

FREISTAAT THÜRINGEN

Ministerium für Soziales,
Familie und Gesundheit



Qualitätsstandards in der Schuldner- und Verbraucher- insolvenzberatung in Thüringen



LIGA der Freien Wohlfahrtspflege in Thüringen e.V.



Inhaltsverzeichnis

Einführung	4
I. Strukturqualität	5
1. Beratungsangebot	5
2. Trägerschaft	5
3. Konzeption	5
4. Personelle Situation und Qualifikation	6
4.1 Zuverlässigkeit	6
4.2 Personelle Besetzung	6
4.3 Qualifikation	7
4.4 Fortbildung und Supervision	7
4.5 Sicherung der rechtlichen Beratung	8
4.6 Fachliche Anleitung...	8
4.6.1 ...durch den Träger des Beratungsangebotes	8
4.6.2 ...durch die Fachberatungsstelle	9
5. Standort und Erreichbarkeit der Beratungsstelle	9
5.1 Standort / Zugang	9
5.2 Öffnungszeiten / Erreichbarkeit	9
6. Ausstattung der Beratungsstelle	9
6.1 Räumliche Ausstattung	9
6.2 Technische Ausstattung	10
7. Kooperation und Vernetzung	10
II. Prozessqualität	11
– Information / Erstkontakt	11
– Krisenintervention	13
– Erstgespräch	14
– Beratungsgespräch	15
– Kurzberatung	16
– Längerfristige Beratung	17
– Beratungsabbruch	18
– Abschlussgespräch	19
– Kommunikation	20
– Prävention	22

– Öffentlichkeitsarbeit	23
– Falldokumentation	24
– Tätigkeitsbericht /Sachbericht / Statistik	25
III. Ergebnisqualität	26
1. Erbringen von Nachweisen	26
1.1 Jährlicher Tätigkeitsbericht	26
1.2 Bundeseinheitliche Basisstatistik zur Überschuldung privater Haushalte	26
2. Befragung der Ratsuchenden und Mitarbeitergespräche	26
2.1 Befragung der Ratsuchenden	26
2.2 Mitarbeitergespräche	27
3. Fortschreibung der Konzeption	27
4. Kontinuierliche Qualitätsentwicklung	28
Anlage 1 Formular Erstkontakt	29
Anlage 2 Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	31
Anlage 3 Fragebogen	35

Einführung

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

Die Beratungsleistungen orientieren sich am individuellen Bedarf und den Wünschen der Ratsuchenden. In jeder Phase des Beratungsprozesses werden die Ratsuchenden einbezogen. Ihre Selbsthilferessourcen werden nachhaltig aktiviert. Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen beziehen die Ressourcen des sozialen Umfeldes der Ratsuchenden ein und stärken diese.

Der Träger fördert das Qualitätsbewusstsein innerhalb der Beratungsstelle und stellt die Einhaltung der formulierten Qualitätsstandards sicher. Dies dient der Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Unterstützungsleistungen sowie der Optimierung der Rahmenbedingungen. Das Qualitätsmanagement wird als dauerhafte Aufgabe innerhalb der Organisation verstanden.

Um eine effiziente und qualitätsorientierte Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Thüringen zu gewährleisten, werden für die Tätigkeit dieser Beratungsstellen nachfolgende Qualitätsstandards zugrunde gelegt.

I. Strukturqualität

Strukturqualität beschreibt die auf Dauer angelegten Bedingungen zur Erbringung der Verbraucherinsolvenzberatung.

1. Beratungsangebot

Verbraucherinsolvenzberatungsstellen beraten und begleiten überschuldete und von Überschuldung bedrohte Personen im vorgerichtlichen Verbraucherinsolvenzverfahren, im gerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahren und im gerichtlichen Insolvenzverfahren bis zur Erteilung der Restschuldbefreiung.

Sie sollten darüber hinaus auch das Angebot der Schuldnerberatung vorhalten. Dieses richtet sich an verschuldete, von Überschuldung bedrohte und überschuldete Familien und Einzelpersonen, die ohne fremde Hilfe außerstande sind, ihre wirtschaftliche und soziale Situation zu bewältigen. Schuldnerberatung soll als Teil der Sozialberatung die materielle Lebensgrundlage der betreffenden Menschen sichern helfen. Sie ist nicht als rein kaufmännische oder wirtschaftliche Beratung zu verstehen, sondern als ganzheitliches Hilfsangebot, das psychosoziale Begleitung sowie pädagogische und präventive Maßnahmen einschließt, soweit sie im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten für die Schuldnerberatung möglich und erforderlich sind. Dabei soll auf vorhandene spezifische Beratungsangebote vor Ort zurückgegriffen werden. Das gemeinsame Angebot von Schuldnerberatung und Verbraucherinsolvenzberatung sichert dabei eine durchgängige und gleichbleibende Fallbearbeitung.

Die Beratungstätigkeit ist für den Ratsuchenden kostenfrei.

2. Trägerschaft

Träger von Verbraucherinsolvenzberatungsstellen können Verbände oder Mitglieder der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege, Landkreise oder kreisfreie Städte, Gemeinden, sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechtes oder Verbraucherzentralen sein.

3. Konzeption

Die Beratungsstelle verfügt über eine Konzeption, die die fachlichen Rahmenbedingungen der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung vorgibt. Sie beinhaltet die Ziele, Strategien und Maßnahmen zur Umsetzung des Beratungsangebotes. Die Konzeption ist in regelmäßigen Zeitabständen auf ihre Relevanz und Aktualität zu überprüfen.

4. Personelle Situation und Qualifikation

4.1 Zuverlässigkeit

Um das Beratungsangebot im Rahmen der hierfür notwendigen Fachlichkeit und Qualität zu gewährleisten, stellt der Träger sicher, dass die in seiner Trägerschaft befindliche Verbraucherinsolvenzberatungsstelle von einer zuverlässigen Person geleitet wird, die auch die Zuverlässigkeit der anderen Beratungsfachkräfte überwacht.

Als zuverlässig gelten dabei Personen, die in geordneten wirtschaftlichen Verhältnissen leben und bei denen keine einschlägigen Vorstrafen vorliegen oder Strafverfahren anhängig sind. Einschlägige Straftatbestände sind insbesondere Eigentums- und Vermögensdelikte sowie Bestechung und Bestechlichkeit.

Geordnete wirtschaftliche Verhältnisse liegen dagegen nicht vor, wenn

- von der Beratungsfachkraft innerhalb der letzten fünf Jahre eine eidesstattliche Versicherung abgegeben wurde,
- über das Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet, beziehungsweise die Eröffnung mangels Masse abgelehnt worden ist, oder
- die Beratungsfachkraft in das Schuldnerverzeichnis nach § 915 der Zivilprozessordnung eingetragen ist.

4.2 Personelle Besetzung

Zur Sicherung einer hohen Fachlichkeit und Qualität des Beratungsangebotes ist es erforderlich, dass in der Verbraucherinsolvenzberatungsstelle mindestens zwei hauptamtliche Beratungsfachkräfte beschäftigt sind. Im Falle von Urlaub, Krankheit oder Fortbildung kann hierdurch eine kontinuierliche Vertretung untereinander sichergestellt werden. Eine Teilzeitbeschäftigung der Beratungsfachkräfte ist hierfür ausreichend. Eine der Beratungsfachkräfte soll dabei:

- über eine mindestens dreijährige praktische Erfahrung in der Schuldnerberatung,
- über einen Hochschulabschluss in einem Studiengang des Sozialwesens verfügen.

Die Leitung der Beratungsstelle muss durch eine mit mindestens 20 Wochenstunden hauptamtlich beschäftigte Beratungsfachkraft sichergestellt werden.

Zur Unterstützung der Beratungsfachkräfte sollte in jeder Beratungsstelle eine Verwaltungsfachkraft tätig sein.

4.3 Qualifikation

Die Beratungsfachkräfte in einer Verbraucherinsolvenzberatungsstelle verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung

- als staatlich anerkannte/-r Sozialarbeiter/-in, staatlich anerkannte/-r Sozialpädagoge/-pädagogin,
- als Diplombetriebswirt/-in oder Betriebswirt/-in,
- als Ökonom/-in,
- im gehobenen Verwaltungs- oder Justizdienst oder
- mit der Befähigung zum Richteramt.

Darüber hinaus dürfen Beratungsfachkräfte tätig werden, die ein Bachelor- bzw. Masterstudium erfolgreich abgeschlossen haben, dessen Hauptstudienfach der Sozialen Arbeit, Betriebswirtschaft oder der Rechtswissenschaft zugerechnet werden kann und dabei mindestens ein Nebenfach für den Einsatz in der Verbraucherinsolvenzberatung geeignet ist.

Einzelfallanerkennungen von Fachkräften mit anderen als o. g. Bildungsabschlüssen, die von dem für Verbraucherinsolvenzberatung zuständigen Ministerium ausgesprochen wurden, gelten fort.

Zusätzlich zu den o. g. Bildungsabschlüssen müssen alle Beratungsfachkräfte der Verbraucherinsolvenzberatung über ausreichende Kenntnisse auf dem Gebiet der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung verfügen. Diese sind anzunehmen, wenn Kenntnisse und Fähigkeiten im allgemeinen Schuldrecht, Zwangsvollstreckungsrecht und Insolvenzrecht sowie in psychosozialer und pädagogischer Beratung nachgewiesen oder auf Grund der Ausbildung oder praktischer Erfahrung vorausgesetzt werden können. Liegen zum Zeitpunkt der Einstellung noch keine Kenntnisse in den genannten Bereichen vor, sind sie durch entsprechende Fortbildungen zum nächstmöglichen Termin, in der Regel innerhalb von sechs Monaten nach der Einstellung nachzuholen und gegenüber dem für Verbraucherinsolvenzberatung zuständigen Ministerium nachzuweisen.

4.4 Fortbildung und Supervision

Die hohen fachlichen Anforderungen in der Verbraucherinsolvenzberatung in Verbindung mit regelmäßigen Änderungen der rechtlichen Grundlagen erfordern eine ständige Aktualisierung des vorhandenen Wissens der Beratungsfachkräfte. Der Träger hat daher eine kontinuierliche Fortbildung der in der Verbraucherinsolvenzberatung tätigen Beratungsfach-

kräfte sicherzustellen. Je nach Inhalt, Umfang und Dauer der Fortbildung sollte jede Beratungsfachkraft an mindestens einer fachlich fundierten, auf die Verbraucherinsolvenzberatung ausgerichteten Fortbildungsmaßnahme pro Jahr teilnehmen. Fortbildungsangebote werden als Fortbildung anerkannt, wenn die Veranstaltung mindestens acht Unterrichtsstunden umfasst. Ergänzend hierzu stellt der Träger der Verbraucherinsolvenzberatungsstelle zur Sicherung eines hohen Niveaus der Fachlichkeit aktuelle Fachliteratur zur Verfügung.

Zusätzlich zum Fortbildungsangebot hat der Träger für die Beratungsfachkräfte in der Verbraucherinsolvenzberatung eine mindestens sechsmalige, jeweils neunzigminütige Supervision pro Jahr zu gewährleisten.

4.5 Sicherung der rechtlichen Beratung

Die rechtliche Beratung und Unterstützung der Beratungsfachkräfte ist im Rahmen ihres Aufgaben- und Zuständigkeitsbereiches sichergestellt:

- durch die Fachberatungsstelle,
- über eine in der Beratungsstelle tätige Fachkraft, die zur Ausübung des Anwaltsberufs befähigt ist,
- über den Juristen des Trägers bzw. des Verbandes oder
- über einen niedergelassenen Rechtsanwalt.

4.6 Fachliche Anleitung...

4.6.1 ...durch den Träger des Beratungsangebotes

Eine fachlich qualifizierte Anleitung von derzeitigen und künftigen Fachkräften in der Verbraucherinsolvenzberatung wird durch den Träger des Beratungsangebotes gewährleistet.

Eine fachliche Anleitung durch den Träger erfolgt:

- auf der Grundlage des Leitbildes des Trägers,
- durch Aufzeigen von Vernetzungsmöglichkeiten zu weiteren Beratungsangeboten des Trägers und des Verbandes,
- auf der Grundlage der Konzeption des Trägers und der Beratungsstelle.

4.6.2 ...durch die Fachberatungsstelle

Die fachliche Anleitung der Beratungsangebote durch die Fachberatungsstelle für Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen und Schuldenprävention erfolgt zur Gesetzgebung, zur Rechtsprechung sowie zum Auf- und Ausbau und der Durchführung der Präventionsarbeit.

Die Fortbildung von Beratungsfachkräften erfolgt im Rahmen der gültigen Konzeption der Fachberatungsstelle.

5. Standort und Erreichbarkeit der Beratungsstelle

5.1 Standort / Zugang

Das Beratungsangebot darf nicht stigmatisieren. Daher wäre es günstigstenfalls mit mehreren Beratungsangeboten gemeinsam vorzuhalten. Die Beratungsstelle soll darüber hinaus so zentral gelegen sein, dass sie von Ratsuchenden ohne lange Wege direkt aufgesucht und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreicht werden kann. Bei Bedarf können Außensprechstunden angeboten werden. Die Beratungsstelle muss allen Ratsuchenden mit Hauptwohnsitz in Thüringen offen stehen. Sie sichert allen Ratsuchenden einen zeitnahen Zugang zu einer Beratung und berücksichtigt dabei auch die Bedürfnisse von Menschen in besonderen Lebensumständen.

5.2 Öffnungszeiten / Erreichbarkeit

Zum Beratungsangebot gehören bedarfsgerechte Öffnungszeiten, insbesondere für Berufstätige. Darüber hinaus sind auf Anfrage auch Terminabsprachen außerhalb der regulären Öffnungszeiten möglich. Die Beratungsstelle ist zu den üblichen werktäglichen Dienstzeiten erreichbar. Außerhalb der regulären Öffnungszeiten ist die Erreichbarkeit beispielsweise durch E-Mail, Fax-Gerät oder Anrufbeantworter gegeben.

6. Ausstattung der Beratungsstelle

6.1 Räumliche Ausstattung

Die Beratungsstelle verfügt über geeignete Räume, in denen Vertraulichkeit und Datenschutz gewährleistet sind.

6.2 Technische Ausstattung

Die technische Ausstattung der Beratungsstelle ist zeitgemäß. Hierzu gehören ein eigener Telefonanschluss und Internetzugang, einschließlich der Kommunikationsmöglichkeit mittels E-Mail.

Die Computerarbeitsplätze sind miteinander vernetzt. Weiterhin verfügt jede Beratungsstelle über einsatzbereite Geräte, die die Vertraulichkeit, den Datenschutz, die Erreichbarkeit, eine funktionierende Büroorganisation sowie die Teilnahme an der bundeseinheitlichen Basisstatistik zur Überschuldung privater Haushalte garantieren. Hierzu gehören insbesondere Drucker, Anrufbeantworter, Fax-Gerät, Kopierer und Aktenvernichter.

7. Kooperation und Vernetzung

Zur Sicherung der Qualität der Beratungsarbeit, zur Verbesserung der Lebenssituation Überschuldeter sowie zur Vermeidung von Überschuldung und Minderung ihrer Folgen kooperieren die Beratungsstellen mit anderen Fachdiensten und Beratungsangeboten im Sinne eines ganzheitlichen Beratungsansatzes. Die Beratungsstellen bringen sich in Abstimmung mit ihren Trägern aktiv in fachspezifische und fachlich übergreifende Kooperationsformen ein bzw. moderieren diese. Hierzu gehören beispielsweise

- trägerinterne und trägerübergreifende fachspezifische Arbeitskreise,
- interdisziplinäre örtliche bzw. regionale Arbeitskreise,
- vorhandene regionale Netzwerke (z.B. Soziale Stadt, Lokale Bündnisse für Familien, Runde Tische mit ARGEN und Kommunen) sowie
- soziale und sonstige (Beratungs-) Dienste und Angebote.

II. Prozessqualität

Die Prozessqualität bezieht sich auf das konkrete Handeln in der Beratungsstelle, führt eine Begriffsbestimmung durch und macht Aussagen darüber, wie die entsprechenden Leistungen erbracht werden.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– **Information:**

Neben der Beratung als personenbezogene, häufig längerfristige Dienstleistung ist die Informationsvermittlung ein weiterer Bestandteil der Tätigkeit. Ein Teil der ratsuchenden Personen verfügt über die Möglichkeit, auf eigene Deutungs- und Handlungsmuster zurückzugreifen, und damit über die Fähigkeit, Fragen zu stellen und Antworten in die eigene Lebenspraxis zu übersetzen. Sie benötigen vorwiegend Auskünfte und keine auf persönliche Schwierigkeiten bezogene Beratung. So gehört zur Aufgabe von Verbraucherinsolvenzberatungsstellen beispielsweise die Information über das Verbraucherinsolvenzverfahren.

– **Erstkontakt:**

Der Erstkontakt ist der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme der ratsuchenden Person (persönlich, telefonisch, elektronisch usw.) zur Beratungsstelle.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<p>– Bei telefonischen oder E-Mail-Anfragen ist durch die Verwaltungs- oder Beratungsfachkraft 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 weitergeleitet.</p>	<p>– Alle Mitarbeitenden der Beratungsstelle können Auskunft geben über den gemeinsam vereinbarten Ablauf von Erstkontakten und evtl. zu treffende notwendige Entscheidungen.</p> <p>– Hierzu wird die Checkliste zur Krisenklärung von Verwaltungs- und Beratungsfachkräften genutzt (siehe Anlage 1).</p>
<p>– Ist die Beratungsfachkraft nicht verfügbar, wird eine Gesprächsnotiz erstellt und der Beratungsfachkraft zugeleitet.</p>	<p>– In der Beratungsstelle gibt es Formvorgaben und vereinbarte Übermittlungswege für Gesprächsnotizen.</p> <p>– Die Terminvergabe wird dokumentiert.</p>

<ul style="list-style-type: none"> – Wenn der Erstkontakt während der Öffnungszeiten erfolgt, dann soll nach dem Punkt „Beratungsgespräch“ verfahren werden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Die Sprechstunden werden am Eingang der Beratungsstelle angegeben und in der regionalen Presse bzw. über andere geeignete Medien regelmäßig bekannt gemacht.
<ul style="list-style-type: none"> – Besteht kein akuter Beratungsbedarf, wird ein Termin vergeben bzw. auf die Sprechstunde verwiesen. Bis zum Erstgespräch kann eine Wartezeit entstehen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Notwendige Daten werden erfasst und an die Beratungsfachkraft weiter gegeben (vgl. Ergebnis der Checkliste zur Krisenklärung für Verwaltungsfachkräfte Anlage 1).

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

- Krisenintervention:

Ziel der Krisenintervention ist die Überwindung der subjektiven/objektiven Bedrohung. Sie beinhaltet die Analyse der Situation und die Einleitung entsprechender Maßnahmen zur Überwindung der Krise. Dazu gehören Hilfestellungen, wie sachliche Informationen und Aufklärung zur individuellen Problemstellung, das Angebot weiterführender Beratung, die Weitervermittlung an andere Beratungsdienste und ggf. die direkte Intervention der Fachkraft (Telefonat, Brief, Anträge usw.). Die psychische Belastung der ratsuchenden Person wird durch das Aufzeigen neuer Perspektiven (Entschuldungsstrategien, rechtliche Aufklärung, Verhandlungsmöglichkeiten mit den Gläubigern usw.) entlastet. Krisensituationen können ausgelöst werden durch drohende oder erfolgte Stromsperrung, Lohnpfändung, Kontopfändung, Arbeitsplatzverlust, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, drohender Wohnungsverlust, Räumung, Inhaftierung oder Kreditkündigung.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
– Nach Analyse der Akutsituation werden entsprechende Maßnahmen zur Überwindung einer Existenz bedrohenden Krise eingeleitet.	– Die notwendigen Beratungsleistungen zur Krisenintervention werden umgehend erbracht und dokumentiert.
– Bei Notwendigkeit wird auf die Inanspruchnahme anderer Fachberatungsdienste hingewiesen bzw. diese vermittelt.	– Die Beratungsstelle hält Informationsmaterial zu anderen Beratungsangeboten vor.
– Bei Notwendigkeit wird nach Überwindung der Akutsituation ein weiterführendes Beratungsangebot unterbreitet.	– Weiterführende Beratungsangebote werden in der Fallakte dokumentiert.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Erstgespräch

Das Erstgespräch ist der erste ausführliche persönliche Kontakt zwischen der ratsuchenden Person und der Beratungsfachkraft. Im Erstgespräch werden die persönlichen Daten der ratsuchenden Person aufgenommen, sofern diese nicht im Erstkontakt erfasst wurden, der Beratungsanlass wird besprochen, ebenso die wirtschaftliche und persönliche Situation der ratsuchenden Person. Im Vordergrund steht die Existenzsicherung.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<p>– Die Beratungsstelle stellt der ratsuchenden Person beim Erstgespräch alle notwendigen Informationen zum Dienstleistungsangebot zur Verfügung.</p>	<p>– Die konzeptionelle Grundlage und die entsprechenden Verantwortlichkeiten sind geregelt, dokumentiert und in der Organisation bekannt.</p>
<p>– Zwischen dem Erstgespräch und dem längerfristigen Beratungsprozess kann eine Wartezeit entstehen. Ist diese Wartezeit durch fehlende Mitwirkung der ratsuchenden Person begründet, sollte der Abbruch der Beratung erwogen werden. Entsprechende Aussagen werden im Tätigkeitsbericht getroffen.</p>	<p>– Die Wartezeit zwischen dem Erstgespräch und dem längerfristigen Beratungsprozess soll nicht mehr als 3 Monate betragen.</p>

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Beratungsgespräch

Beratung ist der dialogisch strukturierte und auf Verständigung orientierte Interaktionsprozess zwischen der ratsuchenden Person und der Beratungsfachkraft. Die Beratungsfachkraft ist bestrebt, die ratsuchende Person in ihrer speziellen Lebenssituation zu verstehen und ihr Potenzial an Deutungs- und Handlungsmustern zu erweitern. Mit dem Verstehen der Lebenssituation entwickelt die Beratungsfachkraft gemeinsam mit der ratsuchenden Person Vorschläge zur Handhabung und Lösung der speziellen Schwierigkeiten. Sowohl die Interpretation der Lebenssituation der ratsuchenden Person, als auch die Vorschläge darauf verändernd einzuwirken, sind Angebote. Sie sind diskussionsoffen und modifizierbar. Die ratsuchende Person bezieht Stellung zu ihnen und trifft die Entscheidungen, die die Basis für das weitere Vorgehen und für weitere Vereinbarungen bilden. Dies gilt sowohl für Kurzberatungen als auch für längerfristige Beratungen.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> – Die Beratungsleistungen und Hilfen im Einzelfall orientieren sich an dem mit der ratsuchenden Person gemeinsam festgestellten Bedarf. 	<ul style="list-style-type: none"> – Die Hilfeplanung wird fortlaufend dokumentiert.
<ul style="list-style-type: none"> – Die Beratungsleistungen sind darauf ausgerichtet, die Selbsthilfepotenziale der ratsuchenden Person zu aktivieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Die Einhaltung der vorgeschriebenen Bestimmungen zum Datenschutz wird gewährleistet.
<ul style="list-style-type: none"> – Planung, Durchführung und Auswertung der Dienstleistungen erfolgen als systematischer, gemeinsamer Prozess von Beratungsfachkraft und ratsuchender Person. Die Beratungsfachkraft erfasst die mit dem Verschuldungsproblem zusammenhängenden anderen sozialen Problemlagen und bietet geeignete andere Hilfemaßnahmen außerhalb des Beratungsangebotes an. 	

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Kurzberatung

Die Kurzberatung ist eine Beratung, die entsprechend dem gemeinsam festgestellten Beratungsbedarf nur ein einzelnes Anliegen der ratsuchenden Person betrifft. Die Beratungsfachkraft wird nicht vertretungsweise für die ratsuchende Person gegenüber Dritten tätig. Das Anlegen einer Akte ist nicht erforderlich.

Qualitätskriterien

– Nach Analyse des Problems werden die notwendigen Informationen gegeben und Hilfen aufgezeigt sowie Hilfsmittel zur Selbsthilfe (z. B. Musterbriefe) angeboten.

Prüfkriterien

– Es gibt ein Formblatt für eine einheitliche Dokumentation von Kurzberatungen.
– Auch eine elektronische Dokumentation ist möglich.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Längerfristige Beratungen

(aktenkundige Fälle)

Die längerfristige Beratung ist durch einen umfangreichen Beratungs- und Hilfebedarf gekennzeichnet. Die ratsuchende Person bedarf umfassender Beratung und ggf. Unterstützung hinsichtlich der Bearbeitung der Überschuldungssituation. Hierzu ist in der Regel ein vertretungsweise Tätigwerden der Beratungsfachkraft gegenüber Dritten erforderlich.

Qualitätskriterien

Der Beratungsablauf gestaltet sich je nach Situation und Bedarf in unterschiedlicher Gewichtung und unterschiedlichem Umfang nach folgenden Beratungsinhalten:

- Basisberatung (Anamnese, Problembeschreibung, Zielfindung)
- Existenzsicherung (z.B. Wohnung, Arbeit, finanzielle Grundlage)
- Forderungsüberprüfung
- Schuldnerschutz
- psychosoziale Betreuung (Motivationsarbeit)
- Regulierung und Entschuldung
- Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren
- Beratungsabschluss (Abschlussgespräch oder Abbruch der Beratung)

Prüfkriterien

- Die einzelnen Beratungsinhalte sind in einem gesonderten „Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung“ (siehe Anlage 2) differenziert dargestellt.
- Der Beratungsprozess wird personenbezogen dokumentiert (Ziele, Maßnahmen, Durchführung, Ergebnisse).

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– **Beratungsabbruch**

Die Beratungsfachkraft stellt fest, dass die Mitwirkung der ratsuchenden Person fehlt. Die ratsuchende Person wird schriftlich bzw. telefonisch erinnert. Erfolgt keine Reaktion, teilt die Beratungsfachkraft der ratsuchenden Person mit, dass nach einer Frist die Beratung durch die Beratungsstelle beendet wird. Die ratsuchende Person erhält die Möglichkeit, sich für oder gegen eine weitere Beratung zu entscheiden.

Ein Beratungsfall sollte – von begründeten Ausnahmen abgesehen – dann an das Statistische Bundesamt als beendet gemeldet werden, wenn im abgelaufenen Kalenderjahr bzw. in den letzten 12 Monaten kein Beratungskontakt stattgefunden hat.

Qualitätskriterien

- Es ist zu prüfen, ob von mindestens zwei vereinbarten oder vorgeschlagenen Terminen kein Erscheinen oder Kontakt von der ratsuchenden Person erfolgt. Dann wird eine fehlende Mitwirkung der ratsuchenden Person angenommen.
- Es wird ein standardisiertes Anschreiben mit Fristsetzung und Konsequenzen an die ratsuchende Person versandt, z. B. Information an die Gläubiger, Entwertung der Vollmacht.

Prüfkriterien

- Es wird ein Formschreiben verwendet, welches in der Akte abzulegen ist.
- Die Fallbeendigung wird in der statistischen Dokumentation erfasst.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

- Abschlussgespräch

Das Abschlussgespräch findet statt, wenn ratsuchende Person und Beratungsfachkraft zu dem Ergebnis kommen, dass die gemeinsam formulierten Ziele erreicht wurden. Hierbei findet eine Reflexion der bisherigen Beratung und der Ist-Situation statt.

Qualitätskriterien

– Im Abschlussgespräch werden die Reflexion des Beratungsverlaufs und die Erreichung der vereinbarten Ziele besprochen und dokumentiert. Es werden noch offene Fragen geklärt und angeboten, dass sich die ratsuchende Person bei künftigen Problemen an die Beratungsstelle wenden kann. Vorhandene Unterlagen werden ausgehändigt und die Vollmacht widerrufen.

Prüfkriterien

– Das Abschlussgespräch wird dokumentiert.
– Die Fallbeendigung wird in der statistischen Dokumentation erfasst.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung – Kommunikation Unter Kommunikation wird der interne und externe fachliche Austausch der Beratungsfachkräfte verstanden.	
Qualitätskriterien <u>Interner Austausch</u> Fallbesprechungen – Die Fallbesprechung im Team ist ein fachlicher Austausch über konkrete Sachverhalte und Fragestellungen aus der Einzelfallarbeit und wird von allen Beratungsfachkräften der Beratungsstelle genutzt. Teamsitzungen – Die Teamsitzung ist ein regelmäßiges Zusammentreffen aller Teammitglieder (Beratungs- und Verwaltungsfachkräfte), um Organisation und Qualität der Arbeit sicherzustellen. Die Teamsitzung hat einen bestimmten Ablauf, der eingehalten wird und ist zeitlich begrenzt. Sie wird vorbereitet, kontrolliert und dokumentiert. Die regelmäßige Teamsitzung dient der besseren Zusammenarbeit der Teammitglieder.	Prüfkriterien – Das Ergebnis der Fallbesprechung wird in der Fallakte dokumentiert. – Der fachliche Austausch wird durch die Teilnahme aller Beratungsfachkräfte sicher gestellt. – Das Ergebnis der Teamsitzung wird dokumentiert. Die Sicherstellung und Weiterentwicklung der Beratungsqualität, Organisation und verbindliche Planung der Zusammenarbeit ist nachvollziehbar dargestellt. Alle Teammitglieder nehmen daran teil.
<u>Externer Austausch</u> Arbeitskreise – In den Arbeitskreisen können neben dem notwendigen kollegialen Austausch auch regionale und überregionale Problem-	– Angaben und Nachweise (z. B. Teilnahmebestätigungen) finden sich im Tätigkeitsbericht.

<p>stellungen und Besonderheiten erörtert und abgestimmt werden. Die Mitwirkung in regionalen, lokalen bzw. trägerbezogenen Arbeitskreisen ist für eine praxisnahe Beratungsarbeit wichtig.</p>	
<p>Fortbildungen und Fachtagungen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Die Beratungsfachkraft nimmt regelmäßig an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie Fachtagungen teil, um den ständigen Veränderungen im Arbeitsfeld gerecht zu werden. <p>Gremienarbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> – Effektives und sachgemäßes Wirken erfordert die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, Personen und Gremien. 	<ul style="list-style-type: none"> – Angaben und Nachweise (z. B. Teilnahmebestätigungen) finden sich im Tätigkeitsbericht. – Angaben und Nachweise (z. B. Teilnahmebestätigungen) finden sich im Tätigkeitsbericht.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Prävention

Präventive Maßnahmen haben das Ziel über Ver- und Überschuldungen aufzuklären und damit das Auftreten finanzieller Notsituationen zu verhindern.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none">– Neben der individuellen Beratungstätigkeit zur Überwindung bestehender Überschuldungsprobleme bieten die Beratungsstellen entsprechend ihrer Möglichkeiten auch die Durchführung zielgruppenspezifischer Veranstaltungen, Schulungen bzw. Projekte in Schulen, an Ausbildungs- und Qualifizierungseinrichtungen, Volkshochschulen u. ä. in ihrer Region an.	<ul style="list-style-type: none">– Die Präventionsveranstaltungen werden dokumentiert und sind Bestandteil des Tätigkeitsberichtes.
<ul style="list-style-type: none">– In ihrer Präventionstätigkeit werden die Beratungsstellen durch Bereitstellung aktueller Konzepte und Materialien durch die Fachberatungsstelle unterstützt. Dies geschieht bei Bedarf auch direkt vor Ort durch Mitwirkung an Veranstaltungen.– Die Fachberatungsstelle stellt den Beratungsstellen auch Präventionsmaterial aus anderen Bundesländern zur Verfügung.	<ul style="list-style-type: none">– Die Beratungsstellen wenden sich mit konkretem Unterstützungsbedarf an die Fachberatungsstelle.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Öffentlichkeitsarbeit

Über Öffentlichkeitsarbeit wird Krisenbewältigungskompetenz vermittelt, z. B. durch Informationen über entsprechende Hilfen und Kontakte im Notfall.

Der Träger der Beratungsstelle sollte – insbesondere unter Nutzung der Informationsmedien – Ver- und Überschuldungsprobleme darstellen, über Ausmaß und Konsequenzen informieren, sozialpolitische und juristische Reformbedarfe aufzeigen und entsprechende Anregungen, Vorschläge und Konzepte vorstellen.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
– Neben der individuellen Beratungstätigkeit werden öffentlichkeitswirksame Maßnahmen ergriffen, um das Hilfsangebot der Beratungsstelle einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen und aktuelle Themen in die Öffentlichkeit zu tragen.	– Die Angabe der Verbraucherinsolvenzberatungsstelle in den öffentlichen Telefonverzeichnissen wird gewährleistet. – Informationsmaterial zu verschiedenen Fachthemen ist an öffentlichkeitswirksamen Stellen ausgelegt. – Für regelmäßige Veröffentlichungen, insbesondere über die Angebote der Beratungsstellen und zu aktuellen Themen und Problemen im Zusammenhang mit dem Verbraucherschutz werden die örtliche Presse, das Internet bzw. weitere Medien genutzt. – Die Öffentlichkeitsarbeit wird dokumentiert und ist Bestandteil des Tätigkeitsberichtes.
– Über eine Auslage von Informationsmaterialien können sich die Ratsuchenden selbständig informieren.	– Gemeinsam mit dem eigenen Angebot der Verbraucherinsolvenzberatung werden auch weitere trägerübergreifende Beratungsangebote ausgelegt.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Falldokumentation

Die Falldokumentation ist die fortlaufende Erfassung von Angaben zur Darstellung von Beratungsanliegen und – zusammenhängen, die Zusammenfassung von Problemkreisen, die Erfassung der Ursachen und Auswirkungen im Zusammenhang mit der Ver- und Überschuldung und die Vereinbarung von Beratungszielen. Sie beginnt mit dem Erstgespräch und endet mit dem Abschlussgespräch.

Qualitätskriterien

- Die Falldokumentation erfolgt schriftlich im Rahmen der verwendeten Software und/oder der geführten Akte. In der Fallakte ist eine transparente nachvollziehbare und überprüfbare Dokumentation des Beratungsverlaufes vorhanden.

Prüfkriterien

- Zu jeder Zeit kann Auskunft über den Beratungsverlauf, den Stand und die Ziele mit deren Vereinbarungen oder Aufträgen gegeben werden.
- Die Datenschutzbestimmungen werden eingehalten.

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

– Tätigkeitsbericht / Sachbericht / Statistik

Grundlage für den Tätigkeitsbericht an die Anerkennungsbehörde sind deren inhaltliche Vorgaben und die Daten aus der Statistik.

Grundlage für den Sachbericht an die Kostenträger ist die Vorgabe bzw. der Vertrag mit dem jeweiligen Kostenträger/Auftraggeber. Der Sachbericht ist in der Regel Bestandteil des Verwendungsnachweises gegenüber dem Kostenträger / Auftraggeber bzw. der Bewilligungsbehörde.

Qualitätskriterien

- Die Beratungsstelle erstellt bis zum 30. April des Folgejahres einen Tätigkeitsbericht nach den Vorgaben der Anerkennungsbehörde sowie einen Sachbericht an den Kostenträger / Auftraggeber bzw. die Bewilligungsbehörde nach deren Vorgaben. Für den jährlichen Berichtszeitraum wird eine aussagekräftige Beratungsstatistik angefertigt und durch den Träger bestätigt.

Prüfkriterien

- Inhaltliche und formale Vorgaben werden berücksichtigt.
- Terminvorgaben werden eingehalten.
- Das Prüfprotokoll des Bundesamtes für Statistik wird archiviert.

III. Ergebnisqualität

Ergebnisqualität ist der Zielerreichungsgrad der Leistungserbringung. Im Rahmen der Ergebnisqualität wird verglichen, ob der tatsächlich erreichte Zustand mit dem angestrebten Ziel identisch ist.

Die Einschätzung der Wirksamkeit und Effizienz von Verbraucherinsolvenzberatung eröffnet Ansatzpunkte für die kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsstrukturen und –abläufe auch angesichts sich wandelnder Problemlagen. Sie dient weiterhin der Transparenz der Beratungstätigkeit für die Öffentlichkeit und die Kostenträger.

Die Beratungsstelle sichert und dokumentiert die Ergebnisse Ihrer Tätigkeit durch das Erbringen von Nachweisen, die Messung der Zufriedenheit der Ratsuchenden und der Mitarbeitenden in den Beratungsstellen und das Fortschreiben der Konzeption.

1. Erbringen von Nachweisen

1.1 Jährlicher Tätigkeitsbericht

Der Träger der Beratungsstelle legt dem für Verbraucherinsolvenzberatung zuständigen Ministerium jährlich bis zum 30. April einen Tätigkeitsbericht vor. Dabei sind die Vorgaben des Ministeriums für die Erstellung eines Tätigkeitsberichtes einzuhalten. Die Auswertungsergebnisse der Tätigkeitsberichte werden der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege e. V. zur Verfügung gestellt.

1.2 Bundeseinheitliche Basisstatistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte

Der Träger der Beratungsstelle nimmt an der Erhebung der bundeseinheitlichen Basisstatistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte teil.

Er beachtet dabei die vorgegebenen Merkmale (vgl. den „virtuellen Fragebogen“) sowie die ergänzenden methodischen Erläuterungen des Bundesamtes für Statistik.

2. Befragungen der Ratsuchenden und Mitarbeitergespräche

2.1 Befragung der Ratsuchenden

Die ratsuchenden Personen und deren Zufriedenheit sind ein zentrales Anliegen der Arbeit der Verbraucherinsolvenzberatung.

Um Kenntnisse über die Wahrnehmung der Ratsuchenden bezogen auf die Beratungsqualität zu erlangen, werden regelmäßig anonyme und einheitliche Befragungen auf der

Grundlage des anliegenden Fragebogen-Musters (siehe Anlage 3) durchgeführt und durch den Träger entsprechend ausgewertet. Durch die Auswertung der Fragebögen erhalten Beratungsstellen darüber hinaus die Möglichkeit, ihre Beratungsqualität anhand einer Datenbasis zu dokumentieren und einzuordnen.

Die Rückmeldungen der Ratsuchenden bilden die Grundlage einer kontinuierlichen Verbesserung der Beratungsqualität.

Während des Beratungsprozesses sollte in sinnvollen Zeitabständen mit Hilfe eines Fragebogens bei den Ratsuchenden nachgefragt werden, ob sich die noch laufende Hilfe ausreichend am Bedarf der einzelnen Ratsuchenden orientiert. Empfehlenswert ist, bei langfristigen Beratungen jährlich eine Befragung der Ratsuchenden vorzunehmen, mindestens aber am Ende des Beratungsprozesses.

2.2 Mitarbeitergespräche

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden ist ein wesentlicher Faktor für deren Engagement und damit für die Leistungsfähigkeit der Beratungsstelle insgesamt.

Der Träger der Beratungsstelle führt einmal jährlich Mitarbeitergespräche durch, um den Grad der Mitarbeiterzufriedenheit festzustellen und Verbesserungspotenziale zu erkennen. Vor diesem Hintergrund können insbesondere folgende Punkte Inhalt der Mitarbeitergespräche sein:

- die Arbeitsbedingungen in der Beratungsstelle (Ausstattung und Organisation der Beratungsstelle, Möglichkeiten der Wahrnehmung von Fortbildungsveranstaltungen und Supervision)
- die Arbeitsprozesse (Abläufe, Dokumentation, Archivierung, Zusammenarbeit usw.)
- das Arbeitsklima innerhalb der Beratungsstelle.

Der Träger dokumentiert Inhalte und Ergebnisse der Mitarbeitergespräche für den internen Gebrauch. Diese werden durch beiderseitige Unterschrift bestätigt.

3. Fortschreibung der Konzeption

Die Konzeption der Beratungsstelle ist in regelmäßigen Abständen auf ihre Aktualität zu prüfen und gegebenenfalls zu überarbeiten.

4. Kontinuierliche Qualitätsentwicklung

Um eine systematische und kontinuierliche Qualitätsentwicklung zu gewährleisten, sind mittels oben genannter Verfahren die Qualität der Leistungserbringung zu reflektieren und daraus Schlussfolgerungen für die kontinuierliche Weiterentwicklung zu ziehen.

Der Träger stellt die regelmäßige Analyse der erhobenen Daten und die Ableitung geeigneter Verbesserungsmaßnahmen sicher, fördert das Qualitätsbewusstsein innerhalb seiner Organisation und gewährleistet die Einhaltung der formulierten Qualitätsstandards.

Erfurt, 19. März 2010

Heike Taubert

Thüringer Ministerin für Soziales, Familie und Gesundheit

Hans-Otto Schwiefert

Geschäftsführer der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege in Thüringen e. V.

Kornelia Parschau

Vorsitzende der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Thüringen e. V.

Anlage 1

-Musterformular für Erstkontakt / Krisenklärung-

Erstkontakt / Krisenklärung

Herr /
Frau

(Name)

(Vorname)

hatte
am:

erstmalig

(Datum)

telefonischen Kon- schriftlichen Kontakt persönlichen
takt Kontakt Kontakt

aufgetretene Fragen:

1. Haben Sie ein dringendes Problem?

Mietschulden Kündigung der Räumung der Woh-
Wohnung nung

Strom.... soll abgestellt werden ist abgestellt

Gas.... soll abgestellt werden ist abgestellt

Wasser.... soll abgestellt werden ist abgestellt

drohende Konto-
kündigung ja nein

drohende Haft- Termin:
strafe ja _____ nein

2. Haben Sie minderjährige Kinder, die mit Ihnen im Haushalt leben?

Ja Anzahl: _____

Alter: _____

Nein

3. Zu welchem Termin ist gekündigt oder soll der Strom/Gas/Wasser abgestellt werden ?

Termin: -----

4. Haben Sie eine Kontopfändung? Wenn ja, wird an Beratungsfachkraft weitergegeben.

5. Wann haben Sie davon erfahren?

6. Woraus besteht Ihr Einkommen?

Bei Sozialgeldleistungen erfolgt der Hinweis auf die 7-Tage-Frist bzw. Antrag auf Freigabe des Kontos beim Arbeitgeber und vorzulegende Nachweise.

Anlage 2

**-Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherin-
solvenzberatung-**

Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung¹

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

1. Basisberatung

- Information über die Arbeitsweise in der Schuldnerberatung
- Klärungs- 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 Existenz sichernder 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

2. Existenzsicherung

- Sicherstellung des notwendigen Lebensunterhaltes
- Haushalts- und Budgetberatung
- Prüfung von Versicherungs- und Kreditverträgen im Rahmen der Haushaltsplanung
- Sozialleistungsberatung
- Informationen zum Zwangsvollstreckungsrecht
- Überprüfung der Pfändungsfreibeträge und ggf. Unterstützung bei der Erhöhung des Pfändungsfreibetrages
- Beratung und Hilfestellung bei Kontopfändungen, Lohnabtretung und Aufrechnung

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

- 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

3. 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

4. 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

5. 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 treuhänderische Abtretung
- Hilfe bei der Beantragung von Stiftungs- und/oder Fondsmitteln

6. 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 Regulierungsvorschlages
- Verhandlungen und Nachbesserungen zum Regulierungsvorschlag, Feststellen der Zustimmungsqoten und Mitteilung an die Gläubiger
- Unterstützung beim Umsetzen der Regulierungsvereinbarung, den Abrechnungen an Gläubiger, Kooperation mit ggf. außergerichtlichem Treuhänder, Antragserstellung mit allen erforderlichen Anlagen und Unterlagen inkl. Bescheinigung gem. § 305 Abs. 1 Nr. 1 InsO und Unterstützung beim Einlegen 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

7. Beratungsabschluss

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

Anlage 3

-Fragebogen-

Fragebogen

Um die Arbeitsweise unserer Beratungsstelle für Sie zu optimieren, bitten wir um Ihre Mithilfe. Ihre Meinung ist uns wichtig! Nehmen Sie sich bitte ein paar Minuten Zeit für diesen Fragebogen.

Datum:

Zur Person

Bitte Zutreffendes ankreuzen:								
Wie viele Beratungsgespräche hatten Sie schon bei uns?	1-3 <input type="radio"/>		4-7 <input type="radio"/>		mehr <input type="radio"/>			
Sie sind	männlich <input type="radio"/>				weiblich <input type="radio"/>			
im Alter zwischen	unter 20 <input type="radio"/>	20- 24 <input type="radio"/>	25- 34 <input type="radio"/>	35- 44 <input type="radio"/>	45- 54 <input type="radio"/>	55- 64 <input type="radio"/>	65- 70 <input type="radio"/>	70 und mehr <input type="radio"/>

Die Beratungsstelle

Bitte Zutreffendes ankreuzen:	Freunde Bekannte	Behörde	andere Beratungsstel- le	Zeitung	Internet	Sonstiges
Wie haben Sie von uns erfahren?						

Bitte Zutreffendes ankreuzen:	JA	NEIN	Kann ich nicht beantworten
War die Beratungsstelle gut zu finden?			
Würden Sie unsere Beratungsstelle weiterempfehlen?			

Bitte Zutreffendes ankreuzen:	persönlich	Telefon	Internet	Sonstiges
Wie haben Sie den ersten Kontakt zu uns aufgenommen?				
Bitte Zutreffendes ankreuzen:	JA	NEIN	Kann ich nicht beantworten	
Waren Sie mit dem ersten Kontakt in unserer Beratungsstelle zufrieden?				

Die Beraterin/ der Berater

Bitte Zutreffendes ankreuzen:	JA	NEIN	Kann ich nicht beantworten
Ich habe mich von meinem Berater ernst genommen gefühlt!			
Der Berater hat sich ausreichend Zeit für mich genommen			
Ich habe die Ausführungen des Beraters gut verstanden			
Ich habe Vertrauen zu meinem Berater gefasst			

Beratungsergebnisse

Bitte Zutreffendes ankreuzen:	JA	NEIN	Kann ich nicht beantworten
Meine Erwartungen an die Beratung wurden erfüllt			
Ich bin mit dem Beratungsergebnis zufrieden			
Ich habe keine Ängste mehr, was meine Schulden betrifft			

Was möchten Sie uns noch mitteilen?

Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung und danken für Ihre Bemühungen!