



# SCHULDNERBERATUNG **wirkt**

Ergebnisse einer Klient\*innen-Befragung  
der Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein



# Inhalt

<b>Vorbemerkungen</b>	<b>4</b>
<b>Qualitätsprozess in Schleswig-Holstein</b>	<b>6</b>
<b>Ergebnisse der Befragung</b>	
<b>Vor der Beratung</b>	<b>8</b>
Hemmschwellen	
Motivation	
<b>Während der Beratung</b>	<b>17</b>
Vorrangig zu klärende Punkte	
<b>Nach der Beratung</b>	<b>20</b>
Veränderung der finanziellen Situation	
Veränderung der psychosozialen Situation	
<b>Qualität der Beratung</b>	<b>22</b>
<b>Bewertung der Ergebnisse</b>	<b>25</b>
<b>Anhang</b>	<b>32</b>
Tabellen und Grafiken	
Fragebogen	
<b>Autorinnen und Autoren</b>	<b>83</b>

## Vorbemerkungen

„Schuldnerberatung ist Sozialarbeit mit Menschen, die bereits überschuldet sind oder von einer vergleichbaren Situation bedroht werden. Die Beratung erfolgt nach dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe und sollte grundsätzlich auf freiwilliger Basis und in der Regel kostenlos erfolgen.

Vorrangiges Ziel der Beratung ist die soziale und wirtschaftliche Rehabilitation durch geeignete Entschuldungsmaßnahmen. Schuldnerberatung hilft den betroffenen Menschen bei der Bewältigung ihrer wirtschaftlichen und psychosozialen Notlage und unterstützt sie bei der Stabilisierung ihrer Lebensverhältnisse. Sie stärkt das Selbsthilfepotential der Klient\*innen und befähigt sie zu einer eigenständigen Lebensführung.“<sup>1</sup>

Im Rahmen des Qualitätsprozesses in der Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein wurde in der Zeit vom 01.04.2016 bis zum 31.03.2017 eine Befragung von Klient\*innen durchgeführt mit dem Ziel, die Wirkung von Schuldnerberatung auf die Stabilisierung ihrer finanziellen und psychosozialen Situation zu erheben.

Hinter den Ursachen und Folgen von Überschuldung verbergen sich oftmals komplexe persönliche und soziale Schwierigkeiten, die mit Hilfe der Schuldnerberatung überwunden bzw. gelindert werden können. Überschuldung ist mehr als nur ein materielles Problem, vielmehr bedroht sie die Existenzgrundlage der betroffenen Menschen und bringt psychische und physische Belastungen mit sich.

Neben dem Ziel, Aussagen über die Wirkung von Schuldnerberatung zu bekommen, war mit der Befragung die Intention verbunden, die Qualität des Beratungsprozesses durch die Klient\*innen bewerten zu lassen.

Die Befragung wurde mit einem Fragebogen durchgeführt, der 21 Fragen umfasste. Die Konzeptionierung des Fragebogens erfolgte durch die Arbeitsgruppe Qualität, die den Qualitätsprozess in der Schuldnerberatung begleitet. Dort wurde auch die inhaltliche Zielrichtung der Fragen festgelegt. Um die Wirkung von Schuldnerberatung zu erheben, wurde nach Veränderungen der finanziellen und psychosozialen

<sup>1</sup> Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein (Hg.): Qualitätsstandards der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Schleswig-Holstein, Rendsburg 2008, S. 5.

Situation gefragt. Ferner wurden die Probleme erhoben, die für die betroffenen Menschen zu Beginn der Beratung vorrangig zu klären gewesen sind. Offen formulierte Fragen gaben den Befragten die Möglichkeit, ihre Motivationsgründe für das Aufsuchen der Beratungsstelle sowie die Hemmschwellen, die das verhindert haben, zu benennen. Schließlich wurden unterschiedlich fokussierte Fragen zum Beratungsprozess gestellt.

Alle anerkannten und von der Landesregierung geförderten Beratungsstellen haben an dieser Befragung teilgenommen.

Der Fragebogen wurde den Klient\*innen sechs Monaten nach Beratungsbeginn ausgehändigt - überwiegend in der Phase der Existenzsicherung und der persönlichen und wirtschaftlichen Stabilisierung.

Der Fragebogen konnte von den Klient\*innen in Papierform oder online ausgefüllt werden. Die Fragebögen wurden in den Beratungsstellen anonym gesammelt und an die Koordinierungsstelle geschickt. Die Erfassung und Auswertung der Daten erfolgte zentral durch die Koordinierungsstelle.

Bis zum 31.03.2017 sind 1.056 Fragebögen in die Auswertung eingegangen.

Die Ergebnisse sind in der vorliegenden Broschüre orientiert am Beratungsverlauf dargestellt (vor, während und nach Beratung) und wurden von Kolleginnen und Kollegen aus der Arbeitsgruppe Qualität im Rahmen eines Fachtages am 15.06.2017 vorgestellt.

### **Hinweis**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir die Sprachform Klient\*innen, wenn z. B. von Klientinnen und Klienten die Rede ist.

In den jeweiligen Kapiteln finden sich gekennzeichnete Zitate, die die Befragten bei den freien Antworten gegeben haben. Diese sind unverändert übernommen wurden.

## Qualitätsprozess in Schleswig-Holstein

Mit Einrichtung der Koordinierungsstelle im Jahr 2003 wurde in Schleswig-Holstein ein Qualitätsprozess in der Schuldnerberatung initiiert. In den folgenden Jahren wurden **Qualitätsstandards** erarbeitet, die 2008 trägerübergreifend verabschiedet wurden. Seit 2009 werden regelmäßig regionale Qualitätszirkel durchgeführt, die ein wesentliches Instrument der Qualitätssicherung darstellen.

Ziel des Qualitätsprozesses ist die Beschreibung der definierten Prozessschritte in den jeweiligen Beratungsstellen. Über die Diskussion ergeben sich mögliche Handlungsbedarfe (Verbesserungen), die umgesetzt und kontinuierlich überprüft werden.

Kernstück und zentrales Instrument des Qualitätsprozesses sind die **Qualitätszirkel**. In Schleswig-Holstein gibt es sieben regionale Zirkel, die trägerübergreifend zusammengesetzt sind. Sie kommen regelmäßig zusammen und werden durch die Mitglieder der Arbeitsgruppe Qualität organisiert und moderiert. Dort werden die einzelnen Prozessschritte kollegial diskutiert und übergeordnete Handlungsbedarfe an die Arbeitsgruppe Qualität formuliert.

Jede Beratungsstelle beteiligt sich an den regionalen Qualitätszirkeln und setzt die jeweiligen Prozessschritte individuell um. Somit entsteht nach und nach ein eigenes, für die Beratungsstelle verbindliches „QM-Handbuch“.

Die **Arbeitsgruppe Qualität** übernimmt im gesamten Qualitätsprozess eine wichtige Steuerungsfunktion.

Nachdem die Qualitätszirkel dauerhaft installiert wurden, ist die Überprüfung der Ergebnisse unserer Arbeit ein nächster Schritt im Qualitätsprozess. Mit einer systematischen Analyse und Auswertung der Ergebnisse wird die Arbeit der Schuldnerberatung kontinuierlich überprüft und verbessert.

Im Rahmen der Bearbeitung der Ergebnisqualität wurde die vorliegende Befragung von Klient\*innen durchgeführt.

Wenn wir von **Schuldnerberatung** sprechen, meinen wir soziale Schuldnerberatung, zu der als mögliches Regulierungsinstrument die Verbraucherinsolvenzberatung gehört.

### **Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein**

Die Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein besteht seit 2003 und arbeitet im Auftrag des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein (MSGWG) trägerübergreifend für alle nach § 305 Insolvenzordnung (InsO) anerkannten und vom MSGWG geförderten Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen in Schleswig-Holstein. Wichtige Arbeitsschwerpunkte sind die Qualität in der Schuldnerberatung sowie die Förderung der Präventionsarbeit.

Mehr unter **[www.schuldnerberatung-sh.de](http://www.schuldnerberatung-sh.de)**.

# Vor der Beratung

Monique Hoenig / Ute Lehmann

Was hat die Ratsuchenden davon abgehalten, früher zur Schuldnerberatung zu gehen? (Frage 20)

## Hemmschwellen

Die Hemmschwellen, frühzeitig eine Schuldnerberatung aufzusuchen, sind so individuell wie die Menschen, die zu uns kommen.

Eine erstaunlich große Vielfalt von Aussagen über die Hürden, eine Schuldnerberatung aufzusuchen, konnte zusammengetragen werden. Dennoch gab es Ballungen von immer wiederkehrenden Aussagen, auf die wir im Folgenden näher eingehen.

## Die Hemmschwelle Angst<sup>2</sup>

„Über diese Sache zu reden war nicht leicht.“  
„Ich hatte Angst vor der Wahrheit.“  
„Angst vor den Konsequenzen.“  
„Angst den Arbeitsplatz zu verlieren.“

Ein überwiegender Anteil der Ratsuchenden benannte pauschal Angst als Hinderungsgrund, Kontakt zur Schuldnerberatung aufzunehmen. Diese Angst wurde von anderen detaillierter beschrieben. So hatten viele Befragte Ängste, der Wahrheit ins Gesicht zu sehen und mit ihrer Schuldensituation, insbesondere mit der Höhe ihrer Schulden, konfrontiert zu werden. Viele verdrängten ihre konkrete Lage und verleugneten so das Ausmaß ihrer finanziellen Misere.

<sup>2</sup> Die Frage war offen formuliert und konnte von den Befragten individuell beantwortet werden. Die Antworten werden zusammenfassend dargestellt. Die Zitate in den Kästen sind unveränderte Aussagen der Befragten, die besonders häufig genannt wurden. Hiervon ausgenommen ist der Kasten zu den individuellen Hemmschwellen.



Besonders schwierig war es für viele Menschen, den ersten Schritt zu machen und über ihre persönliche sowie finanzielle Situation mit einem fremden Berater zu sprechen. Auch wussten sie nicht, was sie in der Beratung erwarten würde. Die Ratsuchenden befürchteten Vorwürfe und Bloßstellung, die sogenannte Zeigefingersituation. Es gab Bedenken, die lange geheim gehaltene Notlage jetzt zu offenbaren. Sie hatten oftmals Sorge, dass sich aus der Beratung negative Konsequenzen für sie ergeben könnten, so zum Beispiel Arbeitsplatzverlust, Gesichtsverlust oder dass sich für ihr Problem keine gute Lösung findet.

### **Die Hemmschwelle Scham**

„Gefühl, ein Versager zu sein.“

„Das schlechte Gewissen, Schulden bezahlt man.“

„Mir war es peinlich.“

„Habe meine Schulden geheim gehalten.“

Finanzielles Scheitern ist nach wie vor stark schambesetzt und wird mit einem persönlichen Versagen gleichgesetzt. Die Ratsuchenden schleppten ein schlechtes Gewissen mit sich herum, weil sie die gesellschaftliche und moralische Haltung „Schulden bezahlt man“ verinnerlicht haben. So kostete es sie große Überwindung zuzugeben, dass sie sich „total verzettelt“ hatten.

### **Die Hemmschwelle Krankheit**

„Depressionen“

„Drogensucht, Alkoholkonsum“

„Burnout und Alkoholphase“

„Psychische Erkrankung“

Krankheit als Hemmschwelle, die Schuldnerberatung aufzusuchen, wurde im Verhältnis zu anderen Punkten nicht so häufig benannt. Die erfolgten Nennungen bezogen sich überwiegend auf psychische Probleme/Erkrankungen. Relativ häufig wurden konkret Depressionen und Suchterkrankungen erwähnt. Dabei lässt sich keine Aussage dazu treffen, ob Krankheit die Ursache für die Überschuldungssituation darstellt oder ob die Schuldsituation zu einer Erkrankung geführt hatte, die den Zugang zur Schuldnerberatung erschwerte.

### **Die Hemmschwelle Hoffnung**

„Es sollte immer noch Geld kommen – kam aber nicht!“

„Ich dachte, ich schaffe es alleine.“

„Ich habe lange versucht, selbst eine Lösung zu finden.“

Überraschend viele Hilfesuchende begründeten ihr spätes Kommen damit, dass sie lange die Hoffnung hatten, ihre Situation alleine meistern zu können. Sie formulierten dies ganz unterschiedlich; die Bandbreite ging von Ehrgeiz, Selbstüberzeugung und Hoffnung bis hin zu einer gefühlten moralischen Verpflichtung. Positiv ist zu bewerten, dass die Menschen zunächst eigenständig versuchten, eine Lösung für Ihre Situation zu finden. Schwierig scheint das Erkennen des Zeitpunktes zu sein, wann fachliche Hilfe von außen in Anspruch genommen werden sollte, wenn eigene Regulierungsversuche scheitern.

Weiterhin hofften Ratsuchende auf Geldzuflüsse zur Tilgung ihrer Verbindlichkeiten, die dann doch nicht eintraten. Die Lebensrealität und das Wunschdenken fallen bei den Ratsuchenden oft auseinander, dies führt in diesen Fällen dazu, dass mit der Inanspruchnahme von professioneller Schuldnerberatung zu lange gewartet wird.

## Die Hemmschwelle Unwissenheit

„Ich wusste nichts von Schuldnerberatung.“  
„Unwissenheit über diese Möglichkeit der Hilfe.“  
„Die Unwissenheit, dass die Hilfe so gut ist.“

Hier kam es zu einem überraschenden Ergebnis. Eine hohe Anzahl der Befragten gab an, das Angebot der Schuldnerberatung nicht gekannt zu haben. Eventuell lagen auch mangelnde oder falsche Informationen über dieses Beratungsangebot vor, zumindest lassen dies einige Anmerkungen vermuten. So wurden zum Beispiel lange Wartezeiten, schlechte Vorerfahrung mit Beratung als Hinderungsgrund für eine Kontaktaufnahme benannt.

Trotz der Medienpräsenz von spektakulären Firmeninsolvenzen und Schuldenregulierungsformaten wie z. B. „Raus aus den Schulden“ mit Peter Zwegat ist der Bekanntheitsgrad von Schuldnerberatung anscheinend immer noch nicht breit genug gestreut, um Betroffene flächendeckend zu erreichen.

## Individuelle Hemmschwellen

„Mein innerer Schweinehund und über meinen Schatten zu springen.“  
„Habe den Faden nicht gefunden.“  
„Mein sturer Kopf.“  
„Keine Ahnung, einfach blöd.“

Vereinzelte Anmerkungen hoben sich von der Menge der Antworten ab, da sie besonders bildhaft die individuellen Hemmnisse wiedergaben, die es Menschen schwer machen die Beratungsstelle frühzeitig zu kontaktieren. Umso erfreulicher war es, wenn Betroffene den Weg zur Beratungsstelle dann doch noch gefunden haben.

Was hat die Ratsuchenden bewogen, zur Schuldnerberatung zu gehen?  
(Frage 18)

## Motivation

Die Motivation, eine Schuldnerberatung aufzusuchen ist so individuell, wie die Menschen, die zu uns kommen.

Auch hier ergab sich eine erstaunlich große Vielfalt von Aussagen über die Motivationsgründe, eine Schuldnerberatung aufzusuchen. Dennoch gab es auffällige Häufungen von immer wiederkehrenden Aussagen, auf die wir im Folgenden näher eingehen.

## Die Motivation Angst<sup>3</sup>

„Zukunftsangst“

„Existenzangst wegen der Schulden“

„Angst, dass es alles zu viel wird.“

„Angst, dass der Gläubiger vor der Tür steht.“

Die eingegangenen Antworten lassen den Schluss zu, dass die Hemmschwellen, eine Schuldnerberatung aufzusuchen, in vielen Fällen gleichzeitig auch als Beweggrund benannt wurden, dann doch den Kontakt zu einer Schuldnerberatung zu suchen. Der Begriff der Angst wird sowohl bei Hemmschwelle als auch als Motivation erwähnt. Bei genauerer Betrachtung unterscheidet sich jedoch der Charakter der Angst.

<sup>3</sup> Die Frage war offen formuliert und konnte von den Befragten individuell beantwortet werden. Die Antworten werden zusammenfassend dargestellt. Die Zitate in den Kästen sind unveränderte Aussagen der Befragten, die besonders häufig genannt wurden. Hiervon ausgenommen ist der Kasten zur individuellen Motivation.

Der Druck durch Gläubiger und Gerichtsvollzieher verstärkt die Angst der Ratsuchenden zusätzlich. Angst um die Existenz sowie Zukunftsangst wurden als Triebfeder zur Schuldnerberatung zu gehen besonders hervorgehoben. Der Übergang von Angst zu gesundheitlichen und psychischen Problemen ist fließend.

## **Die Motivation Gesundheit**

„Nächtliche Panikattacken“

„Kein Schlaf, ständige Angst vor Schuldeneintreibern“

„Depressionen durch Schulden“

„Keine Kraft mehr“

Gesundheitliche Probleme wie zum Beispiel Depressionen, massive Schlafstörungen, Stress und das Aushalten der für den Menschen unerträglichen Situation, wurden oftmals als Beweggründe genannt. Die Ratsuchenden schilderten, dass sich die Schulden negativ auf ihr Leben auswirkten und dies als besonders schwere Last auf ihren Schultern empfanden. Überproportional häufig fanden sich Äußerungen, die auf eine massive psychische Belastung vor Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle hindeuten könnten: „Ich wusste nicht mehr weiter“, „Keinen Ausweg mehr gesehen“, „Innerer Druck“, „Meine persönliche Situation war unerträglich“.

Es ist zu erkennen, dass die Ratsuchenden dem Druck der nicht geordneten Schulden auf Dauer nicht standhalten können und die Gefahr groß ist, dass dies in eine Erkrankung mündet. Somit kann eine Erkrankung auch als Chance betrachtet werden, sich dem Problem der Schulden zu stellen.

## Die Motivation Kontrollverlust

„Überblick verloren über die Schulden.“  
„Mein finanzielles Chaos!“  
„Ich bin mit meinem Geld nicht ausgekommen.“  
„Fehlende Liquidität durch Schulden.“

In der Befragung benannte ein überwiegender Anteil der Ratsuchenden pauschal „Meine Schulden“ als Motivation, den Kontakt zur Schuldnerberatung herzustellen. Bei genauerer Betrachtung wird in den Antworten differenziert nach Höhe, ständigem Anstieg der Verbindlichkeiten, fehlendem Überblick, Vielzahl der Gläubiger und eingetretener Zahlungsunfähigkeit. Der unüberschaubare Papierkram wuchs den Menschen ebenfalls über den Kopf. Sie spürten, dass sie die Kontrolle verloren hatten und empfanden „ständige Sorgen aufgrund des monatlichen Defizits“.

Es ist deutlich zu erkennen, dass bei den Menschen der Wunsch vorhanden ist, in geordneten wirtschaftlichen Verhältnissen leben zu wollen. Das Auskommen mit dem Einkommen konnte aber aufgrund der Schuldsituation nicht mehr ohne fachliche Unterstützung realisiert werden.

## Die Motivation Ausweglosigkeit

„Ich wusste mir keinen Rat mehr.“  
„Es ist mir alles über den Kopf gewachsen.“  
„Die Aussichtslosigkeit, die Schulden im Leben zu begleichen.“  
„Nicht mehr zu bewältigende Geldprobleme.“

Viele Menschen empfanden ihre persönliche Situation als unerträglich und bezeichneten dies mit den Begriffen Hilflosigkeit, Ausweglosigkeit, Überforderung und Verzweiflung. Sie wussten alleine nicht mehr weiter und waren sich bewusst, dass sie professionelle Hilfe benötigten.

Es ist zu vermuten, dass auch aus den ursprünglichen Hinderungsgründen Angst, Scham und Hoffnung die Motivation entstehen kann, aktiv zu werden und Hilfe in Anspruch zu nehmen.

## Die Motivation Krise

„Kontopfändung“  
„Lohnpfändung“  
„Trennung, Ehescheidung“  
„Drohende Wohnungskündigung“  
„Versteigerung einer Immobilie“

Auch existenzielle Krisen können ein großer Motivator sein, professionelle Hilfe bei finanziellen Problemen in Anspruch zu nehmen. Gerade kompetente zeitnahe Intervention bei Krisen kann darüber entscheiden, ob der Ratsuchende sich seiner gesamten Schuldenproblematik stellen möchte.

Die Kontopfändung trat bei den Befragten immer noch häufig als Krisensituation auf. Die Möglichkeit zur Einrichtung eines Pfändungsschutzkontos besteht seit dem 01.07.2010, also seit nunmehr sechseinhalb Jahren. Wir hätten erwartet, dass damit die Thematik rund um das Girokonto und die Kontopfändung eine Entspannung erfahren hätte. Dies scheint jedoch nicht der Fall zu sein.

## Die Motivation Empfehlung

„Empfehlung von Freunden und Familie.“  
„Rat einer Bankberaterin.“  
„Tipp vom Anwalt, Steuerberater.“  
„Das Jobcenter hat es mir empfohlen.“  
„Tipp vom Gerichtsvollzieher.“

Vielen Ratsuchenden gelang es durch Hinweis Dritter den Weg in die Beratung zu finden. Neben den „Klassikern“ Freunde und Familie war es erfreulich zu erfahren, dass auch Vertreter der freien Wirtschaft die Empfehlung eine Schuldnerberatung aufzusuchen aussprachen. Die gute Netzwerkarbeit der Beratungsstellen spiegelt sich auch darin wieder, dass andere soziale Institutionen gerne auf das spezielle Hilfsangebot Schuldnerberatung verweisen.

## Die individuelle Motivation

„Erfahrung von Freunden: ohne Hilfe von Profis ist man verloren.“

„Dass meine Kinder später nicht dafür aufkommen müssen.“

„Ich hatte kein freies Leben mehr, nur Sorgen.“

„Dass ich irgendwann eine glückliche Zukunft habe.“

Einige Äußerungen zum Thema Motivation eine Schuldnerberatung aufzusuchen sind besonders markant. Die Sorge um die finanzielle Zukunft der Kinder und der Familie bewog viele Menschen, ihre Schuldensituation in Angriff zu nehmen. Auch der Wunsch, selbst eine sorgenfreie Zukunft mit Perspektive erleben zu können, führte dazu, dass eine professionelle Beratung aufgesucht wurde. Ganz besonders wichtig war den Ratsuchenden, mit Hilfe der Schuldnerberatung einen Neuanfang zu beginnen. Schuldnerberatung wurde von den Befragten als kompetente Institution angesehen, um diesen Weg erfolgreich zu beschreiten.



# Während der Beratung

Christoph Feige

Welche Punkte sind den Ratsuchenden besonders wichtig? (Fragen 10+11) <sup>4</sup>

## **Besonders wichtig war für die Klient\*innen die Klärung folgender Punkte (Frage 10):**

- 65 % Konto (z. B. Kontopfändung)
- 33 % Wohnung (z. B. Mietschulden/Immobilie)
- 32 % Gesundheit
- 30 % Arbeitsplatz (z. B. Kündigung, Lohnpfändung)
- 23 % Energie (z. B. Energiesperre)
- 20 % Schwierigkeiten innerhalb der Familie/Partnerschaft
- 15 % Unterhalt
- 15 % Kontakt zu anderen Hilfsmöglichkeiten

Mehrfachnennungen waren möglich.

Menschen, die eine Schuldnerberatungsstelle aufsuchen, tun dies mit sehr unterschiedlichen Erwartungen. Bei einigen sind es eher unspezifische, vage Vorstellungen und Wünsche, andere haben sehr konkrete Bedürfnisse. Weil die Menschen erst dann Hilfe suchen, wenn der Leidensdruck sehr groß ist, stehen zu Beginn der Beratung existentielle Fragen im Mittelpunkt (Krisenintervention).

### **Konto**

Fast zwei Drittel der Befragten gaben an, dass die Klärung von Problemen mit dem Girokonto für sie vorrangig war. Spätestens wenn Menschen nicht mehr an ihr Geld kommen, wird die Lage derart existenzbedrohend, dass eine Lösung des Problems gefunden werden muss. Die Verfügungsmöglichkeit über das eigene Einkommen ist existenziell. Besteht kein Zugriff auf das Einkommen, können weder Miete, Strom

<sup>4</sup> Bei der Frage 10 waren Mehrfachnennungen möglich, die offen zu beantwortende Frage 11 wird zusammenfassend dargestellt.

noch Telefon, geschweige denn Lebensmittel und andere notwendige Dinge bezahlt werden.

Vor diesem Hintergrund wundert es wenig, dass das Konto und die Probleme damit eine so große Relevanz für die Ratsuchenden haben.

## **Wohnung**

Für ein Drittel aller Befragten war die Klärung von Fragen zum Thema Wohnung besonders wichtig. Auch wenn bekannt ist, dass der Mietvertrag für die Wohnung fristlos gekündigt werden kann, wenn die Miete nicht gezahlt wird, kommt es in vielen Fällen zu Mietschulden. Die Ursachen dafür sind vielfältig. Kaum ein/e Schuldner\*in zahlt aus Leichtfertigkeit die Miete nicht. Oft sind die finanziellen Mittel unerwartet reduziert, z. B. durch eine Kontopfändung (s. o.) oder eine Sanktion des Jobcenters oder andere Gläubiger üben einen so hohen Druck aus, dass Betroffene eher Zahlungen an die Gläubiger leisten als an die Vermieter. Die latente Angst vor der Obdachlosigkeit besteht bei vielen Ratsuchenden.

## **Gesundheit/Krankheit**

Knapp ein Drittel der Klient\*innen gab an, wichtige Fragen zum Themenkomplex Gesundheit beantwortet bekommen zu haben. Dass Schulden krankmachen bzw. Krankheit häufig ein Auslöser für Überschuldung ist, ist inzwischen vielfach belegt.<sup>5</sup>

## **Arbeitsplatz**

Für fast jeden dritten Ratsuchenden war das Thema Arbeitsplatz besonders wichtig in der Beratung. Die Sorge um den Arbeitsplatz ist insbesondere bei überschuldeten Menschen besonders groß. Auch wenn eine Lohnpfändung kein zulässiger Grund für eine Kündigung ist, führt sie doch häufig zu Schwierigkeiten am Arbeitsplatz. Die Erfahrung der Schuldnerberatung zeigt, dass viele Pfändungsberechnungen durch die Arbeitgeber fehlerhaft sind oder die Berechnung von den Schuldner\*innen nicht verstanden wird.

<sup>5</sup> Informationen zum Thema Schulden und Krankheit finden Sie unter [www.schuldnerberatung-sh.de](http://www.schuldnerberatung-sh.de) (Themen).

Auch die Themen Energie, Unterhalt und Schwierigkeiten innerhalb der Familie/ Partnerschaft standen bei vielen Ratsuchenden zu Beginn der Beratung im Vordergrund.

### **Darüber hinaus ... (Frage 11)**

Über die oben konkret abgefragten Punkte hinaus, waren den Ratsuchenden viele andere Punkte zur Klärung wichtig, die sie in einer offen formulierten Frage individuell beantwortet haben. Insbesondere Menschen, die schon sehr lange mit ihrer Überschuldung leben, haben, wenn sie den Schritt zur Schuldnerberatung wagen, vielfach sehr konkrete Erwartungen und Wünsche. Dies wird auch aus den Antworten zu dieser Fragestellung deutlich: „Schuldenfrei zu werden“, „Endlich was gegen die Schulden tun“, „Insolvenz beantragen“. Sie bekräftigen die Aussagen, die oben zur Frage der Motivation gemacht wurden.

„Vor lauter Schulden Hoffnung auf eine bessere Zukunft zu bekommen.“

„Klare Verhältnisse zum Erkennen und Bearbeiten des Schuldenproblems.“

„Wenn es klingelt, keine Panik mehr zu haben.“

„Wieder ein Leben zu bekommen.“

„Lastbefreiung.“

## Nach der Beratung

Tina Lerchner / Dorothea Dethlefsen

In diesem Teil der Befragung wurde der Fokus auf die Wirkung von Schuldnerberatung auf die finanzielle und psychosoziale Situation der Klient\*innen gelegt.

### Veränderung der finanziellen Situation (Fragen 1-4)

89 % haben jetzt einen Überblick über das, was sie monatlich zahlen müssen.

92 % zahlen Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.

83 % kommen besser mit ihrem Geld aus.

85 % geben an, dass sich ihre finanzielle Situation entspannt hat.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“.

Die finanzielle Situation der Ratsuchenden zu Beginn der Schuldnerberatung gestaltet sich in den meisten Fällen unübersichtlich.

Bei Beratungsbeginn stehen zunächst existenzsichernde Maßnahmen wie Kontoerhalt, Wohnraumsicherung, Energieschuldenregulierung sowie Erschließung von sozialen Leistungen oder anderer Ressourcen im Vordergrund. Zur Stabilisierung des Haushaltes gehört auch der Umgang mit dem vorhandenen Budget.

Die Ergebnisse zeigen, dass bereits sechs Monate nach Beginn der Beratung für die überwiegende Mehrheit der Ratsuchenden eine finanzielle Entspannung eingetreten ist. 83 % der Ratsuchenden gaben an, besser mit ihrem Geld auszukommen, bei 85 % hatte sich die finanzielle Situation entspannt.

Ebenfalls konnte festgestellt werden, dass 89 % der Menschen nun einen Überblick über ihre finanzielle Situation hatten.

Schon innerhalb dieses relativ kurzen Zeitraumes gaben 92 % an, Miete und Strom regelmäßig zahlen zu können. Lediglich 0,9 % der Ratsuchenden konnten auch ein halbes Jahr nach Beratungsbeginn ihren existenziellen finanziellen Verpflichtungen (Miete, Strom) nicht nachkommen.

## Veränderung der psychosozialen Situation (Fragen 5-9)

79 % trauen sich wieder etwas zu.

56 % haben wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.

84 % geben an, dass die Schulden ihnen keine Angst mehr machen.

78 % können jetzt besser schlafen.

86 % der Befragten sagen, dass es ihnen jetzt bessergeht.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“.

Die finanzielle, oft existenzbedrohende Situation der Menschen wirkt sich erheblich auf deren psychosoziale Situation aus. Schlafstörungen, Hoffnungslosigkeit, Angstzustände, gesundheitliche Beeinträchtigungen wie z. B. Depressionen sind die Folge.

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass durch die soziale Schuldnerberatung die psychosoziale Situation der Ratsuchenden schnell verbessert wird.

86 % der Befragten gaben an, dass es ihnen insgesamt besserging. Durch Schulden bedingte Ängste existierten bei 84 % der Ratsuchenden nicht mehr. Ebenso konstatierten 78 %, dass sie jetzt weniger unter Schlafstörungen leiden.

Viele überschuldete Menschen nehmen aus verschiedenen Gründen nicht mehr am gesellschaftlichen Leben teil. Ihnen fehlen nicht nur die finanziellen Mittel dafür, sondern sie isolieren sich zunehmend aufgrund von Angstzuständen, Schamgefühl, Hoffnungslosigkeit und schwindendem Selbstbewusstsein. Dieses führt nicht selten in die Depression.

56 % der Befragten hatten ein halbes Jahr nach Beratungsbeginn wieder mehr soziale Kontakte; für 79 % veränderte sich ihr Selbstbewusstsein positiv, so trauten sie sich zum Beispiel wieder mehr zu.

## Qualität der Beratung (Fragen 12-17)

*Eva-Maria Bauer / Martina Braune*

82 % geben an, dass sie in der Beratung offen über alles reden konnten.

92 % finden, dass die Beraterin / der Berater alles gut erklärt hat.

93 % finden, dass ihre Fragen verständlich beantwortet wurden.

85 % sagen, dass die Informationen ihnen geholfen haben.

95 % bestätigen, dass die Beraterin / der Berater sich genug Zeit genommen hat.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“

Die Antworten zum Beratungsprozess spiegeln mit Werten zwischen 82 % und 95 % Zustimmung das hohe Maß an Zufriedenheit der Ratsuchenden wider.

Die Beratungskräfte haben sich offensichtlich genügend Zeit genommen. Sie waren in der Lage, in vertrauensvoller Atmosphäre mit Verständnis, Achtung und Respekt auf Wünsche und Erwartungen einzugehen. Somit konnten persönliche Problematiken offen thematisiert werden.

Im Beratungsprozess werden umfangreiche Thematiken strukturiert und vereinfacht dargelegt. Grundlagen werden dargestellt und erklärt, Zusammenhänge hergestellt und nötige Veränderungsmöglichkeiten erarbeitet. Dadurch sollen zunächst Ängste abgebaut, Informationen vermittelt und Veränderungen ermöglicht werden.

Um die oben genannten Ergebnisse erreichen zu können, müssen auch die eigenen Grenzen der Beratung erkannt und weitere Hilfsangebote einbezogen werden. Der Hinweis auf bestehende Netzwerke reicht oftmals nicht aus. Verbindungen sind zu knüpfen, Kontakte herzustellen und, wenn nötig, Terminabsprachen zu treffen oder Begleitung anzubieten.

Die Aktivierung von Ressourcen des Ratsuchenden und seines privaten Umfeldes helfen, einen neuen „roten Faden“ zur Problemlösung aufzunehmen und Perspektiven zu entwickeln.

Das Ergebnis zeigt, dass in Schleswig-Holstein zwischen Ratsuchenden und Beratungsstellen eine sehr vertrauensvolle Zusammenarbeit gerade im persönlichen und psychosozialen Bereich besteht.

73 % geben an, dass ihnen vollständig klar war, was sie zu tun hatten. (Frage 16)

Dieser Wert fällt zu den eben genannten Werten deutlich ab. 73 % der Befragten erklärten damit, dass Ihnen die nötigen Handlungsschritte vollkommen klar waren. Wie kommt es zu diesem „Einbruch“?

Präzise und klar formulierte Handlungsschritte sollen den Ratsuchenden in die Lage versetzen, Aufgaben zu verstehen und Absprachen umzusetzen. Ziel ist die Hilfe zur Selbsthilfe. Wichtig ist hierbei, die Klient\*innen mit ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten einzubeziehen. Im Beratungsverlauf werden Themen immer wieder aufgegriffen und in kleinen Schritten dargelegt, um Überforderung zu vermeiden. Nachfragen werden ermöglicht, und es wird in Folgeterminen gemeinsam das Ergebnis der umgesetzten Handlungsschritte reflektiert. Nötig sind gutes Informationsmaterial, eine verständliche Sprache und schriftliches Fixieren der Aufgabenverteilung.

Es ist wichtig, darauf zu achten, dass die Beratungsinhalte auch tatsächlich verstanden und nachvollzogen werden können.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Faktoren Empathie, Vertrauen, Zeit, Klarheit und fachliche Qualifikation einen hohen Stellenwert für gute Beratungsarbeit haben.

Damit Schuldnerberatung auch für die Ratsuchenden, denen nicht vollständig klar war, was sie zu tun haben, wirkt, ist die Beratungstätigkeit entsprechend zu hinterfragen. Die Arbeitsaufträge sind noch genauer an die Möglichkeiten, Kenntnisse und Bedürfnisse des Ratsuchenden anzupassen.

## **Persönliches**

„Ohne Frau ... hätte ich das nie geschafft.“

„Ich möchte mich noch mal bedanken für die gute und verständnisvolle Bearbeitung. Danke!“

„Vielen Dank für die Hilfe.“

„Aller Anfang ist schwer.“



## Bewertung der Ergebnisse

Insgesamt ist festzustellen, dass die befragten Klientinnen und Klienten der Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein ein ausgezeichnetes Zeugnis ausstellen. Das bezieht sich sowohl auf die Wirkung der Beratung als auch auf den Beratungsprozess selbst.

Im Folgenden fassen wir die Ergebnisse zusammen und formulieren die für uns daraus resultierenden Handlungsanforderungen für die Schuldnerberatung.

### Vor der Beratung

#### **Hemmschwellen (Frage 20)**

Überraschend sind die Aussagen zu der Frage, was die ratsuchenden Menschen von einem Besuch einer Beratungsstelle abgehalten hat. Über 200 ganz unterschiedliche Antworten (20 % der Befragten) beziehen sich auf den Themenkomplex **Angst**. Die Aussagen lassen sich im Anhang nachlesen und erzählen oft kleine berührende Geschichten.

Eine ebenfalls große Hemmschwelle, eine Beratungsstelle aufzusuchen ist die **Scham**, häufig verbunden mit der Aussage, versagt zu haben.

Viele Ratsuchende versuchen es viel zu lange, ihre Situation **selber in den Griff** zu bekommen und erkennen den Zeitpunkt nicht, wann professionelle Hilfe in Anspruch genommen werden sollte.

**Für die Schuldnerberatung folgt daraus**, dass die öffentliche Wahrnehmung der Arbeit verbessert werden muss. Bei den Aussagen zur Angst und Scham ist neben der individuellen Komponente die gesellschaftliche Zuschreibung der Überschuldungssituation nicht zu unterschätzen. So wie jeder seines Glückes Schmied sei, sei auch jeder Schuld an seinen Schulden – so eine weitverbreitete Meinung. Diese Zuschreibung muss vonseiten der Schuldnerberatung öffentlich durchbrochen werden und auf die darin liegende Doppelbödigkeit hingewiesen werden. Gesellschaftliche Bedingungen wie z. B. prekäre Beschäftigung produzieren oft erst Überschuldung und dürfen nicht zum Problem des Einzelnen gemacht werden. Aus den vielen Aussagen zu diesem Aspekt wird deutlich, dass viele Ratsuchende diese gesellschaftliche Zuschreibung für sich angenommen haben.

Schuldnerberatung muss deutlich machen, dass Kreditaufnahme und Verschuldung in unserer Gesellschaft alltägliche und notwendige wirtschaftliche Vorgänge sind. Sie werden erst dann zum Problem, wenn aus anfänglichen Zahlungsschwierigkeiten eine Überschuldung entsteht, nicht selten ausgelöst durch unvorhergesehene Ereignisse und begleitet von negativen Auswirkungen auf verschiedenste Lebensbereiche. Hier gilt es, betroffene Menschen zu ermutigen, möglichst frühzeitig die professionelle Hilfe der Schuldnerberatung in Anspruch zu nehmen. Eine gesellschaftliche Aufgabe von Schuldnerberatung ist es auch, Überschuldung zu enttabuisieren und die Öffentlichkeit für die Lebenssituation der betroffenen Menschen zu sensibilisieren.

Dabei ist auch Netzwerkarbeit der einzelnen Beratungsstellen unverzichtbar. Über diese Kontakte erreicht das Angebot der Schuldnerberatung viele Menschen, die ohne Anstoß von außen nicht den Weg zur Beratungsstelle finden würden. Auch sind die Netzwerkpartner als Ergänzung des Beratungsangebotes wichtig, da in vielen Fällen die Vermittlung anderer flankierender Hilfen für einen Beratungserfolg notwendig ist.

### **Motivation (Frage 18)**

Als Motivation, eine Beratungsstelle aufzusuchen, wird von den Befragten ebenfalls sehr häufig **Angst** genannt. Dabei wird diese Angst, anders als eben dargestellt, eher als Zukunftsangst oder Existenzangst beschrieben, verbunden mit gesundheitlichen und psychischen Problemen. Depressionen, massive Schlafstörungen, Stress und die unerträgliche Situation werden weiterhin beschrieben. Hinzu kommt der Verlust des Überblicks über die finanzielle Situation und eine als existentiell beschriebene Ausweglosigkeit. Bei vielen Menschen ist der Wunsch nach einer Zukunftsperspektive der Motor, eine Beratungsstelle aufzusuchen.

Nicht selten führen akute Krisen wie Trennung/Scheidung, Konto- oder Lohnpfändung dazu, sich Hilfe in der Schuldnerberatung zu holen. Als positiv zu bewerten ist, dass viele der Befragten auf Empfehlung von Dritten (Familie, Freunde, andere soziale Dienste etc.) eine Beratung aufsuchen. Darin spiegelt sich sowohl die positive Reputation der Schuldnerberatung als auch die gute Netzwerkarbeit der Beratungsstellen vor Ort.

**Für die Schuldnerberatung bedeutet das**, den professionellen Beratungsansatz weiterhin intensiv zu verfolgen. Soziale Arbeit ist unverzichtbarer Bestandteil der Schuldnerberatung. Die Menschen suchen mit wirtschaftlichen und juristischen Problemen die Schuldnerberatung auf. Die Befragung zeigt jedoch deutlich, dass sie oft noch ganz andere Probleme im Gepäck haben. Sie benötigen nicht nur Hilfe bei ihren wirtschaftlichen und rechtlichen Problemen, sondern bedürfen in den meisten Fällen der psychosozialen Stabilisierung. Mit ausschließlicher Behebung der materiellen Probleme ist den Menschen auf Dauer oft nicht geholfen. Es besteht die Gefahr der Neuverschuldung und damit die Gefahr des Drehtüreffektes. Erfolgreiche Schuldnerberatung muss daher zwingend mit anderen Professionen der Sozialen Arbeit vernetzt sein, um für den betroffenen Ratsuchenden einen leichten Zugang zu flankierenden Beratungsangeboten zu gewährleisten.

### Während der Beratung

#### **Klärung besonders wichtiger Punkte (Fragen 10+11)**

Wenn die Hemmschwellen überwunden sind und die Klient\*innen den Weg in die Beratungsstelle gefunden haben, geht es vorrangig um die Klärung existentieller Fragen. Die breite Streuung der Antworten zu diesen Fragen zeigt, dass die Ratsuchenden mit einem **Bündel an oftmals nebeneinander bestehenden Problemen** die Beratungsstelle aufsuchen. Die Menschen fühlen sich mit der zunehmenden Komplexität ihrer Situation überfordert, existenzielle Gefährdungen erhöhen den Leidensdruck zusätzlich.

685 Befragte haben Probleme mit dem Konto trotz der Möglichkeit, ein P-Konto einzurichten. Jeweils knapp ein Drittel der Befragten gab Probleme mit der Wohnung, dem Arbeitsplatz oder gesundheitliche Probleme als vorrangig zu klären an. Darüber hinaus gab fast jeder fünfte Ratsuchende Schwierigkeiten innerhalb der Familie/ Partnerschaft als primär zu klärende Punkte an.

Neben diesen klar zu benennenden Punkten spielen für die Klient\*innen ähnliche Fragen eine besondere Rolle, wie sie eben zum Thema Motivation ausgeführt wurden. Der Wunsch, eine Übersicht über die eigenen Schulden zu bekommen steht hier im Vordergrund.

**Diese Aussagen zeigen**, wie wichtig die Krisenintervention in der Beratungstätigkeit ist. Die Schuldnerberatungsstellen helfen durch intensive Haushalts- und Budgetberatung die finanzielle Situation der Ratsuchenden und ihrer Familien zu entspannen. Sie sorgen dafür, dass der Schuldnerhaushalt seine wirtschaftlichen Aufgaben wieder erfüllen kann. Hierzu zählen unter anderem: regelmäßige Einnahmen, fristgerechte Begleichung der laufenden Kosten, Schaffung von Rücklagen, Vorsorgeplanung, insbesondere ausreichender, angepasster Versicherungsschutz. Die Mehrheit der Ratsuchenden in Schleswig-Holstein muss mit einem geringen Einkommen, oft aus prekärer Beschäftigung, auskommen, was eine längerfristige Haushaltsplanung nahezu unmöglich macht. Jede unvorhergesehene Ausgabe sprengt das zur Verfügung stehende Budget und kann eine Überschuldungssituation auslösen.<sup>6</sup>

Einer der ersten Schritte hierfür ist stets das gemeinsame Sichten und Ordnen der vorhandenen Unterlagen. Im Rahmen des Grundsatzes „Hilfe zur Selbsthilfe“ gibt Schuldnerberatung Anreiz und Anleitung zur Bewältigung dieser Aufgabe.

Diese vorhergehenden Beratungsschritte sind u. a. Voraussetzung zur Erarbeitung von Perspektiven. Gemeinsam mit den Ratsuchenden wird auf Grundlage der wirtschaftlichen und persönlichen Situation sowie individueller Fähigkeiten eine Strategie entwickelt, wie sich ein Weg aus der Aussichtslosigkeit finden lässt.

Schuldnerberatung wirkt nicht nur durch Einleitung und Begleitung von geeigneten Entschuldungsmaßnahmen, sondern auch durch Unterstützung eines Lebens an der Pfändungsfreigrenze.

## Nach der Beratung

In einem weiteren Teil der Befragung wurde von den Klient\*innen die **Wirkung der Schuldnerberatung** hinsichtlich der Veränderung der finanziellen sowie der psychosozialen Situation bewertet.

<sup>6</sup> Vgl. Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein (Hg.): Überschuldung in Schleswig-Holstein 2016. Schuldenreport der Koordinierungsstelle Schuldnerberatung, Rendsburg 2017.

### **Veränderung der finanziellen Situation (Fragen 1-4)**

Die Befragten beurteilten die Wirkung der Schuldnerberatung hinsichtlich ihrer finanziellen Situation in hohem Maße positiv. Zwischen 83 % und 92 % gaben an, einen Überblick über ihre monatlichen Zahlungen zu haben und diese regelmäßig zu tätigen, besser mit ihrem Geld auszukommen, und sie bezeichneten ihre finanzielle Situation als entspannt. Dieses ist insbesondere vor dem Hintergrund bemerkenswert, dass diese Aussagen bereits nach einem halben Jahr nach Beratungsbeginn getätigt wurden.

**Die Schuldnerberater\*innen schaffen es in dieser kurzen Zeit**, durch existenzsichernde Maßnahmen wie Kontoerhalt, Wohnraumsicherung, Energieschuldenregulierung, die Erschließung von sozialen Leistungen sowie Möglichkeiten der Ausgabenreduzierung den Haushalt finanziell zu stabilisieren.

### **Veränderung der psychosozialen Situation (Fragen 5-9)**

Ein weiterer Komplex der Befragung befasste sich mit der Wirkung von Schuldnerberatung auf die psychische und soziale Situation der Ratsuchenden.

Auch hier wurde der Beratung ein hohes Maß an Kompetenz bescheinigt. Wenn über 80 % der Befragten sagen, dass ihre Schulden ihnen keine Angst mehr machen und es ihnen jetzt besser geht, die überwiegende Mehrheit besser schlafen kann und sich wieder etwas zutraut sowie soziale Kontakte wieder intensiviert werden, dann belegt das die breite Wirkung einer ganzheitlichen Schuldnerberatung.

**Schuldnerberatung eröffnet** den Ratsuchenden bereits nach einem relativ kurzen Zeitraum von einem halben Jahr eine neue Perspektive und lässt sie positiv in die Zukunft schauen. Die Ergebnisse belegen eindrucksvoll, dass Schuldnerberatung mehr ist als finanzielle Regulierung. Schuldnerberatung bewirkt eine Stabilisierung der persönlichen Lebenssituation, die überhaupt erst die Grundlage für den anschließenden Entschuldungsprozess bildet.

## **Aufsuchen der Schuldnerberatung (Frage 19)**

Für nahezu alle Klientinnen und Klienten ist im Laufe des Beratungsprozesses klargeworden, wie wichtig ein frühzeitiges Handeln gewesen wäre. Im Rückblick betrachtet hätten 93 % der Ratsuchenden früher eine Schuldnerberatung aufgesucht.

**Die Schuldnerberatung leistet** im Rahmen ihres ganzheitlichen Beratungsansatzes umfassende Hilfestellung, die von den Betroffenen auch als solche wahrgenommen und wertgeschätzt wird.

## **Weiterempfehlung Schuldnerberatung (Frage 21)**

Die Unterstützung und Wertschätzung führt bei nahezu allen Befragten dazu, die Hilfe der Schuldnerberatung anderen Menschen in einer vergleichbaren Situation, wie z. B. Angehörigen, Freund\*innen, Arbeitskolleg\*innen oder Nachbarn, zu empfehlen. Denn Ratsuchende erfahren oftmals erst durch das Aufsuchen einer anerkannten Schuldnerberatungsstelle, welche Lösungsmöglichkeiten in ihrem individuellen Fall realisierbar sind.

## Qualität der Beratung

In einem abschließenden Teil wurde nach der **Qualität des Beratungsprozesses** gefragt (**Fragen 12-17**).

Zwischen 82 % und 95 % der Befragten sagen, dass sie in der Beratung über alles offen reden konnten, alle Fragen verständlich beantwortet wurden und die Informationen hilfreich waren. Damit wurde den Beratungskräften eine hohe kommunikative Kompetenz bescheinigt.

**Die Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein berät** nach diesen Aussagen auf einem hohen fachlichen Niveau, das von Verständnis und Respekt gegenüber den Klient\*innen geprägt ist. Empathie, Vertrauen, Zeit, Klarheit und fachliche Qualifikation sind Indikatoren für gute Beratungsarbeit, wie die Befragung eindrucksvoll belegt. Der fachliche Standard „Hilfe zur Selbsthilfe“ ist dabei die Grundlage und der

Ausgangspunkt der Beratung. Die Antworten der Befragten weisen aber auch darauf hin, dass sich Arbeitsaufträge noch besser an den individuellen Fähigkeiten, Kenntnissen und Bedürfnissen der Klient\*innen orientieren müssen.

Diese Qualität kann nur durch eine geeignete und nachhaltige Finanzierung, eine angemessene Ausstattung und die entsprechende Qualifizierung der Beratungskräfte geleistet werden.

Das Land Schleswig-Holstein fördert seit Jahren vorbildlich die Verbraucherinsolvenzberatung und die Präventionsarbeit der anerkannten Beratungsstellen. Mit der Einrichtung der Koordinierungsstelle im Jahre 2003 hat die Landesregierung einen wesentlichen Beitrag geleistet, dass trägerübergreifend fachliche Standards für die Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein erarbeitet wurden. Diese Standards geben den Ratsuchenden die Gewähr für eine qualifizierte fachliche Beratung. Nur durch eine auskömmliche Finanzierung sowohl auf kommunaler als auch auf Landesebene kann diese Qualität aufrechterhalten werden.

Die Befragung hat den Nutzen von Schuldnerberatung für Klient\*innen auf verschiedenen Ebenen sehr eindrucksvoll belegt. Bei diesen Ergebnissen ist auch der volkswirtschaftliche Nutzen von Schuldnerberatung mitzudenken, der in der vorliegenden Befragung nicht explizit erhoben wurde, aber vielfach belegt ist.

Schuldnerberatung wirkt!

Die weitere Investition in diese wichtige Arbeit lohnt sich.

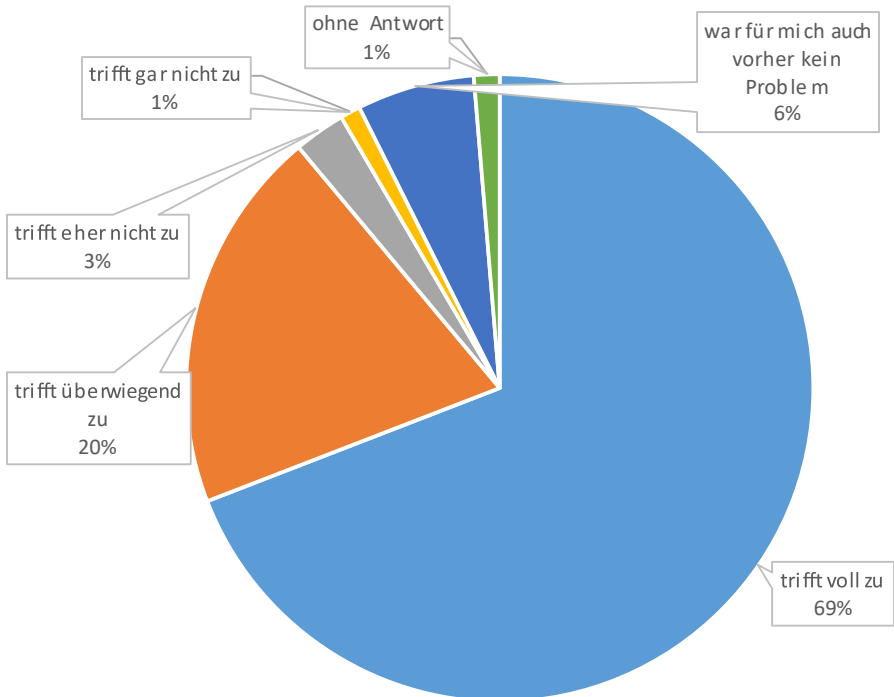
Wir bedanken uns bei den 1.056 Klient\*innen, die an der Befragung teilgenommen haben!

# ANHANG Tabellen und Grafiken

## 1) Ich habe jetzt einen Überblick über das, was ich alles monatlich zahlen muss.

trifft voll zu	730	(69,13%)
trifft überwiegend zu	209	(19,79%)
trifft eher nicht zu	28	(2,65%)
trifft gar nicht zu	11	(1,04%)
war für mich auch vorher kein Problem	64	(6,06%)
ohne Antwort	14	(1,33%)

Summe 1056



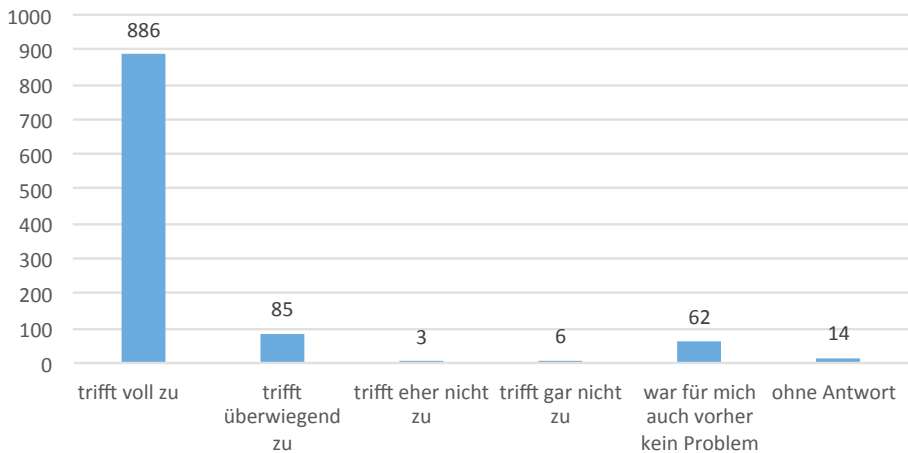


## 2) Ich zahle Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.

trifft voll zu	886	(83,90%)
trifft überwiegend zu	85	(8,05%)
trifft eher nicht zu	3	(0,28%)
trifft gar nicht zu	6	(0,57%)
war für mich auch vorher kein Problem	62	(5,87%)
ohne Antwort	14	(1,33%)

---

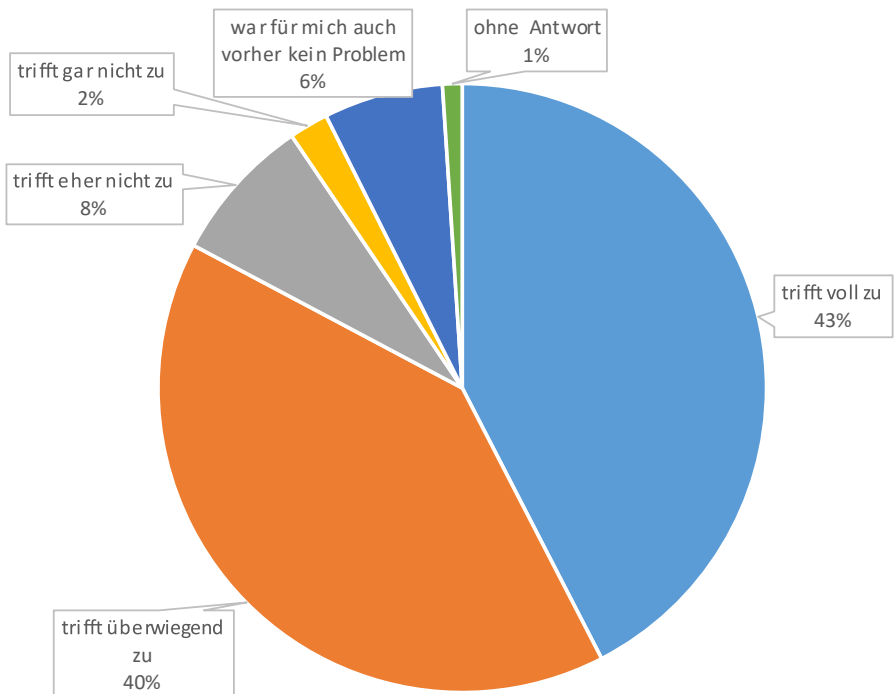
Summe 1056



### 3) Ich komme besser mit meinem Geld aus.

trifft voll zu	448	(42,42%)
trifft überwiegend zu	426	(40,34%)
trifft eher nicht zu	82	(7,77%)
trifft gar nicht zu	22	(2,08%)
war für mich auch vorher kein Problem	67	(6,34%)
ohne Antwort	11	(1,04%)

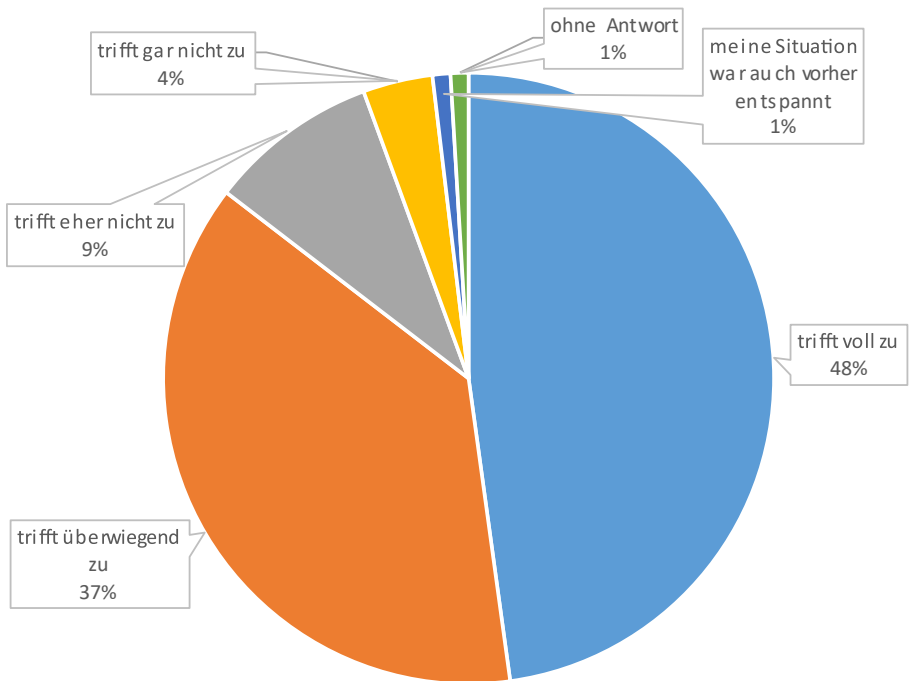
Summe 1056



#### 4) Insgesamt hat sich meine finanzielle Situation entspannt.

trifft voll zu	505	(47,82%)
trifft überwiegend zu	397	(37,59%)
trifft eher nicht zu	95	(9,00%)
trifft gar nicht zu	39	(3,69%)
meine Situation war auch vorher entspannt	10	(0,95%)
ohne Antwort	10	(0,95%)

Summe 1056

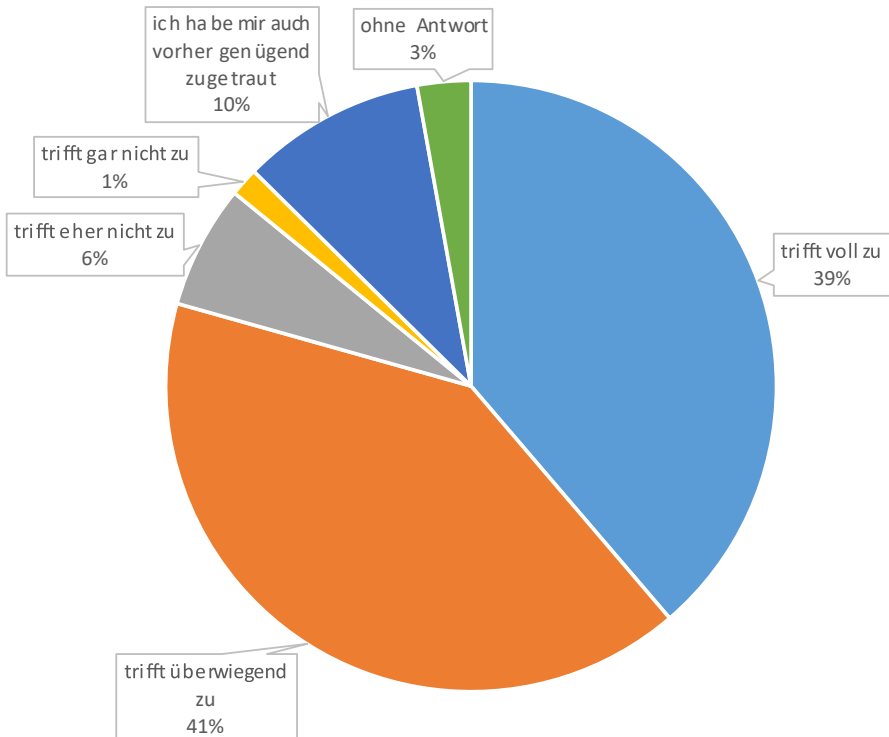


## 5) Ich traue mir wieder etwas zu.

trifft voll zu	409	(38,73%)
trifft überwiegend zu	429	(40,63%)
trifft eher nicht zu	69	(6,53%)
trifft gar nicht zu	16	(1,52%)
ich habe mir auch vorher genügend zugetraut	103	(9,75%)
ohne Antwort	30	(2,84%)

---

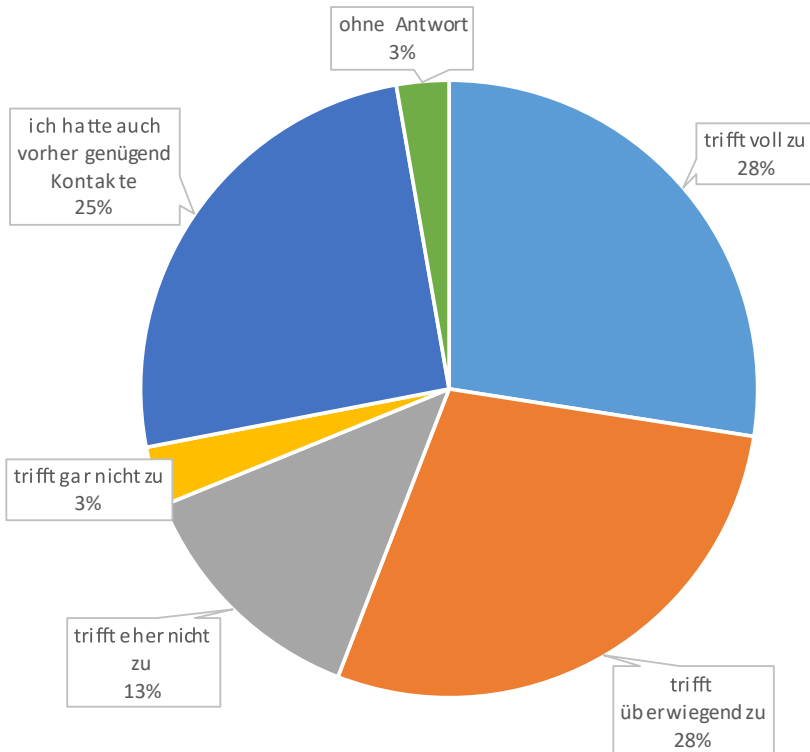
Summe 1056



## 6) Ich habe wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.

trifft voll zu	290	(27,46%)
trifft überwiegend zu	300	(28,41%)
trifft eher nicht zu	137	(12,97%)
trifft gar nicht zu	33	(3,13%)
ich hatte auch vorher genügend Kontakte	267	(25,28%)
ohne Antwort	29	(2,75%)

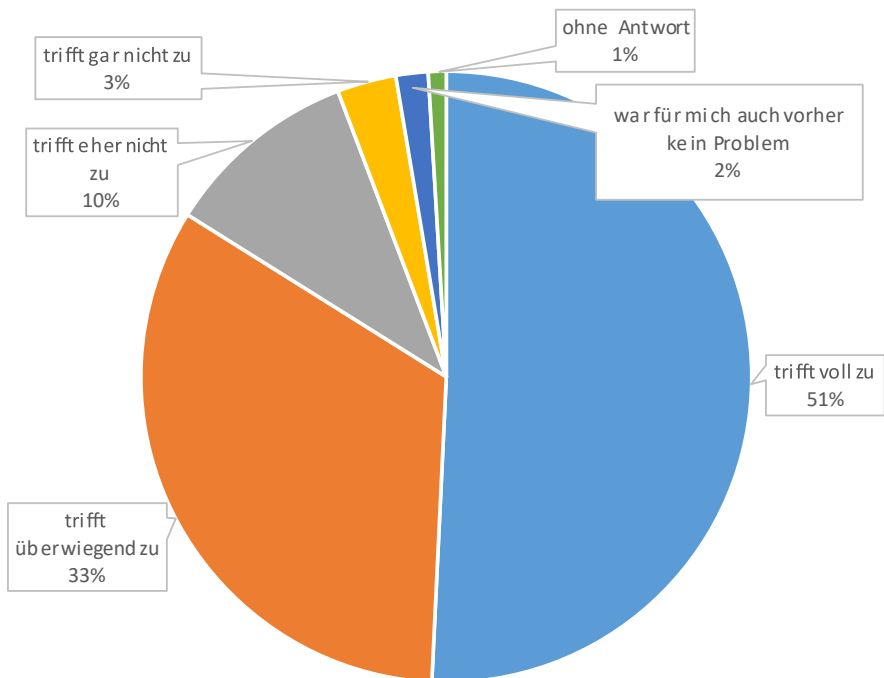
Summe 1056



## 7) Meine Schulden machen mir keine Angst mehr.

trifft voll zu	536	(50,76%)
trifft überwiegend zu	350	(33,14%)
trifft eher nicht zu	109	(10,32%)
trifft gar nicht zu	3	(3,13%)
war für mich auch vorher kein Problem	18	(1,70%)
ohne Antwort	10	(0,95%)

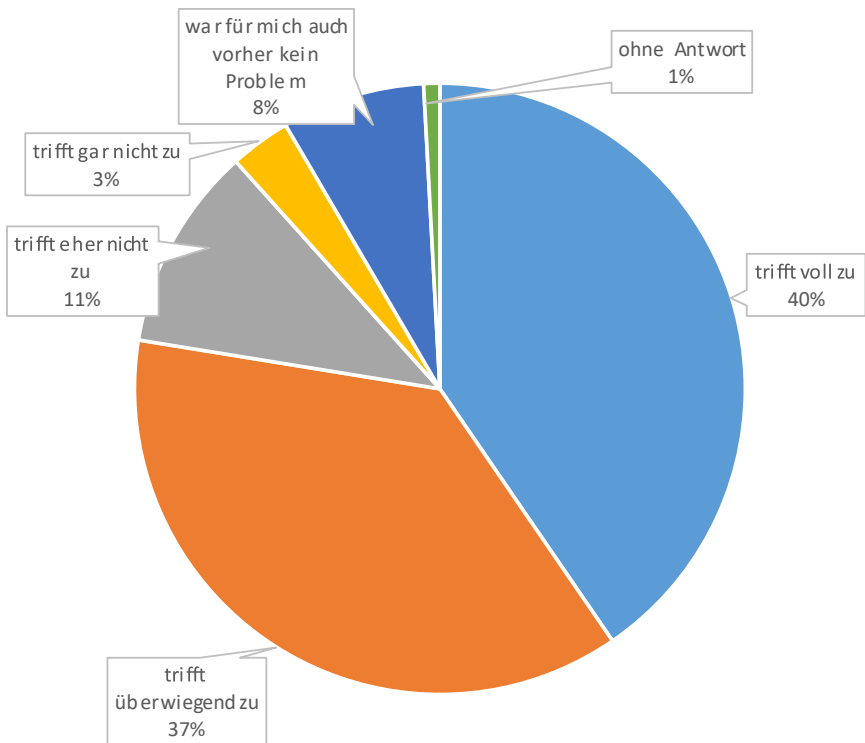
Summe 1056



## 8) Ich kann jetzt besser schlafen.

trifft voll zu	427	(40,44%)
trifft überwiegend zu	392	(37,12%)
trifft eher nicht zu	114	(10,80%)
trifft gar nicht zu	34	(3,22%)
war für mich auch vorher kein Problem	80	(7,58%)
ohne Antwort	9	(0,85%)

Summe 1056

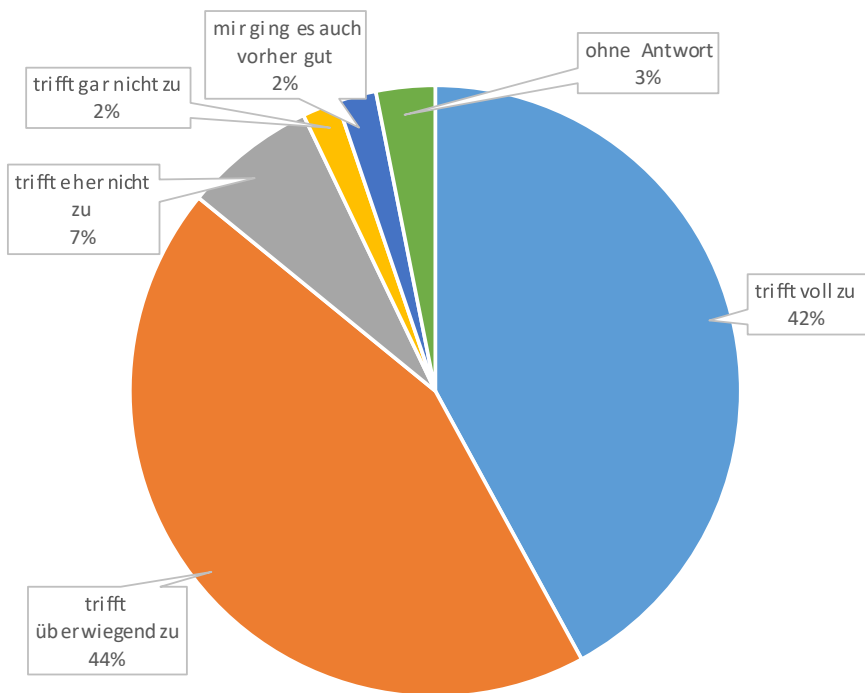


## 9) Insgesamt geht es mir jetzt besser.

trifft voll zu	444	(42,05%)
trifft überwiegend zu	463	(43,84%)
trifft eher nicht zu	74	(7,01%)
trifft gar nicht zu	20	(1,89%)
mir ging es auch vorher gut	22	(2,08%)
ohne Antwort	33	(3,13%)

---

Summe 1056



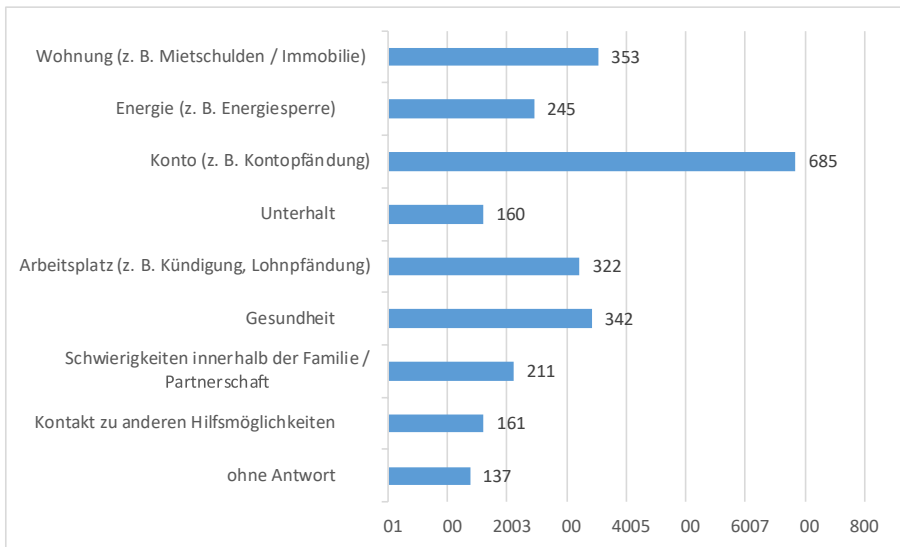


## 10) Besonders wichtig war für mich die Klärung folgender Punkte:

Wohnung (z. B. Mietschulden / Immobilie)	353	(33,43%)
Energie (z. B. Energiesperre)	245	(23,20%)
Konto (z. B. Kontopfändung)	685	(64,87%)
Unterhalt	160	(15,15%)
Arbeitsplatz (z. B. Kündigung, Lohnpfändung)	322	(30,49%)
Gesundheit	342	(32,39%)
Schwierigkeiten innerhalb der Familie / Partnerschaft	211	(19,98%)
Kontakt zu anderen Hilfsmöglichkeiten	161	(15,25%)
ohne Antwort	137	(12,97%)

Nennungen (Mehrfachwahl möglich!) 2479

geantwortet haben 919



## **11) Darüber hinaus war für mich die Klärung folgender Punkte wichtig:**

Diese Frage war im Erhebungsbogen Bestandteil der Frage 10, in der Online-Version des Fragebogens war sie als eigene Frage optisch hervorgehoben. Die Klient\*innen konnten eigene Punkte formulieren, die nicht in den vorgeschlagenen Ankreuzmöglichkeiten angegeben waren.

Im Folgenden werden die Ergebnisse kategorisiert dargestellt. Die Antworten sind unverändert übernommen worden.

### **Schulden / Übersicht bekommen**

Schulden (23)

Schulden in den Griff bekommen

Schuldenabbau

Schuldenregulierung (3)

Die Situation der Schulden zu klären

Hilfe bei den Schulden

Kann ich die Schulden aus eigener Kraft tilgen?

Überblick über die Schulden (3)

Übersicht über Schulden gewinnen

Übersicht Verpflichtungen

Wie ich aus den Schuldenberg am besten wieder rauskomme

Meine Schulden zu beseitigen

Vor lauter Schulden Hoffnung auf eine bessere Zukunft zu bekommen

Hilfe bei den Schulden

Wie werde ich meine Schuld los

Komplette finanzielle Situation

Klärung der Schulden bei mehreren Gläubigern

Nicht alle Schulden zahlen zu müssen, für die mein Ex-Partner verantwortlich war

Schulden aus einer ehemaligen Ehe

Schulden aus einem Gerichtsverfahren/Vergleich

Schulden durch Tod des Ehemanns

Abarbeitung aufgelaufener Schulden und Regelung neuer finanzieller

Verpflichtungen (Versicherungen)

Alte Schulden abbauen  
Bankschulden (2)  
Finanzierung/Kredite  
Abwägung der weiteren Vorgehensweise  
Schulden durch Tod des Ehepartners  
Sonstige Schulden/Gläubiger  
Vergleich/Insolvenzverfahren  
Keine neuen Schulden  
Private und Handyschulden  
Höhe Schuldenstand und Möglichkeiten, diese zu „bereinigen“  
Forderungsübersicht  
Gläubiger  
Steuerpfändung (2)

## **Insolvenz**

Insolvenz (2)  
Privatinsolvenz (8)  
Insolvenzantrag (2)  
Insolvenzverfahren zu eröffnen  
Insolvenzvorbereitung  
Restschuldbefreiung  
Hilfe auf dem Weg zur Privatinsolvenz  
Vermeidung der Privatinsolvenz durch außergerichtlichen Vergleich  
Vermeidung einer Insolvenz  
Klärung, ob es für mich sinnvoll ist, die Privatinsolvenz einzuleiten  
Insolvenz ja oder nein

## **Schuldnerberatung**

Zusammenfassung der Verbindlichkeiten, Vergleich, rechtliche Möglichkeiten

Kontakt mit der Schuldnerberatung

Allgemeine Schuldenberatung

Finanzen

Gesamtsituation

Klare Verhältnisse zum Erkennen und Bearbeiten des Schuldenproblems

Klärung Unterhalt

Unterstützungsmöglichkeiten

Vergleich mit Gläubigern erreichen (3)

Entlastung meiner Person

## **Gesundheit**

Schlaflose Nächte und Sorgen

Warum es mir insgesamt nicht besser geht, liegt nicht am Finanziellen, sondern an einer psychischen Erkrankung

## **Persönliche Punkte**

Wenn es klingelt, keine Panik mehr zu haben; wieder ein Leben zu bekommen

Angst vor Inkassounternehmen, Haftstrafen

Durch Verrentung mit prekärer Rente war Schuldenabtrag nicht mehr möglich  
Lastbefreiung

Einen für mich gehbaren Weg zu finden

Nichts falsch zu machen

Hilfe beim Übergang Ausbildung - Geselle mit Schulden

Post öffnen

Rechnungen (2)

## **Inkasso**

Inkasso (2)

Diverse Inkasso-Firmen

## **Immobilie**

Eigentumswohnung

Einfamilienhaus

Haus

Versteigerung einer Immobilie

## **Kredit**

Kredit (4)

Kreditzahlungen

Kreditschulden

## **SONSTIGE**

Anzahlung Urlaub, Auto

Bausparvertrag

Besondere Reisebuchung

Betreuung

Die drei Banken

Finanzamt und Krankenkasse

Handyverträge für Tochter

Mein bester Freund

Rundfunkbeitrag/GEZ

Sozialunterstützung für Flüchtlinge

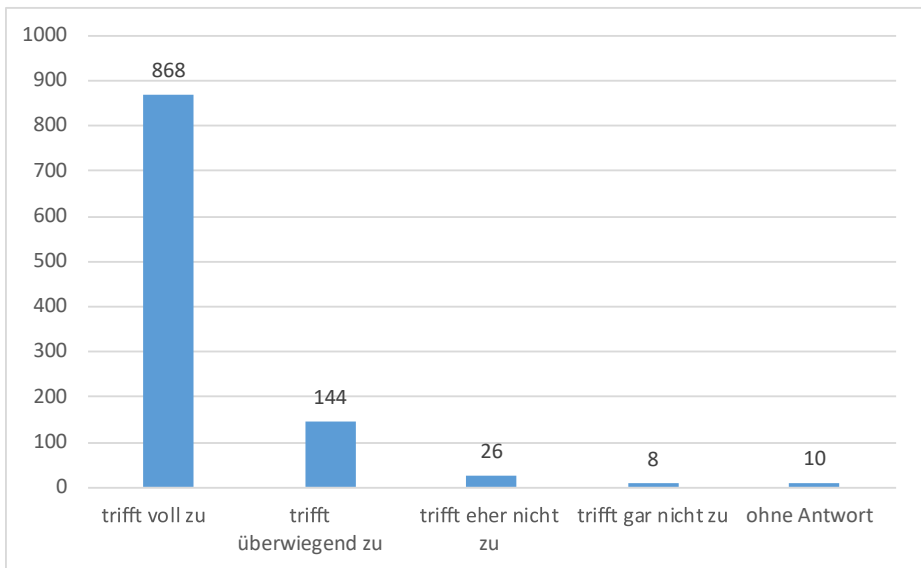
Bank

## 12) Ich konnte offen über alles reden.

trifft voll zu	868	(82,20%)
trifft überwiegend zu	144	(13,64%)
trifft eher nicht zu	26	(2,46%)
trifft gar nicht zu	8	(0,76%)
ohne Antwort	10	(0,95%)

---

Summe 1056

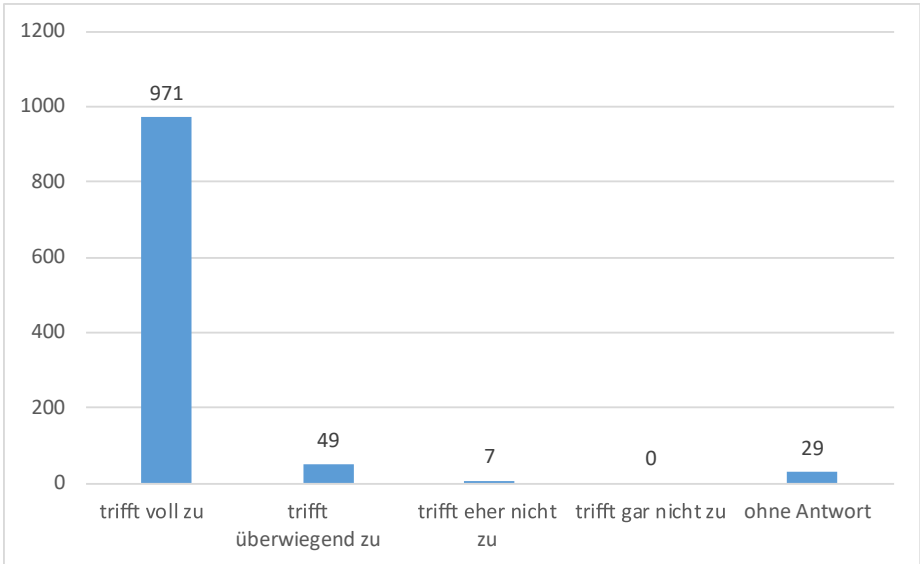


## 13) Die Beraterin / der Berater hat mir alles gut erklärt.

trifft voll zu	971	(91,95%)
trifft überwiegend zu	49	(4,64%)
trifft eher nicht zu	7	(0,66%)
trifft gar nicht zu	0	(0,00%)
ohne Antwort	29	(2,75%)

---

Summe 1056

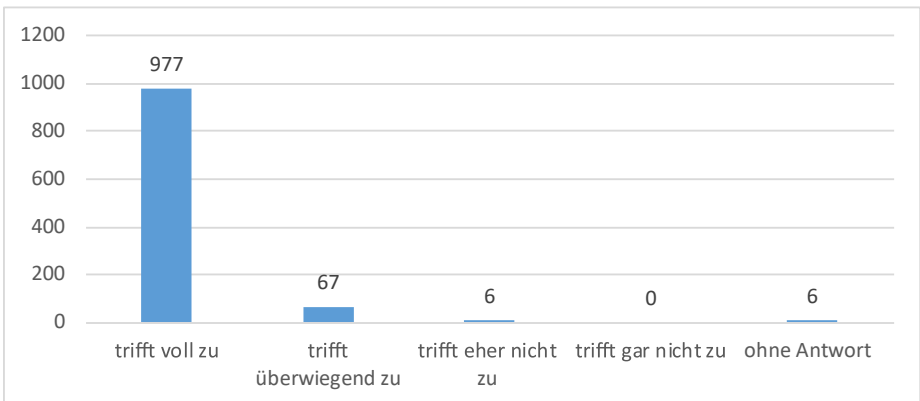


#### 14) Meine Fragen wurden verständlich beantwortet.

trifft voll zu	977	(92,52%)
trifft überwiegend zu	67	(6,34%)
trifft eher nicht zu	6	(0,57%)
trifft gar nicht zu	0	(0,00%)
ohne Antwort	6	(0,57%)

---

Summe 1056

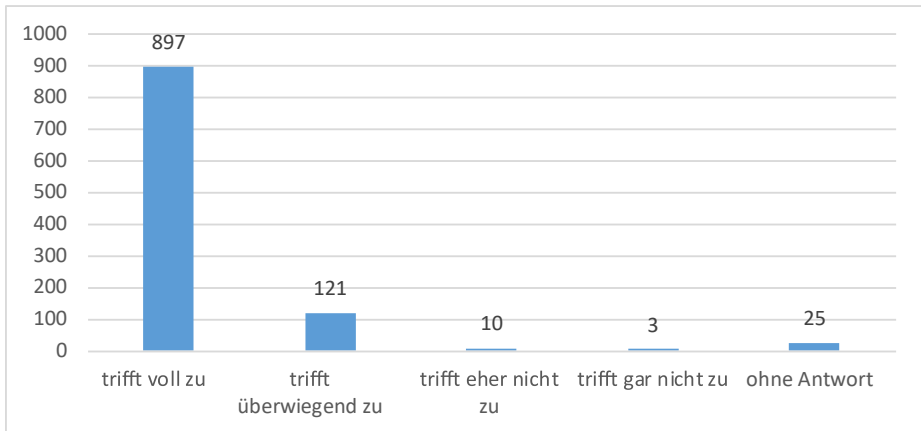


### 15) Die Informationen haben mir geholfen.

trifft voll zu	897	(84,94%)
trifft überwiegend zu	121	(11,46%)
trifft eher nicht zu	10	(0,95%)
trifft gar nicht zu	3	(0,28%)
ohne Antwort	25	(2,37%)

---

Summe 1056



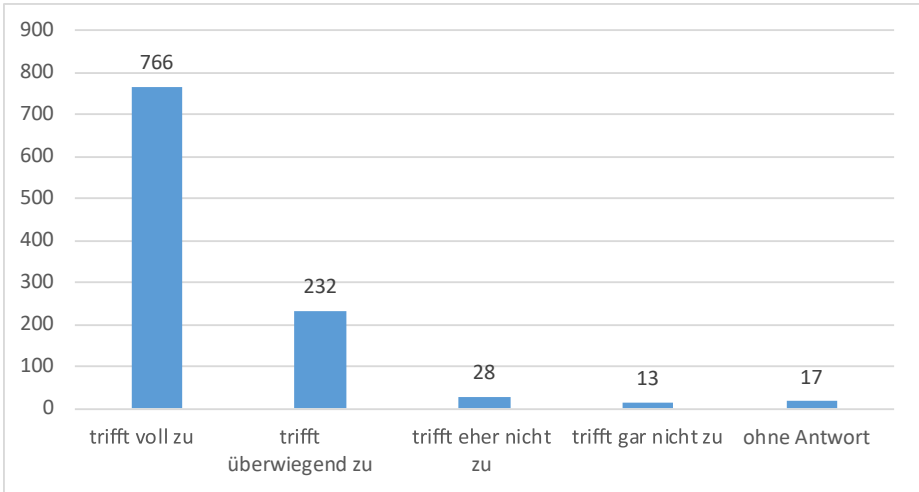
### 16) Mir war klar, was ich zu tun hatte.

trifft voll zu	766	(72,54%)
trifft überwiegend zu	232	(21,97%)
trifft eher nicht zu	28	(2,65%)
trifft gar nicht zu	13	(1,23%)
ohne Antwort	17	(1,61%)

---

Summe 1056

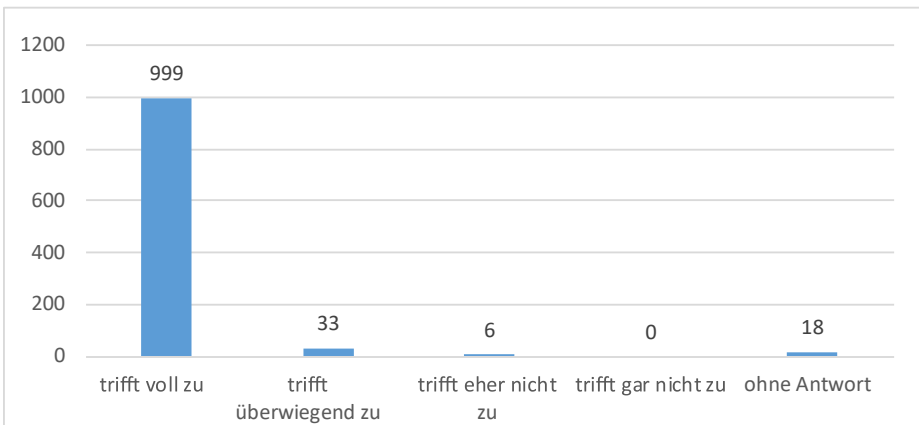




**17) Die Beraterin / der Berater hat sich genug Zeit für mich genommen.**

trifft voll zu	999	(94,60%)
trifft überwiegend zu	33	(3,13%)
trifft eher nicht zu	6	(0,57%)
trifft gar nicht zu	0	(0,00%)
ohne Antwort	18	(1,70%)

Summe 1056



## **18) Was hat Sie bewogen, zur Schuldnerberatung zu gehen?**

Diese Frage war offen formuliert und konnte von den Befragten individuell beantwortet werden. Im Folgenden werden die Ergebnisse kategorisiert dargestellt. Die Antworten sind unverändert übernommen worden.

### **Gesundheitliche und psychische Probleme**

Angst (6)

Angstzustände (2)

Angst vor Existenzschwierigkeiten

Angst vor Wohnungsverlust

Angst wegen der Schulden, Existenzangst (2)

Angst, alles zu verlieren (2)

Angst, das alles nicht mehr zu schaffen

Angst, dass der Gläubiger vor der Tür steht

Angst, es nicht mehr zu schaffen

Angst, nicht mehr aus den Schulden zu kommen

Ständige Angst vor Schuldeneintreibern

Alleine konnte ich meine angespannte finanzielle Situation nicht mehr (er)tragen

Aufenthalt im Krankenhaus

Krankheit (burn out)

Die Schulden haben mich psychisch fertiggemacht

Die Schulden haben mir einen großen psychischen Druck gemacht

Burnout und Alkoholphase gut überstanden dank meiner Familie, Neuanfang

Depression durch Schulden

Der psychische Stress

Die finanzielle Situation hat mich sehr gestresst

Finanzielle Schwierigkeiten durch schwere Erkrankung

Gesundheit (Depressionen, Schlaflosigkeit)

Gesundheit

Gesundheitliche und finanzielle Probleme

Gesundheitliche Probleme

Ich konnte nicht mehr

Ich konnte nicht mehr atmen

Kein Schlaf  
Schlafmangel  
Keine Kraft mehr  
Weil ich nicht mehr kann  
Der Stress-Alltag  
Ich habe den Druck nicht mehr ausgehalten  
Ärger mit dem Partner wegen dieser Situation  
Krankheit (3)  
Krankheit, dadurch weniger Geld  
Schlaflosigkeit, Ängste  
Schlechtes Gewissen  
Schlaflose Nächte (3)  
Ich konnte nicht mehr schlafen  
Dass ich ruhig schlafen kann  
Unruhige Nächte  
Nächtliche Panikattacken  
Schulden bezahlen vom Geld, das ich zum Leben brauchte  
Unruhe  
Schulden belasten, so ging es nicht weiter  
Seelisch am Boden zerstört, dass ich keine Arbeit finde wegen meiner chronischen  
Krankheit  
Ständige Sorgen aufgrund eines monatlichen strukturellen Defizits (2)  
Stress durch Schulden  
Suizidgefahr, Schulden durch andere entstanden  
Schuldenabtrag war nur noch bei Verzicht auf Essen möglich  
Therapie, Einsicht, dass ich es nicht alleine schaffe  
Existenzangst  
Psychotherapie  
Depression  
Schulden nicht mehr beglichen und gesundheitlich darunter gelitten  
Dass meine Frau wieder schlafen kann und gesund wird

## **Persönliche Gründe**

Keinen Ausweg aus der Überschuldung gesehen (11)

Ausweglosigkeit (9)

Kam alleine nicht mehr zurecht

Kein Ausweg

Selber keinen Ausweg gesehen

Eine für mich ausweglose Situation

Es wurde alles zu viel (2)

Existenzangst durch Schuldenberg

Ich wusste nicht mehr weiter (9)

Ich wusste nicht mehr, wie es weitergehen sollte, als ich die Höhe des Krankengeld-Betrages erfuhr

Ich wusste weder ein noch aus

Hilflosigkeit (6)

Dass ich ohne Hilfe weiter in Bedrängnis gekommen wäre

Dass mir jemand hilft!

Verzweiflung (2)

Existenzängste (2)

Verzweiflung (2)

Überforderung (2)

Zukunftsangst (2)

Schlechtes Gewissen

Geburt meiner Tochter

Erkenntnis der Notwendigkeit und wiedergewonnene Handlungsfähigkeit

Ständige Anrufe der Banken

Tipps erhofft, Hilfe bekommen

Unzufriedenheit mit der vorherigen Schuldnerberatung

Verlust von Dispo und Kreditkarte (Schufa)

Vermeidung von Fehlverhalten

Weil es keinen Ausweg mehr gab, das alleine zu bewältigen

Weil ich alleine nicht mehr klarkam

Weil ich gesundheitlich nicht kaputtgehen möchte

Weil mir alles zu Kopf stieg und ich keinen Überblick mehr hatte

Wieder entspannter sein zu können  
Wusste mir keinen Rat mehr  
Unzufriedenheit  
Mein Lebenswandel  
Mein Seelenfrieden  
Partnerschaftliche und gesundheitliche Probleme  
Probleme in der Partnerschaft  
Ich selber  
Ich suchte nach Hilfe, wie ich die Situation lösen kann  
Schwangerschaft meiner Frau  
Alles  
Alles in Ordnung zu bringen  
Trennung  
Arbeitsplatzverlust  
Ich benötigte Hilfe  
Um zur Ruhe zu kommen  
Dass meine Kinder später nicht dafür aufkommen müssen  
Der eigene Wille, mit Hilfe aus den Schulden zu kommen  
Der Kontrollverlust über die gesamten Schulden, die Aussichtslosigkeit, die Schulden  
je bezahlen zu können  
Der Leidensdruck  
Die Erkenntnis, es alleine nicht zu schaffen  
Einsicht, es alleine nicht zu schaffen  
Die Tatsache, dass ich erkannt habe, die Schulden nicht ausgleichen zu können  
Es war meine letzte Hoffnung  
Falsche Scham  
Ich hatte kein freies Leben mehr, nur Sorgen  
Ich bin endlich über meinen Schatten gesprungen  
Innerer Druck  
Verantwortung für das Kind

## **Finanzielle Situation / Übersicht verloren / brauchte Hilfe**

Schulden (39)

Meine vielen Schulden (11)

Die steigenden Schulden (5)

Überschuldung (5)

Überschuldung durch Scheidung, dadurch Schlafprobleme und Angst

Zunehmende Überschuldung (2)

Höhe der Schulden (2)

Hohe Schulden

Da ich die Schulden nicht mehr bezahlen kann (2)

Meine finanzielle Situation (9)

Übersicht verloren über meine finanzielle Lage, Ausweglosigkeit der Schuldentilgung

Keinen Überblick mehr über die Schulden (27)

Meine Schulden durch meine Scheidung

Meine Schulden, die mir über den Kopf gewachsen sind

Meine Schulden, die ich nicht alleine bewältigen konnte

Unübersehbare Schulden

Zahlungsschwierigkeiten, finanzielle Probleme

Zahlungsunfähigkeit

Zu viele Schulden, die ich nicht alleine in den Griff bekam

Zu viele Schulden, die ich nicht mehr zahlen konnte (2)

Belastung durch Schulden

Der aufgelaufene Berg an Schulden

Der Schuldendruck wurde zu hoch

Brutale Schulden!

Die hohe Summe, die ich zahlen sollte

Die Masse an Schulden; private Situation

Die Menge der Schulden

Die Schulden

Die Schulden konnte ich nicht alleine tragen

Die Schulden waren zu hoch, ich konnte meine Unkosten nicht mehr decken

Die Schulden wirken sich negativ auf das Leben aus

Finanzielle Ausweglosigkeit

Ich habe keinen Ausweg mehr gesehen (9)

Meine ausweglose Situation

Es gab keinen anderen Ausweg mehr

Es gab keinen anderen Weg mehr aus den Schulden rauszukommen

Es gab keinen Ausweg aus den Schulden

Es ging so nicht weiter

Ich habe es nicht mehr selber geschafft, aus den Schulden rauszukommen

Ich habe gemerkt, dass ich es alleine nicht mehr schaffe

Ich habe keinen anderen Ausweg mehr gesehen und bin froh, dass ich diesen Schritt gegangen bin und mich überwunden habe

Ich hatte/habe Schulden und wusste nicht weiter

Meine Schulden, aus denen ich nicht mehr selber rauskam

Klärung der finanziellen Lage

Finanzieller Druck

Finanzielle Situation, finanzielle Schieflage, Erbschulden

Zu hohe Kreditraten

Ich konnte nicht mehr Raten zahlen als verlangt

Dass ich weniger Geld hatte und deshalb nichts überblieb

Hohe Unterhaltszahlungen

Durch Selbständigkeit in Schulden gekommen

Aufgabe meiner Selbständigkeit

Keine Einigung mit den Gläubigern möglich

Druck der Gläubiger

Schulden aufgrund meines Ex-Freundes

Schulden aus Selbständigkeit

Schulden durch Ex-Frau (2)

Schulden regulieren

Schuldenregulierung

Schuldenfalle

Schuldensituation

Schuldenüberlastung

Ich habe den Überblick über meine finanzielle Situation verloren, hohe Verschuldung

Es ist mir alles über den Kopf gewachsen (4)

Schaffe es nicht mehr alleine

Alleine war ich mit dem ganzen Papierkram überfordert

Ich hatte keinen Überblick mehr

Konnte Schulden nicht mehr bezahlen

Mir sind die Schulden über den Kopf gewachsen

Mir war alles Finanzielle über den Kopf gewachsen, keinen Überblick mehr

Das Gefühl, dass mir alles über den Kopf gewachsen ist

Finanzen sind mir über den Kopf gewachsen (2)

Nicht bezahlbare Schulden

Nicht mehr zu bewältigende Geldprobleme

Mir wurde alles zu viel

Nicht weiterzuwissen mit den Schulden

Die ganzen Schulden und kein Überblick zu haben

Die Höhe und Anzahl der Gläubiger, habe es versucht alleine hinzubekommen, hatte aber keinen Durchblick mehr

Bewältigung der Schulden

Probleme mit Gläubigern häuften sich (Zahlungen)

Probleme mit Rechnungen

Restschulden aus der Vergangenheit

Unfähigkeit, mit meinen Schulden umzugehen

Unterstützung bei der Insolvenz

Unüberschaubare Kosten

Zu wenig Einkünfte, um die Schulden zurückzuzahlen

Dass mein Sohn die Schulden nicht übernimmt

Angst, dass es alles zu viel wird

Rentnerin geworden, weniger Geld zur Verfügung gehabt

Schulden sind eskaliert, Arbeitslosigkeit, keine andere Wahl gehabt nach Hilfe zu suchen

Alte Schulden

Drückende Schulden bei Banken

Drückende Schulden durch Trennung, schlechter Allgemeinzustand deswegen

Verschuldung bei vielen Gläubigern

Viele Inkassoschreiben, keinen Ausweg mehr gesehen



Weil die Firma, bei der ich mit ca. 1.200 Euro verschuldet bin, auf meine Vorschläge nicht reagiert hat

Weil ich keine Möglichkeit hatte, meine Schulden zu tilgen

Wunsch nach Lösung mit dem Ziel der Restschuldbefreiung

Zu viel auf den Schultern

Zu viel Monat, zu wenig Geld

Zu viele Gläubiger

Zu viele Ratenzahlungen an Gläubiger, die ich vorher nicht kannte

Kreditrückzahlung

Kredite, die nicht mehr bezahlt werden konnten wegen Arbeitslosigkeit

Meine finanzielle Notsituation in Verbindung mit Depressionen und Schlafstörungen

Rechnungen (3)

Inkasso (3)

Aussichtslosigkeit die Schulden im Leben zu begleichen

Besseren Überblick bekommen, mögliche Einsparungen finden

Aussichtslosigkeit, Suche nach Lösung; finanzielle Entlastung und Verbesserung

Da ich mich allein nicht getraut habe, die Gesamtsumme zu überblicken

Das Geld reichte für nichts mehr (Miete, Nahrungsmittel...)

Geld reichte nicht mehr, Rentner geworden

Das Krankengeld hat meine laufenden Kosten nicht mehr gedeckt

Kein Geld mehr für Lebensunterhalt

Der Umstand, mit wenig Einkommen zu viele Gläubiger bedienen zu müssen

Die aussichtslose finanzielle Situation

Die Last, die auf meinen Schultern lag

Die monatliche Belastung, Konto überzogen

Die Nähe

Die schwere Last

Die Sturheit der Gläubiger: Ablehnung Ratenzahlungen, Hilfe suchen

Die Unkenntnis meiner finanziellen Situation

Eigener Versuch war erfolglos

Finanzielle Forderungen waren nicht mehr bedienbar., Lösung gesucht

Finanzielle Not (2)

Finanzielle Probleme

Finanzielle Situation (2)

Forderungen aus Mietverhältnis

Finanzlage

Ich bin mit meinem Geld nicht ausgekommen

Ich bin verschuldet

Ich brauchte Hilfe (4)

Ich habe ein Kind bekommen und den Überblick über die Finanzen verloren

Ich habe es alleine nicht geschafft, einen Überblick zu behalten

Erdrückende Schuldenlast, nicht zahlen zu können

Ergebnislose Verhandlungen mit Hausbanken

Fehlende Liquidität durch Schulden

Hilfe bei den anwachsenden Schulden

Hilfe, dazu zu stehen, Vertrauen

Gefühl der Hilflosigkeit

Ich hatte das alles nicht mehr im Griff (2)

Ich hatte den Überblick verloren., keine Kraft und Mut, mich alleine damit auseinanderzusetzen

Ich hätte es alleine nicht geschafft

Ich hätte es alleine nicht mehr geschafft

Gewissheit, dass ich es alleine nicht geschafft hätte

Ich alleine, hatte keinen „Plan“

Ich hatte zu wenig Geld, um alle Gläubiger regelmäßig zu bezahlen

Ich kam alleine nicht mehr klar (7)

Ich kam gegen die monatlichen Zahlungen nicht an

Ich kam mit der Situation nicht mehr klar

Ich konnte die Belastung nicht alleine tragen

Ich konnte meine Schulden nicht alleine regeln und brauchte Hilfe

Hatte keine andere Wahl

Ich konnte meine finanzielle Situation nicht mehr ertragen

Ich konnte meine Schulden nicht mehr bezahlen

Ich war mit meiner Situation überfordert (3)

Ich war nicht mehr in der Lage, meine Verbindlichkeiten ausgleichen zu können

Kein Geld mehr zur Verfügung gehabt; Schuldenberg zu hoch

Kein Überblick (damals) über finanzielle Situation u. Lohnpfändung  
Keine andere Lösung mehr  
Keine Möglichkeiten mehr, alles zu bezahlen  
Es blieb kaum etwas zum Leben übrig  
Ratenzahlungen konnte ich nicht mehr bewältigen  
Verfahren ist für Laien zu kompliziert  
Steuerschulden  
Nachfragen wegen Girokonto im Minus und einer hohen Kreditrate bei der Bank  
Leitfaden für Schuldenbefreiung  
Schulden aus der Ehe (Hausverkauf)  
Außergerichtlichen Vergleich erreichen  
Einigung mit meiner Hausbank; Abwendung einer Privatinsolvenz/Vergleich  
Nach meiner Insolvenz und meinem Suchtproblem haben sich wieder Schulden an-  
gehäuft

### **Perspektive**

Schuldenfrei zu sein (5)  
Schuldenfrei zu werden (7)  
Ein schuldenfreies Leben zu führen (2)  
Schuldenregulierung (3)  
Ich wollte einen Schlusstrich ziehen (3)  
Endlich einen Schlusstrich ziehen zu können und neu anzufangen  
Einen Neuanfang machen (3)  
Schlusstrich/Neuanfang  
Ich wollte endlich schuldenfrei sein (3)  
Ich wollte meine Schulden loswerden (3)  
Ich wollte die Last der Schulden loswerden  
Keine Schulden mehr zu haben (3)  
Ich wollte meine Schulden in den Griff bekommen  
Ich wollte meinen Schuldenproblemen ein Ende setzen  
Ich wollte wieder ein Leben haben  
Schuldenfrei sein, bessere finanzielle Situation bekommen/schaffen  
Ich wollte raus aus meinen Schulden

Klärung der Schuldsituation; Unterstützung Insolvenzverfahren

Licht in meine Schulden bringen

Klarheit über meine Schulden zu haben

Klärung meiner Schulden (3)

Endlich einen Schnitt machen können

Endlich meine Schulden abzubauen

Endlich meine Schulden in Angriff zu nehmen

Endlich meinen Schuldenberg loszuwerden

Endlich ohne Angst und schuldenfrei leben zu können

Endlich zu klären, wo und wie viele Schulden ich habe

Der Wunsch nach einem schuldenfreien Leben

Sorgenfreies Leben

Dass ich ein sorgenfreies Leben haben möchte und von den Schulden runterkommen möchte

Dass ich irgendwann eine glückliche Zukunft habe (2)

Endlich ein „normales“ Leben zu führen

Endlich ein reines Gewissen zu haben!

Endlich ein sorgenfreies Leben führen zu können

Ich wollte wieder am Leben teilnehmen können

Um alles zu klären

Neuer Schritt in neues Leben

Ruhe im Privatleben und Schuldenregulierung

Ruhige Zukunft

Bessere Zukunft zu haben (2)

Endlich die Schulden zu klären

Um aus den Schulden rauszukommen

Überblick über meine Schulden bekommen; Hilfe bei Stundung/Zahlung

So konnte es nicht weitergehen (2)

Finanzen regeln (2)

Geregelte Verhältnisse schaffen (2)

Lösung für die Schulden gesucht

Lösung für zu hohe Gesamtverbindlichkeiten zu finden

Mein Leben wieder in den Griff zu bekommen (3)

Meine Finanzen offen zu legen und Hilfe zu bekommen  
Meine finanzielle Lage zu verbessern und dadurch das Leben erträglich zu machen  
Meine finanzielle Situation in den Griff zu bekommen (2)  
Ich wollte mein Leben auf die Reihe bekommen  
Meinem Kind ein sorgenfreies Leben zu bieten  
Mich entlasten, Möglichkeit finden, die Schulden zu beseitigen und familiäre Streitigkeiten zu beheben  
Um besser schlafen zu können  
Um den Druck und die Altlasten loszuwerden  
Um eine ausweglose Situation vernünftig zu regeln  
um einen Überblick über die Schulden zu bekommen (3)  
Um Hilfe zu bekommen (4)  
Um Lebensqualität wiederzubekommen (3)  
Die Gesundheit  
Um mein Leben wieder in den Griff zu bekommen  
Um mein Leben zu ordnen  
Um mich beraten zu lassen  
Beantragung Privatinsolvenz  
Befreiung von meinen Schulden  
Damit abzuschließen  
Damit es endlich geklärt ist  
Damit es mit meinen Schulden geklärt wird  
Damit ich wieder sehen konnte wo, und wie viel Schulden ich habe  
Das Leben wieder in den Griff zu bekommen.  
Schuldenfrei werden wegen der Kinder  
Dass ich 4 Kinder habe und denen auch was anbieten kann  
Dass ich ein neues Leben mit meiner Partnerin starten will  
Dass ich endlich alles unter Kontrolle bringen könnte  
Damit man wieder in Ruhe leben kann  
Einen Ausweg aus der finanziellen Situation zu finden  
Die Altlasten sollten endlich geordnet werden  
Ein Urteil zu Gunsten meiner Ex-Frau

Ein neuer Lebensanfang

Die Aussicht auf ein besseres Leben ohne Schulden

Die Zielsetzung, aus meinem Loch rauszukommen

Hoffnung

Ich möchte im Alter keine Schulden mehr haben und eine eventuelle Pfändung vermeiden

Ich möchte meine Schulden weghaben

Ich möchte meinen Kindern eine bessere Zukunft bieten

Ich wollte mein Leben auf die Reihe bekommen

Ich wollte mein Leben in den Griff bekommen

Ich war vor einigen Jahren schon einmal hier, habe aber die Beratung nicht ernst genug genommen. Jetzt will ich es ernsthaft durchziehen.

Ich will ein neues Leben mit meiner Partnerin starten

Ich wollte ein Insolvenzverfahren beantragen

Klarheit bekommen über meine finanzielle Lage

Klarheit über Einnahmen und Ausgaben

Klarheit und Sicherheit schaffen

### **Akute Notsituation**

Kontopfändung (6)

Kontosperrung

Lohn- und Kontopfändung

Lohnpfändung (3)

Trennung (4)

Ehescheidung

Durch Krankheit Schulden (Rückzahlung Krankenversicherung)

Durch Arbeitslosigkeit reingerutscht

Nicht genügend Lohn

Hausverkauf meines Ex-Mannes

Hauskauf

Zwangsversteigerung des Hauses (2)

Pfändung seitens der Unterhaltsvorschusskasse

Pfändungen

Schulden und seit Längerem kein Strom

Stromschulden (2)

Kein Geld

Verzweifelte Suche nach einer neuen Wohnung mit einem Schuldenberg

### **Anstoß von außen**

Familie (16)

Familiärer Druck

Meine Eltern und ich selbst

Mein Verlobter

Partnerin

Meine Eltern, die denselben Schritt gewagt haben

Druck von Familienmitgliedern

Rat meiner Schwester (3)

Empfehlung der Schwester

Meine Frau (4)

Meine Tochter und mein Partner

Meine Tochter

Mein Kind (2)

Mein Mann, weil er das gleiche Problem hatte wie ich

Mein Mann (2)

Empfehlung vom Ex-Mann

Mein Sohn

Ausführliches Gespräch mit meinem Sohn über meine Situation

Freunde (12)

Mein Freund, nachdem er bemerkte, dass ich mich negativ veränderte

Meine beste Freundin

Freundin (gründen einer Familie)

Empfehlung von Freunden und Familie

Erfahrung von Freunden: ohne Hilfe von Profis ist man verloren

Guter Zuspruch von Freunden und dass die Beratung nichts ist, wofür man sich schämen müsste

Ein Bekannter (6)

Neue Partnerschaft

Mir wurde es als Tipp weitergegeben

Neue Arbeitskollegin, die im Insolvenzverfahren ist

Rat einer Bankberaterin (2)

Schicksalsschlag, der zur finanziellen Not führte

Neuer Arbeitgeber

Durch Bekannte Zuspruch und Unterstützung

Verwandte und Freunde haben mir dazu geraten

Gerichtsvollzieher (3)

Information vom Steuerberater (2)

Information von der ZBS Kiel

Arbeitgeber (2)

Tipp vom Nachbarn

Berater/in beim Jobcenter (4)

Sachbearbeiter Jobcenter

Das Jobcenter hat es mir empfohlen (2)

Jobcenter hat mich gezwungen (ohne Wertung)

Das Jobcenter hat mir die Telefonnummer gegeben

Dass der Gerichtsvollzieher vor der Tür stand

Der Leiter der Hausbank weigerte sich, meinen Dispo in einen Ratenkredit umzuwandeln

Der Rat eines Mitarbeiters des Diakonischen Werkes

Der Tod meiner Lebensgefährtin

Die Bank hat zu viel Druck gemacht

Die Betreuung in der WG

Die Deutsche Bank

Die drohende Pfändung

Die tägliche Post von Rechnungen und Mahnungen!

Drohende Wohnungskündigung bzw. Räumung (2)

Druck der Gläubiger (2)

Dienstunfähigkeit

Empfehlung (2)

Empfehlung, weil ich nicht mehr weiterwusste



Gespräche mit anderen Betroffenen

Arbeitsplatzverlust

Haftbefehl

Hinweis von der Treppe

Rat einer Sozialberatungsstelle

Andere Beratung

Tipp der Brücke

Vortrag eines Schuldnerberaters in der Handwerkskammer

Meine Familienhelferin

Meine Betreuerin

Rat meines Betreuers

Mein Betreuer

Mein finanzielles Chaos!

Die finanzielle Situation

Mein Schufa-Eintrag

Inhaftierung des Ehemannes

Kontakte

Auf Anraten eines Anwalts

Tipp vom Anwalt, Steuerberater

Rat einer Person, die schon mal da war

Rat eines Anderen

Nicht was, sondern wer! Mein Rechtsanwalt und meine Stieftochter - sie gab mir letztendlich den berühmten „Tritt in den Hintern“!

## **Schuldnerberatung**

Das Wissen um die Existenz der Schuldnerberatung

Dass mir endlich jemand zuhört und mein Wunsch anhört, in die Privatinsolvenz zu gehen.

Brauchte professionelle Hilfe der Schuldnerberatung

Die unbürokratische Hilfe und Offenheit für Lösungen

Ein Gläubiger akzeptierte Vergleichsangebote nur von offizieller Schuldnerberatung

Ich habe das Gefühl gehabt, dass man mir hier am besten helfen kann

Jemanden zu haben, der sich mit Schulden auskennt

Privatinsolvenz

Hilfe in Geldanlagen zu holen

Informationen zur Verbraucherinsolvenz

Insolvenzantrag

Professionelle Beratung

## SONSTIGE

Briefe

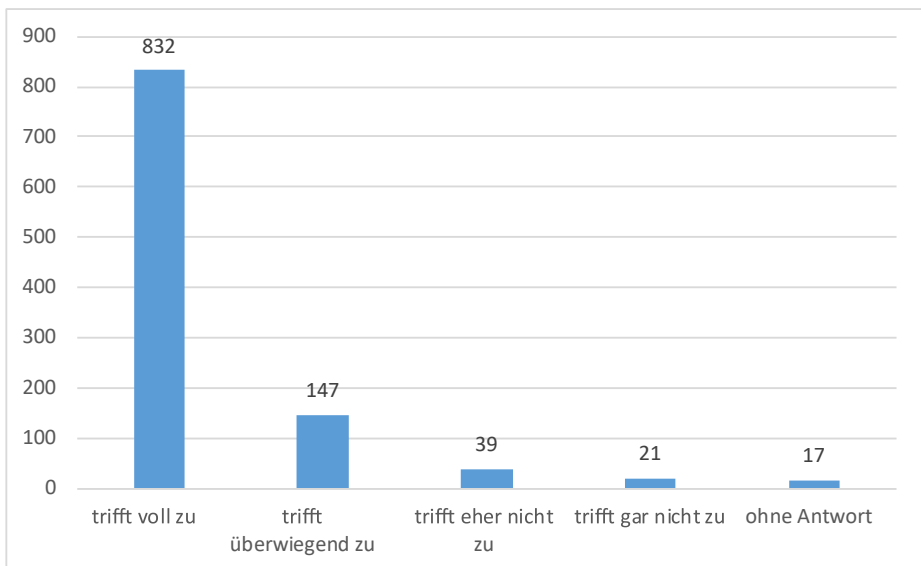
Meine Bekehrung zu Jesus Christus

### 19) Im Rückblick betrachtet hätte ich früher zur Schuldnerberatung gehen sollen.

trifft voll zu	832	(78,79%)
trifft überwiegend zu	147	(13,92%)
trifft eher nicht zu	39	(3,69%)
trifft gar nicht zu	21	(1,99%)
ohne Antwort	17	(1,61%)

---

Summe 1056



## **20) Was hat mich davon abgehalten, früher zur Schuldnerberatung zu gehen?**

Diese Frage war offen formuliert und konnte von den Befragten individuell beantwortet werden. Im Folgenden werden die Ergebnisse kategorisiert dargestellt. Die Antworten sind unverändert übernommen worden.

### **Hemmschwellen**

#### **Angst**

Angst (136)

Angst vor dem, was auf mich zukommt (4)

Die Angst vor der Wahrheit (2)

Angst, alles zu verlieren (2)

Angstzustände

Ängste vor den Konsequenzen

Versagensangst (3)

Angst, versagt zu haben

Angst vor anderen (Zeigefinger)

Angst vor dem Unbekannten

Angst vor den Schulden (2)

Angst vor der Zukunft durch die Schulden

Angst vor den Vorwürfen

Angst vor der Höhe der Schulden

Angst vor der Realität

Angst vor Entblößung

Angst vor Gesprächen

Angst vor Verlust des Arbeitsplatzes

Angst vor Zurechtweisungen

Angst, Gesicht zu verlieren

Angst, dass alles eskaliert

Angst, dass es alle erfahren

Angst, dass es keine guten Lösungen gibt

Angst, dass man mich beschimpft

Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren

Angst, der Realität ins Auge zu schauen wie hoch die Schulden sind

Angst, es zuzugeben

Angst, irgendetwas zu verlieren; private Angaben: Angst, dass mir keiner glaubt

Angst, mich zu offenbaren

Angst, sich vollständig zu öffnen und über das Thema zu reden

Angst, nicht zu wissen, was passieren könnte

Angst vor dem, was kommt (2)

Ich hatte Angst davor

Die Angst vor all den Schulden., weil es mir unangenehm war

Die Angst vor dem ersten Schritt, über meine Lage zu reden

Die Angst vor den Schulden!

Die Angst, das alles durchzustehen

Die Angst, dass man es auch anders geschafft hätte

Die Angst, dazu zu stehen, mich outen sozusagen

Die Angst, mit den Schulden konfrontiert zu werden

Die Angst, sich dem stellen zu müssen

Angst, dass es mir dadurch schlechter geht

Angst zuzugeben, dass man Probleme hat

Angst, über Probleme zu sprechen

Angst vor einer Insolvenz!

Angst, dass ich öffnen musste, Schulden anzuhäufen und mein Leben dadurch nicht im Griff hatte

## **Angst und Scham**

Angst, Scham (19)

Angst und Scham, mit jemand Fremdem darüber zu reden

## **Scham**

Scham (93)

Schamgefühl (11)

Scham, mein Geld nicht im Griff zu haben

Scham, Schulden zu haben

Scham und Pein

Scham, versagt zu haben

Unangenehmes Gefühl (3)

Mir war es peinlich (15)

War mir unangenehm darüber zu reden und zuzugeben, dass ich mich total verzettelt hatte

Über diese Sache zu reden war nicht leicht

Gefühl, ein Versager zu sein (2)

Es war mir unangenehm (5)

Es war mir unangenehm, mit jemand Fremdem darüber zu reden (2)

## **Krankheit**

Krankheit (11)

Depression (5)

Drogensucht (2)

Psychische Probleme (4)

Meine psychische Verfassung

Meine Alkoholkrankheit

Alkoholkonsum (2)

Burnout und Alkoholphase

Psychische Erkrankung (3)

Psychische Situation (Depression)

Sucht, Drogen/Alkohol

Suchtproblem

Vor der Erkrankung waren keine geldlichen Schwierigkeiten da  
Krankenhausaufenthalt

## **Stolz**

Mein Stolz (31)

Stolz vor mir und meiner Familie

## **Es selber schaffen**

Ich wollte es alleine/selber schaffen (21)

Der Gedanke, es alleine zu schaffen (4)

Wir haben versucht, es alleine zu schaffen (3)

Der Versuch, es alleine zu schaffen (7)

Ich dachte, dass ich das alleine schaffen (13)

Ich dachte, ich bekomme es selber hin (4)

Ich habe geglaubt, es alleine zu schaffen (3)

Ich habe gehofft, dass ich das alleine schaffe (3)

Ich wollte meine Schulden alleine regeln, da ich sie ja auch selbst verschuldet habe

Ich wollte es alleine schaffen, da ich ja Schuld bin an meiner finanziellen Situation

Ich wollte meine Suppe alleine auslöffeln, habe sie mir ja auch eingebrockt

Ich dachte, ich bekomme meine Schulden selber in den Griff (2)

Ich dachte, ich hatte alles im Griff

Versuch, Schulden alleine zu regulieren

Wir schaffen das schon

Zu denken, es allein schaffen zu müssen

Die moralische Verpflichtung, alleine aus den Schulden zu kommen

Der gute Wille, es selbst schaffen zu wollen

Der innere Schweinehund

Hatte nicht die Hoffnung, dass es wirklich helfen würde

Ich dachte, dass ich schon klarkommen würde

Glauben, alles selbst regeln zu können

Ich habe es bis zum Schluss selbst versucht

Ich habe es versucht alleine zu klären

Ich habe versucht, es alleine zu regeln

ich habe versucht, es selber zu regeln

Ich habe immer gedacht, dass ich es schaffen könnte

Ich habe lange versucht, selbst eine Lösung zu finden

Ich habe versucht, selber aus den Schulden rauszukommen

Ich wollte alles selber packen

Ich wollte da alleine rauskommen

Ich wollte es alleine klären, aber es war mir nicht möglich

Ich wollte es unbedingt alleine schaffen

Ich wollte es nicht wahrhaben, dort ohne Hilfe nicht mehr rauszukommen., ich sagte mir immer: „Das schaffe ich schon!“

Ich wollte niemanden enttäuschen und meine Schulden zahlen

Man dachte, das kriege ich alleine hin (war falsch)

Mein Ehrgeiz, Probleme alleine zu meistern

Ich wollte das selber mit der Bank aushandeln

Erst das Gefühl, die Schulden selber ordnen zu können; dann Einsicht, dass ich das nicht selber schaffen kann

### **Finanzielle Situation / Übersicht verloren**

Es ist mir alles über den Kopf gewachsen

Es wurde unübersichtlich

Zu viele Schulden (3)

Zu sehen, wie viele Schulden man hat

Überblick verloren

Fehlender Überblick über Finanzen

Zu viele Gläubiger

Ich hatte gehofft, es käme eher zu einer Einigung mit der Rentenversicherung

Ganz viele Mahnungen!

Der verlorene Überblick über die Unterlagen

Die endlos lange Prozedur der Insolvenzzeit

Die Höhe der Schulden (auch Anzahl Gläubiger) und selbst wenig Möglichkeiten, diese zu verringern

Gesamtsituation

Ich wusste nicht, dass ich so viele Schulden hatte

Ich wusste über die Situation nicht Bescheid

Ich wusste vorher nicht von den Schulden

Ich habe meine schwierige Situation nicht früher erkannt

## **Schuldnerberatung nicht bekannt**

Unwissenheit (31)

Unkenntnis (7)

Ich wusste nicht, dass es eine Schuldnerberatung gibt (9)

Die Unwissenheit, dass die Hilfe so gut ist und anonym ist

Ich wusste nicht, dass ich so eine Möglichkeit habe

Keine Ahnung gehabt

Ich hatte keine Ahnung, ob ich Hilfe bekommen darf

Ich wusste davon nichts

Ich wusste nicht wie!

Kannte die Schuldnerberatung nicht; Unwissen, wie das abläuft

Wenige Informationen erhalten

Nicht informiert

Unwissen über diese Möglichkeit der Hilfe

Ich habe auf falsche private Schuldnerberatungen gesetzt

Fehlende Kenntnisse über Möglichkeiten

## **Individuell**

Unsicherheit (6)

Habe mich nicht getraut (6)

Kein Mut (4)

Mutlosigkeit (2)

Mein Mut hat mich des Öfteren verlassen

Fehlende Motivation (2)

Schlechtes Gewissen (4)

Unsicherheit

Ungewissheit (3)

Ahnungslosigkeit (3)

Meine Faulheit (10)

Gleichgültigkeit (4)

Mein innerer Schweinehund (4)

Die ersten Schritte

Antriebsarmut



Antriebslosigkeit  
Apathie, Selbstaufgabe  
Dass ich mich überfordert gefühlt habe  
Überforderung  
Ignoranz  
Es war mir egal (2)  
Schlechtes Gewissen (3)  
Schuldgefühle  
Ich selber (6)  
Ich selbst und das Leben  
Zerstreutheit  
Zweifel (2)  
Bequemlichkeit (5)  
Probleme verdrängt (2)  
Vernachlässigung (2)  
Verdrängung der eigenen Probleme  
Ich habe den Kopf in den Sand gesteckt  
Vollständige Ausblendung meiner Probleme  
Der Mut, sich anderen zu offenbaren  
Persönliche Überwindungsangst  
Hatte ein wenig Angst davor  
Hemmungen  
Die eigene Ignoranz  
Dummheit (4)  
Ein Teufelskreis von Aussichtslosigkeit, Angst und Zweifel  
Eine gewisse Scheu (2)  
Kopf in Sand gesteckt  
Ich war überfordert  
Es hat lange gedauert, bis ich einsehen konnte, dass ich kompetente Hilfe brauche  
Eingeständnis, dass ich insolvent bin  
Hoffnung, es alleine hinzubekommen  
Sucht, Sturheit  
Unklarheit

Unzufriedenheit  
Über meinen Schatten zu springen  
Persönliche Probleme  
Selbstüberschätzung  
Selbstüberzeugung  
Falsches Bild von meiner Situation  
Richtiger Zeitpunkt  
Hoffnung, dass sich alles irgendwie zum Guten wendet  
Ratlosigkeit  
Augen vor der Wahrheit verschlossen  
Meine Unvernunft  
Nicht darüber nachgedacht  
Nie wirklich dran gedacht  
Niemand (2)  
Nix  
Keine Ahnung, einfach blöd  
Weiß ich nicht (3)  
Das frage ich mich auch  
Mein sturer Kopf (2)  
Meine Blödheit, der Platz auf dem Zettel reicht nicht, das zu erklären  
Mein Dickkopf  
Ich hatte genügend Geld, um alles zu decken  
„Aller Anfang ist schwer“  
Ändert sich doch nichts  
Abgelenkt durch private Probleme  
Phobien  
Positives Denken und Glaube, die Situation zu verbessern  
Private Probleme (4)  
Das familiäre Umfeld  
Kinder, Schuldgefühle  
Streit  
Scheidungsstress  
Stress

Stress in der Beziehung  
Persönliche familiäre Gründe  
Ex-Ehemann  
Ex-Freundin  
Familiäre Probleme  
Mein Ex-Mann (er wollte auch, dass ich kein Hartz 4 beantrage, aber es ging schon  
lange nicht mehr)  
Mein Ex-Partner  
Mein Job  
Meine Frau (2)  
Meine Noch-Frau  
Mein Schufa-Eintrag  
Offenbarung vor anderen Menschen (2)  
Arbeitsplatz  
Ernst der Lage zu spät erkannt  
Lohnpfändung hat mich aufgerüttelt  
Trotz  
Unannehmlichkeiten  
Unregelmäßiges Wohnverhalten  
Unklarheit über die Zukunft  
Meine Hoffnung / meine Hoffnungslosigkeit  
Bewusstsein!  
Meine Lebenssituation (2)  
Meine Persönlichkeit  
Man selbst denkt immer, dass es irgendwie schon wieder gut wird  
Kein Glaube an sich selbst  
Der Wille und Zeitdruck  
Meine Selbständigkeit  
Ich war der Meinung, es steht mir nicht zu  
Eingeständnis, dass ich es nicht alleine schaffe  
Immer auf die lange Bank geschoben  
Ich hatte vor lauter Last keinen Antrieb mehr, habe von einem Tag zum anderen geplant  
Ich war der Meinung, es geht auch so

Ich habe versucht, das alles zu verdrängen  
Habe mich nicht gekümmert, wusste nicht, wie man sich darum kümmern musste  
Habe den Faden nicht gefunden  
Habe meine Schulden geheim gehalten  
Ich dachte, es hat keine Chance auf Erfolg  
Ich dachte, ich hätte keine Chance, eine Beratung zu bekommen  
Ich habe die Probleme vor mir hergeschoben  
Falsche Eitelkeit  
Gewohnheit  
Fehlende soziale Kontakte  
Feigheit, Ungewissheit  
Das Ego  
Die Hoffnung auf Besserung  
Die Einsicht  
Bin nicht auf die Idee gekommen  
Chaos  
Schulden bezahlt man  
Den ersten Schritt zu machen  
Eigene Freiheit  
Die Scheu davor, alles vor einem unbekanntem Menschen offenzulegen. Nun weiß  
ich, dass diese Hilfe viel wert ist  
Die Sorge, meine Kinder nicht mehr ausreichend versorgen zu können  
Die täglichen Sorgen  
Die Überwindung meine Schulden zuzugeben  
Sprache (2)

## **SONSTIGE**

6 Jahre Insolvenz und mein hoher Lohn

Mein Alter

Abzahlen für nix

Meine Arbeit (3)

Meine Insolvenzsperr für 3 Jahre

Mangelnde Informationen; fehlende Zuversicht

Keine Information

Medien und Hören-Sagen, man bekommt ewig keinen Termin, nur Negatives gehört

Keine Zukunftsperspektive; keine Besserung

Insolvenzversagung

Ich hätte nur früher Arbeit finden müssen

Ich hatte vor meiner Selbständigkeit keine Schulden

Ich hatte vorher keine Schulden, die Situation

Ich kannte mich nicht so gut aus

Ich war vorher in der falschen Beratungsstelle

Ich habe vor 25 Jahren schon einmal eine Schuldnerberatung aufgesucht (Scheidungsprobleme); das Ergebnis war mehr als ernüchternd, die „Beratung“ dort war unfreundlich und erniedrigend!

Ich habe vorher nicht die Möglichkeit in Betracht gezogen

Hoffnung auf Besserung

Ging nicht früher

Fehlende Unterlagen

Keine Informationen

Fehlinformationen

Falsche Informationen

Fehlende Information

Desinformation

Früher war es nicht notwendig

Die nicht so gute Beratung von den anderen

Ich wurde mehrfach telefonisch abgelehnt

Arrogantes Verhalten in einer anderen Schuldnerberatung (andere Stadt)

Die damalige Beraterin der Schuldnerberatung war furchtbar, also blieb ich weg!

Wartezeiten

Ein Jahr Wartezeit in der Schuldnerberatungsstelle

Beratung von falschen Freunden

Kein Führerschein

Kein Interesse, Knastaufenthalt

Bürgschaft meines Vaters

Da ich es vorher gerade so noch bezahlen konnte

Dass ich durch die Insolvenz so lange abhängig bin und alles offenlegen muss zu jeder Zeit

Arbeitslosigkeit

Ein anderer Wohnsitz unter anderem und dort die eventuellen Kosten.

Erst bei Trennung Kenntnis über Schulden

Es sollte immer noch Geld kommen - kam aber nicht!

Habe versucht, der Insolvenz zu entgehen

Regelmäßige Ratenzahlung

Terminschwierigkeiten

Weitere Unterhaltsforderungen

Zeit

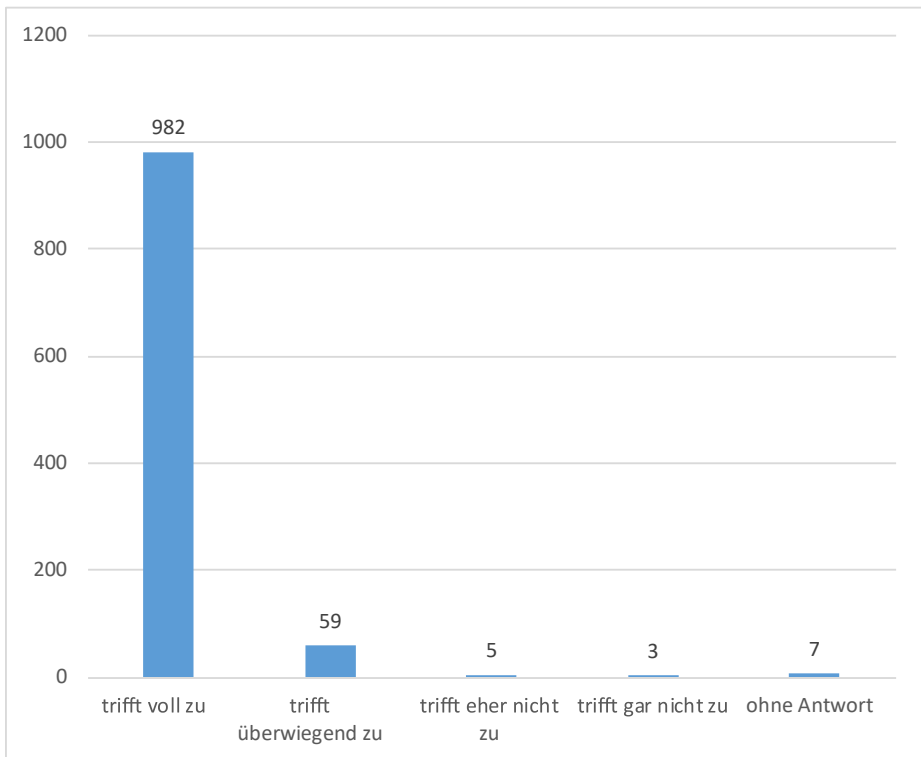
„Hamsterrad“ des Alltagsgeschäfts

**21) Ich würde z. B. Angehörigen, Freund/innen, Arbeitskolleg/innen, Nachbarn in einer vergleichbaren Situation raten, die Hilfe einer Schuldnerberatung in Anspruch zu nehmen.**

trifft voll zu	982	(92,99%)
trifft überwiegend zu	59	(5,59%)
trifft eher nicht zu	5	(0,47%)
trifft gar nicht zu	3	(0,28%)
ohne Antwort	7	(0,66%)

---

Summe 1056



# ANHANG Fragebogen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, wenn Sie uns die folgenden Fragen zu Ihren Erfahrungen mit unserer Beratung beantworten.

Ihre Rückmeldung ist uns sehr wichtig, damit wir unser Beratungsangebot überprüfen und verbessern können.

Die Befragung erfolgt selbstverständlich anonym und wird durch die Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein ([www.schuldnerberatung-sh.de](http://www.schuldnerberatung-sh.de)) ausgewertet. Ihre Angaben lassen keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu.

Vielen Dank für Ihr Mitwirkung!

**Bitte kreuzen Sie pro Frage nur eine Antwort an.**

## **1. Ich habe jetzt einen Überblick über das, was ich alles monatlich zahlen muss.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 war für mich auch vorher kein Problem

## **2. Ich zahle Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 war für mich auch vorher kein Problem

## **3. Ich komme besser mit meinem Geld aus.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 war für mich auch vorher kein Problem

## **4. Insgesamt hat sich meine finanzielle Situation entspannt.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 meine Situation war auch vorher entspannt



### 5. Ich traue mir wieder etwas zu.

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 ich habe mir auch vorher genügend zugetraut

### 6. Ich habe wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 ich hatte auch vorher genügend Kontakte

### 7. Meine Schulden machen mir keine Angst mehr.

- trifft voll zu     trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu         war für mich auch vorher kein Problem

### 8. Ich kann jetzt besser schlafen.

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 war für mich auch vorher kein Problem

### 9. Insgesamt geht es mir jetzt besser.

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu     trifft eher nicht zu  
 trifft gar nicht zu                 mir ging es auch vorher gut

### 10. Besonders wichtig war für mich die Klärung folgender Punkte:

(Hier können mehrere Antworten angekreuzt werden.)

- Wohnung (z. B. Mietschulden / Immobilie)  
 Energie (z. B. Energiesperre)  
 Konto (z. B. Kontopfändung)  
 Unterhalt  
 Arbeitsplatz (z. B. Kündigung, Lohnpfändung)  
 Gesundheit  
 Schwierigkeiten innerhalb der Familie / Partnerschaft  
 Kontakt zu anderen Hilfsmöglichkeiten

### 11. Darüber hinaus war für mich die Klärung folgender Punkte wichtig:

(Darstellung in der Online-Version des Fragebogens)

- \_\_\_\_\_

### 12. Ich konnte offen über alles reden.

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu                 trifft gar nicht zu

**13. Die Beraterin / der Berater hat mir alles gut erklärt.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu               trifft gar nicht zu

**14. Meine Fragen wurden verständlich beantwortet.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu               trifft gar nicht zu

**15. Die Informationen haben mir geholfen.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu               trifft gar nicht zu

**16. Mir war klar, was ich zu tun hatte.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu               trifft gar nicht zu

**17. Die Beraterin / der Berater hat sich genug Zeit für mich genommen.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu               trifft gar nicht zu

**18. Was hat Sie bewogen, zur Schuldnerberatung zu gehen?**

**19. Im Rückblick betrachtet hätte ich früher zur Schuldnerberatung gehen sollen.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu               trifft gar nicht zu

**20. Was hat mich davon abgehalten?**

**21. Ich würde z. B. Angehörigen, Freund/innen, Arbeitskolleg/innen, Nachbarn in einer vergleichbaren Situation raten, die Hilfe einer Schuldnerberatung in Anspruch zu nehmen.**

- trifft voll zu                       trifft überwiegend zu  
 trifft eher nicht zu               trifft gar nicht zu

## Autorinnen und Autoren

Eva-Maria Bauer • Hansestadt Lübeck

Maria Bergs • Diakonisches Werk Hamburg-West / Südholstein

Martina Braune • pro Arbeit e.V., Institut für Personaltraining und Beratung GATE

Schuldner- und Insolvenzberatung, Lübeck

Dorothea Dethlefsen • Schuldner- und Insolvenzberatungszentrum Kiel

Elke Dopp-Stein • Lichtblick Dithmarschen e.V., Brunsbüttel

Christoph Feige • Steinburg Sozial gGmbH, Itzehoe

Monique Hoenig • Gemeinschaftszentrum Sönke-Nissen-Park Stiftung, Glinde

Kirsten Kaack • Haus der Familie, Flensburg

Ute Lehmann • AWO Soziale Dienstleistungen gGmbH, Bad Oldesloe

Tina Lerchner • Sozialdienst katholischer Frauen e.V., Kiel

Barbara Lüdtke-Nunnenkamp • Schuldnerberatung im Kreis Segeberg

Rolf Sommer • Diakonisches Werk des Kirchenkreises Schleswig-Flensburg, Flensburg

Kerstin Vent • Lichtblick Schuldnerberatung e.V., Bordesholm

Martin Buhmann-Küllig • Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein

Alis Rohlf • Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein

## Impressum

### Herausgeberin:

Koordinierungsstelle SCHULDNERBERATUNG

in Schleswig-Holstein

Kanalufer 48

24768 Rendsburg

Tel.: (04331) 59 32 48

Fax: (04331) 59 33 52 48

info@schuldnerberatung-sh.de

www.schuldnerberatung-sh.de

Diese Broschüre finden Sie als Download unter [www.schuldnerberatung-sh.de](http://www.schuldnerberatung-sh.de) (Themen).

Stand: Juni 2017

