



Arbeiterwohlfahrt



Caritas-Verbände



Deutsches  
Rotes  
Kreuz

Deutsches Rotes Kreuz



Diakonische Werke



Der Paritätische  
Wohlfahrtsverband



Zentralwohlfahrtsstelle  
der Juden in Deutschland

Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Mecklenburg-Vorpommern e. V.

**LAG-SB**

## Positionspapier zur Diskussion von Fallbemessungsgrenzen in der Sozialen- Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

### 1. Qualitätsstandards in der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Die soziale SIB (Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung) arbeitet nach den Grundsätzen des ganzheitlichen Beratungsansatzes und einer qualifizierten Beratung und Unterstützung, die sich durch folgende Merkmale auszeichnet:

- freiwillige Inanspruchnahme
- Kostenfreiheit
- Vertraulichkeit
- Verschwiegenheit
- eine individuelle und ergebnisoffene Beratung
- Nachvollziehbarkeit der Handlungen für die Hilfesuchenden
- Wahrung der Eigenverantwortung der Hilfesuchenden

Sie sind gleichzeitig eine wesentliche Voraussetzung, um insbesondere Selbsthilfepotentiale der Ratsuchenden zu stärken und eine Nachhaltigkeit der erreichten Ergebnisse zu sichern. Die LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg-Vorpommern und die Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Mecklenburg-Vorpommern e.V. unterzeichneten hierzu eine Qualitätsvereinbarung, in der entsprechende Standards festgelegt wurden. Das gesamte Aufgabenfeld der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung ist in seiner Komplexität und Vielseitigkeit im Entwurf der Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung der AG SBV (Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände) wiedergegeben.

### 2. Grenzen der Standardisierung und Normierung in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Soziale Schuldner- und Insolvenzberatung ist Teil der Sozialen Arbeit, in dessen Mittelpunkt die Arbeit mit und für Menschen steht. In diesem Zusammenhang besteht Übereinstimmung mit der Wiener Erklärung zur Ökonomisierung und Fachlichkeit in der Sozialen Arbeit: „...Die im Austausch zwischen Fachkräften und KlientInnen sich entwi-

ckelnden Lern- und Erfahrungsprozesse brauchen Zeit und verlaufen in der Regel nicht linear. Soziale Arbeit kann daher mit eindeutigen Ziel-Mittel-Relationen in ihrer Komplexität nicht hinreichend erfasst und abgebildet werden.“(Quelle: www.bag-sb.de)

Eine Standardisierung und Normierung der Arbeit ist demnach nur begrenzt möglich und ein „schnell“ ist in der Sozialen Arbeit nicht mit „gut“ gleichzusetzen. Der Erfolg oder Misserfolg in Form einer Entschuldung oder dem Scheitern von Einigungsbemühungen, z.B. durch Abbruch eines Beratungsverhältnisses, steht zudem nicht in der alleinigen Macht und Verantwortung der Beratungsfachkräfte, sondern wird durch viele Akteure und Einflüsse mitbestimmt. Zu nennen sind u.a.: die Bereitschaft der Ratsuchenden zur Zusammenarbeit und der Grad der Mitarbeit, wechselnde Lebenslagen der Ratsuchenden (z.B. Arbeitsplatzverlust, Krankheit, Scheidung usw.), die Einigungsbereitschaft der Gläubiger und ihr Vollstreckungsverhalten, Veränderungen in der Gesetzeslage (z.B. komplizierte Antragstellungen auf Transferleistungen) und aktuelle Rechtsprechung, die Situation auf dem Arbeitsmarkt (niedriges Stellenangebot, sinkende Einkommen, weniger einsetzbare Mittel zur Schuldenregulierung).

### 3. Zu berücksichtigende Faktoren und Einflüsse in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Eine fachlich begründete Einschätzung darüber abzugeben, welches Zeitkontingent für fallbezogene Arbeit im Durchschnitt benötigt wird, ist schon aus den genannten Gründen und aufgrund der ständigen Bewegung in der Fallbearbeitung sowie dem unterschiedlichen Fallaufwand äußerst schwierig. Es gilt u.a. zu berücksichtigen:

- Die unterschiedlichen **Beratungsphasen**, die in einem Betreuungsverhältnis durchlaufen werden.
- Die unterschiedlichen **Problemlagen/-stellungen** und entsprechend unterschiedliche Lösungsansätze und Strategien.
- Die unterschiedlichen **persönlichen, familiären und beruflichen Voraussetzungen**, die Ratsuchende mitbringen.

#### **Beratungsphasen**

Mit dem Erstgespräch und einer Basisberatung beginnt i.d.R. der Beratungsprozess, wie er im Qualitätspapier ausführlich beschrieben wird. In dessen Verlauf folgen Phasen der Stabilisierung und Konsolidierung des Haushaltes, der Regulierung von Verbindlichkeiten bis hin zu einer Entschuldung/Regulierung und Beendigung des Betreuungsverhältnisses.

Zu Beginn und/oder während des Beratungsprozesses besteht regelmäßig die Notwendigkeit von Kriseninterventionen, Maßnahmen der Existenzsicherung und je nach Bedarfslage Verbraucherinsolvenzberatung bis hin zur zeitintensiven Durchführung eines AEV (außergerichtlicher Einigungsversuch) und ggf. anschließender VIV-Antragstellung (Verbraucherinsolvenzverfahren) und Begleitung/Vertretung im Verfahren selbst.

Durch sich verändernde Lebensumstände (Beschäftigungsverhältnisse, Scheidung, Geburt eines Kindes, Umzug, Revitalisierung von Suchtverhalten usw.) können Phasen des Beratungsprozesses u.U. mehrfach durchlaufen werden.

#### **Problemlagen/-stellungen**

Die Problemlagen und damit verbundene Fragestellungen und zu wählende Handlungsstrategien sind vielfältig und erfordern eine individuelle Prüfung für jeden Einzelfall. Un-

terschiedliche Problemstellungen mit entsprechend unterschiedlichem Zeit- und Arbeitsaufwand ergeben sich bereits aus den teils vielschichtigen Verschuldungsgründen (Einkommensreduzierungen aufgrund von Arbeitslosigkeit, Krankheit, gescheiterte Immobilienfinanzierungen, gescheiterte Selbstständigkeit, Scheidung/Trennung, Tod des Partners, Suchterkrankungen, fehlende finanzielle Kompetenz und Übersicht usw.) Nicht selten liegen auch multiple Problemlagen vor. U.U. ist eine Kooperation und Absprache mit anderen Netzwerkpartnern (Suchtberatung, Therapieeinrichtungen, Familienhelfer, gerichtliche bestellte Betreuer) oder dem sozialen Netzwerk (Ehepartner, Eltern, Arbeitgeber usw.) erforderlich.

### **Voraussetzungen der Ratsuchenden**

Auch die persönlichen Voraussetzungen, die die Ratsuchenden in den Beratungsprozess einbringen, sind sehr unterschiedlich. Dies betrifft die Frage der sozialen Kompetenzen, z.B. in Bezug auf Kommunikation, Konzentration und das vorhandene Selbsthilfepotential, wie Bildungsgrad, Berufsausbildung, Familienverbund. Entsprechende Defizite in den sozialen Kompetenzen in der Bildung und / oder in der Finanzkompetenz erschweren den Beratungsprozess und beeinflussen die möglichen Unterstützungsstrategien, -wege und -ziele.

Beispielhaft sei hier eine vorliegende Suchtproblematik genannt. Neben dem Risiko eines Rückfalls ergeben sich aus einer Suchterkrankung auch mittel- und langfristige Handicaps auch für die Beratung, wie das Fehlen von Alltagsstrukturen, eine niedrige Frustrationsgrenze, fehlende Zuverlässigkeit und geringe Ausdauer im Verfolgen von Zielen usw.

**Die bisherigen Ausführungen zeigen deutlich auf, dass eine Differenzierung und Beurteilung des Zeitaufwands, die allein durch ein Kriterium wie z.B. „Anzahl der Gläubiger/Verbindlichkeiten“ erfolgt, aus fachlicher Sicht unzureichend ist.**

## **4. Fallbezogene und nichtfallbezogene Arbeit in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**

Die Tätigkeit der Beratungsfachkräfte in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung umfasst sowohl fallbezogene Arbeit, als auch nichtfallbezogene, d.h. fallübergreifende Arbeit.

### **Fallbezogene Arbeit in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**

Die fallbezogene Hilfe bildet den Kernbereich des gesamten Tätigkeitsfeldes. Die Person des Ratsuchenden steht im Mittelpunkt der fallbezogenen Hilfe. Die Beratungsfachkraft arbeitet mit Ratsuchenden auf der Basis eines im Dialog gefundenen Konsenses. Sie berücksichtigt die individuelle Lebenssituation, erkennt Sachprobleme und entwickelt Lösungsstrategien.

Nachfolgend dargestellt werden der Inhalt und das Wesen fallbezogener Arbeit in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung, wie in den Qualitätskriterien in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg- Vorpommern und dem Entwurf der Funktions- und Tätigkeitsbe-

schreibung der AG SBV beschrieben. Je nach Bedarf und Einzelfall erfolgt die Hilfeleistung in unterschiedlicher Gewichtung und unterschiedlichem Umfang. Sie umfasst:

- Basisberatung
- Existenzsicherung
- Forderungsüberprüfung
- Schuldnerschutz
- Haushalts- und Budgetberatung
- Psychosoziale Betreuung
- Regulierung und Entschuldung
- Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren
- Nachbetreuung bis zur Beendigung des Beratungs- und Betreuungsverhältnisses

Der Bereich **Existenzsicherung** beispielsweise umfasst die Hilfen zur Sicherstellung des notwendigen Lebensunterhalts und bezieht sich unter anderem auf Sozialleistungen, Zwangsvollstreckungen, Arbeitsplatz und Wohnung. Probleme dieser Art erfordern mitunter ein schnelles Handeln (**Krisenintervention**).

Der Bereich **Schuldnerschutz** beinhaltet im Wesentlichen die Hilfen zum Erhalt und zur Wahrnehmung von Schuldner- und Verbraucherrechten. Es geht um Forderungsüberprüfungen und die Erschließung sinnvoller Vertretung.

Im Zentrum der **psycho-sozialen Betreuung** steht die persönliche Stabilisierung der Betroffenen. Sie sollen zu einer selbständigen Bewältigung ihrer Lebenssituation und einer eigenständigen Lebensplanung befähigt werden und die dazu notwendigen Handlungskompetenzen erwerben bzw. erweitern.

Ein weiterer Bereich besteht aus der **Hilfe zur Entschuldung** und zur Schuldenregulierung. Hierunter fällt z.B. auch die Entschuldung im Rahmen eines Insolvenzverfahrens.

## **Beratung**

Im Zentrum des Hilfeprozesses steht die Beratung. Beratung ist der dialogisch strukturierte und auf Verständigung orientierte Interaktionsprozess zwischen Ratsuchenden und Berater. Der Berater ist bestrebt, die Ratsuchenden in ihrer speziellen Lebenssituation zu verstehen und deren Potenzial an Deutungs- und Handlungsmustern zu erweitern.

Den Anfang der Beratung bilden Rollendefinitionen, Datensammlung und Informationsvergabe. Mit dem Verstehen der Lebenssituation entwickelt der Berater gemeinsam mit dem Ratsuchenden, Vorschläge zur Handhabung und Lösung der speziellen Schwierigkeiten der Ratsuchenden. Sowohl die Interpretation der Lebenssituation des Ratsuchenden, wie auch die Vorschläge darauf verändernd einzuwirken, sind Angebote. Sie sind diskussionsoffen und modifizierbar. Der Ratsuchende bezieht Stellung zu ihnen und trifft die Entscheidungen, die die Basis für das weitere Vorgehen und für weitere Vereinbarungen bilden.

## **Information**

Die Informationsvermittlung ist ein weiterer Bestandteil der Tätigkeit. Ein Teil der Nachfragenden verfügt über die Möglichkeit, auf eigene Deutungs- und Handlungsmuster zurückzugreifen, und damit über die Fähigkeit, Fragen zu stellen und Antworten in die eigene Lebenspraxis zu übersetzen. Sie benötigen vorwiegend Auskünfte und keine auf persönliche Schwierigkeiten bezogene Beratung. So gehört zur Aufgabe von sozialer Schuldnerberatung als geeignete Stelle z.B. die Information über das Verbraucherinsolvenzverfahren.

## **Vermittlung**

Effektives und sachgemäßes Wirken erfordert die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, Personen und Gremien. Je nach Konstellation des Einzelfalles und der Problemlage setzt sich die Beratungsfachkraft im Laufe des Hilfeprozesses für oder mit dem Ratsuchenden mit Dritten in Verbindung und wird vermittelnd tätig.

Vermittelnde Tätigkeit versteht sich als eine Möglichkeit der einvernehmlichen Regelung strittiger Fragen und Probleme, als Technik zur friedlichen Beilegung von Konflikten und zur Erschließung und Nutzung von Anpassungspotentialen. Dies erfordert Zeit. Im Rahmen der Vermittlungstätigkeiten klärt die Beratungsfachkraft mit Dritten ab, teilt mit, bittet, schlägt vor, vergleicht, vereinbart.

Dies geschieht z.B. bei der Sicherstellung des notwendigen Lebensunterhalts, bei der Hilfestellung bei Pfändungen, Abtretungen und Aufrechnungen, beim Erhalt der Wohnung und des Arbeitsplatzes, der Verhinderung von Ersatzfreiheitsstrafen, der Wahrnehmung von Schuldner- und Verbraucherrechten, der Erschließung von Unterstützung durch andere Personen und Stellen, der Verhandlung mit Gläubigern, Insolvenzgerichten und Treuhändern bei der Regulierung von Schulden.

## **Verwaltung**

Ein weiterer wesentlicher Handlungskomplex besteht aus verwaltenden Tätigkeiten: zusammenstellen, anlegen, ordnen, aktualisieren, überprüfen, erfassen, erschließen, ermitteln, analysieren, berechnen, kalkulieren, entwickeln, disponieren, kontrollieren, abwickeln und dokumentieren.

Je nach Beratungsstand und getroffenen Vereinbarungen plant die Beratungsfachkraft den weiteren Hilfeprozess und die eventuell anstehenden Vermittlungsaufgaben vor bzw. bereitet diese nach. Das heißt im Detail, sie aktualisiert und stellt Unterlagen zusammen, prüft und berechnet Forderungen, erschließt Ansprüche, entwickelt die Strategien des weiteren Vorgehens, kalkuliert Rückzahlungspläne und kontrolliert gegebenenfalls Ein- und Ausgänge (u.U. durch eigenes Regulierungskonto).

Grundlage für die beschriebenen Tätigkeiten und Funktionen ist die Anwendung instrumenteller und persönlicher Kompetenz durch die Beratungsfachkraft, wie sie im Entwurf der Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung der AG SBV als fallbezogene Beraterkompetenzen beschrieben werden.

## **Kurzberatungen in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**

Einen Teil der fallbezogenen Arbeit nehmen die Kurzberatungen ein. Von einer Kurzberatung wird gemäß der Qualitätskriterien gesprochen, wenn der vorhandene Beratungsbedarf in bis zu drei Beratungsgesprächen ohne Abnahme einer Vollmacht vermittelt werden kann.

### **Telefonische Beratung/offene Sprechzeiten:**

Telefonische Beratung/offene Sprechzeiten sind Beratungen in Fragen des Schuldnerschutzes und Verbraucherrechts, kurze Beratungen und Informationen zu aktuellen Schuldenproblemen, die in Eigeninitiative der Ratsuchenden umgesetzt werden können, sowie das Klären von Beratungsbedarf und Hilfemöglichkeiten, Anmeldung und Terminvergabe.

### **Persönliche Kurzberatungen:**

Persönliche Kurzberatungen beinhalten: Erstgespräche, Übersicht gewinnen über Einnahmen- und Ausgaben- und Verschuldungssituation, Existenzsicherung, incl. Sozialleistungsberatung und Schuldnerschutz, Klärung einzelner rechtlicher Fragestellungen mit ggf. Gläubigerkontakt und Hilfestellung beim Schriftverkehr.

### **Nichtfallbezogene Arbeit in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**

Ein Teil der zur Verfügung stehenden Jahresarbeitsstunden wird üblicherweise für nichtfallbezogene, d.h. fallübergreifende Arbeit benötigt. Zu berücksichtigen sind in diesem Zusammenhang:

#### **Strukturelle und einzelfallübergreifende Arbeit:**

- Prävention zur Vermeidung von Überschuldung: Vorbeugende Verbraucheraufklärung, Schulung von MultiplikatorInnen, Erstellen von Informationsmaterialien
- Strukturelle Prävention: Anregung von und Mitwirkung bei Aktivitäten zur Verbesserung der Lebenssituation Überschuldeter und zur Vermeidung von Überschuldung durch sozial- und rechtspolitische Initiativen
- Strukturelle Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen/Institutionen: Vernetzung der Beratungsleistungen für Überschuldete.
- Gremienarbeit und Arbeitskreise: Politische Einflussnahme zur strukturellen u. inhaltlichen Weiterentwicklung und deren verbandliche Umsetzung
- Öffentlichkeitsarbeit: Darstellung der Arbeit der Schuldnerberatung und der Situation Überschuldeter in der Öffentlichkeit
- Kollegiale Fachberatung: Fachliche Hilfestellung anderen Institutionen, Einrichtungen und Dienstleistungen gegenüber, ohne den Klienten selbst im Rahmen der Einzelfallarbeit zu betreuen
- Leitungstätigkeit

#### **Qualitätssicherung und Evaluation:**

- Statistik, Dokumentation, Tätigkeitsberichte: Erstellung von Tätigkeitsberichten; Erfassung von Kenntnissen über Klienten und Gläubiger; Erfassung von Beratungsangeboten und -tätigkeiten; Gewinnung von Erkenntnissen zur Effektivierung der Beratungstätigkeit; Aufbereitung des statistischen Datenmaterials zur Dokumentation der sozialen Lage der Betroffenen und der eigenen Arbeit gegenüber Öffentlichkeit, Politik und Kostenträgern
- Arbeitskreise, Arbeitstagen, Dienstbesprechungen: Erfahrungsaustausch zwischen SchuldnerberaterInnen; Weiterentwicklung der fachlichen Arbeit; Vermittlung und Erstellung von Arbeitshilfen
- Qualitätszirkel: Sicherstellung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität durch regelmäßige Qualitätsüberprüfung; Erarbeitung von Vorschlägen zur weiteren Qualitätsverbesserung; Mitarbeitergespräche
- Fortbildung: Berufsbegleitende Anpassung der Fachlichkeit an neue Entwicklungen durch interne und externe Fortbildung; kollegialer fachlicher Austausch (Fallbesprechungen); qualifizierte fachliche Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen und/oder die Möglichkeit der Hospitation in bereits bestehenden Einrichtungen; Literaturstudium; Verarbeitung der einschlägigen Rechtsprechung
- Supervision: Reflexion und Aufarbeitung der Wechselwirkungen zwischen Ratsuchenden, den institutionellen Bedingungen und professionellem Handeln

## Fazit

Die Erläuterungen bezüglich der Beratungspraxis der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung machen deutlich, dass Berechnungen und Einschätzungen zum notwendigen Zeitvolumen für fallbezogene Arbeit grundsätzlich nur eine Annäherung an die Wirklichkeit darstellen. Entsprechende Überlegungen zu Fallbemessungsgrenzen können daher auch nur eine Orientierungshilfe bieten. Starre Vorgaben werden der differenzierten Wirklichkeit der Beratungspraxis nicht gerecht.

Dem Beratungsprozess kommt in der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung eine besondere Bedeutung zu. Um die geforderten Qualitätsstandards und -kriterien einhalten zu können und die beabsichtigte Nachhaltigkeit in den Ergebnissen für die Ratsuchenden, aber auch für die Kostenträger zu erreichen (z.B. Vermeidung Verbraucherinsolvenzverfahren, Entlastung der Justiz- und Sozialversicherungskassen usw.), muss ein ausreichender Anteil an Jahresarbeitsstunden pro Betreuungsverhältnis vorgehalten werden. Dies beinhaltet auch den zeitlichen Spielraum für Nachbetreuung zur Einhaltung der Gesamtkonzeption, Festigung der psychosozialen Situation, Einhaltung von Schuldenbereinigungsplänen, Einfordern von Erledigungsmeldungen, bzw. entwerteten Schuldtiteln und Erteilung von Löschungsbewilligungen für die SCHUFA.

Eine möglichst kurzfristige Regulierung darf deshalb nicht zu Lasten einer nachhaltigen Entschuldung gehen. Dies wäre dann der Fall, wenn eine Verkürzung des Beratungsprozesses zu einer Vernachlässigung von qualitativen Beratungszielen führt, wie z.B. einem Kompetenzaufbau beim Hilfesuchenden. Die Folge wäre eine Problemverlagerung, die zu zusätzlichen Kosten führen würde.

**Zielsetzung einer Einschätzung zu Fallbemessungsgrenzen muss die Sicherstellung eines ausreichenden Zeitvolumens für eine in jedem Einzelfall zu gewährleistende qualifizierte fallbezogene Arbeit sein, um die vereinbarten Qualitätsstandards in der Beratungspraxis, d.h. Prozess- und Ergebnisqualität, in der täglichen Arbeit mit Ratsuchenden umsetzen zu können. Hierzu gehört auch die Vermeidung von nicht notwendiger Bürokratie und damit von Zeit- und Qualitätsverlust in der fallbezogenen Arbeit.**

Schwerin, 08.07.2009

C. Hömke  
Die LIGA der Spitzenverbände der  
Freien Wohlfahrtspflege in  
Mecklenburg-Vorpommern e.V.

S. Jürgensen  
Der Vorstand  
Landesarbeitsgemeinschaft  
Schuldnerberatung M/V e.V.