

Anlage 1
zur NS vom
19.09.2024

Foto: Robert Kneschke/Canva

verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

QUARTIERSARBEIT

Aufsuchender Verbraucherschutz für vulnerable
Gesellschaftsgruppen in Norderstedt

23.09.2024

DIE QUARTIERSARBEIT

- **Aufsuchende** Verbraucherarbeit
- Für **vulnerable Gruppen**
- Im **Quartier**
- Durch **Förderung des Landes** seit 01.07.2023

VOM VSIQ ZUR QUARTIERS- ARBEIT - UNSERE ZIELE:

- **Abmilderung** von **Kriseneffekten** und längerfristigen finanziellen Auswirkungen
- Stärkung des **Vertrauens** in **Politik** und **Gesellschaft**
- **Bildung & Prävention**, Stärkung von **Resilienzen** vulnerabler **Gesellschaftsgruppen**

WER IST VULNERABEL?

„Eine **junge geflüchtete Ukrainerin** unterschreibt in einem Handyladen einen Mobilfunkvertrag mit Smartphone. Nach **Aussage des Händlers** würde der Vertrag **automatisch storniert**, wenn sie sich in den folgenden **drei Tagen nicht meldete**. Sie erhält eine SIM-Karte, aber **kein Handy**. Nun werden ihr **1.600 Euro** Entschädigung für ein Smartphone **in Rechnung gestellt**, das sie nie erhalten hat.“



„Eine **alleinerziehende Mutter** kann die monatlichen Abschläge ihrer **Heizkosten nicht mehr zahlen**, nachdem diese sich **verdreifacht** haben. Die Antragstellung für Wohngeld und andere Hilfsleistungen kann sie nicht nachvollziehen. Sie sind ihr **ZU kompliziert**.“

„Eine **ältere alleinstehende Verbraucherin** hat eine **Nachforderung** ihres Energieanbieters in Höhe von **1.700 Euro** erhalten. Die monatliche Vorauszahlung beträgt 675 Euro. Sie hat Probleme die Nachzahlung zu leisten und **verkauft ihre antiken Möbel**, um sie bezahlen zu können.“



verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein



WER IST VULNERABEL?

- **Vulnerabilität** = **Verletzlichkeit** / Fehlen von Resilienzen
- **Resilienz** = „die **Fähigkeit** von Personen oder Gemeinschaften, schwierige Lebenssituationen wie **Krisen oder Katastrophen ohne dauerhafte Beeinträchtigung zu überstehen.**“
(vgl.: Lexikon des BMZ)
- Vulnerabilität **äußert sich** hauptsächlich aber **nicht ausschließlich** durch eine **geringe Ausstattung mit finanziellen Mitteln**
- Weitere Voraussetzungen für Vulnerabilität: **Bildungsferne**, Fehlen **wirtschaftspraktischer Kompetenzen**, **Sprachliche Fähigkeiten u.ä.**

WER IST VULNERABEL?

Senioren

Migranten

Bildungsferne
Gesellschaftsschichten

Alleinerziehende

Transfergeldempfänger

Kinderreiche
Familien

Studierende

DAS QUARTIER – DA WO DIE MENSCHEN SIND

- Quartiere unterliegen keiner klaren Definition
- Größe unter der eines Stadtteils
- öffentlicher Raum über die Wohnung hinaus, wo **regelmäßige Aktivitäten** stattfinden, es Zugang zu **Versorgung und Begegnung** gibt und **soziale Dienste angeboten** und **nachgefragt** werden

DAS TEAM IN NORDERSTEDT

Heike Vogel
Leiterin Beratungsstelle
Norderstedt

Pauline Henry
Quartiersmitarbeiterin
seit März 2024



DIE PRAXIS

Präsenz vor Ort

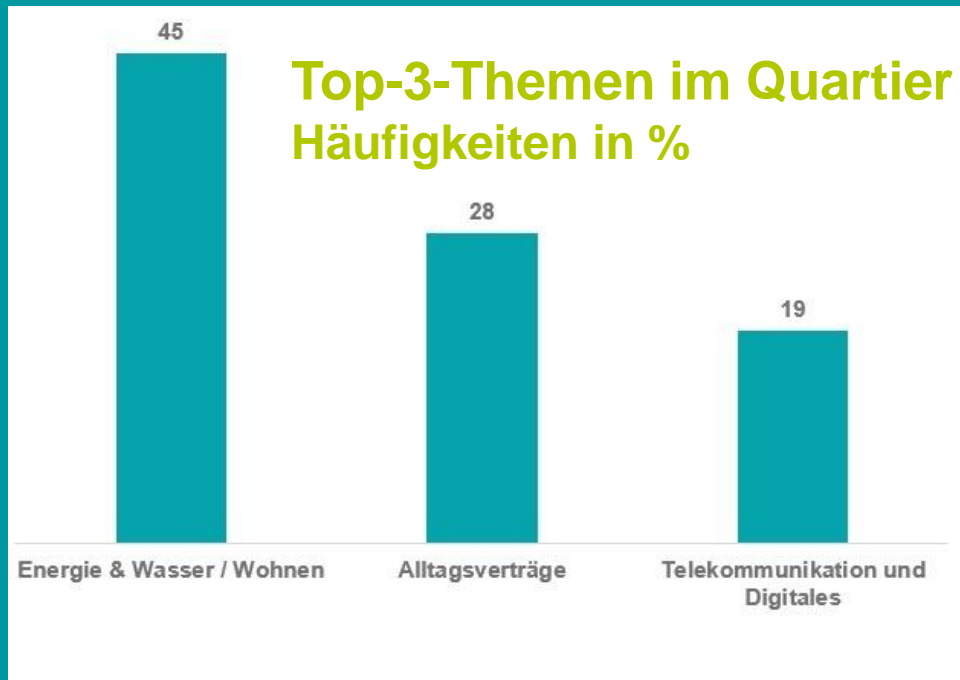
- Gesicht zeigen, Vertrauen aufbauen
- Bildung & Prävention

Offene Sprechstunden

- Ohne Terminstruktur
- Ansprechbar sein

Netzwerkarbeit

- Bildung einer Verweisstruktur
- Bekanntheit schaffen, Themen aufzeigen



KOOPERATIONS- PARTNERSCHAFTEN



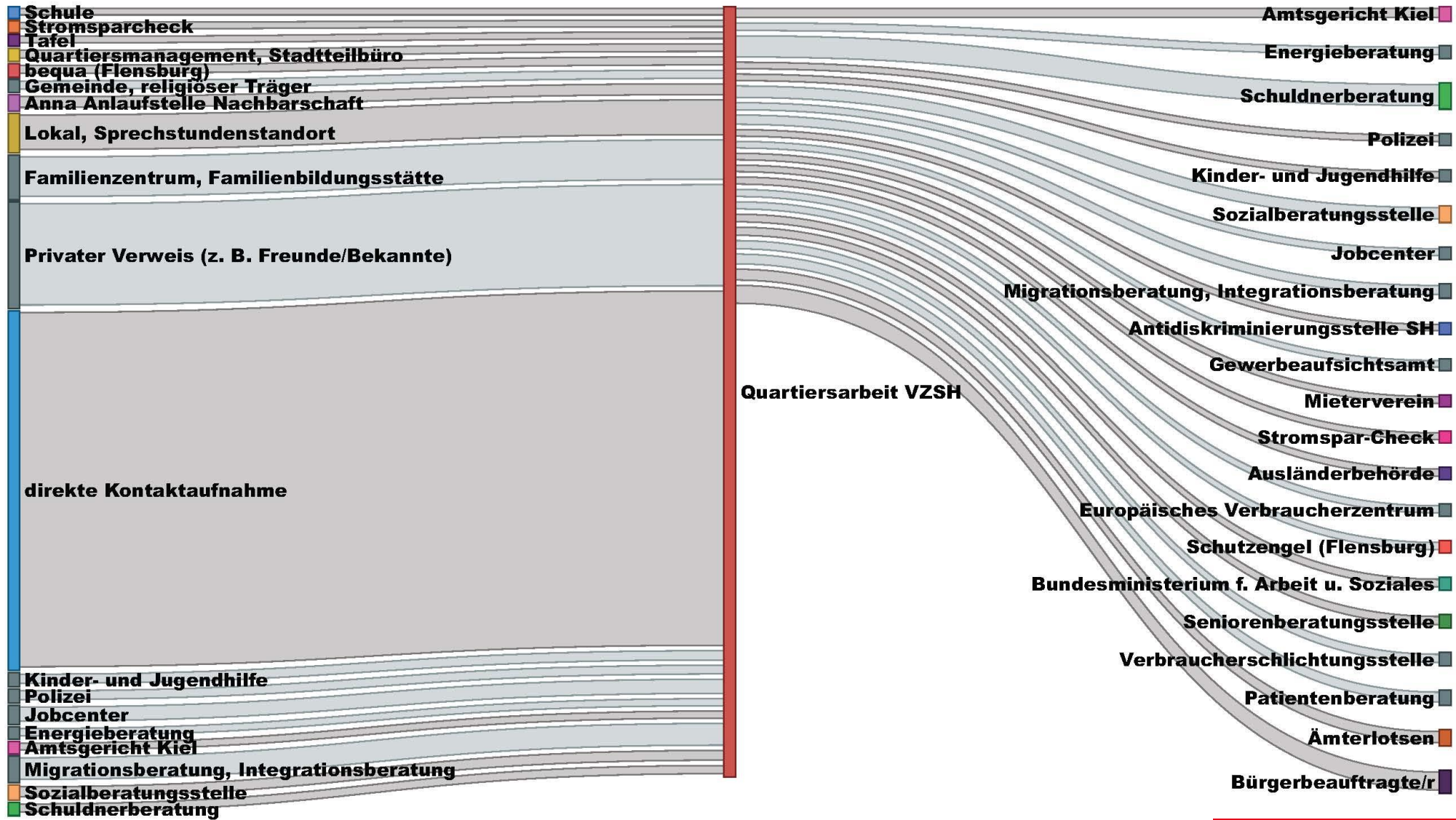
Frühe Hilfen
Norderstedt



verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

Netzwerkkontakte in Norderstedt: 252

VZ-SH: Schnittstelle im sozialen Netz



VERORTUNG DER ANGEBOTE

Neno – Netzwerk Norderstedt

NoBig mbH

Willkommen-Team/
Friendship Force e.V./
Interpunkt/
Jobcenter Norderstedt

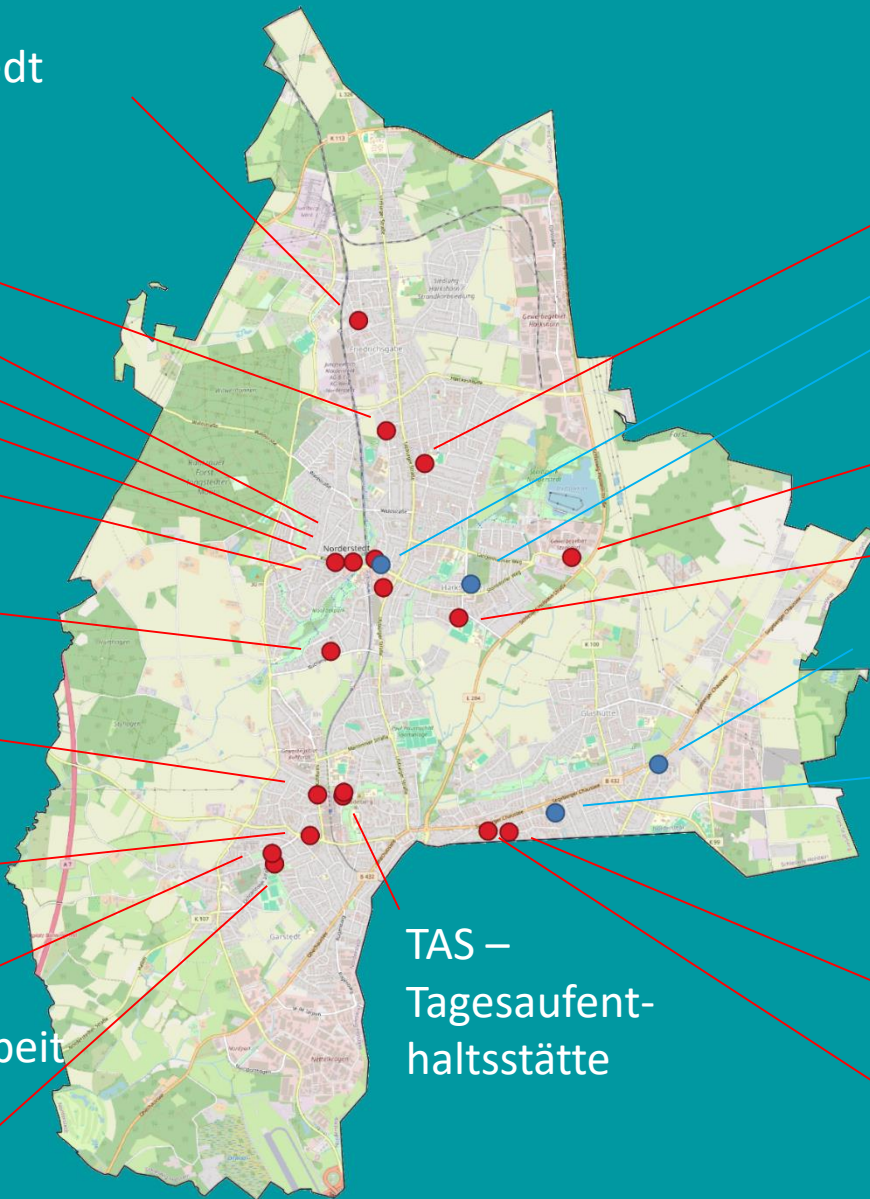
NeNo – Gruppe 5

Inklusionsagentur/
Lebenshilfe Norderst.

Kulturtreff e.V.

Diakonisches Werk –
Flüchtling und Migrationsarbeit

SoVD – Sozialverband



SOVD

Beratungsstelle VZ

Evang. Familienbildung

Tafel Norderstedt

Willkommen-Team

Familienzentrum Glashütte

Mütterzentrum
Pro Familia
Frauenberatung

TAS –
Tagesaufent-
haltsstätte

Adasoft- Bildungszentrum

AWO Schuldnerberatung

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

23.09.2024

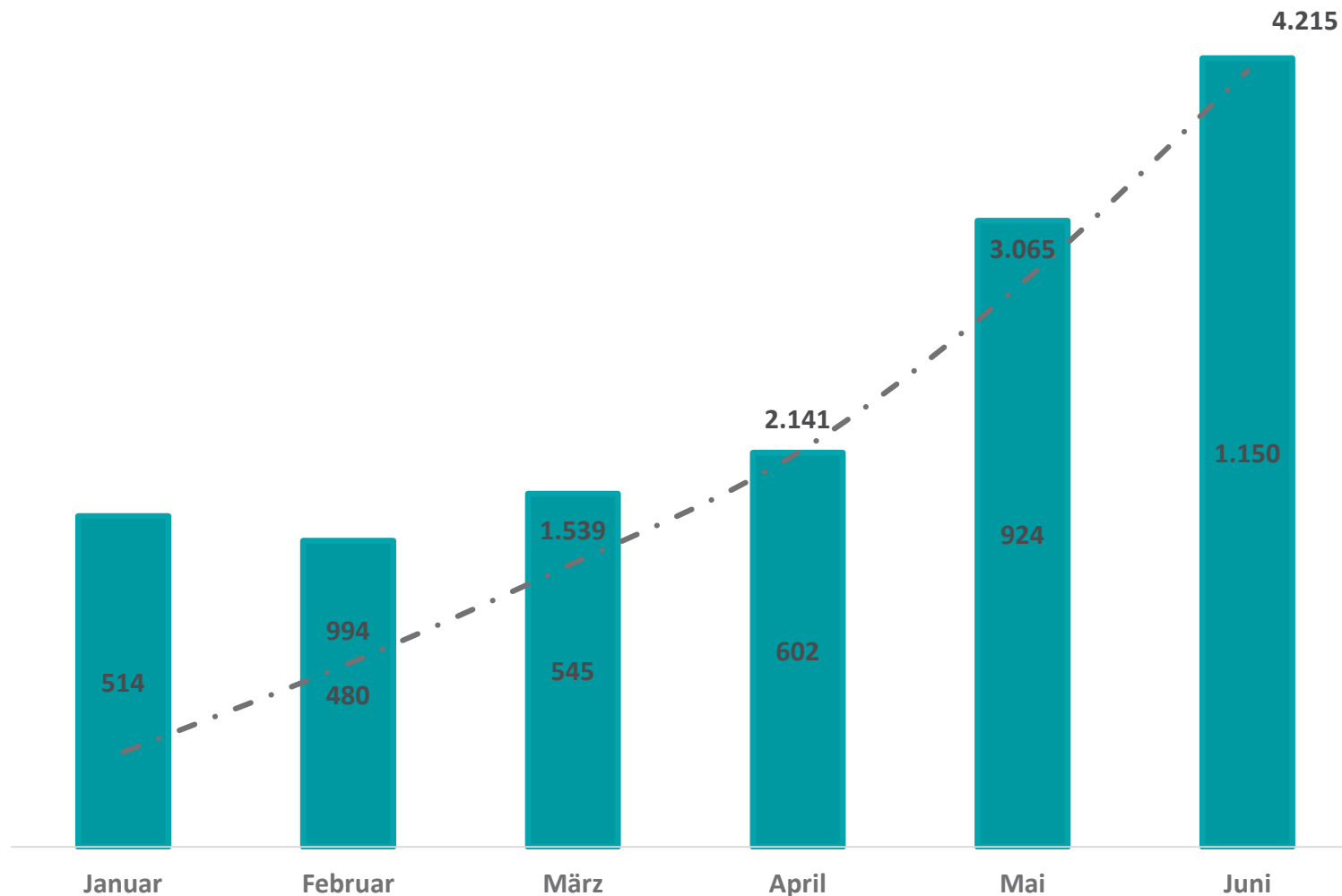
BILDUNGSVERANSTALTUNGE

N

	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	gesamt
Flensburg	157	107	46	125	119	409	54	1017
Kiel	26	12	35	/	74	172	12	331
Lübeck	26	87	55	27	113	73	57	438
Heide	/	/	35	35	40	/	/	110
NORDER- STEDT	/	/	/	/	199	120	74	393
gesamt	209	206	171	187	545	774	197	2289

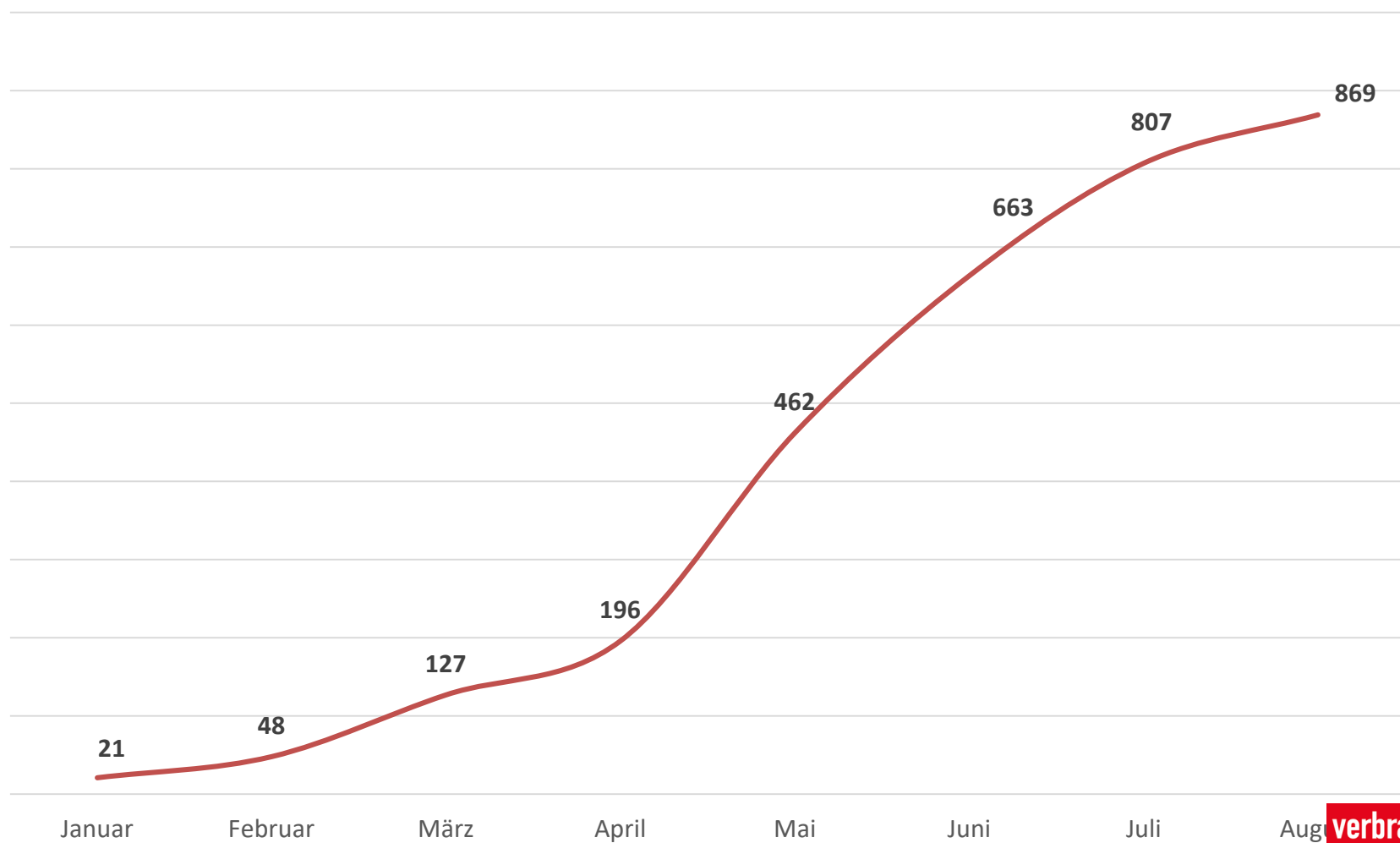
Verbraucherkontakte ab Januar 24

Zwischen Januar und Juli 2024 konnten insgesamt 4.215 Kontakte mit vulnerablen Verbrauchern erfasst werden

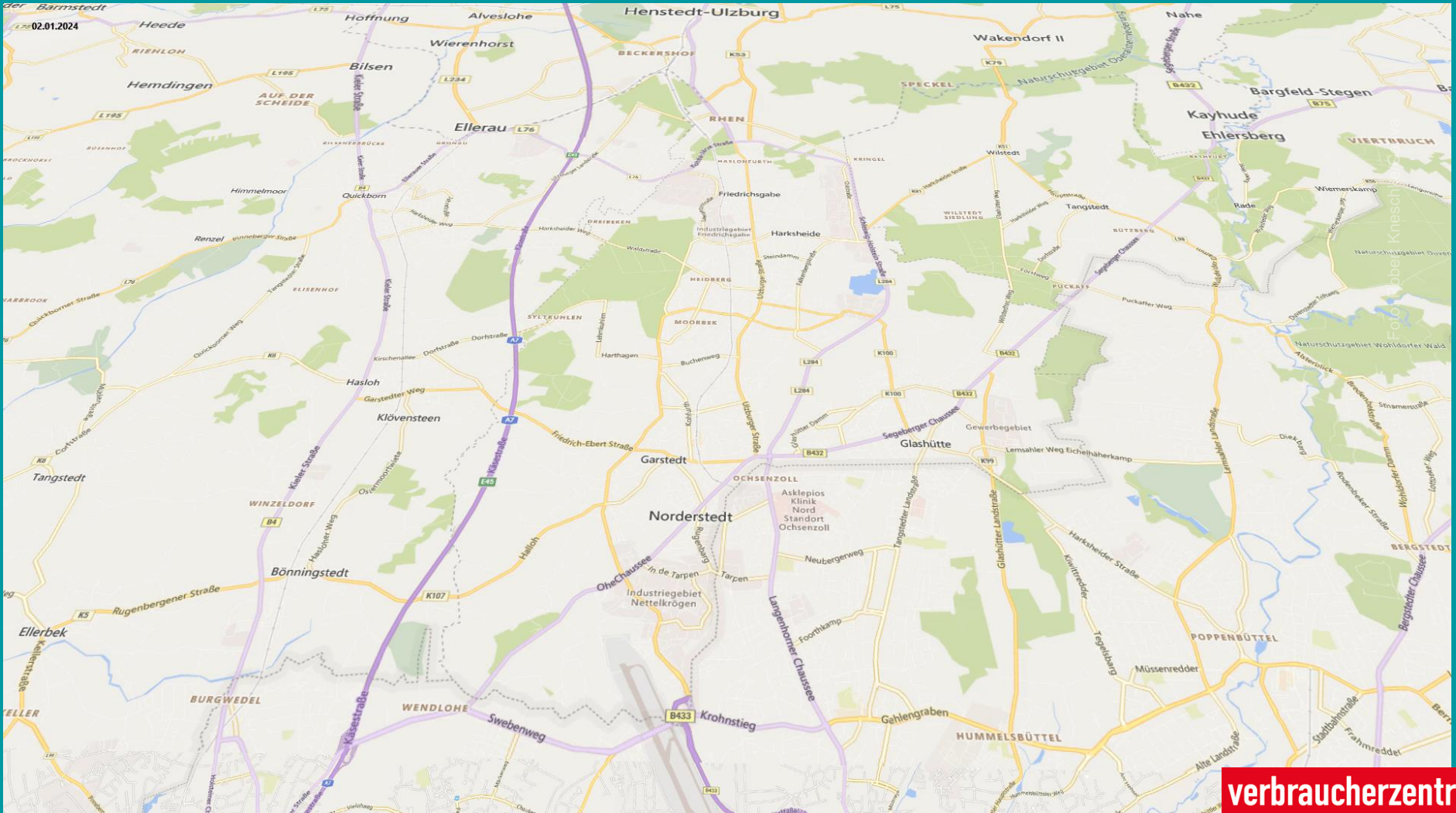


Verbraucherkontakte ab Januar 24

Zwischen Januar und August 2024 konnten in Norderstedt insgesamt 869 Kontakte mit vulnerablen Verbrauchern erfasst werden



RÄUMLICHE VERTEILUNG: KONTAKTE IN DER QUARTIERSARBEIT



WIR HELFEN **KOSTENLOS**:



QR-Code scannen
und mehr erfahren!

Koordination
gabler@vzsh.de

Quartiersmitarbeiterin
henry@vzsh.de
Tel.: 0431 / 590 99 567

Offene Sprechstunden:

- ➔ Jeden Mittwoch 10-12 Uhr
Familienzentrum Glashütte, Mittelstraße 45
- ➔ Jeden letzten Dienstag im Monat 9-12 Uhr
Mütterzentrum, Kielortring 51
- ➔ Jeden zweiten Montag im Monat 10-12 Uhr
Evang. Familienbildung, Kirchenplatz 2

verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

Die Quartiersarbeit
wird gefördert durch:



Schleswig-Holstein
Ministerium für Landwirtschaft,
ländliche Räume, Europa
und Verbraucherschutz