

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung NRW –

landeseinheitliche Qualitätskriterien der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege, der Körperschaften des öffentlichen Rechts sowie der Verbraucherzentrale NRW
gem. Ziffer 6.1 der Förderrichtlinie Verbraucherinsolvenz NRW (Stand 15.12.2021)

I. Präambel

Ziel der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung ist es, überschuldeten Menschen in NRW bei der Bewältigung ihrer sozialen und finanziellen Probleme zu helfen und ihnen wieder neue Lebensperspektiven zu vermitteln. Um dieses Ziel zu erreichen, ist ein gemeinsames Verständnis von der „Qualität der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung“ bei allen Mitarbeitenden und Entscheidungsverantwortlichen ein wesentlicher Beitrag. Einheitliche Qualitätskriterien sind eine wichtige Grundlage für eine gleichbleibend hohe Qualität der Arbeit.

Überschuldung wird definiert als eine Situation, in der der Haushalt angesichts seiner Einkommensverhältnisse dauerhaft nicht mehr in der Lage ist, die Ausgaben für den Lebensunterhalt und sonstige Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen.

Die soziale Schuldnerberatung bietet – innerhalb und außerhalb der Insolvenzordnung - ein weites Angebotsspektrum von Sanierungsmaßnahmen. Die Verbraucherinsolvenzberatung ist daher ein Regulierungsinstrument der Schuldnerberatung.

Schuldner- und Insolvenzberatung ist eine soziale Dienstleistung, die in unterschiedlichen Formen angeboten wird. Die wirksamste und nachhaltigste Form ist die soziale Schuldnerberatung. Die Beratung zeichnet sich durch Vertraulichkeit, freiwillige Inanspruchnahme, Autonomie der Ratsuchenden, Hilfe zur Selbsthilfe sowie Ergebnisoffenheit aus. Weitere wesentliche Merkmale sind die Nachvollziehbarkeit des Beratungsprozesses, die Ganzheitlichkeit, ein offener und niedrigschwelliger Zugang, sowie die Kostenlosigkeit.¹

Neben der persönlichen Hilfe für überschuldete Menschen werden auch Präventionstätigkeiten zur Vermeidung von Überschuldung erbracht, wird Öffentlichkeitsarbeit geleistet und die Fachpolitik gestärkt.

II. Qualitätskriterien

1. Strukturqualität

Beratungsfachkräfte

Qualifizierte Schuldnerberatung setzt grundlegende psychosoziale, wirtschaftliche sowie rechtliche Beratungs- und Fachkompetenzen voraus.

- Die Qualifikation der Beratungsfachkräfte sowie der Leitung in Insolvenzberatungsstellen ergibt sich aus der jeweils gültigen Fassung des Gesetzes zur Ausführung der Insolvenzordnung in Nordrhein-Westfalen².
- Für alle Beratungsfachkräfte ist mindestens eine angemessene jährliche fachspezifische Fortbildung sicherzustellen. Die Träger ermöglichen regelmäßige Supervisionsangebote und/oder Teilnahme an Facharbeitskreisen.

1 In Anlehnung an das Konzept Soziale Schuldnerberatung der AG SBV und die Qualitätsstandards der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung Bayern

2 Die strengen Voraussetzungen des Ausführungsgesetzes in NRW (Stand 01.02.2019) gelten für die geförderte Fachkraft bzw. eine Person in der Beratungsstelle

- In größeren Arbeitseinheiten finden regelmäßige Teambesprechungen statt.
- Die konzeptionellen Grundlagen und die entsprechenden Verantwortlichkeiten sind dokumentiert und in der Organisation bekannt.

Verwaltungsfachkräfte

- Die Beratungsstellen sollten über eine adäquate, am jeweiligen Konzept orientierte personelle Ausstattung mit Verwaltungsfachkräften verfügen, für die eine regelmäßige Teilnahme an fachspezifischen Fortbildungen ermöglicht werden sollte.

Zugang zur Beratungsstelle

- Die Beratungsstelle ist für Ratsuchende aus dem Einzugsgebiet gut erreichbar. Die Beratungsstelle sollte über eine Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel sowie einen barrierefreien Zugang verfügen.
- Die Beratungsstelle sollte telefonisch erreichbar sein, die offene Sprechstunde wird angeboten.
- Die Zugangsvoraussetzungen (z.B. zur Terminvereinbarung/-wahrnehmung) sind für die Ratsuchenden transparent gestaltet.
- Anschriften und Öffnungszeiten sind bekannt.

Räumliche und technische Ausstattung

- Die Räume müssen so gestaltet sein, dass eine geschützte Beratung gewährleistet ist. Ein Warteraum/Wartebereich ist vorhanden.
- Eine angemessene, zeitgemäße Bürousausstattung; ein Arbeitsplatz für jeden Mitarbeitenden, verschließbare Aktenschränke, ein PC mit aktueller Software für jeden Arbeitsplatz, Telefonanschluss, Fax, Kopierer, Internet- und E-mail-Anschluss pro Arbeitsplatz sind vorhanden, aktuelle Gesetzestexte, Fachliteratur und Fachzeitschriften sind verfügbar.

Vernetzung und Kooperation

- Die Beratungsstellen bringen sich in fachspezifische und fachlich übergreifende Vernetzungs- und Kooperationsformen ein und initiieren solche bei Notwendigkeit.

2. Prozessqualität

- Bei telefonischen- oder E-Mail-Anfragen wird geklärt, ob akute Probleme bestehen, die sofort zu bearbeiten sind. In diesem Falle erfolgt ein Gespräch mit der Beratungsfachkraft; ggf. wird eine (Krisen-)Erstberatung möglichst zeitnah vereinbart.
- Im Falle einer Krise werden entsprechende Maßnahmen zu deren Überwindung eingeleitet. Bei Notwendigkeit wird auf die Inanspruchnahme anderer Fachberatungsdienste hingewiesen bzw. werden diese vermittelt. Bei Notwendigkeit wird nach Überwindung der Krise ein weiterführendes Beratungsangebot unterbreitet.
- Besteht keine akute Krisensituation, wird entsprechend der vorhandenen Kapazitäten, kurz- oder mittelfristig ein Termin angeboten bzw. auf die Sprechstunde verwiesen. Bei Kapazitätsengpässen wird auf andere Schuldnerberatungsstellen in der Kommune oder an das Gericht zur Beantragung von Beratungshilfe verwiesen. Die Beratungsleistungen werden am gemeinsam festgestellten Bedarf der Ratsuchenden orientiert. Sie sind darauf ausgerichtet, die Selbsthilfepotenziale der Betroffenen zu aktivieren.
- Nach Analyse des Problems wird bei Kurzberatungen der notwendige Informations- und Hilfebedarf gegeben und Hilfsmittel zur Selbsthilfe angeboten.
- Die mit dem Verschuldungsproblem zusammenhängenden anderen sozialen Problemlagen werden erfasst und bei Bedarf entsprechend geeignete andere Hilfemaßnahmen eingeleitet.

- Der Beratungsprozess und die Hilfeplanungen werden personenbezogen dokumentiert. Die Dokumentation zum Beratungsabschluss umfasst mindestens den Anlass der Beendigung und das Ergebnis des Beratungs- und Hilfeprozesses.
- Neben der individuellen Beratungstätigkeit bieten die Beratungsstellen entsprechend ihrer Möglichkeiten auch präventive Maßnahmen an.
- Die Beratungsarbeit erfolgt unter Beachtung des Datenschutzes.

3. Ergebnisqualität

- Die Beratungsstellen stellen die jeweils erforderliche Erfassung der statistischen Daten unter Berücksichtigung der aktuellen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen sicher.
- Ein jährlich zu erstellender Tätigkeitsbericht soll Entwicklungen in der Nachfrage und den Beratungsschwerpunkten verdeutlichen.
- Am Ende des Beratungsprozesses sollte die Zufriedenheit des Ratsuchenden mit der Beratung nachgefragt werden.
- Dem Träger liegen Nachweise über die wahrgenommenen Fort- und Weiterbildungen vor.