

Landesarbeitsgemeinschaft  
der öffentlichen und freien  
Wohlfahrtspflege in Bayern  
Nördliche Auffahrtsallee 14  
80638 München  
Telefon: 089 / 15 37 57  
Fax: 089 / 15 91 92 70  
E-Mail: [LAGoefW-Bayern@t-online.de](mailto:LAGoefW-Bayern@t-online.de)  
Internet: [www.lagoefw.de](http://www.lagoefw.de)

# Schuldner- und Insolvenzberatung in Bayern Qualitätsstandard

Stand: 10. März 2015

## Präambel

Ziel der Schuldner- und Insolvenzberatung ist es, ver- und überschuldeten Menschen bei der Bewältigung ihrer sozialen und finanziellen Probleme zu helfen und ihnen wieder neue Lebensperspektiven zu vermitteln. Die Schwerpunkte des Beratungsangebots liegen neben finanziellen, rechtlichen und hauswirtschaftlichen Fragen vornehmlich in der erforderlichen psycho-sozialen Betreuung, in der persönlichen Beratung und in pädagogisch-präventiven Hilfen. Damit ist Schuldner- und Insolvenzberatung einem mehrdimensionalen Beratungsansatz verpflichtet.

Mit dem Verbraucherinsolvenzverfahren wurde die Möglichkeit geschaffen, zahlungsunfähige Verbraucherinnen und Verbraucher einer Restschuldbefreiung zuzuführen. Durch die Insolvenzordnung hat sich das Angebotsspektrum der sozialen Schuldnerberatung im Hinblick auf Sanierungsmaßnahmen erheblich erweitert. Schuldner- und Insolvenzberatung ist eine soziale Dienstleistung. Die Schaffung einheitlicher Beratungsstrukturen für eine soziale Schuldnerberatung und Insolvenzberatung unter einem Dach erweist sich als nachhaltigste und wirksamste Form der Beratung.

Um eine effiziente und qualitätsorientierte Schuldner- und Insolvenzberatung in Bayern im Kontext der angestrebten Delegation der Insolvenzberatung auf die Kommunen zu gewährleisten, wurden für die Tätigkeit der wohlfahrtsverbandlichen und kommunalen Beratungsstellen nachfolgender Qualitätsstandard vereinbart. Bei der Erarbeitung wurden - im Zusammenhang mit der angestrebten Delegation - mit dem StMAS auch hierüber Gespräche geführt.<sup>1</sup>

## I. Strukturqualität

Die Beratungsstelle verfügt über eine Konzeption, die die fachlichen Rahmenbedingungen der Schuldner- und Insolvenzberatung vorgibt. Sie beinhaltet die Ziele, Strategien und Maßnahmen zur Umsetzung des Beratungsangebotes. Die Konzeption ist in regelmäßigen Zeitabständen auf ihre Relevanz und Aktualität zu überprüfen.

Der Träger der Beratungsstelle stellt sicher, dass die gesetzlichen Vorgaben der Insolvenzordnung und des AGSG hinsichtlich der Aufgaben der sozialen Schuldner- und Insolvenzberatung umgesetzt und auf fachliche und gesellschaftlich relevante Veränderungen reagiert wird.

## 1. Beratungsfachkräfte

- 1.1 Qualifizierte Schuldner- und Insolvenzberatung setzt grundlegende sozialarbeiterische, wirtschaftliche und rechtliche Fach- und Beratungskompetenzen voraus.
- 1.2 Die Beratungsfachkräfte verfügen über eine abgeschlossene Hochschulausbildung in den Studiengängen Sozialarbeit/-pädagogik, Sozialwissenschaften, Rechtswissenschaften, Wirtschaftswissenschaften oder eines vergleichbaren Studiengangs oder für ein Amt in den entsprechenden Fachlaufbahnen Verwaltung und Finanzen<sup>2</sup> oder Justiz. Mindestens eine sozialpädagogische Fachkraft ist im Beratungsverbund tätig.
- 1.3 Zur Gewährleistung von Strukturqualität ist eine Beratungsstelle mit mindestens zwei Vollzeitstellen<sup>3</sup> auszustatten. Kleinere Beratungsstellen können sich, in einer Übergangszeit von 5 Jahren ab Delegation der Insolvenzberatung auf die Kommunen, bis zur Umsetzung eines entsprechenden Ausbaus in lokalen oder regionalen Verbänden zusammenschließen. Mit diesen Verbundlösungen soll den bestehenden Stellen die Einhaltung des Qualitätsstandards durch die Nutzung von Synergieeffekten ohne zusätzliche Kostenbelastung ermöglicht werden.
- 1.4 Die notwendigen vertraglichen Vereinbarungen sollen unter Moderation der betroffenen Gebietskörperschaften geschlossen werden. Wesentliche Bestandteile sollen dabei mindestens die folgenden Punkte sein:
  - Beratungsverbände können trägerübergreifend organisiert werden.
  - Beratungsverbände arbeiten dezentral.
  - Die Einrichtung eines Beratungsverbundes lässt die örtliche Zuständigkeit unberührt.
  - Eine Änderung der Dienst- und Fachaufsicht ergibt sich durch die Beratungsverbände nicht.
  - Personal- und Sachkosten werden von den Trägern der Beratungsstellen nur für ihr jeweiliges Personal getragen. Kosten gemeinsamer Veranstaltungen, Veröffentlichungen u.a.m. sind angemessen aufzuteilen.
  - Im Außenauftritt benennt die jeweilige Beratungsstelle ihre Zugehörigkeit zum Beratungsverbund.
  - Die Beratungsverbände beachten den „Qualitätsstandard der Schuldner- und Insolvenzberatung in Bayern“.

Die Fachkräfte des Beratungsverbundes organisieren auf kollegialer Basis den fachlichen Austausch und stellen sicher, dass im Falle einer vorübergehenden Nichterreichbarkeit der zuständigen Beratungsstelle eine Ansprechpartnerin/ein Ansprechpartner für die Klientinnen und Klienten zur Verfügung steht.

Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können eine Ergänzung des Angebotes der Schuldner- und Insolvenzberatung darstellen. Voraussetzung für die Einbindung Ehrenamtlicher ist die klar definierte Festlegung der Rahmenbedingungen und der Tätigkeitsmerkmale durch die Träger.

1.5 Die hohen fachlichen Anforderungen in Verbindung mit regelmäßigen Änderungen der rechtlichen Grundlagen erfordern eine ständige Aktualisierung des vorhandenen Wissens der Beratungsfachkräfte. Der Träger hat mindestens eine jährliche fachspezifische Fortbildung sicherzustellen. Die Träger ermöglichen regelmäßige, mindestens halbjährliche Teilnahme an Facharbeitskreisen und/oder Gruppensupervisionsangeboten. In den Beratungsstellen bzw. in den Beratungsverbänden finden regelmäßige Teambesprechungen statt.

1.6 Die rechtliche Beratung und Unterstützung der Beratungsfachkräfte ist vom Träger sicherzustellen und nachzuweisen.

## 2. Verwaltungsfachkräfte

2.1 Die Beratungsstellen verfügen über eine angemessene personelle Ausstattung mit Verwaltungsfachkräften, orientiert am jeweiligen Konzept.

2.2 Auch für Verwaltungsfachkräfte sind regelmäßige, ggf. auch fachspezifische Fortbildungen zu ermöglichen.

## 3. Zugang zur Beratung

3.1 Das Beratungsangebot steht allen Ratsuchenden aus dem jeweiligen Einzugsgebiet zur Verfügung.

- Die Beratung ist für die Schuldnerinnen und Schuldner kostenlos.
- Die Zugangsvoraussetzungen sind für die Ratsuchenden transparent zu gestalten.

3.2 Der Zugang zur Beratungsstelle sollte für Ratsuchende aus dem Einzugsgebiet barrierefrei und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein.

Die Beratungsstelle

- ist von Montag bis Freitag telefonisch erreichbar,
- gibt Anschriften und Öffnungszeiten in den örtlichen Medien bekannt.

#### 4. Räumliche und technische Ausstattung

- 4.1 Zum Schutz der Vertraulichkeit sind separate Beratungsräume sowie ein Wartezimmer/Wartebereich vorzuhalten.
- 4.2 Eine angemessene Büroausstattung, ein Arbeitsplatz für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter, verschließbare Aktenschränke, ein PC mit aktueller Software für jeden Arbeitsplatz, Telefonanschluss, Fax, Kopierer, Aktenvernichter, Internet- und Email-Anschluss pro Arbeitsplatz. Aktuelle Gesetzestexte, Kommentare in den wesentlichen einschlägigen Rechtsbereichen der Schuldner- und Insolvenzberatung, Fachliteratur und Fachzeitschriften sind vorhanden.

#### 5. Vernetzung und Kooperation

Die Beratungsstellen bringen sich in fachspezifische und fachlich übergreifende Kooperationsformen ein, z.B. in Beratungszentren, durch Zusammenarbeit/Beteiligung mit trägerinternen und trägerübergreifenden Arbeitskreisen sowie durch Kooperation mit sozialen und sonstigen (Beratungs-) Diensten und Angeboten.

## II. Prozessqualität



### 1. Krisenintervention

Bei Beratungsanfragen ist zu klären, ob akute Probleme bestehen, die sofort zu bearbeiten sind (Krisenintervention). In diesem Falle erfolgt ein Gespräch mit der Beratungsfachkraft.

Die Wartezeit auf Erstberatung im Krisenfall sollte eine Woche nicht überschreiten.

Im Falle der Krisenintervention werden die notwendigen Maßnahmen zur Überwindung der Akutproblematik, ggf. unter Inanspruchnahme anderer Fachberatungsdienste, unverzüglich eingeleitet. Bei Bedarf wird ein weiterführendes Beratungsangebot unterbreitet.

## **2. Beratung im Normalfall**

Die Beratung erfolgt mit dem Ziel, die Überschuldung der/des Ratsuchenden und die daraus resultierenden sozialen Probleme abzubauen bzw. zu lindern, um ihnen die Chance auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben in Würde und Eigenverantwortung zu erhalten.

Der Träger der sozialen Schuldner- und Insolvenzberatung und deren Beraterinnen und Berater gewährleisten ein umfassendes Hilfeangebot. Die/der Hilfesuchende erhält eine Beratung, die sich auszeichnet durch

- Vertraulichkeit
- Freiwillige Inanspruchnahme
- Die Eigenverantwortung des Klienten
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Ganzheitlichkeit
- Ergebnisoffenheit
- Nachvollziehbarkeit des Beratungsprozesses

Schuldner- und Insolvenzberatung ist als Face-to-face-Beratung zu erbringen. Nur als Einstiegsberatung und ergänzend zur persönlichen Beratung kann sie auch telefonisch oder online stattfinden.

## **3. Beratungsumfang**

Der Beratungsumfang wird am gemeinsam festgestellten Bedarf der Ratsuchenden orientiert und ist darauf ausgerichtet, die Selbsthilfepotenziale der Betroffenen zu aktivieren.

## **4. Verschuldungsproblem**

Die mit dem Verschuldungsproblem zusammenhängenden anderen sozialen Problemlagen sind zu erfassen. Bei Bedarf sind entsprechend geeignete andere Hilfsmaßnahmen einzuleiten.

## **5. Beratungsprozess und Hilfeplanungen**

Der Beratungsprozess und die Hilfeplanungen werden personenbezogen dokumentiert. Die Dokumentation zum Beratungsabschluss umfasst mindestens den Anlass der Beendigung und das Ergebnis des Beratungs- und Hilfeprozesses.

## **6. Präventive Maßnahmen**

Neben der individuellen Beratungstätigkeit bieten die Beratungsstellen, entsprechend ihrer Möglichkeiten, auch präventive Maßnahmen an.

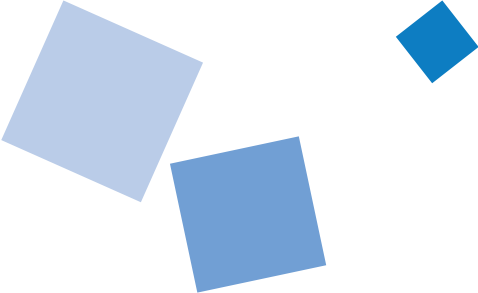
### III. Ergebnisqualität



Ergebnisqualität ist der Zielerreichungsgrad der Leistungserbringung. Im Rahmen der Ergebnisqualität wird verglichen, ob der tatsächlich erreichte Zustand mit dem angestrebten Ziel identisch ist.

Zur nachhaltigen Qualitätssicherung und -entwicklung ist die Überprüfung der Ergebnisse der Arbeit in der Schuldner- und Insolvenzberatung unerlässlich. Sie dient insbesondere auch der Abgrenzung zu unseriösen Beratungsangeboten im Interesse eines wirksamen Verbraucherschutzes.

1. Die Schuldnerberatung definiert überprüfbare Ziele und bestimmt deren Erreichen anhand nachprüfbarer Erfolgskriterien. Die Wirkungsziele werden als Bestandteil der Hilfepläne zwischen Berater/in und Klient/in formuliert. Z. B. Existenzsicherung, Schuldenregulierung, Einleitung einer Verbraucherinsolvenz usw.
2. Die Beratungsstellen stellen eine sachgerechte Erfassung der statistischen Daten und den Schutz derselben sicher. Grundsätzlich sind in den Beratungsstellen die Daten der mittlerweile gesetzlich verankerten bundesweiten Basisstatistik zu erheben und dem statistischen Bundesamt zur Verfügung zu stellen. Das Ergebnis der Beratung ist gemäß Punkt II.5. aktenmäßig dokumentiert.
3. Konzeption und Arbeitsprozesse der Beratungsstellen sind regelmäßig auf Aktualität und Fortschreibungsbedarf zu prüfen. In einem weiteren Schritt sollten die Arbeitsprozesse standardisiert und festgelegt werden.



<sup>1</sup> Der vorliegende Qualitätsstandard gilt unter der Voraussetzung, dass die Delegation der Förderung der Insolvenzberatung auf die Kommunen mit einem Finanzierungsvolumen von mindestens acht Millionen Euro netto erfolgen wird.

<sup>2</sup> Den genannten Berufen steht auch eine Ausbildung in einem anderweitigen Berufsfeld verbunden mit mehrjähriger Berufserfahrung in der Schuldnerberatung oder in der Aus- und Weiterbildung von Schuldnerberaterinnen und -beratern gleich.

<sup>3</sup> Lies: zwei Vollzeitäquivalente

**Erarbeitet vom Fachausschuss  
„Schuldnerberatung“ der  
Landesarbeitsgemeinschaft  
der öffentlichen und freien  
Wohlfahrtspflege in Bayern**

Inge Brümmer, Tel. 089 / 5155 645-0  
inge.bruegger@awo-muenchen.de  
Arbeiterwohlfahrt, LV Bayern

Michael Frank, Tel. 0911 / 9354 439  
frank@diakonie-bayern.de  
Diakonisches Werk Bayern e.V.

Regina Hinterleuthner, Tel. 0821 / 3156-256  
r.hinterleuthner@caritas-augsburg.de  
Deutscher Caritasverband LV Bayern

Klaus Hofmeister, Tel. 089 / 233 28666  
klaus.hofmeister@muenchen.de  
Landeshauptstadt München

Hendrik Lütke, Tel. 089/15 37 57  
LAGoefW-Bayern@t-online.de  
Geschäftsführung LAG Ö/F

Christian Maltry, Tel. 09353 / 793 1135  
Christian.Maltry@Lramsp.de  
Landratsamt Main-Spessart

Andreas Nausner, Tel. 0911 / 2165599-0  
a.nausner@zib-insolvenzberatung.de  
Zentrum Insolvenzberatung gGmbH

**Die Mitgliedsorganisationen  
der LAG Ö/F**

-  Arbeiterwohlfahrt,  
Landesverband Bayern
-  Bayerischer Bezirkstag
-  Bayerischer Gemeindegtag
-  Bayerischer Landkreistag
-  Bayerisches Rotes Kreuz
-  Bayerischer Städtetag
-  Der Paritätische in Bayern
-  Deutscher Caritasverband,  
Landesverband Bayern
-  Diakonisches Werk Bayern
-  Landesverband der Israelitischen  
Kultusgemeinden in Bayern

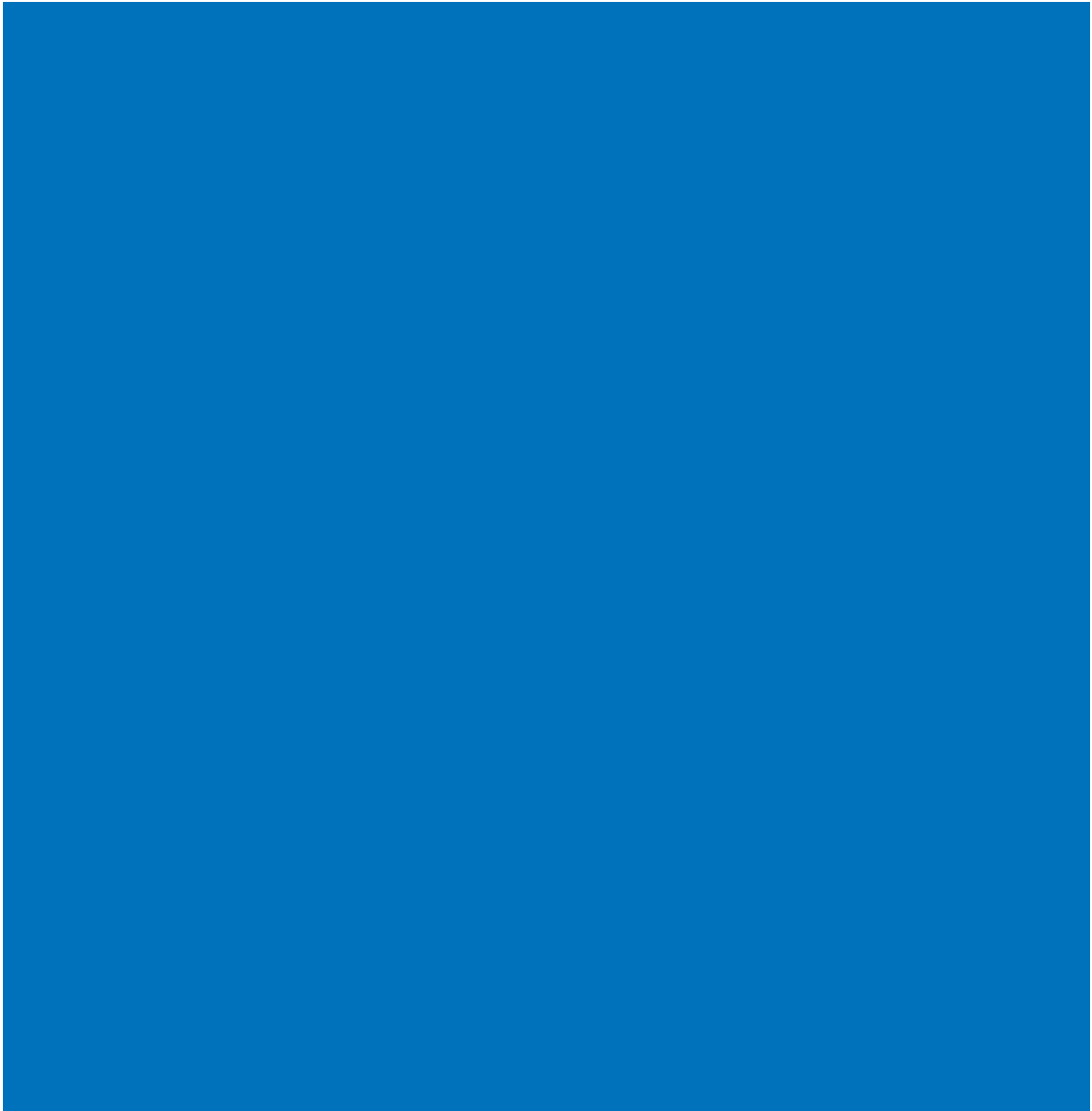
**Vorsitzender:**

Thomas Eichinger  
Tel.: 08191 / 129240  
Email: thomas.eichinger@lra-ll.bayern.de

**Stellvertretende Vorsitzende:**

Johanna Rumschöttel  
Tel.: 089 / 6011930  
Email: johanna@rumschoettel.de





gefördert durch



Bayerisches Staatsministerium für  
Arbeit und Soziales, Familie und Integration

// Zukunftsministerium  
*Was Menschen berührt.*