

Sprecher: Roman Schlag  
Caritasverband für das  
Bistum Aachen e.V.  
Postfach 10 05 52  
52005 Aachen  
Telefon: +49 241 431-133  
Telefax: +49 241 431-2984  
sprecher@agsbv.de  
www.agsbv.de

## **Digitalisierung in der Schuldnerberatung Positionspapier**

Das Positionspapier wurde erarbeitet von Errol Bergerhausen, Thomas Bode, Dorothée Bünner, Robert Damm, Alexander Elbers, Volker Haug, Sonja Mohr, Dr. Sally Peters, Michael Weinhold

## Einleitung

Die Bedeutung der Digitalisierung für die soziale Schuldnerberatung wächst. Dies ist nicht zuletzt dem sozialen und technologischen Wandel geschuldet. Die Digitalisierung hat auch vor dem Umgang mit Finanzen nicht Halt gemacht (vgl. AG SBV 2022).

Einkaufen im Internet, die Bezahlung über Zahlungsdienstleister oder Online-Banking sind selbstverständlich. In der Folge prägen neue Kommunikationswege die Interaktion zwischen Gläubiger\*in, Schuldner\*in und den Beratungskräften. Hinzu kommt die Digitalisierung der Arbeitsorganisation der Beratungsstellen. In einer Erhebung der AG SBV im Jahr 2022 gaben beispielsweise nur noch 1,46 Prozent der befragten Stellen an, ohne ein Softwareprogramm zu arbeiten (vgl. AG SBV 2022).

Umso wichtiger wird es, die Zugänglichkeit zu Beratungsangeboten für alle Altersgruppen und Lebensumstände sicherzustellen. Eine Vielfalt an Kommunikationswegen, angepasst an unterschiedliche Lebensrealitäten, ermöglicht bereits jetzt einen breiteren Zugang zur Beratung. Zu nennen sind Beratungen über Online-Beratungsportale, E-Mail, Video oder Chat, aber auch Online-Informationsveranstaltungen. Virtuelle Angebote können gut vorbereitet werden, sind zeit- und ortsunabhängig möglich. Inhalte können vertieft und zielgerichtet vermittelt werden. Entscheidend ist, die Balance zwischen verschiedenen Kanälen zu finden und die Qualität der Beratung zu wahren.

In der heutigen Zeit besitzen immer mehr Menschen eine ausgeprägte digitale Affinität. Viele wachsen mit der Selbstverständlichkeit digitaler Angebote auf. Sie erwarten auch von einer zeitgemäßen sozialen Schuldnerberatung entsprechende Optionen und Kompetenzen.

Zugleich beschreiben Beratungsstellen noch immer diverse Hindernisse bei der Umsetzung digitaler Angebote. In einer Umfrage der AG SBV im Jahr 2022 nannten 23,47 Prozent der Befragten technische Ausstattung, 18,1 Prozent rechtliche Umsetzbarkeit/Datenschutz, 16,11 Prozent anfallende Kosten/Finanzierung, 15,58 Prozent fehlendes Knowhow und 12,42 Prozent fehlende personelle Ressourcen.

Die Digitalisierung der sozialen Schuldnerberatung muss als integrativer Prozess verstanden werden. In das Verfahren müssen alle Ebenen eines Trägers und seiner Einrichtungen eingebunden werden, von der Leitung über die Mitarbeitenden, die IT-Abteilung sowie ein (ggf. externer) technischer Support.

## **Blended Counseling: Nutzung digitaler Unterstützung im Beratungsprozess**

Blended Counseling wird definiert als "[ ] die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der Beratung" (Hörmann/Tschopp/Wenzel 2023: 49).

Die soziale Schuldnerberatung versteht sich als Hilfestellung für überschuldete Haushalte. Zentrales Element der „[...] Beratung ist eine bestimmte Form der Kommunikation“ (vgl. AG SBV 2018). Mit dieser Formulierung wird deutlich, dass Beratung über die unterschiedlichsten Kommunikationswege erfolgen kann und nicht ausschließlich über das persönliche Gespräch im Face-to-Face-Kontakt.

Für die Beratungssituation selbst ergeben sich durch die Digitalisierung neue Möglichkeiten. Die Beratung kann zum Teil oder ganz online stattfinden und für manche Menschen so Zugangsbarrieren senken.

Gleichzeitig ist die Lebenssituation sowohl der Klient\*innen als auch der Beratenden nicht mehr einzig und allein auf analoge Gespräche ausgerichtet. Die Mediatisierung des Alltags ist in allen Lebensbereichen angekommen. Soziale Schuldnerberatung orientiert sich an der Lebenswelt der Ratsuchenden. Damit ist nicht erst seit kurzem die Beratungskompetenz erforderlich, das Medium der Beratung entsprechend dem gewünschten Erfolg auszuwählen, unabhängig von On- oder Offlineberatung.

Bereits jetzt nutzen Fachkräfte unterschiedliche Kommunikationskanäle, um mit Ratsuchenden in Kontakt zu treten, sei es im persönlichen Gespräch oder auch im Telefonat. Blended Counseling ist also keine grundsätzliche Neuerung in der Schuldnerberatung.

Fachberater\*innen der Freien Wohlfahrtspflege NRW (Fachausschuss Schuldnerberatung) haben einen entsprechenden Leitfaden zum Blended Counseling in der Schuldnerberatung erstellt. Der Leitfaden gibt diverse Hinweise zur praktischen Umsetzung im Beratungsalltag (vgl. Freie Wohlfahrtspflege NRW (2022)).

Wird Onlineberatung jedoch als eine zusätzliche Option für die Beratung verstanden, die sowohl für Ratsuchende als auch für Fachkräfte nützlich gemacht werden kann, dann erfordert dies ein neues Denken und konzeptionelles Verständnis von Beratung. Dabei gilt es, anhand fachlicher Kriterien der sozialen Schuldnerberatung die Vorteile gezielt zu nutzen und die Nachteile weitestgehend zu begrenzen.

Die Grundsätze der sozialen Schuldnerberatung bleiben nach wie vor bestehen. Sie werden durch das Konzept des Blended Counseling präzisiert und wo nötig lebensweltlich ergänzt:

- **Freiwilligkeit:** Die Kontaktaufnahme zu einer Schuldnerberatung erfolgt auf Seiten der Ratsuchenden stets freiwillig. Digitale Kommunikationskanäle unterstützen dabei. Gerade die Möglichkeit, anonym nahezu unsichtbar ein Beratungsgespräch zu führen oder auch nur einen Termin zu buchen, senkt die Hemmschwelle der Kontaktaufnahme erheblich.
- **Verschwiegenheit:** Datenschutz und Verschwiegenheitspflicht stellen gerade bei der Nutzung digitaler Angebote hohe Ansprüche an die Beratungsstellen, da die Verantwortung für die Sicherheit der Daten immer bei der Beratungsstelle liegt. Für Ratsuchende hingegen können Online-Beratungsangebote einen niedrighschwelligeren Zugang ermöglichen.

- **Autonomie:** Im Rahmen eines mit Blended Counseling gestalteten Beratungsprozesses haben Klient\*innen mehr Partizipations- und Gestaltungsmöglichkeiten. Das Konzept unterstützt Ratsuchende in ihrer Eigenverantwortung, in dem weitere Optionen der Kontaktaufnahme und -aufrechterhaltung angeboten und gezielt genutzt werden können.
- **Hilfe zur Selbsthilfe und Ganzheitlichkeit:** Die Eigenverantwortung kann zur Stärkung der finanziellen und wirtschaftlichen Kompetenzen der Klient\*innen genutzt werden. Alle Lebensbereiche der Ratsuchenden können so erfasst und in den problemrelevanten Dimensionen berücksichtigt werden. Gleichzeitig kann Onlineberatung schon allein durch die Nutzung technischer Unterstützung dabei helfen, digitale Kompetenzen zu erwerben und sich in der virtuellen Welt besonders im Hinblick auf finanzielles Verhalten besser zurecht zu finden.
- **Partizipation:** Mit dem Bezug auf die Lebensrealität der Ratsuchenden werden diese unmittelbar am Beratungsprozess beteiligt. Die für einen gelingenden Umgang mit den eigenen Finanzen erforderlichen Schritte erfolgen immer in Absprache mit Klient\*innen und unter Berücksichtigung ihrer Wünsche und Vorstellungen.
- **Nachvollziehbarkeit des Beratungsprozesses:** Mit den unterschiedlichen Kanälen kann der Beratungsverlauf für Ratsuchende transparent und verständlich dargestellt werden. Dies setzt voraus, dass die Medien gezielt eingesetzt werden und durch den Wechsel des Kanals mögliche Nachteile aufgefangen werden.

Neben der Einführung neuer Konzepte ist es zudem wichtig, dass Träger, Beratungsstellen und Fachkräfte verantwortungsbewusst mit diesen neuen Herausforderungen umgehen. Blended Counseling verlangt von den Fachkräften mehr als bisher Kenntnisse über die jeweiligen Vor- und Nachteile des jeweiligen Gesprächskanals sowie eine verstärkte Kompetenz in der Auswahl des geeigneten Mediums, so dass zukünftig auch in der Ausbildung der Fachkräfte die psychosoziale Onlineberatung stärker berücksichtigt werden muss.

## **Leitungsverantwortung und Changemanagement**

Die Digitalisierung der Beratungs- und Bürotätigkeit in der Schuldnerberatung bedeutet eine große Veränderung für Leitungs-, Verwaltungs- und Beratungskräfte. Solche Prozesse werden optimalerweise in enger Zusammenarbeit mit dem gesamten Team gestaltet, wobei ein gemeinsames Leitbild und klare Zielvorstellungen entwickelt werden.

Feedbackschleifen innerhalb des Teams sind wichtig für die Akzeptanz der Veränderungsprozesse, wobei das Leitbild und die angestrebte Veränderung und Verbesserung der aktuellen Arbeitssituation stets im Zentrum stehen.

Gleichzeitig benötigt ein solcher Veränderungsprozess eine klare Struktur und eine damit verbundene Führung. Die auf diese Weise initiierten Neuerungen müssen nicht zwingend von der Einrichtungsleitung eingeführt werden, jedoch ist es bedeutsam,

dass die Leitung das gesamte Verfahren positiv begleitet und unterstützt. Insgesamt geht es bei einem solchen Prozess um partizipative Führung, was bedeutet, dass sowohl alle Beteiligten einbezogen als auch eine klare Zieldefinition gemeinsam angestrebt wird.

Hierbei ist die Kommunikation innerhalb dieser Strukturen besonders wichtig. Sie muss stets von Transparenz, Struktur und Kontinuität geprägt sein. Alle am Prozess Beteiligten müssen immer über den aktuellen Stand und die nächsten Schritte informiert sein. Um den Widerstand gegen Veränderungen zu minimieren, ist es wichtig, das ganze Team frühzeitig in die Planungen einzubeziehen und über die Notwendigkeit sowie den Nutzen der Veränderungen aufzuklären. Dies fördert die Akzeptanz und unterstützt den Wandel.

### **Neue Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit**

Der Umgang mit digitalisierten Informationen in der Schuldnerberatung erfordert von den Beratungsstellen besondere technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) zum Schutz der personenbezogenen Daten der Ratsuchenden. Nach der Datenschutzgrundverordnung bzw. den kirchlichen Datenschutzbestimmungen ist jede Einrichtung verpflichtet, geeignete Maßnahmen festzulegen und zu dokumentieren.

Im Vordergrund steht dabei die Gewährleistung der Datensicherheit, des Datenschutzes und der Nutzung geeigneter Kommunikationsmedien.

**Datensicherheit** bezieht sich auf den Schutz digitaler Informationen hinsichtlich Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit. Nur autorisierte Personen dürfen auf die Daten zugreifen, was durch Maßnahmen wie Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) und den Einsatz sicherer Übertragungsmethoden (z.B. VPN) gewährleistet wird. Mechanismen wie Versionierung und regelmäßige Backups sichern die Datenintegrität und -verfügbarkeit, damit die Beratungskraft jederzeit auf wichtige Informationen zugreifen kann.

Beim **Datenschutz** geht es um den Schutz personenbezogener Daten vor unberechtigtem Zugriff, Missbrauch und Verlust. Wichtige Prinzipien sind die Datensparsamkeit und die Zweckbindung, d.h. es werden nur die notwendigen Daten erhoben und für die definierten Zwecke verwendet. Klare Transparenzrichtlinien informieren die Ratsuchenden über die Verwendung und Speicherdauer ihrer Daten.

Die Kommunikation mit Klient\*innen und anderen Beteiligten erfolgt ausschließlich über gesicherte **Kommunikationsmedien**. Faxgeräte und Messenger-Dienste dürfen nur unter bestimmten Sicherheitsanforderungen verwendet werden. Ungeschützte E-Mails gilt es zu vermeiden, es sei denn, die Klient\*innen geben eine ausdrückliche Einwilligung, die klar dokumentiert werden muss. Trotz Einwilligung bleibt die Schuldnerberatungsstelle für die Datensicherheit verantwortlich.

Weiterführende Informationen zur Datensicherheit, zum Datenschutz und zur sicheren Nutzung von Kommunikationsmedien in der Schuldnerberatung finden sich im **Anhang 1**.

## **Mindestanforderungen an Hard- und Software für Mitarbeitende**

Eine funktionierende Hard- und Software ist die Grundlage für eine gelungene digitalisierte Arbeitsumgebung in der Schuldenberatung.

Generell sind der Umstieg auf eine digitale Arbeitsumgebung sowie der Start in digitalisierte Beratungsarbeit kein Selbstläufer. Es benötigt hier eine gute Vorbereitung sowie klare Zuständigkeiten und ausreichende finanzielle Ausstattung.

Optimalerweise steht eine für IT-Aufgaben entsprechend ausgebildete Person als Ansprechperson zur Verfügung, da IT-Probleme auf Dauer durchgehend fachkundig gelöst werden müssen.

Weiterführende Informationen zu den Mindestanforderungen an Hard- und Software für Mitarbeitende finden sich im **Anhang 2**.

## **Schulungen für die besondere Methodik und Technik**

IT-Schulungen für Schuldnerberater\*innen und Verwaltungskräfte erfolgen idealerweise sowohl bei Einführung neuer Entwicklungen als auch laufend. Die IT-Landschaft verändert sich ständig. Das betrifft sowohl Software als auch Hardware. Schulungen helfen dabei, mit diesen Entwicklungen Schritt zu halten und die Fähigkeiten im Umgang zu verbessern. Bei der Einführung neuer Software oder Systeme in einem Unternehmen sind Schulungen entscheidend, um sicherzustellen, dass sie diese effektiv nutzen können.

Durch Schulungen lernen Mitarbeiter\*innen effizientere Arbeitsmethoden und den optimalen Einsatz von IT-Tools. Dadurch können Arbeitsabläufe verbessert und beschleunigt werden, so dass am Ende mehr Zeit für Beratungsarbeit bleibt.

Mit der steigenden Zahl von Cyberbedrohungen ist Sicherheit in der IT von entscheidender Bedeutung. Schulungen über bewährte Sicherheitspraktiken helfen, Risiken zu minimieren und sensible Daten zu schützen.

Neue Beratungsformen wie Beratung via E-Mail, Chat oder Videoberatung erfordern andere beratungsmethodische Kenntnisse, für die die Fachkräfte entsprechende Schulungen benötigen.

Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen benötigen nicht nur finanzielle und technische Unterstützung sowie Support bei Auf- und Ausbau von digitalen Formaten, sondern auch Hilfestellung bei Fort- und Weiterbildungsangeboten von Fach- und Verwaltungskräften. Es liegt in der Verantwortung der jeweiligen Organisationen, Schulungs- und Lernangebote zu machen bzw. die nötigen Ressourcen bereitzustellen, um digitale Kompetenzen aufbauen zu können. Es ist von zentraler Bedeutung, dass die Schulungen auch entsprechend im Kostenplan berücksichtigt werden.

## **Finanzierung der Ausstattung**

Fachkräfte der Schuldnerberatungsstellen stehen schon immer in dem Spannungsfeld der Standardisierung von Hilfsangeboten und den individuellen Bedarfen der Klient\*innen. Die Digitalisierung von Beratungsprozessen und Arbeitsabläufen hat dieses Spannungsfeld verstärkt und fordert zudem ein hohes Maß an Gestaltungswillen und Selbstorganisation der Mitarbeitenden.

Zudem hängt die Nutzung von digitalen Technologien im beruflichen Bereich stark von den technologischen Gegebenheiten und Anreizen ab. Die Motivation von Fachkräften, digitale Kompetenzen zu nutzen und weiterzuentwickeln, kann nur gelingen, wenn Anreize auf organisationaler Ebene, z. B. durch Führungskräfte, die Wert auf Digitalisierung legen, geschaffen werden.

Eine adäquate Ausstattung mit Hard- und Software (s. Anlage 2) ist die Grundvoraussetzung, um die entsprechenden Digitalisierungsprozesse in der Beratungsarbeit umsetzen zu können. Bereits hier scheitert es jedoch nicht selten an den finanziellen Mitteln, um diese bereitstellen zu können. Neben den Anschaffungskosten müssen jedoch auch noch die fortlaufenden Kosten für den technischen Support sowie Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen berücksichtigt werden.

Die bedarfsgerechte Finanzierung der Schuldnerberatung muss eine angemessene materielle Ausstattung der Schuldnerberatungsstellen unter sachgerechter Berücksichtigung von Verwaltungs-, Anschaffungs- und Sachkosten umfassen. Die jeweiligen Kostenträger müssen eine Refinanzierung der Beratung unabhängig vom gewählten Medium sowie regelmäßige Fort- und Weiterbildungen sicherstellen.

## **Ausblick**

Das persönliche Gespräch als intensivste Form sozialer Beratung wird unverzichtbar bleiben, ob als Eingangsgespräch zum Vertrauensaufbau oder zu einem späteren Zeitpunkt, wenn über distanziertere Kommunikationsformen bereits eine Basis für eine gelungene Arbeitsbeziehung geschaffen wurde und sich Ratsuchende in einem persönlichen Gespräch öffnen können.

Auswahl und Zusammensetzung der verschiedenen Kommunikationskanäle können je nach ratsuchender Person und beratender Fachkraft sowie im Hinblick auf Stand und Ziel des Beratungsprozesses ganz unterschiedlich ausfallen. Die Beratung orientiert sich am individuellen Bedarf der Ratsuchenden und setzt die Vielfalt der Kommunikationswege nutzbringend ein, ohne die Qualität der Interaktion zu beeinträchtigen.

Gleichwohl bedarf es einer zeitgemäßen IT-Ausstattung, die die Beratenden unterstützt und zugleich bei Routineaufgaben entlastet. Dies umfasst benutzerfreundliche Softwarelösungen, die eine effiziente Datenverarbeitung ermöglichen, sowie sichere Kommunikationssysteme, die den Austausch von Informationen erleichtern. Gleichzeitig muss die IT-Infrastruktur flexibel genug sein, um individuelle Anforderungen zu erfüllen und auf zukünftige technologische Entwicklungen reagieren zu können. Ein durchdachter Einsatz von Automatisierung und KI kann zusätzlich dazu beitragen, Arbeitsabläufe zu optimieren und Freiräume schaffen.

Durch die konsequente Einbeziehung aller relevanten Akteure (Leitung, Mitarbeitende, IT-Abteilung, externer Support) und die Implementierung eines klar strukturierten Prozesses lässt sich der Digitalisierungsprozess in der sozialen Schuldnerberatung erfolgreich gestalten. Ein ganzheitlicher und anpassungsfähiger Ansatz, der auf die speziellen Bedürfnisse der jeweiligen Einrichtung eingeht, ist dabei besonders wichtig.

## Quellenangaben / Weiterführende Literatur

- Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AGSBV) (2018): Soziale Schuldnerberatung: Konzept. Abrufbar unter: [https://www.agsbv.de/wp-content/uploads/2018/04/2018\\_04\\_03\\_Konzept-Soziale-Schuldnerberatung\\_AGSBV.pdf](https://www.agsbv.de/wp-content/uploads/2018/04/2018_04_03_Konzept-Soziale-Schuldnerberatung_AGSBV.pdf), Stand: 15.01.2025.
- Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AGSBV) (2022): Online-Umfrage 2022 – Abfrage zur Nutzung digitaler Angebote, Abrufbar unter: <https://www.agsbv.de/2024/12/online-umfrage-2022-abfrage-zur-nutzung-digitaler-angebote/>
- Becking, Dominic/Laak, Matti Miikka Johanne/Schmitz, Anne Katrin/Weinhardt, Marc; Waag, Philipp/Seelmeyer, Udo (2022): Digitalisierung und Digitalität in der Schuldnerberatung. Was wir aus dem Projekt STellaR lernen können. In: BAG SB Informationen. Die Fachzeitschrift für Schuldnerberatung, 37(2), S. 174-179.
- Hintenberger, Gerhard; Kühne/Stefan (2009): Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In: Hintenberger, Gerhard/Kühne, Stefan (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S. 13-26.
- Eham, Michael/Krukow, Heike (2016): Digitale Schuldnerberatung in der Praxis – Chancen durch neue Arbeits- und Organisationsformen. Vortrag im Rahmen der 19. Fachtagung der Schuldner- und Insolvenzberatung Rheinland-Pfalz. Abrufbar unter: <https://www.sfz.uni-mainz.de/files/2018/04/Jahrestagung2016-Digitale-Schuldnerberatung-EhamKrukow.pdf>
- Engelhardt, Emily (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- Engelhart, Emily (2020): der dreh – podcast rund um digitale Transformation & Beratung, #5 Blending Counseling – Beratungsform der Zukunft? Abrufbar unter: <https://derdreh.podigee.io/>, Stand: 15.01.2025.
- Engelhardt, Emily/Reindl, Richard (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Abrufbar unter: <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>, Stand: 15.01.2025.
- Freie Wohlfahrtspflege NRW (2022) Leitfaden zum Blended Counseling für die Schuldner- und Insolvenzberatung. Abrufbar unter: [https://www.fbsb-nrw.de/wp-content/uploads/2022/03/2022-02-21\\_Leitfaden\\_Blended\\_Counseling\\_fuer\\_die\\_Schuldner-\\_und\\_Insolvenzberatung.pdf](https://www.fbsb-nrw.de/wp-content/uploads/2022/03/2022-02-21_Leitfaden_Blended_Counseling_fuer_die_Schuldner-_und_Insolvenzberatung.pdf), Stand: 15.01.2025

- Hörmann, Martina/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2023): Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Kohlhammer Verlag, Stuttgart.
- Peters, Sally (2020): Digitalisierung in der Schuldnerberatung: Wo stehen wir? Praxis und Perspektiven. *iff-Überschuldungsradar 2020/20*, Hamburg. Abrufbar unter: [https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2020/08/Ueberschuldungsradar20\\_August20\\_Peters.pdf](https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2020/08/Ueberschuldungsradar20_August20_Peters.pdf), Stand: 15.01.2025
- Wex, Sophie Anna (2017): Blended Counseling – Die sinnvolle Gestaltung eines Setting Wechsels in der Schuldnerberatung. Abrufbar unter: <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2017/11/wex.pdf>, Stand: 15.01.2025.

## ANLAGE 1

### Datensicherheit

Datensicherheit in der Schuldnerberatung bezieht sich auf den Schutz von digitalen Informationen in Bezug auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit.

- **Vertraulichkeit – nur autorisierte Personen dürfen auf die Daten zugreifen:**
  - Aufgrund der sensiblen Natur der personenbezogenen Informationen von Klient\*innen ist die Vertraulichkeit ein Schlüsselement.
  - Alle Computer in der Schuldnerberatung müssen zumindest über einen passwortgeschützten Zugang gesichert werden. Wir empfehlen den Einsatz einer Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA), bei dem neben einem Passwort ein zusätzlicher Authentifizierungsfaktor (z. B. ein Code auf das Mobiltelefon) verlangt wird.
  - Computer, die außerhalb der Beratungsstelle (z.B. im Homeoffice) genutzt werden, sind nur über sichere Datenübertragungsmethoden wie die Einrichtung eines VPN zulässig.
- **Integrität – die Daten bleiben beim Übermitteln und Speichern unverändert:**
  - Um sicherzustellen, dass die personenbezogenen Daten der Klient\*innen konsistent und korrekt bleiben, wird die Implementierung von Mechanismen wie Versionierung, Datenbankintegritätsprüfungen und sichere Datenübertragungsprotokolle empfohlen.
- **Verfügbarkeit – die Beratungskräfte können jederzeit auf benötigten Daten zugreifen:**
  - Die kontinuierliche Verfügbarkeit der Informationen ist für effektive Schuldnerberatung von entscheidender Bedeutung.
  - Für alle Computer der Schuldnerberatungsstelle müssen Backup- und Wiederherstellungspläne eingerichtet werden. Nur so können Datenverluste durch Hardwarefehler, menschliches Versagen oder externe Angriffe zu verhindert werden.

Ein essenzieller Aspekt ist die Schulung der Mitarbeiter\*innen bezüglich bewährter Sicherheitspraktiken und die Schaffung eines Sicherheitsbewusstseins unter den Klient\*innen. Dies kann durch Schulungen, regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen und klare Richtlinien erreicht werden.

### Datenschutz

Datenschutz bezeichnet die umfassenden Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Missbrauch oder unautorisiertem Weitergeben. Datenschutz in der Schuldnerberatung ist essenziell, um das Vertrauen der Klient\*innen zu wahren, gesetzliche Vorgaben zu erfüllen und die Wirksamkeit der Beratungsdienstleistungen sicherzustellen.

- **Datensparsamkeit und Zweckbindung:**
  - Ein zentraler Grundsatz des Datenschutzes ist die Erhebung nur notwendiger Daten und die Festlegung klarer Zwecke für deren Verwendung. Schuldnerberatungsstellen müssen sicherstellen, dass sie nur die Daten erfassen, speichern und verarbeiten, die für die Beratung notwendig sind, und diese ausschließlich zu diesem definierten Zweck verwenden.

- Zur Datensparsamkeit gehört auch die Berücksichtigung vorhandener Speicherfristen. Dies betrifft personenbezogene Daten in Form von elektronischen Dateien oder auch Papierakten.
  - Personenbezogene Daten dürfen nur so lange gespeichert werden, wie es für die Erhebungszweck erforderlich ist. Für die Schuldnerberatung existiert keine normative Festlegung, wie viele Jahre dies konkret umfasst. Wir empfehlen jedoch (analog §50 BRAO) eine Speicherfrist von drei Jahre nach Ablauf des Jahres, in dem die Beratung beendet wurde bzw. drei Jahre nach Erteilung der Restschuldbefreiung im Rahmen eines Insolvenzverfahrens nicht zu überschreiten.
  - Die Verpflichtung zur Löschung umfasst die Inhalte der Fallakten, die vollständige Kommunikation mit den Ratsuchenden z.B. über E-Mail, Schuldnerberatungssoftware oder Online-Beratungsportalen, elektronische Fallakten, mögliche Gläubigerunterlagen der Ratsuchenden, sowie personenbezogenen Daten für Statistik- und Abrechnungszwecken.
- **Transparenz:**
    - Beratungsstellen sind verpflichtet, Betroffene transparent über die Art und Weise der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung zu informieren.
    - Dies beinhaltet auch die Offenlegung der Rechte, die die betroffenen Personen in Bezug auf ihre Daten haben. Klare Datenschutzrichtlinien und Informationen sind den Klient\*innen auszuhändigen.
    - Die maximale Speicherfrist ist in der Datenschutzerklärung des Ratsuchenden zu vermerken.

### **Nutzung verschiedener Kommunikationsmedien**

Kommunikation mit Klient\*innen, Gläubigern und sonstigen beteiligten Personen wird nur über gesicherte Kommunikationswege empfohlen.

- **Nutzung von Faxgeräten**

Die Übermittlung personenbezogener und sensibler Daten per Fax ist nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) nicht grundsätzlich verboten. Sie birgt jedoch einige Gefahren, zum Beispiel die versehentliche Eingabe einer falschen Empfängernummer, unzureichender Schutz vor Abhören bei analogen Faxgeräten und der mögliche Empfang durch mehrere Personen bei Sammelfaxgeräten. Daher empfehlen wir die Nutzung von Faxgeräten, wenn bei Empfänger\*innen eine dedizierte Faxnummer vorhanden ist und regelmäßig eine Empfangsbestätigung genutzt wird. Alternativ können verschlüsselte Internet-Faxlösungen verwendet werden, wenn sowohl bei Sender\*innen als auch bei Empfänger\*innen die Datenübertragung über eine gesicherte Verbindung gewährleistet werden kann.

- **Nutzung von Messenger-Diensten**

Die Nutzung von Messenger-Diensten für die Übermittlung personenbezogener und sensibler Daten unterliegt strengen Anforderungen. Bei ihrem Einsatz sind spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen zu beachten, um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten ordnungsgemäß geschützt werden. Dazu gehört unter anderem die Gewährleistung einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und die Vermeidung eines Zugriffs auf das Kontakte-Adressbuch durch den Messenger. Dies können nur wenige Messenger-Dienste garantieren, daher empfehlen wir bei der Auswahl geeigneter Messenger-Dienste die Einbindung eines Datenschutzexperten.

- **Nutzung von ungeschützten E-Mails**

Die Nutzung ungeschützter E-Mails zum Beispiel über Outlook für die Übermittlung personenbezogener oder sensibler Daten ist nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) mit erheblichen Risiken verbunden und wird nicht empfohlen. Ungeschützte E-Mails bieten keinen ausreichenden Schutz vor unbefugtem Zugriff oder Manipulation während der Übertragung, was im Widerspruch zu den datenschutzrechtlichen Anforderungen an die Datensicherheit steht.

Für eine datenschutzkonforme Nutzung von E-Mails ist zumindest eine Transportverschlüsselung und Inhaltsverschlüsselung über entsprechende Programme notwendig. Alternativ wird die Empfehlung von webbasierten Onlineberatungstools empfohlen.

- **Einverständnis der Ratsuchenden bei der Verwendung ungesicherter Kommunikationskanäle**

Strittig ist, ob personenbezogene sensible Daten beispielsweise per ungeschützter E-Mail ausnahmsweise doch versendet werden können, wenn der Empfänger im Vorfeld eine ausdrückliche Einwilligung unterschreibt.

Diese Vorgehensweise muss jedoch mit Vorsicht durchgeführt werden und den Anforderungen der DSGVO bzw. kirchlichen Datenschutzrecht gerecht werden. Eine Einwilligung muss dabei:

- Freiwillig erfolgen, ohne dass Druck auf den Empfänger ausgeübt wird.
- Informiert sein, was bedeutet, dass der Empfänger genau über die Risiken der ungeschützten E-Mail-Kommunikation informiert wird.
- Spezifisch sein, sich also auf den konkreten Fall der E-Mail-Kommunikation beziehen.
- Widerrufbar sein, sodass der Empfänger die Möglichkeit hat, seine Einwilligung jederzeit zurückzuziehen, ohne negative Folgen.
- Der Empfänger muss also umfassend informiert werden, dass ungeschützte E-Mails im Klartext übertragen werden und potenziell von Dritten abgefangen, mitgelesen oder manipuliert werden können.
- Die Einwilligung des Empfängers muss klar dokumentiert werden. Eine schriftliche Einwilligung ist in diesem Fall unerlässlich.

Auch wenn der Empfänger seine Einwilligung gegeben hat, bleibt die Schuldnerberatungsstelle weiterhin für die Sicherheit der übermittelten Daten verantwortlich. Im Falle eines Datenschutzvorfalls (z.B. Verlust oder Offenlegung der Daten) könnte die Schuldnerberatungsstelle weiterhin zur Verantwortung gezogen werden, insbesondere wenn keine angemessenen Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden.

Die Datenschutzbestimmungen fordern, dass die Beratungsstelle ein angemessenes Sicherheitsniveau aufrechterhalten muss. Auch wenn eine Einwilligung vorliegt, ist eine Risikobewertung notwendig, um sicherzustellen, dass die gewählte Übermittlungsmethode vertretbar ist.

## ANLAGE 2

### IT- Hard- und Software für die Beratungspraxis in der Schuldnerberatung (Empfehlungen)

Für ein schnelles und störungsfreies Arbeiten im Büro sollte der Arbeitscomputer derzeit folgende Mindestanforderungen mitbringen:

#### Hardware

**Prozessor:** Der Prozessor sollte etwas über den Mindeststandards für das verwendete Betriebssystem liegen. Es braucht keinen High-End Prozessor für Bürotätigkeiten, dennoch sollte ein flüssiges Arbeiten in mehreren Tabs und Programmen möglich sein.

**Arbeitsspeicher:** Beim Arbeitsspeicher lässt sich grundlegend sagen, dass mehr Arbeitsspeicher dazu führt, dass sich mehrere Programme problemlos gleichzeitig ausführen lassen und es zu wenig Wartezeiten beim Starten oder Wechseln zwischen Programmen kommt.

Für einen soliden Bürocomputer sind aktuell 8 GB an Arbeitsspeicher ausreichend.

**Festplatte/Massenspeicher:** Bei Festplatten sollte auf das Kürzel SSD geachtet werden. Diese sind deutlich schneller und leistungsfähiger als ältere HDD-Festplatten. Dies ermöglicht das schnellere abspeichern und verschieben von Dateien, was den Arbeitsalltag sehr erleichtert.

**Konnektivität:** Sie sollten auf ausreichende Anschlüsse achten und gerade bei Laptops auf einen Ethernet Anschluss, da sie somit nicht abhängig vom WLAN sind, sondern auf eine Kabelverbindung zurückgreifen können. Des Weiteren ist ein HDMI-Anschluss empfehlenswert, um Bildschirme und Beamer problemlos anschließen zu können.

**Bildschirme:** Jeder Arbeitsplatz sollte mindestens über einen ausreichend großen Bildschirm ab 24 Zoll verfügen. Ein zweiter Bildschirm erleichtert und beschleunigt die Arbeit aufgrund der verbesserten Übersicht. Full-HD sollte bei Neuanschaffungen Standard sein. Achten Sie auf die Anschlüsse (HDMI/USB-C), sodass ihr Computer einfach zu verbinden ist. Auch auf den Energieverbrauch sollte geachtet werden (Energieklassifizierung A-G).

**Webcam:** Für die Videoberatung, aber auch für Fortbildungen oder digitale Arbeitstermine sollte am Arbeitsplatz eine Webcam zur Verfügung stehen. Diese sollten mindestens 30 fps (frames per second) aufweisen. Außerdem sollte sie aus Sicherheitsgründen über eine manuelle Abdeckung verfügen. Eine Auflösung von 720p ist wünschenswert, jedoch steigt hiermit auch der Datenverkehr, was eine ordentliche Internetverbindung voraussetzt.

**Internetverbindung:** Bei der Internetverbindung kommt es auf die Anzahl der verbundenen Geräte an. Unter 50 MB/s sollte die Bandbreite nicht mal bei einem Einzelanschluss sein.

**Laptop** als Arbeitscomputer: Bei der Nutzung eines Laptops als Arbeitscomputer sollte am Hauptarbeitsplatz immer auf eine externe Tastatur und Maus, sowie einen externen Bildschirm zurückgegriffen werden. Dies ist wichtig für die ergonomische Haltung und zur Vorbeugung von Arbeitsausfällen. Hierfür ist eine Dockingstation für den Laptop zu empfehlen, welche meistens spätestens notwendig wird, wenn zwei Bildschirme mit dem Laptop verbunden werden sollen.

**Telefon:** Webbasierte Telefonie sollte vor allem bei wechselnden Arbeitsorten oder Homeoffice genutzt werden. So ist der Zugriff auf die gleiche Telefonnummer auch von anderen Orten gewährleistet und eine Umleitung auf andere Geräte wird vereinfacht. Trotz der mobilen Verfügbarkeit sollte nicht (nur) das Handy des jeweiligen Mitarbeiters genutzt werden.

Mögliche Software ist hier beispielsweise Skype for Business.

**Scanner:** Zur Digitalisierung der Vorgänge ist ein leistungsstarker Scanner notwendig und sollte kein Nadelöhr sein in Mehrpersonenbüros. Deshalb sollte er eine hohe Scangeschwindigkeit und eine automatische Dokumentenzuführung (ADF) aufweisen, um große Mengen an Papier effizient zu verarbeiten. Zudem ist eine hohe Auflösung wichtig, damit auch das Kleingedruckte gut lesbar dargestellt wird. Eine direkte Anbindung an Netzwerke beziehungsweise an die Computer der Fachkräfte ist anzustreben, um die digitale Aktenführung zu ermöglichen.

## Software

**Schuldnerberatungssoftware:** Es sollte auf jeden Fall ein Programm für die digitale Aktenführung von Klient\*innen genutzt werden. Ein rein papierbasiertes Büro sollte zunehmend der Vergangenheit angehören.

Zur Auswahl stehen hier verschiedene Programme: CAWIN, Inso-Manager, TAU Office, Vivendi etc.

Zur Auswahl des eigenen Programms sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Anwenderfreundlichkeit des Programms
- Zuverlässiger IT-Support im Hintergrund
- Zuverlässige und übersichtliche Kostenstruktur des Programms

**Betriebssystem:** Für die meisten ist Windows hier die naheliegende und praktische Wahl. Hier ist die Kompatibilität mit den Office-Programmen und den Programmen speziell für die Schuldnerberatung am höchsten. Hierbei sollte auf die Aktualität der Windowsversion geachtet werden. Ab einem bestimmten Alter gibt es keine Sicherheitsupdates mehr für ältere Windowsversionen. Hier entsteht bei weiterer Nutzung ein erhebliches Sicherheitsproblem.

**Office-Programme:** Es gibt zwar Alternativen, jedoch hat Microsoft-Office (Word, Excel, etc.) hier einen klaren Marktvorteil und wird von nahezu allen Stellen genutzt und sollte vorhanden sein. Außerdem haben einige Schuldnerberatungsprogramme direkte Schnittstellen zu diesen Programmen, was die Arbeit erleichtert.