

**Mitteilungsvorlage, DS-Nr. 2023/0985**

öffentlich

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Sitzung am:</b>	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>	<b>Enth.</b>
Ausschuss für Bürger*innenbeteiligung, Digitalisierung, Beteiligungssteuerung und Verbraucherschutz	18.01.2024			

**Betreff:** Änderungsvereinbarung über Angebot der Verbraucherzentrale Troisdorf zum 1.12.2023

**Mitteilungstext:**

Mit der Verbraucherberatung NRW wurde eine Änderungsvereinbarung über das Angebot der Beratungsstelle Troisdorf zum 1.12.2023 geschlossen. Die Präsenzzeiten vor Ort (Öffnungszeiten) werden zu Gunsten einer Ausweitung der telefonischen und digitalen Erreichbarkeit modifiziert.

Die Servicezeiten für die Bürger\*innen werden auf 40 Wochenstunden - verteilt auf fünf Werktage - ausgeweitet. Gleichzeitig werden die Öffnungszeiten zwecks Sicherstellung der verlässlichen Bedienung der bevorzugt von den Bürger\*innen genutzten Servicezeiten auf 16 Wochenstunden festgelegt. Bei Abwesenheit der Beratungskräfte wegen Urlaub, Fortbildung, Krankheit und in vergleichbaren Fällen werden diese durch Aushilfen vertreten.

Zum 11.12.2023 wurde der digitale Zugang für Erstanfragen von Ratsuchende aus Troisdorf mit erweiterten telefonischen Sprechzeiten über den zentralen Landesservice auf nunmehr 5 Tage die Woche jeweils durchgängig von 9:00 bis 17:00 Uhr erweitert.

Dafür werden die Öffnungszeiten der Beratungsstelle auf folgende gut nachgefragte Zeiten angepasst:

Mo und Mi 13-17 Uhr sowie Do und Fr von 09-13 Uhr

Beratungen nach Terminvereinbarung finden im bisherigem Umfang und bei Bedarf auch außerhalb der neuen Öffnungszeiten statt.

---

Alexander Biber  
Bürgermeister