über die Geschäftsentwicklung informiert war und auch unabhängig von der Verwendungsnachweisprüfung lenkend und ordnend in das Geschäftsverhalten der VZ eingreifen konnte.

Das WM habe die Steigerung des Eigeneinnahmeanteils der VZ schon bisher aktiv begleitet. Im Übrigen teile es die Auffassung des RH, dass die VZ weiter versuchen müsse, in den kommenden Jahren die Eigeneinnahmen zu steigern und die Ausgabenseite kritisch zu hinterfragen. Im Blick auf den gezielten Einsatz der personellen Ressourcen seien im Jahr 2002 unübersichtliche Arbeitszeiten der Mitarbeiter bereinigt worden. Das WM teile hierbei die Auffassung des RH, dass sich der Vorstand auf seine Kernaufgaben konzentrieren sollte; mit der Satzungsänderung sei hierfür eine klare Grundlage geschaffen worden.

Um die telefonische Erreichbarkeit der VZ und ihrer Beratungsstellen zu verbessern, habe die VZ neben dem allgemeinen Infotelefon eine 0180-Nummer geschaltet. Derzeit können über diese Nummer von Montag bis Freitag jeweils von 09:00 bis 12:00 Uhr Beratungstermine vereinbart werden. Es sei beabsichtigt, die zeitliche Schaltung der 0180-Telefonnummer bis in die Abendstunden auszuweiten. Zur Verbesserung der Telefonberatung habe die VZ inzwischen den Telekommunikationsanbieter gewechselt. So solle insbesondere in stark nachgefragten Beratungsbereichen die telefonische Erreichbarkeit verbessert werden. Die Empfehlung des RH, das Beratungsangebot auf alle Werktage auszudehnen, sei nach Meinung des WM insbesondere für den Montag nicht ohne zusätzliches Personal umzusetzen. Das vom WM beteiligte MLR teile bezüglich der aufgezeigten Möglichkeiten zur Steigerung der Beratungskontakte ohne Aufstockung des Personals die Auffassung des RH nicht. Es befürchte Qualitätsverluste in der Beratung und rechne für die Bewältigung zusätzlicher Beratungskontakte einen Mehrbedarf von rd. 10 Vollzeitkräften. Das MLR könne für den Ernährungsbereich diesen zusätzlichen Kostenaufwand nicht übernehmen. Das MLR vertrete die Auffassung, dass die telefonische Beratung nicht alleiniger Arbeitsschwerpunkt der Beratungskräfte sein dürfte. Es wies zudem darauf hin, dass im Ernährungsbereich auch Beratungsformen angewendet werden müssten (Aktionen, Ausstellungen, Diskussionsforen usw.), die allerdings weniger geeignet seien, Einkünfte zu erzielen.

Das WM prüfe derzeit noch die Möglichkeit, die finanztechnische Abwicklung der Förderung auf die L-Bank zu übertragen. Es werde das vorliegende Angebot der L-Bank analysieren und eine Kostenvergleichsrechnung vornehmen. Die vollständige Bündelung der verschiedenen Förderungen lasse sich aber auf Grund verschiedener Zuständigkeiten und hausrechtlicher Bestimmungen nicht ohne weiteres umsetzen. Das WM habe die Förderung der Energieberatung ab dem Jahr 2003 eingestellt, somit entfalle eine Bewilligungsstelle. Das WM prüfe schon jetzt die Verwendung der Fördermittel des WM und des MLR und sehe die vorgelegten Nachweise als einen gemeinsamen Verwendungsnachweis an. Getrennte Sachberichte seien aber auf Grund anteiliger Bundesförderung im Ernährungsbereich weiterhin erforderlich.

Die VZ habe ihre Ausgabepositionen auf den Prüfstand gestellt und strebe eine enge Kooperation mit dem Bundesverband und den anderen VZ an. Im Blick auf mögliche Kooperationen wurden im Jahr 2002 Gespräche mit einer anderen VZ geführt. Die dabei diskutierten finanziellen Ausgleichsregelungen wären nach Aussagen des WM für die VZ nicht vorteilhaft gewesen. Deshalb konnte bislang keine Übereinkunft über die angestrebte Kooperation erzielt werden.

## 6 Schlussbemerkung

Der RH verkennt nicht, dass durch die neue Führungsstruktur und die Einbindung der Produktmanager in die Steuerung und Kontrolle der Beratungstätigkeiten erste Schritte für ein effizienteres Arbeiten der VZ gemacht worden sind. Durch den Wechsel des Telekommunikationsanbieters könnte auch die telefonische Erreichbarkeit bei der Telefonberatung verbessert worden sein.

Angesichts der vom RH dargestellten nicht ausgeschöpften Einnahmepotentiale ist es weiterhin nicht zu vertreten, dass der Montag als einer der nachgewiesenen kontaktstärksten Beratungstage für interne Schulung, Vor- und Nachbereitung sowie intensive Einzelberatungsgespräche, nicht aber für die Telefonberatung zur Verfügung steht. Der RH hält an seiner Meinung fest, dass die Öffnungszeiten der Beratungsstellen und die Telefonberatung dem Kundenverhalten angepasst werden müssen und sich nicht primär an den Wünschen der Mitarbeiter hinsichtlich bestimmter Arbeitstage und Arbeitszeiten orientieren sollen. Dies kann ohne zusätzliches Personal organisatorisch gelöst werden. Der RH begrüßt die bisher von der VZ unternommenen Schritte, das Beratungsangebot zu verbessern. Er hält es aber für geboten, die Bemühungen zur weiteren Verbesserung der Eigeneinnahmen zu intensivieren. Auch das Beratungsangebot sollte ohne Aufstockung des Personals ausgeweitet werden. Dies ist durch einen verstärkten Zugriff auf den gesamten Beraterstamm und durch Kooperation mit dem Bundesverband und den VZ anderer Länder grundsätzlich möglich.

Auf der Ausgabenseite sollte die Verlagerung von Aufgaben an Externe und der gezielte Einkauf von Leistungen anderer VZ intensiviert werden. Mittelfristig sollte insbesondere die Möglichkeit eines gemeinsamen Mitarbeiterpools mit den VZ des Bundes und der Länder umgesetzt werden, um die Personalkosten bei der VZ zu senken.