

Noch kritischer hinschauen – Auf eine Fritte mit Andrea NEUMANN und Sabrina KIRSCHNER

Andrea NEUMANN / Sabrina KIRSCHNER

Ich habe mich sehr gefreut, auch Andrea NEUMANN von der Verbraucherschutzzentrale noch einmal auf eine Mittagsfritte zu treffen, um herauszufinden, was sie von der vierten Speak Up! Tagung im Dezember 2024 im Eupener Jünglingshaus¹ mitgenommen hat. Die sympathische Eupenerin baut innerhalb der Verbraucherschutzzentrale gerade die Beschwerdestelle auf und hat dabei auch alle Hände voll zu tun. Ich bin nun gespannt, was sie im Fritteninterview² zu erzählen hat

Sabrina KIRSCHNER: Liebe Andrea, auch wenn es schon ein knappes halbes Jahr her ist, dass Du bei der Speak Up! Tagung im Dezember 2024 in Eupen teilgenommen hast, freue ich mich sehr, dass wir heute noch einmal bei einer Fritte die Möglichkeit haben, uns über deine Erfahrungen auf der Tagung zu unterhalten. Doch zunächst eine Frage zum Einstieg: Wie magst Du denn deine Fritten am liebsten?

Andrea NEUMANN: Am liebsten mag ich, wenn die Fritten nicht zu dick und schön knusprig sind. Und falls mit Soße, dann etwas Mayonnaise.

Sabrina KIRSCHNER: Jetzt, wo klar ist, wie Du deine Fritten am liebsten magst, wäre es super, wenn Du dich noch einmal vorstellen könntest und erklärst, wie Du dazu gekommen bist, dich mit *Fake News* bzw. *Hate Speech* zu befassen...

Andrea NEUMANN: Wie schon erwähnt heiße ich Andrea, ich werde jetzt bald 56 Jahre und lebe schon immer in Ostbelgien. Seit 2022 bin ich bei der Verbraucherschutzzentrale³ im Dienst der Beschwerdeauskunft⁴ Ansprechpartnerin, wenn es um das Beschwerdemanagement der Deutschsprachigen Gemeinschaft geht.

Ich habe an der Speak Up! Tagung teilgenommen, weil ich mich beruflich zunehmend mit Sozialen Medien auseinandersetzen muss und möchte. Das kann dazu führen, dass ich früher oder später mit *Fake News* oder *Hate Speech* zu tun habe und den damit richtigen Umgang für mich persönlich, aber auch als Dienst wichtig finde.

Sabrina KIRSCHNER: Du arbeitest bei der Verbraucherschutzzentrale bzw. Beschwerdeauskunft, kannst Du noch mal kurz erklären, was Ihr dort macht und mit wem Ihr arbeitet?

Andrea NEUMANN: Zum einen unterstütze ich die in der DG [Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens; Anmerkung der Herausgeberinnen] wirkenden Behörden und öffentlichen Einrichtungen, die unter das Dekret fallen, bei der Implementierung des Beschwerdemanagements in ihrer Institution und bei Fragen über eingehende Beschwerden, den Beschwerdeweg...

Und zum anderen können sich Menschen an mich wenden, wenn sie sich über eine obenerwähnte Institution beschweren möchten und diesbezüglich Hilfe benötigen. D. h. wenn sie mit einer Entscheidung oder Ausführung (Amtshandlung oder Arbeitsweise heißt es im Dekret) nicht einverstanden sind.

Sabrina KIRSCHNER: Du warst ja als Teilnehmerin bei der Speak Up! Tagung 2024 Eupen dabei. Wie war das für dich? Hattest Du vorher bereits andere Fortbildungen besucht, vielleicht sogar zur gleichen Thematik, und haben sich diese von Speak Up! unterschieden?

Andrea NEUMANN: Ich habe mal eine Fortbildung besucht, in der es um das richtige Verhalten am Telefon mit *schwierigen* Gesprächspartnern ging.

Aber zum obenerwähnten Thema war es auf der Tagung von 2024 das erste Mal.

Sabrina KIRSCHNER: Ein zentrales Anliegen von Speak Up! ist ja, dass dort Menschen aus der Zivilgesellschaft, Wissenschaft und Praxis, die im Beruf, Ehrenamt oder Privatleben mit der *Fake News*- bzw. *Hate Speech*-Thematik konfrontiert sind, sich auf Augenhöhe im Rahmen einer interdisziplinären und internationalen Tagung austauschen.⁵ Wie war es für dich, dich mit anderen Menschen aus der Zivilgesellschaft bzw. Praxis und den Wissenschaftler*innen auszutauschen?

Andrea NEUMANN: Ich fand es sehr aufschlussreich. Da es für mich ja unbekanntes Terrain ist, habe ich interessante Einblicke erhalten und für meine Zukunft Wissenswertes mit auf den Weg bekommen.

Sabrina KIRSCHNER: Gibt es irgendetwas von der Tagung, das Du mitgenommen hast und nun entweder im privaten Bereich oder im Berufsleben nutzen kannst, wenn es um *Fake News* oder *Hate Speech* geht?

Andrea NEUMANN: Noch kritischer hinzuschauen.

Sabrina KIRSCHNER: Die Fritten sind bald auf, Zeit für eine letzte Frage: Kannst Du uns einige Tipps mitgeben, was man im Umgang mit Fake News bzw. Hate Speech machen bzw. nicht machen sollte?

Andrea NEUMANN: *Fake News*:

- Noch kritischer hinschauen und hinterfragen
- Nicht nur eine Informationsquelle nehmen

Hate Speech:

- Das Thema nicht totschweigen – mit anderen austauschen
- Respektvolle Kommunikation und der *korrekte* Sprachgebrauch

Sabrina KIRSCHNER: Vielen Dank für die Einblicke in deinen Arbeitstag.

*Gerade weil die Verbraucherschutzzentrale und die Beschwerdekunft einem wahrscheinlich nicht als erste Anlaufstellen in den Sinn kommen, wenn es um Fake News und Hate Speech in Ostbelgien geht, finde ich es umso bemerkenswerter, dass sich die Verbraucherschutzzentrale als Mitglied des Speak Up! Netzwerks⁶ und Andrea für die Beschwerdekunft als Mitglied des Speak Up! Labs⁷ engagieren. Und auf der Website der Verbraucherschutzzentrale gibt es auch einige wertvolle Tipps, wie man sicherer durchs Internet navigiert.⁸ Was Ostbelgien nun noch fehlt ist tatsächlich eine zentrale Meldestelle, bei der die Bürger*innen Hass im Netz melden können und dann entsprechend beraten und betreut werden.*

Bibliographie

BESCHWERDE AUSKUNFT: *Was wir für Sie tun können. Und was nicht.* Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://www.beschwerde-auskunft.be/de/#aufgaben>.

INSTITUT FÜR DEMOKRATIEPÄDAGOGIK: *Speak Up! KI, Deepfakes, Body Positivity und Alltagsrassismus – Fake News und Diskriminierung nach wie vor ein großes Thema in Ostbelgien.* Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://idp-dg.be/2024/12/06/speakuptagung2024>.

INSTITUT FÜR DEMOKRATIEPÄDAGOGIK: *Netzwerk.* Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://idp-dg.be/netzwerk>.

INSTITUT FÜR DEMOKRATIEPÄDAGOGIK: *Willkommen im Speak Up! Lab!* Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://idp-dg.be/speakuplab>.

- Sabrina KIRSCHNER: *#SchönerTagen und den Blick über den Tellerrand wagen. Ein einleitender Werkstattbericht zur ersten interdisziplinären und internationalen Speak Up! Tagung im ostbelgischen Eupen*. In: Sabrina Kirschner / Tomke Lask (Hrsg.): *Speak Up! – Zum Umgang mit Fake News und Hate Speech. Ostbelgische Zivilgesellschaft und internationale Wissenschaft im Austausch*. Bielefeld 2023, S. 23–72. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://doi.org/10.14361/9783839467695-004>.
- Sabrina KIRSCHNER: *Friede, Freude, Frittenbude. Ein einleitender Beitrag zu den interdisziplinären und internationalen Speak Up! Tagungen in Ostbelgien und der Arbeit im Speak Up! Lab*. In: Sabrina Kirschner / Tomke Lask (Hrsg.): *Speak Up! Einblicke in das ostbelgische Innovationslabor zum Umgang mit Fake News und Hate Speech*. Bielefeld 2026, S. 29–114.
- Sabrina KIRSCHNER: *Irgendwas mit Schmetterlingen: Politische Bildung für die Zivilgesellschaft praktisch greifbar machen. Das Beispiel des Workshops „Fake News, Hate Speech – und ich?“ im Rahmen der vierten Speak Up! Tagung*. In: Sabrina Kirschner / Tomke Lask (Hrsg.): *Speak Up! Einblicke in das ostbelgische Innovationslabor zum Umgang mit Fake News und Hate Speech*. Bielefeld 2026, S. 131–244.
- Vsz: *Aufgaben der Verbraucherschutzzentrale*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://verbraucherschutzzentrale.be/ueber-uns/aufgaben>.
- Vsz: *Digitales*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://verbraucherschutzzentrale.be/artikel/digitales>.
- Vsz: *Geschichte der Vsz Ostbelgien*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://verbraucherschutzzentrale.be/ueber-uns/geschichte>.

Anmerkungen

- 1 Zur vierten Tagung gab es keinen klassischen Tagungsbericht, sondern vielmehr eine Reflexion der Planungen. Dazu: Sabrina KIRSCHNER: *Irgendwas mit Schmetterlingen: Politische Bildung für die Zivilgesellschaft praktisch greifbar machen. Das Beispiel des Workshops „Fake News, Hate Speech – und ich?“ im Rahmen der vierten Speak Up! Tagung*. In: Sabrina Kirschner / Tomke Lask (Hrsg.): *Speak Up! Einblicke in das ostbelgische Innovationslabor zum Umgang mit Fake News und Hate Speech*. Bielefeld 2026, S. 131–244. Eine kurze Tagungszusammenfassung ist auf der Website des Instituts für Demokratiepädagogik veröffentlicht: INSTITUT FÜR DEMOKRATIEPÄDAGOGIK: *Speak Up! KI, Deepfakes, Body Positivity und Alltagsrassismus – Fake News und Diskriminierung nach wie vor ein großes Thema in Ostbelgien*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://idp-dg.be/2024/12/06/speakuptagung2024>.

- 2 Wie das Konzept der Fritteninterviews entstanden ist, erläutert der einleitende Beitrag dieses Buches. Dazu: Sabrina KIRSCHNER: *Friede, Freude, Frittenbude. Ein einleitender Beitrag zu den interdisziplinären und internationalen Speak Up! Tagungen in Ostbelgien und der Arbeit im Speak Up! Lab*. In: Sabrina Kirschner / Tomke Lask (Hrsg.): *Speak Up! Einblicke in das ostbelgische Innovationslabor zum Umgang mit Fake News und Hate Speech*. Bielefeld 2026, S. 29–114.
- 3 VSz: *Aufgaben der Verbraucherschutzzentrale*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://verbraucherschutzzentrale.be/ueber-uns/aufgaben>, VSz: *Geschichte der VSZ Ostbelgien*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://verbraucherschutzzentrale.be/ueber-uns/geschichte>.
- 4 BESCHWERDE AUSKUNFT: *Was wir für Sie tun können. Und was nicht*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://www.beschwerde-auskunft.be/de/#aufgaben>.
- 5 Sabrina KIRSCHNER: *#SchönerTagen und den Blick über den Tellerrand wagen. Ein einleitender Werkstattbericht zur ersten interdisziplinären und internationalen Speak Up! Tagung im ostbelgischen Eupen*. In: Sabrina Kirschner / Tomke Lask (Hrsg.): *Speak Up! – Zum Umgang mit Fake News und Hate Speech. Ostbelgische Zivilgesellschaft und internationale Wissenschaft im Austausch*. Bielefeld 2023, S. 27 f. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://doi.org/10.14361/9783839467695-004>.
- 6 Weitere Informationen zum Netzwerk der interdisziplinären und internationalen Vernetzungsstelle Speak Up! und seinen Mitgliedern liefert folgende Website: INSTITUT FÜR DEMOKRATIEPÄDAGOGIK: *Netzwerk*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://idp-dg.be/netzwerk>.
- 7 Weitere Informationen zum Speak Up! Lab und seinen Mitgliedern liefert folgende Website: INSTITUT FÜR DEMOKRATIEPÄDAGOGIK: *Willkommen im Speak Up! Lab*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <http://idp-dg.be/speakuplab>. Das Konzept des Speak Up! Labs erklärt in diesem Buch: Sabrina KIRSCHNER: *Friede, Freude, Frittenbude. Ein einleitender Beitrag zu den interdisziplinären und internationalen Speak Up! Tagungen in Ostbelgien und der Arbeit im Speak Up! Lab*. In: Sabrina Kirschner / Tomke Lask (Hrsg.): *Speak Up! Einblicke in das ostbelgische Innovationslabor zum Umgang mit Fake News und Hate Speech*. Bielefeld 2025, S. 29–114.
- 8 VSz: *Digitales*. Letzter Zugriff am: 15. August 2025 über: <https://verbraucherschutzzentrale.be/artikel/digitales>.