

Diakonische Schuldnerberatung in der Sicht ihrer Klienten

Ergebnisse einer Befragung

Schuldnerberatung ist, wie mittlerweile alle Bereiche der sozialen Arbeit, verstärkt aufgefordert mit knapper werdenden Ressourcen eine hohe Wirksamkeit der Beratungsarbeit zu erreichen. Um sich auf diese Herausforderungen einzustellen, arbeiten die Schuldnerberatungsstellen, die dem Diakonischen Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V. angeschlossen sind, seit einigen Jahren an einer kontinuierlichen Qualitätssicherung und -entwicklung.

Zur Evaluation der erbrachten Arbeit gab das Diakonische Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e. V. in Abstimmung mit den ihm angeschlossenen und im Arbeitskreis Schuldnerberatung (AKS) zusammengeschlossenen Schuldnerberatungsstellen im Herbst 2004 eine Klientenbefragung in Auftrag. Diese sollte eine Maßnahme der Qualitätsüberprüfung darstellen.

Die Ergebnisse der Befragung geben ein aufschlussreiches Bild der Arbeit und

Wirksamkeit von Schuldnerberatung durch die Beraterinnen und Berater wieder. Gleichzeitig ist diese Klientenbefragung die bundesweit erste umfassende wissenschaftlich begleitete Untersuchung zur Wirksamkeit von Schuldnerberatung. Die wichtigsten Erkenntnisse und Bewertungen sind nachfolgend beschrieben. Die gesamte 56-seitige Dokumentation kann bezogen werden unter http://www.diakonie-hannovers.de/aktuelles/publik_aktuell.htm bestellt werden.

1. Projektplanung und -durchführung

– Sommer 2004

Idee zu einer „Kundenbefragung“ anlässlich des 20-jährigen Bestehens des diakonischen Arbeitsfeldes Schuldnerberatung

– Herbst 2004

Bildung der Projektgruppe der Schuldnerberater/-innen im Arbeitskreis Schuldnerberatung der Landeskirche Hannover (AKS), Projektleitung Klaus Helke (Hannover)

Kontaktaufnahme mit Dr. Wolfgang Lukatis (Sozialwissenschaftliches Institut der Ev. Kirche Deutschlands –SI –)

– Ziel der Untersuchung

offen geäußerte und geschützte Rückmeldung von Klienten zu den Fragen:

wie nehmen Ratsuchende die Arbeit der SB und die Mitarbeitenden wahr und wie sehen sie den Nutzen der Beratung in der Rückschau.

– Methode der Untersuchung

postalische Vollerhebung bei allen Klienten, deren Fälle in 2003 und 2004 abgeschlossen wurden; zweimalige schriftliche Erinnerung, Erhebungsbogen wurden dezentral von den beteiligten SB-Stellen mit personalisiertem Anschreiben und Rückumschlag „Gebühr zahlt Empfänger“ versandt. d.h.

1. alle Fälle mit ausgestellten Bescheinigungen gem. § 305 Insolvenzordnung (InsO),
 2. alle Fälle mit mindestens drei Kontakten, die regulär beendet wurden,
 3. alle vorzeitig abgebrochenen Fälle, zu denen seit mindestens drei Monaten kein Kontakt mehr bestand wurden angeschrieben und gebeten, sich an der Befragung zu beteiligen
- Empfänger der Antworten und Auswertung = SI (Software = SPSS)

– Themen der Befragung

Bereich A - Fragen V 1 – V22

Wahrnehmung und Beurteilung „weicher“ Beratungsfaktoren

(Personelle und sachliche Aspekte z.B. Pünktlichkeit und Verlässlichkeit des Beraters/der Beraterin, Atmosphäre, Erreichbarkeit,)

Bereich B - Fragen V 23 – 68

Wahrnehmung und Beurteilung des Beratungsprozesses

(Zufriedenheit mit Berater/Beraterin und Beratungsergebnissen z.B. Vertraulichkeit, Transparenz, Einflussnahme auf Verhandlungsführung, Absprachen)

Bereich C - Fragen 69-92

Lebenssituation nach Ende der Beratung

(Veränderungen im materiellen u. subjektiven Bereich z.B. Einkaufsverhalten, Arbeitsplatz, familiäres Umfeld)

– Ende Januar 2005

1954 angeforderte Erhebungsbogen wurden vom SI an die beteiligten 25 SB-Stellen verschickt (70 % aller SB-Stellen der Landeskirche Hannovers)

– 01.-04. Februar 2005.

Versand der Fragebogen durch SB-Stellen, 249 Bogen blieben unzustellbar

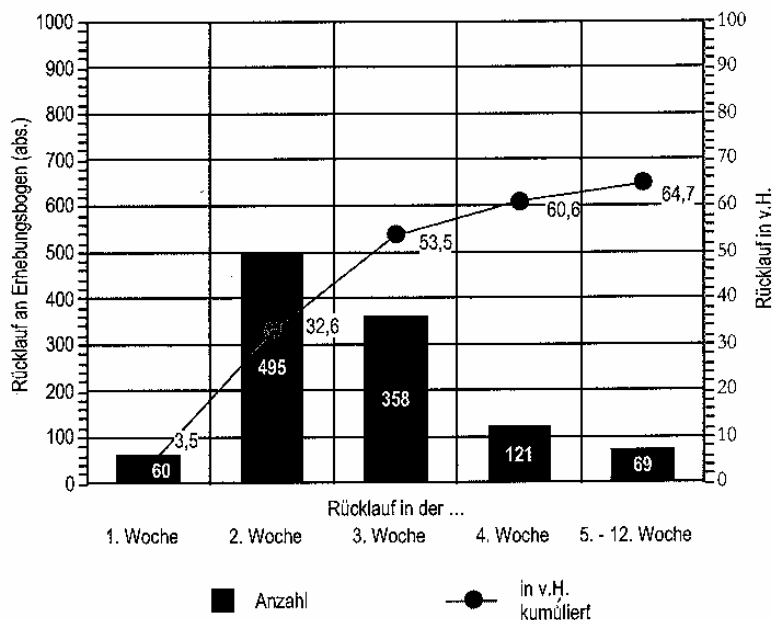
– Februar/März 2005 .

Phänomenaler Rücklauf ab 06.02.06 = 1.106 (64,7 % aller zugestellten Bogen)

Fast 50 % aller Befragten ergänzen ihren Bogen im Rahmen einer abschließenden, thematisch offenen Frage („möchten sie noch etwas ergänzen?“)

Graphik 1: Rücklauf und Rücklaufquote im Zeitablauf

[abs.; in v.H., n = 1705]



2. Zusammenfassung der Ergebnisse

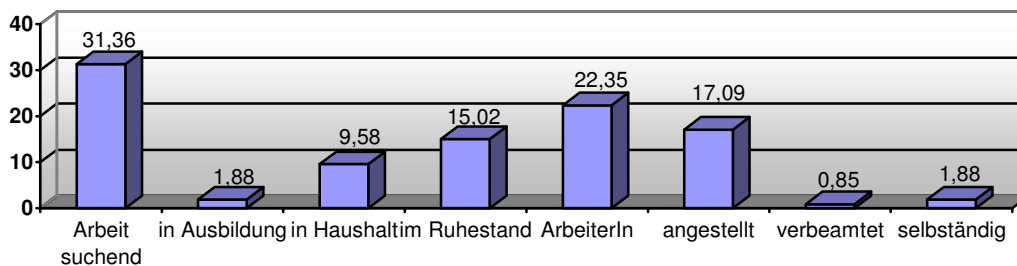
Altersverteilung

- nur 9 % der Antwortenden sind jünger als 31 Jahre,
- eindeutiger Altersschwerpunkt (63 %) liegt zwischen 31 und 50 Jahren.

Stellung im Erwerbsleben

44,1 % erwerbstätig, 33,4 % sind arbeitssuchend

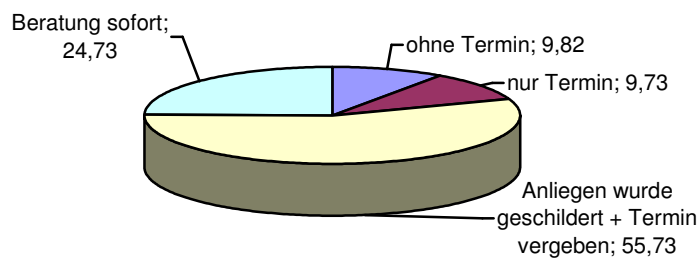
Stellung im Erwerbsleben



Kontaktaufnahme / Erstkontakt

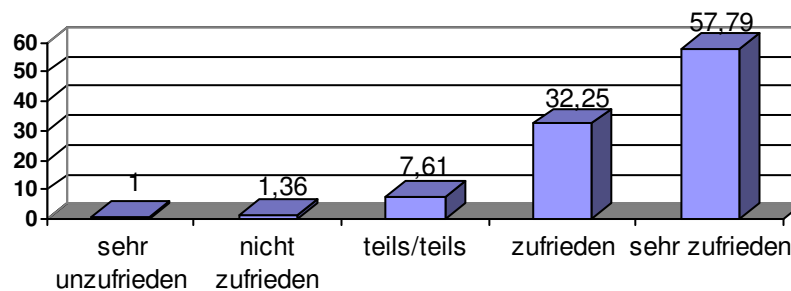
- Trotz starker Auslastung der SB-Stellen kommt in 87,5 % aller Beratungsfälle ein persönlicher oder telefonischer Kontakt sofort zustande (V 11)
- Beratungsbeginn bei 24,73 % der Ratsuchenden sofort (V14) aufgrund der hohen Nachfrage nach qualifizierter und unanhängiger Schuldnerberatung aber zumeist erst nach 6 monatiger Wartezeit.

Resultate des Erstkontaktes



- Trotzdem bewerten 90 % den Erstkontakt überwiegend positiv (V15)

Zufriedenheit mit Erstkontakt



Telefonische Kontakte im Beratungsverlauf

- Für 94 % der Klienten war der Berater/ die Beraterin telefonisch – auch zwischendurch - gut erreichbar.(V23)
- 1/3 der Klienten empfanden die Berater/-innen dabei allerdings als gehetzt wirkend. (V24)

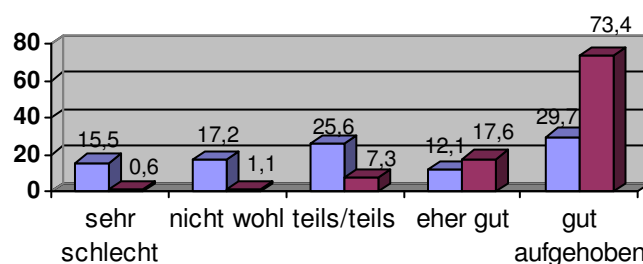
Klärung der Rahmenbedingungen (V27, V28, V38, V45)

- In den ersten persönlichen Kontakten ist der Beratungsrahmen zu klären: Problemdefinition, gegenseitig Erwartungen, Auftragserteilung, Datenweitergabe usw.
- 80 % der Beratenen hatten zwar mit dem Berater/ der Beraterin die gegenseitigen Erwartungen geklärt, trotzdem ist für 65 % der Klienten die Frage nach den Möglichkeiten und Bedingungen eines vorzeitigen Endes oder Abbruchs der Beratung nicht eindeutig geklärt worden.

Empfinden der Klienten vor Beginn und gegen Ende der Beratung

- Deutliche Veränderung „Vorher-Nachher“:
- Unsicherheit ändert sich zugunsten eines vertrauensvollen Umgangs

Gefühl der Klienten



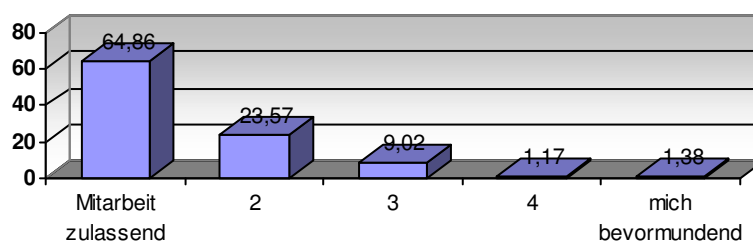
■ Gefühl vor Beginn der Beratung

■ Gefühl gegen Ende der Beratung

Beurteilung der Berater/-innen

- Klienten bescheinigen Mitarbeitenden in hohem Maß, dass sie geduldig zuhören, die Akten ordentlich führen, ausgeglichen wirken und sich genug Zeit für die Beratungskontakte nehmen. (V30-V36)
- Die Einbindung in den Beratungsprozess und die Ermöglichung von Mitarbeit bzw. Mitsprache wird sehr positiv bewertet:

Berater/in empfand ich als



- Zentrale Beratungstugenden – Vertrauen, Verlässlichkeit, Verständnis – werden in sehr hohem Maß bescheinigt. (V39-53)

- Einzig kritischer Punkt für Klienten scheint es zu sein, den „großen Überblick“ über das Entschuldungsverfahren zu be- bzw. zu erhalten Antworten zu Frage V37 (Ihren Berater/ Ihre Beraterin empfanden Sie mit / ohne roten Faden) und Frage V46(habe die Ausführungen meines Beraters/meiner Beraterin verstanden) belegen Verbesserungsbedarfe.

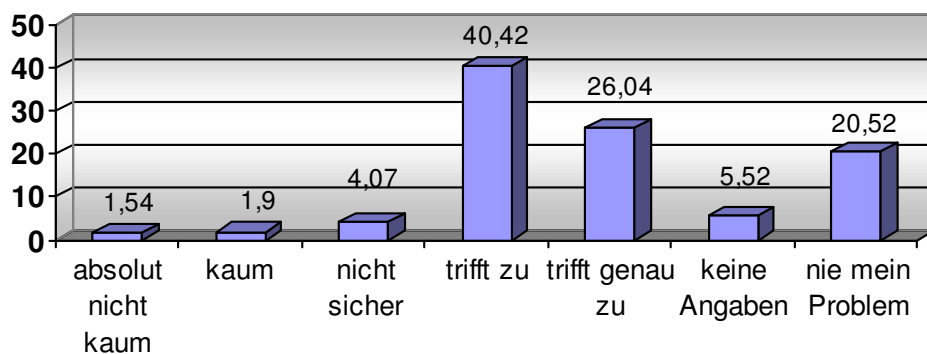
Beratungsergebnisse und Wirksamkeit

Zur Zeit nach der Beratung

Inwieweit können Sie den folgenden Sätzen zustimmen?	das war nie mein Problem	trifft absolut nicht zu	trifft kaum zu	bin mir nicht sicher	trifft zu	trifft genau zu	
Ich kenne die Einnahmen und Ausgaben meines Haushaltes besser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	69
Ich kann jetzt besser mit Geld umgehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	70
Ich kann jetzt besser beurteilen, was ich mir leisten kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	71
Ich kann jetzt auf Einkommensänderungen besser reagieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	72
Ich verhalte mich Gläubigern gegenüber jetzt anders.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	73
Gläubiger verhalten sich jetzt mir gegenüber anders.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	74
Ich habe keine Ängste mehr, was meine Schulden betrifft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	75
Ich kann jetzt offener über meine Situation reden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	76
Ich kann jetzt besser schlafen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	77
Ich glaube, mein Arbeitsplatz ist jetzt sicherer als vor der Beratung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	78
Ich glaube, ich habe jetzt mehr Chancen auf dem Arbeitsmarkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	79
Vor Einkäufen oder Vertragsabschlüssen mache ich mir jetzt mehr Gedanken als vor der Beratung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	80
Ich sehe jetzt mehr Möglichkeiten, mein Leben zu gestalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	81
Ich finde mich in unserem Finanz- und Wirtschaftssystem jetzt besser zurecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	82
Ich bin jetzt zufriedener mit meinem Leben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	83

- Schuldnerberatung verhindert durch den Beratungsprozess langfristig eine erneute Verschuldung, da die Klienten einen angemessenen Umgang mit ihren Finanzen erlernt haben und glauben, zukünftig auf Einkommensänderungen besser reagieren zu können. (V71, V72)

weiß besser, was ich mir leisten kann



- 70% der Schuldner geben an, das sie als Folge der Beratung bezogen auf die Schulden kaum oder überhaupt gar keine Ängste mehr haben (V75)
- 70% treffen die Aussage, dass sie wesentlich besser schlafen können (V77)
- Knapp ein Viertel der ehemaligen Klienten ist sich sicher, das ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt gestiegen sind (V79), fast 29 % bejahen die Aussage, dass ihr Arbeitsplatz sicherer wurde (V78).
- Bezogen auf die Gruppe der Erwerbstätigen liegen diese Werte bei 55 % (V79) und 64% (V78)

V91 Stellung im Erwerbaleben by V78 mein A'platz ist nun sicherer als früher

Page 1 of 1

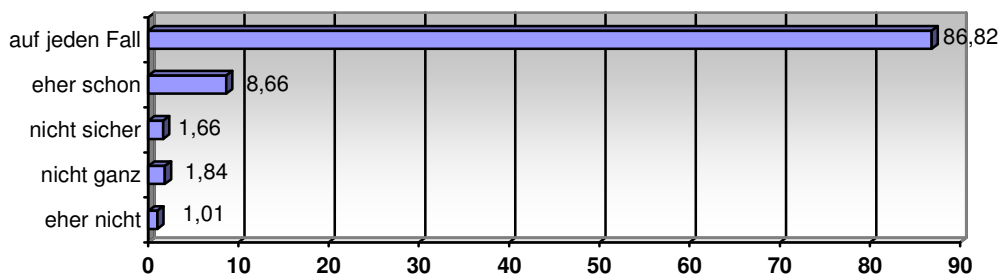
V91	Count	V78								Row Total
		absolut nicht	kaum	nicht si cher	trifft zu	trifft genau zu	t.n.z.	verw.	k.A.	
1	47	22	42	36	29	3M	9M	63M	80M	176
Arbeit suchend	26.7	12.5	23.9	20.5	16.5					31.3
2	16	17	15	34	29	4M	4M	88M	74M	111
nicht erwerbst.	14.4	15.3	13.5	30.6	26.1					19.7
3	22	19	57	88	90	7M	14M	11M	139M	276
erwerbstätig	8.0	6.9	20.7	31.9	32.6					49.0
-1	1M		2M		4M			8M	3M	18M
verw.										.0
0	3M	1M	3M	2M	4M	1M		4M	4M	22M
k.A.										.0
Column Total	85	58	114	158	148	15M	35M	169M	297M	563
Total	15.1	10.3	20.2	28.1	26.3	.0	.0	.0	.0	100.0

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	51.29868	8	.00000
Likelihood Ratio	51.58450	8	.00000
Mantel-Haenszel	42.74072	1	.00000

Zufriedenheit mit der Beratung

- Eine überwältigende Mehrheit der Klienten ist mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden.

Waren Sie mit dem Beratungsergebnis zufrieden?



- Der hohe Grad an Zufriedenheit führt fast zwangsläufig dazu, dass die Berater/-innen weiterempfohlen werden – 40 % der Klienten wurden durch Freunde, Bekannte und Verwandte auf die Beratungsstelle aufmerksam (V2-9)
- Auffällig ist, dass 47 % der Befragten noch Anmerkungen (V92) am Ende des Fragebogens machten. Es spiegelt ebenfalls die große emotionale Beteiligung und Zufriedenheit mit dem Beratungsverlauf und seinen Ergebnissen
- Fast 50 % der Anmerkungen sind Dank und positive Rückmeldungen, 15 % sind Anmerkungen zur aktuellen Situation. In 10 % der Fälle wurden Anregungen gegeben oder Kritik geäußert.

3. Perspektiven der Befragung / Auswirkungen für die Praxis

1. Benchmarking Projekt

Die (relativ geringen) Streubreiten der Antworten bezogen auf die beteiligten Beratungsstellen könnten in einem Benchmarkingprozess untersucht und im Sinne eines „Best-Practice“ Ansatzes bearbeitet werden – vorbereitende Arbeiten dazu liegen bereits vor.

2. Stärkung der Kundenperspektive bei Eingliederungshilfen gem. § 16 (2) SGB II

Zwischen den Jobcentern und den Trägern von Schuldnerberatungsstellen wurden in den letzten Monaten Kooperationen hinsichtlich der Beratung von überschuldeten Arbeitslosengeld II-Empfängern vereinbart. Der Abbruch von Eingliederungsleistungen seitens der Klienten z.B. bei der Schuldnerberatung kann zu Kürzungen ihres Leistungsanspruchs führen

Die Klientenbefragung verdeutlicht exemplarisch, dass erfolgreiche Beratungsprozesse auch von Seiten der professionellen Helfer verantwortet und gesteuert werden.

Die kritisch zu betrachtenden Befragungsergebnisse z.B. bzgl. der Kommunikation zwischen Klient und Schuldnerberatung (V37 Roter Faden? / V 46 Verstehbarkeit der Ausführungen des Beraters/der Beraterin) müssen dazu führen, dass die Definitionsmacht der Experten (hier: Schuldnerberatung) hinsichtlich der Ursachen möglicher sanktionsbewehrter Beratungsabbrüche relativiert wird.

Kunden der Jobcenter, die gleichzeitig Klienten der Schuldnerberatung sind, müssen daher stärkere institutionelle Rechte (z.B. Anhörung) im Fall gescheiteter Beratungs- und Hilfeab-sprachen durch die Jobcenter garantiert bekommen.

3. Verbraucherinsolvenz: Verfahrens- und Zugangsrechte für Benachteiligte erhalten

Das Instrument des Verbraucherinsolvenzrechts mit ihren vorgelagerten außergerichtlichen Phasen wird von den diakonischen Schuldnerberatungsstellen genutzt, um Verhandlungen mit der Gläubigerseite an der Lebenswirklichkeit der Klienten ausrichten zu können.

Durch die von der Bundesregierung geplante Verengung des Verbraucherinsolvenzrechtes auf sog. „masseerzeugende Verfahren“ wird die Wirksamkeit und Hilfemöglichkeit von Schuldnerberatung massiv beeinträchtigt, da voraussichtlich 2/3 der Klientel der Schuldnerberatungsstellen den geplanten Voraussetzungen nicht genügen wird. (= ohne Erwerbsarbeit).

Die Reform der Verbraucherinsolvenz muss daher sozialverträglich gestaltet werden.

Hannover, April 2006

Klaus Helke,
Projektleiter