

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände

AG SBV

Online-Umfrage 2022 – Abfrage zur Nutzung digitaler Angebote

Oktober 2022
AK Digitalisierung
Dorothee Bünner / DiCV Berlin

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)

Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. (AWO)
Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V. (BAG)
Deutscher Caritasverband e.V. (DCV)
Deutscher Paritätische Wohlfahrtsverband e.V. (Parität)

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (DRK)
Diakonie Deutschland
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)

Grundannahmen der Umfrage

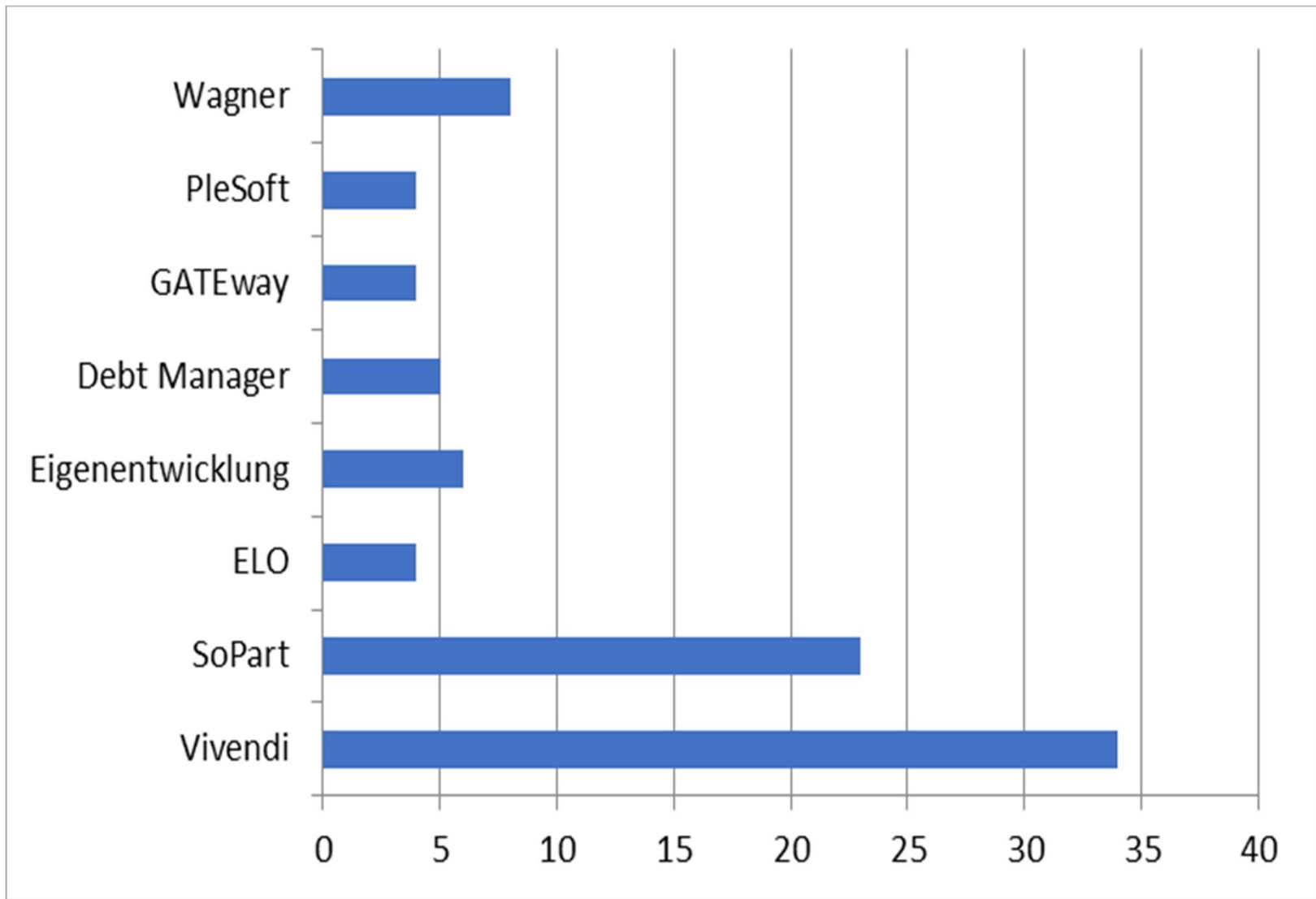
- ❖ Schuldnerberatung beruht auf einem sozialarbeiterischen Grundverständnis und stellt den persönlichen Kontakt und die Kooperation zwischen Ratsuchenden und Beratenden in den Mittelpunkt der Beratung.
- ❖ Doch schon längst ist der Beratungsalltag nicht mehr ausschließlich analog: Erstberatungen und Terminvereinbarungen erfolgen oftmals telefonisch. Informationen werden im Internet bereitgestellt und die Kommunikation erfolgt per E-Mail.
- ❖ Der technologische Wandel birgt grundsätzlich große Potenziale für eine Weiterentwicklung der Schuldnerberatung – diese können aber auch mit Risiken verbunden sein.
- ❖ Der „Digitalisierungsschock“ infolge der Covid-19-Pandemie hat bereits neue Beratungsformen ausgelöst. Ein Wandel der Beratung ist nur eine Frage der Zeit.

Stand der Nutzung digitaler Fachsoftware zur Digitalisierung interner Prozesse

Cawin	43,03%
InsOManager	21,52%
TAU-Office	8,07%
keine Nutzung von digitaler Software	1,46%
Sonstiges	25,92%



Beispiele für sonstige Software



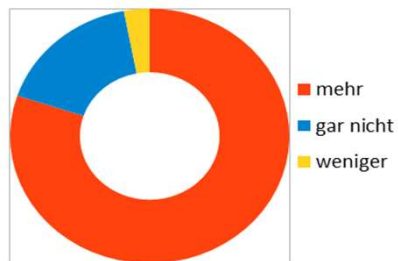
Zusammenfassung: Nutzung digitaler Beratungsangebote, Tools, Arbeitsprozesse VOR der Pandemie

- ❖ Digitale Angebote hauptsächlich im Bereich der Kurz-und Krisenberatung / Sprechstunden
- ❖ Vorwiegend in Form von Telefonberatung und Mailverkehr
- ❖ Nur zu einem sehr geringen Prozentsatz Nutzung von Homeoffice/mobilem Arbeiten
- ❖ Nutzung digitaler Tools bei Terminvergaben, Aktenführung sowie Korrespondenz mit Gläubigern

Veränderungen von Beratungsprozessen während / nach der Pandemie

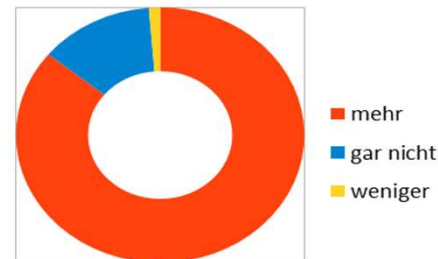
Telefon

mehr	85,89%
gar nicht	12,85%
weniger	1,26%



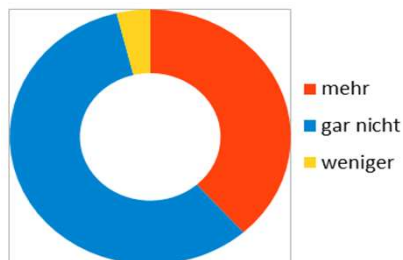
Mail

80,13%
16,89%
2,98%



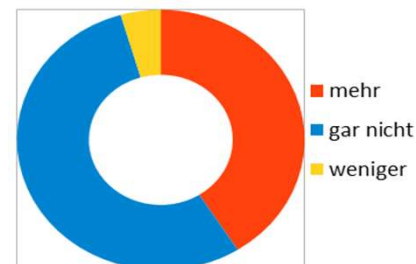
Onlineberatung

mehr	38,46%
gar nicht	57,69%
weniger	3,85%



Videoberatung

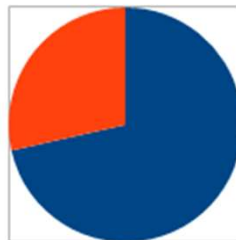
41,02%
54,49%
4,49%



Blick in die Zukunft / verstärkte Digitalisierung von Beratungsleistungen?

Kurzberatung/Sprechstunden

Ja 71,48%
Nein 28,52%



■ Ja
■ Nein

Krisenberatung

51,02%
48,98%



■ Ja
■ Nein

Insolvenzberatung

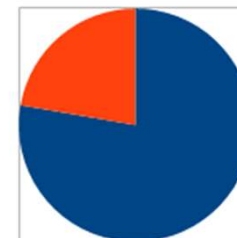
Ja 30,43%
Nein 69,57%



■ Ja
■ Nein

P Konto Bescheinigungen

77,71%
22,26%



■ Ja
■ Nein

Blick in die Zukunft / Nutzung digitaler Tools

Digitalisierung der Aktenführung/papierloses Büro	41	Einführung der E-Akte; Online-Terminbuchung ermöglichen
Onlineberatung	28	Online Beratung soll ausgebaut werden; Online-Tool wird demnächst beworben
Keine	26	keine Planung möglich mangels Finanzierung; Wir setzen vorzugsweise auf persönliche Beratung und nutzen unsere digitalen Möglichkeiten nur ergänzend
Videoberatung	12	Einstieg in die Videoberatung; Vermittlung von Inhalten per Video über die Homepage abrufbar

Nutzung neuer Software	7	Neue Software die aktuellen Anforderungen entspricht; Kauf und Einführung von Cawin für digitales Büro
Homeoffice / Mobiles Arbeiten	5	Mobiles Arbeiten wird im vertretbaren Rahmen verstetigt, Homeoffice sollte bei uns besser professionalisiert werden;

Hindernisse bei der Umsetzung digitaler Angebote

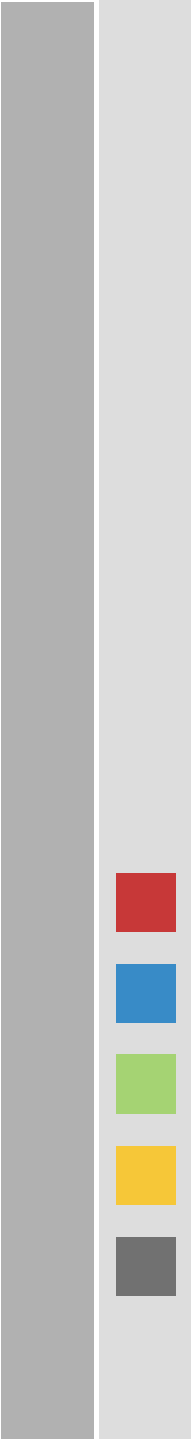


❖ technische Ausstattung	23,47%
❖ anfallende Kosten / Finanzierung	16,11%
❖ rechtliche Umsetzbarkeit /Datenschutz	18,10%
❖ fehlende personelle Ressourcen	12,42%
❖ fehlendes Knowhow	15,58%
❖ (fehlende) Zielgruppenorientierung	8,95%
❖ Sonstiges	5,37%

Anmerkungen – Cluster Antworten

Gefährdung der persönlichen Beziehung Berater<->Klient	24	Für eine nachhaltige Beratung und langfristige Lern- und Nachreifeprozesse ist die persönliche Beziehung zwischen Klienten und Berater notwendig.
Gefährdung der Anamnese	13	Klienten priorisieren Schulden oft anders als Berater. Bei digitalen Beratungen können so wichtige Unterlagen gar nicht zum Vorschein kommen, die in persönlicher Beratung rausgefischt werden
Überforderung (Klienten)/ Mangelnde Ausstattung der Klienten	10	Klienten haben in der Regel schlechtere technische Ausstattung und es gibt Personengruppen, mit denen geht nichts digital

Mehraufwand	7	wenn ich einfach Berge von gescannten Dokumenten erhalte, dann werden wir in Daten ertrinken.
Mangelnde Ausstattung der Berater	3	Bei uns müssten alte Geräte und selbst Telefonleitungen erneuert werden, damit dieses möglich ist.
Zuverlässigkeit der Technik allgemein	3	Auch muss man beachten, dass es nicht zu einer Abhängigkeit von der Technik kommt, wo nichts mehr geht, wenn das Internet mal wieder gestört ist
Mangelnde Praktikabilität Homeoffice	2	Homeoffice ist auf lange Sicht bei uns gar nicht möglich, da wir keine e-Akten haben bzw. die Digitalisierung des Papiereingangs kostensparend hinbekommen könnten.

A decorative element on the left side of the slide. It consists of two vertical bars: a dark grey one on the far left and a light grey one next to it. Between these bars, there are five small colored squares stacked vertically: red, blue, green, yellow, and dark grey. A single dark grey vertical bar is also located on the far right of the slide.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)