

## No Problem: Dienste für VerbraucherInnen



# no problem

## servizi ai consumatori

Das Projekt „**No problem – Information, Beratung und Begegnungen mit den**

**Verbrauchervereinigungen**“, vom Ministerium für die wirtschaftliche Entwicklung finanziert und von der nationalen Verbrauchervereinigung **Unione Nazionale Consumatori zusammen mit Adiconsum, Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) und U.Di.Con** verwirklicht, will die Beziehungen zwischen den KonsumentInnen und den Verbrauchervereinigungen verstärken, mit dem Ziel effizienter zu werden und die Rolle des Konsumenten zu stärken, indem dieser bereits in der Beschwerde-Phase aktiv mit eingebunden wird.

Die Idee entsteht aus der Notwendigkeit, ein neues Verhältnis zu den KonsumentInnen aufzubauen, welches das volle Potential der neuen Technologien ausschöpft. Das Projekt wird sich auf drei Bereiche konzentrieren, in denen Informationstätigkeiten und unterstützende Aktivitäten sowie Kontakt zu den BürgerInnen stattfinden: Neben der Bereitstellung von klassischen Informationsmitteln, wie Projektschalter und Informationsmaterial in Papierform, besteht die große Herausforderung darin, neue digitale Formen des Dialoges mit den KonsumentInnen bereitzustellen, wie ein Web-Tool, um die Beschwerde einzureichen und den Status der Bearbeitung des Falles zu kontrollieren, Assistenz-Apps, Online-Befragungen, Video-Spots und digitale Bürgerschalter.

Es sind selbstverständlich auch Initiativen vorgesehen, in deren Mittelpunkt der direkte Kontakt zu den BürgerInnen steht, wie zum Beispiel Tagungen und Workshops, Ausbildungskurse und ein Master-Studiengang.

Besondere Aufmerksamkeit gilt besonders gefährdeten KonsumentInnen: Jugendliche, Senioren, Familien in wirtschaftlich prekären Lagen und Menschen mit Behinderung, um allen BürgerInnen die Möglichkeit zu bieten, die grundlegenden Dienste und Freiheiten voll in Anspruch nehmen zu können.

## **Die Details zu den Aktivitäten im Rahmen des Projektes „no problem“**

- Unione Nazionale Consumatori
- Adiconsum
- U.di.Con
- VZS

*Projekt realisiert mit dem Beitrag des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung im Sinne des Dekrets vom 6. August 2015*

*Bozen/Rom, 08.04.2016*