



# Qualitätsstandards in der Schuldner- und Verbraucher- insolvenzberatung in Thüringen

Fassung vom 9. März 2021



LIGA der Freien Wohlfahrtspflege in Thüringen e.V.



<b>Vorwort</b>	.....	<b>4</b>
<b>I. Strukturqualität</b>	.....	<b>6</b>
1. Trägerschaft	.....	6
2. Konzeption	.....	6
3. Personelle Anforderungen	.....	6
3.1 Personelle Besetzung	.....	6
3.2 Qualifikation	.....	7
3.3 Zuverlässigkeit	.....	7
3.4 Fortbildung und Supervision	.....	8
3.5 Fachaufsicht und Fachberatung	.....	8
3.5.1 Fachaufsicht	.....	8
3.5.2 Fachberatung	.....	8
4. Standort und Erreichbarkeit der Beratungsstelle	.....	9
5. Kostenfreiheit des Beratungsangebotes	.....	9
6. Ausstattung der Beratungsstelle	.....	9
7. Kooperation und Vernetzung	.....	10
<b>II. Prozessqualität</b>	.....	<b>11</b>
1. Erstkontakt	.....	11
2. Erstgespräch	.....	12
3. Krisenintervention	.....	13
4. Beratung und Beratungsgespräch	.....	14
4.1 Kurzberatung und Information	.....	16
4.2 Längerfristige Beratungen	.....	17
4.3 Verbraucherinsolvenzberatung	.....	18
5. Abschluss der Beratung	.....	20
5.1 Beratungsabbruch	.....	20
5.2 Planmäßige Beendigung der Beratung, Abschlussgespräch	.....	21
6. Falldokumentation	.....	22
7. Fachlicher Austausch	.....	23
8. Prävention	.....	25
9. Öffentlichkeitsarbeit	.....	26
10. Tätigkeitsbericht / Sachbericht / Statistik	.....	27
<b>III. Ergebnisqualität</b>	.....	<b>28</b>
1. Erbringen von Nachweisen	.....	28
1.1 Jährlicher Tätigkeitsbericht	.....	28

1.2	Bundeseinheitliche Basisstatistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte .....	28
2.	Befragungen der Ratsuchenden und Mitarbeitergespräche .....	29
2.1	Befragung der Ratsuchenden .....	29
2.2	Mitarbeitergespräche .....	29
3.	Fortschreibung der Konzeption .....	30
4.	Kontinuierliche Qualitätsentwicklung .....	30
<b>Anl. 1 Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung</b>		<b>31</b>
<b>Anl. 2 Empfehlung eines Formulars für Erstkontakt / Krisenklärung .....</b>		<b>35</b>
<b>Anl. 3 Muster für die Befragung der Ratsuchenden .....</b>		<b>37</b>

## **Vorwort**

Umfang und Ausmaß der Überschuldung privater Haushalte haben sich in den letzten Jahren verfestigt. Mehr als 6,90 Millionen Menschen in Deutschland gelten als überschuldet, darunter 170.000 Menschen in Thüringen.

Überschuldung führt dazu, dass Betroffene zur Tilgung der Verbindlichkeiten aus ihrem vorhandenen Einkommen und/oder Vermögen ohne Vernachlässigung der lebensnotwendigen Ausgaben für Lebensmittel, Strom und Miete nicht mehr in der Lage sind. Überschuldung bedeutet für Betroffene aber nicht nur mangelnde finanzielle Leistungsfähigkeit. Vielfach ist sie mit nachteiligen Begleiterscheinungen verbunden wie zum Beispiel Existenzangst, Hoffnungslosigkeit, Handlungsunfähigkeit, Ausgrenzung, Probleme in der Familie usw. Die oftmals komplexen Problemlagen der Betroffenen erfordern ein umfassendes Beratungs- und Unterstützungsangebot.

Dieses Angebot wird durch die Soziale Schuldnerberatung verwirklicht. Schuldnerberatung richtet sich an überschuldete oder von Überschuldung bedrohte Familien und Einzelpersonen, die ohne fremde Hilfe außerstande sind, ihre wirtschaftliche und soziale Situation zu bewältigen. Schuldnerberatung soll als Teil der Sozialberatung helfen, die materielle Lebensgrundlage der ratsuchenden Personen zu sichern und die mit Überschuldung bzw. drohender Überschuldung verbundenen psychischen, sozialen und wirtschaftlichen Beeinträchtigungen zu überwinden oder zu mildern.

Dies wird durch das umfassende, ganzheitliche Hilfsangebot der Schuldnerberatung gefördert, welches Elemente psycho-sozialer Beratung, pädagogisch-präventiver Beratung, lebenspraktischer Beratung und finanziell-rechtlicher Beratung vereint. Wegen des umfassenden Beratungsansatzes ist Schuldnerberatung nicht auf eine Entschuldungsberatung beschränkt.

Darüber hinaus können Schuldnerberatungsstellen nach Anerkennung durch das für Verbraucherinsolvenzberatung zuständige Ministerium als Verbraucherinsolvenzberatungsstellen tätig sein. Verbraucherinsolvenzberatungsstellen beraten und begleiten überschuldete und von Überschuldung bedrohte Personen bei der Vorbereitung des Verbraucherinsolvenzverfahrens, im gerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahren und im gerichtlichen Insolvenzverfahren bis zur Erteilung der Restschuldbefreiung.

Das gemeinsame Angebot von Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sichert dabei kontinuierliche und unterbrechungsfreie Beratungsprozesse.

Um eine qualitätsorientierte wie effiziente 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 Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung.**

### **1. Trägerschaft**

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

### **2. 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.

### **3. Personelle Anforderungen**

#### **3.1 Personelle Besetzung**

Zur Sicherung einer hohen Fachlichkeit und Qualität des Beratungsangebotes ist es erforderlich, dass in der Beratungsstelle 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 verfügen.

Die Leitung der Beratungsstelle muss durch eine mit mindestens 20 Wochenstunden hauptamtlich beschäftigte Beratungsfachkraft sichergestellt werden. Zur Unterstützung und Entlastung der Beratungsfachkräfte ist in jeder Beratungsstelle eine Verwaltungsfachkraft tätig.

### **3.2 Qualifikation**

Zur Sicherung einer hohen Fachlichkeit und Qualität der Schuldnerberatung ist es erforderlich, dass die in einer Beratungsstelle tätigen Beratungsfachkräfte über eine für die Beratungstätigkeit nutzbare abgeschlossene Ausbildung verfügen. Eine solche ist insbesondere dann gegeben, wenn der Abschluss in einem Studiengang der Sozialen Arbeit, des Sozialmanagements, der Betriebswirtschaftslehre, der Rechtswissenschaften, des Wirtschaftsrechts oder der Erziehungswissenschaften erworben wurde oder die Beratungsfachkraft über die Befähigung zum Richteramt verfügt. Eine abgeschlossene Ausbildung als Betriebswirt, Ökonom und Bankkaufmann kann ebenfalls als Grundqualifikation der Beratungsfachkraft gelten. Für die Anforderungen an die Qualifikation einer Beratungsfachkraft ist die bei ihrer Einstellung gültige Fassung der Qualitätsstandards maßgebend.

Zusätzlich zu den o. g. Bildungsabschlüssen müssen alle Beratungsfachkräfte 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 nachzuholen und dem für Verbraucherinsolvenzberatung zuständigen Ministerium nachzuweisen.

Für die Anforderungen an die Qualifikation der in der Verbraucherinsolvenzberatung tätigen Beratungsfachkräfte gelten die Anerkennungsvorschriften des für Verbraucherinsolvenzberatung zuständigen Ministeriums.

### **3.3 Zuverlässigkeit**

Um das Beratungsangebot im Rahmen der hierfür notwendigen Fachlichkeit und Qualität zu gewährleisten, stellt der Träger sicher, dass die in seiner Trägerschaft befindliche Beratungsstelle 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. Es wird widerlegbar vermutet, dass eine Person nicht in geordneten wirtschaftlichen Verhältnissen lebt, wenn ein Insolvenzverfahren über ihr Vermögen eröffnet oder sie in das vom Vollstreckungsgericht zu führende Verzeichnis nach § 882b der Zivilprozessordnung eingetragen ist.

### **3.4 Fortbildung und Supervision**

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

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

### **3.5 Fachaufsicht und Fachberatung**

#### **3.5.1 Fachaufsicht**

Die Fachaufsicht der Fachkräfte in der Beratung 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.

#### **3.5.2 Fachberatung**

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



- durch die bei der Fachberatungsstelle tätige juristische Fachkraft,
- über eine in der Beratungsstelle tätige Fachkraft, die über die Befähigung zum Richteramt verfügt,
- über den Juristen des Trägers bzw. des Verbandes oder
- über einen niedergelassenen Rechtsanwalt.

Die fachliche Begleitung und Unterstützung der Beratungsfachkräfte sowie die Fortbildung erfolgt durch die Fachberatungsstelle für Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen und Schuldenprävention. Dies betrifft bspw. Themenbereiche wie Gesetzgebung, Rechtsprechung sowie zum Auf- und Ausbau und der Durchführung der Präventionstätigkeit.

#### **4. Standort und Erreichbarkeit der Beratungsstelle**

Die Beratungsstelle soll so zentral gelegen sein, dass sie von Ratsuchenden direkt aufgesucht und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreicht werden kann. Bei Bedarf können dezentrale Beratungsangebote vorgehalten werden. Sie sichert allen Ratsuchenden einen zeitnahen Zugang zu einer Beratung und berücksichtigt dabei auch die Bedürfnisse von Menschen in besonderen Lebensumständen.

Zum Beratungsangebot gehören bedarfsgerechte Öffnungszeiten, insbesondere für Berufstätige. Die Beratungsstelle ist zu den üblichen werktäglichen Dienstzeiten erreichbar. Außerhalb der regulären Öffnungszeiten ist die Erreichbarkeit gegeben.

#### **5. Kostenfreiheit des Beratungsangebotes**

Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen der Beratungsstelle sind für Ratsuchende kostenfrei.

#### **6. Ausstattung der Beratungsstelle**

Die Beratungsstelle verfügt über geeignete Räume, in denen Vertraulichkeit und Datenschutz gewährleistet sind. Die technische Ausstattung der Beratungsstelle ist zeitgemäß.

## **7. Kooperation und Vernetzung**

Die Beratungsstellen bringen sich in Abstimmung mit ihren Trägern aktiv in fachspezifische und fachlich übergreifende Kooperationsformen ein bzw. moderieren diese.

## II. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt das konkrete Handeln in der Beratungsstelle, führt eine Begriffsbestimmung durch und macht Aussagen darüber, wie die entsprechenden Leistungen erbracht werden. Diese sind im „Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung“ (siehe Anlage 1) differenziert dargestellt

Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung	
<p><b>1. Erstkontakt</b></p> <p>Der Erstkontakt ist der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme der ratsuchenden Person (persönlich, telefonisch, elektronisch usw.) zur Beratungsstelle.</p>	
Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei 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 die ratsuchende Person zeitnah in das Erstgespräch vermittelt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Erstkontakte werden zentral erfasst.</li> <li>- Alle Mitarbeitenden der Beratungsstelle können Auskunft über den gemeinsam vereinbarten Ablauf von Erstkontakten und evtl. zu treffende notwendige Entscheidungen geben.</li> <li>- Hierzu wird eine Checkliste zur Krisenklärung von Verwaltungs- und Beratungsfachkräften genutzt (siehe die Empfehlung einer solchen Checkliste in Anlage 2).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist die Beratungsfachkraft nicht unmittelbar verfügbar, wird eine Gesprächsnotiz erstellt und der Beratungsfachkraft zugeleitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In der Beratungsstelle gibt es Formvorgaben und vereinbarte Übermittlungswege für Gesprächsnotizen.</li> <li>- Die Terminvergabe wird dokumentiert.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wenn der Erstkontakt während der Öffnungszeiten erfolgt, dann soll nach dem Punkt „Beratungsgespräch“ verfahren werden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Sprechstunden werden am Eingang der Beratungsstelle angegeben und in der regionalen Presse bzw. über andere geeignete Medien regelmäßig bekannt gemacht.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besteht kein akuter Beratungsbedarf, wird ein Termin vergeben bzw. auf die Sprechstunde verwiesen. Bis zum Erstgespräch kann eine Wartezeit entstehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notwendige Daten werden erfasst und an die Beratungsfachkraft weiter gegeben (vgl. Ergebnis der Empfehlung einer Checkliste zur Krisenklärung in Anlage 2).</li> </ul>

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 2. 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Beratungsstelle stellt der ratsuchenden Person beim Erstgespräch alle notwendigen Informationen zum Dienstleistungsangebot zur Verfügung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die konzeptionelle Grundlage und die entsprechenden Verantwortlichkeiten sind geregelt, dokumentiert und in der Organisation bekannt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zwischen dem Erstgespräch und dem längerfristigen Beratungsprozess kann eine Wartezeit entstehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Wartezeit zwischen dem Erstgespräch und dem längerfristigen</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist diese Wartezeit durch fehlende Mitwirkung der ratsuchenden Person begründet, erfolgt keine Überführung in den längerfristigen Beratungsprozess.</li> </ul>	<p>Beratungsprozess soll nicht mehr als 3 Monate betragen.</p>
---	--

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 3. Krisenintervention

Ziel der Krisenintervention ist die Überwindung einer akuten subjektiven/objektiven Notlage. 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 (rechtliche Aufklärung, Verhandlungsmöglichkeiten mit den Gläubigern usw.) entlastet.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nach Analyse der Akutsituation werden entsprechende Maßnahmen zur Überwindung einer Existenz bedrohenden Krise eingeleitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die notwendigen Beratungsleistungen zur Krisenintervention (siehe Leistungskatalog Anlage 1) werden umgehend erbracht und dokumentiert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei Notwendigkeit wird auf die Inanspruchnahme anderer Fachberatungsdienste hingewiesen bzw. diese vermittelt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Beratungsstelle hält Informationsmaterial zu anderen Beratungsangeboten vor.</li> </ul>

- Bei Notwendigkeit wird nach Überwindung der Akutsituation ein weiterführendes Beratungsangebot unterbreitet.	- Weiterführende Beratungsangebote werden in der Beratungsakte dokumentiert.
--	--

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 4. Beratung und 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, die Ressourcen ihres sozialen Umfeldes einzubeziehen 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
- Die Beratungsleistungen und Hilfen im Einzelfall orientieren sich an dem mit der ratsuchenden Person gemeinsam festgestellten Bedarf.	- Die Hilfeplanung wird fortlaufend dokumentiert.

<p>- Die Beratungsleistungen sind darauf ausgerichtet, die Selbsthilfepotenziale der ratsuchenden Person zu aktivieren.</p>	
<p>- 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.</p>	

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 4.1 Kurzberatung und Information

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 Fallakte ist nicht erforderlich.

Zur Kurzberatung zählt auch die Informationsvermittlung an ratsuchende Personen. Ein Teil der Ratsuchenden 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 individuelle Problemlagen bezogene Beratung.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nach Analyse des Problems werden die notwendigen Informationen gegeben und Hilfen aufgezeigt sowie Hilfsmittel zur Selbsthilfe (z. B. Musterbriefe) angeboten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es gibt ein Formblatt für eine einheitliche Dokumentation von Kurzberatungen.</li> <li>- Auch eine elektronische Dokumentation ist möglich.</li> </ul>



## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 4.2 Längerfristige Beratungen

(aktenkundige Fälle)

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

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<p>Der Beratungsablauf gestaltet sich je nach Situation und Bedarf in unterschiedlicher Gewichtung und unterschiedlichem Umfang nach folgenden Beratungsinhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basisberatung</li> <li>- Krisenintervention und Existenzsicherung</li> <li>- Forderungsüberprüfung und Schuldnerschutz</li> <li>- psychosoziale Beratung und Unterstützung</li> <li>- Regulierung und Entschuldung</li> <li>- Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren</li> <li>- Beratungsabschluss</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die einzelnen Beratungsinhalte sind im gesonderten Leistungskatalog (siehe Anlage 1) differenziert dargestellt.</li> <li>- Der Beratungsprozess wird personenbezogen dokumentiert (Ziele, Maßnahmen, Durchführung, Ergebnisse).</li> </ul>

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 4.3 Verbraucherinsolvenzberatung

Verbraucherinsolvenzberatung ist eine Beratung und Unterstützung von Ratsuchenden, die eine umfassende Entschuldung von ihren Verbindlichkeiten - ggf. auch gegen den Willen der Gläubiger - mit den in der Insolvenzordnung vorgesehenen Mitteln (außergerichtlicher Schuldenbereinigungsplan, gerichtliches Schuldenbereinigungsplanverfahren, Insolvenzplan, gerichtlich ausgesprochene Restschuldbefreiung) anstreben. Verbraucherinsolvenzberatung ist eine besondere Methode der Beratung und Unterstützung von überschuldeten Personen bei der Regulierung ihrer Verbindlichkeiten.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
- Im Interesse einer nachhaltigen Entschuldung geht einer Verbraucherinsolvenzberatung eine Schuldnerberatung voraus.	
- Die Überleitung von einer Schuldnerberatung in eine Verbraucherinsolvenzberatung findet dann statt, wenn im bisherigen Beratungsverlauf die im Einzelfall erforderlichen Leistungen gemäß Ziff. 1 bis 4 aus dem Leistungskatalog (siehe Anlage 1) so umfangreich erbracht wurden, dass eine erneute Überschuldung der ratsuchenden Person ausgeschlossen erscheint (Prognose).	- Der Beratungsprozess wird personenbezogen dokumentiert (vgl. oben unter längerfristiger Beratung)
- Die Überleitung in die Verbraucherinsolvenzberatung wird vollzogen	- Die Überleitung wird in der Fallakte und ggf. in der verwendeten Beratungssoftware erfasst

<p>a) mit der Information der Gläubiger über den beabsichtigten Antrag auf Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens nebst Aufforderung zur Übermittlung einer Aufstellung der gegen die ratsuchende Person gerichtete(n) Forderung(en) („Erstanschreiben Verbraucherinsolvenz“) oder</p> <p>b) mit der Übersendung des außergerichtlichen Schuldenbereinigungsplans, wenn von einem „Erstanschreiben Verbraucherinsolvenz“ wegen umfassender Kenntnis aller gegen die ratsuchende Person gerichteten Forderungen abgesehen werden kann.</p>	<p>- Eine Kopie eines „Erstanschreibens Verbraucherinsolvenz“ bzw. eines außergerichtlichen Schuldenbereinigungsplans wird zur Fallakte genommen</p>
---	--

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 5. Abschluss der Beratung

Der Beratungsprozess kann unplanmäßig durch einen Beratungsabbruch oder planmäßig durch Erreichen des Beratungsziels enden.

#### 5.1 Beratungsabbruch

Ein Beratungsabbruch ist die vorzeitige Beendigung des Beratungsverhältnisses, ohne dass das zwischen ratsuchender Person und Beratungsstelle vereinbarte Beratungsziel erreicht wurde.

- a) Bei einem Beratungsabbruch durch die ratsuchende Person erklärt diese gegenüber der Beratungsstelle ausdrücklich die vorzeitige Beendigung der Beratung. Die ratsuchende Person kann die Beratung jederzeit abbrechen.
- b) Bei einem Beratungsabbruch durch die Beratungsstelle hat die Beratungsfachkraft ein anhaltendes Fehlen der Mitwirkung der ratsuchenden Person am Beratungsprozess festgestellt. Vor dieser Feststellung kann die Beratungsfachkraft die ratsuchende Person an die Mitwirkung erinnern und die Beendigung der Beratung ankündigen. Erfolgt keine rechtzeitige Reaktion der ratsuchenden Person, ist die Beratung beendet.
- c) Die Beratung ist beendet, wenn in den letzten 12 Monaten kein Beratungskontakt stattgefunden hat.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<p>- Eine fehlende Mitwirkung der ratsuchenden Person wird angenommen, wenn</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) sie mindestens zwei vereinbarte oder vorgeschlagene Beratungstermine nicht wahrnimmt oder</li> <li>b) sie keinen Kontakt zur Beratungsstelle aufnimmt.</li> </ol>	<p>- Die Fallbeendigung wird in der statistischen Dokumentation erfasst.</p>

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 5.2 Planmäßige Beendigung der Beratung, Abschlussgespräch

Die Beratung ist zu beenden, wenn die zwischen ratsuchender Person und Beratungsfachkraft vereinbarten Ziele der Beratung erreicht wurden.

Das Erreichen der Ziele wird in einem Abschlussgespräch übereinstimmend festgestellt. Im Abschlussgespräch werden die Ausgangssituation der ratsuchenden Person bei Beginn des Beratungsverhältnisses, die Ist-Situation und der Verlauf des Beratungsprozesses reflektiert.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Im Abschlussgespräch werden die Reflexion des Beratungsverlaufs und die Erreichung der vereinbarten Ziele besprochen.</li> <li>- Es werden noch offene Fragen geklärt und angeboten, dass sich die ratsuchende Person bei künftigen Problemen an die Beratungsstelle wenden kann.</li> <li>- Von der ratsuchenden Person überreichte Original-Unterlagen werden ausgehändigt und die Vollmacht entwertet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Abschlussgespräch wird dokumentiert.</li> <li>- Die Fallbeendigung wird in der statistischen Dokumentation erfasst.</li> </ul>

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 6. 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 Abschluss der Beratung.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Falldokumentation erfolgt in der Fallakte, die in Papierform und/oder digital geführt werden kann.</li> <li>- Die Fallakte enthält eine transparente, nachvollziehbare und überprüfbare Dokumentation des Beratungsverlaufes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zu jeder Zeit kann Auskunft über den Beratungsverlauf, den Stand und die Ziele mit deren Vereinbarungen oder Aufträgen gegeben werden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nach Abschluss der längerfristigen Beratung wird die Fallakte für einen Zeitraum von fünf Jahren aufbewahrt, sofern dem keine anderen Vorgaben oder Aufbewahrungsfristen entgegenstehen.</li> <li>- Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit der Beendigung der längerfristigen Beratung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In der Fallakte wird eine Beendigung des Beratungsverhältnisses vermerkt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nach Ablauf des Aufbewahrungszeitraums, spätestens am Ende des Kalenderjahrs des Ablaufs, wird die Fallakte vernichtet und/oder gelöscht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vernichtung bzw. Löschung erfolgen entsprechend den datenschutzrechtlichen Vorgaben.</li> </ul>

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 7. Fachlicher Austausch

Verschiedene Formen des internen und externen Austauschs der Beratungsfachkräfte in einzelfallbezogenen Fragen und übergreifenden Problemen sichern die Fachlichkeit und Praxisbezogenheit des Beratungsangebotes.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<p><u>Interner Austausch</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In <b>Fallbesprechungen</b> im Team findet ein fachlicher Austausch über konkrete Sachverhalte und Fragestellungen aus der Einzelfallarbeitsarbeit statt; sie werden von allen Beratungsfachkräften der Beratungsstelle genutzt.</li> <li>- In <b>Teamsitzungen</b> treffen die Teammitglieder (Beratungs- und Verwaltungsfachkräfte) regelmäßig zusammen, um Organisation und Qualität der Arbeit sicherzustellen. Die regelmäßige Teamsitzung dient der besseren Zusammenarbeit der Teammitglieder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Ergebnis der Fallbesprechung wird in der Fallakte dokumentiert.</li> <li>- Der fachliche Austausch wird durch die Teilnahme aller Beratungsfachkräfte sichergestellt.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p><u>Externer Austausch</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In <b>Arbeitskreisen</b> können neben dem notwendigen kollegialen Austausch auch regionale und überregionale Problemstellungen und</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angaben und Nachweise finden sich im Tätigkeitsbericht.</li> </ul>

<p>Besonderheiten erörtert und abgestimmt werden. Die Mitwirkung in regionalen, lokalen bzw. trägerbezogenen Arbeitskreisen ist für eine praxisnahe Beratungsarbeit wichtig.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durch die Teilnahme an <b>Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie Fachtagungen</b> werden Beratungsfachkräfte den ständigen Veränderungen im Arbeitsfeld gerecht.</li> <li>- Durch die <b>Mitarbeit in Gremien</b> wird eine effektive und sachgemäße Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, Personen und Gremien sichergestellt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angaben und Nachweise finden sich im Tätigkeitsbericht.</li> <li>- Angaben und Nachweise finden sich im Tätigkeitsbericht.</li> </ul>



## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 8. Prävention

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

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Präventionsveranstaltungen werden dokumentiert und sind Bestandteil des Tätigkeitsberichtes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Die Fachberatungsstelle stellt den Beratungsstellen auch Präventionsmaterial aus anderen Bundesländern zur Verfügung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Beratungsstellen wenden sich mit konkretem Unterstützungsbedarf an die Fachberatungsstelle.</li> </ul>

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 9. 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 rechtliche Reformbedarfe aufzeigen und entsprechende Anregungen, Vorschläge und Konzepte vorstellen.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Eintrag der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle in öffentlich zugänglichen Verzeichnissen wird gewährleistet.</li> <li>- Informationsmaterial zu verschiedenen Fachthemen ist an öffentlichkeitswirksamen Stellen ausgelegt.</li> <li>- Für regelmäßige Veröffentlichungen, insbesondere über die Angebote der Beratungsstellen und zu aktuellen tätigkeitsfeldbezogenen Themen werden die örtliche Presse, das Internet bzw. weitere Medien genutzt.</li> <li>- Die Öffentlichkeitsarbeit wird dokumentiert und ist Bestandteil des Tätigkeitsberichtes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Über eine Auslage von Informationsmaterialien können sich die Ratsuchenden selbständig informieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeinsam mit dem eigenen Angebot der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung werden auch weitere Informationen zu trägerübergreifenden Beratungsangeboten ausgelegt.</li> </ul>

## Arbeitsbereich, Begriffsbestimmung

### 10. Tätigkeitsbericht / Sachbericht / Statistik

Grundlage für den Tätigkeitsbericht an das für Verbraucherinsolvenzberatung zuständige Ministerium sind dessen inhaltliche Vorgaben.

Grundlage für den Sachbericht an den Kostenträger ist die Vorgabe bzw. der Vertrag mit dem jeweiligen Kostenträger/Auftraggeber.

Qualitätskriterien	Prüfkriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Beratungsstelle erstellt einen Tätigkeitsbericht nach den Vorgaben der Anerkennungsbehörde sowie einen Sachbericht an den Kostenträger / Auftraggeber bzw. die Bewilligungsbehörde nach deren Vorgaben und legt diese fristgerecht vor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inhaltliche und formale Vorgaben werden berücksichtigt.</li> <li>- Terminvorgaben werden eingehalten.</li> <li>- Das Prüfprotokoll des Bundesamtes für Statistik wird archiviert.</li> </ul>

### **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 der Beratungsprozess am Bedarf der einzelnen Ratsuchenden orientiert. Empfehlenswert ist, bei längerfristigen 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. Die an der Erarbeitung der Qualitätsstandards beteiligten Akteure streben an, diese Qualitätsstandards regelmäßig (im Abstand von drei Jahren) zu überprüfen und bei Bedarf weiter zu entwickeln.

Erfurt, den 18.01.2021

Dirk Adams

Minister für Migration, Justiz und Verbraucherschutz

Erfurt, den 24.02.2021

Tino Grübel

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

Sömmerda, den 09.03.2021

Anja Wolf

Vorsitzende der Landesarbeitsgemeinschaft  
Schuldnerberatung Thüringen e. V.

# **Anlage 1**

## **Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**

## **Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**

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

### **1. Basisberatung**

- Erfassung der persönlichen Daten, der familiären- und beruflichen Situation
- Information über die Arbeitsweise in der Schuldnerberatung
- Erstellung einer Einnahmen-/Ausgabenübersicht
- Überblick über die Überschuldungssituation
- Überprüfung der Notwendigkeit Existenz sichernder Maßnahmen
- Erheben der psychosozialen Situation
- Reflexion der sozialen Folgen und materiellen Konsequenzen der Überschuldung in der aktuellen Lebenssituation
- Erfassung weiterer Probleme und Beurteilung der Auswirkungen auf die Schuldnerberatung
- Klärung des Selbsthilfepotenzials der ratsuchenden Person
- Erstellen einer ersten Arbeitshypothese zu den Ursachen der Überschuldung
- Beschreibung der vorläufigen Beratungsziele
- Absprachen zur Zusammenarbeit, Vereinbarung eines Beratungskontraktes
- ggf. (Weiter-)Vermittlung der ratsuchenden Person zu anderen Soziale Diensten

### **2. Krisenintervention und Existenzsicherung**

- Unterstützung bei der Sicherstellung des notwendigen Lebensunterhaltes
- Haushalts- und Budgetberatung, einschließlich Prüfung der Zweckmäßigkeit von Versicherungs- und Kreditverträgen
- Sozialleistungsberatung
- Informationen zum Schuldnerschutz im Zwangsvollstreckungsrecht
- Überprüfung des Pfändungsfreibetrages und ggf. Unterstützung bei der Erhöhung des Pfändungsfreibetrages bei Einkommens- und Kontopfändung, bei Einkommensabtretung
- Unterstützung
  - zum Erhalt der Wohnung und bei vergleichbaren Notlagen
  - zum Erhalt des Arbeitsplatzes
  - zur Verhinderung einer Ersatzfreiheitsstrafe
  - zum Erhalt des Girokontos und bei der Einrichtung eines Girokontos

### **3. Forderungsprüfung und Schuldnerschutz**

- Unterstützung beim Zusammenstellen, Ordnen, Aktualisieren der Schuldenunterlagen
- Überprüfung der Forderungen nach Grund und Höhe sowie Durchsetzbarkeit
- Unterstützung zur Wahrnehmung der Schuldner- und Verbraucherrechte
- Unterstützung bei der Erschließung anwaltlicher Vertretung und Unterstützung unter Hinweis auf Beratungshilfe



#### **4. Psychosoziale Beratung und Unterstützung**

- Klärung und Bewertung der individuellen Ursachen der Ver- und Überschuldung und des Konsumverhaltens
- Klärung des Anspruchsniveaus und der finanziellen Lebensplanung
- Unterstützung bei der Entwicklung von Handlungsalternativen zur Vermeidung erneuter Schuldenprobleme
- Befähigung zum Leben mit dem unpfändbaren Einkommen
- Klärung und Bearbeitung der im Zusammenhang mit Überschuldung stehenden Beziehungs- und Persönlichkeitsprobleme
- Motivationsarbeit und Stärkung der Selbsthilfepotenziale
- Vermittlung an weitere soziale Beratungs- und Unterstützungsangebote
- Teilnahme an Hilfeplangesprächen

#### **5. Regulierung und Entschuldung**

- Entwicklung von Regulierungsplänen unter Berücksichtigung der Einkommens- und der familiären Verhältnisse der ratsuchenden Person, der Begründetheit und Durchsetzbarkeit von Gläubigerforderungen
- Unterstützung bei der Beantragung von Stiftungs- und/oder Fondsmitteln
- Führung von Verhandlungen mit Gläubigern zur Annahme des Regulierungsangebotes
- Unterstützung bei der Umsetzung des Regulierungsplanes, ggf. durch treuhänderische Verwaltung finanzieller Mittel der ratsuchenden Person bis zur Zahlung an Gläubiger

#### **6. Vorbereitung und Begleitung im Verbraucherinsolvenzverfahren**

- Beratung zum Verbraucherinsolvenz- und Restschuldbefreiungsverfahren: Voraussetzungen, Verfahrenskosten, ausgenommene Forderungen, verfahrensspezifische Pflichten und Obliegenheiten, Gründe einer Versagung der Restschuldbefreiung, Verfahrensablauf
- Einholen von Forderungsaufstellungen bei den Gläubigern nebst Forderungsprüfung
- Unterstützung beim Erstellen des Gläubiger- und des Forderungsverzeichnisses
- Unterstützung beim Erstellen des außergerichtlichen Regulierungsvorschlages und bei dessen Umsetzung
- Ausstellen einer Bescheinigung gemäß § 305 Abs. 1 Nr. 1 Insolvenzordnung
- Unterstützung beim Erstellen der nach § 305 Abs. 1 Insolvenzordnung vorgeschriebenen Unterlagen und ggf. beim Antrag auf Stundung der Verfahrenskosten
- Unterstützung bei Änderungen des gerichtlichen Schuldenbereinigungsplanes, beim Antrag auf Zustimmungsersetzung
- Unterstützung bei Rechtsbehelfen im Eröffnungsverfahren
- Unterstützung bei der Abwehr von Versagungsanträgen, beim Widerspruch gegen Anmeldungen als von der Restschuldbefreiung ausgenommene Forderungen
- Unterstützung bei der Inanspruchnahme von Pfändungsschutz während des Verbraucherinsolvenzverfahrens und der Wohlverhaltensphase
- im Einzelfall Vertretung der ratsuchenden Person während des gerichtlichen Schuldenbereinigungsplanverfahrens, des Eröffnungsverfahrens, des eröffneten Insolvenzverfahrens, während der Wohlverhaltensphase

- Unterstützung bei der Durchsetzung der erteilten Restschuldbefreiung
- Unterstützung beim Antrag auf weitere Stundung der Verfahrenskosten bzw. der Rückführung der Verfahrenskosten

## **7. Beratungsabschluss**

- Abschlussgespräch unter Reflexion des Beratungsprozesses
- Beratungsangebot bei zukünftig auftretenden Fragen und Problemen

## **Anlage 2**

# **Empfehlung eines Formulars für Erstkontakt / Krisenklärung**

**Erstkontakt / Krisenklärung**

<input type="checkbox"/> Die ratsuchende Person wurde auf die Erforderlichkeit der <b>Erhebung/ Speicherung der persönlichen Daten</b> zum Zwecke der Schuldnerberatung hingewiesen und hat ihre <b>Zustimmung</b> erklärt.		
<input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Herr	Name	Vorname
Kontaktdaten		
hatte <b>ERSTMALIG</b> am	Datum	
<input type="checkbox"/> telefonischen Kontakt	<input type="checkbox"/> persönlichen Kontakt	<input type="checkbox"/> schriftlichen Kontakt
<b>Erörterte Fragen:</b>		
1. Haben Sie ein existentielles Problem?		
<input type="checkbox"/> Mietschulden	<input type="checkbox"/> Kündigung der Wohnung zum _____	<input type="checkbox"/> Räumung der Wohnung am _____
<input type="checkbox"/> Schulden aus STROM- versorgung	<input type="checkbox"/> soll abgestellt werden am _____	<input type="checkbox"/> ist abgestellt
<input type="checkbox"/> Schulden aus GAS- versorgung	<input type="checkbox"/> soll abgestellt werden am _____	<input type="checkbox"/> ist abgestellt
<input type="checkbox"/> Schulden aus WASSER- versorgung	<input type="checkbox"/> soll abgestellt werden am _____	<input type="checkbox"/> ist abgestellt
drohende Kontokündigung	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
drohende Haftstrafe	<input type="checkbox"/> ja, Haftantritt am: _____	<input type="checkbox"/> nein
2. Haben Sie minderjährige Kinder im Haushalt?		
<input type="checkbox"/> ja	Anzahl	Alter
<input type="checkbox"/> nein		
3. Ist Ihr Girokonto gepfändet?	<input type="checkbox"/> ja => Weitergabe an Beratungsfachkraft	<input type="checkbox"/> nein
4. Seit wann ist Ihnen die Kontopfändung bekannt?	Datum	
5. Woraus besteht ihr Einkommen? Wie hoch ist es?		
6. Wird Ihr Einkommen auf Ihr gepfändetes Girokonto überwiesen?	<input type="checkbox"/> ja	

	<input type="checkbox"/> nein
7. Führen Sie Ihr Girokonto bereits als Pfändungsschutzkonto?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
8. Welches (weitere) Beratungsanliegen haben Sie?	

## Anlage 3

# Muster für die Befragung der Ratsuchenden

## Fragebogen für Ratsuchende

Mit der Beantwortung dieses Fragebogens unterstützen Sie uns bei der ständigen Verbesserung der Arbeitsweise unserer Beratungsstelle. Wir bitten Sie, sich dafür ein paar Minuten Zeit zu nehmen.

<b>Datum:</b>				
<b>Zur Person</b>				
Wie viele Beratungsgespräche hatten Sie bisher bei uns?	<input type="checkbox"/> 1-3	<input type="checkbox"/> 4-7	<input type="checkbox"/> über 7	
Sie sind	<input type="checkbox"/> männlich		<input type="checkbox"/> weiblich	
und im Alter zwischen	<input type="checkbox"/> bis 20 <input type="checkbox"/> 20-24	<input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44	<input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64	<input type="checkbox"/> 65-70 <input type="checkbox"/> über 70
<b>Die Beratungsstelle</b>				
Wie haben Sie von uns erfahren?	<input type="checkbox"/> Freunde, Bekannte <input type="checkbox"/> Behörde <input type="checkbox"/> andere Beratungsstelle		<input type="checkbox"/> Zeitung <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Sonstiges	
Wie war die Beratungsstelle zu finden?	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> schlecht	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
Wie haben Sie den ersten Kontakt zu uns aufgenommen?	<input type="checkbox"/> persönlich <input type="checkbox"/> telefonisch		<input type="checkbox"/> via Internet <input type="checkbox"/> Sonstiges	
Waren Sie mit dem ersten Kontakt zu unserer Beratungsstelle zufrieden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
<b>Die Berater*in</b>				
Haben Sie sich von Ihrem/r Berater*in ernst genommen gefühlt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
Hat sich die der/die Berater*in ausreichend Zeit für Sie genommen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
Haben Sie die Ausführungen des/der Berater*in verstanden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
Haben Sie Vertrauen zum/zur Berater*in gefasst?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
<b>Beratungsergebnisse</b>				
Wurden Ihre Erwartungen an die Beratung erfüllt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
Sind Sie mit dem Beratungsergebnis zufrieden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> mittelmäßig	
<b>Gesamtbewertung</b>				
Würden Sie unsere Beratungsstelle weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein		
Welche Gesamtnote würden Sie unserer Beratungsstelle geben?	von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend		<input type="text"/>	
<b>Was möchten Sie uns noch mitteilen?</b>				

(ggf. Fortsetzung auf der Rückseite)

**Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung und danken für Ihre Mühe.**