

Analyse von Informationsdefiziten und Lücken im Verbraucherschutz für Flüchtlinge und Immigranten/-innen

Projektlaufzeit 01.04. - 31.05.2016

Projektleitung: Prof. Dr. Theda Borde

Wiss. MA: Dr. Min-Sung Kim

Im Auftrag des



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

- 1. Fragestellung der Studie**
 - 2. Studiendesign/ Stichprobe**
 - 3. Ausgewählte Ergebnisse**
 - 4. Handlungsempfehlungen**
 - 5. Ausblick**
-

1. Fragestellung der Studie

Mit der Studie sollte geklärt werden:

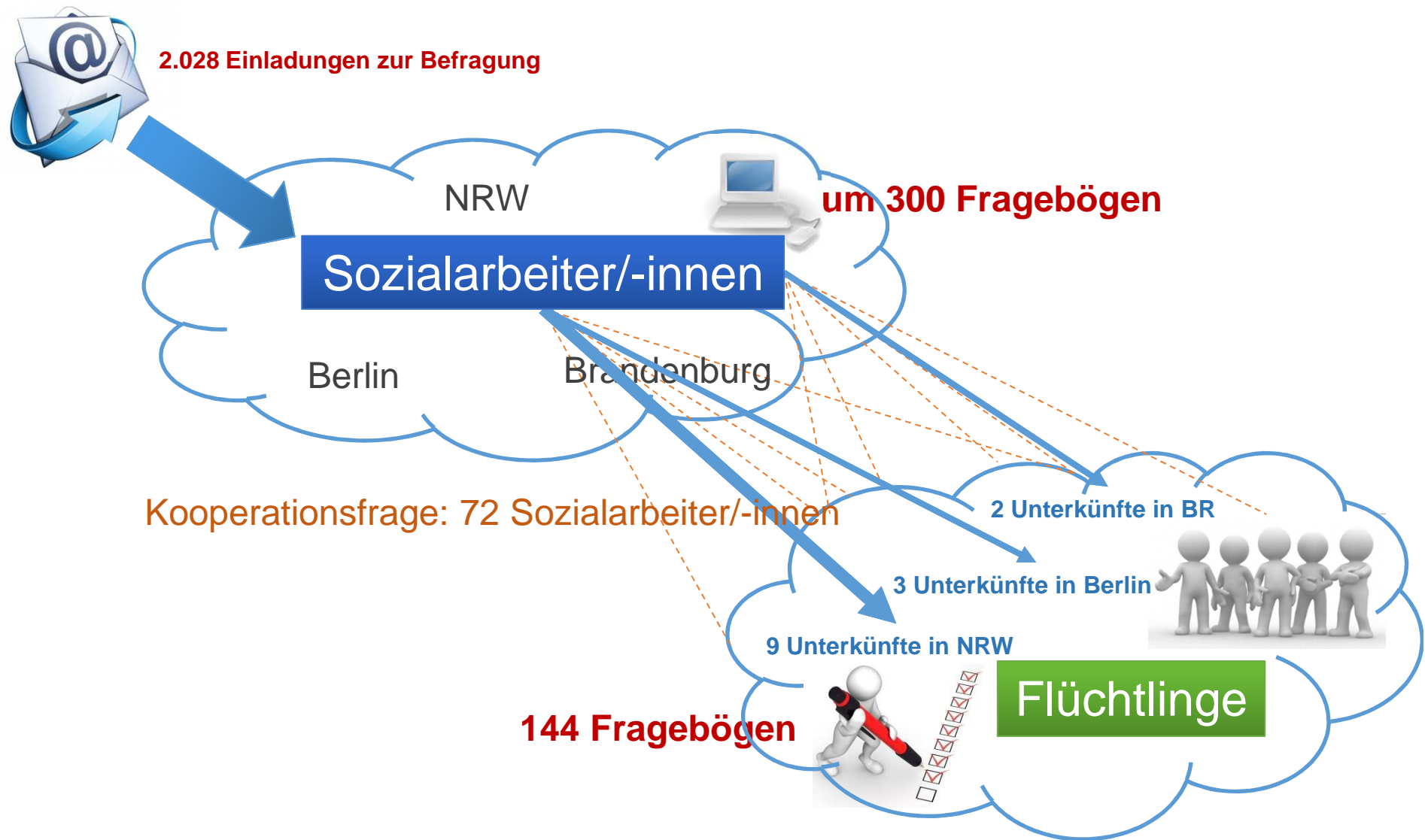
- welche Erfahrungen mit Verbraucherproblemen bei Flüchtlingen vorliegen

- bei welchen Verträgen u. Geschäften es besonderen Informationsbedarf gibt

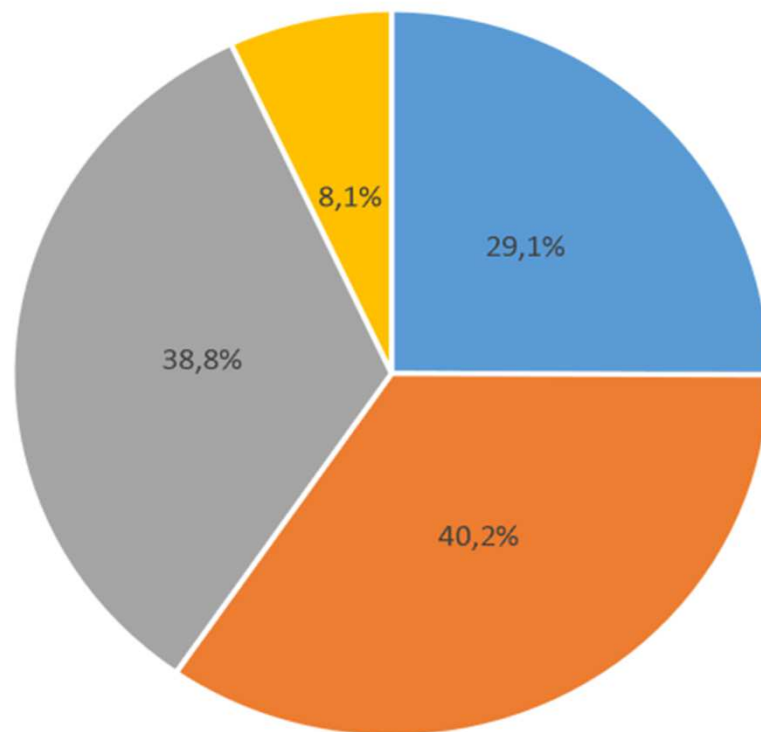
- welche Art von Verbraucherinformationen benötigt wird

- wie der Verbraucherschutz für Flüchtlinge gestärkt werden kann

2. Studiendesign/ Stichprobe



Sozialarbeiter/-innen



- Erstaufnahme für Flüchtlinge (n=108)
- Gemeinschaftsunterkunft für Flüchtlinge (n=149)
- Beratungsstelle für Flüchtlinge (n=144)
- Migrantenorganisationen (n=30)

Einrichtungen

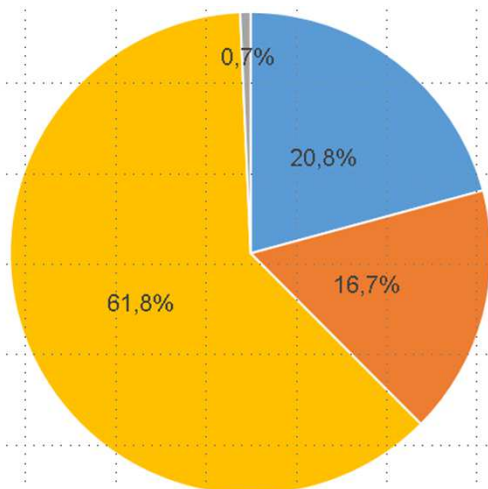
2. Studiendesign/ Stichprobe

Flüchtlinge

Geschlecht

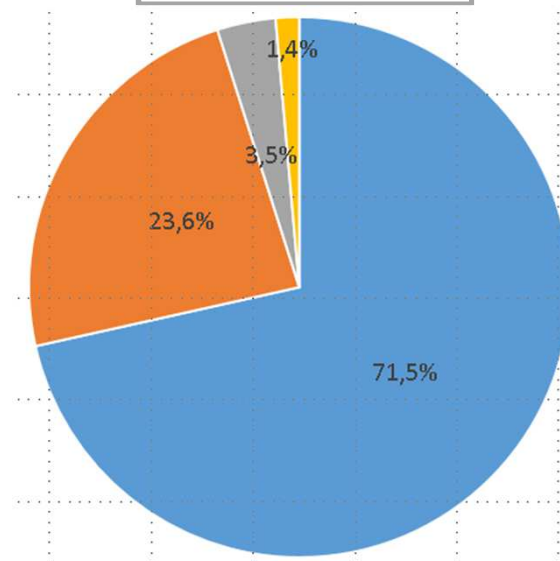
80,6% männlich (n=116)

Bundesland/Wohnort



- Berlin (n=30)
- Brandenburg (n=24)
- Nordrhein-Westfalen (n=89)
- keine Angabe (n=1)

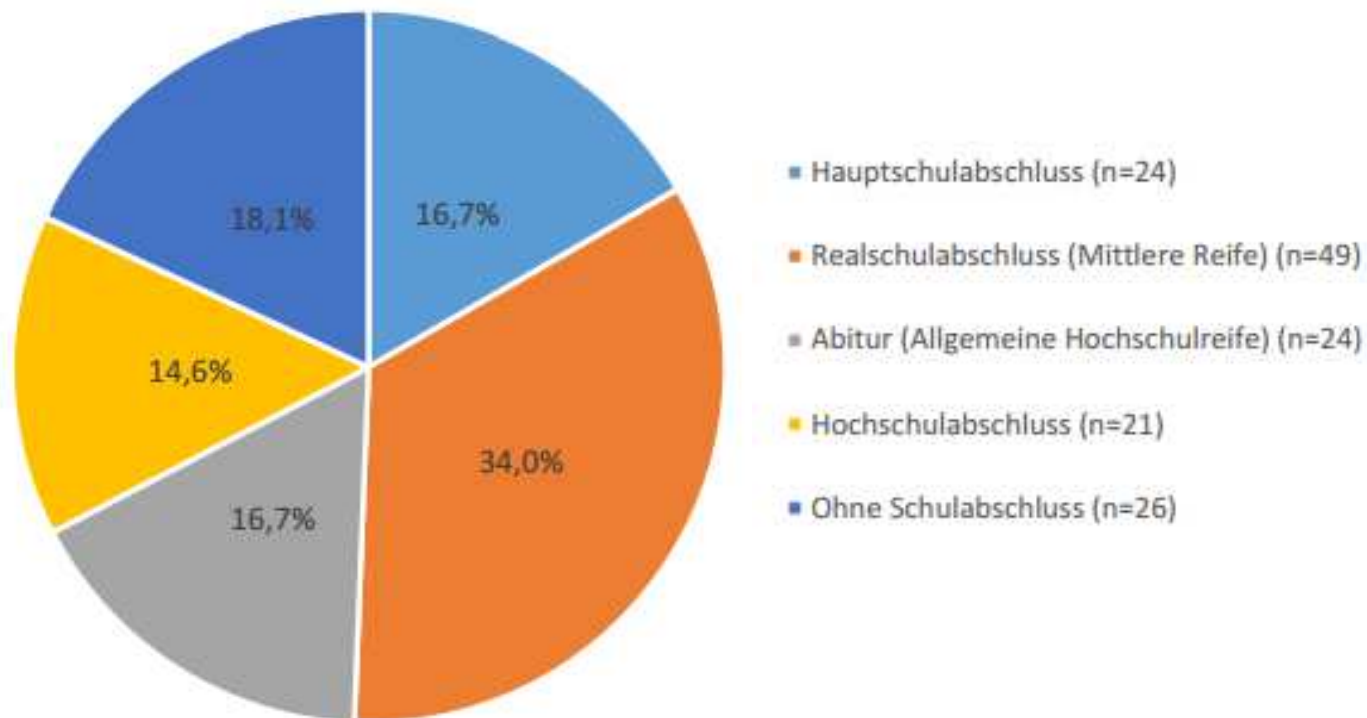
Altersgruppen



- 18-34 Jahre alt (n=103)
- 35-55 Jahre alt (n=35)
- Über 55 Jahre alt (n=5)
- keine Angabe (n=2)

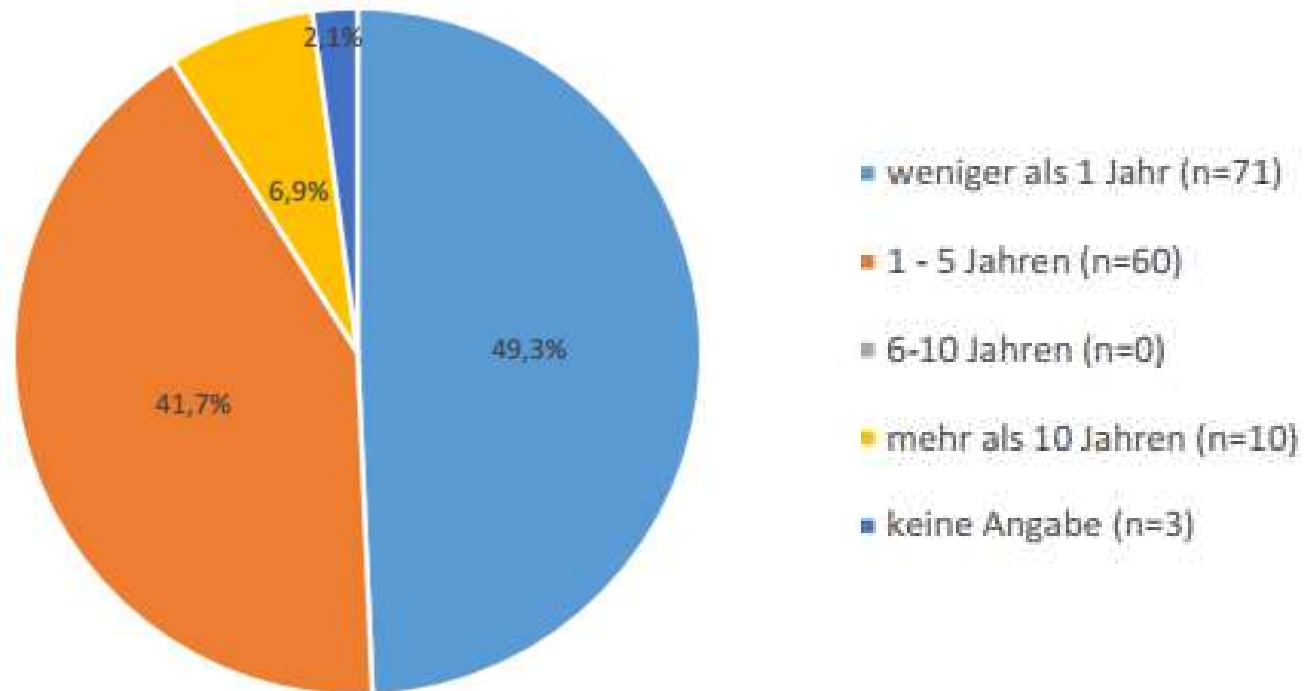
Flüchtlinge

Höchster Bildungsabschluss



Flüchtlinge

Aufenthaltsdauer in Deutschland



Erfahrungen mit Verbraucherproblemen bei Flüchtlingen

Sozialarbeiter/-innen

- Wie oft kommt es vor, dass Sie Ihre Klienten/-innen bei Problemen in folgenden Anliegen beraten und unterstützen?

Flüchtlinge

- Haben Sie schon einmal oder mehrmals Probleme in folgenden Bereichen erlebt?



3. Ausgewählte Ergebnisse

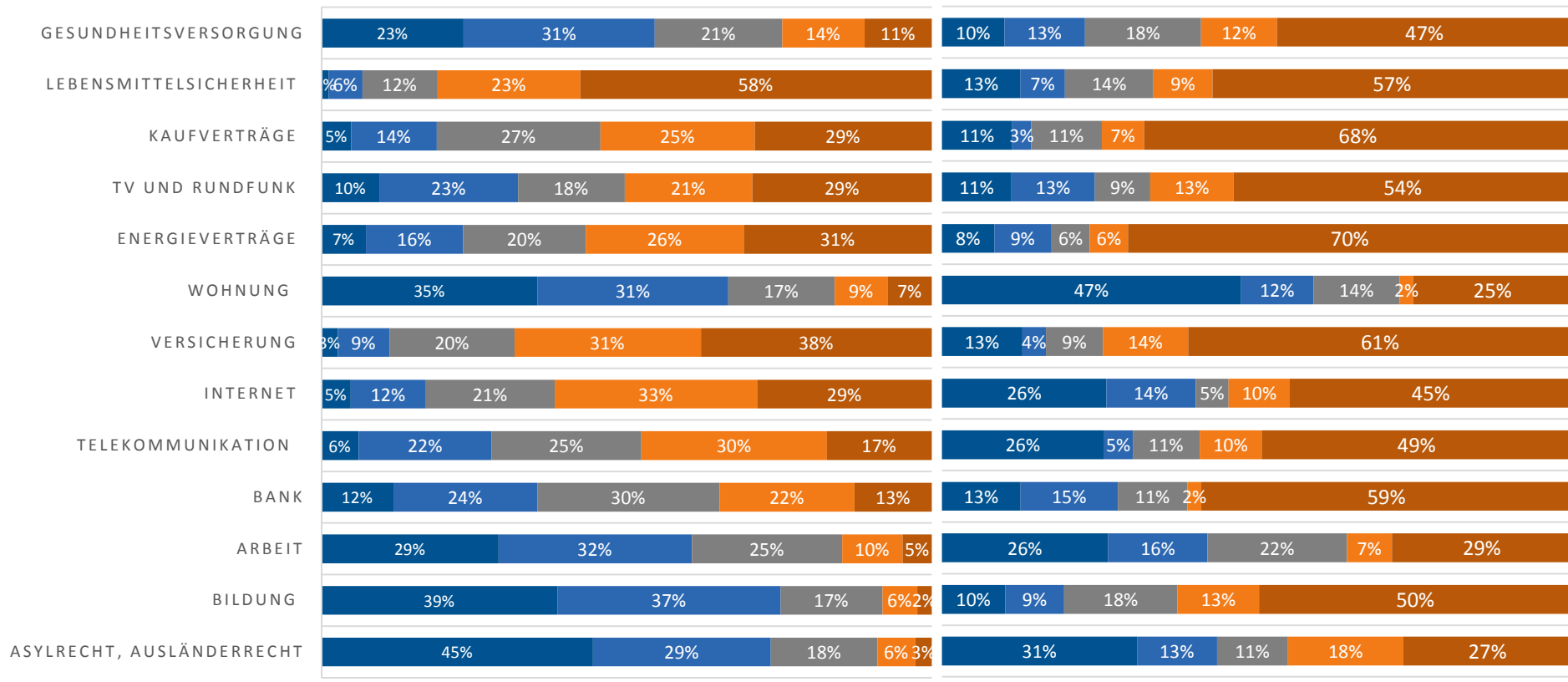
Erfahrungen mit Verbraucherproblemen bei Flüchtlingen

Sozialarbeiter/-innen

Flüchtlinge

■ sehr oft ■ oft ■ manchmal ■ selten ■ nie

■ sehr oft ■ oft ■ manchmal ■ selten ■ nie



Beratung/Unterstützung geleistet

Probleme erlebt

3. Ausgewählte Ergebnisse

Erfahrungen mit Verbraucherproblemen bei Flüchtlingen

- Flüchtlinge geben insgesamt seltener Verbraucherprobleme an als von Sozialarbeiter/-innen beobachtet.
- Größte Differenz zwischen Sozialarbeiter/-innen und Flüchtlingen in den Bereichen Bildung und Gesundheit.
- Aber bei Internet und Lebensmittelsicherheit geben Flüchtlinge häufiger Probleme an als Sozialarbeiter/-innen.

- Je länger Aufenthaltsdauer, desto mehr Verbraucherprobleme haben die befragten Flüchtlinge erlebt (Asylrecht, Telekommunikation).
 - Weibliche Flüchtlinge geben häufiger Probleme in den Bereichen Asylrecht/Ausländerrecht an als männliche.
-

Informations- und Beratungsbedarf

Sozialarbeiter/-innen

- Wie oft kommt es vor, dass Sie Ihre Klienten/-innen bei folgenden Anliegen informieren und beraten?



Flüchtlinge

- Wie oft kommt es vor, dass Sie bei folgenden Anliegen Informationen oder eine Beratung brauchen?
-

3. Ausgewählte Ergebnisse

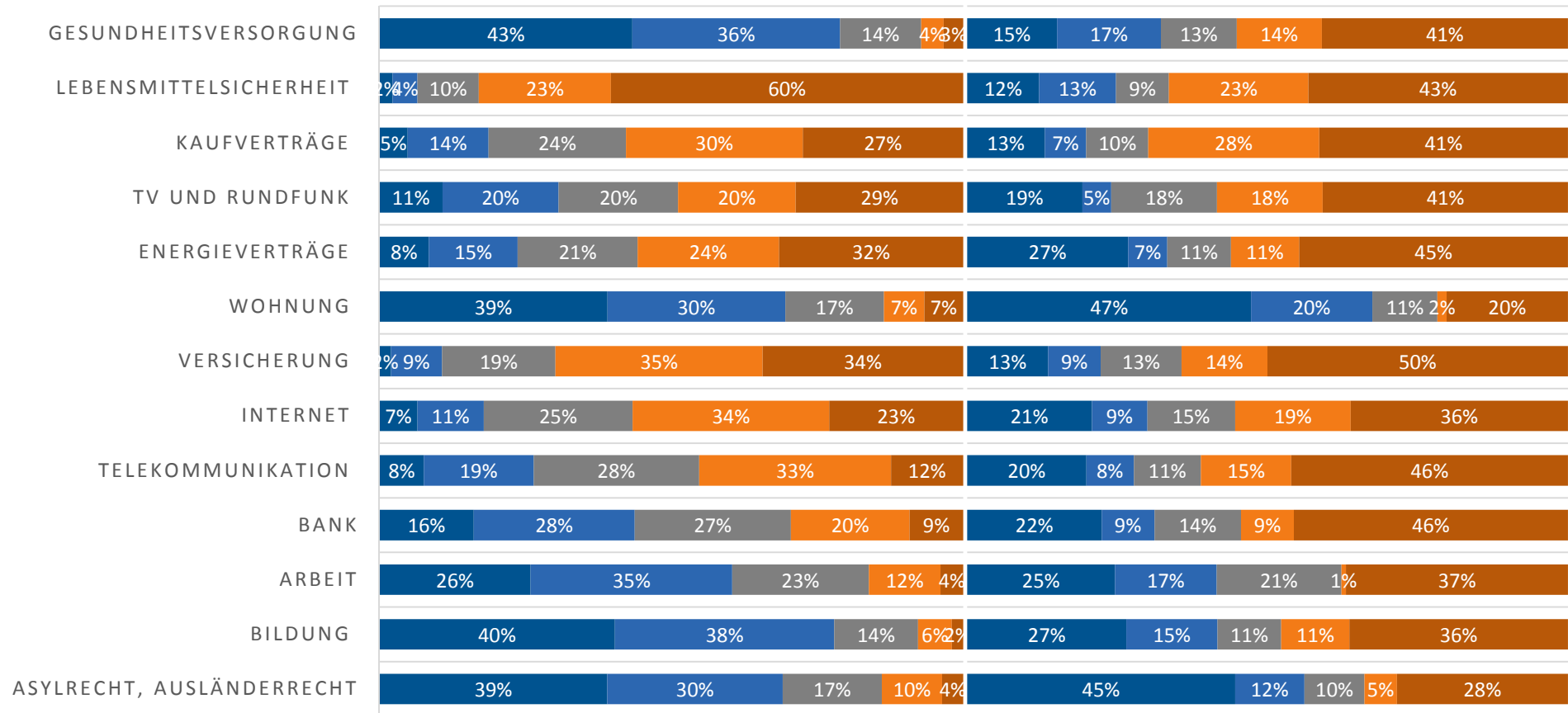
Informations- und Beratungsbedarf

Sozialarbeiter/-innen

Flüchtlinge

■ sehr oft ■ oft ■ manchmal ■ selten ■ nie

■ sehr oft ■ oft ■ manchmal ■ selten ■ nie



Information/Beratung gegeben

Information/Beratung benötigt

3. Ausgewählte Ergebnisse

Informations- und Beratungsbedarf

- Flüchtlinge haben seltener Beratungs- und Informationsbedarf als die Beobachtung der Sozialarbeiter/-innen.
- Große Differenz zwischen Sozialarbeiter/-innen und Flüchtlingen in den Bereichen Bildung und Gesundheit.
- Lebensmittelsicherheit: Flüchtlinge geben mehr Beratungs- und Informationsbedarf an als die Sozialarbeiter/-innen beobachten.

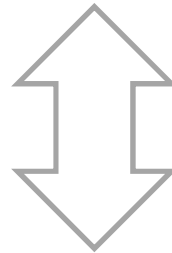
- Je länger Aufenthaltsdauer, desto mehr Informationen und Beratungen benötigen die Flüchtlinge.
- Weibliche Flüchtlinge haben mehr Beratungs- und Informationsbedarf in den Bereichen Asylrecht/Ausländerrecht und Telekommunikation als männliche Flüchtlinge.
- Männliche Flüchtlinge geben mehr Beratungs- und Informationsbedarf im Bereich Lebensmittelsicherheit an als weibliche.

3. Ausgewählte Ergebnisse

Informations- und Beratungsbedarf

Sozialarbeiter/-innen

Wie oft kommt es vor, dass Sie Ihre Klienten/-innen bei folgenden Anliegen informieren und beraten?



Sozialarbeiter/-innen

Wie oft kommt es vor, dass Sie Ihre Klienten/-innen bei Problemen in folgenden Anliegen beraten und unterstützen?

Die Antworten beider Fragen korrelieren signifikant. Das könnte darauf hinweisen, dass sich Flüchtlinge weniger präventiv bei Sozialarbeiter/-innen über Verbraucherfragen informieren, sondern erst dann Beratung suchen, wenn Probleme da sind.

Benötigte Art von Verbraucherinformationen für Flüchtlinge

Sozialarbeiter/-innen

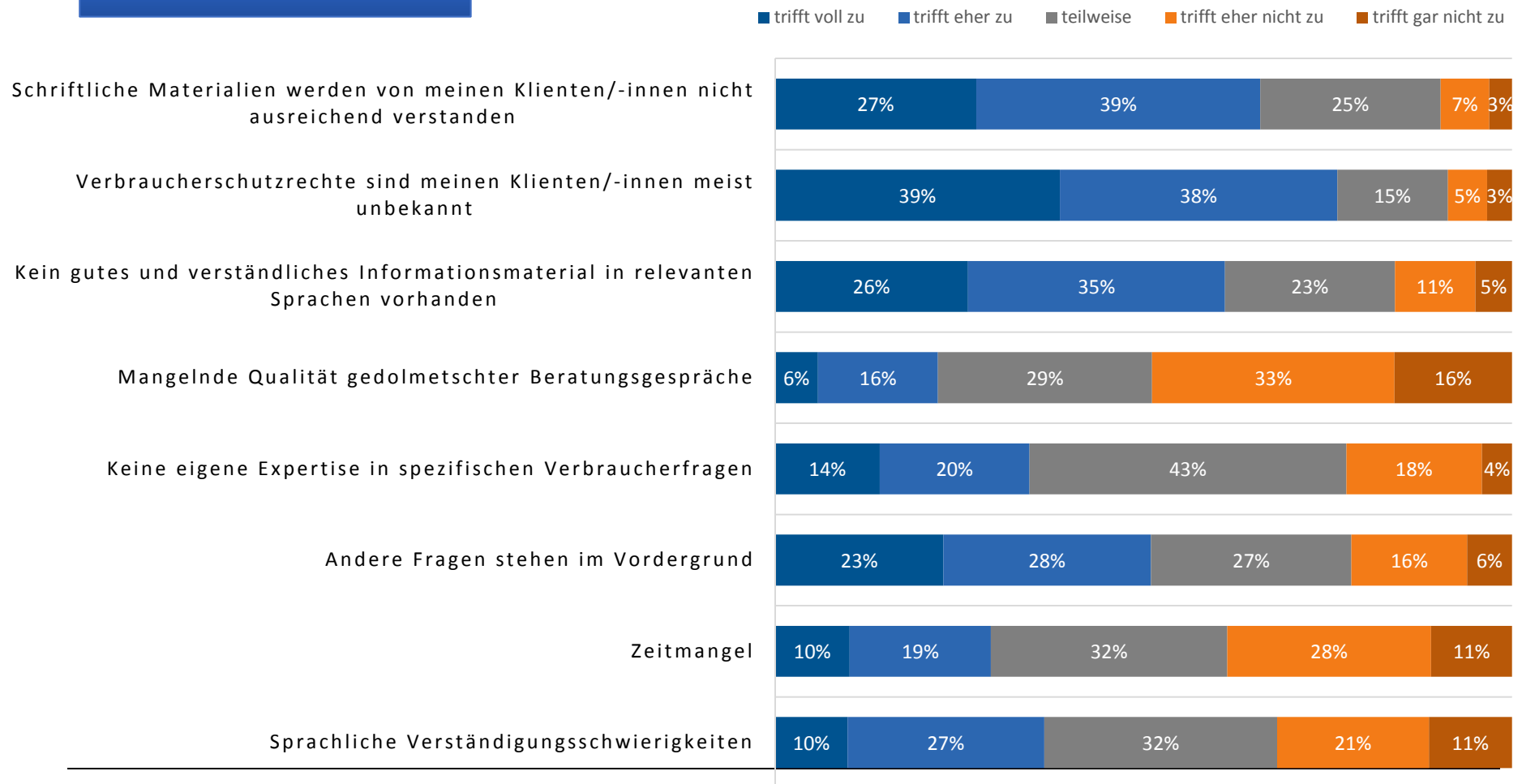
- Wenn Sie Ihre Klienten/innen bei den o.g. Verbraucherschutzthemen und -problemen nicht immer angemessen informieren, beraten und unterstützen können, aus welchem Grund?



3. Ausgewählte Ergebnisse

Benötigte Art von Verbraucherinformationen

Sozialarbeiter/-innen



Barrieren bei Verbraucherschutzthemen und -problemen

3. Ausgewählte Ergebnisse

Benötigte Art von Verbraucherinformationen

Flüchtlinge

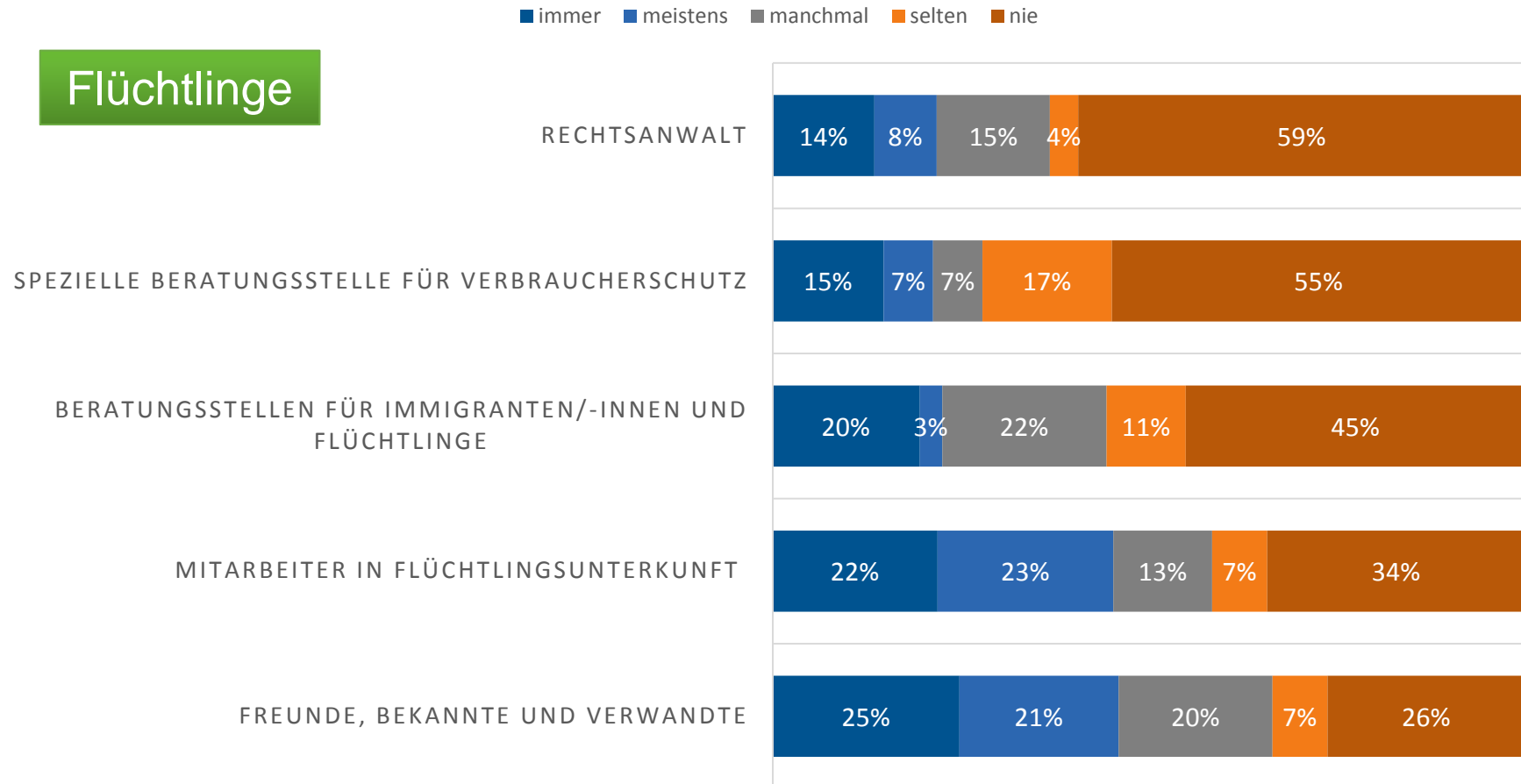
- An wen haben Sie sich bei solchen Problemen bisher gewendet bzw. an wen würden Sie sich wenden?



3. Ausgewählte Ergebnisse

Benötigte Art von Verbraucherinformationen

Flüchtlinge



Anspruchspartner bzw. Anlaufstellen bei Verbraucherfragen

3. Ausgewählte Ergebnisse

Benötigte Art von Verbraucherinformationen

- Bekannte, Freunde und Verwandte sowie Mitarbeiter/-innen in Flüchtlingsunterkünften und Beratungsstellen sind wichtige Ansprechpartner für Flüchtlinge bei Verbraucherschutzrelevanten Problemen.
 - Weibliche Flüchtlinge geben signifikant häufiger Mitarbeiter/-innen in Flüchtlingsunterkunft und Beratungsstellen als Ansprechpartner/-in an als männliche.
-

3. Ausgewählte Ergebnisse

Benötigte Art von Verbraucherinformationen

Sozialarbeiter/-innen

- Welche Kriterien sind aus Ihrer Erfahrung bei der Erstellung von Verbraucherinformationen für Ihre Klienten/-innen besonders nützlich und wichtig?

Flüchtlinge

- In welcher Form sind Verbraucherinformationen für Sie besonders geeignet?



3. Ausgewählte Ergebnisse

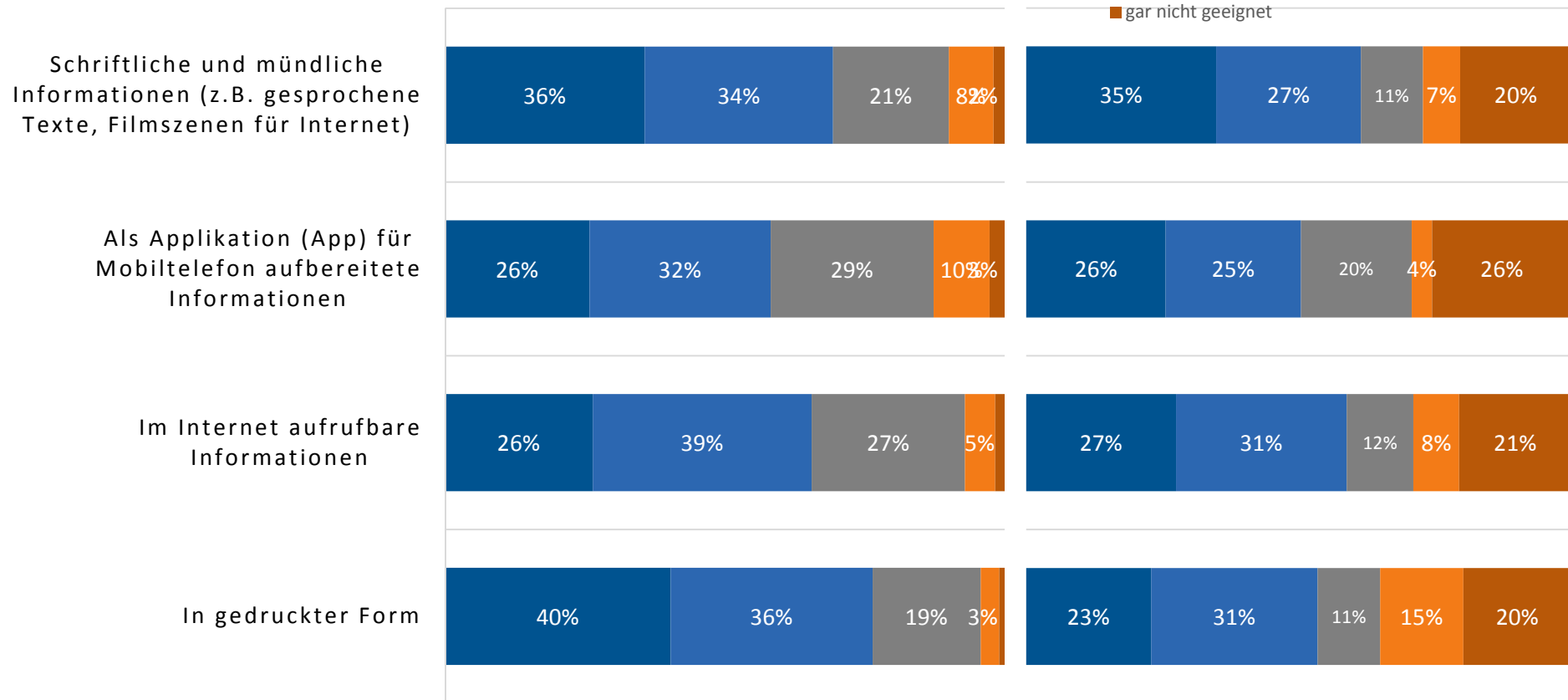
Benötigte Art von Verbraucherinformationen

Sozialarbeiter/-innen

Flüchtlinge

■ sehr wichtig ■ wichtig ■ teils-teils ■ eher nicht wichtig ■ nicht wichtig

■ sehr gut geeignet ■ geeignet ■ teils-teils ■ eher nicht geeignet ■ gar nicht geeignet



3. Ausgewählte Ergebnisse

Benötigte Art von Verbraucherinformationen

- Flüchtlinge halten Informationen in gedruckter Form für weniger geeignet, während die meisten Sozialarbeiter/-innen diese bevorzugen.

- Je höher der Bildungsstand der Flüchtlinge, desto mehr werden die vorgegebenen Formen der Informationen als geeignet bewertet.
 - Bei Flüchtlingen mit niedrigem Bildungsstand zeigen sich Hinweise auf Desinteresse an Verbraucherschutzrelevanten Themen.
-

4. Handlungsempfehlungen

Wie kann der Verbraucherschutz für Flüchtlinge gestärkt werden ?

- Sensibilisierung der Flüchtlinge für Verbraucherfragen und -rechte
- Präventive Maßnahmen
- Konzentration auf wichtige Handlungsfelder für den Informationsbedarf aber auch diesbezüglich eine differenzierte Betrachtung
- Differenzierte Zielgruppenorientierung zur effektiven Umsetzung der Maßnahmen
- Sozialarbeiter/-innen als Multiplikator für Verbraucherfragen und -rechte stärken
- Einsatz von Flüchtlingen als Integrationsmittler und engere Kooperation mit Migrant*innenorganisationen

5. Ausblick

- Analyse der qualitativen Daten der Sozialarbeiter/-innen und Flüchtlingsbefragung
- Weiterführung der Studie

Sozialarbeiter/-innen
in Flüchtlingsunterkünften etc.

Flüchtlinge



Sozialarbeiter/-innen
in Migrantenorganisationen etc.

Immigranten/-innen

Weitere Studien

Masterarbeit in der
Vorbereitungsphase

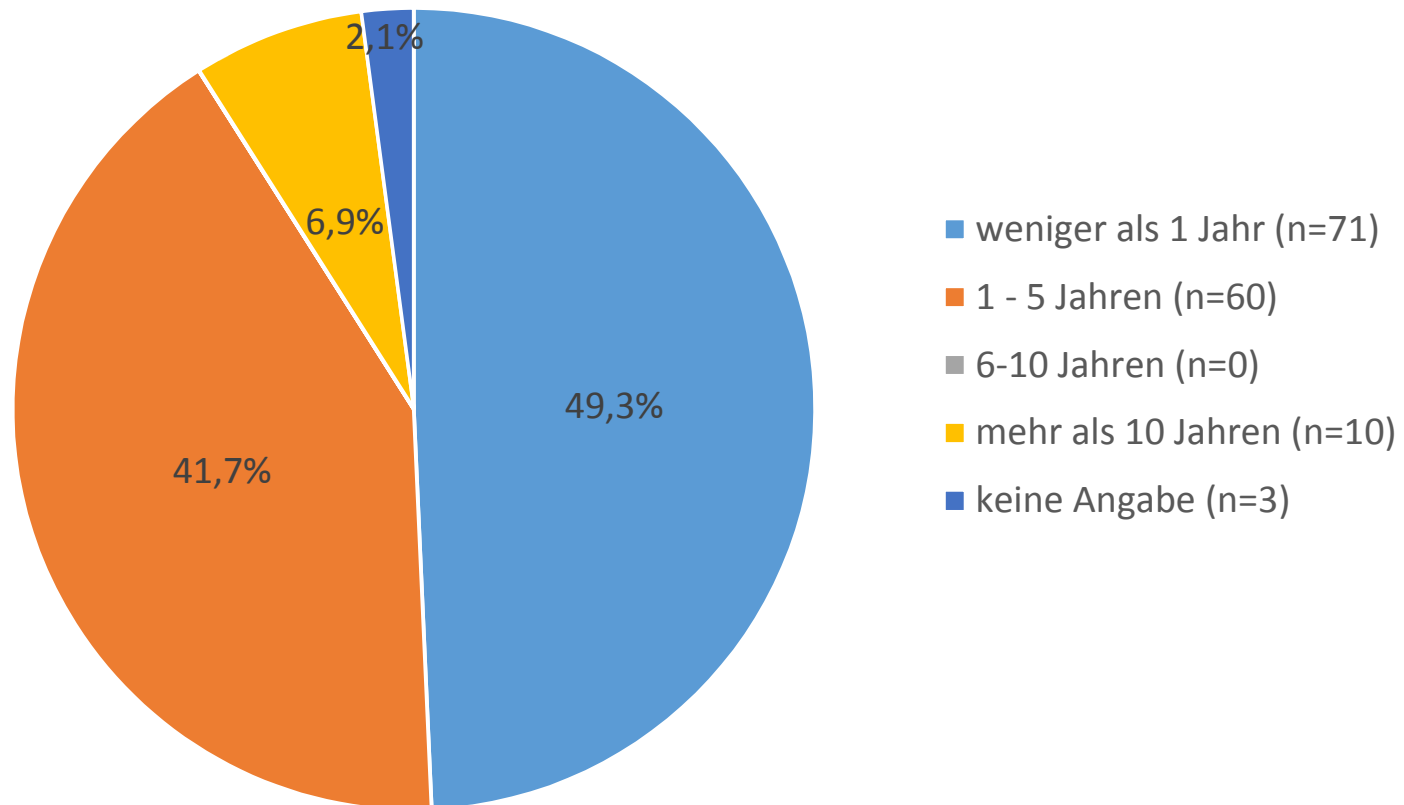


Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

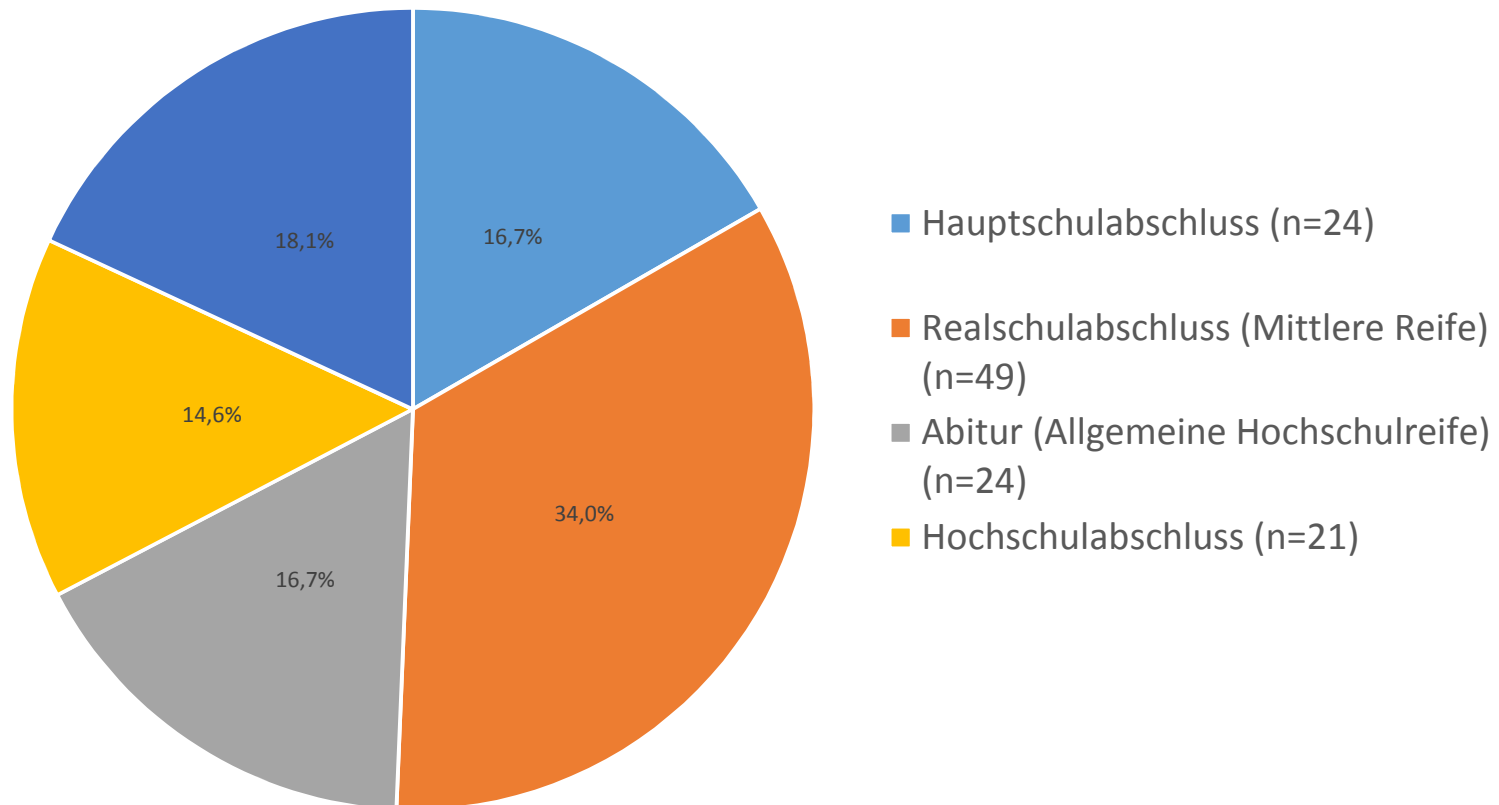
Stichprobe A		Stichprobe B	
Stichprobe A ₁	Stichprobe A ₂	Stichprobe B ₁	Stichprobe B ₂
Sozialarbeiter/-innen	Sozialarbeiter/-innen	Flüchtlinge	Immigranten/-innen
...arbeiten sowohl mit Flüchtlingen als auch mit Immigranten/-innen	...arbeiten ausschließlich mit Immigranten/-innen	-	-
Erstaufnahmeeinrichtungen/ Gemeinschaftsunterkünfte/ Beratungsstellen für Flüchtlinge	Migrantenberatungsstellen und Migrantenorganisationen	Erstaufnahmeeinrichtungen/ Gemeinschaftsunterkünfte/ Private Wohnungen usw.	Private Wohnungen



Aufenthaltsdauer in Deutschland (Flüchtlinge)



Bildungsstand (Flüchtlinge)



Fragebogen für Flüchtlinge

Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre Situation.

Hatten Sie schon einmal oder mehrmals Probleme in folgenden Bereichen?					
Probleme mit...	1	2	3	4	5
	sehr oft	oft	manchmal	selten	nie
Asylrecht, Ausländerrecht, Einbürgerung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bildung (Kindergarten, Schule, Ausbildung, Studium)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeit (Arbeitssuche, Bewerbungen, Arbeitsrecht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bank (z.B. Kontoeröffnung, Banksystem, Bankgebühren, Geldtransfer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telekommunikation (z.B. Mobilfunkverträge und -tarife)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet (z.B. Abonnementverträge, Datenschutz bei digitalisierten Daten & Apps)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Versicherungen (z.B. Versicherungsverträge, Beiträge und Leistungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnung (z.B. Wohnungssuche, Mietvertrag, Miete, Betriebskosten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energieverträgen (Strom-, Gasversorgung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV und Rundfunk (z.B. Pay-TV, Rundfunkgebühren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufverträge (z.B. Ratenzahlungen, Rücktrittsrecht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lebensmittelsicherheit (z.B. Inhaltsstoffe bei industriell aufbereiteten Lebensmitteln)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugang zur Gesundheitsversorgung (z.B. zu Ärzten, Krankenhäusern, Medikamenten, Kranken- und Pflegeversicherung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Gesundheitsversorgung (z.B. Information, Aufklärung, Kommunikation; (Un)zufriedenheit mit Gesundheitsversorgung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sonstige Verbraucherschutzthemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
:					

