

Digitale Schuldnerberatung in der Praxis – Chancen durch neue Arbeits- und Organisationsformen

**19. Fachtagung der Schuldner- und Insolvenzberatung
Rheinland-Pfalz
7. November 2016**

Michael Eham / Heike Krukow

Inhaltsübersicht

- **Vorstellung Schuldnerhilfe Köln e.V.**
- **Digitalisierung und Sozialräumliche Orientierung**
- **Digitale Schuldnerberatung in der Praxis**
- **Chancen für die Schuldner- und Insolvenzberatung**

Vorstellung Schuldnerhilfe Köln e.V.

- **Organisation der Beratungsstelle**
 - Multidisziplinäres Team
 - Mehrere Beratungsstandorte
 - Finanzierungsmix
- **Arbeitsschwerpunkte**
 - Face-to-Face Beratung
 - Hotline- und Online-Beratung
 - Prävention/Fachberatung
- **Beratungsdigitalisierung**
 - Seit 01.01.2009
 - Auswirkungen auf Beratungsstelle

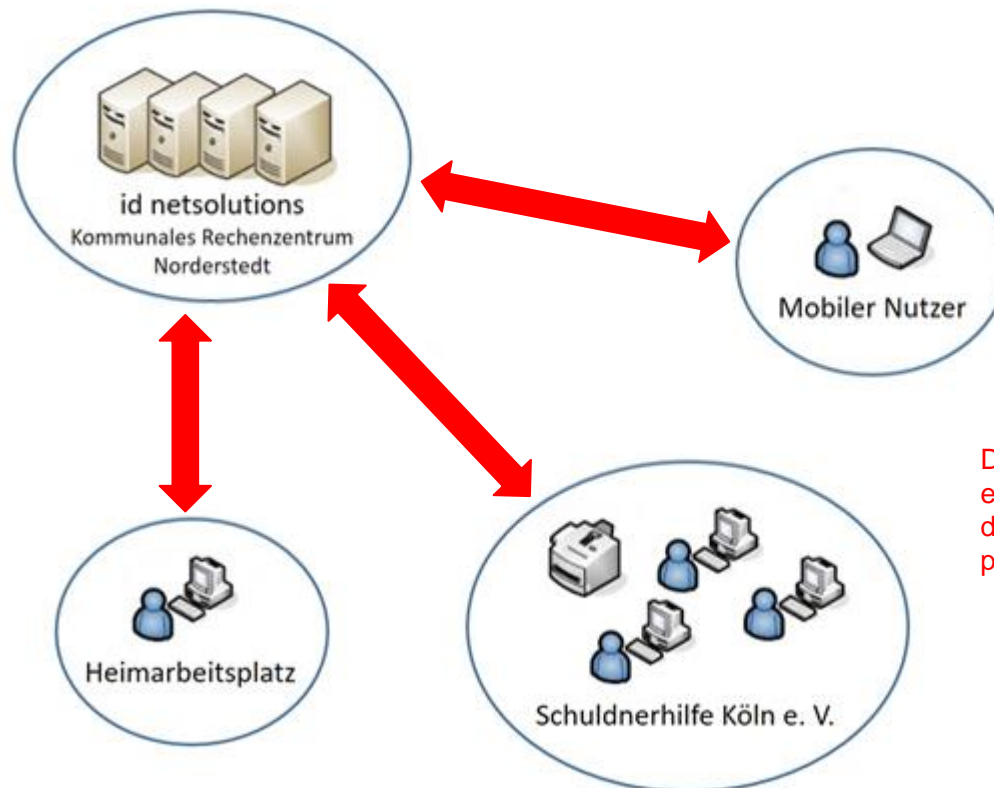
Digitalisierung und sozialräumliche Orientierung

- **Begriffsverständnis „Digitale Beratung“**
 - Systematische IT-Vernetzung und –Anwendung
 - Ausschließlich digitale Beratungsakten
 - Beratung per Telemedien
- **Erleichterung dezentraler Beratung**
- **Erreichung immobiler Zielgruppen**
- **Erweiterung Beratungskapazitäten u. -methoden**

Aufwandsverteilung Verbraucherinsolvenzberatung

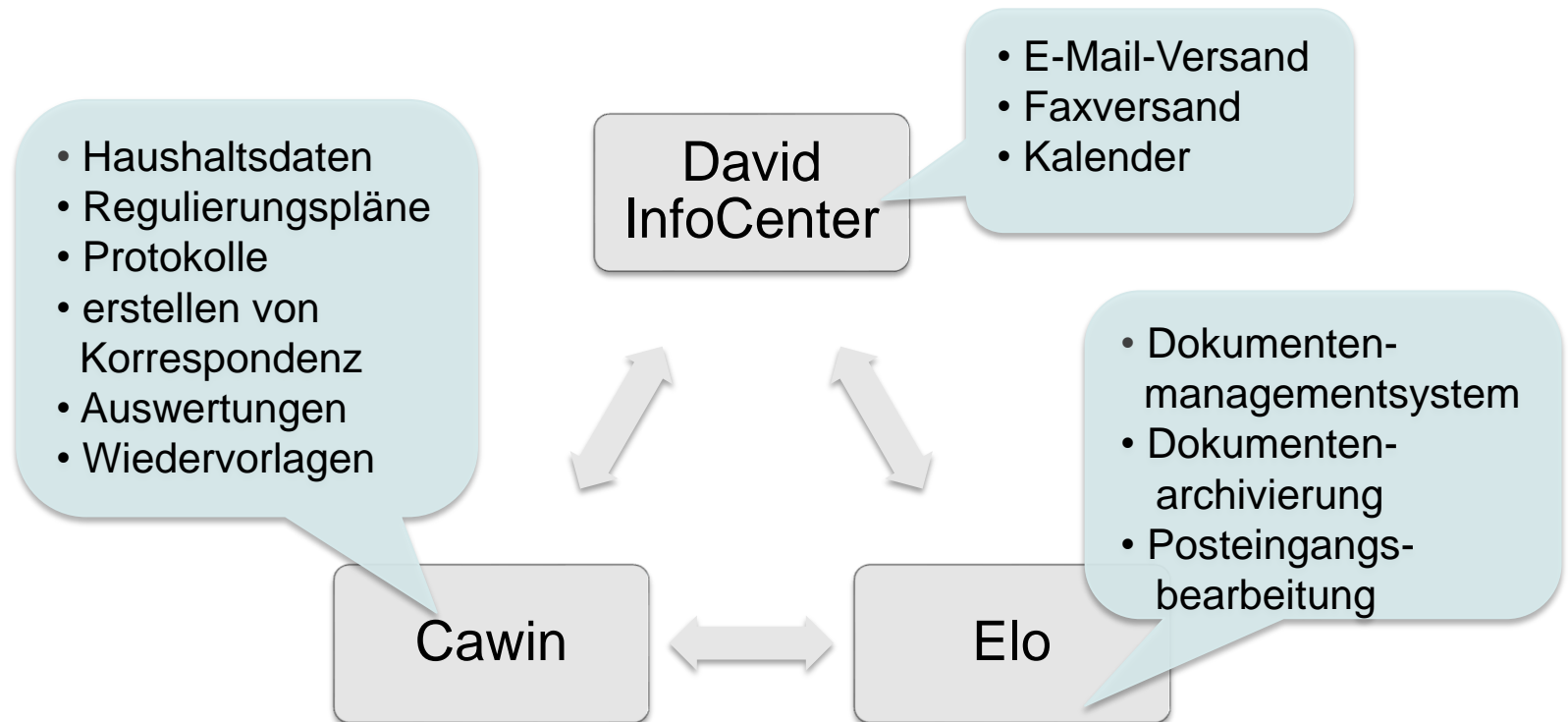
Kategorie	Aufwand insgesamt	Anteil Beratung	Anteil Sachbearbeitung
1- 5 Gläubiger	100,0%	75,9%	24,1%
6-10 Gläubiger	100,0%	65,9%	34,1%
11-12 Gläubiger	100,0%	58,6%	41,4%
21-30 Gläubiger	100,0%	49,4%	50,6%
mehr als 30 Gläubiger	100,0%	28,6%	71,4%
Durchschnitt	100,0%	55,7%	44,3%

IT-Struktur bei der Schuldnerhilfe Köln



Der Zugriff erfolgt jeweils über eine spezielle Software (G/on), die eine gesicherte und portable Verbindung herstellt.

Anwendungsverknüpfungen



Arbeitsteilung bei der Schuldnerhilfe Köln

Verwaltung/ Empfang

- Allgemeine Verwaltungsaufgaben
- Kundenempfang
- Telefonzentrale
- Buchhaltung
- ...

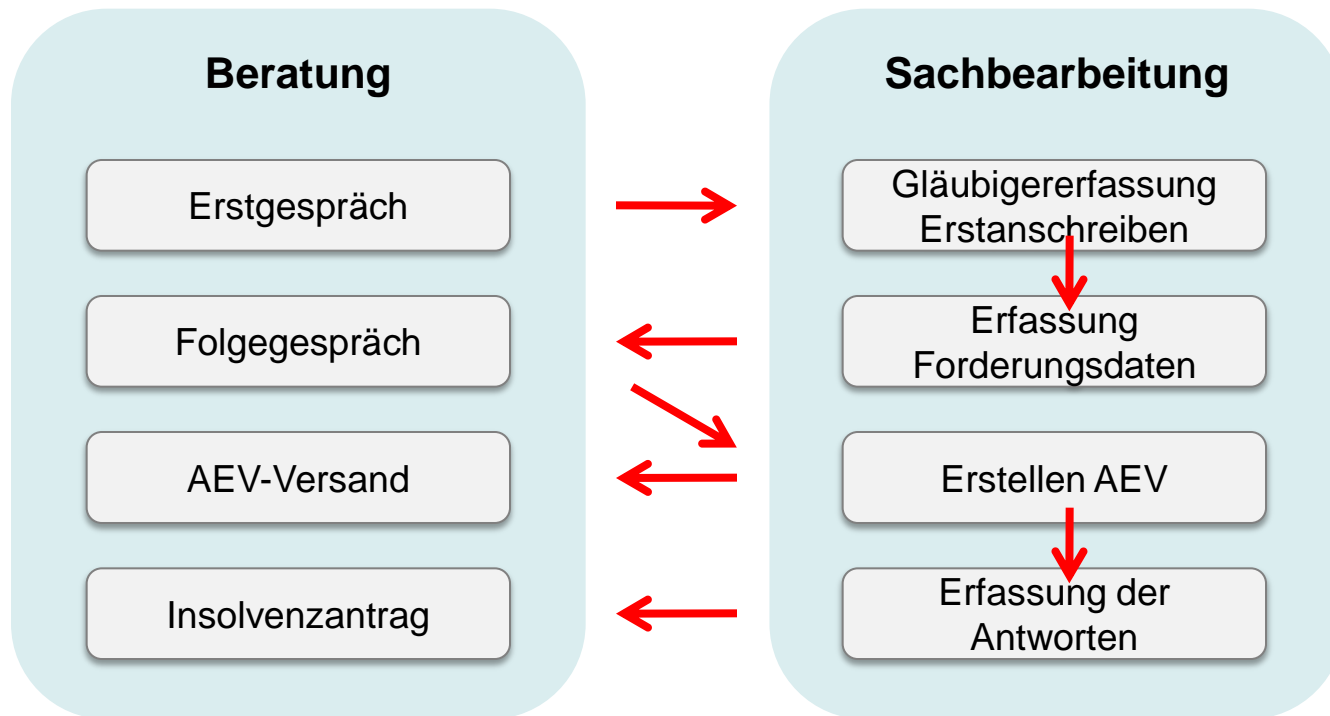
Beratung

- Offene Sprechstunden
- Schuldner- und Insolvenzberatung
- Schuldenhelpline
- ...

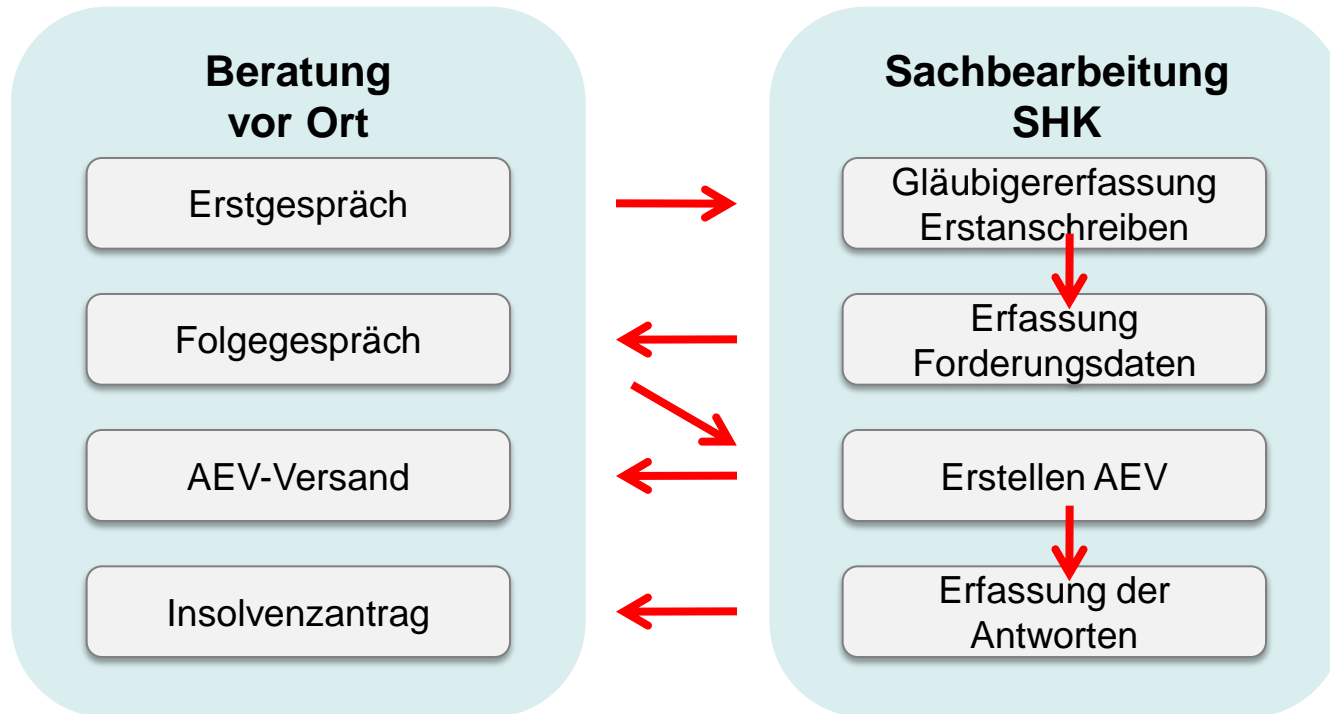
Sachbearbeitung

- Posteingangsbearbeitung
- Datenerfassung
- Korrespondenz mit Gläubigern
- Kostenübernahmeanträge
- ...

Ablauf einer Insolvenzberatung



Ablauf einer Insolvenzberatung mit Verbundpartner



Leistungen und Effekte für Verbundpartner

- **Urlaubs- und Krankheitsvertretung**
- **Übernahme von Sachbearbeitungstätigkeiten**
- **Posteingangsbearbeitung**
- **Einarbeitung und Qualitätssicherung**
- **Erstellung von Beratungsstatistiken**
- **Ergänzender Hotline-Service**

Kosten ASP-System

Kostenart	2008	2015	Differenz absolut	in %
Porto	12.830,00 €	2.650,00 €	-10.180,00 €	-79,3%
Telefon/ Fax	6.360,00 €	8.100,00 €	1.740,00 €	27,4%
Bürobedarf	6.370,00 €	2.100,00 €	-4.270,00 €	-67,0%
Kopierkostenreduzierung	3.630,00 €	2.750,00 €	-880,00 €	-24,2%
ASP-Support/ Software-Updates	0,00 €	28400*	28.400,00 €	100,0%
Personalaufwand Ablage	1.500,00 €	0,00 €	-1.500,00 €	-100,0%
Summe			13.310,00 €	

**Laufende ASP-Kosten pro Arbeitsplatz und Jahr ca. 1.400 €/
665 € unter Berücksichtigung der Einsparungen im Sachkostenbereich**

Einmalige Lizenz- und Einrichtungskosten ASP pro Arbeitsplatz ca. 1.600 €

Chancen der Digitalisierung für die Schuldner- und Insolvenzberatung

- **Verbesserung Kundenorientierung**
 - Mehr Zeit für Beratung/ bessere Erreichbarkeit + Vertretung
- **Qualitätssicherung durch Standardisierung + Transparenz**
- **Mehr Bedarfsorientierung durch Flexibilität**
- **Arbeitsteilung im Beratungsstellenverbund**
- **Chancen für neue Beratungsdienstleistungen**
- **Zukunftssichere Arbeitsplätze**

Ihre Fragen bitte!

