

Im Quartier. Für Sie. Da. Seit gut einem Jahr auch in Köln

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*



Verbraucherberaterinnen im Quartier (von links): Anne Schneider, Dagmar Kautz, Ute Bembenek, und die Assistentin der Verbraucherberatung im Quartier, Franziska Richter.

Seit über einem Jahr beschreitet die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen unter dem Motto „Im Quartier. Für Sie. Da.“ einen neuen Weg aufsuchender Verbraucherberatung in drei strukturell benachteiligten Kölner Stadtquartieren. Das neue Modell für Verbraucherarbeit im Quartier ist ein Pilotansatz, der vom Land Nordrhein-Westfalen und der Stadt Köln gefördert wird. Extern evaluiert wird der Pilot von der Consulimus AG (Befragungen von Quartiersbewohnern und Multiplikatoren in Form regelmäßiger Quartierspanels) und der ConPolicy GmbH (Wissenschaftliche Begleitung und Instrumentenevaluation).

Sehr schnell sind die drei Mitarbeiterinnen in den Quartieren Chorweiler/Seeberg-Nord/Blumenberg, Kalk/Humboldt-Gremberg und Höhenberg-Vingst angekommen und pflegen dort eine intensive Vernetzungsarbeit.

Mit der Verbraucherberatung im Quartier erprobt die Verbraucherzentrale NRW einen neuen Ansatz aufsuchender Verbraucherarbeit: Die Verbraucherzentrale erleichtert Quartiersbewohnern mit Verbraucherproblemen den Zugang zu Rat und Recht und geht dorthin, wo Verbraucher in ihrer Lebens- und Wohnumwelt anzutreffen sind und wo Verbraucherschutz direkt wirken kann.

Zur möglichst niederschweligen Ansprache hat die Verbraucherberatung im Quartier regelmäßige Beratungszeiten für Verbraucher in den Quartieren etabliert: Die Beratungen finden jeweils einmal pro Woche im Vingster Treff (Höhenberg-Vingst), im Nachbarschaftstreff Kalk (Kalk/Humboldt-Gremberg) und in der Kulturbrücke (Chorweiler, Seeberg-Nord, Blumenberg) statt. Die Träger dieser Einrichtungen haben die Beraterinnen mit offenen Armen empfangen. Die Beratungen stellen für die Verbraucher das fehlende Mosaikteil dar, das Vor-Ort in den vorhandenen Beratungs- und Unterstützungsstrukturen noch fehlte. Dabei arbeitet die Verbraucherberatung im Quartier eng mit Multiplikatoren der Stadt Köln, der freien Wohlfahrtspflege, religiöser Gemeinden und zahlreichen Vereinen in freier Trägerschaft zusammen. Die Kooperation zwischen den Akteuren vermeidet effektiv die Entstehung von Doppelstrukturen und führt dazu, dass Verbraucher zielgerichtet an die richtigen Ansprechpartner verwiesen werden können, falls das konkrete Problem neben dem Beratungsangebot der Verbraucherberatung im Quartier andere Unterstützungsleistungen erforderlich macht.

Neben wöchentlichen Beratungszeiten werden regelmäßig eine Vielzahl von Aktionen, Informations- und Bildungsveranstaltungen im Quartier angeboten. Außerdem nehmen die Mitarbeiterinnen an Festen im Quartier aktiv teil. Der Besuch von Jugendzentren, Seniorentreffs oder Frauenfrühstücken gehört ebenso dazu wie die Teilnahme an Bepflanzungs- und sonstigen Stadtteilaktionen, Nachbarschaftsfesten oder Interkulturellen Dialogen – immer mit dem Ziel, die Verbraucherberatung im Quartier als jederzeit ansprechbare Anlaufstelle zu etablieren. Beispielhaft für die gelungene und aktive Vernetzung im Quartier seien die Teilnahmen am Weihnachtsmarkt und dem Seniorenfoto in Kalk, am Stadtteilstfest Höhenberg-Vingst, am Bezirksfest Chorweiler und dem Nachbarschaftsfest in Kalk-Nord erwähnt.

Mit dem Angebot von Multiplikatorenschulungen gelingt es der Verbraucherberatung im Quartier, präventive Informationen breit zu streuen und möglichst viele Verbraucher zu erreichen und bei Bedarf schnell und effektiv vor drohenden Abzockmaschinen zu schützen oder diese durch den komplexen Konsum- und Finanzalltag zu navigieren.

Insgesamt wurden mit der Beratung im Quartier, in Bildungsveranstaltungen, durch Aktionen im Quartier und durch die Teilnahme an Festen und Veranstaltungen 1.287 Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht.

Der aktuelle Stand der Arbeit und der Evaluation wird zweimal jährlich in einem strategisch angelegten Begleitkreis beraten. Am Begleitkreis nehmen die Stadt Köln, das Verbraucherschutzministerium NRW, die Sozialraumkoordinatoren, die Liga der freien Wohlfahrtspflege Köln, das wissenschaftliche Begleitinstitut ConPolicy und Vertreterinnen der Verbraucherzentrale NRW teil.



Informationsveranstaltung der Verbraucherberatung im Quartier für Ehrenamtler von „Kinder Willkommen – KiWi“ in Vingst zum Thema Strom- und Gasanbieterwechsel.

ConPolicy zog in einem Evaluationsbericht zur Halbzeit der wissenschaftlichen Begleitung eine erste positive Zwischenbilanz: Mit den wichtigen Akteuren vor Ort habe sich das Quartiersteam bereits gut vernetzt, was sich für alle auszahle. Die schnelle Akzeptanz des Angebots bei den Menschen im Quartier sei zudem ein Hinweis darauf, dass die Verbraucherzentrale NRW mit ih-



Einer der erreichten Verbraucher ist Damian. Er berichtet: *Mein Name ist Damian*. Ich komme aus Russland. Bei uns zu Hause ist es üblich mit Gästen freundlich umzugehen. Als vor wenigen Wochen jemand an meine Tür klingelte, habe ich aufgemacht. Die Leute sagten, sie wären von unserem Stromversorger und hätten ein gutes Angebot. Ich habe die Leute hereingebeten. Wir haben zusammen Tee getrunken. Aber ich habe nichts unterschrieben. Zwei Tage später bekomme ich einen Brief. Da drin steht, dass ich einen Vertrag bei einem anderen Stromanbieter habe. Ich verstehe gar nicht, wie das gehen soll. Mit Hilfe der Beraterin konnte ich den Vertrag widerrufen. Wir haben festgestellt, dass der Stromvermittler den Vertrag schloss, indem er wahrscheinlich meinen Namen von der Haustür abschrieb und meine Zählernummer abschrieb. Das ist bei uns im Haus ganz einfach, weil jeder Zählerkasten vor der Haustür hängt. Mein Widerruf wurde bestätigt. Die Beraterin informierte aber auch alle Multiplikatoren über das aktuelle Vorgehen und gab Verhaltenstipps.*

**Name von der Redaktion geändert.*

rem Ansatz eine bisher nur schwer erreichbare Zielgruppe auch erreicht. Zudem habe sie sich schon als Sensor für spezifische Verbraucherprobleme im Quartier gezeigt.

Gemeinsam soll der neue Ansatz in 2017 zielgruppenorientiert weiter entwickelt werden.