



verbraucherzentrale
Brandenburg

EIN JAHR VIDEOCHATBERATUNG IM „DIGIMOBIL“: ERFOLGE & AUSBLICK

Potsdam, 19. Februar 2020

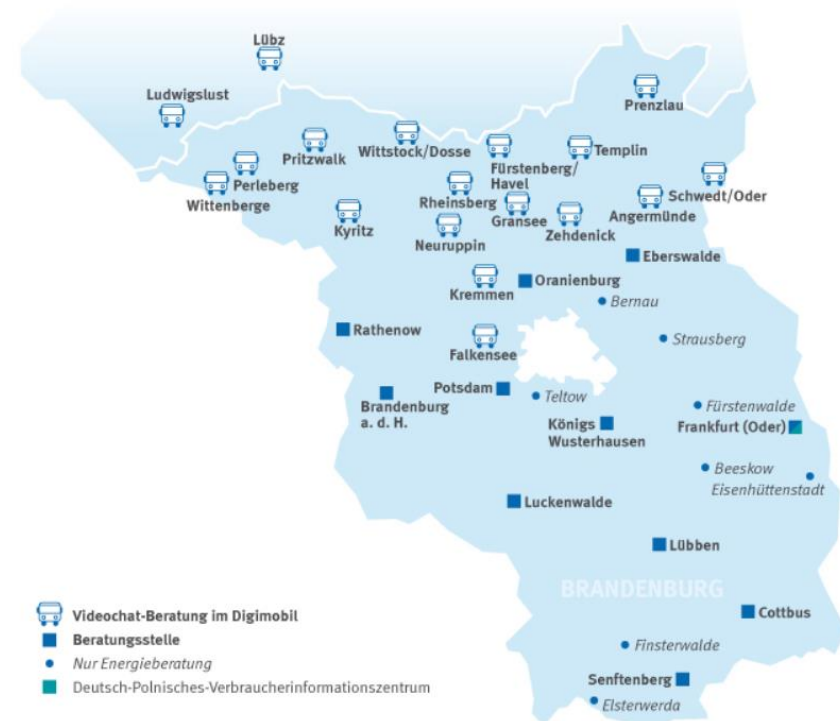
VIDEOCHATBERATUNG IM „DIGIMOBIL“: INNOVATION AUS BRANDENBURG

- ❖ Speziell entwickeltes Fahrzeug mit Wartezone sowie separatem Beratungsbereich zum Videochat und mit Laptop, Drucker, Kopierer, Scanner
- ❖ klimatisiert und barrierearm
- ❖ Servicekraft am Fahrzeug
- ❖ hochverfügbare Breitbandanbindung durch Spezial-Router
- ❖ mit Lithium-Ionen-Batterien energieautark für mehrere Stunden
- ❖ einmalige Förderung 200 Tsd. Euro durch „Bundesprogramm Ländliche Entwicklung / Land.Digital“ des BMEL
- ❖ unterstützt durch Brandenburger Ministerium für Verbraucherschutz
- ❖ Laufzeit 2018 bis Ende 2020



MIT DEM „DIGIMOBIL“ MEHR PRÄSENZ UND HILFE IM LÄNDLICHEN RAUM

- ❖ Öffentliche Vorstellung Ende Jan. 2019 im Rahmen der Internationalen Grünen Woche in Berlin; Auftakt am 6. Feb. in Wittenberge; Probefahrten Feb./März; Start Videochatberatung im April 2019
- ❖ Halt auf Marktplätzen oder vor Rathäusern in 16 Orten Brandenburgs sowie an zwei Orten in Mecklenburg-Vorpommern
- ❖ gebührenfreie Zurverfügungstellung der Stellfläche durch Kommunen
- ❖ Präsenz an jedem Ort ein Mal pro Monat; Zeitfenster zur Videochatberatung i.d.R. 10–12 Uhr nach Voranmeldung
- ❖ durch Zuschaltbarkeit von Beratungskräften Hilfe zu allen Verbraucherthemen möglich – auch in Spezialfällen
- ❖ Beratung bislang kostenfrei



AUFMERKSAMKEIT DER MEDIEN

Medienschau 2019 (Auswahl)

- 26.01. Der Prignitzer, S. 7 – Das Digimobil kommt
- 06.02. Schweriner Volkszeitung online – Fachleute antworten via Internet
- 07.02. MAZ, S. 17 – Verbraucherschutz auch im ländlichen Raum
- 08.02. MAZ online – Verbraucherschutz für kleinere Orte
- 19.02. Uckermark Kurier, S. 16 – Verbraucherzentrale geht raus aufs Land
- 25.02. Uckermark-TV – Digimobil in Schwedt
- 01.03. Schweriner Volkszeitung online – Der Digitalbus gegen Abzocke
- 01.03. RTL online – Bessere Verbraucherberatung auf dem Land
- 03.05. SVZ online – Beratung im Digimobil
- 02.07. MAZ, S. 1 – Verbraucherberatung per Videochat
- 09.08. Uckermark Kurier, S. 15 – Mobile Beratung für Verbraucher
- 27.09. MAZ online – Verbraucherberatung per Video
- 23.10. Neues Deutschland, S. 24 – VZB-Beratung im ländlichen Raum
- 05.11. MOZ, S. 13 – Mobile Beratung kommt gut an
- 06.01.2020 RBB zibb – Hilfe im Digimobil
- ...



Verbraucherschutz für kleine Orte

Am Freitag hat die Verbraucherzentrale Brandenburg ihr neues Angebot in Neuruppin gestartet. In 18 Orten im Norden bietet der Verband künftig seine Tipps an. Richtig los geht es aber erst im April.



Oliver Sydow fährt das neue Digimobil, Eileen Menz übernimmt in Neuruppin die Energieberatung. Quelle: Peter Seidler



Das „Digimobil“ kommt nach Oberhavel

An vier Standorten in Oberhavel wird die mobile Verbraucherzentrale einen Stopp einlegen und per Videochat beraten; in Gransee, Fürstenberg, Zehdenick und Kremmen. Am Mittwoch wurde das „Digimobil“ in Wittenberge in Betrieb genommen.

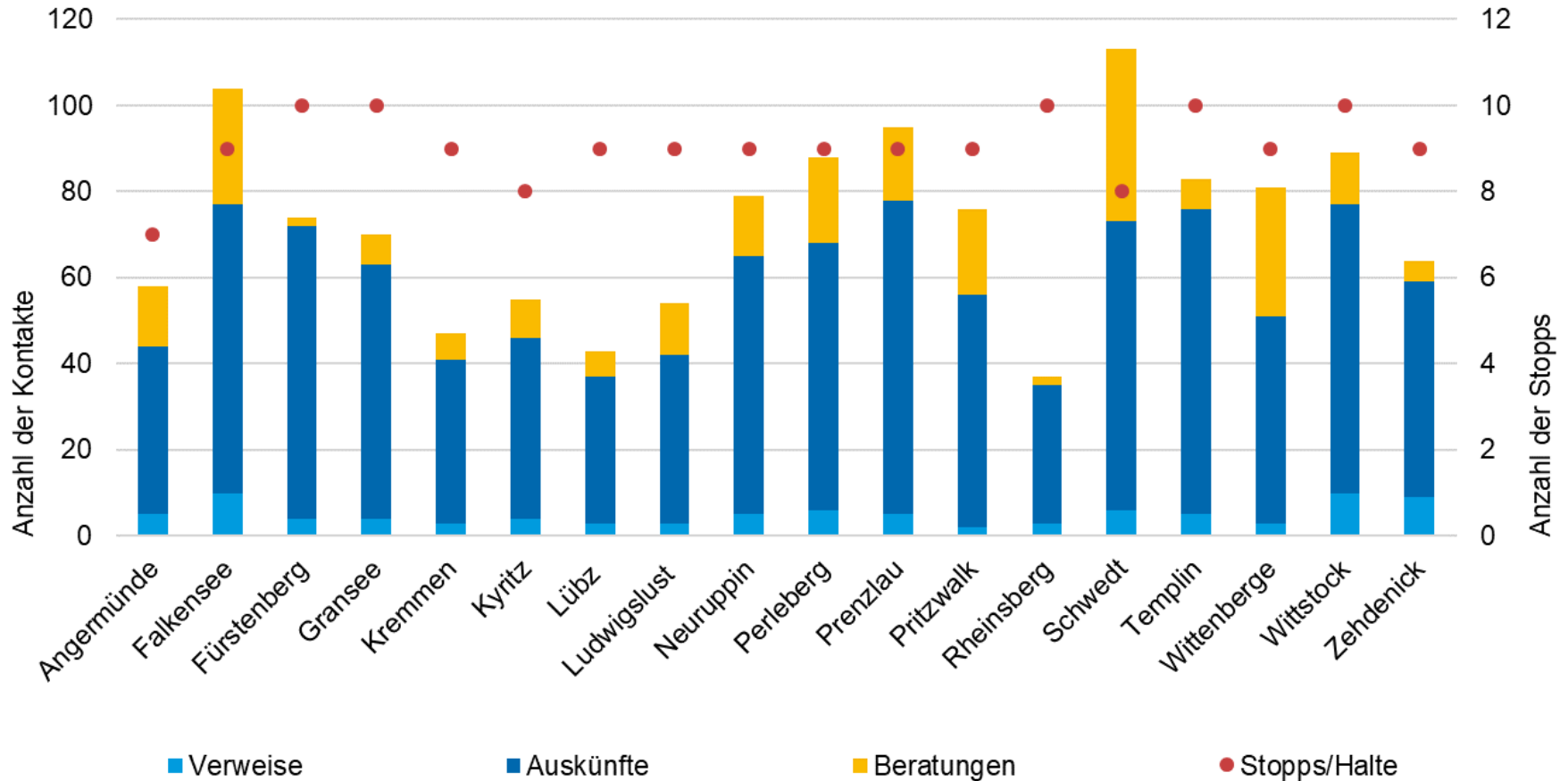


Oberhavel. Mit einem Pilotprojekt testet die Verbraucherzentrale innovative Möglichkeiten der digitalen Beratung im



163 HALTE IN NEUN MONATEN: ÜBER 1.300 KONTAKTE MIT 250 VIDEOCHATBERATUNGEN

Halte und Kontakte Digimobil April bis Dezember 2019*



* ohne Kontakte Aktionsstände Energieprojekt

POSITIVE RESONANZ DER NUTZER (1/2)

Nutzerbefragung laufend seit September 2019 mit persönlich übergebener Antwortkarte („Porto zahlt Empfänger“) – bislang 70 Rückmeldungen:

Frage	Ø Punkte (max. 5)	gar nicht ... sehr gut
Wie einladend finden Sie das Verbraucherzentrale-Digimobil von außen?	4,7	★★★★☆
Wie angenehm empfinden Sie das Fahrzeug innen?	4,6	★★★★☆
Wie kamen Sie mit der Technik klar (z. B. Videochat, Drucker, Kopierer, Scanner)?	4,7	★★★★☆
Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung per Videochat?	4,9	★★★★☆
Wie hat Ihnen der Service vor und nach der Beratung gefallen?	4,8	★★★★☆
Wie beurteilen Sie das Angebot „Digimobil“ insgesamt?	4,8	★★★★☆

POSITIVE RESONANZ DER NUTZER (2/2)

Stimmen und Wünsche der Nutzer im Freitextfeld (Auswahl):

„Ich würde mich freuen, wenn dieses Angebot bestehen bleibt.“

„Mehr Öffentlichkeit, mehr Infos zum Verbraucherschutz. Vielleicht in kostenlosen Blättern.“

„Weiter so!“

„Tolles Angebot, besonders auch für kleinere Orte!“

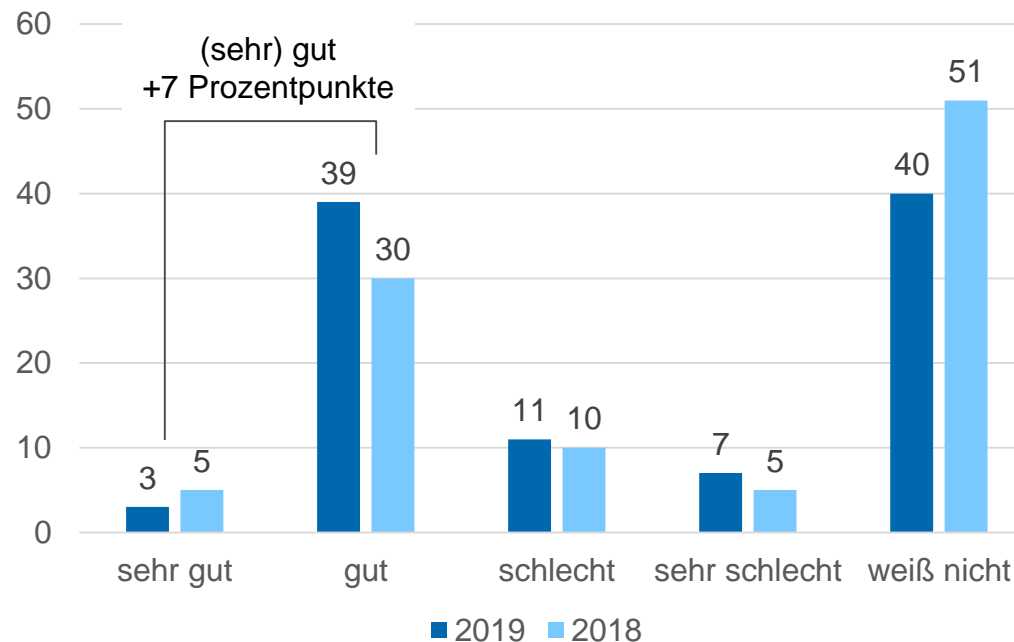
„Durch Servicetelefon vermittelt, hat sehr gut geklappt.“

„Bessere telefonische Erreichbarkeit. Viele ältere Menschen haben kein Internet.“

ZUFRIEDENHEIT MIT VERBRAUCHERINFOS UM 7 PROZENTPUNKTE GESTIEGEN

Telefonische Repräsentativbefragung durch Insa-Consulere im Februar 2018 sowie Oktober 2019 (Stichprobe 505 bzw. 502 Personen aus dem Norden Brandenburgs):

Wie gut fühlen Sie sich als Verbraucher derzeit an Ihrem Wohnort bei Anliegen bezüglich Wareneinkauf, Vertragsschluss oder Dienstleistungen durch die Verbraucherzentrale Brandenburg beraten/informiert? (Angaben in Prozent)



POSITIVE RÜCKMELDUNG DER KOMMUNEN

Antworten von an Bürgermeister, Landräte, MdB, MdL gerichtete Fragebögen aus 12 von 18 Kommunen per Ende 2019:

Kommune/Stadt	Zufrieden mit dem Standort?	Zufrieden mit dem Wochentag?	Beratungszeit von 10-12 Uhr richtig?	Ist ein Halt pro Monat richtig?	Bekanntheit der Videochatberatung bei den Bürger*innen in der Region?	Sind die Kommunikationsmaßnahmen ausreichend?	Beurteilung des Angebots "Digimobil" insgesamt?	Plädieren Sie für einen Weiterbetrieb des "Digimobils" vor Ort über 2020 hinaus?	Ist der Standplatz auch ab 2021 kostenlos?	Können Sie sich darüber hinaus vorstellen, den Betrieb des "Digimobils" neben der Landesfinanzierung ab 2021 mit einer kommunalen Koförderung zu flankieren - ggf. in welcher Höhe (je Jahr/Stadt bei monatlicher Bedienung)?
Neuruppin	ja	nein, Samstag	nein, Samstag 8-12 Uhr werktags 8-16 Uhr	ja	3 (mittel)	ja	4 (gut)	ja	ja	nein
Kremmen / Oberhavel	ja	nein, Donnerstag	ja	ja	3 (mittel)	nein	4 (gut)	ja	ja	nein
Perleberg	ja	ja	<i>muss Berater einschätzen</i>	<i>muss Berater einschätzen</i>	4 (bekannt)	ja	<i>Kann ich nicht beurteilen. Breit gefächert.</i>	ja	<i>Kann ich nicht beantworten.</i>	<i>Kann ich nicht beantworten.</i>
Wittenberge	ja	ja	ja	<i>ohne Antwort</i>	3 (mittel)	<i>ohne Antwort</i>	<i>ohne Antwort</i>	ja	ja	unter Vorbehalt ja
Gransee	ja	ja	ja	ja	3 (mittel)	ja	4 (gut)	ja	ja	nein
Falkensee	ja	ja	ja und nein, ggf. auch nachmittags im Wechsel	ja	3 (mittel)	nein, mehr regionale Eigenwerbung	4 (gut)	ja	ja	<i>* aufgrund fehlender Infos zur Nutzung keine Aussage möglich</i>
Kyritz/OPR	ja	ja	ja	ja	2 (wenig bekannt)	nein	4 (gut)	ja	ja	nein im Moment nicht, könnte aber mit Abgeordneten besprochen werden
Fürstenberg/Havel	ja	ja	ja	ja	3 (mittel)	ja	5 (sehr gut)	ja	ja	nein
Rheinsberg	ja	ja	ja	ja	1 (gar nicht bekannt)	nein, mehr Werbung notwendig	4 (gut)	ja	ja	nein
Schwedt/Oder	ja	ja	ja	ja	3 (mittel)	ja	5 (sehr gut)	ja	ja	nein
Lübz	ja	ja	ja	ja	3 (mittel)	ja	5 (sehr gut)	ja	ja	ja, mit jährlich 2.000 Euro
Ludwigslust	nein, Wochenmarkt auf dem Alexandrinenplatz am Donnerstag!	ja	ja	nein, sollte häufiger kommen auf den Wochenmarkt	3 (mittel)	ja	5 (sehr gut)	ja	ja	nein

PERSPEKTIVE: VERSTETIGUNG SOWIE AUSWEITUNG DES „DIGIMOBILS“

Maßnahmen in 2020 u.a.:

- ❖ Verbreiterung des Themenangebotes um Energiesparberatung sowie in Kooperation mit Mietervereinen bzw. ggf. Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung
- ❖ Erfassung der Entgeltbereitschaft bei Verbrauchern
- ❖ Projektendbericht / Erfahrungs-Handbuch

Ziele darüber hinaus:

- ❖ Institutionalisierung des Fahrzeugs im Norden Brandenburgs unmittelbar nach Projektende 2020
- ❖ weiteres Fahrzeug im Süden für die ländliche Region der Lausitz, z.B. in Eisenhüttenstadt, Finsterwalde, Forst, Guben, Lauchhammer, Lübben, Lübbenau, Senftenberg und Spremberg

Basis u.a. Koalitionsvertrag 2019 bis 2024: „Wir stärken die Verbraucherzentralen. Die Koalition setzt sich zum Ziel, dass auch die Brandenburgerinnen und Brandenburger in den ländlichen Regionen die Dienstleistungen der Verbraucherzentralen nutzen können und wird insbesondere die mobile und die digitale Verbraucherberatung fördern.“
(Zeilen 4066–4069)

www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/digimobil

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Ministerium für Soziales,
Gesundheit, Integration
und Verbraucherschutz

verbraucherzentrale

Brandenburg

Kontakt

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.

Babelsberger Str. 12

14473 Potsdam

Tel. 0331-29871-0

info@vzb.de