

LIGA DER SPITZENVERBÄNDE DER FREIEN WOHLFAHRTSPFLEGE IN MECKLENBURG-VORPOMMERN e. V.



Arbeiterwohlfahrt



Caritas-Verbände



Deutsches Rotes Kreuz



Diakonische Werke

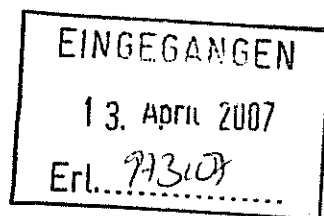


Der Paritätische
Wohlfahrtsverband



Zentralwohlfahrtsstelle
der Juden in Deutschland

An die Mitgliedsverbände
der LIGA der Spitzenverbände
der Freien Wohlfahrtspflege
in Mecklenburg- Vorpommern e.V.



Schwerin, 12.04.2007

Qualitätskriterien für die soziale Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg- Vorpommern


→ Zur Weiterleitung an die Trägereinrichtungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

anliegend erhalten Sie die von der LIGA und der LAG Schuldnerberatung gemeinsam unterzeichneten Qualitätskriterien für die soziale Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg- Vorpommern. Damit ist Mecklenburg- Vorpommern das erste Bundesland, in dem Qualitätskriterien für die soziale Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung verabschiedet worden sind.

Wie in der LIGA vereinbart, bitten wir hiermit um Weiterleitung der Qualitätskriterien an die entsprechenden Träger / Beratungsstellen in Ihrem Verantwortungsbereich.

Mit freundlichen Grüßen


Hannelore Andreas
Geschäftsführerin

Anlage

Qualitätskriterien in der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg- Vorpommern

Die in der LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Mecklenburg-Vorpommern vertretenen Träger der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

und die in der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Mecklenburg-Vorpommern (LAG SB) vertretenen Mitglieder

formulieren im Rahmen ihres Qualitätsmanagements nachstehend gemeinsame Qualitätskriterien, um den Prozess der Qualitätsentwicklung in den Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtspflege zu fördern.

Damit wird der Anforderung, die Qualität der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung gegenüber den Rat- und Hilfesuchenden regelmäßig zu überprüfen und kontinuierlich zu verbessern, Rechnung getragen. In diesem Zusammenhang werden gesetzliche und fachliche Qualitätsansprüche sowie träger- bzw. verbandsspezifische Anforderungen verbunden.

Die Qualitätszusagen werden dadurch erreicht, dass die gesamte Organisation und vor allem die Kundenorientierung in den Blick genommen werden.

Den Trägern werden mit diesem Qualitätspapier auch Instrumente zur Überprüfbarkeit der Qualität (Evaluationsinstrumente) zur Verfügung gestellt.

Die LIGA und die LAG SB vereinbaren,
dass nachfolgende Qualitätskriterien die verbindliche und verlässliche Basis für die Arbeit der Beratungsstellen sind.

Präambel

Wir sehen den Menschen hinter den Schulden!

Soziale Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Beratungsstellen der Gliederungen der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg-Vorpommern ist ein für die Rat- und Hilfesuchenden soziales und kostenfreies Beratungs- und Unterstützungsangebot.

Die Beratung und Unterstützung erfolgt mit dem Ziel, die Überschuldung der Ratsuchenden und die daraus resultierenden sozialen Probleme abzubauen bzw. zu lindern, um ihnen die Chance auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben in Würde und Eigenverantwortung zu erhalten.

Die Beratungsstellen sind nach § 305 Abs. 1 Insolvenzordnung v. 18.10.1994 durch das Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern als geeignete Stelle anerkannt.

Die Beraterinnen und Berater sind ausschließlich Fachkräfte, die für dieses Fachgebiet speziell ausgebildet sind und die sich regelmäßig spezifisch weiterbilden. Private Haushalte mit Ver- bzw. Überschuldungsproblemen können Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Anspruch nehmen.

Qualitätsanspruch und seine Umsetzung

Die Träger der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung und deren Beraterinnen und Berater gewährleisten:

- ein umfassendes Beratungs- und Hilfsangebot (in wirtschaftlichen, rechtlichen und sozialen Fragen), damit die/ der Hilfesuchende ihre/ seine finanzielle Lebensgrundlage wieder erlangen bzw. stabilisieren kann,
- dass jede(r) Rat- und Hilfesuchende eine qualifizierte Beratung und Unterstützung erhält, die sich auszeichnet durch:
 - Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
 - Kostenfreiheit
 - Freiwillige Inanspruchnahme
 - Eigenverantwortung der Hilfesuchenden
 - Hilfe zur Selbsthilfe
 - Ganzheitlichkeit (systemischer Ansatz)
 - Ergebnisoffenheit,
 - Nachvollziehbarkeit der Handlungen
- dass die nachfolgend formulierten Qualitätskriterien Maßstab der täglichen Arbeit in den Beratungsstellen sind,
- dass systematisch Maßnahmen zur Verbesserung der Wirksamkeit der Beratungsarbeit in den Teams der Beratungsstellen besprochen werden und die Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass diese Maßnahmen umgesetzt werden können,
- dass die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Aufgaben der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung umgesetzt und auf fachliche und gesellschaftlich relevante Veränderungen reagiert wird.

Die Umsetzung der hier vereinbarten Qualitätsstandards wird regelmäßig durch festgelegte Verfahren der internen und externen Evaluation überprüft.

Qualitätsziele

Prozessqualität

Arbeitsbereiche	Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<p>Erstkontakt Der Erstkontakt wird durch die Rats- und Hilfesuchenden selbst oder durch Dritte (z.B. Angehörige, Arbeitgeber, andere Beratungsstellen und Behörden) aufgenommen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bei telefonischen- oder E- Mail- Anfragen ist durch die Verwaltung/ aufnehmende Person zu klären, ob akute Fragen oder Probleme bestehen, die sofort zu beantworten bzw. zu bearbeiten sind. In diesem Fall wird das Gespräch an die Beratungsfachkraft weiter geleitet. - Ist die Beratungsfachkraft nicht verfügbar, wird eine Gesprächsnotiz erstellt und der Beratungsfachkraft zugeleitet. - Besteht kein akuter Bedarf wird ein Termin vergeben bzw. auf die Sprechstunde verwiesen. Notwendige Daten werden erfasst und an die Beratungsfachkraft weiter gegeben. - Über eine Infothek können sich die Nutzer/innen selbständig informieren 	<ul style="list-style-type: none"> - Alle Mitarbeiter/innen der Beratungsstellen können Auskunft geben über den gemeinsam vereinbarten Ablauf von Erstkontakten und evtl. zu treffende notwendige Entscheidungen. - Es gibt eine Checkliste zur Krisenklärung für Verwaltungskräfte - Es gibt Formvorgaben und vereinbarte Übermittlungswege für Gesprächsnotizen. - Die Terminvergabe wird schriftlich dokumentiert. Die Sprechstunden werden in der regionalen Presse bzw. über andere geeignete Medien regelmäßig bekannt gegeben.
<p>Krisenintervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nach Analyse der Akut- Situation werden entsprechende Maßnahmen zur Überwindung der Krise eingeleitet. - Bei Notwendigkeit wird auf die Inanspruchnahme anderer Fachberatungsdienste hingewiesen bzw. diese vermittelt. - Das Aufzeigen neuer Perspektiven schafft psychische Entlastung für die Ratsuchenden. - Bei Notwendigkeit wird nach Überwindung der Akut- Situation ein weiterführendes Beratungsangebot unterbreitet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Notwendige Maßnahmen zur Krisenintervention werden möglichst zeitnah innerhalb von 7 Tagen getroffen und dokumentiert. - Es existiert ein Netz von Kooperationen mit anderen Trägern sozialer Leistungen im Gemeinwesen, auf die im Bedarfsfall zurückgegriffen werden kann.

<p>Beratungsgespräche</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Die Beratungsstelle stellt schon beim Erstgespräch den Nutzer/innen alle notwendigen Informationen zum Dienstleistungsangebot zur Verfügung. - Die Beratungsleistungen und Hilfen werden an dem gemeinsam festgestellten Bedarf der Rat- und Hilfesuchenden orientiert. - Die Beratungsleistungen sind darauf ausgerichtet, die Selbsthilfepotenziale der Rat- und Hilfesuchenden zu aktivieren. - Planung, Durchführung und Auswertung der Dienstleistungen erfolgen als systematischer, gemeinsamer Prozess von Beratungsfachkraft und Rat- bzw. Hilfesuchendem. - Die Beratungsfachkraft bemüht sich, die mit dem Verschuldungsproblem zusammenhängenden anderen sozialen Problemlagen zu erfassen und bei Bedarf entsprechend geeignete andere Hilfemaßnahmen außerhalb der SBS anzubieten 	<ul style="list-style-type: none"> - Die konzeptionellen Grundlagen und die entsprechenden Verantwortlichkeiten sind dokumentiert und in der Organisation bekannt. - Die Hilfeplanungen werden fortlaufend dokumentiert. - Die Einhaltung der vorgeschriebenen Bestimmungen zum Datenschutz wird gewährleistet.
<p>Kurzberatungen</p> <p>In der Kurzberatung kann der vorhandene Beratungsbedarf in bis zu drei Beratungsgesprächen ohne Abnahme einer Vollmacht vermittelt werden.</p> <p>Längerfristige Beratungen (aktenkundige Fälle)</p> <p>Die längerfristige Beratung ist durch einen umfangreichen Beratungs- und Hilfebedarf gekennzeichnet. Die/ der Ratsuchende bedarf umfassender Beratung und ggf. Unterstützung hinsichtlich der Bearbeitung der Überschuldungssituation. Oft ist hierzu die Abnahme einer Vollmacht zur Erledigung im Namen der/des Hilfesuchenden erforderlich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nach Analyse des Problems wird der notwendige Informations- und Hilfebedarf gegeben und Hilfsmittel zur Selbsthilfe (z. B. Musterbriefe) angeboten. <p>Der Beratungsablauf gestaltet sich je nach Situation und Bedarf in unterschiedlicher Gewichtung und unterschiedlichem Umfang nach folgenden Beratungsinhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basisberatung (Anamnese, Problem-beschreibung, Zielfindung) - Existenzsicherung (z.B. Wohnung, Arbeit, finanzielle Grundlage) - Forderungsüberprüfung - Schuldnerschutz - Psychosoziale Betreuung (Motivationsarbeit) - Regulierung und Entscheidung 	<ul style="list-style-type: none"> - Es gibt ein Formblatt für eine einheitliche Dokumentation von Kurzberatungen. - Die einzelnen Beratungsinhalte sind differenziert dargestellt in einem gesonderten „Leistungskatalog der Schuldnerberatung“ (siehe Anhang) - Der Beratungsprozess wird personenbezogen dokumentiert (Ziele, Maßnahmen, Durchführung, Ergebnisse) - Eine Beratungsfachkraft sollte durchschnittlich nicht mehr als 50 aktenkundige Neufälle pro Jahr aufnehmen.

<p>Prävention und Öffentlichkeitsarbeit Präventive Maßnahmen haben das Ziel, über Ver- und Überschuldungen aufzuklären und damit das Auftreten finanzieller Notsituationen zu verhindern.</p> <p>Über Öffentlichkeitsarbeit wird insbesondere Krisenbewältigungskompetenz vermittelt z.B. durch Information über entsprechende Hilfe und Kontakte im Notfall</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren - Beratungsabschluss (Abschlussgespräch oder Abbruch der Beratung) 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Dokumentation zum Beratungsabschluss umfasst mindestens den Anlass der Beendigung und das Ergebnis des Beratungs- und Hilfeprozesses. Empfohlen wird eine umfassende Evaluation (siehe Muster-Fragebogen zur Kundenzufriedenheit)
<p>Neben der individuellen Beratungstätigkeit zur Überwindung bestehender Überschuldungsprobleme bieten die Beratungsstellen entsprechend ihrer Möglichkeiten auch präventive Maßnahmen bzw. Projekte in Schulen, an Ausbildungs- und Qualifizierungseinrichtungen, Volkshochschulen u.ä. an.</p>	<p>Informationsmaterial zu verschiedenen Fachthemen ist an öffentlichkeitswirksamen Stellen ausgelegt.</p> <p>Die örtliche Presse bzw. weitere Medien werden für Veröffentlichungen, insbesondere über die Angebote der Beratungsstellen und zu aktuellen Themen und Problemen im Zusammenhang mit dem Verbraucherschutz genutzt.</p> <p>Die Beratungsstelle hält entweder Online-Beratungsangebote vor oder verweist in ihren Publikationen auf bestehende Angebote (www.meine-schulden.de, www.forum-schuldenberatung.de)</p>	<p>Die Beratungsstelle hält entweder Online-Beratungsangebote vor oder verweist in ihren Publikationen auf bestehende Angebote (www.meine-schulden.de, www.forum-schuldenberatung.de)</p>

Strukturqualität

Zur Gewährleistung und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards in der Beratung und insbesondere zum Schutz der Ratsuchenden vor Falschberatung garantieren die Träger der Beratungsstellen in Übereinstimmung mit der „Richtlinie zur Förderung von Schuldner-/Verbraucherinsolvenzberatungsstellen in Mecklenburg- Vorpommern“ und der „Verordnung über die Anerkennung geeigneter Stellen im Verbraucherinsolvenzverfahren- InsAnerkVO M-V vom 24.8.2000“ mindestens folgende Standards:

Strukturmerkmale	Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<p>Fachkräfte und deren Fortbildung</p> <p>Beratungsfachkräfte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Die Beratungsfachkräfte erfüllen mindestens die personellen Voraussetzungen nach InsAnerkVO M-V und Insolvenzordnungsausführungsgesetz in der jeweils gültigen Fassung - In der Einrichtung sind mindestens zwei Beratungsfachkräfte mit einer regelmäßigen Arbeitszeit von zusammen mindestens 60 Stunden pro Woche tätig - Die Beratungsfachkräfte verfügen über mindestens eine Ausbildung als <ul style="list-style-type: none"> o Diplomsozialarbeiter/ o Diplomsozialpädagoge oder o Betriebswirt, Ökonom, Bank- oder Versicherungskaufmann oder o Rechtspfleger, bzw. gehobener Dienst in der Steuer- oder allgemeinen Verwaltung oder als o Gerichtsvollzieher zuzüglich einer anerkannten Fortbildung auf dem Gebiet der Schuldnerberatung inklusive der Verbraucherinsolvenzberatung von mindestens 150 Stunden und einer praktischen 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Träger der Beratungsstelle sichert eine größtmögliche Kontinuität bei der Leistungserbringung durch anerkannte Fachkräfte, die überwiegend unbefristete Arbeitsverträge haben - Der Träger sichert eine Personalverwaltung und fachliche Aufsicht, in der die Qualifikationsnachweise geführt werden. - Dem Träger liegen auch die Nachweise über die durchgeführten Zusatzqualifikationen, Fort- und Weiterbildungen vor

	<p>Erfahrung auf dem Gebiet der Schuldnerberatung von in der Regel zwei Jahren für mindestens die Hälfte der Beratungsfachkräfte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Für die Beratungsfachkräfte ist mindestens eine jährliche fachspezifische Fortbildung sichergestellt. Die Träger ermöglichen regelmäßige Supervisionsangebote und die Teilnahme an Facharbeitskreisen. - Die Träger der Beratungsstellen stellen die Hinzuziehung eines Angehörigen eines rechtsberatenden Berufes sicher, wenn in der Einrichtung keine Beratungsfachkraft mit der Befähigung zum Richteramt tätig ist. - Eine fachlich qualifizierte Fortbildung und Anleitung von noch nicht anerkannten Mitarbeitern in der Beratungsstelle wird gewährleistet. Dies gilt insbesondere für „Neueinsteiger“ in der Schuldnerberatung und für die Qualifizierung von Mitarbeitern im Verbraucherinsolvenzverfahren. 	
<p>Verwaltungsfachkräfte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Die Beratungsstellen verfügen über eine adäquate personelle Ausstattung mit Verwaltungsfachkräften gemäß der aktuellen Förderrichtlinie des Landes Mecklenburg-Vorpommern - Die Verwaltungskraft ist für die Ratsuchenden die primäre Kontaktstelle der Beratungsstelle. Sie verfügt daher über die erforderliche <ul style="list-style-type: none"> o Kriseneinschätzungskompetenz und o Organisationsfähigkeit - Für Verwaltungsfachkräfte ist mindestens eine jährliche fachspezifische Fortbildung sichergestellt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Verwaltungskraft ist eingebunden in die Verwaltung des Trägers.

<p>Sachliche, räumliche und organisatorische Bedingungen</p>			<p>Der Zugang zur Beratungsstelle ist einfach, formfrei, d.h. niedrigschwellig möglich. Folgende Mindestkriterien werden durch die Beratungsstellen erfüllt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Beratungsstelle ist für die Ratsuchenden im Einzugsbereich durch zentrale Lage gut erreichbar - es besteht eine Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel - ein behindertengerechter Zugang zur Beratung ist sichergestellt; bei Notwendigkeit werden Hausbesuche angeboten. - an mehreren Tagen in der Woche werden öffentliche Sprechstunden zu Zeiten angeboten, die auch von Berufstätigen in Anspruch genommen werden können - die Beratungsstelle ist von Montag bis Freitag telefonisch erreichbar - Anschriften und Sprechzeiten und/oder Öffnungszeiten werden regelmäßig in der örtlichen und regionalen Presse und über die Medien bekannt gegeben - Informationsschriften bzw. Flyer weisen auf das Beratungsangebot hin, welche in öffentlichen und kirchlichen Institutionen und bei anderen Beratungsdiensten und sozialen Einrichtungen ausliegen - die Beratungsstelle ist unter „Schuldnerberatungsstelle“ im Telefonbuch und bei der Telefonauskunft ausgewiesen 		<ul style="list-style-type: none"> - Hinweisschilder, Veröffentlichungen, Flyer, Plakate etc. sind gut lesbar und leicht verständlich und liegen in ausreichender Anzahl vor.
	<p>Zugang</p>				
	<p>Öffnungszeiten Sprechstunden</p>				

<p>Räumliche Ausstattung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zum Schutz der Vertraulichkeit ist mindestens ein separater Raum für Beratungsfachkraft bzw. ein Raum je Beratungsfachkraft für die Räume der Beratungsstelle besteht ein längerfristiger Mietvertrag - es ist ein Warteraum/ Wartebereich vorhanden - die Verwaltungskraft hat einen eigenen Raum - es gibt möglichst getrennte Toiletten für Ratsuchende und Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> - Für die Räumlichkeiten liegen Nutzungs- bzw. Mietverträge vor, sofern sie nicht Eigentum des Trägers sind.
<p>Technische Ausstattung/ Sachausstattung</p>	<p>Eine effiziente Beratungsarbeit wird durch folgende sächliche und technische Ausstattung unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - angemessene Büroausstattung - ein Arbeitsplatz für jeden Mitarbeiter - verschließbare Aktenschränke - für jeden Arbeitsplatz: Personalcomputer mit aktueller Beratungs-, Auswertungs- und Bürosoftware - Telefonanschluss mit möglichst mehreren Amtsleitungen und Anrufbeantworter - Faxanschluss und -gerät, Kopierer, Aktenvernichter - Internet- und E-Mail- Anschluss für jeden Mitarbeiter am persönlichen Arbeitsplatz - Aktuelle Gesetzestexte, Fachliteratur, Fachzeitschriften 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Träger plant die finanziellen Mittel so ein, dass alle benötigten Ausstattungen rechtzeitig und in guter Qualität vorhanden sind bzw. angeschafft oder ersetzt werden können.
<p>Kooperation und Vernetzung Die Beratungsstellen kooperieren mit anderen Fachdiensten und Beratungsstellen im Sinne eines ganzheitlichen Beratungsansatzes sowie zur Sicherung der Qualität der Beratungsarbeit und der Verbesserung der Lebenssituation Überschuldeter und mit dem Ziel der Vermeidung von Überschuldung und Minderung ihrer Folgen</p>	<p>Die Beratungsstellen bringen sich in Abstimmung mit ihren Trägern aktiv in fachspezifische und fachlich übergreifende Kooperationsformen ein bzw. moderieren diese. Solche sind z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - trägerinterne und trägerübergreifende fachspezifische Arbeitskreise - interdisziplinäre örtliche bzw. regionale Arbeitskreise - vorhandene regionale Netzwerke (z.B. Soziale Stadt, Lokale Bündnisse für Familien, ARGEN 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Träger der Beratungsstelle sichert die für die Kooperations- und Vernetzungsarbeit notwendigen Zeiresourcen.

	<p><i>und Kommunen)</i></p> <ul style="list-style-type: none">- soziale und sonstige (Beratungs-) Dienste und Angebote- die Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Mecklenburg-Vorpommern- sozial- und rechtspolitische Initiativen	
--	--	--

Ergebnisqualität

Soziale Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung hat die erforderliche Qualität wenn sie auf der Basis der bundes- und landesgesetzlichen Bestimmungen die Ziele der individuellen Beratung und Hilfe erreicht und dabei zielgerichtet, ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich erbracht wird.

Die Beratungsleistungen haben sich an den individuellen Bedarfen und den Wünschen der Rat- und Hilfesuchenden ausgerichtet. In jeder Phase des Hilfeprozesses wurden die Rat- und Hilfesuchenden einbezogen. Ihre Selbsthilferessourcen sind nachhaltig aktiviert.

Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen haben die Ressourcen des sozialen Umfeldes der Rat- und Hilfesuchenden einbezogen und als Synergieeffekt diese auch gestärkt.

Der Träger der Beratungsstelle fördert das Qualitätsbewusstsein innerhalb der Organisation. Das Qualitätsmanagement des Trägers wird beschrieben. Sein System wird zur Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Unterstützungsleistungen sowie zur Optimierung der Rahmenbedingungen genutzt. Das Qualitätsmanagement wird als dauerhafte Aufgabe innerhalb der Organisation (Träger und Beratungsstelle) verstanden.

Jeder Träger der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung verfügt über ein Leitbild, welches Aussagen über Aufgaben, Zweck, Menschenbild, Wertorientierung etc. der Beratungsstelle macht. Alle Mitarbeiter/innen kennen das Leitbild und die aus dem Leitbild abgeleitete Qualitätspolitik bzw. Qualitätsstrategie des Trägers.

Systematische Verbesserung der Qualität

Ziel der systematischen Qualitätsentwicklung ist es, mittels geeigneter Verfahren die Qualität der Leistungserbringung zu evaluieren und daraus Schlussfolgerungen für ihre kontinuierliche Weiterentwicklung zu treffen.

Der Träger der Beratungsstelle fördert das Qualitätsbewusstsein innerhalb ihrer Organisation und stellt die Umsetzung des Qualitätsmanagements sicher.

Verbindliche Nachweise werden termingerecht und sachlich korrekt erbracht. Der Träger stellt die regelmäßige Analyse der erhobenen Daten und die Ableitung geeigneter Verbesserungsmaßnahmen sicher.

Verbindliche Nachweise:

– Statistik der Beratungsstelle

Die Beratungsstellen der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung erfassen die vorgegebenen statistischen Daten sachgerecht (landeseinheitliche Statistik und/oder bundeseinheitliche Statistik) und stellen sie dem Sozialministerium Mecklenburg- Vorpommern und der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung M-V termingerecht zur Verfügung.

– Sachbericht

Der mit dem jährlichen Verwendungsnachweis gegenüber dem Sozialministerium M-V einzureichende Sachbericht wird entsprechend der inhaltlichen Vorgaben und den Anforderungen des Sozialministeriums erstellt und termingerecht eingereicht. Aus dem Sachbericht sollen vor allem wesentliche Entwicklungen in der Nachfrage und den Beratungsschwerpunkten deutlich werden, die die Grundlage bilden für evtl. notwendige Entscheidungen über die Struktur und Ausrichtung der Beratungslandschaft.

Interne und Externe Evaluationen:

- **Interne Evaluationen** zur Qualität der Beratungsprozesse und deren Ergebnisse sowie zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig durchgeführt.
- **Externe Evaluationen** können die internen Evaluationen durch eine unvoreingenommene Außensicht sinnvoll ergänzen.

Ziel der verschiedenen Formen der internen und externen Evaluation ist es, mittels einer Sammlung von Informationen, deren systematischer Analyse und qualifizierter Interpretation die Qualität von Ausschnitten der praktischen Arbeit zu überprüfen und ggf. daraus begründete Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

Interne Evaluationen werden durch die eigenen Fachkräfte selbst (Interne Selbstevaluation) oder untereinander (Interne Fremdevaluation) durchgeführt und möglichst in den Teams in einer offenen Atmosphäre ausgewertet. Externe Evaluatoren gehören nicht der eigenen Beratungsstelle oder dem eigenen Träger an (Fremdevaluation).

Instrumente der internen Evaluation:

– Qualitätszirkel

Qualitätszirkel sind innerbetriebliche, freiwillige Arbeitskreise, in denen interessierte Mitarbeiter/innen systematisch über Erfahrungsaustausch und Ideenfindung Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität entwerfen und nachfolgend zur Diskussion stellen.

– Kollegiale Beratung/ Hospitation

Kollegiale Beratungen oder Hospitationen sind effektive Formen gegenseitiger Unterstützung, bei der sich die Teilnehmer/innen zu Schlüsselthemen ihres Beratungsalltags fachkundig besprechen bzw. ihren Beratungsalltag beobachten, um Lösungen für schwierige Situationen mit Rat- und Hilfesuchenden zu entwerfen. Auf diese Weise können sie ihre beruflichen Probleme besser bewältigen und Handlungsmöglichkeiten erweitern.

Voraussetzung ist, dass ein entwicklungsoffenes Gesamtklima herrscht. Das Team sollte ohne größere interne Spannungen oder Konflikte sein. Andernfalls fehlt das notwendige Vertrauen, um die Probleme offen zu besprechen oder um hilfreiche Ideen zu entwerfen. Mindestens eine Fachkraft sollte über spezielle Kenntnisse zur kollegialen Beratung und Hospitation verfügen.

– **Fragebogen zur Prozessqualität** (*Muster siehe Anhang: „Fragebogen zur Zufriedenheit der Ratsuchenden“*)

Während des Beratungsprozesses sollte in sinnvollen Zeitabständen mit Hilfe eines Fragebogens bei den Rat- und Hilfesuchenden nachgefragt werden, ob sich die noch laufende Hilfe ausreichend am Bedarf der einzelnen Hilfesuchenden orientiert. Empfehlenswert ist, mindestens ½ jährlich alle erreichbaren Klienten gleichzeitig (innerhalb eines definierten Zeitrahmens) zu befragen.

Eine gewisse Subjektivität ist nicht auszuschließen, was aber die Relevanz der Ergebnisse wahrscheinlich nur unwesentlich beeinflusst.

Eine Auswertung ist entsprechend vorsichtig vorzunehmen. Bewertungen oder unzulässige Verallgemeinerungen sind nicht fachgerecht. Fragebögen lassen keine linearen Rückschlüsse hinsichtlich der Qualität der Beratungen zu; sie geben jedoch Anhaltspunkte für eine verbesserte Steuerung der Hilfe.

– **Fragebogen zur Ergebnisqualität** (*Muster siehe Anhang: „Fragebogen zur Zufriedenheit der Ratsuchenden“*)

Am Ende eines Beratungsprozesses sollte die Kundenzufriedenheit nachgefragt werden. Ergebnisqualität ist das, was letztendlich für den einzelnen Rat- und Hilfesuchenden als Ergebnis des Beratungs- und Unterstützungsprozesses nachgewiesen werden kann.

Eine anonyme Befragung ist hilfreich dafür, dass die Ratsuchenden den Prozess offen einschätzen. Das zu erwartende Ergebnis ist hinsichtlich des Ziels, die Qualität der Leistung zu steuern, wichtiger als eine namentliche Zuordnung der ausgefüllten Fragebögen.

Durch die Auswertung der Ergebnisfragebögen erhalten Beratungsstellen darüber hinaus die Möglichkeit, ihre eigenen Leistungen anhand einer Datenbasis zu dokumentieren und einzuordnen.

– **Fragebogen zur Mitarbeiterzufriedenheit** (*Muster siehe Anhang*)

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen ist ein wesentlicher Faktor für ihr Engagement und damit für die Leistungsfähigkeit der Beratungsstellen. In regelmäßigen Abständen (z.B. 1/2 jährlich) sollte die oberste Leitung der Beratungsstelle (Geschäftsführung des Trägers) eine anonyme Befragung initiieren, in der empfohlen wird, auch konkrete Vorstellungen für die Verbesserung der Arbeitsprozesse und Arbeitsbedingungen abzufragen.

Instrumente der externen Evaluation:


– **Kollegiale Beratung/ Hospitation von Externen**

Kollegiale Beratungen/ Hospitationen als externe Evaluationen werden mit den gleichen Zielstellungen, Inhalten und Methoden wie bei den internen Evaluationen durchgeführt; die Evaluatoren kommen aber von außen, also nicht aus der eigenen Beratungsstelle oder vom eigenen Träger. Externe Evaluationen sind immer Fremdevaluationen.

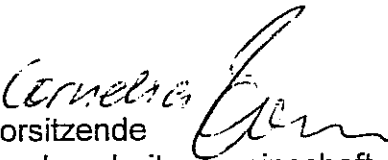
– **Externe Audits im Rahmen einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001ff.**

Wendet ein Träger das Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 ff. an, kann er das QM- System hinsichtlich seiner Wirksamkeit durch einen Auditor überprüfen und bei Erfolg auch zertifizieren lassen.

Schwerin, den 18.01.2007



Vorsitzender
LIGA der Spitzenverbände
der Freien Wohlfahrtspflege in M-V e.V.



Vorsitzende
Landesarbeitsgemeinschaft
Schuldnerberatung in M-V e.V.

Nachfragen richten Sie bitte an den Arbeitskreis Qualität in der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Mecklenburg- Vorpommern:

Silvia Sandmann
PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband,
Landesverband M-V e.V.
Wismarsche Str. 298
19055 Schwerin
Tel.: 0385/ 5922118
Fax: 0385/ 5922122
silvia.sandmann@paritaet-mv.de

Andreas Hampel
Caritasverband für das Erzbistum Berlin
e.V. Region Vorpommern
Bahnhofstraße 33a
18528 Bergen auf Rügen
Tel.: 03838 / 202868
Fax: 03838/ 202672
a.hampel@caritas-vorpommern.de

Ingrid Willhöft
AWO Landesverband M-V e.V.
Wismarsche Str. 183- 185
19053 Schwerin

Tel.: 0385/ 76160- 20
Fax: 0385/ 76160- 49
I.Willhoeft@awo-lv-mv.de

Anita Krüger
AWO Kreisverband Ludwigslust/
Hagenow e.V.
Seminarstraße 1a
19288 Ludwigslust
Tel.. 03874 / 620568
Fax: 03874/ 620569
Schuldnerberatung-AWOLWL@t-online.de

Anhänge:

- **Leistungskatalog der Schuldnerberatung**
(In Anlehnung an die Leistungskataloge Schuldnerberatung der Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatung der Verbände- AG SBV und des Evangelischen Fachverbandes für Schuldnerberatung Diakonisches Werk im Rheinland)
- *Musteranschreiben für den Fragebogen zur Kundenzufriedenheit*
- **Fragebogen zur Kundenzufriedenheit in der Schuldnerberatung**
- *Musteranschreiben für den Fragebogen zur Mitarbeiterzufriedenheit*
- **Fragebogen zur momentanen Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schuldnerberatungsstelle**

Leistungskatalog der Schuldnerberatung¹

(siehe: Prozess- Qualität- differenzierte Darstellung der Beratungsinhalte bei längerfristigen Beratungen)

A Basisberatung

- Information über die Arbeitsweise in der Schuldnerberatung
- Clearings- und Zugangsberatung, ggf. Vermittlung an andere Soziale Dienste
- Erheben der psychosozialen Situation
- Erfassung der persönlichen Daten, der familiären- und beruflichen Situation
- Erstellung einer Einnahmen/Ausgabenübersicht
- Erfassung der Gesamtverbindlichkeiten
- Reflexion der materiellen Konsequenzen und sozialen Folgen der Überschuldung in der aktuellen Lebenssituation
- Erfassung weiterer Probleme und Beurteilung der Auswirkungen auf die Schuldnerberatung
- Überprüfung der Notwendigkeit existenzsichernder Maßnahmen
- Erstellen einer ersten Arbeitshypothese zu den Ursachen der Überschuldung
- Klärung des Selbsthilfepotenzials des Schuldners/der Schuldnerin
- Information zu Möglichkeiten der Insolvenzordnung
- Beschreibung des Beratungszieles
- Absprachen zur Zusammenarbeit, Vereinbarung eines Beratungskontraktes

B Existenzsicherung

- Sicherstellung des notwendigen Lebensunterhaltes
- Haushalts- und Budgetberatung
- Sozialleistungsberatung
- Informationen zum Zwangsvollstreckungsrecht
- Überprüfung der Pfändungsfreibeträge und ggf. Unterstützung bei der Erhöhung des Pfändungsfreibetrages
- Beratung und Hilfestellung bei Kontopfändungen, Lohnabtretung und Aufrechnung
- Beratung zur Einnahmen- und Ausgabenoptimierung
- Hilfen zum Erhalt der Wohnung und bei vergleichbaren Notlagen
- Hilfen zur Erhaltung und Wiedererlangung des Arbeitsplatzes
- Verhinderung von Ersatzfreiheitsstrafen
- Erhalt des Girokontos und Hilfe bei der Einrichtung eines Girokontos

C Forderungsprüfung, Schuldnerschutz

- zusammenstellen, ordnen, aktualisieren der Schuldenunterlagen
- Überprüfung der Forderungen nach Grund und Höhe
- Hilfen zur Wahrnehmung der Schuldner- und Verbraucherrechte
- Erschließung anwaltlicher Vertretung und Unterstützung
- Mitwirkung bei der Beantragung von Beratungs- und Prozesskostenhilfe
- Versicherungsberatung
- Kreditberatung

¹ In Anlehnung an die Leistungskataloge Schuldnerberatung der Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatung der Verbände- AG SBV und des Evangelischen Fachverbandes für Schuldnerberatung Diakonisches Werk im Rheinland

D Psychosoziale Betreuung

- Klärung und Bewertung der individuellen Ursachen der Ver- und Überschuldung und des Konsumverhaltens
- Klärung des Anspruchsniveaus und der finanziellen Lebensplanung
- Erarbeiten von Handlungsalternativen zur Vermeidung erneuter Schuldenprobleme
- Befähigung zum Leben an der Pfändungsgrenze
- Klärung und Bearbeitung der im Zusammenhang mit Überschuldung stehenden Beziehungs- und Persönlichkeitsprobleme
- Motivationsarbeit
- Stärkung der Selbsthilfepotenziale
- Vermittlung zusätzlicher sozialer Beratungsangebote und Hilfen
- Teilnahme an Hilfeplangesprächen

E Regulierung und Entschuldung

- Erstellung und Umsetzung von Regulierungsplänen unter Beachtung folgender Aspekte:
 - Familieneinkommen und Unterhaltsverpflichtungen
 - Sicherung einzelner Forderungen
 - potenziell „rechtswidrige“ Forderungen (Teilforderungen), z.B. Zinsen, Kosten
 - frei verfügbare Eigenmittel bzw. Fremdmittel von Schuldner/in
- Führung von Verhandlungen mit Gläubigern zur Umsetzung des Regulierungsplanes
- in Ausnahmefällen Umsetzung des Regulierungsplanes durch Lohnverwaltung bzw. treuhänderische Abtretung
- Beantragung von Stiftungs- und/oder Fondsmitteln

F Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren

- Information zum Verbraucherinsolvenzverfahren (InsO) Voraussetzungen, Verfahrenskosten, Versagensgründe, vier Phasen des Ablaufs des Verbraucherinsolvenzverfahrens (außergerichtliche Einigung, gerichtliches Schuldenbereinigungsplanverfahren, Insolvenzverfahren, „Wohlverhaltensperiode“)
- Unterstützung bei der Forderungsaufstellung, Forderungsprüfung, Schuldnerschutz
- Unterstützung bei der Erstellung der Gläubiger- und Forderungsliste und des außergerichtlichen Regulierungsvorschlags
- Verhandlungen und Nachbesserungen zum Regulierungsvorschlag, Feststellen der Zustimmungquoten und Mitteilung an die Gläubiger
- Unterstützung beim Umsetzen der Regulierungsvereinbarung, den Abrechnungen an Gläubiger, Kooperation mit ggf. außergerichtlichem Treuhänder oder
- Antragserstellung mit allen erforderlichen Anlagen und Unterlagen incl. Bescheinigung gem. § 305 Abs. 1 Nr. 1 InsO
- Vertretung vor dem Insolvenzgericht
- Prüfung und Einlegung von Rechtsmitteln, bzw. Rücknahme der Anträge im Eröffnungsverfahren
- Nachbesserungen zum Schuldenbereinigungsplan, Antrag Zustimmungsersetzung
- Zusammenarbeit mit dem Treuhänder
- Prüfung und Widerspruch von Versagungsanträgen, Ausgenommene Forderungen
- Sicherung des Existenzminimums im gesamten Zeitablauf des Verfahrens
- Restschuldbefreiung, Rücknahme von Pfändungen, Kontofreigabe
- Prüfung Rückführung gestundete Verfahrenskosten

G Beratungsabschluss

- Abschlussgespräch unter Reflexion des Beratungsprozesses
- Beratungsabbruch bei fehlender Mitwirkung
- Mitteilung an Gläubiger/ Behörden
- Beratungsangebot bei zukünftig auftretenden Fragen und Problemen

Musteranschreiben für den Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

<<Kopfbogen der Beratungsstelle>>

<<Datum>>

Ihre Zufriedenheit ist unser Ziel!

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir wollen unsere Beratungsstelle auf den Prüfstand stellen und möchten wissen was gut ist und wo es noch Schwächen gibt.

Ziel ist, unsere Leistungen für Sie noch weiter zu verbessern. Um dieses Ziel erreichen zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen!

Wir bitten Sie herzlich, diesen Fragebogen auszufüllen.

Sie brauchen beim Ausfüllen Ihren Namen nicht angeben und auch keine anderen Angaben zu Ihrer Person machen. Sie brauchen auch nicht die Person benennen, durch die Sie beraten wurden. Es geht uns nur um die Erfassung der Fakten.

Falls Sie noch Fragen zum Ausfüllen des Fragebogens haben oder ein vertrauliches Gespräch zur Qualität unserer Arbeit wünschen, so können Sie sich vertrauensvoll an die/ den Qualitätsbeauftragte/n unserer Beratungsstelle Frau/ Herr..... oder deren Vertreter/in Frau/ Herr.....wenden.

Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

<<Name>>

<<Geschäftsführung des Trägers der Beratungsstelle>>

<<Kopfbogen>>

<<Datum>>

Fragebogen zur Kundenzufriedenheit in der Schuldnerberatung (Prozess- und Ergebnisfragebogen)

Zutreffendes bitte ankreuzen:

- am Beginn des Beratungsprozesses
- während des Beratungsprozesses
- am Ende des Beratungsprozesses

Bitte ankreuzen:	ja	eher ja	eher nein	nein	kann ich nicht beurteilen
War die Beratungsstelle gut zu finden und ist sie ausreichend ausgeschildert?					
Waren Sie mit dem Empfang/ Erstkontakt (z.B. ersten Telefonkontakt) zufrieden?					
Sind die räumlichen Bedingungen in der Beratungsstelle ansprechend?					
War ihre Beraterin/ ihr Berater freundlich?					
Zeigte die Beraterin/ der Berater Einfühlungsvermögen für ihre Situation?					
Wurden Ihnen ihre Fragen verständlich beantwortet?					
Fühlten Sie sich während des Beratungsprozesses über den aktuellen Stand der Dinge gut informiert?					
Konnten Sie mit der Beraterin/ dem Berater offen reden?					
Fühlten Sie ihr Anliegen von der Beraterin/ dem Berater diskret behandelt?					
Konnten Sie den Beratungsprozess mitgestalten/ beeinflussen?					

Konnten Sie die Aufgabenverteilung mitgestalten beeinflussen?				
War die Beratungsdauer (die Anzahl der Gespräche) angemessen?				
Erlebten Sie die Beratung für sich insgesamt hilfreich? Gegebenenfalls Anmerkungen dazu:				
Können Sie durch die Beratung mit ihrer Situation besser umgehen?				
Wurden sie angeregt, neue Sichtweisen zu entwickeln?				
Würden Sie unsere Beratungsstelle weiter empfehlen?				
Was Sie uns noch mitteilen woll(t)en:				

Vielen Dank für Ihre Mühe!

Musteranschreiben für den Fragebogen zur Mitarbeiterzufriedenheit

<<Kopfbogen der Beratungsstelle>>

<<Datum>>

Ihre Zufriedenheit und Ihr Engagement sind uns wichtig!
Sie sind die Basis für unsere qualifizierte Arbeit!

Zum: „Fragebogen zur momentanen Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter in der Schuldnerberatungsstelle“

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!

Im Rahmen des Qualitätsmanagements unseres Trägers möchten wir über den nachfolgenden Fragebogen von Ihnen erfahren, ob Sie mit Ihrer Arbeit und Ihren Arbeitsbedingungen zufrieden sind und welche Vorschläge Sie haben, diese zu verbessern.

Wir sind an Ihrer ehrlichen Meinung interessiert, denn unser gemeinsames Ziel ist es, die Ratsuchenden stets qualifiziert zu unterstützen.

Dazu brauchen wir Ihr Engagement! Nur wenn wir unsere Arbeit regelmäßig auf den Prüfstand stellen, schaffen wir gemeinsam die notwendigen Entwicklungsschritte.

Die Befragung ist anonym, Sie brauchen den Fragebogen nicht mit Ihrem Namen versehen. Bitte werfen Sie den Fragebogen, nachdem sie ihn ausgefüllt haben, in den dafür vorgesehenen Briefkasten.

Vielen Dank!

<<Geschäftsführung des Trägers>>

<< Leitung der Beratungsstelle>>

Fragebogen zur momentanen Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schuldnerberatungsstelle

Datum:

Das Arbeitsklima in unserem Team finde ich	sehr gut <input type="checkbox"/>
	gut <input type="checkbox"/>
	befriedigend <input type="checkbox"/>
	ausreichend <input type="checkbox"/>
	mangelhaft <input type="checkbox"/>

Vorschläge zur Verbesserung:

.....

.....

.....

Meine Arbeitsbedingungen finde ich insgesamt	sehr gut <input type="checkbox"/>
	gut <input type="checkbox"/>
	befriedigend <input type="checkbox"/>
	ausreichend <input type="checkbox"/>
	mangelhaft <input type="checkbox"/>

Vorschläge zur Verbesserung:

.....

.....

.....

Die Arbeitsorganisation in unserer Beratungsstelle ist aus meiner Sicht	optimal <input type="checkbox"/>
	gut <input type="checkbox"/>
	verbesserungswürdig <input type="checkbox"/>
	unbedingt zu verbessern <input type="checkbox"/>

Vorschläge zur Verbesserung:

.....

.....

.....

Ich gehe gern zur Arbeit:	trifft zu <input type="checkbox"/>
	trifft überwiegend zu <input type="checkbox"/>
	trifft teilweise zu <input type="checkbox"/>
	trifft nicht zu <input type="checkbox"/>

Vorschläge für Veränderungen:

.....

.....

.....