



**verbraucherzentrale**  
*Brandenburg*

**VIDEOCHAT-BERATUNG IM DIGIMOBIL  
VERBRAUCHERSCHUTZ „MADE IN BRANDENBURG“**

# INTRO.

## WORUM ES GEHT.

Drei Jahre Projektlaufzeit liegen hinter der Verbraucherzentrale Brandenburg und ihrem Digimobil. Die Planung des bundesweit einmaligen Pilotprojektes zur Implementierung von Videochat-Beratung im ländlichen Raum war spannend und herausfordernd. Motiviert haben uns immer wieder das positive Feedback der Verbraucher:innen und der beteiligten Kommunen sowie die Unterstützung durch die fördernden Ministerien. Besonders freut uns, dass unser Digimobil nach der Pilotphase nun in den Regelbetrieb übergehen kann. Und

noch mehr: Es soll ein zweites Fahrzeug angeschafft werden. Aus dem Pilotprojekt ist ein echtes Angebot geworden.

Hier stellen wir Idee und Rahmendaten vor, verraten alles Wissenswerte von der Projektplanung bis zur verbauten Technik und weisen auf Stolpersteine hin. Zudem gibt es eine Evaluation und einen Ausblick (auf hoffentlich viele weitere Digimobile, um die Menschen in ländlichen Gebieten Deutschlands nicht abzuhängen).

## INHALT

<b>DIE IDEE. MEHR PRÄSENZ UND HILFE IM LÄNDLICHEN RAUM.</b>	<b>3</b>
<b>VIEL PASSIERT IN DREI JAHREN. DER WEG DES ERSTEN DIGIMOBILS.</b>	<b>4</b>
<b>DAS ANGEBOT VOR ORT. UNKOMPLIZIERTE HILFE ZU ALLEN VERBRAUCHERFRAGEN.</b>	<b>6</b>
<b>BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN. ERFAHRUNGEN AUS DER PRAXIS.</b>	<b>8</b>
<b>FÜR TECHNIKFANS. DIE RAHMENDATEN ZUM DIGIMOBIL.</b>	<b>12</b>
<b>WIE DAS DIGIMOBIL ANKAM. EVALUATION DER PILOTPHASE.</b>	<b>12</b>
<b>DAS PROJEKT-TEAM.</b>	<b>15</b>
<b>AUSBLICK. SO GEHT ES WEITER NACH ERFOLGREICHER PILOTPHASE.</b>	<b>15</b>
<b>IMPRESSUM UND BILDNACHWEISE</b>	<b>16</b>

# DIE IDEE.

## MEHR PRÄSENZ UND HILFE IM LÄNDLICHEN RAUM.

Die Verbraucherzentrale möchte mit Rat und Tat für alle Menschen da sein und ihnen rechtliche Unterstützung bei Verträgen, im Streit mit Dienstleistern oder bei Abzocke bieten. Dazu gehört ein möglichst einfacher Zugang zu ihren Beratungsleistungen.

Besonders im ländlichen Raum sind die Bürger:innen aber von starken Einschränkungen bei der Infrastruktur in vielen Bereichen betroffen – von Gesundheit und Bildung bis zu den Banken. Die Verbraucherzentrale bildete hier keine Ausnahme. Beratungsstellen in dünn besiedelten Regionen sind kaum in hoher Qualität zu unterhalten, Leidtragende sind die Menschen vor Ort, denen wichtige Möglichkeiten der Teilhabe fehlen.

Mit diesen Überlegungen konzipierte die VZB im Jahr 2017 das „Digimobil“ – einen innovativen Ansatz zur Verbraucherberatung per Videochat im ländlichen Raum.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Verbraucherzentrale als vertrauenswürdige Institution kann durch das auffällige Fahrzeug an vielen auch kleineren Orten in der Fläche Präsenz zeigen. Gleichzeitig ist durch die Verbindung per Videochat mit Expert:innen aus der Verbraucherberatung sichergestellt, dass Ratsuchende immer die richtige Ansprechperson für ihre Verbraucherfrage erhalten. So kann die Servicekraft im Digimobil vor Ort jederzeit auf die geballte Expertise aller Verbraucherberater:innen im Land zählen, egal, ob sie in Potsdam, Cottbus oder Eberswalde sitzen.

Die Idee überzeugte, und so erhielt die Verbraucherzentrale Brandenburg eine dreijährige Förderung von 2018

bis 2020 im Rahmen des „Bundesprogramms Ländliche Entwicklung“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft. Weitere Unterstützung erfuhr sie durch das damalige Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg, heute Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz.

Nach Projektplanung und einjähriger Vorbereitungsphase in 2018 steht den Bürger:innen seit dem Jahr 2019 im Digimobil an insgesamt 18 zentralen Orten vor Rathäusern oder auf Marktplätzen die persönliche Beratung per Videochat offen. Das Digimobil verfügt über eine Wartezone sowie einen separaten Beratungsbereich zum Videochat mit Laptop, Drucker, Kopierer, Scanner. Es ist klimatisiert und barrierearm. Durch einen Spezialrouter besteht eine hochverfügbare Breitbandanbindung. Das Fahrzeug ist durch Lithium-Ionen-Batterien für mehrere Stunden energieautark.

Das Digimobil macht an jedem Ort einmal pro Monat mehrere Stunden Station. Eine telefonische Voranmeldung oder die Buchung eines Beratungstermins online unter [verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung) ist ratsam.

Nach Ablauf der Projektlaufzeit Ende 2020 wurde der Ansatz im Norden Brandenburgs institutionalisiert und soll mit einem zusätzlichen Fahrzeug in den Süden (unter anderem in die Lausitz) kopiert werden.

# VIEL PASSIERT IN DREI JAHREN.

## DER WEG DES ERSTEN DIGIMOBILS.

Mai 2017	Projektskizze entwickelt	Februar/März 2019	Probetrieb
September 2017	Förderantrag gestellt	April 2019	Start Videochat-Beratung: Halt auf Marktplätzen oder vor Rathäusern in 16 Orten Brandenburgs sowie an zwei Orten in Mecklenburg- Vorpommern
Dezember 2017	Zuwendungsbescheid erhalten	ab September 2019	Zwischenbilanz: Repräsentativbefragung zur Kenntnis der Verbraucher- zentrale in der Region / Start der Zufriedenheitsbefragung unter Nutzer:innen des Digi- mobils / Start der Zufrieden- heitsbefragung der Digimobil- Kommunen
Januar 2018	Projektfeinplanung	März bis Anfang August 2020	Coronabedingte Pausierung des Digimobils
März 2018	Start des Interessen- bekundungsverfahrens: Kommunen können sich als Standort für das Digimobil bewerben	15. Mai 2020	Landtag beschließt zusätzliches Digimobil für den Süden Brandenburgs
	Online-Informationen zum Vorhaben unter <a href="http://vzb.de/digimobil">vzb.de/digimobil</a> gestartet	ab 2021	Institutionalisierung des Digimobils und Ausweitung auf weitere Regionen mit zusätz- licher Förderung
bis Juni 2018	Fahrzeug- und IT-Aus- schreibungen sowie Vergaben		
bis September 2018	Tourplanung des Digimobils		
bis Oktober 2018	Stellenausschreibung Servicekraft		
Dezember 2018	Übergabe des fertig konfigurierten Fahrzeugs		
23. Januar 2019	Präsentation des Digimobils auf der Internationalen Grünen Woche (IGW) in Berlin mit Bundesministerin Julia Klöckner		
6. Februar 2019	Start des Digimobils in der Prignitz mit Landesverbraucher- schutzminister Stefan Ludwig		





Bundesministerin Julia Klöckner und VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke präsentieren das Digimobil auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin.



Bei der Videochat-Beratung im Digimobil.

## Schnelle Hilfe per Video-Chat

Das Digimobil der Verbraucherzentrale steht jetzt alle vier Wochen auf dem Marktplatz in Kremmen

### Verbraucherschutz für kleine Orte

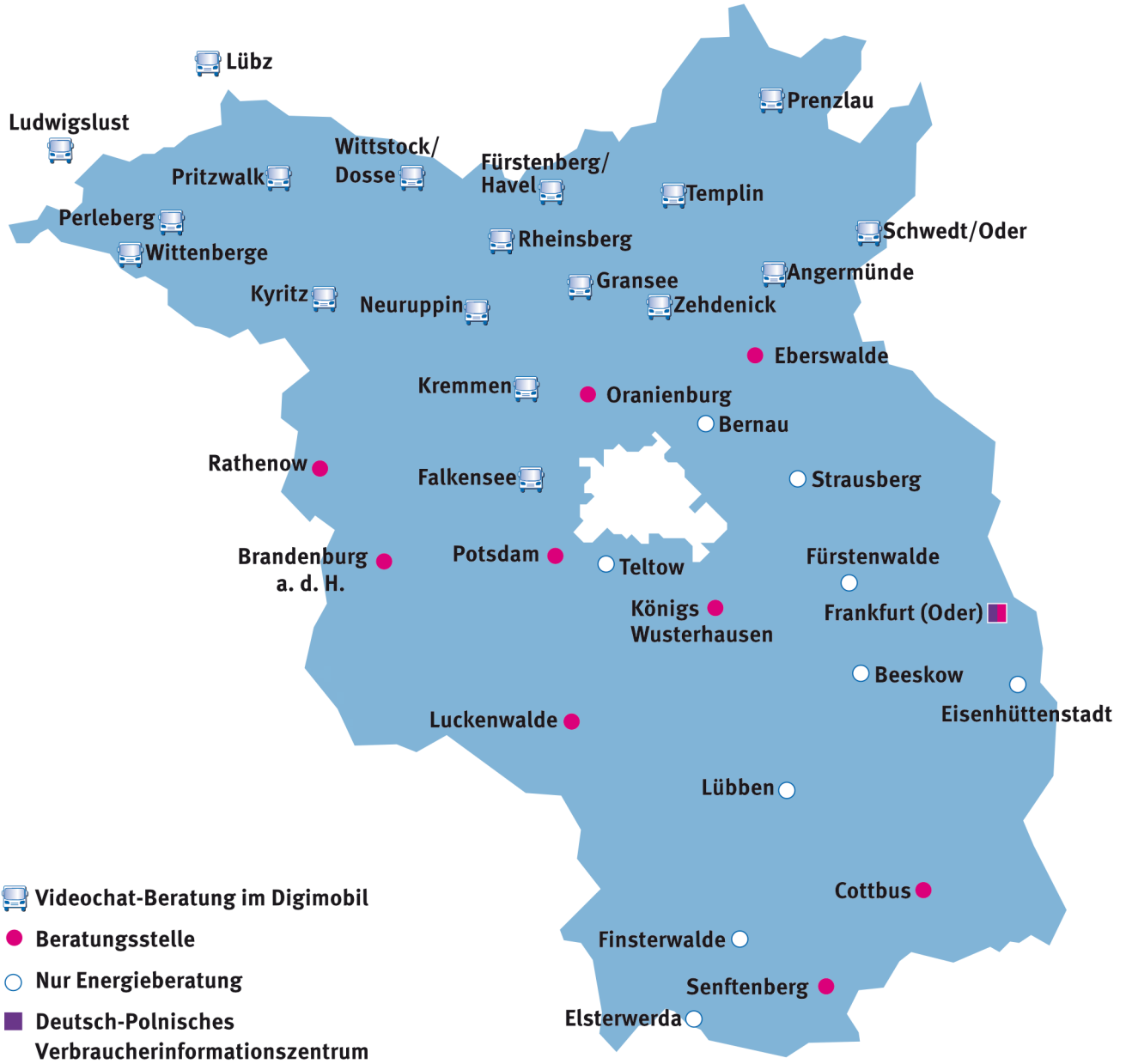
Am Freitag hat die Verbraucherzentrale Brandenburg ihr neues Angebot in Neuruppin gestartet. In 18 Orten im Norden bietet der Verband künftig seine Tipps an. Richtig los geht es aber erst im April.



### Verbraucher erhalten Rat per Videochat

Die Verbraucherzentrale ist mobil im Land unterwegs. Das Digimobil machte am Freitag erstmals in Kyritz Station und warb für das Beratungsangebot. Konkrete Fragen konnten aber noch nicht beantwortet werden.





# DAS ANGEBOT VOR ORT.

## UNKOMPLIZIERTE HILFE ZU ALLEN VERBRAUCHERFRAGEN.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg fährt die Kommunen mit dem Ziel an, dass ratsuchende Bürger:innen möglichst schnell, unkompliziert und komfortabel Hilfe bei ihrer Verbraucherfrage erhalten.

Dementsprechend gibt es im Fahrzeug neben einer Wartezone einen abgetrennten Beratungsbereich, der mit einem Laptop und Sitzmöglichkeiten ausgestattet ist. Dort bietet die Verbraucherzentrale ihr komplettes Beratungsspektrum per Videochat an: von Verträgen & Reklamation, Digitalem & Telekommunikation, Finanz- & Versicherungsrecht, Reise & Freizeit, Lebensmittel & Ernährung, Energie bis hin zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht. Eine Servicekraft im Digimobil weist in die Technik ein und steht jederzeit für Fragen zur Verfügung. Der Beratungsbus ist klimatisiert und barrierearm.

Im Land Brandenburg haben sich die Städte Angermünde, Falkensee, Fürstenberg (Havel), Gransee, Kremmen, Kyritz, Neuruppin, Perleberg, Prenzlau, Pritzwalk, Rheinsberg, Schwedt, Templin, Wittenberge, Wittstock und Zehdenick sowie in Mecklenburg-Vorpommern Lüz und Ludwigslust erfolgreich als Standort für die Pilotphase beworben. Diese insgesamt 18 Orte wurden von Februar 2019 bis Dezember 2020 jeweils einmal pro Monat vom Digimobil angefahren. Alle Städte ermöglichen einen kostenlosen Standplatz prominent zumeist auf dem Marktplatz oder vor ihrem Rathaus. Die Halte sind meist verbunden mit Markttagen oder ermöglichen Kooperationen mit anderen Akteuren vor Ort.



# BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN.

## ERFAHRUNGEN AUS DER PRAXIS.

### **Auf los geht's los. Was ist in der Phase der Projektplanung zu beachten?**

Ein besonderes Augenmerk bei der Konzeption des Projektes sollte auf den Kosten und den Vorlaufzeiten liegen.

Als größte finanzielle Positionen beim Digimobil fallen das Fahrzeug und das Personal ins Gewicht. Bezüglich des Fahrzeugs variieren die Anschaffungskosten bei unterschiedlicher Größe und Ausstattung stark. Darüber muss bereits früh Klarheit herrschen, um das Projekt nicht unterzufinanzieren.

Zudem ist mit ausreichenden Personalkapazitäten zu kalkulieren. Hier ist das besondere Qualifikationsprofil der Servicekraft vor Ort ausschlaggebend. Dabei sollte dringend eine Urlaubsvertretung für die Servicekraft eingeplant werden. Die weiteren Bedingungen für eine erfolgreiche Umsetzung des Projektes – Beratung, Terminservice, Kommunikation, Projektsteuerung und IT – lagen bei der Verbraucherzentrale Brandenburg bereits vor und konnten weitgehend durch vorhandenes Personal abgedeckt werden.

Für die Pilotphase beantragte die Verbraucherzentrale eine dreijährige Förderung. Davon entfiel das komplette erste Jahr auf die Planung und insbesondere die Beschaffung des Fahrzeugs sowie auf die Etablierung von Haltepunkten in den Kommunen vor Ort. Fristen der Ausschreibung zusammen mit der Produktion des maßgeschneiderten Fahrzeugs waren der besonders zeitkritische Pfad. Dabei sollten Vertragsstrafen für Verzögerungen oder Mängel im Kaufvertrag oder Ausschreibungstext vorgesehen werden. Nicht zuletzt muss in der Projektplanung ausreichend Puffer für Unvorhergesehenes bei der Fahrzeugbeschaffung eingeplant werden.

### **Wie trifft man die Auswahl der Digimobil-Haltestellen und verankert das Angebot lokal?**

Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat allen Städten mit über 5.000 Einwohnern in der Prignitz, im Landkreis Ostprignitz-Ruppin, in der Uckermark, im Norden des Landkreises Oberhavel sowie nahegelegenen Orten in Mecklenburg-Vorpommern eine Teilnahme am Pilotprojekt angeboten. Diese Kommunen konnten sich innerhalb mehrerer Monate als Standort für das Digimobil bewerben.

Die wesentliche Voraussetzung für ein Gelingen vor Ort ist, dass die Kommunen für das Digimobil einen prominenten Standplatz kostenfrei zur Verfügung stellen – zum Beispiel vor dem Rathaus, dem Einkaufszentrum oder auf dem Markt. Je verbundener sich die Kommunen fühlen und je stärker sie selbst das Angebot der Verbraucherzentrale ihren Bürger:innen gegenüber kommunizieren, desto besser das Ergebnis. Die Verbraucherzentrale stellt allen Kommunen Pressetexte, Terminflyer und Ankündigungsplakate zur Verfügung, um sie in die Lage zu versetzen, „ihren“ Digimobil-Standort zu bewerben.

### **Ein Fahrzeug. Eine Servicekraft. Viele Standorte. Was ist bei der Tourplanung wichtig?**

Das Digimobil ist nicht nur unterwegs – sondern es muss in der Nacht und am Wochenende pausieren. Dazu kann eine permanente Parkplatz-Lösung sinnvoll sein. Das Digimobil sollte in einer zentral gelegenen Garage untergestellt werden. Diese schützt vor schlechtem Wetter und unerlaubtem Zugriff. Im besten Fall gibt es eine Vertragswerkstatt für das Fahrzeug vor Ort, damit bei kleineren Schäden kein längerer Ausfall der Tour droht.



Auch eine Reinigungsmöglichkeit für Fahrzeuge dieser Art ist hilfreich. Der Ort der Garage sollte so gelegen sein, dass sowohl die Servicekraft leicht dorthin gelangt als auch alle anzufahrenden Kommunen möglichst schnell erreichbar sind. Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat den Standort so gewählt, dass das Digimobil jeden Morgen zu seinem jeweiligen Bestimmungsort aufbricht und abends wieder in der Garage ankommt. Übernachtungen auf der Tour gibt es nur in Ausnahmefällen, zum Beispiel bei Vertretungsübergaben.

### **Was zeichnet die Digimobil-Servicekraft aus?**

Mit dem oder der Kolleg:in am Fahrzeug steht beziehungsweise fällt der Erfolg. Denn die Servicekraft muss das Fahrzeug nicht nur sicher fahren und aufstellen. Sie spricht Menschen freundlich an und macht wie an einer Rezeption alles möglich. Und sie ist bei der IT behilflich. Also drei Kompetenzen, die sich eigentlich ausschließen. Aber wir hatten Glück!

### **Kann man im Digimobil nicht noch mehr als Verbraucherschutz anbieten?**

Absolut. Zusätzlich gut passen zum Beispiel Mietrecht, Schuldner:innenberatung oder Informationen von Pflegestützpunkten. Dabei sind die Herausforderungen weniger IT-technischer Natur. Denn durch browsergestützte Anwendungen kann man auch Expert:innen anderer Organisationen per Videochat leicht einbinden. Spezieller zu planen sind hier die Abläufe der Terminvereinbarung zwischen unterschiedlichen Akteuren. Und manchmal reicht die Stand- oder Marktzeit gar nicht aus, um noch mehr Themenfelder anbieten zu können.

### **Wie kann man in ländlichen Gebieten durchgängig stabilen Internetempfang sicherstellen?**

Vor einer besonderen Herausforderung stand die Verbraucherzentrale in Bezug auf das Angebot des Videochats.

Dafür musste an allen Digimobil-Standplätzen eine stabile Internetverbindung gewährleistet sein, keine Selbstverständlichkeit im ländlichen Raum. Die Implementierung einer Vprinet SD-WAN Lösung, der Einsatz eines mobilen Multichannel VPN Routers, der durch echte Kanalbündelung mehrere Internetzugänge unterschiedlicher Provider zu einer hochverfügbaren und schnellen Anbindung kombiniert, brachte die Lösung.

### **Warum bietet man statt eines Digimobils nicht gleich Videochat-Beratung bei den Bürger:innen zu Hause?**

Oft ist das Internet mit akzeptablen Bandbreiten in ländlichen Gebieten noch nicht angekommen. Zudem setzt Videochat von zu Hause aus technisches Wissen voraus. Also baut das Digimobil die Brücke vom Analogen (Marktfahrzeug) in die Digitale Welt (Videochat).

### **Wird man auch in 20 Jahren noch Videochat-Beratung mobil auf Marktplätzen anbieten?**

Wer weiß schon, was die Zukunft bringt, wie sich technische Infrastrukturen und die Nutzungsgewohnheiten von Menschen entwickeln. Jetzt – und auch in den nächsten Jahren – braucht es auf jeden Fall noch intelligente Brückentechnologien.

### **Ist der Ansatz nicht sehr teuer?**

Ländliche Regionen lebens- und liebenswert zu halten bedeutet Aufwand. Stumpfer Rückzug von öffentlichem Verkehr, Behörden, Polizei oder medizinischer Versorgung kann keine Lösung sein. Es bedarf innovativer Ansätze – und die kosten zusätzliches Geld.

Für die Anschaffung eines Fahrzeugs wie dem Digimobil muss einmalig mit 150–200 Tausend Euro gerechnet werden. Der jährliche Unterhalt schlägt mit rund 25.000 Euro zu Buche (für Kraftstoff, Wartung, Pflege, Versicherung, Mobilfunk, Garagenmiete und weiteres). Hinzu kommen pro Fahrzeug 1,5 Personalstellen, die es bewegen und dis-

ponieren. Und „am anderen Ende der Leitung“ müssen natürlich noch Kolleg:innen sitzen, die die zusätzliche Nachfrage auffangen – also Termine machen und beraten.

### **Mussten die Verbraucher:innen eine Beratungsgebühr bezahlen?**

Normalerweise ist nach der Beratung durch die Verbraucherzentrale eine Kostenbeteiligung fällig – je nach Leistung um die 15 Euro. Auch Kommunen kofinanzieren unsere Vor-Ort-Präsenz. Aber im Rahmen der Pilotphase haben wir auf beides verzichtet. Ob wir das so aufrechterhalten können, wird jetzt von der Höhe der Landesfinanzierung abhängen. Dabei tendieren die im Digimobil per Videochat beratenen und befragten Verbraucher:innen eher dazu, weniger als bei einer vis-à-vis-Beratung bezahlen zu wollen.

### **In Zeiten des Klimawandels: Ist das Fahrzeug auch mit umweltfreundlicherem Antrieb zu bekommen?**

Leider konnten wir uns mehr als einen energieeffizienten Dieselantrieb nicht leisten – weder finanziell noch logistisch. Elektromobilität – mit Batterien oder mit Wasserstoff – war serienmäßig in dieser Fahrzeug- und Gewichtsklasse nicht zu bekommen. Genau wie beim Erdgas-Antrieb (gegebenenfalls auch mit Bio-CNG) stellt sich gerade im ländlichen Raum immer die Frage nach der Betankungs- oder Ladeinfrastruktur. So oder so wäre jedwede Alternative zu Lasten des Gewichts (Stichwort: Führerscheinklasse oder Nutzungsbeschränkung öffentlicher Straßen und Plätze) sowie des niedrigen Fahrzeugrahmens (Stichwort: Barrierearmut) gegangen. Und ganz ehrlich: Ein zusätzliches Experimentierfeld mit alternativer Antriebs- oder Kraftstoffart hätte den Projektansatz überfrachtet.

### **Hatte Corona Auswirkungen auf den Fahrzeugeinsatz?**

In der „ersten Pandemiewelle“, die allgemein von großer Unsicherheit geprägt war, haben wir das Digimobil einige

Monate pausieren lassen. Aber nach einem Gutachten unserer externen Sicherheitsfachkraft betreiben wir es mittlerweile ganz normal weiter – soweit die Regeln des jeweiligen Marktes beziehungsweise Ortes es zulassen und es keinen totalen Lockdown gibt. Dabei trägt die Servicekraft einen Mund-Nasen-Schutz, es gibt im Eingangsbereich eine Stele zum Desinfizieren der Hände, Geräte werden regelmäßig gereinigt, der Empfang findet im Freien statt und das ausführliche Beratungsgespräch ist sowieso ungefährlich per Videochat.

### **Was haben Sie bei der Einführung am meisten gefürchtet?**

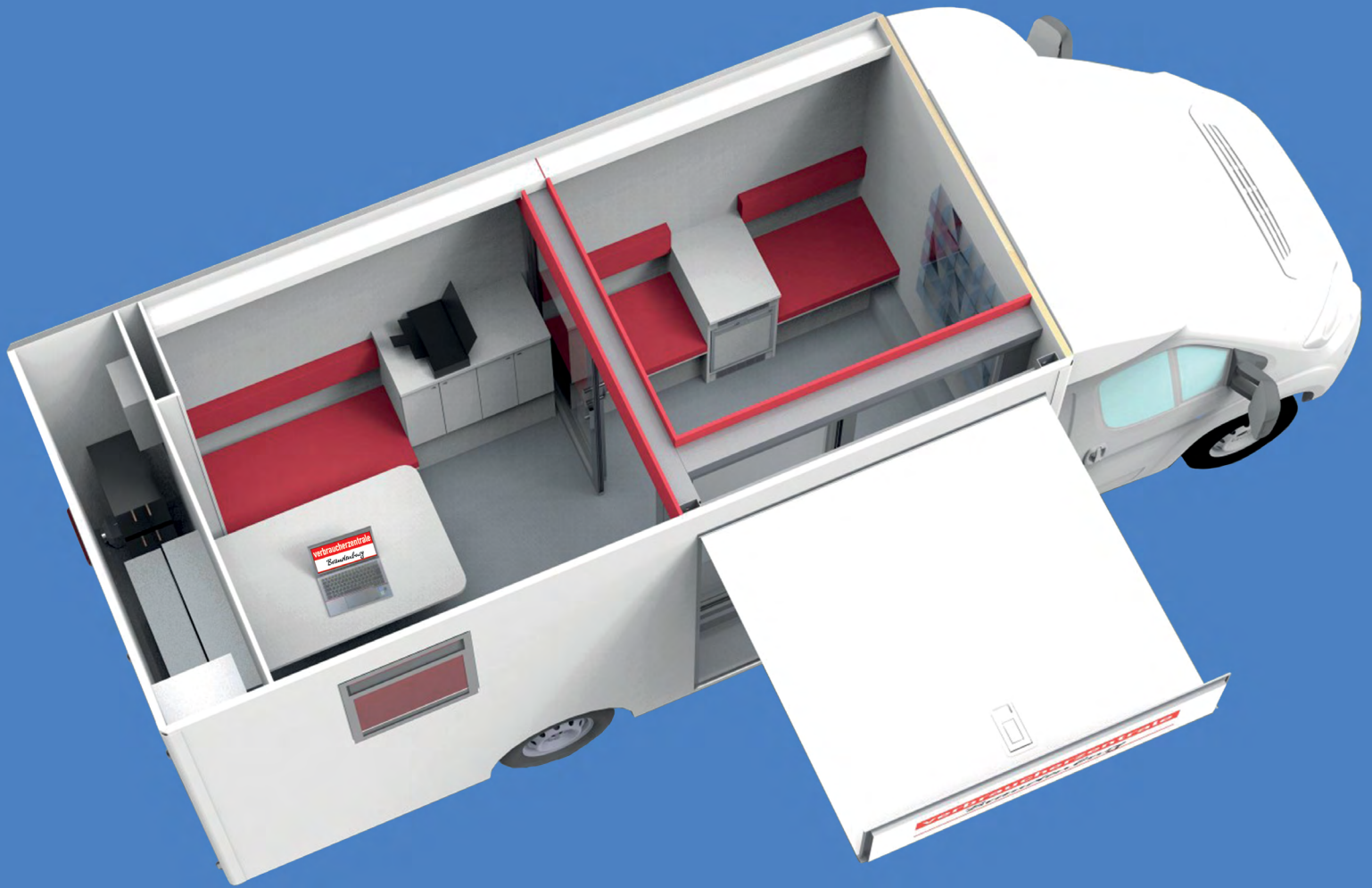
Erstens: Das Digimobil wird interessiert beäugt – aber keiner traut sich zum Videochat rein. Zweitens: Es ist keine stabile Videochat-Verbindung möglich. Beides ist nicht eingetreten!

### **Was haben Sie bei der Projektplanung völlig unterschätzt?**

Beim Hersteller traten unerwartete Lieferengpässe beziehungsweise erhebliche Vorlaufzeiten bei der Bereitstellung des Triebkopfes für den Karosserie- und Fahrzeugbauer auf. Auch das Finden einer passenden Garage dauerte mehr als drei Monate.

### **Was hat Sie positiv überrascht?**

Mit einem zusätzlichen Kommunikationskanal im ländlichen Raum hat die Sichtbarkeit zugenommen. Bürger:innen stolpern mit dem weithin sichtbaren Digimobil gleichsam über die Möglichkeiten des Verbraucherschutzes. Selbst wenn sie akut keinen Beratungsbedarf haben, erinnern sie sich beim nächsten Mal daran, dass sie Abzockern und unseriösen Anbietern nicht schutzlos ausgeliefert sind.



# FÜR TECHNIKFANS.

## DIE RAHMENDATEN ZUM DIGIMOBIL.

- Fahrzeug** Citroën Jumper, 96 KW/Diesel mit niedriger Rahmenhöhe 50 cm zur Fahrbahn
- Auf-/Umbauten: Berger Karosserie- und Fahrzeugbau GmbH, Frankfurt (Main)
- Gesamtgewicht knapp 4 Tonnen, Führerschein C1 bzw. Klasse 3, wegen Sondernutzung ohne Fahrerkarte
- Technik** Videochat per Kommunikationsplattform Microsoft-Teams
- Multifunktionsdrucker sowie Laptop
- hochverfügbare Breitbandanbindung – realisiert durch eine Viprinet SD-WAN Lösung
- Komfort** Barrierearmut durch niedrigen Einstieg, Faltrampe, 80 cm breite Schiebetüren sowie unterfahrbaren Tisch für Rollstuhlnutzer:innen
- Klimatisierung (jahreszeitabhängig Heizung oder Kühlung) im Standbetrieb
- Garderobenhaken sowie Broschüren-Wand
- Kaffeemaschine, Wasserkocher und Kühlschrank
- Durch Lithium-Ionen-Batterien energieautark für mehrere Stunden
- Außensteckdose für Landstrom

# WIE DAS DIGIMOBIL ANKAM.

## EVALUATION DER PILOTPHASE.

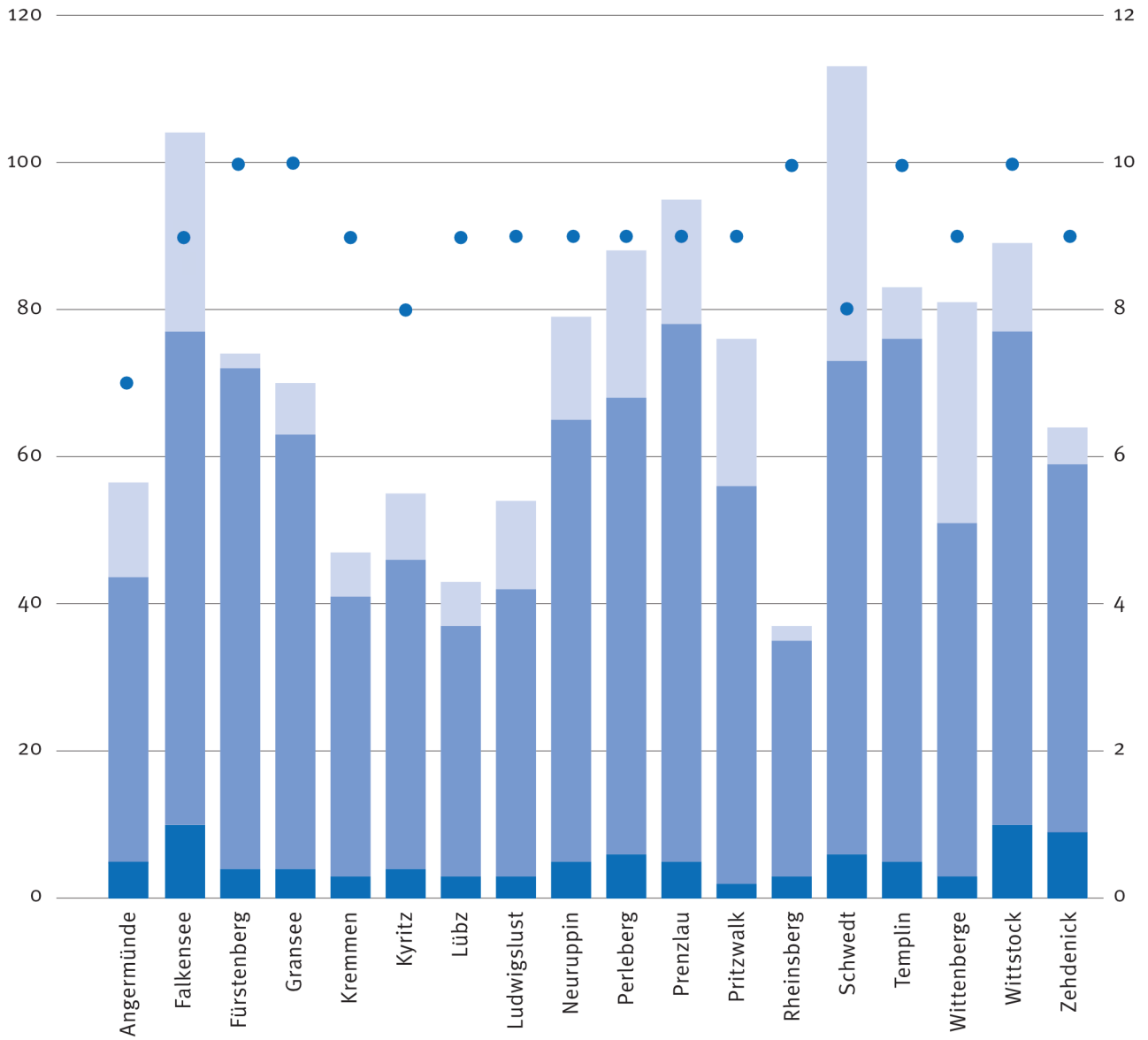
Schon in den ersten neun Monaten des Betriebs (April bis Dezember 2019) verzeichnete die Verbraucherzentrale bei insgesamt 163 Halten über 1.300 Verbraucherkontakte mit 250 Videochatberatungen. Auf Grund der anfänglichen Unsicherheit in der Corona-Zeit hat das Digimobil von Mitte März bis Anfang August 2020 pausiert.

-  Beratungen
-  Auskünfte
-  Verweise
-  Stopps/Halte



Anzahl der Kontakte

Anzahl der Stopps ●

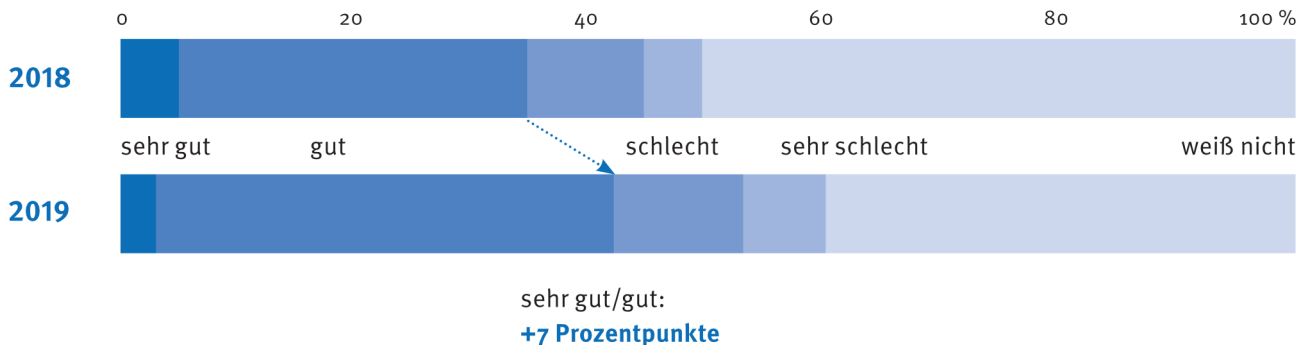


Eine Befragung der Nutzer:innen ab September 2019 zeigte in allen erfragten Dimensionen – Fahrzeug außen/innen, Technik, Videochat, Service – im Durchschnitt eine sehr hohe Zufriedenheit von 4,75 (bei maximal 5) Punkten.

	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	★ ★ ★ ★ ☆

Nutzerbefragung von September 2019 bis März 2020 mit persönlich übergebener Antwortkarte („Porto zahlt Empfänger“) – insgesamt 70 Rückmeldungen

Von der VZB beauftragte telefonische Repräsentativbefragungen durch das Meinungsforschungsinstitut Insa-Consulere im Februar 2018 sowie Oktober 2019 (Stichprobe 505 bzw. 502 Personen aus dem Norden Brandenburgs) zeigen einen Anstieg der Zufriedenheit mit der Verbraucherberatung in der Region um sieben Prozentpunkte (vgl. Grafik unten, gefragt wurde: „Wie gut fühlen Sie sich als Verbraucher derzeit an Ihrem Wohnort bei Anliegen bezüglich Wareneinkauf, Vertragsschluss oder Dienstleistungen durch die Verbraucherzentrale Brandenburg beraten/informiert?“). Auch befragte Bürgermeister:innen, Landrät:innen, Mitglieder des Landtages sowie des Bundestages äußern sich sehr positiv zu diesem neuen Service. Sie unterstützen einen Weiterbetrieb über die Pilotphase hinaus ausdrücklich.



## DAS PROJEKT-TEAM.



Oliver Sydow,  
Servicekraft



Harald Gräfe,  
Einsatzplanung



Erk Schaarschmidt,  
Projektleitung



Lisa Högden,  
Kommunikation



Dr. Christian A. Rumpke,  
Geschäftsführung

### KONTAKT

E-Mail: [info@vzb.de](mailto:info@vzb.de)

Telefon: 0331-29871-43

## AUSBLICK.

### SO GEHT ES WEITER NACH ERFOLGREICHER PILOTPHASE.

Das Digimobil der Verbraucherzentrale Brandenburg wurde im Rahmen des „Bundesprogramms Ländliche Entwicklung“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft gefördert und durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg unterstützt. Es hatte eine Projektlaufzeit von drei Jahren – 2018 bis 2020.

Nach einer positiven Projektevaluation hat der Brandenburger Landtag Mitte 2020 für einen Weiterbetrieb im ländlichen Norden votiert und sich für ein weiteres Fahrzeug im Süden des Landes ausgesprochen. Der Kauf vergleichbarer Fahrzeuge wird derzeit auch in anderen Bundesländern erwogen.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Ernährung  
und Landwirtschaft



Ministerium für Soziales,  
Gesundheit, Integration  
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.  
Babelsberger Str. 12  
14473 Potsdam  
verbraucherzentrale-brandenburg.de

V.i.S.d.P.: Lisa Högden  
Gestaltung: Johannes Knöspel  
Druck: Die Umweltdruckerei  
Gedruckt auf 100% Recyclingpapier

Stand: Dezember 2020

© Verbraucherzentrale Brandenburg

## BILDNACHWEISE

- (1, 5, 7) Thomas Ecke / VZB
- (5) Märkische Allgemeine Zeitung/MAZ-Online
- (11) Berger Karosserie- und Fahrzeugbau GmbH
- (15) André Wagenzik, Joachim Liebe, VZB/am

**verbraucherzentrale**

*Brandenburg*