

## **Verbraucherarbeit vor Ort in Zeiten der Corona-Pandemie (Stand Mai 2020)**

Umfassende Kontaktbeschränkungen und Schutzmaßnahmen sowohl für Ratsuchende als auch für die Beratungsstellen-Belegschaft erforderten seit dem 16. März 2020 - in Analogie zur kommunalen Praxis - sowohl eine Schließung der örtlichen Standorte der Verbraucherzentrale NRW für den persönlichen Publikumsverkehr als auch das vorübergehende Aussetzen von Gruppenveranstaltungen und Außenaktivitäten.

Verbraucherschutz und Service wurden weiterhin groß geschrieben. Die Verbraucherzentrale NRW hat während des breiten öffentlichen "Lockdown" schnell, kundennah und kreativ ihre Angebotspalette sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für ihre kommunalen Kooperationsstrukturen neu aufgestellt, um so die kommunal vereinbarten Leistungen auch in Krisenzeiten angemessen zur Verfügung zu stellen. Telefonie- und Online-Zugangswege wurden bedarfsgerecht um- und ausgebaut mit dem Ziel, dem umfassenden Beratungs- und Unterstützungsbedarf zunehmend verunsicherter Verbraucherhaushalte angemessen zu begegnen. Mit Hochdruck wurde und wird an neuen Konzepten und digitalen Alternativen gearbeitet, um die Kernziele Vermeidung von Übervorteilung, Beseitigung von Desinformation und Sicherstellung eines vorsorgenden Verbraucherschutzes auf neuen Wegen zu erreichen.

Nach gut zwei Monaten kann bilanziert werden: Der Verbraucherschutz in Nordrhein-Westfalen hat sich zukunftsfähig weiterentwickelt. Im Folgenden werden die aktuellen Schwerpunkte örtlicher Verbraucherarbeit während der Corona-Pandemie im Überblick skizziert.

### **Verbraucherberatung im neuen Gewand**

*"Sehr geehrte Verbraucherzentrale, ich bin sehr angetan von Ihrer schnellen und kompetenten Beratung und Unterstützung....Ich finde es toll, mit welchem Engagement Sie sich für meine Anliegen eingesetzt haben....Sie sind eine echte Bürgerhilfe! Bleiben Sie so freundlich und bleiben Sie gesund!"*

Dieser O-Ton steht stellvertretend für zahlreiche dankbare Verbraucherstimmen in Corona-Zeiten. Die individuelle Verbraucherberatung als Kernelement örtlicher Verbraucherarbeit wurde Mitte März übergangslos vom primär persönlichen Kundenkontakt auf ausschließlich telefonische und Online-Zugangswege umgestellt und Beratungskapazitäten zu aktuellen Spezialthemen (z. B. Umgang mit gebuchten Reisen und Veranstaltungen, Hilfe bei knappen Budgets, Fragen des alltäglichen Konsums) ausgeweitet. Flächendeckend wurden die Telefonberatungskapazitäten verstärkt. Umfassendere Beratungsanliegen wurden nach erfolgter telefonischer Erstberatung weiter bearbeitet, erforderliche Vertragsunterlagen über den Online-Weg übermittelt und vielfach die rechtliche Vertretung übernommen. Dauerklingeln des Telefons und die deutlich gestiegene Mail-Nachfrage zeigen, dass die digitalen Kontaktwege von den Ratsuchenden umgehend angenommen wurden.

Darüber hinaus wurde eine schnelle Adressierung von Verbraucheranliegen an das zentrale Servicecenter der Verbraucherzentrale NRW sichergestellt. Dieses übernimmt eine wichtige Drehscheiben- und Steuerungsfunktion in der Erstanalyse und filtert komplexe Beratungsbedarfe von NRW-Bürgerinnen und Bürgern, die bei Bedarf in eine umfassende Beratung durch das örtliche Beratungsstellen-Team münden. Auf den anhaltend hohen Beratungsbedarf zu Corona-

spezifischen Fragestellungen quer über alle Fachthemen reagierte die Verbraucherzentrale NRW ab 20.03.2020 mit der sog. „Corona-Hotline“. Diese Möglichkeit zur Erstansprache wurde von Ratsuchenden aller NRW-Standortkommunen mit einer beeindruckenden Bilanz in knapp zwei Monaten genutzt: Fast 14.000 telefonische Anfragen und über 13.000 Online-Anfragen.

### **Verbraucherinformation zielgruppengerecht aufbereitet**

Ausgelöst durch die überproportional hohe Nachfrage zu Corona-bedingten Verbraucherproblemen haben sich ständig aktualisierte Informationen im Internet zwecks Unterstützung der Selbsthilfe erneut bewährt. Interaktive Musterbriefe, themenspezifische FAQ oder die neue Podcast-Reihe "VZ-Hörbar" garantieren eine verbesserte Reichweite und eine zielgruppengerechte Ansprache digital affiner Verbrauchergruppen. Informieren Sie sich gerne selbst auf unseren Corona-Seiten:

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/corona-covid19-die-folgen-und-ihre-rechte-45509>

Auch die örtliche Medienarbeit wurde über vielfältige Kanäle intensiviert, um rechtzeitig auf Problemlagen hinzuweisen sowie vor teuren Fallstricken im "Corona-Alltag" zu warnen.

### **Verbraucherbildung und vorsorgender Verbraucherschutz im Blick**

Da schulische und außerschulische Bildungsaktivitäten nicht in Form von Präsenzveranstaltungen umgesetzt werden konnten, wurden die letzten beiden Monate genutzt, vorhandene Konzepte zu aktualisieren, neue Themenfelder für die Bildungs- und Aktionsarbeit aufzubereiten und digitale Wege für die Verbraucherbildung zu erschließen, z. B. durch Erstellung von Selbstlernmaterialien und interaktiven Formaten auch zur Unterstützung des "Homeschooling" sowie durch Intensivierung der Multiplikatoren-Information. So wurden u. a. niederschwellige "Übersetzungen" neuer gesetzlicher Rahmenbedingungen, z. B. zum "Corona-Hilfspaket" der Bundesregierung, geleistet.

### **Vernetzung vor Ort als Erfolgsgarant**

Auf vielfältigen Wegen hat die Verbraucherzentrale vor Ort den engen Schulterschluss mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren gesucht und stand mit Rat und Tat bei verbraucherrelevanten Fragestellungen zur Seite. Gerade für besonders schutzwürdige Verbrauchergruppen war und ist dieser Ansatz im Rahmen der Daseinsfürsorge unverzichtbar, um frühzeitig und wirkungsvoll auch denjenigen zu unterstützen, die sich weniger souverän über telefonische oder digitale Wege helfen können. Die Nutzung örtlicher Kooperationsstrukturen hat sich insbesondere bei wirtschaftlichen Fragestellungen rund um angespannte Haushaltsbudgets in Folge von Kurzarbeit oder Verlust des Arbeitsplatzes bewährt. Insbesondere Hilfe zur kurzfristigen Existenzsicherung ist gefragt.

### **Ausblick: Wiederaufnahme der Vor-Ort-Angebote schrittweise ab 18. Mai**

Analog zu anderen Lebensbereichen lässt die Verbraucherzentrale NRW ab 18.05.2020 unter Anpassung ihrer Schutz-, Hygiene- und Kontaktkonzepte sukzessive wieder persönliche Beratung nach vorheriger Terminvereinbarung zu - ein wichtiger Schritt hin zu "vorsichtigem Verbraucheralltag". Wir beobachten die Folgen der Pandemie auf Verbraucherhaushalte und erkennen schon jetzt wachsenden Unterstützungsbedarf. Gerade im Falle sehr komplexer Problemlagen und sensibler Fallkonstellationen, aber auch für besonders schutzwürdige und digital weniger affine Zielgruppen mit geringen Selbsthilfekompetenzen und Sprach- und Verständnisbarrieren ist der persönliche Austausch unverzichtbar. Auch erste Bildungsveranstaltungen mit außerschulischen Partnern sind terminiert - insbesondere für Zielgruppen, in denen das Face-to-face-Format die Vermittlungsmethode der Wahl bleiben muss. Die Unterstützung des Homeschooling und die gezielte digitale Information der Lehrkräfte begleiten uns sicherlich auch noch weiterhin.

Den digitalen Anschlag, den unsere Angebotsstruktur aktuell erhalten hat, wird die Verbraucherzentrale NRW als Rückenwind nutzen, um möglichst allen Zielgruppen in ihrer jeweiligen Lebenssituation ein adäquates Angebot zu unterbreiten, sei es über verstärkte Telefonie- und Online-Kanäle, über das Angebot von Web-Seminaren und Video-Beratungen, über interaktive Angebote im Internet und durch zunehmend digital aufgestellte Bildungsarbeit.