

Schuldnerberatung NRW – Leistungsbeschreibung und Qualitätskriterien

Die Entwicklung des Konsumentenkredits, Massenarbeitslosigkeit, stagnierende oder sinkende Realeinkommen führten in den achtziger Jahren des letzten Jahrhunderts zu einem rasanten Anwachsen von Überschuldung in der Bevölkerung.

Die Wohlfahrtsverbände, Kommunen und Verbraucherberatungen reagierten darauf mit dem Angebot der Schuldnerberatung. Seit Mitte der achtziger Jahre ist dieses Angebot in seinen Kernfunktionen vereinheitlicht und fixiert in den Konzeptionen und Rahmenordnungen der Verbände. In der heutigen Sozialgesetzgebung ist die Schuldnerberatung explizit in den § 16a SGB II und § 11 Abs. 5 SGB XII benannt. Im Rahmen der anerkannten Stelle wird ein großer Teil des Tätigkeitsbereichs in der Insolvenzordnung geregelt; in der Zivilprozessordnung wird ihr eine Funktion im Kontopfändungsschutz zugewiesen.

Ziel der Schuldnerberatung ist es, ver- und überschuldeten Menschen bei der Bewältigung ihrer sozialen und finanziellen Probleme zu helfen und ihnen wieder neue Lebensperspektiven zu vermitteln.

Mit dem Inkrafttreten der Insolvenzordnung 1999 wurde die Möglichkeit geschaffen, dass zahlungsunfähige Verbraucher Insolvenz anmelden und mit Hilfe des gerichtlichen Verfahrens Restschuldbefreiung erlangen können. Durch die Insolvenzordnung hat sich das Angebotsspektrum der Schuldnerberatung im Hinblick auf Sanierungsmaßnahmen erheblich erweitert. Hiermit kamen aber vielfältige zusätzliche Aufgaben auf die Schuldnerberatung zu, die es galt in die bisherige Beratungsarbeit zu integrieren.

Schuldner- und Insolvenzberatung ist eine soziale Dienstleistung, die in unterschiedlichen Formen angeboten wird. Die beratungsintensivste und damit wirksamste und nachhaltigste Form ist die soziale Schuldnerberatung. Neben der persönlichen Hilfe für ver- und überschuldete Menschen werden auch Präventionstätigkeiten zur Vermeidung von Überschuldung erbracht, wird Öffentlichkeitsarbeit geleistet und die Fachpolitik gestärkt.

I. Leistungsbeschreibung Schuldnerberatung LAG FW NRW

A. Einzelfallarbeit

1. Basisberatung (Anamnese, Problembeschreibung, Zielfindung)

- 1.1 Information über die Arbeitsweise der Schuldnerberatung
- 1.2 Erhebung der psychosozialen Situation

- 1.2.1 Erfassung der persönlichen Daten, der familiären und beruflichen Situation
- 1.2.2 Erstellung einer Einnahmen-/Ausgabenübersicht
- 1.2.3 Erfassung der Gesamtverbindlichkeiten
- 1.2.4 Reflexion der materiellen Konsequenzen und sozialen Folgen der Überschuldung in der aktuellen Lebenssituation
- 1.2.5 Erfassung weiterer Probleme und Beurteilung der Auswirkungen auf die Schuldnerberatung
- 1.3 Überprüfung der Notwendigkeit existenzsichernder Maßnahmen
- 1.4 Erstellen einer ersten Arbeitshypothese zu den Ursachen der Überschuldung
- 1.5 Klärung des Selbsthilfepotential der Schuldnerin/des Schuldners
- 1.6 Information zur Insolvenzordnung (InsO)
 - 1.6.1 Voraussetzungen, Verfahrenskosten, Versagungsgründe
 - 1.6.2 Phasen des Ablaufes des Verbraucherinsolvenzverfahrens
- 1.7 Beschreibung des Beratungszieles
- 1.8 Absprachen zur Zusammenarbeit, Vereinbarung eines Beratungskontraktes

2. Existenzsicherung

- 2.1 Sicherstellung des notwendigen Lebensunterhaltes
 - 2.1.1 Haushalts- und Budgetberatung
 - 2.1.2 Stärkung der finanziellen Alltagskompetenz
 - 2.1.3 Sozialleistungsberatung
 - 2.1.4 Informationen zum Zwangsvollstreckungsrecht und Pfändungsschutzkonto (P-Konto)
 - 2.1.5 Ausstellen von Bescheinigungen im Rahmen des Kontopfändungsschutzes
 - 2.1.6 Überprüfung der Pfändungsfreibeträge und ggf. Unterstützung bei der Erhöhung des Pfändungsfreibetrages

- 2.1.7 Beratung und Hilfestellungen bei Kontopfändungen, Lohnabtretung und Aufrechnung
- 2.1.8 Unterstützung bei der Reduzierung bzw. Einstellung nicht zwingend notwendiger Ausgaben
- 2.2 Hilfen zum Erhalt der Wohnung und bei vergleichbaren Notlagen
- 2.3 Hilfen zur Erhaltung und Wiedererlangung des Arbeitsplatzes
- 2.4 Verhinderung von Ersatzfreiheitsstrafen
- 2.5 Erhalt des Girokontos und Hilfe bei der Einrichtung eines Girokontos

3. Forderungsüberprüfung und Schuldnerschutz

- 3.1 Zusammenstellen, ordnen, aktualisieren der Schuldunterlagen
- 3.2 Überprüfung der Forderungen nach Grund und Höhe
- 3.3 Hilfen zur Wahrnehmung der Schuldner- und Verbraucherrechte
- 3.4 Erschließung anwaltlicher Vertretung und Unterstützung
- 3.5 Mitwirkung bei der Beantragung von Beratungs- und Prozesskostenhilfe
- 3.6 Versicherungsberatung
- 3.7 Kreditberatung

4. Psychosoziale Betreuung

- 4.1 Klärung und Bewertung der individuellen Ursachen der Ver- und Überschuldung und des Konsumverhaltens
- 4.2 Klärung des Anspruchsniveaus und der finanziellen Lebensplanung
- 4.3 Erarbeiten von Handlungsalternativen zur Vermeidung erneuter Schuldenprobleme
- 4.4 Befähigung zum Leben an der Pfändungsfreigrenze
- 4.5 Klärung und Bearbeitung der im Zusammenhang mit Überschuldung stehenden Beziehungs- und Persönlichkeitsprobleme

- 4.6 Motivationsarbeit
- 4.7 Stärkung der Selbsthilfepotentiale
- 4.8 Vermittlung zusätzlicher sozialer Beratungsangebote und Hilfen
- 4.9 Teilnahme an Hilfeplangesprächen

5. Regulierung und Entschuldung

- 5.1 Erstellung und Umsetzung von Regulierungsplänen unter Beachtung folgender Aspekte:
 - 5.1.1 Familieneinkommen und Unterhaltsverpflichtungen
 - 5.1.2 Sicherung einzelner Forderungen
 - 5.1.3 Potentiell „rechtswidrige“ Forderungen (Teilforderungen), z. B. Zinsen, Kosten
 - 5.1.4 Frei verfügbare Eigenmittel bzw. Fremdmittel von Schuldner/in
- 5.2 Führung von Verhandlungen mit Gläubiger zur Umsetzung des Regulierungsplanes
- 5.3 In Ausnahmefällen Umsetzung des Regulierungsplanes durch Lohnverwaltung bzw. treuhänderische Abtretung
- 5.4 Beantragung von Stiftungs- und Fondsmitteln

6. Verbraucherinsolvenzverfahren

- 6.1 Information über Ablauf und Bedingungen des Verfahrens (als Einzel- und/oder Gruppeninformation)
- 6.2 Prüfung der Voraussetzungen zur Erlangung einer Restschuldbefreiung im Einzelfall
- 6.3 Durchführung einer außergerichtlichen Einigung unter Berücksichtigung der Bedingungen des InsO-Verfahrens
- 6.4 Erstellung einer Bescheinigung beim Scheitern des außergerichtlichen Einigungsverfahrens

- 6.5 Hilfestellung bei der Antragstellung zur Eröffnung des Insolvenzverfahrens und des Restschuldbefreiungsverfahrens
- 6.6 Begleitung des/der Ratsuchenden im gerichtlichen Verfahren
- 6.7 Begleitung des/der Ratsuchenden in der „Wohlverhaltensperiode“

B. Strukturelle Arbeit

1. Informationsveranstaltungen

Themenspezifische Informationsveranstaltungen für Betroffene

2. Öffentlichkeitsarbeit

- 2.1 Darstellung der Situation Überschuldeter und der Arbeit der Schuldnerberatung in der Öffentlichkeit

3. Prävention zur Vermeidung von Überschuldung

- 3.1 Vorbeugende Verbraucheraufklärung, Schulung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, Entwicklung und Erstellung von Informationsmaterialien
- 3.2 Anregung von und Mitwirkung bei Aktivitäten zur Verbesserung der Lebenssituation Überschuldeter sowie zur Vermeidung von Überschuldung durch sozial- und rechtspolitische Initiativen

4. Kooperation, Vernetzung und Gremienarbeit

- 4.1 Fachliche Hilfestellung für andere Institutionen, Einrichtungen und Dienststellen, ohne die Klientinnen und Klienten selbst im Rahmen der Einzelfallarbeit zu betreuen
- 4.2 Vernetzung der Beratungsleistungen für Überschuldete
- 4.3 Politische Einflussnahme zur strukturellen und inhaltlichen Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes

C. Qualitätssicherung und Evaluation

1. Sicherung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität von Schuldnerberatungsstellen

2. Fortbildung/Supervision

- 2.1 Berufsbegleitende Anpassung der Fachlichkeit an neue Entwicklungen durch interne und externe Fortbildung
- 2.2 Kollegiale Beratung
- 2.3 Qualifizierte fachliche Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und/oder die Möglichkeit der Hospitation in bereits bestehenden Einrichtungen
- 2.4 Reflexion und Aufarbeitung der Wechselwirkungen zwischen Ratsuchenden, institutionellen Bedingungen und professionellem Handeln

3. Arbeitskreise, Arbeitstagen, Dienstbesprechungen

- 3.1 Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen Schuldnerberatern/-beraterinnen
- 3.2 Weiterentwicklung der fachlichen Arbeit
- 3.3 Austausch und Erstellung von Arbeitshilfen

4. Statistik, Dokumentation, Tätigkeitsberichte

- 4.1 Erstellen von Jahresberichten
- 4.2 Erfassung und Aufbereitung des statistischen Datenmaterials zur Dokumentation der sozialen Lage der Betroffenen und der eigenen Arbeit gegenüber Öffentlichkeit, Politik und Kostenträgern

II. Qualitätskriterien

Sicherung der Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität von Schuldner-/ Insolvenzberatungsstellen

1. Strukturqualität

Beratungsfachkräfte

- Qualifizierte Schuldnerberatung setzt grundlegende sozialarbeiterische, kaufmännische und rechtliche Fachkompetenzen voraus.

- Die Qualifikation der Beratungsfachkräfte sowie der Leitung in Insolvenzberatungsstellen ergibt sich nach der jeweils gültigen Fassung des Gesetzes zur Ausführung der Insolvenzordnung in Nordrhein-Westfalen.
- Für alle Beratungsfachkräfte ist mindestens eine jährliche fachspezifische Fortbildung sicherzustellen. Die Träger ermöglichen regelmäßige Supervisionsangebote und/oder Teilnahme an Facharbeitskreisen.
- In größeren Arbeitseinheiten finden regelmäßige Teambesprechungen statt.
- Die konzeptionellen Grundlagen und die entsprechenden Verantwortlichkeiten sind dokumentiert und in der Organisation bekannt.

Verwaltungsfachkräfte

- Die Beratungsstellen verfügen über eine adäquate, am jeweiligen Konzept orientierte personelle Ausstattung mit Verwaltungsfachkräften.
- Für die Verwaltungsfachkräfte ist die regelmäßige Teilnahme an fachspezifischen Fortbildungen zu ermöglichen.

Zugang zur Beratungsstelle

- Der Zugang zur Beratungsstelle ist für Ratsuchende aus dem Einzugsgebiet gut erreichbar und eine Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel sowie ein behindertengerechter Zugang sind sichergestellt.
- Die Beratungsstelle ist von Montag bis Freitag telefonisch erreichbar, öffentliche Sprechstunden werden zu bedarfsgerechten Zeiten (z.B. Berufstätige) angeboten.
- Die Zugangsvoraussetzungen (z.B. zur Terminvereinbarung/-wahrnehmung) sind für die Ratsuchenden transparent gestaltet.
- Die Stelle ist durch eine entsprechende Beschilderung gekennzeichnet und im Telefonbuch und der Telefonauskunft unter „Schuldnerberatung“ ausgewiesen.
- Anschriften und Öffnungszeiten sind in den örtlichen Medien bekannt gegeben, es sind Informationsschriften bzw. Flyer erstellt und in anderen Stellen ausgelegt.

Räumliche und technische Ausstattung

- Zum Schutz der Vertraulichkeit sind separate Beratungsräume sowie ein Warteraum/Wartebereich vorhanden.
- Eine angemessene Büroausstattung, ein Arbeitsplatz für jeden Mitarbeiter, verschließbare Aktenschränke, ein PC mit aktueller Software für jeden Arbeitsplatz, Telefonanschluss, Fax, Kopierer, Aktenvernichter, Internet- und E-mail-Anschluss pro Arbeitsplatz, aktuelle Gesetzestexte, Fachliteratur und Fachzeitschriften sind vorhanden.

Vernetzung und Kooperation

- Die Beratungsstellen bringen sich in fachspezifische und fachlich übergreifende Vernetzungs- und Kooperationsformen ein und initiieren solche bei Notwendigkeit.

2. Prozessqualität

- Bei telefonischen- oder E-Mail-Anfragen wird geklärt, ob akute Probleme bestehen, die sofort zu bearbeiten sind. In diesem Falle erfolgt ein Gespräch mit der Beratungsfachkraft. Ist diese nicht verfügbar, wird für sie eine Gesprächsnotiz erstellt.
- Besteht kein akuter Bedarf, wird ein Termin vergeben bzw. auf die Sprechstunde verwiesen.
- Die Wartezeit auf eine (Krisen-)Erstberatung sollte eine Woche nicht überschreiten.
- Im Falle einer Krise werden entsprechende Maßnahmen zu deren Überwindung eingeleitet. Bei Notwendigkeit wird auf die Inanspruchnahme anderer Fachberatungsdienste hingewiesen bzw. diese vermittelt. Bei Notwendigkeit wird nach Überwindung der Krise ein weiterführendes Beratungsangebot unterbreitet.
- Die Beratungsleistungen werden am gemeinsam festgestellten Bedarf der Ratsuchenden orientiert. Sie sind darauf ausgerichtet, die Selbsthilfepotenziale der Betroffenen zu aktivieren.
- Nach Analyse des Problems wird bei Kurzberatungen der notwendige Informations- und Hilfebedarf gegeben und Hilfsmittel zur Selbsthilfe angeboten.
- Die mit dem Verschuldungsproblem zusammenhängenden anderen sozialen Problemlagen werden erfasst und bei Bedarf werden entsprechend geeignete andere Hilfemaßnahmen eingeleitet.
- Der Beratungsprozess und die Hilfeplanungen werden personenbezogen fortlaufend dokumentiert. Die Dokumentation zum Beratungsabschluss umfasst mindestens den Anlass der Beendigung und das Ergebnis des Beratungs- und Hilfeprozesses.
- Neben der individuellen Beratungstätigkeit bieten die Beratungsstellen entsprechend ihrer Möglichkeiten auch präventive Maßnahmen an.

3. Ergebnisqualität

- Die Beratungsstellen stellen eine sachgerechte Erfassung der statistischen Daten sicher.
- Ein jährlich zu erstellender Sachbericht soll Entwicklungen in der Nachfrage und den Beratungsschwerpunkten verdeutlichen.
- Am Ende des Beratungsprozesses wird die Zufriedenheit des Ratsuchenden mit der Beratung dokumentiert.
- Dem Träger liegen Nachweise über die wahrgenommenen Fort- und Weiterbildungen vor.

Die Träger der Einrichtungen sind aufgefordert, die finanziellen, personellen und sachlichen Voraussetzungen zu schaffen und zu sichern, um diese Mindest-Standards erfüllen zu können.

Beschlossen vom Fachausschuss Schuldnerberatung in der Sitzung am 09.05.2012