

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Fakultät Wirtschaft und Soziales
Department Soziale Arbeit
Master Soziale Arbeit

MASTER-THESIS

Aktuelle Herausforderungen in der Schuldnerberatung und deren Berücksichtigung in der Qualitätsdebatte

Vorgelegt von:

Sally Peters



Betreuender Prüfer:

Prof. Dr. Harald Ansen

Zweite Prüferin:

Prof. Mary Schmoecker

Abgabetermin:

29.07.2014

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Der Auftrag der Schuldnerberatung.....	4
2.1 Ethische Perspektive.....	4
2.2 Sozialpolitische Perspektive.....	9
2.3 Sozialrechtliche Perspektive	12
2.4 Gesellschaftspolitische Perspektive	16
2.5 Interkulturelle Perspektive.....	21
3. Schuldnerberatung als Profession.....	26
3.1 Entwicklung der Schuldnerberatung in Deutschland.....	26
3.2 Schuldnerberatung als Aufgabe der Sozialen Arbeit.....	32
4. Der Qualitätsdiskurs in der Schuldnerberatung	40
4.1 Qualitätsdiskurse in der Sozialen Arbeit.....	40
4.2 Besonderheiten der Qualitätsdebatte	43
4.3 Qualitätsdimensionen.....	47
4.3.1 Strukturqualität	50
4.3.2 Prozessqualität.....	51
4.3.3 Ergebnisqualität.....	51
4.4 Forschungsstand	52
5. Strukturqualität	54
5.1 Finanzierung und rechtliche Verankerung.....	54
5.2 Räumliche und organisatorische Bedingungen.....	58
5.3 Personelle Ausstattung	60
5.4 Zugangssteuerung	63
5.5 Kooperation und Vernetzung	66
5.6 Statistik und Dokumentation	69

6. Prozessqualität	70
6.1 Interventionsformen	70
6.1.1 Erstkontakt	70
6.1.2 Krisenintervention.....	71
6.1.3 Längerfristige Beratung	73
6.1.4 Öffentlichkeitsarbeit und Prävention.....	78
6.2 Beratungsmethodik	80
6.2.1 Arbeitsbeziehung.....	80
6.2.2 Lernen in der Beratung.....	82
6.2.3 Soziale Teilhabe.....	85
6.2.4 Soziale und familiäre Unterstützung.....	87
7. Ergebnisqualität.....	90
7.1 Wirksamkeitsdebatte.....	90
7.2 Schuldnerberatung als nachhaltige Sozialpolitik.....	93
8. Fazit.....	96
Literaturverzeichnis	101
Grafikverzeichnis	117
Abkürzungsverzeichnis.....	118
Eidesstattliche Erklärung	119

1. Einleitung

Während sich das Feld der Schuldnerberatung¹ in den letzten 30 Jahren stark diversifiziert und Wissen aus juristischen und ökonomischen Gebieten adaptiert hat, haben sich nur wenige neue beratungsmethodische Impulse entwickelt. Mit der zunehmenden Ökonomisierung der Sozialen Arbeit, von deren Einfluss sich auch die Schuldnerberatung nicht freimachen konnte, erwächst auch in diesem Feld der Drang nach Qualitätsmanagement. Vereinzelt erfolgt bereits ein Entwerfen von Qualitätssiegeln oder Qualitätskatalogen. Aufgrund der unzureichenden beratungsmethodischen Entwicklung stellt sich jedoch die Frage, ob die Entwicklung von Qualitätssiegeln nicht einen Schritt zu früh ist und grundsätzliche Fragen überspringt.

„Wir neigen dazu, „Qualität“ umstandslos mit „gut“ zu assoziieren statt davon auszugehen, dass sie immer ein Ergebnis von Definition in jeweiligen historischen und Kräftekontexten ist. Um sich ihres Gehaltes zu vergewissern, muss das Interesse darauf gerichtet werden, den Prozess der Definition und die daran Beteiligten im Auge zu haben.“ (ROSE 2004, S.211)

Es soll daher in dieser Arbeit auch ein Blick zurückgeworfen werden. Grundsätzliche Aufgaben sollen herausgearbeitet und aktuelle Herausforderungen durchdacht werden, um anschließend zu benennen, welche dieser Entwicklungen die Qualität der Schuldnerberatung beeinflussen. Anschließend wird herausgearbeitet werden, welche Aspekte davon in der derzeitigen Debatte schon berücksichtigt werden, so dass alle Perspektiven, die die Schuldnerberatung betreffen können, beleuchtet werden. Die fast inflationäre Verwendung des Begriffes „Qualität“ macht eine grundsätzliche Klärung der beeinflussenden Faktoren in Bezug auf Schuldnerberatung unabdingbar.

Abschließende Antworten dazu, was genau Qualität in der Schuldnerberatung ausmacht, wird diese Arbeit nicht geben können, aber erste Hinweise hierzu liefern. Das Thema wurde gewählt, da die Verfasserin dieser Arbeit als Schuldnerberaterin tätig ist und dabei feststellte, dass die tägliche Arbeit im Spannungsfeld von Realität und formulierten Qualitätsansprüchen steht. Zugleich ist das gewählte Thema von besonderer Relevanz für die Soziale Arbeit. Das Arbeitsfeld hat sich in den letzten Jahren zunehmend professionalisiert und durch veränderte rechtliche Rahmenbedingungen an sozialpädagogischer Kontur verloren.

¹ Der Begriff Schuldnerberatung wird im Folgenden synonym für das Arbeitsfeld der Schuldner- und Insolvenzberatung verwendet. Der Begriff „Schuldnerberatung“ ist ein feststehender Terminus und wird daher nicht gegendert, auf ausgewählte Besonderheiten geschlechtsbezogener Unterschiede bezüglich des Themas wird aber hingewiesen.

Diese gilt es zu stärken, denn für die vielfältigen und miteinander verwobenen Problemlagen benötigt es zum einen sozialpädagogischer Kompetenzen, zum anderen kann nur eine methodische Profilschärfung zur weiteren Professionalisierung des Arbeitsfeldes beitragen (vgl. hierzu u.a. SANIO 2010, S.10).

Die erkennbaren Unterschiede zwischen der Qualitätsdebatte und den Anforderungen an die Schuldnerberatung in der Praxis stellen den Gegenstand dieser Master-Thesis dar. Die erkenntnisleitende Frage lautet daher: Wie gestaltet sich der Auftrag der Schuldnerberatung und wie wird dieser in der aktuellen Qualitätsdebatte berücksichtigt? Die vorliegende Arbeit basiert auf einer kritischen Würdigung nationaler empirischer Arbeiten, ergänzt um Veröffentlichungen aus Österreich², die sich mit der Qualitätsdebatte in der Schuldnerberatung beschäftigen.

Qualität in der Schuldnerberatung wird bisher vor allem an der Ergebnisqualität bzw. der Wirksamkeit der Schuldnerberatung gemessen. Die aktuelle Qualitätsdiskussion soll in dieser Arbeit vor dem Hintergrund grundsätzlicher Erwägungen analysiert werden, da sich Qualität nicht nur auf ihre Wirksamkeit reduzieren lässt. So hat Schuldnerberatung auf zentrale Wirkungsbezüge wie beispielsweise die Kreditvergabe gar keinen Einfluss (vgl. SCHWARZE 2008a, S.39).

Die Fragestellung der vorliegenden Arbeit setzt sich folglich aus mehreren Aspekten zusammen. Um die Qualitätsdebatte analysieren und bewerten zu können, muss der Auftrag der Schuldnerberatung herausgearbeitet werden. Dieser bereitet die Grundlage für Fragen bezüglich der Qualität der Schuldnerberatung. Es werden daher die Faktoren herausgearbeitet werden, die diesen Auftrag beeinflussen (vgl. Kapitel 2). Dann erfolgt ein Blick zurück zur Entwicklung der Schuldnerberatung (vgl. Kapitel 3), anschließend wird der Frage nachgegangen, inwiefern Schuldnerberatung überhaupt als Aufgabe der Sozialen Arbeit gesehen werden kann. Sodann sollen anhand der Qualitätsdimensionen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität die derzeitigen Diskurse der Qualitätsdebatte dargestellt und Besonderheiten für die Schuldnerberatung herausgearbeitet werden (vgl. Kapitel 4).

² Dies liegt darin begründet, dass Österreich GROTH / MESCH (2014, S. XVI) zufolge „[...] derzeit vermutlich die bestorganisierteste Schuldnerberatungsstruktur in ganz Europa aufweist.“

Im empirischen Teil der Arbeit wird zunächst das methodische Vorgehen erläutert (vgl. Kapitel 5), bevor es auf das vorliegende Material angewendet wird. Ausgehend von den derzeitigen Herausforderungen für die Schuldnerberatung wird herausgearbeitet, ob Schuldnerberatung diese auf den Ebenen der Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität hinreichend berücksichtigt (vgl. Kapitel 6 - 8). Ein Fazit schließt die Arbeit ab. (vgl. Kapitel 9).

2. Der Auftrag der Schuldnerberatung

Den Ausgangspunkt dieser Arbeit stellt die Aufgabenklärung der Schuldnerberatung dar. Hierbei sollen ausgewählte³ aktuelle Herausforderungen durchdacht werden und erste Verbindungslinien der Perspektiven untereinander gezogen werden. Es gibt bereits mehrere Aufsätze, die sich kritisch mit der derzeitigen Ausgestaltung von Schuldnerberatung beschäftigen. Es fehlt den Veröffentlichungen jedoch sämtlich an einer ganzheitlichen Betrachtung aller Einflussfaktoren, die eine nachhaltige Schuldnerberatung betreffen. Die Analyse beschränkt sich oft auf einzelne Aspekte, es fehlt bisher an einer Ausarbeitung, die dem ganzheitlichen Ansatz der Schuldnerberatung nachkommt und auch die Einflüsse der Faktoren untereinander beleuchtet. Erst wenn die Aufgaben der Schuldnerberatung klar umrissen sind, können hiervon ausgehend Ideen für die weitere Qualitätsdebatte entwickelt werden.

2.1 Ethische Perspektive

Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession ist die theoretische und normative Grundlage für die soziale Schuldnerberatung⁴. Moralische und ethische Maßstäbe sind identitätsstiftend für eine Beratungsstelle. Die ethischen Grundlagen beeinflussen sowohl die Beratenden als auch die Ausgestaltung der Beratung und verorten sich in den Prinzipien der Menschenwürde, Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit. Sie sind somit die Basis für ethisches Handeln in der Sozialen Arbeit und damit auch in der Schuldnerberatung.

„Das Menschenbild, die institutionellen und persönlichen Leitbilder sind im Gegensatz zu den gesellschaftlichen und gesetzgeberischen Entwicklungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Beratungsstellen konkret erfahrbar, reflektierbar und zumindest bezüglich ihrer persönlichen Wertvorstellungen sind sie auch für Veränderungs- und Entwicklungsprozesse offen. Sie stehen in engem Zusammenhang mit dem eigentlichen Beratungsgeschehen.“ (SANIO 2006, S. 13)

Ethische Erwägungen beeinflussen die Arbeit der Schuldnerberatung fortwährend, so sind diese zum Beispiel grundlegend für die Konzeption der jeweiligen Einrichtung (vgl. SANIO 2010, S. 16). Es wird sich aber auf der theoretischen Ebene der Schuldnerberatung kaum mit ihnen auseinandergesetzt⁵.

³ Eine vollständige Erfassung aller Herausforderungen für die Schuldnerberatung würde über den Rahmen dieser Arbeit hinausgehen.

⁴ Hier wird bereits von einem Verständnis, das Schuldnerberatung als Aufgabe der Sozialen Arbeit ansieht, ausgegangen. Eine ausführliche Darstellung dessen findet sich in Kapitel 3.1.

⁵ Es gibt wenige Aufsätze, die sich mit dem grundsätzlichen Zusammenhang von Ethik und Schuldnerberatung auseinandersetzen. Beiträge, die diesen Aspekt grundlegend beleuchten, liefern KURZLECHNER (1999) UND SCHWARZE (2011a).

Nichtsdestotrotz findet sich der Hinweis auf die Einhaltung bzw. die Arbeitsweise nach ethischen Standards in diversen Leitlinien.

„Kritisch lässt sich auch fragen, ob relativ unverbindliche ethische Leitlinien, Leitbilder Selbstverpflichtungen und Absichtserklärungen der Träger und Verbände zur Einhaltung ethischer Prinzipien, etwa über Qualitätssicherung und Standards in der Weiterbildung ausreichend sind, um ein ethisch und wissenschaftlich basiertes sozialberufliches Handeln in der Schuldnerberatung zu sichern.“ (SCHWARZE 2011a, S. 75)

Zur Veranschaulichung der Relevanz der Auseinandersetzung mit ethischen Grundlagen sollen daher einige Beispiele genannt werden.

- Die Berater_innen agieren in der Regel stellvertretend für Ratsuchende. Wie wird hierbei Abhängigkeit vermieden?
- Werden die Autonomie und das Recht auf Selbstbestimmung der Ratsuchenden akzeptiert oder werden bevormundende Regeln (z.B. das Reduzieren bestimmter Ausgabenposten) zur Voraussetzung für die Beratung gemacht?
- Inwiefern ist das Handeln der Berater_innen transparent? Inwieweit wirken die Klient_innen aktiv an der Beratung (z.B. Ausfüllen des Insolvenzantrages) mit?
- Kommt die Schuldnerberatung dem Prinzip der Ganzheitlichkeit noch nach, wenn eine zielgruppenspezifische Beratung (wie z.B. nach §16a SGB II) erfolgt?

Die Fragen sollen hier nicht vertieft werden, zeigen aber, dass eine ethische Grundlage für das berufliche Handeln unabdingbar ist. Ethische Fragen stellen sich vor allem dann, wenn es mehrere Handlungsmöglichkeiten gibt, denn in der Sozialen Arbeit gibt es nur selten „DIE“ eine Lösung.

Der DBSH (2009, S.13) rekurriert auf die internationale Vereinigung der Sozialarbeiter_innen (IFSW), die Soziale Arbeit wie folgt definiert:

„Soziale Arbeit als Beruf fördert den sozialen Wandel und die Lösung von Problemen in zwischenmenschlichen Beziehungen und sie befähigt die Menschen, in freier Entscheidung ihr Leben besser zu gestalten. Gestützt auf wissenschaftliche Erkenntnisse über menschliches Verhalten und soziale Systeme greift Soziale Arbeit dort ein, wo Menschen mit ihrer Umwelt in Interaktion treten. Grundlagen der Sozialen Arbeit sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit.“ (DBSH 2009, S. 13)

Die Arbeit in der Schuldnerberatung bringt eine große Verantwortung mit sich, um auf diese zu reagieren, ist ein Rückgriff auf Maximen hilfreich. Im Zusammenhang mit den folgenden Ausführungen wird hierfür auf die Maximen der Menschenwürde, Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit rekurriert.

Hierbei kann keine umfassende Darstellung dieser Maximen geleistet werden, es geht stattdessen darum, ihre grundsätzliche Bedeutung für die Schuldnerberatung zu illustrieren.

Der DBSH⁶ (2009, S. 8) benennt die Beachtung der Menschenrechte und Menschenwürde - neben der sozialen Gerechtigkeit - als zentrales Prinzip.

„Soziale Arbeit basiert auf der Achtung vor dem besonderen Wert und der Würde aller Menschen, und aus den Rechten, die sich daraus ergeben. Sozialarbeiter/innen sollen die körperliche, psychische, emotionale und spirituelle Integrität und das Wohlergehen einer jeden Person wahren und verteidigen.“

Hierunter subsumiert der DBSH (2009, S. 8) die Achtung der Selbstbestimmung Ratsuchender, die Förderung von Beteiligung, eine ganzheitliche Beratung und das Erkennen und Entwickeln von Stärken. SCHWARZE (vgl. 2011a, S. 81) fordert die Schuldnerberatung auf, dass Handeln stärker auf „[...] Grundlagen und Verträge über Menschenrechte und Menschenwürde abzustimmen [...]“. Die Schuldnerberatung trägt zur Achtung der Menschenwürde bei indem sie die Ratsuchenden bei der Existenzsicherung, also der Herstellung der Grundversorgung, unterstützt und dabei vermeidet, bevormundend zu agieren (vgl. ANSEN 2006, S.95). „Jeder Mensch hat den gleichen Anspruch auf Achtung und Respekt, die Beachtung der Menschenwürde [...] wirkt sich auf die Qualität der Begegnung mit ratsuchenden Menschen aus“ (ANSEN 2006, S. 93).

Selbstverständlich bedeuten die Beachtung der Menschenwürde und eine darauf ausgerichtete Beratungsbeziehung keinen zwangsweisen erfolgreichen Beratungsverlauf. So ist die grundlegende Sicherung der Existenz der Ratsuchenden erforderlich, bevor weitere Hilfen erfolgen können und sich die Menschenwürde in Gänze entfalten kann. Grundlage für diese Unterstützung ist das Eintreten für soziale Gerechtigkeit.

Der DBSH (2009, S. 8) definiert soziale Gerechtigkeit wie folgt: „Sozialarbeiter/innen haben eine Verpflichtung, soziale Gerechtigkeit zu fördern in Bezug auf die Gesellschaft im Allgemeinen und in Bezug auf die Person mit der sie arbeiten.“

⁶ Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit

Im Näheren versteht der DBSH hierunter das Entgegenwirken negativer Diskriminierung, die Anerkennung von Vielfalt, gerechte Mittelverteilung, das Entgegentreten gegen ungerechte politische Entscheidungen und Praktiken sowie eine solidarische Arbeitsweise. ANSEN (2006, S. 99) hält hierzu außerdem fest: „Die soziale Gerechtigkeit als eine sozialetische Maxime ist mit der Frage verbunden, inwieweit die gesellschaftlichen Lebensbedingungen mit der Würde des Menschen vereinbar sind oder verändert werden müssen.“ Die Schuldnerberatung agiert hier demnach nicht nur auf einer Gesprächsebene, sondern hat zur Aufgabe herauszuarbeiten, inwiefern Potentiale auf sozialer, wirtschaftlicher oder persönlicher Ebene entfaltet bzw. ausgebaut werden können. Hierbei ist stets eine Verflechtung mit sozialpolitischen Rahmenbedingungen und Entwicklungen gegeben (siehe hierzu auch KAPITEL 2.2).

Schuldnerberatung bedarf daher unabhängig davon, inwiefern sie vollständig im Bereich der Sozialen Arbeit zu verorten ist, einer Berufsethik. Diese fördert die gesellschaftliche und politische Anerkennung und dient so „nicht nur der Sicherung der Standards und der Qualität sozialberuflichen Handelns, sondern eine solche Ethik hat auch eine wichtige legitimatorische Funktion“ (SCHWARZE 2011a, S. 77). Zum anderen fördert eine solche Berufsethik die Solidarität mit Menschen oder Gruppen, die strukturell benachteiligt werden. Dies bedeutet für die Schuldnerberatung nicht, dass Interessen der Gläubiger_innen nicht ebenso Beachtung finden dürfen wie die der Ratsuchenden, aber primär sind die Beratenden - egal in welcher Weise - der benachteiligten Person verpflichtet (vgl. EBD., S. 83). Sieht Schuldnerberatung sich als Profession, muss sie sich „methodisch wie auch sozial - anwaltschaftlich in ihrem politischen Mandat“ klar positionieren, da ethische Fragen die Sozialstaatsdebatte zunehmend prägen. Dazu gehören zum Beispiel eindeutige Positionen zu sozialen Fragen oder den gesellschaftlichen Wandel betreffend (vgl. SCHWARZE 2011b, S. 13).

„Vielmehr geht es in wachsendem Maße (wieder) auch darum, dass die soziale Schuldnerberatung ethisch und wertorientiert zu einer klar definierten Solidarität mit den strukturell und ökonomisch benachteiligten und von Teilhabe ausgeschlossenen Menschen und Gruppen verpflichtet ist.“ (SCHWARZE 2011a, S. 81)

Die Profession der Sozialen Arbeit hat ein dreifaches Mandat. BÖHNISCH / LÖSCH (1973) entwickelten die Idee zum doppelten Mandat - sprich Ratsuchende und Auftraggeber_in -, STAUB-BERNASCONI (2003) ergänzte die Diskussion um das dritte Mandat, das Eigenmandat der Profession bzw. die professionellen Standards⁷. Soziale Arbeit ist nicht per se politische Arbeit, trotzdem hat sie durchaus ein politisches Mandat⁸, da sie maßgeblich von sozialpolitischen Entscheidungen beeinflusst wird (vgl. RÖH 2006, S. 443). Demnach kann auch für die Schuldnerberatung ein politisches Mandat abgeleitet werden.

Soziale Arbeit und auch die Schuldnerberatung im Besonderen sehen sich zunehmend dem Druck fiskalpolitischer Zwänge ausgesetzt, so dass dringend eine Klärung der Rolle von Schuldnerberatung erfolgen muss, denn diese gerät zunehmend in den Konflikt zwischen Sozialstaat und Markt (vgl. ANSEN 2013, S. 3). Das Spannungsfeld zwischen Staat und Markt lässt sich um die Bürger_innen bzw. Ratsuchenden erweitern. Die verschiedenen Ebenen werden durch diverse Konflikte geprägt (z.B. Hilfe / Kontrolle, Vermittler_in / Sozialanwält_in). „Die Klärung ethischer Grundlagen und Prinzipien dient dabei also auch einer Klärung der Rolle und des Selbstverständnisses der sozialen Schuldnerberatung [...]“ (SCHWARZE 2011a, S. 77). „Schließlich sichern die Verankerung von ethischen Grundlagen und eine ethische Orientierung auch die Qualität der Beratung, des sozialpolitischen Handelns und eine nachhaltige Wirksamkeit“ (EBD., S. 78). Die ständige Reflexion der Beratungsarbeit unter ethischen Gesichtspunkten sichert so die Professionalität der Schuldnerberatung (vgl. EBD., S. 77).

Ethische Fragen werden die Sozialstaatsdebatte auch in Zukunft prägen. Da die Schuldnerberatung gefordert ist sich sowohl in ihrem politischen Mandat, vor allem in sozial - anwaltschaftlicher Hinsicht, als auch in ihrem professionspolitischen Mandat zu positionieren, werden nun die sozialpolitischen Rahmenbedingungen beleuchtet. Es lässt sich feststellen, dass diese die Ausrichtung der Beratungsarbeit auf ethischen Grundlagen eher behindern, als das sie diese aktiv zu fördern.

⁷ RÖH (2006, S. 442) ergänzt das Tripelmandat gar um die Idee eines Vierfachmandats, „[...] welches die Soziale Arbeit von Organisationen und Institutionen in Abgrenzung vom abstrakteren Mandat der Gesellschaft erhält.“

⁸ Siehe hierzu auch MERTEN (vgl. 2001), der der grundsätzlichen Frage nachgeht, ob Soziale Arbeit ein politisches Mandat innehat, umfassend nachgeht.

2.2 Sozialpolitische Perspektive

Blickt man aus sozialpolitischer Sicht auf die Problematik der Ver- und Überschuldung, steht nicht der / die Ratsuchende im Zentrum, sondern die Rahmenbedingungen von Schuldnerberatung⁹. Die Zielgruppe der Schuldnerberatung hat sich seit Ende der 80er Jahre durchgehend erweitert, so dass diese mittlerweile die zentrale Zuständigkeit für Überschuldete übernommen hat. Mittlerweile ist das Kriterium „psychosozial betroffen“ kaum noch zu finden, stattdessen wurden weitere Zuständigkeiten z.B. für Überschuldete mit Immobilien und Geschäftsschulden¹⁰ übernommen. Dieser Umstand ist auch den fehlenden Alternativen (z.B. für ehemals Selbstständige mit mehr als 19 Gläubiger_innen oder Schulden für Mitarbeiter_innen) geschuldet. Die Politik hat es bisher versäumt für die Gruppe der ehemaligen Selbstständigen Lösungen zu erarbeiten.

Diese Allzuständigkeit kann aber zu einer Überforderung der Beratenden führen (vgl. EBLI 2008, S. 11). Die Erschließung neuer Zielgruppen sowie die gestiegenen Anforderungen an das Wissen der Berater_innen (z.B. durch Veränderungen im Insolvenzrecht oder Kreditrecht) befördern die Entstehung eines „[...] Missverhältnis[ses] zwischen diesen Anforderungen an Wissen und Fertigkeiten und den vorhandenen Kapazitäten und Kompetenzen [...]“ (EBLI 2003b, S. 7).

Sozialarbeitspolitisch lassen sich mehrere Aufgaben für die Schuldnerberatung feststellen. Die soziale Schuldnerberatung steht vor vielfältigen Herausforderungen, mit denen auf vielfältige Weise umgegangen wird. Bedacht werden muss etwa, dass monokausale Erklärungsversuche einer Ursachenerklärung von Überschuldung nicht gerecht werden, da diverse miteinander in Zusammenhang stehende Problemlagen vorliegen. Sehr bedenklich ist hierbei, dass in der Einzelfallbetrachtung vielfach strukturelle Ursachen systematisch außen vor gelassen werden. Schuldnerberatung hat daher auch die Aufgabe, strukturelle Defizite wie eine unverantwortliche Kreditvergabe öffentlich zu machen (vgl. MANTSERIS 2012, S. 19).

⁹ Auf die Entwicklungslinien der Schuldnerberatung soll in diesem Kapitel nicht näher eingegangen werden, sie sind an anderer Stelle (VGL. KAPITEL 3.2) in dieser Arbeit nachzulesen.

¹⁰ Hierbei gibt es aber - je nach Bundesland - einige Besonderheiten zu beachten. So können z.B. in Hamburg Überschuldete, die ehemals selbstständig sind, nur dann von staatlich finanzierten Schuldnerberatungsstellen beraten werden, wenn sie nicht mehr als 19 Gläubiger_innen und keine Schulden durch Mitarbeiter_innen (z.B. Lohnsteuer, Beiträge Krankenversicherung oder Berufsgenossenschaft) haben.

SCHWARZE (vgl. 2008a, S. 39) gibt zu bedenken, dass Schuldnerberatung auf Themen wie die zuvor benannte Kreditvergabe, die Ausgestaltung zentraler Aspekte wie dem SGB II oder SGB III sowie Entwicklung von Energie- und Mietpreisen - um nur einige Themen zu nennen - aufgrund ihrer grundsätzlichen Ausgestaltung als Einzelfallhilfe zwar keinen Einfluss hat, aber verhältnisbezogene Interventionen wie z.B. Öffentlichkeitsarbeit, Politikberatung und strukturelle Prävention noch Potenzial zur Entfaltung bieten.

ROSCHE (vgl. 2006, S. 462) beschreibt Aufgaben für die Soziale Arbeit, die ihr im Rahmen der Rechtsverwirklichung zukommen. Da Schuldnerberatung maßgebliche Unterstützung bei der Rechtsverwirklichung zukommt, können die von Roscher beschriebenen Aufgaben auch auf die Schuldnerberatung übertragen werden.

Der Schuldnerberatung kommen in erster Linie kompensatorischer Aufgaben zu. Diese fallen immer dann an, wenn Ratsuchende nicht in der Lage sind, ihre Rechte selber auszuschöpfen. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn der / die Schuldner_in keine Miet- oder Stromschuldenübernahme bei der zuständigen Behörde beantragt und so die Gefahr einer Kündigung besteht. Der zuständigen Beratungskraft fällt dann die Aufgabe zu, den rechtlichen Rahmen auszuschöpfen, indem zum einen über Rechte aufgeklärt, entsprechende Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt und ggf. an entsprechende Unterstützungssysteme (z.B. Beratungs- und Prozesskostenhilfe, ÖRA) vermittelt wird.

Der Schuldnerberatung kommen außerdem Aufgaben der Verrechtlichung, zum Beispiel im Zusammenhang mit dem Insolvenzverfahren zu. Das Inkrafttreten der Insolvenzordnung hat hier zu Veränderungen in der Bearbeitung des Problems der Überschuldung geführt. Diese normiert die Verhaltensanforderungen an die Schuldner_innen und unterteilt diese in sog. „redliche“ und „unredliche“ Schuldner_innen (vgl. EBLI 2008, S.9). Schuldnerberatung arbeitet hier verrechtlichend, indem zum Beispiel der Insolvenzantrag mit ausgefüllt wird oder Berichte für Behörden erstellt werden.

Regulatorische Aufgaben erfüllt die Schuldnerberatung, wenn sie Lösungen für Probleme entwickelt, die das bisherige Rechtssystem nicht bereithält. So hat die Schuldnerberatung entscheidenden Einfluss auf das Inkrafttreten der Insolvenzordnung gehabt.

Leider setzte sich der entscheidende Einfluss bei der aktuellen Reform des Insolvenzverfahrens nicht durch, so dass diese vielfach als „Reförmchen“ bezeichnet wird (u.a. MESCH 2013). Offen bzw. rechtlich ungeklärt sind derzeit u.a. Thematiken wie die fehlende Finanzierungsgrundlage von Nachbetreuungen im Insolvenzverfahren oder die fehlenden Beratungsmöglichkeiten für ehemals Selbstständige, die aufgrund der Zugangskriterien nicht immer von staatlich finanzierten Schuldnerberatung beraten werden können.

Deregulierungsaufgaben kommen der Schuldnerberatung zu, wenn diese eigenständig Lösungen für Probleme entwickelt, die derzeit vom geltenden Recht nicht gelöst werden können. Da es derzeit an einer finanziellen Grundlage für eine Nachbetreuung der Ratsuchenden im Insolvenzverfahren bzw. nach abgeschlossener Beratung fehlt, würde hier zum Beispiel die stärkere Anbindung von Ratsuchenden an Selbsthilfegruppen in Frage kommen.

SCHWARZE (vgl. 2008a, S. 41) konstatiert, dass sich die Tätigkeit der Schuldnerberatung als sozialpolitische Intervention „[...] oftmals allein schon aus ethischen Gründen - etwa im Anschluss an die Menschenrechte und Sozialrechte - als notwendig und begründbar ableiten lässt.“ KAUFMANN (2002, S. 86ff.) liefert mit seiner Theorie zu sozialen Interventionen Anschlussmöglichkeiten für die Schuldnerberatung. Er unterscheidet hierbei rechtliche, ökonomische, ökologische und pädagogische Formen der sozialpolitischen Intervention. Diese sollen nachfolgend für die Schuldnerberatung dargestellt werden.

Rechtliche Interventionen stärken die Rechtsstellung benachteiligter Personengruppen, zu nennen wäre hier z.B. die ZPO mit ihren Pfändungsschutzgrenzen, die das Existenzminimum gewährleisten und eine sog. „Kahlpfändung“ verhindern sollen. Ökonomische Interventionen sollen ein ausreichendes Haushaltseinkommen z.B. durch ergänzende staatliche Leistungen wie Wohngeld sichern. Die Schuldnerberatung kann bei der Beantragung und Durchsetzung dieses Rechtsanspruchs Unterstützung leisten. Ökologische Interventionsformen unterstützen bei der Bereitstellung der nötigen Infrastruktur im Sozialraum der Betroffenen. Es ist hierbei (auch) Aufgabe der Schuldnerberatung Ratsuchende über diese Angebote zu informieren und sie ggf. an diese überzuleiten. Pädagogische Interventionsformen bilden den Kern der Arbeit in der Schuldnerberatung und bedeuten die Erhöhung der Handlungsfähigkeiten von Betroffenen, um so ihre Teilhabemöglichkeiten zu stärken.

Da die sozialpolitischen Entwicklungen und die damit einhergegangenen rechtlichen Änderungen der letzten Jahre einen erheblichen Einfluss auf die Arbeit der Schuldnerberatung gehabt haben, ist diesem Zusammenhang das folgende Kapitel gewidmet. Hierbei wird vertiefend auf die Einbindung der Schuldnerberatung in das SGB II eingegangen.

2.3 Sozialrechtliche Perspektive

Im Folgenden sollen die Grundlagen für Schuldnerberatung nach den Sozialgesetzbüchern überblicksartig skizziert werden. Das Angebot der Schuldnerberatung vorzuhalten ist gem. SGB I, II und XII kommunale Aufgabe und Verpflichtung und lässt sich außerdem aus der Verpflichtung zur Daseinsvorsorge ableiten (vgl. KRÜGER 2005, S. 23). Die Darstellung der Anspruchsgrundlage nach SGB XII soll nur sehr verkürzt erfolgen, es soll stattdessen insbesondere dargestellt werden, welche Anforderungen das SGB II an die Schuldnerberatung stellt und wo die dortigen Problemfelder liegen. Für viele Träger ist für ihr Weiterbestehen die Einigung mit dem Gesetzgeber bezüglich der Verankerung von Schuldnerberatung in den Sozialgesetzbüchern der einzige Weg gewesen, um weiter bestehen zu können, so dass gleichzeitig notgedrungen auf die knappe Finanzierung eingegangen werden musste (vgl. SCHRUTH 2011, S. 24).

Schuldnerberatung als Form der sozialen Beratung stellt für die Ratsuchenden den „Türöffner zum Sozialstaat“ dar (vgl. TRUBE 2001, S. 23). Die Agenda 2010 führte zu einem veränderten Kreis von Anspruchsberechtigten der Schuldnerberatung. Nach § 17 BSHG gab es für alle bedürftigen Personengruppen einen Rechtsanspruch auf Schuldnerberatung; sowohl für Beziehende_innen von Hilfe zum Lebensunterhalt als auch präventive Angebote für Menschen in Notlagen. Mit Einführung der Sozialgesetzbücher II und XII erfolgte eine Teilung in zwei anspruchsberechtigte Personengruppen (vgl. HAUG 2004, S. 8).

Hauptziel des bis zum 31.12.2005 geltenden BSHG war die Sicherstellung eines menschenwürdigen Lebens gem. Art. 20 GG. Im Zuge der neuen Gesetzgebung wurde kritisch diskutiert, ob durch die Einführung der § 11 Abs. 5 SGB XII und § 16 Abs. 2 SGB II diese grundlegende Auffangfunktion der Sozialhilfe abgeschafft wurde.

KRAHMER (vgl. 2005a, 2005b) konstatiert, dass eine Abschaffung dieser Auffangfunktion nicht möglich ist, da das Sozialstaatsgebot gem. Art. 20 GG i.V.m. Art. 1 und Art. 2 des GG dagegen steht. KRÜGER (vgl. 2005, S. 24) hält es daher für zentral, festzustellen, dass „[...] es auch nach den Gesetzesänderungen einen generellen Anspruch auf staatlich geförderte, bzw. vorgehaltene Schuldnerberatung für alle Hilfebedürftigen gibt.“

Gem. § 11 Abs. 5 S. 3 SGB XII sollen die Kosten für eine Schuldnerberatung übernommen werden, „[...]“, wenn eine Lebenslage, die Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt erforderlich macht oder erwarten lässt, sonst nicht überwunden werden kann [...].“ Zur Unterstützung gehört gem. § 11 Abs. 2 S.4 SGB XII auch eine Budgetberatung, die ggf. die zum Erhalt von Sozialleistungen befähigt. Für das SGB XII konstatiert SCHWARZE (2011c, S. 80) zusammenfassend, dass es „[...] auf die Steuerungsinstrumente „ »Geld« und »Recht«, kaum auf »Informationen, Wissen« und auch wenig auf »pädagogische Interventionen« ausgerichtet ist.

Das Beratungsziel der Schuldnerberatung hat sich seit der Implementierung des § 16 a SGB II verändert. Dieser benennt Schuldnerberatung seitdem als Ermessensleistung und zielt auf Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt ab. Vermittlungshemmnisse sollen abgemildert bzw. abgebaut werden, damit Erwerbslose eine bessere Perspektive auf einen Arbeitsplatz haben (vgl. KRÜGER 2005, S. 24). Findet der / die Ratsuchende einen Arbeitsplatz, entfällt der Rechtsanspruch auf Schuldnerberatung nach dem SGB II¹¹ (vgl. HAUG 2004, S. 24).

Es ist daher unklar, ob unter Schuldnerberatung die technisch - administrative Abwicklung gemeint ist oder eine umfassende ganzheitliche Beratung¹² (vgl. BURMESTER 2005, S. 101).

¹¹ Für Hamburg kann konstatiert werden, dass die Schuldnerberatung trotzdem fortgeführt werden kann. Entscheidend für die Kostenübernahme ist die Situation zur Zeit der Kostenübernahme. Diese gilt für zwei Jahre. In dieser Zeit kann der / die Ratsuchende dann beraten werden, unabhängig davon, ob er mittlerweile wieder eine Erwerbstätigkeit aufgenommen hat.

¹² Zu einer solchen ganzheitlichen Schuldnerberatung gehört grundsätzlich auch der Baustein Prävention. Mit der Einführung des §16a SGB II und somit Wegfall des § 17 BSHG entfiel aber Schuldnerberatung als präventives Angebot für alle Personenkreise. Diese Leistung war zwar kein rechtlich durchsetzbarer Anspruch, sondern eine freiwillige Leistung der Sozialhilfeträger, aber sie entfiel mit Einführung des Sozialgesetzbuches II ersatzlos.

Das SGB II „[...] basiert dabei vor allem auf [den] Steuerungsinstrumente[n] »Geld« und »Recht« und nicht bzw. allenfalls nachrangig auf pädagogische[n] Interventionen im Sinne von Wissens- und Kompetenzvermittlung“ (SCHWARZE 2011a, S. 80).

Überschuldung wird hierbei darauf reduziert, ein „Vermittlungshemmnis“ zu sein, obwohl es überwiegend ein multidimensionales Problem ist, das sowohl ökonomische als auch psychosoziale Folgen haben kann (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 77). Schuldnerberatung wird so zur aktivierenden Hilfe¹³ und Bestandteil des Leistungsangebotes des Jobcenters, so dass BURMESTER (vgl. 2005, S. 101) der Ansicht ist, dass das SGB II starken Einfluss auf die Ausgestaltung der Schuldnerberatung hat. Vermittlungshemmnisse werden individualisiert und nicht im Kontext der strukturellen Rahmenbedingungen betrachtet. So stellt SCHLABS (2007, S. 51) fest:

„Schuldnerberatung soll demzufolge im Rahmen von Eingliederungsvereinbarungen gegenüber der Agentur für Arbeit eine Dienstleistung erbringen, welche die Sanierung der finanziellen Verhältnisse der Ratsuchenden vorsieht, um beispielsweise Lohnpfändungen bei einem potenziellen Arbeitgeber ausschließen zu können. Das vorrangig finanzielle Verständnis von Überschuldung kommt deutlich zum Ausdruck.“

Die Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerverbände (vgl. AG SBV 2002, S. 10) definiert u.a. Ergebnisoffenheit, Vertraulichkeit und Freiwilligkeit als zentrale Grundprinzipien der Beratung. Das SGB II konterkariert diese mit den bestehenden Regelungen. Durch die Fokussierung auf eine Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt wird eine Motivation der Ratsuchenden vorausgesetzt, die sich häufig erst im Laufe der Beratung entwickelt (vgl. BURMESTER 2005, S. 105). Eine eingehende Schuldnerberatung, die über eine Notfallberatung hinausgeht, ist aber nur möglich, wenn bei Betroffenen der Wunsch zur Veränderung besteht (vgl. JÜSTEL 2006, S. 28). Durch die Regelungen des SGB II geraten diejenigen Ratsuchenden aus dem Blickfeld, die eine besonders umfassende Beratung benötigen, aber aufgrund ihrer Situation nicht willens oder in der Lage sind, damit einhergehenden Regelungen nachzukommen.

„In das Blickfeld der sozialen Arbeit geraten damit diejenigen Leistungsberechtigten, die den Hilfeprozess durch persönliches Engagement unterstützen und befördern. Diejenigen, die nicht fähig oder willens sind, ihre Bedürfnisse entsprechend zu artikulieren und die ihre Mitwirkungspflichten vernachlässigen, tragen ein hohes Risiko, aus dem Hilfesystem heraus zu fallen.“ (BURMESTER 2005, S. 105)

¹³ Im Zuge der neoliberalen Aktivierungspolitik werden Unterstützungsleistungen zurückgefahren und stattdessen an die Eigenverantwortlichkeit und Eigenleistung appelliert. Der Slogan „Fordern und Fördern“ appelliert an die Verhaltensweisen der Adressat_innen anstatt strukturelle Verhältnisse zu kritisieren. Gesamtgesellschaftliche, strukturelle Verhältnisse werden somit individualisiert.

Die dargelegten Auswirkungen des SGB II auf die Schuldnerberatung erschweren den Aufbau eines vertrauensvollen Verhältnisses und beeinträchtigen die Schuldnerberatung somit in ihrer Funktionalität. Durch das vorgegebene Ziel, nämlich die Beseitigung des Vermittlungshemmnisses, ist eine Ergebnisoffenheit der Beratung nicht mehr gegeben (vgl. HAUG 2004, S. 22f.). Folglich kann festgestellt werden, dass die methodischen Folgen der Eingliederung in das SGB II Grundprinzipien der sozialen Schuldnerberatung unterwandern und damit massive Auswirkungen auf das professionelle Handeln haben. REIS (1992, S. 264, ZIT.N. MAY 2011, S. 537f.) fordert:

„Wichtig ist (...) die Absage an externe Auftraggeber, seien es der öffentliche Sozialhilfeträger oder wertmäßig frei gebundene Träger. Auftraggeber kann nur der Klient sein, und der Berater muss selbst-reflexiv daran arbeiten, die Grundstrukturen professioneller Beratung herzustellen und zu stabilisieren. Gelingt diese Absage nicht, wird die Profession reduziert auf das Einhalten von Kunstregeln und verkommt Beratung zur Behandlungstechnologie, die immer dann scheitern muss, wenn es um pädagogische Prozesse geht.“

Schuldnerberatung muss daher achtgeben, im sozialrechtlichen Bereich - insbesondere im Bereich des § 16a SGB II - nicht zur flankierenden Leistung unter der Hoheit der Jobcenter / der Bundesagentur für Arbeit degradiert zu werden, wie es z.B. die Leitlinien des DEUTSCHEN LANDKREISTAGES vorschlagen (vgl. 2008 u. 2010). Die stete Behauptung, nach Grundsätzen wie Freiwilligkeit oder Ergebnisoffenheit zu handeln, verkommt zur Farce, wenn das methodische Handeln in der Praxis Widersprüche hierzu aufweist. SCHWARZE (2008b, S. 44) formuliert als Lösung:

„Eine einzig¹⁴ klare Regelung zur Förderung und zu den Aufgaben und Standards sozialer Schuldnerberatung wäre im SGB als klar formulierter Rechtsanspruch durchaus denkbar, soweit diese nachdrücklich fachpolitisch gefordert würde und sozialpolitisch gewollt wäre.“

HAUG (vgl. 2004, S. 23) benennt als ständiges Dilemma den Spagat zwischen den Anforderungen der Gesellschaft und Institutionen auf der einen und dem „Respekt vor der lebenspraktischen Autonomie“ der Überschuldeten. Er greift hierbei auf MANDERSCHIED (2000, S. 244) zurück, der feststellt, dass pädagogisches Handeln unter den gegebenen Bedingungen nicht möglich ist. „Der Ratsuchende verliert seinen Status als Ko-Produzent und wird zu einem »Patienten«, dem eine Hilfe verordnet wird.“

¹⁴ Hervorhebung im Original

So lässt sich insgesamt konstatieren, dass die vier genannten Handlungsgrundsätze der sozialen Schuldnerberatung - Vertraulichkeit / Verschwiegenheit, Hilfe zur Selbsthilfe, Autonomie Ratsuchender, Ganzheitlichkeit - durch die Steuerungshoheit des SGB II eine massive Einschränkung erfahren, die dazu führen, dass die Nachhaltigkeit der Schuldnerberatung in Frage gestellt werden muss (vgl. MAY 2011, S. 539).

HAUG (vgl. 2004, S. 23) zufolge ist aber die eigentliche Aufgabe der Schuldnerberatung im Kontext der Sozialen Arbeit, im Sinne der Eigenverantwortlichkeit, gemeinsam mit den Ratsuchenden mit Hilfe den ihnen zur Verfügung stehenden Selbsthilfepotentiale, gemeinsame Bewältigungsstrategien und Lösungen zu entwickeln.

Im folgenden Kapitel soll daher näher auf die gesellschaftlichen Anforderungen, die ein solches pädagogisches Handeln erschweren, eingegangen werden.

2.4 Gesellschaftspolitische Perspektive

Überschuldung ist mittlerweile gesellschaftlich als ein soziales Problem anerkannt, ein Beispiel hierfür ist die in den 90ern eingeführte Privatinsolvenzordnung. Nichtsdestotrotz stellt KORCZAK`S (vgl. 2009) zutreffend fest, dass öffentliche und private Schulden gesamtgesellschaftlich unterschiedlich behandelt werden¹⁵. Hier hat noch kein entscheidender Sinneswandel stattgefunden. Nach wie vor werden private Schulden individualisiert, obwohl die Hauptauslöser¹⁶ Arbeitslosigkeit / reduzierte Arbeit und Scheidung / Trennung deutlich machen, dass es sich hierbei um Auslöser handelt, die kaum Handlungsmöglichkeiten bieten und daher nicht individualisiert werden können. REIS (1992, S. 265) fordert daher als Konsequenz:

„Schuldnerberatung muss somit definiert werden als vom Gegenstand her unauflösbare Einheit der Bearbeitung gesellschaftlicher wie individueller Strukturen, und zwar als eine Einheit, die vom Einzelfall her rekonstruiert werden muss.“

Schuldnerberatung wird immer vom aktuellen gesellschaftlichen Kontext beeinflusst. Gesellschaftliche Bedingungen beeinflussen die Fachlichkeit, welche wiederum Folgen für die Arbeitsweise haben. Die gesellschaftlichen Veränderungen haben SANIO (2008, S. 14) zufolge auch dazu geführt, dass sich „Mechanismen und die Strukturen, die den Überschuldungsprozess bestimmen“ gewandelt haben.

¹⁵ KORCZAK (vgl. 2009, S. 1) beschreibt die Ungerechtigkeit bei der Bewertung von privaten und öffentlichen Schulden. Die Finanz- bzw. Wirtschaftskrise hat dazu geführt, dass der privaten Überschuldung kaum noch Relevanz beigemessen wird.

¹⁶ Siehe hierzu u.a. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 14..

Überschuldung ist keine Erfindung der Neuzeit¹⁷, aber die Folgen hieraus haben sich in den letzten Jahren spürbar verschärft, so dass diese Thematik mittlerweile zur „sozialen Frage“ in einer Gesellschaft geworden ist, „[...] die durch starke Unterschiede geprägt ist, in der die Disparitäten immer größer werden und Solidarität abgenommen hat“ (EUROPÄISCHER WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS 2007, S. 32). Es stellt sich die Frage, welche Aufgabe Schuldnerberatung in dieser sich wandelnden Gesellschaft übernimmt oder eigentlich übernehmen sollte.

„Finanziert die Gesellschaft Soziale Arbeit dafür, den finanziell minderbemittelten Menschen die Durchsetzung ihrer zustehenden Sozialleistungsansprüche zu gewähren, deren Alltagsbewältigung zu unterstützen und ihnen eine finanziell und materiell aufstrebende Zukunftsperspektive zu ermöglichen? Geht es darum, den Armen das Auskommen mit dem zu vermitteln, was ihnen die Gesellschaft zugesteht, um Forderungen nach höheren staatlichen Leistungen zu vermeiden oder erfüllt Soziale Arbeit eine anderweitige systemerhaltende Funktion?“ (MATTES 2007, S. 89)

Schuldnerberatung unterstützt beim Zugang zu staatlichen Transferleistungen und sorgt so für die Teilhabe am Konsum. Dies erfolgt jedoch stets nur in einem vom Staat in gesetzten Rahmen, nämlich einer festgelegten Höhe der Sozialleistungen, so dass es letztendlich keine umfassende wirtschaftliche und folglich soziale Teilhabe¹⁸ geben kann. Schuldnerberatung kann daher nur eine vordergründige Inklusion der Menschen in die Konsumgesellschaft leisten, diese Form der Inklusion dient dem Umstand, nicht offensichtlich werden zu lassen, dass es Menschen gibt, denen die Teilhabe an allen Konsumbereichen verwehrt bleibt. Durch die staatlichen Leistungen wird erreicht, dass zumindest der Anschein von Inklusion besteht. Kommt es zu Problemen, ist es die Aufgabe der Sozialen Arbeit, diese scheinbare Teilhabe wieder herzustellen. Hierbei werden die Probleme zumeist individualisiert und von den Betroffenen eine moralische und ökonomische Übernahme der Schuld erwartet (vgl. MATTES 2007, S. 127). Schuldnerberatung sollte es sich eigentlich zur Aufgabe machen, gesellschaftliche Ursachenzusammenhänge zu verstehen, um so die Thematik der Überschuldung nicht leichtfertig zu individualisieren, sondern die strukturellen Faktoren einordnen zu können (vgl. SCHLABS 2011, S. 50).

¹⁷ Überschuldung lässt sich bis in die klassische Antike zurückverfolgen (vgl. EUROPÄISCHER WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS 2007, S. 32).

¹⁸ Zugleich erschwert man den Menschen die Möglichkeit zur Teilgabe, also die Möglichkeit etwas an die Gesellschaft zurückzugeben und sie aktiv mitzugestalten.

„Wenn wir Verarmung, Abkoppelung, Teilhabeverlust und Überschuldung, nicht als Randprobleme unserer Gesellschaft bagatellisieren, sondern als strukturelle Herausforderungen als Evolutionsprozesse der Moderne begreifen, dann ist es der Schuldnerberatung versagt sich auf bloße Aufgaben eines Reparaturbetriebes zurück zu ziehen, dann wird ihr nichts anderes übrig bleiben, als sich als konstituierende Funktion eines gesellschaftlichen Gesamtprozesses aufzustellen und sich an der sozialstaatlichen Diskussion zu beteiligen. Die Selbstbehauptung der Schuldnerberatung lässt keinen Rückzug auf fachliches Terrain zu mehr zu, sie verlangt die Wagnis der Teilnahme am gesamtgesellschaftlichen Diskurs.“
(BERTSCH 2012, S. 174)

Die Aufforderung zur Teilnahme am Diskurs lässt sich auch ethisch begründen. Schuldnerberatung als Teil der Sozialen Arbeit, hat ein Mandat als Menschenrechtsprofession und darf sich daher vor gesamtgesellschaftlichen Diskursen nicht zurückziehen, sondern muss eindeutig Stellung beziehen.

In den letzten Jahrzehnten ist es zu tiefgreifenden Wandlungen im Konsumverhalten und vor allem in Konsummöglichkeiten gekommen. Dies hat in allen Bevölkerungsgruppen zu Veränderungen in hieraus resultierenden ökonomischen Problembewältigungsstrategien geführt. Schuldnerberatung muss sich aber damit auseinandersetzen, dass die veränderten Konsumgewohnheiten nicht nur finanziell besser ausgestattete Personen betrifft, sondern dass sich auch finanziell schlechter gestellte Personen dem Konsumgeschäft angepasst haben (vgl. MATTES 2007, S. 85f.). Die heutige Konsumgesellschaft fordert quasi zum Schuldenmachen heraus und es kann daher ketzerisch gefragt werden, ob die Hauptaufgabe der institutionalisierten Schuldnerberatung in der (Wieder-) Herstellung von Konsumfähigkeit liegt (vgl. SCHWARZE 2011b, S. 19). Anstatt auf Disziplinierung zu setzen, muss die Schuldnerberatung ihrem pädagogischem Bildungsauftrag nachkommen, indem Wissen und Informationen vermittelt werden (vgl. EBELI 2003b, S. 7).

Verschiedene gesellschaftliche Entwicklungen haben Auswirkungen auf Überschuldung im Alter, diese müssen in der Schuldnerberatung berücksichtigt werden¹⁹. Exemplarisch wird an dieser Stelle auf ältere Menschen in der Schuldnerberatung eingegangen.

¹⁹ Altersarmut ist mittlerweile ein bekanntes Thema, auf dieses soll an dieser Stelle aber nicht vertiefend eingegangen werden. Es lassen sich zudem weitere Spezifika herausarbeiten. Exemplarisch genannt seien an dieser Stelle geschlechtsbezogene Unterschiede bezüglich der Überschuldung von Männern und Frauen. So gehen Frauen öfter als Männer Bürgschaftsverpflichtungen ein, unterschreiben Kreditverträge mit, übernehmen das Geschäftsrisiko als „Strohfrau“ oder leisten Sicherheiten (u.a. SCHLABS 2007a, SCHLABS/SCHRUTH 2011).

Ältere Menschen²⁰ als Ratsuchende in der Schuldnerberatung werden in der Literatur bereits vereinzelt thematisiert (u.a. LEHMANN 2012), der demographische Wandel wird voraussichtlich dazu führen, dass ihr Anteil an Ratsuchenden in der Schuldnerberatung weiter ansteigen wird. Der Anteil an älteren Menschen in der Schuldnerberatung ist dem iff-Überschuldungsreport 2013 (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 46ff.) zufolge zwar gering, so lag er zwischen 2008 und 2012 bei 4,3% und war damit in Bezug zur Altersverteilung in Deutschland unterrepräsentiert²¹. Ihr Anteil hat in den letzten Jahren aber einen leichten und kontinuierlichen Anstieg verzeichnet. Hauptüberschuldungsgründe bei Ratsuchenden ab 65 Jahren sind Krankheit (15,1 %), Arbeitslosigkeit (12,2 %), Konsumverhalten (8,3 %), Tod des / der Partner_in (8,1 %) (KNOBLOCH ET AL. 2013, S.48). Eine noch deutlichere Zunahme Überschuldeter findet sich in der Altersgruppe ab 50 Jahren und unter 65 Jahren. Insgesamt stieg der Anteil von Ratsuchenden ab 50 Jahren von 2005 bis 2012 von unter 20 % in 2005 auf über 25%.

SCHWARZE (vgl. 2011b, S. 4ff.) zeigt Folgen für die Schuldnerberatung auf. Die Kreditwirtschaft habe Menschen gehobenen Alters mittlerweile als Zielgruppe entdeckt und spezielle Kreditangebote für diese entwickelt. Diese haben in der Regel eine kurze Laufzeit, sind über Sicherheiten und Abtretungserklärungen abgesichert und darüber hinaus insgesamt sehr teuer. Als Thema einer empirischen Erhebung, regt Schwarze außerdem an zu untersuchen, inwiefern Kredite für die Existenzsicherung oder für Pflege- bzw. Haushaltsdienste aufgenommen werden. Es lassen sich ihm zufolge vielfältige Beratungsbedarfe für ältere Menschen feststellen. Er benennt unter anderem Altersarmut, (chronische) Krankheit, Behinderung, Pflege, Tod / Pflegebedürftigkeit des / der Partner_in als zusätzliche Beratungsthemen. SCHWARZE (vgl. 2011b, S. 6) wirft die Frage auf, ob ein Verbraucherinsolvenzverfahren für ältere Menschen Sinn mache und, ob es hierbei nicht eher darum ginge, dass diese mit den gegebenen Mitteln des Pfändungsschutzes mit den Schulden leben wollen / können. Hierbei lässt er allerdings zwei Faktoren außer Acht. Zum einen thematisiert er nicht, dass Schulden gem. §§ 1922ff.BGB vererbt werden können. Ältere Menschen haben oft den Wunsch ihre finanziellen Angelegenheiten zu klären und zu vermeiden, dass Familienmitglieder die Schulden erben.

²⁰ Der iff-Überschuldungsreport 2013 (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 46) geht hierbei von Menschen ab 65 Jahren aus. Mit dieser Definition soll auch in der vorliegenden Arbeit gearbeitet werden.

²¹ Ihr Gesamtanteil in der Bevölkerung liegt bei 21 % (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 47).

Dies wäre nur durch eine Ausschlagung des Erbes zu vermeiden, dass dann allerdings den gesamten Nachlass betrifft (vgl. § 1953 BGB). Zum anderen ist das Insolvenzverfahren mit einem Zwangsvollstreckungsverbot für die Gläubiger_innen verbunden. Überschuldete, die es mit hartnäckigen Gläubiger_innen zu tun haben, sind zwar durch die vielfältigen Regelungen des Pfändungsschutzes geschützt, aber nicht vor regelmäßigen Vollstreckungsversuchen der Gläubiger_innen. Diese sind ohne Frage das gute Recht der Gläubiger_innen, können aber zu massiven psychosozialen Belastungen bei Überschuldeten führen.

Der § 11 Abs. 2 SGB XII benennt eine „gebotene Budgetberatung“ als einen Beratungsaspekt. Im Zusammenhang mit den dargelegten Beratungsthemen älterer Menschen wäre es wünschenswert darauf hinzuwirken, dass diese Budgetberatung umfassender ausgestaltet wird, denn diese kann umfassende präventive Wirkung haben. So benennt SCHWARZE (vgl. 2011b, S. 6ff.) die Beratung zum Aufbau einer Altersvorsorge als einen Aspekt, um diese zu erhalten bzw. zu stabilisieren. Im Rahmen einer Budgetberatung sei es außerdem sinnvoll eine umfassende Prüfung noch auszuschöpfender Ansprüche vorzunehmen. So kann es dazu kommen, dass ältere Ratsuchende es bisher - möglicherweise aus Scham oder Unkenntnis - versäumt haben eine Rundfunkgebührenbefreiung zu beantragen oder Wohngeldansprüche prüfen zu lassen. SCHWARZE (vgl. 2011b, S. 8) verbindet mit der Budgetberatung ein sozial - anwaltschaftliches Mandat, dessen offensivere Wahrnehmung er fordert.

Eine weitere gesellschaftspolitische Herausforderung für die Schuldnerberatung stellt der Wandel in den Formen des Zusammenlebens dar. So sind gesetzliche Regelungen wie die ZPO mit ihren Regelungen zu den Pfändungsschutzgrenzen (vgl. § 850d ZPO) nicht auf die Entstehung neuer familiärer Lebensformen wie z.B. Patchwork - Familien ausgelegt. Bei der Berechnung der Pfändungsgrenzen finden nur gesetzliche Unterhaltspflichten Berücksichtigung (vgl. u.a. § 1601 BGB), also Ehepartner_in und Kinder. Dies kann in der Praxis zu vielfältigen Problemen führen. Dies sei an einem Beispiel erläutert. Eine überschuldete Frau lebt mit ihrem Freund zusammen, der sein Kind mit in die Beziehung einbringt. Hat die Frau das einzige Einkommen in der Partnerschaft, kann es zu Problemen auf mehreren Ebenen kommen. Im Bereich des Pfändungsschutzes werden weder der Freund noch deren Kind als Unterhaltspflichtigen anerkannt.

Beantragt der Freund aber ergänzende Leistungen beim Jobcenter, wird diese das Einkommen der Frau anrechnen, so dass möglicherweise kein Anspruch auf Leistungen besteht (vgl. § 7 Abs. 3a SGB II). Die Ausführungen belegen die von SCHWARZE (2011b, S. 17) aufgestellte These, dass Schuldnerberatung sich nicht mehr ausschließlich auf Erwachsene fokussieren kann und darf, auch wenn „Rechtssystem, Antragsverfahren, und behördlich geprägte Handlungslogiken“ dazu führen, dass „[...] Beratung und Unterstützung primär auf erwachsene Schuldner und Schuldnerinnen als Einzelperson zu beziehen und nicht auf Familie, Lebensgemeinschaften oder gar auf die Lebenslagen von Kindern.“

Das geänderte Konsumverhalten bzw. mit Konsum einhergehende Folgen führen zu veränderten Herausforderungen an die Budget- und Schuldnerberatung. Akteur_innen der Schuldnerberatung sollten diesen gesellschaftlichen Wandel zum einen sozialkritisch thematisieren, zum anderen aber auch über die nötigen Kenntnisse verfügen, um angemessen auf die sozialen, familiären und biographischen Einflüsse reagieren zu können. Die Erweiterung, Förderung und Unterstützung der hierfür benötigten Kompetenzen ist Aufgabe der Sozialen Arbeit. Immer wieder bleibt aber vor allem Minderheiten die aktive Teilhabe und Mitwirkung am gesellschaftlichen Leben verwehrt. Dies betrifft zum Beispiel Menschen mit Migrationshintergrund.

2.5 Interkulturelle Perspektive

Interkulturelle Themen sind mittlerweile zum Querschnittsthema in der Sozialen Arbeit geworden, so gehören zum Beispiel Eingewanderte und ethnische Minderheiten zu den am stärksten von Armut und sozialer Ausgrenzung Betroffenen (vgl. EUROPÄISCHER WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS 2007, S. 33). „In der Sozialen Arbeit stoßen stets unterschiedliche Kulturen aufeinander - die der KlientInnen und die Kultur der diesen in der Regel sehr fremden SozialarbeiterInnen/SozialpädagogInnen“ (SCHÜTZE 1994, S. 189). Migrant_innen als Ratsuchende in der Sozialen Arbeit sind mittlerweile zwar eine Selbstverständlichkeit, aber dies geht nicht zwangsläufig mit einer Ausrichtung auf deren spezifische Bedarfe einher. Dies muss bezüglich der Diskussion um Methodik in der Schuldnerberatung thematisiert werden, um zu überprüfen, ob die Schuldnerberatung dieser Zielgruppe gerecht wird. Hierfür erfolgt zunächst eine grundsätzliche Begriffsklärung von „interkultureller Kompetenz“.

LEENEN / GROß / GROSCH (vgl. 2008, S. 103) zufolge ist eine Definition von interkultureller Kompetenz in der Sozialen Arbeit auch möglich, ohne festzulegen, welches Kulturverständnis dieser Ansicht zugrunde liegt. Sie weisen hierzu auf die Definition von KIECHL (1997, S. 14) hin, der zufolge eine Person interkulturell kompetent ist, „[...] die bei der Zusammenarbeit mit Menschen aus ihrer fremden Kulturen deren spezifischen Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens und Handelns erfaßt und begreift.“²².

Interkulturelle Themen der Beratung sind bisher beratungsmethodisch²³ nicht umfassend aufgearbeitet, ihre Relevanz wird allenfalls am Rande erwähnt. Empirische Studien hierzu liegen bis auf wenige Ausnahmen nicht vor (u.a. HAUTH 2010). Dieser Umstand ist umso erstaunlicher, wenn man sich mit dem Datenmaterial hierzu befasst. Der Gesamtanteil von Personen in Deutschland ohne deutsche Staatsangehörigkeit lag in den vergangenen Jahren stets bei ca. 9 %, in der Schuldnerberatung stieg ihr Anteil von 9,9 % in 2006 auf 17,9 % in 2012 (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 36). Eine Ausdifferenzierung, welche Staatsangehörigkeit die Ratsuchenden innehaben, erfolgt in den Überschuldungstatistiken - gleichwohl wer sie erstellt - nicht.

SCHWEPPE / HOLLSTEIN / HUBER (2009, S. 62) zufolge besteht ein Zusammenhang zwischen Migration, Armut und Schulden. Dieser zeigt sich [...] in Prozessen mangelnder Anerkennung und Ausschließungsprozessen (armer) Migrantinnen durch die deutsche Mehrheitsgesellschaft.“ Ausgrenzungsprozesse und mangelnde soziale Wertschätzung seien nicht nur Folgen der Armut, sondern stehen auch in enger Kohärenz mit den Ansichten der Mehrheitsgesellschaft. Die Zahlen machen deutlich, dass die Beschäftigung mit interkulturellen Themen daher unabdingbar ist.

²² Die Definition wird an dieser Stelle nicht weiter vertieft, sie ist an anderer Stelle nachzulesen, da es sich hierbei um ein komplexes Praxis- und Forschungsfeld handelt.

²³ Schaut man auf die Beiträge in der BAG-SB von 1988 bis heute, so fällt z.B. auf, dass es kaum Beiträge gibt, die sich mit interkulturellen Themen in der Schuldnerberatung beschäftigen (siehe hierzu u.a. LEUTZSCH 1989, KORCZAK 2004 UND 2005, SCHWARZE 2011b). Weiterhin befassen sich mehrere Artikel mit der Ausgestaltung der Schuldnerberatung in den jeweiligen Ländern (z.B. GYÖRI / PAPP 2000, HAUER 2001, FROMMERT 2001, MOUZARAKI 2001, SCHWARZE 2013).

Es ist aber zugleich zu betonen, dass der Anstieg von Ratsuchenden ohne deutsche Staatsangehörigkeit sich nicht ohne weiteres auf eine höhere Verschuldungsbereitschaft dieser zurückführen lässt, sondern auch die Folge von erfolgreicher Öffentlichkeitsarbeit sein kann. Empirische Untersuchungen, die diesen Zusammenhang untersuchen, liegen bisher nicht vor.

Im Folgenden soll näher darauf eingegangen werden, welche Themen interkultureller Art in der Schuldnerberatung überhaupt relevant sind, welche bereits berücksichtigt werden und wo noch Handlungsbedarf besteht.

Finanziellen Mitteln bzw. Schulden wird in Religionen, Kulturkreisen und Gesellschaften unterschiedliche Bedeutung beigemessen, so dass diese Ansichten Einfluss auf die Arbeit in der Schuldnerberatung haben. So kann es in der Beratung von Angehörigen anderer Kulturkreise migrationsspezifische Aspekte in der Schuldenbewältigung geben, die für den Verlauf der Beratung möglichst frühzeitig berücksichtigt werden sollten. Betrachtet man das Problem der Ver- bzw. Überschuldung grundsätzlich, so stellt man fest, dass die Definition bestimmter Begrifflichkeiten der Beratenden in ihrer Bedeutung nicht immer deckungsgleich mit denen der Ratsuchenden sind. Dies bedingt sich durch die kulturellen und historischen Entwicklungen, sowie der vorherrschenden Gesetze der Herkunftsländer (vgl. KORCZAK 2004, S. 22).

Besondere Bedeutung entfaltet daher, die von LEENEN / GROß / GROSCH (2008, S. 103) entwickelte Anforderung an die Beratung, dass bei „jeglicher Form des Beraters, Bildens und Betreuens [...] ein Abgleich von Zielhorizonten und der in bestimmten Themen und Inhalten, Methoden und Medien mitschwingenden Bedeutungshintergründe erfolgen [muss].“ SCHWARZE (2011b, S. 15) stellt die Frage:

„Wie kann Schuldnerberatung orientiert an einer Sozialen Arbeit als `Menschenrechtsprofession` eingebunden in die vielschichtigen Kontexte und unterschiedliche Wertesysteme einzelner Menschen eine möglichst bedürfnisorientierte Beratung anbieten?“

Die aktuellen Konzepte und Unterstützungsmöglichkeiten sind eher monokulturell ausgerichtet und weisen daher hohe Zugangsbarrieren auf. Als beratungsmethodisch bereits erfasste Themen seien an dieser Stelle exemplarisch „Sprachkenntnisse“, „Unterschiede der Rechtssysteme“ sowie die „Notwendigkeit von Kooperationen“ genannt.

Des Weiteren kann es durchaus auch Schnittpunkte mit Rechtsgebieten wie dem Ausländerrecht geben, sobald die finanzielle Situation bei Themen der Einbürgerung²⁴ oder Anträgen auf Familienzusammenführung erfragt wird (vgl. EBD., S. 15).

Einige Aspekte bezüglich interkultureller Einflüsse sollen anhand von türkischen Migrant_innen dargestellt werden, da es bereits Untersuchungen zum Finanzverhalten dieser Bevölkerungsgruppe gibt und diese die größte Gruppe innerhalb der in Deutschland lebenden Menschen mit Migrationshintergrund ist (vgl. KORCZAK 2005, SCHWEPPE / HOLLSTEIN / HUBER 2009, HAUTH 2010). So zeigen sowohl HAUTH (vgl. 2010) als auch SCHWEPPE / HOLLSTEIN / HUBER (vgl. 2009) auf, dass die Familie in türkischen Familien ein soziales Sicherungssystem darstellt und private Schulden eine immense Bedeutung haben. Zum einen scheinen private Darlehen im Verwandten-, Freundes- und Bekanntenkreis verbreiteter zu sein, zum anderen kann das Nichtbegleichen dieser Privatschulden zu Statusverlusten und Konflikten in familiären / freundschaftlichen Beziehungen führen. HAUTH (vgl. 2010, S. 91f.) führt aus, dass es in der Türkei und Deutschland Unterschiede in Bezug auf den Umgang mit Überschuldung gibt. Instrumente wie das Insolvenzverfahren oder rechtlichen Schutz wie die Pfändungsfreigrenzen gibt es in der Türkei nicht. Gerade, weil Überschuldete mit türkischem Migrationshintergrund Angebote wie die Schuldnerberatung aus der Türkei nicht kennen, ist eine offensive Öffentlichkeitsarbeit in diesen Kulturkreisen erfolgsversprechend.

Beratungslücken lassen sich an diversen Stellen aufzeigen. So wäre eine regelhafte Vermittlung von Grundkenntnissen bezüglich Geld und Schulden in verschiedenen Kulturen und Religionen wünschenswert. Eine regelhafte Ausbildung scheidert allerdings schon an fehlendem trägerübergreifendem Berufsbild.

Der bekannteste Entwurf hierzu stammt von der AG SBV²⁵ (vgl. 2002, S.4) und rekurriert nur indirekt auf spezifische interkulturelle Bedarfe, indem er auf die Erklärung der Menschenrechte zurückgreift.

²⁴ Auf die Frage inwiefern Schulden die Einbürgerung beeinflussen können, kann an dieser Stelle nicht weiter eingegangen werden. Aus der Praxis der Schuldnerberatung kann aber gesagt werden, dass Schulden öffentlich - rechtlicher Natur ein Hindernis bei der Einbürgerung sein können, so dass eine zügige Regulierung angestrebt bzw. ein Insolvenzverfahren bis zum Abschluss der Einbürgerung vermieden werden sollte. Bereits die Einbürgerungskosten in Höhe von ca. 500 Euro können oft ein grundsätzliches Problem darstellen.

²⁵ Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände

„Jeder Mensch hat als Mitglied der Gesellschaft Recht auf soziale Sicherheit, er hat Anspruch darauf, durch innerstaatliche Maßnahmen und internationale Zusammenarbeit unter Berücksichtigung der Organisationen und der Hilfsmittel jedes Staates in den Genuss der für seine Würde und die freie Entwicklung seiner Persönlichkeit unentbehrlichen wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Rechte zu gelangen.“

Weiterhin stellt der Berufsbildentwurf (vgl. AG SBV 2002, S. 11) die folgende Anforderung auf: „Er sollte Kenntnisse über die Lebenssituation spezieller Klientengruppen besitzen und gegenüber Dritten mit deren institutionellen Gegebenheiten und Abläufen vertraut sein.“ Eine weitere Präzisierung in Hinblick auf eine interkulturelle Perspektive erfolgt nicht.²⁶

Die dargelegten Beispiele machen deutlich, dass eine interkulturelle Weiterqualifizierung für Berater_innen unabdingbar ist, um möglichst gut auf die jeweiligen Bedarfe eingehen zu können. Es wäre wünschenswert, dass beratungsmethodische Spezifika in Bezug auf Kulturkreise und Religionen herausgearbeitet und im Rahmen von Weiterbildungen vermittelt werden. Es stellt sich allerdings die Frage, wem diese Aufgabe zukommt. So bleibt an dieser Stelle zunächst die Sensibilisierung dafür, dass Ratsuchende mit Migrationshintergrund eine wachsende Gruppe in der Schuldnerberatung sind und es daher sicherlich sinnvoll wäre, beratungsmethodische Veränderungen diesbezüglich vorzunehmen.

„Interkulturelle Öffnung kann zusammenfassend verstanden werden als ein bewusst gestalteter Prozess, der (selbst-) reflexiv Lern- und Veränderungsprozesse von und zwischen unterschiedlichen Menschen, Lebensweisen und Organisationsformen ermöglicht, wodurch Zugangsbarrieren und Abgrenzungsmechanismen in den zu öffnenden Organisationen abgebaut werden und Anerkennung ermöglicht wird.“ (SCHRÖER 2007, S. 9f)

In der Zusammenschau der dargestellten Perspektiven lässt sich zum einen fragen, wie gesellschaftliche Veränderungen und das Angebot der Schuldnerberatung zusammenhängen und zum anderen, ob die Angebote die die Schuldnerberatung macht den dargestellten Herausforderungen gerecht wird. Kaum ein Gebiet der Sozialen Arbeit wird so sehr von juristischen Arbeitsprozessen geprägt, dies erschwert zugleich ein professionsspezifisches Selbstverständnis.

²⁶ Zugleich muss festgehalten werden, dass der Anstieg von Ratsuchenden mit Migrationshintergrund zwischen 2006 und 2012 erfolgte und der Berufsbildentwurf, wenn er aktualisiert werden würde, diesen Umstand eventuell anders berücksichtigen würde.

3. Schuldnerberatung als Profession

Möchte man über Qualität und Professionalität der Schuldnerberatung sprechen, muss zunächst die historische Entwicklung der Schuldnerberatung betrachtet werden.

3.1 Entwicklung der Schuldnerberatung in Deutschland

Zu Beginn der 60er Jahre entwickelte der Bankensektor den Geschäftsbereich Konsument_innenkredite, eingerahmt von günstigen strukturellen Bedingungen wie einer niedrigen Arbeitslosenquote, einer guten Absicherung der Arbeitnehmer_innen durch ausgehandelte Tarifverträge und Sozialsysteme. Zugleich verzeichnete die Massenproduktion von Konsumartikeln einen starken Anstieg und wurde zunehmend von einer breiten Bevölkerung angenommen. Widerständen gegen die Verschuldung durch Kreditaufnahme setzte die Kreditwirtschaft groß angelegte Werbekampagnen entgegen. Das Wachstum²⁷ im Konsumentencreditmarkt in den 1960er und 1970er Jahren führte dazu, dass die Aufnahme von Konsumentenkrediten zur gesellschaftlichen Normalität wurde (vgl. EBLI 2010, o.S.).

Ökonomische Krisen in den Jahren 1973 / 74 und 1980 / 82 führten zu einer steigenden Arbeitslosigkeit und in Verbindung mit einer Veränderung wirtschaftlicher Rahmenbedingungen²⁸ zur Existenzgefährdung einer steigenden Anzahl an Personen (vgl. MATTES 2009, S. 173f.). Schuldnerberatung als Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit konzentrierte sich zunächst auf die Überschuldung bestimmter Zielgruppen zum Beispiel Obdachloser oder Straffälliger. Da das Problem zunehmend auch Durchschnittshaushalte betraf, musste das Angebot modifiziert werden (vgl. STARK 2012, S. 7).

Die erste spezialisierte Schuldnerberatung in Deutschland gründete sich 1977 unter einem kommunalen Träger in Ludwigshafen (vgl. EBLI 2003a, S. 19). In den folgenden Jahren erfolgte der Ausbau der Beratungsangebote, die Trägerpluralität führte hierbei zu einer Ausdifferenzierung in der Organisation der Angebote (vgl. MATTES 2007, S. 199).

²⁷ Es kam 1967 zur Einführung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs, 1968 wurde der Dispositionskredit eingeführt.

²⁸ Die Liberalisierung führte zu einem Anstieg der Preise für Wohnen, Energie und Ernährung.

In den 1980er Jahren agierte Schuldnerberatung noch auf den beiden Ebenen Sozialhilfe / Sozialarbeit und Verbraucherberatung, dem sog. „Zwei – Ebenen - System“ (vgl. SCHWARZE 2008b, S. 38). Damit ging auch einher, dass die Soziale Arbeit den Verbraucherverbänden die Definitionsmacht bezüglich Ver- und Überschuldung als sozialem Problem überließ (vgl. MATTES 2007, S. 200).

Es entwickelte sich ein zunehmendes Konkurrenzdenken mit Jurist_innen, ob Schuldnerberatung als ein juristisches oder sozialpädagogisches Arbeitsgebiet zu werten sei. Die Verankerung im damaligen Rechtsberatungsgesetz und im Bundessozialhilfegesetz gab der Schuldnerberatung schließlich die nötige rechtliche Sicherheit. Mitte der 80er erkannten beide Gruppen, dass „[...] die Situation überschuldeter Personen häufig von sozialen Problemen dominiert wird, für deren Lösung sich die Anwaltschaft weder berufen noch zuständig fühlte“. Hieraus leitete die Schuldnerberatung fortan ihre Zuständigkeit sowie das „tradierte Postulat der Ganzheitlichkeit“ ab (EBD., S. 201). MATTES (vgl. 2007, S. 202) kritisiert, dass dieses bis heute ohne „erkennbare Konzeptualisierung“ geblieben sei. Der Aspekt, inwiefern Schuldnerberatung als Aufgabenfeld der Sozialen Arbeit zu beurteilen ist, wird im nächsten Kapitel vertieft.

„Die vielfältigen gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und sozialpolitischen Prozesse des zu Ende gegangenen sozialpädagogischen Jahrhunderts haben dazu geführt, Verschuldung gesellschaftlich als gewolltes Phänomen zu begreifen und gesetzlich geregelte Entschuldungsverfahren als Lösung des Problems zu installieren.“ (SCHWARZE 2009, S.172)

Die Einführung des Verbraucherinsolvenzverfahrens 1999 wertete die Schuldnerberatung als Soziale Arbeit auf, da sich juristische Akteure aufgrund wirtschaftlicher Erwägungen mit der Tätigkeit auf diesem speziellen Gebiet eher zurückhielten (vgl. MATTES 2007, S.213). Die Einführung der Insolvenzordnung kann als Meilenstein in der Geschichte der Schuldnerberatung gesehen werden. Waren die Ratsuchenden vorher auf den guten Willen der Gläubiger_innen angewiesen, um Ratenzahlungen, Stundungen u.ä. zu vereinbaren, gab das Insolvenzverfahren von da an die Möglichkeit – auch entgegen dem Willen der Gläubiger_innen – eine Restschuldbefreiung zu erhalten (vgl. EBLI 2010, o.S.). Es wurde aber nur eine gesetzliche Grundlage für die Regelung des Zugangs zur Beratung sowie den Umgang mit den Gläubiger_innen geschaffen, hingegen fehlt es (bis heute) an einer methodischen Konzeption oder Zuständigkeit. So stellt sich die Frage, ob dies die Ursache für die Dominanz rechtlicher Fragestellungen ist; diese erschwert die Ausprägung eigener theoretischer Grundlagen zusätzlich.

So ist fraglich, ob sich die Dominanz juristischer Fragestellungen aus der Einbindung der Sozialen Arbeit in ein gerichtliches Verfahren erklären lässt oder, ob die vorherrschende Theorielosigkeit ursächlich hierfür ist (vgl. MATTES 2007, S.213).

Wertvolle Hinweise bzw. Erklärungen für die weiteren Ausführungen lassen sich finden, wenn man sich exemplarisch den Aufgabenwandel der Schuldnerberatung zwischen 1977 und 2007 anschaut. Im Laufe der Jahre hat sich das Arbeitsfeld zu einem komplexen „Mehr – Ebenen - System“ gewandelt. Folge hieraus waren Veränderungen in den Interessenlagen und fachlichen Standards, die im Ergebnis als „Allzuständigkeit“ beschrieben werden können (vgl. SCHWARZE 2008b, S. 38).

Grafik 1: Wandel und Ausweitung der Aufgaben von Schuldnerberatung im Prozess ihrer Institutionalisierung (1977-2007)



Grafik von Verfasserin nach Quelle: Schwarze, Uwe 2008b. In: BAG- SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/2002, S.39

SCHWARZE (2008b, S. 39) zufolge kann die Schuldnerberatung diesen veränderten Rahmenbedingungen „weder theoretisch, methodisch und vor allem personell-praktisch nicht entsprechen kann.“

SCHWARZE (vgl. 2011b, S. 1) kritisiert ferner, die Schuldnerberatung habe sich „weniger problemlösungs- und wirkungsorientiert, sondern primär funktional professionalisiert“ und konstatiert daher, dass man von einer „überwiegend funktionalen Professionalisierung“ der letzten Jahre sprechen kann. Er fasst die Entwicklung der letzten 10 bis 15 Jahre prägnant zusammen und benennt folgende Entwicklungen:

„1. Prozesse wachsender Verrechtlichung und Verfahrensorientierung, und kaum eine sozialwissenschaftliche und pädagogische Analyse und Orientierung.

2. Eine primär funktionale Professionalisierung ihrer Methoden und ihrer Dokumentationssysteme, einschließlich wenig verlaufsbezogener und wenig evidenzbasierter Statistik

3. Rollen- und Methodenvielfalt, zum Teil auch „Methodenbeliebigkeit“ und kaum entwickelte systematische wissens- und wertebasierte Methoden-Entwicklung.“ (ebd., S. 23)

BUSCHKAMP (vgl. 2008, S. 28) fasst den derzeitigen Stand der Schuldnerberatung kritisch zusammen. So fehle es an verbindlichen Tätigkeits- und Leistungsbeschreibungen und Beratungs- und Organisationsstandards sowie ein einheitliches Berufsbild²⁹ (inkl. Berufsbezeichnung). Auch Regularien zur Fort- und Weiterbildung konnten sich bis heute nicht durchsetzen. Zudem existieren keine methodischen und inhaltlichen Vorgaben für Fortbildungsinstitute.

BLOME (vgl. 2013, S.211f.) regt zur Sicherstellung und Fortentwicklung der Berufsinteressen die Gründung eines Berufsverbandes bzw. Berufsregisters an. Andere Berufsgruppen (z.B. das ebenso junge Berufsfeld der Berufsbetreuer_innen) haben dies längst realisiert. Ein Berufsregister, organisiert über die BAG-Schuldnerberatung könnte die Schaffung professioneller Rahmenbedingungen unterstützen. Als Unterstützend hierzu wäre ein Berufsverband sinnvoll, der außerdem in Kombination mit dem Berufsregister Abgrenzungsprobleme zu gewerblichen Anbietern vereinfachen kann.

Maßnahmen wie das Insolvenzverfahren oder Präventionsarbeit zielen auf eine Veränderung der Verhaltensweisen anstatt auf einen nachhaltigen Beratungserfolg und Kritik an strukturellen Ursachen ab (vgl. MATTES 2010, S. 129).

²⁹ BLOME (vgl. 2013, S. 210) führt aus, dass die 2002 entstandene Fassung „Berufsbild Schuldnerberater“ zwar von den Fachgremien fast aller beteiligten Verbände anerkannt wurde, sich aber nur vereinzelt kommunale Akteure engagierten. Hintergrund dessen waren die erwarteten Konsequenzen auf arbeitsrechtlicher Ebene. Ein einheitliches Berufsbild würde einen verbindlichen Rahmen bzgl. inhaltlicher und technischer Belange der Arbeit nach sich ziehen. Ein anerkanntes Berufsbild kann außerdem eine tarifrechtliche Anerkennung nach sich ziehen. Mittlerweile nennt sich der Entwurf „Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung Schuldner- und Insolvenzberater/in“, aber auch dessen „vorläufiger Verbindlichkeitscharakter“ hat noch keine praktischen Konsequenzen nach sich gezogen.

Im Zuge der Ökonomisierung und Verrechtlichung des Feldes wurden statt flexiblen problem- und wirkungsbezogenen Maßnahmen standardisierte Verfahren wie das Insolvenzverfahren entwickelt, das weder der Mehrdimensionalität der Überschuldungsproblematik gerecht wird, noch individuelle Faktoren miteinbeziehen kann (vgl. SCHWARZE 2011c, S. 80).

Die Frage, inwiefern Schuldnerberatung eine Profession darstellt, kann an dieser Stelle nicht abschließend diskutiert werden.³⁰ Eine ausführliche Diskussion diesbezüglich führen GROTH / SCHULZ-RACKOLL (2010). Sie rekurrieren hierbei auf HEINER (vgl. 2007, S. 161ff.), die fünf wesentliche Merkmale einer Profession herausgearbeitet hat, welche von GROTH / SCHULZ-RACKOLL (vgl. 2010, S. 6ff.) auf die Schuldnerberatung übertragen werden.

Als erstes Merkmal nennt HEINER (vgl. 2007, S.161) die Bearbeitung eines bedeutsamen Problems. Dies kann für die Schuldnerberatung bejaht werden, denn Überschuldung ist mittlerweile als gesellschaftliches Problem anerkannt und dementsprechend institutionalisiert (vgl. GROTH / SCHULZ-RACKOLL 2010, S. 6).

Zweites Merkmal ist die akademische Ausbildung und der Nutzen wissenschaftlichen Wissens (vgl. HEINER 2007, S. 163). Laut GROTH / SCHULZ-RACKOLL (vgl. 2010, S. 6) kann das Merkmal einer akademischen Ausbildung für die Mehrzahl der Schuldnerberater_innen als erfüllt gesehen werden. Kritisch beurteilen sie die Anwendung wissenschaftlichen Wissens. Als zentralen Problemaspekt bezüglich der Professionalisierungsbemühungen sehen sie die Vernachlässigung beratungsmethodischer Fragen und die damit einhergehende Vernachlässigung der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden. Insgesamt ziehen sie daher den Schluss, dass dieses Merkmal noch nicht flächendeckend erfüllt ist³¹.

Als dritten Aspekt benennt HEINER (vgl. 2007, S. 164) die Autonomie des Berufes. GROTH / SCHULZ-RACKOLL (vgl. 2010, S. 7) leiten hieraus auch die Frage nach dem Vorliegen einer Berufsethik (vgl. Kapitel 2.1) in der Schuldnerberatung ab und verneinen eine Existenz dieser sogleich. Sie stellen große Unterschiede bezüglich ethischer Grundfragen in der Schuldnerberatung unter den Beratungsfachkräften fest und nennen als Beispiel Unterschiede in der normativen Bewertung von Prävention.

³⁰ Bezüglich einer grundlegenden Auseinandersetzung mit Professionalisierung sei hier auf OEVERMANN (2002) verwiesen.

³¹ Nähere Ausführungen zum Zusammenhang von Beratungsmethodik und Berufsausbildung der Beratenden finden sich u.a. in Kapitel 5.3.

Hier prallen teilweise Berufsethik und eigene Moralvorstellungen der Berater_innen auf einander. So impliziert der Begriff „Schuldenprävention“ eine kreditvermeidende Haltung, die heutzutage nicht mehr zeitgemäß ist, während der Begriff „Überschuldungsprävention“ eine kreditbejahende Haltung bietet und eher das Entwickeln einer Ver- in eine Überschuldung verhindern möchte. Eine berufliche Autonomie der Beratungsfachkräfte, also ein freies Entscheiden ohne den Druck von Trägerinteressen u.ä., wird von daher ebenso verneint, aber von ihnen nicht weiter vertiefend dargestellt (vgl. ebd., S. 8). Der Vollständigkeit halber seien hier aber exemplarisch die veränderten Rahmenbedingungen (vgl. Kapitel 2.3) von Schuldnerberatung und die damit einhergehenden Veränderungen in der Strukturqualität (vgl. Kapitel 4) genannt, die ein von Trägerinteressen unabhängiges Handeln erschweren. Als Beispiel sei hier die Beratungsdauer von Ratsuchenden genannt. Abrechnungsmodalitäten wie Einzelfallabrechnungen erschweren längerfristige Beratungen wie sie aber eine ganzheitliche Beratung oft erfordert.

Als viertes Merkmal benennt HEINER die Definition des Gegenstandsbereiches. Dies ist GROTH / SCHULZ-RACKOLL (vgl. 2010, S. 8) zufolge bereits geschehen und erfordert daher an dieser Stelle keine weitergehende Problematisierung. Kritik äußern die beiden Autoren aber an anachronistischen Verbandsinteressen, die bisher eine einheitliche Verabschiedung eines Berufsbildes verhindert haben und somit grundsätzliche konzeptionelle Rahmenbedingungen nach wie vor ungeklärt sind. Weiterhin stellen sie fest, dass eine baldige Klärung dessen unabdingbar ist, da sich sonst feldfremde Akteur_innen dessen annehmen. So stellen GROTH / SCHULZ-RACKOLL (vgl. 2010, S. 8) als Fazit einen „dringende[n] Handlungs- und vor allem Umsetzungsbedarf für die Schuldnerberatung“ fest.

Als fünftes Charakteristikum einer Profession nennt HEINER höheres Ansehen in der Gesellschaft und bessere Bezahlung. GROTH / SCHULZ-RACKOLL (vgl. 2010, S. 8) sehen ersteres erfüllt, obwohl es hierzu keine empirischen Befunde gibt, stellen aber zugleich zunehmend unterdotierte Bezahlungen fest.

GROTH / SCHULZ-RACKOLL (2010, S. 9) stellen abschließend fest, dass man die „[...] Schuldnerberatung sicher noch nicht als eigenständige Profession bezeichnen [kann], gleichwohl aber als Arbeitsbereich, der professionell agiert.“

In den aktuellen Tendenzen der Schuldnerberatungslandschaft lässt sich insgesamt eine „weitere Professionalisierung“ bzw. weitergehend gar eine „Ausdifferenzierung und Spezialisierung“ feststellen. Dies belegen auch die gestiegene Begriffsvielfalt für Schuldnerberatung und damit in Zusammenhang stehenden Dienstleistungen³², so dass sich folglich konstatieren lässt, dass „ein klar definiertes Selbstverständnis von Schuldnerberatung gegenwärtig kaum besteht bzw. vielleicht noch weniger bestehen kann.“ Entwicklungen wie die Förderung des Ehrenamts in einigen Bundesländern verschärfen die Debatte um einheitliche Grundsätze bzw. ein gemeinsames Selbstverständnis zusätzlich (vgl. SCHWARZE 2008b, S. 37f.). Indizien für eine zunehmende Professionalisierung finden sich THOMSEN (vgl. 2008, S. 46) zufolge in Bemühungen um die Regelungen des Berufszugangs (z.B. Entwickeln des Berufsbildes), das Agieren trägerübergreifender Institutionen und zunehmende Forschungsbemühungen im Arbeitsfeld. Zugleich macht sie durch die Zunahme von der Internetpräsenz der Schuldnerberatungsstellen Tendenzen zu einer weiteren Ausdifferenzierung in der Organisation aus.

Im folgenden Kapitel soll der Frage nachgegangen werden, inwiefern die soziale Schuldnerberatung als Aufgabe der Sozialen Arbeit gesehen werden kann.

3.2 Schuldnerberatung als Aufgabe der Sozialen Arbeit

Die dargelegte historische Entwicklung der Schuldnerberatung zeigt bereits auf, dass Schuldnerberatung sich selbst als Aufgabenfeld der Sozialen Arbeit sieht. Die Frage inwiefern Schuldnerberatung Soziale Arbeit ist, erfordert aber eine differenzierte Betrachtung. Da der Beruf Schuldnerberater_in aufgrund eines fehlenden Berufsbildes keine geschützte Tätigkeit ist und die Schuldnerberatung als Folge u.a. mit einer steigenden Konkurrenz durch andere Berufsgruppen wie z.B. gewerblichen Schuldnerberatungen zu kämpfen hat, liegt die Klärung auch im Interesse der Schuldnerberatung (vgl. JUST 2012, S. 13). SANIO (2010, S. 10) formuliert als weitergehendes Problem, dass Schuldnerberatung über „[...] keine gültigen Standards zu den für eine berufliche Tätigkeit als SchuldnerberaterIn erforderlichen professionellen Kompetenzen“ verfügt.

³² SCHWARZE (2008b, S. 37) benennt als Begriffe, die in Zusammenhang mit Schuldner- und Insolvenzberatung genannt werden Schuldenprävention, Haushalts- und Budgetberatung, Finanzmanagement, Finanzcoaching und Online Beratung.

JUST (2012, S. 13) stellt fest: „Wenn Schuldnerberatung Soziale Arbeit sein soll, muss sich dies aus der fachlichen Profession der Sozialarbeit ableiten lassen.“ Hierbei soll auf die zuvor dargestellte Definition der Sozialen Arbeit durch die IWSF (vgl. Kapitel 2.1) rekuriert werden³³. Zur Bewertung, ob Schuldnerberatung eine Aufgabe der Sozialen Arbeit darstellt, scheint es sinnvoll, Schuldnerberatung exemplarisch auf ihre Zielgruppe, Aufgabenstellung und das professionelle Handeln im Umgang mit der Problemlage zu überprüfen.

KORCZAK / PFEFFERKORN (1992, S. XXI) stellten bereits 1992 die Mehrdimensionalität von Überschuldung fest:

„Überschuldung ist die Nichterfüllung von Zahlungsverpflichtungen, die zu einer ökonomischen und psycho - sozialen Destabilisierung von Schuldnern führt. Überschuldung bedeutet daher nicht allein, dass nach Abzug der fixen Lebenshaltungskosten der verbleibende Rest des monatlichen Einkommens für zu zahlende Raten nicht mehr ausreicht, sondern birgt massive soziale und psychische Konsequenzen in sich.“

Hiermit wird bereits deutlich, dass Überschuldung³⁴ mehr als ein ökonomisches Problem darstellt. MATTES (vgl. 2009, S. 176) zufolge muss eine Definition von Überschuldung aus Sicht der Sozialen Arbeit aber erweitert werden. Anstatt das finanzielle Verhalten der Ratsuchenden normativ zu bewerten, sollen die individuellen Bedeutungszusammenhänge von Verschuldung, vor allem ihre „ökonomisierte bzw. privatisieren Problemlösungsfunktion“ wiedergespiegelt werden. Ebenso berücksichtigt werden müssen außerdem die Einflüsse, die zu einem Verlust des bisherigen Einkommens führen (z.B. brüchige Erwerbsbiographien). MATTES (2007, S. 26) schlägt daher die folgende Definition vor:

„Überschuldung liegt dann vor, wenn die finanziellen Folgen aus der Rückzahlung von Schuldverhältnissen die materielle Existenz einer Person oder eines Haushalts soweit beeinträchtigen, dass eine angemessene Grundversorgung nicht mehr aus eigenen Mitteln möglich ist. Überschuldung liegt aber auch dann vor, wenn aufgrund der eingegangenen Schuldverpflichtungen diese zukünftig zu erwartende wirtschaftliche Leistungsfähigkeit soweit antizipiert wurde, dass keine ausreichenden finanziellen Spielräume mehr für biographische Risiken jeglicher Art vorhanden sind.“

Zielgruppe der Schuldnerberatung sind daher SCHLABS (2011, S. 65) zufolge Bevölkerungsschichten, „die in besonderem Maße materiell benachteiligt und belastet“ sind.

³³ „Soziale Arbeit als Beruf fördert den sozialen Wandel und die Lösung von Problemen in zwischenmenschlichen Beziehungen und sie befähigt die Menschen, in freier Entscheidung ihr Leben besser zu gestalten. Gestützt auf wissenschaftliche Erkenntnisse über menschliches Verhalten und soziale Systeme greift Soziale Arbeit dort ein, wo Menschen mit ihrer Umwelt in Interaktion treten. Grundlagen der Sozialen Arbeit sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit.“ (DBSH 2009, S. 13)

³⁴ Wenn nachfolgend von Überschuldeten gesprochen wird, sind auch immer hoch verschuldete Personen mit vergleichbaren Problemlagen impliziert.

„Die Arbeit der Schuldnerberatung bezieht sich in erster Linie auf den ratsuchenden Menschen im sozialen, wirtschaftlichen und rechtlichen Kontext, der seinen konkreten Lebenszusammenhang, seine Lebenslage entscheidend beeinflusst bzw. letztlich bestimmt.“ (SCHLABS 2011, S. 54)

Möchte man sich mit Beratungsansätzen auseinandersetzen, ist ein kurzer Überblick über die Gründe von Überschuldung sinnvoll. SCHWARZE (2011c, S. 79) unterteilt Ursachen, Auslöser und Einflüsse für Überschuldung in sechs Kategorien: Wirtschaftssystem und Absatzstrategien im Finanz- und Kreditsystem, sozioökonomische und politische Faktoren, im Rechtssystem liegende Faktoren, kritische Lebensereignisse, institutionelle Einflüsse des Hilfesystems sowie individuelle Faktoren.³⁵ Soziodemografisch lassen sich fünf Lebenslagen ausmachen, die überdurchschnittlich häufig von Überschuldung betroffen sind: Menschen im Alter von 25 - 55, Menschen in der Familien(aufbau)phase, alleinlebende (junge) Männer, alleinlebende (ältere) Frauen, alleinerziehende Frauen und Geschiedene (vgl. KORCZAK 2012, S. 167).

Es lassen sich vielfältige Einflussfaktoren benennen von denen überschuldete Ratsuchende abhängig sind. SCHLABS (2011, S. 55) zählt hierzu: Familiensituation sowie Freundes- und Bekanntenkreis, Gesundheitssituation, Wohnbedingungen, Einkommen, Sozialisationssituation, Erwerbssituation, Hauswirtschaftliche Lage, Schuldsituation, sowie bisherige Erfahrungen mit Institutionen (z.B. Beratungsstellen, Behörden). Ergänzen lassen sich diese Einflussfaktoren noch um Faktoren wie Bildung und persönliche Kompetenzen.

³⁵- Wirtschaftssystem und Absatzstrategien im Finanz- und Kreditsystem: Massives Gewinnstreben, aggressive Werbung von Kreditinstituten, Banken, Versicherungen, Handel, Kreditvergabepraxis, Insolvenzen von Kleingewerbetreibenden

- Sozioökonomische und politische Faktoren: Einkommenslage, Armut, Arbeitslosigkeit, zum Teil auch Krankheit, soweit sie durch vermeidbare Umwelteinflüsse oder über den Arbeitsplatz bedingt ist sowie Altersarmut

- Im Rechtssystem liegende Faktoren: Ausgestaltung von Kreditvergaberichtlinien, mangelnder Pfändungsschutz, Verjährungsfristen, Leistungsniveau sozialer Hilfen, Kürzungen bei Sozialleistungen

- Kritische Lebensereignisse: Unvorhersehbare kritische Ereignisse im Lebenslauf, wie z.B. Tod, Krankheit, Trennung/ Scheidung, Unfall

- Institutionelle Einflüsse des Hilfesystems: Steuerungs- und Finanzierungslogiken im Hilfesystem, Zugangssteuerung und Zugangschancen zum Hilfesystem, mangelnde systematische Vernetzung und Zusammenwirken im Hilfesystem, Verhältnis von kurativen und präventiven Leistungen im Hilfesystem

- Individuelle Faktoren: Mangelnde finanzielle Allgemeinbildung, fehlende Kompetenzen, Lese- und/ oder Rechtsschreibschwächen, mangelndes Selbstvertrauen, Ängste unterschiedlichster Art, soziale Isolation, psychosoziale Probleme (Schwarze 2011c, S. 79)

SCHWARZE / LOERBROOKS (2002, S. 32) stellen fest, dass es in Fällen, in denen eine Überschuldung viele Jahre bzw. gar Jahrzehnte andauert, nicht möglich ist, einfache „Ursachen-Wirkungszusammenhänge“ zu ermitteln. Hier ist eher davon auszugehen, dass es sich um „multifaktorielle Ursachen- und Auslöser - Gefüge“ handelt. SCHULZ-NIESWANDT / KURSCHEID (2007, S. 91) sprechen von sog. „Verstrickungen“. Die Ver- und Überschuldung werde beeinflusst durch verschiedene

„[...] Ereignisse, Rahmenbedingungen, Gelegenheitsstrukturen, Kompetenzprofile, Milieufaktoren und viele eventuell höchst individuelle Aspekte[...]. Ebenfalls beeinflusst werden diese Umstände unter anderem durch „Kreditvergabepraxis, fehlende Lebenslagen - orientierte Beratung, kreditäre[n] Konsum [und] neue Technologien [...]“

Hierbei sind vor allem die oben genannten Wechselwirkungen zwischen den Teilbiografien zu bedenken, denn es ist davon auszugehen, dass ein mehrjähriger Überschuldungsverlauf Auswirkungen auf diverse Teilbiografien nimmt. So kann eine beispielsweise ständige Angst vor dem Gerichtsvollzieher eine psychosoziale Destabilisierung nach sich ziehen, die zu einer Erwerbsunfähigkeit führen kann.

BUSCHKAMP (2008, S. 27) spricht von der sozialen, bzw. traditionellen Schuldnerberatung als „[...] Krisen-, Konflikt-, Lebens-, Budget- und persönlicher Beratung[...]“. Hauptaufgabe der Schuldnerberatung ist es

„[...] Einzelpersonen, Familien und Gruppen „Übergänge“ aus schuldenbedingten kritischen Lebensereignissen und Lebensphasen in einen „stabilen“ oder „unkritischen“ Verlauf der Biographie zu ermöglichen, zu unterstützen, aktiv zu fördern oder direkt zu schaffen.“ (SCHWARZE / LOERBROOKS 2002, S. 36)

Die Schuldnerberatung hat folglich weitreichende Ziele wie Schuldenabbau bzw. Schuldenfreiheit sowie Teilhabe in beruflicher, wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Hinsicht. REIS (vgl. 1989, S. 193) zufolge stellen persönliche Hilfen, sprich psychosoziale Hilfen, das originäre Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit dar. Sachbezogene Hilfen entgegen wurden bisher von mehreren Berufsfeldern erbracht, dies führt folglich zu den dargestellten Abgrenzungsproblemen. SCHWARZE (vgl. 2011b S. 25) stellt die folgende These auf: Handelt es sich um Probleme rein finanzieller / rechtlicher Natur, die auch von anderen Berufsgruppen (z.B. Rechtsanwält_innen) bearbeitet werden können, handelt es sich nicht zwangsläufig um eine Aufgabe der Sozialen Arbeit. Die Problemlage wird spätestens dann zur Aufgabe der Sozialen Arbeit, sofern die anderen Berufsgruppen, aus welchen Gründen auch immer, nicht tätig werden. Ein Handlungsbedarf im Rahmen der Sozialen Arbeit besteht, wenn

„[...] multiple, soziale und individuelle Problemlagen im Kontext einer Überschuldung vor[liegen], die oft auch über längere Zeiträume bestehen, und bei denen die private Überschuldung meist Ausdruck prekärster Lebenslagen ist [...]“ (SCHWARZE 2011b, S. 25)

Diese Ansicht wird von anderen Autoren (u.a. JUST 2012) - auch von Vertreter_innen anwaltlicher Schuldnerberatungen - geteilt. So hält JANLEWING (vgl. 2005, S. 617) anwaltliche und öffentliche geförderte Schuldnerberatung zwar grundsätzlich für zwei gleichberechtigte Unterstützungsangebote, differenziert aber weiterhin aus:

„Schuldnerberatung kann und sollte allerdings nicht generell durch Anwälte übernommen werden, Die Schuldnerberatung der Kommunen, Kirchen und Wohlfahrtsverbände leistet zweifelsohne mehr als die rechtlich ausgerichtete anwaltliche Unterstützung. Die ergänzende psychosoziale und lebenspraktische Hilfe sowie die Haushaltsstabilisierung im Rahmen einer ganzheitlichen Unterstützung kann anwaltliche Schuldnerberatung nicht leisten.“ (EBD., S. 620)

HEUER (vgl. 2008, S.511) stellt in mit Rechtsanwält_innen durchgeführten Expert_inneninterviews fest, dass die Interviewten durchweg pädagogisch und präventive Beratungsleistungen nicht als ihre Zuständigkeit ansehen. GROTH (1990) entwickelte das Konzept der „Vier Säulen der Schuldnerberatung“, welches SCHLABS (2007, S. 48) weiterentwickelte und hierzu auch auf die Konzeptualisierungen von GROTH / SCHULZ / SCHULZ-RACKOLL (1994) zurückgriff. Ziel war die Darstellung der Beratungsschwerpunkte einer ganzheitlichen Beratung.

Grafik 2: Vier Säulen der Schuldnerberatung



Grafik von Verfasserin nach Quelle: SCHLABS, Susanne 2007: Schuldnerinnen- eine biografische Untersuchung. Ein Beitrag zur Überschuldungsforschung. Verlag Barbara Budrich, S.48

GROTH bzw. SCHLABS verdeutlichen mit ihrer Darstellung, dass Schuldnerberatung keine ausschließlich kaufmännische oder juristische Aufgabe sein kann, sondern ein eigenständiges Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit darstellt (vgl. MAY 2011, S. 539). MATTES (vgl. 2009, S. 183) ist der Ansicht, dass die Aufteilung in diese vier Säulen die heutige Schuldnerberatung nur unzureichend beschreibt. Seiner Meinung ist hierfür auch die Einführung des Verbraucherinsolvenzverfahrens ursächlich, da das Arbeitsfeld hierdurch zulasten des sozialarbeiterischen Profils weiter verrechtlicht wurde. SCHWARZE (2011b, S. 2) konstatiert, dass das Insolvenzverfahren und P-Konto zwar fachpolitisch als Erfolg zu sehen seien, aber sie mit „[...] Blick auf die Rolle und Funktion von Schuldnerberatung zugleich eine weitere Verrechtlichung, Rationalisierung, Modularisierung und Routinisierung des Hilfeprozesses [...]“ bewirken.

MATTES (vgl. 2007, S. 202f.) kritisiert, dass das Feld der Schuldnerberatung sich die Zuständigkeit für Überschuldung allein schon aufgrund ihrer Arbeitsprinzipien Ganzheitlichkeit und psychosozialer Ansatz zuschreibt, in der Ausgestaltung der Begriffe aber vage bleibt und weist hierbei auf die gleichlautende Kritik in wissenschaftlichen Veröffentlichungen anderer Autoren (vgl. u.a. EBELI 2003a, S. 215 / SCHWARZE 2002, S. 800) hin. Eine ganzheitliche Beratung erfolgt nur selten, denn diese erfordert aufeinander abgestimmte Dienstleistungen und ein darauf ausgerichtetes Fallmanagement (vgl. SCHLABS 2011, S. 54).

Kaum mitgedacht wird der Aspekt, dass Ratsuchende oft keine psychosoziale Betreuung brauchen bzw. wollen. Dies gilt vor allem für Angehörige mittelschichtorientierter Milieus, diese sehen Schuldnerberatung als Dienstleistung an. Diese Haltung kollidiert aber mit dem Aspekt der Ganzheitlichkeit der Schuldnerberatung. Respekt vor der Autonomie der Ratsuchenden zu haben - ein weiteres Postulat der Schuldnerberatung - bedeutet daher an dieser Stelle aber auf die psychosozialen Anteile der Beratung zu verzichten (vgl. KORCZAK 2001, S. 113) Folgt man diesem Ansatz, wäre zu fragen, ob diese Ratsuchenden nicht eher Adressat_innen der anwaltlichen Schuldnerberatung sein sollten. Dies wäre jedoch verfehlt, denn hier geht es auch um die Definition des Begriffes „psychosoziale Probleme“. MESCH (vgl. 2004, S. 35) schlägt vor den Begriff der psychosozialen Beratung mit anderen als den eben genannten Inhalten zu füllen.

Psychosoziale Probleme werden oft mit überhöhten finanziellen Ansprüchen oder Problemen in Familie und Bekanntenkreis impliziert. Er hält es für zielführender, sich mit Aspekten von Schuld - Verbindlichkeiten können nicht beglichen werden - und dem Umgang mit dem durch Gläubiger_innen verursachten Druck auseinanderzusetzen.

Ein weiterer Faktor bezüglich der Ausgestaltung von Schuldnerberatung als Aufgabe der Sozialen Arbeit sind die die Beratenden selbst. Das berufliche Selbstverständnis der Beratungsfachkräfte weicht teilweise stark voneinander ab, lässt aber nicht zwangsweise Rückschlüsse auf die berufliche Qualifikation zu. SCHLABS (vgl. 2007, S. 45) macht zwei verschiedene konzeptionelle Ausrichtungen aus. Eine Gruppe der Beratenden versucht ihr Angebot nach pädagogischen Grundsätzen zu gestalten und die Komplexität der Problematik im Blick zu behalten. Methodisch wird vor allem mit einer Ressourcenmobilisierung gearbeitet, um soziale und wirtschaftliche Probleme zu lösen. Die andere Gruppe sieht sich als Mittelsperson zwischen Schuldner_innen und Gläubiger_innen und konzentriert sich auf die Schuldenregulierung und die Einleitung eines Insolvenzverfahrens. Die Unterschiede im Beratungsverständnis begründen sich auch darin, dass es keine grundständige Ausbildung für Schuldnerberater_innen gibt.

Die Ausführungen bezüglich des Auftrags der Schuldnerberatung haben aktuelle Problemfelder in diesem Segment verdeutlicht. So gestaltet sich der derzeitige Auftrag der Schuldnerberatung als soziale Schuldnerberatung unter den gegebenen Rahmenbedingungen u.a. des SGB II als schwierig. Aufgrund der Ausführungen in diesem Kapitel muss konstatiert werden, dass Schuldnerberatung nicht grundsätzlich als Aufgabe der Sozialen Arbeit gesehen werden kann, wenn sie ihren ganzheitlichen Auftrag nicht erfüllt. So fordert SCHLABS (2011, S. 56):

„Will Schuldnerberatung dem Anspruch der Ganzheitlichkeit in der Beratung gerecht werden, kann sie es sich nicht erlauben, bestimmte Teilgebiete aus dem konkreten Beratungszusammenhang auszugrenzen [...]“.

Die von GROTH / SCHULZ / SCHULZ-RACKOLL (1994, S. 197) vorgeschlagene Herangehensweise gilt bis heute an fort, hat also auch 20 Jahre später nicht an praktischer Bedeutung verloren, auch wenn sie nicht durchgängig wie gewünscht umgesetzt wird bzw. realisiert werden kann.

„Wenn es gelingt, das »kritische Ereignis« Überschuldung in seinen individuell höchst unterschiedlich ausgeprägten Ausmaßen als ein Konglomerat von psychischen und wirtschaftlichen Aspekten zu sehen, ohne das »Gesamte« aus dem Blick zu verlieren, und dieses Konglomerat strukturiert zu betrachten, nacheinander anzugehen und gleichzeitig die einzelnen Schwierigkeiten als mögliche Symptome zu erkennen, dann kann die Chance bestehen, im Rahmen der Schuldnerberatung Schritte mit den Klienten einzuleiten, die sozialpädagogisch sinnvoll und geeignet sind eine umfassende Veränderung der Situation zu erzielen – mit oder ohne Sanierung.“

Es stellt sich berechtigterweise die Frage nach der zukünftigen „Rolle und Funktion“ von Schuldnerberatung. Diese wird als Aufgabe der Sozialen Arbeit „kaum theoriegeleitet“ und auch kaum noch „methodisch begründet vertreten“: (vgl. SCHWARZE 2011b, S. 1). MATTES (vgl. 2007, S. 213f.) beurteilt zudem die im vorherigen Kapitel aufgezeigte Orientierung der Schuldnerberatung am juristischen Arbeitsfeld kritisch, denn sie behindert das Entwickeln eigener Theorieansätze und schürt die Gefahr der Übernahme normativer Wertvorstellungen, die eine spezifische Betrachtung des Problems der Ver- und Überschuldung verhindern. SCHWARZE (vgl. 2011b, S. 25) zufolge hat sich Schuldnerberatung überwiegend funktional professionalisiert. Dies hat sie mit Blick auf die erreichten Ziele (u.a. Verbraucherinsolvenzverfahren und P - Konto³⁶) überwiegend erfolgreich bewerkstelligt. Nun zeigen die dargelegten Entwicklungen aber, dass diese Grenzen erreicht sind und es um methodische Weiterentwicklungen gehen muss.

Die dargestellten Ausführungen zeigen, dass Schuldnerberatung noch vielfältige Entwicklungsaufgaben vor sich hat. Diese werden im späteren Verlauf der Arbeit (vgl. die Kapitel 6 - 8) näher exploriert und unter der Folie der Qualität betrachtet. Hierfür erfolgt zunächst eine Einführung in den Qualitätsbegriff in der Sozialen Arbeit und speziell in der Schuldnerberatung.

³⁶ Das P-Konto (Pfändungsschutzkonto) ist ein Girokonto, das im Falle einer Kontopfändung Eingänge auf dem Konto bis zu einem gewissen Betrag (hängt u.a. von Unterhaltsverpflichtungen ab) schützt.

4. Der Qualitätsdiskurs in der Schuldnerberatung

Aspekte der Qualität werden in der Schuldnerberatung schon immer thematisiert, aber nicht immer als Qualität benannt. Sie betreffen die Frage, inwiefern Schuldnerberatung Soziale Arbeit ist, den Handlungsrahmen sowie die Wirksamkeit der Schuldnerberatung (vgl. SANIO 2010, S. 1). Im Folgenden sollen Standpunkte in der aktuellen Debatte herausgearbeitet und hierbei vertiefend auf die Besonderheiten der Schuldnerberatung eingegangen werden. Hierfür sind aber zunächst eine Begriffsdefinition von Qualität sowie ein Überblick über den grundsätzlichen Qualitätsdiskurs in der Sozialen Arbeit nötig.

4.1 Qualitätsdiskurse in der Sozialen Arbeit

Eine ausführliche Betrachtung des Begriffes „Qualität“ kann an dieser Stelle nicht geleistet werden, dafür ist dieser zu umfassend. Gleichwohl sollen ausgewählte Aspekte betrachtet werden. Erschwert wird dies durch den Umstand, dass es an einer allgemeingültigen Definition des Begriffes fehlt (vgl. STOCKMANN 2006, S. 22).

Der DBSH (2009, S. 30) greift in seinen Ausführungen zum Qualitätsverständnis von Sozialer Arbeit zunächst auf gängige Definitionen zurück. So definiere der Duden Qualität als „positiv bewertete Beschaffenheit, sinnverwandt sind Güte, Niveau und Wert“ und das deutsche Norminstitut (DIN) konstatiert diesbezüglich: „Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Ergebnisse beziehen.“ Die beiden Definitionen werden anschließend vom DBSH auf die Besonderheiten der Sozialen Arbeit übertragen, so heißt es:

„Übertragen auf den Umgang mit der Begrifflichkeit von „Qualität“ in der Sozialen Arbeit ist dieses das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses zwischen der Profession Sozialer Arbeit, den Trägern von Sozialer Arbeit, der Politik und Gesellschaft. In diesem Prozess werden die Möglichkeiten und Grenzen, die Aufgaben und Leistungsangebote von Sozialer Arbeit, Ausbildung und Qualifikation, von Fachkräften der Sozialen Arbeit - über die jeweiligen Berufsfelder hinweg – beschrieben (vereinbart).“ DBSH (2009, S. 30)

Mit dem Begriff „Qualität“ können verschiedene Assoziationen verbunden sein. HONIG / NEUMANN (vgl. 2004, S. 268) unterscheiden vier logische Dimensionen: die deskriptiv - analytische Dimension, die normative Dimension, die evaluative Dimension sowie die handlungsorientierte Dimension. Der zu untersuchende Gegenstand kann also sowohl in einer neutralen (objektiven) als auch in einer bewertenden (subjektiven) Dimension bezüglich seiner Qualität begutachtet werden. MERCHEL (2013, S.

40) stellt hierbei fest, dass Qualität kein empirischer Begriff, sondern ein normatives Konstrukt ist, bei dem

„[...] Personen sich (implizit oder explizit) in einem Vorgang der Normsetzung auf Bewertungsmaßstäbe verständigt haben und diese unter Einbeziehung ihrer Erwartungen auf einen Gegenstand oder einen Prozess beziehen.“

Der Qualitätsbegriff ist also immer ein Produkt gesellschaftlicher und persönlicher Normen und Werte und kein objektiver Maßstab. GRAF-LUTZMANN (vgl. 2001, S. 58) zufolge stehen die Kund_innen bzw. die Ratsuchenden und deren Erwartungen im Vordergrund bzw.. Sie schlussfolgert daraus, dass es ohne die Zufriedenheit dieser keine Qualität geben kann und definiert „Qualität ist die Erfüllung von (vereinbarten und vorausgesetzten) Anforderungen zur dauerhaften Kundenzufriedenheit.“ Sie schlussfolgert hieraus, dass Qualität somit ein wesentlicher Wettbewerbsfaktor ist. VOGEL (vgl. 2007, S. 838) konstatiert, dass sich Qualität nicht isoliert betrachten lässt, sondern immer im Verhältnis zum Ziel definiert wird. Das Streben nach einem bestmöglichen Erreichen dieses Ziels ist der Prozess der Qualitätssicherung. „Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagement beschreibt das Bemühen, die Versorgungsrealität („Ist - Situation“) mit Blick auf einen Soll - Wert oder Standard zu verbessern.“

Eine Besonderheit bezüglich der Qualität in der Sozialen Arbeit besteht darin, dass die Auseinandersetzung bezüglich Werten und Normen auf zwei Ebenen stattfindet, auf der Handlungsebene zwischen Sozialarbeiter_in und Adressat_in und auf der Ebene Sozialer Arbeit und gesellschaftlicher Erwartungen.

Die Führung eines Qualitätsdiskurses ist daher nur möglich, wenn sich eine Gesellschaft über ihre ethischen und normativen Maßstäbe im Klaren ist (vgl. MERCHEL 2013, S. 41). Für LOHL (vgl. 1999, S. 250) liegt die Herausforderung für die Soziale Arbeit darin, die Qualitätsdebatte nicht nur auf ihre ökonomischen Aspekte zu reduzieren, sondern sie auch für die Thematisierung fachlicher und inhaltlicher Fragen zu nutzen.

„Die Bestimmung von Qualität findet im Spannungsfeld von gesetzlich formulierten Zielen, individuellen Erwartungen, wissenschaftlich und ethisch bestimmter Legitimität von sozialarbeiterischen Zielen sowie im Kontext aktueller gesellschaftlicher und fachlicher Diskussionen in Verbindung mit den zur Verfügung gestellten finanziellen Ressourcen statt. Qualität in der Sozialen Arbeit wird insofern an den Zielen der sie dominierenden Institutionen und an den gesellschaftspolitisch gewünschten Leitbildern entlang definiert und muss zugleich die Bedarfe der Klient/inn/en decken und deren Erwartungen erfüllen.“ (VOMBERG 2012, S. 135)

Qualität wird folglich von den jeweiligen Erwartungen der Ratsuchenden und Beratern, Normen und Gesetzen, Zielen der Beratungsstelle sowie den zur Verfügung stehenden finanziellen Möglichkeiten beeinflusst.

Qualität lässt sich aus verschiedenen Perspektiven untersuchen. MERCHEL (vgl. 2013, S. 41) unterscheidet drei Blickwinkel: die Perspektive der Ratsuchenden, die Perspektive der leistungserbringenden Organisationen und eine fachbezogene Perspektive. In der vorliegenden Arbeit soll letztere betrachtet werden, es lässt sich die Frage formulieren: „Was macht im Hinblick auf den Stand der Fachdiskussion (»state of art«) eine gute Leistung aus?“ Da diese Debatte durchaus von unterschiedlichen Sichtweisen bezüglich Problemdefinitionen und methodischen Handlungsweisen geprägt ist, kann diesbezüglich aber keine einheitliche Antwort gefunden werden.

Es lassen sich zahlreiche Gründe für die zunehmende Fokussierung auf das Thema Qualität benennen. Nachfolgend sollen hierbei insbesondere drei Punkte hervorgehoben werden:

- Forderungen nach einer Bewertungsmöglichkeit für Soziale Arbeit einhergehend mit der Behebung von Strukturdefiziten in den jeweiligen Arbeitsfeldern nehmen zu und führen, verbunden mit steigenden Legitimationsanforderungen, zu Zweifeln bzgl. der Wirksamkeit Sozialer Arbeit.
- Veränderungen der (ökonomischen) Rahmenbedingungen, u.a. die zunehmende Knappheit öffentlicher Kassen, führen dazu, dass Akteur_innen sozialer Einrichtungen zunehmend betriebswirtschaftlich agieren müssen.
- Der Drang nach Qualitätsmanagement ist nicht „[...] primär von einem aus der Profession geprägten Kontext herausgewachsen [...]“, sondern wurde der Sozialen Arbeit von anderen Professionen auferlegt. Daher ist nicht die „professionelle Logik“, sondern ein Legitimationsdruck Ausgangspunkt der Debatte³⁷ (vgl. MERCHEL 2013, S. 18).

Das Thema Qualität wurde außerdem mittlerweile in diversen Sozialgesetzen in unterschiedlicher Ausprägung verankert. So beispielsweise die Nennung des Begriffs Qualitätssicherung im Bereich Arbeitsförderung gem. § 84 SGB III sowie der Qualitätsprüfung bei Sozialhilfe (§ 75 Abs. 2 SGB XII) und Eingliederung in Arbeit (§ 17 Abs. 2 SGB II) (vgl. MERCHEL 2013, S. 18).

³⁷ Ergänzend sei darauf verwiesen, dass Soziale Arbeit an dieser Stelle ihrem politischem Mandat nur unzureichend nachkommt.

In dieser Arbeit wurde bereits dargelegt, dass zum Beispiel das SGB II maßgeblichen Einfluss auf die Rahmenbedingungen der Schuldnerberatung hat, so wird also das Arbeitsfeld der Schuldnerberatung bereits jetzt indirekt mit der Thematik tangiert. Es ist daher nicht auszuschließen, dass auch in dem für die Schuldnerberatung betreffenden §16a SGB II künftig diese Begrifflichkeiten verankert werden.

FLÖSSER / OECHLER (2006, S.155 f.) zufolge hat die Qualitätsdebatte durchaus Erfolg gezeigt, da die Soziale Arbeit herausgefordert wurde „die Bedingung der Möglichkeit einer guten Sozialen Arbeit zu reflektieren und im besten Fall auch zu formulieren.“ Qualitätsmanagement gilt mittlerweile als Beleg für sozialpädagogische Fachlichkeit und ist dadurch auch zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor geworden. Es sei daher nötig „die Diskussion um Qualitätsmanagement trotz seines ursprünglichen Ausgangspunktes in sozialpolitischen Modernisierungsdebatten für sozialpädagogische Handlungs- und Aktivierungsoptionen fruchtbar zu machen.“

Die dargestellten Entwicklungen verdeutlichen, dass die Soziale Arbeit von verschiedenen Seiten zur Auseinandersetzung mit Qualität aufgefordert wird, da sie sich wandelnden Bedingungen anpassen muss. Hierzu gehört auch, jahrelang eingeschliffene Arbeitsabläufe zu hinterfragen und möglicherweise effektiver und effizienter zu gestalten. Die Qualitätsdebatte geht oft mit Ökonomisierungstendenzen einher, so müssen Qualitätsdebatten mit dem ausschließlichen Ziel der Kostenreduktion kritisch betrachtet werden, denn dies befördert den Abbau fachlicher Standards und Deprofessionalisierungstendenzen Sozialer Arbeit (vgl. HOJNIK 2004, S. 83).

4.2 Besonderheiten der Qualitätsdebatte in der Schuldnerberatung

Das Handlungsfeld Schuldnerberatung birgt Besonderheiten in sich, die im Folgenden exploriert werden. Hierbei soll insbesondere herausgearbeitet werden, worin die Probleme überschuldeter Ratsuchender bestehen und inwiefern sich ihre Beratung von Ratsuchenden anderer Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit unterscheidet. Hieraus ergeben sich Besonderheiten für die Qualitätsdebatte in der Schuldnerberatung.

Schuldnerberatung hat weder die Lösung innerpsychischer Probleme (z.B. Eheberatung) zu klären, noch die Aufgabe, als Entscheidungshilfe (z.B. Schwangerschaftskonflikthilfe) zu agieren. Im Beratungsprozess steht daher nicht das klärende Gespräch im Fokus, dieses dient lediglich der Strukturierung der einzelnen Probleme.

Hierbei ist erneut darauf hinzuweisen, dass Überschuldung kein isoliertes Problem darstellt, sondern in der Regel mit vielfältigen belastenden Faktoren einhergeht. Exemplarisch genannt seien Arbeitslosigkeit, Trennung und / oder Krankheit. Die genannten Probleme können zum Verlust des Selbstwertgefühls und Versagensgefühlen führen und die Existenz bedrohen. Die Betroffenen fühlen sich zunehmend unter Druck gesetzt, da Gläubiger_innen sich z.B. nicht auf eine Herabsetzung der Raten einlassen wollen, sondern durch Zwangsvollstreckungsmaßnahmen massiven Druck auf die Überschuldeten ausüben. Durch den Mangel an Informationen, wie sie sich hiergegen zur Wehr setzen können, geraten die Ratsuchenden in eine passive Rolle. Die spezifischen Beratungsbedarfe, die mit der Überschuldung einhergehenden, liegen daher sowohl in der rechtlichen und sachlichen Unterstützung³⁸ als auch in der psychosozialen Stabilisierung, um Ängste abzubauen und die eigene Problembewältigungskompetenz zu entfalten. Methoden und Konzepte aus der allgemeinen Lebensberatung werden diesen vielfältigen Bedarfen aber nicht gerecht. Die Qualität einer Schuldnerberatung lässt sich folglich daran messen, inwiefern technokratische Aspekte - wie die reine Regulierungsarbeit - und Aspekte der Bewältigung damit einhergehender Problemlagen miteinander verknüpft werden (vgl. MESCH 2004, S. 33).

Eine Gefährdung für die künftige Qualität der Schuldnerberatung besteht in der Fokussierung auf kurzfristig wirksame Maßnahmen wie das Insolvenzverfahren. Diese Schwerpunktsetzung geht zulasten einer umfassenden, langfristigen Beratung. Die damit einhergehenden Facetten werden insbesondere im Kapitel 7.1.4 - längerfristige Beratung - näher beleuchtet (vgl. ANSEN 2013, S. 200).

Problematisch ist weiterhin, dass es kein einheitliches Berufsbild und daher auch keine festgelegten professionellen Standards gibt (vgl. SANIO 2010, S. 10). Zu verweisen ist bereits an dieser Stelle auf das Macht- und Hierarchieverhältnis in der Schuldnerberatung. Zwischen Ratsuchenden und Berater_innen besteht ein Ungleichgewicht, denn die Ratsuchenden sind von diesen abhängig. Schuldnerberatung beinhaltet personenbezogene, sachbezogene und strukturbezogene Dienstleistungen. Die Produktion sozialer Dienstleistungen stellt eine gemeinsame Aktivität von Produzent_innen (Ratsuchenden) und Ko - Produzent_innen (Beratenden) dar.

³⁸ Vgl. hierzu auch Kapitel 2.2 bezüglich der Ausführungen zur Unterstützung bei der Rechtsverwirklichung.

In der Schuldnerberatung sind den Ratsuchenden aber wesentliche Prozesse dessen vorenthalten.³⁹ Ihr Einfluss auf den Beratungsverlauf ist nur sehr gering, ebenso wenig können sie dem / der Berater_in Aufträge erteilen und haben in aller Regel - verständlicherweise - nur wenig Kenntnisse über die Strukturbedingungen der Schuldnerberatung, die das Beratungshandeln aber stark prägen⁴⁰ (vgl. EBD., S. 20). In Bezug auf die Qualitätsdebatte werden häufig zwei Kritikpunkte genannt. Zum einen, so heißt es, sei Beratungsarbeit nicht zu standardisieren, da es sich hierbei um eine individuelle, auf die jeweilige Problemlage ausgerichtete Maßnahme handelt. GRAF-LUTZMANN (2001, S. 58) hält dies für das Arbeitsfeld der Schuldnerberatung für nicht zutreffend:

„Richtig ist, dass der häufig sehr komplexe Schuldnerberatungsprozeß in bestimmten Teilen standardisiert werden kann und bereits ist. Erst, wenn diese Standards erfüllt werden können, sind darüber hinausgehende spezielle und individuelle Leistungsangebote möglich bzw. werden bereits erfüllt. Standardisierung ist aber auch für weitere Aufgabenfelder, z.B. Öffentlichkeitsarbeit, Prävention etc. möglich.“

Zum anderen berichtet sie, dass ein weiterer Kritikpunkt die mangelnde Messbarkeit der Qualität einer Beratung sei und es somit auch keine Qualitätsverbesserung geben könne.

„Eine quantitative Messung ist jedoch möglich und setzt eine gewisse Standardisierung voraus [...]. Schuldnerberatung ist eine hochprofessionelle sozialarbeiterische Dienstleistung, die dringend einer guten verwaltungs- und verfahrenstechnischen Grundlage, Steuerung ihrer sehr komplexen Prozesse, Organisation und übergreifender Vernetzung und Kooperation bedarf.“

Der DBSH (vgl. 2009, S. 31) weist darauf hin wie wichtig es ist, dass zunächst eine Profession für sich festlegt, was für sie „optimale Qualität“ bedeutet. Da Schuldnerberatungsstellen staatlich finanziert werden, geht GRAF-LUTZMANN (2001, S. 57) davon aus, dass „zukünftig auch Schuldnerberatungsstellen mit der Forderung der Kostenträger nach Qualitätsvereinbarungen konfrontiert werden könnten.“ Aus den dargestellten Entwicklungen für die Schuldnerberatung kann bereits abgeleitet werden, dass sich deren Qualität daher vor allem den Zielen des Jobcenters, als auch den aktuellen gesellschaftlichen Moral- und Wertevorstellungen misst.

³⁹ Bedingt wird dies bereits dadurch, dass die Vermittlung von fachspezifischem Wissen einen großen Teil der Beratungsarbeit einnimmt.

⁴⁰ Eines der Grundprinzipien der Schuldnerberatung lautet Koproduktion, dies lässt sich in der Praxis aber nur bedingt ausfüllen.

KURZLECHNER (vgl. 1999, S. 119) hält es zwar grundsätzlich für sinnvoll, dass die Schuldnerberatung sich mit Fragen der Qualität auseinandersetzt, ihrer Meinung nach bergen aber ökonomische Qualitätsbegriffe die Gefahr „[...] zu einem indirekten Einfallstor für ökonomische Inhalte in der Sozialen Arbeit“ zu werden. MESCH (vgl. 2004, S. 32) dagegen hält es für notwendig zu überlegen, wie sich die Qualität von Beratung bestimmen und vergleichen lässt. Zum einen diene dies der Legitimation für die Finanzgeber, die ansonsten womöglich die Relevanz bzw. Notwendigkeit des Arbeitsfeldes in Frage stellen, zum anderen sei ein unscharf formuliertes Berufsbild der Öffentlichkeit nicht vermittelbar.

Einzelne Bundesländer haben bereits damit begonnen Zertifizierungsverfahren für Qualität zu entwickeln. Positiv zu erwähnen sind hier zum Beispiel die von FAIRLIE (vgl. 2013, S. 225) beschriebenen Bestrebungen des Bundeslandes Berlin zum „Qualitätssiegel Soziale Schuldnerberatung.“ Zugleich muss aber konstatiert werden, dass in Berlin qualitätssichernde Maßnahmen im dortigen Ausführungsgesetz der Insolvenzordnung verankert und so Voraussetzung für das Fortbestehen sind (vgl. MESCH 2003, S. 44). Es ist daher unklar, ob die Bemühungen eigen- oder fremdgesteuert waren. Ebenso haben die Beratungsstellen der freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg-Vorpommern gemeinsame Qualitätskriterien formuliert (vgl. DAEWEL 2007, S. 67). Um aber bundeseinheitliche bzw. vergleichbare Standards zu entwickeln, wäre eine gemeinsame Datenbasis nötig. Bisher wurde es aber nicht geschafft eine einheitliche Bundesstatistik mit einheitlichen Definitionen zu den einzelnen Aspekten⁴¹ zu entwickeln (vgl. u.a. SANIO 2010, S. 28)⁴².

2003 richtete das Bundesland Schleswig-Holstein die Koordinierungsstelle Schuldnerberatung ein. Zu ihren Aufgaben gehört auch die Initiierung des Qualitätsprozesses im gesamten Bundesland. Hintergrund dessen war die fachliche Präsenz des Themas, aber kaum vorhandene praxiserprobte Konzepte. In der Arbeitsgruppe „Qualität in der Schuldnerberatung“ wurden 2007 in Zusammenarbeit mit Berater_innen, Ministerium und Koordinierungsstelle gemeinsame Qualitätsstandards für die Schuldnerberatungslandschaft in Schleswig-Holstein verabschiedet.

⁴¹ Als Beispiel sei hier eine fehlende einheitliche Definition zum Begriff „Beratungsabbruch“ genannt. In der Praxis kann beobachtet werden, dass dieser von Beratungsfachkräften unterschiedlich definiert wird.

⁴² Näheres wird im Kapitel 6.5 erläutert, es sei aber bereits an dieser Stelle der Vollständigkeit halber genannt.

Die gemeinsame Entwicklung der Qualitätsstandards, die Arbeit der zugehörigen Arbeitsgruppen und Qualitätszirkel bilden die Grundlage für stetige Verbesserungsprozesse und tragen zum einen zur Erhöhung der Professionalisierung, zum anderen zur Transparenz der Arbeitsprozesse bei⁴³ (vgl. BUHMANN - KÜLLIG / ROHLF 2014, S. 164).

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass sich Qualität nur bestimmen lässt, wenn es eine exakte Zielformulierung gibt. Für eine solche Zielformulierung müssen aber alle möglichen Einflussfaktoren berücksichtigt werden. Solche Bedingungen sind gesetzliche Vorgaben (Normen und Gesetze), Ziele der Beratungsstelle, Erwartungen der Ratsuchenden sowie die Bedingungen des Wettbewerbs. Folglich beeinflussen gesellschaftliche und sozialpolitische Rahmenbedingungen, Trägerinteressen und eigene Qualitätsvorstellungen die Qualitätsdebatte (vgl. VOMBERG 2012, S. 153). Qualität definiert sich folglich aus der Vielzahl der Anforderungen, die an sie gestellt werden und deren Umsetzung. Eine Möglichkeit zur Darstellung dieser Vielschichtigkeit wird im nächsten Abschnitt erläutert.

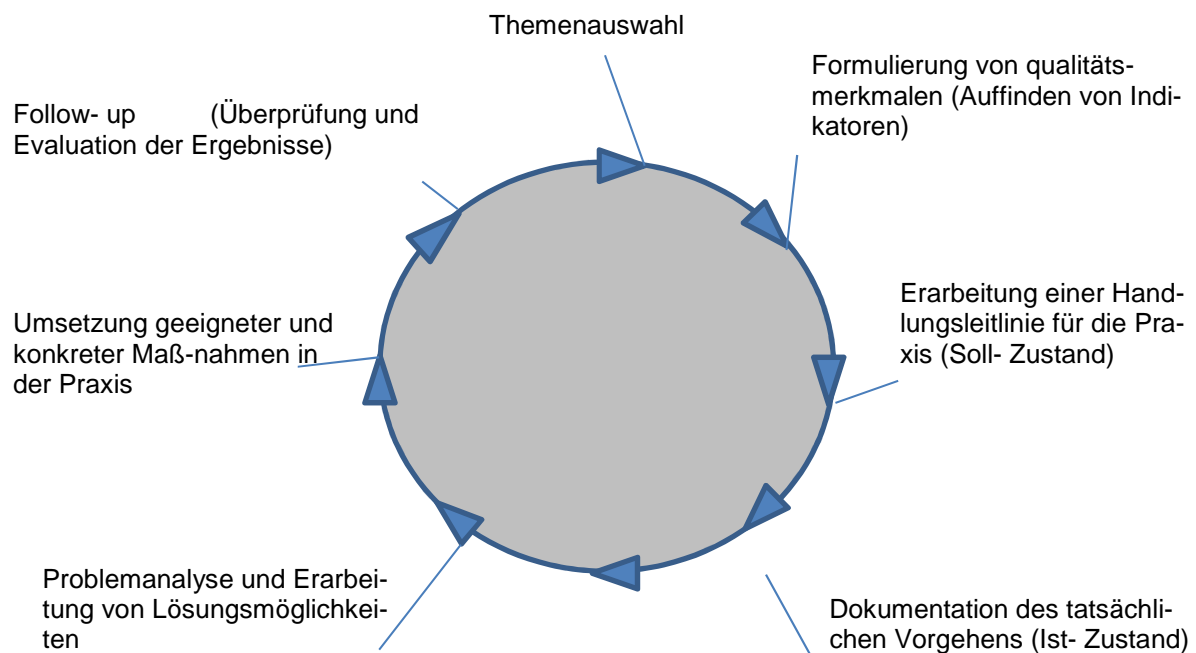
4.3 Qualitätsdimensionen

„Qualität ist nicht automatisch gute Qualität oder die Diskussion um etwas, das zwar alle glauben zu haben aber nur wenige beweisen können, dass es auch so ist“ (HOJNIK 2004, S. 84). Um die Qualität von Schuldnerberatung zu beurteilen, muss es zunächst klar definierte und messbare Leistungen geben (vgl. SCHLABS 2011, S. 52). In dieser Arbeit sollen die Vorarbeiten hierzu im Vordergrund stehen, indem die Einflussfaktoren auf die Qualität der Schuldnerberatung thematisiert werden. Der Qualitätsbegriff und die daran angrenzenden Thematiken sind sehr komplex. Eine umfassende Darstellung kann dieser Arbeit daher nicht liefern. Das zu bearbeitende Thema soll daher anhand von Ordnungskategorien erfasst werden.

⁴³ Auf die Arbeit der Koordinierungsstelle kann an dieser Stelle leider nicht weiter eingegangen werden, sie ist an anderer Stelle nachzulesen. Sie dient aber als eindrucksvolles Beispiel dafür wie die gemeinsame Entwicklung von Qualitätsstandards organisiert und begleitet werden könnte (vgl. BUHMANN-KÜLLIG / ROHLF 2014).

Das Vorgehen dieser Arbeit lässt sich anhand des Handlungsmodells Deming - Circle bzw. PDCA Zyklus, einem Modell der Qualitätssicherung, veranschaulichen. Dies geht auf den Wissenschaftler DEMING zurück und bildet die Basis für diverse Konzepte im Qualitätsmanagement. Das Modell basiert auf den vier Schritten planen (plan=P), ausführen (do=D), überprüfen (check=c) und verbessern (act=a) (vgl. VOMBERG 2012, S. 142f).

Grafik 3: Qualitätskreislauf im Sinne eines Plan-Do-Check-Act-Zirkels



Grafik von Verfasserin nach Quelle. GROL R./ WEINING, M./ JACOBS, A/ BAKER, R. 1993:In: Quality assurance in general practice. The state of art in Europe. Utrecht: Dutch College of Practitioners. o.S.

Die Ausführungen dieser Master-Thesis setzen an den Punkten Themenauswahl und Formulierung von Qualitätsmerkmalen an und liefern so Grundüberlegungen für ein Konzept der Qualitätssicherung, denn für ein solches müssen zunächst Qualitätsziele und Qualitätsmerkmale festgelegt werden. Für die Qualitätssicherung in der psychosozialen Beratung lassen sich verschiedene Aufgaben herausarbeiten. Nachfolgend seien diejenigen genannt, die für diese Arbeit Bedeutung entfalten:

- „Benennen von qualitätsrelevanten Dimensionen / Parametern in der Beratungsarbeit
- Formulierung von Standards in der Beratungsarbeit („Soll-Werten“)
- Beobachten / prüfen, inwieweit die beobachtbaren Abläufe und Ergebnisse („den Soll - Werten“) entsprechen
- Aufdecken von Problemen (aufgrund von Soll- / Ist - Wert - Differenzen oder von Spontanrückmeldungen).“ (VOGLER 2007, S. 837)

Eine vollumfassende Analyse der Soll- / Ist-Werte kann aufgrund der Komplexität des Beratungsablaufs und der Begrenztheit der Seitenzahl dieser Arbeit zwar nicht erfolgen, liefert aber erste Hinweise auf Bereiche in denen Potentiale bestehen. Zentrale Bedeutung kommt in diesem Zusammenhang dem ersten Schritt, dem „planen“ zu.

„Zunächst ist ein Plan für eine Tätigkeit oder effektive Verbesserung zu entwerfen. Damit wird auch die Ursache eines Problems erkannt. Dieser Schritt soll anhand von Fakten stattfinden. Dabei können große Problemkreise in überschaubare Probleme unterteilt werden. Damit sind sie fassbarer und lösbarer.“
(GRAF-LUTZMANN 2001, S.60)

VOMBERG (vgl. 2012, S. 142) definiert diesen mit den folgenden Worten.

„Planung von Verbesserungsmaßnahmen auf der Grundlage einer detaillierten Analyse der Ist-Situation mit den problemspezifischen Daten und deren Erhebung, Analyse und Auswertung sowie Festlegung von Prüfpunkten⁴⁴ und -merkmalen zur späteren Beurteilung, ob durchgeführte Verbesserungsmaßnahmen ge Griffen haben.“

In der vorliegenden Arbeit wird daher das Tätigkeitsfeld der Schuldnerberatung in kleinere Problemkreise unterteilt und anhand von drei verschiedenen Ebenen (Struktur, Prozess und Ergebnis) dargestellt, um die Problematiken detailliert analysieren zu können.

Die Strukturierung dessen erfolgt anhand eines 1966 von AVEDIS DONABEDIAN entwickelten Qualitätsmodells. Bestandteil dessen sind die drei Qualitätsdimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Sie haben bis heute nicht an Aktualität verloren, sondern eher Anfang der 90er im Zuge der aufkommenden Qualitätsdebatte an Bedeutung gewonnen und werden in allen gängigen Konzepten zum Qualitätsmanagement rezipiert. Der Ansatz von DONABEDIAN erfährt teilweise Kritik, da er weder die Perspektive der Kunden bzw. Ratsuchenden beinhaltet, noch sei es möglich darzustellen, inwiefern „[...] durchgeführte Maßnahmen notwendig und situationsadäquat seien“ (vgl. GERULL 2007, S. 75). Gleichwohl wurde für diese Arbeit sein Modell gewählt, da es dieses am besten ermöglicht, die Einflussfaktoren und die Qualitätsdebatte aus fachlicher Sicht darzustellen.

⁴⁴ Ein solcher Prüfpunkt stellt zum Beispiel die zum 01.07.2014 neu eingefügte Zusatzformulierung in den § 305 Abs. 1 Nr. 1 InsO. Hier wird künftig auf die Notwendigkeit einer „persönlichen Beratung“ eingegangen sowie auf eine „eingehende Prüfung“ der Einkommens- und Vermögensverhältnisse. Die Bewertungen dieser Formulierung sind derzeit unterschiedlich (siehe u.a. MESCH 2013, S. 219). Der Gesetzgeber hat damit einen längst überfälligen Prüfpunkt aufgenommen. Denn das z.B. eine persönliche Beratung notwendig ist, sollte eigentlich nicht in Frage stehen, wenn eine seriöse Beratung gewährleistet werden soll.

VOMBERG (vgl. 2010, S. 19ff.) hat die Qualitätsdimensionen einer Erweiterung unterzogen, um die Besonderheiten der Sozialen Arbeit - die Erbringung personenbezogener Dienstleistungen - aufzugreifen⁴⁵. Zudem wendet MERCHEL (vgl. 2013, S. 47) ein, dass eine weitere Ausdifferenzierung der Dimensionen - je nach Arbeitsfeld - sinnvoll sein kann, letztendlich jede weitere Ableitung aber wieder den Kerndimensionen Struktur, Prozess und Ergebnis zuzuordnen ist.

Qualität lässt sich auf verschiedenen Ebenen betrachten, die Abgrenzungen der Ebenen zueinander sind aber nicht immer trennscharf.

„Qualität kann betrachtet werden im Hinblick auf die Rahmenbedingungen, im Hinblick auf die bei sozialen Dienstleistungen bedeutsamen Handlungsvorgänge sowie im Hinblick auf die Resultate des Zusammenspiels von Rahmenbedingungen und Handlungsvorgängen.“ (MERCHEL 2013, S. 46)

Nachfolgend werden daher alle drei Dimensionen kurz dargestellt und erläutert.

4.3.1 Strukturqualität

„Die Strukturqualität bezieht sich auf die organisationsbezogenen Rahmenbedingungen und auf die Ausstattung, über die eine Einrichtung bei der Erbringung ihrer Leistung verfügt“ (MERCHEL 2013, S. 46). Hierzu gehören konkret die finanziellen und organisatorischen Rahmenbedingungen, Fachkräfte sowie deren Qualifikationen, sachliche, räumliche und technische Aspekte sowie die Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungsstellen (vgl. DAEWEL 2007, S. 70f.). Aspekte der Strukturqualität sind oft Gliederungspunkte von Konzeptionen, daher wird in diesem Zusammenhang oft auch der Begriff Konzeptqualität genannt. Da Konzepte Ausführungen zu Zielgruppe, Aufgabenstellung und methodischen Vorgehen enthalten, [...] werden die Voraussetzungen für die Leistungserbringung in der jeweiligen Einrichtung konkret beschrieben“ (vgl. RUGOR / VON STUDZINSKI 2012, S. 16). Zufriedenstellende Rahmenbedingungen sind zwar eine wichtige Voraussetzung für die Beratung, zentraler Aspekt für einen Beratungserfolg ist aber die Beziehung zwischen Adressat_in und Berater_in (vgl. MESCH 2004, S. 31).

⁴⁵ Die vorgeschlagenen Ergänzungen wurden in der Fachliteratur aber kaum aufgegriffen, so dass auf diese in der vorliegenden Arbeit nicht weiter eingegangen werden soll.

4.3.2 Prozessqualität

„Prozessqualität bezieht sich auf die Qualität der Leistungserbringung und damit auf die Modalitäten der betreuenden, beratenden und / oder therapeutischen Intervention“ (vgl. RUGOR / VON STUDZINSKI 2012, S. 16). „Prozessqualität meint das Vorhandensein und die Beschaffenheit solcher Aktivitäten, die geeignet und notwendig sind, ein bestimmtes Ziel der Leistung zu erreichen“ (MERCHEL 2013, S. 46). Die hiermit einhergehenden Qualitätskriterien sind daher vielfältiger als die auf der Strukturebene (vgl. MERCHEL 2013, S. 49).

Prozessqualität lässt sich in Primär- und Sekundärprozesse unterscheiden. In Primärprozessen stehen Ratsuchende und Berater_in im direkten Kontakt. Sekundärprozesse betreffen Ratsuchende nur mittelbar, haben aber Einfluss auf den Beratungsprozess. Hierbei kann es sich um Arbeitsabläufe innerhalb der Beratungsstelle (z.B. Supervision für Mitarbeiter_innen oder Zugangskriterien) oder die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen handeln. Prozesse, die eine hervorgehobene Bedeutung für die Leistungserbringung haben, werden als „Schlüsselprozesse“ bezeichnet. Schlüsselprozesse sind häufig vorkommende Situationen im Beratungshandeln, die produktive Auswirkungen auf den Beratungserfolg haben, „[...] von ihrer erfolgreichen Bewältigung [hängt] ein wesentlicher Teil der Qualität der Gesamtleistung [...] ab“ (vgl. MERCHEL 2013, S. 49). Da in der vorliegenden Arbeit nicht der gesamte Beratungsprozess ausdifferenziert werden kann, wird sich daher auf die Analyse von Schlüsselprozessen beschränkt.

4.3.3 Ergebnisqualität

Fragen der Ergebnisqualität werden angesprochen, wenn der erzielte Zustand, also ein sichtbarer Erfolg oder Misserfolg betrachtet wird“ (MERCHEL 2013, S.46). Ergebnisqualität in diesem Sinne beinhaltet „[...] Zielerreichungsgrad und Wirksamkeit der Intervention (Effektivität) sowie deren Effizienz im Sinne eines Kosten / Nutzen- bzw. Aufwand / Ertrag-Verhältnisses“ (GERULL 2007, S. 73).

Bei der Bestimmung von Kriterien von Ergebnisqualität wird zwischen den Begriffen „output“ und „outcome“ unterschieden. Als output wird der „Umfang, der mit bestimmten Ressourcen erzielten Wirkungen“ bezeichnet, outcome bezeichnet die mit den „Leistungen erzielten Wirkungen“. In Veröffentlichungen bezüglich der Verwaltungsmodernisierung (z.B. neues Steuerungsmodell) wurde output zum zentralen Diskussionspunkt. Dies ist insofern irritierend, als dass das outcome die eigentliche problemlösende Wirkung beschreibt.

Mit dem output hingegen können nur begrenzte Aussagen getroffen werden, z.B. wie viele Ratsuchende in einem bestimmten Zeitraum beraten wurden (vgl. MERCHEL 2013, S. 50)

Die Ergebnisqualität steht mehrheitlich im Fokus öffentlicher Debatten, da vermeintlich davon ausgegangen wird, dass von den Ergebnissen der erbrachten Dienstleistungen, Rückschlüsse auf einen erfolgreichen Ressourceneinsatz gezogen werden können. Eine Messbarkeit der Wirkung Sozialer Arbeit ist nur schwer möglich, erfolgt sie aber nicht, kann dies Legitimationseinbußen nach sich ziehen. Für Akteur_innen der Sozialen Arbeit stehen hingegen in der Regel Kriterien der Strukturqualität im Fokus, während Themen die Prozessqualität betreffend aufgrund der hohen Sensibilität nur ungern öffentlich besprochen werden. Handlungsträger der Sozialen Arbeit sollten sich vehement dagegen wehren Soziale Arbeit auf Ergebnisqualität zu reduzieren, sondern stattdessen dafür eintreten, dass auch die Struktur- und Prozessqualität als gleichwertige Qualitätsebenen anerkannt werden (vgl. MERCHEL 2013, S. 51) Die Einbeziehung von Faktoren, die die Struktur und den Prozess betreffen, verhindert einen einseitigen, auf Ergebnisse fokussierten Blick.

Die erkenntnisleitende Frage dieser Arbeit lautet: Wie gestaltet sich der Auftrag der Schuldnerberatung und welche Faktoren beeinflussen die aktuelle Schuldnerberatung? Wie werden diese beiden Aspekte außerdem in der aktuellen Qualitätsdebatte berücksichtigt? Hierbei soll insbesondere auf Lücken im derzeitigen Fachdiskurs eingegangen werden.

4.4 Forschungsstand

Empirische Arbeiten oder anderweitige wissenschaftliche Veröffentlichungen bezüglich einer ganzheitlichen Analyse aller Einflussfaktoren, welche die Qualitätsdebatte beeinflussen, liegen bisher nicht vor. Stattdessen fokussieren die Beiträge jeweils einzelne Aspekte. So liefert SCHWARZE (2011a) einen Überblick über aktuelle Herausforderungen in der Schuldnerberatung, stellt aber keinen Zusammenhang zur Qualität her. Die dort benannten Herausforderungen sind teilweise schon bekannt, gleichwohl erfolgt bisher keine ganzheitliche Analyse, inwiefern diese Herausforderungen die Schuldnerberatung beeinflussen. Zu den Themen der Struktur- und der Beratungsqualität hat MESCH (2003, 2004) zwei Ausarbeitungen veröffentlicht.

GRAF-LUTZMANN (vgl. 2001) hat herausgearbeitet, was Beratende vom „Total Quality Management“ lernen können und liefert einen der wenigen Beiträge, der ein konkretes Modell von Qualitätsmanagement bzw. Qualitätsverbesserung auf die Schuldnerberatung überträgt. Einige Veröffentlichungen fokussieren außerdem den Zusammenhang von Finanzierung und Qualität (REIN 2013) sowie die sozialpolitischen Bezüge der Qualitätsdebatte in der Schuldnerberatung (SCHWARZE 2008). Exemplarisch genannt sei außerdem die von der Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein entworfene Literaturliste⁴⁶ bezüglich Veröffentlichungen zum Themenkomplex „Qualität in der Schuldnerberatung“. Diese fällt sehr allerdings knapp aus und lässt bereits den Mangel an Veröffentlichungen auf diesem Feld erahnen. Einzelne Bundesländer bzw. Fachverbände, z.B. Berlin (FAIRLIE 2008) und Mecklenburg-Vorpommern (DAEWEL 2007), haben bereits Qualitätskriterien für die Arbeit einer Sozialen Schuldnerberatung entwickelt. Diese fokussieren aber hauptsächlich die Beratungsstellen an sich und nehmen die aktuellen sozialstaatlichen und strukturellen Rahmenbedingungen nur unzureichend in den Blick.

In der Breite des wissenschaftlichen Diskurses scheint ein eher geringes Interesse an der grundsätzlichen Auseinandersetzung von Qualität in der Schuldnerberatung zu herrschen. Zwar schreiben sich in der Regel alle Beratungsstellen auf die Fahnen, qualitativ hochwertig zu arbeiten, aber Beiträge, die Qualität näher definieren, gibt es nur wenige.

Nachdem nun der Auftrag der Schuldnerberatung skizziert, das Professionsverständnis der Sozialen Arbeit geklärt und der aktuelle Stand im Qualitätsdiskurs erläutert wurde, erfolgt nun die Darstellung der vorgestellten Fragen anhand der erläuterten Dimensionen Struktur-, Ergebnis- und Prozessqualität.

⁴⁶ vgl. KOORDINIERUNGSSTELLE SCHULDNERBERATUNG SCHLESWIG-HOLSTEIN 2014

5. Strukturqualität

Im folgenden Kapitel soll aufgezeigt werden, wie sich der zunächst abstrakt klingende Begriff Strukturqualität im Beratungsalltag wiederfinden lässt, um dazulegen, welche Voraussetzungen und Bedingungen eine gelingende Schuldnerberatung bedarf. Der Beratungsverlauf hängt zwar stark von „[...] der Fachkompetenz und dem persönlichen Engagement [...]“ der Beratenden ab, Finanzierung, Organisation und Selbstverständnis, also die strukturellen Rahmenbedingungen, haben aber enormen Einfluss auf das beraterische Handeln (vgl. EHAM 2014, S. 98). Die strukturellen und organisatorischen Rahmenbedingungen der Beratungsstellen unterscheiden sich bundesweit voneinander, daher können die folgenden Überlegungen nicht auf jede Beratungsstelle übertragen werden, gleichwohl ist eine grundsätzliche Klärung erforderlich.

5.1 Finanzierung und rechtliche Verankerung

Die Mehrzahl der Beratungsstellen wird von Trägern der freien Wohlfahrtspflege betrieben. Die öffentliche Finanzierung dieser wird zunehmend zum Problem, da steigenden Zahlen von Ratsuchenden knapper werdende finanzielle Ressourcen gegenüber stehen (vgl. SCHLABS 2011, S. 87). Eine ausreichende Finanzierung der Schuldnerberatung ist von Beginn des Arbeitsfeldes an Thema gewesen, erhält in Zeiten knapper Finanzmittel der Kommunen und der Bundesländer zusätzliche Brisanz und führt dazu, dass derzeit kaum eine Beratungsstelle ausfinanziert ist (vgl. SCHLABS 2011, S. 90). Zwar wird vielerorts eine vollständige staatliche Finanzierung sozialer Dienstleistungen gefordert, hiermit gehen jedoch oftmals bisher außer Acht gelassene Risiken einher. Die Beratungsstellen bzw. Träger geraten rasch in eine Abhängigkeit zur kommunalen Haushaltslage. Wird die Abhängigkeit von öffentlichen Geldern unterschätzt und sich nicht um alternative Finanzierungen bemüht, kann es rasch um die Existenz der Beratungsstelle gehen, wenn öffentliche Gelder eingespart werden (vgl. EHAM 2014, S. 100f).

Vor Einführung des SGB II erfolgte die Finanzierung durch Zuwendungen öffentlicher Natur, Eigenleistungen des Trägers und arbeitsmarktpolitische Maßnahmen. Mit Einführung des SGB II kam es bei den Finanzierungsgrundlagen zu einschneidenden Veränderungen (vgl. SCHLABS 2011, S. 90).

SCHWARZE (vgl. 2011a, S. 74f.) sieht durch die zunehmende Institutionalisierung z.B. durch § 305 InsO, § 16a SGB II oder § 11 SGB XII zunehmend die Gefahr einer Einschränkung der „notwendigen sozialpolitischen und fachlichen Unabhängigkeit.“ Nur eine solche Unabhängigkeit gewährt aber eine ethisch orientierte und begründete Arbeitsweise. Die Finanzierungsgrundlagen der einzelnen Bundesländer unterscheiden sich teilweise gravierend voneinander⁴⁷. So gibt es auch divergierende Ansichten darüber, welche Zielgruppen überhaupt Zugang zur Schuldnerberatung haben sollten (siehe hierzu Kapitel 6.3 Zugangssteuerung).

REIN (vgl. 2013, S. 125f) beschreibt derzeitige Entwicklungen im Finanzierungsdilemma, die kritisch betrachtet werden müssen. Zum einen berichtet er von zunehmenden kostenpflichtigen Angeboten für Erwerbstätige, zum anderen erwägen bereits die ersten diakonischen Träger aus wirtschaftlichen Gründen Beratungsstellen zu schließen. Zunehmend entwickeln sich alternative Finanzierungsmodelle, die aber umstritten sind. Schon seit Langem Thema ist die Kostenbeteiligung von Schuldner_innen, die aber von den Verbänden⁴⁸ abgelehnt wird. So lehnt zum Beispiel die AG SBV (vgl. JUST / KRÜGER / STARK 2011, S. 16) eine solche Vorgehensweise mit dem Hinweis darauf ab, dass die Betroffenen bereits am Existenzminimum leben. REIN (vgl. EBD.) beschreibt die bisherige Kostenfreiheit als Qualitätsmerkmal der Schuldnerberatung, das nicht leichtfertig aufs Spiel gesetzt werden sollte.

Eine weitere stetig formulierte Forderung richtet sich an die Gläubiger_innen. Vereinzelt haben Bundesländer bereits in ihren Sparkassengesetzen eine Kostenbeteiligung verankert oder eine solche Beteiligung findet freiwillig statt. Ein Modell für eine dauerhafte kostenanteilige Finanzierung der Inkassounternehmen konnte bisher nicht entwickelt werden. Eine kontinuierliche Beteiligung der Gläubiger_innen an den Kosten wäre - dem Verursacherprinzip folgend - logisch⁴⁹.

⁴⁷ Eine aktuelle Übersicht über die Rechtsgrundlagen der Finanzierung der einzelnen Bundesländer bieten REIN/HERZOG 2014. Die kommunale Finanzierung ist sehr uneinheitlich gestaltet, sie reicht von keiner Finanzierung, über Festbeträge, Fallpauschalen oder eine gemeinsame Finanzierung von Land und Kommunen.

⁴⁸ Siehe u.a. das Positionspapier der LAG-Schuldnerberatung Hessen e.V., S.1. / AG SBV 2011, S. 16 / Diakonisches Werk 2006, S. 22

⁴⁹ Zumal der Bundesverband deutscher Inkassounternehmen auf dem Deutschen Insolvenzrechtstag am 07.04.2011 eine Erklärung abgegeben hat, indem sie eine „[...] stärkere finanzielle Förderung der sozialen Schuldnerberatung [...]“ als „unerlässlich“ erklärt haben (REIN 2013, S. 127).

Da die Zahl von mehr als 3 Mio. überschuldeten Menschen belegt, dass es sich bei Überschuldung um ein gesamtgesellschaftliches Problem handelt, erscheint auch eine dementsprechende Beteiligung aller Akteur_innen (u.a. der Finanz- und Kreditwirtschaft) nur wünschenswert.

„Zieht man ein Fazit, so deutet wenig darauf hin, dass der kostenbetonte Wettbewerb gleichsam automatisch zu einer Qualitätsverbesserung führt. Zu erwarten sind vielmehr Qualitätsverluste, wenn aus Kostengründen fachliche Standards nicht mehr eingehalten werden und/oder schlechter bezahltes, unqualifiziertes Personal zum Einsatz kommt. Andererseits müssen aber auch die Chancen gesehen werden. Der Wettbewerb führt zu einem Aufbrechen verkrusteter Träger- und Anbieterstrukturen sowie zu einer Steigerung der Effizienz und kann damit Anstöße für eine sozialpolitisch wünschenswerte Weiterentwicklung sozialer Dienste geben. Entscheidend ist, dass sich die Anbieter stärker als bislang an den Bedürfnissen, Erwartungen und Interessen der Klienten orientieren, dass der Wettbewerb also als Qualitätswettbewerb ausgestaltet wird.“ (BÄCKER ET AL. 2008, S. 572)

Veränderungen in den rechtlichen Grundlagen haben immer wieder zu Diskursen⁵⁰ bezüglich der Auswirkungen dieser rechtlichen Aspekte auf die Qualität der Beratungsarbeit geführt (vgl. REIN / HERZOG 2013, S. 81). In den letzten Jahren gab es eine Vielzahl an Wirksamkeitsstudien (u.a. HAMBURGER / KUHLEMANN / WALBRÜHL 2004, KUHLEMANN 2006, ANSEN / SAMARI 2012) bezüglich der Arbeit der Schuldnerberatung. Alle belegen den positiven Nutzen von Schuldnerberatung, stellen aber zugleich Mängel finanzieller und rechtlicher Natur fest (vgl. REIN / HERZOG 2013, S. 81). Die fehlerhafte bzw. mangelhaft gesicherte Finanzierung der Beratungsstellen führt dazu, dass ihr Fortbestehen nicht dauerhaft gesichert ist (vgl. SCHLABS / MÜLLER 2011, S. 69). Die rechtlichen Grundlagen sowie die monetäre Ausstattung haben maßgeblichen Einfluss über die Entscheidung wer Zugang zur Schuldnerberatung hat und wie die dortige Arbeit fachlich ausgestaltet wird (vgl. REIN / HERZOG 2014, S. 81).

Bei der grundsätzlichen Erarbeitung der Finanzierungsgrundlagen zwischen Beratungsstellen und Kostenträgern ist der ganzheitliche Aspekt der Schuldnerberatung zwingend zu berücksichtigen. Die ganzheitliche Bearbeitung der Problemlage und die damit einhergehende Förderung der Kompetenzen und Stärken kosten Geld und benötigen angemessene personelle Ressourcen.

⁵⁰ Vergleiche hierzu u.a. JUST / KRÜGER / STARK 2011: Positionspapier der AG SBV zur Finanzierung der Schuldnerberatung.

Wird dieser Aspekt zugunsten der einseitigen Fokussierung auf einzelne Aspekte oder Zielgruppen - wie im Rahmen der § 16a SGB II - vernachlässigt, hat dies die Missachtung zentraler ethischer Prinzipien wie Ganzheitlichkeit und Ressourcenorientierung zur Folge (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 78). Eine solche zielgruppenspezifische Bevorzugung einiger Gruppen wird den „[...] ethischen und politischen Handlungsorientierungen, die die Profession Soziale Arbeit für sich in Anspruch nimmt [...] nicht gerecht (SEITHE 2011, S. 22). Nur eine ausreichende Finanzierung ermöglicht eine Beratung, die dauerhaften und nachhaltigen Erfolg bewirkt. SEITHE (vgl. 2011, S. 21) beschreibt diese Reaktionsweise von Beratenden als zunehmendes Effizienzdenken. „[...] KlientInnen, Menschen überhaupt, werden auch in der Sozialen Arbeit selber heute zunehmend unter dem Gesichtspunkt ihrer ökonomischen Wertigkeit und Verwertbarkeit gesehen.“ Weiterhin stellt sie hierzu fest: „Durch die selektive Förderung erfolgt eine Ausgrenzung bestimmter Gruppen, an der die Soziale Arbeit unbewusst mitwirkt⁵¹.“

Die AG SBV (vgl. JUST / KRÜGER / STARK 2011, S. 10) fordert daher in ihrem Positionspapier zur Finanzierung der Schuldnerberatung eine auf einem Bedarfsschlüssel basierende Finanzierungsgrundlage. Im Zuge des Aufkommens von Selbsthilfeinitiativen wie den „Anonymen Insolvenzern“, die auch als Ausgleich für fehlende Angebote seitens der Schuldnerberatungen gesehen werden können, bringt SCHWARZE (vgl. 2011a, S. 75) die Idee einer möglichst neutralen, unabhängigen Finanzierung ein. Er formuliert weiterhin (vgl. EBD. 2011b), dass dies umso mehr gilt, wenn man die dargestellten sozialen und gesellschaftlichen Entwicklungen miteinbezieht. Folgt man der Ansicht, dass Langzeitarbeitslosigkeit, Migration, psychische Erkrankungen und Konsumzwang „multiple und zugleich sehr dynamische Problemkonstellationen“ sind, bedarf es umso mehr einer „[...] universellen und klaren allgemeinen Finanzierungsquelle und -regelung [...]“ für die Schuldnerberatung.

Die aufgeführten Aspekte müssen daher zwingend in der Aushandlung künftiger Leistungs- und Qualitätsvereinbarungen bearbeitet werden (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 78). MESCH (2003, S. 45) hält es für ratsam, dass Schuldnerberatung sich rechtzeitig um die Entwicklung von Qualitätsstandards kümmert, bevor die Finanziere dies tun und die Schuldnerberatung dann hiervon überrascht wird. Er hält hierzu fest:

⁵¹ Dies wird auch als „creaming the poor“ Effekt bezeichnet (vgl. LUSCHEI / TRUBE 2000, S. 534).

„Wer die gegenwärtigen Tendenzen unter veränderten finanziellen Rahmenbedingungen ignoriert, läuft Gefahr, von der sich abzeichnenden Entwicklung überrollt zu werden.“⁵²

5.2 Räumliche und organisatorische Bedingungen

KNOBLOCH / REIFNER / LATZ (2011, S. 12) stellen im iff-Überschuldungsreport 2011 fest:

„Mit einem flächendeckenden Netz von Schuldnerberatungsstellen besitzt Deutschland ein wichtiges Frühwarn- und Betreuungssystem, das auch die notwendigen Daten für politisches Handeln bereitstellt. Es muss jedoch weiter ausgebaut und unterstützt werden.“

Zurzeit gibt es in Deutschland ca. 1.000 Schuldnerberatungsstellen, die nach § 305 Insolvenzordnung anerkannt sind (vgl. STARK 2012, S. 8). In den Beratungsstellen arbeiten rund 1.700 Beratungskräfte (vgl. KOBLOCH ET AL. 2011, S. 31). Träger dieser Einrichtungen sind zumeist Wohlfahrts- und Verbraucherverbände sowie Gebietskörperschaften (vgl. STARK 2012, S. 11).

Ist kein behindertengerechter Zugang möglich, sollten Hausbesuche angeboten werden. Räumlich ist zu beachten, dass ein separater Wartebereich sowie ein Zimmer für Einzelgespräche vorhanden sein sollten. Standardmäßig ist die übliche Büroausstattung vorzuhalten, ebenso wichtig ist eine eigene E-Mail Adresse und ein Internetanschluss. Dies gilt umso mehr für Beratungsstellen mit wenigen bzw. sogar nur einer Beratungskraft. Das forum-schuldnerberatung.de stellt zum Beispiel ein umfassendes Diskussions- und Informationsangebot dar, sowohl für Ratsuchende als auch für Praktiker_innen der Schuldnerberatung (vgl. MESCH 2003, S. 46).

Die Regelung der Öffnungszeiten ist ein heikler Aspekt der Qualitätsdebatte. Einmal wöchentlich sollte eine offene Sprechstunde angeboten werden sowie (am besten tägliche) Telefonsprechstunden. Die offenen Sprechstunden können die Wartezeit bis zum Erstkontakt überbrücken. Konzepte in denen es keine offene Sprechstunde / Notfallsprechstunde gibt und stattdessen nur die Warteliste abgearbeitet wird, sind abzulehnen.

⁵² Als Positivbeispiel nennt MESCH (2003, S. 45) das Nachbarland Österreich. Hier wurden rechtzeitig von den Beratungsstellen Qualitätsstandards erarbeitet, damit Finanziers „ein professionelles, an der konkreten Alltagspraxis orientiertes und praktikables Konzept mit einem klar definierten Leistungskatalog“ vorgelegt werden konnte.

Grundsätzlich ist es sinnvoll zumindest an einem Tag in der Woche eine Abend-sprechstunde anzubieten an der auch Berufstätige teilnehmen können (vgl. EBD., S. 47). Erfahrungsgemäß werden Abendsprechstunden bisher nur vereinzelt angeboten. Telefonische Sprechstunden können die Bedarfe Berufstätiger nur begrenzt auf-fangen.

Exemplarisch sollen die Notfallsprechstunden der Stadt Hamburg dargestellt werden. Aufgrund langer Wartezeiten kann es mitunter mehrere Monate dauern, bis Betroffene mit der Beratung beginnen können. Um die Klient_innen bis dahin zu unterstützen, bieten die sechs im Auftrag der Stadt arbeitenden Schuldnerberatungsstellen an zehn Standorten mindestens zweimal in der Woche telefonische und / oder persönliche Notfallsprechstunden an, um hier existenzbedrohende Probleme zu besprechen, bzw. im besten Fall bereits zu lösen (vgl. BEHÖRDE FÜR ARBEIT, SOZIALES, FAMILIE UND INTEGRATION 2014, ohne Seitenzahl). Die Sprechstunden sind mehrheitlich am Tage gelegen. Nur an zwei Standorten wird die Sprechstunde am frühen Abend angeboten⁵³. An drei Standorten findet sogar nur einmal wöchentlich eine Sprechstunde statt. Berufstätige, die zu den üblichen Bürozeiten arbeiten, können die Sprechzeiten so nur eingeschränkt wahrnehmen. Das telefonische Angebot (von der Arbeit aus) wahrzunehmen, ist nicht immer möglich. Ein Anliegen der Schuldnerberatung ist es, dass Ratsuchende frühzeitig die Beratung aufsuchen und so z.B. Kündigungen auf Grund von Lohnpfändungen verhindert werden können. Die angebotenen Sprechzeiten stellen hier bereits ein Hindernis dar. RUGOR / VON STUDZINSKI (vgl. 2012, S. 17f.) bemängeln, dass stets kritisch hinterfragt werden sollte, ob die Angebote an den Bedürfnissen der Ratsuchenden ausgerichtet ist oder, ob sie sich nicht vielmehr an den Bedürfnissen der Mitarbeiter_innen orientieren.

Abzulehnen sind außerdem Optimierungen des Beratungsalltags, die Verfahrensbe-arbeitungen innerhalb von sechs bis acht Wochen ermöglichen wie BAUMANN / SCHMITZ-WINNENTHAL (vgl. 2009, S. 148) sie vorschlagen. Diese werden den vielfältigen Problemlagen, die mit einer Überschuldung einhergehen, nicht gerecht, sondern fokussieren eine rein rechtliche Abwicklung der Problematik.

⁵³ Die afg worknet bietet einmal im Monat eine Sprechstunde von 17:00-19:00 an, das DRK bietet eine wöchentliche Sprechstunde von 16:00-18:00 an.

Die Erreichbarkeit der Beratungsstellen funktioniert in Großstädten in aller Regel reibungslos, problematisch ist die Situation in ländlichen Regionen. Große Träger neigen dort dazu, zwar grundsätzlich flächenmäßig große Regionen abzudecken, um dementsprechende Fördergelder zu erhalten, können aber oft den hiermit eingehenden Versorgungsauftrag nicht einlösen. Dies ist vor allem problematisch, wenn die Ratsuchenden kein eigenes Auto besitzen. Eine Beratungsstelle sollte möglichst innerhalb weniger als einer Stunde mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein (vgl. MESCH 2003, S. 46).

MATTES (vgl. 2012, S. 119) zufolge stellen Schuldnerberatungsstellen oft „[...] versäulte und voneinander isolierte Angebote [...]“ dar, was dazu führt, dass sich die Zuständigkeit in Bezug auf finanzielle Angelegenheiten fast ausschließlich auf spezialisierte Beratungsstellen stützt. Die räumliche Distanz, die fehlende Alltagsnähe sowie die langen Wartezeiten stellen für einige Betroffene eine unüberwindbare Hürde dar. SCHRUTH (vgl. 2011, S. 26) führt aus, dass die Schuldnerberatung eine spezielle Beratung anbietet und sich daher besonders mit anderen Beratungsfeldern vernetzen muss. Dies fordern auch GRUNWALD / THIERSCH (vgl. 2008, S. 23). Das Leben werde durch strukturelle Rahmenbedingungen geprägt, daher seien soziale Einrichtungen gefordert, sich auch mit anderen Institutionen zu vernetzen.

5.3 Personelle Ausstattung

Eine Vollzeitstelle der Schuldnerberatung muss im Durchschnitt 50.000 Einwohner_innen, bzw. 23.500 Haushalte abdecken (vgl. KOBLOCH ET AL. 2011, S. 31). Die AG SBV (vgl. JUST / KRÜGER / STARK 2011, S. 11) kritisiert, dass es bei 50.000 Einwohner_innen eigentlich zweier Beratungskräfte für eine adäquate Beratung bedarf und somit ein Bedarf von rund 3.300 Beratungsfachkräften festgestellt werden kann. Der Weg zu einer flächendeckenden Versorgung für Betroffene mit dem Angebot einer sozialen Schuldnerberatung ist daher vielerorts noch lang. Über das letzte Jahrzehnt hinweg wurden mehrere Studien⁵⁴ zur Anzahl der Mitarbeiter_innen in Beratungsstellen durchgeführt.

⁵⁴ KORCZAK/PFEFFERKORN 1992, KORCZAK 1997, KUSTERMAN 1998 UND KORCZAK 2001.

Sie belegen die wachsende Anzahl von Beratungsstellen, die nur mit einer Beratungskraft besetzt sind, während die Zahl der Beratungsstellen mit drei und mehr Mitarbeiter_innen sinkt (vgl. THOMSEN 2008, S. 73).

Beratungsstellen bestehen in aller Regel aus interdisziplinären Teams. Darunter finden sich u.a. Sozialarbeiter_innen / Sozialpädagoge_innen, Jurist_innen, Ökonome_innen und Bankkaufleute. Dies führt aber zu erheblichen Unterschieden in den Grundvoraussetzungen und verschiedenen Ansichten über das Beratungsverständnis (vgl. SCHLABS 2007b, S. 46).

„Die konzept-, professions- und trägerbedingten Divergenzen rechtfertigen jedoch nicht die mitunter anzutreffende methodische Vernachlässigung sozialpädagogischer Ansätze, die sich beispielsweise in einer übermäßigen Akzentuierung des monetären Aspekts des Überschuldungsproblems bzw. einem „Primat der expertokratischen Schuldenregulierung“ in der Praxis niederschlägt.“ (EBD.)

Exemplarisch anzuführen sind hier die Umstrukturierungsmaßnahmen einer Beratungsstelle in Hamburg, in der es die Bestrebungen gab, fachfremde Berufsgruppen (u.a. Chemisch-technischer Assistent, Dreher) als Schuldnerberater arbeiten zu lassen. Die ursprünglichen Planungen konnten sich schließlich nicht durchsetzen, sind aber als Alarmsignal zu sehen⁵⁵. Hier ist ein Hinweis auf BLOME (vgl. 2013, S. 212) sinnvoll, der die zunehmende Gefahr sieht, dass Entscheidungen bzgl. Stellenbesetzungen von Kostenerwägungen beeinflusst werden und es zu geringqualifizierten Stellenbesetzungen kommt⁵⁶.

Belege über die verschiedenen Beratungsansprüche der unterschiedlichen Berufsgruppen liefert THOMSEN (2008) indem sie Schuldnerberater_innen in verschiedene Handlungstypen unterteilt. So ergab sich zum Beispiel durch die Interviews mit Beratungsfachkräften⁵⁷ verschiedener Disziplinen ein stark divergierendes Fortbildungsverhalten. Während Berater_innen mit sozialarbeiterischen bzw. sozialpädagogischem Berufsbild verstärkt Fortbildungen im juristischen und ökonomischen Bereich in Anspruch nahmen, berichteten nur wenige Jurist_innen oder Ökonome_innen, dass sie sich verstärkt sozialpädagogisch weitergebildet hätten.

⁵⁵ Ein guter Überblick liefern zu diesem Sachverhalt liefern diverse Drucksachen zu dieser Thematik (vgl. BÜRGERCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2012 u. 2013).

⁵⁶ Ergänzt sei an dieser Stelle der von BLOME (vgl. 2013, S. 212) formulierte Hinweis, dass solche Stellenbesetzungen (verknüpft mit im Schnellverfahren stattfindenden Umschulungen zu Schuldnerberater_innen) in anderen Berufen wie z.B. Ingenieur_innen undenkbar wären.

⁵⁷ Es wurden Interviews mit 20 Berater_innen durchgeführt. Um ein möglichst breites Bild abzubilden, wurden die Befragten nach den Hauptkategorien Qualifizierung und Trägerschaft sowie vier weiteren Kategorien ausgewählt (vgl. THOMSEN 2008, S. 88f.)

Dies mag zum einem an begrenzten Angeboten sowie Finanzknappheit liegen, zumal eine andauernde Veränderung rechtlicher Rahmenbedingungen eine stetige Weiterbildung nötig machen, das Verhalten kann aber auch bedeuten, dass diese Berufsgruppen eine weitergehende (sozial-) pädagogische Weiterqualifizierung nicht für wichtig erachten (vgl. THOMSEN 2008 , S. 196 f.).

Eine solche Entwicklung sollte kritisch beobachtet werden, denn die Aufgabe der Schuldnerberatung besteht nicht nur in der technischen Abwicklung der Regulierung, sondern auch in der Auseinandersetzung den sozialen Problemen, die mit der Überschuldung der Betroffenen einhergehen (vgl. JUST ET AL. 1994, S. 33). Die Inanspruchnahme von Fortbildungen, die sowohl juristischer als auch sozialpädagogischer Natur sind, dienen der Qualitätssicherung (BUHMANN-KÜLLIG / ROHLF 2014,S. 166). Die Unterschiede in der Aus- und Weiterbildung der Fachkräfte können zu enormen Qualitätsunterschieden in der Beratung führen, denn sie führen unter Umständen. dazu, dass auch innerhalb des Teams bevorzugt juristische und nicht sozialpädagogische Themen bearbeitet werden. (siehe hierzu das Kapitel 7 Prozessqualität).

Für VOMBERG (vgl. 2012, S. 133) bedeutet Qualität in Bezug auf Mitarbeiter_innen das Miteinander verschiedener „Fach- und Professionsperspektive“ und so das Einbringen und die Berücksichtigung der Stärken aller Mitglieder des Teams. Sie formuliert hierzu weitergehend: „Wechselseitiges Lernen und das Verständnis für die Erfordernisse aus der jeweiligen anderen Perspektive bringen einen Lern- und Entwicklungsprozess in Gang, der zum Nutzen der Kund/inn/en und Klient/inn/en eingesetzt werden kann.“ SCHWARZE (2011a, S. 75) fragt, ob es nicht mehr als nur Absichtserklärungen bedarf, um ein qualitativ hochwertiges Handeln zu sichern.

„Kritisch lässt sich auch fragen, ob relativ unverbindliche ethische Leitlinien, Leitbilder, Selbstverpflichtungen und Absichtserklärungen der Vereine und Verbände zur Einhaltung ethischer Prinzipien etwa über Qualitätssicherung und Standards in der Weiterbildung, ausreichend sind, um ein ethisch und wissenschaftlich basiertes sozialberufliches Handeln in der Schuldnerberatung zu sichern.“ (SCHWARZE 2011a, S. 75)

5.4 Zugangssteuerung

Bezüglich des Zeitpunktes der Kontaktaufnahme der Adressat_innen mit einer Schuldnerberatung gehen die Meinungen auseinander. Während WALBRÜHL (vgl. 2006, S. 124) in seinen empirischen Untersuchungen zur Wirksamkeit von Schuldnerberatung festgestellt hat, dass die Zeitspanne, zwischen Überschuldung und Entschuldung keinen Einfluss auf einen späteren Entschuldungserfolg hat, führen KORCZAK / PFEFFERKORN (vgl. 2011, zitiert nach KUHLEMANN 2006, S. 41) sowie SCHLABS (vgl. 2011, S. 110) aus, dass ein sofortiger / zeitiger Beratungsbeginn zu einem größeren Entschuldungserfolg führt. Einen Einfluss hat das Aufsuchen der Beratungsstelle aber auf das Befinden der Klient_innen. Hierzu wurde festgestellt, dass Klient_innen durch ihre Überschuldungssituation deutlich in ihrem psychischem und physischem Zustand beeinträchtigt sind und sich ihre Situation mit der Zeit zwar leicht entspannt, aber signifikante Verbesserungen erst nach einem Aufsuchen der Schuldnerberatung stattfinden (vgl. WALBRÜHL 2006, S. 144). Die Ratsuchenden nehmen Gegenwart und Zukunft anders wahr als z.B. die Berater_innen. Durch ihre problematische Situation haben sie das Gefühl von Perspektivlosigkeit. Es ist die Aufgabe der Schuldnerberatung, gemeinsam mit den Klient_innen wieder eine Perspektive zu entwickeln (vgl. GRUNWALD / THIERSCH 2008, S. 33).

Der Zugang zur Schuldnerberatung kann auf ganz unterschiedlichen Wegen erfolgen: Medien, Freund_innen, Verwandte, Bekannte, Hinweise von anderen Trägern, Behörden oder Einzelpersonen. SCHLABS (vgl. 2011, S. 110) betont die Relevanz der Öffentlichkeitsarbeit, die Menschen vor Eintritt der Überschuldung erreichen soll. Müssen die Klient_innen erst von anderen Einrichtungen auf das Angebot der Schuldnerberatung aufmerksam gemacht werden, gebe es meist schon weitreichende Konsequenzen, die zum Teil bereits existenzbedrohend geworden seien und die Beratungstätigkeit komplexer und umfangreicher werden lassen. COHRS (vgl. 2014, S. 84) zufolge lassen sich beispielsweise Ratsuchende ab dem Rentenalter aber fast nur über indirekte Zugänge wie die Seniorenberatung erreichen, da für diese Ratsuchenden der herkömmliche Zugang zu hochschwierig ist.

Die beschriebenen im Zuge des SGB II veränderten Finanzierungsgrundlagen haben auch Veränderungen in der Zugangssteuerung zur Folge gehabt. So führte 2008 die AG SBV eine Umfrage hierzu durch und stellte dabei fest, dass von 233 Schuldnerberatungsstellen (= 83 % aller befragten Stellen), nur noch 78 einen freien Zugang anboten. Den restlichen 192 Stellen wurden die Ratsuchenden vom Jobcenter zugewiesen (vgl. SCHLABS 2011, S. 98). Es wurde bereits in vorherigen Kapiteln darauf hingewiesen, dass die derzeitigen Finanzierungsgrundlagen - vor allem des SGB II - problembehaftet sind. Zu ergänzen ist in diesem Zusammenhang, dass das SGB II Mindeststandards für die Schuldnerberatung fordert. So verweist § 17 Abs. 2 SGB II auf den Begriff der Leistungsfähigkeit. Teilweise werde hieraus sogar die Forderung einer Bevorzugung von SGB-II Leistungsbeziehenden abgeleitet, was REIN / HERZOG (2014, S. 82) mit Verweis auf das gebotene Gleichbehandlungsgebot als zweifelhaft deklarieren. JUST (2011, S. 40) stellt treffend fest:

„Die gegebenen Finanzierungsstrukturen der Schuldnerberatung steuern den zugelassenen Bedarf. Nur eine Minderheit hat die Chance, Schuldnerberatung zu erhalten. Die freien Träger leisten zwar einen erheblichen finanziellen Beitrag zur Sicherstellung des Beratungsangebotes, können aber das strukturelle Defizit nicht kompensieren.“

Die Schuldnerberatung muss sich darauf einstellen, dass es aufgrund des demografischen Wandels zu weiteren Veränderungen der Zielgruppen kommen kann. So ist künftig mit einem steigenden Anteil älterer Ratsuchender - insbesondere Frauen - zu rechnen (vgl. hierzu Kapitel 2.4). Die bisher vorherrschende „Komm-Struktur“ der Beratungsstellen ist für diese Zielgruppe aber nur bedingt passend. Um Ausschlussprozesse zu vermeiden, müssen Überlegungen bezüglich einer aufsuchenden Schuldnerberatung angestellt werden. Hierfür bedarf es aber selbstverständlich einer ausreichenden Finanzierung (vgl. JUST 2011, S. 42).

Selbst Senior_innen, die noch mobil sind, finden den Weg in die Schuldnerberatung nur schwer. Dies kann zum Beispiel in der Unkenntnis über das Beratungsangebot oder Scham begründet liegen. Es bedarf hier Konzepte einer aufsuchenden Schuldnerberatung, die die speziellen Bedürfnisse und Bedarfe von älteren Ratsuchenden berücksichtigen (vgl. COHRS 2014, S. 74). Die Schuldnerberatung ist bisher nicht auf immobile Ratsuchende, also Menschen mit körperlichen und / oder psychischen Erkrankungen, die eine Beratungsstelle nur mit fremder Hilfe aufsuchen können, eingestellt. Es gibt für diese keine Zugangsformen zu Beratungsstellen (vgl. COHRS 2014, S. 78f.).

Eine Lösung wäre zum Beispiel das Angebot eines Hausbesuches, dieses würde aber massive personelle und zeitliche Ressourcen binden. Hausbesuche sind sehr zeitaufwändig und daher im Beratungsalltag nur schwer zu realisieren, so dass es faktisch darauf hinausläuft, dass immobile Ratsuchende die Angebote der Schuldnerberatung nicht wahrnehmen können (vgl. EBD., S. 83). Zugleich sollte Hausbesuche aber nicht zum Regelangebot werden, denn sofern ein Ratsuchender hierzu gesundheitlich in der Lage ist, kann das Aufsuchen einer Beratungsstelle ihn / sie in einer Mobilität und Eigenverantwortlichkeit stärken und sollte daher unterstützt werden (vgl. EBD. , S. 79).

Es besteht die Gefahr, dass sich die Zugangshürden für die Ratsuchenden erhöhen, indem oft bereits vor Beratungsbeginn vielfältige Anforderungen wie die Erstellung eines Haushaltsplanes oder die Auflistung aller Schulden gefordert wird. Dies kann aber zugleich die Ausschließung solcher Ratsuchenden bedeuten, die eine Schuldnerberatung dringend benötigen, aber nicht in der Lage sind, die gestellten Anforderungen zu erfüllen (vgl. EBLI 2003b, S. 7). BURMESTER (vgl. 2005, S. 101) zufolge besteht die Gefahr, dass zunehmend die Ratsuchenden mit einem hohen Beratungsbedarf aus der Schuldnerberatung ausgeschlossen werden, da die Schuldnerberatung sich zunehmend auch Ratsuchenden annehme, die über „eine eigene hohe Problembewältigungskompetenz“ verfügen.

Durch die Wahl der Öffentlichkeitsarbeit, der Vernetzungsarbeit oder durch das Personal werden aber immer wieder Ratsuchende wie z.B. ehemals Selbstständige, Berufstätige, Menschen mit Migrationshintergrund oder ältere Ratsuchende ausgegrenzt, zumeist geschieht dies zwar nicht absichtlich und unbemerkt, aber es ist wichtig sich dieses Umstands bewusst zu werden und ihn immer wieder kritisch zu beleuchten (vgl. SCHRÖDTER 2013, S. 110).

„Die Fähigkeit einer Einrichtung, sich bei diesen Gruppen Akzeptanz und Annahme zu erarbeiten und gleichberechtigte Zugangsvoraussetzungen zu ermöglichen, ist zu einem zentralen Merkmal von Qualität geworden. Aus einer umfassenden Perspektive gilt dies auch für den Beratungsbereich: Der Umgang mit Differenz und Diversität, als Charakteristikum moderner Gesellschaften, zählt zu den wichtigsten Herausforderungen der Zukunft.“ (EBD.)

Es ist aber von einer hohen Dunkelziffer an Betroffenen auszugehen, die durch die Schuldnerberatung nicht erreicht werden. Geht man von einer Überschuldungszahl von 6,4 Mio. Menschen und jährlich ca. 120.000 Eröffnungen von Insolvenzverfahren in Deutschland aus, würden sich bei einer durchschnittlichen Überschuldungsdauer von 15 Jahren ca. 1,8 Mio. Menschen im Insolvenzverfahren oder auf dem Weg dorthin befinden, bzw. dieses in den letzten drei Jahren beendet haben. Dies entspricht ca. 30 % der überschuldeten Privatpersonen. Rechnet man die Ratsuchenden hinzu, die sich zwar in der Schuldnerberatung befinden, aber kein Insolvenzverfahren anstreben, ist von ca. 4 Mio. Menschen, die weder in Beratungsstellen noch in einem Insolvenzverfahren auftauchen, auszugehen (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2012, S.65). Die aufgeführten 4 Mio. Menschen sind sich eventuell gar nicht bewusst, dass es Einrichtungen gibt, die sie in ihrer Situation unterstützen könnten. Dies kann an mangelndem Wissen über das Angebot der Schuldnerberatung durch fehlende Öffentlichkeitsarbeit liegen, an einem zu begrenzten Zugang oder an mangelnder Ausrichtung der Beratungsstelle auf die spezifischen Bedarfe der Ratsuchenden.

5.5 Kooperation und Vernetzung

MESCH (2013, S. 47) zufolge ist eine Beratungsstelle „[...] nur so effizient wie die Anzahl der mit ihr zusammenarbeitenden Beratungsstellen, Behörden und Institutionen und ihr dortiger Bekanntheitsgrad.“ COHRS (vgl. 2014, S. 81) ist es wichtig, dass die Beratungskräfte merken, wenn sie an ihre Grenzen stoßen und die Ratsuchenden dann an andere Beratungsstellen vermitteln bzw. mit diesen zusammen arbeiten. Die Problematik einer Überschuldung kann nicht nur über die Schuldnerberatung gelöst werden. ANSEN (vgl. 2013, S. 206) stellt fest, dass dies die Kapazitäten der Schuldnerberatung sprengen würde und schlägt daher eine engere Vernetzung von Beratungsstellen und ihren Verbänden mit anderen sozialpolitischen Akteur_innen vor, um grundständige Lösungen der Überschuldungsproblematik erarbeiten zu können. Den Akteur_innen der Schuldnerberatung ist es mit zu verdanken, dass letztendlich das Verbraucherinsolvenzverfahren eingeführt und durch die Modifikation der Verfahrenskostenstundung nachgebessert wurde. Hierbei handele es sich aber vorrangig um die Einflussnahme auf technische Aspekte der Schuldnerberatung.

Die Entwicklungen des Arbeitsfeldes haben 1986 zur Gründung der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung und 1995 zur Gründung der AGB-SV im Jahr geführt (vgl. BLOME 2013, S. 208). Mitglieder der BAG-SB sind Schuldnerberater_innen der Verbände, Verbraucherzentralen, Betriebe und Kommunen, der Eintritt in den Verband steht - unter Beachtung der Satzung- allen im Feld Tätigen offen. Ziel ist „[...] die Fortentwicklung der Disziplin und ihrer inhaltlichen Entwicklungen[...]“. Die BAG-SB ist auf Landes- und Bundesebene organisiert.

Die AGB-SV hingegen vertritt die verbandliche Schuldnerberatung, also Wohlfahrtsverbände und Verbraucherzentralen und ist ein Zusammenschluss von (zumeist) hauptberuflichen Referent_innen. Die BAG-SB ist Mitglied der AGB-SV, „[...] man arbeitet sich zu – von einer kooperierenden Zusammenarbeit sind wir jedoch noch weit entfernt.“ Ein Zusammenschluss von AGB-SV und BAG-SB wäre wünschenswert, aber scheint aufgrund divergierender Interessenlagen derzeit nicht absehbar (vgl. BLOME 2013, S. 211). So müssten beide Verbände einen Teil ihrer Definitionsmacht aufgeben, um ein einheitliches Berufsbild zu entwickeln. Dennoch sind beide Organisationen als positiv, vor allem in Hinblick auf ihren entscheidenden Anteil zur Professionalisierung, zu bewerten. Zum einen ermöglichen sie Wissens- und Erfahrungsaustausch sowie Fortbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Zum anderen dienen sie als Interessenvertretung gegenüber Politik, Behörden und anderen Akteur_innen (vgl. THOMSEN 2008, S. 39).

Zusätzlich haben sich seit Anfang der 1990er Jahre diverse Landesarbeitsgemeinschaften in den Bundesländern gegründet (vgl. EBD., S. 38). In Bezug auf die Professionalisierung des Arbeitsfeldes (vgl. Kapitel 3) wurden außerdem bereits die Nützlichkeit eines Berufsregisters bzw. Berufsverbandes thematisiert.

SCHWARZE (vgl. 2011b, S. 1) vertritt die Ansicht, dass bisher keine zufriedenstellende Vernetzung bezüglich methodischer Aspekte erreicht werden konnte. Den Akteur_innen der Schuldnerberatung sei es bisher nicht gelungen, adäquaten Einfluss auf sozialpolitische Prozesse zu nehmen, um das „methodische Handeln theoretisch und empirisch begründet [zu] sichern“ und „qualitativ weiter [zu] entwickeln“. Eine Vernetzung aller Berater_innen könnte ein gemeinsamer Dachverband aller Schuldnerberatungen sicherstellen. SANIO (vgl. 2006, S. 2) kritisierte bereits 2006, dass es einen solchen bisher nicht gibt. Leider hat sich dies bis dato nicht geändert.

MESCH (vgl. 2003, S. 46) zufolge ist die Teilnahme von Mitarbeiter_innen an Fortbildungen, Supervision und kollegialer Beratung in den meisten Beratungsstellen unproblematisch. Bei einigen Anstellungsträgern ist aber die Teilnahme von Berater_innen an überregionalen Arbeitskreisen und verbandlichen Treffen von Schuldnerberater_innen auf Landes- oder Bundesebene nicht erwünscht. Gründe hierfür können nur vermutet werden. Mesch stellt in diesem Zusammenhang die These auf, dass eine Beratungsstelle aber nur dann hinreichend vernetzt ist, wenn sie bzw. ihre Mitarbeiter_innen in an solchen Arbeitskreisen teilnehmen.

Die Schuldnerberatung schadet sich mit der Aufsplitterung ihrer Interessengruppen enorm. Anstatt als eine Einheit z.B. gegenüber politischen Entscheidungsträgern aufzutreten, wird der Bundesregierung quasi ein Freibrief ausgestellt, so dass diese ihre eigenen Interessen durchzusetzen kann. So wurden im Vorfeld zur diesjährigen Insolvenzreform fünf Stellungnahmen zum Referentenentwurf vorgelegt. Die Aussagen der Schuldnerberatung erlangen aber nur dann die nötig politische Bedeutung, wenn sie unter allen Akteuren der Schuldnerberatungslandschaft abgestimmt werden. Eine entscheidende Rolle würde hierbei der BAG-SB zukommen, indem sie die verschiedenen Strömungen und Ansichten unter ihrem Dach koordinieren und geplant leiten könnte (vgl. BERTSCH 2012, S. 177).

Zugleich muss aber konstatiert werden, dass eine notwendige Vernetzung mit sozialpolitischen Akteuren von diesen gewollt werden muss. Bundesministerin von der Leyen löste 2006 das Referat für Verbraucherschuldungsfragen im Familienministerium auf. Nach zuvor jahrelanger konstruktiver Zusammenarbeit zerbrach der Kontakt zum Familienministerium, da dieses sich abrupt aus der politischen Mitverantwortung bezüglich einkommensschwacher Bürger_innen zurückzog und ab da auf die Zuständigkeit diverser anderer Ministerien⁵⁸ verwies, die in diesem Bereich nicht nur „symbolische Politik“ betreiben könnten, sondern auch über handlungsrelevante Kompetenzen verfügen würden (vgl. BERTSCH 2012, S. 171)⁵⁹.

⁵⁸ Verwiesen wurde hierbei zum Beispiel auf die Ressorts Soziales, Verbraucherschutz und Justiz.

⁵⁹ Der komplette Rückzug des BMFSFJ ist umso erstaunlicher, wenn man bedenkt, dass unter den Überschuldeten vor allem alleinerziehende Frauen und Familien mit Kindern dominieren (vgl. KORCZAK 2012, S. 167). JÜSTEL (vgl. 2006, S. 26) zufolge destabilisiert eine vorliegende Überschuldungsproblematik ein Familiengefüge enorm. Der Verweis auf die Zuständigkeiten anderer Ministerien irritiert daher.

5.6 Statistik und Dokumentation

Es fehlt der Schuldner- und Insolvenzberatung bisher an einer bundeseinheitlichen Statistik. Ein bereits vorliegender Vorschlag zur Vereinheitlichung wurde bisher nicht umgesetzt. Nur wenige Bundesländer verfügen zumindest über eine landesweit einheitliche Datenerfassung (z.B. Berlin⁶⁰). Auch wenn eine einheitliche Statistikerfassung zunächst Mehrarbeit mit sich bringt, so zeigt das Beispiel Berlin, dass die erfassten Daten wertvolle Informationen zur weiteren Bedarfsplanung und über das Verbraucherinsolvenzverfahren liefern können (vgl. MESCH 2003, S. 44).

In einer Überschuldungsgeschichte kann nur selten der *eine, eindeutige* Hauptauslöser identifiziert werden. In der Regel treffen mehrere Faktoren zusammen, die zu einer Eskalation der Situation führen. Die Daten für diverse Schuldenstatistiken ermitteln sich aus Angaben der Schuldnerberater_innen. Diesen obliegt es, aus den Erzählungen der Klient_innen einen Hauptauslöser auszuwählen. Die Berater_innen gestalten die Datensammlung also aktiv mit (vgl. HERGENRÖDER / KOKOTT 2012, S. 72f.). Standardisierte Definitionen zu Begriffen wie Auslöser / Ursachen der Überschuldung sind dringend nötig, denn eine gründliche Anamnese ist die Grundlage für eine nachhaltige Beratung (vgl. MANTSERIS 2013, S. 178). Eine einheitliche Statistik macht aber nur dann Sinn, wenn zuvor einheitliche Definitionen für damit in Zusammenhang stehende Begriffe geschaffen werden. So stellt HERNDLER (vgl. 2007, S. 80) die Notwendigkeit einheitlicher Begriffsdefinitionen für Österreich fest. Aus Sicht der Praxis der Schuldnerberatung in Hamburg kann hier ebenso ein Mangel an einheitlichen Definitionen festgestellt werden. So lassen sich u.a. Differenzen in den Begriffen Beratungsabbruch oder Wartezeit feststellen.

Abschließend kann daher festgehalten werden, dass es in der Schuldnerberatung auch noch nach 30-jährigem Bestehen an grundsätzlichen Mindestqualitätsstandards in Bezug auf die Strukturqualität, also die Rahmenbedingungen, fehlt. Dies ist umso bedenklicher, wenn man die Auswirkungen dessen auf die Prozessqualität bedenkt. Diese wird im nächsten Kapitel erläutert.

⁶⁰ Auf Basis des in Berlin geltenden Ausführungsgesetzes zur Insolvenzordnung sind alle dortigen Beratungsstellen seit Ende 1998 zur Nutzung eines einheitlichen Statistikprogrammes verpflichtet.

6. Prozessqualität

Wird die Prozessqualität erläutert, reicht es nicht zu beschreiben, dass bestimmte Angebote vorhanden sind, stattdessen geht es auch um die konkrete Leistungserbringung (vgl. RUGOR / VON STUDZINSKI 2003, S. 18). Im Folgenden soll daher erläutert werden, inwiefern die Problematik der Überschuldung bisher bearbeitet und bewältigt wird. Hierfür werden Schlüsselprozesse im Beratungsverlauf skizziert und dabei auch ihre Einflussfaktoren in Bezug auf Qualität herausgearbeitet.

6.1 Interventionsformen

Rechnet man nun die durchschnittliche Dauer vom Eintreten einer Überschuldung bis zum Besuch einer Beratungsstelle mit 5 ½ Jahren (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 75), die Dauer des Insolvenzverfahrens mit 6 Jahren⁶¹ und die mögliche Rückzahlung der Verfahrenskosten mit 4 Jahren zusammen, prägt die Überschuldung den Lebenslauf über 15 ½ Jahre. Es kann jedoch von einer längeren Dauer ausgegangen werden, wenn man den Weg der Ver- zur Überschuldung sowie die Dauer der Beratung in der Schuldnerberatung hinzuzählt. Geht man von einer durchschnittlichen Lebenserwartung von 75 Jahren aus, so kann festgestellt werden, dass eine Überschuldung rasch ein Fünftel des gesamten Lebenszeitraums einnehmen kann, also den Lebenslauf über einen langen Zeitraum beeinflusst.

6.1.1 Erstkontakt

Oft wird angenommen, dass Ratsuchende, die in die Schuldnerberatung kommen Schuldenfreiheit als oberstes Ziel haben. Es gibt jedoch eine Vielzahl anderer Aspekte, wegen denen eine Beratungsstelle aufgesucht werden kann, wie z.B. Existenzsicherung, Unterstützung im Umgang mit öffentlichen Stellen / Diensten, die Hoffnung auf Trost oder die Unterstützung für mittelbar Betroffene wie Angehörige (vgl. SAUR 2003, S. 45). Schulden wie Miet- oder Stromschulden werden zumeist als sogenannte Signalschulden bewertet und bedeuten in der Regel weitere Problematiken. Außerdem ist die Überschuldungsproblematik oft mit weiteren Problemen verwoben sein, die nicht direkt offenbar werden.⁶²

⁶¹ Mit der am 01.07.2014 in Kraft getretenen Reform wird nun auch eine Verkürzung der Laufzeit auf 3 bzw. 5 Jahre möglich. Aufgrund der hohen Anforderungen wird der Verkürzung auf 3 Jahre für die soziale Schuldnerberatung aber kaum praktische Bedeutung beigemessen.

⁶² Zumeist werden von den Ratsuchenden die Auslöser der Problematik als Ursachen genannt. SCHLABS (vgl. 2012, S. 52) stellt hierzu fest, dass in solch einem Fall womöglich das Behandeln der eigentlichen Problematik, also der Ursprungsursachen versäumt wird.

ANSEN (vgl. 2005, S. 2) zufolge besteht die Gefahr, dass Wechselwirkungen zwischen Problemlagen nicht erkannt werden, wenn einzelne Problematiken zu sehr fixiert werden.

„Der konkrete Zusammenhang von wirtschaftlichen und sozialen Problemlagen ist den Betroffenen häufig selbst nicht bewusst und muss deshalb im Beratungsverlauf erst sichtbar gemacht werden. Nicht selten sind die Betroffenen in Selbststigmatisierung und gesellschaftlichen Vorurteilen verstrickt und nicht in der Lage, Ursache und Wirkung ihrer Situation zu unterscheiden.“ (SCHLABS 2011, S. 42)

Eine ausführliche Abklärung der Problematik ist daher zentral, birgt aber Konfliktpotential, denn haben die Ratsuchenden den Weg in die Schuldnerberatung gefunden, möchten sie in der Regel, dass schnelle Lösungen sichtbar werden. Lassen sich die Beratenden vom Erwartungsdruck beeinflussen, erfolgt womöglich keine gemeinsame Klärung der Beratungsziele und nach einigen Wochen stellt sich heraus, dass Berater_in und Ratsuchende_r unterschiedliche Erwartungen an den Beratungsverlauf haben. Schlimmstenfalls führt dies zum Abbruch der Beratung (vgl. SAUR 2003, S. 46).

Es muss außerdem kritisch hinterfragt werden, ob im Hilfeverlauf eine kontinuierliche Hinterfragung bzw. Neuausrichtung der Beratungsziele erfolgt oder ob in den zu Beginn verfassten Zielen verharrt wird, anstatt sich möglicherweise veränderten Bedürfnissen anzupassen. Hierfür ist es unabdingbar die Erwartungen der Klient_innen zu erfassen, ernst zu nehmen und hiervon ausgehend weiterzuarbeiten (vgl. SAUR 2003, S. 44).

6.1.2 Krisenintervention

Die Definition eines Notfalls weist teilweise eine große Diskrepanz zwischen dem, was Klient_innen und dem, was Berater_innen hierunter verstehen, auf. Vermehrt kann in der Praxis beobachtet werden, dass Menschen in die Notfallberatung⁶³ kommen, die grundsätzlich aus Sicht der Berater_in keinen „Notfall“ darstellen⁶⁴. Es gilt hier, Respekt vor den subjektiven Sichtweisen der Klient_innen zu haben (vgl. GRUNWALD / THIERSCH 2008, S. 24).

⁶³ Die Begriffe Kurz-, bzw. Notfallberatung werden im Folgenden synonym verwendet.

⁶⁴ SCHLABS (vgl. 2011, S. 80) und LANGENBAHN (vgl. 2012, S. 33ff.) zufolge sind unter dem Begriff Notfall die folgenden Situationen zu verstehen: Wohnungskündigung, bzw. drohende Räumung, Abschaltung von Energielieferungen (Strom, Gas, Öl), Haftstrafen aufgrund von nicht gezahlten Geldstrafen, Geldbußen oder nicht abgegebener Vermögensauskunft sowie eine drohende oder bereits erfolgte Kontopfändung.

ANSEN (2008, S. 56) formuliert hierzu, dass der Ausgangspunkt der Beratung „[...] das subjektive Problemverständnis eines Hilfe suchenden Menschen ist“.

In der Schuldnerberatung ist es wie in kaum einem anderen Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit möglich, messbaren Erfolg durch eine kompetente Beratung zu erzielen (vgl. MÜLLER ET AL. 2010, S. 3). Eine Verknüpfung von Empathie mit einem lösungsorientierten Handlungswissen, das zu kurzfristigen Resultaten führt, ist von großer Bedeutung. Ziel des Gesprächs ist die Linderung der Krise. Erreicht wird dies durch krisenbezogene Informationsvermittlung (vgl. ANSEN 2009, S. 148f.).

In der Notfallberatung soll versucht werden, die Ratsuchenden vor existenzbedrohenden Maßnahmen zu schützen, um eine schnelle Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit zu erreichen. Durch die in der Notfallberatung erzielten Erfolge findet ein vertiefender Vertrauensaufbau der Klient_innen in die Berater_innen statt, was sich positiv auf den späteren Beratungsverlauf auswirkt (vgl. KUHLEMANN 2006, S. 42). Die Notfallberatung muss nicht zwangsweise den Beginn eines längerfristigen Beratungsprozesses darstellen. Zum einen gibt es Ratsuchende, die nur eine Kurz-, bzw. Notfallberatung benötigen, zum anderen ist es das gute Recht aller Ratsuchenden, nur diese zu wollen (vgl. MÜLLER ET AL. 2010, S. 3).

Zusätzlich zu Notfall-, bzw. Kurzberatungen gibt es SCHLABS (vgl. 2012, S. 52) zufolge Telefon- und Onlineberatungen. Hiermit werde zum einen versucht, dem hohen Bedarf gerecht zu werden, zum anderen stellen diese neueren Beratungsformen eine Reaktion auf Entwicklungen und Anforderungen der heutigen Zeit dar. Aufgrund steigender Versorgerpreise (Gas, Öl, Strom) und entsprechend zunehmenden Energieschulden geht SCHLABS (vgl. 2012, S. 52) von einem steigenden Bedarf an Notfallberatungen aus. Dies könne sich angesichts der begrenzten Kapazitäten an Notfall- und offenen Sprechstunden als problematisch erweisen. Nur vereinzelt Beachtung findet hierbei der präventive Charakter der telefonischen Notfallberatung. So belegte die wissenschaftliche Begleitung der „Schuldenhelpline“, einem telefonischen, bundesweiten Angebot zur Beratung, dass „[...] sich die Anrufer_innen in einem früheren Stadium der Überschuldung befinden als diejenigen Ratsuchenden, die sich persönlich an eine örtliche Beratungsstelle wenden.“

Die Anonymitätsquote der Anrufe bei der Schuldenhelpline in Höhe von 30% ist außerdem Hinweis darauf, dass hiermit bisher nicht erschlossene Zielgruppen erreicht werden können (vgl. EHAM 2014, S. 117).

6.1.3 Längerfristige Beratung

SCHWARZE (vgl. 1999) hat in einer empirischen Analyse verschiedene Typen von Ratsuchenden, sogenannte Schuldner Typologien herausgearbeitet. Er zeigt auf, dass diese jeweils eine speziell auf sie abgestimmte Beratung und eine auf sie angepasste Gestaltung des Hilfeverlaufs erfordern. Diese Typologien haben jedoch bereits vielfach Kritik erfahren. SCHLABS (2007, S. 67) warnt, dass es hierbei zu einer „Defokussierung biographischer Prozesse“ kommen kann und

„[...]die Versuche einer abstrakten Fixierung einer Klientenproblematik dazu führen, dass für den Ratsuchenden wesentliche lebensgeschichtliche Prozessstrukturen und Sinnquellen von den Beratungskräften gar nicht oder nur vage registriert und sie nicht mit analytischer Distanz begrifflich gemacht werden können.“

KORCZAK (2012, S. 167) rät davon ab mit Schuldner Typologien zu arbeiten, sondern hält es für ratsam „typische Überschuldungsprozesse in die Überschuldung bzw. Überschuldungsbiografien abzubilden.“ Weiterhin hält er fest, dass Überschuldung „sowohl ein Verhaltensproblem als auch ein Verhältnisproblem ist und durch die komplexe und dynamische Wechselwirkung von Verhalten und Verhältnissen entsteht.“ Die Schuldner Typologien berücksichtigen nur unzureichend Lebenslagen und Lebenswelten, da diese sich im ständigen Zwiespalt zwischen Wissenschaftlichkeit und Diskriminierung bewegen. Des Weiteren macht der prozesshafte Verlauf einer Überschuldung eine Entwicklung solcher Typologien eigentlich unmöglich (vgl. KORCZAK 2012, S. 166f.). ANSEN (vgl. 2006, S. 96f.) zufolge kann eine Typologisierung außerdem dazu führen, dass Ratsuchende von den Beratenden als austauschbar wahrgenommen werden und so auf Besonderheiten des Einzelfalls nicht mehr umfassend genug eingegangen wird. Aufgrund des Umfangs dieser Ausarbeitung können die verschiedenen Schuldner Typologien an dieser Stelle nicht näher vertieft werden. Sie sind an anderer Stelle nachzulesen (u.a. REITER 1991, SCHWARZER 1999, LECHNER 2010).

Kommen Leistungsberechtigte über das Jobcenter bzw. eine Vereinbarung in der Eingliederungsvereinbarung in die Schuldnerberatung, müssen die Beratenden stets im Blick haben, dass eine Verweigerung der Ratsuchenden im Prozess der Schuldenregulierung möglicherweise auch Leistungseinschränkungen zur Folge hat, die weitere finanzielle Einbußen und somit ein Fortschreiten der sozialen Ausgrenzung bedeuten können (vgl. BURMESTER 2005, S. 107). Die Weitergabe bestimmter Informationen wie z.B. der Abbruch der Schuldnerberatung kann für die Betroffenen eine Sanktion⁶⁵ seitens des Jobcenter zur Folge haben (vgl. HAUG 2004, S. 17). Sanktionen laufen aber den Prinzipien der Menschenwürde zuwider. „Im Unterschied zu den Implikationen der Menschenwürde wird aber in der Sozialordnung erwartet, dass Menschen ihre Eigenkräfte einsetzen, um ihren Lebensunterhalt zu sichern.“ Wirken die Ratsuchenden nicht bei der Schuldnerberatung mit, besteht die Gefahr einer Sanktion, die schlimmstenfalls zum Verlust von Hilfeansprüchen führen kann (vgl. ANSEN 2006, S. 101).

Die Beratenden befinden sich daher im ständigen Spannungsfeld Jobcenter und Ratsuchenden. Zur Beratung bedarf es einer vertrauensvollen Atmosphäre, die erschwert wird, da die Beratenden das Jobcenter über den aktuellen Stand informieren muss (vgl. JÜSTEL 2006, S. 28). Vertraulichkeit ist jedoch ein grundlegendes Beratungsprinzip auf dem die gesamte weitere Arbeitsbeziehung beruht (vgl. SICKENDIECK / ENGEL / NESTMANN 2008, S. 223). Nur eine solche Arbeitsatmosphäre ermutigt Ratsuchende, auch unangenehme oder problembehaftete Erlebnisse mitzuteilen, damit diese gemeinsam von Klient_in und Berater_in auf der Metaebene bearbeitet werden können. Wird die Beratung an die Gewährung von Leistungen geknüpft, kann dies zu einem „Rechtfertigungsdruck“ des / der Klient_in führen. Da die Sanktion als Folge einer Mitteilung der Schuldnerberatung erfolgt, kommt die Schuldnerberatung außerdem per se in einen Glaubwürdigkeitskonflikt (vgl. HAUG 2004, S. 21).

Freiwilligkeit der Inanspruchnahme von Schuldnerberatung ist eine grundlegende Voraussetzung für eine professionelle Schuldnerberatung (vgl. EBLI 1995, S. 85). Nur eine aktive Beteiligung der Ratsuchenden führt zu einer Auseinandersetzung mit dem bisherigen Handeln.

⁶⁵ Jedoch muss konstatiert werden, dass das Mittel „Sanktion“ kein neues Mittel ist, da es auch im BSHG, genauer gesagt § 25 BSHG schon Einschränkungen bei unzureichender Mitwirkung gab, allerdings waren diese nicht so weitreichend wie die des SGB II (vgl. BURMESTER 2005, S. 104).

Die eigene kritische Reflektion kann durchaus eine künftige Überschuldung vermeiden und daher präventive Wirkung haben (vgl. SCHLABS 2007b, S. 56). Wird die Schuldnerberatung zur Sanktionsvermeidung in Anspruch genommen, wird zwar eine solche Sanktion verhindert, aber es fehlt ggf. die Einsicht in die Notwendigkeit der Problembearbeitung. Schuldnerberatung kann ein sehr langwieriger Prozess sein, der die Eigenmotivation des / der Klienti_in benötigt, um den Regulierungsprozess zu durchlaufen (vgl. HAUG 2004, S. 19). Schlimmstenfalls kommt es zu einer

„[...] Diskrepanz zwischen persönlichen Problemeinschätzungen und dem divergierenden Hilfsangebot der Schuldnerberatung. Der Klient wird sein Handeln primär danach ausrichten, die Sanktionen der Arbeitsagentur zu vermeiden und eventuell nach Strategien suchen, dies mit möglichst wenig Aufwand zu bewerkstelligen.“ (HAUG 2004, S. 19)

Die Schuldenregulierung erfolgt in großer Mehrzahl über ein Insolvenzverfahren. Nach dem die Zahl der Privatinsolvenzen zwischen 2004 und 2006 von 70 % auf 76 % anstieg, wurden im Jahr 2012 nur noch 60 % der Fälle ins Insolvenzverfahren übergeleitet (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 74). Dies ist zwar eine erfreuliche Entwicklung, die weiter beobachtet werden sollte, ein Anstieg der Fälle außergerichtlicher Regulierungen wäre wünschenswert. Die konkrete Bewältigung der Überschuldungssituation beginnt aber nicht erst mit dem Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens, sondern

„[...] diesem gehen in der Zeit- und Handlungsdimension vielschichtige biographische Ereignisse voran, die für die Perspektiven einer Entschuldung von erheblicher Reichweite sein können. Diese biographischen Dimensionen drohen in einem hoch verrechtlichten Insolvenzverfahren, das primär an Unternehmensinsolvenzen ausgerichtet ist, aus dem Blick zu geraten, sind jedoch für wirksame Beratungsverläufe ganz zentral.“ (SCHWARZE 1999, S. 27)

Fraglich ist, inwiefern die Ratsuchenden aktiv am Prozess der Schuldenregulierung (Insolvenz Antrag, Gläubigerkorrespondenz,...) beteiligt werden. Eine aktive Einbeziehung der Ratsuchenden wäre wünschenswert, es fehlt aber bisher an empirischen Erkenntnissen, inwiefern diese erfolgt (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 79).

Eine vorschnelle Schuldenregulierung wird dem vorangegangenen jahrelang andauerndem Prozess womöglich nicht gerecht. Hierfür ist auch ein Rückgriff auf die ethischen Grundlagen hilfreich. Der / die Ratsuchende muss zwingend in seinen Vorstellungen zur Schuldenregulierung ernst genommen werden. Werden vorschnell Vereinbarungen durch den / die Berater_in Vereinbarungen getroffen, die der / die Ratsuchende nicht einhalten kann, kann es der / die Ratsuchende beim nächsten Einigungsversuch mit den Gläubiger_innen schwerer haben.

Eine vorschnelle Entmündigung der Ratsuchenden kann zur Reduzierung ihrer Eigenaktivitäten führen, daher sollte das eigene Tempo der Ratsuchenden im Umgang mit ihren Problemen respektiert werden.

Wie bereits aufgezeigt, kann es unter Umständen sehr lange dauern bis der / die Betroffene den Weg in die Beratung findet. Wird aber seitens der / des Beratenden ein zügiger Hilfeverlauf forciert, kann es womöglich zu einer Überforderung kommen, die eine weitere Hilfe unmöglich macht. Gleichzeitig muss festgehalten werden, dass zu schnelle Hilfen teilweise auch den sozialstaatlichen Rahmenbedingungen geschuldet sind, die eine mehrjährige Beratung in der Schuldnerberatung nur bedingt ermöglichen⁶⁶.

Vor allem bei langfristigen Hilfeverläufen ist eine Zusammenarbeit der beteiligten Dienste unabdingbar. ZWICKER-PELZER (vgl. 2010, S. 93) konstatiert, dass eine Abstimmung untereinander zentral ist, um eine Fragmentierung der angebotenen Dienstleistungen zu verhindern. Nur das Ineinandergreifen von Hilfen könne verhindern, dass vielfach belastete Familien zu „Multiinstitutionenfamilien“ werden. Gleiches lässt sich auf alleinstehende Klient_innen beziehen. Auch, wenn die Problemlagen variieren, gilt es auch hier integrativ zu arbeiten und die Hilfen so zu gestalten, dass die Ratsuchenden diese schnellstmöglich nicht mehr benötigen

Ein Insolvenzverfahren dauert sechs Jahre. Rechnet man die Zeit der Entstehung der Überschuldung sowie eigene Bewältigungsversuche der Betroffenen zusammen, stellt man rasch fest, dass die Thematik der Überschuldung den Lebensverlauf über viele Jahre prägen und die gesamte Lebensperspektive beeinflussen kann. Die Schuldner_innenkarrieren können aufgrund ihres langfristigen Verlaufs daher mit sog. „Patient_innenkarrieren“ von Schwerstkranken verglichen werden. Vor allem bei jüngeren Ratsuchenden zeigt sich, dass die Schulden im jungen Alter entstehen, aber Möglichkeiten zur Schuldenregulierung erst mit Absolvierung einer Berufsausbildung und anschließender Erwerbstätigkeit entstehen. Zwischen beiden Phasen können längere Zeiträume liegen. Sogenannte Schuldner_innenkarrieren können daher unter Umständen länger andauern als sogenannte „Sozialhilfekarrieren“ oder „Arbeitslosenkarrieren“ (vgl. SCHWARZE / LOERBROKS 2002, S. 30).

⁶⁶ So erfolgen in Hamburg Kostenübernahmen für die Schuldnerberatung nur für zwei Jahre. Besteht anschließend noch Hilfebedarf, kann eine weitere Bewilligung erfolgen, muss aber begründet werden.

Die Überschuldung zieht in vielen Fällen eine psychosoziale Destabilisierung nach sich, die nicht immer durch die Eröffnung des Insolvenzverfahrens gelöst werden kann. So hat sich in von SPECKNER (vgl. 2012, S. 78) geführten Interviews herauskristallisiert, dass psychosoziale Probleme wie Ängste und Stressmomente erst mit der erteilten Restschuldbefreiung gelöst werden können. Zusätzlich muss festgehalten werden, dass im Falle einer beantragten Verfahrenskostenstundung⁶⁷ diese Kosten bis zu vier Jahre nach dem Insolvenzverfahren zurückgezahlt werden müssen. Ist dies nicht möglich, werden die Verfahrenskosten niedergeschlagen.

Das Insolvenzverfahren geht von linearen Übergängen zwischen Verschuldung, Überschuldung und Schuldenfreiheit bzw. Restschuldbefreiung aus. Es lässt nur wenig Spielraum für flexible Entschuldungsmöglichkeiten, so dass möglicherweise eintretende Richtungswechsel oder Brüche im Lebensverlauf nur unzureichend berücksichtigt werden können (vgl. SCHWARZE / LOERBROKS 2002, S. 36). Die vielerorts als unzureichend gesehene Finanzierung verschärft die Situation zusätzlich. Diese führt schlimmstenfalls dazu, dass aufgrund von Abrechnungsdruck und langen Wartelisten aus Zeitgründen nicht immer eine umfassende Beratung geleistet werden kann. Einzelne Aspekte der Beratung wie die Überschuldungshistorie können dann nur unzureichend bearbeitet werden (vgl. SANIO 2008, S. 14).

Das Insolvenzverfahren stellt hohe Anforderungen⁶⁸ an die Antragsteller_innen. Aufgrund der Komplexität von zu erfüllenden Regularien muss eine intensive Auseinandersetzung mit den Formalitäten und juristischen Gegebenheiten erfolgen. Dies darf aber nicht zulasten von pädagogischen Anteilen der Beratung gehen, denn nur diese bewirken eine nachhaltige und effektive Schuldnerberatung. Eine Weiterbegleitung während des Insolvenzverfahrens erfolgt aber nicht, bzw. wenn sie vereinzelt erfolgt, wird sie nicht erfasst (vgl. KNOBLOCH / REIFNER / LAATZ 2011, S. 32).

⁶⁷ Das Verbraucherinsolvenzverfahren kostet im Durchschnitt zwischen 1.000 und 2.000 Euro für den / die Schuldner_in. Hierin enthalten sind die Gerichtskosten und die Treuhändervergütung. Hat der / die Schuldner_in das Geld bei Antragstellung nicht zur Verfügung, kann eine Verfahrenskostenstundung beantragt werden. In der sozialen Schuldnerberatung wird dieser Antrag in nahezu allen Fällen gestellt. Das Geld wird bis zu vier Jahre nach erteilter Restschuldbefreiung zurückgefordert.

⁶⁸ Als Beispiel hierfür seien die sogenannten Obliegenheiten genannt. Der / die Schuldner_in hat diesen gem. §295 InsO nachzukommen. Unter Obliegenheiten versteht sich das Bemühen bzw. Ausüben einer angemessenen Erwerbstätigkeit, die hälftige Herausgabe eines Erbes, Zahlungen an die Insolvenzgläubiger_innen nur über den / die Insolvenzverwalterin zu leisten und dem / der TreuhänderIn jeden Adress- und Wohnortwechsel mitzuteilen. Erfüllt der / die SchuldnerIn die Obliegenheiten, werden ihm / ihr nach sechs Jahren alle restlichen Schulden erlassen. Hiervon ausgenommen sind Geldstrafen und -bußen sowie Schadensersatzforderungen und Folgen aus vorsätzlich begangenen unerlaubten Handlungen gem. § 302 InsO.

Schuldnerberatung ist nicht auf Dauer angelegt. Sobald das Insolvenzverfahren eröffnet wird, wird die Überschuldung als bewältigt angesehen und die Beratung daher beendet. Das Ende der Überschuldung wird hier institutionalisiert. Wahrnehmen und Empfinden stimmen aber nicht immer zwangsweise mit diesem institutionalisierten Ende überein. SPECKNER (vgl. 2012, S. 78) stellt fest, dass für die Ratsuchenden die Überschuldungssituation nicht zwangsläufig mit Eröffnung der Verbraucherinsolvenz beendet ist, sondern erst mit Erteilung der Restschuldbefreiung, also rund sechs Jahre später.

Die aktuelle Insolvenzrechtsreform ermöglicht künftig, dass die Schuldnerberatung den Ratsuchenden auch im eröffneten Verfahren zur Seite stehen kann, was zwar eine fachliche Würdigung, aber zugleich eine derzeit nicht bewältigbare organisatorische Herausforderung darstellt (vgl. MESCH 2013, S. 220). Sozialpädagogisch ist diese Möglichkeit zu begrüßen, aber die derzeitigen finanziellen Rahmenbedingungen lassen hierfür zurzeit keinen Spielraum.

Immer wieder konstatiert wird im Rahmen der Schuldnerberatung auch der Einsatz von Ehrenamtlichen, hier kann aber noch keine einheitliche Positionierung der Beratungsstellen diesbezüglich festgestellt werden. Die Anbindung an Selbsthilfegruppe für Überschuldete ist bisher ein - zu Unrecht - kaum beachtetes Thema, ihm sollte nach Ansicht der Autorin dringend mehr Beachtung beigemessen werden (vgl. MESCH 2013, S. 48).

6.1.4 Öffentlichkeitsarbeit und Prävention

Die Organisation und Durchführung von Präventionsveranstaltungen durch Schuldnerberatungen ist ohne Frage sinnvoll, offen bleibt aber, inwiefern diese Tätigkeiten Teil des Tätigkeitsauftrages sind und wie die Finanzierung erfolgt (vgl. MESCH 2013, S. 48). Stattdessen entwickeln vermehrt Finanzdienstleister Präventionsprojekte, die den vermeintlich richtigen und verantwortungsbewussten Umgang mit Geld lehren wollen. MATTES (vgl. 1998, S. 24) zufolge wird dies aber oft nur als Deckmantel benutzt. Es werde ein Verantwortungsbewusstsein der Gesellschaft gegenüber demonstriert, obwohl dahinter in Wirklichkeit die Beeinflussung und Bewerbung künftiger Kundschaft stehe. Ver- und Überschuldung findet - im Gegensatz zur öffentlichen Verschuldung - zunehmend im Privaten statt und bleibt so verborgen.

Die aggressive Werbung der Kreditwirtschaft, die Verschuldung als normalen Vorgang darstellt und als zum Leben dazugehörig bezeichnet, lässt den Kund_innen kaum Raum, um einen verantwortungsbewussten Umgang zu lernen.

Die Finanzierungsbedingungen und das Verbraucherinsolvenzverfahren haben ein „reaktives“ Handeln der Schuldnerberatung noch verstärkt. Anstatt eskalationsvermeidend zu agieren und präventive Projekte zu fördern, steht die Finanzierung der „Abwicklungsberatung“ im Vordergrund. Angesichts der wissenschaftlichen Erkenntnis, dass der Überschuldungsprozess bereits Jahre andauert, bis eine Beratungsstelle aufgesucht wird, erstaunt dies. Die Schuldnerberatung steht daher vor der Herausforderung, Ratsuchende bereits frühzeitig - in der Phase zwischen Auslöser der Problematik und Erstkontakt - zu erreichen und zu beraten. Bisher gibt es aber weder Konzepte noch erprobte Modelle zu dieser Problematik⁶⁹ (vgl. EHAM 2014, S. 121).

Seit Beginn der Schuldnerberatung gibt es eine mediale Bearbeitung dieser Thematik. Es gibt zunehmend TV-Sendungen bzw. TV-Dokumentationen, die sich mit Überschuldung befassen. Da nicht bei allen TV-Produktionen das Hauptanliegen in der Vermittlung fachlicher Standards und Grundsätzen der Schuldnerberatung ist, sondern stattdessen teilweise auch stark mit medialen Zuschreibungen gearbeitet wird, kann es rasch zu falschen Erwartungen an Schuldnerberatung kommen (vgl. SCHWARZE 2008b, S. 38). Zugleich trägt die mediale Darstellung aber zur Enttabuisierung der Thematik Überschuldung bei und kann so dazu führen, dass die Hemmschwelle sich Hilfe zu suchen und in Anspruch zu nehmen, sinkt⁷⁰ (vgl. GROTH 2011, S. 92).

⁶⁹ Eine Auswertung der Hamburger Parlamentsanfragen bezüglich Überschuldungsprävention war diesbezüglich nicht sehr ergiebig. Zum einen waren die Auskünfte sehr knapp, zum anderen fokussieren die Präventionsmaßnahmen hauptsächlich Jugendliche bzw. Schüler_innen und Auszubildende. So heißt es „Neben diesen Schwerpunkten umfasst das Handlungskonzept weitere Maßnahmen zur Information und Unterstützung von Jugendlichen, Familien und Arbeitslosen.“ Nähere Ausführungen erfolgen hierzu aber nicht (vgl. BÜRGERSCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2010 u. 2011).

⁷⁰ Das bekannteste Beispiel ist das TV-Format „Raus aus den Schulden“ mit dem Schuldnerberater Peter Zwegat aus Berlin.

Immer mal wieder nutzt die Schuldnerberatung selbst die mediale Darstellung, um zum Beispiel auf hanebüchenes Gläubigerverhalten aufmerksam zu machen. Das umgekehrte Beispiel lieferte ein WDR - Beitrag⁷¹, der wenig positive Eindrücke in einer Dortmunder Beratungsstelle sammelte. Die „mediale Wächterposition“ gilt folglich selbstverständlich auch für die Schuldnerberatung, wenn diese sie auch für die eigene Interessenvertretung nutzt (vgl. EBD., S. 95). GROTH (2011, S. 95) formuliert daher, dass die soziale Schuldnerberatung „[...] immer wieder gefordert [ist], den selbstgesteckten Qualitätsanforderungen zu entsprechen und sich auch einer selbstkritischen Qualitätssicherung und -kontrolle zu unterziehen.“

Zum anderen gibt es zunehmend internetbasierte Angebote⁷² für Schuldnerberatung, hier stellt sich aber die Frage, „[...] ob und in wie weit die theoretischen Grundlagen zur Produktion personenbezogener Dienstleistungen [...]“ noch Berücksichtigung finden (vgl. SCHWARZE 2008b, S. 38).

6.2 Beratungsmethodik

Da in der Literatur der Schuldnerberatung beratungsmethodische Aspekte nicht so eingehend thematisiert werden, wie es nach Ansicht der Autorin wünschenswert wäre, sollen folgend ausgewählte methodische Aspekte vertiefend behandelt werden und ihre Bedeutung für die Qualitätsdebatte skizziert werden.

6.2.1 Arbeitsbeziehung

In der Schuldnerberatung geht es hauptsächlich um Sachprobleme. Eine professionelle Beziehung zwischen Klient_in und Berater_in stellt jedoch das Fundament der Beratung dar und darf daher nicht unterschätzt werden (vgl. ANSEN 2009, S. 134). LOHL (vgl. 1999, S. 254) beschreibt die Beziehung zwischen dem / der Klient_in und Fachkraft als zentralen Wirkfaktor der Beratungsarbeit.

⁷¹ Mit versteckter Kamera und Mikrophon wurden in Dortmund öffentlich geförderte Schuldnerberatungsstellen gem. §305 InsO Eindrücke einer realen, aber gestellten Beratung aufgenommen (vgl. GROTH 2011, S. 95).

⁷² Exemplarisch genannt seien hier das Online Beratungsangebot der BAG Schuldnerberatung (https://www.bag-sb.de/berater/index_fe.php) und des Forums Schuldnerberatung (www.forum-schuldnerberatung.de) sowie der Online Ratgeber der BAG Schuldnerberatung (<http://www.meine-schulden.de/>).

BERNER (vgl. 1995, S. 73) führt aus, dass es für die Freiwilligkeit des Aufsuchens einer Schuldnerberatungsstelle wichtig ist, dass die Ratsuchende weder aufgrund von anderen Akteur_innen kommen noch zwangsweise geschickt werden. GROTH bezeichnet dies als „Komm-Struktur“⁷³ (1987, S. 25). Des Weiteren solle ein Vertrauensklima geschaffen werden, das den Ratsuchenden erlaube, auch sehr private Angaben mitzuteilen. Der / die Berater_in könne dies durch eine Akzeptanz der getroffenen Aussagen und Interesse am Ratsuchenden selbst bestärken und unterstützen. THIERSCH (vgl. 2009, S. 134) konstatiert jedoch, dass Freiwilligkeit nicht unbedingt ein Merkmal für ein gemeinsames Entschließen im Beratungsprozess ist, da Angebote wie die Schuldnerberatung seiner Meinung nach nur aufgesucht werden, wenn kein anderer Lösungsweg gefunden wurde. Das vermeintlich gemeinsame Übereinkommen auf ein Vorgehen stelle zumeist keine Einigung dar, da dieser Plan womöglich die einzige Lösungsmöglichkeit sei. Für wichtiger erachte Thiersch daher den Aufbau von Vertrauen

„[...] indem es dem Berater gelingt, den Ratsuchenden in seiner Eigenheit, vor allem auch in seinen Möglichkeiten, Problemen und Hilfsressourcen zu sehen, zu akzeptieren, zu achten und sich ihm als nützlich zu erweisen.“ (THIERSCH 2009, S. 134)

Der / die Berater_in soll die Sichtweisen der Ratsuchenden zwar respektieren, aber deswegen nicht darauf verzichten, ihnen die eigene Einschätzung mitzuteilen, um einen Perspektivenwechsel zu ermöglichen (vgl. ANSEN 2008, S. 56). Ergänzend ist an dieser Stelle darauf hinzuweisen, dass der / die Berater_in stets die hierbei entstehenden Machtbeziehungen zwischen sich und den Ratsuchenden im Blick haben muss.

Zu Beginn der Beratung soll dem Aufbau einer Beziehung besondere Beachtung zukommen. Der / die Beratende soll nicht nur fachlich kompetent, sondern auch in der Lage sein, auf die besonderen persönlichen Umstände des Klienten eingehen zu können. Je besser der / die Berater_in beide Bereiche miteinander verknüpfen kann, umso stärker wird das Vertrauensverhältnis (vgl. JUST ET AL. 1994, S. 42). Der Aufbau dieses Vertrauensverhältnisses obliegt laut SCHLABS (vgl. 2011, S. 111) der Gesprächsführung des / der Berater_in. Vertrauen lasse sich nicht bereits gänzlich in einem Gespräch aufbauen, sondern wachse langsam heran. Der Grundstein für ein gutes Vertrauensverhältnis werde aber bereits im Erstgespräch gelegt.

⁷³ In vorherigen Kapiteln wurde bereits dargestellt, dass mit der Veränderung der Zielgruppen möglicherweise von diesem Arbeitsprinzip abgerückt werden muss.

Anzeichen für Vertrauensbildung seitens des / der KlientIn seien KÄHLER (vgl. 2001, S. 54) zufolge die aufkommende Bereitschaft auch unangenehme, peinliche oder mit Gefühlen wie Zorn, Hass, Liebe verbundene Momente des Lebens zu erzählen. Es zeige sich auch darin, dass die Ratsuchenden von der Arbeit der Berater_in überzeugt seien, auch wenn sie das Handeln aufgrund der Komplexität nicht komplett nachvollziehen können. Die Klienten können dem / der Berater_in all ihre Vorstellungen und Ideen vorstellen, ohne mit Sanktionen rechnen zu müssen.

Das Vertrauensverhältnis wird unter Umständen durch die Kooperation mit dem Jobcenter beeinträchtigt, wenn der / die Berater_in den Mitarbeiter_innen im Jobcenter Auskünfte zum Beratungsverlauf geben muss. ANSEN (vgl. 2006, S. 101) stellt hierzu fest, dass die Ratsuchenden, die ihre Schuldnerberatung über §16a SGB II finanziert bekommen, ständig Gefahr laufen bei fehlender Mitwirkung einer Sanktion ausgesetzt zu sein. Daher ist es wichtig diese zu motivieren und zur Mitwirkung zu befähigen.

Die Fachliteratur rekurrierte in den letzten Jahren vor allem auf zwei gängige Beratungsmethoden in der Schuldnerberatung. Zum einen die „klientenzentrierte Gesprächsführung“ nach ROGERS (vgl. BUSCHKAMP 1987, STRAUMANN 2004), zum anderen systemische und familientherapeutische Ansätze (LINDNER / STEINMANN-BERNS 1998, CONEN 1992). Im Verlauf der letzten Jahre hat sich aber herauskristallisiert, dass diese Gesprächsmethoden nicht in ihrer Gesamtheit auf die komplexen Problemlagen Überschuldeter Ratsuchender eingehen können (vgl. MESCH 2004, S. 31). Eine einheitliche Beratungsmethodik konnte bis heute nicht entwickelt werden.

6.2.2 Lernen in der Beratung

Schuldnerberatung ist immer auch „eine Vermittlung von und zwischen Werten - in finanziell - materieller wie auch in ethisch - normativer Hinsicht“ (SCHWARZE 2011a, S. 81). Die Arbeit der Schuldnerberatung besteht folglich aus zwei zentralen Aspekten. Zum einen ist dies die Vermittlung von Fähigkeiten zur Beantragung und Durchsetzung von sozialstaatlichen Leistungen. Bezogen auf soziale Gerechtigkeit bedeutet dies, Menschen dazu zu befähigen, „[...] materielle, gesundheitliche und bildungsbezogene Leistungen zu erschließen und Ratsuchende dazu zu befähigen, wieder alleine im Alltag zurecht zu kommen“ (ANSEN 2006, S. 101ff.).

Zum anderen impliziert es die Anleitung zur Weiterentwicklung persönlicher Fähigkeiten vor allem in Form von verhaltensmodifizierenden Fähigkeiten (vgl. EBD.). Häufig anzutreffen sind im Überschuldungsverlauf auch individuelle Ressourcenaspekte z.B. risikobereite Persönlichkeitsstruktur, unterdurchschnittliche Intelligenz, Minderwertigkeits- oder Defizitgefühle, fehlende Coping- Strategien sowie Risikofaktoren aus dem Elternhaus (vgl. KORCZAK 2012, S. 167).

Der Sinn einer Schuldnerberatung besteht daher nicht nur in der technischen Abwicklung der Schuldenregulierung, sondern auch in der Initiierung eines Lernprozesses, um die Ursachen der Problematik zu ergründen und künftige Fehler zu vermeiden sowie die Mitbearbeitung alltäglicher Probleme (vgl. JUST ET AL. 1994, S. 32). So weisen GROTH / SCHULZ-RACKOLL (vgl. 2010, S. 9) zum Beispiel als Folge der Fokussierung auf juristische Aspekte auf eine mögliche Vernachlässigung beratungsmethodischen Handelns hin. Zugleich stellen sie eine mangelnde Selbstreflexion fest, deren Ursachen aber vielfältig sein können (u.a. fehlende Angebote an Supervision oder kollegiale Beratung).

Durch fehlende Kompetenz in finanziellen Angelegenheiten können Betroffene im Falle der Überschuldung oft keine adäquaten Handlungsstrategien entwickeln, da sie sich im Vorfeld nie mit der Bewältigung solcher Krisen auseinander setzen mussten. Dieser Umstand führe im Falle der Überschuldung dazu, dass es als einzige Bewältigungsmuster „Verdrängung“ „Tabuisierung“ und „Zuschreibung des eigenen Verhaltens“ (vgl. MATTES 1998, S. 24) gebe. Um die nötigen Lern- und Entwicklungsprozesse anzustoßen, benötigt es aber Zeit. Wie bereits aufgezeigt wurde (vgl. Kapitel 7.1.4) kann der Überschuldungsprozess bereits mehrere Jahre andauern bevor eine Schuldnerberatung aufgesucht wird. Es wäre vermessen von den Ratsuchenden zu fordern, dass sie jahrelang genutzte Handlungsstrategien innerhalb kürzester Zeit ablegen.

Eine auf Haushaltseinsparungen und Verzicht ausgelegte Budgetberatung kann nicht mehr als zeitgemäße Beratung gesehen werden, denn sie geht an der heutigen Lebenswirklichkeit vorbei und bietet zudem nur eine eingeschränkte alternative Perspektive am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Im Rahmen einer Haushaltsberatung findet oft eine Einordnung des Konsumverhaltens in positiv oder negativ statt.

Zudem werden eigene Bewältigungsstrategien der Ratsuchenden oft verkannt. Das Konsumverhalten von Ratsuchenden mit geringem Einkommen wird rasch als falsch bewertet, wenn es nicht mit den normativen Vorstellungen von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit übereinstimmt (vgl. MATTES 2007, S. 85f.). MATTES (vgl. 2007, S. 209) kritisiert, dass Schuldnerberatung teilweise kontrollierend und disziplinierend agiert indem zum Beispiel das Führen eines Haushaltsbuches gefordert wird. Solche Methoden unterlaufen seiner Ansicht nach das Ziel der Förderung eigenverantwortlicher Handlungskompetenzen. Weiterhin bemängelt er die von Ratsuchenden geforderte Bereitschaft zur Verhaltensänderung, bzw. „[...] die Übernahme der von der Schuldnerberatung als richtig und angemessen erkannten Handlungsmuster [...].“

Einige Beratungsstellen halten noch das Angebot zur Geldverwaltung vor. Hierfür ist aber zwingend eine reflektierte Anwendung notwendig. Bezogen auf ethische Prinzipien muss zum Beispiel gefragt werden, ob hierbei das Recht der Ratsuchenden, selber über die Verwendung der Mittel zu entscheiden, respektiert wird. Hierfür bedarf es aber einer zeitintensiven Auseinandersetzung, welche unter den dargestellten Rahmenbedingungen nicht immer möglich ist. Eine Förderung dieser zeitintensiveren Begleitung von Lernprozessen ist aber dringend notwendig (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 78f.).

MATTES (vgl. 1998, S. 98) stellt das Erlernen eines bewussten Umgangs mit Geld und Krediten als sozialarbeiterische Zielsetzung des Entschuldungsverfahrens heraus. Das Ziel eines Beratungsprozesses, also die ökonomische und soziale Stabilisierung könne nur dann langfristig erfolgreich sein, „[...] wenn parallel zur Entschuldung auch ein solcher Lernprozeß stattfindet.“ Einige Ratsuchende lernen im Entschuldungsverfahren nur begrenzt hinzu, da ihr Wille zum Neubeginn nicht immer aufgegriffen und verstärkt wird. Dies liegt auch in fehlenden Angeboten zur nachholenden sozioökonomischen und soziokulturellen Bildung und Beratung begründet. So ist die Voraussetzung für erneute wirtschaftliche und soziale Teilhabe die Unterstützung in der Kompetenzbildung und Konfliktbewältigung. Durch die derzeitige Knappheit der Beratungskapazitäten wird die Beratung jedoch auf eine Verfahrensberatung reduziert und kommt so ihrem ganzheitlichen Beratungsanspruch kaum nach (vgl. BERTSCH / JUST 2011, S. 3). BERTSCH (2012, S. 175) kritisiert außerdem zu Recht, dass man den „[...] Grundsatz der Ganzheitlichkeit nicht ständig vor sich hertragen und ihn immer weniger erfüllen kann.“

MAY (2011, S. 535) bewertet die von BERTSCH / JUST geforderte Aufgabenerweiterung um die der Bildungsvermittlung als „mutig“, da die Schuldnerberatung bereits jetzt starken Belastungen ausgesetzt sei. „Eine Erweiterung von Aufgaben und Kompetenzen der Schuldnerberatung auf Bildungsvermittlung scheint aus vielerlei Gründen nicht angezeigt.“ Seiner Ansicht nach führe dies zu einer „Überfrachtung der Profession“ (EBD., S. 537). MAY`S Ansichten erscheinen aber widersprüchlich, wenn er in seinem Artikel zugleich auf das gebotene Arbeitsprinzip der Ganzheitlichkeit und die „Vier Säulen der Schuldnerberatung“ nach Ulf Groth verweist (vgl. EBD., S. 539). Nach Ansicht der Autorin lässt sich dem Säulenmodell durchaus ein Auftrag zur Bildungsvermittlung entnehmen.

6.2.3 Soziale Teilhabe

Eine vorliegende Armutssituation kann bereits zu Einschränkungen der sozialen Teilhabe führen. Der Beginn einer Überschuldung forciert diese Ausschließungsprozesse weiter.

„Es sind die Ausschließungsprozesse des Arbeitsmarktes, die Ausschließungsprozesse auf dem Kreditmarkt forcieren; Massenarbeitslosigkeit und gesellschaftliche Normalität der Verschuldung bringen dauerhaft Überschuldung hervor. Und Überschuldung birgt die Gefahr weiterer Ausschließungen in sich: etwa aus dem Arbeitsmarkt, aus dem Wohnungsmarkt, aus dem Energiemarkt, aus dem weiteren Finanzdienstleistungsmarkt, der als bargeldloser Zahlungsverkehr institutionalisiert ist, aus sozialen Zusammenhängen.“ (EBLI 2003b, S. 3)

MATTES (2007, S. 128) warnt davor, dass Schuldnerberatung zu einem institutionellem Akteur wird, der Überschuldung ebenfalls als ein individualisiertes Problem bearbeitet. Für diese Handlungsweisen lassen sich bereits mehrere Hinweise finden. Zum einen in der Beratung zur Durchsetzung sozialrechtlicher Leistungsansprüche, zum anderen durch

„[...] durch Disziplinierung und durch Erziehung zur Wirtschaftlichkeit, indem Ausgaben kontrolliert, unnötige Positionen gestrichen und Auflagen erteilt werden. Dies setzt normative gesellschaftliche Vorstellungen darüber, was sich ein Mensch leisten darf und was nicht, voraus und lässt moderne Soziale Arbeit zu kontrollierender Armenfürsorge nach historischem Vorbild werden.“

SCHWARZE führt aus (vgl. 2011b, S. 24), dass es für komplexe Problemlagen dementsprechende pädagogische Interventionen geben muss, da diese nicht rein über rechtliche Interventionen lösbar sind. Schuldnerberatung fehlt es Just (2012, S.17) zufolge bisher an einem „Set an Angeboten einer nachholenden sozioökonomischen und soziokulturellen Bildung und Beratung.“ Nur die Weiterentwicklung eines solchen Methodenkoffers kann aber eine „erneute selbstbestimmte Teilhabe am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben“ ermöglichen.

Über die Jahrzehnte hinweg hat sich der Bedeutungszusammenhang von Konsum und Alltagsbewältigung verändert. Konsum ist zu einer alltäglichen Gewohnheit geworden (vgl. MATTES 2007, S. 85f.). Von besonderer gesellschaftlicher Relevanz ist der symbolische Gehalt von Schulden. Mittlerweile werden Schulden unter anderem für Aus- und Weiterbildung, oder für die Anschaffung von repräsentativen Gebrauchsgütern genutzt (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 19). Die heutige Generation der Erwachsenen ist die erste Generation, die in einer „[...] vollständig über 50 Jahre gewachsenen und ausgebildeten Geld- und Konsumgesellschaft aufgewachsen und sozialisiert ist und selbst inzwischen ihre eigenen Kinder hat und sozialisiert [...]“ (BAUMANN 2009, S. 105 ZIT.N. SCHWARZE 2011a, S. 19). Die Soziale Arbeit beziehungsweise die agierenden Beratungskräfte weigern sich gleichwohl, die Alltäglichkeit des Konsums und die im kulturellen Kontext bestehende Normalität der Konsumentenverschuldung anzuerkennen (vgl. MATTES 2007, S. 252).

Aufgrund dieses Wandels sind die Beratungsfachkräfte zunehmend gefordert Werte und ethische Grundlagen für ihr Beratungshandeln zu entwickeln. MATTES (2007, S. 86) kritisiert, dass dies bisher nicht geschehen ist. „Die Lösungskonzepte der Sozialen Arbeit bestehen darin, durch Konsumverzicht die Stabilisierung der ökonomischen und persönlichen Situation der Betroffenen zu erreichen.“ Die Schuldnerberatung versuche die Ratsuchenden zur Wirtschaftlichkeit zu erziehen und arbeite so an der Lebenswirklichkeit vorbei. Den Menschen würden ihre bisherigen Bewältigungsstrategien abgesprochen ohne alternative Möglichkeiten aufzuzeigen, die eine gleichwertige gesellschaftliche Teilhabe ermögliche.

GERULL (vgl. 2011, S. 152) warnt aber davor, die Eigenverantwortlichkeit der Ratsuchenden zu negieren, denn

„Überschuldungssituationen [sind] Ergebnisse langfristiger sozialer Konstruktionsprozesse, die oftmals bereits im familiengeschichtlichen Kontext der Betroffenen ihren Anfang genommen haben und durch gesamtgesellschaftliche Entwicklungen wie aktuelle kritische Lebensereignisse verschärft werden können.“ (KORCZAK 1997, S. 232)

So wird die Relevanz der Möglichkeit zur Konsumentenverschuldung innerhalb sozialer Beziehungen an nachfolgende Generationen überliefert, zum einen durch die Vermittlung von Wissen über diese Angebote, zum anderen über das Vorleben der Alltäglichkeit z.B. innerhalb einer Familie (vgl. MATTES 2007, S. 254).

6.2.4 Soziale und familiäre Unterstützung

Die Auswirkungen der Überschuldung sind weitreichend. Dieses Unterkapitel fokussiert die Auswirkungen auf die Familie⁷⁴ und Freund_innen der Ratsuchenden. Die Folgen der Überschuldung haben auch immer Auswirkungen auf die anderen Haushaltsmitglieder, sofern es sich nicht um alleinstehende Ratsuchende handelt.

Der Anteil der alleinerziehenden Ratsuchenden⁷⁵ lag in 2012 bei 16,1 % und damit fast so hoch wie der Anteil der Paarfamilien (18,2%) (KNOBLOCH ET AL. 2013, S.64)⁷⁶. Kinder sind also rund in einem Drittel der Fälle zumindest indirekt von der Überschuldung betroffen. Studien bezüglich des Einflusses der Schuldnerberatung auf die Kinder von Überschuldeten liegen bisher aber nicht vor, sie können nur aus den Studien die Klient_innen betreffen, abgeleitet werden.

Aufgrund des Wandels vom traditionellen Familienleitbild und der Zunahme an familienähnlichen Lebensformen ergeben sich zunehmende Herausforderungen für die Schuldnerberatung. Die bestehenden Rechtsnormen gehen in der Mehrheit noch immer von einem traditionellen Familienbild aus, so dass der Schuldnerberatung vermehrt die komplexe Aufgabe zukommt, Wege aus diesem Dilemma⁷⁷ aufzuzeigen. Die Einkommens- und Vermögensaufteilung, die Berücksichtigung von Unterhaltsansprüchen und die Bearbeitung innerfamiliärer Dynamiken nehmen zunehmend Beratungszeit in Anspruch (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 17).

DAVIS / MANTLER (vgl. 2004, S. 8 zit.n. OESTEREICH 2008, S. 133) unterscheiden die Folgen der Überschuldung auf verschiedenen Ebenen. Diese habe Folgen für die Ratsuchenden selbst, für die Paarbeziehung sowie die Kinder. Wie bereits dargestellt wurde, kann der Verlauf des Überschuldungsprozesses bis zu 15 Jahre andauern bevor eine Beratungsstelle aufgesucht wird. Es kann daher vorkommen, dass Kinder ihr gesamtes Leben mit einer Überschuldungssituation leben. Der iff-Überschuldungsreport 2013 zeigt die Folgen für die Kinder auf.

⁷⁴ Unter Familie werden im Folgenden alle Haushalte in denen Kinder leben verstanden.

⁷⁵ Untersucht wurde hierbei aber nicht, inwiefern sich die Trennung und die Überschuldung möglicherweise gegenseitig bedingt haben (vgl. Knobloch et al. 2013, S. 64).

⁷⁶ Alleinerziehende (mit mehreren Kindern) haben ein besonders hohe Armuts- und Überschuldungsrisiko (vgl. SCHWARZE 2011a, S. 17). Da die große Mehrheit der alleinerziehenden Frauen sind und Frauen durchschnittlich meist deutlich weniger verdienen als Männer, spielt hier der Geschlechteraspekt eine nicht zu vernachlässigende Rolle.

⁷⁷ So nimmt die Pfändungstabelle nach § 850c ZPO bisher nur unzureichend Rücksicht auf die Besonderheiten von Patchwork-Familie.

Die Folgen der Überschuldung können zu physischen / psychischen Beeinträchtigungen, sozialer Ausgrenzung und fehlenden kultureller Entfaltungsmöglichkeiten führen (vgl. FLANAGEN / ECCLES ZIT.N. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 63).

Familie, Freunde bzw. das soziale Netzwerk können in schwierigen Situationen Unterstützung leisten. Soziale Unterstützung hat vor allem in Stresssituationen positive Auswirkungen auf die psychische Gesundheit. Sie vermindert die negativen Auswirkungen von Stress bzw. beugt ihnen vor (vgl. ARGYLE 1990, S. 253). Durch die Unterstützung von Freunden / Verwandten oder anderen Personen können kritische Lebensereignisse deutlich abgemildert werden und zu einer Reduzierung des Stresserlebens beitragen. Die Unterstützung kann hierbei monetärer oder moralischer Art sein (vgl. WALBRÜHL 2006, S. 65). Mit der Überschuldung geht eine weitere Verschärfung der finanziellen Situation einher und belastet das Familiengefüge (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2013, S. 62).

Bezüglich der Auswirkungen auf das familiäre Zusammenleben lassen sich migrationspezifische Besonderheiten feststellen. Hierfür kann auf die im Kapitel 2.5 gewonnen Erkenntnisse zurückgegriffen werden. Da z.B. bei Ratsuchenden türkischer Herkunft der Familie als Unterstützungssystem starke Bedeutung beigemessen wird und Privatschulden - vor allem solche bei Familie und Freunden - eine besondere Bedeutung zukommt, müssen diese Besonderheiten im Beratungskontext berücksichtigt werden.

Die sozialmedizinische Studie „Armut, Schulden und Gesundheit“, kurz ASG-Studie⁷⁸, konnte u.a. belegen, dass die Überschuldungssituation zu Einschränkungen der Teilhabe in der Gesellschaft führt (vgl. MÜNSTER ET AL. 2007). Die Überschuldung führt zu massiven Veränderungen der bisherigen sozialen Netzwerke. So gaben 29,5 % der Befragten an, dass sich Familie oder Freund_innen aufgrund der finanziellen Probleme zurückzogen. Von den Befragten berichteten 62,9 %, dass auch sie selbst sich zurückgezogen haben (vgl. MÜNSTER / LETZEL 2008, S. 48).

⁷⁸ Der Fokus der Studie lag auf den gesundheitlichen Auswirkungen, diese sind aber an anderer Stelle nachzulesen (u.a. MÜNSTER / LETZEL 2008).

„Dies in den Griff zu bekommen, erfordert qualifizierte Sozialarbeit bis hin zu psychotherapeutischer Beratung und kann nicht Schuldnerberatern überlassen werden, die dafür weder die nötige Zeit haben, noch dafür ausgebildet sind. (eher streichen⁷⁹)“ (OESTERREICH 2008, S. 131)

Die Bundesregierung verwies 2008 in ihrem dritten Armuts- und Reichtumsbericht u.a. darauf, dass sich nach acht Monaten Beratung auch die familiäre Situation verbessere (vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES 2008, S. 183). Schuldnerberatung hat also Auswirkungen auf das gesamte Familiengefüge, so dass die Familie auch im gesamten Beratungsverlauf berücksichtigt werden sollte. SCHWARZE (vgl. 2011a, S. 17) konstatiert, dass daher Elemente der systemischen Familientherapie und der Paarberatung zwar zunehmend relevant werden, aber die Berater_innen vor dem Problem stehen, dass das Rechtssystem, Anträge und behördliche Verfahren dazu verleiten die Beratung nur auf den / die Ratsuchende auszurichten.

⁷⁹ Die Anmerkung „eher streichen“ wurde so aus dem Original entnommen, das auf der Internetseite des BMFSFJ heruntergeladen werden kann. Aufgrund der Brisanz dieser Aussage sollte diese Wahrscheinlich nicht im fertigen Bericht auftauchen.

7. Ergebnisqualität

Die vielfältigen Auswirkungen von Ver- und Überschuldung zeigen die Mehrdimensionalität dieser Problemlage. Im Zuge der Wirksamkeitsdebatte muss sich aber vor allem mit den erwünschten Zielen der Schuldnerberatung auseinandergesetzt werden. Unabhängig vom Arbeitsfeld verkürzt sich die Debatte um Qualität meistens auf die Ergebnisse und ihre empirische Kontrolle (vgl. HONIG / NEUMANN 2004, S. 251). Für das Arbeitsfeld der Schuldnerberatung kann dies ebenso konstatiert werden.

7.1 Wirksamkeitsdebatte

Die Einspareffekte der sozialen Schuldnerberatung sind mittlerweile hinreichend belegt. So belegen Studien den wirtschaftlichen Nutzen der Schuldnerberatung beispielhaft für die Bundesländer Mecklenburg-Vorpommern (JÜRGENSEN 2004) und Berlin (LAG-SGB BERLIN 2004). Es fehlt hingegen an einer Zielbestimmung des Beratungsangebots, ein solches ist aber Voraussetzung, um Überlegungen bezüglich einer Ergebnisqualität in verbindlich werden zu lassen (vgl. SANIO 2006, S. 8).

Es existieren bisher keine Ansätze bzw. Methoden, denen ein „verschuldungsbejahendes“ oder „schuldenakzeptierendes“ Beratungsverständnis zu Grunde liegt. So gilt nach wie vor als ein, wenn nicht sogar als *das* Hauptanliegen der Schuldnerberatung, die Überschuldungssituation zu beseitigen, „ungeachtet dessen, in welcher Funktion und in welchem sozialen und gesellschaftlichen Kontext die Verschuldung in der Alltagsbewältigung der Klienten zu deuten ist“ (MATTES 2007, S. 204f.). Dieser normativen Grundhaltung liegt das Verständnis zugrunde, dass die Beratenden als einzige die nötige Problemlösungskompetenz haben. Individuelle Problemlösungsstrategien von Ratsuchenden werden so weder anerkannt noch legitimiert und zeugen vom fehlendem Respekt gegenüber Ratsuchenden (vgl. EBD.).

Bei einer *sozialen* Schuldnerberatung ist es zu kurz gegriffen, ausschließlich eine Schuldenminimierung als Erfolg zu werten, denn auch die Bearbeitung damit einhergehender psychosozialer Problematiken muss ein Ziel einer ganzheitlich arbeitenden Schuldnerberatung sein. Bricht man diese Problematiken auf Teilziele herunter, können diese sogar gemessen werden z.B. das alleinige Aufsuchen einer Behörde oder Bank, das eigenständige Öffnen von Briefen oder die eigenverantwortliche Verwaltung des Monatsbudgets (vgl. SCHLABS 2011, S. 62).

Das oft genutzte Argument, dass Soziale Arbeit nicht messbar sei, verliert in diesem Fall an Wirkkraft, denn es handelt sich bei den genannten Beispielen um messbare und nachvollziehbare Ereignisse und erfüllen somit die Kriterien für die Bewertung einer Leistung.

Die Schuldnerberatung soll Übergänge ermöglichen, jedoch stellt eine Überschuldung ein solch einschneidendes Erlebnis dar, dass hinterfragt werden muss, wie lange ein Übergang in die Schuldenabbau bzw. Schuldenfreiheit dauern darf und ob ein weicher Übergang überhaupt möglich ist (vgl. SCHWARZE / LOERBROKS 2002, S. 35). Betrachtet man die Problemlage Überschuldung aus Sicht der Alltagsbewältigung bzw. Lebensweltorientierung, muss das Beratungsziel der Entschuldung bzw. Schuldenfreiheit neu überdacht werden. Aus Perspektive der Sozialen Arbeit und im Kontext von Armut und Ausgrenzung „[...] erscheint eine erneute Verschuldung als folgerichtiges Phänomen der Gegenwart und nicht als erneutes wirtschaftliches Fehlverhalten“ (vgl. MATTES 2009, S. 186).

Diverse Autoren kritisieren die fehlenden theoretischen Grundlagen der Schuldnerberatung (vgl. u.a. MATTES 2007, S. 213 / SCHWARZE 2008a, S. 38). Entsprechend ergibt sich aus dem Theoriedefizit ein erheblicher Forschungsbedarf. Die aufgeführten Defizite bezüglich Theorien und Forschungen führen zu einer

„[...] Methodenvielfalt, verbunden mit einer zunehmenden „Methodennaivität“, in der sich – je nach Ausbildung, Fachdiskursen, Trägerorganisation, sozialrechtlichen Rahmenbedingungen, Finanzierungsmustern, usw. höchst unterschiedliche Ansätze, von der reinen Rechtsberatung und Verfahrenshilfe, über die klientenzentrierte Gesprächsführung, systemische Beratungsansätze, Mediation, bis zu Konzepten des Finanzmanagements - zum Teil sogar gleichzeitig - zur Anwendung kommen.“ (SCHWARZE 2008b, S. 39)

Die Überschuldungsforschung hat sich in den letzten 20 Jahren weit ausdifferenziert, die Bandbreite an Veröffentlichungen ist groß (vgl. KORCZAK 2013 S. 128). Zugleich gibt es nur wenige unabhängige Forschungen, es dominieren Selbst-Evaluationen oder Auftragsstudien (vgl. SCHWARZE 2008b, S. 38f.). Es muss kritisch beobachtet werden, dass diverse empirische Untersuchungen⁸⁰ unter der Schirmherrschaft von Gläubiger_innen stehen oder selbst vermeintlich unabhängig wirkende Studien wie der iff- Überschuldungsreport von Banken bzw. bankennahen Stiftungen finanziert werden (vgl. GROTH 2011, S. 95).

⁸⁰ Beispielhaft seien an dieser Stelle der SCHUFA Schuldenkompass oder der Creditreform Schuldenatlas genannt.

KORCZAK kritisiert hierbei zugleich die mangelnde Aussagekraft der einzelnen Veröffentlichungen. Exemplarisch soll hier auf zwei eingegangen werden. So beschreibt er die Datenerhebung auf dem der *SchuldnerAtlas* der Creditreform⁸¹ basiert als intransparent und unzureichend. Da die Datenlage nur auf den bei der Creditreform gespeicherten Merkmalen beruhe und so andere Schulden (z.B. bzgl. Miete, Strom, Steuer) keine Berücksichtigung finden, liege die von der Creditreform ermittelte Zahl der Überschuldeten weit unter der tatsächlichen Anzahl⁸². Die durch die Schuldnerberatungsstellen erhobenen Daten, die in der *Statistik zur Überschuldung privater Personen* münden, beurteilt er ebenfalls als nicht repräsentativ. Im Jahre 2011 haben nur 22% aller Beratungsstellen, also 220 von 1000 Beratungsstellen teilgenommen, zudem erfolgte die Teilnahme regional uneinheitlich. Als positiv bewertet er aber die Vielzahl der dort erhobenen Merkmale⁸³, denn diese erlauben eine multivariante Auswertung (vgl. EBD., S. 129ff.).

Aktuellere Evaluationen und Wirksamkeitsforschungen⁸⁴ werten die Ergebnisse von Schuldnerberatung vor allem vor der Folie der Quantität aus. „Genauere Erklärungen für bestimmte Effekte und eine kritische Reflexion des Zustandekommens von Wirkungen sozialer Dienstleistungen unter spezifischen Bedingungen bleiben weitgehend aus“ (SCHWARZE 2008b, S. 38f.). Die Studien rekurrieren in der Mehrzahl auf soziodemografische Daten, diese liefern aber keine Erkenntnisse über die Gesamtsituation (vgl. SCHLABS 2007a, S. 16). Eine solch quantitativ erhobene Auswertung kann nur in Grenzen Aussagen zur Komplexität der Überschuldung machen⁸⁵, da „quantitativ ermittelte Variablen wenig über die inneren Strukturzusammenhänge und Ablaufmechanismen dieses sozialen Phänomens aussagen können.“ Bei einer quantitativen Erhebung werden in aller Regel maximal die Sichtweise der Berater_innen oder die Strukturen der Beratungsstelle berücksichtigt, keine Berücksichtigung finden die Perspektiven und Erfahrungen der Betroffenen (vgl. SCHLABS 2007a, S. 67).

⁸¹ Creditreform ist eine Wirtschaftsauskunftei und ein Inkasso-Dienstleister.

⁸² Ebenso kritisch beurteilt er die Darstellung der Sozialmilieus der Ratsuchenden, da die diesbezügliche methodische Erhebung nicht methodisch erläutert wird (vgl. ebd.).

⁸³ Alter, Geschlecht, Beruf, Familienstand, Haushaltsgröße, Nettoeinkommen, Art und Anzahl Gläubiger_innen, Forderungshöhe.

⁸⁴ SCHWARZE (2008b, S. 38) verweist hierbei auf die Studien von ECONOMIX für Bayern (2002), KUHLEMANN (2006), WALBRÜHL (2006) eine Nutzerbefragung des Diakonischen Werkes der Ev.luth. Landeskirche in Niedersachsen (2006) sowie KIENBAUM für Nordrhein-Westfalen (2007).

⁸⁵ Siehe hierzu u.a. SCHULZ-NIESWANDT 2005, S. 62

SANIO (vgl. 2010, S. 27) kritisiert Evaluationen von Schuldnerberatung, die das Problem der Überschuldung individualisieren und z.B. auf mangelnde Finanzkompetenz reduzieren. Solche Auswertungen können seiner Ansicht nach „[...] nicht als Ansatz für eine Evaluation der Schuldnerberatung im Sinne einer umfassenden Qualitätsentwicklung dienen.“ Da Überschuldung auch strukturelle Bedingungen zur Ursache habe, reiche es nicht aus, nur Lernfortschritte und Verhaltensänderungen auf Seiten der Ratsuchenden zu untersuchen.

„Es besteht jedoch das Risiko, wonach vor allem die verhältnisbezogenen sozialen Interventionen, die für die Wirksamkeit nachhaltiger Sozialpolitik meistens von besonderer Bedeutung sind, in Qualitätssicherungsinstrumenten und im Benchmarking ausgeblendet oder vernachlässigt werden, da diese ganz überwiegend auf verhaltens- und verfahrensbezogene Interventionen ausgerichtet sind.“ (SCHWARZE 2008a, S. 39)

Großen Nutzen bringen Ratsuchendenbefragungen. Diese können wertvolle Hinweise für die Zufriedenheit der Klient_innen und die Wirksamkeit der Schuldnerberatung liefern. Für die Frage der Wirksamkeit ist besonders die Prozessqualität von Bedeutung. Das entscheidende an dieser Form der Befragung ist die Einbeziehung der subjektiven Sichtweisen der Ratsuchenden. Es geht also nicht nur um die Auskunft über „Produkteigenschaften“, sondern auch darum abzufragen, wie diese sichergestellt werden (vgl. SANIO 2008, S. 29f.).

„Vielmehr sollen die Ratsuchenden den Beratungsprozess, die Leistungen der Schuldnerberatung und die Wirkungen des Beratungsangebots anhand solcher Items selber bewerten, deren Relevanz sich aus Qualitätskriterien für die Schuldner- und Insolvenzberatung ableitet.“ (EBD., S. 30)

SCHWARZE (2008b, S. 37) zufolge besteht die Gefahr, dass die Schuldnerberatung sich immer mehr vom Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit entfernt, sofern es ihr nicht gelingt „die für ihre Wirksamkeit zentralen fachlichen Grundsätze in ihrem Selbstverständnis als soziale Institution überzeugend fachpolitisch nach innen und sozial- und rechtspolitisch nach außen gegenüber Politik Medien und Gläubigern zu vermitteln.“

7.2 Schuldnerberatung als nachhaltige Sozialpolitik

Der sozialpolitische Auftrag der Schuldnerberatung wurde bereits dargelegt (siehe Kapitel 2.2). Nun geht es darum, die sozialpolitischen Rahmenbedingungen mit der Wirksamkeitsdebatte in einen Kontext zu setzen.

Die Einbindung der Schuldnerberatung in die Finanzierungslogiken des SGB II führte zu einer engeren Definition von Wirksamkeit, diese wurde mit der Einführung auf die Wiedereingliederung zur Arbeit reduziert (vgl. SCHWARZE 2003, S. 1).

Die grundsätzliche Wirksamkeit von Schuldnerberatung wurde bereits vielfach belegt, daher soll auf diese Untersuchungen an dieser Stelle nicht näher eingegangen werden. Die Ergebnisse dieser Studien sind an anderer Stelle nachzulesen (vgl. u.a. KUHLEMANN 2006, WALBRÜHL 2006, ANSEN / SAMARI 2012).

Auch eine Längsschnittuntersuchung bezüglich des Verbraucherinsolvenzverfahrens liegt nunmehr vor (LECHNER 2010), eine empirische Untersuchung bezüglich der Zeit vor Insolvenzeröffnung fehlt aber noch immer.

„Eine empirische Untersuchung zu den Wirkungen und der Wirksamkeit von Schuldnerberatung hat im Idealfall neben professionellen sowohl die sozialpolitisch wie auch sozialrechtlich vorgegebene Bezugsgrößen und Kriterien von Wirksamkeit zu berücksichtigen und ist damit mindestens bezogen auf die Regelungen der Insolvenzordnung und die des Sozialhilferechts gleichermaßen abzustimmen.“
(SCHWARZE 2003, S. 8)

Es fehlt an Untersuchungen, die es sich mit der nachhaltigen und dauerhaften Wirksamkeit von Schuldnerberatung auseinandersetzen. Bisher gibt es zum Beispiel keine Längsschnittuntersuchungen über die Arbeit der Schuldnerberatung, die einen längeren Zeitraum als ein Jahr erfassen. Begründet liegt dies auch darin, dass dies bisher in der Finanzierung der Schuldnerberatungsstellen nicht erfasst bzw. gefördert wird (vgl. SCHWARZE / LOERBROKS 2002, S. 33 ff.). Aktuelle Untersuchungen erfassen bisher nicht einmal die Zahl der wiederkehrenden Ratsuchenden (vgl. SANIO 2008, S. 15). Eine Längsschnittuntersuchung könnte aber wertvolle Hinweise für die Beratung im Überschuldungsverlauf und den zeitlichen bzw. biografischen Verlauf liefern. Dies muss jedoch politisch gewollt bzw. auskömmlich finanziert werden. Das Fehlen von Längsschnittuntersuchungen über die Arbeit der Schuldnerberatung ist im Hinblick auf eine nachhaltige Sozialpolitik als äußerst kritisch zu bewerten, denn somit fehlt eine wissenschaftliche Untersuchung der Wirkungen des Verfahrens. Dies spricht nicht für eine auf Wirksamkeit bzw. Effektivität ausgelegte Sozialpolitik (vgl. SCHWARZE 2003, S. 2). SCHWARZE (2003, S. 2) bemängelte 2003, dass bisher in Deutschland ungeklärt ist

„[...] wie, und in welchen Lebens- und Problemkonstellationen bzw. in welchen typischen Lebensverlaufsmustern der Überschuldete die Schuldnerberatung und/oder das Verbraucherinsolvenzverfahren tatsächlich dazu beitragen, eine Entschuldung und einen schuldenfreien Neuanfang zu erreichen.“

Bei Wirksamkeitsanalysen ist allerdings die hohe Dunkelziffer von Menschen, die von der Schuldnerberatung nicht erreicht werden, zu bedenken (vgl. SCHWARZE 2003, S. 12).

Die These, dass Schuldnerberatung die Problematik der Ver- bzw. Überschuldung nachhaltig bearbeitet, kann als illusorisch betrachtet werden, da sie nur ca. 10% der Betroffenen erreicht (vgl. SCHWARZE 2008a, S. 39). Geht man von einer Überschuldungszahl von 6,4 Mio. Menschen und jährlich ca. 120.000 Eröffnungen eines Insolvenzverfahrens in Deutschland aus, würden sich bei einer durchschnittlichen Überschuldungsdauer von 15 Jahren ca. 1,8 Mio. Menschen im Insolvenzverfahren oder auf dem Weg dorthin befinden, bzw. dieses in den letzten drei Jahren beendet haben. Dies entspricht ca. 30% der überschuldeten Privatpersonen. Rechnet man ca. 20 % hinzu, die sich zwar in der Schuldnerberatung befinden, aber kein Insolvenzverfahren anstreben, gibt es ca. 4 Mio. Menschen, die weder in Beratungsstellen noch in einem Insolvenzverfahren auftauchen. So lässt sich zwar feststellen, dass das Insolvenzverfahren für diejenigen, die es durchlaufen, weitgehend positive Wirkung zeigt, aber nur ca. 30% dieses überhaupt erreichen (vgl. KNOBLOCH ET AL. 2012, S. 65). Dieser Umstand führt dazu, dass auch das Verhältnis von Angebot und Nachfrage nur schwer bestimmt werden kann, obwohl dies maßgeblichen Einfluss auf die Möglichkeiten und Grenzen von personenbezogenen Dienstleistungen hat. Im Vorfeld von Wirksamkeitsanalysen sind daher die Wirksamkeitsbedingungen detailliert zu ermitteln (vgl. SCHWARZE 2003, S. 12).

Es lassen sich direkte Bezüge zwischen Wirksamkeitsanalysen und der Debatte um fachliche, methodische Standards sowie das (fehlende) Berufsbild herstellen. Nur eine Schuldnerberatung, die sich ihrer wirksamkeitshemmenden bzw. wirksamkeitsfördernden Elemente bewusst ist, kann auch professionelle Kriterien für diese entwickeln und so ein Berufsbild entwickeln, das diesen Anforderungen gerecht wird (vgl. SCHWARZE 2003, S. 3).

Verknüpft man die Debatte um eine nachhaltige Schuldnerberatung mit den im Kapitel 3 festgestellten Erkenntnis bezüglich einer zunehmenden Diversifizierung des Arbeitsfeldes Schuldnerberatung, bleibt die Frage, inwiefern ein solches Angebot ein nachhaltiges Wirken erreicht werden kann. Insgesamt kann konstatiert werden, dass Aussagen zur Strukturqualität von Schuldnerberatung möglich sind, schwierig hingegen die Analyse der Prozess- und Ergebnisqualität ist.

„Notwendig scheint, dass die zeitliche, wirkungs- und bedürfnisorientierte Ebene einer Nachhaltigkeit in den Instrumenten der Qualitätsentwicklung in verschiedenen Dimensionen ausdrücklich eine stärkere Beachtung finden und in den entsprechenden Konzepten möglichst konkret mit aufgenommen werden.“ (SCHWARZE 2008A, S. 44)

8. Fazit

Das Arbeitsfeld der Schuldnerberatung wird von zahlreichen Herausforderungen geprägt. Die vorliegende Arbeit hat sich daher mit der Frage beschäftigt, wie sich der Auftrag der Schuldnerberatung gestaltet und wie dieser in der aktuellen Qualitätsdebatte berücksichtigt wird. Ausgewählte Aufträge, die der Schuldnerberatung gestellt werden, wurden in dieser Arbeit herausgearbeitet und ihre derzeitige Berücksichtigung im Beratungsverlauf untersucht. Die Aufarbeitung erfolgte anhand der Qualitätsdimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Die dargelegte Auswertung dessen erfordert sowohl sozialarbeiterische als auch sozialpolitische Konsequenzen. Eine breit angelegte Debatte um Qualitätsthemen findet zum einen kaum statt, zum anderen berücksichtigt sie nicht die Verwobenheit der Faktoren, die sie beeinflussen.

Anstatt den dargestellten Herausforderungen zu begegnen, hat sich die Schuldnerberatung in den letzten Jahren vorrangig auf die Entwicklung juristischer Lösungsmethoden fokussiert. Ökonomische und politische Veränderungen seit den 1990er Jahren haben maßgeblichen Einfluss auf Organisation und Arbeitsweise genommen. Besonders zu benennen sind hierbei das Verbraucherinsolvenzverfahren sowie die Einbindung der Schuldnerberatung in das SGB II. In den Kapiteln 3 (Schuldnerberatung als Profession), 6.2 (Personelle Ausstattung) und 6.6 (Kooperation und Vernetzung) konnten zwar grundsätzlich zufriedenstellende Entwicklungen aufgezeigt werden, gleichwohl besteht die Notwendigkeit zur ständigen Einmischung der Schuldnerberatung in sozialpolitische Debatten. So stellt die Reform des Insolvenzverfahrens, die zum 01.07.2014 in Kraft getreten ist, in großen Teilen nur eine Verbesserung auf Seiten der Gläubiger_innen dar. Eine stärkere Einflussnahme auf die Gesetzgebung seitens der Akteur_innen der Schuldnerberatung wäre durchaus wünschenswert gewesen.

Die Schuldnerberatung arbeitet stattdessen auffällig einzelfallorientiert und beteiligt sich kaum an sozialpolitischen Diskursen. Eine Möglichkeit der Einflussnahme auf die derzeitigen strukturellen Rahmenbedingungen wäre eine verstärkte Gremien- und Netzwerkarbeit, die aber nur von Erfolg geprägt sein kann, wenn die Akteur_innen der Schuldnerberatung einheitlich und geschlossen agieren.

Die derzeitigen Finanzierungsgrundlagen und die Verbandsstrukturen führen zu ver- einzelten Beratungslandschaften und verbrauchen so Ressourcen, die anderweitig genutzt werden könnten.

In Kapitel 2.4 (gesellschaftspolitische Perspektive) wurde aufgezeigt, dass Schuld- nerberatung u.a. in Kooperation mit politischen Akteur_innen und Gläubiger_innen zufriedenstellende Ergebnisse erzielen kann, die zur fortschreitenden Anerkennung der Schuldnerberatung geführt haben. Eine fortschreitende Entwicklung der Profes- sionalisierung würde diese gesellschaftliche Enttabuisierung, die längst noch nicht abgeschlossen ist, voranbringen. Eine klare und bundeseinheitliche Statistik ist als Beleg für das Erfordernis, die Rahmenbedingungen zu modifizieren, notwendig. Die benötigten Finanzierungsgrundlagen müssen daher zum einen politisch durchgesetzt werden, zum anderen muss gesamtgesellschaftlich deutlich werden, wie wichtig das Angebot der Schuldnerberatung ist. Ein Weg wäre hier eine verstärkte Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit, diese kann zur Normalisierung der Inanspruchnahme der Schuldnerberatung führen und somit zu einer Normalisierung der Notwendigkeit des Angebotes innerhalb der Gesellschaft beitragen.

Grundlage für die Qualität einer Dienstleistung sind ausreichende strukturelle Bedin- gungen. Hierzu gehört auch eine Finanzierung, die einen bedarfsgerechten Ausbau der Angebote ermöglicht und so die derzeitigen Zugangshürden abbaut. Obwohl die empirische Datenlage noch Ausbaupotential bietet, lässt sich dennoch bereits fest- stellen, dass der Zugang zur Schuldnerberatung und zum Verbraucherinsolvenzver- fahren in hohem Maße selektiv ist. Es gibt eine hohe Dunkelziffer an Betroffenen, die durch die Schuldnerberatung nicht erreicht werden. Die derzeitigen Zugangsmecha- nismen sowohl auf struktureller als auch methodischer Ebene sind zum einen in- transparent, zum anderen verengen sie die Gruppe der Ratsuchenden, die vom An- gebot der Schuldnerberatung erreicht werden. Ergänzenden Angeboten wie der Te- lefon- und Onlineberatung wird noch viel zu wenig Bedeutung beigemessen, obwohl sie Betroffenen zugänglich sind, die vom regulären Angebot nicht erreicht werden können.

Die Verpflichtung zur Schuldnerberatung über Jobcenter höhlt die zentralen Grundprinzipien der Freiwilligkeit, Ganzheitlichkeit und des Vertrauensschutzes aus und schafft weitere Hürden in der Inanspruchnahme der Beratung. Tendenzen bzw. Überlegungen zur stärkeren Kooperation von Schuldnerberatung und Jobcenter sind daher kritisch zu beobachten.

Lücken sind außerdem im Grad der beruflichen Weiterentwicklung der Beratungskräfte zu sehen, diese ist aber der Schlüssel zur Weiterentwicklung. Die Bestrebungen bezüglich einer Professionalisierung der Schuldnerberatung müssen vorangebracht werden, denn dies ist auch für die Entwicklung von Qualitätsstandards unabdingbar. Deren Entwicklung führt zu Transparenz und Nachhaltigkeit und ist ein wichtiger Baustein für die weitere Entwicklung des Arbeitsfeldes.

Die Träger bzw. deren Führungskräfte sind dazu aufgefordert, die Berater_innen in den vielfältigen zu bewältigenden Aufgaben zu schulen und dabei die Wahrnehmung von Fortbildungsangeboten zu sozialpädagogischer Methodenkompetenz ebenso zu fördern wie juristische. Überschuldung ist und bleibt ein Problem, das in der Regel mit multidimensionalen Problemlagen einhergeht und dementsprechender interdisziplinärer Fachkompetenzen bedarf. Ein solches Bewusstsein zu fördern ist aber auch Leitungsaufgabe und sollte von dieser dementsprechend wahrgenommen werden.

Beratungsmethodisch bietet die Schuldnerberatung noch viel Potenzial. Es muss sich kritisch mit der derzeitigen Beratungsmethodik auseinandergesetzt werden. Diese steht hinter sozialarbeiterischen Zielsetzungen zusehends zurück und entspricht immer weniger dem Vier-Säulen-Modell der Schuldnerberatung nach Groth, welches so oft von Akteur_innen der Schuldnerberatung als handlungsleitendes Prinzip genannt wird. Eine selbstkritische eigene Überprüfung, inwieweit dieses tatsächlich umgesetzt wird, ist daher notwendig. In den letzten Jahren stand die Entwicklung juristischer Instrumentarien im Vordergrund. Dies war zwar gut und notwendig, jedoch ist jetzt die Zeit gekommen, um sich intensiv mit beratungsmethodischen Aspekten auseinander zu setzen.

Die Finanzierungsmodelle, die in den letzten Jahren für die Schuldnerberatung entwickelt wurden, erschweren nachhaltiges, pädagogisches Handeln. Die Beratungsstellen stehen unter einem zunehmenden ökonomischen Druck, so dass nur wenige Ressourcen für beratungsintensive Ratsuchende zur Verfügung stehen. Dies führt dazu, dass einfache und leicht bearbeitbare „Fälle“ Ratsuchenden mit komplexen Problemlagen vorgezogen werden. Die weit verbreitete Finanzierung durch Fallpauschalen fördert die Tendenz, dass Ratsuchende, die voraussichtlich ein Insolvenzverfahren anstreben, gegenüber Ratsuchenden bevorzugt werden, deren Schulden aus den verschiedensten Gründen nur außergerichtlich reguliert werden können.

Solche Regulierungen können Jahre andauern, gleichzeitig erhalten die Beratungskräfte keine dem Bedarfsaufwand entsprechende Vergütung. Berater_innen, die aufgrund von vorgegebenen zu erreichenden Fallzahlen unter Druck stehen, bevorzugen so möglicherweise gezielt Ratsuchende, die nicht über einen längeren Zeitraum begleitet werden müssen. Bereits der Begriff *Schuldnerberatung* weist darauf hin, dass diese nicht nur Sanierung und Regulierung, sondern auch eine psychosoziale Beratung umfasst. Diese darf nicht aus Zeit- und / oder Kostengründen vernachlässigt werden.

Die aktuelle Debatte um Ergebnisqualität und Wirksamkeit von Schuldnerberatung ist sehr verengt. Es wird über die Idee einer Prozessmessung fantasiert, die in dieser Form nicht realistisch ist. Das Ergebnis einer Schuldnerberatung kann auch das Leben mit Schulden oder eine reduzierte Gläubigeranzahl sein. Solche Lösungsmöglichkeiten - fernab von einem Insolvenzverfahren - werden bisher aber zu wenig durchdacht und thematisiert. Bei solchen Lösungen würden sozialpädagogische Fragen in den Vordergrund rücken.

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass die Schuldnerberatung von vielfältigen Herausforderungen konfrontiert wird, die ihre inhaltliche Arbeit definieren. Dies muss in der Qualitätsdebatte berücksichtigt werden. Die derzeitigen strukturellen Rahmenbedingungen überlagern aber die Auseinandersetzung mit zentralen Herausforderungen. Es drängt sich der Eindruck auf, dass Schuldnerberatung überwiegend reagiert statt agiert.

Professionspolitische Gründe machen eine Auseinandersetzung mit Begriffen der Qualität nötig, um einen der Schuldnerberatung bzw. der Sozialen Arbeit angemessenen Begriff mit entwickeln zu können. Die vorliegende Arbeit hat dazu hoffentlich einen Beitrag geliefert, kann aber nur als erster Schritt verstanden werden.

Literaturverzeichnis

AG SBV - ARBEITSGEMEINSCHAFT SCHULDNERBERATUNG DER VERBÄNDE 2002: Berufsbild Schuldnerberater. http://www.infodienst-schuldnerberatung.de/fileadmin/user_upload/Rubriken/Beratungsmethoden/2005/berufsbildentwurf1.pdf (Zugriff am 28.03.2014)

ANSEN, Harald 2006: Soziale Beratung bei Armut. München: Ernst Reinhardt Verlag.

ANSEN, Harald 2009: Methodik der Sozialen Beratung. In: Maier, Konrad (Hrsg.) 2009: Armut als Thema der Sozialen Arbeit. Freiburg: FEL Verlag Forschung. S. 131-152

ANSEN, Harald 2013: Soziale Schuldnerberatung zwischen Sozialstaat und Markt. In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 3/2013. S. 200-207

ANSEN, Harald / SAMARI, Faezeh 2012: Untersuchung zentraler Effekte der Schuldnerberatung des Diakonischen Werkes Hamburg aus der Perspektive der Ratsuchenden. Abrufbar unter: <http://www.iff-ueberschuldungsreport.de/media.php?t=media&f=file&id=4541> (Zugriff am 10.06.2014)

BÄCKER, Gerhard / NAEGELE, Gerhard / BISPINCK, Reinhard / HOFMANN, Klaus / NEUBAUER, Jennifer 2008: Sozialpolitik und soziale Lage Band 2. Gesundheit, Familie, Alter und soziale Dienste. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

BAUMANN, Jan-Theo / SCHMITZ-WINNENTHAL, Friedrich-Karl 2009: Die Verbraucherinsolvenzberatungsstelle – Organisation und Ablauf. In: ZVI Zeitschrift für Verbraucher- und Privat Insolvenzrecht. Köln. Heft 4/2009. S.143-148

Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration 2014: Notfallsprechzeiten. <https://www.hamburg.de/contentblob/2037096/data/notfallsprechstunden-schuldnerberatung-hamburg.pdf> (Zugriff am 10.06.2014)

BERTSCH, Frank 2012: Schuldnerberatung als Beitrag zur sozialen und wirtschaftlichen Integration. In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 03/2012. S. 169-177

- BLOME, Heinz 2013: Rahmenbedingungen der professionellen Schuldnerberatung.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 03/2013. S. 207-212
- BÜRGERSCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2010: Mittelaufstockung für die öffentlich finanzierte Schuldnerberatung: Was wurde mit dem Geld finanziert?** Drucksache 19/5316 vom 16.02.2010
- BÜRGERSCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2011: Finanzierungs- und Beratungslücken bei der Schuldnerberatung in Hamburg.** Drucksache 20/926 vom 08.07.2011
- BÜRGERSCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2012: Professionalität in der Schuldnerberatung – auch mit der HAB?** Drucksache 20/4916 vom 21.08.2012
- BÜRGERSCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2012: Schuldnerberatung bei der HAB – Nachfragen zur Drs.20/4916.** Drucksache 20/926 vom 23.10.2012
- BÜRGERSCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2013: Qualität in der Schuldnerberatung im Rahmen der Restrukturierung der Hamburger Arbeit- und Beschäftigungsgesellschaft mbH sichern.** Drucksache 20/6473 vom 09.01.2013
- BÜRGERSCHAFT DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG 2013: Stand der Umsetzung des Sanierungskonzeptes der Hamburger Arbeit- und Beschäftigungsgesellschaft mbH (HAB).** Drucksache 20/9339 vom 11.09.2013
- BUHMANN-KÜLLIG, Martin / ROHLF, Alis 2014: Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein.** In: GROTH, Ulf / MESCH, Rainer (Hrsg.) Schuldnerberatung – eine Nahaufnahme. Beispiele guter Praxis. Kassel: Eigenverlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., S. 158-177
- BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES 2008: Lebenslagen in Deutschland – Der 3. Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung.** http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen-DinA4/forschungsprojekt-a333-dritter-armutsundreichtumsbericht.pdf;jsessionid=5A9918B97511077B5C2D491E0B4A4829?__blob=publicationFile (Zugriff am 05.06.2014)
- BURMESTER, Monika 2005: Beratung als aktivierende Hilfe im Rahmen des SGB II.** In: DAHME, Heinz-Jürgen / Wohlfahrt, Norbert: Aktivierende Soziale Arbeit. Theorie-Handlungsfelder-Praxis. Baltmannsweiler: Schneider Verlag. S. 100-109

- BUSCHKAMP, Heinrich- Wilhelm 1987: Schuldnerberatung als psychosoziale Unterstützungsmöglichkeit – Über die Möglichkeit, klientenzentrierte Verfahren in der Schuldnerberatung anzuwenden.** Blätter der Wohlfahrtspflege /10/1987. S. 232ff.
- BUSCHKAMP, Heinrich-Wilhelm 2008: Schuldnerberatung im 21. Jahrhundert.** Gekürzte Fassung eines Vortrages der Caritas-Fachwoche in Bernried am 05.06.2008. In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 3/2008
- COHRS, Maike 2014: Senior /innen-Schuldnerberatung.** In: GROTH, Ulf / MESCH, Rainer (Hrsg.) Schuldnerberatung – eine Nahaufnahme. Beispiele guter Praxis. Kassel: Eigenverlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., S. 72-97
- CONEN, Marie-Luise 1992: Schuldnerberatung aus systemischer Sicht.** <http://www.context-conen.de/publish/#10> (Zugriff 25.06.2014)
- DAEWEL, Hartwig 2007: Qualitätskriterien in der Sozialen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg-Vorpommern.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/2007. S. 67-81
- DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit) 2009: Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V..** o.V. Berlin.
- DEUTSCHLER LANDKREISTAG 2008: Leitlinien zur Umsetzung der sozialen Leistungen nach dem SGB II.** Schriften des Deutschen Landkreistages. Band 73 vom Juni 2008, Berlin
- DEUTSCHLER LANDKREISTAG 2010: Leitlinien zur Umsetzung der sozialen Leistungen nach dem SGB II.** Schriften des Deutschen Landkreistages. Band 93 vom November 2010, Berlin
- Diakonisches Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V. (Hrsg.) 2006: Diakonische Schuldnerberatung aus der Sicht ihrer Klienten. Ergebnisse einer Befragung.** Erhältlich über das Diakonische Werk Hannover, Ebhardtstraße 3a, 30159 Hannover
- EBLI, Hans 1995: Professionelles soziales Handeln in der Schuldnerberatung.** Frankfurt: Deutscher Verein
- EBLI, Hans 2003a: Pädagogisierung, Entpolitisierung und Verwaltung eines gesellschaftlichen Problems? Die Institutionalisierung des Arbeitsfeldes „Schuldnerberatung“.** Baden-Baden: Nomos, Social Finance, Volume 8

- EBLI, Hans 2003b: Überschuldung und Schuldnerberatung im Kontext aktueller gesellschaftlicher Entwicklungen.** In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge/Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (Hrsg.): Dokumentation der Fachtagung „Schuldnerberatung vor neuen Herausforderungen – Forum 2003: Gesetzliche Neuregelungen, Dienstleistungen für Job-Center, Finanzierungsfragen und Überprüfung der Wirksamkeit“. <http://www.agsbv.de/index.php/impressum/14-mitglieder/fachtagung/44-forum-2003> (Zugriff am 16.04.2014)
- EBLI, Hans 2008: „Bedingungen und Arbeitsweisen der Schuldnerberatung- eine historische Betrachtungsweise“** http://www.sfz.uni-mainz.de/Dateien/Ebli_Hans_Vortrag_2008_10_23_Fachtagung_SB-RLP_Mainz.pdf (Zugriff am 06.05.2014)
- EBLI, Hans 2010: Von der Kreditaufnahme zur Überschuldung.** <http://www.familienhandbuch.de/haushaltfinanzen/finanzen/von-der-kreditaufnahme-zur-uberschuldung> (Zugriff 11.05.2014)
- ECONOMIX 2002: Insolvenzberatung in Bayern. Effektivität und Effizienz des Förderprogramms nach § 305 InsO (Insolvenzordnung) in Bayern. Endbericht – Gutachten für das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familien und Frauen.** Vorgelegt von Kurt Vogler-Ludwig und Carlotta Plesnila-Frank, München.
- EHAM, Michael: Entwicklungschancen von Schuldnerberatung. Beispiele aus der Schuldnerhilfe Köln e.V.** In: GROTH, Ulf/MESCH, Rainer (Hrsg.) Schuldnerberatung – eine Nahaufnahme. Beispiele guter Praxis. Kassel: Eigenverlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., S. 98-123
- EUROPÄISCHER WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS 2007: Verschuldung und soziale Ausgrenzung.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 4/2007. S. 31-40
- FAIRLIE, Susanne 2013: Berlin: „Qualitätssiegel Soziale Schuldnerberatung“** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 3/2013. S. 225-227
- FLÖSSER, Gaby / OECHLER Melanie 2006: Qualität/Qualitätsmanagement.** In: DOLLINGER, Bernd/RAITHEL, Jürgen (Hrsg.): Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 155-172
- FROMMERT, Petra 2001: Schuldenberatung in der Schweiz.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2001. Sonderheft 2004. S. 29-32
- GAHLEITNER, Silke Brigitta / SCHEUERMANN, Ulrike / ORTIZ-MÜLLER, Wolf 2012: Lebenskrisen und Lebensübergänge managen- von der Theorie zur Praxis.** In: GAHLEITNER, Silke Brigitta / HAHN, Gernot (Hrsg.): Übergänge gestalten-Lebenskrisen begleiten. Bonn: Psychiatrie Verlag. S. 80-96

GERULL, Peter 2007: Sozialwirtschaftliches Qualitätsmanagement. Grundlagen, Konzepte, Instrumente. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.

GERULL, Susanne 2011: Armut und Ausgrenzung im Kontext Sozialer Arbeit. Weinheim und Basel: Juventa Verlag

GRAF-LUTZMANN, Doris 2001: Was Schuldnerberaterinnen von „Total Equality Management“ lernen können. Auf dem Weg zur kontinuierlichen Verbesserung (Teil 1). In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 1/2001. S. 57-62

GROTH, Ulf 1990: Schuldnerberatung. Praktischer Leitfaden für die Sozialarbeit. Campus Verlag: Frankfurt / New York

GROTH, Ulf 2011: „Mediale Schuldnerberatung“- Verschuldungssituationen und Entschuldungen in den Medien. In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2 /2011. S. 92-94

GROTH, Ulf/SCHULZ-RACKOLL, Rolf 2010: Zur Professionalität in der Schuldnerberatung. In: Groth, Ulf / Müller, Klaus / Schulz- Rackoll, Rolf / Zimmermann, Dieter / Zipf, Thomas / Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V (Hrsg.) 2010: Praxishandbuch. Schuldnerberatung. Neubrandenburg / Frankfurt / Bremen / Darmstadt / Kassel

GROTH, Ulf / SCHULZ, Rolf / SCHULZ-RACKOLL, Rolf 1994: Handbuch Schuldnerberatung: neue Praxis der Wirtschaftssozialarbeit. Frankfurt am Main, New York: Campus.

GROTH, Ulf / MESCH, Rainer 2014: Einführung. In: GROTH, Ulf / MESCH, Rainer (Hrsg.) Schuldnerberatung – eine Nahaufnahme. Beispiele guter Praxis. Kassel: Eigenverlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V., S. XI-XX

GRUNWALD, Klaus / THIERSCH, Hans 2008: Das Konzept Lebensweltorientierte Soziale Arbeit - einleitende Bemerkungen. In: Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. 2.Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag

GYÖRI, P. / PAPP, Zs. 2000: Schuldnerberatung in Ungarn. In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 4/2000. S. 49-53

HAMBURGER, Franz / KUHLEMANN, Astrid / WALBRÜHL, Ulrich 2004: Wirksamkeit von Schuldnerberatung. Expertise im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Gummersbach.

HAUER, Harald 2001: Entwicklung, Organisation und Arbeitsweise der Schuldnerberatung in Österreich. In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2001. Sonderheft 2004. S. 26-28

- HAUG, Volker 2004: Auswirkungen von Hartz IV auf die Schuldnerberatung. Deprofessionalisierungstendenzen in der Sozialen Arbeit.** <http://volker-haug.de/sonstiges/Schuldnerberatung-HartzIV.pdf> (Zugriff am 10.04.2014)
- HAUTH, Nina 2010: Migranten in der Schuldnerberatung.** http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhalt/Migranten_i.d.SB_N._Hauth.pdf (Zugriff am 11.06.2014)
- HEINER, Maja 2007: Soziale Arbeit als Beruf, Fälle – Felder – Fähigkeiten.** München: Ernst Reinhardt Verlag
- HERGENRÖDER, Curt Wolfgang / KOKOTT, Sonja Justine 2012: Private Überschuldung und Teilhabe am Gesundheitssystem.** In: Forschungscluster „Gesellschaftliche Abhängigkeiten und soziale Netzwerke“ (Hrsg.): Gesellschaftliche Teilhabe trotz Schulden? Perspektiven interdisziplinären Wissenstransfers. Springer VS. S. 65-80
- HERNDLER, Ferdinand 2007: Qualität macht den Unterschied.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2004. Heft 2/2007. S. 80-81
- HEUER, Jan-Ocko 2008: Verbraucherinsolvenzberatung durch Rechtsanwälte: Ergebnisse einer empirischen Studie.** In: ZVI Zeitschrift für Verbraucher- und Privat Insolvenzrecht. Köln. Heft 12/2008. S. 505-513
- HOJNIK, Sylvia 2004: Professionalisierung durch Qualitätsmanagement. Qualität zwischen den Stühlen?** In: Kurswechsel 4/2004. Ohne Ort. 2004. S.82-88
- HONIG, Sebastian- Michael / NEUMANN, Sascha 2004.** In: BECKMANN, Christof / OTTO, Hans-Uwe / RICHTER, Martina / SCHRÖDTER, Mark (Hrsg.): Qualität in der Sozialen Arbeit. Zwischen Nutzerinteresse und Kostenkontrolle. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 251-281
- JANLEWING, Gabriele 2005: Anwaltliche und öffentlich geförderte Schuldnerberatung - zwei gleichberechtigte Hilfsangebote für Überschuldete.** In: ZVI Zeitschrift für Verbraucher- und Privat Insolvenzrecht. Köln. Heft 12/2005. S. 617-621
- JÜRGENSEN, SIEGFRIED 2004: Einspareffekte für Mecklenburg-Vorpommern durch die Tätigkeit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen.** http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhaltlag/Einspareffektef_rM-V2.pdf (Zugriff 14.07.2014)
- JÜSTEL, Dominik 2006: Schuldnerberatung vor dem Hintergrund des (Sanktions-) Instrumentariums SGB II.** In: Sozialmagazin 4/2006, S. 24-34
- JUST, Werner / OHNESORGE, Wolfgang / ROßMANITH, Wilfried / SCHLEIMER, Alfred / WAGNER, Harry / WILLEMSSEN, Karl-Heinz 1994: Sozialberatung für SchuldnerInnen. Methodische, psychodynamische und rechtliche Aspekte.** Eine Orientierungshilfe für die Praxis. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag

JUST, Werner 2012: Schuldnerberatung ist Sozialarbeit. In: GASTINGER, Sigmund / STARK, Marius (Hrsg.): Schuldnerberatung- eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit. Methoden und Konzepte der Sozialen Arbeit in verschiedenen Arbeitsfeldern. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag. S. 13-22

JUST, Werner / KRÜGER, Bernd / STARK, Marius 2011: Positionspapier zur Finanzierung der Schuldnerberatung. Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände. http://www.schuldnerberatung-sh.de/fileadmin/user_upload/aktuelles/AG_SBV_Positionspapier_Finanzierung_SB_05-2011.PDF (Zugriff am 18.11.2012)

KÄHLER, Harro Dietrich 2001: Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. 4. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus – Verlag

KAUFMANN, Franz-Xaver 2002: Sozialpolitik und Sozialstaat: Soziologische Analysen. Opladen

KIECHL, Rolf 1997: Interkulturelle Kompetenz. In: KOPPER, Enid / KIECHL, Rolf (Hrsg.): Globalisierung: Von der Vision zur Praxis Zürich. S. 11-30

KIENBAUM EXECUTIVE SEARCH HUMAN RESSOURCE & MANAGEMENT CONSULTING 2007: Berichtswesen Verbraucherinsolvenzberatung 2006. Bericht erstellt im Auftrag des Ministeriums für Generationen, Familien, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf

KNOBLOCH, Michael / REIFNER, Udo / LAATZ, Wilfried 2011: iff – Überschuldungsreport 2011. Überschuldung in Deutschland. Ohne Ort: Ohne Verlag

KNOBLOCH, Michael / REIFNER, Udo / LAATZ, Wilfried / NIZKICH, Anna 2012: iff – Überschuldungsreport 2012. Überschuldung in Deutschland. Ohne Ort: Ohne Verlag

KNOBLOCH, Michael / REIFNER, Udo / LAATZ, Wilfried / NIZKICH, Anna / WULFF, Klaus 2013: iff – Überschuldungsreport 2013. Überschuldung in Deutschland. Ohne Ort: Ohne Verlag

KOORDINIERUNGSSTELLE SCHULDNERBERATUNG SCHLESWIG-HOLSTEIN 2004: Literatur zur Qualität in der Schuldnerberatung. <http://www.schuldnerberatung-sh.de/index.php?id=27> (Zugriff: 11.07.2014)

Korczak, Dieter 1997: Marktverhalten, Verschuldung und Überschuldung privater Haushalte in den neuen Bundesländern. Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.), Stuttgart / Berlin / Köln: Kohlhammer

KORCZAK, Dieter 2001: Überschuldung in Deutschland zwischen 1988 und 1999. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Bd. 198. Kohlhammer Verlag.

- KORCZAK, Dieter 2004: Definitionen der Verschuldung und Überschuldung im europäischen Raum.** Literaturrecherche im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2004. Heft 2/2004. S. 22-32
- KORCZAK, Dieter 2005: Migranten und Finanzdienstleistungen.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2005. Heft 4/2005. S. 19-23
- KORCZAK, Dieter 2009: Der öffentliche Umgang mit privaten Schulden.** <http://www.bpb.de/apuz/31920/der-oeffentliche-umgang-mit-privaten-schulden?p=all> (Zugriff: 10.03.2014)
- KORCZAK, Dieter 2012: Armutsschuldner versus Krisenschuldner. Unterschiedliche Ursachen für Überschuldung- Unterschiedliche Konzepte?** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2012. Heft 3/2012. S. 163-169
- KORCZAK, Dieter 2013: Überschuldungsforschung im Nebel?** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2013. Heft 2/2013. S. 128-132
- KORCZAK, Dieter / PFEFFERKORN, Gabriela 1992: Überschuldungssituation und Schuldnerberatung in der Bundesrepublik Deutschland.** Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Familie und Senioren und des Bundesministeriums Stuttgart / Berlin / Köln: Kohlhammer
- KRAHMER, Utz 2005a: Schuldnerberatung und Hartz IV – zum Verhältnis von § 11 Abs. 5 SGB XII und § 16 Abs. 2 SGB II.** In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit. 36 Jg. 1/05: S. 24-33
- KRAHMER, Utz 2005b: Schuldnerberatung und HARTZ IV: Zur fortbestehenden Auffangfunktion der Sozialhilfe nach § 11 Abs. 5 SGB XII – trotz § 16 Abs. 2 SGB II.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2005. Heft 2/2005. S. 26-30
- KRÜGER, Bernd 2005: Schuldnerberatung auf der Rechtsgrundlage des SGB XII und SGB II. Handlungsempfehlung für die Träger von Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2005. Heft 4/2005. S. 23-31
- KUHLEMANN, Astrid 2006: Wirksamkeit von Schuldnerberatung Teil 1. Empirische Untersuchungen zur Evaluation.** Hamburg: Verlag Dr. Kovac
- KURZLECHNER, Christa 1999: Berufliche Werte und Qualität in der Sozialen Arbeit - Aspekte einer Ethik der Sozialberatung für Schuldner.** Nürnberg: CMS Communications
- KUSTERMANN, Waltraud 1998: Schuldnerberatung in Bayern - Eine Struktur- und Prozeßanalyse.** München: Hieronymus München.

- LAG-SB Berlin 2004: Einspareffekte für das Land Berlin aus der Tätigkeit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen.** http://www.schuldnerberatung-berlin.de/Eval_ges.pdf (Zugriff am 14.07.2014)
- LECHNER, Götz 2010: Eine zweite Chance für alle gescheiterten Schuldner? Längsschnittstudie zur Evaluation des Verbraucherinsolvenzverfahrens.** https://www.schufa-verbraucherbeirat.de/media/themenundprojekte/downloads/wirkungsstudie_verbraucherinsolvenzverfahren_final.pdf (Zugriff am 26.01.2014)
- LEHMANN, Ute 2012: Schuldenregulierung im Alter- Ganz oder gar nicht?** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2012. Heft 4/2012. S. 250-260
- LEENEN, Wolf Rainer / GROß, Andreas / GROSCH, Harald 2008: Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit.** In: AUERNHEIMER, Georg (Hrsg.): Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 101-124
- LEUTZSCH 1989: Schuldenerlaß Erinnerung an jüdisch christliche Tradition.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/1989, S. 24-26
- LINDNER, Ruth / STEINMANN-BERNS 1998: Ingeborg: Systemische Ansätze in der Schuldnerberatung.** Dortmund: Borgmann Verlag
- LOHL, Werner 1999: Zur Qualitätssicherung in Lebens- und Erziehungsberatungsstellen.** In: PETERANDER, Franz / SPECK, Otto: Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen. München: Ernst Reinhardt Verlag
- LUSCHEI, Frank / TRUBE, Achim 2000: Evaluation und Qualitätsmanagement in der Arbeitsmarktpolitik – Einige systematische Vorüberlegungen und praktische Ansätze zur lokalen Umsetzung.** http://doku.iab.de/mittab/2000/2000_3_mittab_luschei_trube.pdf (Zugriff 10.07.2014)
- MANDERSCHIED, Hejo 2000: Solidarität stiften statt Fürsorge organisieren.** In: Udo Wilken (Hrsg.): Soziale Arbeit zwischen Ethik und Ökonomie. Freiburg: Lambertus-Verlag
- Mantseris, Nicolas 2013: Schuldnerberatung im Nebel.** Leserbrief zu Dieter Korczak: Überschuldungsforschung im Nebel, Heft 02/2013. n: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 3/2013, S. 178
- MANTSERIS, Nicolas 2012: Ursachen der Überschuldung.** In: GASTINGER, Sigmund / STARK, Marius (Hrsg.): Schuldnerberatung- eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit. Methoden und Konzepte der Sozialen Arbeit in verschiedenen Arbeitsfeldern. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag. S. 19-22

- MATTES, Christoph 1998: „Macht es den Weg frei?“ Der neue Privatkonkurs-Konsequenzen für die Soziale Arbeit.** Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag
- MATTES, Christoph 2007: Im Schatten der Konsumgeschichte. Eine Kritik der Bearbeitung der Konsumverschuldung durch die Soziale Arbeit.** Basel: edition gesowip
- MATTES, Christoph 2009: Schuldnerberatung – Soziale Arbeit zwischen erwünschter und unerwünschter Verschuldung.** In: Maier, Konrad (Hrsg.) 2009: Armut als Thema der Sozialen Arbeit. Freiburg: FEL Verlag Forschung. S. 171-189
- MATTES, Christoph 2010: Wege aus der Armut. Strategien der Sozialen Arbeit.** Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag
- MATTES, Christoph 2012: Schuldnerberatung als Antwort auf Verschuldung?- Ein Beitrag zum Methodendiskurs in der Sozialen Arbeit.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/2012, S. 113-120
- MAY, Hartmut 2011: Und noch einmal: Chancen der sozialen Schuldnerberatung in der sakulären Krise.** In: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V. Berlin. 91. Jahrgang. Heft 12/2011.
- MERCHEL, Joachim 2013: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit.** Weinheim und Basel: Beltz Juventa
- MERTEN, Roland (Hrsg.) 2001: Hat Soziale Arbeit ein politisches Mandat? Positionen zu einem strittigen Thema.** Wiesbaden: Opladen.
- MESCH, Rainer 2003: Qualitätssicherung-von der Übertragbarkeit eines abstrakten Anspruchs in den Alltag der Schuldner- und Insolvenzberatung.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 1/2003, S. 44-48
- MESCH, Rainer 2004: Beratungsqualität und -methodik in der Schuldner- und Insolvenzberatung.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 1/2004, S. 31-39
- MESCH, Rainer 2013: Denkbare Konsequenzen der InsO-Reform 2013/14 auf den künftigen Beratungsalltag in Schuldnerberatungsstellen.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 3/2013, S. 219-224
- MOUZARAKI, Melina 2001: Überschuldung und Schuldnerberatung in Griechenland.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2001. Sonderheft 2004. S. 33-35

- MÜLLER, Klaus / ZIMMERMANN, Dieter / ZIPF, Thomas 2010: Leitfaden für die Schuldnerberatung. Methodische Arbeitsschritte.** In: Groth, Ulf / Müller, Klaus / Schulz- Rackoll, Rolf / Zimmermann, Dieter / Zipf, Thomas / Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V (Hrsg.) 2010: Praxishandbuch. Schuldnerberatung. Neubrandenburg / Frankfurt / Bremen / Darmstadt / Kassel
- MÜNSTER, Eva / RÜGER, Heiko / OCHSMANN, Eike / ALSMANN, Christine / LETZEL, Stephan 2007: Überschuldung und Gesundheit – Sozialmedizinische Erkenntnisse für die Versorgungsforschung.** In: Arbeitsmedizin Sozialmedizin Umweltmedizin 42: S. 628-634
- MÜNSTER, Eva / LETZEL, Stephan 2008: Überschuldung, Gesundheit und soziale Netzwerke.** In: Materialien zur Familienpolitik. Lebenslagen von Familien und Kindern. Überschuldung privater Haushalte. Expertisen zur Erarbeitung des dritten Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Nr. 22/2008. <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Internetredaktion/Pdf-Anlagen/armutsbericht-materialien,property=pdf,bereich=,sprache=de,rwb=true.pdf> (Zugriff am 16.02.2014)
- OESTERREICH Detlev 2008: Psychische und soziale Folgen von Überschuldung für Betroffen und ihr soziales Umfeld.** In: Materialien zur Familienpolitik. Lebenslagen von Familien und Kindern. Überschuldung privater Haushalte. Expertisen zur Erarbeitung des dritten Armuts- und Reichtumsberichts der Bundesregierung. 129-139. Berlin <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Internetredaktion/PdfAnlagen/armutsbericht-materialien,property=pdf,bereich=,sprache=de,rwb=true.pdf>. (Zugriff am 05.06.2014)
- OEVERMANN, Ulrich 2002: Professionalisierungsbedürftigkeit und Professionalisiertheit pädagogischen Handelns.** In: KRAUL, Margret / MAROTZKI, Winfried / SCHWEPPE, Cornelia (Hrsg.): Biografie und Profession. Bad Heilbrunn. S. 19-63
- REIN, Andreas 2013: Qualität kostet Geld – Zur Finanzierung und rechtlichen Verankerung der Schuldnerberatung.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/2013. S. 116-127
- REIN, Andreas / HERZOG, Kerstin 2014: Die Finanzierung der Schuldnerberatung – Grenzen und Perspektiven nach dem BSG-Urteil vom 13.07.2010.** In: ZVI Zeitschrift für Verbraucher- und Privat Insolvenzrecht. Köln. Heft 3/2014. S. 81-92
- REITER, Gerhard 1991: Kritische Lebensereignisse und Verschuldungskarrieren von Verbrauchern.** Heft 29, Beiträge zur Verhaltensforschung, Berlin
- RÖH, Dieter 2006: Die Mandate der Sozialen Arbeit. In wessen Auftrag arbeiten wir?** In: Soziale Arbeit. Heft 12. S. 442-449

- ROSCHER, Falk 2006: Rechtsverwirklichung.** In: KREFT, Dieter / MIELENZ, Ingrid (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 462-463
- ROSE, Barbara 2004: Wer bestimmt die Qualität? Anmerkungen zum Qualitäts-Diskurs und seinen Wirkungen in der Sozialen Arbeit.** In: BECKMANN, Christof / OTTO, Hans-Uwe / RICHTER, Martina / SCHRÖDTER, Mark (Hrsg.): Qualität in der Sozialen Arbeit. Zwischen Nutzerinteresse und Kostenkontrolle. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 211-222
- RUGOR, Regina / von Studzinski 2012: Qualitätsmanagement nach der ISO Norm Eine Praxisanleitung für MitarbeiterInnen in sozialen Einrichtungen.** Weinheim und Basel: Beltz Juventa
- SANIO, Werner 2006: Zur Entwicklung der Qualität in der Sozialberatung für Schuldner.** <http://www.sfz.uni-mainz.de/446.php> (Zugriff am 10.05.2014)
- SANIO, Werner 2008: Menschenbilder und Beratungsansätze in der Schuldnerberatung im Wandel.** <http://www.sfz.uni-mainz.de/2378.php> (Zugriff am 23.10.2013)
- SANIO, Werner 2010: Die Bedeutung der Qualitätsentwicklung der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung für die Bewältigung individueller Überschuldungsnotlagen.** http://www.sfz.uni-mainz.de/Dateien/Sanio_Der_Weg_ist_das_Ziel-Bedeutung_QS_SVIB.pdf (Zugriff am 13.05.2014)
- SAUR, Christiane 2003: BeratungsAnfang. Oft verkannte und unterschätzte Chance des Beratungsprozesses.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/2003, S. 45-49
- SCHLABS, Susanne 2007a: Schuldnerinnen- eine biografische Untersuchung. Ein Beitrag zur Überschuldungsforschung.** Berlin Toronto: Verlag Barbara Budrich
- SCHLABS, Susanne 2007b: Biografische Bedingungen von Überschuldungsprozessen bei Frauen.** In: Biographische Risiken und neue professionelle Herausforderungen, Identitätskonstitutionen - Wandlungsprozesse - Handlungsstrategien. Berlin Toronto: Verlag Barbara Budrich, S. 39-56
- SCHLABS, Susanne 2011: Arbeitsansätze und Arbeitsinhalte.** In: SCHRUTH, Peter / SCHLABS, Susanne / MÜLLER, Klaus / STAMMLER, Claudia u.a. (Hrsg.) 2011: Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis. Weinheim / München: Juventa Verlag. S. 38-51

- SCHLABS, Susanne / SCHRUTH, Peter 2011: Spezifische Überschuldungen von Frauen.** In: SCHRUTH, Peter / SCHLABS, Susanne / MÜLLER, Klaus / STAMMLER, Claudia u.a. (Hrsg.) 2011: Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis. Weinheim / München: Juventa Verlag. S. 237-250
- SCHLABS, Susanne 2011: Schuldnerberatungstätigkeit: Ablauf, Strategie, organisatorischer Rahmen.** In: SCHRUTH, Peter / SCHLABS, Susanne / MÜLLER, Klaus / STAMMLER, Claudia u.a. (Hrsg.) 2011: Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis. Weinheim / München: Juventa Verlag, S. 109-134
- SCHLABS, Susanne/MÜLLER, Klaus 2011: Schuldnerberatungsstellen: Modelle und Organisationsstrukturen.** In: SCHRUTH, Peter/SCHLABS, Susanne/MÜLLER, Klaus/STAMMLER, Claudia u.a. (Hrsg.) 2011: Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis. Weinheim/ München: Juventa Verlag, S. 69-77
- SCHRÖDTER, Wolfgang 2013: Qualitätssicherung in der Beratung.** In: KÖRNER/ Wilhelm / IRDEM, Gülcan / BAUER, Ullrich (Hrsg.): Psycho-soziale Beratung von Migranten. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag. S. 108-122
- SCHRÖER, Hubertus 2007: Interkulturelle Öffnung und Diversity Management. Konzeptionen und Handlungsstrategien zur Arbeitsmarktintegration von Migrantinnen und Migranten.** Augsburg: ZIEL Verlag
- SCHRUTH, Peter 2011: Schuldnerberatung als Aufgabe der Sozialen Arbeit.** In: SCHRUTH, Peter/ SCHLABS, Susanne/ MÜLLER, Klaus/ STAMMLER, Claudia u.a. (Hrsg.): Schuldnerberatung in der sozialen Arbeit. Sozialpädagogische, juristische und gesellschaftspolitische Grundkenntnisse für Theorie und Praxis. Weinheim/ München: Juventa Verlag, S. 17-37
- SCHÜTZE, Fritz 1994: Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung : eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der Sozialen Arbeit?** In: GRODDECK, Norbert / SCHUMANN, Michael (Hrsg.): Modernisierung sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und -reflexion. Freiburg im Breisgau : Lambertus-Verlag
- SCHULZ-NIESWANDT, Frank 2005: Materialien zur Familienpolitik Nr.20/2005. Entwicklungspotentiale und Interventionen in der Wohlverhaltensperiode.** Expertise im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Köln, Berlin
- SCHULZ-NIESWANDT, Frank / KURSCHEID, Clarissa 2007: Die Schuld an der Schuld. Zur Überschuldung privater Haushalte.** Hamburg: merus verlag

- SCHWARZE, Uwe 1999: Schuldnerkarrieren: Institutionelle Problembearbeitung zwischen Sozialberatung und Finanzmanagement. Ergebnisse einer empirischen Analyse zu Wegen aus Armut und privater Überschuldung.** Arbeitspapier Nr. 55; <http://www.sfb186.uni-bremen.de/download/paper55.pdf> (Zugriff: 18.01.2014)
- SCHWARZE, Uwe 2002: Schuldnerberatung.** In: Deutscher Verein für Öffentliche und Private Fürsorge. Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Frankfurt am Main. S. 800-801
- SCHWARZE, Uwe/ LOERBROKS, Katharina 2002: Schulden und Schuldnerberatung aus Sicht der Biographieforschung. Ein Beitrag zur Qualitätsentwicklung durch lebenslaufbezogene und systemische Perspektiven im sozialberuflichen Handeln.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2002. Heft 4/2002. S. 30-39
- SCHWARZE, Uwe 2003: Schuldnerberatung im Blindflug ihrer Wirksamkeit auf dem Weg in neue institutionelle Arrangements eines `aktivierenden Sozialstaates`? Ein Beitrag zu ersten Ansätzen, Chancen und Risiken einer Untersuchung der multiplen Wirksamkeit von Schuldnerberatung.** In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge/Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (Hrsg.): Dokumentation der Fachtagung „Schuldnerberatung vor neuen Herausforderungen – Forum 2003: Gesetzliche Neuregelungen, Dienstleistungen für Job-Center, Finanzierungsfragen und Überprüfung der Wirksamkeit“. <http://www.agsbv.de/index.php/impressum/14-mitglieder/fachtagung/44-forum-2003> (Zugriff am 16.04.2014)
- SCHWARZE, Uwe 2008a: Nachhaltige Sozialpolitik am Beispiel der Schuldnerberatung. Ziele, Qualitätsmerkmale und Vergleichsgrößen vor dem Hintergrund von Qualitätssicherung und Benchmarking.** In: BAG-SB Informationen Heft 3/2008. S. 34-46
- SCHWARZE, Uwe 2008b: Grundsätze und Selbstverständnis von Schuldnerberatung als soziale Institution im modernen Wohlfahrtsstaat.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/2008. S. 37-49
- SCHWARZE, Uwe 2011a: Ethik und soziale Schuldnerberatung: Reflexionen zu einer „stillen“ Beziehung.** In: BUTTNER, Peter (Hrsg.): Aktuelle Entwicklungen in der Schuldnerberatung. Berlin: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. 42. Jahrgang Nr.04/2011. S. 70-85
- SCHWARZE, Uwe 2011b: Schuldnerberatung vor neuen Herausforderungen. Theoretische, methodische und konzeptionelle Folgerungen aus Befunden zum demographischen und sozialpolitischen Wandel.** <http://www.aktionswoche-schuldnerberatung.de/archiv2012/wp-content/uploads/2012/02/Manuskript-Uwe-Schwarze-f.-BAG-10.11.2011.pdf> (Zugriff: 03.03.2014)

- SCHWARZE, Uwe 2011c: Schuldnerberatung: „Querschnittsaufgabe“ im Geflecht von Verbraucherinsolvenz, aktivierender Arbeitsmarktpolitik und Sozialarbeit? Eine steuerungstheoretische Analyse.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel. Heft 2/2011. S. 76-91
- SCHWARZE, Uwe/ LOERBROKS, Katharina 2002: Schulden und Schuldnerberatung aus Sicht der Biographieforschung. Ein Beitrag zur Qualitätsentwicklung durch lebenslaufbezogene und systemische Perspektiven im sozialberuflichen Handeln.** In: BAG-SB Informationen. Fachzeitschrift für Schuldnerberatung. Kassel 2002. Heft 4/2002. S. 30-39
- SCHWEPPE, Cornelia / HOLLSTEIN, Tina / HUBER, Lena 2009: Armut, Schulden und innerfamiliäre Praktiken des Geldtransfers.** In: ZVI Zeitschrift für Verbraucher- und Privat Insolvenzrecht. Köln. Sonderheft 2009. S. 57-62
- SEITHE, Mechthild 2011: Exklusion in unserer Gesellschaft-Und die Rolle der Sozialen Arbeit in diesem Prozess?** In: FORUM sozial. Die berufliche Soziale Arbeit. Berlin 2011. Heft 04/2011. S. 20-23
- SICKENDIEK, Ursel / ENGEL, Frank / NESTMANN, Frank 2008: Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze.** Weinheim und München: Juventa Verlag
- SPECKNER, Christina 2012: Zur Mannigfaltigkeit privater Überschuldung. Eine qualitative Analyse zu den psycho-sozialen Folgen.** [http://www.bag-sb.de/index.php?id=115&no_cache=1&tx_inhalt_pi1\[pointer\]=0&tx_inhalt_pi1\[mode\]=1&tx_inhalt_pi1\[showUid\]=941](http://www.bag-sb.de/index.php?id=115&no_cache=1&tx_inhalt_pi1[pointer]=0&tx_inhalt_pi1[mode]=1&tx_inhalt_pi1[showUid]=941) (Zugriff: 20.01.2014)
- STARK, Marius 2012: Von der Existenzsicherung zur professionellen Schuldnerberatung.** In: Gastinger, Sigmund/ Stark, Marius (Hrsg.): Schuldnerberatung-eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit. Freiburg in Brisgau: Lambertus-Verlag, S. 7-11
- STAUB-BERNASCONI, Silvia 2003: Soziale Arbeit als (eine) „Menschenrechtsprofession“.** In: SORG, Richard (Hrsg.): a.a.O. Münster
- STOCKMANN, Reinhard 2006: Evaluation und Qualitätsentwicklung: eine Grundlage für wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement.** Münster: Waxmann
- THOMSEN, Monika 2008: Professionalität in der Schuldnerberatung.** Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- TRUBE, Achim 2001: Organisation der örtlichen Sozialverwaltung und neue Steuerung.** Frankfurt am Main: Eigenverlag des Deutschen Vereins für örtliche und private Fürsorge.
- VOGEL, Heiner 2007: Qualitätssicherung von Beratung.** In: NESTMANN, Frank / ENGEL, Frank / SICKENDIEK, Ursel (Hrsg.) Das Handbuch der Beratung. Band 2. Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen: dgvt-Verlag. S. 839-856

VOMBERG, Edeltraut 2010: Praktisches Qualitätsmanagement. Ein Leitfadens für kleinere und mittlere soziale Einrichtungen. Stuttgart: Kohlhammer

VOMBERG, Edeltraut 2012: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. In: BIEKER, Rudolf / VOMBERG, Edeltraut (Hrsg.) 2012: Management in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer. S. 132-155

WALBRÜHL, Ulrich 2006: Wirksamkeit von Schuldnerberatung. Zusammenhänge mit Ressourcen und Lerngeschichte der Klienten-Implicationen für die Praxis. Hamburg: Verlag Dr. Kovac

ZWICKER-PELZER, Renate 2010: Beratung in der Sozialen Arbeit. Bad Heilbrunn: Klinkhardt Verlag.

Grafikverzeichnis

Grafik 1: Wandel und Ausweitung der Aufgaben von Schuldnerberatung im Prozess ihrer Institutionalisierung (1977-2007)

Grafik 2: Vier Säulen der Schuldnerberatung

Grafik 3: Qualitätskreislauf im Sinne eines Plan-Do-Check-Act-Zirkels

Abkürzungsverzeichnis

AEV	Außergerichtlicher Einigungsversuch
AG SBV	Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände
BAG SB	Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
DBSH	Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
e.V.	eingetragener Verein
f./ff.	folgende / fortfolgende
iff	Institut für Finanzdienstleistungen Hamburg
InsO	Insolvenzordnung
P-Konto	Pfändungsschutzkonto
SGB	Sozialgesetzbuch
vgl.	Vergleiche
zit.	zitiert (nach)
ZPO	Zivilprozessordnung

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Wörtlich oder dem Sinn nach aus anderen Werken entnommene Stellen sind in allen Fällen unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.

Hamburg, den 29.07.2014

Sally Peters