

Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.

SCHRIFTENREIHE THEORIE UND PRAXIS

2007

Schuldner- und Insolvenzberatung

***Rahmenkonzeption
der Arbeiterwohlfahrt***



Impressum

Herausgeber: AWO Bundesverband e.V.
Verantwortlich: Rainer Brückers
Redaktion: Aus dem Arbeitskreis Schuldnerberatung der Geschäftsführerkonferenz: Petra Josy,
Anita Morhard, Friedrich Stephan, Wilfried Trapp, Michael Weinhold
Technische Redaktion: Christine May-Bous
Layout: Sabine Marx, Andernach

© AWO Bundesverband e.V. (Verlag)
Postfach 41 01 63, 53023 Bonn
Oppelner Str. 130, 53119 Bonn
Telefon: 02 28/6 68 50; Fax: 02 28/66 85 -209
Email: verlag@awobu.awo.org
<http://www.awo.org>

Neubearbeitung auf der Grundlage der ersten AWO Rahmenkonzeption Schuldnerberatung 1998

Bonn, September 2007

Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages oder Herausgebers.
Alle Rechte vorbehalten.

AWO Rahmenkonzeption

***Schuldner- und
Insolvenzberatung***

Schuldner- und Insolvenzberatung ist eine sozialpolitisch notwendige Aufgabe für den gesellschaftlichen Zusammenhalt

Sie bewirkt die soziale Integration ver- und überschuldeter Menschen und gibt ihnen neue Perspektiven

Schuldner- und Insolvenzberatung ist eine soziale Dienstleistung

Die Rahmenkonzeption beschreibt die Leitlinien und fachlichen Standards der Schuldner- und Insolvenzberatung innerhalb der AWO

Sie wird ergänzt durch das Qualitätsmanagement Handbuch, in dem die Normen zur Sicherung der Qualität der Schuldner- und Insolvenzberatung vorgestellt werden sowie durch die in der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) erarbeitete Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung für Schuldner- und Insolvenzberater/-innen

	Seite
1 Anlass und Ziele dieser Konzeption	5
2 Überschuldung – soziale Problematik und Beratungsbedarf	6
3 Ziele und Aufgaben in der Schuldner- und Insolvenzberatung	6
4 Einzelfallarbeit als soziale Dienstleistung in der Schuldner- und Insolvenzberatung	7
4.1 Personenbezogene Dienstleistungen	7
4.1.1 Beratung	7
4.1.2 Information	7
4.2 Sachbezogene Dienstleistungen	7
4.2.1 Vermittlung	7
4.2.2 Verwaltung	8
4.3 Fallbezogene Arbeit – Methode der Schuldner- und Insolvenzberatung	8
4.4 Beratungsgrundsätze in der Schuldner- und Insolvenzberatung	9
4.5 Beratungs- und Arbeitsformen	10
4.6 Kooperation und Vernetzung im Zusammenhang mit Fallberatung	10
5 Vorbeugende Arbeit (Prävention)	10
6 Anforderungsprofil an eine AWO Schuldner- und Insolvenzberatung	11
6.1 Personal und Sachausstattung	11
6.2 Qualifikation der Mitarbeiter/-innen in der Beratung	12
6.3 Qualitätssicherung	12
6.3.1 Fort- und Weiterbildung	12
6.3.2 Supervision	13
6.3.3 Dokumentation und Statistik	13
6.4 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	13
6.5 Finanzierung	14
7 Gesetzliche Grundlagen des Beratungsanspruchs	14
8 Sozialpolitische Forderungen und Perspektiven	15

1 Anlass und Ziele dieser Konzeption

Anlass

Die veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen, die gemeinsame Entwicklung einer Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung für Schuldner- und Insolvenzberater/innen in der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) haben auch eine Überarbeitung der Rahmenkonzeption der AWO erforderlich gemacht.

Ziele

Die Rahmenkonzeption dient

- als Leitlinie für die Arbeit der AWO-Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen
- den AWO-Trägern, Zuschussgebern und weiteren fachlich Interessierten als Information über das Arbeitsfeld Schuldner- und Insolvenzberatung in der Arbeiterwohlfahrt
- als Argumentationshilfe für die Finanzierung von Schuldner- und Insolvenzberatung
- als Grundlage für die Erstellung eines Qualitätsmanagement Handbuchs zur Schuldner- und Insolvenzberatung in der AWO.

Die Rahmenkonzeption beschreibt

- die fachlichen Standards für das Arbeitsfeld der Schuldner- und Insolvenzberatung innerhalb der AWO
- methodische und inhaltliche Eckpunkte zur Beratung und Prävention und zum Anforderungsprofil einer Beratungsstelle
- den gesetzlichen Beratungsanspruch und sozialpolitische Forderungen.

Schuldner- und Insolvenzberatung in der AWO

Die AWO engagiert sich seit Mitte der 80er Jahre im Bereich der Schuldner- und Insolvenzberatung. Sie ist Trägerin von derzeit über 100 Beratungsstellen.

Die AWO versteht Schuldner- und Insolvenzberatung als soziale Dienstleistung, welche sich am Leitbild der Arbeiterwohlfahrt orientiert. Sie engagiert sich in diesem Arbeitsfeld, um den von Schulden betroffenen Menschen ganzheitlich und qualifiziert zu helfen.

Überschuldung als gesellschaftliches Problem

Überschuldung als Folge einer zunehmenden Verschuldung privater Haushalte ist zu einem weit verbreiteten persönlichen und damit auch gesellschaftlichen Problem geworden. Ausgrenzung und Verarmung sind häufig die Folge von Überschuldung.

Schuldner- und Insolvenzberatung soll aus Sicht der AWO der wirtschaftlichen Rehabilitierung und Integration von ver- und überschuldeten Einzelpersonen und Haushalten dienen.

Zur Vermeidung von Überschuldung ist verstärkt die Prävention bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf- und auszubauen.

Qualität

Anspruch der AWO ist, Qualität, Effizienz und Stellenwert ihrer Schuldner- und Insolvenzberatungsangebote zu sichern und auszubauen. Zur Qualitätssicherung hat die AWO für das Arbeitsfeld Schuldner- und Insolvenzberatung ergänzend zur Rahmenkonzeption ein Qualitätsmanagement Handbuch entwickelt.

2 Überschuldung – soziale Problematik und Beratungsbedarf

In modernen Gesellschaften ist der Kredit wesentlicher Bestandteil des Wirtschaftens der Privathaushalte geworden. Verschuldung wird somit zum Normalfall in einer Konsumgesellschaft, in der alles leicht erreichbar scheint. Viel zu wenig Gelegenheit besteht in Schule und Bildungseinrichtungen, einen adäquaten Umgang mit Geld und die in unserer Gesellschaft erforderliche finanzielle Bildung zu erlangen.

In einer Kreditgesellschaft ist der arm, der kreditunwürdig ist. Kreditwürdigkeit versperrt den Zugang bzw. fördert den Ausschluss aus dem Finanzdienstleistungsmarkt. Dies führt oftmals zum Verlust von Konten oder Karten, aber auch eines Telefonanschlusses.

Überschuldung ist immer dann anzunehmen, wenn trotz Reduzierung des Lebensstils der Einkommensrest nach Abzug der Lebenshaltungskosten nicht zur fristgerechten Schuldentilgung ausreicht (GP Forschungsgruppe München, Dr. Korczak, 2004).

Soziale und persönliche Krisen fördern den Übergang von der Ver- zur Überschuldung. Zentrale Auslöser und Ursachen hierfür sind u. a. Arbeitslosigkeit, Krankheit, Scheidung und Trennung, Armut, Tod eines Partners oder die Aufgabe einer selbständigen Tätigkeit. Das Schuldenkarussell dreht sich immer schneller. Damit einher geht ein stetiger wirtschaftlicher und sozialer Abstieg, der den Betroffenen die Sicherung des Arbeitsplatzes bzw. das Finden einer neuen Arbeitsstelle erschwert. Zudem hat Überschuldung oft sehr weitgehende psychosoziale Belastungen für den Einzelnen und seine Familie zur Folge.

Strukturelle Ursachen führen zu Arbeitslosigkeit oder Niedrigeinkommen und sind mitverantwortlich für die Verarmung und Überschuldung immer breiterer Bevölkerungsschichten. Überschuldung ist somit auch gesellschaftspolitisch bedingt und keineswegs nur individuell verursacht. Aber auch Auswirkungen und Praxis des Finanzdienstleistungsmarktes, wie z. B. die Herabsetzung von Kreditschwellen und die Mitverpflichtung Dritter sind strukturelle Mitverursacher von Überschuldungssituationen.

Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass viele Menschen ohne qualifizierte Hilfe nicht in der Lage sind, eine Lösung für ihre Überschuldungsprobleme zu finden. Ihnen und ihren Familien droht das wirtschaftliche und soziale Abseits. Schuldner- und Insolvenzberatung begegnet dieser sozialpolitischen Herausforderung und trägt zur Verhinderung beziehungsweise Milderung der Folgen und der Folgekosten bei. Damit leistet sie einen Beitrag zur Kostenbegrenzung und zum sozialen Frieden in unserer Gesellschaft.

Der Beratungsbedarf für die ca. 3,1 Millionen überschuldeten Haushalte in 2002 ist in der Bundesrepublik nur für ca. 12 % der Haushalte gedeckt (GP Forschungsgruppe München, Dr. Korczak 2002). Umso dringlicher ist, ein flächendeckendes und bedarfsgerechtes Netz von spezialisierten Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen in der Bundesrepublik unter Berücksichtigung sozialer und infrastruktureller Besonderheiten auszubauen.

3 Ziele und Aufgaben von Schuldner- und Insolvenzberatung

Schuldner- und Insolvenzberatung hat das Ziel, ver- und überschuldeten Familien und Einzelpersonen bei der Bewältigung ihrer sozialen und finanziellen Probleme zu helfen und ihnen wieder neue Lebensperspektiven zu vermitteln. Schuldner- und Insolvenzberatung umfasst Einzelfallarbeit zur Verhinderung von Überschuldung und tritt als Lobby der Betroffenen für die Verbesserung ihrer Lebenslagen ein. Folgende Ziele werden dabei verfolgt:

- Sicherung des Existenzminimums (Existenzsicherung)
- Schutz des Schuldners vor unberechtigten Ansprüchen (Schuldnerschutz)
- Stabilisierung der psycho-sozialen Situation
- Stärkung des Selbsthilfepotenzials
- Befähigung zu eigenständiger Lebensplanung
- Befähigung zum Leben an der Pfändungsfreigrenze und
- Befreiung von den Schulden (Entschuldung)
- Förderung der Teilhabe und sozialen Integration

- Mobilisierung aller relevanten Akteure für die Bekämpfung der Schuldenproblematik
- Vernetzung und Einbindung der Schuldnerberatung in den Sozialraum

4 Einzelfallberatung als soziale Dienstleistung in der Schuldner- und Insolvenzberatung

Hier sind folgende Aufgabenbereiche zu nennen:

- Beratung und Information
- Schuldnerschutz
- psycho-soziale Hilfestellung
- Hilfen zur Überwindung der materiellen Notlage (Entschuldung)

4.1 personenbezogene Dienstleistungen

In der Schuldner- und Insolvenzberatung steht die personenbezogene Dienstleistung im Zentrum des beruflichen Handelns. Die auf die Person der Ratsuchenden bezogene Dienstleistung ist in Beratung und Information zu unterteilen.

4.1.1 Beratung

Unter Beratung wird ein dialogischer, auf Verständigung angelegter Interaktionsprozess zwischen Ratsuchenden und Berater/-innen verstanden, die Berater/-innen sind bestrebt, die Ratsuchenden in ihrer speziellen Lebenssituation zu verstehen und ihr Potenzial an Deutungs- und Handlungsmustern zu erweitern.

Ausgehend von der Analyse der Lebenssituation, den Problemlagen und Erwartungen der Ratsuchenden entwickeln die Berater/-innen gemeinsam mit den Ratsuchenden Vorschläge zur Lösung und zum persönlichen Umgang mit den bestehenden Schwierigkeiten.

4.1.2 Information

Die Informationsvermittlung ist neben der Beratung die zweite wichtige personenbezogene Dienstleistung in der Schuldner- und Insolvenzberatung. Die Dienstleistung „Information“ ist besonders geeignet für die Ratsuchenden, die auf ausreichende eigene Deutungs- und Handlungsmuster zurückgreifen können. Mit der Information werden diese Ratsuchenden in die Lage versetzt, Fragen zu stellen und Antworten in die eigene Lebenspraxis zu übertragen. Die Informationsvermittlung ist somit Bestandteil der Schuldner- und Insolvenzberatung. Beispielhaft sei hier z. B. die Information über das Insolvenzverfahren zu nennen.

4.2 sachbezogene Dienstleistungen

Die sachbezogenen Dienstleistungen sind als beratungsergänzende Dienstleistungen zu verstehen. Sie beinhalten die auf Vermittlung und Verwaltung ausgerichteten Tätigkeiten, die sich im Rahmen der Beratungsarbeit ergeben.

4.2.1 Vermittlung (Verhandlung mit Dritten)

Je nach Konstellation des Einzelfalles und der Problemlage setzen sich die Schuldner- und Insolvenzberater/-innen im Laufe des Hilfeprozesses für oder mit den Ratsuchenden mit Dritten in Verbindung und werden vermittelnd tätig.

Vermittelnde Tätigkeit versteht sich als eine Möglichkeit der einvernehmlichen Regelung strittiger Fragen und Probleme, als Technik zur friedlichen Beilegung von Konflikten. Im Rahmen der Vermittlungstätigkeiten klären die Schuldner- und Insolvenzberater/-innen mit Dritten ab, teilen mit, erfragen, schlagen vor, vergleichen, vereinbaren.

Über die Vermittlungstätigkeit hinaus werden die Schuldner- und Insolvenzberater/-innen im gerichtlichen Schuldenbereinigungsplan- und Insolvenzverfahren, als Vertreter/-innen der Ratsuchenden tätig.

4.2.2 Verwaltung

Verwaltende Tätigkeiten im Rahmen der sachbezogenen Dienstleistung sind alle Vorgänge, die nicht der Beratung, Information oder der Vermittlung zuzuordnen sind. Hierzu gehören z. B.

- Zusammenstellung und Aktualisierung von Unterlagen
- Prüfung und Berechnung von Forderungen
- Erschließung von Ansprüchen
- Entwicklung von Strategien zum weiteren Vorgehen
- Kalkulation von Rückzahlungsplänen
- Kontrolle von Zahlungsein- und -ausgängen
- Dokumentation des Beratungsverlaufs und Statistik

4.3 Fallbezogene Arbeit – Methode der Schuldner- und Insolvenzberatung

Im Mittelpunkt der fallbezogenen Arbeit stehen die Ratsuchenden. Dies bedeutet, dass ein mit den Ratsuchenden im Dialog gefundener Konsens die Grundlage für die Umsetzung von Lösungsstrategien ist, die auf der Basis der jeweiligen Lebenssituation und den erkannten Sachproblemen entwickelt worden sind.

Die fallbezogene Arbeit umfasst sowohl die personen- als auch die sie begleitenden sachbezogenen Dienstleistungen. Die Gewichtung der einzelnen Dienstleistungen richtet sich nach dem Einzelfall und den Zielsetzungen.

Bevor Strategien erarbeitet und einzelne Maßnahmen eingeleitet werden, muss zwischen Berater/-innen und Ratsuchenden in der Schuldner- und Insolvenzberatung ein tragfähiger Konsens über gemeinsame Ziele erarbeitet werden.

Zielsetzungen der fallbezogenen Arbeit sind

- Existenzsicherung
- Schuldnerschutz
- Psycho-soziale Hilfen
- Hilfen zur Überwindung der materiellen Notlage (z. B. Entschuldung)

Der Bereich **Existenzsicherung** 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 Hilfe** 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. Auch hier kann im aktuellen Fall eine Krisenintervention notwendig werden z. B. bei suizidgefährdeten Menschen.

Die **Hilfen zur Überwindung einer materiellen Notlage** haben das Ziel, die Schuldner/-innen zu entschulden. Die Entschuldung kann z. B. im Rahmen eines außergerichtlichen Schuldenbereinigungsplans oder auch im Rahmen eines Insolvenzverfahrens erfolgen.

4.4 Beratungsgrundsätze

Ausgehend von dem Grundwert der Solidarität richtet sich Schuldner- und Insolvenzberatung an Menschen, die durch Überschuldung in Not geraten sind.

Bedingung für erfolgreiche Schuldner- und Insolvenzberatung ist die beiderseitige Bereitschaft zur konstruktiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit. Die Ratsuchenden werden – nach dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe – aktiv in den Hilfeprozess einbezogen, um langfristig in der Lage zu sein, ihre materielle und soziale Situation selbstständig zu regeln.

Zu den Grundsätzen von Schuldner- und Insolvenzberatung gehören:

- Freiwilligkeit
- Eigenverantwortlichkeit
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Verschwiegenheit
- Ganzheitlichkeit
- Nachvollziehbarkeit
- Fachliche Unabhängigkeit

Freiwilligkeit schließt eine Zwangsberatung oder die Verknüpfung anderer Leistungen mit der Inanspruchnahme von Schuldner- und Insolvenzberatung aus. Deshalb muss das Beratungsangebot auf der freiwilligen Nachfrage der Ratsuchenden beruhen. Auch eine zwangsweise Vermittlung in die Schuldner- und Insolvenzberatung (z. B. durch die ARGE) kann sich daher nur auf die Erstberatung beziehen. Eine fortführende Beratung muss von der Mitwirkung der Ratsuchenden abhängig gemacht werden.

Eigenverantwortlichkeit der Ratsuchenden ist zu wahren und zu entwickeln. Die Berater/-innen achten die lebenspraktische Autonomie der Ratsuchenden und versuchen ihre Selbsthilfepotenziale zu entwickeln und zu stärken (**Hilfe zur Selbsthilfe**).

Grundlage jeder Beratung ist die **Verschwiegenheit**. Sie ist die Basis, auf welcher die Ratsuchenden Vertrauen entwickeln können und Voraussetzung für die erforderliche Offenheit und Transparenz in der Beratung.

Die Schuldner- und Insolvenzberater/-innen berücksichtigen bei der Deutung und Bearbeitung des Problems neben juristischen und ökonomischen auch psychische, familiäre und soziale Zusammenhänge (**Ganzheitlichkeit**).

Das Vorgehen der Berater/-innen muss **nachvollziehbar** sein und sollte sich auf dem Stand der (wissenschaftlichen) Entwicklung des jeweiligen Fachgebietes bewegen (z. B. hinsichtlich Beratungsmethodik oder Entwicklung der Rechtsprechung).

Fachliche Unabhängigkeit: Die Schuldner- und Insolvenzberater/-innen sind im Rahmen der fallbezogenen Hilfe fachlich unabhängig. Der Autonomie der Ratsuchenden auf der einen Seite muss die der Berater/-innen auf der anderen entsprechen, soll die Beratung einen konstruktiven Verlauf und ein wirksames Ergebnis zeigen. Wege und Ziele möglicher Veränderung entscheiden die Ratsuchenden innerhalb des Unterstützungsprozesses, den die Berater/-innen auf der Basis bestehenden Rechts und dem Stand der relevanten Fachdisziplinen vorbereiten, gestalten und vorantreiben. Die Grundlage ihres Vorgehens bildet ihr Fachwissen, ihr offenes, authentisches Auftreten und ihr anerkannter Sachverstand.

4.5 Beratungs- und Arbeitsformen

Die Einzelfallhilfe erfolgt standardmäßig im Rahmen persönlicher Beratungsgespräche. Darüber hinaus kann sie auch über das Telefon oder über das Internet als Onlineberatung erfolgen. Der Umfang der Beratung orientiert sich am Einzelfall und den Ressourcen der Ratsuchenden. Zu unterscheiden ist zwischen Kurz- oder Einmalberatungen (Basisberatung) und längerfristigen Beratungs- und Betreuungsformen.

Darüber hinaus kann die Einzelfallhilfe auch im Rahmen von gruppenbezogener Arbeit (z. B. im Rahmen des außergerichtlichen Schuldenbereinigungsplans) erfolgen.

4.6 Kooperation und Vernetzung im Zusammenhang mit Fallberatung

Die Schuldner- und Insolvenzberatung arbeitet vor Ort eng mit Verbänden, Organisationen, kommunalen und nicht-kommunalen sozialen Diensten zusammen, um auftretende Probleme ratsuchender Bürger und Bürgerinnen ggf. durch deren Mithilfe beheben zu können.

Die AWO Schuldner- und Insolvenzberatung beteiligt sich an örtlichen und regionalen Arbeitskreisen mit dem Ziel, die Arbeit der Schuldner- und Insolvenzberatungen zu vernetzen, zu effektivieren, zu einem fachlichen Austausch auch mit Beratungsstellen anderer Träger zu kommen sowie gemeinsame Interessen politisch zu vertreten.

5 Vorbeugende Arbeit (Prävention)

Prävention ist ein wichtiger Bestandteil der AWO-Schuldner- und Insolvenzberatung und als Querschnittsaufgabe anzusehen.

In der Einzelberatung hat vorbeugende Arbeit das Ziel, weitere Verschuldung des Ratsuchenden zu vermeiden. Beispielhaft sei hier die Haushaltsplanung und die Überprüfung des Ausgabeverhaltens genannt.

Als strukturbezogene Dienstleistung hat sie die Aufgabe über Ver- und Überschuldungsmechanismen aufzuklären. Hierzu gehört Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit.

Ziele der vorbeugenden Arbeit sind u. a.

- Beratung zur Vermeidung finanzieller Notsituationen
- kritische Reflexion von Finanzdienstleistungsangeboten
- Aufklärung über Sozialleistungs- und Rechtsansprüche
- Sensibilisierung für einen bewussten Umgang mit den eigenen Konsumwünschen
- Befähigung zur langfristigen Haushaltsplanung sowie
- Förderung des Fachwissens von Multiplikatoren/-innen

Untersuchungen zur privaten Überschuldung belegen, dass der Einstieg in die Verschuldung bereits im Jugendalter beginnt. Zu den wichtigsten Zielgruppen der Aufklärungsarbeit gehören deshalb Jugendliche, junge Erwachsene und andere Personen in prekären Lebenssituationen.

Präventionsmaßnahmen sind u. a.

- Zielgruppenorientierte Informationsvermittlung, z. B. an Schulen, in Einrichtungen der Jugendhilfe und der Berufs- und Familienbildung
- Zusammenarbeit und gemeinsame Aktionen mit Selbsthilfegruppen, Verbänden und Vereinen, Verbraucherberatungsstellen und sonstigen Institutionen
- Fort- und Weiterbildungsangebote für Multiplikatoren und Multiplikatorinnen (z. B. Lehrer und Lehrerinnen, Erzieher/-innen und Sozialarbeiter/-innen)
- Presse- und Medienarbeit

Die Präventionsmaßnahmen können direkt durch die Schuldnerberater/-innen oder in Zusammenarbeit mit Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe, von Schulen oder anderen Diensten und Einrichtungen initiiert und durchgeführt werden. In einem solchen Fall kann arbeitsteilig vorgegangen werden und sich das Fachwissen der Schuldnerberater/-innen sinnvoll ergänzen mit den pädagogischen Erfahrungen der Fachkräfte im Umgang mit den jeweiligen Zielgruppen.

6 Anforderungsprofil an eine AWO Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle

Bei der Einrichtung und Führung einer spezialisierten Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle innerhalb der Arbeiterwohlfahrt sind folgende Grundsätze und Anforderungen zu beachten:

- angemessene Personal- und Sachausstattung
- offenes Beratungsangebot
- fachliche Qualifikation der Berater/-innen
- multidisziplinäres Team
- Erreichbarkeit
- Qualitätssicherung

Im Weiteren sind die einzelnen Grundsätze näher ausgeführt.

6.1 Personal- und Sachausstattung

Aus fachlichen Gründen ist ein interdisziplinäres Team für eine spezialisierte Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle optimal, bestehend z. B. aus

- Dipl. Sozialpädagoge/-in oder Sozialarbeiter/-in
- Dipl. Betriebswirt/Betriebswirtin
- Jurist/Juristin
- Verwaltungsangestellte/Verwaltungsangestellter

Ist kein Volljurist in der Beratungsstelle beschäftigt, so muss aufgrund der Ausführungsgesetze der Länder zur Insolvenzordnung eine juristische Fachberatung durch einen Rechtsanwalt oder einen Volljuristen sichergestellt sein.

Mehrfach-Qualifikationen sind wünschenswert.

Eine interdisziplinäre Besetzung der Beratungsstelle ist anzustreben. Es sollte dabei auf einen gleichzeitigen und ausgewogenen Einsatz von Fachkräften aus dem sozialen, wirtschaftlichen und rechtlichen Bereich geachtet werden. Auf diese Weise wird ein optimaler fachlicher Austausch und eine fachübergreifende Zusammenarbeit gewährleistet, die in diesem Bereich dringend erforderlich ist.

Für eine qualitative Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle der AWO sind mindestens eine vollzeit- oder mehrere teilzeitbeschäftigte Fachkräfte im Umfang einer Vollzeitstelle zu empfehlen.

Damit die Beratungskräfte sich intensiv ihrer Beratungsarbeit widmen können, sollten entsprechende Verwaltungskapazitäten zur Verfügung stehen.

Um die Vertraulichkeit der Gespräche und die Anonymität der Ratsuchenden zu gewährleisten, sind adäquate Räumlichkeiten nötig. Darüber hinaus sind eine moderne und effiziente Büroausstattung sowie die für die Beratung notwendigen fachlichen Grundlagen (aktuelle Gesetzestexte) erforderlich

6.2 Qualifikation der Mitarbeiter/-innen in der Beratung

Eine qualifizierte Schuldner- und Insolvenzberatung im Rahmen der AWO setzt grundlegende sozialarbeiterische, kaufmännische und rechtliche Kenntnisse und Fachkompetenzen voraus, um dem Anspruch einer sozialen Dienstleistung und ganzheitlichen Wahrnehmung der Problemlagen der verschuldeten Menschen gerecht zu werden. Dazu gehören u. a.

- die Fähigkeit zur Analyse der persönlichen Situation und individuellen Schuldenentwicklung
- das Erkennen der sozial-, rechts- und verbraucherpolitischen Zusammenhänge von Ver- und Überschuldung sowie deren Bedeutung für den Einzelfall
- methodische Kenntnisse
- das Entwickeln von falladäquaten Zielen, Prioritäten und Lösungsschritten
- die Beherrschung von Gesprächsführungskennnissen
- Rechtskenntnisse, insbesondere auf den Gebieten des Bürgerlichen Rechts, des Zwangsvollstreckungs-, des Insolvenzrechts sowie des Sozial- und Verwaltungsrechts
- Kooperationsfähigkeit – mit Verbraucherberatung, Rechtsanwälten/-innen, anderen sozialen Beratungsstellen usw.
- die Fähigkeit zur eigenständigen Verhandlungsführung mit Gläubigern
- die Fähigkeit zu kritischer Selbstreflexion.

Darüber hinaus verfügen die Schuldner- und Insolvenzberater/-innen neben den beschriebenen Handlungskompetenzen über Wissen und Kenntnisse gesellschaftlicher, gesamtwirtschaftlicher Zusammenhänge und integrieren sie in ihren Arbeitsalltag. Sie beziehen aktuelle Forschungsergebnisse mit in ihr berufliches Handeln ein.

Eine so verstandene Schuldner- und Insolvenzberatung bedarf einer entsprechend angemessenen Qualifikation z. B.:

- eine abgeschlossene Hochschulausbildung in den Studiengängen Sozialarbeit/Sozialpädagogik/Soziale Arbeit, Sozialwissenschaften, Rechtswissenschaft, Wirtschaftswissenschaft und Ökotoxikologie oder eines vergleichbaren Studiengangs bzw. Hochschulausbildung zum gehobenen Justiz- und Verwaltungsdienst **und**
- eine mindestens zweijährige Berufserfahrung nach Abschluss der oben genannten Hochschulausbildung oder eine entsprechende Einarbeitung.

Der Qualifizierungsbedarf; der bereits in der Schuldner- und Insolvenzberatung tätigen Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnen sollte auf der Grundlage der Rahmenordnung für die Weiterbildung zum Schuldner- und Insolvenzberater/-in der Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) überprüft werden.

6.3 Qualitätssicherung

Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen formulieren Grundsätze, Standards und Prozesse der Qualitätssicherung unter Berücksichtigung des QM Handbuchs zur Schuldner- und Insolvenzberatung der AWO. Verantwortlich für die Initiierung, Einführung und laufende Optimierung der Qualitätssicherungsprozesse einer Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle ist der Träger bzw. die Leitung der Beratungsstelle.

Unter Qualität einer Leistung wird der Grad der Übereinstimmung zwischen den vereinbarten Zielen und den von der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle erbrachten Beratungsleistungen verstanden.

6.3.1 Fort- und Weiterbildung

Zur Sicherung der Qualität in der Beratungsarbeit ist die notwendige Qualifikation der Mitarbeiter/-innen sicherzustellen. Daher benötigen die Mitarbeiter/-innen

- Möglichkeiten zu interner und externer Fortbildung
- kollegialen fachlichen Austausch und
- für neue Mitarbeiter/-innen in der Schuldner- und Insolvenzberatung: qualifizierte fachliche Einarbeitung und/oder die Möglichkeit zur Hospitation in bereits bestehenden Einrichtungen.

Insbesondere sollte darauf geachtet werden, dass sich die Mitarbeiter/-innen aus unterschiedlichen Professionen in den jeweils anderen Fachrichtungen kontinuierlich berufsbegleitend fortbilden.

Als Grundlage für die Weiterbildung werden die Inhalte und Anforderungen, die in der Rahmenordnung für Weiterbildung der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände formuliert sind, empfohlen.

6.3.2 Supervision

Zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der fachlichen Arbeit ist Supervision ein geeignetes und bewährtes Instrument, um die Wechselwirkungen zwischen Ratsuchenden, institutionellen Bedingungen und professionellem Handeln zu reflektieren und zu bearbeiten (z. B.: Rollenfunktion und Auswirkungen eigener Wertmaßstäbe).

Qualifizierte Supervision basiert auf den Standards der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGS) .

6.3.3 Dokumentation und Statistik

Die jährliche Erstellung einer aussagekräftigen Beratungsstatistik ist ein wichtiges Instrument, um die Arbeit der Schuldner- und Insolvenzberatung insbesondere gegenüber Politik, Öffentlichkeit und Kostenträgern zu dokumentieren. Diese Statistik enthält Angaben zu den Ratsuchenden, Gläubigern, Beratungsangeboten und -tätigkeiten und kann dazu dienen,

- Kenntnisse über das Ausmaß und die quantitative Entwicklung der Überschuldung privater Haushalte zu gewinnen
- Informationen zur Sozialstruktur der von Überschuldung betroffenen Bevölkerungsgruppen zu geben
- Entwicklung und Stand von Finanzdienstleistungen und Gläubigerstrategien zu erfassen
- neue Anregungen für die Beratungsarbeit zu erhalten
- Argumentationshilfen für Bestand und weiteren Ausbau der Schuldner- und Insolvenzberatung, die Verbesserung der personellen und sachlichen Ausstattung sowie der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu gewinnen
- gesellschafts- und sozialpolitische Forderungen zu untermauern

Neben der Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften ist darauf zu achten, dass der Bearbeitungsaufwand für die einzelnen Beratungsstellen überschaubar bleibt.

6.4 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Schuldner- und Insolvenzberatung hat zu den Ursachen der privaten Überschuldung Stellung zu beziehen und die Öffentlichkeit für die Probleme der durch Überschuldung in soziale Not geratenen Menschen zu sensibilisieren. Private Überschuldung wird in der Gesellschaft noch weitgehend als persönliches Versagen diskriminiert. Die politischen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Ursachen werden häufig ausgeblendet. Dies gilt insbesondere für die Zusammenhänge zwischen Armut und Überschuldung.

Vor diesem Hintergrund kommen der Öffentlichkeitsarbeit folgende Aufgaben zu:

- Fragen des Verbraucherrechts und der Sozialpolitik zu thematisieren
- politische Alternativen aufzuzeigen
- durch Information präventiv zu wirken

- Stigmatisierung der Überschuldeten durch Aufklärung über die Ursachen zu verhindern
- die Praxis von örtlichen und überörtlichen Gläubigern bzw. Gläubigergruppen darzustellen
- die Notwendigkeit und den Bedarf an Schuldner- und Insolvenzberatung deutlich zu machen.

Selbstverständlich beinhaltet Öffentlichkeitsarbeit auch, die Betroffenen auf das Beratungsangebot hinzuweisen und fachliche Hinweise zur Selbsthilfe zu geben.

Als Zielgruppen für die Öffentlichkeitsarbeit kommen vor allem (Kommunal-)Politiker und Politikerinnen, Multiplikatoren und Multiplikatorinnen und (potenziell) Betroffene selbst in Frage.

6.5 Finanzierung

Mit der jeweiligen Kommune sollte ein Vertrag geschlossen werden, in dem zumindest der Umfang des Zuschusses – im Einklang mit der Konzeption der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle – in Höhe der ungedeckten Personal- und Sachkosten und die Laufzeit festgelegt werden. Datenschutz und die Freiwilligkeit der Beratung sollten vertraglich gewährleistet sein. Dies bedeutet u. a., dass die Entscheidungskompetenz über die Annahme eines Beratungsfalles nicht eingeschränkt werden darf.

In einigen Bundesländern werden pauschale Landeszuschüsse gewährt, die es zu erhalten und auszubauen gilt.

Bei leistungsbezogenen Abrechnungen ist darauf zu achten, dass für die erbrachten Leistungen angemessene Entgelte vereinbart werden. Die Entgelte müssen den in der Rahmenkonzeption aufgestellten Anforderungen gerecht werden.

Ziel ist, mit den erbrachten Leistungen und deren Vergütung, die Personal- und Sachkosten der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen abzudecken.

Beteiligung der Schuldner/-innen an den Kosten der Schuldner- und Insolvenzberatung sollte nur unter folgenden Aspekten erfolgen:

- Beratungsgebühren nur, wenn für die Art der Beratung bzw. Zielgruppe keine weitere öffentliche Förderung gezahlt wird
- Kostenbeteiligung für nicht gedeckte Aufwendungen, die im Rahmen eines Beratungsfalles entstehen. Hierunter fallen z. B. Kopier- und Druckkosten. Die Höhe der Kosten muss den Aufwendungen entsprechen
- Bei der Vertragsgestaltung ist darauf zu achten, ob die öffentliche Förderung Kostenfreiheit des Beratungsangebots als Fördervoraussetzung vorsieht bzw. ob durch eine Beteiligung des Schuldners an den Kosten die Gemeinnützigkeit gefährdet werden bzw. Umsatzsteuerpflicht entstehen könnte.

7 Rechtliche Grundlagen der Schuldner- und Insolvenzberatung

Schuldnerberatung ist eine staatliche Pflichtaufgabe und damit bedarfs- und flächendeckend als infrastrukturelle Leistung zu gewährleisten. Die Verantwortung hinsichtlich des Versorgungsgrades obliegt dabei letztlich abgeleitet aus dem Sozialstaatsgebot des Art. 20 GG den zuständigen sozial- und rechtsstaatlichen Organen und Körperschaften. Die Schuldner- und Insolvenzberater/-innen leisten zugleich einen wesentlichen Beitrag zur praktischen Konkretisierung sozialstaatlicher Verantwortung und erfüllen Aufgaben des Verbraucherschutzes.

Die AWO-Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen erbringen ihre Leistungen auf der Grundlage folgender derzeit geltender Gesetze:

- Sozialgesetzbuch II
- Sozialgesetzbuch XII
- Rechtsberatungsgesetz in Verbindung mit dem Steuerberatungsgesetz
- Insolvenzordnung in Verbindung mit den Ausführungsgesetzen zur Insolvenzordnung der Länder
- Kinder- und Jugendhilfegesetz/Sozialgesetzbuch VIII

8. Sozialpolitische Forderungen und Perspektiven

Langfristiges gesellschaftspolitisches Ziel muss die Beseitigung von strukturellen Ursachen der Überschuldung – wie Arbeitslosigkeit, Wohnungsnot und Einkommensarmut – sein. Um die derzeitige und sicherlich noch längere Zeit bestehende und gesellschaftlich folgenschwere Problematik der Überschuldung sozial abzufedern, sind ausreichende Kapazitäten der Schuldner- und Insolvenzberatung sowie verbesserte gesetzliche Regelungen erforderlich.

Dazu einige Vorschläge:

- Ausbau eines flächendeckenden und bedarfsgerechten Netzes von spezialisierten Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen
- Sicherung der dauerhaften Finanzierung der Schuldner- und Insolvenzberatung
- Erhalt und Ausbau der Landeszuschüsse
- Beteiligung der Gläubiger an den Kosten für die Schuldner- und Insolvenzberatung und Schuldenregulierung
- Umsetzung des von der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) erarbeiteten Berufsbildes in Verbindung mit einer Rahmenordnung zur Weiterbildung zum Schuldner- und Insolvenzberaters/in der Schuldner- und Insolvenzberatung in die Praxis
- Rechtliche Absicherung von Schuldner- und Insolvenzberatung im Rechtsdienstleistungsrecht
- Gesetzliche Verankerung eines Rechtsanspruchs auf Führung von Girokonten bei allen Kreditinstituten
- Einschränkung der Pfändbarkeit von Privatgirokonten
- Förderung der finanziellen Bildung in allen gesellschaftlichen Bereichen, insbesondere im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und in der Schule