



verbraucherzentrale

Sachsen

**Landesarbeitsgemeinschaft
Schuldnerberatung Sachsen e. V.**

Qualitätsstandards in der Verbraucherinsolvenzberatung in Sachsen

Erarbeitet durch die Arbeitsgruppe Qualität

Herr Besen	Diakonisches Werk Riesa-Großenhain gGmbH
Frau Fankhänel	Landesdirektion Sachsen
Frau Fiedler	LIGA der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Sachsen
Frau Günter	Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Sachsen e. V.
Herr Heinrich	AWO Sonnenstein gemeinnützige GmbH
Frau Hupke	Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
Frau Schwanbeck	AWO Vogtland Bereich Reichenbach e. V.
Herr Vollmer	Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
Frau Wagner	Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz

Inhaltsverzeichnis

1	Präambel	3
2	Leistungstypbeschreibung.....	4
3	Zielgruppen	4
3.1	Zielgruppen mit Beratungsbedarf	4
3.2	Zielgruppen für Prävention und Öffentlichkeitsarbeit	5
4	Zielstellungen der Verbraucherinsolvenzberatung.....	5
5	Leistungsinhalte der Verbraucherinsolvenzberatung	6
5.1	Inhalte der Beratungstätigkeit.....	6
5.2	Fallübergreifende Tätigkeit.....	8
6	Strukturqualität.....	8
7	Prozessqualität	9
7.1	Grundprinzipien der Beratungstätigkeit	9
7.2	Ausgestaltung der Beratungsabläufe	10
7.3	Ausgestaltung der fallübergreifenden Tätigkeiten.....	11
8	Ergebnisqualität	12
8.1	Beratungstätigkeit	12
8.2	Fallübergreifende Tätigkeit.....	13
9	Fortschreibung der Konzeption	13
10	Begriffsbestimmungen	13
11	Einbezogene Dokumente/Quellen.....	16

1 Präambel

Die Schuldnerberatung in Sachsen ist seit vielen Jahren ein anerkannt wichtiger und wirksamer Dienst zur Armutsbekämpfung und Armutsprävention sowie für die Wiedereingliederung der ratsuchenden Menschen in die Gesellschaft und dient somit der sozialen Stabilität.

Neben der „Sozialen Schuldnerberatung“ wurde im Jahre 1999 die „Verbraucherinsolvenzberatung“ als ein wichtiges Instrument der Schuldnerberatung eingeführt.

Voraussetzung für die Erreichung der beschriebenen Wirksamkeit ist eine professionell auf hohem qualitativem Niveau erbrachte Schuldnerberatung, die verlässlich und niederschwellig allen Ratsuchenden zur Verfügung steht.

Für die „Soziale Schuldnerberatung“ wurden fachliche Standards für den Freistaat Sachsen in Form eines Leistungstyps als Anlage zum Rahmenvertrag gemäß Paragraf 79 SGB XII vereinbart. Um zu gewährleisten, dass qualitative, ganzheitliche und nachhaltig wirkende Beratungsangebote ebenfalls uneingeschränkt landesweit in der Verbraucherinsolvenzberatung zur Anwendung gelangen, hat der Arbeitskreis „Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Verbraucherinsolvenzberatung im Freistaat Sachsen“ – bestehend aus maßgeblichen Akteuren der Verbraucherinsolvenzberatung und Sozialen Schuldnerberatung in Sachsen unter Leitung des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz – getagt und nachstehende Positionen einvernehmlich entwickelt. Durch die Zusammensetzung der Arbeitsgruppe ist die Einbeziehung der Erfahrungen in der Sozialen Schuldnerberatung gewährleistet.

Ziel war die Erarbeitung fachlicher Standards für die Leistungserbringung der geeigneten Stellen nach Paragraf 305 InsO. Dabei wurde die Systematik der Leistungstypbeschreibung gemäß Rahmenvertrag nach Paragraf 79 Abs. 1 SGB XII für den Freistaat Sachsen übernommen.

Soziale Schuldnerberatung und Verbraucherinsolvenzberatung werden in Sachsen in unterschiedlichen Angebotsstrukturen vorgehalten und unterliegen verschiedenen Finanzierungsverantwortlichkeiten.

Beide Beratungsangebote sind jedoch nicht losgelöst voneinander zu betrachten. Für eine gelingende Verbraucherinsolvenzberatung sind grundsätzlich bestimmte Leistungsinhalte und Verfahrensabläufe unabdingbar, die je nach Zugang bereits Bestandteil vorangegangener Beratung gewesen sein können oder im Rahmen der Verbraucherinsolvenzberatung erbracht werden. Dies führt zu einer gewissen Schnittmenge in den beschriebenen Leistungstypen „Soziale Schuldnerberatung“ und „Verbraucherinsolvenzberatung“.

Das vorliegende Papier formuliert Mindeststandards, die konzeptionell von den Trägern des Angebots auszufüllen und umzusetzen sind. Es stellt einen Orientierungsrahmen dar, der Raum lässt für die Eigenständigkeit in der Leistungserbringung durch die jeweiligen Träger der Verbraucherinsolvenzberatung.

Hinweis: Soweit die Ausführungen personenbezogene Bezeichnungen einzig in männlicher Form enthalten, beziehen sie sich auf beide Geschlechter in gleicher Weise.

2 Leistungstypbeschreibung

Verbraucherinsolvenzberatung dient zahlungsunfähigen und von Zahlungsunfähigkeit bedrohten Personen, die sich unter Berücksichtigung der Gläubigerinteressen von ihren Verbindlichkeiten befreien wollen.

Verbraucherinsolvenzberatung ermöglicht im Einzelfall eine außergerichtliche Einigung mit den Gläubigern über die Schuldenbereinigung und schafft im Falle eines Scheiterns dieser Schuldenregulierung die Antragsvoraussetzung für ein gerichtliches Verbraucherinsolvenzverfahren.

Die entwickelten Qualitätsstandards finden verbindliche Anwendung in als geeignet anerkannten Stellen im Freistaat Sachsen im Sinne des Paragraph 305 Abs. 1 Insolvenzordnung, die auf der Basis der Richtlinie des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz zur Förderung von Trägern anerkannter Stellen in der Verbraucherinsolvenzberatung (Förderrichtlinie Verbraucherinsolvenzberatung) vom 22. September 2010 durch den Freistaat Sachsen gefördert werden.

Als weiterführende Rechtsgrundlage dient das Sächsische Ausführungsgesetz zu Paragraph 305 Insolvenzordnung (SächsInsOAG).

Gesetzlicher Auftrag der geeigneten Stellen ist:

1. die Schuldner bei der außergerichtlichen Schuldenbereinigung **umfassend persönlich unentgeltlich** zu beraten, zu unterstützen und zu vertreten,
2. im Einzelfall zu bescheinigen, dass eine außergerichtliche Schuldenbereinigung erfolglos geblieben ist,
3. über das Verbraucherinsolvenzverfahren und das Restschuldbefreiungsverfahren zu informieren,
4. bei Bedarf den Schuldner bei der Erstellung der nach Paragraph 305 Abs. 1 Insolvenzordnung vorgeschriebenen Unterlagen zu unterstützen und
5. auf Wunsch den Schuldner im gerichtlichen Verfahren zu begleiten.

Das Hilfsangebot ist ein offenes Angebot.

3 Zielgruppen

3.1 Zielgruppen mit Beratungsbedarf

Die Verbraucherinsolvenzberatung richtet sich an überschuldete Menschen,

- die im Freistaat Sachsen gemeldet sind,
- die ein Verbraucherinsolvenzverfahren anstreben und
- keine selbständige wirtschaftliche Tätigkeit ausüben oder ausgeübt haben oder
- eine selbständige wirtschaftliche Tätigkeit ausgeübt haben, deren Vermögensverhältnisse jedoch überschaubar sind (zum Zeitpunkt der Antragstellung auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens weniger als 20 Gläubiger, Paragraph 304 Abs. 2 Insolvenzordnung) und gegen die keine Forderungen aus Arbeitsverhältnissen bestehen.

3.2 Zielgruppen für Prävention und Öffentlichkeitsarbeit

Um zu verhindern, dass zunehmend mehr Menschen in Überschuldungssituationen geraten, ist eine systematische und strategische Aufklärungsarbeit durch die anerkannten geeigneten Stellen geboten.

Prävention und Öffentlichkeitsarbeit richten sich an Personen und Personengruppen sowie Institutionen, private Organisationen, öffentliche Gremien und Ausschüsse.

4 Zielstellungen der Verbraucherinsolvenzberatung

Die geförderten geeigneten Stellen nach Paragraf 305 Insolvenzordnung legen die hier formulierten Qualitätsstandards ihrer Arbeit in der Verbraucherinsolvenzberatung zugrunde. Die Förderung dieser Qualität beinhaltet, diese Standards regelmäßig zu überprüfen und kontinuierlich fortzuschreiben.

Derartige Entwicklungsprozesse sind nur möglich, wenn die mit der Beratung verbundenen Zielstellungen formuliert und eingebunden werden. An ihnen ist der gesamte Qualitätsentwicklungsprozess auszurichten.

Die innerhalb der Verbraucherinsolvenzberatung maßgeblichen Zielstellungen sind:

Klientenzentrierte Zielstellung

- Die Würde und die Persönlichkeitsrechte des Ratsuchenden sind gewahrt.
- Die Ratsuchenden sind motiviert, die anstehenden Fragen und Probleme konstruktiv und zunehmend selbständig in Angriff zu nehmen.
- Die materiellen und immateriellen Ressourcen des Ratsuchenden sind bekannt; er ist in die Lage versetzt, sie gezielt für den Entschuldungsprozess einzusetzen.
- Die wirtschaftliche Existenz des Schuldners ist gesichert.
- Eine forderungsanteilige Befriedigung der Gläubiger ist berücksichtigt.
- Der Schuldner hat Souveränität über seine wirtschaftlichen Verhältnisse (wieder-)erlangt.
- Die Voraussetzungen für die soziale und wirtschaftliche (Re-)Integration des Schuldners sind geschaffen.
- Die Voraussetzungen für die Vermeidung einer erneuten Überschuldung sind geschaffen.
- Die psychisch und physisch destabilisierenden Auswirkungen der Überschuldungsproblematik sind reduziert.
- Die bereits im Rahmen einer erbrachten Sozialen Schuldnerberatung erreichten Beratungsziele sind gesichert und weiter gefestigt; notwendige flankierende Hilfen sind eingeleitet.
- Die Ratsuchenden erhalten zeitnah ihrem Hilfebedarf entsprechende individuelle Beratung und Unterstützung.
- Das Beratungsangebot ist bekannt und wird von den Ratsuchenden angenommen.
- Das Angebot wird bedarfsgerecht weiterentwickelt.

Diese Aufzählung ist nicht abschließend. Sie ist auch nicht strategisch beziehungsweise operativ differenziert worden. Wert gelegt wurde auf die Klientenzentrierung.

Fallübergreifende Zielstellungen

- Adressaten von Präventionsmaßnahmen sind für das Thema Ver- und Überschuldung sensibilisiert. Insbesondere ist ein bewusster Umgang mit eigenen Konsumwünschen hergestellt.
- Die Schuldnerberater(innen) haben ihr Wissen und ihre Erfahrungen aus der Beratung in die sozialpolitische Diskussion eingebracht.
- Die Bevölkerung sowie gesetzliche und politische Entscheidungsträger sind für das Arbeitsfeld und die Lebenslagen der betroffenen Menschen sensibilisiert.
- Das Zuwendungsverhältnis ist umgesetzt.

5 Leistungsinhalte der Verbraucherinsolvenzberatung

Die Darstellung der Leistungsinhalte erfolgt in Chronologie der Beratungsabläufe.

5.1 Inhalte der Beratungstätigkeit

Die im Folgenden benannten Leistungsinhalte sind in Abhängigkeit von dem jeweiligen Einzelfall nach Bedarf und mit unterschiedlicher Ausprägung zu erbringen.

Erstkontakt:

- Klärung der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit,
- verwaltungsorganisatorische Aufnahme,
- notwendige Soforthilfen,
- professioneller Umgang mit Krisensituationen.

Clearingphase/Strategieentwicklung:

- Erfassung der Gesamtproblematik,
- Erhebung der aktuellen persönlichen und finanziellen Situation (persönliche Lebensverhältnisse, soziales und familiäres Umfeld, Unterhaltspflichten, Einkommenssituation),
- Nutzen der im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung erhaltenen Erkenntnisse und Daten,
- Existenzsicherung, u. a. Beratung zu sozialen Leistungen,
- Sicherung der Kontoverbindung,
- Krisenintervention,
- Erfassung Haushaltsbudget,
- Erhebung der Vermögenssituation inklusive Pfändbarkeit und Verwertbarkeit von Einkommen und Vermögen,
- Erfassung der Gläubigerstruktur,
- Reflexion der Überschuldungsursachen und aktuell noch bestehender,
- Handlungsdefizite,
- Beratung des Klienten zu Handlungsstrategien, Prioritäten und Regulierungsperspektiven,
- Verweis auf Soziale Schuldnerberatung/Information über Beratungs- und Arbeitsabläufe; bei Einverständnis des Klienten – Herstellung des Kontaktes und Mitgestaltung des Übergangs,
- Verweis auf andere soziale Dienste als flankierende Maßnahme; bei Einverständnis des Klienten – Herstellung des Kontaktes,
- Prüfung rechtlicher Zugangskriterien zum Verbraucherinsolvenzverfahren,
- verständliche Aufbereitung der Informationen zum Insolvenzverfahren

Außergerichtlicher Einigungsversuch (AEV)

- Erfassung der Gesamtproblematik unter dem Aspekt der formalen,
- Vorgaben des AEV,
- Realisierung beratungs- und verwaltungsorganisatorischer Rahmenbedingungen: Vollmacht, Datenschutzerklärung, Beratungskontrakt,
- Datenexploration,
- Gläubigerkontakt (formgebunden) gemäß Paragraf 305 Abs. 2 Insolvenzordnung,
- Gläubigerliste – Vervollständigung, Präzisierung und rechtliche Prüfung der Gläubigerforderungen ggf. mit juristischer Unterstützung,
- Gläubigerforderungen einpflegen,
- präzise Erfassung der Haushalts- und Vermögenssituation,
- Prüfung der Pfändbarkeit und Verwertbarkeit von Einkommen und Vermögen,
- Hebung persönlicher Ressourcen der Ratsuchenden,
- Hilfe bei der Beantragung von Stiftungs- und Fondsmitteln,
- Erstellen des Regulierungsplanes,
- Auswertung der Gläubigerreaktionen,
- gegebenenfalls Nachbesserung/Nachverhandlung

Wenn erfolgreich:

- Abklären des weiteren Beratungsbedarfes,
- bei Bedarf Begleitung während der Vergleichserfüllung,
- weitergehende Beratung auch bei Störung oder nachträglichem Scheitern der Vergleichserfüllung

Wenn gescheitert:

- Ausstellung der Bescheinigung über das Scheitern der außergerichtlichen Einigung,
- Unterstützung bei der Erstellung des gerichtlichen Insolvenzantrages dazu:
 - Erläuterung des Antragsformulars,
 - Prüfung der persönlichen finanziellen und vermögensrelevanten Daten auf aktuelle Veränderungen,
 - Prüfung des außergerichtlichen Regulierungsplans auf aktuelle Veränderungen und Erstellen des gerichtlichen Schuldenbereinigungsplanes,
 - Unterstützung des Klienten während der Beantragungsphase,
 - Information und Unterstützung des Klienten nach der Verfahrenseröffnung.

Grundsätzliche beratungsbegleitende Leistungen:

- Sozialpädagogische Begleitung und Unterstützung,
- Existenzsicherung,
- Schuldnerinformation und -schutz bei Zwangsvollstreckungsmaßnahmen – im Besonderen:
 - Beratung und Information zum Pfändungsschutzkonto, gegebenenfalls Ausstellen der Bescheinigung,
 - Unterstützung bei der Durchsetzung von Rechtsansprüchen,
 - Erarbeitung von Handlungsalternativen zur Vermeidung von Neuverschuldung (Sekundärprävention),
 - Unterstützung bei der nachhaltigen Haushaltsstabilisierung,
 - Hilfen zum Erhalt der Wohnung, des Arbeitsplatzes etc.,

- Unterstützung bei der Durchsetzung rechtlicher Leistungsansprüche (ALG II, Wohn- geld, Blindengeld, Elterngeld etc.) und
- Vermittlung zusätzlicher sozialer Beratungsangebote und Hilfen.

Dokumentation

- Erstellen der Falldokumentation,
- Einarbeitung der fallbezogenen Daten in ein Dokumentationssystem,
- Archivierung/Löschung von Daten nach trägerspezifischen Vorgaben unter Berücksichti- gung der Datenschutzbestimmungen.

5.2 Fallübergreifende Tätigkeit

Prävention

- Regelmäßige Durchführung von Präventionsmaßnahmen/Veranstaltungen, mindestens nach Maßgabe des Zuwendungsgebers,
- Erarbeitung von Schulungs-/Aufklärungsmaterialien.

Berichtswesen/ Statistik

- Erhebung und Auswertung beratungsstellen- und klientelbezogener Daten,
- Erstellen von Berichten inklusive der Sachberichte im Zuwendungsverfahren,
- Ermittlung von Entwicklungstrends im Arbeitsfeld,
- Zuarbeit zu Bundes- und Landesstatistiken.

Öffentlichkeitsarbeit

- Bekanntmachung des Arbeitsfelds „Schuldnerberatung“ nach innen und außen und in- nerhalb der Netzwerke,
- Ausgestaltung und Anwendung von Instrumenten für interne/externe Öffentlichkeitsar- beit,
- Aufbereitung von Fachinformationen für Politik und Öffentlichkeit,
- Information über sich entwickelnde gesellschaftliche Veränderungen,
- Einbindung der Öffentlichkeitsarbeit zur Überwindung individueller Krisen (zum Beispiel Bekanntmachen von Einzelfallkonstellationen zur Erzielung grundsätzlicher Lösungen) und
- Lobbying.

6 Strukturqualität

Strukturqualität beschreibt die auf Dauer angelegten Rahmenbedingungen, die notwendig sind, um die Leistungsinhalte und die damit verbundenen Zielstellungen in der definierten Qualität erbringen zu können.

Standort, Zugänge und Sachausstattung

- der Öffentlichkeit bekannte, verbindliche Öffnungszeiten,
- Bekanntheit des Angebots im Sozialraum,
- Dienst ist auf Dauer angelegt,
- gute Erreichbarkeit der Beratungsstelle mit öffentlichen Verkehrsmitteln,
- bedarfsorientierte Standortverteilung, vor allem im ländlichen Raum,

- gute mediale Erreichbarkeit,
- niederschwelliger Beratungszugang,
- barrierefreie Zugänge zur Beratung,
- diskriminierungsfreier Zugang,
- Regelungen zur Verweigerung von Beratung seitens der Beratungsstelle liegen vor,
- Räume und Zugänge, die die Anonymität und Würde der Ratsuchenden wahren,
- geregelte Zuständigkeiten aller am Beratungsprozess mittel- und unmittelbar beteiligter Personen,
- zur fachgerechten Aufgabenwahrnehmung geeignete Kommunikationstechnik, Fachliteratur, Hard- und Software,
- für die Arbeit relevante Gesetzestexte, Ausführungsbestimmungen und Verwaltungsvorschriften.

Personelle Ausstattung / Qualifikation der Mitarbeitenden

- Grundausstattung in der Beratungsstelle: in der Regel mindestens zwei Mitarbeiter/innen zuzüglich eines angemessenen Anteils Verwaltungsfachkraft,
- Qualifikation der Mitarbeiter/innen gemäß Vorgaben des SächInsOAG und der dazugehörigen Ausführungsbestimmungen beziehungsweise der Förderrichtlinie Verbraucherinsolvenzberatung,
- **Teilnahme aller Berater/innen** an den Zertifikatskursen Schuldnerberatung,
- regelmäßige Teilnahme aller Fachkräfte an Fortbildungen und Supervision,
- kollegialer Fachaustausch,
- Mitwirkung in Fachgremien und
- Rechtsberatung im Sinne des RechtsDLG ist sicher gestellt

Grundsätzliches

- unmittelbare Anbindung der Insolvenzberatung an Soziale Schuldnerberatung,
- verbindliche Aufgaben- und Stellenbeschreibungen,
- Dienstzeiten sind bekannt,
- Gremienarbeit ist geregelt,
- Netzwerke, Unterstützungsstrukturen und Kooperationen mit anderen Fachdiensten und Beratungsstellen sind aufgebaut (und werden gepflegt),
- Vorgaben gemäß Bundeskinderschutzgesetz bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung sind bekannt,
- Vorgaben zu Datenschutz und Schweigepflicht sind bekannt (und werden angewandt inclusive Geheimhaltungsverpflichtung).

7 Prozessqualität

Die Prozessqualität ist die Qualität des Beratungshandelns beziehungsweise die Qualität der fallübergreifenden Tätigkeit. Prozessqualität beschreibt die qualitative Ausgestaltung der Beratungsabläufe und der fallübergreifenden Tätigkeiten, um die in der Verbraucherinsolvenzberatung gesetzten Ziele zu erreichen.

7.1 Grundprinzipien der Beratungstätigkeit

Folgende Grundprinzipien in der Verbraucherinsolvenzberatung sind durch jede geeignete Stelle zu gewährleisten:

- Klientenorientierung,

- umfassende Information der Klienten in allen Stufen des Beratungsprozesses, um seine Handlungsoptionen zu erweitern,
- Beratungsabläufe werden individuell auf den Einzelfall abgestimmt,
- Beratung erfolgt im persönlichen Kontakt mit dem Klienten,
- Recht auf Eigenverantwortlichkeit und Selbstbestimmung des Klienten bleibt gewahrt,
- Verschwiegenheit/Vertraulichkeit/Einhalten der Datenschutzbestimmungen,
- Nachvollziehbarkeit des Beratungsverlaufes,
- Ergebnisoffenheit der Beratung,
- Ganzheitlichkeit,
- Hilfe zur Selbsthilfe,
- unentgeltliche Leistungserbringung,
- wertschätzende Beratung,
- wertschätzende Kommunikation und Verhandlungsführung gegenüber allen, am Verfahren beteiligten Personen,
- professioneller Umgang mit Störungen im Beratungsablauf bis hin zum Beratungsabbruch,
- Beendigung der Beratung bei fehlender Mitwirkung durch die ratsuchende Person,
- Verwendung einheitlicher Begriffsbestimmungen,
- fortlaufende Dokumentation,
- Fortentwicklung der Konzeption,
- Beratungsmethoden werden an neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen ausgerichtet,
- **unverzögliche** Einleitung lösungsnotwendiger Maßnahmen in Krisensituationen,
- der wechselseitige Übergang des Klienten zwischen Sozialer Schuldnerberatung und Verbraucherinsolvenzberatung ist konzeptionell verankert und wird entsprechend umgesetzt

7.2 Ausgestaltung der Beratungsabläufe

Erstkontakt / Erstgespräch

- Kompetenz aller Mitarbeiter/-innen zur Klärung der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit,
- geregelte Weitergabe der erfassten Daten an die Beratungsfachkraft im Bedarfsfall,
- Checkliste zur Krisenklärung,
- Vordruckwesen, zum Beispiel für Gesprächsnotizen etc.,
- Informationsmaterial Verbraucherinsolvenzverfahren/Soziale Schuldnerberatung und schriftliche Terminvergaben und zeitnahe Rückmeldung

Clearingphase/ Strategieentwicklung

- Sicherung und Weiterführung der in der Sozialen Schuldnerberatung erreichten Ergebnisse und Erkenntnisse,
- Dokumentenübergabe mit Einwilligung des Klienten; Vordruck Übergabeprotokoll,
- Beachtung von (Rahmen-)Verträgen beziehungsweise Vereinbarungen mit Kostenträgern bei der Strategieentwicklung,
- am Bedarf der Klienten orientierte, kontinuierliche Leistungserbringung,
- Verabredung von Beratungszielen, Erarbeitung von gemeinsamen Strategien, deren regelmäßige Überprüfung und Anpassung,
- Messbarkeit der formulierten Beratungsziele (SMART-Prinzip),
- Verabredungen zu Erreichbarkeit und Kontaktpflege (Kommunikation),
- Erkennen und Einbeziehen der klienteigenen Kompetenzen und Selbsthilfekräfte,

- regelmäßige Verabredungen zur Aufgabenwahrnehmung inclusive Überprüfung (Wer macht was, bis wann?),
- Erkennen der Konfliktlösungsressourcen des Schuldners und gemeinsame Entwicklung von Handlungsstrategien,
- Einbeziehung anderer Fachdienste und Fachkolleg/innen, Nutzung vorhandener Netzwerke bei Bedarf und Einverständnis des Klienten und
- Kenntnis und Weitergabe von Informationen zu Hilfsangeboten mit regionalem Bezug

Außergerichtlicher Einigungsversuch (AEV)

- Beachtung der formalen Vorgaben des AEV und Einhaltung der grundsätzlichen Arbeitsprinzipien,
- Nutzung standardisierter Vordrucke (Vollmacht, Datenschutzerklärung, Beratungskontrakt),
- Einbeziehung der einsetzbaren materiellen und immateriellen Ressourcen des Schuldners, gegebenenfalls auch aus dem unmittelbaren familiären Umfeld beziehungsweise dem Freundeskreis,
- Beachtung der Gläubigerinteressen,
- Verhandlungsspielräume mit den Gläubigern werden ausgeschöpft,
- Kontinuität der beratenden Person während des Prozesses, einschließlich der Erteilung der Bescheinigung im Sinne des Paragraf 305 Insolvenzordnung,
- gemeinsame Auswertung des AEV und Ableitung weiterer Handlungsbedarfe,
- Angebot der Möglichkeit der professionellen Begleitung während der Vergleichserfüllung,
- Aufarbeitung der Gründe, die gegebenenfalls nach erfolgter Einigung zum Scheitern des außergerichtlichen Regulierungsplans beigetragen haben,
- Begleitung während des gerichtlichen Verbraucherinsolvenzverfahrens,

Beratungsabschluss im Sinne einer Reflexion der bisherigen Beratung und der Ist-Situation.

Grundsätzliche beratungsbegleitende Leistungen

- Grundsätzliche beratungsbegleitende Leistungen werden in dem beschriebenen Umfang angeboten.
- Die beratungsübergreifenden Leistungen setzen an der Analyse des sozio-ökonomischen Umfelds des Schuldners an. Im Mittelpunkt steht die Befähigung, mit den aktuellen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen klar zu kommen und Neuverschuldungen zu vermeiden,
- Der Schuldner wird motiviert, eigene Lösungsstrategien zu entwickeln.

Dokumentation

- Die Falldokumentation wird schriftlich erstellt via Software oder Akte.
- Die Dokumentation erfolgt zeitnah, nachvollziehbar und vollständig.
- Zu jeder Zeit ist Auskunft über den Beratungsverlauf möglich.
- Es existiert ein Handlungsleitfaden zur Anfertigung und Archivierung.

7.3 Ausgestaltung der fallübergreifenden Tätigkeiten

Prävention

- Erarbeitung/Fortentwicklung eines Präventionskonzeptes,
- Angebote im Bereich der Primär- und Sekundärprävention,

- spezielle Angebote für verschiedene Alters- und Klientengruppen oder Multiplikatoren und
- Kooperationsveranstaltungen mit anderen Trägern.

Berichtswesen / Statistik

- Im Sachbericht werden die Vorgaben der Zuwendungsgeber berücksichtigt.
- Terminvorgaben werden eingehalten.
- Die Teilnahme an der Bundesstatistik ist technisch gewährleistet.

Öffentlichkeitsarbeit

- Aufgabenwahrnehmung im Rahmen eines trügereigenen Konzepts für Öffentlichkeitsarbeit,
- eine Internetseite „Schuldnerberatung“ existiert,
- regelmäßige Medieninformation,
- Informationsmaterial steht in ausreichender Menge zielgruppengerecht zur Verfügung,
- Kontakte zu den Kommunalpolitikern und zur einschlägigen Kommunalverwaltung bestehen.

8 Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität spiegelt die Gesamtheit der Leistungshandlungen in der Verbraucherinsolvenzberatung wieder und die damit erzielten individuellen Veränderungen beziehungsweise dadurch entstandenen Kosten. Die Ergebnisqualität beinhaltet einerseits Aspekte der Effektivität, also der Zielwirksamkeit, andererseits Aspekte der Effizienz, also der Wirtschaftlichkeit (Kosten-Nutzen-Verhältnis). Es kann überprüft werden, ob Ziele erreicht oder vorhandene Budgets überschritten worden sind.

8.1 Beratungstätigkeit

- Evaluation zur Zufriedenheit von Ratsuchenden, Mitarbeitern/innen und Kooperationspartnern,
- Anzahl der Beschwerden,
- Fehlzeiten/Fluktuation der Mitarbeiter/innen,
- Anzahl der Mitarbeiter/innen mit Zertifikatskurs,
- Anzahl der Fortbildungstage pro Mitarbeiter/in pro Jahr,
- Evaluation zur Einschätzung der Zielerreichung aus Sicht der Ratsuchenden, Mitarbeiter/innen und Kooperationspartner,
- Anzahl der Klienten, die Beratung in Anspruch genommen haben, pro Mitarbeiter/in je Kalenderjahr,
- beteiligte Familienangehörige pro Beratung,
- Dauer der Beratungsprozesse,
- Anzahl gelungener außergerichtlicher Einigungsversuche,
- Anzahl an Bescheinigungen des gescheiterten außergerichtlichen Einigungsversuchs,
- Anzahl der Beratungsabbrüche,
- Anzahl der Klienten, die beim Erstellen der gerichtlichen Antragsunterlagen unterstützt worden sind,
- Anzahl eröffneter gerichtlicher Verbraucherinsolvenzverfahren,
- Anzahl derer, die im gerichtlichen Verfahren begleitet werden,
- Anzahl der Pfändungsschutzkonto-Beratungen inklusive Ausstellung der Bescheinigungen,

- Anzahl der existenzsichernden Maßnahmen/Kriseninterventionen und
- Existenz und gegebenenfalls Länge von Wartelisten.

8.2 Fallübergreifende Tätigkeit

Prävention

- Fremd- und Selbstevaluation der Präventionsangebote,
- Anzahl der Primär- beziehungsweise Sekundärpräventionsmaßnahmen,
- erreichte Personenzahl (direkt und Multiplikatoren),
- Anzahl der Kooperationen.

Berichtswesen/Statistik

- Feedback der Zuwendungsgeber,
- Rücklaufquote des Trägers im Rahmen der Bundesstatistik.

Öffentlichkeitsarbeit

- Erstelltes Material für Öffentlichkeitsarbeit, gegebenenfalls Befragungen zur Attraktivität von Materialien,
- sozialpolitische Aktivitäten (Anzahl und Art), gegebenenfalls Häufigkeit der Kontakte, erreichte Veränderungen
- Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle,
- Anzahl der Presseerklärungen,
- Anzahl der Besucher im Internet,
- Gremienarbeit, Netzwerkkontakte (Anzahl und Art).

9 Fortschreibung der Konzeption

Qualitätsmanagement ist ein kontinuierlicher Prozess innerhalb der Organisation. Auf der Grundlage der entwickelten Qualitätsstandards ist die Konzeption der Beratungsstelle in regelmäßigen Abständen zu überprüfen und fortzuschreiben.

Sinnvoll ist die Einrichtung von Qualitätszirkeln. Diese sind innerbetriebliche, freiwillige Arbeitskreise, in denen interessierte Mitarbeiter/innen systematisch über Erfahrungsaustausch und Ideenfindung Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität entwerfen und zur Diskussion stellen.

10 Begriffsbestimmungen

Im Folgenden werden zum besseren Verständnis Begriffe, die im Papier verwendet werden, näher erläutert. Die Definitionen erheben nicht den Anspruch der Allgemeingültigkeit.

Beratung

Beratung ist ein dialogisch strukturierter und auf Verständigung orientierter Interaktionsprozess zwischen einer ratsuchenden Person und einer Beratungsfachkraft.

Beratungsabbruch

Ende des Beratungsprozesses aufgrund fehlender Mitwirkung der ratsuchenden Person.

Bedarfsorientierte Standortverteilung (im Sinne der staatlichen Förderung)

Die Auswahl der Beratungsstandorte erfolgt bedarfsgerecht unter Berücksichtigung der Grundversorgung in ländlichen Regionen. So können zum Beispiel durch Nebenstellen oder Kooperationen mit anderen Einrichtungen Gebiete mit Beratungsstandorten ausgestattet werden, wo sonst die Klientel durch weite Anfahrtswege stark benachteiligt wäre. Auch besondere Ballungsgebiete beziehungsweise Brennpunktregionen bestimmen die Auswahl der Beratungsstandorte mit.

Berater- und/oder Trägerwechsel

Aufgrund der begrenzten Förderzeiträume (Projektförderung) werden sich regelmäßig Trägerwechsel für die Insolvenzberatung ergeben. Dies hat zur Folge, dass auch die Klientel im laufenden Beratungsprozess die Anlaufstellen und/oder Berater/innen im Einzelfall wechseln muss. Diese Übergänge sollen zweckmäßig ausgestaltet werden.

Beratungskontrakt

Mündliche oder schriftliche (gegebenenfalls fortlaufende) Vereinbarungen zwischen Berater/in und Klientel zur Förderung der wechselseitigen Verbindlichkeiten im Beratungsverlauf.

Beratungszugang (im Sinne der staatlichen Förderung)

Die inhaltliche Insolvenzberatung kann entweder an die erfolgreiche Soziale Schuldnerberatung anschließen oder sie wird bei geeigneten Voraussetzungen sofort eingeleitet (Direktzugang).

Clearingphase

Alle notwendigen Sachinformationen liegen vor. Die Klientel, deren soziale Rahmenbedingungen und persönliche Kompetenzen werden auf mögliche, zu erwartende Störfaktoren für ein formales Insolvenzverfahren überprüft. Hier wird entschieden, ob die Einleitung eines Insolvenzverfahrens zeitnah sinnvoll erscheint und ob alle Voraussetzungen vorliegen oder vorab noch stabilisierende Interventionen notwendig sind.

Datenexploration

Zusammentragen aller notwendigen Informationen, insbesondere zum Verschuldungsumfang, Gläubigerbezeichnungen und Adressen, verwertbares und unverwertbares Vermögen, Einkünfte, finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten durch Dritte, Sicherungsrechte der Gläubiger, mithaftende Personen usw.

Erstgespräch

Das Erstgespräch stellt den ersten ausführlichen persönlichen Kontakt mit der ratsuchenden Person dar. Es hat Beratungscharakter und wird von einer Beratungsfachkraft durchgeführt.

Erstkontakt

Die erste Kontaktaufnahme mit der Klientel. In der Regel wird dies die Abstimmung eines ersten Beratungstermins sein und kann schriftlich, per E-Mail, telefonisch, vor Ort und gegebenenfalls auch über Dritte (zum Beispiel Betreuer) erfolgen.

Der Erstkontakt hat nicht zwangsläufig Beratungscharakter und kann somit auch durch eine Verwaltungskraft oder eine Vertretung erfolgen.

Ganzheitlichkeit

Alle zweckmäßig erscheinenden Wirkungsbereiche werden einbezogen. Hierzu gehören neben schuldenrechtlichen und sanierungsstrategischen Beratungsinhalten auch haushaltsstabilisierende und sozialpädagogische Interventionen bis hin zur Sekundärprävention und Ursachenanalyse.

Immaterielle Ressourcen

Bei immateriellen Ressourcen handelt es sich um persönliche Kompetenzen, insbesondere um die eigene Leistungsfähigkeit, Unterstützungsmöglichkeiten durch Dritte aus dem Umfeld der Klientel usw.

Krisenintervention

Der Ratsuchende sieht sich einer subjektiven/objektiven Bedrohung ausgesetzt. Diese Krise erfordert eine genaue Analyse und die ggf. umgehende Einleitung entsprechender Maßnahmen zur Überwindung.

Konzeption, angebotsbezogen

Beschreibt die fachliche Umsetzung konkreter, eingegrenzter Leistungsbereiche (zum Beispiel Verbraucherinsolvenzberatung) unter dem Dach eines Trägers. In der Konzeption sind die Handlungsziele formuliert, aus denen die Qualitätsstandards abgeleitet werden, mit denen die Leistungsinhalte versehen werden.

Kostenträger

Der Kostenträger finanziert beziehungsweise fördert die zu erbringende Leistung und legt Rahmenbedingungen fest.

Leistungserbringer

Der Leistungserbringer hält die Leistung auf der Grundlage entsprechender Verträge oder Zuwendungsbescheide vor.

Mediale Erreichbarkeit

Bereitstellung geeigneter Medien wie Telefon, Fax, E-Mail, Homepage, gegebenenfalls Foren für die Kontaktaufnahme insbesondere von Ratsuchenden mit der Beratungsstelle.

Nachhaltigkeit

Beratung soll ihre Wirkung nicht nur für den Moment der Interaktion entfalten. Sie soll auch die Zukunft des Ratsuchenden mitgestalten. Sie soll ihn dazu befähigen, sein Leben ohne erneutes Insolvenzrisiko zu führen.

Niederschwelliger Beratungszugang

Die Hürden für die Inanspruchnahme von qualifizierter Verbraucherinsolvenzberatung sollen so niedrig wie möglich gehalten werden (zum Beispiel ohne Ansehen der Person und unbürokratisch).

Prävention

Um zu verhindern, dass zunehmend Menschen in Überschuldungssituationen geraten, ist eine systematische Aufklärungsarbeit erforderlich. Diese sogenannte Primärprävention hat zum Ziel, die Finanzkompetenz jedes Einzelnen zu stärken.

Als Sekundärprävention bezeichnet man Angebote, die die Vermeidung einer Neuverschuldung beziehungsweise Situationsverschlimmerung der Beratenen zum Ziel haben.

Sachliche und örtliche Zuständigkeit

Es ist abzuklären, ob die Beratungsstelle sachlich und örtlich für den Ratsuchenden und sein Anliegen zuständig ist.

SMART

Die Abkürzung SMART steht für spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch und terminierbar. Sie dient im Projektmanagement als Kriterium zur eindeutigen Definition von Zielen.

Rahmenkonzeption

Beschreibt (Qualitäts-)Grundsätze und Strukturen, Zielstellungen, Zielgruppen und Angebote im umfassenden Sinne und in seiner Gesamtheit. Rahmenkonzeptionen werden häufig unter der Verantwortung eines Spitzenverbandes der Freien Wohlfahrtspflege für seine Mitgliedsverbände erarbeitet.

Übergänge in andere Beratungssituationen

Die Klientel kann zwischen den Beratungsinhalten der sozialen Schuldnerberatung und der Verbraucherinsolvenzberatung wechseln. Dies kann ggf. auch wechselseitig und wiederholt erfolgen. Unter Umständen wechseln somit auch die Fachkräfte als Ansprechpartner. Darüber hinaus können auch Übergänge in angrenzende Beratungsgebiete wie zum Beispiel Sucht-, Lebens-, Erziehungs-, allgemeine Sozialberatungen erfolgen. Auch dies sind Übergänge in andere Beratungssituationen und bedürfen professioneller Ausgestaltung sowie Niederschwelligkeit.

Unentgeltliche Leistungserbringung

Für ratsuchende Personen ist die Beratung kostenlos. Die Kosten für Verbraucherinsolvenzberatung werden nicht direkt von der Klientel erbracht. Die Beratungsleistung folgt keinem gewinnorientierten Interesse des Leistungserbringers.

11 Einbezogene Dokumente/Quellen

- Doran, G. T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. Management Review, Volume 70, Issue 11, pp. 35-36,

- Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung der AG SBV vom 2. April 2004,
- <http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>,
- Rahmenvertrag gemäß Paragraf 79 Abs. 1 SGB XII für den Freistaat Sachsen vom 29. Juni 2006,
- Qualitätsleitlinien der Sozialberatung für Schuldnerinnen und Schuldner in der verbandlichen Caritas vom 30. Juli 2008,
- Qualitätsstandards der sozialen Schuldner- und Insolvenzberatung, Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V., Kassel, 31. August 2012,
- Qualitätsstandards in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Thüringen, Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit, Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Thüringen e. V., LAG SB.

Dresden, den 19. Mai 2014



Christine Clauß
Staatsministerin

Sächsisches Staatsministerium
für Soziales und Verbraucherschutz



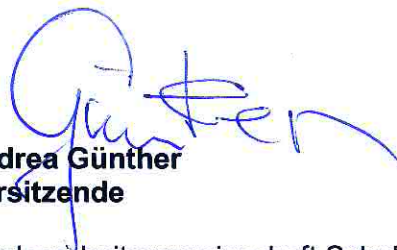
Karlheinz Petersen
Vorsitzender

Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Sachsen/
Geschäftsführer AWO, Landesverband
Sachsen e. V.



Joachim Betz
Geschäftsführer

Verbraucherzentrale Sachsen e. V.



Andrea Günther
Vorsitzende

Landesarbeitsgemeinschaft Schuldner-
beratung Sachsen e. V.