



BAG-Schuldnerberatung
Jahresfachtagung 25.-26.04.2018

Schuldnerberatung **wirkt!**

Ergebnisse
einer Klient*innen-Befragung in Schleswig-Holstein

Tina Lerchner
Sozialdienst katholischer
Frauen e.V., Kiel

Christoph Feige
Steinburg Sozial gGmbH,
Itzehoe

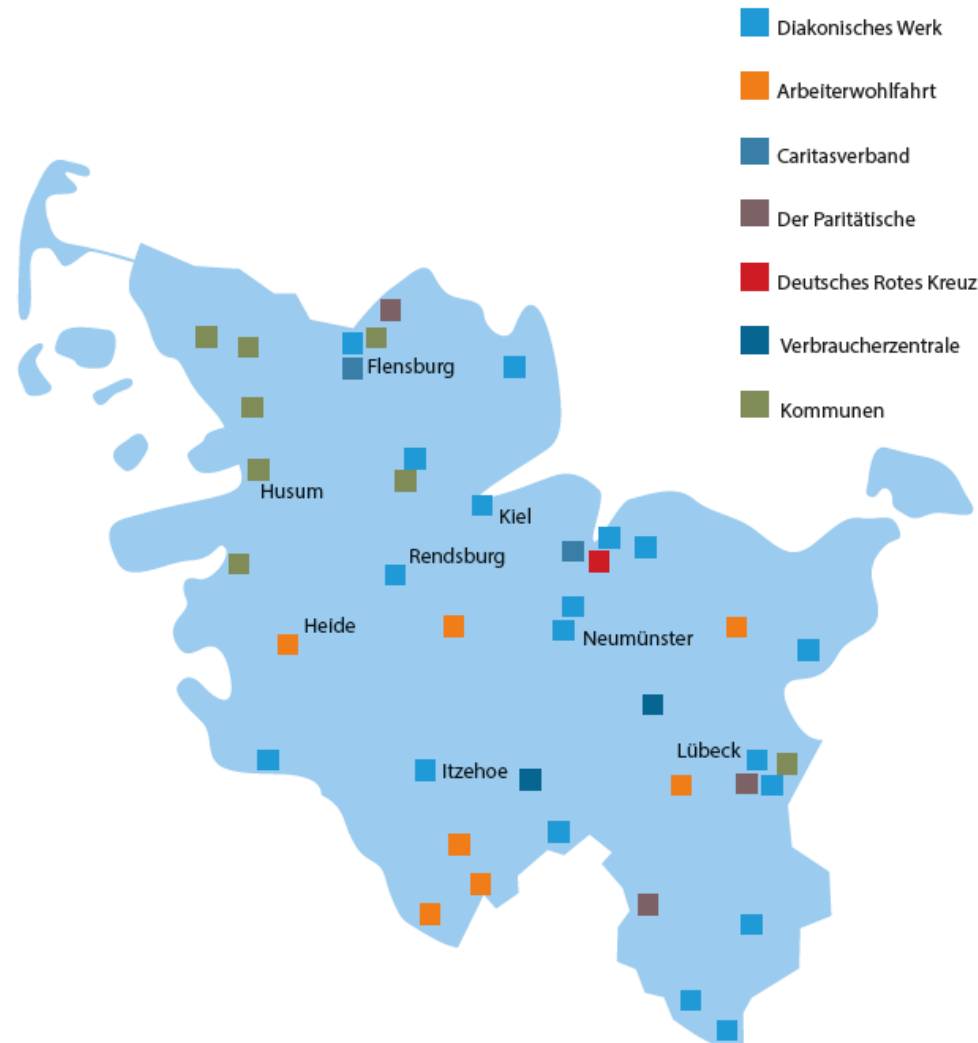
Martin Buhmann-Küllig
Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein

Das haben wir vor...



- Struktur in Schleswig-Holstein
- Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein
- Qualitätsprozess in Schleswig-Holstein
- Klient*innen-Befragung

Beratungsstellen in Schleswig-Holstein



Die Koordinierungsstelle...



- arbeitet im Auftrag des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein
- seit 2003
- **trägerübergreifend** für alle nach § 305 InsO anerkannten und vom Land geförderten Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen in Schleswig-Holstein

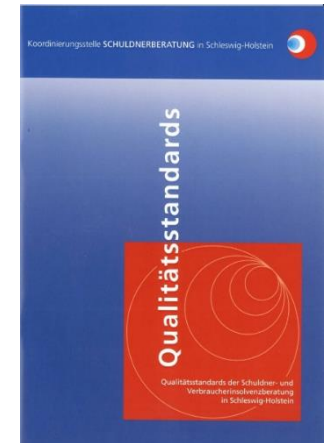


- Begleitung und Weiterentwicklung des **Qualitätsprozesses**
- Förderung der **Präventionsarbeit** (begleitende Arbeitsgruppe, (Weiter)Entwicklung von Materialien)
- Organisation und Durchführung von regelmäßigen **Gremien, Fortbildungen** und **Fachtagungen**
- **Öffentlichkeitsarbeit** (z. B. Schuldenreport, Broschüre „Schulden (ent)fesseln“, Pressearbeit)
- **Internetseite** www.schuldnerberatung-sh.de

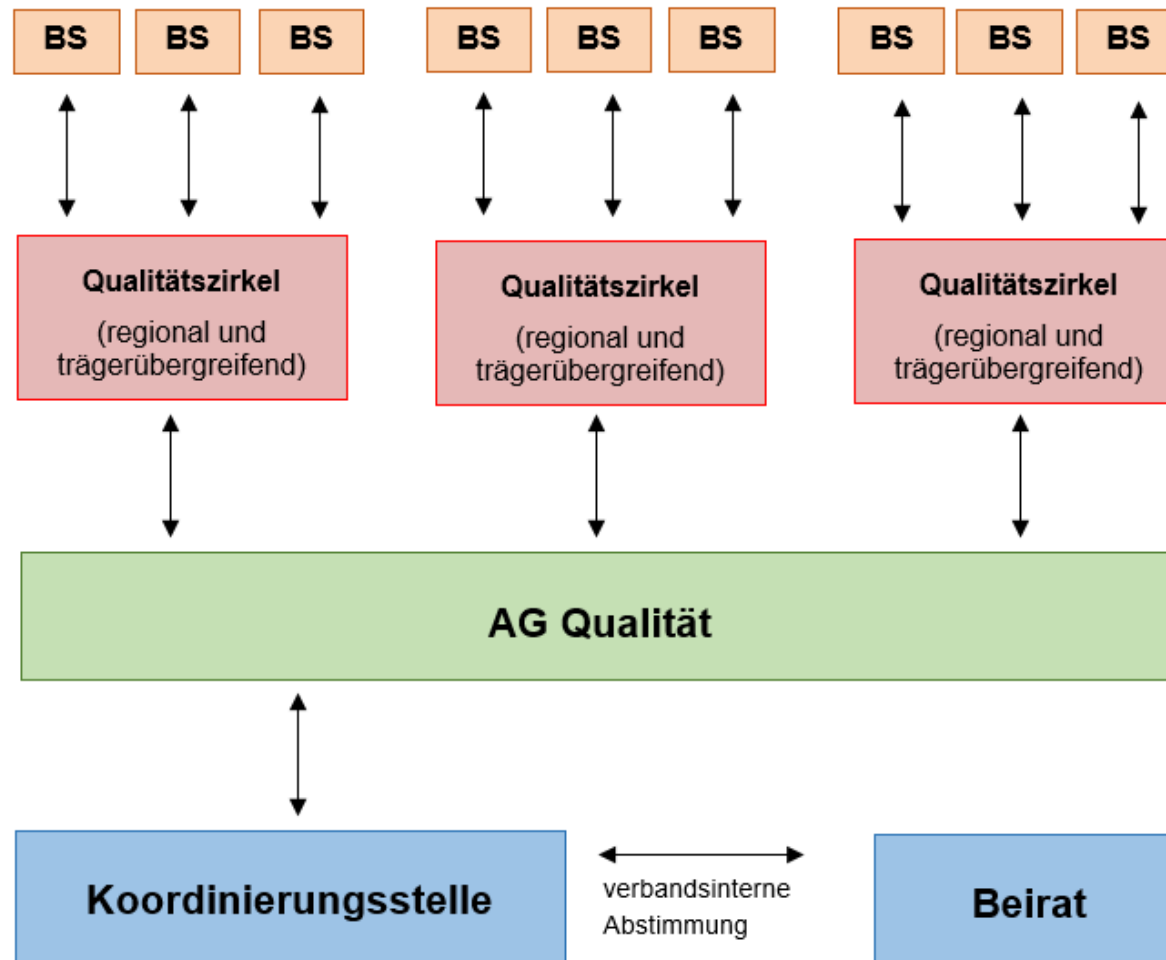
Qualitätsprozess



- 2003: **AG „Qualität in der Schuldnerberatung“**
Auftrag: Erstellung von Qualitätsstandards für die Schuldnerberatung in S-H
- 2003-2007 Formulierung Qualitätsstandards
- 2008: Verabschiedung **Qualitätsstandards** durch alle Verbände
- 2008: Neueinsetzung **AG Qualität**
Auftrag: Entwicklung und Begleitung des Qualitätsprozesses in S-H
- 2009: Sieben regionale **Qualitätszirkel** (trägerübergreifend)
- 2016-2017 Klient*innen-Befragung (**Ergebnisqualität**)



Qualitätsprozess Umsetzung





- **Ziele:**
 - Erhebung der **Wirkung** von Schuldnerberatung auf die Stabilisierung der finanziellen und psychosozialen Situation der Klient*innen
 - **Bewertung** des Qualitätsprozesses
- **Erhebung der Daten:** Anonym per Fragebogen (Konzept AG Qualität)
- **Laufzeit:** 01.04.2016-31.03.2017
- **Befragungszeitpunkt:** 6 Monate nach Beratungsbeginn
- **Erfassung und Auswertung der Daten:** zentral durch die Koordinierungsstelle
- **Auswertung** zum Stichtag 31.03.2017 (1.056 Fragebögen)
- Veröffentlichung der Ergebnisse: Fachtag, **Broschüre**

Fragebogen



Befragung



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, wenn Sie uns die folgenden Fragen zu Ihren Erfahrungen mit unserer Beratung beantworten.

Ihre Rückmeldung ist uns sehr wichtig, damit wir unser Beratungsangebot überprüfen und verbessern können.

Die Befragung erfolgt selbstverständlich anonym und wird durch die Koordinierungsstelle Schuldnerberatung in Schleswig-Holstein (www.schuldnerberatung-sh.de) ausgewertet. Ihre Angaben lassen keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu.

Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

Bitte kreuzen Sie pro Frage nur eine Antwort an.

Ich habe jetzt einen Überblick über das, was ich alles monatlich zahlen muss.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu war für mich auch vorher kein Problem

Ich zahle Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu war für mich auch vorher kein Problem

Ich komme besser mit meinem Geld aus.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu war für mich auch vorher kein Problem

Insgesamt hat sich meine finanzielle Situation entspannt.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu meine Situation war auch vorher entspannt

Ich traue mir wieder etwas zu.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu ich habe mir auch vorher genügend zugetraut

Ich habe wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu ich hatte auch vorher genügend Kontakte

Meine Schulden machen mir keine Angst mehr.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu war für mich auch vorher kein Problem

Ich kann jetzt besser schlafen.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu war für mich auch vorher kein Problem

Insgesamt geht es mir jetzt besser.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu
 trifft gar nicht zu mir ging es auch vorher gut

Besonders wichtig war für mich die Klärung folgender Punkte:

Hier können mehrere Antworten angekreuzt werden.

- Wohnung (z. B. Mietschulden / Immobilie)
 Energie (z. B. Energiesperre)
 Konto (z. B. Kontopfändung)
 Unterhalt
 Arbeitsplatz (z. B. Kündigung, Lohnpfändung)
 Gesundheit
 Schwierigkeiten innerhalb der Familie / Partnerschaft
 Kontakt zu anderen Hilfsmöglichkeiten

Ich konnte offen über alles reden.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu

Die Beraterin / der Berater hat mir alles gut erklärt.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu

Meine Fragen wurden verständlich beantwortet.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu

Die Informationen haben mir geholfen.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu

Mir war klar, was ich zu tun hatte.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu

Die Beraterin / der Berater hat sich genug Zeit für mich genommen.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu

Was hat Sie bewogen, zur Schuldnerberatung zu gehen?

Im Rückblick betrachtet hätte ich früher zur Schuldnerberatung gehen sollen.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu

Was hat mich davon abgehalten?

Ich würde z. B. Angehörigen, Freund/innen, Arbeitskolleg/innen, Nachbarn in einer vergleichbaren Situation raten, die Hilfe einer Schuldnerberatung in Anspruch zu nehmen.

- trifft voll zu trifft überwiegend zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu



VOR DER BERATUNG

Hemmschwellen

Motivation

WÄHREND DER BERATUNG

Vorrangig zu klärende Punkte in der Beratung

NACH DER BERATUNG

Veränderung der finanziellen Situation

Veränderung der psychosozialen Situation

QUALITÄT DER BERATUNG

Qualität der Beratung



Schuldnerberatung **wirkt!**

Klient*innen-Befragung in Schleswig-Holstein

2016/2017



Hemmschwellen

Tina Lerchner
Sozialdienst katholischer
Frauen e.V., Kiel

Christoph Feige
Steinburg Sozial gGmbH,
Itzehoe

Martin Buhmann-Küllig
Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein



„Was hat mich davon abgehalten, früher zur Schuldnerberatung zu gehen?“

Hemmschwelle Angst



„Angst“

„Angst vor dem, was auf mich zukommt“

„Über diese Sache zu reden war nicht leicht.“

„Die Angst vor der Wahrheit.“

„Angst vor den Konsequenzen.“

„Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren.“

Hemmschwelle Scham



„Scham“

„Gefühl ein Versager zu sein.“

„Das schlechte Gewissen, Schulden bezahlt man.“

„Mir war es peinlich.“

„Habe meine Schulden geheim gehalten.“

Hemmschwelle Krankheit



„Krankheit“

„Depressionen, Scheidungsstress“

„Drogensucht, Alkoholkonsum“

„Burnout und Alkoholphase“

„Psychische Erkrankung“

Hemmschwelle Hoffnung



„Ich wollte es alleine schaffen.“

„Ich habe lange versucht, selbst eine Lösung zu finden.“

„Es sollte immer noch Geld kommen – kam aber nicht!“

Hemmschwelle Unwissenheit



„Ich wusste nicht, dass es eine Schuldnerberatung gibt.“

„Unwissen über diese Möglichkeit der Hilfe.“

„Die Unwissenheit, dass die Hilfe so gut ist.“

Individuelle Hemmschwellen



„Habe mich nicht getraut.“

„Mein innerer Schweinehund.“

„Verdrängung der eigenen Probleme.“

„Über meinen Schatten zu springen.“

„Habe den Faden nicht gefunden.“

„Mein sturer Kopf.“

„Keine Ahnung, einfach blöd.“



Schuldnerberatung **wirkt!**

Klient*innen-Befragung in Schleswig-Holstein

2016/2017



Motivation

Tina Lerchner
Sozialdienst katholischer
Frauen e.V., Kiel

Christoph Feige
Steinburg Sozial gGmbH,
Itzehoe

Martin Buhmann-Küllig
Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein



**„Was hat Sie bewogen,
zur Schuldnerberatung zu gehen?“**

Motivation Angst



„Existenzangst“

„Angstzustände“

„Angst, das alles nicht mehr zu schaffen.“

„Angst, dass der Gläubiger vor der Tür steht.“

Motivation Ausweglosigkeit



„Ich wusste mir keinen Rat mehr.“

„Hilflosigkeit“

„Verzweiflung“

„Es ist mir alles über den Kopf gewachsen.“

„Die Aussichtslosigkeit, die Schulden im Leben zu begleichen.“

„Nicht mehr zu bewältigende Geldprobleme.“



„Nächtliche Panikattacken“

„Schlaflose Nächte“

„Die Schulden haben mich psychisch fertiggemacht.“

„Depression durch Schulden.“

„Keine Kraft mehr.“

„Ich konnte nicht mehr atmen.“

Motivation Kontrollverlust



„Überblick verloren über die Schulden.“

„Ich hätte es alleine nicht mehr geschafft.“

„Mein finanzielles Chaos!“

„Ich bin mit meinem Geld nicht ausgekommen.“

Motivation Akute Krise



„Kontopfändung“

„Lohnpfändung“

„Trennung, Ehescheidung“

„Drohende Wohnungskündigung“

„Zwangsversteigerung“

Motivation Empfehlung



„Erfahrung von Freunden: ohne Hilfe von Profis ist man verloren.“

„Empfehlung von Freunden und Familie“

„Rat einer Bankberaterin.“

„Tipp vom Anwalt, Steuerberater.“

„Das Jobcenter hat es mir empfohlen.“

„Tipp vom Gerichtsvollzieher.“

Individuelle Motivation



„Dass meine Kinder später nicht dafür aufkommen müssen.“

„Ich hatte kein freies Leben mehr, nur Sorgen.“

„Dass ich irgendwann eine glückliche Zukunft habe.“

„Ein schuldenfreies Leben führen.“

„Neuanfang machen.“

„Ich wollte wieder ein Leben haben.“

„Um Lebensqualität wiederzubekommen.“



Schuldnerberatung **wirkt!**

Klient*innen-Befragung in Schleswig-Holstein

2016/2017



Vorrangig zu klärende Punkte in der Beratung

Tina Lerchner
Sozialdienst katholischer
Frauen e.V., Kiel

Christoph Feige
Steinburg Sozial gGmbH,
Itzehoe

Martin Buhmann-Küllig
Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein



**„Besonders wichtig war für mich die Klärung
folgender Punkte“**

Besonders wichtig war für mich die Klärung folgender Punkte:



- 65 % Probleme mit dem Konto**
- 33 % Wohnung**
- 32 % Gesundheit/Krankheit**
- 30 % Arbeitsplatz**
- 23 % Energie/Energiesperre**
- 20 % Schwierigkeiten in der Familie/Partnerschaft**
- 15 % Unterhalt**
- ... Darüber hinaus...**



Schuldnerberatung **wirkt!**

Klient*innen-Befragung in Schleswig-Holstein

2016/2017



Veränderung der finanziellen Situation

Veränderung der psychosozialen Situation

Tina Lerchner
Sozialdienst katholischer
Frauen e.V., Kiel

Christoph Feige
Steinburg Sozial gGmbH,
Itzehoe

Martin Buhmann-Küllig
Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein

Veränderung der finanziellen Situation



Mögliche Maßnahmen:

- Informationen zu Pfändungsschutz
- Kontoerhalt/Kontobeschaffung
- Verhinderung von Wohnungsverlust
- Verhinderung von Stromsperre/Wiederaufnahme der Energieversorgung
- Budgetplanung
- Erschließung von sozialen Leistungen
- Verhinderung von Arbeitsplatzverlust

Veränderung der finanziellen Situation



- ... % haben jetzt einen Überblick über das, was sie monatlich zahlen müssen.
- ... % zahlen Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.
- ... % kommen besser mit ihrem Geld aus.
- ... % geben an, dass sich ihre finanzielle Situation entspannt hat.

Veränderung der finanziellen Situation



- 89 %** haben jetzt einen Überblick über das, was sie monatlich zahlen müssen.
- ... % zahlen Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.
- ... % kommen besser mit ihrem Geld aus.
- ... % geben an, dass sich ihre finanzielle Situation entspannt hat.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“.

Veränderung der finanziellen Situation



- 89 %** haben jetzt einen Überblick über das, was sie monatlich zahlen müssen.
- 92 %** zahlen Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.
- ... % kommen besser mit ihrem Geld aus.
- ... % geben an, dass sich ihre finanzielle Situation entspannt hat.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“.

Veränderung der finanziellen Situation



- 89 %** haben jetzt einen Überblick über das, was sie monatlich zahlen müssen.
- 92 %** zahlen Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.
- 83 %** kommen besser mit ihrem Geld aus.
- ... %** geben an, dass sich ihre finanzielle Situation entspannt hat.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“.

Veränderung der finanziellen Situation



- 89 %** haben jetzt einen Überblick über das, was sie monatlich zahlen müssen.
- 92 %** zahlen Miete, Strom usw. jeden Monat regelmäßig und pünktlich.
- 83 %** kommen besser mit ihrem Geld aus.
- 85 %** geben an, dass sich ihre finanzielle Situation entspannt hat.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“.



Mögliche Maßnahmen:

- Beziehungsaufbau
- Stärkung des Selbsthilfepotentials
- Wertschätzung
- Offenheit
- Perspektiven aufzeigen
- Durchbrechen der individuellen Zuschreibung „Schuld an den Schulden“

Veränderung der psychosozialen Situation



- ... % trauen sich wieder etwas zu.
- ... % haben wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.
- ... % geben an, dass die Schulden ihnen keine Angst mehr machen.
- ... % können jetzt besser schlafen.
- ... % der Befragten sagen, dass es ihnen jetzt bessergeht.

Veränderung der psychosozialen Situation



- 79 %** trauen sich wieder etwas zu.
- ... % haben wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.
- ... % geben an, dass die Schulden ihnen keine Angst mehr machen.
- ... % können jetzt besser schlafen.
- ... % der Befragten sagen, dass es ihnen jetzt bessergeht.

Veränderung der psychosozialen Situation



- 79 %** trauen sich wieder etwas zu.
- 56 %** haben wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.
- ... % geben an, dass die Schulden ihnen keine Angst mehr machen.
- ... % können jetzt besser schlafen.
- ... % der Befragten sagen, dass es ihnen jetzt bessergeht.

Veränderung der psychosozialen Situation



- 79 %** trauen sich wieder etwas zu.
- 56 %** haben wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.
- 84 %** geben an, dass die Schulden ihnen keine Angst mehr machen.
- ... % können jetzt besser schlafen.
- ... % der Befragten sagen, dass es ihnen jetzt bessergeht.

Veränderung der psychosozialen Situation



- 79 %** trauen sich wieder etwas zu.
- 56 %** haben wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.
- 84 %** geben an, dass die Schulden ihnen keine Angst mehr machen.
- 78 %** können jetzt besser schlafen.
- ... %** der Befragten sagen, dass es ihnen jetzt bessergeht.

Veränderung der psychosozialen Situation



- 79 %** trauen sich wieder etwas zu.
- 56 %** haben wieder mehr Kontakte zu anderen Menschen.
- 84 %** geben an, dass die Schulden ihnen keine Angst mehr machen.
- 78 %** können jetzt besser schlafen.
- 86 %** der Befragten sagen, dass es ihnen jetzt bessergeht.



Schuldnerberatung **wirkt!**

Klient*innen-Befragung in Schleswig-Holstein

2016/2017



Qualität der Beratung

Tina Lerchner
Sozialdienst katholischer
Frauen e.V., Kiel

Christoph Feige
Steinburg Sozial gGmbH,
Itzehoe

Martin Buhmann-Küllig
Koordinierungsstelle Schuldnerberatung
in Schleswig-Holstein

Qualität der Beratung



- 96 % (82/14)** Ich konnte offen über alles reden.
- 97 % (92/5)** Die Beraterin / der Berater hat mir alles gut erklärt.
- 99 % (93/6)** Meine Fragen wurden verständlich beantwortet.
- 97 % (85/12)** Die Informationen haben mir geholfen.
- 98 % (95/3)** Die Beraterin / der Berater hat sich genug Zeit für mich genommen.
- 95 % (73/22)** Mir war klar, was ich zu tun hatte.

Die Werte ergeben sich aus den Antworten „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“.

Qualität der Beratung



Im Rückblick betrachtet, hätte ich früher zur Schuldnerberatung gehen sollen.

79 % trifft voll zu

14 % trifft überwiegend zu

Ich würde z. B. Angehörigen, Freund/innen, Arbeitskolleg/innen, Nachbarn in einer vergleichbaren Situation raten, die Hilfe einer Schuldnerberatung in Anspruch zu nehmen.

93 % trifft voll zu

6 % trifft überwiegend zu



Watt nu?



Fachtag mit World-Café: 4 Fragestellungen:

- Abbau von Hemmschwellen
 - Methodische Fragestellungen
 - Was zeichnet professionelle Schuldnerberatung aus?
 - Notwendige Rahmenbedingungen
- **AG Qualität:** Materialien in „leicht verständlicher Sprache“
 - **Qualitätszirkel:** Diskussion sozialarbeiterische Methoden
 - **Öffentlichkeitsarbeit:** Schuldnerberatung bekannt machen



**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!**