

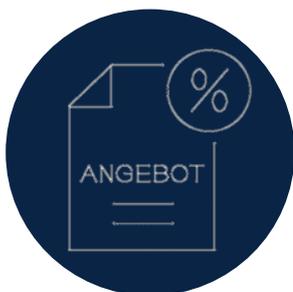


KonsumAlpha

Lesen **lernen**. Rechte **kennen**.

Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild





Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Inhalt

Einleitung	1
Hintergrundinformationen für Lehrkräfte	3
Die Verbraucherzentrale.....	3
Das Schaubild.....	6
Einsatzmöglichkeiten für das Schaubild	8
Lernziele.....	8
Benötigtes Material.....	8
Ablauf	9
Variante zur Stärkung der Verbraucherkompetenz	10
Variante zur Förderung der Lesekompetenz	11
Memospiel	11
Abschluss	12
Impressum	13



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Einleitung

Liebe Leserinnen und Leser,

die vorliegende Handreichung bietet Anregungen zum Arbeiten mit dem Schaubild: „Was ist eine Verbraucherzentrale?“ und den dazugehörigen Wort- und Bildkarten. Dazu gibt es eine Erläuterung mit Vorschlägen für Gesprächsziele und Gesprächsinhalte. Das Material ist in dem Kooperationsprojekt „KonsumAlpha“ (Europa-Universität Flensburg, Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins sowie Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein) entstanden. Wer im Verbraucheralltag die richtigen Entscheidungen treffen will, braucht Informationen und Vergleichsmöglichkeiten. Verträge, digitale Angebote und komplizierte Geschäftsbedingungen bedeuten für immer mehr Verbraucher und Verbraucherinnen¹ eine Herausforderung. Besonders schwierig ist der Durchblick für Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten. Für sie entwickelte das Projekt KonsumAlpha spezielle Lern- und Beratungsangebote. Die Idee: Betroffene beschäftigen sich mit Verbraucherentscheidungen und verbessern dabei ihre Lese- und Schreibfähigkeiten.

Das Schaubild stellt die Verbraucherzentrale als Haus mit drei Etagen dar. Dies verdeutlicht die Verbraucherzentrale als physischen Ort, den jeder, aufsuchen kann. Das Schaubild wird gemeinsam im Gespräch erarbeitet und aufgebaut mit dem Ziel, die Lese- und Schriftsprachkompetenz zielgerichtet zu erhöhen. Dadurch können sich verschiedene Gesprächssituationen ergeben.

Der Einsatz von Wort- und Bildkarten zu den einzelnen Thematiken des Schaubildes ermöglicht eine Herangehensweise, die dem jeweiligen Lerntempo und den Schriftsprachkompetenzen der Teilnehmenden angepasst werden kann. So kann auch auf einzelne Aspekte eingegangen werden, um diese weiter zu vertiefen.

¹ Für eine bessere Verständlichkeit und Lesbarkeit verwenden wir im weiteren Text die generische Form. Damit sind alle Menschen gemeint



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Das Material schafft ein Bewusstsein dafür, in welchen vielfältigen Situationen Menschen Verbraucher sind, und dass die Verbraucherzentralen der Bundesländer ihnen mit Beratung und Informationen zur Seite stehen. Das Schaubild dient als „Türöffner“. Es baut eventuell vorhandene Schwellenängste ab, motiviert gering Literalisierte, die Angebote der Verbraucherzentrale zu nutzen und ermöglicht damit weitere Teilhabe.

Sehr gerne weisen wir noch darauf hin, dass es neben der vorliegenden Handreichung weitere Materialien gibt: Zum Beispiel eine Materialsammlung zum Thema Versicherungen, eine ebensolche zum Themenfeld Verträge sowie zur Methodik des partizipativen Videodrehs, außerdem ein Schaubild zum Thema Wohnen und einen Lebensordner. Diese sind unter dem im Impressum angegebenen Link zum Download verfügbar.

Es freut uns, wenn Sie unsere Materialien verwenden können. Wir wünschen Ihnen gutes Gelingen.

Die Abteilung Ernährung und Verbraucherbildung der Europa-Universität Flensburg, der Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins sowie die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Hintergrundinformationen für Lehrkräfte

Gesetze und Regelungen sollen Verbraucher schützen. Doch wenn Betroffene ihre Rechte nicht kennen, oder sich nicht zutrauen diese einzufordern, nützt das wohlgemeinteste Gesetz wenig. Im Alltag vieler Menschen ergeben sich dadurch häufig Probleme unterschiedlichster Art. Hier setzen die Verbraucherzentralen an: Sie sind die erste Anlaufstelle für Verbraucherinformation- und Beratung.

Die Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentralen sind überparteiliche und anbieterunabhängige gemeinnützige Vereine. Mit ihrer Arbeit verfolgen die Verbraucherzentralen keine kommerziellen Interessen und beraten daher ausschließlich im Interesse des Verbrauchers.

Es gibt in jedem Bundesland eine Verbraucherzentrale. Die Verbraucherzentralen verschaffen einen Überblick über unübersichtliche Märkte und einen Durchblick in komplexen Marktbedingungen. Außerdem erklären sie Gesundheits- oder Umweltaspekte, die Kaufentscheidungen beeinflussen können.

Schwerpunkt ist die Beratung in rechtlichen Fragen. Ratsuchende erfahren, welche Rechte sie haben und wie sie durchzusetzen sind.

Die Verbraucherzentrale berät Verbraucher allerdings nur im Rechtsverhältnis zu Unternehmen. Eine Beratung im Rechtsverhältnis zwischen zwei Verbrauchern ist aus satzungsrechtlichen Gründen nicht möglich. Auch Personen, die bereits anwaltlich beraten oder vertreten sind, werden nicht beraten oder vertreten.

Konsumenten sind wir bereits im Kindesalter. Die Ausbildung zum kompetenten Verbraucher sollte daher so früh wie möglich beginnen. Für Schulen und Einrichtungen der Jugend- und Erwachsenenbildung bieten die Verbraucherzentralen Informationen und zum Teil Unterrichtsmaterial, Veranstaltungen und Vorträge zu bestimmten Themen.

Die Kernaufgaben sind:

- anbieterunabhängige und individuelle Beratung
- Verbraucherbildung
- Information der Medien und Öffentlichkeit über wichtige Verbraucherthemen



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

- Überblick über Produkte und Dienstleistungen
- Durchführung von Aktionen, Projekten und Ausstellungen zu interessanten Verbraucherthemen
- Verfolgung von Rechtsverstößen der Anbieter durch Abmahnungen und Klagen
- Vertretung von Verbraucherinteressen auf politisch-parlamentarischer Ebene

Wie finanziert sich die Verbraucherzentrale?

Die Verbraucherzentrale finanziert sich aus öffentlichen Zuwendungen des Landes, des Bundes, der Kommunen, aus Projektmitteln, Spenden sowie Einnahmen aus der Beratung.

Warum kostet die Beratung Geld?

Die Verbraucherzentrale ist verpflichtet, einen eigenen Anteil zur Finanzierung beizutragen, um eine staatliche Förderung zu erhalten. Die Beratungsentgelte decken dabei nur einen Teil der entstehenden Kosten.

Zu welchen Themen berät die Verbraucherzentrale?

In den Beratungsstellen beraten Mitarbeiter unter anderem zu Themen des Verbraucherrechts und zu Entscheidungen rund ums Geld: Zum Beispiel zu Kauf- und Dienstleistungsverträgen, falschen Versprechen aus Gewinnspielen, zur Berechtigung von Handy-, Internet-, Telekommunikations- und Energieabrechnungen, zu Versicherungen und zur richtigen Altersvorsorge sowie an ausgewählten Standorten zu den neuesten Wunderdiäten und Nahrungsergänzungsmitteln.

Die Verbraucherzentralen beraten zu den Themen:

- Finanzen und Kredit
- Versicherungen
- Baufinanzierung
- Verbraucherrechtsfragen (Reiserecht, Kaufrecht, Urheberrecht u.v.m.)
- Digitale Welt (Telekommunikation, Internet)



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

- Energie
- Lebensmittel und Ernährung
- Haushalt und Freizeit

Auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen (www.verbraucherzentrale.de) finden Sie das vollständige Beratungsangebot in Ihrem Bundesland und weiterführende Informationen.



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild



Level 1-4



15-120 Minuten



1-20 Personen



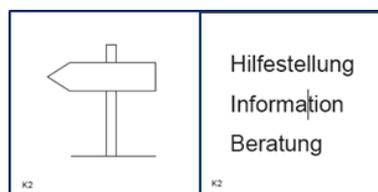
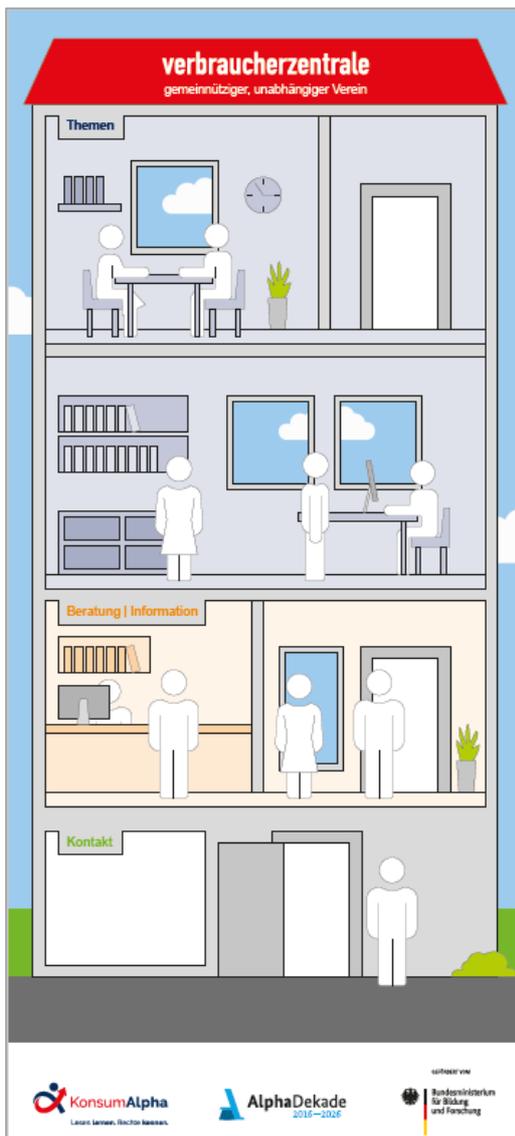
Plenum



Schaubild, Bild- und
Wortkarten

Das Schaubild

Hier bekommen Sie einen Eindruck vom Schaubild, den dazugehörigen Wort- und Bildkarten und Erläuterungen. Das vollständige Material kann über die Projektseite heruntergeladen werden (siehe Impressum).





Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Beratung Information	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)
B1 Persönliche Beratung im Gespräch		Jeder ist willkommen. Die Verbraucherzentrale hilft mit persönlichen Gesprächen. → Was kostet die Beratung? → Warum kostet die Beratung etwas?
B4 Beratung bleibt geheim		Es muss niemandem unangenehm sein, zur Verbraucherzentrale zu kommen.

Thema	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)	Thema für Detailfragen	Bilder für Detailfragen
T9 Recht Verträge		Interessenvertretung der Verbraucher → Wie wird ein Vertrag geschlossen? → Wie kann ein Vertrag beendet werden? → Welche Verträge können gekündigt werden? → Wann greift das Widerrufsrecht? → Was ist Reklamation? → Was sind Kündigungsfristen? → Betrugsmaschen (Fakeshops, Haustürgeschäfte etc.)	T9.1 Zahlweise T9.2 Unterschrift T9.3 Anzeige bei Betrug T9.4 Kauf	   



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Einsatzmöglichkeiten für das Schaubild

Das Schaubild „Was ist eine Verbraucherzentrale?“ kann sowohl in der Arbeit mit gering Literalisierten (Alpha-Level 1-3) als auch bei Menschen, die fehlerhaft Schreiben (Alpha-Level 4) eingesetzt werden. Zudem kann es auch in der Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund zum Einsatz kommen. Der Zeitaufwand richtet sich nach der Menge der Wort- und Bildkarten, die zum Einsatz kommen. Das Schaubild lässt sich sowohl in Einzelarbeit als auch in Gruppen einsetzen. Bei Bedarf können einzelne Themenbereiche wie Verträge oder Versicherungen vertieft werden. Dazu eignen sich die im Projekt Konsum Alpha entwickelten Materialsammlungen „Verträge leicht gemacht“ und „Versicherungen leicht gemacht“.

Lernziele

Übergeordnetes Ziel

Die Lernenden kennen die Verbraucherzentrale als ersten Ansprechpartner für eine umfassende Verbraucherinformation und Verbraucherberatung.

Einzelne Lernziele

Die Lernenden...

... erhalten einen Überblick über Themen, zu denen die Verbraucherzentrale berät und informiert.

... wissen, mit welchen Fragen, Problemen und Themen sie sich an die Verbraucherzentrale wenden und welche Angebote sie in Anspruch nehmen können.

... wissen, wie die Verbraucherzentrale arbeitet.

Benötigtes Material

- Schaubild „Was ist eine Verbraucherzentrale?“ als Roll-Up oder Plakat in den Formaten A4, A3 oder A1
- Bild- und Wortkarten als Magnete (Roll-Up) oder in Papierform (Plakat)
- Eventuell Blankokarten
- Erklärung zum Schaubild „Was ist eine Verbraucherzentrale?“ mit Vorschlägen für die Gesprächsführung



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

- Lösungsblatt des Schaubildes mit Erläuterungen

Ablauf

Bauen Sie das Roll-Up auf oder legen Sie das Plakat auf einen Tisch mit ausreichend Platz.

Im Erdgeschoss der Verbraucherzentrale befindet sich links ein Adressfeld, zu welchem eine passende Karte mit den Kontaktdaten der nächstgelegenen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale erstellt werden muss.

Sortieren Sie bereits vor Beginn der Veranstaltung die Karten entsprechend den Etagen, um den späteren Gesprächsablauf flüssiger zu gestalten. Auf den Wort- und Bildkarten finden Sie unten links Bezeichnungen, die das Sortieren erleichtern. (K1 bis K3 für Kontakt, B1 bis B7 für Beratung, T1 bis T10 für Themen). Ein Tipp: Drucken Sie die Karten auf unterschiedlich farbiges Papier, jeweils passend zu den einzelnen Etagen.

Es gibt verschiedene Varianten, ein Gespräch aufzubauen. Einzelne Karten oder das Schaubild mit und ohne Karten dienen dabei als Impuls. Wird das Schaubild ohne Karten als Impuls gewählt, bieten sich folgende Einstiegsfragen an: „Wer war schon mal bei einer Verbraucherzentrale?“ und „Welchen Anlass gab es dafür?“

Die Karten der 2. und 3. Etage können nach thematischen Schwerpunkten (z.B.: Einkauf, Versicherungen, Ernährung) sortiert werden. Am Ende soll das Roll-Up bzw. Plakat mit Wort- und/oder Bildkarten gefüllt sein.



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Variante zur Stärkung der Verbraucherkompetenz

Legen Sie die Bildkarten einer Etage mit den dazugehörigen Wortkarten auf einen Tisch mit ausreichend Platz. Für eine leichtere Orientierung erarbeiten die Teilnehmenden Etage für Etage des Schaubildes. Sie können die Reihenfolge vom Vorwissen, möglichen Fragen der Teilnehmenden oder vom Gesprächsverlauf abhängig machen. Wir schlagen jedoch vor, im Erdgeschoss mit der offenen Tür zu beginnen.

Mögliche Fragen zum Gesprächseinstieg

- Kennen Sie die Verbraucherzentrale?
- Hatten Sie schon einmal Probleme oder Fragen zu verbraucherrechtlichen Themen?
- Welche Themen waren das?
- An wen haben Sie sich damit gewandt?

Die Verbraucherzentrale kann als erster Ansprechpartner für verbraucherrechtliche Fragestellungen genannt werden. Um die Arbeit der Verbraucherzentrale zu erklären, wird gemeinsam das Schaubild zur Verbraucherzentrale erarbeitet.

Die Lernenden wählen eine Karte und sortieren sie in die entsprechende Etage. Vertiefend kann gefragt werden, warum die Wahl auf diese Karte gefallen ist. Vielleicht gab es hier bereits persönliche Berührungspunkte der Teilnehmenden?

Vorschläge für Gesprächsinhalte finden Sie in der Erklärung zum Schaubild (siehe benötigtes Material)



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

Variante zur Förderung der Lesekompetenz

Hier wird ähnlich vorgegangen wie in der ersten Variante. Bei dieser Variante liegt der Fokus neben dem Inhaltlichen verstärkt auf dem Lesen und Schreiben.

Zuerst werden nur Wortkarten offen auf einem Tisch ausgelegt und jeder Teilnehmer nimmt sich so viele Karten, bis alle verteilt sind, oder Sie verteilen die Wortkarten reihum an jeden Teilnehmenden bis alle Wortkarten verteilt sind. Lassen Sie dann die Teilnehmenden zuerst ihre Wortkarten für sich lesen. In der Zeit legen Sie die Bildkarten untereinander auf den Tisch, sodass die jeweils passenden Wortkarten daneben Platz finden können. Dann liest jeder reihum jeweils eine Karte vor und legt diese neben die passende Bildkarte. Dies wiederholen Sie bis alle Karten vorgelesen und zugeordnet sind. Erfragen Sie dabei jeweils, was der Teilnehmende mit dem Kartenthema verbindet und welche Fragen oder Themen ihm dazu einfallen. Im gemeinsamen Gespräch können diese dann vertieft und dem Schaubild zugeordnet werden.

Diese Variante ist, je nach Lesegeschwindigkeit der Teilnehmenden, etwas zeitaufwendiger. Bei wenig Zeit können Sie eine Vorauswahl zu einem Themenkomplex oder einer bestimmten Etage treffen.

Schreibübung:

Zusätzlich benötigtes Material:

- Blankokarten

Verteilen Sie die Bildkarten. Die Teilnehmenden schreiben nun die passenden Wörter auf die Blankokarten. Die Wortkarten und die Erklärung zum Schaubild können zur Selbstkontrolle eingesetzt werden. Im Anschluss werden die Bild- oder Wortkarten auf dem Schaubild verteilt.

Memospiel

Für das Memospiel werden die Karten verdeckt ausgebreitet. Nacheinander deckt jeder Teilnehmer zwei Karten auf. Passen die Karten zusammen behält der Teilnehmer diese



Die Verbraucherzentrale

Handreichung zum Schaubild

und darf erneut zwei Karten aufdecken. Ansonsten werden die Karten wieder umgedreht und die im Uhrzeigersinn nächste Person ist dran. Die Kartenpaare können aus Bild-/Bildkarten (Einstieg), Bild-/Wortkarten und Wort-/Wortkarten gebildet werden. Sieger ist, wer die meisten Karten gesammelt hat.

Schreibübung:

Jeder Teilnehmer schreibt auf die Rückseite seiner Bildkarten das passende Wort. Die Wortkarten und das Lösungsblatt können das Schreiben erleichtern und der Kontrolle dienen.

Abschluss

Zum Abschluss wird das Lösungsblatt zum Schaubild ausgeteilt. Die Kontaktdaten der nächsten Verbraucherzentrale werden genannt und in dem Kontaktfeld im Erdgeschoss auf einer Blankokarte eingetragen und befestigt.



Die Verbraucherzentrale

Impressum

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. (Hrsg.)
Die Verbraucherzentrale – Handreichung zum Schaubild

1. Auflage 2021

Projekt „Consumer Literacy – Alphabetisierung und Grundbildung in lebensweltlich orientierten Konzepten“ (KonsumAlpha)

Autorenteam der VZSH:

- Katrin Rieger (Projektleitung)
- Bettina Lübs (Projektreferentin)

Das dieser Veröffentlichung zugrunde liegende Vorhaben wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter den Förderkennzeichen W1450BLW sowie W1450ALW gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei der Herausgeberschaft.

Diese Publikation sowie alle Lehr- und Lernmaterialien des Projekts KonsumAlpha stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung und können unter folgendem Link heruntergeladen werden.

www.verbraucherzentrale.sh/KonsumAlpha

Verbraucherzentrale Schleswig-Holsteins e.V.

Hopfenstraße 29
24103 Kiel
www.verbraucherzentrale.sh/KonsumAlpha

Europa-Universität Flensburg
Abteilung Ernährung und Verbraucherbildung
<https://www.uni-flensburg.de/evb/forschung/konsumalpha/>

Landesverband der Volkshochschulen
Schleswig-Holsteins e.V.
www.vhs-sh.de/thema/projekte/konsumalpha/

GEFÖRDERT VOM