



Umfrage

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

Begleitende Befragung zum Schuldenreport 2021

Ziel und Durchführung

Seit zwei Jahren bestimmt die Corona-Pandemie unser gesellschaftliches und privates Leben. Schon jetzt ist die Anzahl der Ratsuchenden deutlich angestiegen. Um diese Verschärfung der Beratungssituation sichtbar zu machen, haben wir uns analog zur bundesweiten Umfrage der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) entschlossen, die Situation in unseren Beratungsstellen ebenfalls zu erheben:

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

Die Befragung wurde in der Zeit vom 20.12.2021 bis zum 14.01.2022 mit einem Online-Fragebogen durchgeführt. 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.

Alle Fragen bezogen sich auf den Befragungszeitraum 2021 gegenüber dem Jahr 2019. Auf diese Weise wurde dafür Sorge getragen, dass Verzerrungen durch das Ausnahmejahr 2020 minimiert wurden. 2020 kann in keiner Hinsicht als Vergleichsgrundlage dienen. So kam es 2020 gegenüber den Vorjahren nicht nur durch den Beginn der Corona-Pandemie sondern auch durch die Insolvenzrechtsreform zu einem Bearbeitungsstau in den Beratungsstellen. Diese Reform wurde bereits 2019 angekündigt, trat aber erst in 2021 in Kraft getreten und führte zu einer Verkürzung der Abtretungsfrist von 6 auf 3 Jahre.

Wir haben alle 36 anerkannten Stellen um Teilnahme an der Umfrage gebeten, die Rücklaufquote betrug 99,9 %.

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

Um die weitere Entwicklung zu verfolgen, wird die Umfrage im Sommer 2022 wiederholt.

Hinweis

Die Ergebnisse müssen vor dem Hintergrund der eingeschränkten Beratungskapazitäten durch die Corona-Infektionsschutz-Maßnahmen betrachtet werden. So war unter anderem die Präsenzberatung nur in ausreichend großen Büros möglich, die jedoch nicht in der erforderlichen Anzahl zur Verfügung standen. Ferner wurden die wenigen vorhandenen Raumkapazitäten durch Lüftungs- und Desinfektionspausen zusätzlich verringert.

Erschwerend kam hinzu, dass z.B. aufgrund fehlenden persönlichen Kontakts Beratungsverläufe verzögert wurden. So mussten beispielsweise die Unterlagen zwischen den Beteiligten mehrmals auf dem Postweg ausgetauscht werden oder die Zusammenarbeit mit Behörden und Gerichten war aufgrund schlechter Erreichbarkeit der Mitarbeitenden nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich.

Kernergebnisse

Deutlich mehr Menschen wandten sich 2021 an die Schuldnerberatungsstellen in Schleswig-Holstein. Bei 66 % der antwortenden Berater*innen hat sich die **Anzahl der Anfragen** erhöht.

Dieses Ergebnis ist alarmierend. Wir haben im aktuellen Schuldenreport dokumentiert, welche wirtschaftlichen und sozialen Folgen die Pandemie insbesondere für Beschäftigte im Niedriglohnsektor und Solo-Selbständige immer noch hat. Daneben verschärfen Jobverlust, Kurzarbeit, steigende Lebenshaltungskosten und geradezu explodierende Energiekosten die Situation großer Bevölkerungsgruppen noch zusätzlich und sind zunehmend existenzbedrohend.

Aktuell sind wir nicht nur von der Corona-Krise betroffen, sondern auch von einer Energiekrise, die von dem Krieg in der Ukraine noch zusätzlich verschärft wird.

Als Folge dieser Entwicklung erwarten wir eine weitere deutliche Zunahme der Beratungsanfragen erst zeitverzögert in unseren Beratungsstellen.

Überschuldete Menschen versuchen zunächst, ihre Situation allein oder mit Hilfe des sozialen Umfeldes zu bewältigen und finden daher erst sehr spät den Weg in die Schuldnerberatung.

Diese Ergebnisse decken sich mit den Ergebnissen der bundesweiten Umfrage der AG SBV aus dem Sommer 2021.

Coronabedingt haben besonders **(Solo-)Selbständige und Personen, die aufgrund von Kurzarbeit** unter Einkommenseinbußen litten, vermehrt Beratung nachgefragt.

Mit großem Abstand zu den anderen Gruppen der Ratsuchenden haben (Solo)Selbständige, die besonders im Dienstleistungssektor (Frisör, Nagelstudio u.ä.), im Tourismus oder in der Gastronomie beschäftigt waren, die Beratung in Anspruch genommen. Vor der Pandemie bestand für diese Ratsuchenden kein Beratungsangebot. Die wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie haben diese Personengruppe jedoch besonders hart getroffen. Wir begrüßen es sehr, dass die Kleingewerbetreibenden durch die Sonderregelung der Pauschalfinanzierung des Landes aktuell beraten werden können. Denn für diese Gruppe von Ratsuchenden besteht kein staatliches Beratungsangebot außerhalb dieser Pauschalfinanzierung. Die Insolvenzberatung ist neben den finanziellen Unterstützungsprogrammen des Bundes ein wichtiger Baustein für eine nachhaltige Existenzsicherung und psychosoziale Entlastung und vermeidet damit hohe Folgekosten für die Gesellschaft.

Die Beratung von Personen mit **zusätzlichem Unterstützungsbedarf** hat zugenommen. 75 % der Berater*innen verzeichnen vermehrt Anfragen von Personen mit für die Beratung nicht ausreichenden Deutschkenntnissen, 55 % mit gesetzlicher Betreuung und 45 % mit Sozialpädagogischer Einzel- und Familienhilfe.

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

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

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

Daher benötigen wir bedarfsgerechte Finanzierungsmöglichkeiten für die Beratung und für Dolmetscherdienste, um eine qualifizierte Beratung anbieten zu können.

Altersarmut wird in der Beratung sichtbar! Den stärksten Anstieg in allen Altersgruppen sehen wir bei den **über 65-Jährigen**. 84 % der befragten Schuldnerberater*innen gaben an, dass bei diesen Personen die Rente nicht zum Leben reicht. „Fehlende oder aufgebrauchte Rücklagen“ wurden von 53 % der Berater*innen als Grund für eine Beratungsaufnahme bei dieser Altersgruppe angegeben.

Das verdeutlicht, wie dramatisch die Situation für viele der über 65-Jährigen aktuell ist. Diese Personengruppe war schon vor Corona von Altersarmut betroffen, hat die Armutsbelastung aber eigenständig durch Minijobs oder Einsparungen im Bereich Lebenshaltungskosten abgefedert. Die Pandemie hat insbesondere durch gestiegene Energiekosten und die mangelnde Möglichkeit, Nebenjobs auszuüben, ihr Selbsthilfesystem zum Einsturz gebracht.

Vor dem Hintergrund der sozialpolitischen und gesellschaftlichen Entwicklung ist auch in den kommenden Jahren in dieser Altersgruppe mit einem deutlichen Anstieg der Ratsuchenden zu rechnen.

Die **Beratungsinhalte** haben sich durch die Pandemie und Gesetzesänderungen zu Gunsten der Beratung mit akutem Unterstützungsbedarf (Krisenintervention) verschoben. So verzeichneten 55 % der Befragten vermehrte Anfragen zum Pfändungsschutz, 53 % zur Insolvenzberatung und 42 % zu Miet- und Stromschulden.

Diese insgesamt hohen Prozentanteile sind vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie (Jobverlust, Einkommensverlust etc.) und der rasenden Energiepreis-Entwicklung kaum verwunderlich und werden sich voraussichtlich weiter erhöhen.

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

Vor dem Hintergrund dieser Problematik betrachten wir die signifikant erhöhten Strom- und Heizkosten, die vermutlich oft erst mit der Endabrechnung im nächsten Jahr sichtbar werden, als alarmierend für die Zukunft. Denn wir erwarten eine weitere Verschiebung der Beratungstätigkeit zugunsten dieser existenzsichernden Maßnahmen, die von den Kommunen durch eine auskömmliche Finanzierung der Beratungsstellen aufgefangen werden müsste. Die Krisenintervention wird über kommunale Mittel finanziert.

Im Energie-Entlastungspaket, welches jetzt von der Bundesregierung auf den Weg gebracht wird, sind Kostenentlastungen für die Bürger*innen vorgesehen. Sinnvollerweise müsste es jedoch grundsätzlich und ergänzend sozialpolitische Maßnahmen auf Bundesebene geben, die die Energiearmut präventiv bekämpfen. Durch Maßnahmen wie z.B. die Ausstattung mit energieeffizienten Haushaltsgeräten für Sozialleistungsbeziehende oder Verpflichtungen für

Vermieter zur effizienten Dämmung von Gebäuden könnten die Energiearmen eine dauerhafte Entlastung erfahren.

Digitale Beratungsangebote (Telefon und Mail) wurden häufiger genutzt. Die Arbeitsweise der Schuldnerberatung ist insgesamt digitaler geworden. **Datenschutzkonforme Lösungen** für Mail- und Videoberatung werden daher **sofort benötigt**.

Corona hat mit den Vorgaben zu Kontaktbeschränkungen und Hygienevorschriften die Arbeitsbedingungen der Schuldnerberatung nachhaltig bestimmt. Der persönliche Kontakt war nur eingeschränkt möglich, daher fand die Beratung verstärkt per Telefon oder Mail statt. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die Ratsuchenden zunehmend ihre Unterlagen per Mail verschicken und ebenfalls mit dieser Möglichkeit der Beratungsstellen rechnen.

Für den Beratungsprozess eröffnen sich aus unserer Sicht auch Chancen aus dieser Digitalisierung der Beratung. So können Zugangsbarrieren gesenkt und neue Zielgruppen erreicht werden. Beispielsweise könnten dolmetschende Familienangehörige oder Dolmetscherdienste in eine Videoberatung mit einbezogen werden, die sonst aufgrund der räumlichen Entfernung nicht zur Verfügung stehen würden.

Um diesen veränderten Bedingungen überhaupt gerecht werden zu können, bedarf es grundlegender datenschutzkonformer Lösungen z.B. für den Dokumentenaustausch und die online-gestützte Beratung.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Räumliche Zuordnung

46 % der Schuldnerberater*innen, die an der Umfrage teilgenommen haben, sind in kreisfreien Städten und 54 % im ländlichen Raum tätig.

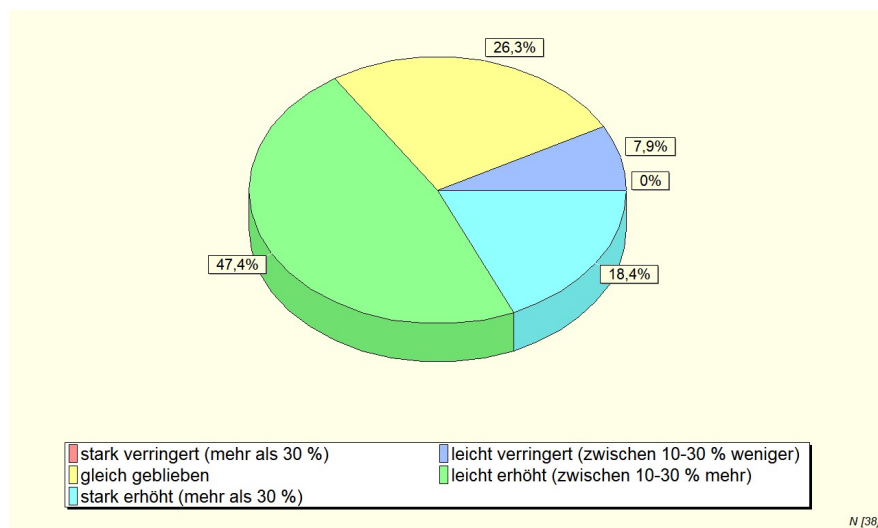
Beratungsanfragen

Die Belastung der Beratungskräfte hat während der Pandemie in besorgniserregendem Maße zugenommen. Bei **zwei Dritteln** der Befragten hat sich die Anzahl der Anfragen im Vergleich zu 2019 **erhöht**.

47 % verzeichneten einen leichten Anstieg zwischen 10 und 30 %, der in den kreisfreien Städten gegenüber dem ländlichen Raum deutlich stärker wahrgenommen wurde (53 % der Berater*innen aus der Stadt gegenüber 40 % aus dem ländlichen Raum).

18 % beobachtete sogar eine stark erhöhte Zunahme des Beratungsbedarfs um mehr als 30 %, die vor allem aus den **kreisfreien Städten** berichtet wurde.

Bei 26 % sind die Anfragen gleich geblieben, nur bei 8 % haben sich die Anfragen leicht verringert. Beides berichteten in der großen Mehrheit Berater*innen aus dem ländlichen Raum.



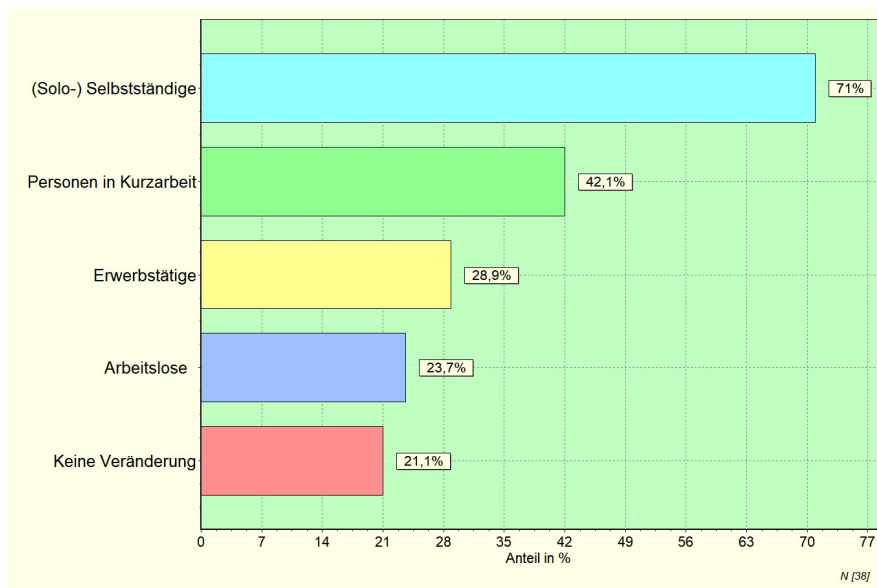
Spezielle Gruppen von Ratsuchenden

Einen erhöhten Beratungsbedarf von **(Solo-)Selbständigen** haben 71 % der befragten Berater*innen angegeben, davon 82 % für eine städtische Beratungsstelle und 65 % für ihre Beratungsstelle im ländlichen Bereich. Das Ergebnis spiegelt wider, was uns seit Längerem aus der Schuldnerberatung berichtet wurde.

Aber auch in mittleren Einkommensbereichen waren die wirtschaftlichen Folgen z.B. durch Kurzarbeit deutlich spürbar. **Personen in Kurzarbeit** wurden von 42 % der Befragten vermehrt beraten, wobei die Stadt-Land-Verteilung nahezu ausgeglichen war.

Erwerbstätige und Arbeitslose wandten sich im Erhebungszeitraum vermehrt an die Beratungsstellen - vor allem in den kreisfreien Städten. 29 % der Berater*innen registrierten vermehrt **Erwerbstätige** in ihren Stellen, weitere 24 % vermehrt **arbeitslose** Ratsuchende.

Keine Veränderung haben 21 % der Befragten angegeben, überwiegend die Berater*innen der Beratungsstellen aus dem ländlichen Raum.



(Mehrfachnennungen möglich)

Personen mit zusätzlichem Unterstützungsbedarf

Die Beratung von Personen mit zusätzlichem Unterstützungsbedarf hat insgesamt zugenommen.

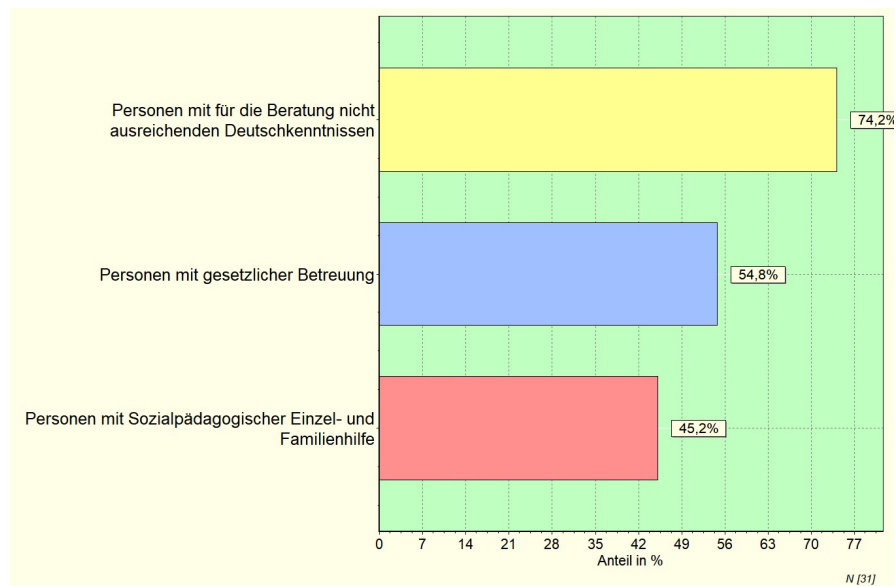
So registrierten 74 % der befragten Berater*innen vermehrt Personen mit **für die Beratung nicht ausreichenden Deutschkenntnissen**. Diese Anfragen wurden zu 77 % aus den Städten und zu 53 % aus dem ländlichen Raum gemeldet.

Diese Ergebnisse spiegeln eine Entwicklung wider, die wir schon länger in den Beratungsstellen beobachten, und die sich durch den aktuellen Krieg in der Ukraine noch verstärken könnte. Hier bedarf es gesicherter Finanzierungsmöglichkeiten für Dolmetscherdienste, um eine qualifizierte Beratung anbieten zu können.

55 % der Befragten gaben an, dass vermehrt Personen mit gesetzlicher Betreuung die Schuldnerberatung nachfragten. Diese Anfragen kamen zu 55 % aus dem ländlichen Raum und zu 35 % aus einer kreisfreien Stadt.

45 % der Berater*innen berichteten von vermehrten Anfragen von Personen mit sozialpädagogischer Einzel- und Familienhilfe, etwas häufiger in der Stadt (41 % zu 35 %).

Die Befunde bestätigen ebenfalls einen Trend, der uns aus den Beratungsstellen schon länger berichtet wird. Die Fälle in der Beratung werden zunehmend **komplexer** und führen zu einer **längeren Bearbeitungszeit** sowie meist zu einer **längeren Verweildauer** im gesamten Beratungsprozess, die gegenüber den Geldgebern nicht immer dargestellt werden können.



(Mehrfachnennungen möglich)

Personen über 65 Jahre

Die Gruppe der Ratsuchenden über 65 Jahre ist in der Schuldnerberatung in den vergangenen Jahren am deutlichsten angestiegen. 2020 waren 8,2 % der Beratenen in dieser Altersgruppe (vgl. Schuldenreport der Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in S-H 2021).

Wir haben nach den Gründen gefragt und bekommen ein alarmierendes Bild:

84 % der Berater*innen gaben an, dass für diese Ratsuchenden die **Rente nicht zum Leben reicht**. Alle Berater*innen aus städtischen Beratungsstellen und 70 % aus dem ländlichen Raum haben das mitgeteilt. Dieser Befund ist alarmierend: Altersarmut wird also zunehmend auch in der Schuldnerberatung sichtbar.

Steigende Energiekosten wurden aus allen Teilen des Landes als großes Problem gemeldet. Von 42 % der Berater*innen wurde dieser Grund angegeben, was erwartungsgemäß eher in den Städten

(53 %) ein Thema war. Aber auch 30 % der Berater*innen „vom Land“ haben Energiekosten als Grund für eine Beratungsaufnahme genannt.

53 % der befragten Berater*innen gaben an, dass **fehlende oder aufgebrauchte Rücklagen** Gründe für das Aufsuchen einer Schuldnerberatung waren (in ländlichen Gebieten häufiger als in kreisfreien Städten).

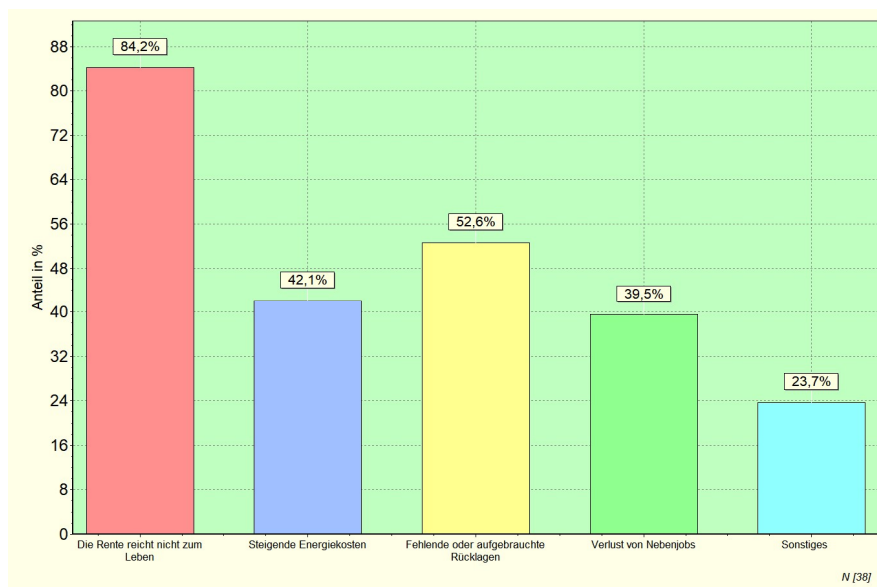
Der **Verlust von Nebenjobs** wurde von 40 % der Befragten für diese Altersgruppe als Grund für die Beratungsaufnahme genannt (häufiger aus dem städtischen Bereich).

In der Kategorie „Sonstiges“ wurde von 9 (24 %) Berater*innen rückgemeldet, dass weitere Gründe sind: Tod des Partners (3 Nennungen), Anstieg aller Kosten, steigende Mieten (2), alte Schulden, ehemalige Selbständigkeit, Darlehen, geerbte Schulden.

In dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich, was ein Zusammenfallen mehrerer Gründe bei vielen Ratsuchenden wahrscheinlich macht.

Die Ergebnisse verdeutlichen, wie dramatisch die Situation für viele über 65-Jährigen aktuell ist. Diese Personengruppe war schon vor Corona von Altersarmut betroffen, hat die Armutsbelastung aber eigenständig durch Minijobs oder Einsparungen im Bereich Lebenshaltungskosten abgefedert. Die Pandemie hat insbesondere durch steigende Energiekosten und die mangelnde Möglichkeit, Nebenjobs auszuüben, ihr Selbsthilfesystem zum Einsturz gebracht.

Vor dem Hintergrund der sozialpolitischen und gesellschaftlichen Entwicklung ist auch in den kommenden Jahren in dieser Altersgruppe mit einem deutlichen Anstieg der Ratsuchenden zu rechnen.



(Mehrfachnennungen möglich)

Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Beratung

53 % der befragten Berater*innen sahen in ihrer Beratungsstelle **keine Änderung** bezüglich des Zeitpunktes der Inanspruchnahme der Beratung gegenüber 2019. Das sagten 41 % aus einer kreisfreien Stadt und 65 % aus dem ländlichen Raum.

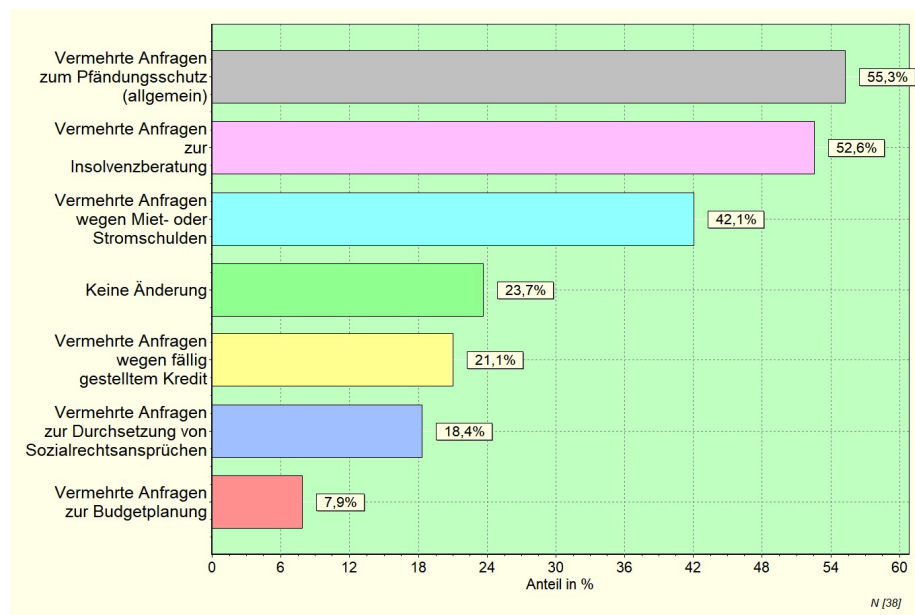
40 % registrierten vermehrte Anfragen aufgrund **bereits eingetretener Überschuldung**. Das war zu 53 % in städtischen und zu 25 % in ländlichen Beratungsstellen der Fall.

Nur 13 % der Befragten sahen eine Zunahme der Beratungsaufnahme aufgrund von drohender Überschuldung der Ratsuchenden. Einen Unterschied von Stadt und Land gab es bei den Antwortenden in dieser Frage kaum.

Änderungen der Beratungsinhalte

55 % der Berater*innen hatten vermehrt Anfragen zum Thema **Pfändungsschutz** (allgemein) zu verzeichnen, wobei dieses Thema in den städtischen Beratungsstellen etwas mehr nachgefragt wurde. Die vermehrten Anfragen zum Pfändungsschutz erklären wir uns u.a. durch die weiter verschlechterten finanziellen Verhältnisse der Ratsuchenden gegenüber vor der Pandemie sowie den gesetzlichen Änderungen zum Pfändungsschutzkonto.

53 % der Berater*innen wurden vermehrt zur **Insolvenzberatung** angefragt, wobei im Stadt-Land-Verhältnis kaum ein Unterschied bestand. Dies lässt sich unserer Ansicht nach mit der allgemein verschlechterten finanziellen Lage aufgrund der Pandemie und die angekündigte Insolvenzrechtsreform erklären. Die eigentlich für Sommer 2022 geplante Reform, die eine Verkürzung der Abtretungsfrist von 6 auf 3 Jahre vorsah, wurde bereits 2019 angekündigt. Der Beratungsbedarf zum Thema war daher sehr hoch. Lange war jedoch unklar, zu welchem Zeitpunkt das neue Gesetz in Kraft treten würde. Mit Wirkung zum 01.10.2020 ist das Gesetz am 31.12.2020 in Kraft getreten.



(Mehrfachnennungen möglich)

42 % der Berater*innen berichteten über vermehrte Anfragen aufgrund von **Miet- und Stromschulden**. Auch hier ist kein großer Unterschied zwischen Stadt und Land zu verzeichnen.

Die insgesamt hohen Prozentanteile der Beratung **mit akutem Unterstützungsbedarf** sind vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie (Jobverlust, Einkommensverlust etc.) und der rasanten Energiepreis-Entwicklung kaum verwunderlich und werden sich voraussichtlich

weiter erhöhen. Mit der Ausnahme der Anfragen zur Insolvenzberatung beschreiben alle in der Umfrage erhobenen Kategorien akute Unterstützungsmaßnahmen.

Zudem leben die Ratsuchenden wegen der vermeintlich geringeren Kosten und der im Sozialleistungsbezug vorgeschriebenen Mietobergrenzen sowie u.U. einem negativen Schufa-Eintrag häufig in unsaniertem und ungedämmten Wohnraum, was mit hohem Heizaufwand (z.B. Boiler, schlechte Dämmung, einfach verglaste Fenster) verbunden ist. Vor dem Hintergrund dieser Problematik betrachten wir die signifikant erhöhten Strom- und Heizkosten, die vermutlich oft erst mit der Endabrechnung im nächsten Jahr sichtbar werden, als alarmierend für die Zukunft. Die Abschlagszahlungen werden in vielen Fällen nicht an die höheren Kosten angepasst worden sein, so dass es im Folgejahr zu hohen Nachzahlungen bei den Endabrechnungen kommen wird.

Nutzung digitaler Beratungsangebote...

Alle 37 antwortenden Berater*innen berieten **telefonisch**. Es ist davon auszugehen, dass alle Telefonanlagen mittlerweile digital arbeiten oder z.B. Internettelefonie (Problem Datenschutz siehe unten) genutzt wird.

41 % der befragten Berater*innen nutzten ihr **E-Mail-Programm** für die Beratung. Über Verschlüsselungs-technologien und weitere datenschutzrechtliche Maßnahmen ist das datenschutzkonform möglich. Die Beratungsportale der Caritas und der Diakonie beinhalten diese Möglichkeit. 53 % der städtischen Beratungsstellen nutzen diese Möglichkeit, aber nur 30 % der im ländlichen Raum.

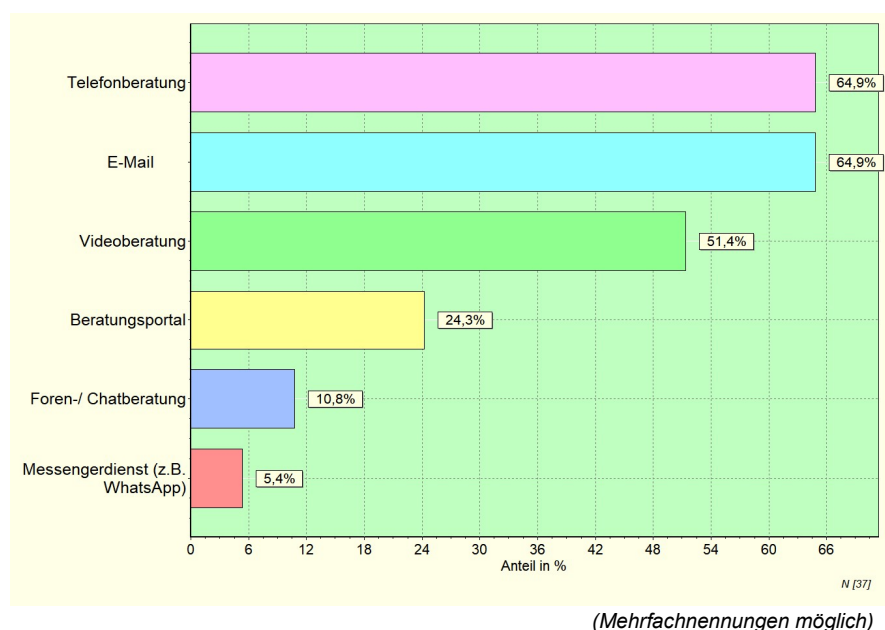
Lediglich 8 % der antwortenden Berater*innen nutzten die Videoberatung, alle aus dem städtischen Bereich. Beratung über Foren-/ Chatberatung, über einen Messengerdienst (z.B. WhatsApp) oder ein Beratungsportal werden aktuell von keiner Beratungsstelle genutzt.

Auch in dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

... und die Forderung nach dem Datenschutz

Das datenschutzrechtliche Problem der digitalen **Telefonie** wurde von 65 % der Berater*innen gesehen. Durch die Pandemie waren persönliche Kontakte lange Zeit nahezu unmöglich und die Telefonberatung das Mittel der Wahl. Hier wird eine datenschutzkonforme Lösung gewünscht.

Derzeit ist eine datenschutzkonforme **Mail-Kommunikation** nur relativ aufwändig umzusetzen. Wäre sie



datenschutzkonform möglich, würden das 65 % der Befragten nutzen. Regional differenziert würden 77 % der **städtischen** und 50 % der Beratungsstellen im ländlichen Raum per Mail beraten. Aus den weiteren Fragen und auch den Rückmeldungen aus der Praxis ging hervor, dass die Ratsuchenden zunehmend ihre Unterlagen per Mail verschickten und ebenfalls mit dieser Möglichkeit der Beratungsstellen rechneten. Hier bedarf es einer nachhaltigen Lösung.

Aktuell gibt es nur wenige datenschutzkonforme Systeme für die **Videoberatung** auf dem Markt, meist nur über verbandsbezogene Beratungsportale wie das der Caritas oder der Diakonie. 51 % würden diese Form der Beratung nutzen, im Stadt-Land-Verhältnis ausgeglichen.

Ein **Beratungsportal** würden 24 % der Befragten nutzen, wenn es datenschutzkonform zur Verfügung stünde. Zukünftig könnte neben den vorhandenen Portalen die geplante Sozialplattform des Bundes eine Rolle spielen.

Eine datenschutzkonforme Foren-/ Chatberatung wäre nur für 11 %, Beratung per Messenger für 5 % der Berater*innen eine Option.

Veränderte Form der ersten Kontaktaufnahme

61 % der Befragten berichteten, dass die erste Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle in Pandemie-Zeiten **zunehmend per E-Mail** erfolgte. 26 % konnten keine Änderung feststellen, für 13 % hat dieses Thema keine Relevanz.

Auch die erste Kontaktaufnahme **per Telefon** hat bei 63 % der Berater*innen **zugenommen**, 37 % verzeichneten keine Änderung.

Erwartungsgemäß hat der **persönliche** Erstkontakt bei 73 % **abgenommen**, 22 % stellten in dieser Frage keine Veränderung gegenüber der Vor-Corona-Zeit fest.

Gleichgeblieben war bei 35 % die erste Kontaktaufnahme **per Post**, wobei 51 % angaben, dass dieses Thema in ihrer Beratungsstelle keine Relevanz hätte. Nur 5 % berichteten von einer Zunahme.

Die Kontaktaufnahme per Messenger spielte in allen Beratungsstellen keine Rolle. Die Möglichkeit einer Online-Terminbuchung wurde nur von einer Beratungsstelle im Land angeboten.

Veränderte Form der Erstberatung

Für 62 % der Berater*innen hatte die Beratung **per E-Mail keine Relevanz** (siehe oben zur Datenschutzproblematik), 16 % sahen für sich eine Zunahme, 22 % der Befragten konnten keine Veränderung feststellen. Wir interpretieren den letzten Wert dahingehend, dass für diese Berater*innen die Mail-Beratung ebenfalls bisher keine Option war.

87 % der Teilnehmenden berichteten von einer **Zunahme** der Erstberatung **per Telefon**, 14 % sahen hier keine Veränderung.

In Zeiten der Pandemie konnte eine **Abnahme** der Erstberatung **per Präsenz** erwartet werden, 57 % der Befragten haben dies bestätigt. 5 % verzeichneten sogar eine Zunahme, für 35 % gab es keine Veränderung. Dieser Wert ist verhältnismäßig hoch und zeigt die hohe Bedeutung der face-to-face-Beratung. Viele Berater*innen sind kreativ mit den Corona-Beschränkungen umgegangen. Uns wurde z.B. von Beratungen unter freiem Himmel immer wieder berichtet.

Die Erstberatung per Beratungsportal spielt in den Beratungsstellen keine Rolle, die Erstberatung per Video wurde nur von 6 % der Berater*innen genutzt.

Veränderte Form des Dokumenteneingangs

90 % der Befragten Kolleg*innen verzeichneten eine **Zunahme** des Dokumenteneingangs **per E-Mail**, nur 8 % stellten keine Veränderung fest. Hiermit wird der Wunsch nahezu aller Ratsuchenden nach elektronischem Dokumenteneingang sichtbar. Die Entwicklung und Bereitstellung von datenschutzsicheren Dokumenteneingängen sollten daher für die Schuldnerberatungsstellen zeitnah angestrebt werden.

51 % der Berater*innen bekamen nach wie vor die Unterlagen der Klient*innen **persönlich** ausgehändigt, 11 % berichteten von einer Zunahme, aber 38 % Befragte berichteten von einer Abnahme.

58 % berichteten von einer **Zunahme** des Dokumenteneingangs **per Post**, 42 % stellten in dieser Frage keine Veränderung fest.

Der Dokumenteneingang per Messenger oder Beratungsportal wurde jeweils nur von einer Berater*in berichtet.

Was den Dokumenteneingang **per Fax** angeht, so hat sich bei 37 % der Berater*innen an der Relevanz dieses Weges **nichts verändert**, 31 % berichteten von einer Zunahme und 11 % von einer Abnahme des Datenaustauschs über Fax. Für 20 % der Befragten hatte dieser Weg keine Relevanz.

Die Zahlen wirken auf den ersten Blick widersprüchlich. Wir interpretieren sie allerdings dahingehend, dass sie den veränderten Arbeitsabläufen unter Corona-Bedingungen geschuldet sein können. Unterlagen könnten z.B. zunächst persönlich oder per Post von den Ratsuchenden übergeben worden sein. Nach Prüfung auf Vollständigkeit wurden möglicherweise weitere Unterlagen angefordert und von den Ratsuchenden per E-Mail nachgereicht.

Veränderte Form des Dokumentenausgangs

46 % der Teilnehmenden stellten eine **Zunahme** der Nutzung des **Mailprogramms** für das Verschicken von Dokumenten fest. Datenschutzkonforme Lösungen sind am Markt verfügbar (siehe oben). Jeweils 27 % der Berater*innen maßen diesem Thema keine Relevanz bei bzw. stellten keine Veränderung fest.

68 % der Berater*innen übergaben die Dokumente nach wie vor **persönlich** an die Ratsuchenden. 27 % berichteten von einer Abnahme, für 5 % hatte diese Form des Dokumentenaustausches keine Relevanz.

Was den Dokumentenausgang **per Post** anging, so berichteten 63 % Befragte von einer **Zunahme** und nur 5 % von einer Abnahme. Für 32 % der Berater*innen gab es keine Veränderungen.

Die ungebrochene Bedeutung des **Faxgerätes** für das Übermitteln von Dokumenten wurde dadurch ausgedrückt, dass 38 % Berater*innen von keiner Änderung in dieser Frage berichteten und weitere 30 % eine zunehmende Nutzung des Fax festgestellt hatten. Für 24 % spielte das Fax keine Rolle, 8 % der Befragten sprachen von einer abnehmenden Bedeutung.

Der Austausch von Dokumenten per Messenger und Beratungsportal spielte in den Beratungsstellen keine Rolle.

Impressum

Herausgeberin:

Koordinierungsstelle SCHULDNERBERATUNG in Schleswig-Holstein

Kanalufer 48

24768 Rendsburg

Tel.: (04331) 593 248

Fax: (04331) 593 35 248

info@schuldnerberatung-sh.de

www.schuldnerberatung-sh.de

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