

Erläuterungen zu den statistischen Kennziffern im Jahresbericht 2019 der Beratungsstelle Troisdorf der Verbraucherzentrale NRW

Bei der Interpretation der Statistikdaten des Jahres 2019 der Verbraucherzentrale NRW sind die folgenden **Änderungen und Besonderheiten der Erhebungsparameter** zu berücksichtigen:

1. Änderung der Erfassungssystematik:

Ab dem Jahr 2019 erfolgte eine bundesweit einheitliche Veränderung in der Erfassungssystematik der Einzelfallberatung mit dem Ziel, länderübergreifend belastbare Aussagen zu Verbraucherproblemen in Deutschland zu ermöglichen. Übergeordnetes Erkenntnisinteresse ist die Identifizierung von Marktdefiziten und Handlungsbedarf aus Verbrauchersicht, um einen effektiveren Verbraucherschutz für alle Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten. So sind insbesondere Lösungswegberatungen, die in eine Terminvereinbarung für umfassende Beratungsgespräche oder in einen Ratgeber-Verkauf gemündet sind, nicht mehr in die Statistik für 2019 eingeflossen.

Folge: Diese Änderungen führen zu einer systemimmanenten Reduktion der Gesamtzahlen im Sinne von Verbraucheranliegen. Ferner ist zu berücksichtigen, dass Verbraucheranliegen aus qualitativer Sicht stark differieren und deren Bearbeitung je nach Komplexität der Fallkonstellation zwischen 5 Minuten bis hin zu mehreren Stunden in Anspruch nehmen kann.

Aufgrund der geänderten Erfassungssystematik ist **keine Anschlussfähigkeit der Statistikdaten des Jahres 2019 an die Vorjahresstatistiken** gegeben.

2. Technik- und Performance-Probleme bei Einführung der neuen Software

Zeitgleich waren bei der im Jahr 2019 erfolgten Einführung der erforderlichen neuen Software zur landesweiten Steuerung aller Prozesse und statistischen Berichtspflichten einschließlich des örtlichen Termin- und Kundenmanagements **länger andauernde Problemlagen bei Technik und Performance** zu verzeichnen. Performance-Probleme verhinderten in Teilen die direkte Eingabe der Falldaten, so dass die statistische Erfassung zu Gunsten eines kundenfreundlichen Services und einer zeitnahen umfassenden Verbraucherberatung phasenweise zurückgestellt werden musste. Technische Fehler führten außerdem zu nicht vollständig verwertbaren oder eindeutig der jeweiligen Beratungsstelle zuzuordnenden Daten.

Folge: **Die im Jahr 2019 tatsächlich angenommenen und bearbeiteten Verbraucheranliegen wurden nicht vollständig in dem neuen Statistik-System erfasst.**

(Ausnahme: Die Anzahl der durchgeführten Veranstaltungen sowie der entsprechenden Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurde belastbar für das gesamte Jahr 2019 erhoben.)

3. Fehlende Erfassungszeiträume und Hochrechnung mit Trendbetrachtung

Aufgrund der nur sukzessive realisierbaren Umstellung aller 61 Beratungsstellen auf die neue Software und die bundeseinheitliche Erfassungssystematik sind die Datensätze des ersten Halbjahres 2019 nur eingeschränkt verwendbar, zumal diese je nach Standort über

unterschiedliche Monatszeiträume des Jahres 2019 gemäß der bis dahin geltenden Erfassungssystematik erhoben wurden. Ein einfaches Aufaddieren der vorliegenden Statistik-

Daten für das Gesamtjahr 2019 ist aufgrund der divergierenden Systematik ausgeschlossen. Folge: In den Jahresberichten der Beratungsstellen für das Jahr 2019 wurde daher **hilfsweise das erste Halbjahr 2019 auf Basis der Statistik-Daten des zweiten Halbjahres unter Berücksichtigung der Beratungstrends der Vorjahre hochgerechnet**. Dies bedeutet zugleich aber auch, dass technik- und performance-bedingte Erfassungslücken sowie örtliche Spezifika durch die Hochrechnung der Daten des zweiten Halbjahres auf das gesamte Jahr 2019 doppelt so stark ins Gewicht fallen.

4. Kürzung der Umweltberatung auf eine halbe Stelle zum 01.01.2019

Für die Beratungsstelle Troisdorf gilt abschließend, dass die Umweltberatung im Jahr 2019 nur noch mit einer halben Stelle ausgestattet ist. Entsprechend sind die Statistik-Daten nicht mit denen der Vorjahre zu vergleichen.

Mai 2020