



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

# DIGITALE VERBRAUCHERKOMPETENZEN

## STÄRKUNG DER SOUVERÄNITÄT VON (ÄLTEREN) VERBRAUCHER:INNEN IN DER DIGITALEN WELT

Petra Maier; Gruppe Verbraucherbildung und Ehrenamt

# WIE WIR ARBEITEN

- **Beratung**

- ❖ z.B. Betrugsfälle gehen ein

- **Information**

- ❖ Faktenblatt, Musterbrief, Phishing-Radar, Vortrag

- **Bildung**

- ❖ Selbstlernkurse, Verbraucher-Cafés, Workshops, Seminare

- **Rechtsdurchsetzung**

- ❖ Abmahnungen, Kooperation mit dem LKA

- **Verbraucherpolitische Arbeit**

- ❖ Politikberatung, Gesetzesinitiativen



Bild: Jahresbericht VZ NRW

# DIGITALBEZOGENE VERBRAUCHERTHEMEN

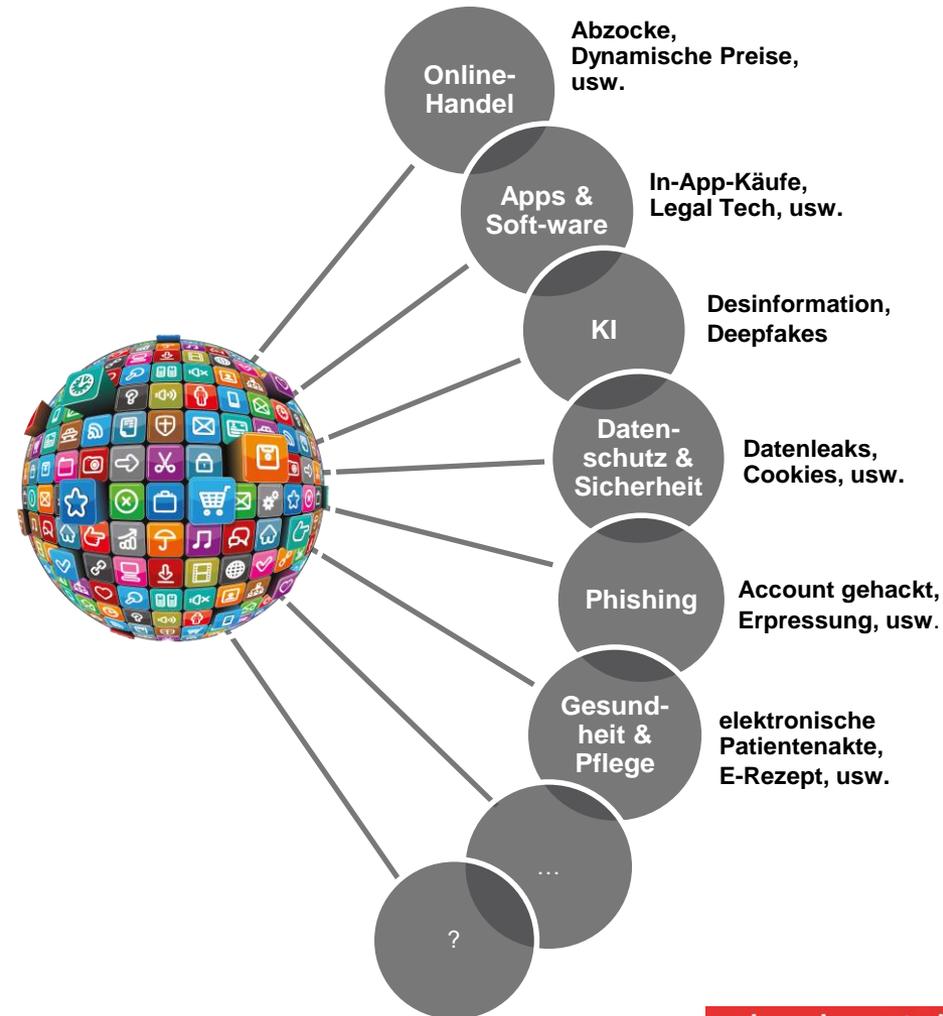
## ERHÖHTE INFORMATIONEN- UND BERATUNGSBEDARFE

- Dienstleistungen/ Anwendungen erfordern digitalen Zugang

*oder:*

- digitaler Zugang erweist sich als vorteilhafter

- ❖ andere Formen der Ansprache sind nötig!



# ZUGANG ZUR ZIELGRUPPE ÄLTERER MENSCHEN

## LEBENSWELTNAH, TEILHABE-ORIENTIERT

- ❖ Vernetzung und Schulung mit und für Multiplikator:innen
- ❖ Digitale Angebote, Selbstlernangebote, Interaktive Hilfe zur Selbsthilfe, Informationen
- ❖ gezielte Ansprache persönlich vor Ort

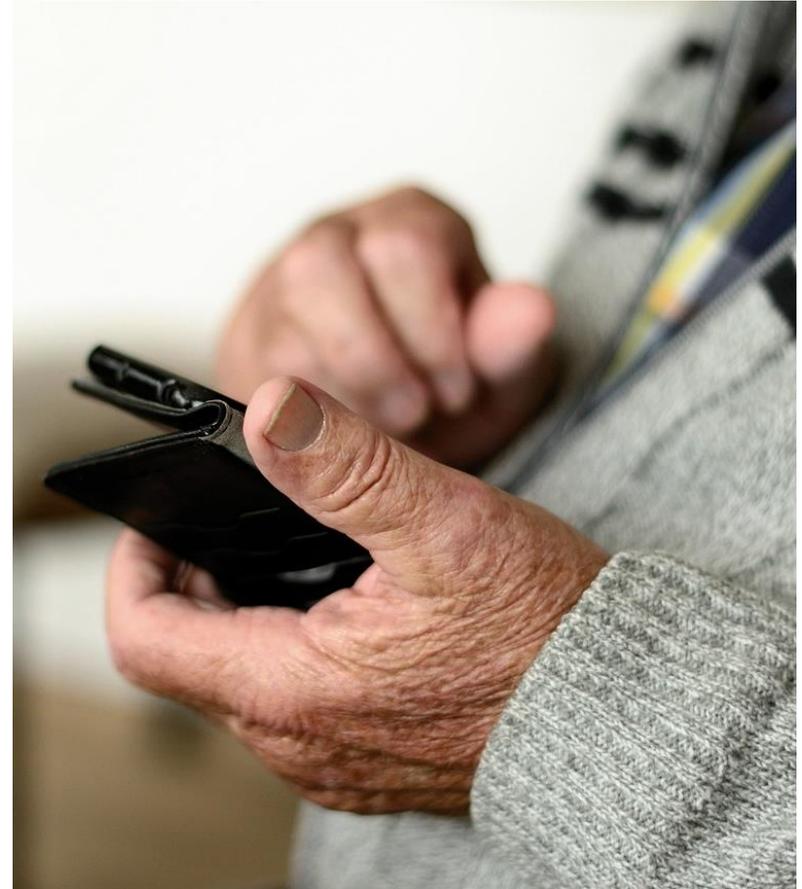


Bild:  
congerdesign, <https://pixabay.com/de/photos/handy-smartphone-alter-mensch-4515168/> [12.10.23]

# SMART SURFER – FIT IM DIGITALEN ALLTAG

- Digitale Lernplattform für die Generation 50 plus
- Lernhilfen zu den vielfältigen Möglichkeiten und zur sicheren Nutzung des Internets
- Themen: Kommunikation, Unterhaltung, Datensicherheit, Verbraucherschutz u. Ethik



Foto: Laura Muth /Verbraucherzentrale RLP

Das Projekt wird gefördert durch:



Ministerium für Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen

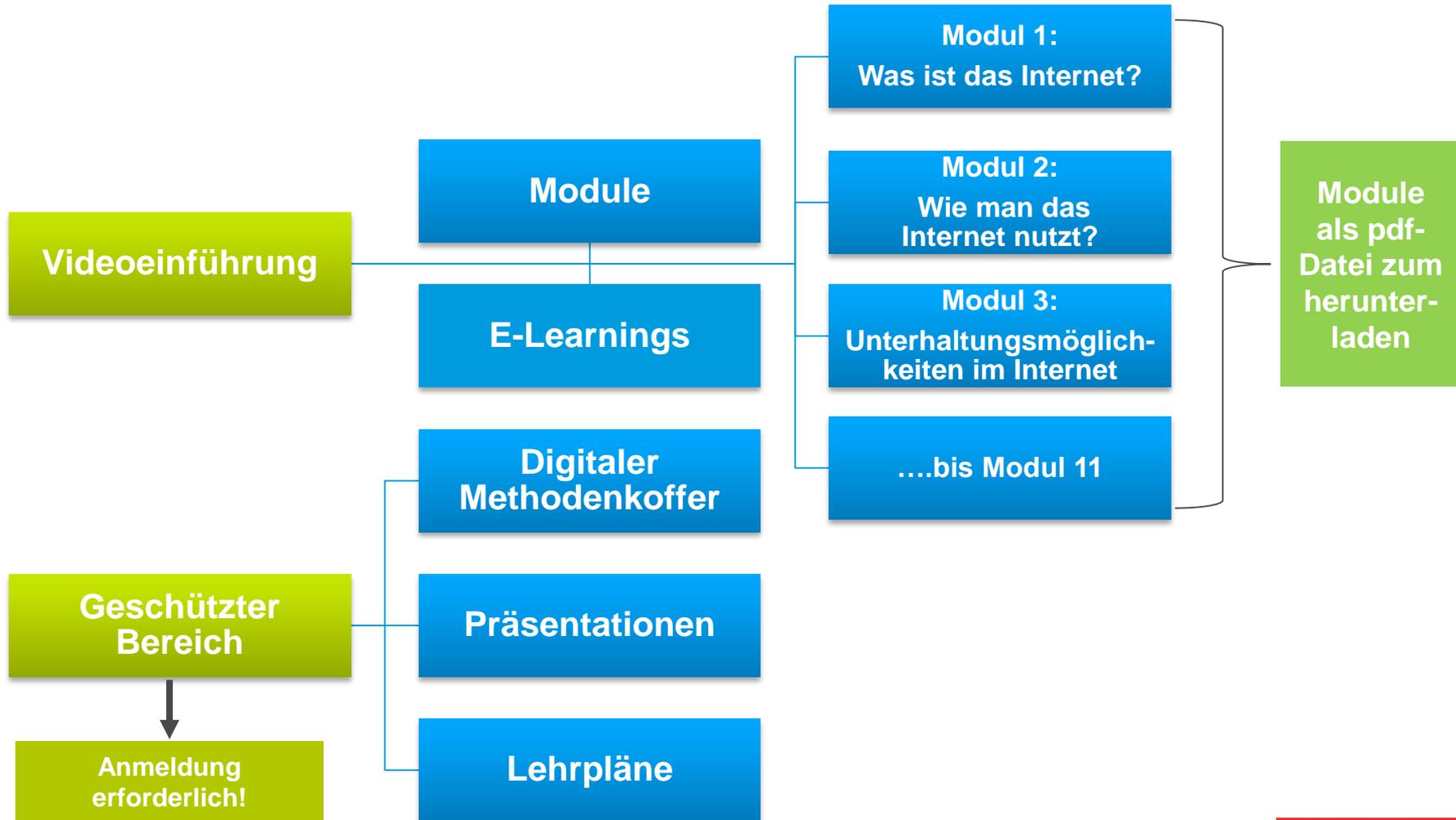


Bayerisches Staatsministerium für  
Umwelt und Verbraucherschutz



# SMART SURFER – FIT IM DIGITALEN ALLTAG

## AUFBAU DER LERNPLATTFORM WWW.SMART-SURFER.NET



# SMART SURFER – FIT IM DIGITALEN ALLTAG

LERNPLATTFORM: [WWW.SMART-SURFER.NET](http://WWW.SMART-SURFER.NET)

## Module

Klicken Sie auf das Thema, das Sie interessiert. Dort können Sie auch das jeweilige Modulheft als PDF herunterladen. Weiter unten finden Sie unsere vier E-Learning-Einheiten und das Glossar.



### Modul 1 – Was ist das Internet?

In diesem Modul geht es um den Begriff und die Geschichte de...



### Modul 2 – Wie man das Internet nutzt

In diesem Modul geht es um die Struktur einer Internetseite,...



### Modul 3 – Unterhaltungsmöglichkeiten im Internet

In diesem Modul geht es um Videoportale, Mediatheken und...

Bild: Screenshot der Internetseite [www.smart-surfer.net](http://www.smart-surfer.net)

# SELBSTLERNKURSE

<p><b>Mein Alltag mit KI – wie Künstliche Intelligenz unser Leben verändert</b></p>	<p>Kurs läuft gerade; keine Anmeldung mehr möglich; Inhalte abrufbar</p>	<p><a href="https://www.verbraucherzentrale.nrw/mein-ki-alltag">https://www.verbraucherzentrale.nrw/mein-ki-alltag</a></p>	
<p><b>Meine elektronische Patientenakte – bald geht's los mit dem neuen Verfahren</b></p>	<p>Start 25.11.24; Anmeldung möglich</p>	<p><a href="https://www.verbraucherzentrale.nrw/mein-e-rezept">https://www.verbraucherzentrale.nrw/mein-e-rezept</a></p>	
<p><b>Mein E-Rezept – Rezept einlösen leicht gemacht</b></p>	<p>Kurs beendet; Lerninhalte abrufbar</p>	<p><a href="https://www.verbraucherzentrale.nrw/mein-e-rezept">https://www.verbraucherzentrale.nrw/mein-e-rezept</a></p>	
<p><b>Meine Wohnung – Energie clever nutzen</b></p>	<p>Kurs beendet; Lerninhalte abrufbar</p>	<p><a href="https://www.verbraucherzentrale.nrw/meine-wohnung-energie-clever-nutzen-88211">https://www.verbraucherzentrale.nrw/meine-wohnung-energie-clever-nutzen-88211</a></p>	
<p><b>Meine Daten – alles OK im www</b></p>	<p>Kurse beendet; Lerninhalte abrufbar</p>	<p><a href="https://www.verbraucherzentrale.nrw/meine-daten">https://www.verbraucherzentrale.nrw/meine-daten</a></p>	

# SELBSTLERNKURS: MEIN ALLTAG MIT KI

## BEISPIEL FÜR EINE LERNEINHEIT

### Übungen zur 1. Lerneinheit

#### 1.1 Was ist generative Künstliche Intelligenz? – Testen Sie Ihr Wissen!

Was kann generative Künstliche Intelligenz, wie funktioniert sie und auf welcher Grundlage arbeitet sie?

**Ihre Aufgabe:**

Klicken Sie sich durch das Quiz und lösen Sie die Aufgaben. Klicken Sie im Anschluss jeweils auf „Überprüfen“ und auf das Pfeilsymbol unten rechts, um zur nächsten Quizaufgabe zu gelangen.

**Welche Aussagen über KI treffen zu? (Mehrfachauswahl möglich)**

**Wie arbeitet generative KI im Vergleich zu herkömmlichen KI-Systemen?**

- Sie kann kreativ arbeiten.
- Sie nutzt vorgefertigte Daten.
- Sie erstellt neue Inhalte.
- Sie ist auf menschliche Eingaben (Prompts) angewiesen, um Antworten zu finden.

Überprüfen ➔

Bild: Screenshot Internetseite [www.verbraucherzentrale.nrw/mein-ki-alltag](http://www.verbraucherzentrale.nrw/mein-ki-alltag)

# WEITERE DIGITALE ANGEBOTE

## PFLEGEWEISER NRW

**PFLEGE WEGWEISER NRW**  
Für Pflegebedürftige und Angehörige

0800 4940 044  
Die kostenlose Hotline  
Mo, Di, Mi, Fr 9-13 und Do 13-17 Uhr

Kontaktformular  
Nutzen Sie unser Kontaktformular für Ihr Anliegen

0211 3809 400  
Ausl. Betreuungskräfte  
Mi 10-12 Uhr und 14-16:30

@ Newsletter  
Für aktuelle Pflegeinformationen - Hier anmelden!

Pflegedatenbank NRW Themen Ausländische Betreuungskräfte Pflege und Corona Kontakt und Service Leichte Sprache

Freitextsuche

### Ihr Wegweiser zur Pflege in NRW

In der NRW-größten Datenbank für Senioren- und Pflegeberatung finden Sie passende Anlaufstellen für Ihre Fragen. Die Kontaktbüros der Pflegeselbsthilfe vermitteln an Selbsthilfegruppen für pflegende Angehörige.

**Ihre Suche in NRW:**

Nach Postleitzahl oder Ort

[Beratungsstellen](#) [Pflegeselbsthilfe](#)

Foto: shutterstock 1729828120 kazoka

verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Gefördert von:  
Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

LANDESVERBÄNDE DER PFLEGEKASSEN

PKV  
Verband der Privaten Krankenversicherung

Bild: Screenshot Internetseite [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de)

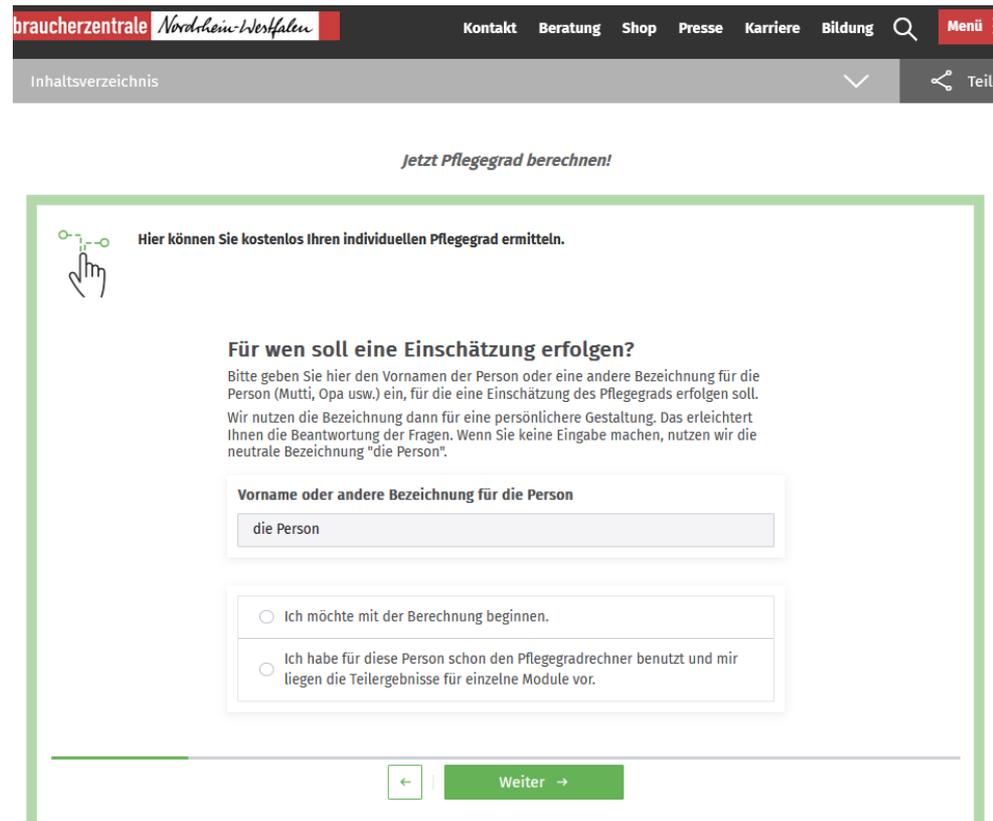
- Pflegebedürftige und pflegende Angehörige finden hierüber Informationen zum Thema Pflege und die richtigen Anlaufstellen

# WEITERE DIGITALE ANGEBOTE

## INTERAKTIVE HILFE ZUR SELBSTHILFE: PFLEGEGRADRECHNER



Bild: Screenshot Internetseite www.verbraucherzentrale.nrw



# WEITERE DIGITALE ANGEBOTE

## INTERAKTIVE HILFE ZUR SELBSTHILFE:

## PATIENTENVERFÜGUNG ONLINE ERSTELLEN

verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Kontakt Beratung Shop Presse Karriere Bildung

### Selbstbestimmt - Patientenverfügung online erstellen und vorsorgen

Wollen Sie bestimmen, welche Behandlungen sie bei schweren Krankheiten wünschen oder ablehnen? Hier können Sie kostenlos Ihre Patientenverfügung online erstellen.

Inhaltsverzeichnis Teilen

Foto: demaerre / iStock

Bild: Screenshot Internetseite www.verbraucherzentrale.nrw

verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Kontakt Beratung Shop Presse Karriere Bildung

Inhaltsverzeichnis

Jetzt Online-Patientenverfügung erstellen

Hier können Sie mit unserer interaktiven Vorlage Ihre Vorsorgedokumente erstellen

### Behandlungssituationen, für die Ihre Verfügung gelten soll

Bitte wählen Sie die Situationen aus, in denen die Patientenverfügung gelten soll. Es handelt sich um Situationen, in denen Sie Ihren Willen nicht mehr bilden oder äußern können.

Sie können *eine oder mehrere* Situationen auswählen und (oder) Sie können zusätzlich eine eigene Anwendungssituation beschreiben.

Hinweis zu Gehirnschädigungen

Hinweis zu fortgeschrittenen Hirnabbauprozessen

Wenn..

- ich mich aller Wahrscheinlichkeit nach unabwendbar im unmittelbaren Sterbeprozess befinde...
- ich mich im Endstadium einer unheilbaren, tödlich verlaufenden Krankheit befinde, selbst wenn der Todeszeitpunkt noch nicht absehbar ist ...
- infolge einer Gehirnschädigung meine Fähigkeit, Einsichten zu gewinnen, Entscheidungen zu treffen und mit anderen Menschen in Kontakt zu treten, nach Einschätzung zweier erfahrener Ärztinnen oder Ärzte (können namentlich benannt werden) aller Wahrscheinlichkeit nach unwiederbringlich erloschen ist, selbst wenn der Todeszeitpunkt noch nicht absehbar ist. Dies gilt für direkte Gehirnschädigung z. B. durch Unfall, Schlaganfall oder Entzündung ebenso wie für indirekte

# WEITERE DIGITALE ANGEBOTE

## VERNETZUNGSSTELLE SENIORENERNÄHRUNG NRW



### Angebote für:

- Senior:innen sowie An- und Zugehörige
- Multiplikator:innen (z.B. Anbietende von Essen auf Rädern, offene Mittagstische und Senioreneinrichtungen)

❖ Zu allen Fragen rund um eine seniorenrechtliche und gesundheitsfördernde Ernährung

- **Wissensvermittlung über** [www.seniorenverpflegung.nrw](http://www.seniorenverpflegung.nrw)
- **Newsletter über** [www.seniorenverpflegung.nrw/newsletter-seniorenernaehrung-74445](http://www.seniorenverpflegung.nrw/newsletter-seniorenernaehrung-74445)
- **Downloads Materialien/Medien über** [www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-downloads](http://www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-downloads)
- **Anfragen über** [www.seniorenverpflegung.nrw/kontakt-senioren](http://www.seniorenverpflegung.nrw/kontakt-senioren)
- **Veranstaltungen über** [www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-veranstaltungen](http://www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-veranstaltungen)

Gefördert durch:



Ministerium für Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# UNSERE BERATUNGSSTELLEN

## BERATUNG UND INFORMATION VOR ORT



**Aktuell:  
63 Beratungsstellen  
in NRW**

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

### Impressum

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.

Helmholtzstraße 19  
40215 Düsseldorf

[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)