



Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration
Kaiser-Friedrich-Straße 5a | 55116 Mainz

Vorsitzende des
Ausschusses für Familie, Jugend,
Integration und Verbraucherschutz
Frau Anke Simon, MdL
Landtag Rheinland-Pfalz
55116 Mainz

LANDTAG
Rheinland-Pfalz
18/5113
VORLAGE

DIE MINISTERIN

Kaiser-Friedrich-Straße 5a
55116 Mainz
Postfach 31 70
55021 Mainz
Telefon 06131 16-0
Telefax 06131 16-2644
poststelle@mffki.rlp.de
www.mffki.rlp.de

8. Januar 2024

**Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucher-
schutz am 1.12.23**

**TOP 5 „Ausbau der digitalen Verbraucherberatung“, Antrag der FDP-Fraktion,
Vorlage 18/4746**

Sehr geehrte Frau Vorsitzende,

in der vorgenannten Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucher-
schutz wurde der Tagesordnungspunkt Nr. 5 mit der Maßgabe der schriftlichen
Berichterstattung für erledigt erklärt.

Ich berichte daher wie folgt:

Mit Fördermitteln unseres Hauses erarbeitet die Verbraucherzentrale im Rahmen des
Projekts „Digitale Verbraucherinformation für alle - Entwicklung von Methoden und For-
maten“ digitale Angebote, die Verbraucherinnen und Verbraucher in ihren Lebenswel-
ten erreichen. Aktuell wird das Projekt über einen Zwei-Jahres Zeitraum gefördert. Im
Jahr 2023 wurden 150.350 € Fördermittel bereitgestellt. Der Betrag erhöht sich in 2024
auf 157.510 €.

Inhaltlich dient die Förderung der Durchführung digitaler Veranstaltungen, der weiteren
Professionalisierung, dem barrierefreien bzw. barrierearmen Ausbau von qualitativ

hochwertigen digitalen Formaten und Videoproduktionen sowie der Videoberatung. Um das hohe Niveau des Informationsangebotes und der Beratungen fortzuführen, werden hierzu regelmäßig Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt.

Die digitale Verbraucherberatung per Video, während der Kontaktbeschränkungen der Corona- Pandemie etabliert, ist mittlerweile ein festes Angebot der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Die Formate und Instrumente der digitalen Verbraucherinformation und -beratung bleiben äußerst gut nachgefragt: Denn digitale Angebote können häufig gerade von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit wenig Zeit im hektischen Familienalltag oder mobil eingeschränkten Menschen einfacher wahrgenommen werden - ohne lange Anfahrtswege und hohe Zeitaufwände. Dies zeigt sich bei der Videoberatung, die gerade bei Finanzthemen gut angenommen ist und besonders gut auch an den interaktiven Webseminaren der Verbraucherzentrale. Diese finden mit meist mehreren wöchentlichen Veranstaltungen nicht selten nach Feierabend oder in der Mittagspause als Kurzformat „Lunch&Learn“ und zu einer äußerst breiten Themenvielfalt statt - wobei derzeit Energiethemen und der Glasfaserausbau besonders stark nachgefragt werden. Die zunehmende Social-Media-Arbeit, die nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale ebenfalls verstärkt nachgefragt wird, ergänzt das Angebot. Künftig sollen weiter hierfür regelmäßig unter anderem kurze Erklärvideos erstellt werden, die dazu beitragen, neue Zielgruppen an die Angebote der Verbraucherzentrale heranzuführen. Videos im Interviewstil, in denen Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale häufig gestellte Fragen beantworten, eignen sich besonders für die Social-Media-Kanäle, auf denen Menschen auf der Suche nach kurzen und präzisen Informationsangeboten sind.

Mit finanzieller Unterstützung unseres Hauses wird auch das medienpädagogische Lehr- und Lernkonzept „Smart Surfer – Fit im digitalen Alltag“ seit Jahren erfolgreich umgesetzt. Mit bisher 11 Lernmodulen bietet das länderübergreifende Projekt gebündelt Hintergrundwissen für Menschen ab 50 Jahren. Neben einer digitalen Lern-Plattform,

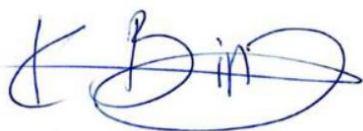
die die Modulhefte, das komplette Unterrichtsmaterial, eine digitale Pinnwand zum Informationsaustausch für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie vier E-Learning-Einheiten bereithält, können Interessierte mit letzteren auch selbst lernen.

Beim Inkasso-Check der Verbraucherzentrale können Verbraucherinnen und Verbraucher mittels eines Chatbots, einem textbasierten Dialogsystem, eine Inkassoforderung kostenlos online überprüfen lassen und sich ein Musteranwortschreiben generieren lassen.

Die regelmäßigen Web-Seminare und das Kurzformat „Lunch & Learn“ werden in den kommenden Jahren inhaltlich und methodisch angepasst und aufbereitet. Zudem sollen die bisherigen digitalen Angebote unter den Aspekten barrierefreie bzw. barrierearme Kommunikation und „Leichte Sprache“ auf den Prüfstand gestellt und sinnvoll angepasst werden.

2024 sollen verstärkt Synergieeffekte durch die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen genutzt werden. Seit Jahren ist die enge Zusammenarbeit mit dem Landeskriminalamt im Bereich Präventionsarbeit ein gutes Beispiel. Ab 2024 wird unter anderem gemeinsam mit der Medienanstalt Rheinland-Pfalz das Format digitales Kaffeekränzchen (diKa) in einem zweimonatigen Turnus stattfinden. Zu diesem „Gespräch“ lädt die Verbraucherzentrale passend zu den Themen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner ein, die im Austausch mit einem Moderationsteam in lockerer Atmosphäre vornehmlich digitale Inhalte und Themen erläutern, vertiefende Informationen geben sowie Tipps und Hinweise aufzeigen.

Mit freundlichen Grüßen



Katharina Binz