

VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ E.V. (VZRLP)



verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz
Wissen, was wirklich Sache ist.

WAS WIR FÜR SIE TUN KÖNNEN

What we can do for you

Ce que nous pouvons faire pour vous

Wazaaan hagu zaawinkarno

אנחנו יכולים לעשות בשבילך

چه کاری می توانیم برای شما انجام دهیم
دوره مسئولیت: ۱۹۸۰ تا کنون
در زمینه: مصرف کننده

Mehrsprachige Broschüren
erschließen neue Zielgruppen.



Seit 2013 läuft die Interkulturelle
Öffnung der VZ

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz



Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
Telefon: 06131/28 48 0
www.verbraucherzentrale-rlp.de
info@vz-rlp.de
facebook.com/VZRLP
twitter.com/VZRLP

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz



Der Hauptsitz der VZRLP ist in Mainz.
Sie berät aber an vielen Standorten
in Rheinland-Pfalz sowie auch per
E-Mail oder Telefon.



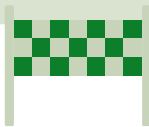
Die Verbraucherzentrale Rheinland-
Pfalz hat 103 Beschäftigte und
umfasst 20 Mitgliedsverbände. Ihre
Kernaufgaben sind die Information,
Aufklärung, Beratung und Interes-
senvertretung von Verbraucherinnen
und Verbrauchern.



AUSGANGSSITUATION

Die Verbraucherzentrale unterbreitet Menschen mit Migrationshintergrund seit vielen Jahren unterschiedliche Angebote. Für diese Zielgruppe ist es nicht immer einfach, sich im deutschen Konsumalltag zurechtzufinden. Zu unübersichtlichen Märkten und Angeboten kommen Unterschiede verschiedener Wirtschaftssysteme und Gesellschaften hinzu, aber auch Schwierigkeiten mit der Sprache oder Misstrauen gegenüber Behörden. Vor diesem Hintergrund und der Tatsache, dass die VZRLP mittlerweile Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund beschäftigt, war es ihr ein besonderes Anliegen, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen.

Die VZRLP wollte eine längerfristige Strategie zur interkulturellen Öffnung der eigenen Organisation entwickeln und in einem mehrstufigen Prozess alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern und befähigen, Menschen mit unterschiedlicher Herkunft mit Wertschätzung zu begegnen und sie anzuerkennen. Der Prozess wurde extern begleitet. Unterstützung erhielt die VZRLP auch durch eine Projektförderung des rheinland-pfälzischen Integrationsministeriums.

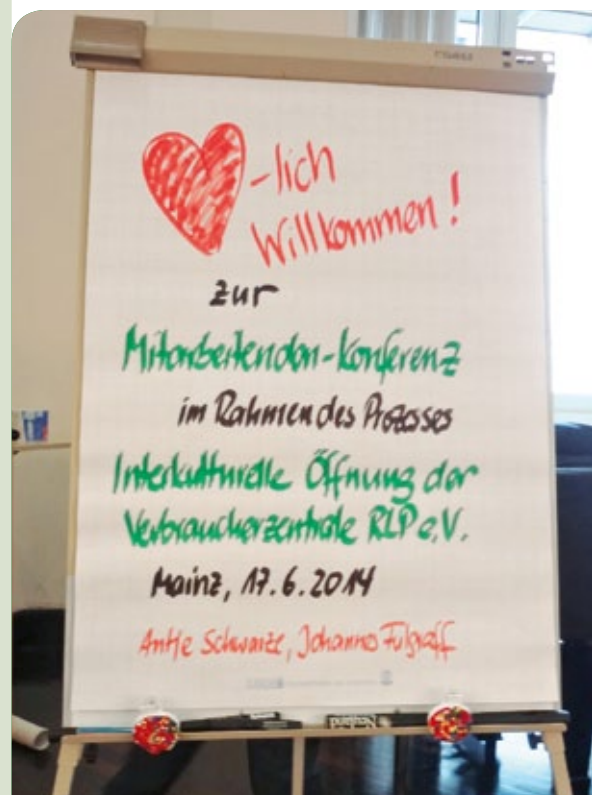


ZIELE

- Menschen mit Migrationshintergrund als Zielgruppe stärker erreichen
- Interkulturelle Öffnung als Teil des Selbstverständnisses der VZRLP in allen Arbeitsbereichen etablieren

UMSETZUNG ✓

- Workshops für Führungsebene sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Klärung der Rahmenbedingungen, Erwartungen, Formulierung von Rahmenzielen)
- Bestandsaufnahme durch Mitarbeiterbefragungen, Kundeninterviews und Fokusgruppengespräche mit externen Experten
- Gesamtkonferenz mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Gemeinsames Verständnis von Interkultureller Öffnung, Bearbeitung der Ziele, Formulierung von Projekten und Maßnahmen, Planung der Umsetzung)
- Einbezogen wurden die Handlungsfelder
 - Selbstverständnis
 - Angebote/Dienstleistungen
 - Kunden/Verbraucher
 - Personalauswahl
 - Personalentwicklung
 - Führungskräfte



Die Verbraucherzentrale bezog alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv in den Prozess der Interkulturellen Öffnung ein.

NACHHALTIGKEIT



- Interkulturalität ist in allen Bereichen der Organisation verankert
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für die Bedürfnisse von Menschen mit Migrationshintergrund sensibilisiert und integrieren dies in ihre tägliche Arbeit
- Es wurde ein gemeinsames Verständnis zum Thema entwickelt
- Das Leitbild wurde überarbeitet
- Die Fachbereiche erarbeiten regelmäßig Angebote für die Zielgruppe
- Menschen mit Migrationshintergrund nehmen verstärkt die Leistungen der VZRLP in Anspruch

SO LIEF'S IN DER PRAXIS



- Erstellung von mehrsprachigen Informationsmaterialien (mehrsprachiges Willkommensplakat, Hinweis zur Beratung für Menschen mit Migrationshintergrund in leichter bzw. in weiteren Sprachen).
- Im Rahmen eines Projektes „Geflüchtete und Migrant/innen als Verbraucherinnen und Verbraucher“ fanden seit 2016 bisher über 400 Veranstaltungen für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, Geflüchtete sowie Migrantinnen und Migranten zu unterschiedlichsten Verbraucherthemen statt.
- Seit September 2018 erprobt die VZRLP ein Beratungsangebot, das die Sprachbarrieren der Zielgruppe durch Video-Dolmetschen überwindet.

Auch auf Veranstaltungen in ganz Rheinland-Pfalz ist die Verbraucherzentrale immer wieder präsent.

