

## Schuldner- und Insolvenzberatung



## *Schuldnerberatung in Zeiten der „Corona-Krise“*

**D**as alles überlagernde Thema des Jahres 2020 war eindeutig die Corona-Krise und die hieraus resultierenden massiven Auswirkungen auf das gesamte gesellschaftliche Leben. Die Einschränkungen in allen öffentlichen Bereichen betraf natürlich auch die sozialen Beratungsangebote der Diakonie Gießen in der Südanlage. Face-to-Face-Beratungen, die sonst den normalen Beratungsalltag prägen, wurden zunächst teilweise zurückgefahren, um das Ansteckungsrisiko für die Ratsuchenden, ebenso wie für die MitarbeiterInnen zu minimieren.

Auch unsere bewusst gepflegte Kultur eines offenen Hauses, welches in normalen Zeiten nahezu ganztägig frei zugänglich ist, mussten wir schweren Herzens bis auf Weiteres aufgeben. Auch die offenen Sprechstunden fielen dieser Maßnahme „zum Opfer“. Um die erforderliche Abstandsregelungen einzuhalten, wurden ab dem 16. März Besucher ausschließlich nach vorherigen Terminvereinbarung und Anmeldung an der Außensprechanlage ins Haus gebeten.

Zum Schutz von Klienten und MitarbeiterInnen galt es fortan auch in der Schuldnerberatung die neuen „Hygiene-Standards“ umzusetzen und einzuhalten. Hierzu zählt insbesondere das Abstandsgebot, aber auch die Desinfektion von Flächen und die permanente Handhygiene. Zudem wurden fortan die Ratsuchenden von der zuständigen Beratungskraft persönlich an der Außentür abgeholt und wieder zurückgebracht.

Wir entschlossen uns frühzeitig, nicht alle persönlichen Beratungsgespräche in der Beratungsstelle von vornherein auszuschließen. Dies war auch bitter nötig, da die ratsuchenden Menschen bei zahlreichen Institutionen und Behörden buchstäblich vor verschlossenen Türen standen.

Viele konnten die ihnen von anderen Institutionen und Behörden angebotenen alternativen Kommunikationswege aus unterschiedlichen Gründen nicht nutzen. Besonders die Hilfesuchenden in eher prekären Lebensverhältnissen verfügen häufig nicht über die technischen Voraussetzungen oder sind anderweitig nicht in der Lage verlangte Vorgaben zu erfüllen. Auch sprachliche Defizite sind für viele Menschen eine absolute Barriere, da sie ihr Anliegen in einem Telefonat nicht ausreichend artikulieren können. Die Diakonie wurde zu einer Art Außenposten und half bei der Klärung zahlreicher Anliegen.

Die persönliche Sozialberatung der Diakonie Gießen wurde daher zu keinem Zeitpunkt vollständig ausgesetzt. Vielmehr definierten wir Voraussetzungen, die aus unserer Sicht die persönliche Beratung notwendig machen und schließlich unter Einhaltung der erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen auch durchgeführt wurden.

An vorderster Stelle sind hier die Notlagen zu nennen, die im Zusammenhang mit einer Kontopfändung entstehen können, und bei den Betroffenen ein unmittelbares existentielles Schutzbedürfnis erfordern. Auch andere von Gläubigern ausgebrachte Maßnahmen erfordern u.U. ein zeitnahes Handeln der Betroffenen. Die Entscheidung zur Durchführung einer persönlichen Beratung in der Beratungsstelle lag ausschließlich bei der Beraterin und deren eigenen Risikoabwägung und konnte nicht durch Vorgesetzte angeordnet werden.

Es wurde schnell deutlich, dass unsere Ratsuchenden häufig diejenigen in unserer Gesellschaft sind, die am Existenzminimum leben und somit durch die Armut ganz besonders von der Corona-Krise betroffen sind. Um diese Menschen auch weiterhin, trotz aller Einschränkungen unterstützen zu können, wurden auch die Möglichkeiten von Telefon- und Email-Beratung genutzt.

**V**om 16.März bis 30.April 2020 haben wir auf diesem Weg 146 telefonische Beratungen und 27 online-Beratungen für 105 Bestandskunden und 68 Neukunden durchgeführt.

Am 20.4.2020 wurden von der Politik für die Geschäftswelt die ersten „Lockerungen“ hinsichtlich der Ladenöffnungen, etc. eingeführt. Es folgte aber die Maskenpflicht im öffentlichen Raum ab dem 27. April, die in unserer Beratungsstelle analog umgesetzt wurde und insbesondere bei längeren Beratungsgesprächen sehr gewöhnungsbedürftig war.

Es deutete sich in diesem Zeitraum bereits an, dass die Corona-Krise für einen weiteren Personenkreis dauerhaft erhebliche finanzielle Probleme mit sich bringt. Kurzarbeit oder gar die vollständige Kündigung bringen auch die Menschen in akute Bedrängnis, die bis dato noch knapp „über die Runden“ kamen. Bei einem plötzlichen Einkommensverlust können unweigerlich von jetzt auf gleich, laufende Verbindlichkeiten nur noch teilweise, oder gar nicht mehr gezahlt werden, wenn keine Ersparnisse vorhanden sind.

Ab dem 4. Mai wurde unser Haus wieder geöffnet, wenn auch mit reduzierten Öffnungszeiten. Unter Wahrung der inzwischen im öffentlichen Leben üblichen Verhaltensregeln wurde die Haupteingangstür täglich zwischen 8.30 Uhr und

12.00 Uhr wieder für Besucher geöffnet. Allerdings blieb der Wartebereich aufgrund der Abstandsregelungen geschlossen. Dies hatte auch Auswirkungen auf die offenen Sprechstunden, die somit in der bisherigen Form nicht mehr durchgeführt werden konnten.

Trotzdem konnten und wollten wir den schnellen und kurzfristigen Zugang, insbesondere für „echte“ Notfälle nicht versperren. An jedem Mittwochvormittag (bisherige offene Sprechstundenzeit) wurde ein Terminkontingent eingerichtet, welches dann auch nur kurzfristig vergeben wurde. Somit konnten wir erreichen, dass auch weiterhin ein schneller Zugang zur Schuldnerberatung innerhalb einer Woche möglich war.

Gleichzeitig kehrten wir zur Terminvergabe für die regulären Erstgespräche zurück. Die Abläufe im Haus haben sich jedoch unter Corona-Gesichtspunkten erheblich verändert. Neben der nun geltenden Maskenpflicht im Haus, auch während der Beratungsgespräche, wird seither weiterhin jeder Besucher von der Beratungskraft persönlich am Hauseingang abgeholt und auch wieder dorthin zurückgebracht, wodurch sich letztlich auch die Termintaktung verändert hat. Die Maskenpflicht während der Beratung konnte mit der Anschaffung von „Spuckschutz-Scheiben“ in den Büros gelockert werden.

Bereits im Spätsommer wurde immer deutlicher, was sich zu Beginn der Corona-Krise bereits angedeutet hatte. Die durch Corona verursachten Einkommenseinbußen führen bei zahlreichen Menschen dazu, dass diese ihre finanziellen Verpflichtungen nicht, oder nicht mehr vollständig, erfüllen können. Kleinselbständige oder auch freie Handelsvertreter mussten aufgeben, weil der Umsatz wegbrach. Firmen haben Zeitarbeitsverträge nicht mehr verlängert oder sogar Stammpersonal entlassen. Kurzarbeit wurde „in großem Stil“ umgesetzt, was für die Betroffenen u.U. einschneidende Einkommenseinbußen bedeutete.

Dies hat wahrscheinlich zur Folge, dass zahlreiche Menschen, die bisher ihre Verpflichtungen noch bedienen konnten, nun zukünftig verstärkt die Hilfe der Schuldnerberatung benötigen.

Und als wäre dies alles noch nicht genug, brach im Oktober die befürchtete „zweite Welle“ mit bis zu 30.000 täglichen bundesweiten Neuinfektionen über das Land herein. Dies führte zu einem neuen „Lock-Down“ ab November, wodurch wiederum auch unsere Beratungsstelle betroffen und gefordert war. Während der normale Eingang für den freien Besuchereintritt wieder geschlossen werden musste, wurden auch bei der Durchführung der terminierten Beratungsgespräche erhöhte Sicherheitsvorkehrungen berücksichtigt.

## *Veränderungen der Abläufe und aktuelle Entwicklungen*

**W**ie bereits im vergangenen Abschnitt erwähnt, war es notwendig, die Vorgehensweise hinsichtlich der persönlichen Kontakte in den Räumen der Beratungsstelle grundlegend zu überdenken.

In erster Linie war hiervon die offene Sprechstunde betroffen, da es fortan nicht mehr möglich war, dass sich bis zu 15 Menschen im Wartebereich aufhalten. Daher wurde auch für die Sprechstunde ein Terminsystem eingerichtet, welches aber auf die kurzfristige Terminvergabe für die jeweils nächsten sieben Tage im Voraus konzipiert ist. Der schnelle Zugang zur Notfallberatung soll somit weiterhin gewährleistet sein. Zusätzlich wurden verstärkt telefonische Beratungen durchgeführt, um auch auf diesem Weg eine niederschwellige Kontaktaufnahme zu ermöglichen.

Obwohl hierdurch eine weitgehend zufriedenstellende Lösung gefunden werden konnte, handelt es sich doch um einen Paradigmenwechsel, der hier am Beispiel der offenen Sprechstunde deutlich wird. Hiervon betroffen sind aber alle Bereiche in der Beratungsstelle der Südanlage 21.

Die bis zum Beginn der Corona-Einschränkungen von der Diakonie Gießen gepflegte „Kultur eines offenen Hauses“, welches ungeachtet von Terminvereinbarungen oder Sprechstundenzeiten täglich von 8.30 Uhr bis 15.00 Uhr „barrierefrei“ aufgesucht werden konnte, wurde inzwischen eingeschränkt und an die neuen Erfordernisse angepasst. Nach einer kurzfristigen Schließung wurden wieder Öffnungszeiten von täglich 8.30 Uhr bis 12.00 Uhr eingerichtet.

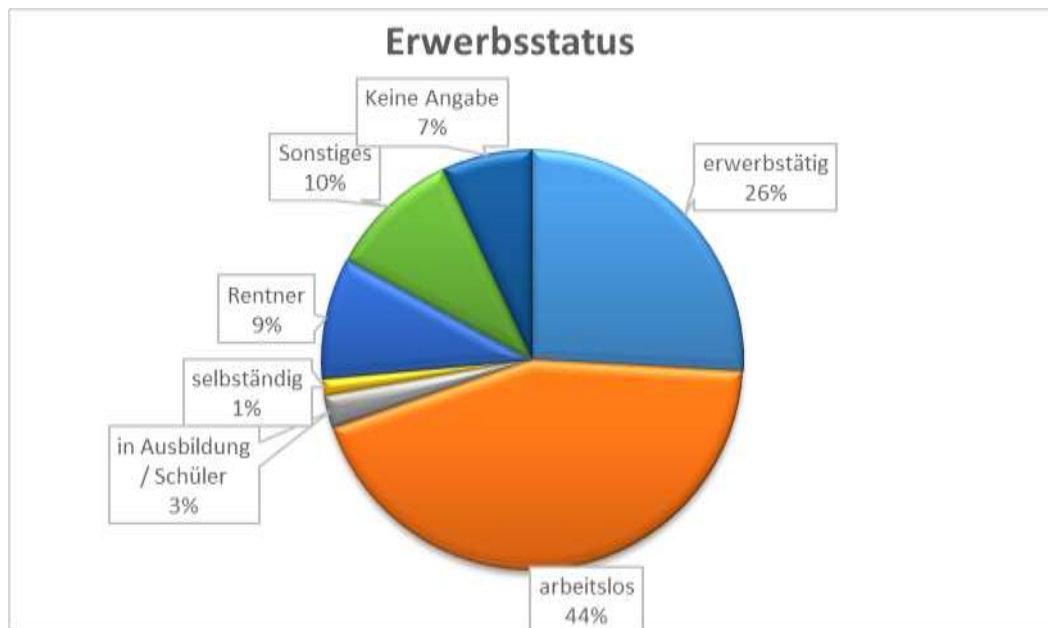
Allerdings wird seither der Wartebereich nicht mehr für mehrere Menschen gleichzeitig geöffnet. Das Zugangssystem wurde dahingehend geändert, dass die BeraterInnen die Ratsuchenden möglichst schon im oder vor dem Eingangsbereich persönlich in Empfang nehmen. Da die inzwischen etablierten Hygiene-Regeln (Desinfektion, Lüften, Maskenpflicht, Abstand etc.) in das Beratungsgeschehen eingebaut werden mussten, haben sich Abläufe insgesamt stark verändert, was sich letztlich auch auf die Zeitressourcen auswirkt.

Auffällig war eine sprunghafte Nachfrage nach P-Konto-Bescheinigungen ab der zweiten Jahreshälfte. Die Ursachen hierfür können nur vermutet werden. Einerseits könnten mehr Menschen durch Zahlungsschwierigkeiten von Kontopfändungen betroffen worden sein.

Andererseits wäre es auch möglich, dass es in dieser Zeit immer schwieriger wurde, überhaupt eine Stelle zu finden, die eine Bescheinigung über die pfändungsgeschützten Freibeträge ausstellt. Diese Anfragen sind häufig „echte“ Notfälle, da die Kontoführende Bank das Konto „eingefroren“ hat und die betroffenen Menschen erst wieder über ihr Guthaben verfügen können, wenn die P-Konto-Bescheinigung bei der Bank oder Sparkasse eingereicht wird.

Fast immer geht es hier um die absolute Existenzsicherung, um Lebensmittel einkaufen zu können oder bereits überfällige Miet- / Energiezahlungen leisten zu können.

Diese Menschen stehen unter erheblichem (zeitlichen) Druck und werden häufig von einer Stelle zur Anderen geschickt. Es geht dabei immer zunächst um eine genaue Klärung, welche Art von Kontopfändungsschutz erfolgen muss. Dies erfordert detailliertes Fachwissen, warum vieler dieser Menschen letztlich auch unsere Hilfe nachfragen.



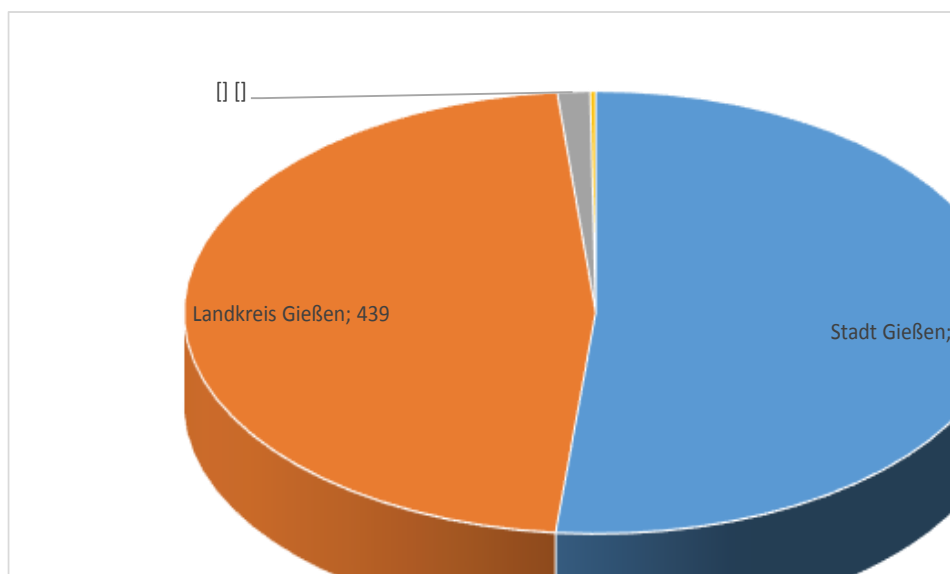
## Unser Auftrag

Die Schuldnerberatung des Diakonischen Werkes Gießen ist an drei Standorten vertreten und ist für den Landkreis und die Stadt Gießen zuständig. Die Beratungsstelle ist staatlich anerkannte geeignete Stelle nach § 305 Insolvenzordnung (InsO).

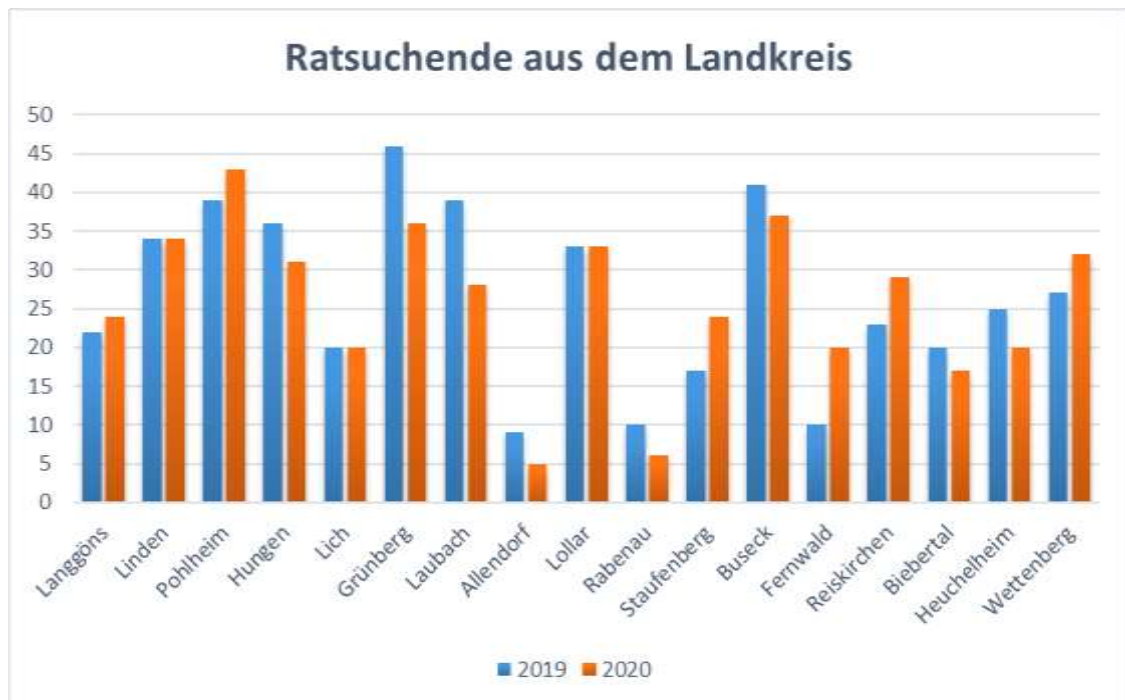
Die Finanzierung der Beratungsstelle erfolgt durch Zuwendungen des Landkreises Gießen, des Landes Hessen und des Europäischen Sozialfonds auf der Basis von Leistungsverträgen, sowie durch eigene kirchliche Mittel.

Ziel der Beratung ist es, die Ratsuchenden bei der Sanierung ihrer wirtschaftlichen Situation, bei der Stabilisierung ihrer Lebensverhältnisse zu unterstützen, ihr Selbsthilfepotential zu stärken und somit wichtige Voraussetzungen für die Stabilisierung der Gesamtsituation zu schaffen. Das Angebot deckt im Wesentlichen das Gebiet des Landkreises Gießen, inkl. der Stadt Gießen ab, und ermöglicht Beratung auf möglichst kurzem Wege für die Ratsuchenden.

Im Berichtszeitraum wurden 935 Menschen (424 Frauen und 511 Männer) beraten. Die Beratung umfasst die wirtschaftliche, rechtliche und psychosoziale Unterstützung, hilft bei einer künftig geordneten Haushaltsführung und versucht erneute Ver- und Überschuldungssituationen vorzubeugen. Daneben ist es ebenso wichtig, dem Ratsuchenden Zukunftsperspektiven aufzuzeigen und vorhandene Fähigkeiten und Stärken zu nutzen.



Das Beratungszentrum in der Südanlage 21 in Gießen befindet sich in zentraler Innenstadtlage und versorgt die Stadt Gießen und weite Teile des Landkreises Gießen. Die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist gewährleistet. Die Beratungsstelle ist Montag bis Donnerstag von 8.30 Uhr bis 12.00 Uhr und Freitag von 8.30 Uhr bis 12.00 Uhr erreichbar. Jeden Mittwoch von 8.30 Uhr bis 12.00 Uhr findet eine Sprechstunde mit kurzfristiger Terminvergabe statt. Für die regulären Beratungsgespräche werden in der Regel über ein Anmeldeverfahren mit einer Warteliste feste Terminvereinbarungen getroffen.

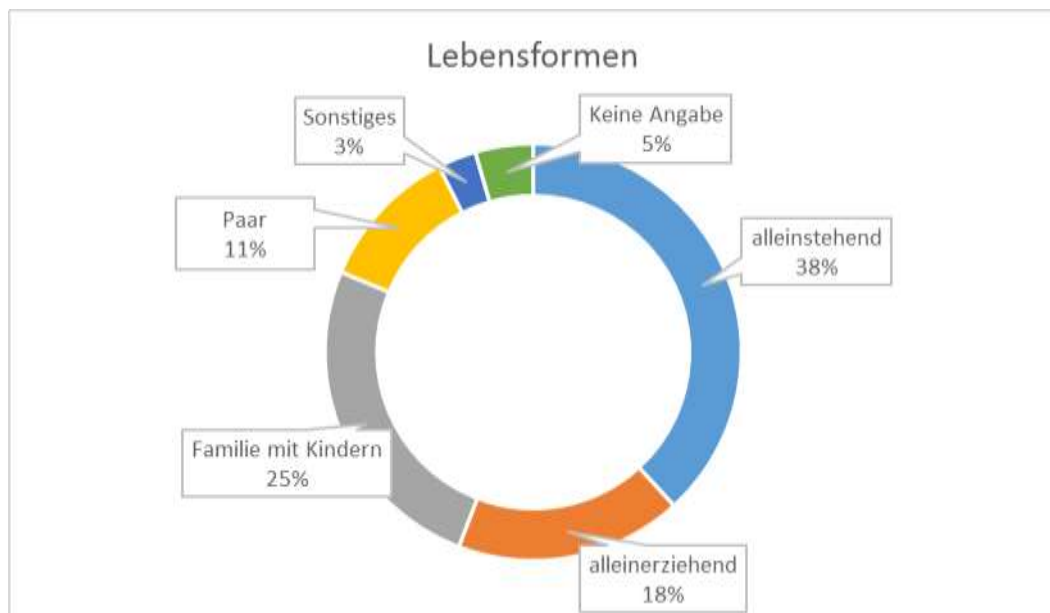


**D**ie Außenstelle in Grünberg ist vorrangig zuständig für die Städte Grünberg und Laubach, sowie deren Ortsteile. Hinzukommen, je nach Einzugsgebiet, Teile von Rabenu, Allendorf/Ld., Lich und Hungen.

Die Außenstelle Gießen-West bietet zudem durch die Einbindung in die dortige Gemeinwesenarbeit eine integrierte Form der Schuldnerberatung für die in diesem Stadtteil lebenden Menschen an und schafft somit ein niedrighschwelliges Beratungsangebot.

Insgesamt kommen an allen Beratungsstandorten fünf Beraterinnen und Berater mit einer Kapazität von 3,5 Vollzeitstellen und einer Verwaltungskraft in Teilzeit zum Einsatz. Alle Beraterstellen sind mit Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeitern besetzt, die im Bereich Schuldner- bzw. Insolvenzberatung weitergebildet sind.





## Gesetzliche Neuregelungen

**D**as Gesetz zur Fortentwicklung des Rechts des Pfändungsschutzkontos und zur Änderung von Vorschriften des Pfändungsschutzes (Pfändungsschutzkonto-Fortentwicklungsgesetz – PKoFoG) wurde nach langem Vorlauf vom Deutschen Bundestag am 8.10.2020 beschlossen. Da jedoch mit zum Teil einschneidenden Veränderungen zu rechnen ist, gehen wir davon aus, dass nach Inkrafttreten einer Neuregelung in der zweiten Jahreshälfte 2021 erheblicher Beratungsbedarf auf uns zu kommt. Vermutlich muss auch ein großer Teil der bestehenden P-Konto-Bescheinigungen erneuert werden.

**A**uch hinsichtlich der Neuregelung der Insolvenzordnung mussten wir mit erheblichen zeitlichen Verzögerungen zurechtkommen. Bereits Ende 2019 hieß es in einer Presseveröffentlichung der Bundesregierung, dass ab 2020 die Restrukturierungsrichtlinie zur Insolvenz umgesetzt werden soll. Geplant war zunächst eine Übergangsregelung zur Einführung einer regelmäßigen dreijährigen Restschuldbefreiungsfrist auch bei den Verbraucherinsolvenzverfahren. Diese wurde dann aber nicht im zunächst vorgesehenen Zeitplan umgesetzt.

Bereits im Sommer mussten wir jedoch in der Beratung reagieren. Da die Neuregelung in vermeintlicher Reichweite war, konnten die laufenden Beratungsprozesse mit dem Ziel Insolvenz, nicht mehr planmäßig fortgesetzt werden. Da nicht klar war, ob und wann die Neuregelung in Kraft tritt, konnten wir allen Klienten die ein dreijähriges Verfahren anstrebten nur raten, mit einer Antragstellung noch abzuwarten. Gleiches galt auch für die Neuklienten mit dem Ziel der Insolvenzbeantragung.

Es entstand eine „Blase“, die unsere Abläufe zunehmend belastete, da die üblichen Verfahrensschritte nicht in der vorgesehen zeitlichen Abfolge erfolgen konnten.

Zum Jahresende wurden dann schließlich und endlich (!) die Insolvenzrechtsreform, mit dem wesentlichen Merkmal der Laufzeitverkürzung auf drei Jahre, beschlossen. Für alle ab dem 1.10.2020 eingereichten Insolvenzanträge greift nun bereits die verkürzte Laufzeit.

Für die Verfahren, die zwischen dem 17.12.2019 und dem 30.9.2020 eingereicht wurden, gelten verkürzte Laufzeiten zwischen fünf Jahren und sieben Monaten und vier Jahren und zehn Monaten. Für uns war dies eine große Erleichterung, da wir nun Anfang 2021 den Stau abarbeiten können.



### *Fachgespräche, Fortbildung und Mitarbeit in Gremien*

- ❖ Im November fand mit der Rechtsanwältin Daniela Weil im Rahmen der vertraglich vereinbarten Rechtsberatung ein Fachgespräch statt. Neben der laufenden rechtlichen Beratung im Beratungsalltag, die i.d.R. telefonisch oder per Email stattfindet, konnten in diesem fachlichen Austausch grundlegende Themen und aktuelle Entwicklungen auf dem Gebiet der Rechtsprechung erörtert werden.
- ❖ Teilnahme am Arbeitskreis Schuldnerberatung im Diakonischen Werk Hessen. Unter Leitung der zuständigen Referentin im Landesverband werden aktuelle Fachthemen aus der Beratungspraxis und neue Entwicklungen in den örtlichen Beratungsstellen thematisiert.
- ❖ Teilnahme einzelner MitarbeiterInnen an Tagesfortbildungen zu einschlägigen Themen aus dem Rechtskreis der Schuldner- und Insolvenzberatung, sowie zum Sozialleistungsrecht.
- ❖ Teilnahme am Arbeitskreis Nord- und Mittelhessischer Beratungsstellen, zu dem turnusmäßig die nord- und mittelhessischer Schuldnerberaterinnen und Schuldnerberater trägerübergreifend zusammenkommen.

- ❖ Neben dem fachlichen Austausch hat dieser Arbeitskreis einen stark fortbildnerischen Charakter. Zu jedem Treffen werden ein bis zwei Referenten (Richter, Rechtspfleger, Mitarbeiter von Behörden, Vertreter von Verbänden u.a.) zu Fachvorträgen mit anschließender Diskussion eingeladen.
- ❖ Mitgliedschaft in der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Hessen e.V., Mitarbeit und Teilnahme an den Mitgliederversammlungen und Fachtagungen.

### *„Sozialintegrative Hilfen in der Schuldnerberatung“ Ein Projekt des Europäischen Sozialfonds (ESF)*

**V**erschuldung ist ein erhebliches Hindernis bei der Vermittlung in Arbeit. Arbeitgeber scheuen den Aufwand und die Verantwortung, die bei eingehenden Lohnpfändungen auf sie zukommen und wählen daher im Zweifelsfall lieber einen Bewerber ohne Schulden. Überschuldete Arbeitnehmer sind u.U. auch weniger leistungsfähig oder mit den Gedanken nicht bei der Sache, da ihre Sorgen und Ängste unterbewusst ständig präsent sind.

Das Projekt „Sozialintegrative Hilfen in der Schuldnerberatung - Kompetenzen fördern und Hemmschwellen abbauen“ richtet sich an überschuldete Menschen mit erheblichen sozialen Schwierigkeiten, die nur sehr schwer in den Arbeitsmarkt integriert werden können.

Natürlich ist die Frage einer Verschuldung nicht allein ausschlaggebend bei der Auswahl neuer Mitarbeiter. Eine Vielzahl der Klienten der Schuldnerberatung ist ohne Schul- und/oder Berufsabschluss oder hat andere Einschränkungen, wie z.B. eine verminderte Erwerbsfähigkeit. Auch der nicht vorhandene Führerschein kann ein entscheidendes Hindernis für die Arbeitsaufnahme darstellen.

Bei den Projektteilnehmern kommt häufig hinzu, dass vorhandene problematische Persönlichkeitsstrukturen die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt erschweren. Die Gründe, warum Menschen arbeitslos werden oder bleiben, sind sehr vielschichtig. Eine „einfache Lösung“ gibt es für diesen Personenkreis nicht. Selbst die deutliche Entspannung in den letzten Jahren auf dem Arbeitsmarkt hat für diese Menschen nur einen geringen Beschäftigungseffekt mit sich gebracht, zumal der erste Arbeitsmarkt ein hohes Anforderungsprofil voraussetzt. Die Aufgabe der Schuldnerberatung ist daher, zunächst eine persönliche und finanzielle

Stabilisierung anzustreben. Im weiteren Beratungsprozess gilt es individuelle und zielgerichtete Schritte zu erarbeiten und umzusetzen.

In der Jahresmitte schien es zunächst, dass dieses seit vielen Jahren bestehende Projekt „Sozialintegrative Hilfen in der Schuldnerberatung“ im Rahmen des Arbeitsmarktbudgets, welches aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) und des Landes Hessen im Jahr 2021 finanziert wird, nicht mehr weitergeführt werden sollte. Dies hätte zu einem drastischen Personalabbau geführt und erhebliche negative Auswirkungen auf die quantitative und qualitative Leistungsfähigkeit der gesamten Schuldner- und Insolvenzberatung gehabt. Inzwischen ist klar, dass das Projekt noch bis Ende Juni 2022 verlängert wird, wenn auch mit etwas veränderten Bezuschussungsbedingungen durch das Land bzw. den ESF.

Die Aufgabe für 2021 wird daher die Neuordnung der Gesamtfinanzierung und der Zuwendungen für die Schuldner- und Insolvenzberatung aus Mitteln des Landkreises Gießen und des Landes Hessen sein, um weiterhin ein bedarfsgerechtes und solide finanziertes Beratungsangebot für den Landkreis und die Stadt Gießen vorhalten zu können.

### *Rechtsgrundlagen für die Schuldnerberatung*

Schuldnerberatung ist gemäß SGB II und XII eine kommunale Aufgabe und Verpflichtung. Für die unterschiedlichen Betroffenen folgt diese Verpflichtung aus § 17 SGB I; §§ 6, 16 SGB II, § 11 SGB XII und aus dem Grundsatz und der Verpflichtung zur Daseinsvorsorge.

Im § 11 SGB XII ist die Beratung und Unterstützung in Notlagen sowie die Beratung in allen Sach- und Rechtsfragen einschließlich einer gebotenen Budgetberatung geregelt. Insbesondere ist Schuldnerberatung nach § 11 Abs. 5 SGB XII in einer Lebenslage zu gewähren, die Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt erforderlich macht oder erwarten lässt, oder sonst nicht überwunden werden kann.

In § 16a SGB II wird Schuldnerberatung als Eingliederungsleistung im Zusammenhang mit der Beseitigung von Vermittlungshemmnissen explizit genannt.

Für die Beratung im Rahmen der Insolvenzordnung werden im Bundesland Hessen Schuldnerberatungsstellen gemäß § 3 Abs.1 AGInsO als geeignete Stelle i.S. des §305 Abs. 1 InsO, durch das zuständige Regierungspräsidium anerkannt. Hier kommt der „öffentlichen“ Schuldnerberatung eine besondere Bedeutung zu, da sie als Einzige, den Hilfesuchenden den kostenlosen und damit freien Zugang zum Verbraucherinsolvenzverfahren ermöglicht.

## Qualitätssicherung

Verschiedene mit einander verzahnte Instrumente zur Qualitätsverbesserung werden kontinuierlich eingesetzt und weiterentwickelt. Im Zentrum stehen hier die regelmäßigen Teamsitzungen, deren Protokolle, in Verbindung mit einer „To-Do-Liste“, eine zeitnahe Überprüfung von Aufgabenstellungen und der Umsetzung von Zwischenzielen ermöglichen. Dieses Vorgehen findet seinen methodischen Hintergrund im „Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“ (KVP) nach dem Modell von Deming. Planen, ausführen, überprüfen und handeln unterliegen einem regelmäßigen Zyklus. Hierbei stehen die „Check in Teams“, die zweimal jährlich ganztägig durchgeführt werden, im Mittelpunkt.

Vor diesem Hintergrund wurden die Zielvereinbarungen zwischen Berater und Klient weiterentwickelt. Die Zielvereinbarung dient einer besseren Strukturierung des Beratungsprozesses und führt zu einem verbindlicheren Umgang im Beratungsverhältnis. Absprachen und Aufgaben werden schriftlich festgehalten und sind somit überprüfbar. Die Maßnahme stellt somit eine wesentliche Verbesserung der Ergebnisqualität dar.

In der Weiterentwicklung hieraus wurden standardisierte Ziele entwickelt. Die Erfahrungen aus dem standardisierten Einsatz von Zielvereinbarungen in der Beratungspraxis werden halbjährlich im Team besprochen und ausgewertet. Die Bewertung ist durchweg positiv, da hierdurch im Beratungsprozess ein hohes Maß an Verbindlichkeit für Berater und Klienten erwächst. Klare Absprachen erfordern ein klares Handeln und schaffen damit die Grundlage für einen konstruktiven transparenten Beratungsprozess.

Eine Qualitätsdokumentation wird laufend erstellt, in dem alle hierfür relevanten Dokumente in einem Qualitätsordner gesammelt werden. Die Beratungsstelle mit einem Qualitätssiegel zertifiziert.

---

Werner Ruppel-Sinn  
Bereichsleiter Schuldnerberatung

Gießen im Februar 2021

Diakonisches Werk Gießen  
Südanlage 21  
35390 Gießen  
0641/932280  
[www.diakonie-giessen.de](http://www.diakonie-giessen.de)

