

Workshop

Qualität der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung



Herzlich Willkommen zum Workshop

Begrüßung - *Anne Böttcher (AWO Landesverband Brandenburg, Federführung in der LIGA)*

Interesse des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie (MASF) an den gemeinsamen Handlungsempfehlungen - *Norman Asmus (MASF)*

Thematische Einführung - *Heike Kaminski (Der Paritätische, Landesverband Brandenburg e.V.)*

Vorstellung der Handlungsempfehlungen

Heike Kaminski (Der Paritätische, Landesverband Brandenburg e.V.), Melissa Jungnickel (Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e.V.), Claudia Statkus (Diakonisches Werk Potsdam e.V.), Wiebke Rockhoff (Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.)

MITTAGSPAUSE (12:30 Uhr bis 13:15 Uhr)

Arbeit in drei Arbeitsgruppen

KAFFEPAUSE (14:30 Uhr bis 14:45 Uhr)

Plenum zur Vorstellung der Arbeitsgruppenergebnisse

Auswertung und Ausblick - *Heike Kaminski (Der Paritätische, Landesverband Brandenburg e.V.)*

Workshop

Qualität der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung



Herzlich Willkommen zum Workshop

Begrüßung

Anne Böttcher (AWO Landesverband Brandenburg, Federführung in der LIGA)

Workshop

Qualität der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Herzlich Willkommen zum Workshop

**Interesse des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie (MASF)
an den gemeinsamen Handlungsempfehlungen**

Norman Asmus (MASF)

Thematische Einführung

Heike Kaminski (Der Paritätische, Landesverband Brandenburg e.V.)

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg
2. Arbeitsauftrag und – ziel der Arbeitsgruppe Qualität InsO

Thematische Einführung

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

Ganz allgemein:

Schuldnerberatung	Insolvenzberatung
Kein klar definierter Begriff (bundesweit fachlich beschrieben, nicht geschützt)	Gesetzlich definierte Aufgaben als geeignete Personen und Stellen im Verbraucherinsolvenzverfahren
Kommunale Zuständigkeit in Brandenburg	Zuständigkeit des Landes
„Anerkennung“ über öffentliche Finanzierung	Staatliches Anerkennungsverfahren
Fachlich geeignete Personen nicht verbindlich vereinbart oder vorgegeben	Im Landesausführungsgesetz formulierte Anforderungen an Personal
Finanzierungsmix	Finanzierung über Rechtsverordnung geregelt

Thematische Einführung

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

Soziale Schuldnerberatung der LIGA-Verbände

- etwa 40 Mitglieder mit Angeboten im Bereich der Schuldner- und Insolvenzberatung
- Anzahl der Standorte nur etwa bekannt und schwankend
- Personalausstattung stark differierend (1 bis 5 Fachberater*innen, wenige Sachbearbeiter*innen)
- Träger mit und ohne Anerkennung InsO
- Bunter Finanzierungsmix (wie Leistungsverträge, Zuwendungen, Zuwendungsverträge; Fallpauschalen, Festbetragsfinanzierungen, Projektfinanzierungen, Eigenmittel, ...)
- Strukturell unterschiedlich gesichert (Vertragslaufzeit, Ausschreibungen, jährliche Zuwendungen ...)
- Prävention (kaum Personalfinanzierungen - Aktionen und Projekte)

Thematische Einführung

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

Soziale Schuldnerberatung der LIGA-Verbände

- Vorgaben der Kosten-/Leistungsträger zur Zielgruppe höchst unterschiedlich!
- z.Tl. Leistungsanspruch nur im Rahmen SGB II
- Abstimmung und Kooperation mit Kosten-Leistungsträgern und anderen sozialen Angeboten in den Regionen
- Struktur-, Prozessqualität und Ergebnisqualität mit Kosten-/Leistungsträgern vereinbart?
- Qualitätsentwicklungsprozesse sind „trägerabhängig“



reichlich Unbekanntes und Unklarheiten ...

Thematische Einführung

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

Insolvenzberatungsstellen im Land Brandenburg

- Aktuell 61 anerkannte Stellen
- davon etwa 35 Organisationen der LIGA (mit mehr Standorten)
- Abrechnung/Finanzierung entsprechend Rechtsverordnung
- Heranziehung/Eigenbeteiligung der Schuldner intransparent
- Anerkannte Stellen auch „aktive“ Stellen?
- Regionale Verteilung?
- Fallzahlen je Beratungsstelle und Berater?
- Angebots- und Bedarfssteuerung?
- Verzahnung mit regionaler Schuldnerberatung?

⇒ auch reichlich Unbekanntes und Unklarheiten

Thematische Einführung

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

... Ressourcen

- Schuldnerberatung
 - regional unterschiedlich, Refinanzierung von steigenden Personal- und Sachkosten?
- InsO
 - Fallkostenpauschalen von 2001 bei steigenden Personal- und Sachkosten
(→ unklare Entgeltbestandteile)
- Prävention
 - vereinzelt Zuschüsse für Projekte und Personal, Eigenmittel

Thematische Einführung

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

... die Anforderungen an Schuldner- und Insolvenzberatung

sind gekennzeichnet von

- hoher Komplexität der Fälle (soziale und psychosoziale Problemlagen)
- geringen Zeitressourcen je Fall
- hohem Dokumentationsaufwand
- kontinuierlichem Informations- und Fortbildungsbedarf (verschiedene gesetzliche Regelungen, Rechtsprechung, ...)
- Steigenden Aufgaben (z.B. Zusammenarbeit Jobcenter, P-Konto ...)

Thematische Einführung

1. Rahmenbedingungen und Situation der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

... Zuständigkeiten und Steuerung von Angeboten und Qualität:

- Schuldnerberatung – Landkreise und kreisfreie Städte
Prävention – Landkreise und kreisfreie Städte
- Verbraucherinsolvenz – Land Brandenburg/MASF
- Verbraucherschutz und Prävention – Land Brandenburg(MUGV)

- SIB-Stellen als Leistungsanbieter



Thematische Einführung

2. Arbeitsauftrag und –ziel

- November 2011 Beratung LIGA-Geschäftsführung und Minister Baaske/MASF: Beratungs- und Handlungsbedarf zu den Rahmenbedingungen der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg :

Themen:

- Qualitätsentwicklung und -sicherung der SIB
- Bericht des Landesrechnungshofes zu „Verfahren in Insolvenzsachen“ (12/2010)
- Bewertung der EU-Dienstleistungsrichtlinie für SIB
- Überprüfung des Landesausführungsgesetzes zur InsO
- Gestaltung der Schnittstelle von Schuldner- und Insolvenzberatung
- Finanzierung der Beratungsleistungen zu P-Konto

Vereinbarungen

- zur Zusammenarbeit von MASF und LIGA mit Ziel der Verbesserung der Qualitätssicherung von SIB im Land Brandenburg
- Abstimmung des MASF mit MdJ zum Landesausführungsgesetz InsO

Thematische Einführung

2. Arbeitsauftrag und –ziel der Arbeitsgruppe Qualität InsO

- Dezember 2011 Beratung LIGA-Fachausschuss und Referat - Verabredung einer gemeinsamen Arbeitsgruppe

Aufgabe/Ziel:

- Informationsaustausch und Bewertung der Situation der SIB im Land Brandenburg
- Erarbeitung von Ideen und Vorschlägen zur Qualitätsentwicklung und –sicherung
- Erarbeitung von *Leitlinien/Handlungsempfehlungen/Standards (= Arbeitstitel) von SIB*
- *Verbesserung der Datenlage zur Verschuldungssituation im Land und SIB*

- Januar 2012 LIGA-FA: Bildung einer Arbeitsgruppe „AG Qualität InsO“

Mitglieder:

- Referent*innen der LIGA-Verbände
- Praxisvertreter*innen der SIB: Frau Bresching, Frau Jungnickel, Frau Statkus, Frau Lappan

Thematische Einführung

2. Arbeitsauftrag und –ziel der Arbeitsgruppe Qualität InsO

■ LIGA - Arbeitsgruppe „AG Qualität InsO“

Beratungsinhalte:

- Sichtung und Bewertung vorliegender Unterlagen aus anderen Bundesländern (insbesondere Thüringen, M-V, SH)
- Gemeinsame Erarbeitung von **Handlungsempfehlungen** zur Qualität der sozialen Schuldner- **und** Insolvenzberatung (Orientierung der Gliederung an Qualitätsstandards aus Thüringen)
- Initiierung eines Qualitätsentwicklungsprozesses der SIB im Land Brandenburg

Zusammenarbeit:

- Mitarbeit Herr Eule als Vertreter der LAG SIB Brandenburg
- Teilnahme Herr Schorn, MASF im November 2012
- Schreiben an kommunale Spitzenverbände mit Information und Bitte um Mitwirkung – ohne Antwort
- Mitarbeit Frau Augustin und Frau Reschke, LASV ab April 2013
- Mitarbeit Herr Asmus ab August 2013

Thematische Einführung

2. Arbeitsauftrag und –ziel der Arbeitsgruppe Qualität InsO

■ LIGA - Arbeitsgruppe „AG Qualität InsO“

Arbeitsprozess:

- Insgesamt bisher 10 gemeinsame Beratungen der Arbeitsgruppe und mehrere Treffen von Unterarbeitsgruppen zur redaktionellen Be- und Erarbeitung der Handlungsempfehlungen
- Insbesondere „Prozessqualität“ von Kolleg*innen der Praxis erarbeitet
- Ausgangspunkt der „Ergebnisqualität“ waren Vorarbeiten des LASV

Ergebnis:

- Vorliegender Entwurf ist Ergebnis eines kooperativen Prozesses von LIGA, Praxis , MASF und LASV

Thematische Einführung

2. Arbeitsauftrag und –ziel der Arbeitsgruppe Qualität InsO

■ LIGA - Arbeitsgruppe „AG Qualität InsO“

Langfristiges Ziel:

- Verständigung über Qualitätsstandards sozialer Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg
- Vereinbarung eines LIGA- Qualitätsentwicklungsprozesses der SIB mit Beteiligung der Kosten- und Leistungsträger auf Landes- und kommunaler Ebene
- Orientierung der Leistungsanbieter und Leistungsträger an Handlungsempfehlungen

Ziel des Workshops:

- Beratung und Verabschiedung der Handlungsempfehlungen nach gemeinsamer Beratung
- Erarbeitung von Ideen und Vorschlägen zur Implementierung eines Prozesses zur Verbesserung der Qualität der Schuldner- und Insolvenzberatung im Land Brandenburg

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

Gliederung

- I. Strukturqualität
- II. Prozessqualität
- III. Ergebnisqualität

3 Anlagen:

1. Checkliste zum Erstkontakt / zur Krisenklärung
2. Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung
3. Musterfragebogen – ratsuchende Person

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

I. Strukturqualität

1. *Beratungsverständnis*

→ Welchen Grundprinzipien von Beratung folgt die SIB und was unterscheidet „soziale Schuldnerberatung“ und „Verbraucherinsolvenzberatung“?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

1. Strukturqualität

2. *Trägerschaft*
→ Wer kann im Land Brandenburg Träger von SIB sein?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

1. Strukturqualität

3. *Konzeption*

→ Was beinhaltet eine Konzeption und wie ist sie zu aktualisieren?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

I. Strukturqualität

4. *Datenschutz*

→ Welche datenschutzrechtlichen Vorgaben werden eingehalten (gesetzliche Grundlagen)?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

I. Strukturqualität

5. *Personelle Situation und Qualifikation*

5.1 Zuverlässigkeit

→ Was bedeutet die Einstellungsvoraussetzung „Zuverlässigkeit“ und wo ist sie geregelt?

5.2 Personelle Besetzung

→ Wie viele Personen sollten in welchem Umfang mindestens in einer Beratungsstelle beschäftigt sein?

5.3 Qualifikation

→ Welche Qualifikationen und Kenntnisse sind Voraussetzung für eine Tätigkeit als Beratungsfachkraft in der SIB?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

I. Strukturqualität

5. *Personelle Situation und Qualifikation*

5.4 Fortbildung und Supervision

→ Welche Anforderungen werden an begleitende Fortbildung und Supervision gestellt?

5.5 Sicherstellung der rechtlichen Beratung

→ Wie und durch wen kann die rechtliche Beratung der Beratungsfachkräfte sichergestellt werden?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

I. Strukturqualität

5. *Personelle Situation und Qualifikation*

5.6 Fachliche Anleitung durch die Träger der Beratungsangebote

→ Welche Verantwortung trägt der Träger für die fachliche Anleitung seiner Beratungsfachkräfte und wie setzt er die Anleitung um?

5.7 Mitarbeiter/innengespräche

→ Welche Bedeutung haben Mitarbeiter/innengespräche und welche Inhalte sollen sie abdecken?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

I. Strukturqualität

6. *Standort und Erreichbarkeit der Beratungsstellen*

→ Wie können Beratungsstellen sicherstellen, dass sie allen Ratsuchenden offen stehen?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

- I. Strukturqualität

7. *Ausstattung der Beratungsstellen (Räumliche und technische Ausstattung)*
→ Welche Ausstattung ist Voraussetzung für die Arbeit einer SIB, die die beschriebenen Anforderungen erfüllt?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

I. Strukturqualität

8. *Kooperation und Vernetzung*

→ Welche fachliche Bedeutung haben Kooperation und Vernetzung und wie können sie realisiert werden?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

1. *Grundlagen des Angebotes Schuldner- und Insolvenzberatung*

→ Welche grundlegenden Handlungskompetenzen der Fachkräfte, Zielstellungen und Handlungsschritte der Beratung müssen in der SIB vorhanden sein bzw. befolgt werden?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

2. *Beratungsleistungen*

2.1 Kontaktaufnahme

→ Was ist beim ersten Kontakt der ratsuchenden Person zur SIB zu beachten?

2.2 Erstgespräch

→ Welche Inhalte und Schwerpunkte hat das Erstgespräch?

2.3 Krisenintervention

→ Welche Krisen entstehen im Zusammenhang mit Überschuldung und was beinhaltet Krisenintervention in der SIB?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

2. *Beratungsleistungen*

2.4 Kurzberatung

→ Wann ist eine Kurzberatung angezeigt und welche Merkmale hat sie?

2.5 Längerfristige Beratungen

→ Welche Anliegen führen zu einem längerfristigen Beratungsprozess und welche Inhalte werden bearbeitet (Verweis auf Anlage 2)?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

2. *Beratungsleistungen*

2.6 Abschlussgespräch / reguläres Beratungsende

→ Unter welchen Bedingungen und wie kann ein Beratungsprozess regulär abgeschlossen werden?

2.7 Beratungsabbruch / irreguläres Beratungsende

→ Welche Voraussetzungen rechtfertigen einen Beratungsabbruch?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

3. *Falldokumentation*

→ Welche Inhalte hat und welche formalen Kriterien erfüllt die Falldokumentation?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

4. *Berichterstattung / Statistik*

→ Welche Kriterien erfüllt die Berichterstattung und wer legt diese fest?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

5. *Kooperation und Zusammenarbeit*

→ Welche Kooperationen und Formen der Zusammenarbeit sollen von der SIB gepflegt werden und mit welcher Zielsetzung?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

6. *Öffentlichkeitsarbeit*

→ Wie kann die Bekanntheit des Beratungsangebotes sichergestellt werden und wie wird eine Sensibilisierung der Öffentlichkeit für Ver- und Überschuldung erreicht?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

II. Prozessqualität

7. *Prävention*

→ Wie kann einer Ver- und Überschuldung durch Präventionsarbeit entgegengewirkt werden?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

III. Ergebnisqualität

1. *Indikatoren für eine hohe Ergebnisqualität*

→ Bei Erreichen welcher Ziele ist eine hohe Ergebnisqualität gegeben?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

III. Ergebnisqualität

2. *Methoden zur Messung des Grades der Ergebnisqualität – Erbringung von Nachweisen*

2.1 Falldokumentation

→ Welchen Zweck erfüllt die Falldokumentation im Hinblick auf die Ergebnisqualität?

2.2 Berichtswesen

→ Welche wesentlichen Aussagen beinhalten die Sachberichte der SIB, insbesondere zum Aufgabengebiet „Verbraucherinsolvenzberatung“?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

III. Ergebnisqualität

2. *Methoden zur Messung des Grades der Ergebnisqualität – Erbringung von Nachweisen*

2.3 Bundeseinheitliche Statistik zur Überschuldungssituation privater Haushalte

→ Welche Empfehlung wird zur Teilnahme an der bundeseinheitlichen Statistik ausgesprochen?

2.4 Befragung der ratsuchenden Personen

→ Wie können Einschätzungen der ratsuchenden Personen zum Beratungsprozess erhoben und für die Weiterentwicklung der Arbeit genutzt werden?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

III. Ergebnisqualität

3. *Fortschreibung der Konzeption*

→ In welchen Zeitabständen muss die Konzeption aktualisiert werden?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

III. Ergebnisqualität

4. *Kontinuierliche Qualitätsentwicklung*

→ Welche zentrale Bedeutung hat die systematische und kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualität in der SIB?

Vorstellung des Entwurfs der Handlungsempfehlungen

3 Anlagen:

1. Checkliste zum Erstkontakt / zur Krisenklärung
2. Leistungskatalog der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung
3. Musterfragebogen – ratsuchende Person

Vier Fragen:

1. Können Sie die Handlungsempfehlungen in der täglichen Beratungspraxis anwenden?
2. Welchen Unterstützungsbedarf haben Sie, um die Handlungsempfehlungen umsetzen zu können? - Dokumentation AG 1
3. Wie haben Sie bisher Qualitätsziel in Ihrer Beratungsstelle/bei Ihrem Träger aufgestellt und sind diese mit den Handlungsempfehlungen zu vereinbaren? – Dokumentation AG 2
4. Worin sehen Sie die Chancen für die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Brandenburg? – Dokumentation AG 3

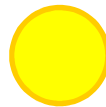
3 Arbeitsgruppen:



AG 1: Frau Rockhoff, Frau Trakat – Raum 203



AG 2: Frau Berger, Herr Standera – Raum 101



AG 3: Frau Kaminski, Frau Jungnickel – Raum 118

MITTAGSPAUSE



KAFFEPAUSE



Plenum zur Vorstellung der Arbeitsgruppenergebnisse

AG 1:

Welchen Unterstützungsbedarf haben Sie, um die Handlungsempfehlungen umsetzen zu können?

AG 2:

Welchen Unterstützungsbedarf haben Sie, um die Handlungsempfehlungen umsetzen zu können?

AG 3:

Worin sehen Sie die Chancen für die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in Brandenburg?

Workshop

Qualität der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung



Auswertung und Ausblick

Heike Kaminski (Der Paritätische, Landesverband Brandenburg e. V.)

Workshop

Qualität der sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung



Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!