

Gemeinsam mehr erreichen – ein neuer Webauftritt für die Schuldnerberatung

Exklusive Vorstellung der neuen Seite www.meine-schulden.de

Volker Haug und Ines Moers

Grundsätze guter Schuldnerberatung

Weg zum gemeinsamen Idealbild

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V.

- Interview mit Dr. Facius vom Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.
- Schuldenfalle Online-Casinos
- Arbeitsmaterial zu §850c Abs. 4 und UGV-Inkasso

Herausgeber und Verlag:

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V.
(BAG-SB), Markgrafendamm 24 (Haus SFm), 10245 Berlin

www.bag-sb-informationen.de

fachzeitschrift@bag-sb.de

Vorstand:

Miriam Ernst, Aline Liebenow, Frank Wiedenhaupt,
Werner Wirtgen, Cornelia Zorn

Redaktionsleitung:

Ines Moers, Geschäftsführung BAG-SB e.V.
Frank Lackmann, Rechtsanwalt, Bremerhaven

Bezugsbedingungen und Preise:

Es gelten die **Abonnementbedingungen** der
BAG-SB Informationen in der aktuellen Fassung.

Adressänderungen:

Teilen Sie uns Ihre Adressänderung bitte rechtzeitig mit.
Dabei geben Sie bitte immer Ihr alte und Ihre neue
Adresse, sowie nach Möglichkeit Ihre Kundennummer an.

Manuskripte und Zuschriften:

Manuskripte und Zuschriften senden Sie bitte an die
Redaktionsleitung. Weitere Hinweise finden Sie
in unserem **Infoblatt für Autor_innen**.

Anzeigenbetreuung:

Alle technischen Informationen, Preise, Konditionen
und Kontaktdaten der zuständigen Ansprechpartner
entnehmen Sie bitte unseren **Mediadaten**.

Anzeigen- und Redaktionsschlussstermine:

- 1. Quartal: 10. Februar
- 2. Quartal: 10. April
- 3. Quarta: 10. August
- 4. Quartal: 10. November

Satz, Korrektorat und Mettage:

dambeck | GbR für Presse, Texte & Papier
Friedland in Mecklenburg

Druckproduktion:

altmann-druck GmbH
Berlin Köpenick

ISSN 0824-0297

Hinweise zum Heft:

Die BAG-SB e.V. versucht, eine vorurteilsfreie und geschlechtergerechte Sprache zu nutzen, um einen Meinungs- und Fachaustausch zu fördern, der sachlich und nicht diskriminierend ist. Zur besseren Lesbarkeit verzichten wir dennoch in einigen Artikeln auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten somit gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Für die Inhalte der veröffentlichten Artikel sind die Autorinnen und Autoren verantwortlich, sie spiegeln nicht unbedingt die Meinung der Redaktion bzw. der BAG-SB e.V. wider. Inhaltliche An- oder Rückfragen richten Sie daher bitte direkt an die Autorinnen und Autoren, zu denen wir gern den Kontakt herstellen.

Nachdruck nur mit Genehmigung der BAG-SB e.V.

Ausgabe #1_2020 hat eine Auflage von 1.300 Stück.

Ein Kernstück des neuen Webauftritts: Grundsätze guter Schuldnerberatung

Weg zum gemeinsamen Idealbild

Wir alle haben schon vielfach über unser Selbstverständnis und unseren Anspruch an unsere Arbeit gesprochen, mit ihm gerungen, Aufsätze darüber gelesen, mit Kolleginnen und Kollegen diskutiert, eigene Texte verfasst. Alltäglich definieren wir unsere Arbeit und unser Arbeitsfeld durch unser Auftreten, unser Handeln und die Rückmeldungen unserer Ratsuchenden. Das Ergebnis findet sich in verschiedenen Qualitätsstandards, organisatorischen Rahmenplänen und dem Konzept Soziale Schuldnerberatung der AG SBV. Die bestehenden Definitionen für die Beratungskräfte erfordern Hintergrundwissen auf verschiedenen Fachgebieten, sind gespickt mit Fachtermini und in einer Sprache verfasst, die nicht diejenige unserer Zielgruppe ist. Es ist eine Fachdiskussion für ein Fachpublikum. Sie kann und soll nicht in der Sprache der Ratsuchenden verfasst sein. Um ein Beispiel zu nennen: Was unter den Grundsätzen Autonomie oder psychosoziale Beratung zu verstehen ist, die in vielen Konzepten und Standards benannt sind, wissen wir Fachkräfte vermutlich alle. Hinter den Begriffen verbergen sich umfassende methodische und fachliche Aspekte, deren Erlernen und Anwendung einen entscheidenden Teil unserer Ausbildung ausmachen. Aber: Kaum ein Ratsuchender kann mit diesen Begriffen etwas anfangen und selbst wenn er die Begriffe kennt, ist damit noch lange nicht klar, wie die Beratungskraft diesen Grundsatz im Beratungsalltag umzusetzen hat oder wie das Arbeiten nach diesem Grundsatz von einem Ratsuchenden in der Beratung einzufordern ist.

In einem Workshop bei der Jahresfachtagung 2018 und darauf folgenden Artikeln in den BAG-SB Informationen haben sich zahlreiche Beratungskräfte mit viel Mühe und Engagement daran gemacht, die von der AG SBV formulierten Grundsätze aus dem Konzept Soziale Schuldnerberatung auf ihren eigenen Berufsalltag, die Vorgaben und Maßstäbe ihrer Träger und die Anforderungen an sich selber zu überprüfen, zu hinterfragen, was erfüllbar ist, wo Konflikte bestehen und an welchen Stellen sie Widersprüche sehen. Die wissenschaftliche Analyse der Begriffe setzt Prof. Dr. Hans Ebli seither parallel in einem Forschungsprojekt „Fachlichkeit in der Schuldnerberatung – Theoretisch fundierte Reflexionen zentraler Begriffe von Fachlichkeit im Arbeitsfeld“ mit Unterstützung

verschiedener Landesarbeitsgemeinschaften fort. Wann mit einer Veröffentlichung dieser wissenschaftlichen Auseinandersetzung zu rechnen ist, steht noch nicht genau fest.

Bei der Konzeption der Website www.meine-schulden.de war es uns ein zentrales Anliegen, ein gemeinsames Selbstverständnis aus dieser Fachdiskussion heraus in die Öffentlichkeit zu transportieren und für die Ratsuchenden sichtbar und verständlich zu machen. Denn anders als bei der Arbeit der BAG-SB richtet sich die neue Website ja eben direkt an ver- und überschuldete Verbraucherinnen und Verbraucher und eben nicht an die Fachöffentlichkeit. In der BAG-SB Geschäftsstelle erreichen uns häufig Anrufe von überschuldeten Personen, die wissen wollen, wonach sie eine Beratungsstelle aussuchen sollen und ob die Anerkennung nach §305 InsO ein Kennzeichen für eine gute Beratungsstelle darstellt. Gleichzeitig ist es unser erklärtes Ziel, mit der neuen Seite auch die 90 Prozent der ver- und überschuldeten Haushalte zu erreichen, die bisher keine Soziale Schuldnerberatungsstelle aufsuchen. Folglich war es uns wichtig, für uns selbst zu erklären, was uns und unsere Arbeit von „Nicht Sozialen Schuldnerberatungsstellen“ unterscheidet. Uns ist bewusst, dass es schon jetzt teilweise lange Wartezeiten in den Beratungsstellen gibt und die Kapazitäten vielerorts erschöpft sind. Aber umso mehr sehen wir es als unsere Aufgabe, die niedrigschwelligsten Möglichkeiten des Internets zu nutzen, um vor unseriösen Angeboten zu warnen und gute, seriöse Angebote kenntlich zu machen. Die neue Website bietet eine hervorragende Möglichkeit dazu.

Die Situation für die Ratsuchenden wird nicht unbedingt erleichtert durch die bedenkliche Entscheidung des BMFSFJ im Jahr 2017, die Mittel zur Erstellung des bundesweiten Adressverzeichnisses und einer Online-Schuldnerberatungsstellensuche an einen Träger zu vergeben, der selbst (gegen Entgelt) Insolvenzberatung durchführt. Nach holprigen Startschwierigkeiten beinhaltet dieses Adressverzeichnis (glücklicherweise) inzwischen einen Hinweis auf möglicherweise entstehende Kosten für einzelne Beratungsangebote.

Schlimmer bzw. kaum verständlich stellt es sich für Ratsuchende bei eigener Online-Recherche dar, dass es unserer Profession nach wie vor nicht gelungen ist, ein einheitliches Berufsbild oder einheitliche Ausbildungsstandards zu definieren, die es ermöglichen, gute Beratung auf einen Blick zu erkennen. Der Inkassobranche werfen wir (völlig zu Recht!) vor, dass sie durch eine Selbstverpflichtung (den sog. Code of Conduct) eine gesetzliche Regulierung ihrer Branche verhindern will. Hingegen wir selbst haben es bis heute nicht geschafft, uns auf ein Berufsbild, eine Selbstverpflichtung oder einheitliche Ausbildungsstandards zu einigen. „Es ist kompliziert“ trifft die Situation wohl am besten, entsprechend schwer fällt es uns, den Ratsuchenden ihre Frage nach einer guten Beratungsstelle zu beantworten.

Ganz ehrlich: Wer badet diese komplizierte Situation und die Uneinigkeit im Arbeitsfeld letztendlich aus? Genau: die Ratsuchenden, die in ihrer Not und Unwissenheit immer wieder bei (gewerblichen) Schuldenregulierern landen, die ihre Situation häufig mehr verschlimmern als verbessern.

Fragt man Ratsuchende, woran sie „gute Schuldnerberatung“ erkennen oder was ihrer Erfahrung nach „gut“ an der Schuldnerberatung ist, finden strukturelle Rahmenbedingungen oder sozialarbeiterische Prinzipien, wenn überhaupt, nur am Rand Erwähnung. Auch die politischen oder verbandliche Interessen sind den Ratsuchenden in ihrer akuten Notsituation meist völlig egal. Sie sorgen sich um ihre Existenz und suchen direkten Rat und Hilfe. Sie möchten wissen, worauf sie sich im Beratungsprozess einlassen und was auf sie zukommt, wenn sie den Schritt wagen, über ihre finanziellen Probleme zu sprechen.

Angepasste Sprache: Ratsuchende als Zielgruppe

Ganz entscheidend geholfen hat uns beim Vollzug des Perspektivwechsels Cornelius Wichmann, der die Einführung der Online-Schuldnerberatung der Caritas in den vergangenen Monaten zu verantworten hatte. Aus seiner Erfahrung in der Zusammenarbeit mit einer großen Webagentur hat er uns für unser Projekt wichtige Hinweise gegeben, wie Sprache und Nutzerverhalten im Netz funktionieren und warum wir die Perspektive und Sprache verändern müssen, wenn wir die Ratsuchenden erreichen wollen.

Unsere schreibbegabte Geschäftsstellenmitarbeiterin Friederike Kuhlmann hat sich bei der Journalistenschule coachen lassen, wie anders gute Texte fürs Internet geschrieben werden als für Printmedien. Anders ist zum Beispiel das Leseverhalten von Internetnutzern, die Texte eher überfliegen und nach Schlüsselworten suchen. Anders und vor allem deutlich variationsreicher sind auch die Darstellungsmöglichkeiten bestimmter Sachverhalte. Nicht allein Texte und Bilder, wie bei einem gedruckten Flyer, sondern Videos, Tonspuren, verknüpfte Dokumente und Verweise sind online möglich. Die Tageszeitung DIE ZEIT berichtete erst 2019 darüber, dass die Videoplattform YouTube von den meisten Schülerinnen und Schülern zunehmend zum Lernen genutzt wird. Das sei aus einer Studie vom Rat für Kulturelle Bildung, einem von Stiftungen finanzierten Beratungsgremium, hervorgegangen. Jede_r zweite Nutzer_in lerne demnach mit YouTube für die Schule. Viele suchten nach Erklärvideos zur Vertiefung und Wiederholung von Unterrichtsinhalten, die sie nicht verstanden hätten, oder nach Hilfen für die Hausaufgaben¹. Warum nutzen wir in der Schuldnerberatung dieses Potenzial an Zugangswegen so wenig? Und warum überlassen wir das Feld den vielen unseriösen Beratungsstellen, die bei Youtube und Instagram um die Gunst der Schuldner_innen buhlen?

Schließlich lieferten auch Ratsuchende verschiedener Beratungsstellen entscheidende Denkanstöße für die Gestaltung der Seite. Ein Kommentar ist uns dabei besonders im Gedächtnis geblieben: „Schuldnerberatung? Als Laie wäre mir der Begriff nie eingefallen, dieser wurde glücklicherweise von der Suchmaschine angezeigt [...] Ich habe gesucht nach ‚Schuldennotruf‘, ‚kostenlose Hilfe bei Schulden‘, ‚schuldenfrei‘, ‚SOS für Schulden‘, sowas eben.“ Sehr anschaulich mahnt dieses Zitat, was wir nicht vergessen dürfen: was für uns Alltag und normales Vokabular darstellt, ist für die Überschuldeten teils völliges Neuland. Wenn wir eine Website online stellen, die Ratsuchende erreichen soll, müssen wir also unsere (An-)Sprache verändern, auch bei den Grundsätzen guter Schuldnerberatung und unserem Selbstverständnis.

¹ <https://www.zeit.de/gesellschaft/schule/2019-06/youtube-schueler-lernen-plattform-videos-bildung>.



Bei der Veranstaltung in Fulda waren dabei: Prof. Ulf Groth, Heiner Gutbrod, Volker Haug, Christian Herberg, Friederike Kuhlmann, Cilly Lunkenheimer, Dr. Christoph Mattes, Ines Moers, Eva Müffelmann, Jonas Reiffert, Alis Rohlf, Simon Rosenkranz, Barbara von Salessoff, Prof. Dr. Uli Sann, Mark Schmidt-Medvedev, Frank Wiedenhaupt, Conny Zorn. Foto: BAG-SB

Workshop zur Guten Beratung

Mit diesen Vorüberlegungen trafen sich an einem kalten Tag im Dezember 2019 Beratungskräfte in Fulda:

- alt und jung
- aus der spezialisierten (Insolvenz-)Beratung und aus der integrierten (Schuldner-)Beratung
- aus dem Stadtstaat oder einem Flächenland
- verbandlich organisiert oder von unabhängigen kleinen Trägern
- erfahrene Ausbilder_innen und reine Praktiker_innen.

Wir schlossen uns in der Hochschule Fulda einen Tag ein und entwickelten unter Leitung von Prof. Dr. Uli Sann unsere Grundsätze „So erkennen Sie gute Schuldnerberatung“ für die Ratsuchenden. Das Konzept zur Sozialen Schuldnerberatung der AG SBV, Texte von Prof. Hans Ebli, Dr. Kerstin Herzog und Rainer Mesch sowie die Befragung von Ratsuchenden aus Schleswig-Holstein waren als Grundlagen in die Vorbereitung dieses Workshops eingeflossen. Nach diversen Korrekturrunden mit konstruktivem Feedback von Landesarbeitsgemeinschaften, Ratsuchenden, Kolleginnen und Kollegen und völlig Unbeteiligten kam es zu einigen Anpassungen der Grundsätze im Rahmen der Länderratssitzung am 24. Januar 2020. Nunmehr sind wir aber zu einem Ergebnis gekommen, dass wir stolz als Leitbild der Beratungspraxis auf der neuen Website veröffentlicht haben.

In den Grundsätzen zeigt sich, dass es in der Schuldnerberatung nicht allein um Wissensvermittlung und juristische Sachverhalte geht, sondern um zwischenmenschliche Beziehungen, Kommunikation, persönliche Entwicklungen. Die Grundsätze stellen keine Ist-Beschreibung dar, sondern ein Leitbild, dem wir uns Beratungskräfte und BAG-SB Vereinsmitglieder selbst verpflichten sollten. Wir können die Grundsätze nutzen, unsere tägliche Arbeit zu hinterfragen. Wir können sie nutzen, um gegenüber Geldgebern und Ratsuchenden aufzuzeigen, was Soziale Schuldnerberatung auszeichnet und warum eine (künstliche) Trennung von Schuldner- und Insolvenzberatung aus fachlicher Sicht keinen Sinn macht. Wir sollten Sie nutzen, um unser Arbeitsfeld in der öffentlichen Wahrnehmung zu stärken und mit der neuen Website Verbraucherinformation und Aufklärungsarbeit zu leisten. Darum bedanken wir uns schon jetzt bei allen, die an der Formulierung der Grundsätze mitgearbeitet haben und beim BMJV für die Finanzierung des gesamten Projekts.

Ines Moers ist Dipl.-Sozialwirtin und zusammen mit der Juristin **Friederike Kuhlmann** in der BAG-SB Geschäftsstelle in Berlin beschäftigt. **Volker Haug** ist Dipl.-Sozialpädagoge und bei der Caritas in Wiesbaden als Leiter der Schuldnerberatung tätig. Zu dritt bilden Sie das Redaktions- und Umsetzungsteam für die neue Website www.meine-schulden.de.