

Soziale Schuldner- und Insolvenzberater*in

Anforderungsprofil an Fachkräfte der

Zentralen Schuldnerberatung Stuttgart (ZSB)

Einführung

Die ZSB Stuttgart ist eine der großen Schuldnerberatungsstellen in Deutschland. Etwa 30 hauptamtliche MitarbeiterInnen und zwischen 20 und 30 Ehrenamtliche kümmern sich mit unterschiedlichsten Aufgaben um die Belange überschuldeter Stuttgarter Personen. Kernpunkt des Angebotes ist die soziale Beratung von Überschuldung betroffener oder bedrohter Personen. Der soziale Aspekt in der Beratung beruht zum einen auf der Historie des Arbeitsfeldes, das aus der sozialen Arbeit hervorgegangen ist, zum anderen wird der Erkenntnis Rechnung getragen, dass Überschuldungssituationen gravierende Auswirkungen auf das soziale Umfeld und die körperliche und psychische Gesundheit haben und oftmals die Folge schwieriger Lebensumstände sind, die in die problematische Situation geführt haben. Die Regulierung von Schulden ist ein wichtiger Baustein im Rahmen dieser Beratung und hilft, langfristig stabile Lebensverhältnisse ohne eine erneute Überschuldung zu erreichen.

Den Fachkräften wird daraus folgend eine hohe Kompetenz hinsichtlich sozialer, finanzieller und juristischer Fragen zugemutet und abverlangt. Die damit verbundenen Anforderungen werden nachfolgend konkretisiert.

Lassen Sie sich bei der Lektüre aber nicht abschrecken: Die aus dem Text ableitbare Omnipotenz von Beratungskräften ist nicht erfüllbar, zu weitreichend sind die jeweiligen Spezialkenntnisse. Sie werden aber ein Bild davon bekommen, was soziale Schuldner- und Insolvenzberatung ist und was die Bausteine einer erfolgreichen Beratung sind.

Sozialpädagogische Grundlagen und persönliche Kompetenzen

Mehrere Faktoren machen die Beratung von Überschuldeten komplex:

Eintretende und akute Überschuldungssituationen führen bei den Betroffenen zu einer existenziellen Bedrohungssituation. Aus sozialpädagogischer Sicht geht es in dieser Situation um eine angemessene Krisenbewältigung, in der Schuldnerberatung sprechen wir von Existenzsicherungsberatung.

Gleichwohl sind Überschuldungssituationen im Regelfall das Ergebnis jahrelanger Entwicklungen, in denen sich Verhaltensweisen manifestieren. Überschuldete Personen sind in aller Regel inaktiv, verdrängen die Realität und haben die Erfahrung gemacht, dass „sowieso nichts zu ändern ist“. Hier sind aktivierende und motivierende Beratungsinhalte notwendig.

Für den langfristigen Beratungserfolg ist bedeutsam, dass die Ursachen der Überschuldungssituation aufgearbeitet werden. Hilfreich sind hierbei ein gelingendes vertrauensvolles Beratungsverhältnis und analytische Fähigkeiten.

Überschuldete bewegen sich in ihrer Lebensrealität in Systemen. Hierzu gehören beispielsweise Freunde, Familie und Arbeitgeber. Überschuldung wirkt sich nicht nur auf die betroffene Person selbst, sondern auf das gesamte persönliche Umfeld aus. Gleichzeitig hat das Umfeld womöglich zur negativen Entwicklung beigetragen. Die Beratung muss dieses System mit einbeziehen, um nachhaltig wirken zu können. Hilfreich hierbei sind systemorientierte Beratungsansätze.

Überschuldete haben oft den Überblick verloren. Diese Desorientierung wird von der Gläubigerseite zudem durch Factoring, Forderungsverkauf, Inkassoabtretungen und vieles mehr forciert. Nur wenn es gelingt, in dieser unübersichtlichen Situation Klarheit zu schaffen, wird es möglich, die Resilienz der Betroffenen zu stärken und damit langfristig die Kompetenzen im Umgang mit der eigenen Finanzplanung (wieder)herzustellen und zu manifestieren. Voraussetzung hierfür ist die Fähigkeit zum strukturellen Denken und Erfassen der Informationen, deren Analyse und die Fähigkeit, den Betroffenen die Ergebnisse verständlich darzustellen.

Letztendlich befinden sich Überschuldete in einer prekären Lebenslage, aus der sie selbst keinen Ausweg mehr finden können. Nur mit professioneller Hilfe sind Regulierungsverfahren durchführbar. Das wesentliche Merkmal für eine Hilfe ist die sozialanwaltliche Vertretung von Überschuldeten gegenüber den Gläubigern und dem Staat in Form der Zwangsvollstreckung (Schuldnerschutz) und Entschuldung (Insolvenz).

Folgende grundlegende Anforderungen bestehen für eine gelingende Beratung:

Haltung in der Beratung

Schulden und Scham stehen in enger Korrelation. Der Umgang mit Geld hat viel mit den eigenen Werten zu tun. Fachkräfte in der Schuldnerberatung müssen in der Lage sein, vorurteilsfrei und ohne Wertung auf die Situation von Überschuldeten einzugehen, ohne dabei die eigene Authentizität zu verlieren. Ohne eine wohlmeinende Akzeptanz gegenüber dem/der Beratenen wird eine Selbstexploration gehemmt und positive persönliche Entwicklungen erschwert. Es geht darum, das Verhalten von Betroffenen und die Ursachen der Probleme zu verstehen. Damit ist aber nicht gemeint, mit jeglichem Verhalten einverstanden zu sein.

Gesprächsführung / Kommunikation

Das wesentlichste Element der Schuldnerberatung ist das persönliche Beratungsgespräch. Gesprächsführungskompetenz kann in entsprechenden Fortbildungen erworben werden. In der Schuldnerberatung kommen hierbei in unterschiedlichen Settings unterschiedliche Elemente der Gesprächsführung zum Einsatz. Grundsätzlich entspricht ein personenzentrierter Ansatz der oben genannten „Haltung“ gegenüber Betroffenen. In der Existenzsicherungsberatung sind oft direktive oder auch konfrontative Elemente sinnvoll, die dann besser dafür geeignet sein können, Sicherheit zu vermitteln. Bei der Aufarbeitung von Ursachen sind in aller Regel Elemente aus der systemischen und lösungsorientierten Beratung hilfreich. Hierbei ist es für unsere Arbeit jedoch wichtig, dass Fachkräfte Kompetenzen haben oder entwickeln, die der eigenen Persönlichkeit entsprechen. Beratungsprozesse sind nachweislich dann

besonders förderlich, wenn die Beteiligten, also auch Beraterinnen und Berater, als authentisch erlebt werden.

Eine besondere Herausforderung ist es, Menschen aus bildungsfernen Milieus und mit sprachlichen Defiziten, die teilweise komplexen Probleme, Wirkungszusammenhänge und Handlungsoptionen verständlich zu vermitteln. Hier hat die Fachkraft im Einzelfall eine Abwägung zwischen der Vollständigkeit von Informationen und der kognitiven und sprachlichen Fähigkeit des Gegenübers zu treffen – und gegebenenfalls mit entsprechenden Handlungsoptionen darauf zu reagieren. Beispielsweise sind dies die Vertretung und Bevollmächtigung in bestimmten Situationen.

Interkulturelle Kompetenz

Der Ausländeranteil der an der ZSB beratenen Personen beträgt zwischen 40 und 45 Prozent. Nicht nur die womöglich schlecht ausgebildete Sprache, auch kulturelle und gesellschaftliche Bedingungen spielen hinsichtlich von Schulden eine erhebliche Rolle. Mit wachsender interkultureller Kompetenz wächst auch die Akzeptanz ausländischer Mitbürger in der Beratung und stärkt somit das Gelingen des Beratungsprozesses.

Teamfähigkeit

Im Dienstbetrieb der ZSB hat die Teamarbeit einen hohen Stellenwert. In Stuttgart haben sich in Gestalt der ZSB drei Träger¹ in Form einer GbR zusammengefunden, um ein gemeinsames Beratungsangebot vorzuhalten. Das breite Spektrum an Fachkräften hat uns dazu bewogen, inhaltliche Schwerpunkte auf Gruppen oder Personen zu konzentrieren. Teamfähigkeit bedeutet in der ZSB auch, die Bereitschaft zum trägerübergreifenden kollegialen Informationsaustausch. Hierzu gehört somit die Bereitschaft, sich spezifisches Wissen anzueignen und dieses mit den Kolleg*innen zu teilen.

Methodische Handlungskompetenzen

... in der Existenzsicherung

Die ZSB bietet vier Mal in der Woche eine offene Sprechzeit an, die abwechselnd von den Beratungskräften durchgeführt wird. Oftmals sind schuldenspezifische Eskalationen der Auslöser dafür, sich an die Beratungsstelle zu wenden. Die Berater*innen werden ungefiltert mit den verschiedensten Problemlagen konfrontiert. Die Aufgabe besteht darin, mit den Betroffenen zusammen Lösungen zu finden und die mit der Situation verbundenen Ängste zu reduzieren. Einfühlsames Verstehen der Situation und klare Informationen über die bestehenden Handlungsmöglichkeiten gehen Hand in Hand.

1

Die drei Gesellschafter der ZSB sind:

Caritasverband für Stuttgart e.V. (www.caritas-stuttgart.de)

Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V. (Diakonie, www.eva-stuttgart.de)

PräventSozial gGmbH (Der Paritätische, www.praeventsozial.de)

... in der weiterführende Beratung

Die Beratung von Betroffenen in der ZSB erfolgt nach dem Prinzip der Einzelfallverantwortung. Das bedeutet: Die Fachkraft ist für die Qualität und Korrektheit seiner Beratung selbst verantwortlich und muss sich durch entsprechende Informationen und Fortbildung mit dem notwendigen Wissen für die Tätigkeit ausstatten. Der bestehende Weiterbildungsbedarf wird mit den Dienstvorgesetzten und der Leitung der Stelle eruiert und entsprechende Fortbildungsmaßnahmen werden geplant. Zur Tätigkeit gehört auch, eigene Grenzen zu erkennen und im Bedarfsfall eine weitere Hilfe (beispielsweise kollegialen oder juristischen Beistand) zu erschließen oder ggf. eine Beratung abzulehnen. Um etwaige Schäden durch Falschberatung abzufedern besteht von Seiten des Anstellungsträgers eine Vermögenshaftpflichtversicherung.

Die Fachkraft muss in der Lage sein, eine Beratungsbeziehung aufzubauen und Vertrauen zu schaffen. Geldfragen betreffen in aller Regel sehr sensible Lebensbereiche und Beziehungen zu anderen. Nur ein offener Umgang mit solchen Fragen wird es Hilfesuchenden jedoch ermöglichen, etwaiges „Fehlverhalten“ zu verändern. Die in der Konzeption benannte „psychosoziale Beratung“ erstreckt sich über die gesamte Beratungsdauer in unterschiedlicher Intensität.

Ungeachtet dessen unterliegt die Finanzierung der Stelle auch dem Erfordernis, die zur Verfügung stehenden Geldmittel effektiv einzusetzen. Beratungen sind aus diesem Grund immer auch ergebnis- und zielorientiert. Hierzu werden den Fachkräften Orientierungswerte zur Verfügung gestellt. Die Dienststelle hat eine bestimmte Anzahl von Fallabschlüssen zu erbringen und diese dem Kostenträger nachzuweisen. Die Fachkraft hat die Aufgabe, das Spannungsverhältnis zwischen Beratungsintensität und Ergebnisqualität so zu steuern, dass die Vorgaben erreicht werden können.

... in der Prävention

Grundsätzlich gehört zur sozialen Schuldnerberatung auch die Prävention. In der Beratung selbst findet sie durch den Begriff der Nachhaltigkeit Einfluss (Tertiärprävention). Es gehört aber auch zum Arbeitsinhalt, in der Öffentlichkeit, in Gruppen, Teams oder anderen Settings über die Arbeit zu berichten und über die Gefahren, die mit einer Überschuldung einhergehen, aufzuklären (Primär- / Sekundärprävention). Methoden der Gruppenarbeit sind hierfür erforderlich. Darüber hinaus ist die Präventionsarbeit in der ZSB ein gesondert ausgewiesenes Handlungsfeld, das mit dafür zuständigen Personalressourcen ausgestattet ist.

Strukturelle Handlungskompetenzen

Gläubiger

Das Verhalten von Gläubigern und der Umgang mit Forderungen erfordern eine eigenständige Handlungskompetenz der Fachkraft, die mit zunehmender Berufserfahrung ausgebildet wird. Was ist ein Factoring? Was ein Forderungskauf? Was eine Inkassovollmacht? Wie bekomme ich überhaupt eine brauchbare Auskunft? Sind die Forderungen vollständig? Wie verhalten sich Gläubiger bei Regulierungsangeboten?

Das ist nur eine kleine Auswahl der Fragen, die sich im Umgang mit Gläubigern und Forderungen ergeben. Im Bereich der Schuldenregulierung ist dieses Erfahrungswissen jedoch eine Kernkompetenz, die dazu beiträgt gute Ergebnisse zu erzielen. Soweit es die

Umstände zulassen sind wir um außergerichtliche Einigungen bemüht. Diese werden durch Verhandlungsgeschick und die Fähigkeit, (Regulierungs-) Angebote gut präsentieren zu können, zusätzlich gefördert. Die ZSB arbeitet eng mit einer Stiftung zusammen, die bei Förderwürdigkeit den Einsatz von Drittmitteln für Regulierungszwecke ermöglicht.

Öffentlichkeit

Schuldnerberatung ist ein öffentlichkeitswirksames Thema und die ZSB wird regelmäßig von der kompletten Bandbreite der Medien angefragt. Der Umgang mit Medien will gelernt sein und ein adäquates Auftreten in der Öffentlichkeit ist wichtig. Es ist eine Tradition in der ZSB, dass sich auch MitarbeiterInnen an dieser Aufgabe beteiligen.

Soziale Infrastruktur und Behörden

Schuldnerberatung ist auch Netzwerkarbeit. Im Rahmen der sogenannten „Fachberatung“ bietet die ZSB eine integrierte kontextbezogene Hilfestellung für Überschuldete an, die sich bei anderen sozialen Diensten in laufenden Hilfeprozessen befinden. Im Umkehrschluss vermittelt die ZSB Betroffene auch zu weiterführenden Hilfsangeboten, beispielsweise in die Suchtberatung.

Auch im Bereich der Existenzsicherung und der Haushaltsberatung ist das Wissen um die soziale Infrastruktur und der Zugang zu und Umgang mit Behörden von elementarer Bedeutung. Persönliche Kontakte innerhalb des Netzwerkes erleichtern die Beratung enorm.

Gerichte

Die ZSB ist eine geeignete Stelle im Sinne der Insolvenzordnung. Dies bringt weitreichende rechtliche Befugnisse mit sich, unter anderem die Erlaubnis für die Fachkräfte, Schuldner*innen vor dem Insolvenzgericht zu vertreten.

Um die Zusammenarbeit gut zu gestalten besteht ein reger Austausch mit dem Insolvenzgericht Stuttgart, neben schriftlicher auch auf persönlicher Ebene in Form von Telefonaten und sogenannten „Richtergesprächen“.

Im Umgang mit dem Gericht sind grundlegende Gepflogenheiten zu beachten.

Evaluation und Weiterentwicklung des Handlungsfeldes

Noch ist die Schuldnerberatung ein relativ junges Arbeitsfeld in der sozialen Arbeit. Die Anzahl der Akteure ist überschaubar. Die Ressourcen der Beratungsangebote hinken nach wie vor den gesellschaftlichen Erfordernissen hinterher. Dies bedeutet für Fachkräfte, dass sie aufgerufen sind, das Berufsfeld mit weiterzuentwickeln und voranzutreiben. Dies geschieht in Form von Beteiligungen in Arbeitskreisen, Entwicklung einzelner Themen der Beratung. Berater*innen sind nicht nur Konsument*innen von Informationen sondern beteiligen sich mit Ideen und Konzepten regional und ggf. auch überregional an der Fortschreibung bedarfsgerechter Hilfen für überschuldete Menschen.

Moderationsaufgaben

Zu den Aufgaben der Fachkräfte gehört die Teilnahme an Teams und unterschiedlichen Gremien. Im Regelfall werden diese Treffen im Wechsel moderiert. Die Fähigkeit zur Moderation von Gruppen ist Bestandteil der erforderlichen Kompetenz.

EDV-Kenntnisse

Eine Regulierungsberatung ohne EDV-Unterstützung ist nahezu nicht mehr denkbar. Der Einsatz entsprechender Software ist selbstverständlich. Ein sichererer Umgang mit Windows und den damit typischerweise verbundenen Programmen ist Voraussetzung für einen gelingenden Beratungsprozess.

Arbeitsplatzorganisation mit Zeitmanagement

Die oben bereits aufgeführte Einzelfallverantwortung bringt es mit sich, dass die Arbeitsplatzorganisation und insbesondere das Zeitmanagement weitestgehend in Eigenverantwortung erfolgen. Es gibt unterschiedliche Unterstützungssysteme in der ZSB: Das Sekretariat sorgt für einen reibungslosen Dienstbetrieb. Ehrenamtliche unterstützen die Fachkräfte auch im Rahmen der Fallarbeit und werden gesondert von einer Fachkraft betreut. Die qualifizierte Sachbearbeitung übernimmt administrative Aufgaben und sorgt für die Entlastung im Beratungsprozess. Kollegialität wird in der ZSB groß geschrieben, nicht nur auf persönlicher, sondern auch auf fachlicher Ebene. Um dieses System gut zu steuern gibt es zwar auch Vorgaben, aber es fordert dennoch ein gutes Organisationsvermögen von jeder / jedem Einzelnen.

Rechtliche Handlungskompetenzen

In Folge der Einführung der Verbraucherinsolvenz im Jahr 1999 hat sich die soziale Schuldnerberatung zunehmend stark spezialisiert und auf das rechtliche Umfeld konzentriert. Seit einiger Zeit wendet man sich auch wieder mehr methodischen und pädagogischen Fragen zu. Das Rechtswissen und die Anwendung des Rechts sind aber nach wie vor eine Grundkompetenz in der Schuldnerberatung. Ohne entsprechendes Wissen, das weit über die juristische Basisausbildung in der Sozialarbeit hinausgeht, besteht die Gefahr von fehlerhaften Beratungen.

Zentrale rechtliche Kompetenzen sind:

- Die Erstellung von Bescheinigungen für das Pfändungsschutzkonto. Hierzu hat die ZSB eine Ermächtigung als geeignete Stelle
- Weitere Vollstreckungsschutzmaßnahmen wie das Vorbereiten von Vollstreckungsgegenklagen / Anträgen bei der Rechtsantragstelle
- Schuldnerschutz, insbesondere gegen unrechtmäßige Gläubigeraktivitäten
- Sozialleistungsberatung
- Forderungsprüfung hinsichtlich Grund und Höhe
- Rechtssichere Gestaltung von Rechtsverhältnissen zwischen Schuldner*in und Gläubiger bei Forderungen im Rahmen außergerichtlicher Einigungen
- Insolvenzberatung mit Erstellung von Insolvenzanträgen und Vertretung vor Gericht bei Bedarf

Die nachfolgend genannten Rechtsgebiete sind Grundlagenwissen für Schuldnerberater*innen. An dieser Stelle muss auf die weitere Erläuterung der einzelnen Rechtsgebiete / Gesetze verzichtet werden, dies würde den Rahmen dieser

Informationsschrift sprengen. Deswegen erfolgt lediglich eine Aufzählung der Vorschriften und Rechtsthemen, die regelmäßig in der Beratung von Bedeutung sind.

Ziviles Vollstreckungsrecht

- Das gerichtliche Mahnverfahren
- Titulierung von Forderungen
- Pfändungsschutz
- Rechte und Pflichten der Gerichtsvollzieher*innen
- Zwangsversteigerungsverfahren

Öffentliches Vollstreckungsrecht

- Abgrenzung zum Zivilrecht
- Titulierung öffentlicher Forderungen
- Pfändungsschutz bei öffentlichen Forderungen
- Rechte und Pflichten der Vollstreckungsbeamt*innen
- Rolle der Landesoberkassen, Hauptzollämter und Gerichtskassen

Schuldrecht mit Schutzgesetzen

- Geschäftsfähigkeit
- Vertragsrecht
- Verjährung
- Umgang mit unvollkommenen Forderungen
- Widerrufsrecht mit Fernabsatzgesetz
- Sittenwidrigkeit
- Forderungsverzug
- Verbraucherkreditrecht

Unterhaltsrecht

- Festsetzung / Feststellung von Unterhalt
- Höhe von Unterhaltsansprüchen (bspw. auch Mangelfallberechnung)
- Abänderung von Unterhaltstiteln
- Pfändung in den Vorrechtsbereich
- Folgen von Unterhaltspflichtverletzungen

Sozialleistungsrecht

- Leistungen nach dem SGB II
- Sozialhilfe und Grundsicherung (SGB XII)
- Wohngeld
- Unterhaltsvorschuss
- Kindergeld, Kinderzulage
- Bundesausbildungsbeihilfe / BaföG

Verwaltungsrecht

- Im Rahmen des SGB
- Abgabenordnung / Steuerrecht

Insolvenzrecht

- Anforderungen an den außergerichtlichen Einigungsversuch
- Anforderungen an die Insolvenzantragstellung
- Form und Wirkung gerichtlicher Schuldenbereinigungspläne
- Insolvenzeröffnungsverfahren
- Forderungsanmeldung / Anmeldung ausgenommener Forderungen
- Wirkung des eröffneten Insolvenzverfahrens
- Anforderungen im Restschuldbefreiungsverfahren
- Umgang mit Kostenstundung und Verfahrenskosten
- Obliegenheiten im Restschuldbefreiungsverfahren
- Wirkung der Restschuldbefreiung
- Fristen im Rahmen des Verfahrens oder eines Neuantrages

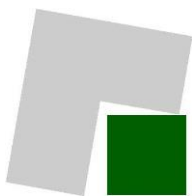
Mit der vorgenannten Aufzählung wird das Grundgerüst des Rechtswissens von Schuldnerberater*innen aufgeführt. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Nicht aufgeführt sind beispielsweise besondere Rechtsfragen bei der Beratung von ehemaligen Selbständigen und im Bereich von Immobilien. Weiter gibt es auch eine Reihe Verordnungen, beispielsweise im Bereich der Energieversorgung, die für die Existenzsicherungsberatung wichtig sind.

Grundlegende Literatur

Wir halten folgende Schriften für grundlegende Werke für die Arbeit der sozialen Schuldnerberatung:

1. Konzeption soziale Schuldnerberatung der AGSBV (www.agsbv.de)
2. Harald Ansen: Soziale Schuldnerberatung (Kohlhammer)
3. Praxishandbuch Schuldnerberatung (Wolters Kluver / Luchterhand)

Erstellt durch:



Zentrale Schuldnerberatung Stuttgart GbR

Reiner Saleth
Wilhelmsplatz 11
70182 Stuttgart

0711 726975 12
info@zsb-stuttgart.de
www.zsb-stuttgart.de