



**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

# **BERUF VERBRAUCHERBERATER:IN – HERAUSFORDERUNGEN DER PERSONALREKRUTIERUNG BEI DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW**

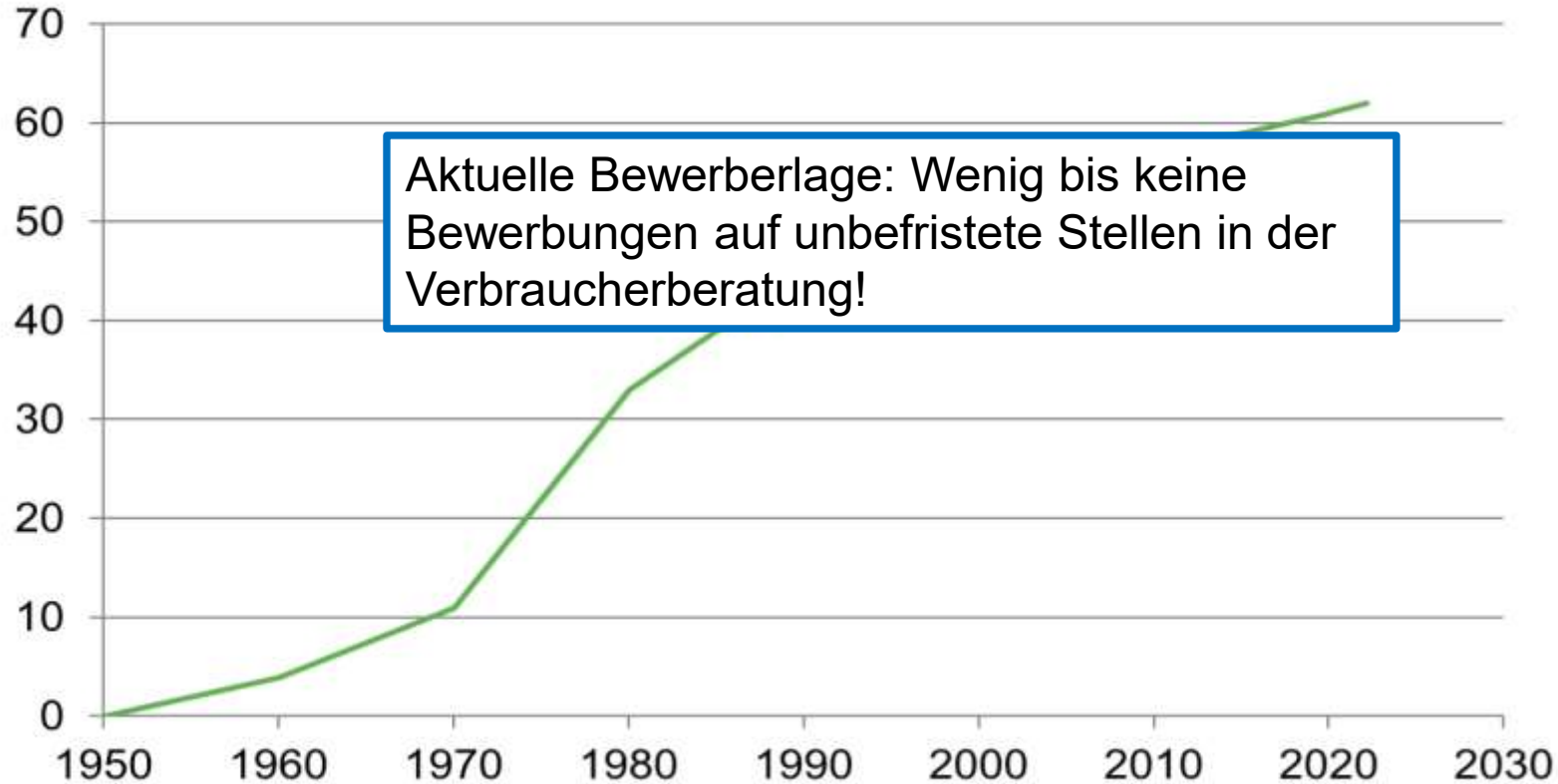
13.09.2022, Workshop: Professionalisierung im Verbraucherschutz, Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

# AGENDA

- Ausgangssituation
- Historischer Hintergrund
- Verbraucherarbeit im Wandel
- Profil Verbraucherberater:in
- Passgenaue Ausbildungen?
- Probleme bei der Personalrekrutierung
- Fazit



# AUSGANGSSITUATION: PERSONALBEDARF UND BEWERBERLAGE



Grafik: Ausbau des Beratungsstellennetzes der Verbraucherzentrale NRW

# HISTORISCHE ENTWICKLUNG I

- Enge Partnerschaft zwischen der VZ NRW und dem FH-Studiengang Ökotrophologie
  - Praxispartner auf Initiative der Politik auf Landesebene
  - Kooperation mit den FHs Mönchengladbach und Münster
- Beratung als Teil der Ausbildung
  - Außerdem Verbraucher-, Arbeits- und Steuerrecht
- 90er Jahre: Einstellung vieler neuer Mitarbeiter:innen
  - Zahlreiche Elternzeitvertretungen
  - Nach Ende der Elternzeiten: Überschuss an eingearbeiteten Mitarbeiter:innen
  - 15 Jahre lang wenig Stellenbesetzungen mit externen Kandidaten:innen



# HISTORISCHE ENTWICKLUNG II

- Auch durch die ausbleibenden Stellenangebote der VZ NRW wurden die beiden Ökotrophologiestudiengänge an der FH reformiert
  - Änderung der Ausrichtung: Verbraucherberatung → Ernährung
  - Keine bedarfsgerechte Förderung von VZ-Nachwuchs mehr
- Anfang der 2010er-Jahre Arbeitsgruppe in VZ NRW
  - Suche nach alternativen Studiengängen, die Studierende gut auf Arbeit bei der VZ vorbereiten
  - Fokus auf Wirtschaftsrecht
  - Vorstellung von Gehalt und Berufsbild jedoch abweichend

## Bachelorstudiengang Öcotrophologie überarbeitet

Der Bachelorstudiengang Öcotrophologie an der FH Münster wurde überarbeitet. So heißt ab dem Wintersemester 2016/2017 etwa einer der drei Schwerpunkte im Studium nun „Dienstleistungs- und Verpflegungsmanagement“ und nicht mehr „Beratung und Dienstleistungsmanagement“. Auch bei der in-

# VERBRAUCHERARBEIT IM WANDEL

- Moderne Verbraucherarbeit ist vielseitiger geworden:
  - Breitere Themenpalette / komplexere Sachverhalte
  - Zielgruppendifferenzierung kleinteiliger
  - Umfangreiche Nachweise gegenüber Fördermittelgeber
  - Anteil Öffentlichkeits- /Netzwerk- / politische Arbeit gestiegen
  - Digitalisierung von Beratungsabläufen
  - Zunahme der Projekte und der Präventionsarbeit
  - Anstieg der Bedeutung von Rechtsbesorgung



# ALLGEMEINE VERBRAUCHERBERATUNG

Alle Berater:innen 🧑🧑🧑

Einzelne Berater:innen 🧑

Kaufrecht,  
Allgemeines  
Schuldrecht

Dienstvertrags-  
/ Wettbewerbs-  
recht

Energierrecht

Gesundheits-  
recht

Telekommuni-  
kationsrecht

Werkvertrags-  
recht /  
Grundlagen  
SGB

Digitaler  
Datenschutz

Reiserecht

# PROFIL EINES:R VERBRAUCHERBERATER:IN

- Anforderungen an Beratungskraft haben sich verändert:
  - Interessenvertretung für Verbraucher:innen (Rechtstbesorgungsbefugnis)
  - Basisverständnis für rechtliche Zusammenhänge
  - Interesse an rechtlichen Fragestellungen
  - Sensorfunktion für Marktgeschehen vor Ort
  - Rolle als „Kümmerer“
  - Soziale Kompetenzen gefragt (abhängig von Zielgruppe und Beratungsprodukt)
- Verbraucherberater:innen sind am besten Generalist:innen, die über ein breites Spektrum an Fähigkeiten verfügen. Sie müssen in verschiedenen Disziplinen fit sein: EDV-technisch, methodisch und kommunikativ, politisch und gesellschaftlich, wirtschaftlich und rechtlich.



# STELLENAUSSCHREIBUNG

**2005**

## **Wir erwarten von Ihnen**

- Ein abgeschlossenes Fachhochschulstudium der Ökotrophologie oder eine andere entsprechend geeignete Ausbildung
- Gute EDV-Kenntnisse
- Ausgeprägte Team- und Kommunikationsfähigkeit

**Verbraucherberater:in**

**2022**

## **Das bringen Sie mit:**

- ein einschlägiges, abgeschlossenes Studium, zum Beispiel der Rechtswissenschaften, des Wirtschaftsrechts, der Ökotrophologie oder einer anderen geeigneten Fachrichtung (FH-, Bachelor- oder Master-Abschluss)
- nach Möglichkeit erste Erfahrungen in der Beratung von Ratsuchenden und idealerweise eine Rechtsberatungsbefugnis
- sehr gute kommunikative Fähigkeiten, Organisationstalent und Teamfähigkeit
- Interesse an der Lösung verbraucherrechtlicher Fragestellungen und ein Gespür für verbraucherrelevante Themen

# STELLENAUSSCHREIBUNG

**2004**

Voraussetzung für den Beginn dieser neuen Tätigkeiten ist ein abgeschlossenes FH-Studium – möglichst der Oecotrophologie oder eines anderen geeigneten Studienganges mit ähnlichen Arbeitsfeldern – sowie Berufserfahrung.

## Beratungsstellenleitung

**2022**

### **Das bringen Sie mit:**

- ein abgeschlossenes Studium der Ökotrophologie oder des Wirtschaftsrechts (FH-, Bachelor- oder Master-Abschluss) oder eines anderen geeigneten Studienganges mit vergleichbaren Arbeitsfeldern
- Berufserfahrung, insbesondere im Hinblick auf Teamgestaltung und Führung von Mitarbeiter:innen und nach Möglichkeit Erfahrungen im Umgang mit Ratsuchenden mit wenig Selbsthilfepotenzial
- Einsatzbereitschaft, Eigeninitiative und Begeisterungsfähigkeit sowie die Motivation, sich den Anforderungen einer qualifizierten Außendarstellung der Beratungsstelle gerne zu stellen
- ein Gespür für wichtige kommunale Themen und ein engagierter Einsatz für verbraucherpolitische Anliegen
- Teamfähigkeit, Organisationstalent und sehr gute kommunikative Eigenschaften sowie die Fähigkeit zur Selbstreflexion der Arbeit

# PASSGENAUE AUSBILDUNG FÜR VERBRAUCHERBERATER:INNEN?

## Ökotrophologie

- Juristisches Fachwissen nicht so ausgeprägt

## Rechtswissenschaften

- Wirtschaftliche Zusammenhänge fehlen

## Wirtschaftsrecht

- Beratungsmethodik und Kommunikation nicht im Fokus

- 
- Mittlerweile arbeiten in den Beratungsstellen Journalist:innen, ehem. Lehrer:innen, Sozialarbeiter:innen und Wirtschaftswissenschaftler:innen.
  - In manchen Regionen wurden seit 5 Jahren keine Ökotropholog:innen eingestellt.



Fokus auf Generalisten mit Entwicklungspotenzial!

# PROBLEME BEI DER PERSONALREKRUTIERUNG

- Viele Studiengänge sind zu spezialisiert → hoher VZ-interner Schulungsbedarf
- Existenzprobleme und schwierige Verbraucher:innen sind nicht jedermanns Sache
- Hoher Bedarf an Nachwuchs aufgrund von parallelen Renteneintritten
- Randgebiete aufgrund geringer Population schwer zu besetzen
- Konkurrenz groß (Tarifbindung in VZ NRW)
- Teilweise ist auch die Grundvoraussetzung eines Studiums ein Hemmnis
- Seit 2020: Einstieg als Beratungsassistent im Ausnahmefall mit Berufsausbildung

# FAZIT

- Generell: Fachkräftemangel trifft auch die VZ
- Studiengänge nicht (mehr) passgenau für Berufsbild ausgelegt
- Gestiegene, ausdifferenzierte und neue Anforderungen an das Stellenprofil bzw. Verlagerungen der Schwerpunkte in der täglichen Arbeit
- Qualifikationen bzw. Ausbildungsgrad kollidiert mit Gehaltsmöglichkeiten

## Gute Gründe für Einstieg bei der VZ NRW:

- Flexibles Arbeitszeitmodell (Gleitzeit / Ausgleich)
- Vereinbarkeit von Familie und Beruf (Teilzeitmöglichkeit/Reduzierungen)
- Sinnstiftende Arbeit (→ „auf der richtigen Seite stehen“)
- gute Aufstiegschancen

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**IMPRESSUM**

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)