



Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Kolleginnen und Kollegen,

Neue Steuerungsmodelle der öffentlichen Verwaltung, Finanzierungslöcher in den Sozialhaushalten, Existenz bedrohende Konkurrenzkämpfe zwischen den Trägern – dies sind gewiss gravierende Gründe für die Soziale Arbeit zur Implementierung von Qualitätsmanagement. Ich möchte heute aber den Blick auf andere Motive richten, nämlich solche, die sich aus dem Selbstverständnis und der Logik des Beratungsangebots der Schuldnerberatung selbst ergeben.

Qualitätsentwicklung dient nicht der Kontrolle der Beratungskräfte oder einer einseitigen Leistungsmaximierung. Um die Ziele des Konzeptes zu verstehen, ist eine umfassendere Herangehensweise erforderlich. Ich möchte auf einige aus meiner Sicht wesentliche Aspekte eingehen.

Geschichtlicher Rückblick

Das Thema Qualitätsentwicklung beschäftigt die Schuldnerberatung bereits seit vielen Jahren. Ende der achtziger Jahre ging es dabei um die Frage, ob Schuldnerberatung Sozialarbeit ist, es wurde um den Handlungsrahmen der Schuldnerberatung gestritten und auch die Wirksamkeit der Beratungsbemühungen stand in der Diskussion¹ Dabei wurde frühzeitig für eine systemische Problemsicht und kritisch-reflektierende Handlungsorientierungen der Beratungskräfte plädiert².

Kurz nach dem Start der Verbraucherinsolvenzordnung, die durch die Anforderungen des rechtsförmlichen Verfahrens das Selbstverständnis und die Zielbestimmung der sozialen Schuldnerberatung auf eine harte Probe stellte,

¹ Siehe z.B. Sellin, C.: Statistikskriterien. In: BAG-SB Informationen, 1986, H. 1, S. 6

² Siehe z.B. Freiger, S.: Schuldnerberatung in der Bundesrepublik. Kassel 1989

begann auf der Grundlage der Rahmenkonzeptionen der Wohlfahrtsverbände und des Curriculums für die Fort- und Weiterbildung der BAG-SB³ die Diskussion um die Einführung eines Berufsbildes für die Schuldnerberatung. Die Ansprüche an die juristische Kompetenz der Beratungskräfte, sowie nicht zuletzt die neuen Haftungsrisiken, die sich aus der Tätigkeit als geeignete Stelle nach § 305 InsO entwickelten, ließen dabei zunächst - und dies scheinbar zwangsläufig - Fragen der Beratungsmethodik und der sozialpädagogischen Kompetenz der MitarbeiterInnen in der Schuldner- und Insolvenzberatung in den Hintergrund treten.

Die Diskussion um das Berufsbild Schuldnerberatung

Die Arbeitsgruppe Berufsbild der BAG-SB schon vor der Einführung der neuen Insolvenzordnung⁴, und später der Arbeitskreis Berufsbild der AG SBV verfolgten das Ziel, einheitliche Kriterien für das Leistungsangebot der Schuldner- und Insolvenzberatung zu erarbeiten. Der Arbeitskreis Berufsbild der AG SBV legte Ende 2001 erste Entwürfe des "Berufsbildes Schuldnerberater" und der "Rahmenordnung für die Weiterbildung zum Schuldner-/Insolvenzberater" vor, die in den Folgejahren in den Mitgliedsverbänden der AG SBV intensiv diskutiert wurden.

Im April 2004 verabschiedete der ständige Ausschuss der AG SBV die in der Zwischenzeit überarbeiteten Fassungen beider Papiere, nunmehr unter dem Titel "Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung Schuldner- und InsolvenzberaterIn"⁵ sowie "Rahmenordnung für die Weiterbildung zum >Schuldner- und Insolvenzberater/in [...]<"⁶. Die Ratifizierung in den Mitgliedsverbänden ist allerdings bis heute nicht erfolgt und zurzeit scheint offen, wie die Entwicklung weiter gehen wird. Diese Tatsache verweist auf Probleme in der verbandlichen Struktur der deutschen Schuldnerberatung – ein gemeinsamer Dachverband konnte bis heute nicht realisiert werden.

Die Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung betont für die fallbezogene Hilfe die Grundsätze der Freiwilligkeit und Verschwiegenheit bzw. Vertraulichkeit, sie legt zudem besonderen Wert auf die fachliche Unabhängigkeit der Beratungskräfte.

Auch die Ausbreitung gewerblicher Regulierer und die damit drohende Beschädigung des Renommées der Schuldnerberatung in der breiten Öffentlichkeit macht es inzwischen erforderlich, die Kompetenz und Seriosität der sozialen Dienstleistung Schuldnerberatung transparent und nachprüfbar

³ Hoenen, B. u.a.: Curriculum Schuldnerberatung. Kassel 1994

⁴ AG 'Standards' der BAG-SB: Mindestanforderungen an Schuldnerberatungsstellen im Zusammenhang mit der Insolvenzrechtsreform. In: BAG-SB Informationen, 1998, H. 1, S. 26

⁵ http://www.bag-schuldnerberatung.de/download/Funktions- u.T%E4tigkeitsbeschreibung_AGSBV.pdf Stand: 02.03.2006

⁶ http://www.bag-schuldnerberatung.de/download/Rahmenordnung_AGSBV.pdf Stand 02.03.2006

darzustellen. Statt lediglich quantifizierender Berechnungsmodelle sind aber zuallererst qualitative Aspekte zu berücksichtigen. Die Definitionen und Positionsbestimmungen unterliegen in diesem Prozess der fortwährenden Kontrolle durch die Weiterentwicklung der Beratungspraxis, die somit wiederum kontinuierliche Überarbeitungsprozesse ihrer theoretischen Grundlagen in Gang setzt. Für die Schuldnerberatung als Aushandlungsprozess zwischen verschiedenen beteiligten Akteuren - SchuldnerIn, BeraterIn und Gläubiger - ist es für die Entwicklung eines Instrumentariums zur Optimierung des Angebots sinnvoll, den Begriff Qualitätsentwicklung statt Qualitätssicherung zu verwenden, denn es geht hier um fachliche Entwicklung nicht nur um Verwaltung/Kontrolle⁷.

Zwischenbilanz

Das Arbeitsfeld Schuldnerberatung hat in den letzten 10 Jahren enorme Veränderungsprozesse erfahren, sowohl bezüglich der Art und Weise, in der die Beratungsleistungen erbracht werden, als auch bezüglich der Bedeutung, die unseren Bemühungen von der interessierten Öffentlichkeit und seitens der (sozial-) politisch Verantwortlichen beigemessen wird. Diese Veränderungen waren für uns oft mit großen Bedenken verbunden, ob veränderte Rahmenbedingungen - siehe Verabschiedung und Einführung der InsO zwischen 1994 und 1999 oder die Hartz-Reformen 2005 –die Identität, die Ziele und das Selbstverständnis der Schuldnerberatung nachhaltig beeinträchtigen, verwässern oder in ihrem Umfang reduzieren könnten.

Heute stehen wir vor einer – jedenfalls angekündigten – Reform des Insolvenzverfahrens und es bleibt abzuwarten, was diese für die Praxis bringen wird. Wir können im Sinne eines wohlverstandenen Qualitätsmanagements auf der politischen Ebene nur hoffen, dass die energische Intervention der Sozialressorts und der Verbände der Schuldnerberatung im BMJ und bei den Länderjustizministerien hinreichend Gehör gefunden haben und Einsicht bewirken können.

Für unser heutiges Thema sind jedoch vor allem die Erfahrungen aus acht Jahren InsO-Praxis interessant, die zeigen, dass alleine die Identifizierung von Schwachstellen und Stolperfallen im Verfahren noch nicht für deren Beseitigung sorgt, denken wir nur an eine Untersagung der Zwangsvollstreckungsmaßnahmen im außergerichtlichen Einigungsversuch oder die Einführung von Zwangsmitteln gegen Gläubiger, die eine Schuldenregulierung sabotieren – beides Regelungen, auf die wir bis heute warten.

Auch beim Thema Qualitätsmanagement ist letztlich entscheidend, Veränderungsmacht zu besitzen, um Verbesserungen erreichen zu können.

⁷ S. Merchel, J.: Qualitätsentwicklung. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.): Fachlexikon der sozialen Arbeit, Frankfurt a.M. 2002, S. 751

Ich will im Folgenden auf sechs Themenbereiche eingehen, denen aus meiner Sicht besondere Bedeutung zukommt:

	Zur Entwicklung der Qualität in der Sozialberatung für Schuldner
	1. Ebenen von Qualität 2. Überschuldung: Problemdefinition, Ursachenforschung und Grundlagen der Beratung 3. Identitätsentwicklung der Schuldnerberatung 4. Zielvorstellungen der Schuldnerberatung 5. Qualitätsmerkmale in der Schuldnerberatung 6. Prozesse der Qualitätsentwicklung in der Schuldnerberatung 7. Ausblick und Perspektive

1. Ebenen von Qualität

	Ebenen der Qualität
	• Strukturqualität – u.a. Erreichbarkeit, Ausstattung u. Kompetenz • Prozessqualität – Beratungsmethoden • Ergebnisqualität – Wirksamkeit • Kontextebene – Institutions- und Gesellschaftsbezogenheit • Kompetenzebene – Kompetenzerwerb und –sicherung, Berufsethik • Klientenbezug

Die Festlegung des Aufgaben- und Leistungsspektrums der Schuldner- und Insolvenzberatung sowie der erforderlichen professionellen Kompetenzen der in ihr Tätigen sind wichtige Markierungspunkte im Qualitätsprozess der Schuldnerberatung. Diverse Positionspapiere der letzten Jahre, etwa die *Handlungsempfehlungen der AG SBV für die Träger von Schuldner- und*

*Insolvenzberatungsstellen zur Schuldnerberatung auf der Rechtsgrundlage des SGB XII und SGB II*⁸ können als Grundlagen zur Entwicklung von Merkmalen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in der Schuldner- und Insolvenzberatung dienen. Die Aufteilung in diese drei Qualitätsebenen ermöglicht es, praktikable Handlungsschritte zu entwickeln, ohne den Anspruch erheben zu wollen, diese Ebenen immer klar voneinander abgrenzen zu können.

Strukturqualität

Verfügen die MitarbeiterInnen über eine Zusatzausbildung für die Arbeit in der Schuldnerberatung?	
Beratungskräfte	42,22 %
Verwaltungskräfte	4,44 %
Fort- u. Weiterbildung / Supervision / Arbeitskreise	
Jährliche SB-Fortbildung	71
Keine jährliche SB-Fortbildung	8
	keine Angaben 23
Regelmäßige Supervision	24
Keine regelmäßige Supervision	55
	keine Angaben 23
Regelmäßige Teilnahme an Arbeitskreisen	68
Keine regelmäßige Teilnahme an Arbeitskreisen	10
	keine Angaben 24

Nach einer Erhebung der BAG-SB aus dem Jahr 2003⁹ waren die Grundvoraussetzungen für die Beratung (aktuelle Bürotechnik, PC- und Software-Ausstattung, Internetverfügbarkeit am Arbeitsplatz, eigene E-Mailadresse der Beratungskraft) nur in ca. 70 - 85 % der Stellen erfüllt. Für die Qualität einer Dienstleistung sind aber die strukturellen Voraussetzungen zur Leistungserbringung grundlegend. Die Erreichbarkeit des Angebots, die personelle, materielle und technische Ausstattung der Beratungsstelle hat nachhaltigen Einfluss auf die seitens der Schuldnerberatung erzielbaren Ergebnisse.

Die Erreichbarkeit des Angebots z.B. ist in den einzelnen Bundesländern sehr unterschiedlich, einige Länder haben in den letzten Jahren die Finanzierung der Insolvenzberatung komplett gestrichen (Hessen) oder nach energischen Protesten "nur" massiv reduziert (Bayern), andere die Kostenfreiheit der Beratung für alle diejenigen aufgehoben, deren Einkünfte über dem sozialhilferechtlichen Existenzminimum liegen, auch wenn sie nicht pfändbar sind

⁸ http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhalt/Positionspapier_AGSBV_zu_SGB_2_u_12.pdf Stand 02.03.2006

⁹ BAG-SB: Mitgliederumfrage der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V. zu Struktur und Finanzierung der Beratungsstellen, Kassel 2004

(Hamburg). Das wirtschaftliche und organisatorische einheitliche Fundament der Schuldnerberatung ist brüchig geworden.

Wichtige strukturelle Qualitätsfaktoren der Schuldnerberatung sind neben den organisatorischen Bedingungen weiter die professionelle Kompetenz der MitarbeiterInnen und deren regelmäßige Fort- und Weiterbildung. Auch hier bestehen Entwicklungsbedarfe, denn nur knapp 80 % der Beratungskräfte können jährliche Fortbildungsangebote wahrnehmen¹⁰. Die Situation ist allerdings nicht einheitlich, je nach Bundesland gibt es erhebliche Unterschiede.

Prozessqualität

Die Arbeitsprozesse in der Schuldnerberatung und deren Qualität werden nicht nur durch die Intentionen und Handlungen der Beratungskräfte beeinflusst, sondern auch durch die Ratsuchenden, d.h. die Kundinnen und Kunden geprägt. Schuldnerberatung als Hilfe zur Selbsthilfe nicht als expertokratische Unterweisung zielt darauf ab, die Autonomie der Überschuldeten in der Beratungssituation zu wahren. Daraus folgert der Anspruch, die unterschiedlichen Erwartungen der verschiedenen Betroffenengruppen zu respektieren und in der Beratungsarbeit angemessen zu befriedigen.

Das Beratungsgeschehen in der Schuldnerberatung stellt einen strukturierten Prozess dar, bei dem der oder die Ratsuchende im Zentrum steht; es handelt sich um einen Prozess der Verständigung über die zu bearbeitenden Probleme und die zu deren Lösung erforderlichen Strategien und Handlungen. Er vollzieht sich innerhalb professioneller Rahmenbedingungen und basiert auf wissenschaftlich fundierten Konzeptionen. Es geht dabei um eine Verständigung der beteiligten Personen, nicht um direktive Unterweisung und Lenkung. Soll der Beratungsprozess erfolgreich sein, setzt er eine weit reichende Offenheit bezüglich seiner Ergebnisse voraus.

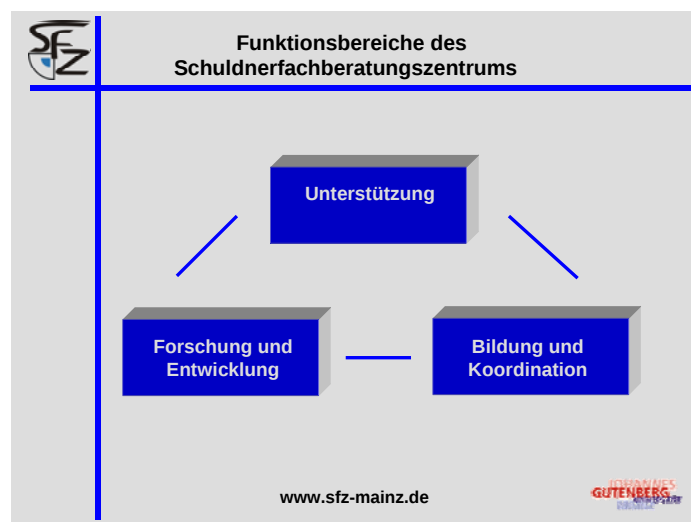
Der Beratungsprozess der Schuldnerberatung wird einerseits von formalen Kriterien bestimmt. Im Rahmen der Umsetzung der Insolvenzordnung erfolgen durch die Ausführungsgesetze der einzelnen Bundesländer zur Insolvenzordnung Zuständigkeitsbeschränkungen, die die Beratung (gescheiterter) Selbstständiger mehr oder weniger stark einengen, das Beratungsangebot wird auf das Verbraucherinsolvenzverfahren begrenzt¹¹. Die Lebensrealität der KundInnen der Schuldner- und Insolvenzberatung, d.h. die Orientierung am tatsächlichen Problemdruck aus der drohenden oder eingetretenen Überschuldung, sei es als so genannte "Scheinselbstständige" oder als verbraucherähnliche KleinstunternehmerInnen wird bei solchen abstrakt-formalen Zugangskriterien ausgeschlossen.

¹⁰ BAG-SB: a.a.O.

¹¹ eine Sammlung der Landesausführungsgesetze findet sich unter:
http://www.sfz-mainz.de/dateien/fachinformationen/landesausfuehrungsgesetze_inso.php
(Stand 02.03.2006)

Die Gestaltung des Beratungsprozesses der Schuldnerberatung wird im Weiteren auch durch die Art der Abrechnung der Beratungskosten mit der öffentlichen Hand beeinflusst. Unzureichende Fallpauschalen, die zudem nach fragwürdigen Erfolgskriterien differieren, tragen nicht dazu bei, qualitativ hochwertige und nachhaltig wirkungsvolle, d.h. mittel- und langfristig erfolgreiche Beratungsleistungen zu erbringen. Zielführender sind die, allerdings nur in wenigen Bundesländern bestehenden, Unterstützungsangebote für die Insolvenzberatungsstellen, z.B. die *Koordinierungsstelle Schleswig-Holstein*¹², die *Fachberatungsstelle für Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen und Schuldenprävention im Freistaat Thüringen*¹³ oder die *Forschungs- und Dokumentationsstelle für Verbraucherinsolvenz und Schuldnerberatung – Schuldnerfachberatungszentrum Rheinland-Pfalz (SFZ)*¹⁴.

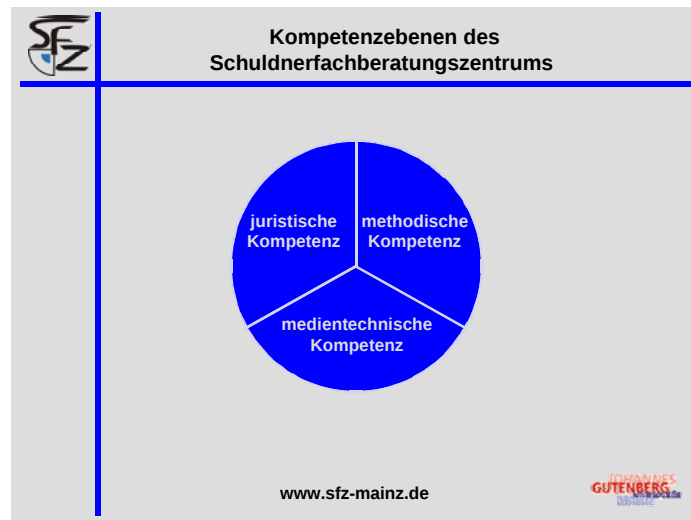
Am Beispiel des SFZ will ich die Aufgaben eines Fachberatungszentrums darstellen



¹² <http://www.schuldnerberatung-sh.de/de/wir/index.htm> (Stand 02.03.2006)

¹³ <http://www.knappbeikasse.de/> (Stand 02.03.2006)

¹⁴ www.sfz-mainz.de (Stand: 02.03.2006)



Ergebnisqualität

Diese Ebene des Qualitätsprozesses befasst sich mit den Wirkungen der Schuldner- und Insolvenzberatung. Verschiedene Untersuchungen haben in der jüngeren Vergangenheit die (positive) Wirksamkeit der Schuldnerberatung bei juristischen, finanzwirtschaftlichen und psychosozialen Problemstellungen eindrucksvoll belegt.¹⁵ Bis heute aber fehlt es an einer genauen Bestimmung der eigentlichen Ziele des Beratungsangebots. Dies macht sich auch hinsichtlich der Überprüfbarkeit der Beratungsergebnisse, sowie im Umgang mit Fehlerquellen und "kritischen Ereignissen", d.h. besonderen Vorkommnissen im Beratungsablauf, die von den Ratsuchenden als unangenehm und belastend wahrgenommen werden, nachteilig bemerkbar. Ohne Klarheit über die Ziele der Dienstleistung Schuldnerberatung können die Bemühungen um die Ergebnisqualität nicht zu verbindlichen Konsequenzen führen.

Weitere Elemente zur Förderung der Ergebnisqualität sind u.a. Evaluationen (Selbst- und Fremdevaluationen), Verfahren zum Beschwerdemanagement und KundInnenbefragungen. Der Erfolg dieser Maßnahmen hängt entscheidend von einer aktiven und verantwortlichen Mitwirkungsmöglichkeit für die

¹⁵ Beispielhaft hierzu:

- LAG-SB Berlin: Einspareffekte für das Land Berlin aus der Tätigkeit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen. http://www.schuldnerberatung-berlin.de/Eval_ges.pdf (Stand 13.05.2004)
- Jürgensen, S., Einspareffekte für Mecklenburg-Vorpommern durch die Tätigkeit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen; http://bag-schuldnerberatung.de/lagsb/meck-pomm/infos.html#spareffekte_sib, (Stand 13.05.2004)
- Hamburger, Franz, Kuhlehn, Astrid und Walbrühl, Ulrich: Wirksamkeit von Schuldnerberatung, Gummersbach 2004. In: BMFSFJ Materialien zur Familienpolitik Nr. 19/2004 - Lebenslagen von Kindern, Überschuldung privater Haushalte, 2004. S. 219-238; http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Abteilung2/Pdf-Anlagen/materialien-zur-familienpolitik-nr.-19_2F2004,property=pdf,bereich=rwb=true.pdf (Stand 02.03.2006)

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Beratungsstellen ab. Nur mit ihnen und nicht ohne oder gegen sie diesen wird es gelingen, tragfähige Strukturen der Qualitätsentwicklung zu etablieren.

2. Überschuldung: Problemdefinition, Ursachenforschung und Grundlagen der Beratung

Eine sachgerechte Diskussion um die Qualität in der Schuldnerberatung kann nicht von der Realität des Überschuldungsproblems abstrahieren. Es geht nicht um eine technokratische Optimierung eines irgendwie gearteten Leistungsangebots, Ziel der Anstrengungen müssen vielmehr nachhaltige Lösungen sein, die nur erreichbar sind, wenn die Ursachen des Problems erkannt und bearbeitet werden können.

Aktuelle Bestandsaufnahme

Schuldnerberatung als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit ist seit fast 30 Jahren erfolgreich in der Beratung, Begleitung und Unterstützung ver- und überschuldeter Menschen engagiert. In den achtziger und neunziger Jahren wurde lange und heftig diskutiert, ob Juristen, Bankkaufleute oder Sozialpädagogen, um nur einige Berufsgruppen, die damals im Gespräch waren zu nennen, das Überschuldungsproblem bearbeiten sollten.

Heute sehen wir dies nach meiner Wahrnehmung etwas entspannter, einerseits bestimmen u. a. die verfügbaren Zuschüsse die Auswahl der Kompetenzprofile und ob eine Juristin oder eine Sozialpädagogin eingestellt werden kann. Andererseits hat sich aber v.a. die Ansicht durchgesetzt, dass Kompetenzen einer breiten Palette unterschiedlicher Berufsfelder – von Juristen über Betriebswirte bis zu den Fachkräften der Sozialen Arbeit – zur Bearbeitung der komplexen Problemstellungen von Vorteil sind. Die Soziale Arbeit bringt dabei die besondere Kompetenz mit, statt ausgewählter, separierter Problemlagen die gesamte Lebensrealität Überschuldeter und die Entwicklung umfassender Reintegrations- und Sanierungsperspektiven in den Blick zu nehmen.

3. Identitätsentwicklung der Schuldnerberatung

Die Frage wie sich Qualität in der SB bemisst und welche Maßnahmen zu ihrer Sicherung und bestenfalls Fortentwicklung erforderlich sind, kann nur beantwortet werden, wenn zuvor eine Klärung der „Identität“ der SB erfolgt ist. Zu dieser Identität gehört die Frage, worum es eigentlich in der Beratung geht, sprich welches Thema steht im Fokus der Beratungsleistungen. Hierzu müssen die Auftraggeber, die Kunden der SB benannt werden können, denn sie bestimmen in einem Qualitätsentwicklungsprozess schließlich wohin die Reise geht.

Kunden: Ratsuchende

KundInnen der SB sind zuallererst die Ratsuchenden selbst. Sie lassen sich nach meinem Verständnis unterscheiden in:

- Beratungswillige,
 - die einerseits lange Wartezeiten und mangelnde Beratungskapazität erleiden,
 - andererseits Unterstützung durch professionelle Kompetenz in einem Prozess auf der Grundlage der "stellvertretenden Deutung" und mit Hilfe des "non-direktiven Aushandelns" erfahren.
- Beratungsskeptische
 - sie verbinden mit der Schuldnerberatung fraglichen Nutzwert und ungewisses Veränderungspotenzial – sie müssen erst für den Beratungsprozess gewonnen werden.
- Beratungsunwillige
 - sie haben (möglicherweise) keine positiven Erwartungen an die Schuldnerberatung und/oder
 - (möglicherweise) keine ausreichende Veränderungsbereitschaft bezüglich ihrer individuellen Lebenssituation.

Kunden: Gläubiger

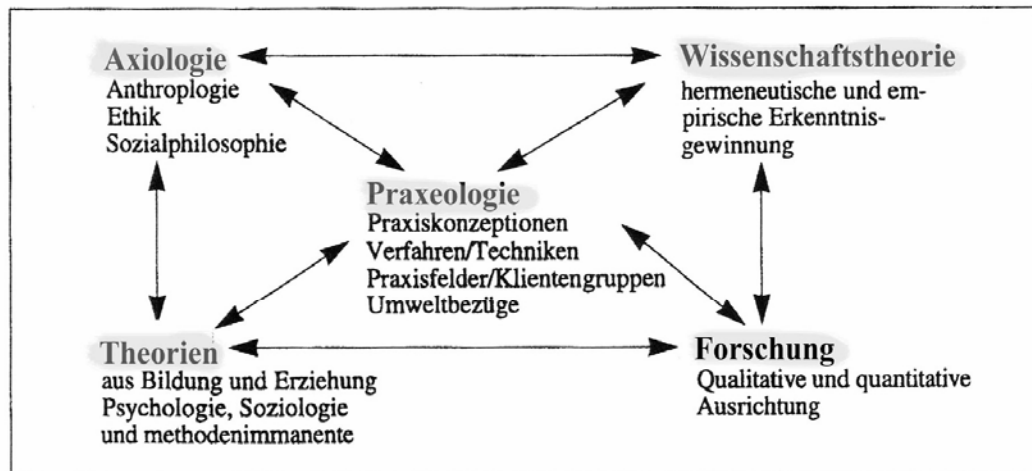
Rein materielle Aspekte, die sich aus den unterschiedlichen Gläubigern und ihren speziellen Forderungen ergeben, haben schon immer Einfluss auf die Beratungsarbeit der Sozialen Schuldnerberatung ausgeübt: Unterhaltsschulden, öffentliche Gläubiger, Stiftungsmittel oder Forderungen aus Kindergartenbeiträgen u.a., um nur einige Beispiele zu nennen, lassen Schuldnerberatung - abhängig von der jeweiligen Trägeridentität - direkt oder indirekt als Gläubiger fungieren. Eine zweite und dritte Rolle, die neben dem Beratungsauftrag abzuklären ist.

Weitere Kundengruppen:

Neben den beiden genannten Gruppen gehören auch der Staat / die Geldgeber, zu den Kundinnen der SB – und auch die Träger der Beratungsstellen und sogar deren Mitarbeiter verfügen über Anteile einer Kundenidentität

Schuldnerberatung – Handlungsfeld der Sozialen Arbeit

Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit sind vielfältig verflochten>



Kriterienraster zur Beurteilung von Methoden und Handlungsleitenden Konzepten

(aus: Franz Stimmer, Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit, 2000, S. 28)

Neben den wissenschaftlichen und fachtheoretischen Erkenntnissen prägen auch die jeweiligen persönlichen Wertvorstellungen und ideellen Ziele die Beratungsarbeit. Erst im Zusammenspiel dieser Theorie- und Praxisaspekte entwickelt sich dann die Qualität sozialer Arbeit. Stinner hat hierzu ein Kriterienraster entwickelt, das ich kurz vorstellen will:

- Die **Praxeologie**, will die Methodenkonzepte entsprechend den jeweiligen Praxisfeldern entwickeln und den Referenzrahmen der Sozialen Arbeit berücksichtigen. Sie fragt nach dem „**Wie kann ich handeln?**“.
- Die **Theorie** liefert die psychologischen, soziologischen, pädagogischen und den Methoden innewohnenden Grundlagen für die Handlungskonzepte. Sie fragt nach dem „**Warum handle ich so und nicht anders?**“.
- Die **Axiologie**, die Lehre von den Werten bietet das ideelle Fundament, auf dem das Handeln aufbaut und beschreibt die über den Alltag hinausgehende ethische Zielsetzung. Sie fragt nach dem „**Wozu dient mein Handeln?**“, „**Wohin soll mein Handeln führen?**“.
- Die **Wissenschaftstheorie** stellt sozusagen den geistigen Überbau dafür zur Verfügung, sie beschäftigt sich damit, wie Wissen entsteht. Sie fragt nach dem „**Woher kommt mein Wissen?**“.
- Die **Forschungsmethoden** dienen der Reflexion der Ergebnisse, der Erträge

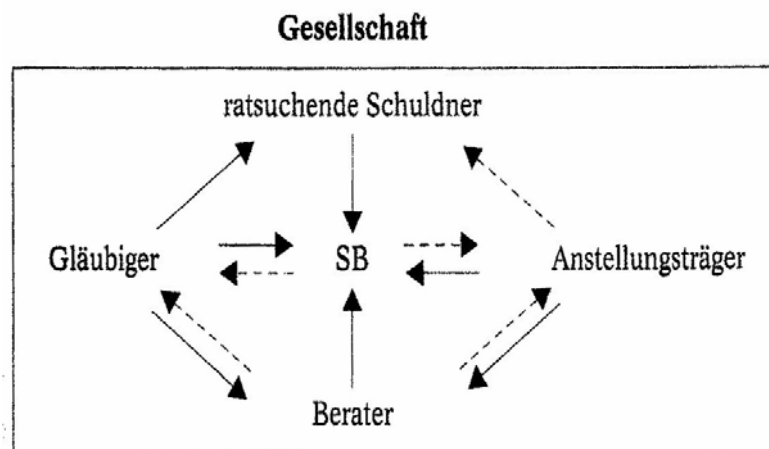
des praktischen Handelns. Sie fragen nach dem „**Was bewirkt mein Handeln?**“¹⁶

•

Hinzuzufügen wäre aus meiner Sicht noch, dass die persönliche Haltung der Beratungskräfte stets auch durch die Identität des Trägers der Beratungsstelle beeinflusst bzw. ergänzt wird.

Welche Bedeutung hat dieser strukturelle Rahmen für unser heutiges Thema? Schuldnerberatung kann inzwischen, nicht mehr flächendeckend angeboten werden, ganz so wie auch zu Beginn der Entwicklung vor ca. 30 Jahren. Daher ist es unerlässlich, den Ratsuchenden offen zu legen, welche Erwartungen an sie gestellt werden und welches Verständnis der Ursachenzusammenhänge von Ver- und Überschuldung die Arbeit der Beratungsstelle prägt. Nur so haben die Überschuldeten, die Kundinnen und Kunden der Beratungsarbeit, die Möglichkeit vorher abzuschätzen, worauf sie sich in der Beratungsbeziehung einlassen. Zumindest theoretisch könnten sie dann auch eine Wahl zwischen unterschiedlichen Anbietern treffen (faktisch scheitert dies regelmäßig an der fehlenden Vielfalt des Beratungsangebots).

Brühl und Zipf zeichnen für die Schuldnerberatung die Interdependenzen wie folgt¹⁷:



Sie verweisen für eine längere Beratungsbeziehung auf die Bedeutung

- des Beratungsauftrags des Ratsuchenden
- der psychosozialen Lebenssituation der Ratsuchenden
- des Arbeitsauftrags des Anstellungsträgers
- der Grenzen der eigenen Beratung
- einer produktiven und Vertrauen fördernden Atmosphäre

¹⁶ Stimmer, F.: Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit, Stuttgart 2000

¹⁷ Brühl, Albrecht und Zipf, Thomas, Guter Rat bei Schulden, München 2000, S. 281

- eines für den Ratsuchenden transparent gestalteten und von diesem beeinflussbaren Beratungsprozesses¹⁸

Welches Leitbild dominiert nun in der Schuldnerberatung? Ebli hat die „Pädagogisierung, Entpolitisierung und Verwaltung eines gesellschaftlichen Problems - Die Institutionalisierung des Arbeitsfeldes ‚Schuldnerberatung‘ zum Gegenstand seiner Überlegungen gemacht¹⁹. Er beschreibt, wie es der Sozialarbeit gelungen ist, die Meinungsführerschaft in der Deutung und Bearbeitung des Problems Überschuldung zu erlangen. In Anknüpfung an Ebli sehe ich die Frage, wie Ver- und Überschuldung tatsächlich entstehen, welche Mechanismen zu dieser Entwicklung mit welchen Anteilen beitragen, in all den Jahren und trotz vieler Untersuchungen nicht schlüssig beantwortet. Nach wie vor erscheint offen, ob es persönliche Defizite sind, die die Einzelnen z.B. durch mangelnde finanzielle Planungskompetenz in wirtschaftliche Schieflagen bringen, oder nicht doch strukturelle Probleme überwiegen, die nur mit einem umfassenderen wirtschaftspolitischen Erklärungsansatz analysiert werden können.

In der Vergangenheit spielten diese Kontroversen für die Schuldnerberatung eher eine untergeordnete Rolle. Die Praxis war neben den Anforderungen ihrer fachlichen Arbeit vor allem damit beschäftigt, allen denen, die ihre Angebote nachfragten, überhaupt angemessen begegnen, das heißt ein Beratungsangebot machen zu können.

Das Menschenbild, die institutionellen und persönlichen Leitbilder sind im Gegensatz zu den gesellschaftlichen und gesetzgeberischen Entwicklungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Beratungsstellen konkret erfahrbar, reflektierbar und zumindest bezüglich ihrer persönlichen Wertvorstellungen sind sie auch für Veränderungs- und Entwicklungsprozesse offen. Sie stehen in engem Zusammenhang mit dem eigentlichen Beratungsgeschehen. Für weitere Überlegungen erscheint es mir daher an dieser Stelle angezeigt, zu klären was unter dem Begriff Beratung zu verstehen ist.

Zu den Ergebnissen der Beratung nochmals Franz Stimmer:

- "Idealtypisch ist Beratung ein spezifisch strukturierter, klientenzentrierter und zugleich problem- oder sachorientierter kommunikativer Verständigungsprozess, der [...] methodisch, theoretisch, axiologisch und wissenschaftstheoretisch und durch empirische Forschung bezüglich seiner Wirkungen und Nebenwirkungen kontinuierlich zu überprüfen ist. [...] die Ergebnisse sind nicht vorhersehbar oder institutionell festlegbar, sondern je mit den Klienten, orientiert an ihrer besonderen Situation, erst „auszuhandeln“. Aus „beraten“ oder „beraten werden“ wird somit „sich gemeinsam beraten“. Die Verständigungsorientierung ist auch

¹⁸ s. Brühl, Albrecht und Zipf, Thomas, Guter Rat bei Schulden, München 2000, S. 282

¹⁹ Ebli, H.: Pädagogisierung, Entpolitisierung und Verwaltung eines gesellschaftlichen Problems - Die Institutionalisierung des Arbeitsfeldes „Schuldnerberatung“, Baden-Baden 2003

für den sozialpädagogischen Beratungsprozess fundamental und grundsätzlich [...]“²⁰.

Identitätsentwicklung der SB in Zeiten der InsO

Durch die Einführung der InsO erlebte die Schuldnerberatung einen tief greifenden Veränderungsprozess. Als eine oberste Richtlinie des Verfahrens gilt, dass (auf Antrag der Gläubiger) nur diejenigen Schulden von der Restschuldbefreiung erfasst werden, die nicht z.B. aus Straftaten oder ähnlichen Handlungen herrühren. Mit dieser Maßgabe wurde ein moralischer Aspekt zum Leitgedanken für ein Verfahren, das wirtschaftliche Problemstellungen bearbeiten soll. Die Insolvenzordnung belastet bis heute einseitig die Überschuldeten mit Obliegenheitspflichten (§ 295 InsO), die bei Verstoß im Einzelfall zum langjährigen Ausschluss von der Chance auf Restschuldbefreiung führen können.

Die Bemühungen der anerkannten Insolvenzberatungsstellen um eine außergerichtliche Einigung scheitern dabei in Rheinland-Pfalz ebenso wie in anderen Bundesländern zumeist an der mangelnden Konzessionsbereitschaft der Gläubiger. Starre, nur selten erfüllbare Quotenvorgaben, lassen intensive Einigungsbemühungen misslingen. Das Ziel der Insolvenzordnung, die Schulden außergerichtlich zu regulieren, wird verfehlt.

Angesichts dieser Entwicklung verringert die mit den Hartz-IV Reformen erfolgte deutliche Reduzierung des Einkommensniveaus langzeiterwerbsloser Haushalte stark die Chancen dieser Personenkreise zur wirtschaftlichen Rehabilitierung im Überschuldungsfall. Ihnen bleibt letztlich nur der Weg durch das aufwändige und kostenintensive Insolvenzverfahren.

Identitätsentwicklung der SB in Zeiten SGB II

Mit der Einführung von Hartz-IV hat der Bundesgesetzgeber die Schuldnerberatung in den Katalog der Eingliederungshilfen nach § 16 Abs. 2 SGB II aufgenommen, angesichts der langjährigen in aller Regel erfolglosen Bemühungen der Schuldnerberatung mit der Arbeitsverwaltung Kooperationsvereinbarungen abzuschließen, zunächst einmal eine sehr erfreuliche Tatsache. Vielerorts fehlen aber noch immer die entsprechenden personellen und finanziellen Ressourcen für die Schuldnerberatung im Rahmen des SGB II.

²⁰ Stimmer, F. a.a.O., S. 93

Die Krise der Beratungsidentität

Das gemeinsame Anliegen der Job-Center und der Schuldnerberatung, die Eigenverantwortung und Selbstständigkeit der Ratsuchenden zu stärken, erwächst aus grundsätzlich verschiedenen Aufgabenstellungen. Ist einerseits die Schuldnerberatung auf Beratung und Unterstützung ausgerichtet, gehört zu den Aufgaben der Arbeitsamtsagentur darüber hinaus Versagung und bei Regelverstößen der KundInnen ggf. auch Bestrafung.

In der Diskussion um die Beratungspraxis der Job-Center zeichnet sich die Gefahr einer Modularisierung der Inhalte der Schuldner- und Insolvenzberatung ab. Solcherart „Schuldnerberatung-light“ zur kurzfristigen, häufig nur vorübergehenden Beseitigung akuter Vermittlungshemmnisse, wie Kontopfändung, Überschuldungsdepression u.a., würde nicht nur die Identität von Schuldner- und Insolvenzberatung als Profession der Sozialen Arbeit ihres Sinngehalts entleeren und die Standards der Beratung durchlöchern. Auch die Nachhaltigkeit des Erfolgs der Schuldner- und Insolvenzberatung für die öffentliche Hand (einen Euro ausgeben um zwei Euro einzusparen) könnte zukünftig nicht mehr gesichert werden. Drehtüreffekte wiederkehrender Überschuldungskrisen, verbunden mit abnehmender Aussicht auf wirtschaftliche und soziale Rehabilitation, wären dann die leicht vorauszu sehenden Konsequenzen für die Betroffenen. Aufgabe der Schuldnerberatung wird es sein, ihr diesbezügliches Erfahrungswissen den potenziellen Kooperationspartnern nahe zu bringen.

Achim Trube und Norbert Wohlfahrt haben die "Grenzen des aktivierenden Sozialstaats" an dem Aspekt der "Erlernenen Hilflosigkeit " auf den Punkt gebracht:



Empowerment statt Ausfordern

"Hier geht es nicht mehr - wie so oft fälschlich unterstellt - um das Nicht-Wollen von Langzeitarbeitslosen, sondern um verlernte/verlorene Kompetenzen des überhaupt noch »Wollen-Könnens«, die erst wieder durch langfristige Empowermentstrategien neu aufbaubar bzw. reaktivierbar sind. So müssen gezielt, kleinteilig und vor allem langfristig Handlungsattributionserfahrungen vermittelt werden, die nach und nach Vertrauen in die eigenen Bewirkungsfähigkeiten stärken können." [\[1\]](#)

[\[1\]](#) Trube, A. u. Wohlfahrt, N.: Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat, Opladen 2003

Indem die ArbeitsberaterInnen den Arbeitssuchenden das Leistungsspektrum der Schuldnerberatung transparent und nachvollziehbar vorstellen, können sie ihre KundInnen dazu motivieren, die Beratungsangebote als sinnvolle Unterstützung anzunehmen. Die Schuldnerberatung sieht sich dabei vor die Aufgabe gestellt, den potenziellen Konflikt zwischen der Zielvorgabe „Vermittlung in Arbeit“ und dem eigenen, per Definition ergebnisoffenen, Beratungsansatz auszuhalten.

Heute suchen zahllose Menschen die Unterstützung durch die Schuldnerberatung - für viele von ihnen bleiben diese Anstrengungen ohne Erfolg, da die Kapazitäten der Beratungsstellen in keiner Weise ausreichend sind und nur ca. 12 % der Betroffenen einen Termin bekommen können. Wenn durch die Bemühungen der Fallmanager in den Job-Centern nun Personen die Chance bekommen, die Hilfe der Schuldnerberatung in Anspruch zu nehmen, wird dies für die überwiegende Mehrheit von ihnen vermutlich ein wünschenswertes Angebot darstellen. Schuldnerberatung ist daher aufgerufen, in der Kooperation mit den Job-Centern das gemeinsame Augenmerk auf die Frage zu lenken, wie die, seien es nun 80 oder 95 %, Ratsuchenden, die positiv auf das Angebot reagieren, angemessen versorgt werden können. Negativfixierungen auf diejenigen, die (noch) nicht die Beratung der Schuldnerberatung wünschen sind jedenfalls dem gemeinsamen Ziel von Job-Center und Schuldnerberatung abträglich, überschuldete Erwerbslose wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

4. Zielvorstellungen der Schuldnerberatung

Qualität kann nach Hardenberg definiert werden als "die Gesamtheit der Merkmale einer Einheit bezüglich ihrer Eignung festgelegte oder vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen" ²¹ . Für die Entwicklung und Pflege von Qualitätsprozessen ist also zunächst eine Zielbestimmung durch die Organisation, die das jeweilige Produkt erstellt, bzw. die jeweilige Dienstleistung erbringt, erforderlich.

Allgemein gültige Ziele für die soziale Dienstleistung Schuldnerberatung lassen sich aber nicht so einfach definieren, auch im aktuellen Entwurf der Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung sind lediglich für den Bereich der Präventionsarbeit, nicht jedoch der eigentlichen Schuldnerberatung, explizit Zielbestimmungen vorgenommen worden. Eine eindeutige Definition der Beratungsziele hilft bei der Klärung des Beratungsauftrags, die Leistungen der Schuldnerberatung werden auf diese Weise überprüfbar, vergleichbar und einer Bewertung zugänglich gemacht.

²¹ Hardenberg, C.: Qualitätsmanagement in sozialen Organisationen. In: Verlag für die deutsche Wirtschaft AG (Hrsg.): Praxishandbuch Sozialmanagement, Bonn 2002, S. Q29001

Die Zieldefinitionen für die Beratungstätigkeit werden auf der einen Seite durch das Selbstverständnis der die Schuldner- und Insolvenzberatung erbringenden Institutionen geprägt, sowie durch die Persönlichkeit der Beraterin und des Beraters. Auf der anderen Seite unterliegt die Beratungstätigkeit heute verstärkt Zielvorgaben seitens der öffentlichen Hand, die z.B. hinsichtlich der Beratungspraxis der Schuldnerberatung in der Kooperation mit Job-Centern den Kern des Beratungsbegriffs der Schuldner- und Insolvenzberatung auszuhöhlen drohen. Das Nichtwahrnehmen von Beratungsterminen für das „verpflichtende Unterstützungsangebot zur kurzfristigen Beseitigung überschuldungsbedingter Vermittlungshemmnisse“ kann für die LeistungsbezieherInnen der Agentur für Arbeit dann zu Sperrzeiten und in letzter Konsequenz mittels der neudeutsch „Ausföderung“ genannten Ausgrenzung aus dem Leistungsbezug zur Bedrohung der wirtschaftlichen Existenz führen. Es bleibt abzuwarten, wie Schuldnerberatung in dieser Auseinandersetzung ihr Selbstverständnis bewahren können wird.

Einfluss der Geldgeber

In den letzten Jahren haben die geänderten Förderungsstrukturen der öffentlichen Hand, z.B. die Leistungsvereinbarungen im Rahmen der "Neuen Steuerungsmodelle", Einfluss auf die Zielbestimmung in der Schuldnerberatung genommen. Nun geht es um die Frage, welcher Ertrag mit der erbrachten Leistung für die Geld gebende Kommune, Kreis- oder Landesverwaltung potenziell und tatsächlich verbunden ist. Veränderungs- und Entwicklungspotenziale bezüglich der Persönlichkeiten der Ratsuchenden und deren Lebensumstände, die mit Hilfe der Schuldnerberatung aktiviert werden können, finden nur noch Beachtung, wenn Sie diesen wirtschaftlichen Erfolgskriterien genügen.

In dieser Situation kommt es für die Beratungspraxis darauf an die eigenen Zielsetzungen im Blick zu behalten und sich für die nötigen Ressourcen zur Realisierung derselben einzusetzen. Auch eine auf Ergebnis und Wirkung, auf Output und Outcome, orientierte Steuerungspraxis sozialstaatlicher Institutionen benötigt weiterhin die Problemdeutungskompetenz der Schuldnerberatung will sie auf professionelle Kompetenzen gestützte nachhaltige Problemlösungen.

5. Qualitätsmerkmale der Schuldnerberatung

Bevor ich einige Praxisansätze der Qualitätsentwicklung vorstelle, möchte ich auf die aus meiner Sicht wesentlichen qualitativen Aspekte der Schuldner- und Insolvenzberatung hinweisen. In der „Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung“ der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände²² werden Grundsätze der Beratung genannt, die als Arbeitsgrundlage unverzichtbar sind:

²² Entwurfsstand 04-2004

- **Freiwilligkeit** – für die Inanspruchnahme der Beratung und für die Entscheidung über die einzelnen Beratungsschritte
- **Eigenverantwortlichkeit** – für die Entscheidungskompetenz im Beratungsprozess ohne Fremdbestimmung
- **Hilfe zur Selbsthilfe** – als Leitmotiv für die Beratungstätigkeit
- **Verschwiegenheit** und **Vertraulichkeit** - für die Beratung, ihre Inhalte und Ergebnisse
- **Nachvollziehbarkeit** – für die Handlungen des Beraters / der Beraterin
- **Ganzheitlichkeit** – für das Verständnis der Person und der Problemlage der Ratsuchenden

6. Prozesse der Qualitätsentwicklung in der Schuldnerberatung

In den letzten Jahren haben viele Träger der Sozialen Arbeit bereits damit begonnen, QM-Prozesse in ihrer Organisation zu realisieren. Auch die Schuldnerberatung ist mehr oder weniger stark in diese Aktivitäten eingebunden. So z.B. die Schuldnerberatung des SKM Rhein-Sieg, dort ist eine Beraterin Qualitätsbeauftragte für die gesamte Einrichtung und die Beratungsabläufe unterliegen einem strukturierten fortwährenden Verbesserungsprozess.

Dabei darf aber nicht übersehen werden, dass derartige Leistungen nicht kostenfrei zu haben sind, im Rhein-Sieg-Kreis wurden die MitarbeiterInnen zwei Jahre lang in der Praxis des Qualitätsmanagements extern fortgebildet und auch in der regulären Arbeitszeit müssen Freiräume für die Treffen des Qualitätszirkels und andere Aufgaben im QM-Prozess ausdrücklich eingerechnet werden.

Für die vielerorts – jedenfalls in Rheinland-Pfalz – nur mit 1 Beratungskraft besetzten und anfragemäßig häufig überlasteten Beratungsstellen kann sich auch ein niederschwelliger Zugang zu QM-Maßnahmen anbieten. Sobald Schuldnerberatungsstellen in gegenseitiger Offenheit und über den allgemeinen fachlichen Austausch hinaus ihre jeweilige lokale Situation, ihre Leistungen und Wirkungen gegenseitig reflektieren, entwickelt sich das, was wir zukünftig verstärkt benötigen: ein schuldnerberatungsspezifischer Qualitätsmanagementsprozess, der die Vielfalt des Beratungsangebots und die Unterschiedlichkeiten der Träger berücksichtigen kann, anstatt auf außengesteuerte Kostenoptimierungsvorgaben reflexhaft zu reagieren. Die in Mecklenburg-Vorpommern getroffene Vereinbarung ist sicher ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung.

Benchmarking

Ein Begriff, der in der letzten Zeit oft genannt wurde, ohne dass immer klar ist, was damit gemeint wird, und der auch für die Schuldnerberatung Bedeutung gewinnt, ist das so genannte Benchmarking. Es handelt sich hierbei um einen Verbesserungsansatz, der mittels Leistungsvergleichen v.a. aber auch durch wechselseitigen Austausch und strukturierte Lernprozesse, die auf den Erfahrungen und Erfolgen anderer beruhen sollen, das Potenzial des sozialen Dienstleistungsangebots bestmöglich ausschöpfen will.

Der auf Initiative von Landesarbeitsgemeinschaften, der BAG-SB, dem SFZ u.a. gegründete Arbeitskreis zum Thema hat sich absichtsvoll den Namen "Qualitätsentwicklung und Benchmarking" gegeben, um diesen Zusammenhang zu verdeutlichen.

Die Arbeitskreise der großen und der mittleren Großstädte führen derzeit Probeerhebungen eines Benchmarks der Schuldnerberatung durch. Die Daten, die dabei abgefragt werden, orientieren sich an der "Basisstatistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte, die bekanntlich zum 01.01.2006 bundesweit eingeführt wurde. Das Problem dabei ist nun weniger, dass diese Statistik heute noch nicht flächendeckend ist, zurzeit sind es ca. 200 (?) Stellen, die sich beteiligen. Gravierender wirkt sich für den Anspruch ein Benchmarking, also einen Leistungsvergleich zu realisieren, die Tatsache aus, dass die Struktur der Basisstatistik fast ausschließlich die Situation zu Beginn der Beratung erfasst, die eigentlichen detaillierten Leistungen der Schuldnerberatung sind trotz der Interventionen der Vertreter der Beratungspraxis nicht in diese Erhebung aufgenommen worden.

Es handelt sich also bei der Erprobung tatsächlich nicht um ein Benchmarking, sondern um eine Bilanzanalyse, der zudem alle Aspekte des strukturierten gegenseitigen Lernens fehlen.

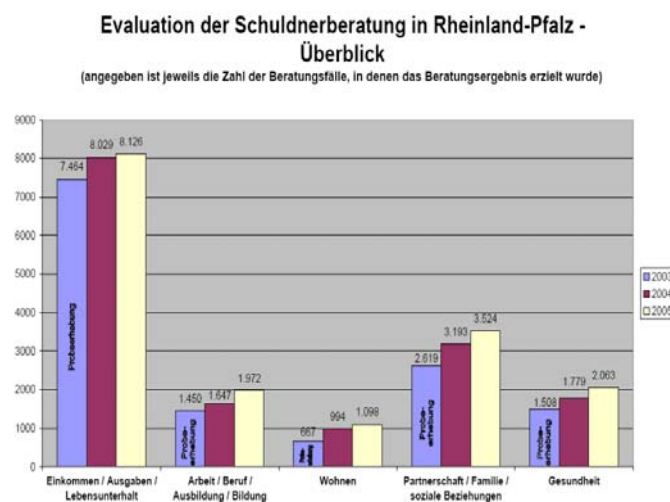
Evaluation Schuldnerberatung

Nicht in allen der beendeten Beratungsfälle erfolgen reguläre Fallabschlüsse. Neben den Fällen, in denen die Beratung aus beliebigen aber dokumentierten Gründen abgebrochen wurde, gibt es andere, deren Beratungsende „undokumentiert“ erfolgt: der Beratungsfall geht ohne erkennbare Gründe zu Ende, indem er im Folgejahr nicht mehr auftaucht. Eine Ursache könnte im Einzelfall mangelnder Kontakt zwischen den Ratsuchenden und der Beratungsstelle sein, vielleicht liegt es aber auch nur am übergroßen Arbeitspensum in der Beratungsstelle.

Leistungsanalysen der Beratungsstellen

Die Statistik der Schuldnerberatung in Rheinland-Pfalz zeigt gravierende Unterschiede in der Leistung der einzelnen Beratungsstellen. Dies meint aber nicht, dass die eine Beratungsstelle viel besser sei als die andere. Vielmehr scheint es so zu sein, dass die Beratungsstellen unterschiedliche Ziel- und/oder Schwerpunktsetzungen in ihrer Arbeit verfolgen. Die eine Beratungsstelle hat einen enorm hohen Zahl von Anträgen für das gerichtliche Verbraucherinsolvenzverfahren, die andere bleibt dahinter weit zurück, auch die Zahl der von ihr beratenen Personen ist auf den ersten Blick nicht herausragend. Betrachtet man aber die Quote der erfolgreichen außergerichtlichen Einigungen, so liegt diese Stelle weit über dem Landesdurchschnitt. Und die Beratungskräfte praktizieren das von der Kollegin Saur vor Jahren im BAG-Info verfochtene Motto "wenn du es eilig hast gehe langsam"²³ als Grundhaltung zu Beginn der Beratung. Dass sie viel Zeit in die AEVs investieren passt dann in das Bild. (Bevor Sie mich erst darauf hinweisen müssen, will ich gleich ergänzen, dass vielerorts AEVs trotz aller Bemühungen schlicht aussichtslos sind, weil nichts anzubieten ist). Die Liste zeigt, dass bei der Diskussion um QM und Benchmarking nicht Äpfel mit Birnen verglichen werden dürfen, wollen wir realistische und leistungsgerechte Ergebnisse erzielen.

Praxisforschung: Ratsuchendenbefragung!



²³ Saur, Christiane: BeratungsAnfang - Oft verkannte und unterschätzte Chance des Beratungsprozesses. BAG-SB INFORMATIONEN Heft 2/2003, S. 45-49

Inzwischen liegen eine ganze Reihe von Untersuchungen u.a. zur Evaluation der Zugangswege zur Schuldnerberatung sowie zur Arbeit und Wirksamkeit derselben vor²⁴.

Es fehlen jedoch nach wie vor biographische Analysen der Lebensgeschichte Überschuldeter und qualitative Längsschnittuntersuchungen, die den Verlauf der Beratungen im Einzelfall über einen längeren Zeitraum nachvollziehbar machen könnten. Auch an diesem Punkt machen sich die begrenzten Ressourcen, mit denen das Arbeitsfeld Schuldnerberatung zu kämpfen hat, schmerzlich bemerkbar.

7. Ausblick und Perspektive

Schuldnerberatung wurde in den letzten Jahren mit mehrfach veränderten und verschärften Anforderungen an ihre Beratungsleistungen konfrontiert. Die Einführung der Insolvenzreform provozierte einen gravierenden Rollenwechsel der sozialen Dienstleistung Schuldnerberatung. Durch die Umbrüche in den Sozialleistungssystemen kamen neue Herausforderungen auf die Beratungslandschaft zu. Diese zu bewältigen fühlen sich die überwiegend nur über eine Vollzeitpersonalstelle für Beratung verfügenden Einrichtungen und insbesondere die in der Beratung tätigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu Recht häufig nicht in der Lage.

Niemand sollte sich der Illusion hingeben, mit noch so ausgefeilten Qualitätsentwicklungsmethoden fehlendes Personal ersetzen zu können. Auch die vertragliche Situation der Beratungskräfte, angemessene Vergütung, tarifvertragliche Bindungen, unabhängige Mitarbeitervertretungen wirken sich auf die Qualität der Arbeit aus und können nicht einseitig kostenorientiert betrachtet werden.

Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung, die die Bedürfnisse der Beratungspraxis einbeziehen und dauerhaft angelegt sind, können dazu beitragen das Profil der Schuldnerberatung zu schärfen, ihre Wirksamkeit zu erhöhen und somit die Zukunftsfähigkeit des Beratungsangebots zu sichern. Die für ein an fachlichen Standards ausgerichtetes Qualitätsmanagement erforderlichen Investitionen versprechen nicht nur einen finanzwirtschaftlichen Nutzen, sie tragen darüber hinaus dazu bei, die Zufriedenheit der Überschuldeten, der Gläubiger und nicht zuletzt der Beratungskräfte mit der sozialen Dienstleistung Schuldnerberatung zu fördern.

²⁴ siehe hierzu im Detail: Mesch, Rainer: Evaluation als Instrument zur Messung der Prozess- und Ergebnisqualität in der Schuldnerberatung. Unveröffentlichtes Manuskript, Nürnberg 2006 (erscheint voraussichtlich in: BAG-SB INFORMATIONEN Heft 04-2006)