

Stadt Ulm
Fachbereich
Bildung und Soziales



Konzeption Kommunale Schuldnerberatung und Wohnraumsicherung Abteilung Soziales (SO)

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	1
2. Zielsetzung.....	2
3. Zielgruppe.....	3
4. Grundsätze und Prinzipien.....	3
5. Hilfsangebote und Leistungen.....	4
6. Beratungsprozess und Methoden.....	7
7. Qualitätssicherung.....	8
8. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung.....	8
9. Literaturverzeichnis.....	9

1. Präambel

Das Arbeitsfeld der sozialen Schuldnerberatung wurde in den Landkreisen und Städten Baden-Württembergs in den 1980er Jahren entwickelt und ist inzwischen als kommunale Schuldnerberatung etabliert. Erstmals war die Aufgabe in § 17 BSHG gesetzlich verankert. Die aktuellen Rechtsgrundlagen ergeben sich aus den §§ 1, 3 und 16a SGB II und § 11 Abs. 5 SGB XII. Damit haben sich die gesetzlichen Grundlagen und die Aufgabenfelder erheblich erweitert.

Schuldnerberatung ist nach den Sozialgesetzbüchern eine kommunale Aufgabe und Verpflichtung. Neben den einschlägigen sozialrechtlichen Bestimmungen für die unterschiedlichen Betroffenen folgt die soziale Schuldnerberatung im Grundsatz der Verpflichtung zur Daseinsfürsorge. Laut Statistischem Bundesamt wurden 2020 deutschlandweit rund 588.000 Personen in der Schuldnerberatung beraten. Die durchschnittlichen Schulden beliefen sich auf 29.230 € bei 26 verschiedenen Gläubigern.¹

Der SROI (Social Return in Investment) steht für ein Berechnungskonzept, das Kosten und Erträge sozialer Investitionen in ein Verhältnis zueinander setzt. In einer Fünf-Jahres-Perspektive der Schuldnerberatung Hamburg hat sich ein SROI von 200 % ergeben, was im Umkehrschluss bedeutet, dass für jeden in die soziale Schuldnerberatung investierten Euro zwei Euro an die öffentliche Hand zurückfließen. Der SROI unterstreicht damit auch die Wirtschaftlichkeit der Schuldnerberatung, bezogen auf Erträge, welche durch sie realisiert werden (Erhalt der Erwerbstätigkeit, eingesparte Kosten bei Sozialhilfeleistungen, eingesparte Gerichtskosten, vermiedene Unterbringungskosten durch die Kommune...)².

¹ Vgl. Statistisches Bundesamt, Statistik zur Überschuldung privater Personen, S. 5.

² Vgl. BAG SB, Fachartikel SROI Hamburg, S. 145.

Die soziale Schuldnerberatung ist Lebensberatung mit dem Schwerpunkt auf den wirtschaftlichen und finanziellen Schwierigkeiten sowie den damit zusammenhängenden psychosozialen Problemlagen der Ratsuchenden. Sie erarbeitet nachhaltige Lösungsmöglichkeiten, deshalb bezieht sie sich auf die Ratsuchenden und ihre Familien sowie deren individuelle Lebenssituation und nicht ausschließlich auf die Schulden. Sie ist dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe verpflichtet.

Ziele der Beratung sind, die Ratsuchenden psychosozial zu stabilisieren und zu einer aktiven Bewältigung ihrer Situation zu befähigen, die wirtschaftliche Selbständigkeit der Schuldner*innen zu erhalten bzw. wiederherzustellen, eine Entschuldung durchzuführen, wenn sie möglich und sinnvoll ist oder auch die Überschuldung abzubauen, um einen Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt zu erleichtern und einer künftigen Überschuldung vorzubeugen.³

Menschen geraten aus den unterschiedlichsten Gründen in Ver- und Überschuldungssituationen: die Ausgaben übersteigen die Einnahmen, das Ersparte ist aufgebraucht, Kredite und Zinsen brauchen die gesamten Einkünfte auf. Oft führen veränderte Lebenssituationen und kritische Lebensereignisse wie Arbeitslosigkeit, Trennung bzw. Verlust des Partners oder Krankheit dazu, dass finanzielle Engpässe auf Grund von verringerten Einkünften auftreten.

Das SGB XII benennt in §§ 11 Abs. 5 i.V.m. 67 ff. die **Schuldnerberatung** als Leistung der Sozialhilfe. Für die Beratung und Unterstützung gegen einen drohenden **Wohnraumverlust** aufgrund von Mietschulden trägt die Kommune nach §§ 34 SGB XII i.V.m. 22 Abs. 5 SGB II außerdem die alleinige Verantwortung. **Die Bereiche der Schuldnerberatung und Wohnraumsicherung sind folglich eng miteinander verknüpft.**

Ursachen und Gründe für drohenden Wohnraumverlust finden sich in den meisten Fällen sowohl auf struktureller als auch auf individueller Ebene, wobei Wechselwirkungen zwischen beiden Ebenen bestehen. Die Wohnraumsicherung setzt auf beiden Ebenen an.

Wohnungsverlust bzw. Wohnungslosigkeit bringen

- für die Betroffenen grundlegende soziale Benachteiligung und Ausgrenzung
- für die Vermietenden Mietausfall, Mahn- und Rechtskosten
- für die zuständige Unterbringungsbehörde und damit die Gemeinschaft hohe Folgekosten mit sich.

Der Erhalt von Wohnraum hat somit für alle Beteiligten positive Effekte. Der Prävention wird daher in diesem Bereich oberste Priorität eingeräumt.

2. Zielsetzung

Die **soziale Schuldnerberatung** hat das Ziel, ver- und überschuldeten Familien und Einzelpersonen bei der Bewältigung ihrer sozialen und finanziellen Problemlagen zu unterstützen, um ihnen wieder neue Lebensperspektiven zu vermitteln. Soziale Schuldnerberatung umfasst Einzelfallarbeit zur Verhinderung von Überschuldung und tritt für die Verbesserung der Lebenslagen der Betroffenen ein. Sie richtet ihr Vorgehen dabei an folgenden Punkten aus:

- Sicherung des Existenzminimums (Existenzsicherung)
- Schutz der Schuldner*innen vor unberechtigten Ansprüchen (Schuldner*innenschutz)
- Stabilisierung der psychosozialen Situation
- Stärkung des Selbsthilfepotentials
- Befähigung zur eigenständigen Lebensplanung

³ Vgl. AG KSB BW, Die kommunale Schuldnerberatung in Baden-Württemberg, S. 1.

- Hilfen zur Überwindung der materiellen Notlage
- Förderung der Teilhabe und Integration
- Vernetzung mit relevanten Akteur*innen und Kooperationspartner*innen
- Einbindung der Schuldnerberatung in den Sozialraum

Ziel der **Wohnraumsicherung** ist es durch frühzeitiges Tätigwerden den Verlust des Wohnraumes auf Grund von Mietschulden zu vermeiden.

Ziele der Wohnraumsicherung sind:

- frühzeitiges Erreichen von potentiell Gefährdeten
- frühe Kontaktaufnahme zu den betroffenen Haushalten, um vollstreckbare Urteile zur Zwangsräumung zu verhindern
- nachhaltiger und dauerhafter Erhalt des Wohnraumes
- Verhinderung von wiederkehrenden Wohnungsnotfällen und Vermeidung der mit der Wohnungslosigkeit verbundenen Folgekosten der Kommune

3. Zielgruppe

Das Angebot der kommunalen Schuldnerberatung/ Wohnraumsicherung richtet sich an alle Ulmer Bürger*innen, die durch eine schwierige soziale oder wirtschaftliche Lage in existentielle Not geraten sind und von Sozialleistungen oder Arbeitseinkommen in unpfändbarer Höhe leben. Es handelt sich dabei um ein kostenloses Beratungsangebot.

Die Zielgruppe besteht insbesondere aus Personen,

- die Ansprüche auf laufende oder einmalige existenzsichernde Leistungen nach dem SGB II, SGB XII oder AsylbLG haben oder
- die sonstigen Transferleistungen (wie bspw. Wohngeld oder Kindergeldzuschlag) beziehen oder
- die über kein pfändbares Einkommen verfügen.

Anhand der Zahlen aus dem Armutsberichts aus dem Jahr 2019 wird ersichtlich, dass in Ulm über 10.000 Einwohnende armutsgefährdet sind und ca. 7.000 Menschen in verdeckter Armut leben.

Ratsuchende mit pfändbarem Einkommen werden im Stadtgebiet Ulm durch die Schuldnerberatung der Diakonischen Bezirksstelle beraten.

Im Rahmen der Wohnraumsicherung wird allen Ulmer Bürger*innen, deren Mietverhältnis auf Grund von Mietschulden durch eine Räumungsklage bedroht ist, Beratung angeboten.

4. Grundsätze und Prinzipien

Die kommunale Schuldnerberatung/ Wohnraumsicherung ist einem mehrdimensionalen Beratungsansatz verpflichtet und orientiert sich als persönliche Hilfe an folgenden Grundsätzen und Prinzipien:

- Freiwilligkeit:
Ratsuchende entscheiden freiwillig, ob sie die Angebote der Schuldnerberatung nutzen.

- Autonomie:
Ratsuchende entscheiden eigenverantwortlich über Wege und Ziele möglicher Veränderungen innerhalb des Unterstützungsprozesses.
- Partizipation:
Die Ratsuchenden werden im Beratungsprozess bei allen Schritten aktiv beteiligt.
- Hilfe zur Selbsthilfe:
Die Ratsuchenden werden dabei unterstützt, ihre vorhandenen Ressourcen und Fähigkeiten zu erkennen und zu nutzen. Des Weiteren soll die Selbstorganisation der Betroffenen angeregt werden.
- Verschwiegenheit:
Die Hilfestellung erfolgt vertraulich, um die zu einem erfolgreichen Beratungsprozess erforderlichen Bedingungen wie Offenheit, Transparenz und Vertrauen zu schaffen.
- Nachvollziehbarkeit:
Das Vorgehen der Beratenden ist für die Ratsuchenden jederzeit transparent und nachvollziehbar.
- Ganzheitlichkeit:
Die Beratenden berücksichtigen bei der Deutung und Bearbeitung der Überschuldungssituation alle problemrelevanten Ebenen. Insbesondere sind das pädagogische, psychosoziale, ökonomische, sozialräumliche und juristische Aspekte.
- Orientierung an den Nutzenden:
Ratsuchende erhalten niedrigschwellig und nichtdiskriminierend Zugang zum Beratungsangebot.⁴
- Kultursensibilität:
Kulturelle und herkunftsbezogene Besonderheiten werden soweit wie möglich berücksichtigt. Bei Bedarf werden Dolmetscher*innen hinzugezogen.

5. Hilfsangebote und Leistungen

• Allgemein

Zur Aktivierung des Selbsthilfepotentials (Erkenntnis- und Handlungsebene) der Ratsuchenden werden Informationen vermittelt sowie verschiedene professionelle Methoden genutzt. Ausgangslage der Beratung ist die individuelle Lebenssituation der Ratsuchenden.⁵ Oft steht im Mittelpunkt der Beratung das Ziel, keine neuen Schulden zu produzieren und den Umgang mit den bestehenden Schulden zu erlernen.

Die personenbezogene Beratungsleistung wird in unmittelbarer Beziehung zu den Ratsuchenden erbracht. Die Beratung setzt immer an deren Lebenssituation an. Teilweise kann erst nach der Stabilisierung der Einkommenssituation die Verschuldungsthematik aufgegriffen werden. In sie eingebettet erfolgen je nach individueller Situation, die im folgenden beschriebenen Beratungsschritte. Es werden sowohl mögliche Ursachen der individuellen Ver- und Überschuldungssituation, als auch Konsumwünsche und Konsumverhalten der Ratsuchenden betrachtet. Die Ratsuchenden erhalten darüber hinaus Unterstützung bei der Entwicklung einer individuellen finanziellen Lebensplanung, sowie beim Erarbeiten von Handlungsalternativen zur Vermeidung erneuter finanzieller Engpässe. Ein wichtiger Teil der Bera-

⁴ Vgl. AG SBV, Soziale Schuldnerberatung Konzept, S. 9-10.

⁵ Vgl. BAG SB, Konzept Soziale Schuldnerberatung, S. 163.

tung ist die Motivierung und Befähigung der Ratsuchenden, die dazu notwendigen Schritte anzugehen und eventuell weitergehende Unterstützung annehmen zu können (wie z.B. Suchtberatung, Lebensberatung, Schwangerschaftsberatung, Jugendberatung).

- **Kommunale Schuldnerberatung**

Krisenintervention

Die Betroffenen sollen im Beratungsverlauf dazu befähigt werden, die wirtschaftliche Krise zu bewältigen. Akute Krisen und Notfälle werden vorrangig behandelt. Dazu gehören drohender Wohnungsverlust auf Grund von Mietschulden, eine drohende Stromsperre durch den Energieversorger, die Abwendung von Kontosperren und die Abwendung von Haftantritt auf Grund nicht bezahlter Geldstrafen.

Sicherung der Existenzgrundlagen

Die Sicherung der Existenzgrundlage ist vorrangig. Diese umfasst die Erhebung der Einkommenssituation der Ratsuchenden sowie die Beratung zu eventuell noch nicht beantragten Sozialleistungen und deren Antragstellung. So soll sichergestellt werden, dass der notwendige Lebensunterhalt sowie die Primärverpflichtungen (Kosten der Unterkunft, Aufwendungen für die Versorgung mit Strom, Nahrung) bezahlt werden können.

Schuldnerschutz

Informationen bzgl. bestehenden Schuldnerschutzmöglichkeiten werden an die Schuldner*innen weitergegeben. Wie z.B. das Recht auf ein Basiskonto, die Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto, Aufgabe und Rolle des Gerichtsvollziehers sowie die Pfändungstabelle. Oft sind den betroffenen Personen rechtliche Rahmenbedingungen nicht bekannt und es werden teilweise Schulden an Gläubiger bezahlt, anstatt Primärverpflichtungen zu bezahlen. Die Beratung hat das Ziel, die Menschen zu befähigen, für ihre Rechte einzustehen.

Alltagsbefähigung/ Befähigung zum Umgang mit Ämtern und dem Öffnen von Briefen

Die Beratung bietet Hilfestellung bei grundlegende Alltagsfertigkeiten. Die Ratsuchenden werden sensibilisiert Briefe zeitnah zu öffnen. Hier kann erreicht werden, dass Fristen eingehalten und Termine wahrgenommen sowie Anträge fristgerecht und vollständig gestellt werden. Darüber hinaus wird Unterstützung bei der strukturierten Ablage von Dokumenten angeboten, damit es im weiteren Beratungsverlauf möglich wird, einen Überblick über die finanzielle Situation zu gewinnen.

Sichten von Unterlagen/ Bestandsaufnahme aller Schulden und Gläubiger

Alle vorhandenen Unterlagen werden gesichtet und ggf. sortiert. Anschließend werden alle Schulden übersichtlich aufgelistet. Die Schulden werden den jeweiligen Gläubigern inklusive Höhe und Entstehungszeit der Schulden zugeordnet.

Budgetberatung und Umgang mit Geld

Die Budgetberatung unterstützt dabei, einer weiteren Ver- und Überschuldung entgegenzuwirken. Die monatlichen Einnahmen und Ausgaben der Ratsuchenden werden erhoben und einander im Rahmen einer Haushaltsaufstellung gegenübergestellt. Auf dieser Grundlage werden von Ratsuchenden und Beratenden gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Einkommenserhöhung bzw. zur Verminderung der Ausgaben erörtert. Ziel ist es, dass die Ratsuchenden die Übersicht über die eigenen Finanzen bzw. die finanzielle Situation der Familie wiedererlangen und ihre monatlichen Ausgaben an die jeweilige Einkommenssituation anzugleichen lernen.⁶ In diesem Kontext wird das Ausgabe- und Konsumverhalten hinterfragt und mögliche Änderungen besprochen.

⁶ Vgl. Zimmermann/Zipf/u.a., Praxishandbuch Schuldnerberatung, Teil 3, S. 3-5.

Forderungsüberprüfung und Regulierung im Rahmen der Strategiefindung

Im Rahmen einer Regulierung werden gegen die Ratsuchenden gerichtete Forderungen auf ihre Rechtmäßigkeit überprüft. Wenn notwendig wird anwaltliche Vertretung bei der Klärung streitiger Forderungen empfohlen. Die Schuldnerberatung führt Verhandlungen mit Gläubiger*innen und unterstützt die Ratsuchenden bei der Erstellung und Umsetzung von Schuldenregulierungsplänen. Die kommunale Schuldnerberatung der Stadt Ulm berät und informiert zudem zum Verbraucherinsolvenzverfahren (InsO), zu dessen Ablauf, den Voraussetzungen, anfallenden Kosten sowie zu den rechtlichen und tatsächlichen Folgen beim Scheitern eines solchen Verfahrens. Als begleitende Stelle während des laufenden Verfahrens ist sie nicht beteiligt. Hier wird an Fachanwälte verwiesen, deren Kosten für Menschen mit geringem Einkommen bzw. Einkommen aus Sozialleistungen durch einen Beratungshilfeschein abgedeckt werden können.⁷ Dieser ist mit einem Empfehlungsschreiben der kommunalen Schuldnerberatung bei der Rechtsantragsstelle des zuständigen Amtsgerichts erhältlich.

- **Wohnraumsicherung**

Erhaltenswerten Wohnraum sichern

Im Bereich der kommunalen Schuldnerberatung/Wohnraumsicherung kann ausschließlich beim Erhalt von Wohnraum beraten werden, wenn dieser auf Grund von Mietschulden bedroht ist. Sind Mietverhältnisse durch andere mietrechtliche Gründe gefährdet (z. B. Eigenbedarfskündigungen; Kündigungen, die im Verhalten der Mietenden begründet sind), sollte ein Anwalt für Mietrecht hinzugezogen werden.

In vielen Fällen lässt sich durch Ratenvereinbarungen eine Lösung zum Erhalt des Wohnraums finden.

Wohnraum, dessen Kosten sich im Rahmen der kommunal vorgegebenen Mietobergrenzen bewegen und eine fristlose Kündigung aufgrund von Mietrückständen ausgesprochen wurde, kann in bestimmten Fällen durch die Bewilligung eines Darlehens durch den zuständigen Sozialleistungsträger (SGB II oder XII) erhalten werden. Voraussetzung für die Gewährung eines Darlehens, ist die Zusage des Vermieters, dass das Mietverhältnis durch Ausgleich der Mietrückstände bestehen bleibt. Um weitere Rückstände zu vermeiden, sollen zukünftig (bei ausreichendem Leistungsanspruch) die monatlichen Mietzahlungen direkt durch den Leistungserbringer an den Vermietenden erfolgen.

Unterstützung bei Stromschulden

Zum Beratungsbereich der kommunalen Schuldnerberatung/Wohnraumsicherung gehört auch die Beratung bei angedrohten Stromsperren. Besteht bereits ein festgelegtes Datum für das Abstellen des Stromes, gibt es die Möglichkeit ein Darlehen beim Sozialleistungsträger (SGB II oder SGB XII) zu beantragen. Seit 2015 gibt es für den Bereich der Stromschulden mit dem Jobcenter, dem Sozialhilfeträger und der SWU als Grundversorger eine Prozessbeschreibung für die Übernahme von Darlehen. Mithilfe eines Laufzettelverfahrens können Stromsperren kurzfristig vermieden werden. Das weitere Vorgehen wird dann in einem zweiten Schritt zwischen den beteiligten Personen besprochen.

Bearbeitung von Mitteilungen in Zivilsachen (MiZis) des Amtsgerichts

Bei Mitteilungen in Zivilsachen erhält der kommunale Träger die beim Amtsgericht eingegangenen Klagen zur Räumung des Wohnraums, wenn sich die Klage ausschließlich auf Mietschulden stützt. In Ulm werden diese Mitteilungen der Fachgruppe Schuldnerberatung/Wohnraumsicherung zugestellt. Die betroffenen Bürger*innen erhalten ein schriftliches Beratungsangebot der kommunalen Schuldnerberatung/Wohnraumsicherung. Im Falle einer Kontaktaufnahme durch die Betroffenen erfolgt auch in diesem Fall eine Überprüfung, ob der Wohnraum erhaltenswert ist und die oben genannten Möglichkeiten der Unterstützung angewendet werden.

⁷ Vgl. AG SBV, Soziale Schuldnerberatung Konzept, S. 12-13.

Wenn der Wohnraum von Kindern gefährdet ist, findet bei Bedarf eine enge Kooperation zwischen Schuldnerberatung/Wohnraumsicherung und dem Sozialen Dienst für Familien statt.

Vermeidung von Zwangsräumungen und Wohnungsverlust

- Selbsthilfepotential der betroffenen Haushalte aktivieren
- Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung mit den Vermietenden
- Hilfestellung bei der Suche nach Unterstützungsmöglichkeiten beim Umzug in eine neue, günstigere Wohnung
- Räumungsschutz durch das Vollstreckungsgericht beantragen
- Aufschub durch Gerichtsvollzieher*in erwirken
- Anregung einer ordnungsrechtlichen Einweisung in den bestehenden Wohnraum

6. Beratungsprozess und Methoden

Der Beratungsprozess und die Methoden der kommunalen Schuldnerberatung/ Wohnraumsicherung sind angesichts der breiten Aufgabenstellung, in der die Unterstützung bei der Bewältigung und Überwindung der finanziellen, sozialen und persönlichen Implikation der Ver- und Überschuldung im Mittelpunkt stehen, sehr ausdifferenziert.

Der Beratungsprozess beginnt mit dem Erstkontakt und erstreckt sich

- über das Erstgespräch, in dem über eine mögliche Zusammenarbeit entschieden wird
- über die Erfassung und Analyse der Ausgangssituation unter besonderer Würdigung von Problemstellungen und Ressourcen
- über die Entwicklung von Arbeitshypothesen und die Vereinbarung von Zielen
- über die darauf bezogenen Interventionen, für die geeignete Methoden ausgewählt und implementiert werden
- bis hin zum Abschluss der Kooperation einschließlich der begleitenden und abschließenden Evaluation des Unterstützungsverlaufs.

Dem Beratungsprozess liegt eine Beratungsbeziehung zugrunde, die das Fundament der gemeinsamen Arbeit darstellt. Die Phasen des Beratungsprozesses folgen der Chronologie methodischen Handelns. Nur selten werden diese allerdings in der angegebenen Reihenfolge im Arbeitsalltag durchschritten. Je nach Beratungsverlauf, Sachverhalten, Inhalten und Zusammenhängen sowie Umfeldveränderungen erfolgt immer wieder auch eine Rückkehr in frühere Beratungsphasen (zirkuläres Handeln).

Die damit angesprochene Bereitschaft zum zirkulären Handeln ist mitentscheidend für einen gelingenden Beratungsverlauf, der darauf angewiesen ist, dass Ratsuchende für die Zusammenarbeit gewonnen werden können.⁸

Ausgehend von den breit gestreuten Anforderungen und dem komplexen Beratungsprozess ist eine Vielfalt von Methoden und Kompetenzen erforderlich:

- Für den Aufbau und die Gestaltung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung ist Kompetenz in kooperativer Gesprächsführung unerlässlich
- Erstgespräche, in denen neben der Klärung formaler Beratungsaspekte die Erfassung und Analyse der Ausgangssituation eine wichtige Rolle spielen, erfordern Fähigkeiten der explorativen Gesprächsführung und der systematischen Reflexion

⁸ Vgl. AG SBV, Soziale Schuldnerberatung Konzept, S. 9-10.

- Ein gelingender Beratungsprozess setzt Fähigkeiten der Zielentwicklung und der Zielformulierung ebenso voraus wie Ansätze der motivierenden Gesprächsführung, denn längst nicht alle Ratsuchenden sind auf Anhieb bereit oder in der Lage dazu, den langen Weg einer Entschuldung mitzugehen und diesen durchzuhalten
- Für die Auswahl und den Einsatz von Beratungsinterventionen sind Kenntnisse der systematischen Informationsvermittlung, der Ressourcenaktivierung und der Krisenbewältigung nötig
- Um das soziale Umfeld der Ratsuchenden in die Problembewältigung einzubeziehen, spielt die soziale Netzwerkarbeit eine wesentliche Rolle
- Für Verhandlungen mit Ratsuchenden und vor allem mit Gläubigern sind Methoden der Konfliktdeeskalation und Verhandlungsstrategien ausschlaggebend⁹

7. Qualitätssicherung

Im Sinne einer ganzheitlichen und individuellen Beratung werden die Beratungselemente an die jeweilige Situation des Ratsuchenden angepasst. Die Beratungsintensität und der Beratungsverlauf richten sich nach den Bedürfnissen des Einzelfalls. Für eine Krisenintervention ist ein schneller Beratungszugang ohne lange Wartezeiten - i.d.R. innerhalb von 2 bis 3 Arbeitstagen - zu gewährleisten.¹⁰

Als wichtigste Bausteine der Qualitätssicherung gelten:

- Fallberatungen im Team oder interdisziplinär
- regelmäßige Fachgruppentreffen, Teamsitzungen
- kollegiale Beratungen
- Supervision
- ausgebildete Sozialpädagog*innen
- regelmäßige Fort- und Weiterbildungen
- Teilnahme an überörtlichen Gremien und Austauschformaten
- interne und externe Einarbeitungsmodule
- eigenes Büro mit Besprechungsmöglichkeit
- Statistik und Berichtswesen

8. Evaluation und Wirkungsmessung

Die Falldokumentation und statistische Erhebung erfolgt in einer spezifizierten Datenbank. Neben formalen Daten werden u.a. inhaltliche Aspekte wie der konkrete Beratungsanlass, Beratungsthemen, Zugangswege sowie einzelne Beratungsschritte gespeichert. Datenschutzbestimmungen werden eingehalten.

Eine strukturelle, umfassende Wirkungsmessung wird erschwert durch den Umstand, dass die Klient*innen nicht verpflichtet sind, über Erfolg oder Misserfolg der besprochenen Maßnahmen und Vorgehensweise zu berichten.

Wirkungsaspekte im Einzelfall sind z.B. ausbleibende Stromsperren, erfolgter Zugang zu Transferleistungen (SGB II und SGB XII) oder Wohngeld sowie zu Teilhabeleistungen wie Bildung und Teilhabe, Verhinderung von Räumungsklagen oder Haftantritt.

Innerhalb des Kennzahlensystems zur Wirkungsmessung der Abteilung Soziales wird die Anzahl der Neumeldungen aufgrund von Mietschulden sowie die Anzahl der Räumungsklagen in Relation zur Bevölkerung erhoben.

⁹ Vgl. AG SBV, Soziale Schuldnerberatung Konzept, S. 10-11.

¹⁰ Vgl. AG KSB BW, Die kommunale Schuldnerberatung in Baden-Württemberg, S. 2.

9. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Um das Hilfsangebot der kommunalen Schuldnerberatung/ Wohnraumsicherung bekannt zu machen, aber vor allem um es an die betroffenen Personen heranzutragen, bieten sich Flyer, Netzwerktreffen, regelmäßige Veröffentlichungen in der Tageszeitung, in den Zeitschriften der Sozialräume und auf Social-Media an, ebenso ein Auftritt auf der städtischen Homepage. In öffentlichen Gremien werden die Arbeit an sich und die Situation überschuldeter Menschen durch Berichte und Referate dargestellt.¹¹

Innerhalb der Abteilung Soziales findet die Vernetzung durch gegenseitige Fachgruppenbesuche und Fallbesprechungen statt. Bei Diensten mit großen und vielen Schnittstellen werden Ablaufschemata für die effiziente Zusammenarbeit, Fallübergaben und Aufgabenabgrenzungen entwickelt. Darüber hinaus wird die Vernetzung mit externen Kooperationspartner*innen intensiviert, in dem bspw. persönliche Kennenlern- und Jahresgespräche mit anderen Beratungsstellen durchgeführt werden. Vor allem die räumliche Nähe zum Jobcenter ist bei der Vernetzung von Vorteil.

Mithilfe von Flyern, welche sowohl in ausgedruckter Form als auch digital über die Homepage der Stadt Ulm abrufbar sein sollen, wird bei diversen internen und externen Kooperationspartner*innen auf die kommunale Schuldnerberatung/Wohnraumsicherung hingewiesen. Der neu aufgelegte Flyer soll mehrsprachig erscheinen, sodass auch Personen mit internationalen Wurzeln einfacher und niedrigschwelliger auf die kommunale Schuldnerberatung/Wohnraumsicherung aufmerksam gemacht werden können.

10. Literaturverzeichnis

Arbeitsgemeinschaft Kommunale Schuldnerberatung Baden-Württemberg (AG KSB BW): Die kommunale Schuldnerberatung in Baden-Württemberg, 2014.

Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV): Soziale Schuldnerberatung Konzept, 2018.

AWO Bundesverband: Rahmenkonzeption Schuldner - und Insolvenzberatung, 2016.

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. (BAG SB): Fachartikel SROI Hamburg, BAG-SB Informationen, Heft 3_2017.

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. (BAG SB): Konzept Soziale Schuldnerberatung, BAG-SB Informationen, Heft 3_2018.

Statistisches Bundesamt: Statistik zur Überschuldung privater Personen, 2020.

Zimmermann, Dieter/ Zipf, Thomas/ u.a.: Praxishandbuch Schuldnerberatung, 30. Ergänzungslieferung, 2021.

Ulm, 31.08.2022

Abteilungsleitung SO
Andreas Krämer

¹¹ Vgl. AG KSB BW, Die kommunale Schuldnerberatung in Baden-Württemberg, S. 4-5.