



VERBRAUCHER- BERATUNG AUF DEM LAND STÄRKEN.

verbraucherzentrale

Hessen

HÜRDEN ABBAUEN

Digitale Beratung überwindet Distanz.
Persönliche Beratung ist unersetzlich.
Beratung ist Vertrauenssache.

2

ERFAHRUNG NUTZEN

Gemeinschaft hilft. Netzwerke
stärken. Orte der Begegnung geben
Orientierung.

3

VERTRAUEN AUFBAUEN

Bestehende Strukturen nutzen.
Mit Überblick und Sachverstand.
Vor Ort sein. Hilfe bieten.

4

HÜRDEN ABBAUEN.

WIR STELLEN SICHER,

dass die Menschen in Hessen einen niedrighschwelligem Zugang zum Recht erhalten. Mit uns erleben sie, dass sie ihre Rechte durchsetzen können. Das stärkt Wettbewerb, Gemeinwesen, Demokratie und Rechtsstaat.

Seit mehr als 60 Jahren ist die Verbraucherzentrale ein verlässlicher Partner, wenn es um die Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern in Hessen geht. Die Bandbreite der Beratungsthemen reicht von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zusatzversicherung. Ob persönlich in den Beratungsstellen, telefonisch, online oder per Video – es stehen alle gängigen Beratungswege zur Verfügung.

DIGITALE BERATUNGSANGEBOTE ÜBERWINDEN RÄUMLICHE DISTANZ

50 Prozent der hessischen Bevölkerung leben in ländlichen Räumen¹, während sich die Standorte der Verbraucherzentrale in den Städten befinden. Der Zugang zu Beratungsangeboten ist für Menschen in ländlichen Räumen daher mit Hürden verbunden.

Diese Hürden sind ein Grund dafür, dass in der Verbraucherinformation und -beratung digitale Angebote gut angenommen werden.² Nach Einführung der digitalen Beratungsangebote verzeichnete die Verbraucherzentrale im Jahr 2021 verglichen mit 2019 einen Anstieg von 46,3 Prozent bei den Kontakten zu Menschen aus ländlichen Regionen. Bezogen auf ganz Hessen fiel der Anstieg mit 19,1 Prozent deutlich geringer aus.

PERSÖNLICHE BERATUNGSANGEBOTE SIND UNERSETZLICH

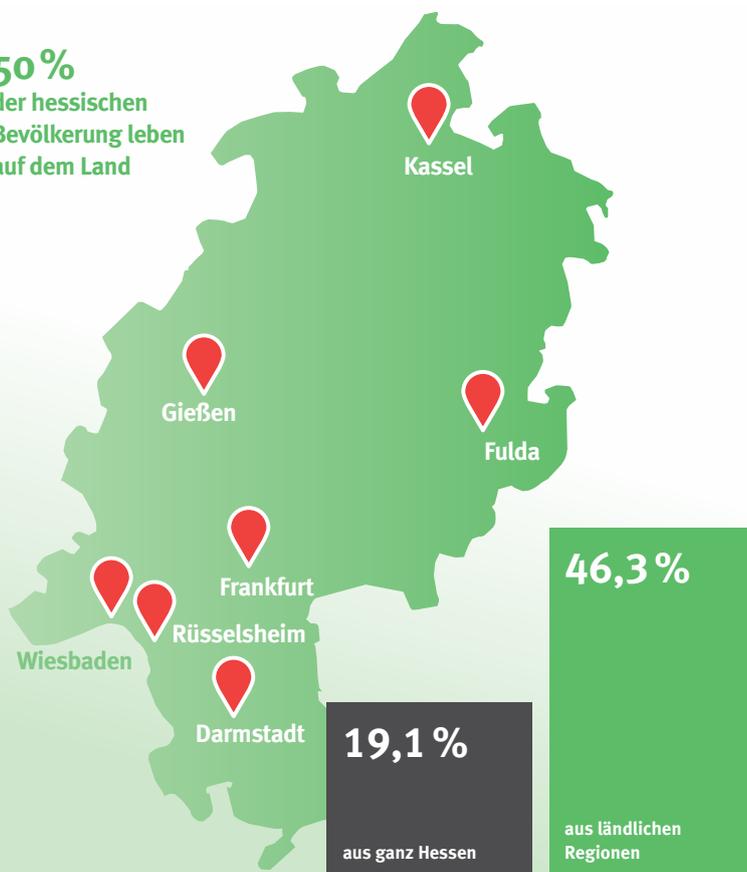
Gleichwohl sind digitale Beratungsangebote nicht für alle Menschen gleichermaßen geeignet. Die Gründe dafür sind vielschichtig. In Frage kommen zum Beispiel:

- körperliche Einschränkungen,
- fehlende Sprachkenntnisse,
- fehlende Infrastruktur,
- fehlende oder wieder abnehmende Digitalkompetenz.

Zudem ist die Bedeutung der persönlichen Beziehung zur beratenden Person nicht zu unterschätzen.³ Ist ein Sachverhalt komplex oder geht es um sensible Themen, sprechen Ratsuchende darüber eher in einer vertrauensvollen und persönlichen Atmosphäre. Vertrauen muss wachsen. In die Berater und in die Organisationen vor Ort.

Sozialräumliche Strukturen vor Ort bieten die Möglichkeit, die Menschen in ländlichen Räumen an den Orten zu treffen, die sie kennen. Diese möchten wir nutzen, um Vertrauen aufzubauen und auch für die Menschen verlässlich da zu sein, für die ein digitales Angebot nicht geeignet ist.

50%
der hessischen
Bevölkerung leben
auf dem Land



Anstieg bei den Verbraucheranfragen nach Einführung digitaler Beratungsangebote.



Während der Pandemie haben wir unsere digitalen Angebote ausgebaut. In landes- und bundesgeförderten Projekten haben wir zudem Erfahrungen mit zielgruppenspezifischen und wohnortnahen Angeboten gesammelt.

So sind wir in den hessischen **Familienzentren** regelmäßig mit Bildungsveranstaltungen zu Verbraucherthemen präsent.

Im Projekt **„Verbraucherkompetenz für Flüchtlinge“** informieren wir Geflüchtete über ihre Verbraucherrechte. Das Projekt profitiert von dem ausgeprägten Gemeinschaftssinn der Zielgruppe: Das Hilfsangebot spricht sich herum. Wenn bestimmte Probleme auftreten, erinnern sich die Menschen, dass sie sich an die Verbraucherzentrale wenden können.

Ein ähnlicher Gemeinschaftsgedanke findet sich auch in ländlichen Regionen. Menschen auf dem Land haben oft große Netzwerke in ihrem Umfeld, in denen sie sich Rat und Unterstützung suchen.⁴ Diese Netzwerke können wir nutzen. Eine enge Verzahnung und Zusammenarbeit mit bereits bestehenden Unterstützungsangeboten macht uns zu einem Teil der örtlichen Hilfsnetzwerke. So kommt unsere Hilfe niederschwellig und auf kurzem Wege an. Wir tragen dazu bei, dass die Menschen vor Ort umfassend Hilfe erhalten.

Dass dieser Ansatz funktioniert, bestätigt unsere Erfahrung aus dem Projekt **„Verbraucher stärken im Quartier“**. Die Mitarbeiterinnen waren in sozialen Einrichtungen im Stadtteil zu festen Zeiten ansprechbar, nahmen an Stadtteilfesten und Aktionstagen von Kooperationspartnern teil und waren für die Menschen vor Ort sichtbar. Sie halfen entweder direkt oder lotsten die Ratsuchenden in die nächstgelegene Beratungsstelle, kümmerten sich um Beratungstermine und gingen auch zum ersten Beratungstermin mit. Gleichzeitig informierten sie in der Stadtteilzeitung und in sozialen Medien über aktuelle Verbraucherthemen.

Auf diesen Erfahrungen wollen wir aufbauen. Wir wollen in einer ländlichen hessischen Region ein wohnortnahes Angebot schaffen, das wir in bestehende Netzwerke einbinden. Dies wollen wir nach und nach auf ganz Hessen ausweiten. Das Konzept dafür liegt bereits vor.

NIEDRIG-SCHWELIGE ANGEBOTE GELINGEN, WENN

- sie im kommunalen Hilfesystem vernetzt sind,
- sie bereits vorhandene Orte der Begegnung nutzen,
- Ansprechpersonen vor Ort zu festen Zeiten verfügbar sind
- und konkrete Hilfsangebote machen können.

PLANVOLLES VORGEHEN

Wir möchten mit der künftigen Landesregierung ein langfristiges Konzept umsetzen, um die Verbraucherberatung auf dem Land zu stärken.

In den meisten Regionen gibt es bestehende Strukturen wie

- Partnerorganisationen der Verbraucherzentrale
- lokale Kooperationsnetzwerke, Sozialverbände
- Vereine und Vereinsnetzwerke
- kommunale Beratungsangebote, Sozialberatung, Jobcenter
- lokale Einrichtungen, wie Bibliotheken, Volkshochschulen
- Kitas, Schulen und Schulsozialarbeit
- Religionsgemeinschaften.

Aufbauend auf diesen Strukturen und unseren bisherigen Erfahrungen entwickeln wir niedrigschwellige Formate, die wir regelmäßig an unterschiedlichen Orten und über unterschiedliche Kanäle anbieten. Damit wollen wir Grundwissen in verbraucherrechtlichen Fragestellungen vermitteln und Lotsenfunktionen wahrnehmen. Das geht zum Beispiel mit:

- (Kurz-)Beratungen und offenen Sprechstunden zu festen Zeiten
- Besuchen in bestehenden Gruppen wie Senioren-Cafés oder Mutter-Kind-Gruppen
- Bildungsveranstaltungen,
- Infoständen auf Märkten, in Einkaufszentren oder vor Sozialkaufhäusern
- Nutzung regionaler Medien.

Besonders wichtige Bausteine sind vernetzte Beratungsangebote, Schulungen und ein rechtliches Hilfefetelefon für Mitarbeitende anderer Einrichtungen vor Ort. Diese wollen wir befähigen, verbraucherrechtliche Probleme zu erkennen und Ratsuchende entweder an uns zu verweisen oder in dringenden Fällen erste Schritte einzuleiten, damit zum Beispiel keine Fristen versäumt werden.

Für die Beratung und Vernetzung mit den Akteuren vor Ort, den Aufbau eines passenden Angebotes und die Sicherstellung der Präsenzangebote in der Region benötigen wir zusätzliche Mittel. Nach unseren Erfahrungen, insbesondere im Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“, sind für eine wirkungsvolle aufsuchende Verbraucherarbeit pro Region verlässliche Ansprechpersonen in Vollzeit-Stellen notwendig. Diese Ansprechpersonen sollten einen Bezug zur Region haben und regelmäßig vor Ort sein können – damit die Vernetzung mit bestehenden Hilfsangeboten gelingen und Vertrauen aufgebaut werden kann.

QUELLEN

- 1 https://www.land-hat-zukunft.de/files/content/downloads/oo_Aktionsplan/AP_Hintergrundpapier2102.pdf, Seite 12 ff
- 2 Schramm-Klein, u.a., 2021, Experimentierwerkstatt Ländliche Verbraucherpolitik, Kurzfassung Abschlussbericht, BMJV (Hrsg.), auf den Seiten von: Prof. Schramm-Klein GmbH, https://schramm-klein.com/wp-content/uploads/2021/12/211220_BMJV_Kurzfassung_Handlungsempfehlung_bf.pdf, Seite 24
- 3 Schramm-Klein, u.a., 2021, Seite 9
- 4 Schramm-Klein, u.a., 2021, S. 16 f

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Hessen e. V.
Große Friedberger Straße 13–17
60313 Frankfurt am Main
vzh@verbraucherzentrale-hessen.de

Verantwortlich für den Inhalt

Philipp Wendt, Vorstand

Texte

Dr. Nadine Mayer, Ute Bitter

Redaktion

Ute Bitter

Gestaltung

Studio Workshop
www.wrksph.de

Druck

Umweltdruckhaus Hannover GmbH,
Langenhagen
www.umweltdruckhaus.de

Recherchieren Sie weiter

www.verbraucherzentrale-hessen.de

Folgen Sie uns

www.twitter.com/vzhessen