

Sozialräumliche soziale Schuldnerberatung für Senior:innen

Handlungsempfehlungen der
Diakonie Deutschland



Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Die Handlungsempfehlungen sind Ergebnis des Bundesmodellprojektes »Sozialräumliche soziale Schuldnerberatung für Senior:innen«, das von 2022 bis 2025 an zehn Standorten bundesweit die Erprobung sozialräumlicher Beratungsansätze für Senior:innen mit Schulden ermöglicht hat. Das Projekt wurde aus Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Hintergrund

Die Überschuldung privater Haushalte betrifft zunehmend ältere Menschen. 2024 galten in Deutschland 723.000 Menschen im Alter zwischen 60 und 69 Jahren als überschuldet, ein Anstieg von über 61,27 Prozent im Vergleich zu 2014.¹ Auch ist die Schuldenlast älterer Menschen besonders hoch.

Aus verschiedenen Gründen wie Unkenntnis des Unterstützungsangebotes, fehlender Mobilität oder Scham finden sie jedoch nicht den Weg in die Schuldnerberatungsstellen. Die statistisch erhobene Ver- und Überschuldung von Senior:innen spiegelt sich nicht in den Beratungszahlen der Schuldnerberatung wider. Menschen ab 65 Jahren machen nur 9,4 Prozent der beratenen Personen in der Schuldnerberatung aus.²

Damit Senior:innen Hilfe und Unterstützung durch eine Schuldnerberatung erhalten können, ist oftmals ein besonderer Zugang notwendig. Die allgemein übliche »Komm-Struktur« in der Schuldnerberatung erreicht diese Klient:innen-Gruppe nicht ausreichend.

Mögliche Auswirkungen von Verschuldung im Alter

- Keine ausreichende Versorgung mit Lebensmitteln
- Stromsperren
- Schimmel in der Wohnung durch Nichtheizen
- Wohnraumverlust
- Kontosperrung
- Pfändungen von Sozialleistungen und Pflegegeld auf dem Girokonto, wenn kein Pfändungsschutz besteht
- Nutzung von Pflegegeld zur Sicherung existenzieller Bedarfe
- Vermeidung von Arztbesuchen aus Angst vor Zuzahlungen und IGEL-Leistungen
- Leben in Angst und Scham vor Inkassopost und Besuchen von Inkassomitarbeiter:innen oder Gerichtsvollzieher:innen
- Vereinsamung und Isolation

Die Moralvorstellungen und das Ehrgefühl der älteren Generation sind stark geprägt vom Zwang, finanziell zuverlässig zu erscheinen, so dass Betroffene vielfach eher Raten begleichen, als sich eine warme Mahlzeit zu leisten oder die Heizung einzuschalten.

Wenn Menschen in Rente gehen und einen noch nicht abgezahlten Kredit in die Rente mitnehmen, kann es schnell zu Zahlungsschwierigkeiten und Überschuldung kommen. Vielleicht war der Plan, die Raten mit dem Verdienst aus einem Minijob zu tilgen. Wird dieser Job verloren oder die betroffene Person wird krank, wird der Kredit nicht mehr bedient – schnell kommt es zum Mahnbescheid und zur Pfändung.

Die Auswirkungen von Ver- und Überschuldung im Alter werden oftmals erst sichtbar bei Wohnraumverlust, Stromsperren oder wenn die Apotheke kein Verbandmaterial und keine Medikamente mehr liefert. Im schlimmsten Fall besteht keine aktive Krankenversicherung mehr.

¹ vgl. Creditreform Wirtschaftsforschung 2024, S. 66

² vgl. https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/06/PD25_213_63511.html

Aufsuchende Schuldnerberatung für Senior:innen zur Verwirklichung der Ziele der Altenhilfe nach SGB XII

§71 SGB XII regelt die Altenhilfe und zielt darauf ab, älteren Menschen zu helfen, altersbedingte Schwierigkeiten zu vermeiden, zu überwinden oder zu mildern. Es geht darum, mehr Selbstbestimmung älterer Menschen zu ermöglichen und ihre Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern sowie ihre Selbsthilfekräfte zu stärken. Die Leistungen der Altenhilfe umfassen Beratung, Unterstützung und Angebote, die auf die individuellen Bedürfnisse älterer Menschen zugeschnitten sind.

Senior:innen kennen oftmals das Angebot der Schuldnerberatungen nicht oder die Scham über ihre Situation hindert sie daran, eine Beratungsstelle aufzusuchen. Dazu kommen eigene Mobilitätshindernisse, mangelnde ÖPNV-Infrastruktur im ländlichen Raum und die Hochschwelligkeit mancher Schuldnerberatungsstellen (räumliche Bedingungen aber auch Wartezeiten).

Die aufsuchende Schuldnerberatung ist ein auf Senior:innen individuell zugeschnittenes Angebot und hilft, verschuldete Senior:innen zu erreichen. Sie ist damit ein Angebot, das direkt an die Ziele des §71 SGB XII anknüpft. Wohnraumverlust kann abgewendet und die finanzielle Problematik kann gelöst werden. Senior:innen können wieder am gesellschaftlichen Leben teilhaben und haben eine Chance, ihre Isolation zu durchbrechen.

Handlungsempfehlungen zur Implementierung von aufsuchender Schuldnerberatung für Senior:innen in die Schuldnerberatungsstelle

Finanzielle Ausstattung

Kommunen können durch die Implementierung aufsuchender Schuldnerberatung für Senior:innen die Zielstellungen des § 71 SGB XII adressieren:

- Die Existenzsicherung von Senior:innen wird ermöglicht (Abwendung von Wohnraumverlust und aktiver Krankenversicherungsschutz hergestellt).
- Altersarmut und Verschuldung bei Senior:innen werden sichtbar gemacht.
- Wissen und Informationen über Hilfsangebote sind zugänglich.
- Die gesellschaftliche Relevanz der aufsuchenden Schuldnerberatung für Senior:innen wird erkannt.
- Inklusion, Diversität und soziale Teilhabe werden gefördert.

In einigen Kommunen und Kreisen liegen Strategiepapiere zur Zukunftsentwicklung der Region vor, so zum Beispiel in Köln, wo die »Kölner Perspektive 2030+« und ein Masterplan erarbeitet wurden. Ziel dieser Strategiepapiere ist es, in einem ämter- und dezernatsübergreifenden Prozess zu entscheiden, welche Ziele für bestimmte Räume und bestimmte Zielgruppen erreicht werden sollen und wie der Weg zur Erreichung dieser Ziele gestaltet werden kann.

Es geht dabei um die Lebensqualität der Menschen, um die Vielfalt der Quartiere, um eine Gemeinwohlverpflichtung und um die Stärkung der Selbsthilfe.

Alles, was aufsuchende Schuldnerberatung für Senior:innen erreichen kann, stimmt dabei mit den Zielen von Städten und Gemeinden für eine lebenswerte Zukunft ihrer Bewohner:innen im Seniorenalter überein.

Finanzierung von mindestens einer Vollzeitstelle in der Schuldnerberatung für aufsuchende Beratung für Senior:innen

Die Beratung von älteren Menschen ist meistens zeitintensiver als die Arbeit mit jüngeren Klient:innengruppen und weicht damit von den Fallzahlen der regulären Schuldnerberatung ab. Die aufsuchende Arbeit ist zusätzlich, aufgrund von Fahrtzeiten, zeitintensiver.

Auch für die wichtige Netzwerkarbeit wird ein Zeitkontingent benötigt. Daher sollte eine pauschal finanzierte Vollzeitstelle für die aufsuchende Schuldnerberatung angestrebt werden.

Es besteht auch die Möglichkeit, die Finanzierung der aufsuchenden Schuldnerberatung für Senior:innen nicht in Form einer pauschalen Stellenfinanzierung, sondern in einer fallbezogenen Abrechnung umzusetzen. So zahlt zum Beispiel die Stadt Köln/ Sozialamt fallbezogen die aufsuchende Schuldnerberatung für Senior:innen für alle Senior:innen,

- die im Bezug von SGB XII-Leistungen sind oder
- bei denen ohne eine Beratung der Wohnraumverlust nicht abgewendet werden kann oder
- bei denen durch Ratenzahlungen das Existenzminimum gefährdet ist und die verfügbaren Mittel zum Lebensunterhalt den SGB XII-Betrag unterschreiten.

Es werden bis zu drei Beratungsstunden pro Fall mit einem angemessenen Stundensatz vergütet. Im Bedarfsfall können bis zu zwölf Beratungsstunden pro Fall abgerechnet werden. Die Abrechnung ist sehr einfach gehalten und verläuft seit Jahren kooperativ.

Die gesetzliche Grundlage für dieses Modell findet sich in

§11 (4) SGB XII:

»Auf die Möglichkeit der Beratung und Unterstützung durch Verbände der freien Wohlfahrtspflege, durch Angehörige der rechtsberatenden Berufe und durch sonstige Stellen ist hinzuweisen. Ist die Beratung durch eine Schuldnerberatungsstelle oder andere Fachberatungsstellen geboten, ist auf ihre Inanspruchnahme hinzuwirken. Angemessene Kosten einer Beratung nach Satz 2 sollen übernommen werden, wenn eine Lebenslage, die Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt erforderlich macht oder erwarten lässt, sonst nicht überwunden werden kann; in anderen Fällen können Kosten übernommen werden. Die Kostenübernahme kann auch in Form einer pauschalierten Abgeltung der Leistung der Schuldnerberatungsstelle oder anderer Fachberatungsstellen erfolgen.«

Sozialraumanalyse

Vor Einrichtung der aufsuchenden, sozialräumlichen Beratung sollte eine Sozialraumanalyse erstellt werden. Dies geschieht mittels Datenanalyse, Befragung von Bewohner:innen und der Sozialraumbegleitung. Die Kenntnisse anderer Angebote des Trägers können bei der Bedarfsanalyse intensiv einbezogen werden.

Erkenntnisse über die sozialen Beziehungen und Aktivitäten von Senior:innen sind für die Planung des Angebotes unerlässlich.

Durch die Sozialraumanalyse und die Kenntnis aller Akteure im Bereich der Senior:innenangebote untereinander entsteht häufig bereits eine Zusammenarbeit der Handelnden. Dies fördert die Vernetzung und bündelt Ressourcen.

Zunächst sollte im Sozialraum geklärt werden, welche Akteure oder Gremien eine zentrale Rolle bei der Bündelung der Interessen älterer Menschen einnehmen. Um eine gute Kenntnis des Sozialraums und der Lebenssituation älterer Menschen zu erlangen, ist die Unterstützung von Kooperationspartner:innen wie zum Beispiel Seniorenvertretungen oder Seniorenbeiräten unerlässlich. Wo sie existieren, sind sie wichtige Akteure im Bereich der Themen der älteren Generation. Sie sind oftmals direkt an die (Ober)bürgermeister:innen angebunden und nehmen an vielen wichtigen Gremien teil; zum Teil mit Stimmrecht, zum Teil mit Rederecht. Seniorenvertreter:innen transportieren zudem dringende Themen in die Senior:innenpolitik.

Sind die Seniorenvertretungen sensibilisiert für die Verschuldung von Senior:innen und die daraus oft folgenden Problematiken, können sie sich bei der Kommune für die Finanzierung von aufsuchender Schuldnerberatung für Senior:innen einsetzen und auch andere Akteure im Gemeinwesen für das Thema sensibilisieren.

Netzwerkarbeit

Um die sozialräumliche und aufsuchende Schuldnerberatung für Senior:innen bekannt zu machen, bedarf es einer intensiven Netzwerkarbeit mit Kooperationspartner:innen, die über Expertise zu Problemlagen im Alter verfügen und Kontakt zu Senior:innen haben. Für die Netzwerkarbeit müssen bei der Planung des Angebotes entsprechende zeitliche und personelle Ressourcen eingeplant werden.

Netzwerkpartner:innen im Feld der Seniorenarbeit sind Pflegedienste, stationäre Einrichtungen, Seniorenberatung, Verantwortliche für Präventive Hausbesuche, Senior:innennetzwerke, Wohnungsbaugesellschaften, kirchliche Senior:innengruppen, Betreuungsvereine und auch Gerichtsvollzieher:innen, Ämter und Banken.

Über die Installation eines »Runden Tisches Senior:innenarbeit« oder die Teilnahme an einer entsprechenden bereits bestehenden thematischen Runde ist die Vernetzung gesichert und es wachsen tragfähige Kooperationen. Gemeinsame Veranstaltungen für Senior:innen mit Kooperationspartnern sind möglich und erfolgsversprechend.

Veranstaltungsreihen mit Titeln wie »Selbstbestimmt und sicher im Alter – was tun bei knapper Rente?« oder »Geld sparen im Alter« sprechen viele Senior:innen an. Themen der Schuldnerberatung, wie zum Beispiel das Pfändungsschutzkonto und Ratenzahlungen, können in diesem Kontext angesprochen werden, ohne dass diese bereits im Titel offenkundig sind und eine abschreckende Wirkung haben.

Beratungsansätze

a) Im Quartier/Sozialraum

Durch Netzwerkarbeit wird eine verlässliche Zusammenarbeit mit Kooperationspartner:innen aufgebaut. Diese können für die Beratungsarbeit der aufsuchenden Schuldnerberater:innen ihre Räumlichkeiten zur Verfügung stellen. Das Angebot der Beratung etwa in einem Stadtteilzentrum in der Nähe des Wohnortes können dann diejenigen Senior:innen wahrnehmen, die keinen Hausbesuch wünschen, aber den Weg bis in die Schuldnerberatungsstelle nicht bewältigen können – zum Beispiel, weil diese zu weit entfernt oder nicht barrierearm ist. Für die Umsetzung einer solchen Beratung benötigen die Berater:innen ein Laptop, ein internetfähiges Smartphone und einen transportablen Drucker/Scanner. Gegebenenfalls ist es notwendig, ein Nutzungsentgelt für die Räume der Kooperationspartner:innen einzuplanen.

b) In der Häuslichkeit

Herausforderungen und Vorteile einer aufsuchenden Beratung im Wohnumfeld

- Neben der Tatsache, dass Ratsuchende keinen mühevollen Weg in die Beratungsstelle antreten müssen, können sich Berater:innen im Wohnumfeld der Ratsuchenden einen Überblick über die Lebenssituation und gegebenenfalls weitere Hilfebedarfe machen. Eventuell können weitere Hilfen angeregt werden, wenn die Wohnumstände besonders schwierig sind. Im Zusammenhang mit der Verschuldung relevante Papiere und Unterlagen sind schnell gefunden und können für die weitere Beratung gescannt werden.
- Ein besonders respektvoller Umgang mit den Menschen in deren privatem Wohnbereich ist notwendig.
- Beratungskräfte müssen darauf vorbereitet sein, schwierige Wohnverhältnisse in unterschiedlichen Abstufungen – bis hin zur Verwahrlosung – vorzufinden. Dafür sollten präventive Vorkehrungen getroffen werden (Schuhüberzieher, Tüten als Sitzunterlage, Schutzhandschuhe, Menthol zum Aufbringen unter der Nase).
- Auch bei Hausbesuchen benötigen die Berater:innen mobile Arbeitsgeräte wie oben beschrieben.

Fortbildungsthemen

Zur Vorbereitung auf den aufsuchenden Beratungsansatz in der Schuldnerberatung mit Senior:innen benötigen Mitarbeiter:innen Fortbildungen.

Vorrangige Themen:

- Herausforderung der Beratungsarbeit im häuslichen Kontext, Durchführung von Hausbesuchen
- Scham im Kontext der Schuldnerberatung
- Demenz und Alterserkrankungen
- Gerontologische Fortbildung zu Ressourcen im Alter
- SGB XII und Wohngeld
- Kenntnis über angrenzende Beratungsbereiche (Seniorenberatung, Pflegeberatung, Energieberatung)

Sicherheit der Berater:innen

- Die Berater:innen sollten immer im digitalen Kalender eintragen, wo sie Hausbesuche durchführen.
- Nach Möglichkeit sollten Erstbesuche in der Häuslichkeit zu zweit geplant werden.
- Ein polizeilich zugelassener Schreckalarm kann sinnvoll sein, um die Beratenden in der Häuslichkeit stärker abzusichern.

- Auch bei Hausbesuchen müssen Mitarbeiter:innen versichert sein. Eventuell muss der Versicherung des Trägers der Beratungsstelle mitgeteilt werden, dass die Schuldnerberatung auch Hausbesuche durchführt.

Mobilität

- Im ländlichen Raum benötigen Berater:innen ein Fahrzeug. Im besten Fall stellt der Träger ein Dienstfahrzeug zur Verfügung. Bei Nutzung von privaten PKW werden die Kilometer abgerechnet.
- Ein Deutschlandticket/Ticket ÖPNV ist für städtische Räume und Umgebung hilfreich beziehungsweise notwendig.

c) In der Beratungsstelle

Wenn Senior:innen einen Termin in der Schuldnerberatungsstelle wahrnehmen wollen, sollte die Kontaktaufnahme möglichst niederschwellig möglich sein, zum Beispiel über eine eigene Rufnummer für die aufsuchende Schuldnerberatung für Senior:innen ohne feste Anrufzeiten.

Die Beratungsstelle ist für die Berater:innen selbst das bekannte und erprobte Beratungsumfeld. Es ist jedoch damit zu rechnen, dass sich Senior:innen je nach Vorerfahrung mit Beratung in diesem Setting erst einmal unwohl fühlen und eine längere Phase des Kennenlernens und des Joinings notwendig ist, bis die Verschuldung thematisiert werden kann. Dabei ist es hilfreich, sensibel auf Themen der älteren Generation einzugehen (Krankheiten, Tod, Freunde sterben) und Verständnis für diese Lebenslage zu entwickeln.

Für alle Beratungssettings gilt: Ein höheres Zeitbudget pro Beratungsgespräch muss eingeplant werden; um Vertrauen aufzubauen, andere Themen einzuordnen, aber auch, weil komplexe Verfahrensschritte der Schuldnerberatung häufig intensiver erläutert werden müssen.

Supervision, kollegiale Beratung

Fallsupervision ist ein wichtiges Angebot des Trägers für Schuldnerberater:innen, die aufsuchende Schuldnerberatung für Senior:innen durchführen.

Es kann in der aufsuchenden Arbeit zu besonderen Belastungen kommen. Ob es eine verwahrloste Wohnung ist oder herausforderndes Verhalten von Klient:innen in einem den Beratenden unbekannten Beratungsumfeld – diese Beratungserfahrungen erfordern eine gute Reflexion, um souverän und professionell reagieren zu können.

Dies gilt auch für die professionelle Auseinandersetzung mit den Themen Alter, Krankheit, Tod, Einsamkeit und Scham. Die kollegiale Beratung mit Kolleg:innen aus den Bereichen Pflege/Altenarbeit oder anderen Facharbeitsfeldern, die Klient:innen im häuslichen Umfeld begleiten (zum Beispiel ambulante Jugendhilfe), kann sehr hilfreich sein.

Fazit

Ältere Menschen benötigen bei finanziellen Problemen eine besondere Herangehensweise, die die altersbedingten Einschränkungen und Besonderheiten berücksichtigt. Eine gute Kooperation mit möglichst vielen Netzwerkpartner:innen, ein höheres Zeitkontingent pro Beratung, gute Schulung und Vorbereitung der Beratungskräfte und ein geduldiger, motivierender Dialog mit Senior:innen helfen, besseren Zugang zur Zielgruppe zu finden, und werden in den meisten Fällen zur Auflösung von extremen Problemlagen führen. Die Zusatzkosten dieser sozialräumlichen sozialen Beratung werden sich durch erheblich reduzierte Folgekosten bei Überschuldung für die Kommunen beziehungsweise Kostenträger auszahlen.

Der größte gesellschaftliche Gewinn lässt sich jedoch nicht in Zahlen fassen, denn er besteht in der Wiederherstellung eines sorgenfreien Lebens für ältere Menschen, das ihnen Teilhabe, Lebensqualität und eine zurückgewonnene Würde schenkt.

Ansprechpartner:innen:

Claudia Lautner (bis 31.12.2025),
Wiebke Rockhoff (ab 01.01.2026)
Projektleitung/Referentin | Zentrum Soziales und Beteiligung
T +49 30 65211-1441
sososchu@diakonie.de

Diakonie Deutschland

Evangelisches Werk für Diakonie
und Entwicklung e. V.
Caroline-Michaelis-Straße 1 | 10115 Berlin
T +49 30 65211-0
www.diakonie.de

Verfasst von: Claudia Lautner
Stand: November 2025