

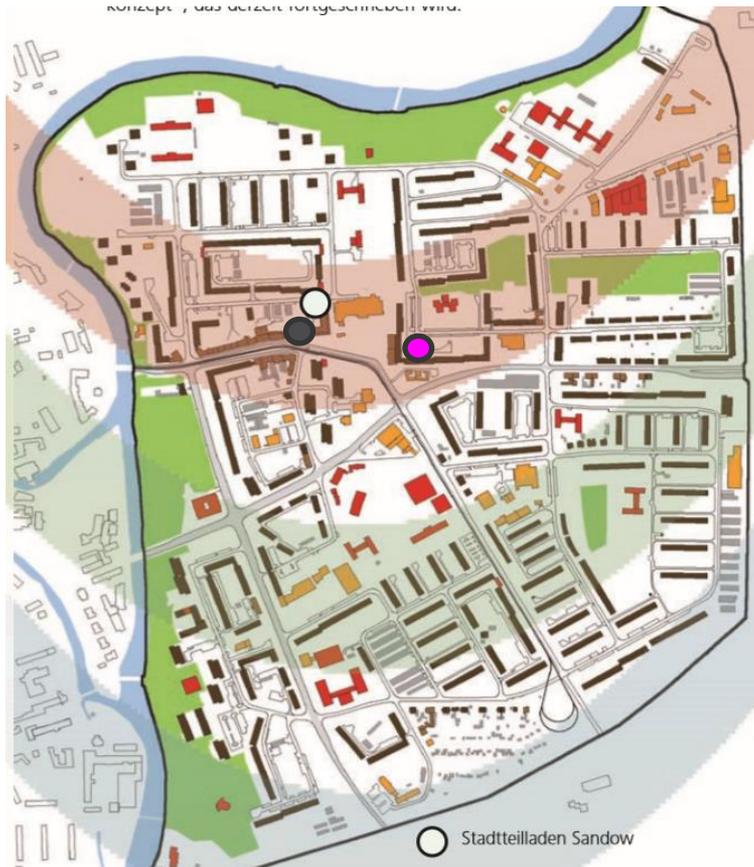
verbraucherzentrale

# DAS PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“

Aufsuchende Verbraucherarbeit in Cottbus-Sandow



## Aufsuchende Verbraucherarbeit



- Sprechstunde im Kontaktladen d. Quartiersläufer
- Büro VsiQ
- Sprechstunde Stadtteilladen

Seit nunmehr 3,3 Jahren ist die Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. in Cottbus-Sandow aktiv.

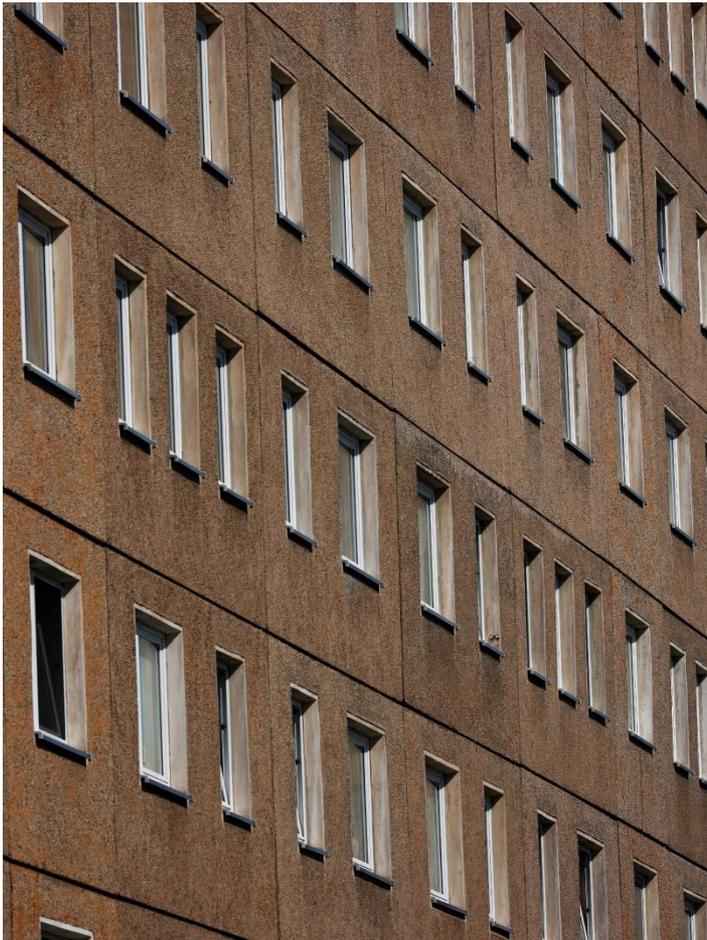
Im Rahmen des Bundesprojekts „Verbraucher stärken im Quartier“ sind wir seit 2019 für die Verbraucher:innen im Quartier da. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie wir arbeiten und warum es sich nicht nur für die Verbraucher:innen in den Quartieren, sondern auch für die Stadt lohnt, die Verstetigung unseres Projekts zu unterstützen!

Die **aufsuchende Verbraucherarbeit** bringt, im Gegensatz zur Komm-Struktur der Beratungsstellen, die Verbraucherinformation **dorthin, wo die Verbraucher:innen leben**.

Eine **Ansprache der Verbraucher:innen in vertrauten Runden**, z.B. dem Frauenfrühstück und dem Begegnungscafé und allen weiteren Orten der Begegnung, hat sich als hilfreich erwiesen. Hierdurch werden Hemmungen abgebaut und Gespräche zu einem bestimmten Thema intensiviert.



## Akute Problemlagen in Cottbus-Sandow



Die größten Herausforderungen sind in den Folgen des demografischen Wandels (Überalterung, Kommunikationsprobleme aufgrund von Migration), in der hohen Arbeitslosigkeit und der (Kinder-)Armut zu sehen.

<b>Arbeitslosenquote (Cottbus 2021)</b>	<b>7%</b>
<b>Personen im Leistungsbezug Sandow (Hartz IV, Stand 2020)</b>	<b>28%</b>
<b>Anteil Kinderarmut Sandow (Kinder unter 15 Jahre, 2021)</b>	<b>41,6%</b>

Notwendig sind daher in erster Linie präventive Informationen zur Vermeidung von Überschuldung und Übervorteilung der Quartiersbewohner:innen, die mehrheitlich dem Typus des verletzlichen Verbrauchers zugerechnet werden können.



## Akute Problemlagen in Cottbus-Sandow

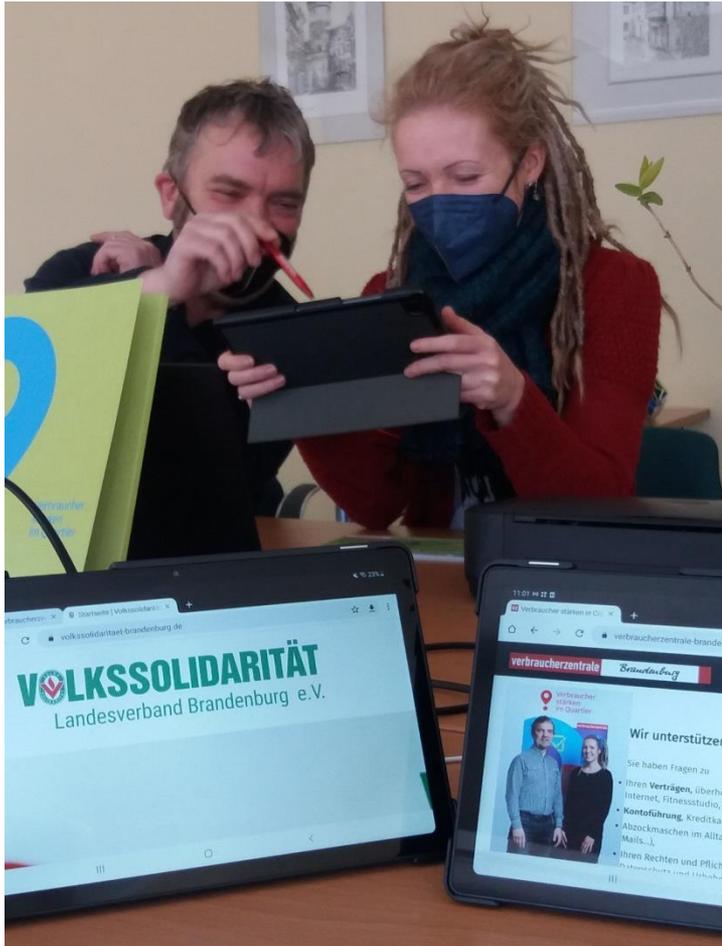
Hierbei liegen die **Verbraucherprobleme schwerpunktmäßig** in folgenden Themenbereichen:

- Untergeschobene Verträge & nicht nachvollziehbare Rechnungen
- Mahnungen und Inkassoschreiben
- Nicht verstehen von Briefen
- Unabsichtlich abgeschlossene Abo`s
- Energiekostenabrechnungen
- Unsicherheiten beim Energie sparen
- Probleme bei Kündigung und Anbieterwechsel
- Schulden und Verschuldung





## VERNETZUNG



**Ziel des Projektes** ist es, ein **regelmäßiges Informations- und Unterstützungsangebot** der Verbraucherzentralen in den Quartieren mit überdurchschnittlichem sozialen Förderbedarf aufzubauen.

Basis der Arbeit war und ist die Identifikation potentieller Kooperationen und im Anschluss eine **intensive und nachhaltige Vernetzung**. So wurde sichergestellt, dass wichtige Informationen aus den Quartieren schnell zu den Quartiersmitarbeiter:innen gelangen, so dass diese aktuelle Problemlagen schnell erkennen und angemessen reagieren können. Über bereits länger im Quartier etablierte Netzwerkpartner:innen konnte der Zugang zu den Bewohner:innen gewonnen werden.

**Unsere Partner:innen im Quartier** sind u.a.:

- Gebäudewirtschaft Cottbus GWC
- Humanistisches Jugendwerk
- Stadtteilmanagement
- Jugendhilfe Cottbus (Quartiersläufer)
- Volkssolidarität und Bürgerverein
- Schulen und Kindergärten (Schulsozialarbeiter:innen)



## VERNETZUNG

„Ich finde besonders das Handbuch gut verständlich aufbereitet, sodass die Begriffe für unsere Familien klarer werden. Zudem habe ich nun wieder auf dem Schirm, dass ihr tolle Ansprechpartner für die von uns begleiteten Familien seid.“ Linda Römig, ambulante Hilfen zur Erziehung beim MSBW e.V. bedankt sich für das Wörterbuch der Verbraucherbegriffe

„Das ist so nett von euch! Ich kann doch im Internet gar nichts nachlesen!“ – Verbraucherin mit starker Sehbehinderung in der Sprechstunde, wir haben ihr Informationen zu ihrem Vertragsproblem mündlich gegeben und Verweisadressen extra groß und lesbar aufgeschrieben  
„Seitdem ihr bei uns ward, schicken wir ganz viele Leute in das Beratungszentrum!“ – Quartiersläufer nach unserer Projektvorstellung

Unser Netzwerk erstreckt sich über ganz Cottbus, da viele Bürger:innen aus Sandow Unterstützung auch von anderen Trägern in Anspruch nehmen. Oft müssen sie das sogar, da es bestimmte Angebote nicht vor Ort gibt.

**Unsere Partner:innen in Cottbus** sind u.a.:

- Diakonie Niederlausitz (Stromsparcheck, und „Die Begleiter“)
- Diakonie Elbe-Elster (Migrationsberatung in Cottbus)
- Freiwilligenagentur Cottbus
- Fachbereich Bildung und Integration der Stadt Cottbus
- Caritas (Schuldnerberatung, Schwangerenberatung)
- Jobcenter Cottbus
- Präventionsbeauftragter, Gesundheitsplanerin, Seniorenbeirat, Beauftragter für die Belange von Menschen mit Behinderungen der Stadt Cottbus
- BTU Cottbus-Senftenberg (Fakultät Soziale Arbeit)
- Arbeit und Leben Brandenburg (KAUSA)



### Niedrigschwelliger Zugang zur Informationssprechstunde

Seit Januar 2020 bieten wir **kostenlose Informationssprechstunden im Stadtteilladen** an. Dazu kamen Sprechstunden im **Kontaktladen der Quartiersläufer** und **pandemiebedingte Laufsprechstunden**.

Bei vielen Anliegen kann so schnell und unbürokratisch geholfen werden. Die Mitarbeiter:innen weisen den Weg zum richtigen Ansprechpartner, vereinbaren Termine, erklären Verträge und Rechnungen etc. Sie helfen ebenfalls Menschen, denen die Möglichkeiten der digitalen Welt nicht offen stehen, **beim Kennenlernen der digitalen Angebote der Verbraucherzentrale (z.B. Musterbriefe)**.

Sehr hilfreich ist hier der **kostenlose Dolmetscher-Service** der Verbraucherzentrale Brandenburg, der es ermöglicht, innerhalb eines Tages einen Dolmetscher für über 21 verschiedene Sprachen per Telefon zur Verfügung zu stellen. Durch dieses Angebot können **besonders viele Menschen aus dem arabisch-sprachigen Raum und der Ukraine** erreicht werden. Sie nutzen auch gern das Angebot, **per SMS** nach einem Termin zu fragen, da dieser Zugang noch niedrigschwelliger ist und mittels einer Übersetzerapp in der Muttersprache kommuniziert werden kann.





## Präventive Bildungsangebote

Mit unterschiedlichen Formaten (**Bildungseinheiten, Workshops, interaktiven Vorträgen, Informationsständen**) werden die Verbraucher:innen in ihren Lebenswelten erreicht.

Unter dem Grundsatz „**Vorsorge statt Nachsorge**“ wird durch Bildungseinheiten für Verbraucher:innen, aber auch für Multiplikator:innen, das notwendige Wissen zur Stärkung der Verbraucherkompetenzen vermittelt. Es ist wichtig, die Verbraucher aufzuklären und zu ermutigen, bereits zu einem frühen Zeitpunkt die Sprechstunden in Anspruch zu nehmen, um damit ärgerliche bis teure Folgeprobleme von vornherein zu vermeiden.

**Zentrale Zielgruppe** des Projekts sind Verbraucher:innen, die den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale nur schwer oder gar nicht finden und vielfach multiple Problemlagen haben.

Hierzu gehören insbesondere:

- Senior:innen
- Migrant:innen
- Menschen mit körperlichen oder geistigen Besonderheiten
- Jugendliche und junge Erwachsene
- Alleinerziehende
- Student:innen



Jörn Körner mit dem Lastenrad und Informationsmaterialien nach einer Veranstaltung für Kurzarbeitslose in einer Maßnahme des Jobcenters



Schülerinnen vor dem Plakat an der Theodor-Fontane-Gesamtschule, welches Schüler-Sprechstunden ankündigt



## Niedrigschwellige Materialien

Die Arbeit in den Quartieren stellt ganz besondere Anforderungen an die Inklusivität und Offenheit unserer Informationsmaterialien. Daher berücksichtigen wir bei der Materialerstellung, dass die Menschen hier nicht nur unterschiedliche kulturelle Hintergründe haben, sondern auch verschiedene Sprach- und Bildungsniveaus.

Daher orientiert sich die Materialerstellung an folgenden Grundsätzen:

- Einfache Sprache und/oder mehrsprachige Ausführungen
- Jugendsprache, anschaulich bebildert, spielerisch und praxis-orientiert
- bedarfsgerecht, passgenau, nah an der Lebenswelt



Ausgaben	jährlich in Euro*	monatlich in Euro
Wohnen (Miete-/Hebenkosten)	120	650,00
Strom/Gas (s. S. 34)	120	65,00
Telefon/Internet	120	35,00
Versicherungen (s. S. 37)	120	11,00**
Rundfunkbeitrag	120	17,50
Ratenzahlungen	120	+
Vereinsbeitrag	120	29,00
Monatsfahrkarte (Abo-Ticket)	120	69,00
Sonstiges	120	+
<b>Summe feste Ausgaben</b>		<b>876,50</b>

\* jährlich anfallende Beträge durch 12 teilen und in die monatliche Planung aufnehmen  
\*\* legen Sie diesen Betrag jeden Monat zurück

	Summe in Euro
Summe Einnahmen	1.039,00
- Summe Feste Ausgaben	876,50
= Budget für veränderliche Ausgaben	1.162,50

Übernehmen Sie diesen Betrag unter anderem Namen\* bei veränderlichen Ausgaben\* (s. Seite 9).



## Sensor- und Frühwarnfunktion

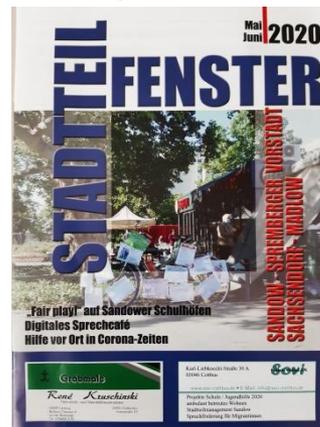
Um Verbraucher:innen präventiv und kollektiv zu schützen, üben die Projektmitarbeiter:innen eine wichtige Frühwarn- und Sensorfunktion aus.

Über **SocialMedia-Accounts der Netzwerkpartner:innen** und **Mitteilungen in der Stadtteilzeitung** werden die aktuellen Unterstützungsangebote vor Ort großflächig in die Haushalte im Quartier verbreitet. Über verschiedene Aktionsformate zur direkten Ansprache, sowie einer regelmäßig wechselnden Schaufenstergestaltung und einem **Info-Fahrrad** wird präventiv auf mögliche Abzockmaschen hingewiesen und somit frühzeitig betrügerische Verkaufspraktiken vereitelt.

Ohne den direkten Kontakt, die Präsenz und die offenen Sprechstunden vor Ort wären die Problemlagen der Bewohner:innen womöglich unerkant geblieben.

### Eine Themenauswahl:

- Falsche Mitarbeiter des Grundversorgers, die bestehende Verträge kündigten
- Fake-Inkassoschreiben, die hohe Summen wegen der angeblichen Nutzung einer Sexhotline forderten, per Brief, per SMS und Anrufen von angeblichen Anwälten
- Fake-Internetshops, die den Ukrainer:innen billige Haushaltsgroßgeräte versprochen





Wir fördern die **positive Identifikation** der Menschen mit ihrem **Wohnort**. Mit einer konsequenten Betonung des Vor-Ort-Charakters unserer Arbeit und identitätsstiftenden Slogans wollen wir eine positivere Wahrnehmung der Quartiere fördern.

Zudem nutzen wir zahlreiche Methoden, um ins direkte Gespräch mit den Menschen im Quartier zu kommen:

- Organisation von Gemeinschaftsaktionen wie Straßenfesten oder Stadtteilrallyes
- Aktions- und Informationsstände auf Vereins- und Straßenfesten
- Info-Aushänge zu aktuellen Themen während der Corona-Pandemie
- Flyer, Postkarten, Give-aways mit Bezug zum Quartier





# Öffentlichkeitsarbeit



Oben: Pflanzaktion zum Thema Nachhaltigkeit (Balkongarten) zur Stadtteilrallye  
Foto: Holger Grosse



Oben: Aktion „Zeig dich nur so, wie du es willst“ zum Thema Urheberrechte und Datenschutz am Weltkindertag 2021



Rechts: Ferienaktion für Schüler:innen zum Kennenlernen des Projektes

# Unsere Arbeit auf einen Blick



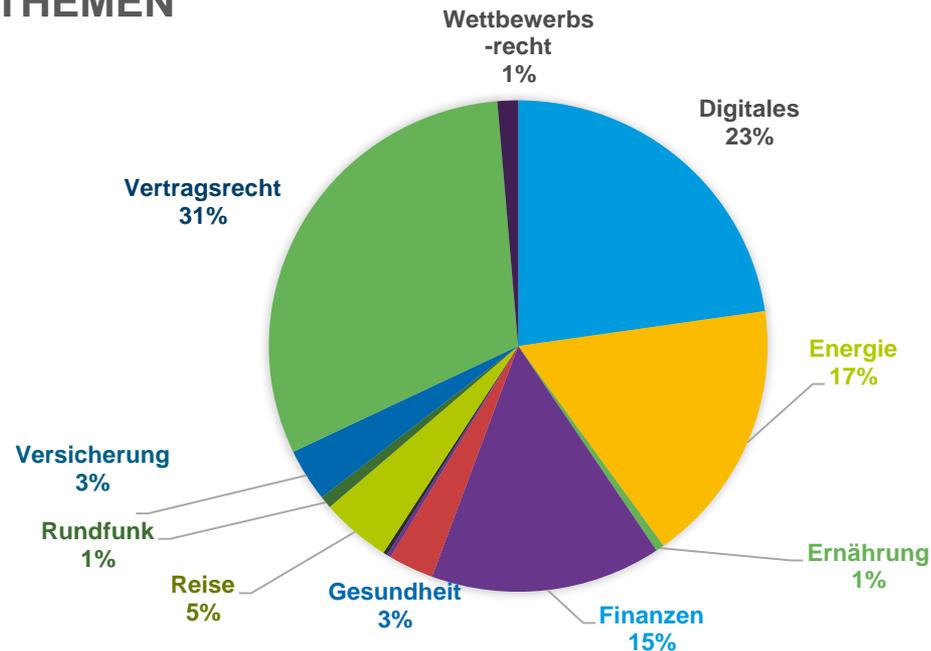
# Das Projekt in Zahlen



Zahlreiche Verbraucherkontakte und schnelle Hilfe im Einzelfall

Von Januar 2020 bis Januar 2023 wurden **390 Sprechstunden** im Quartier angeboten, circa die Hälfte davon pandemiebedingt als Laufsprechstunde. Insgesamt konnten in 3 Jahren, trotz pandemiebedingten Einschränkungen und zahlreicher Veranstaltungsausfälle, über 4206 Bürger:innen im Quartier erreicht werden.

## THEMEN

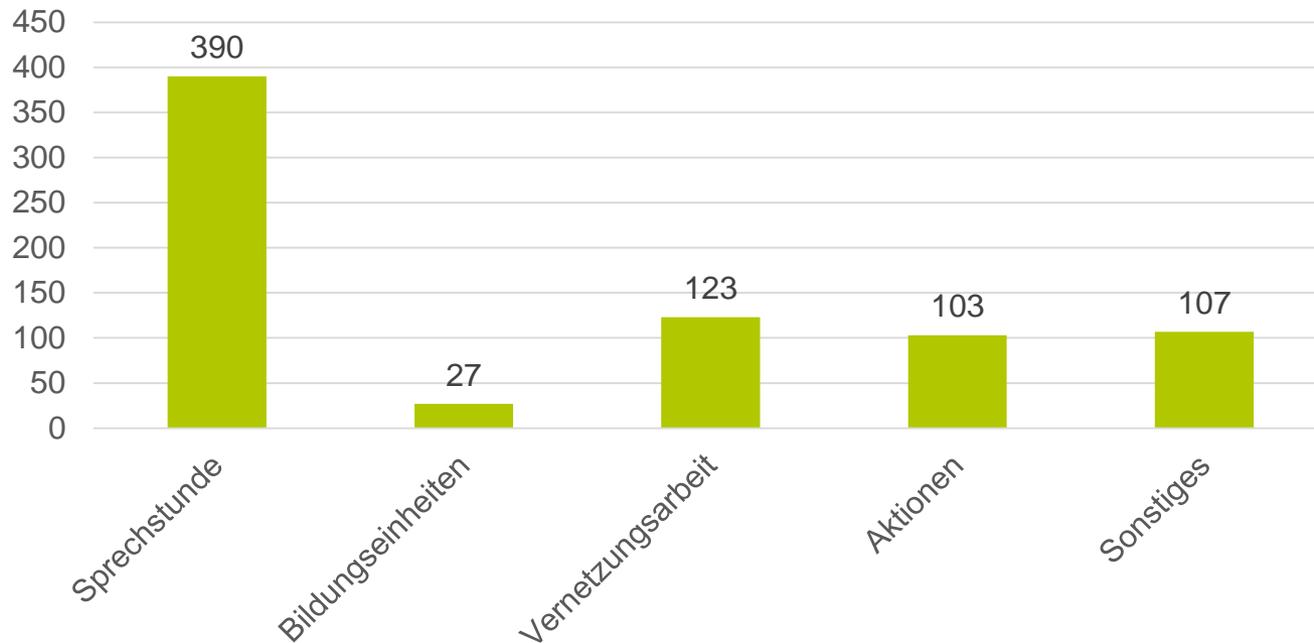


# Das Projekt in Zahlen



## Zahlreiche Verbraucherkontakte und schnelle Hilfe im Einzelfall

Von 2020 bis 2023 wurden in 748 **öffentlichkeitswirksamen Aktionen** 6264 Personen im Quartier erreicht. Darunter waren 27 **präventive Bildungsangebote**, wie Workshops, Bildungseinheiten und interaktive Informationsangebote.



# Learnings aus der aufsuchenden Verbraucherarbeit



## Förderung des gesellschaftlichen Zusammenhalts

- Die Menschen in Cottbus-Sandow resignieren gegenüber dem ständigen Kommen und Gehen von Projekten. Je länger die Projekte laufen, umso größer ist die Motivation daran teilzunehmen.
- Kontinuität, Verlässlichkeit und Vertrauen sind eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Quartiersarbeit
- Die Verstetigung der aufsuchenden Verbraucherarbeit ist ein Signal, dass die Probleme der Menschen im Quartier ernst genommen werden.



## Mehrwert für die Kommune

- Die aufsuchende Verbraucherarbeit leistet einen nachhaltigen Beitrag zur sozialen Stabilisierung.
- Der Bedarf an kommunalen Transferleistungen wird mittelfristig reduziert.
- Wir arbeiten aktiv an einer guten Vernetzung der Hilfs- und Unterstützungsangebote.
- Menschen mit Verbraucherkompetenzen agieren selbstbewusster im Konsumalltag → sind zufriedener → Zufriedenheit schafft Wohnortbindung, fördert Gesundheit & persönliches Engagement

# Learnings aus der aufsuchenden Verbraucherarbeit



- Die Begegnung von Fachkraft und Verbraucher:in auf Augenhöhe (Sprache, Ausdruck, aber auch Setting und Grundhaltung) ist ein wichtiger Faktor, um das Vertrauen soweit zu stärken, dass die Menschen immer wiederkommen und Fachkräfte von der „Feuerwehr-Position“ in die Präventive Arbeit gelangen
- Verbraucherschutz muss ein fester Lerninhalt für Student:innen der Sozialen Arbeit und für Schüler:innen der Erzieher- und Heilerziehungspfleger-Ausbildung werden!
- Verbraucherschutzthemen benötigen einen festen Platz in der schulischen Grundbildung (Klassenstufen 5-10)!
- Balance halten zwischen digitalen und analogen Materialien und Angeboten (digitale Angebote auch immer mit analogen Materialien versehen)
- Angebote und Materialien für verschiedene Zielgruppen spezifisch planen und gestalten

# FÖRDERKULISSE SANDOW



Foto: Ralph Bogazz

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wohnen, Stadtentwicklung  
und Bauwesen

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit  
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



**verbraucherzentrale**

## Impressum

Projekt: Verbraucher stärken im Quartier

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.  
Babelsberger Straße 18,  
14473 Potsdam  
[www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)

## Ansprechpartner\_innen:

Jörn Körner & Anne Wolf  
Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.  
Sanzebergstr. 12,  
03042 Cottbus  
[Verbraucherzentrale-in-sandow@vzb.de](mailto:Verbraucherzentrale-in-sandow@vzb.de)

Bilder: „Verbraucher stärken im Quartier“ (soweit nicht  
anders gekennzeichnet)