caritas

Diakonie
im Oldenburger Münsterland

AWO

Qualitätsstandards
Schuldner- und Insolvenzberatung im Landkreis Cloppenburg

1. **Erstgespräche werden auf Wunsch in den ersten vier Wochen nach der Anmeldung angeboten. In Krisensituationen wird eine Beratung umgehend ermöglicht.**

Es ist sinnvoll, sich rechtzeitig an eine Schuldnerberatungsstelle zu wenden. In einem persönlichen Gespräch wird dann zunächst die persönliche Lebenssituation erfasst, d.h. die individuelle Schuldensituation analysiert, um einen Überblick über die Gesamtsituation zu erhalten. Danach werden mit dem Ratsuchenden verbindliche Absprachen über den weiteren Beratungsprozess getroffen.

Ziel der Krisenintervention ist die Analyse der Notsituation und die zügige Einleitung entsprechender Maßnahmen zur Überwindung der Krise. Dazu gehören Hilfestellungen, wie sachliche Informationen und Aufklärung zur individuellen Problemslage, das Angebot weiterführender Beratung, die Weitervermittlung an andere Beratungsdienste und ggf. die direkte Intervention durch die Fachkraft.

2. **Wir halten ganztägig verlässliche Dienst- und Öffnungszeiten vor.**

Die Beratungsstellen stehen allen Ratsuchenden aus dem Bereich des Landkreises Cloppenburg zur Verfügung. Die Schuldnerberatungsstellen sichern allen Ratsuchenden den zeitnahen Zugang zu einer Beratung und berücksichtigen insbesondere auch die Bedürfnisse von Menschen in besonderen Lebensumständen. Deshalb gehören zum Beratungsangebot bedarfsgerechte Öffnungszeiten, insbesondere für Berufstätige.

3. **Schuldnerberatung ist eine sozialpädagogische Begleitung als auch eine Wirtschafts- und Finanzberatung.**

Unser Beratungsangebot ist nicht als rein kaufmännische oder wirtschaftliche Beratung zu verstehen, sondern als ganzheitliches Hilfsangebot, das psychosoziale Begleitung sowie pädagogische und präventive Maßnahmen einschließt. Bei der Deutung und Bearbeitung der Problemsituation werden neben juristischen und ökonomischen auch psychische, familiäre und soziale Zusammenhänge berücksichtigt.

4. **Wir erwarten von den Klienten eine hohe Verlässlichkeit, die sie aber auch von den Beratern und Beraterinnen erwarten können.**

Schuldnerberatung ist eine Begleitung der Ratsuchenden über einen langen Zeitraum. Gesetzte und vereinbarte Fristen, wie z. B. von Gläubigern, Rechtsanwälten oder Gerichten sind unbedingt einzuhalten. Es ist unerlässlich, dass Berater und Klienten verbindliche Absprachen treffen und sich aufeinander verlassen können. Nur so ist eine erfolgreiche Schuldnerberatung möglich.

Im Falle von Urlaub, Krankheit oder Fortbildung wird eine kontinuierliche Vertretung sichergestellt.

5. **Wir nehmen den Ratsuchenden im Prozess der Schuldnerberatung ernst und realisieren einen ressourcenorientierten Ansatz.**

Die Beratungsleistungen orientieren sich am individuellen Bedarf und den Möglichkeiten der Ratsuchenden. In jeder Phase des Beratungsprozesses werden die Ratsuchenden einbezogen. Ihre Selbsthilferessourcen werden nachhaltig aktiviert. Verlernte und verloren gegangene Ressourcen und Kompetenzen der Schuldner sollen reaktiviert, gefördert und gestärkt werden. Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen beziehen die Ressourcen des sozialen Umfeldes der Ratsuchenden ein und stärken diese.

6. **Ziele, Schritte und Verfahren eines Beratungsprozesses werden zwischen Berater/Beraterin und Ratsuchendem vereinbart und im Weiteren durch den Prozessverlauf bestimmt.**

Unser Ziel ist die Förderung selbständiger Problembearbeitung und der Eigenverantwortlichkeit sowie die Stärkung der individuellen Handlungskompetenzen. Die jeweils notwendigen Schritte im Beratungsprozess (Anamnese, Zielfindung, Existenzsicherung, Forderungsüberprüfung, Schuldnerschutz, Erarbeitung von Regulierungsplänen etc.) werden mit den Ratsuchenden besprochen, so dass eine Nachvollziehbarkeit und damit verbunden die Wahrung der Eigenverantwortung gegeben ist.

Die Inhalte der Beratungsgespräche unterliegen der Schweigepflicht. Die Beratung erfolgt vertraulich und ist für den Schuldner kostenlos.

7. **Wir halten folgende Rahmenbedingungen vor: professionelle Schuldnerberatungs-Software, angenehme Atmosphäre im Wartebereich, Zugewandtheit der Mitarbeitenden, zeitgemäße Ausstattung der Büros.**

Die Schuldnerberatungen verfügen über notwendige moderne Kommunikations- und Verwaltungstechniken und schaffen damit gute Rahmenbedingungen für eine effiziente Beratung. Dazu gehört auch die angenehme Atmosphäre in den Wartebereichen und in den Beratungsräumen. Eine angenehme und vertrauensvolle Atmosphäre sowie die

Zugewandtheit der Mitarbeitenden ermöglichen den Ratsuchenden, vorhandene Hemmschwellen zu überwinden. Durch diese Standards und unter besonderer Berücksichtigung der rechtlichen, wirtschaftlichen und sozialen Aspekte werden langfristige, verbindliche und nachhaltige Lösungen für die Ratsuchenden entwickelt.

8. **Die Berater und Beraterinnen verfügen über eine qualifizierte Zusatzausbildung und sind zur permanenten Fortbildung bereit. Eine kollegiale Fachberatung und Fallbesprechung wird regelmäßig durchgeführt.**

Qualifizierte Schuldner- und Insolvenzberatung setzt grundlegende sozialpädagogische, kaufmännische und rechtliche Fachkompetenzen voraus. Die Beraterinnen und Berater müssen über eine sozialpädagogische oder vergleichbare Ausbildung verfügen. Eine fachlich qualifizierte Anleitung von derzeitigen und künftigen Fachkräften in der Schuldner- und Insolvenzberatung wird durch die Träger des Beratungsangebotes gewährleistet.

Die Beraterinnen und Berater sind mit den institutionellen Bedingungen, Gegebenheiten und Abläufen bei Gläubigern und behördlichen Stellen vertraut und als kompetente und verlässliche Partner anerkannt. Es ist ihnen möglich, gesamtgesellschaftliche Ursachen, Bedingungen und Zusammenhänge zu erkennen und entsprechend zu agieren.

Die Beratungsstellen verfügen über eine, am jeweiligen Konzept orientierte personelle Ausstattung mit Verwaltungsfachkräften.

Die jeweiligen Träger stellen eine kontinuierliche Fortbildung der tätigen Beratungsfachkräfte sicher. Eine kollegiale Fachberatung und Fallbesprechung wird regelmäßig durchgeführt.

9. **Die Schuldnerberatungen sind intern und extern vernetzt. Sie arbeiten mit den unterschiedlichen Beratungsangeboten zusammen.**

Durch die strukturelle Vernetzung zu anderen spezialisierten Fachberatungsstellen, sowohl innerhalb als auch außerhalb der jeweiligen Träger, bieten wir Lebenshilfen und neue Perspektiven für Ratsuchende an und helfen bei der sozialen Integration.
Effektives und sachgemäßes Wirken erfordert die Zusammenarbeit mit den verschiedensten Einrichtungen und Institutionen. Je nach Konstellation des Einzelfalls und der Problemlage geschieht eine konzeptionelle Zusammenarbeit und Kooperation u. a. mit der Schwangerenberatung, der Migrationsberatung, der Familienhilfe, der Kurberatung sowie der Suchtberatung.

10. **Wir bieten präventive Maßnahmen an.**

Neben der individuellen Beratungstätigkeit zur Überwindung bestehender Überschuldungsprobleme bieten wir entsprechend unserer Möglichkeiten auch die Durchführung zielgruppenspezifischer Veranstaltungen, Schulungen bzw. Projekte in

Schulen, an Ausbildungs- und Qualifizierungseinrichtungen u. ä. in unserer Region an. Präventive Maßnahmen haben das Ziel, über Ver- und Überschuldungen aufzuklären und damit das Auftreten finanzieller Notsituationen zu verhindern.

Diese Qualitätsstandards werden regelmäßig überprüft und fortgeschrieben.

Erarbeitet in einer gemeinsamen Sitzung der drei Wohlfahrtsverbände.
Juni 2013