

**Handlungsempfehlungen zur Qualität  
der sozialen Schuldner- und  
Verbraucherinsolvenzberatung im  
Land Brandenburg**

Erarbeitet durch die Arbeitsgruppe Qualität der sozialen Schuldner- und Insolvenzberatung:

Katja Augustin	LASV Brandenburg
Norman Asmus	MASF Brandenburg
Viola Berger	DRK LV Brandenburg e.V.
Karola Bresching	AWO KV Eisenhüttenstadt e.V.
Enrico Eule	LAG SIB Brandenburg
Melissa Jungnickel	Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e.V.
Heike Kaminski	Der Paritätische Brandenburg
Heike Lappan	DRK KV Calau e.V.
Hubert Lautenbach	AWO LV Brandenburg e.V.
Ilona Reschke	LASV Brandenburg
Wiebke Rockhoff	DWBO e.V.
Michael Standera	Caritasverband der Diözese Görlitz e.V.
Claudia Statkus	DW Potsdam e.V.

Juli 2014

Die soziale Schuldnerberatung und die Verbraucherinsolvenzberatung bieten ver- und überschuldeten Menschen die Chance auf einen wirtschaftlichen Neuanfang und geben Hoffnung für ein Leben ohne Schulden. Dieser Weg ist jedoch kein leichter. Es bedarf viel Disziplin, Durchhaltevermögen und aktiver Mitarbeit der ratsuchenden Menschen, um ihn erfolgreich zu gehen. Die Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege begleiten die Menschen auf diesem Weg. Dabei haben sie nicht nur die Aufgaben der Existenzsicherung, des Schuldnerschutzes und der Schuldenregulierung, sondern bieten auch die notwendige psychosoziale Begleitung. Erst hierüber lassen sich in der Regel die Ursachen der oft komplexen Problemlagen erkennen und einer nachhaltigen Lösung zuführen.

Die vorliegenden Handlungsempfehlungen zur Qualität der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung im Land Brandenburg beschreiben die hohe Komplexität der Tätigkeit von Schuldnerberatung einerseits und Insolvenzberatung andererseits als einen einheitlichen Prozess. Die dargestellten fachlichen Anforderungen können nicht nur Orientierung für die inhaltliche Arbeit der Beratungsangebote im Land geben. Vielmehr wird damit auch ein wichtiger Baustein für die Qualitätsentwicklung der Beratungsinfrastruktur vorgelegt.

Die Handlungsempfehlungen wurden in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe von der LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege, Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen, dem Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie und dem Landesamt für Soziales und Versorgung erarbeitet. Sie wurden den Mitarbeitenden von Beratungsstellen in freier und kommunaler Trägerschaft und Sozialverwaltungen in einem Workshop vorgestellt und gemeinsam diskutiert. Damit liegt erstmals im Land Brandenburg eine Handreichung vor, die einen Qualitätsanspruch an diesen sensiblen Beratungsbereich formuliert. Diesen gilt es nun in die Praxis zu überführen, um den ver- und überschuldeten Menschen in Brandenburg die bestmögliche Unterstützung für ein schuldenfreies Leben an die Hand zu geben.

Potsdam, den 8. Juli 2014



Günter Baaske  
Minister für Arbeit, Soziales,  
Frauen und Familie



Andreas Kaczynski  
Für die LIGA der Spitzenverbände  
der Freien Wohlfahrtspflege



## Inhaltsverzeichnis

Einführung	7
I. Strukturqualität	
1. Beratungsverständnis	8
2. Trägerschaft	8
3. Konzeption	8
4. Datenschutz	9
5. Personelle Situation und Qualifikation	
5.1 Zuverlässigkeit	9
5.2 Personelle Besetzung	9
5.3 Qualifikation	9
5.4 Fortbildung und Supervision	10
5.5 Sicherung der rechtlichen Beratung	10
5.6 Fachliche Anleitung durch die Träger der Beratungsangebote	10
5.7 Mitarbeiter/innengespräche	10
6. Standort und Erreichbarkeit der Beratungsstellen	11
7. Ausstattung der Beratungsstellen	11
8. Kooperation und Vernetzung	12
II. Prozessqualität	
1. Grundlagen des Angebotes Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	13
2. Beratungsleistungen	
2.1 Kontaktaufnahme	14
2.2 Erstgespräch	15
2.3 Krisenintervention	15
2.4 Kurzberatung	16
2.5 Längerfristige Beratungen	17
2.6 Abschlussgespräch / reguläres Beratungsende	18
2.7 Beratungsabbruch / irreguläres Beratungsende	18
3. Falldokumentation	19
4. Berichterstattung / Statistik	19
5. Kooperation und Zusammenarbeit	20
6. Öffentlichkeitsarbeit	21
7. Prävention	22
III. Ergebnisqualität	
1. Indikatoren für eine hohe Ergebnisqualität	23
2. Methoden zur Messung des Grades der Ergebnisqualität – Erbringung von Nachweisen	
2.1 Falldokumentation	23
2.2 Berichtswesen	23
2.3 Bundeseinheitliche Statistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte	24
2.4 Befragung der ratsuchenden Personen	24
3. Fortschreibung der Konzeption	24
4. Kontinuierliche Qualitätsentwicklung	24
Anlage 1    Checkliste zur Krisenklärung	25
Anlage 2    Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	27
Anlage 3    Musterfragebogen	29



## Einführung

Verschuldung und Überschuldung haben in Deutschland zugenommen. Sie stellen für die betroffenen Personen und ihre Familien eine erhebliche ökonomische und psychosoziale Belastung dar. Zugleich muss die Gesellschaft die sozialen Folgen einer erhöhten Überschuldung tragen.

Ziel der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung ist es, ver- und überschuldeten Menschen bei der Bewältigung ihrer sozialen und finanziellen Probleme zu helfen und ihnen neue Lebensperspektiven zu eröffnen. Dies geschieht auf der Grundlage eines ganzheitlichen Ansatzes. Die Erbringung der Beratungsleistung geht vom individuellen Bedarf und den Wünschen der Ratsuchenden aus, die in den unterschiedlichen Phasen des Beratungsprozesses berücksichtigt werden. Zudem beziehen die Beratungs- und Unterstützungsleistungen die vorhandenen Ressourcen des sozialen Umfeldes der Ratsuchenden mit ein. Selbsthilferessourcen werden auf diese Weise nachhaltig aktiviert.

Neben der persönlichen Unterstützung Betroffener arbeiten Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen gemeinsam mit den Betroffenen und anderen gesellschaftlichen Gruppen und Institutionen an der Veränderung der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen von Überschuldung. Zu diesem Zweck leisten sie Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit und wirken auf eine Weiterentwicklung gesetzlicher Rahmenbedingungen hin.

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung hat die erforderliche Qualität, wenn sie auf der Basis der gesetzlichen Bestimmungen die individuelle Beratung und Unterstützung Ratsuchender sicherstellt und dabei zielgerichtet, ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich erbracht wird. Die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung versteht sich nicht als rein kaufmännische oder wirtschaftliche Beratung. Insolvenzberatung als reine Wirtschaftsberatung greift zu kurz.

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung ist eine umfassende und komplexe Tätigkeit zu der sowohl die soziale Schuldnerberatung als auch die Verbraucherinsolvenzberatung gehören. Diese Einheit muss im Sinne der Verbraucher/innen trotz der unterschiedlichen Zuständigkeiten (Land, Kommunen) und damit Kosten-/Leistungsträger gewährleistet sein. Die Förderung der Qualität der gemeinnützigen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung soll durch die Umsetzung der nachfolgenden Handlungsempfehlungen erreicht werden. Damit soll ein Beitrag zur Unterscheidbarkeit von der Vielzahl verschiedenster Anbieter im Bereich der Schuldnerberatung geleistet werden.

Die Träger unterstützen die Entwicklung eines Qualitätsbewusstseins in den Beratungsstellen und stellen die Einhaltung der formulierten Handlungsempfehlungen sicher. Damit wird ein fortlaufender Prozess der Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Unterstützungsleistungen erreicht. Die Qualitätssicherung wird als dauerhafte Aufgabe angesehen.

Die Handlungsempfehlungen wurden in einer von der LIGA geleiteten Arbeitsgruppe gemeinsam von Vertreter/innen der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen, des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie, des Landesamtes für Soziales und Versorgung, der Landesarbeitsgemeinschaft der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen sowie der LIGA-Verbände erarbeitet und sollen in regelmäßigen Abständen überprüft werden.

# I. Strukturqualität

**Strukturqualität beschreibt die auf Dauer angelegten Rahmenbedingungen zur Erbringung der Schuldner – und Verbraucherinsolvenzberatung.**

## 1. Beratungsverständnis

Unter Beratung wird der dialogisch strukturierte und auf Verständigung orientierte Interaktionsprozess zwischen der ratsuchenden Person und der Beratungsfachkraft verstanden<sup>1</sup>. Die Beratungsfachkraft ist bestrebt, die ratsuchende Person in ihrer speziellen Lebenssituation zu verstehen und ihr Potenzial an Deutungs- und Handlungsmustern zu erweitern.

Das Beratungsangebot der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung richtet sich an von Überschuldung bedrohte, verschuldete und überschuldete Familien und Einzelpersonen, die ohne fremde Hilfe außerstande sind, ihre wirtschaftliche und soziale Situation zu bewältigen. *Soziale Schuldnerberatung* soll als Teil der Sozialberatung die materielle Lebensgrundlage der betreffenden Menschen sichern helfen und psychosoziale Begleitung sowie pädagogische und präventive Maßnahmen einschließen, soweit sie im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten für die Schuldnerberatung möglich und für die Betroffenen erforderlich sind.

Im Rahmen der *Verbraucherinsolvenzberatung* werden von Überschuldung bedrohte Personen und Überschuldete im vorgerichtlichen Verbraucherinsolvenzverfahren vertreten. Darüber hinaus begleiten und beraten die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen im gerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahren und im gerichtlichen Insolvenzverfahren bis zur Erteilung der Restschuldbefreiung<sup>2</sup>.

Das Beratungsangebot soll für die ratsuchenden Personen kostenfrei sein. Die Inanspruchnahme der Beratungsangebote muss barrierefrei möglich sein. Zugangshürden jeglicher Art sollen identifiziert und vermieden werden.

## 2. Trägerschaft

Träger von Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen im Land Brandenburg können Verbände oder Mitglieder der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege, Landkreise oder kreisfreie Städte, Gemeinden, sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechtes, Verbraucherzentralen sowie anerkannte gemeinnützige Vereine sein.

## 3. Konzeption

Die Beratungsstellen verfügen über eine Konzeption, die auf Basis dieser Empfehlungen den fachlichen Handlungsrahmen der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung verbindlich beschreibt. Sie beinhaltet die Ziele und Prozesse zur Umsetzung des Beratungsangebotes.

---

<sup>1</sup> Definition der Deutschen Gesellschaft für Beratung

<sup>2</sup> Ab dem 01.07.2014 kann sich der Schuldner entsprechend § 305 Absatz 4 Insolvenzordnung (InsO) vor dem Insolvenzgericht von einer geeigneten Person oder einem Angehörigen einer als geeignet anerkannten Stelle im Sinne des § 305 Absatz 1 Nr. 1 InsO vertreten lassen.



Die Konzeption ist in regelmäßigen Zeitabständen auf die Eignung zur Erreichung der Zielsetzungen und ihre Aktualität zu überprüfen.

#### **4. Datenschutz**

Die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes sowie des Brandenburgischen Datenschutzgesetzes und anderer relevanter datenschutzrechtlicher Bestimmungen sind bekannt und werden eingehalten.

#### **5. Personelle Situation und Qualifikation**

##### **5.1 Zuverlässigkeit**

Um das Beratungsangebot in der notwendigen Qualität und Fachlichkeit zu gewährleisten, stellen die Träger sicher, dass in den in ihrer Trägerschaft befindlichen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen zuverlässige Personen beschäftigt sind. Als zuverlässig gelten dabei Personen, die in geordneten wirtschaftlichen Verhältnissen leben und bei denen keine einschlägigen Vorstrafen vorliegen oder Strafverfahren anhängig sind. Näheres ist im Brandenburgischen Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung (AGInsO) in der jeweils gültigen Fassung geregelt.

##### **5.2 Personelle Besetzung**

Zur Sicherung einer hohen Qualität und Fachlichkeit des Beratungsangebotes ist es erforderlich, dass in den Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen jeweils mindestens eine hauptamtliche Beratungsfachkraft beschäftigt ist. Der Beschäftigungsumfang dieser Fachkraft soll 50% der Regelarbeitszeit nicht unterschreiten.

Für die Verbraucherinsolvenzberatung richten sich die personellen Voraussetzungen nach den Vorgaben des AGInsO in der jeweils gültigen Fassung.

Zur Unterstützung der Beratungsfachkräfte soll nach Möglichkeit in jeder Beratungsstelle eine Verwaltungsfachkraft tätig sein.

Eine Vertretung bei Abwesenheit ist innerhalb der Beratungsstelle oder in Zusammenarbeit mit einer anderen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle zu gewährleisten.

##### **5.3 Qualifikation**

Die Beratungsfachkräfte in einer Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle verfügen über eine abgeschlossene Hochschulausbildung in den Studiengängen

- Sozialarbeit/ Sozialpädagogik/ Sozialwesen,
- Sozialwissenschaft, Rechtswissenschaft, Wirtschaftswissenschaft, Betriebswirtschaft, Ökotoxikologie

oder eine Ausbildung

- im gehobenen Verwaltungs- oder Justizdienst,
- als Bankkaufmann oder Bankkauffrau.

Einzelfallanerkennungen von Fachkräften mit anderen als den o. g. Bildungsabschlüssen, die von der für Verbraucherinsolvenzberatung zuständigen Behörde ausgesprochen wurden, gelten fort.

Zusätzlich zu den o. g. Bildungsabschlüssen müssen alle Beratungsfachkräfte über ausreichende Kenntnisse auf dem Gebiet der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung verfügen. Diese sind anzunehmen, wenn Kenntnisse und Fähigkeiten im allgemeinen Schuldrecht, Zwangsvollstreckungsrecht und Insolvenzrecht sowie in psychosozialer und pädagogischer Beratung sowie Gesprächsführung nachgewiesen oder auf Grund der Ausbildung oder praktischer Erfahrung vorausgesetzt werden können. Liegen zum Zeitpunkt der Einstellung noch keine ausreichenden Kenntnisse in den genannten Bereichen vor, sind sie durch entsprechende Fortbildungen zum nächstmöglichen Termin, in der Regel innerhalb von sechs Monaten nach der Einstellung, nachzuholen und nachzuweisen.

#### 5.4 Fortbildung und Supervision

Fort- und Weiterbildung sowie Supervision sind unverzichtbare Bestandteile sozialer Arbeit. Die hohen fachlichen Anforderungen in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Verbindung mit regelmäßigen Änderungen der gesetzlichen Grundlagen erfordern eine ständige Aktualisierung des vorhandenen Wissens der Beratungsfachkräfte. Die Träger haben daher eine kontinuierliche Fortbildung der in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung tätigen Beratungsfachkräfte sicherzustellen.

Je nach Inhalt, Umfang und Dauer der Fortbildung sollte jede Beratungsfachkraft an mindestens einer fachlich fundierten Fortbildungsmaßnahme pro Jahr teilnehmen. Fortbildungsangebote werden als Qualifizierung anerkannt, wenn die Veranstaltung mindestens acht Unterrichtsstunden umfasst. Ergänzend hierzu stellen die Träger der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen aktuelle Fachliteratur zur Verfügung und ermöglichen den Beratungsfachkräften in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung regelmäßige kollegiale Beratung und Supervision sowie die Teilnahme an Facharbeitskreisen.

#### 5.5 Sicherstellung der rechtlichen Beratung

Die rechtliche Beratung und Unterstützung der Beratungsfachkräfte ist im Rahmen ihres Aufgaben- und Zuständigkeitsbereiches sichergestellt:

- über eine in der Beratungsstelle tätige Fachkraft, die zur Ausübung des Anwaltsberufs befähigt ist oder
- über den/die Juristen/Juristin des Trägers bzw. des Verbandes oder
- über eine/n niedergelassene/n Rechtsanwältin/ Rechtsanwalt.

#### 5.6 Fachliche Anleitung durch die Träger der Beratungsangebote

Die fachlich qualifizierte Anleitung von Fachkräften in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung liegt in der Verantwortung der Träger der Beratungsangebote.

Eine fachliche Anleitung durch die Träger erfolgt:

- auf der Grundlage des Leitbildes der Träger
- auf der Grundlage der Konzeption der Beratungsstelle
- durch Aufzeigen von Vernetzungsmöglichkeiten zu weiteren Beratungsangeboten.

#### 5.7 Mitarbeiter/innengespräche

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ein wesentlicher Faktor für ihr Engagement und für die Leistungsfähigkeit der Beratungsstelle insgesamt. Sie hat damit Einfluss auf die Qualität der Beratung.

Die Träger der Beratungsstellen führen einmal jährlich Mitarbeiter/innengespräche durch um den Grad der Mitarbeiterzufriedenheit festzustellen und Verbesserungspotenziale zu erkennen. Vor diesem Hintergrund können insbesondere folgende Punkte Inhalt der Mitarbeiter/innengespräche sein:

- die Arbeitsbedingungen in der Beratungsstelle (Ausstattung und Organisation der Beratungsstelle),
- die Arbeitsaufgaben und -prozesse (Abläufe, Dokumentation, Archivierung, Zusammenarbeit usw.)
- Möglichkeiten der Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern z.B. Wahrnehmung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen und Supervision
- das Arbeitsklima innerhalb der Beratungsstelle

Die Träger dokumentieren Inhalte und Ergebnisse der Mitarbeiter/innengespräche für den internen Gebrauch. Diese werden durch beiderseitige Unterschriften bestätigt.

## **6. Standort und Erreichbarkeit der Beratungsstellen**

Es muss sichergestellt sein, dass Beratungsangebote der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung für alle Bürgerinnen und Bürger des Landes in ihren Regionen mit öffentlichen Verkehrsmitteln zeitnah gut zu erreichen sind. Bei Notwendigkeit sollen Hausbesuche angeboten werden. Eine räumliche Nähe zu und/oder Einbindung in andere soziale Infrastrukturangebote oder öffentliche Verwaltungsdienstleistungen kann Zugangshemmnisse senken und die Annahme von Beratungsangeboten unterstützen.

Beratungsstellen müssen allen Ratsuchenden offen stehen. Die Öffnungszeiten sind bedarfsgerecht zu gestalten, insbesondere auch für Berufstätige. Neben Terminvergaben sollen auch allgemeine Sprechstunden ohne Vorabsprachen möglich sein. Außerhalb der Dienstzeiten der Mitarbeiter/innen ist die Erreichbarkeit durch Email, Faxgerät oder Anrufbeantworter sicherzustellen.

In geeigneten Medien wie z.B. in Informationsschriften, Flyern, der örtlichen und regionalen Presse und im Internet werden die Anschriften und Öffnungszeiten der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung bekannt gegeben.

## **7. Ausstattung der Beratungsstellen (Räumliche und technische Ausstattung)**

Die Beratungsstellen verfügen über geeignete Räume, die barrierefrei zugänglich sind. Zum Schutz der Vertraulichkeit steht mindestens ein separater Raum für Beratungen zur Verfügung. Die Gewährleistung des Datenschutzes ist mit geeignetem Mobiliar und EDV-Ausstattung sicherzustellen.

Zur technischen Ausstattung der Beratungsstellen gehören mindestens

- Computerarbeitsplätze,
- Telefonanschlüsse,
- Internetzugänge,
- Faxgeräte,
- Drucker,
- Kopierer.

Die vorhandene EDV-Ausstattung soll eine Beteiligung an der bundeseinheitlichen Basisstatistik zur Überschuldung privater Haushalte ermöglichen.

## **8. Kooperation und Vernetzung**

Die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen kooperieren mit anderen Fachdiensten und Beratungsangeboten. Überschuldungsprobleme sind nicht isoliert zu sehen. Zur Sicherstellung einer ganzheitlichen Unterstützung sind die Beratungsangebote strukturell in die soziale Infrastruktur der Region eingebunden.

Die Beratungsfachkräfte der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen bringen sich aktiv in fachspezifische und fachlich übergreifende Kooperationsformen ein bzw. moderieren diese. Das sind z.B.:

- ▶ trägerinterne und trägerübergreifende fachspezifische Arbeitskreise,
- ▶ trägerübergreifende Fallgespräche,
- ▶ regionale Netzwerke und Bündnisse,
- ▶ interdisziplinäre regionale Arbeitskreise.

## II. Prozessqualität

**Die Prozessqualität kennzeichnet die konkreten Handlungsmaßnahmen/-abläufe in der Beratungsstelle. Zusätzlich zu einer Begriffsbestimmung werden die Qualitäts- und Prüfkriterien bei der Leistungserbringung beschrieben.**

### 1. Grundlagen des Angebotes Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Die folgenden Grundlagen gelten für alle Leistungsangebote der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung, in besonderem Maße jedoch für die Beratungsleistungen:

In Ergänzung zur bereits erfolgten Definition von Beratung werden alle Beratungssituationen als ein Angebot an die ratsuchende Person verstanden, das ergebnisoffen, zielorientiert, situationsbezogen und modifizierbar ist. Die ratsuchende Person entwickelt gemeinsam mit der Beratungsfachkraft Ideen zur Handhabung und Lösung ihrer speziellen Schwierigkeiten, bezieht dabei Stellung und trifft Entscheidungen, die die Basis für das weitere Vorgehen und für die weitere Vereinbarung bilden.

Grundlegende Handlungskompetenzen und Werthaltungen der Beratungsfachkräfte:

- Persönliche, soziale und methodische Kompetenzen, insb. Gesprächsführungskompetenz, Empathiefähigkeit, Freundlichkeit, Sachlichkeit
- Umfangreiches Fachwissen
- Ausreichende Kenntnis über Hilfsangebote und Zuständigkeiten anderer Dienste

Grundlegende Zielstellungen der Beratung:

- Aufbau einer vertrauensvollen Berater/in-Klient/in-Beziehung
- Herstellung der Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden
- Zeitnahe, problemrelevante Hilfestellung
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Informationsvermittlung/ Fallbezogene Prävention
- Einhaltung des Datenschutzes

Grundlegende Handlungsschritte:

- Jeweils Begrüßung und aktuelle Anamnese seit dem letzten Kontakt
- Einvernehmliche Zielfindung für jedes Gespräch, transparente Absprachen zu Aufgaben, Terminen, Verantwortlichkeiten
- Fortlaufende Dokumentation des Beratungsprozesses
- Datenerfassung durch Fragenbögen, Aktennotizen, Dokumentation und Statistik
- Kontinuierliche Prüfung, ob wesentliche Hemmnisse für die Fortsetzung des Beratungsprozesses bestehen und daraus Ableitung von entsprechenden Entscheidungen.

## 2. Beratungsleistungen

### 2.1 Kontaktaufnahme

Es handelt sich um den Zeitpunkt der erstmaligen Kontaktaufnahme der ratsuchenden Person oder Dritter (z.B. Angehörige, Arbeitgeber, Behörden) zur Beratungsstelle.

Merkmale der Kontaktaufnahme:

- ▶ Ersteinschätzung der Situation der ratsuchenden Person
- ▶ Entscheidungskompetenz für den Bedarf einer Krisenintervention
- ▶ Terminvergabe

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien/-indikatoren
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bei Anfragen ist durch die Verwaltungskraft/ aufnehmende Person zu klären, ob akute Fragen oder Probleme bestehen, die sofort zu klären bzw. zu bearbeiten sind. In diesem Fall wird das Gespräch an die Beratungsfachkraft weitergeleitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Alle Mitarbeitenden der Beratungsstelle können Auskunft geben über den gemeinsam vereinbarten Ablauf von Erstkontakten und eventuell zu treffende Entscheidungen.</li> <li>▶ Alle Mitarbeitenden nutzen die Checkliste zur Krisenklärung (Musterbeispiel <u>Anlage 1</u>).</li> <li>▶ Die Erreichbarkeit ist gesichert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ist die Beratungsfachkraft nicht verfügbar, wird eine Gesprächsnotiz erstellt und der Beratungsfachkraft zugeleitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Es gibt Formvorgaben und vereinbarte Übermittlungswege für Gesprächsnotizen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Besteht akuter Handlungsbedarf (Krisenintervention) erfolgt eine kurzfristige Beratung. Entsprechende Interventionen werden vorgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Alle Mitarbeitenden kennen die vereinbarten Abläufe und Zuständigkeiten.</li> <li>▶ Kriseninterventionen erfolgen innerhalb von drei Werktagen (vgl. 2.3. Krisenintervention)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Besteht kein akuter Bedarf wird ein Termin vergeben bzw. auf die offene Sprechstunde verwiesen. Es kann eine Wartezeit bis zum Erstgespräch entstehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Notwendige Daten werden erfasst und an die Beratungsfachkraft weitergeleitet.</li> <li>▶ Die Terminvergabe wird schriftlich dokumentiert.</li> <li>▶ Die Wartezeit soll nicht mehr als drei Monate betragen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Es erfolgt eine Zuständigkeitsprüfung und ggf. eine Weitervermittlung an zuständige und/oder unterstützende Beratungsstellen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Regelungen zur Zuständigkeit sind allen Mitarbeitenden bekannt.</li> <li>▶ Die Verfahrensabläufe bei Weitervermittlung sind beschrieben.</li> <li>▶ Die kooperierenden Beratungsangebote sind allen Mitarbeitenden bekannt.</li> </ul>

## 2.2 Erstgespräch

Das Erstgespräch ist der erste ausführliche persönliche Kontakt zwischen der ratsuchenden Person und der Beratungsfachkraft. Im Erstgespräch werden die Anliegen und der Beratungsanlass besprochen, die persönlichen Daten der ratsuchenden Person (sofern nicht im Erstkontakt bereits erfasst) ebenso wie ihre wirtschaftliche und persönliche Situation aufgenommen. Im Vordergrund steht die Existenzsicherung. Ergebnis des Erstgesprächs kann eine Krisenintervention, eine Kurzberatung oder eine längerfristige Beratung sein. Es erfolgt ein Abgleich der Erwartungen der ratsuchenden Person mit den Angeboten/der Leistung der Beratungsstelle. Der Beratungsauftrag wird vereinbart und dokumentiert.

Merkmale des Erstgesprächs:

- Klärung des Beratungsauftrages

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien/-indikatoren
<ul style="list-style-type: none"><li>▸ Die Beratungsstelle stellt der ratsuchenden Person beim Erstgespräch alle notwendigen Informationen zum Dienstleistungsangebot zur Verfügung.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▸ Die konzeptionelle Grundlage und die entsprechenden Verantwortlichkeiten sind geregelt, dokumentiert und den Beteiligten bekannt.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▸ Der Beratungsauftrag wird vereinbart.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▸ Der Beratungsauftrag wird dokumentiert.</li></ul>

## 2.3 Krisenintervention

Ziel der Krisenintervention ist die Überwindung der subjektiv empfundenen bzw. objektiv bestehenden Bedrohung. Sie beinhaltet die Analyse der Ist-Situation und die Einleitung entsprechender Maßnahmen zur Überwindung der Krise. Dazu gehören Hilfestellungen, wie Informationen und Aufklärung zur individuellen Problemstellung, das Angebot weiterführender Beratung, die Weitervermittlung an andere Beratungsdienste und ggf. die direkte Intervention der Fachkraft (Telefonat, Brief, Anträge usw.). Die psychische Belastung der ratsuchenden Person wird durch das Aufzeigen neuer Perspektiven (Entschuldungsstrategien, rechtliche Aufklärung, Wohnungserhalt z.B. durch darlehensweise Übernahme von Energie- und/oder Mietschulden usw.) reduziert. Krisensituationen können durch drohende oder erfolgte Energiesperrung, Lohn-, Kontopfändung, Arbeitsplatzverlust, Räumung, Inhaftierung, Kreditkündigung u. ä. ausgelöst werden.

Merkmale der Krisenintervention:

- Abwendung der subjektiven/ objektiven Bedrohung
- Hilfestellung zur Überwindung der Krise

<b>Qualitätskriterien</b>	<b>Beurteilungskriterien/-indikatoren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nach Analyse der Akutsituation werden bedarfsgerechte Maßnahmen zur Überwindung einer Existenz bedrohenden Krise eingeleitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die notwendigen Beratungsleistungen zur Krisenintervention werden umgehend erbracht und dokumentiert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bei Notwendigkeit wird auf die Inanspruchnahme anderer Fachberatungsdienste hingewiesen bzw. der Kontakt hergestellt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Beratungsstelle hält Informationsmaterial zu anderen Beratungsangeboten vor.</li> <li>▶ Es existiert ein Netz von Kooperationen mit anderen Trägern sozialer Leistungen im Gemeinwesen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bei Notwendigkeit wird nach Überwindung der Akutsituation ein weiterführendes Beratungsangebot unterbreitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Unterbreitung weiterführender Beratungsangebote wird dokumentiert.</li> </ul>

## 2.4 Kurzberatung

Die Kurzberatung ist eine Beratung, die nur eingegrenzte Anliegen (z.B. Informationsfragen) der ratsuchenden Person betrifft. Das Anliegen der ratsuchenden Person wird besprochen mit dem Ziel eine ausreichende Handlungsfähigkeit zu erreichen. Das Anlegen einer Klientenakte zur Falldokumentation ist nicht erforderlich. Der vorhandene Beratungsbedarf kann in bis zu drei Beratungsgesprächen geklärt werden.

Merkmal der Kurzberatung:

- ▶ Abschließende Klärung von eingegrenzten Anliegen

<b>Qualitätskriterien</b>	<b>Beurteilungskriterien/-indikatoren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Notwendige Informationen werden weitergegeben, Hilfen aufgezeigt sowie ggf. Hilfsmittel zur Selbsthilfe (z.B. Musterbriefe) zur Verfügung gestellt.</li> <li>▶ Die Handlungsfähigkeit der ratsuchenden Person ist hergestellt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Verfahrensabläufe zur Dokumentation von Kurzberatungen sind vereinbart.</li> </ul>



## 2.5 Längerfristige Beratungen

Die längerfristige Beratung ist durch einen komplexen und umfangreichen Beratungs- und Hilfebedarf gekennzeichnet. Die ratsuchende Person bedarf umfassender Beratung und Unterstützung bei der Bearbeitung der Überschuldungssituation. Es ist zu prüfen, ob ein Tätigwerden im Auftrag der ratsuchenden Person gegenüber Dritten erforderlich ist. In diesem Fall erfolgt eine Vollmachterteilung der ratsuchenden Person. Es wird eine Klientenakte zur Falldokumentation angelegt.

Merkmale der längerfristigen Beratung:

- ▶ Vertrauensvolle, längerfristige Beratungsbeziehung
- ▶ Regelmäßiger Kontakt zwischen ratsuchender Person und Beratungsfachkraft

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien/-indikatoren
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Der Beratungsablauf gestaltet sich je nach Bedarf in unterschiedlicher Gewichtung und unterschiedlichem Umfang nach folgenden Beratungsinhalten:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisberatung (Anamnese, Problembeschreibung, Zielfindung)</li> <li>• Existenzsicherung (z.B. Wohnung, Arbeit, finanzielle Grundlagen)</li> <li>• Forderungsüberprüfung</li> <li>• Schuldnerschutz</li> <li>• psychosoziale Begleitung</li> </ul>               (Motivationsarbeit)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulierung und Entschuldung</li> <li>• Ggf. Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren</li> <li>• Beratungsabschluss (Abschlussgespräch oder Abbruch der Beratung)</li> </ul>               → Die einzelnen Beratungsinhalte sind in einem gesonderten „Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung“ (<u>Anlage 2</u>) differenziert dargestellt.             </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Der Beratungsprozess wird personenbezogen dokumentiert (Ziele, Maßnahmen, Durchführung, Ergebnisse).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bei vertretungsweise Tätigwerden der Beratungsfachkraft gegenüber Dritten wird eine Vollmacht eingeholt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Erteilung der Vollmacht wird von der ratsuchenden Person unterschrieben und in der Klientenakte aufbewahrt.</li> </ul>

## 2.6 Abschlussgespräch / reguläres Beratungsende

Das Abschlussgespräch findet statt, wenn die ratsuchende Person und die Beratungsfachkraft zu dem Ergebnis kommen, dass die gemeinsam formulierten Ziele erreicht wurden oder zum jetzigen Zeitpunkt nicht erreicht werden können. Hierbei findet eine Reflexion der Ziele der Beratung (Soll) und der Ist-Situation statt.

Merkmal des regulären Beratungsendes:

- ▶ Gemeinsame Reflexion der erreichten Ziele und einvernehmliche Entscheidung über Beendigung des Beratungsprozesses

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien/-indikatoren
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reflexion: Beratungsverlauf, Erreichung der vereinbarten Ziele</li> <li>▶ Originalunterlagen werden der ratsuchenden Person ausgehändigt, die Vollmachterteilung wird beendet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dokumentation des Abschlussgespräches</li> </ul>

## 2.7 Beratungsabbruch / irreguläres Beratungsende

Bei Vorliegen von wesentlichen Hemmnissen (z.B. mangelnde Mitwirkung, aggressives Verhalten, vordergründige Suchtproblematik, Vorgaben des Leistungsträgers können nicht eingehalten werden), die eine verlässliche Beratungsarbeit unmöglich machen, erfolgt die Beendigung des Beratungsprozesses durch die Beratungsfachkraft. Die Hemmnisse werden vor der Entscheidung für den Beratungsabbruch mit der ratsuchenden Person thematisiert und Konsequenzen und ggf. Möglichkeiten zur Änderung aufgezeigt. Bei Kontaktabbruch versucht die Beratungsfachkraft durch zur Verfügung stehende Kommunikationswege und –mittel Kontakt zur ratsuchenden Person aufzunehmen.

Merkmal des Beratungsabbruchs/ irregulären Beratungsendes:

- ▶ Entscheidung über Beratungsabbruch liegt bei Beratungsfachkraft

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterium/-indikatoren
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bei Kontaktabbruch wird der ratsuchenden Person eine Frist zur Rückmeldung schriftlich mitgeteilt.</li> <li>▶ Die Konsequenzen des Beratungsabbruchs werden schriftlich mitgeteilt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zur Dokumentation wird ein Formscheiben verwendet, welches in der Klientenakte abzulegen ist.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Besondere Vorgaben zur Beendigung des Beratungsprozesses, die in Verträgen mit Kostenträgern oder in Vereinbarungen zwischen der ratsuchenden Person und der Beratungsfachkraft geregelt sind, finden Beachtung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Beendigungsgründe werden den Vorgaben entsprechend dokumentiert.</li> </ul>

### 3. Falldokumentation

Die Falldokumentation ist die Erfassung von Angaben zu Beratungsanliegen und –zusammenhängen. Sie beinhaltet die Darstellung von Problemkreisen, die Erfassung der Ursachen und Auswirkungen im Zusammenhang mit der Ver- und Überschuldung und die Vereinbarung von Beratungszielen. Sie beginnt mit dem Erstgespräch und endet mit dem Abschlussgespräch bzw. dem Beratungsabbruch.

Merkmale der Falldokumentation:

- ▶ Fortlaufende Dokumentation
- ▶ Falldokumentation dient der regelmäßigen Reflexion des Beratungsprozesses und seiner Steuerung

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien / Indikatoren
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Der Beratungsverlauf wird zeitnah, transparent, nachvollziehbar und vollständig dokumentiert.</li><li>▶ Die Falldokumentation erfolgt schriftlich im Rahmen der verwendeten Software und/oder der geführten Klientenakte.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Die Beratungsfachkraft ist über den Stand des Beratungsprozesses jederzeit auskunftsfähig.</li><li>▶ In der Beratungsstelle existiert ein Dokumentationssystem.</li><li>▶ Die Datenschutzbestimmungen werden eingehalten.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Nach Beratungsende werden die Akten sicher archiviert.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Verfahrensabläufe zur Archivierung sind in der Beratungsstelle vereinbart.</li><li>▶ Die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen werden eingehalten.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Kundeneigentum (Originalunterlagen) wird der ratsuchenden Person nach Beendigung der Beratung übergeben.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Der Umgang mit Kundeneigentum (Originalunterlagen) ist in der Beratungsstelle geklärt.</li></ul>

### 4. Berichterstattung / Statistik

Die Beratungsstelle erstellt einen vollständigen und aussagekräftigen Sachbericht. Bei der Berichterstattung werden die strukturellen Vorgaben des Zuwendungsgebers/Kostenträgers und ggf. der Anerkennungsbehörde für Verbraucherinsolvenzberatungsstellen angemessen berücksichtigt.

Merkmal der Berichterstattung:

- ▶ Erhebung, Auswertung und Darstellung von Daten und deren fachliche Bewertung

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien/-indikatoren
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Für den Berichtszeitraum wird eine vollständige und nachvollziehbare Beratungsstatistik angefertigt.</li> <li>▶ Die Beratungsstelle soll sich an der bundeseinheitlichen Überschuldungsstatistik beteiligen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Inhaltliche, formale und terminliche Vorgaben für die Erstellung der Statistik werden eingehalten.</li> <li>▶ Das Prüfprotokoll des Bundesamtes für Statistik wird archiviert.</li> </ul>

## 5. Kooperation und Zusammenarbeit

Kooperation und Zusammenarbeit soll sowohl fallbezogen als auch institutionsbezogen stattfinden. Als Form fallbezogener Kooperation findet eine Vernetzung im Sinne eines Case Managements statt. Institutionsbezogen sollte die Herstellung und Pflege institutioneller Kontakte nach Möglichkeit verbindlich in Kooperationsvereinbarungen beschrieben werden. Darüber hinaus ist eine fachliche Mitarbeit in regionalen und überregionalen Gremien zur Mitgestaltung der psychosozialen Versorgungsstruktur notwendig.

Bei der Kommunikation wird zwischen internem fachlichem Austausch aller Mitarbeitenden der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen und der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, Diensten und Behörden unterschieden. Der interne fachliche Austausch erfolgt u.a. durch Teamsitzungen und Fallbesprechungen/ kollegiale Beratungen. Der externe trägerübergreifende fachliche Austausch erfolgt u.a. durch die Teilnahme an regionalen und überregionalen Arbeitskreisen/ -gruppen bzw. Gremien.

Merkmal von Kooperation und Zusammenarbeit:

- ▶ Eine regelmäßige Kooperation mit internen und externen Strukturen erfolgt und wird dokumentiert.

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien/-indikatoren
<p><b>Interner fachlicher Austausch:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Es finden regelmäßige Teamsitzungen aller Mitarbeitenden der Einrichtung zur Sicherung und Verbesserung der organisatorischen und fachlichen Arbeit statt.</li> <li>▶ Kontinuierliche Fallbesprechungen/ kollegiale Beratungen finden statt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Teilnahme aller Mitarbeitenden</li> <li>▶ Protokolle dokumentieren die getroffenen Vereinbarungen.</li> <li>▶ Teilnahme aller Beratungsfachkräfte</li> <li>▶ Es erfolgt eine Dokumentation des Ergebnisses der Fallbesprechung in der Klientenakte.</li> </ul>
<p><b>Externer fachlicher Austausch:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Es erfolgt eine Teilnahme an regionalen und landesweiten Arbeitskreisen/-gruppen bzw. Gremien.</li> <li>▶ An trägerübergreifenden kollegialen Beratungen wird teilgenommen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Teilnahme von Beratungsfachkräften</li> <li>▶ Ein klar definierter Auftrag für die Teilnahme ist formuliert.</li> <li>▶ Einladungen und Protokolle dokumentieren die Teilnahme und Ergebnisse.</li> </ul>

<p><b>Kooperation und Vernetzung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Ein zielorientierter und zweckgebundener Austausch mit Mitarbeitenden anderer Einrichtungen (Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatungsstellen, Jugendhilfe etc.) findet statt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Der Austausch/ die Vereinbarungen und Informationsweitergabe an alle Mitarbeitenden der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle sind dokumentiert.</li> </ul>
--	---

## 6. Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit soll den Bekanntheitsgrad der Einrichtung und ihrer Krisenbewältigungskompetenz sichern und verbessern. Darüber hinaus soll die Öffentlichkeit für Ver- und Überschuldung als gesellschaftliches Problem sensibilisiert werden. Sozialpolitische Handlungsnotwendigkeiten und juristische Reformbedarfe sollen vorgestellt und Vorschläge und Konzepte bekanntgemacht werden.

Merkmale der Öffentlichkeitsarbeit:

- Öffentlichkeitsarbeit sichert und verbessert die Bekanntheit des Beratungsangebotes der Einrichtung.
- Sie sensibilisiert die Öffentlichkeit für das Thema Ver- und Überschuldung.

<b>Qualitätskriterien</b>	<b>Beurteilungskriterien / Indikatoren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Standort, Öffnungszeiten und Kontaktdaten der Beratungsstelle werden in geeigneten Medien veröffentlicht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Die Zugangsmöglichkeiten zur Beratungsstelle sind öffentlich bekannt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Fachtexte, Artikel oder Informationen zur Ver- und Überschuldung werden in geeigneter Weise regional und landesweit publiziert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Eine Dokumentation der Öffentlichkeitsarbeit erfolgt.</li> </ul>

## 7. Prävention

Die Präventionsarbeit der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen zielt auf die Vermeidung von Ver- und Überschuldung. Dazu wird im Beratungskontext mit Einzelpersonen/Angehörigen und darüber hinaus zielgruppenorientiert thematisch gearbeitet.

Merkmale von Prävention:

- ▶ Fallbezogene Prävention im Beratungsprozess
- ▶ Präventionsarbeit als sozialpolitische Aufgabe außerhalb des Beratungsprozesses

Qualitätskriterien	Beurteilungskriterien/-indikatoren
<b>Prävention im Beratungsprozess:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Es erfolgt eine kontinuierliche Vermittlung von persönlichen Strategien und Fähigkeiten zur Vermeidung weiterer Verschuldung und existenzbedrohender Krisen im Beratungsprozess.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Beratungsdokumentation in der Klientenakte</li></ul>
<b>Prävention außerhalb des Beratungsprozesses:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Es werden themenbezogene Projekte, (Fach-) Präsentationen und Veranstaltungen geplant und durchgeführt.</li><li>▶ An themenbezogenen Veranstaltungen anderer Akteure wird mitgewirkt.</li><li>▶ Themenbezogene Informations- und Lehrmaterialien werden erstellt und bekanntgemacht.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Dokumentation der Durchführung von Projekten und Veranstaltungen</li><li>▶ Dokumentation der Mitwirkung an Veranstaltungen anderer Akteure</li><li>▶ Dokumentation der Veröffentlichungen</li><li>▶ Regelmäßige Aktualisierung der Informations- und Lehrmaterialien</li></ul>

### III. Ergebnisqualität

**Die Wirksamkeit und Effizienz der Leistungserbringung spiegelt sich in der Ergebnisqualität wider. Die Beurteilung der Qualität der Ergebnisse hängt in hohem Maße davon ab, ob und in welchem Maße die vereinbarten Ziele der Leistungserbringung erreicht wurden.**

Die Ergebnisqualität ist das Resultat des Beratungs- und Betreuungsprozesses in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung. Bei der Messung der Qualität bzw. des Umfangs des Erfolges der Beratungsleistungen insgesamt spielen die Zufriedenheit der Ratsuchenden und der Mitarbeitenden der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle die entscheidende Rolle. Mit den Methoden zur Messung der Ergebnisqualität und durch das Erbringen von Nachweisen wird Transparenz in den Abläufen der Tätigkeiten in den Beratungsstellen geschaffen. Die Dokumentation der Ergebnisqualität ermöglicht Erkenntnisse für eine Verbesserung von Arbeitsabläufen und –strukturen und gibt Aufschluss über die fachliche Qualifikation und die Bedarfsentwicklung in den Regionen und im Land Brandenburg.

#### 1. Indikatoren für eine hohe Ergebnisqualität

Eine hohe Ergebnisqualität ist dann gegeben, wenn

- der mit der/dem Ratsuchende/n vereinbarte Beratungsauftrag und
- der von den Kostenträgern durch Zuwendung, Leistungsvereinbarung oder gesetzlichen Auftrag vorgegebene Zweck erfüllt wird.

#### 2. Methoden zur Messung des Grades der Ergebnisqualität – Erbringung von Nachweisen

##### 2.1. Falldokumentation

Die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen dokumentieren ihre Leistungen fallbezogen entsprechend den Vorgaben der Kostenträger bzw. der gesetzlichen Regelungen. Die Erreichung der fallbezogenen Beratungsergebnisse kann auf der Grundlage der in der Prozessqualität beschriebenen Beurteilungskriterien/-indikatoren bewertet werden.

##### 2.2. Berichtswesen

Für die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung ist auf der Grundlage der Vorgaben der Kostenträger ein einheitliches Berichtswesen anzustreben. Die Berichte enthalten Aussagen über wesentliche Inhalte der Prozess- und Strukturqualität der Leistungserbringung:

- Personelle Besetzung
- Fortbildung und Qualifizierung
- Beratungs- und Öffnungszeiten
- Erreichung der Zielgruppe anhand von Fallzahlen
- Dokumentation der Beratungsaufträge und Zielerreichung
- Kooperation und Zusammenarbeit.

Der Träger der Verbraucherinsolvenzberatungsstelle legt der zuständigen Behörde mit der alle drei Jahre erfolgenden Berichterstattung einen Sachbericht vor. Im Bericht ist die Einhaltung der Zulassungskriterien als geeignete Stelle im Verbraucherinsolvenzverfahren gegenüber der zuständigen Behörde zu dokumentieren. Die Auswertungsergebnisse der Sachbe-

richte bilden eine Basis für die Fachdiskussion zur Weiterentwicklung der Verbraucherinsolvenzberatung im Land Brandenburg unter Beteiligung aller relevanten Akteure.

### 2.3. Bundeseinheitliche Statistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte

Der Träger der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle soll an der Erhebung der bundeseinheitlichen Basisstatistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte teilnehmen.

Er beachtet dabei die im Gesetz über die Statistik der Überschuldung privater Personen (Überschuldungsstatistikgesetz) festgelegten Bestimmungen.

### 2.4. Befragung der ratsuchenden Personen

Die Zufriedenheit der ratsuchenden Personen ist ein zentrales Anliegen der Arbeit der Schuldner- und Insolvenzberatung.

Wie die ratsuchenden Personen die Beratungsleistungen wahrnehmen bzw. einschätzen, wird mittels regelmäßiger, anonymer, einheitlicher Fragestellungen auf der Grundlage eines Fragebogen-Musters (siehe *Anlage 3*) erfasst. Im Fokus der Betrachtungen stehen dabei die allgemeine Zufriedenheit mit dem Beratungsangebot und den Ergebnissen der Beratung.

Während des Beratungsprozesses soll in sinnvollen Zeitabständen anhand der vereinbarten Beratungsziele bei den ratsuchenden Personen nachgefragt werden, ob sich die noch laufende Hilfe ausreichend an ihrem Bedarf orientiert. Empfehlenswert ist, bei langfristigen Beratungen jährlich eine Befragung vorzunehmen, mindestens aber am Ende des Beratungsprozesses.

Die ausgefüllten Fragebögen werden durch die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle in regelmäßigen Zeitabständen ausgewertet. So können Schlussfolgerungen auf den Stand und die Entwicklung der Qualität der Beratungsleistungen gezogen werden.

## 3. Fortschreibung der Konzeption

Die Konzeption der Beratungsstelle ist in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch alle drei Jahre auf ihre Aktualität zu prüfen und gegebenenfalls zu überarbeiten.

## 4. Kontinuierliche Qualitätsentwicklung

Um eine systematische und kontinuierliche Qualitätsentwicklung zu gewährleisten, ist mittels oben genannter Verfahren die Qualität der Leistungserbringung zu reflektieren, daraus sind Schlussfolgerungen für die kontinuierliche Weiterentwicklung zu ziehen.

Die Träger stellen die regelmäßige Analyse der erhobenen Daten und die Ableitung geeigneter Verbesserungsmaßnahmen sicher, fördern das Qualitätsbewusstsein innerhalb ihrer Organisationen und gewährleisten die Einhaltung der formulierten Qualitätsstandards.

Durch die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern und den gegenseitigen fachlichen Austausch können Schnittstellen identifiziert sowie gemeinsam neue Sichtweisen erarbeitet und umgesetzt werden. Soziale Themen, welche die Überschuldung von privaten Personen und Haushalten tangieren, werden aufgegriffen und sowohl in den Leistungsangeboten der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen berücksichtigt als auch in Sozialplanungsprozesse eingebracht.



## Anlage 1

### Checkliste zur Krisenklärung

#### Angaben zur ratsuchenden Person:

<b>Erstkontakt am</b>		Telefonisch <input type="checkbox"/>	Schriftlich <input type="checkbox"/>	Persönlich <input type="checkbox"/>
<b>Name, Vorname</b>				
<b>Wohnort, PLZ</b>				
<b>Straße, Hausnummer</b>				
<b>Telefon</b>				

<b>Anzahl unterhaltspflichtiger Kinder, inkl. Alter und im Haushalt lebend</b>	
<b>Telefon</b>	

<b>Zugang zur Beratungsstelle</b>	Woher wusste der/die Ratsuchende von der Beratungsstelle:
-----------------------------------	---

#### Zu den existenziellen Gefährdungen gehören aktuell:

	In Höhe von	Termin zur Räumung der Wohnung	Termin zur Zwangsversteigerung des Hauses
<b>Mietschulden</b>			
	In Höhe von	Termin zur Sperrung:	Ist Abgestellt
<b>Stromschulden</b>			ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>
<b>Gassschulden</b>			ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>
<b>Wasserschulden</b>			ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>
<b>drohende Haftstrafen</b>	ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>	Haftantritt am:	

**Kontosituation:**

Ist ein Konto vorhanden	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
‣ als P-Konto	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
‣ als Giro-Konto	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Ist ein Dispo eingerichtet	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
‣ in Höhe von		
‣ davon in Anspruch genommen		
Liegen Kontopfändungen vor	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Droht ein Kontokündigung	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>

**Einkommenssituation:**

	Art des Einkommens	Höhe des Einkommens
Ratsuchende Person		
Lebenspartner/in		
Weitere Personen im Haushalt:		
1. Kind		
2. Kind		
3. Kind		
4. Kind		
Etc.		

**Weiterleitung an eine Beratungsfachkraft wegen notwendiger Existenzsicherung erforderlich:**

ja       nein       ist erfolgt am: .....

**Datum und Hdz. des/der annehmenden MA:** .....

## **Anlage 2**

### **Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung<sup>3</sup>**

#### **1. Basisberatung**

- Information über die Arbeitsweise in der Schuldnerberatung
- Klärungs- und Zugangsberatung, ggf. Vermittlung an andere Soziale Dienste
- Erheben der psychosozialen Situation
- Erfassung der persönlichen Daten, der familiären und beruflichen Situation
- Erstellung einer Einnahmen-/Ausgabenübersicht
- Erfassung der Gesamtverbindlichkeiten
- Reflexion der materiellen Konsequenzen und sozialen Folgen der Überschuldung in der aktuellen Lebenssituation
- Erfassung weiterer Probleme und Beurteilung der Auswirkungen auf die Schuldnerberatung
- Überprüfung der Notwendigkeit Existenz sichernder Maßnahmen
- Erstellen einer ersten Arbeitshypothese zu den Ursachen der Überschuldung
- Klärung des Selbsthilfepotenzials des Schuldners/ der Schuldnerin
- Information zu Möglichkeiten der Insolvenzordnung
- Beschreibung des Beratungszieles
- Absprachen zur Zusammenarbeit, Vereinbarung eines Beratungskontraktes

#### **2. Existenzsicherung**

- Hilfestellung zur Sicherung des notwendigen Lebensunterhaltes
- Haushalts- und Budgetberatung
- Bedarfsgerechte Prüfung von Versicherungs-, Dienstleistungs- und Kreditverträgen im Rahmen der Haushaltsplanung / -führung
- Beratung zur Einnahmen- und Ausgabenoptimierung
- Sozialleistungsberatung
- Beratung zum Zwangsvollstreckungsrecht
  - Überprüfung der Pfändungsfreibeträge und ggf. Unterstützung bei der Erhöhung des Pfändungsfreibetrages
  - Beratung und Hilfestellung bei Kontopfändungen, Lohnabtretung und Aufrechnung
  - Beratung zum Pfändungsschutzkonto und Ausstellung der Bescheinigung gemäß § 850 k ZPO<sup>4</sup>
- Hilfen zum Erhalt der Wohnung und bei vergleichbaren Notlagen
- Hilfen zur Erhaltung oder Wiedererlangung einer Erwerbstätigkeit
- Beratung zur Vermeidung von Ersatzfreiheitsstrafen
- Erhalt des Girokontos oder Hilfe bei der Einrichtung eines Girokontos

#### **3. Forderungsprüfung, Schuldnerschutz**

- Zusammenstellen, Ordnen, Aktualisieren der Schuldenunterlagen
- Überprüfung der Forderungen nach Grund und Höhe
- Hilfen zur Wahrnehmung der Schuldner- und Verbraucherrechte

---

<sup>3</sup> In Anlehnung an die Leistungskataloge Schuldnerberatung der Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatung der Verbände- AG SBV und des Evangelischen Fachverbandes für Schuldnerberatung Diakonisches Werk im Rheinland

<sup>4</sup> als anerkannte "geeignete Stelle"

- Erschließung anwaltlicher Beratung und Vertretung
- Mitwirkung bei der Beantragung von Beratungs- und Prozesskostenhilfe
- Gläubigerinformation zur Zahlungsunfähigkeit des Ratsuchenden vermitteln

#### **4. Psychosoziale Betreuung**

- Klärung und Bewertung der individuellen Ursachen der Ver- und Überschuldung und des Konsumverhaltens
- Klärung des Anspruchsniveaus und der finanziellen Lebensplanung
- Klärung und Bearbeitung der im Zusammenhang mit Überschuldung stehenden Beziehungs- und Persönlichkeitsprobleme
- Erarbeiten von Handlungsalternativen zur Vermeidung erneuter Schuldenprobleme
- Befähigung zum Leben mit der Überschuldung
- Motivationsarbeit
- Stärkung der Selbsthilfepotenziale
- Vermittlung zusätzlicher sozialer Beratungsangebote und Hilfen

#### **5. Regulierung und Entschuldung**

- Erstellung und Umsetzung von Regulierungsplänen unter Beachtung folgender Aspekte:
  - Familieneinkommen und Unterhaltsverpflichtungen
  - Sicherungsrechte einzelner Forderungen
  - potenziell „rechtswidrige“ Forderungen (Teilforderungen), z.B. Zinsen, Kosten
  - frei verfügbare Eigenmittel bzw. Fremdmittel des/der Schuldners/in
- Führung von Verhandlungen mit Gläubigern zur Umsetzung des Regulierungsplanes
- In Ausnahmefällen Umsetzung des Regulierungsplanes durch treuhänderische Abtretung
- Hilfe bei der Beantragung von Stiftungs- und/oder Fondsmitteln

#### **6. Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren**

- Information und Beratung zum Verbraucherinsolvenzverfahren (InsO)
- Unterstützung oder Durchführung des außergerichtlichen Einigungsversuches auf Basis der InsO
  - a) erfolgreiche Einigung und Unterstützung bei der Planerfüllung / Regulierungsvereinbarung
  - b) Ausstellung der Bescheinigung auf der Grundlage persönlicher Beratung und eingehender Prüfung der Einkommens- und Vermögensverhältnisse
- Unterstützung und Beratung bei der Antragstellung auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Verfahrenskostenstundung etc.
- Unterstützung und / oder Vertretung bei der Verfahrenskostenstundung, im Antrags-, Insolvenz-, Insolvenzplan- und Restschuldbefreiungsverfahren
- Unterstützung / Beratung zur Rückführung gestundeter Verfahrenskosten

#### **7. Beratungsabschluss**

- Abschlussgespräch mit Reflexion des Beratungsprozesses
- Beratungsabbruch bei fehlender Mitwirkung
- Mitteilung an Gläubiger/ Behörden
- Beratungsangebot bei zukünftig auftretenden Fragen und Problemen

**Anlage 3**  
**Musterfragebogen**

Um die Arbeitsweise unserer Beratungsstelle für Sie zu optimieren, bitten wir um Ihre Mithilfe. Ihre Meinung ist uns wichtig! Nehmen Sie sich bitte ein paar Minuten Zeit für diesen Fragebogen. Diese Umfrage ist freiwillig und erfolgt anonymisiert. **(Zutreffendes bitte ankreuzen!)**

**Zur Person**

Wie viele Beratungsgespräche hatten Sie schon bei uns?	1 bis 3 <input type="radio"/>	4 bis 7 <input type="radio"/>	mehr <input type="radio"/>
Sie sind	männlich <input type="radio"/>	weiblich <input type="radio"/>	
Wie alt sind Sie?			

**Die Beratungsstelle**

	Freunde, Bekannte	Behörde	andere Beratungsstelle	Zeitung	Internet	Sonstiges
Wie haben Sie von uns erfahren?						

	ja	eher ja	nein	eher nein	weiß nicht
War die Beratungsstelle gut zu finden?					
Würden Sie unsere Beratungsstelle weiterempfehlen?					

	persönlich	Telefon	Internet	Sonstiges
Wie haben Sie den ersten Kontakt zu uns aufgenommen?				

	willkommen	ernstgenommen	weder / noch	störend	abgewimmelt
Wie fühlten Sie sich beim ersten Beratungskontakt?					

	ja	eher ja	nein	eher nein	weiß nicht
Waren Sie mit dem ersten Kontakt in unserer Beratungsstelle zufrieden?					

**Die Beraterin / der Berater**

	ja	eher ja	nein	eher nein	weiß nicht
Haben Sie sich von Ihrer Beraterin / Ihrem Berater ernst genommen gefühlt?					
Hat sich die Beraterin / der Berater ausreichend Zeit für Sie genommen?					
Haben Sie die Ausführungen der Beraterin / des Beraters gut verstanden?					
Fühlen Sie sich fachlich gut und zuverlässig betreut?					
Wurden die Ziele der Beratung mit Ihnen besprochen?					
Ist Ihre Beraterin / Ihr Berater gut telefonisch erreichbar?					

	ja	eher ja	nein	eher nein	weiß nicht
Haben Sie Vertrauen zu Ihrer Beraterin / Ihrem Berater gefasst?					

### Beratungsergebnisse

	ja	eher ja	nein	eher nein	weiß nicht
Wurden Ihre Erwartungen an die Beratung erfüllt?					
Sind Sie mit dem Beratungsergebnis zufrieden?					
Hat sich Ihre persönliche Situation durch die Beratung verbessert?					
Haben sich Ihre Ängste (wenn vorhanden), was Ihre Schulden betrifft, durch die Beratung verringert?					

**Haben Sie Ideen, was wir in unserer Arbeit verändern könnten? Wir freuen uns über jede Empfehlung.**

Ich fände es gut, wenn

Mich stört es, dass

Außerdem möchte ich noch sagen, dass

**Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung und danken für Ihre Bemühungen!**