



Qualitätsstandards

Qualitätsstandards der Schuldner- und
Verbraucherinsolvenzberatung
in Schleswig-Holstein

Hinweis: Die formulierten Qualitätsstandards beziehen sich auf die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen, die vom Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein im Sinne des § 305 Insolvenzordnung (InsO) anerkannt sind.



Qualitätsstandards der Schuldner- und
Verbraucherinsolvenzberatung
in Schleswig-Holstein





Inhaltsverzeichnis

| | Seite |
|---|-------|
| Einführung | 5-7 |
| Strukturqualität | 8-13 |
| ■ Personelle Situation und Qualifikation | |
| ■ Fortbildung und Kompetenz | |
| ■ Erreichbarkeit | |
| ■ Räumlichkeiten und technische Ausstattung | |
| ■ Statistik und Dokumentation | |
| ■ Kooperation und Vernetzung | |
| ■ Öffentlichkeitsarbeit | |
| Prozessqualität | 14-29 |
| ■ Beratung | |
| ■ Prävention | |
| ■ Kommunikation | |
| ■ Dokumentation | |
| Ergebnisqualität | 30-34 |
| ■ Fortbildungen | |
| ■ Befragung | |
| ■ Basisstatistik | |
| ■ Qualitätszirkel | |
| Literatur | 35 |
| Danksagung | 36 |
| Koordinierungsstelle | 37 |
| Notizen | 38-39 |
| Impressum | 40 |





Einführung

Die Zahlen sprechen für sich: Deutschlandweit gelten Millionen von Menschen als überschuldet, allein in Schleswig-Holstein über 100.000 Haushalte - so viele wie nie. Die Ursachen hierfür sind vielfältig: Arbeitsplatzverlust, Trennung, Scheidung oder Krankheit. Ebenso können mangelnde Finanzkompetenz und Überschätzung der eigenen finanziellen Möglichkeiten dazu führen, in eine finanzielle Notlage zu geraten. Nicht selten führt das Zusammentreffen mehrerer unvorhergesehener Ereignisse in eine prekäre wirtschaftliche Lage, die ohne eine professionelle Hilfe kaum zu überwinden ist.

Schuldnerberatung ist deshalb Sozialarbeit mit Menschen, die bereits überschuldet sind oder von einer vergleichbaren Situation bedroht werden.¹ Die Beratung erfolgt nach dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe und sollte grundsätzlich auf freiwilliger Basis und in der Regel kostenlos erfolgen.²

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.

Die Beratung verfolgt in diesem Sinne einen ganzheitlichen Ansatz. Die vom Land Schleswig-Holstein anerkannten Beratungsstellen erfüllen eine wichtige soziale Schutzfunktion und leisten für die betroffenen Menschen einen notwendigen Beitrag, damit die Teilhabe

¹ Vgl. Koordinierungsstelle: Positionspapier.

² Vgl. AG SBV: Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung und BMFSFJ: Handlungsempfehlungen.



am gesellschaftlichen Leben wieder möglich wird.

Einzelfallarbeit und Prävention - zur Vermeidung von Überschuldung - sind die zentralen Mittel, um diese Zielsetzung zu erreichen.

Zu den weiteren Grundsätzen der Schuldnerberatung gehören die Verschwiegenheit der Mitarbeiter/innen, die fachliche Unabhängigkeit der Berater/innen und der Beratungsstelle, die Durchschaubarkeit des Hilfsangebots und der Handlungen. Die Arbeitsweisen stimmen dabei mit dem aktuellen Stand der Fachdiskussion überein.

Schuldnerberatung, zu der als notwendiges Instrument die Verbraucherinsolvenzberatung gehört, ist zu einem unverzichtbaren Bestandteil des sozialen Hilfesystems in Schleswig-Holstein geworden. Die Beratungsstellen sind vom Land Schleswig-Holstein gemäß § 305 Insolvenzordnung anerkannt und werden mit öffentlichen Mitteln finanziert.

Um eine hinreichende Versorgung der betroffenen Menschen gewährleisten zu können, muss eine flächendeckende Grundversorgung hinsichtlich der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in den jeweiligen Landkreisen und kreisfreien Städten gesichert sein. Verantwortlich hierfür sind das Land Schleswig-Holstein, die örtlichen Träger der Sozialhilfe sowie die Träger der Grundsicherung für Arbeitssuchende. Zur Sicherstellung der Grundversorgung ist eine Mindestausstattung bezogen auf die Anzahl der Einwohner/innen zu gewährleisten. Diese Voraussetzung ist nach Auffassung der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) erfüllt, wenn je 50.000 Einwohner/innen mindestens zwei vollzeitbeschäftigte Schuldnerberater/innen und mindestens eine



teilzeitbeschäftigte Verwaltungskraft zur Verfügung stehen.³

In sozialen Brennpunkten sind in der Regel verstärkte Kapazitäten erforderlich.

Die oft mehrjährige Begleitung der Klient/innen erfordert eine nachhaltige Versorgungsstruktur. Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen müssen deshalb auf Dauer angelegt sein.

Die in Schleswig-Holstein anerkannten Beratungsstellen erfüllen Qualitätsmerkmale, die den Hilfe suchenden Menschen die Gewähr für eine unabhängige und qualifizierte Arbeit bieten.

Die in dieser Broschüre vorgestellten Qualitätsstandards dienen als Grundlage für eine Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in den anerkannten Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen.

³ Vgl. AG SBV: Positionspapier.





STRUKTUR



Strukturqualität

Personelle Situation und Qualifikation

Die Leitung einer anerkannten Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle obliegt einer vertrauenswürdigen Person, die auch die Zuverlässigkeit der einzelnen Mitarbeiter/innen gewährleistet.

Zumindest eine in der Beratungsstelle tätige Person soll über eine Ausbildung als Diplom-Sozialarbeiter/in, als Diplom-Sozialpädagog/in, als Bankkauffrau oder -mann oder als Betriebswirt/in, über eine Ausbildung im gehobenen Verwaltungs- oder Justizdienst oder eine zur Ausübung des Anwaltsberufes befähigende Ausbildung oder eine vergleichbare Befähigung verfügen.

In der Beratungsstelle muss mindestens eine Person, die über ausreichende praktische Erfahrung verfügt, mit mindestens 50% der tariflichen Arbeitszeit tätig sein. Von einer hinreichenden praktischen Erfahrung ist in der Regel dann auszugehen, wenn eine mindestens dreijährige Praxiserfahrung in der Beratung überschuldeter Menschen vorliegt.

Die personelle Mindestausstattung einer Beratungsstelle darf insgesamt eine Vollzeitstelle nicht unterschreiten. Eine Teilung dieser Stelle ist möglich. Eine Vertretung bei Abwesenheit ist innerhalb der Beratungsstelle oder in Zusammenarbeit mit einer benachbarten Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung zu gewährleisten. Zudem gelten die Anerkennungs Voraussetzungen nach dem Ausführungsgesetz zur Insolvenzordnung des Landes Schleswig-Holstein.

Der/die in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung tätige Berater/in muss in der Lage sein, die



Probleme und Schwierigkeiten der Ratsuchenden zu erkennen und deren Selbsthilfemöglichkeiten zu aktivieren. Deshalb sind Kenntnisse über Lebenssituationen spezieller Klientengruppen, institutionelle Gegebenheiten und Abläufe sowie über unterschiedliche Fachgebiete erforderlich. Die Beratungskraft muss in der Lage sein, diese Kenntnisse im Beratungsprozess umzusetzen, indem sie angemessene Unterstützungsstrategien und Verfahrensschritte entwickelt.⁴

Fortbildung und Kompetenz

Regelmäßige Fortbildungen und die Bereitstellung entsprechender Fachliteratur sorgen für eine kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter/innen. Erwartet wird zudem, dass die jeweiligen Fachkräfte an regionalen und verbandsinternen Arbeitskreisen und an den Angeboten der Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein teilnehmen.

Die erforderliche Sicherstellung der Rechtsberatung wird durch die Anstellung einer Juristin oder eines Juristen oder durch eine vertraglich vereinbarte Zusammenarbeit mit einer geeigneten Person oder Institution gewährleistet.

Die jeweilige Beratungsstelle ergreift darüber hinaus geeignete Maßnahmen, um die Qualität ihrer Arbeit zu sichern und weiterzuentwickeln.

⁴ Die fachlich anerkannten Standards in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung werden vorausgesetzt.



Erreichbarkeit

Die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle sollte mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Die Beratungsstelle sichert allen Ratsuchenden den Zugang zu einer Beratung, dabei werden auch die Bedürfnisse von Menschen in besonderen Lebensumständen berücksichtigt.

Grundsätzlich ist die Beratungsstelle zu den üblichen werktäglichen Dienstzeiten erreichbar. Zum Angebot gehören bedarfsgerechte Öffnungszeiten, z.B. für Berufstätige. Weitere Terminabsprachen - auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten - sind auf Anfrage möglich.

Ein erstes klärendes Beratungsgespräch muss innerhalb eines überschaubaren Zeitraumes stattfinden. In Krisensituationen erfolgt in der Regel eine unverzügliche Reaktion der Beratungsstelle.

Räumlichkeiten und technische Ausstattung

Die Beratungsstelle muss über technische, organisatorische und räumliche Voraussetzungen für einen ordnungsgemäßen Betrieb verfügen.

Aus Rücksichtnahme auf die besondere Situation der Klient/innen und aus Datenschutzgründen finden die vertraulichen Gespräche in angemessenen Räumlichkeiten statt. Zu einer zeitgemäßen technischen Ausstattung gehören nach derzeitiger Auffassung ein ausreichender Telefon- und Internetanschluss, ein Faxgerät, ein Anrufbeantworter, ein Kopierer, eine eigene E-Mail-Adresse sowie eine moderne EDV-Ausstattung.

Statistik und Dokumentation

Im Rahmen der bundeseinheitlichen Basisstatistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte erhebt jede



Beratungsstelle Daten, die den Umfang der Arbeit dokumentieren und Aussagen über die sozioökonomische Struktur der Klient/innen zulassen.

Kooperation und Vernetzung

Überschuldung geht oft einher mit anderen psychosozialen Problemen. Deshalb arbeitet die Beratungsstelle im Sinne der Betroffenen mit anderen Fachberatungsdiensten wie beispielsweise der Sucht-, Erziehungs- und Lebensberatung sowie anderen Behörden und Institutionen zusammen. Durch Informationsbroschüren und die Pflege auch persönlicher Kontakte wie etwa zum allgemeinen Sozialdienst, zur Arbeitsverwaltung und dem Insolvenzgericht sollen einerseits gute Verbindungen hergestellt und andererseits Schwellenängste abgebaut werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Um die Hilfsangebote der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle einer breiten Öffentlichkeit bekannt zu machen, bieten sich Veröffentlichungen in der Tageszeitung, Informationsbroschüren (Flyer) oder eine Internet-Präsentation an; ebenso auch übergreifende Verzeichnisse und Veröffentlichungen.

Wichtig ist eine einheitliche Angabe der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in den öffentlichen Telefonverzeichnissen. Jede Beratungsstelle sollte im Telefonbuch zumindest auch unter dem Begriff „Schuldnerberatung“ zu finden sein.

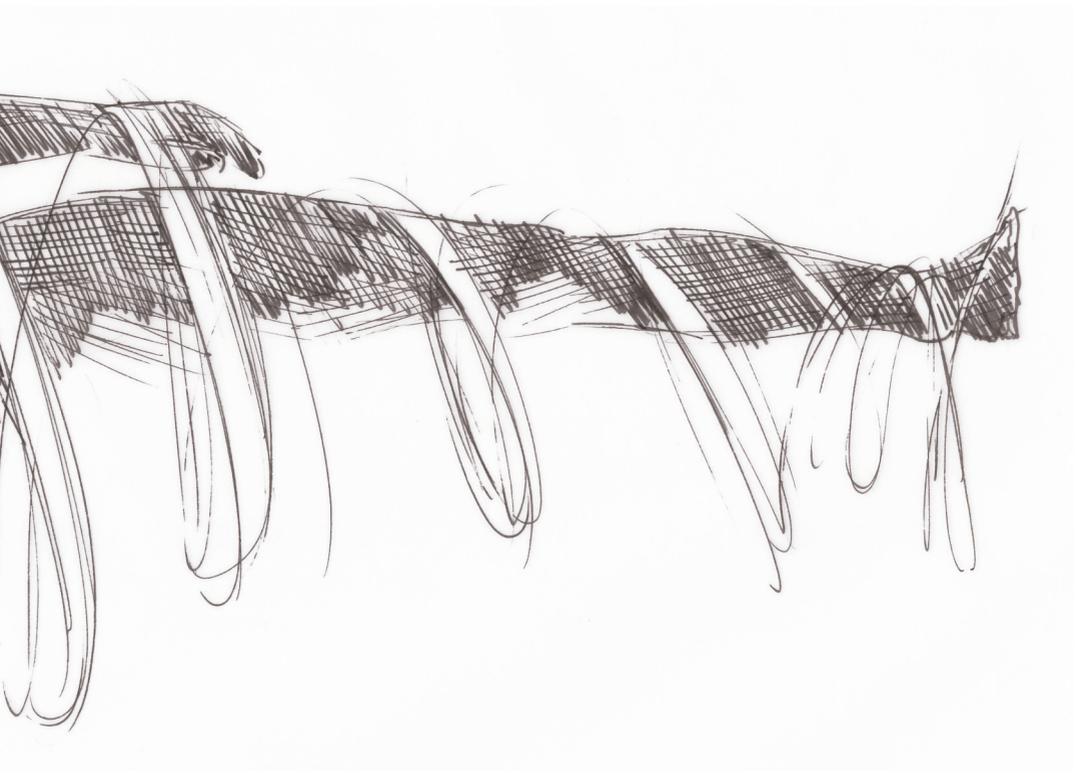
Eine regelmäßige Zusammenarbeit mit der regionalen Presse ist für jede Beratungsstelle erforderlich.

Damit bietet sich die Möglichkeit, aktuelle Themen in die Öffentlichkeit zu tragen. Vor allem aber sollen betroffene Menschen ermutigt werden, ihre Probleme mit professioneller Hilfe zu bewältigen.

SSFEZ



PROZ



PROZESS

> Beratung > Beratungseinstieg



| Prozessschritte | Qualitätsmerkmale | Standards |
|--|---|--|
| <p>> Anmeldung</p> <p>1. Kontaktaufnahme</p> <ul style="list-style-type: none">– telefonisch– persönlich– schriftlich (Post, E-Mail)– Anrufbeantworter | <ul style="list-style-type: none">– Erreichbarkeit– Freundlichkeit– verständlicher Text auf Anrufbeantworter | <ul style="list-style-type: none">– Anrufbeantworter wird abgehört– zeitnahe Rückmeldung– Post/E-Mail wird beantwortet– Anfrage wird zuvorkommend beantwortet– klare und deutliche Ansage auf dem Anrufbeantworter |
| <p>2. Klärung des Beratungsgegenstandes und der Zuständigkeit</p> | <ul style="list-style-type: none">– Sachlichkeit– Fachwissen und Kompetenz– Kriterienkatalog– Entscheidungskompetenz | <ul style="list-style-type: none">– fachlich fundierte Einschätzung im Hinblick auf den Beratungsgegenstand– Fachwissen und Beratungskompetenz– eindeutige Zuständigkeiten |
| <p>3. Erfassung der persönlichen Grunddaten</p> | <ul style="list-style-type: none">– Sachlichkeit– Fachwissen– Datenerfassung– Transparenz | <ul style="list-style-type: none">– Fachwissen im Hinblick auf die zu erfassenden Daten– Einhaltung des Datenschutzes |
| <p>4. Handlungsempfehlung</p> <ul style="list-style-type: none">– Vereinbarung: Termin oder Rückruf | <ul style="list-style-type: none">– klare Vereinbarungen– nachvollziehbare Handlungsempfehlungen– Aktennotiz | <ul style="list-style-type: none">– Handlungsempfehlung muss eindeutig sein und verstanden werden |

> Krisenintervention

1. Kontaktaufnahme

- telefonisch
- persönlich

- Freundlichkeit
- Erreichbarkeit

- Nennung der Dienststelle, des Namens und Begrüßungstext
- Telefonbesetzung zu Öffnungszeiten
- Anrufbeantworter zu Schließungszeiten
- zeitnaher Rückruf oder kurzfristige Terminvergabe
- Begrüßung mit Namensnennung
- Zuständigkeiten sind festgelegt

2. Klärung der Zuständigkeit

- Freundlichkeit
- Zuständigkeitskriterien

- Zuständigkeitskriterien sind festgelegt

3. Anamnese:

- Datenaufnahme
- Problemstellung

- Statistik
- Fragenkatalog
- Gesprächsführungskompetenz
- Einfühlungsvermögen

- vollständige Statistik
- standardisierter Fragenkatalog
- professionelle Gesprächsführung
- Anliegen der Klientin / des Klienten wird ernst genommen
- präzise Darstellung und Information
- ziel- und problemrelevantes Wissen

PROZESS

> **Beratung** > Beratungseinstieg



| Prozessschritte | Qualitätsmerkmale | Standards |
|--|---|---|
| 4. Hilfestellung Information durch Fachkraft | <ul style="list-style-type: none"> – Informationsvermittlung – Fachwissen | <ul style="list-style-type: none"> – Wissen um Handlungsmöglichkeiten – Ziele und Vereinbarungen werden dokumentiert |
| 5. Festlegung der Handlungsschritte; ggf. Umsetzung durch Fachkraft | <ul style="list-style-type: none"> – zeitnahe, problemrelevante Hilfestellung | <ul style="list-style-type: none"> – Handlungskatalog – Eindeutigkeit – Verbindlichkeit – Hilfestellung – zeitnahe Umsetzung |
| 6. Terminvereinbarung; ggf. Weitervermittlung an andere Dienste | <ul style="list-style-type: none"> – zeitnaher Termin – Kenntnis über Hilfsangebote und Zuständigkeiten anderer Dienste | <ul style="list-style-type: none"> – angemessene Terminvergabe – aktuelles Verzeichnis von Hilfsangeboten der Region – Vernetzung mit anderen Diensten |

> **Beratung** > Beratungsverlauf

> Erstgespräch

| | | |
|--------------|---|---|
| 1. Begrüßung | <ul style="list-style-type: none"> – Freundlichkeit – Zuständigkeitskriterien | <ul style="list-style-type: none"> – Zuständigkeiten sind festgelegt |
| 2. Anamnese | <ul style="list-style-type: none"> – Statistik – Fragenkatalog – Gesprächsführungskompetenz – Einfühlungsvermögen, Empathie | <ul style="list-style-type: none"> – vollständige Statistik – standardisierter Fragenkatalog – professionelle Gesprächsführung – Anliegen der Klientin / des Klienten wird ernst genommen |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3. Arbeitsplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information über die Arbeitsweise der Schuldner- und Verbrauchersolvenzberatung, rechtliche und persönliche Folgen der Problemsituation, weitergehende Hilfen - Gemeinsame Festlegung der Handlungsschritte, Zielvereinbarung - ggf. Ausführung erster Handlungsschritte durch Fachkraft - ggf. Weitervermittlung an andere Dienste | <ul style="list-style-type: none"> - Informationsvermittlung - Fachwissen - Eindeutigkeit - Verbindlichkeit - Handlungskatalog - Krisenintervention - Kenntnis über Hilfsangebote und Zuständigkeiten anderer Dienste | <ul style="list-style-type: none"> - präzise Darstellung und Informationsvermittlung - ziel- und problemrelevantes Fachwissen - vollständiger Handlungskatalog - Ziele und Vereinbarungen werden schriftlich fixiert - Kriseninterventionskonzept - aktuelles Verzeichnis von Hilfsangeboten der Region - Vernetzung mit anderen Diensten |
| <p>4. Absprachen</p> <ul style="list-style-type: none"> - neue Terminvereinbarung - Hinweis auf Erreichbarkeit | <ul style="list-style-type: none"> - freie Terminkapazitäten - Öffnungszeiten - Sprechzeiten | <ul style="list-style-type: none"> - angemessene Terminvergabe - klientenfreundliche Öffnungszeiten und Sprechzeiten |

PROZESS

> Beratung > Beratungsverlauf



| Prozessschritte | Qualitätsmerkmale | Standards |
|---|--|--|
| > Hilfeplanung | | |
| 1. Beginn einer längerfristigen Zusammenarbeit aufgrund der Analyse der Daten | <ul style="list-style-type: none">- Vollständigkeit | <ul style="list-style-type: none">- umfassende Erhebung der Daten anhand einer standardisierten Software |
| 2. Ggf. Einbeziehung von weiteren Prozessbeteiligten | <ul style="list-style-type: none">- Zuverlässigkeit und Bereitschaft | <ul style="list-style-type: none">- Prozessbeteiligte werden in die Hilfeplanung einbezogen |
| 3. Festlegung der Zielvereinbarung | <ul style="list-style-type: none">- schriftliche Fixierung- Kopie für Klient/in | <ul style="list-style-type: none">- Ergebnisse werden dokumentiert |
| 4. Festlegung der Aufgabenverteilung: Wer macht was bis wann? | <ul style="list-style-type: none">- Bereitschaft der Beteiligten- Verbindlichkeit | <ul style="list-style-type: none">- Aufgaben werden formuliert und zeitlich festgeschrieben |
| 5. Überprüfung der Aufgaben-erledigung | <ul style="list-style-type: none">- Wiedervorlage | <ul style="list-style-type: none">- Wiedervorlage wird regelmäßig kontrolliert |
| 6. Zielüberprüfung und Konsequenzen; ggf. neue Zieldefinition | <ul style="list-style-type: none">- Parameter für Zielerreichung | <ul style="list-style-type: none">- Parameter sind vorhanden- Dokumentation |

> Weitervermittlung / Vernetzung

| | | |
|--|--|---|
| <p>1. Problem wird thematisiert</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Vertraulichkeit - Einfühlungsvermögen, Empathie | <ul style="list-style-type: none"> - ungestörte Atmosphäre - Leistungskatalog - nachvollziehbare Erläuterung für Klient/in |
| <p>2. Information über die Grenzen der Beratungskompetenz und Notwendigkeit der Weiterverweisung</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Klarheit - Transparenz über die Gründe | <ul style="list-style-type: none"> - Leistungskatalog - nachvollziehbare Begründung |
| <p>3. Information über externes Hilfeangebot</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Hilfestellung bieten | <ul style="list-style-type: none"> - Vorliegen von aktuellen Verzeichnissen der Beratungsangebote |
| <p>4. Auswahl der externen Stelle</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Entscheidungskriterien - Transparenz | <ul style="list-style-type: none"> - Kenntnisse über die Stellen, an die weiterverwiesen werden soll |
| <p>5. Absprache über die Art der Kontaktaufnahme</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Verbindlichkeit - Transparenz - Begleitung der Klientin / des Klienten | <ul style="list-style-type: none"> - Hilfeplan - Dokumentation |

PROZESS

> Beratung > Abschluss der Beratung



| Prozessschritte | Qualitätsmerkmale | Standards |
|---|--|---|
| > Reguläres Beratungsende | | |
| 1. Terminvereinbarung | <ul style="list-style-type: none"> - Organisation und Planung des Termins | <ul style="list-style-type: none"> - ausreichend Zeit - störungsfreie Beratung |
| 2. Terminvorbereitung | <ul style="list-style-type: none"> - Aufarbeitung des Beratungsverlaufes | <ul style="list-style-type: none"> - Herausarbeitung offener Fragen - Erarbeitung eines Gesprächs-fahrplans |
| 3. Führung des Abschlussgespräches <ul style="list-style-type: none"> - Reflexion über Beratungsverlauf und erreichte Ziele - Klärung von Fragen - Aushändigung von Unterlagen | <ul style="list-style-type: none"> - Reflexion - Ausblick in die Zukunft - Umgang mit Unterlagen der Ratsuchenden | <ul style="list-style-type: none"> - Klärung offener Fragen - Benennung der erreichten Ziele und Erfolge - Vereinbarung diesbezüglich treffen - Rückgabe der Unterlagen |
| 4. Aushändigen eines Auswertungsbogens <ul style="list-style-type: none"> - Klientenbefragung | <ul style="list-style-type: none"> - Reflexion durch Ratsuchenden - Anonymität | <ul style="list-style-type: none"> - Reflexion der Arbeit - Gewährleistung der Anonymität - standardisierte Abfrage |
| 5. Aktenvermerk über Beendigung der Beratung | <ul style="list-style-type: none"> - nachvollziehbar | <ul style="list-style-type: none"> - vollständig - präzise - nachvollziehbar - Aktensystem |

> Irreguläres Beratungsende

| | | |
|--|---|--|
| 1. Feststellung der fehlenden Grundlage für die weitere Zusammenarbeit | – Kriterienkatalog liegt vor | – zeitnah |
| 2. Kontaktaufnahme (im Einzelfall ggf. wiederholen) | – Information über evtl. Abbruch (mit Fristsetzung) | – schriftlich, in Ausnahmefällen mündlich – sachlich – nachvollziehbar |
| 3. Ratsuchende reagieren nicht: Entscheidung über Beratungsende | – ggf. Info an Gläubiger | – sachlich – schriftlich – zeitnah |
| 4. Aktenvermerk über Beendigung der Beratung | – nachvollziehbar | – vollständig – präzise – nachvollziehbar – Aktensystem |

PROZESS

> Prävention



| Prozessschritte | Qualitätsmerkmale | Standards |
|--|--|--|
| 1. Bestimmung der Zielgruppe | <ul style="list-style-type: none"> - bedarfsgerechte Auswahl der Zielgruppe | <ul style="list-style-type: none"> - an den gesellschaftlichen Veränderungen orientierte Auswahl |
| 2. Erstellung von Informationsmaterialien | <ul style="list-style-type: none"> - Verständlichkeit - Übersichtlichkeit - Prägnanz | <ul style="list-style-type: none"> - verständliche Sprache - zielgruppenorientiert - einheitliches Layout |
| 3. Kontaktaufnahme mit Institutionen vor Ort | <ul style="list-style-type: none"> - Kenntnis der in Frage kommenden Institutionen - überzeugendes Auftreten der Fachkraft | <ul style="list-style-type: none"> - Übersicht der in Frage kommenden Institutionen der Region |
| 4. Durchführung von Veranstaltungen / Schulungen | <ul style="list-style-type: none"> - realistische Planung der Veranstaltung | <ul style="list-style-type: none"> - Methodenkompetenz - pädagogische Kompetenz - Fachkompetenz |
| 5. Aus- / Bewertung der Veranstaltung | <ul style="list-style-type: none"> - zielgruppengerecht - verständlich | <ul style="list-style-type: none"> - anonym |

> **Kommunikation** > Fachlicher Austausch

> Fallbesprechung im Team

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| 1. Fallpräsentation | <ul style="list-style-type: none">– strukturierte Darstellung– präzise Fragestellung– vorbereitete Unterlagen | <ul style="list-style-type: none">– strukturierte Darstellung– präzise Fragestellung– vorbereitete Unterlagen |
| 2. Kollegiale Beratung | <ul style="list-style-type: none">– Regeln für kollegiale Beratung | <ul style="list-style-type: none">– konstruktive Kritik– Offenheit– Wertschätzung– Akzeptanz– Fachkompetenz– Lösungsorientierung |
| 3. Entwicklung von Lösungsstrategien | <ul style="list-style-type: none">– Umsetzbarkeit– Klarheit | <ul style="list-style-type: none">– Transparenz– Nachvollziehbarkeit– schriftliche Fixierung– Austausch von Fortbildungsangeboten |
| 4. Dokumentation | <ul style="list-style-type: none">– Regelungen über Falldokumentation | <ul style="list-style-type: none">– kurz– übersichtlich– nachvollziehbar |

PROZESS

> Kommunikation > Fachlicher Austausch



| Prozessschritte | Qualitätsmerkmale | Standards |
|--|---|--|
| > Interner Austausch 1. Vorbereitung der Teamsitzung | <ul style="list-style-type: none">- Festlegungskriterien- Zuständigkeit- Zeitrahmen | <ul style="list-style-type: none">- klare Richtlinien für die Festlegung von Tagesordnungspunkten- Zuständigkeit für Vorbereitung ist geregelt- Frist für die schriftliche Erfassung der Tagesordnungspunkte ist geregelt |
| 2. Organisatorisches (Eröffnung, Tagesordnung, Protokollführung, Zeitrahmen) | <ul style="list-style-type: none">- Pünktlichkeit- Verbindlichkeit- Eindeutigkeit- Verständlichkeit der Tagesordnungspunkte- inhaltliche Prioritätensetzung- klarer Zeitrahmen- Protokollführung- Gesprächsleitung | <ul style="list-style-type: none">- planmäßiger Beginn- Verbindlichkeit des Termins- Verständlichkeit der Tagesordnung- Einhaltung der Prioritätenliste- Verfahren für Protokollführung- Akzeptanz der Gesprächsleitung |
| 3. Beschlussfassung und Protokoll | <ul style="list-style-type: none">- Protokollvorlage | <ul style="list-style-type: none">- Einigkeit- nachvollziehbare Dokumentation der Ergebnisse / Beschlüsse |

> Externer Austausch

| | | |
|------------------|--|---|
| 1. Arbeitskreise | <ul style="list-style-type: none">– fachorientierte Themen– zielgruppenorientiert | <ul style="list-style-type: none">– Regelmäßigkeit– Dokumentation– inhaltliche Vorbereitung– klar definierter Auftrag– Tagesordnung |
| 2. Fortbildungen | <ul style="list-style-type: none">– fachorientierte Themen– zielgruppenorientiert | <ul style="list-style-type: none">– Fachdozent/innen– anerkanntes Fortbildungs-institut– geeignete Tagungsstätte |
| 3. Fachtagungen | <ul style="list-style-type: none">– fachorientierte Themen– zielgruppenorientiert | <ul style="list-style-type: none">– Fachdozent/innen– geeignete Tagungsstätte– Dokumentation |
| 4. Gremienarbeit | <ul style="list-style-type: none">– fachorientierte Themen– zielgruppenorientiert | <ul style="list-style-type: none">– Regelmäßigkeit– Dokumentation– inhaltliche Vorbereitung– klar definierter Auftrag– Tagesordnung |

PROZESS

> Kommunikation > Öffentlichkeitsarbeit



| Prozessschritte | Qualitätsmerkmale | Standards |
|--|--|--|
| 1. Bestimmung der Zielgruppen | <ul style="list-style-type: none">– bedarfsgerechte Auswahl der Zielgruppe | <ul style="list-style-type: none">– an der gesellschaftlichen Realität orientierte Auswahl |
| 2. Werbung <ul style="list-style-type: none">– Informationsmaterialien, Internetauftritt | <ul style="list-style-type: none">– klare Darstellung– Nutzung der gegebenen Ressourcen | <ul style="list-style-type: none">– Verständlichkeit |
| 3. Medienarbeit | <ul style="list-style-type: none">– klare Darstellung– organisatorischer Rahmen– kontinuierliche Pflege der Medienkontakte | <ul style="list-style-type: none">– Verständlichkeit– Zuständigkeit geregelt |
| 4. Durchführung von Veranstaltungen | <ul style="list-style-type: none">– zielgruppenorientiert– strukturiert– geeignete Materialien | <ul style="list-style-type: none">– Verständlichkeit– Zielgruppenorientierung |
| 5. Dokumentation / Sammlung der Veröffentlichungen und Veranstaltungen; Jahresberichte | <ul style="list-style-type: none">– strukturierte Aufbereitung | <ul style="list-style-type: none">– verständlich– vergleichbar– eindeutiges Ablagesystem |

> **Dokumentation** > Falldokumentation

| | | |
|--|---|---|
| 1. Fortlaufende Dokumentation des Beratungsverlaufes | <ul style="list-style-type: none">– Dokumentationssystem– Einhaltung des Datenschutzes | <ul style="list-style-type: none">– zeitnah– nachvollziehbar– vollständig |
| 2. Archivierung | <ul style="list-style-type: none">– Einhaltung von Aufbewahrungsfristen– schneller Zugriff | <ul style="list-style-type: none">– sichere Verwahrung |

> **Dokumentation** > Jahresbericht / Statistik

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1. Erstellung Jahresbericht | <ul style="list-style-type: none">– Termine– Ausgestaltung | <ul style="list-style-type: none">– pünktliche Abgabe– inhaltlich vollständig |
| 2. Erstellung Statistik | <ul style="list-style-type: none">– EDV-gestützte Aktenführung– Teilnahme an der bundeseinheitlichen Basisstatistik | <ul style="list-style-type: none">– Erfassen aller Ratsuchenden– kontinuierliche Pflege der Daten– Aufbereitung und Präsentation der Daten– zertifiziertes EDV-System |



ERGEBNIS





Ergebnisqualität

Zur nachhaltigen Qualitätssicherung und -entwicklung ist die Überprüfung der Ergebnisse der Arbeit in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung unerlässlich geworden. Sie dient insbesondere auch der Abgrenzung zu unseriösen Beratungsangeboten im Interesse des Verbraucherschutzes.

Nur mit einer systematischen Analyse und Auswertung der Ergebnisqualität können die Voraussetzungen für eine permanente Verbesserung geschaffen werden.

Fortbildungen

Die Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein bietet regelmäßige Fortbildungen z.B. im rechtlichen und psychosozialen Bereich an, die einen wesentlichen Beitrag zur Sicherung von Qualität in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung darstellen.

Zur Intensivierung und Verstärkung dieses eingeschlagenen Weges sollen weitere Elemente in den Qualitätsprozess einbezogen werden.

Befragung

Im Vordergrund der Arbeit der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung stehen dabei immer die Hilfesuchenden Menschen; ihre Zufriedenheit ist das zentrale Anliegen.

Um zu erfahren, wie die Arbeit von den Hilfesuchenden wahrgenommen wird, ist eine regelmäßige, anonyme und einheitliche Befragung erforderlich.

Vorgesehen ist, diese Befragungen als festen Bestandteil zur Erfassung der Ergebnisqualität einzuführen.

Diese Rückmeldungen bilden die Grundlage für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.



Basisstatistik

Weitere wichtige Ergebnisse lassen sich aus der inzwischen eingeführten bundeseinheitlichen Basisstatistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte entnehmen.

Auf der Basis des vorhandenen Datenmaterials werden zunächst zwei Kategorien berücksichtigt, die Auskunft über den Umfang und die Qualität der jeweils geleisteten Arbeit geben können.

Als Grundlage für die Messung der Ergebnisqualität sollen

- die in der Bundesstatistik erfassten Fälle (Jahresmeldung) und
- die Anzahl der Präventionsveranstaltungen ausgewertet werden.

Qualitätszirkel

Für die Initiierung eines dauerhaften Verbesserungsprozesses in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung werden Qualitätszirkel eingeführt, die die Koordinierungsstelle organisiert und koordiniert. Gegenstand dieser regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkel sind unter anderem die gewonnenen Ergebnisse aus der Basisstatistik und der Klientenbefragung.

Diese Erkenntnisse werden ausgewertet, um dann im Rahmen einer vergleichenden Analyse Verbesserungspotenziale für die Arbeit der Beratungsstellen zu identifizieren und konkrete Maßnahmen daraus abzuleiten.

Die Qualitätszirkel werden zu einem zentralen Instrument des Qualitätsmanagements in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung.



Mit der Verständigung auf Qualitätsstandards, mit der Einführung einer einheitlichen Basisstatistik, einer systematischen Klientenbefragung und mit der Einführung von Qualitätszirkeln erwarten wir einen wichtigen Impuls für einen permanenten Verbesserungsprozess in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Schleswig-Holstein.



Literatur

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV): Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung Schuldner- und Insolvenzberater/in, Köln 2004. (zitiert als: AG SBV: Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung)

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV): Positionspapier zur Finanzierung der Schuldnerberatung, Köln 2003. (zitiert als: AG SBV: Positionspapier)

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV): Die Finanzierung der Schuldnerberatung unter Berücksichtigung der aktuellen Diskussion zur Reform von Arbeitslosen- und Sozialhilfe, September 2002. (zitiert als: AG SBV: Finanzierung)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ): Handlungsempfehlungen für Arbeitsgemeinschaften und optierende kommunale Träger für die Gewährung von Schuldnerberatung auf Grundlage des SGB II, Berlin 2005. (zitiert als BMFSFJ: Handlungsempfehlungen)

Evangelischer Fachverband für Schuldnerberatung im Diakonischen Werk der Ev. Kirche im Rheinland: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in der Schuldnerberatung, Düsseldorf 2003.

Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein: Positionspapier Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Schleswig-Holstein, Rendsburg 2004. (zitiert als: Koordinierungsstelle: Positionspapier)



Danksagung

Unser Dank gilt allen Kolleginnen und Kollegen, die sich an der Formulierung, Erstellung und grafischen Gestaltung der vorliegenden Qualitätsstandards beteiligt haben.

Ausdrücklich bedanken möchten wir uns bei den Mitgliedern der Arbeitsgruppe „Qualität in der Schuldnerberatung“ der Koordinierungsstelle für die besondere Zusammenarbeit:

Eva-Maria Bauer, Hansestadt Lübeck

Maria Bergs, Diakonisches Werk des Kirchenkreises Niendorf

Michael Danker, AWO Schleswig-Holstein gGmbH / Region Unterelbe

Klaus Hell, DRK-Kreisverband Kiel e.V.

Gert Koll, Stadt Flensburg

Barbara Lüttke-Nunnenkamp, Schuldnerberatung im Kreis Segeberg

Tina Lerchner, Sozialdienst katholischer Frauen e.V. Kiel

Holger Wittig-Koppe, Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Schleswig-Holstein

Bernd Hannemann, Diakonisches Werk Schleswig-Holstein

Alis Rohlf, Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein

Martin Buhmann-Küllig, Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein



Koordinierungsstelle

Die Koordinierungsstelle Schuldnerberatung wird gefördert vom Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein und arbeitet trägerübergreifend für alle nach § 305 Insolvenzordnung (InsO) anerkannten Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen in Schleswig-Holstein.

Mit folgenden Arbeitsschwerpunkten wird die Schuldner- und Insolvenzberatung in Schleswig-Holstein gefördert:

- Landesweite Koordinierung der Schuldner- und Insolvenzberatung und der Schuldenprävention der nach § 305 InsO anerkannten Schuldnerberatungsstellen in S-H
- Entwicklung und landesweite Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der Schuldner- und Insolvenzberatung
- Förderung der Schuldenprävention / Vermittlung von Finanzkompetenz
- Organisation und Durchführung von regelmäßigen Gremien, Fortbildungen und Fachtagungen
- Öffentlichkeitsarbeit für die Schuldner- und Insolvenzberatung sowie die Schuldenprävention / Finanzkompetenz

Kontakt: Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein

Kanalufer 48, 24768 Rendsburg

Tel.: 0 43 31-593-180, Fax: 0 43 31-593-151

E-Mail: info@schuldnerberatung-sh.de

Internet: www.schuldnerberatung-sh.de



Impressum

Herausgeberin:

Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein
Kanalufer 48, 24768 Rendsburg
Tel.: 0 43 31-593-180, Fax: 0 43 31-593-151
E-Mail: info@schuldnerberatung-sh.de
Internet: www.schuldnerberatung-sh.de

Gestaltung:

de buukART, Gisela Tams, Rendsburg

Druck:

L+S DIGITAL Limited & Co. KG, Kiel

Stand: Januar 2008



Koordinierungsstelle **SCHULDNERBERATUNG** in Schleswig-Holstein