

**7. Fachtagung 01.12.2004 in Mainz**  
**Schuldnerberatung bewegt sich**  
**Qualitätsentwicklung und Auswirkungen von HARTZ IV**

---

**Qualitätsstandards der Schuldnerberatung**

**Funktions- und Tätigkeitsprofil / Rahmenordnung Weiterbildung**

Mein Vortrag zu diesem Fachtag, wofür ich mich für die Einladung herzlich bedanke, gliedert sich in mehrere Teile. Bei einem ersten Teil ist einiges zu sagen zu Werteverständnis und Herleitung des Handelns in der Schuldnerberatung sowie zu gesellschaftlichen Umbrüchen und damit verbunden die Ethik des Handelns. Des Weiteren Qualitätsstandards in der Schuldnerberatung und damit verknüpft die Frage, was ist bzw. was versteht man unter Qualität und Qualitätsmanagement. Ein weiterer Teil wird das Funktions- und Tätigkeitsprofil, ursprünglicher Auftrag einer von der AG SBV eingesetzten Arbeitsgruppe, auf dem Hintergrund, ein Berufsbild zu entwickeln damit verbunden die Schaffung einer verbindlichen Rahmenordnung Weiterbildung. Dies um Qualifikation einerseits sicherzustellen und damit auch Qualitätsstandards, welche quasi vergleichbar sind innerhalb der sozialen Schuldnerberatung in der Bundesrepublik. Letztere beide Teile sind der einen oder dem anderen Teilnehmer bekannt. Ich werde auch etwas zur aktuellen Situation der Diskussion sagen.

**Werteverständnis und Herleiten des Handelns**

Soziale Arbeit ist ihrem Grund- und Selbstverständnis nach eine Menschenrechtsprofession, die vom Grundsatz des unteilbaren Wertes jedes einzelnen menschlichen Wesens ausgeht, mit dem Hauptziel, der Förderung gerechter sozialer Verhältnisse.

Über diesen Grundsatz könnten wir sicherlich ausgiebig diskutieren. Allein schon bei der Frage, was sind gerechte soziale Verhältnisse und was ist damit gemeint, wenn ich es übertrage auf die Handlungsebene in der Schuldnerberatung. Verstehen wir damit beispielsweise das Streben nach Verteilungsgerechtigkeit, was die Teilhabe am Wirtschaftskreislauf bedeuten kann, politische Kreise haben sich von diesem Grundsatz weitgehend verabschiedet. Wir werden darüber sicherlich noch heute Nachmittag Zeit haben zu diskutieren, wenn es um Hartz IV bzw. SGB II geht. Oder ist damit Chancengerechtigkeit und / oder Beteiligungsgerechtigkeit gemeint. Letzteres könnte partiell auch mit dem Grundsatz des Förderns und Forderns identifizierbar sein, welches ja im Gesetz SGB II auch so benannt ist.

Ein Konzept von Gesellschaft, das davon ausgeht, dass der Reiche dem Armen hilft und der Besserwissende den Unwissenden belehrt, bedeutet eine Gesellschaft von Wohltätern und Hilfeempfängern. Dieses Konzept wäre ein Konzept, das einer modernen Zivilgesellschaft entgegensteht. Es ist ein Konzept, in der die Mildtätigkeit aber nicht die Kooperation vorrangig wäre und demzufolge ein Konzept, welches nicht Gerechtigkeit schafft, sondern Almosen verteilt.

Auf diesem Hintergrund muss auch vor allem das professionelle Handeln im Hilfeprozess der Schuldnerberatung mit ver- bzw. überschuldeten Menschen gesehen werden. Der Hilfeprozess ist ein Prozess, der letztlich auch immer von der Ressourcenorientierung der Menschen auszugehen hat und nicht orientiert an deren Defiziten. In Beratungsprozessen fällt es mitunter schwer, den Blickwinkel auf das, wie es in der Fachsprache heißt Empowerment-Konzept, zu richten. Auch diese Grundhaltung ist bereits ein Qualitätsmerkmal beraterischen Handelns. Also die Einbindung der Menschen in den Hilfeprozess und damit die Aktivierung ihres persönlichen Potentials.

Gesellschaftliche Veränderungsprozesse der letzten Jahrzehnte haben zu einem grundsätzlichen Wertewandel geführt, in der der Prozess der Aufklärung zwar eine zentrale Rolle spielt, aber auch gleichzeitig einen Schub der Individualisierung und der Pluralisierung der Lebensformen auslöst, in dem die Begründung allgemeiner Normen und Werte nicht mehr für alle gleichermaßen plausibel gemacht werden kann und erst recht kaum Chancen bestehen, in konkretes Handeln umgesetzt zu werden.

Mit anderen Worten, was der einzelne als ethisch-moralisch richtig erachtet, ist weitestgehend jedem selbst zu entscheiden aufgegeben. Der Mensch in unserer individualisierten und pluralisierten Gesellschaft sieht sich einer Vielzahl konkurrierender Normen und Wertesysteme gegenüber. Es mangelt ihm an Orientierung, es gelingt oft nicht mehr, angesichts ökonomischer Verhaltensvorgaben und Normen die Balance und eine maßvolle Orientierung zu bewahren.

Durch den dynamisierten Wandel unserer überwiegend auf Konsum und Vermarktung ausgerichteten Gesellschaft entstehen Unangepasstheiten und Interessenskollisionen, die zwar weitgehend strukturell bedingt sind, aber viele Menschen in ausweglos scheinende Situationen bringen und somit die Existenzgrundlagen großer Bevölkerungsanteile gefährden.

Der Staat ist aus seinen verfassungsrechtlichen Prinzipien der Menschenwürde und des Sozialstaatsprinzips her gehalten, den sozial und wirtschaftlich Schwächeren zu schützen, soziale Ungerechtigkeiten zu verhindern und die existenziellen Voraussetzungen für eine freie Entfaltung des Menschen in seiner Würde zu gewährleisten. Dies war im Übrigen einer der Gründe, wenn auch nicht der Hauptgrund, welcher zur Installation der Verbraucherinsolvenz führte.

Gesellschaft und Verbände haben von ihrem Selbstverständnis her eine besondere sittliche Verpflichtung, sich einerseits um zunehmende Verschuldungssituationen ganzer Gesellschaftskreise zu kümmern, um aus individuell resultierenden Notlagen gemeinsam Lösungen zu erarbeiten. Gleichzeitig bedingt dies aber in erheblichem Maße, an rechtlichen und strukturellen Verbesserungen mit zu arbeiten. Hier hat die organisierte Schuldnerberatung meiner Meinung nach die letzten Jahre ihren Teil dazu beigetragen.

Den Focus schwerpunktmäßig auf individuelle Notlagen und eigenes Verschuldensprinzip zu richten, verbaut somit den Blick auf die wahren Ver- und Überschuldensursachen unseres Systems, berücksichtigt dabei nicht Umbrüche und Deformationen der Gesellschaft.

Armut und Überschuldung spaltet die Gesellschaft und rüttelt an den Fundamenten unseres Sozialstaatsprinzips einerseits und verhindert andererseits gleichzeitig die selbstbestimmte Teilnahme / Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Sie schließt weite Bevölkerungskreise vom aktiven Wirtschaftskreislauf aus und schadet in erheblichem Maße der Marktwirtschaft, von den physischen und psychischen Schäden ganz zu schweigen.

Grundsätzlich ist meiner Meinung nach soziale Arbeit, also die Dienstleistung am Menschen für Menschen und mit Menschen, letztlich nicht erfolgreich, wobei erfolgreich nicht aus ökonomischer Sicht verstanden wird, sondern eher mit hilfreich gemeint ist, ohne die Beschäftigung mit dem eigenen Selbstverständnis des Handelns. (Frage nach der Motivation sozialen Handelns, mein Bild als Helfer, also der reflektive Anteil.)

In der Schuldnerberatung hat dies erhebliche Bedeutung im Rahmen der Kommunikations- und Interaktionsstrategien von Beratungsgesprächen und Beratungsprozessen auf dem Hintergrund, wie beispielsweise mein eigener Umgang mit Geld, Konsum, Verbrauch etc. ist. Wir wissen ja spätestens seit Freud und seiner Psychoanalyse um die Zusammenhänge von Übertragung und Gegenübertragung sowie Aktions- und Reaktionsmustern in Beratungsprozessen. Dies ist vor allem auch auf dem Hintergrund zu sehen, dass in modernen Industriegesellschaften zunehmend mehr Funktionen, die früher gesamtgesellschaftlich und selbstverständlich erfüllt wurden, auf Organisationen und Träger von Dienstleistungen verlagert werden, so auch das beruflich Helfen.

Nehmen wir das Beispiel der Nachbarschaftshilfe. Diese ist und war in archaisch bestimmten Gesellschaften, aber auch heute noch in manchen ländlichen Bereichen eine Selbstverständlichkeit (Beispiel). Hilfe wird heute überwiegend gesamtgesellschaftlich demzufolge nicht mehr unmittelbar gewährt, sondern gesteuert und ökonomisiert. Zu Werteverständnis und ethischer Ebene gehört aber in besonderem Maße auch, sich mit den umfassenden Veränderungsprozessen der Gesellschaft zu beschäftigen und daraus die Legitimation sozialen Handelns abzuleiten.

Wie aus dem ersten Teil des Vortrags ersichtlich ist, bedeutet dieses Werteverständnis und die ethische Ebene für mich den Überbau sozialen Handelns und damit verbunden ein Qualitätsmerkmal, es ermöglicht erst dann dialogische Grundprinzipien in der Beratung und damit eine Begegnungsebene mit dem Anderen. Martin Buber stellt ja die Begegnungsebene als das eigentlich spirituelle Handeln zwischen Menschen in den Vordergrund und weniger die Beziehungsebene.

## **Qualität, Qualitätsstandards und Qualitätsmanagement**

Nun zum Thema Qualitätsstandards in der Schuldnerberatung. Es stellt sich zu allererst die Frage: Was ist Qualität?

Qualität ist nichts anderes als der Wert und die Güte einer Ware oder Dienstleistung, noch einfacher gesagt, fängt Qualität der sozialen Arbeit meiner Meinung nach in einem viel früheren Stadium an, nämlich da, wo jemand eine Notlage sieht und diese zu beheben versucht, indem er handelt, fachlich und politisch (Bsp.)

(Ausführungen zur Entwicklung der Schuldnerberatung) Wenn ich von Qualität rede, benötige ich ein Instrumentarium, ein Qualitätsmanagement, das beschreibt, regelt und misst, was im jeweiligen sozialen Arbeitsfeld oder bei der Erzeugung eines Produktes deren Wert und Güte bestimmt. Qualitätsmanagement heißt im übrigen auch nichts anderes als die Qualität der produzierten Güter und Dienstleistungen nicht dem Zufall zu überlassen, auf die soziale Arbeit bezogen, und das Verfahren und den Verlauf von Beratungsprozessen, beispielsweise in der Schuldnerberatung, so zu gestalten und abzusichern, zusammen mit dem Klienten, dass am Ende nichts anderes heraus kommt, als Qualität. Das bedeutet, auf der Verlaufsebene einen planvollen Kommunikations- und Interaktionsprozess einzuleiten zur Erreichung vereinbarter Ziele, Erfordernisse und Abläufe. Je klarer und einvernehmlicher in der Schuldnerberatung die Ziele abgestimmt sind, desto zufriedener stellen sich individuelle Problemlösungen erreichen. Hauptziel und damit nachgewiesener Weise Qualität des Tuns in der Schuldnerberatung ist meiner Meinung nach doch immer noch dauerhafte Existenzsicherung einerseits, sowie die Menschen zu befähigen, ihre persönlichen Angelegenheiten wieder oder erstmals alleine zu bewältigen. Das ist meiner Meinung nach die grundsätzliche Legitimation sozialen Handelns.

Was sind Qualitätsstandards in der Schuldnerberatung?

Grundsätzlich können sowohl im Produktionsbereich als auch im Dienstleistungsbereich alle Abläufe und Funktionen einer Qualitätsprüfung unterzogen werden, mit dem Ziel überprüfbare Qualitätsstandards als Gütesiegel einzuführen (z.B. Planung, Zielfestschreibung, Konzeptionen, Kommunikationsabläufe Steuerungsprozesse, Herstellungsverfahren, Aktenordnung, Softwareprogramme etc.).

Standard als Definition eines allgemeinen Leistungsniveaus meint zualererst, dass der Kunde, der diese Dienstleistung in Anspruch nehmen will, davon ausgehen kann, dass der Anbieter über das notwendige und geeignete Handwerkszeug verfügt, um die Komplexität seines Anliegens / seiner Probleme zu verstehen, zu erfassen, um mit ihm, dem Kunden gemeinsam zufrieden stellende Lösungsansätze zu entwickeln.

In meinem Vortrag habe ich mich zum einen auf interne Bewertungskriterien von Qualitätsstandards und einige wenige externe Bewertungskriterien reduziert.

Bei den internen Bewertungskriterien von Qualität stelle ich folgende drei in den Fordergrund:

- Beratungskompetenz als Qualitätsstandard
- Strukturqualität als Qualitätsstandard
- Prozess- und Ergebnisqualität als Qualitätsstandard

Bei den externen Bewertungskriterien sind dies:

- Kundenzufriedenheit
- Bekanntheitsgrad
- Inanspruchnahme Anderer

### **Beratungskompetenz** als Qualitätsstandard

der Berater

- beherrscht Gesprächsführung und erfasst Beratungsprozesse (Bsp. Umfrage)

- hat Erfahrung und Beratungspraxis
- verfügt über ausreichendes Wissen und methodisches Handeln im Arbeitsfeld sowie strategisches Denken
- Rollenverständnis und Verhalten
- Reflexionsfähigkeit
- Verhandlungsführung gegenüber Gläubigern

### **Strukturelle Rahmenbedingungen** als Qualitätsstandard

- Standort und Zugang zur Beratungsstelle
- Öffnungszeiten, Erreichbarkeit
- kurze Wartezeiten
- niederschwellige Angebote
- technische Ausstattung, IT
- Krisenmanagement
- kompetente Urlaubsvertretung
- keine 1 Mann/Fraustellen
- verbindlich geregelte Kooperationen mit anderen Fachdiensten, z. B. im Rahmen von Case-Management
- Leistungskatalog (Bsp.)
- Maßnahmen zur Weiter- und Qualitätsentwicklung
- verbindliche Fort- und Weiterbildung
- Dokumentation / Evaluation

### **Prozess- und Ergebnisqualität** als Qualitätsstandard

- Erreichen des Kunden
- Arbeitsbündnis
- Einschätzung und Diagnose des Bedarfs
- Zielvereinbarungen, Abläufe und Planungsschritte auf der Zeitschiene
- Erschließen von Ressourcen
- Koordination von Hilfeleistungen

- Verlaufsprozesse beobachten und ggf. Korrekturen vornehmen
- Kontrolle der Ziele
- Grad der Zielerreichung
- Wirksamkeit des Tun`s / Wirkungsgrad

### **Externe Bewertungskriterien** als Qualitätsstandard

- Kundenzufriedenheit
- positive Rückmeldungen
- Mund zu Mund Propaganda
- Akzeptanz bei Gläubigern
- Bekanntheitsgrad
- Inanspruchnahme anderer Dienste und Stellen (Bsp. BSC)
- Akzeptanz auf politischer Ebene
- Nachhaltigkeit

### **Öffentlichkeitsarbeit**

- Vorträge
- Medienarbeit
- Präventionsarbeit im Bereich Schule, Jugendhäuser
- Aufklärungskampagnen und -aktionen
- Firmenkontakte

Bevor ich zum dritten Teil komme, in dem ja letztlich auch, vor allem in der Rahmenordnung Weiterbildung Qualität und Standards beschrieben wurden, versuche ich einen Bogen zu schlagen.

Schuldnerberatung als soziale Arbeit muss meiner Meinung nach noch transparenter werden im Hinblick auf die Handlungsabläufe und Aufgaben. Soziale Schuldnerberatung muss erhalten bleiben und unter dem Aspekt eines ganzheitlichen Hilfe- und Beratungsansatzes weiterentwickelt werden. Hier sehe ich die Gefahr, dass unter dem Begriff „Neue Steuerung“ im Verwaltungsbereich ein steigender Einfluss externer Insti-

tutionen zum tragen kommt, der zur Folge haben kann, dass Schuldnerberatung auf Symptombehandlung reduziert wird (im Bereich SGB II, beim Fallmanagement wird dies noch ein interessanter Prozess der Aushandlung werden). Die Gefahr besteht, dass Standards durch externe Profession bestimmt werden. Schuldnerberatung als soziale Profession muss sich an Grundsätzen sozialer Beratung und Hilfe orientieren und darf sich nicht allein auf die Behebung der Schulden und Schuldenregulierung reduzieren.

Dringend erforderlich sind meiner Meinung nach fundierte sozialwissenschaftliche empirische Forschungen und Untersuchungen, die es als qualitative Erhebungen so noch nicht bzw. nicht ausreichend gibt. Diese Untersuchungen vor allem um Wirkungsgrad, Nachhaltigkeit und Prozessverläufe von Schuldnerberatung zu erfassen und weiter zu verbessern. Diese Untersuchungen sollten bald installiert werden. Bisher ist lediglich umfassendes Wissen als so genanntes Erfahrungswissen vorhanden.

### **Weitere Punkte des dritten Teiles**

- Entstehung des Berufsbildes bzw. des Funktions- und Tätigkeitsprofils
- Stand der Diskussion
- Rahmenordnung Weiterbildung
- Stand der Diskussion
- Empfehlungen

Dieser Teil wird ergänzt durch Folien