



Dritte Umfrage

**zur Situation der Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein**

im Jahr 2022

Ziel und Durchführung

Seit drei Jahren bestimmt die Corona-Pandemie unser gesellschaftliches und privates Leben. Die Folgen sind für viele Haushalte noch längst nicht bewältigt. Der russische Krieg gegen die Ukraine hat eine extreme Steigerung der Lebenshaltungskosten, insbesondere im Bereich Energie und Lebensmitteln ausgelöst, die viele Haushalte an ihre finanziellen Grenzen gebracht hat.

Die Folgen werden zeitverzögert in unseren Beratungsstellen ankommen, dennoch sehen wir bereits in dieser Auswertung die Brisanz. Die Anzahl der Ratsuchenden, die Miet- und Stromschulden haben, steigt insbesondere im ländlichen Raum deutlich an. Zunehmend suchen Erwerbstätige eine Schuldnerberatung auf. Altersarmut ist ein Thema, das in der Beratung immer sichtbarer wird. Insgesamt kann man feststellen, dass die Belastung der Kolleg*innen weiter angestiegen ist, ebenso wie die Komplexität der Fälle.

Um diese Entwicklung zu dokumentieren, haben wir eine dritte Umfrage zur Situation in unseren Beratungsstellen durchgeführt. Die Fragen sind identisch geblieben, um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

Die Befragung wurde in der Zeit vom 19.01. bis zum 02.02.2023 mit einem Online-Fragebogen durchgeführt.

Alle Fragen bezogen sich auf das gesamte Jahr 2022 gegenüber dem Jahr 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. Die zweite Umfrage bezog sich auf das 1. Halbjahr 2022. Wegen der Übersichtlichkeit haben wir auf die Ergebnisse aus der zweiten Umfrage im Anhang verzichtet. Alle drei Befragungen finden Sie auf unserer Internetseite unter www.schuldnerberatung-sh.de/themen/umfrage-zur-situation-der-schuldnerberatung-unter-corona-bedingungen.html.

Die vergleichenden Ergebnisse der Umfragen aus den Jahren 2021 und 2022 finden Sie im Anhang.

Deutlich mehr Menschen wandten sich im Jahr 2022 an die Schuldnerberatungsstellen in Schleswig-Holstein. Bei 63 % der antwortenden Berater*innen hat sich die **Anzahl der Anfragen** gegenüber 2019 **erhöht** (-3).

Die Belastung der Beratungskräfte hat besorgniserregende Ausmaße angenommen. Die Anfragen sind in den kreisfreien Städten in deutlich größerem Ausmaß angestiegen als auf dem Land. Aus nahezu allen Beratungsstellen in Schleswig-Holstein wird uns berichtet, dass es zu längeren Fallbearbeitungszeiten sowie meist zu einer längeren Verweildauer im gesamten Beratungsprozess kommt und die Komplexität der Fälle insgesamt zunimmt.

Die Folgen der Corona-Pandemie sind nach wie vor präsent in der Beratung. Jobverlust und Kurzarbeit hat viele Haushalte nicht nur finanziell an die Belastungsgrenze gebracht. Ausgelöst durch den Krieg in der Ukraine belasten die rasant steigenden Lebenshaltungskosten (insbesondere die galoppierenden Preise für Haushaltsenergie) große Bevölkerungsgruppen und sind **zunehmend existenzbedrohend**. Zudem führt die hohe Inflation zu sinkenden Reallöhnen.

Diese Entwicklungen kommen erst zeitverzögert in den Beratungsstellen an und bilden sich noch nicht vollständig in den Befragungsergebnissen ab.

Die Anfragen von **Erwerbstätigen** nach Schuldnerberatung sind sprunghaft angestiegen, gleichermaßen auf dem Land und in den Städten. 46 % der Beratungsstellen verzeichnen vermehrte Anfragen dieser Gruppe von Ratsuchenden (+17 gegenüber 2021). 69 % der Beratungsstellen registrieren vermehrt **(Solo-)Selbständige** in der Beratung, dies vor allem in den Städten. Dieser Wert ist nur leicht gegenüber 2021 gesunken und bleibt auf hohem Niveau. Personen in Kurzarbeit fragen deutlich weniger nach Beratung als im Jahr 2021.

Die deutliche Steigerung der **Erwerbstätigen** in der Beratung ist dramatisch. Sie zeigt, dass das Erwerbseinkommen oft nicht mehr ausreicht, 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 – durch die Erwerbstätigkeit motiviert – den Weg in die Schuldnerberatung gefunden haben.

(Solo-)Selbständige sind auch in 2022 stark in der Beratung vertreten. Oft haben sie Probleme mit der Rückzahlung der Corona-Hilfen, auch fehlen vielen Ratsuchenden betriebswirtschaftliche Kenntnisse. 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-

Selbstständige und Inhaber*innen von Kleinst- und Kleinunternehmen auf dem Weg aus der durch Corona verursachten Krise. Das kostenfreie Coaching wird noch bis zum 30.06.2023 über die Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein landesweit angeboten.

Die Beratung von Personen mit **zusätzlichem Unterstützungsbedarf** ist gegenüber 2021 um 12 % zurückgegangen, befindet sich aber in 2022 auf einem hohen Niveau. 63 % der Kolleg*innen berichten von vermehrten Anfragen von Personen mit für die Beratung nicht ausreichenden Deutschkenntnissen, was etwas häufiger aus den kreisfreien Städten berichtet wird. 59 % der Kolleg*innen sehen sich vermehrt mit Anfragen von Personen mit gesetzlicher Betreuung konfrontiert (+5 % gegenüber 2021).

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

Die Beratung von Personen mit **Sozialpädagogischer Einzel- und Familienhilfe** bleibt mit 44 % nahezu unverändert auf hohem Niveau und wird etwas häufiger aus dem ländlichen Raum berichtet.

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.

Auch diese dritte Umfrage belegt: **Altersarmut** wächst, durch die Krisen befeuert, stärker und schneller an, als wir es für die Schuldnerberatung erwartet haben. 92 % der befragten Schuldnerberater*innen gaben an, dass bei den **über 65-jährigen** Ratsuchenden die Rente nicht zum Leben reicht (+7 % gegenüber 2021) und sie deshalb ihre Beratungsstelle aufsuchen müssen. Die gerade im vergangenen Jahr galoppierenden Energiekosten wurden von 69 % als Grund angegeben (+27), und dieser wird deutlich häufiger aus dem ländlichen Raum berichtet. Von 46 % der Beratungskräfte wird berichtet, dass die über 65-Jährigen ihre Rücklagen aufgebraucht bzw. gar keine aufgebaut haben und deshalb eine Beratungsstelle aufgesucht haben.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Situation für die über 65-Jährigen weiterhin dramatisch ist. Kleine Renten, die noch nicht bewältigten Folgen der Corona-Pandemie und die aktuelle Verteuerung von Lebensmitteln und Energie trifft diese Personengruppe besonders, die schon vor Corona häufig von

Altersarmut betroffen war. In der Überschuldungsstatistik ist der Anteil dieser Personengruppe in den vergangenen Jahren kontinuierlich angestiegen, 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.

Hinsichtlich der [Beratungsinhalte](#) können wir feststellen, dass die [existenzsichernden Maßnahmen](#) durch Krisenintervention gegenüber 2019 deutlich zugenommen haben. So berichten 54 % der Befragten von vermehrten Anfragen zum Pfändungsschutz, dies vor allem in den kreisfreien Städten. Bei 57 % (+15 gegenüber 2021) der Kolleg*innen steht das Thema [Miet- und Stromschulden](#) ganz oben auf der Agenda. Das ist wenig überraschend vor dem Hintergrund der Preisentwicklung im vergangenen Jahr und wird etwas mehr aus dem ländlichen Raum berichtet. Ein erhöhter Bedarf ist mit 23 % auch im Bereich der [Budgetplanung](#) zu verzeichnen (+15).

Gegenüber 2021 sind die vermehrten Anfragen zur [Insolvenzberatung](#) leicht zurückgegangen, befinden sich mit 49 % (-4) vor allem in den kreisfreien Städten aber weiterhin auf hohem Niveau.

Dieses Ergebnis bestätigt die Rückmeldungen aus der Beratungspraxis, dass derzeit die Maßnahmen zur Existenzsicherung durch Krisenintervention 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 mit den gesetzlichen Änderungen zum Pfändungsschutzkonto zusammen. Die Nachfrage ist in der Stadt deutlich höher als auf dem Land. 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 hohen Strom- und Heizkosten, die für viele Verbraucher*innen erst mit der Endabrechnung in diesen Wochen sichtbar werden, werden vermutlich 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 ist wesentlicher Teil der allgemeinen sozialen Schuldnerberatung und wird über kommunale Mittel finanziert.

Vermehrte Anfragen zu Miet- und Stromschulden werden vor allem aus den ländlichen Regionen gemeldet. Vor dem Hintergrund der rasanten Preisentwicklung, die sicher direkt von den Vermietern an die Mieter weitergegeben werden wird, ist ein [Mietenmoratorium](#), das die Mieter*innen vor Kündigungen schützt, aus unserer Sicht für die Zukunft absolut notwendig.

Die Entlastungspakete der Bundesregierung inkl. der Gas- und Strompreisbremse und der Wohngeldreform müssen 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 eine effiziente Dämmung von Gebäuden könnten die Menschen, denen eine Energiearmut droht oder die unverhältnismäßig hohe Aufwendungen für Energie haben, eine dauerhafte Entlastung erfahren.

Schuldnerberatung wird zunehmend **digital angefragt**. Um diesen wachsenden Bedarf zu decken, wünschen sich die Berater*innen geeignete datenschutzkonforme Lösungen für Dokumenteneingang, Mail- und Videoberatung.

Die Beratungsbedingungen scheinen sich allmählich wieder auf die Situation vor Corona einzupendeln. Zunehmend finden Beratungen wieder in Präsenz statt, offene Sprechstunden werden in einigen Orten ebenfalls wieder angeboten.

Was von der Ausnahmesituation der vergangenen Jahre bleibt, ist unbestritten die Digitalisierung der Beratung, nicht zuletzt ausgelöst durch einen steigenden Bedarf der Klient*innen.

66 % der Kolleg*innen berichtet von einer Zunahme des **Erstkontakts** per E-Mail (+5 % gegenüber 2021). 60 % der Beratungskräfte verzeichnen eine Zunahme des Erstkontakts per Telefon, gleichzeitig nimmt der Erstkontakt in Präsenz bei 49 % (-24) ab.

Bei der **Erstberatung** verzeichnen dagegen 23 % eine Zunahme der Erstberatung per Präsenz (+18), gleichzeitig geht die Zunahme der Erstberatung per Telefon auf 69 % zurück (-18).

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. 89 % der antwortenden Kolleg*innen verzeichneten eine Zunahme des **Dokumenteneingangs** per E-Mail. Dieser Wert ist gegenüber 2021 unverändert hoch. Gleichzeitig geben 75 % an, dass sich der Dokumenteneingang per Präsenz nicht geändert hat.

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. 86 % (+21) der Beratungskräfte würde Beratung per E-Mail und 49 % (-3) 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 23 % der antwortenden Beratungsstellen zukünftig nutzen.

Die Ergebnisse im Vergleich

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

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

1) Räumliche Zuordnung			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Ihre Beratungsstelle liegt in einer kreisfreien Stadt	17 (46 %)	15 (45,5 %)	-0,5 %
Ihre Beratungsstelle liegt im ländlichen Raum	20 (54,1%)	18 (54,6%)	+0,5 %
Summe	37	33	
Ohne Antwort	1	2	

2) Hat sich die Anzahl der Anfragen verändert?			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Stark verringert (mehr als 30 %)	0	0	0
Leicht verringert (zwischen 10-30% weniger)	3 (7,9)	5 (14,3)	+6,4
Gleich geblieben	10 (26,3)	8 (22,9)	-3,4
Leicht erhöht (zwischen 10-30% mehr)	18 (47,4)	18 (51,4)	+4
Stark erhöht (mehr als 30%)	7 (18,4)	4 (11,4)	-7
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

3) Fragen spezielle Gruppen von Ratsuchenden vermehrt bei Ihnen nach Schuldnerberatung? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Erwerbstätige	11 (29)	16 (45,7)	+16,7
Personen in Kurzarbeit	16 (42,1)	3 (8,6)	-33,5
(Solo-)Selbstständige	27 (71,1)	24 (68,6)	-2,5
Arbeitslose	9 (23,7)	4 (11,4)	-12,3
Keine Veränderung	8 (21,1)	10 (28,6)	+7,5
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	71	57	
Geantwortet haben	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

4) Fragen Personen mit zusätzlichem Unterstützungsbedarf vermehrt bei Ihnen nach Schuldnerberatung? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Personen mit gesetzlicher Betreuung	17 (54,8)	19 (59,4)	+4,6
Personen mit Sozialpädagogischer Einzel- und Familienhilfe	14 (45,2)	14 (43,8)	-1,4
Personen mit für die Beratung nicht ausreichenden Deutschkenntnissen	23 (74,2)	20 (62,5)	-11,7
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	54	53	
Geantwortet haben	31	32	
Ohne Antwort	7	3	

5) Aus welchen Gründen suchen Personen über 65 Jahre Ihre Beratungsstelle auf? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Die Rente reicht nicht zum Leben	32 (84,2)	32 (91,4)	+7,2
Steigende Energiekosten	16 (42,1)	24 (68,6)	+26,5
Fehlende oder aufgebrauchte Rücklagen	20 (52,6)	16 (45,7)	-6,9
Verlust von Nebenjobs	15 (39,5)	10 (28,6)	-10,9
Sonstiges	9 (23,7)	7 (20)	-3,7
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	92	89	
Geantwortet haben	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

6) Änderungen bezüglich des Zeitpunktes der Inanspruchnahme der Beratung (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Keine Änderung	20 (52,6)	21 (60)	+7,4
Vermehrte Anfragen wegen drohender Überschuldung	5 (13,2)	5 (14,3)	+1,1
Vermehrte Anfragen wegen bereits eingetretener Überschuldung	15 (39,5)	10 (28,6)	-10,9
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	40	36	
Geantwortet haben	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

7) Änderungen der Beratungsinhalte (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Keine Änderung	9 (23,7)	8 (22,9)	-0,8
Vermehrte Anfragen zur Budgetplanung	3 (7,9)	8 (22,9)	+15
Vermehrte Anfragen zum Pfändungsschutz (allgemein)	21 (55,3)	19 (54,3)	-13
Vermehrte Anfragen wegen fällig gestelltem Kredit	8 (21,1)	4 (11,4)	-9,7
Vermehrte Anfragen wegen Miet- oder Stromschulden	16 (42,1)	20 (57,1)	+15
Vermehrte Anfragen zur Insolvenzberatung	20 (52,6)	17 (48,6)	-4
Vermehrte Anfragen zur Durchsetzung von Sozialrechtsansprüchen	7 (18,4)	3 (8,6)	-9,8
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	84	79	
Geantwortet haben	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

8) Wurden bereits digitale Beratungsangebote genutzt? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
E-Mail	15 (40,1)	12 (35,3)	-4,8
Foren-/ Chatberatung	0	0	-
Telefonberatung	37 (100)	34 (100)	-
Videoberatung	4 (8,1)	2 (5,9)	-2,2
Messengerdienst (z.B. WhatsApp)	0	0	-
Beratungsportal	0	0	-
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	55	48	
Geantwortet haben	37	34	
Ohne Antwort	1	1	

9) Welche digitalen Beratungsangebote würden Sie nutzen, wenn diese datenschutzkonform zur Verfügung stehen würden? (Mehrfachnennungen möglich)			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
E-Mail	24 (64,9)	30 (85,7)	+20,8
Telefonberatung	24 (64,9)	29 (82,9)	+18
Videoberatung	19 (51,4)	17 (48,6)	-2,8
Messengerdienst (z.B. WhatsApp)	2 (5,4)	5 (14,3)	+8,9
Beratungsportal	9 (24,3)	8 (22,9)	-1,4
Foren-/ Chatberatung	4 (10,9)	3 (8,6)	-2,3
Nennungen (Mehrfachwahl möglich)	82	92	
Geantwortet haben	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

10) Erstkontakt per E-Mail			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	10 (26,3)	10 (28,6)	+2,3
Zunahme	23 (60,5)	23 (65,7)	+5,2
Keine Relevanz	5 (13,2)	2 (5,7)	-7,6
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

11) Erstkontakt per Telefon			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	
Keine Änderung	14 (36,8)	14 (40)	+3,2
Zunahme	24 (63,2)	21 (60)	-3,2
Keine Relevanz	0	0	
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

12) Erstkontakt per Präsenz			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	27 (73)	17 (48,6)	-24,4
Keine Änderung	8 (21,6)	14 (40)	+18,4
Zunahme	1 (2,7)	3 (8,6)	+5,9
Keine Relevanz	1 (2,7)	1 (2,9)	+0,2
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

13) Erstkontakt per Post			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	3 (8,1)	0	-8,1
Keine Änderung	13 (35,1)	6 (17,1)	-15
Zunahme	2 (5,4)	3 (8,6)	+3,2
Keine Relevanz	19 (51,4)	26 (74,3)	+22,9
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

14) Erstkontakt per Messenger			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	3 (8,6)	0	-8,6
Zunahme	0	0	-
Keine Relevanz	32 (91,4)	33 (100)	+8,6
Summe	35	33	
Ohne Antwort	3	2	

15) Erstkontakt per Online-Terminbuchung			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	2 (5,9)	0	-5,9
Zunahme	1 (2,9)	1 (2,9)	-
Keine Relevanz	31 (91,2)	33 (97,1)	+5,9
Summe	34	34	
Ohne Antwort	4	1	

16) Erstberatung per E-Mail			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	8 (21,6)	4 (11,4)	-10,2
Zunahme	6 (16,2)	7 (20)	+3,8
Keine Relevanz	23 (62,2)	24 (68,6)	+6,4
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

17) Erstberatung per Telefon			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	1 (2,9)	+2,9
Keine Änderung	5 (13,5)	10 (28,6)	+15,1
Zunahme	32 (86,5)	24 (68,6)	-17,9
Keine Relevanz	0	0	
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

18) Erstberatung per Präsenz			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	21 (56,8)	13 (37,1)	-19,7
Keine Änderung	13 (35,1)	14 (40)	+4,9
Zunahme	2 (5,4)	8 (22,9)	+17,5
Keine Relevanz	1 (2,7)	0	-2,7
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

19) Erstberatung per Beratungsportal			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,7)	1 (2,9)	+0,2
Zunahme	0	0	-
Keine Relevanz	36 (97,3)	34 (97,1)	-0,2
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

20) Erstberatung per Video			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,8)	2 (5,7)	+2,9
Zunahme	2 (5,6)	0	-5,6
Keine Relevanz	33 (91,7)	33 (94,3)	+2,6
Summe	36	35	
Ohne Antwort	2	0	

21) Dokumenteneingang per E-Mail			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	3 (7,9)	1 (2,9)	-5
Zunahme	34 (89,5)	31 (88,6)	-0,9
Keine Relevanz	1 (2,6)	3 (8,6)	+6
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

22) Dokumenteneingang per Präsenz			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	14 (37,8)	4 (11,4)	-26,4
Keine Änderung	19 (51,4)	26 (74,3)	+22,9
Zunahme	4 (10,8)	5 (14,3)	+3,5
Keine Relevanz	0	0	-
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

23) Dokumenteneingang per Post			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	2 (5,7)	+5,7
Keine Änderung	16 (42,1)	16 (45,7)	+3,6
Zunahme	22 (57,9)	16 (45,7)	-12,2
Keine Relevanz	0	1 (2,9)	+2,9
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

24) Dokumenteneingang per Messenger			
	Jahr 2021	Jahr 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	0	

25) Dokumenteneingang per Beratungsportal			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	1 (2,9)	0	-2,9
Zunahme	1 (2,9)	0	-2,9
Keine Relevanz	33 (94,3)	34 (100)	+5,7
Summe	35	34	
Ohne Antwort	3	1	

26) Dokumenteneingang per Fax			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	4 (11,4)	3 (8,6)	-2,8
Keine Änderung	13 (37,1)	15 (42,9)	+5,8
Zunahme	11 (31,4)	2 (5,7)	-25,7
Keine Relevanz	7 (20)	15 (42,9)	+22,9
Summe	35	35	
Ohne Antwort	3	0	

27) Dokumentenausgang per E-Mail			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	0	0	-
Keine Änderung	10 (27)	9 (25,7)	-1,3
Zunahme	17 (46)	8 (22,9)	-23,1
Keine Relevanz	19 (27)	18 (51,4)	+24,4
Summe	37	35	
Ohne Antwort	1	0	

28) Dokumentenausgang per Präsenz			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	10 (27)	3 (8,8)	-18,2
Keine Änderung	25 (67,6)	24 (70,6)	+3
Zunahme	0	3 (8,8)	+8,8
Keine Relevanz	2 (5,4)	4 (11,8)	+6,4
Summe	37	34	
Ohne Antwort	1	1	

29) Dokumentenausgang per Post			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	2 (5,3)	1 (2,9)	-2,4
Keine Änderung	12 (31,6)	18 (51,4)	+20,4
Zunahme	24 (63,2)	16 (45,7)	-17,5
Keine Relevanz	0	0	-
Summe	38	35	
Ohne Antwort	0	0	

30) Dokumentenausgang per Messenger			
	Jahr 2021	Jahr 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	0	

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

32) Dokumentenausgang per Fax			
	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderungen
Abnahme	3 (8,1)	1 (2,9)	-5,2
Keine Änderung	14 (37,8)	10 (28,6)	-9,2
Zunahme	11 (29,7)	9 (25,7)	-4
Keine Relevanz	9 (24,3)	15 (42,9)	+18,6
Summe	37	35	
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).