



Zweite Umfrage

zur Situation der Schuldnerberatung unter Corona-Bedingungen in Schleswig-Holstein

im 1. Halbjahr 2022

Ziel und Durchführung

Seit zweieinhalb Jahren bestimmt die Corona-Pandemie unser gesellschaftliches und privates Leben. Als wären damit nicht schon genug Einschnitte und Probleme verbunden, stehen wir aktuell vor einer Energiekrise, ausgelöst durch den Ukraine-Krieg.

Aktuell steigt die Anzahl der Ratsuchenden, die Probleme mit Energierechnungen haben, insbesondere in Kiel deutlich bis rasant an. Die vorliegenden Zahlen bilden diese Entwicklung noch nicht ab.

Analog zur bundesweiten Umfrage der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) haben wir eine zweite Umfrage zur Situation in unseren Beratungsstellen gestartet. Die Fragen sind identisch geblieben, um eine Entwicklung aufzeigen zu können:

Wie ist derzeit die Situation in den Schuldnerberatungsstellen in Schleswig-Holstein? Haben sich Beratungsbedarfe unter Corona-Bedingungen verändert? Gibt es einen Unterschied in den Städten und auf dem Land hinsichtlich des Zugangs zur Beratung, bei den Zielgruppen, dem Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Beratung sowie bei den Fallzahlen?

Die Befragung wurde in der Zeit vom 01.07.2022 bis zum 19.08.2022 mit einem Online-Fragebogen durchgeführt.

Alle Fragen bezogen sich auf den Befragungszeitraum 1. Halbjahr 2022 gegenüber dem ersten Halbjahr 2019. Auf diese Weise wurde dafür Sorge getragen, dass Verzerrungen durch das Ausnahmejahr 2020 minimiert wurden. So kam es 2020 gegenüber den Vorjahren nicht nur durch den Beginn der Corona-Pandemie, sondern auch durch die Insolvenzrechtsreform (Verkürzung der Abtretungsfrist von 6 auf 3 Jahre) zu einem Bearbeitungsstau in den Beratungsstellen.

Viele Antworten wurden differenziert nach der räumlichen Zuordnung der teilnehmenden Berater*innen ausgewertet.

Kernergebnisse

Die Zahlen in Klammern verdeutlichen die Veränderung in Prozent gegenüber der ersten Umfrage, die sich auf das Jahr 2021 bezog. Diese Befragung finden Sie auf unserer Internetseite unter www.schuldnerberatung-sh.de/themen/umfrage-zur-situation-der-schuldnerberatung-unter-corona-bedingungen.html

Die vergleichenden Ergebnisse beider Umfragen finden Sie im Anhang.

Deutlich mehr Menschen wandten sich im ersten Halbjahr 2022 an die Schuldnerberatungsstellen in Schleswig-Holstein. Bei 78 % der antwortenden Berater*innen hat sich die **Anzahl der Anfragen** gegenüber dem 1. Halbjahr 2019 erhöht (+15).

Dieses Ergebnis zeigt, dass die Belastung der Beratungskräfte noch weiter zugenommen hat und besorgniserregende Ausmaße angenommen hat. Die Anfragen sind auf dem Land und in den kreisfreien Städten in gleichem Maße gestiegen.

Die Folgen der Corona-Pandemie sind nach wie vor dominant in der Beratung. Jobverlust und Kurzarbeit hat viele Haushalte nicht nur finanziell an die Belastungsgrenze gebracht. Zusätzlich belasten die aktuell rasant steigenden Lebenshaltungskosten und die geradezu explodierenden Energiekosten die Situation großer Bevölkerungsgruppen und sind **zunehmend existenzbedrohend**. Diese Entwicklungen kommen erst zeitverzögert in den Beratungsstellen an und bilden sich noch nicht vollständig in den Befragungsergebnissen ab.

Aktuell fragen zunehmend **Erwerbstätige** Schuldnerberatung nach (+10 gegenüber 2021). Auch wenn der Anteil an **(Solo-)Selbständigen** in der Beratung deutlich gesunken ist, bleibt er auf hohem Niveau. Personen in Kurzarbeit fragen weniger Beratung nach als im vergangenen Jahr, und wenn, dann etwas häufiger in den kreisfreien Städten.

Die Steigerung der **Erwerbstätigen** auf 39 % (+10) ist dramatisch und wird verstärkt aus den kreisfreien Städten berichtet. Sie zeigt, dass das Erwerbseinkommen nicht reicht, um die steigenden Kosten in allen Bereichen zu bewältigen. Nach unserer Einschätzung umfasst dieser hohe Anteil einerseits aktuell Erwerbstätige, aber auch „Wieder-Erwerbstätige“ mit Altschulden (z.B. ehemals arbeitslose Personen), die jetzt den Weg in die Schuldnerberatung gefunden haben.

(Solo-)Selbständige sind mit 42 % (-29) nach wie vor stark in der Beratung vertreten, die Verteilung nach Stadt und Land ist nahezu ausgeglichen. Oft haben sie Probleme mit der Rückzahlung der Corona-Hilfen, die rechtliche Verunsicherung ist groß. Die Beratungsstellen berichten von existentiellen Nöten und großer Verzweiflung dieser Personengruppe. Viele hatten große Probleme, die Corona-Hilfen überhaupt anzunehmen, weil sie damit ihr unternehmerisches und individuelles Scheitern eingestehen mussten. Das hatte nicht selten Einfluss auf die familiäre Situation bis hin zu Trennungen, psychischen Problemen, Reha und sogar Obdachlosigkeit. In Schleswig-Holstein unterstützt das Projekt „Strategie-Werkstatt Kiel“ Solo-Selbständige und Inhaber*innen von Kleinst- und Kleinunternehmen auf dem Weg aus der durch Corona verursachten Krise. Das kostenfreie Coaching wird über die Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein landesweit angeboten.

Die Beratung von Personen mit **zusätzlichem Unterstützungsbedarf** hat gegenüber 2021 nochmals zugenommen. 81 % der Berater*innen verzeichnen vermehrt Anfragen von Personen mit für die Beratung nicht ausreichenden Deutschkenntnissen (+7), was deutlich häufiger aus den kreisfreien Städten berichtet wird.

Im Zuge der **Migrationsbewegungen** (z.B. durch die Arbeitnehmerfreizügigkeit im EU-Raum) werden gerade die Sprachbarrieren und die soziokulturellen Unterschiede in der Beratung dauerhaft eine Herausforderung bleiben, solange Integrationskurse nicht ausreichend vorgehalten werden. Vor dem Hintergrund des Krieges in der Ukraine und der damit verbundenen Flüchtlingsbewegungen warnen wir vor einem weiteren Anstieg an Unterstützungsbedarfen der Ratsuchenden.

Daher benötigen wir bedarfsgerechte Finanzierungsmöglichkeiten für die Beratung und für Dolmetscherdienste, um eine qualifizierte Beratung anbieten zu können. Hier sehen wir die Kommunen in der Pflicht.

Der Bedarf an **gesetzlicher Betreuung** bleibt mit 55 % gleich hoch wie 2021, die Beratung von Personen mit Sozialpädagogischer Einzel- und Familienhilfe ist um 10 % auf 36 % zurückgegangen, bleibt aber ebenfalls auf hohem Niveau. Beratungsanfragen dieser beiden Gruppen werden häufiger aus den kreisfreien Städten gemeldet. Hinsichtlich der gesetzlichen Betreuung berichten die Beratungsstellen von zunehmenden Ablehnungen von Anträgen, zudem nehmen Kliniken aktuell keine Patient*innen mehr auf. Auch die ambulante ärztliche Versorgung für psychisch Erkrankte ist nicht gesichert. Ein Grund dafür könnte neben steigenden Zahlen auch der Personalmangel sein.

Damit bleibt unsere Bewertung aus der ersten Umfrage weiterhin gültig:

Schon länger beobachten wir in den Beratungsstellen den Trend, dass die Beratungsfälle komplexer werden und die Selbsthilfepotentiale der Ratsuchenden durch psychosoziale Belastungen und/oder fehlende Sprachfähigkeiten zunehmend eingeschränkt sind. Nicht selten kommen viele Faktoren zusammen, die die Ratsuchenden in ihrem Denken und Handeln blockieren.

Letztendlich führt diese Fallkomplexität zu einer längeren Bearbeitungszeit sowie meist zu einer **längeren Verweildauer** im gesamten Beratungsprozess, sodass es aus unserer Sicht eines Ausbaus der Allgemeinen Sozialen Schuldnerberatung, finanziert über die Kommunen, bedarf.

Ein weiterer Trend hat sich in dieser zweiten Umfrage verstärkt: **Altersarmut** ist in der Beratung zunehmend ein Thema. 92 % der befragten Schuldnerberater*innen gaben an, dass bei den **über 65-Jährigen** die Rente nicht zum Leben reicht (+8) und sie deshalb ihre Beratungsstelle aufsuchen müssen. Steigende Energiekosten wurden von 44 % angegeben (+2) und wird deutlich häufiger aus den kreisfreien Städten berichtet. Der Grund „Fehlende oder aufgebrauchte Rücklagen“ wurden von 36 % der Berater*innen als Grund für eine Beratungsaufnahme bei dieser Altersgruppe angegeben (-17), deutlich häufiger aus ländlichen Beratungsstellen.

Die Situation bleibt für die über 65-Jährigen weiterhin dramatisch. Die Corona-Pandemie und die aktuelle Verteuerung von Lebensmitteln und Energie trifft diese Personengruppe besonders. Sie war schon vor Corona häufig von Altersarmut betroffen, was durch die fehlende Möglichkeit, während der Pandemie Nebenjobs auszuüben, noch verschärft wurde.

In der Überschuldungsstatistik haben wir in dieser Personengruppe die höchsten Zuwächse zu verzeichnen, was sich vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklungen in den kommenden Jahren weiter fortsetzen dürfte.

Ein großes Problem scheint die Unkenntnis über die [Ausschlagung eines Erbes](#) zu sein. So hören wir vermehrt aus der Praxis, dass insbesondere Ehepartner*innen und Kinder in die Überschuldung geraten, weil sie überschuldetes Erbe antreten und von der weiteren Möglichkeit der Anfechtung des Erbes wegen Irrtums keine Kenntnis haben.

Das dritte Entlastungspaket der Bundesregierung vom 06.09.2022 sieht für Rentner*innen zum 01.12.2022 eine Energiepreispauschale in Höhe von 300 Euro von der Rentenversicherung vor, die allerdings versteuert werden muss.

Der **akute Unterstützungsbedarf** (Krisenintervention) der ratsuchenden Menschen hat sich in diesem Halbjahr noch einmal deutlich erhöht, die **Beratungsinhalte** haben sich gegenüber dem 1. Halbjahr 2019 deutlich verschoben. So berichten 67 % (+11) der Befragten von vermehrten Anfragen zum Pfändungsschutz und 36 % (-6) zu Miet- und Stromschulden. Die Anfragen zur Insolvenzberatung sind leicht zurückgegangen und befinden sich mit 44 % (-8) aber weiterhin auf hohem Niveau (vor allem in den kreisfreien Städten). Dieser Rückgang der Anfragen bestätigt die Rückmeldungen aus der Beratungspraxis, dass gegenwärtig Krisenintervention und Maßnahmen zur Existenzsicherung vorrangig sind. Ferner sind Insolvenzanträge aufgrund dieser existenzgefährdenden Situation der Ratsuchenden derzeit nicht angezeigt, da die Ratsuchenden vermutlich neue Schulden für die Sicherung ihrer Existenz machen müssen (Energieschulden).

Die erhöhten [Anfragen zum Pfändungsschutz](#) hängen neben den weiter verschlechterten finanziellen Verhältnissen der Ratsuchenden gegenüber vor der Pandemie sowie den gesetzlichen Änderungen zum Pfändungsschutzkonto zusammen. Die Nachfrage ist in der Stadt und auf dem Land nahezu gleich hoch. Hinzu kommen aktuell die [Erhöhung der Energiekosten](#) und die gestiegenen [Fahrkosten](#).

Zudem leben die Ratsuchenden wegen der vermeintlich geringeren Kosten und der im Sozialleistungsbezug vorgeschriebenen Mietobergrenzen sowie u.U. einem negativen Schufa-Eintrag häufig in unsaniertem Wohnraum. [Unsanierter und ungedämmter Wohnraum](#) ist mit hohem Heizaufwand (z.B. Boiler, schlechte Dämmung, einfach verglaste Fenster) verbunden.

Die galoppierenden Strom- und Heizkosten, die vermutlich oft erst mit der Endabrechnung im nächsten Jahr sichtbar werden, werden zu einer noch größeren [Verschiebung der Beratungstätigkeit hin zu existenzsichernden Maßnahmen](#) führen als bisher schon. Diese Existenzsicherung muss von den Kommunen durch eine auskömmliche Finanzierung der Beratungsstellen aufgefangen werden. Die Krisenintervention wird über kommunale Mittel finanziert.

Vermehrte Anfragen zu Miet- und Stromschulden werden vor allem aus den kreisfreien Städten gemeldet. Mietschulden haben (noch) nicht in hohem Maße zu Kündigungen geführt, da bis Juni 2022 ein [Mietenmoratorium](#) die Mieter*innen schützte. Vor dem Hintergrund der rasanten Preisentwicklung, die sicher direkt von den Vermietern an die Mieter weitergegeben werden wird, ist dieser Schutz aus unserer Sicht auch für die Zukunft absolut notwendig.

Das dritte Entlastungspaket der Bundesregierung vom 06.09.2022 sieht eine Strompreisbremse für den Basisverbrauch vor, um die galoppierenden Strompreise einzudämmen. Auch der Kreis der Wohngeldberechtigten soll auf zwei Millionen Bürger*innen erweitert werden. Das Wohngeld soll zudem eine dauerhafte Klimakomponente und eine dauerhafte Heizkostenkomponente enthalten. Als kurzfristige Maßnahme für die Heizperiode wird zudem von September bis Dezember 2022 einmalig ein weiterer Heizkostenzuschuss an Bezieher*innen gezahlt: 415 Euro für einen Ein-Personen-Haushalt, 540 Euro für zwei Personen; für jede weitere Person gibt es zusätzliche 100 Euro.

Diese Maßnahmen müssten aus unserer Sicht von sozialpolitischen Maßnahmen flankiert werden, die die **Energiearmut präventiv bekämpfen**. Als energiearm gilt ein Haushalt, wenn er mehr als 10 % seines Einkommens für Energie aufwenden muss. Durch Maßnahmen wie z.B. die Ausstattung mit energieeffizienten Haushaltsgeräten für Sozialleistungsbeziehende oder Verpflichtungen für Vermieter zur effizienten Dämmung von Gebäuden könnten die Menschen, denen eine Energiearmut droht oder die unverhältnismäßig hohe Aufwendungen für Energie haben, eine dauerhafte Entlastung erfahren.

Schuldnerberatung **berät** zunehmend **digital** und möchte auch zukünftig digitale Kommunikationskanäle nutzen. Dazu braucht es **datenschutzkonforme Lösungen** für Mail- und Videoberatung.

Im ersten Halbjahr 2022 hat sich die Beratungssituation gegenüber 2021 verändert: persönliche Beratung ist wieder möglich, Beratungsstellen sind wieder regelmäßig geöffnet.

Die **Beratung per Telefon** bleibt **unverändert hoch**. Fast zwei Drittel der Beratungskräfte verzeichnen eine Zunahme des Erstkontakts per Telefon, gleichzeitig nimmt der Erstkontakt in Präsenz bei 57 % (-16) ab.

Bei der Erstberatung verzeichnen dagegen 29 % eine Zunahme der Erstberatung per Präsenz (+24), gleichzeitig geht die Erstberatung per Telefon auf 77 % zurück (-9).

All das scheinen uns Indizien dafür zu sein, dass sich langsam wieder der „Normalzustand“ der Beratungstätigkeit einstellt, wie er vor Corona bestanden hat.

Zugleich hat die Pandemie dazu geführt, dass Online-Kontakte (z.B. per Mail) zur Normalität gehören – nicht nur in der Schuldnerberatung. 81 % (-9) der befragten Kolleg*innen verzeichneten eine Zunahme des Dokumenteneingangs per E-Mail.

Die Ergebnisse zeigen, dass die **digitalen Kanäle** nicht nur für die Klient*innen **normal geworden** sind. Klient*innen nutzen selbstverständlich E-Mail-Kommunikation, die von der Schuldnerberatung noch nicht überall datenschutzkonform angeboten werden kann. 83 % (+18) der befragten Beratungskräfte würde Beratung per E-Mail und 60 % (+9) per Video durchführen, wenn es datenschutzkonforme Lösungen dafür gäbe. Aktuell bieten nur die Beratungsportale der Caritas und der Diakonie datenschutzkonforme Mail- und Videoberatung an. Diese Möglichkeiten wollen aber 37 % (+13) der antwortenden Beratungsstellen zukünftig nutzen.

Die Ergebnisse beider Befragungen im Vergleich

Die Ergebnisse der beiden Umfragen für das Jahr 2021 sowie das erste Halbjahr 2022 beziehen sich jeweils auf die Entwicklung gegenüber dem Vergleichszeitraum im Vor-Corona-Jahr 2019.

Die Spalte „Veränderungen“ in der Tabelle zeigt die Entwicklung zwischen der ersten und der zweiten Umfrage in Prozent.

1) Räumliche Zuordnung			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Ihre Beratungsstelle liegt in einer kreisfreien Stadt	17 (46 %)	15 (42,9 %)	-3,1 %
Ihre Beratungsstelle liegt im ländlichen Raum	20 (54,1%)	20 (57,1%)	+3 %
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	1	

2) Hat sich die Anzahl der Anfragen verändert?			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Stark verringert (mehr als 30 %)	0	0	0
Leicht verringert (zwischen 10-30% weniger)	3 (7,9)	1 (2,8)	-5,1
Gleich geblieben	10 (26,3)	7 (19,4)	-6,9
Leicht erhöht (zwischen 10-30% mehr)	18 (47,4)	22 (61,1)	+13,7
Stark erhöht (mehr als 30%)	7 (18,4)	6 (16,7)	-1,7
Summe	38	36	
Ohne Antwort	0	0	

3) Fragen spezielle Gruppen von Ratsuchenden vermehrt bei Ihnen nach Schuldnerberatung? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Erwerbstätige	11 (29)	14 (38,9)	+9,9
Personen in Kurzarbeit	16 (42,1)	6 (16,7)	-25,4
(Solo-)Selbstständige	27 (71,1)	15 (41,7)	-29,4
Arbeitslose	9 (23,7)	6 (16,7)	-7
Keine Veränderung	8 (21,1)	14 (38,9)	+17,8
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	71	55	
Geantwortet haben	38	36	
Ohne Antwort	0	0	

4) Fragen Personen mit zusätzlichem Unterstützungsbedarf vermehrt bei Ihnen nach Schuldnerberatung? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Personen mit gesetzlicher Betreuung Personen	17 (54,8)	17 (54,8)	-
Personen mit Sozialpädagogischer Einzel- und Familienhilfe	14 (45,2)	11 (35,5)	-9,7
Personen mit für die Beratung nicht ausreichenden Deutschkenntnissen	23 (74,2)	25 (80,7)	+6,5
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	54	53	
Geantwortet haben	31	31	
Ohne Antwort	7	5	

5) Aus welchen Gründen suchen Personen über 65 Jahre Ihre Beratungsstelle auf? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Die Rente reicht nicht zum Leben	32 (84,2)	33 (91,7)	+7,5
Steigende Energiekosten	16 (42,1)	16 (44,4)	+2,3
Fehlende oder aufgebrauchte Rücklagen	20 (52,6)	13 (36,1)	-16,5
Verlust von Nebenjobs	15 (39,5)	14 (38,9)	-0,6
Sonstiges	9 (23,7)	7 (19,4)	-4,3
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	92	83	
Geantwortet haben	38	36	
Ohne Antwort	0	0	

6) Änderungen bezüglich des Zeitpunktes der Inanspruchnahme der Beratung (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Keine Änderung	20 (52,6)	21 (58,3)	+5,7
Vermehrte Anfragen wegen drohender Überschuldung	5 (13,2)	7 (19,4)	+6,2
Vermehrte Anfragen wegen bereits eingetretener Überschuldung	15 (39,5)	8 (22,2)	-17,3
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	40	36	
Geantwortet haben	38	36	
Ohne Antwort	0	0	

7) Änderungen der Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Keine Änderung	9 (23,7)	5 (13,9)	-9,8
Vermehrte Anfragen zur Budgetplanung	3 (7,9)	3 (8,3)	+0,4
Vermehrte Anfragen zum Pfändungsschutz (allgemein)	21 (55,3)	24 (66,7)	+11,4
Vermehrte Anfragen wegen fällig gestelltem Kredit	8 (21,1)	4 (11,1)	-10
Vermehrte Anfragen wegen Miet- oder Stromschulden	16 (42,1)	13 (36,1)	-6
Vermehrte Anfragen zur Insolvenzberatung	20 (52,6)	16 (44,4)	-8,2
Vermehrte Anfragen zur Durchsetzung von Sozialrechtsansprüchen	7 (18,4)	6 (16,7)	-1,7
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	84	71	
Geantwortet haben	38	36	
Ohne Antwort	0	0	

8) Wurden bereits digitale Beratungsangebote genutzt? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
E-Mail	15 (40,1)	10 (29,4)	-10,7
Foren-/ Chatberatung	0	0	-
Telefonberatung	37 (100)	34 (100)	-
Videoberatung	4 (8,1)	4 (11,8)	+3,7
Messengerdienst (z.B. WhatsApp)	0	0	-
Beratungsportal	0	0	-
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	55	48	
Geantwortet haben	37	34	
Ohne Antwort	1	2	

9) Welche digitalen Beratungsangebote würden Sie nutzen, wenn diese datenschutzkonform zur Verfügung stehen würden? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
E-Mail	24 (64,9)	29 (82,9)	+18
Telefonberatung	24 (64,9)	23 (65,7)	+0,8
Videoberatung	19 (51,4)	21 (60)	+8,6
Messengerdienst (z.B. WhatsApp)	2 (5,4)	5 (14,3)	+8,9
Beratungsportal	9 (24,3)	13 (37,1)	+12,8
Foren-/ Chatberatung	4 (10,9)	3 (8,6)	-2,3
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	82	94	
Geantwortet haben	37	35	
Ohne Antwort	1	1	

10) Erstkontakt per E-Mail			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	10 (26,3)	13 (36,1)	+9,8
Zunahme	23 (60,5)	21 (58,3)	-2,2
Keine Relevanz	5 (13,2)	2 (5,6)	-7,6
Summe	38	36	
Ohne Antwort	0	0	

11) Erstkontakt per Telefon			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	
Keine Änderung	14 (36,8)	12 (34,3)	-2,5
Zunahme	24 (63,2)	22 (62,9)	-0,3
Keine Relevanz	0	1 (2,9)	+2,9
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	1	

12) Erstkontakt per Präsenz			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	27 (73)	20 (57,1)	-15,9
Keine Änderung	8 (21,6)	11 (31,4)	+9,8
Zunahme	1 (2,7)	4 (11,4)	+8,7
Keine Relevanz	1 (2,7)	0	-2,7
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	1	

13) Erstkontakt per Post			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	3 (8,1)	2 (5,7)	-2,4
Keine Änderung	13 (35,1)	14 (40)	+4,9
Zunahme	2 (5,4)	1 (2,9)	-2,5
Keine Relevanz	19 (51,4)	18 (51,4)	-
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	1	

14) Erstkontakt per Messenger			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	3 (8,6)	2 (5,7)	-2,9
Zunahme	0	0	-
Keine Relevanz	32 (91,4)	33 (94,3)	+2,9
Summe	35	35	
Ohne Antwort	3	1	

15) Erstkontakt per Online-Terminbuchung			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	2 (5,9)	0	-5,9
Zunahme	1 (2,9)	2 (5,7)	+2,8
Keine Relevanz	31 (91,2)	33 (94,3)	+3,1
Summe	34	35	
Ohne Antwort	4	1	

16) Erstberatung per E-Mail			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	8 (21,6)	3 (8,3)	-13,3
Zunahme	6 (16,2)	3 (8,3)	-7,9
Keine Relevanz	23 (62,2)	30 (83,3)	+21,1
Summe	37	36	
Ohne Antwort	1	0	

17) Erstberatung per Telefon			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	5 (13,5)	3 (8,6)	-4,9
Zunahme	32 (86,5)	27 (77,1)	-9,4
Keine Relevanz	0	5 (14,3)	+14,3
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	1	

18) Erstberatung per Präsenz			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	21 (56,8)	16 (47,1)	-9,7
Keine Änderung	13 (35,1)	8 (23,6)	-11,5
Zunahme	2 (5,4)	10 (29,4)	+24
Keine Relevanz	1 (2,7)	0	-2,7
Summe	37	34	
Ohne Antwort	1	2	

19) Erstberatung per Beratungsportal			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,7)	0	-2,7
Zunahme	0	1 (2,8)	+2,8
Keine Relevanz	36 (97,3)	35 (97,2)	-0,1
Summe	37	36	
Ohne Antwort	1	0	

20) Erstberatung per Video			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,8)	1 (2,9)	+0,1
Zunahme	2 (5,6)	1 (2,9)	-2,7
Keine Relevanz	33 (91,7)	32 (94,1)	+2,4
Summe	36	34	
Ohne Antwort	2	2	

21) Dokumenteneingang per E-Mail			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	3 (7,9)	4 (11,1)	+3,2
Zunahme	34 (89,5)	29 (80,6)	-8,9
Keine Relevanz	1 (2,6)	3 (8,3)	+5,7
Summe	38	36	
Ohne Antwort	0	0	

22) Dokumenteneingang per Präsenz			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	14 (37,8)	14 (40)	+2,2
Keine Änderung	19 (51,4)	16 (45,7)	-5,7
Zunahme	4 (10,8)	5 (14,3)	+3,5
Keine Relevanz	0	0	-
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	1	

23) Dokumenteneingang per Post			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	1 (2,9)	+2,9
Keine Änderung	16 (42,1)	16 (45,7)	+3,6
Zunahme	22 (57,9)	17 (48,6)	-9,3
Keine Relevanz	0	1 (2,9)	+2,9
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	1	

24) Dokumenteneingang per Messenger			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,9)	1 (2,9)	-
Zunahme	1 (2,9)	0	-2,9
Keine Relevanz	32 (94,1)	34 (97,1)	+3
Summe	34	35	
Ohne Antwort	4	1	

25) Dokumenteneingang per Beratungsportal			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,9)	1 (2,8)	-0,1
Zunahme	1 (2,9)	0	-2,9
Keine Relevanz	33 (94,3)	35 (97,2)	+2,9
Summe	35	36	
Ohne Antwort	3	0	

26) Dokumenteneingang per Fax			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	4 (11,4)	4 (11,4)	-
Keine Änderung	13 (37,1)	16 (45,7)	+8,6
Zunahme	11 (31,4)	3 (8,6)	-22,8
Keine Relevanz	7 (20)	12 (34,3)	+14,3
Summe	35	35	
Ohne Antwort	3	1	

27) Dokumentenausgang per E-Mail			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	10 (27)	8 (22,2)	-4,8
Zunahme	17 (46)	10 (27,8)	-18,2
Keine Relevanz	19 (27)	18 (50)	+23
Summe	37	36	
Ohne Antwort	1	0	

28) Dokumentenausgang per Präsenz			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	10 (27)	13 (36,1)	+9,1
Keine Änderung	25 (67,6)	17 (47,2)	-20,4
Zunahme	0	1 (2,8)	+2,8
Keine Relevanz	2 (5,4)	5 (13,9)	+8,5
Summe	37	36	
Ohne Antwort	1	0	

29) Dokumentenausgang per Post			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	2 (5,3)	1 (2,9)	-2,4
Keine Änderung	12 (31,6)	11 (31,4)	-0,2
Zunahme	24 (63,2)	22 (62,9)	-0,3
Keine Relevanz	0	1 (2,9)	+2,9
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	1	

30) Dokumentenausgang per Messenger			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,9)	0	-2,9
Zunahme	0	0	-
Keine Relevanz	34 (97,1)	35 (100)	+2,9
Summe	35	35	
Ohne Antwort	3	1	

31) Dokumentenausgang per Beratungsportal			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,9)	0	-2,9
Zunahme	0	0	-
Keine Relevanz	33 (97,1)	35 (100)	+2,9
Summe	34	35	
Ohne Antwort	4	1	

32) Dokumentenausgang per Fax			
	Jahr 2021	1. Halbjahr 2022	Veränderungen
Abnahme	3 (8,1)	2 (5,6)	-2,5
Keine Änderung	14 (37,8)	14 (38,9)	+1,1
Zunahme	11 (29,7)	8 (22,2)	-7,5
Keine Relevanz	9 (24,3)	12 (33,3)	+9
Summe	37	36	
Ohne Antwort	1	0	

Impressum

Herausgeberin:

Koordinierungsstelle SCHULDNERBERATUNG in Schleswig-Holstein

Kanalufer 48

24768 Rendsburg

Tel.: (04331) 593 248

Fax: (04331) 593 35 248

info@schuldnerberatung-sh.de

www.schuldnerberatung-sh.de

Diese Umfrage finden Sie als Download unter www.schuldnerberatung-sh.de (Themen).