



**Diakonisches Werk Gießen**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**

# **Jahresbericht 2007**

## **1. Schuldnerberatung wird gebraucht**

- 1.1 Schuldnerberatung wirkt ... ein Beispiel aus der Beratungspraxis
- 1.2 Schuldnerberatung ist Existenzsicherung

## **2. Entwicklungen in der Beratungsstelle**

- 2.1 Schuldnerberatung als begleitende Hilfe im Rahmen der beruflichen Eingliederungsleistung
- 2.2 Schuldnerberatung in der Gemeinwesenarbeit Gießen-West
- 2.3 Zielvereinbarungen mit Klienten
- 2.4 Weiterentwicklung des Systems zur Terminvergabe für Erstgespräche
- 2.5 Informationsveranstaltung: „Wege aus der Schuldenfalle“
- 2.6 Schulungsveranstaltung für pädagogische Fachkräfte

## **3. Strukturen und Aufgaben der Beratungsstelle**

## **4. Qualitätsarbeit**

## **5. Zielerreichung und Zielplanung**

- 5.1 Zielerreichung 2007
- 5.2 Zielplanung 2008

## **6. Schuldnerberatung in Zahlen**

## 1. Schuldnerberatung wird gebraucht

### 1.1 Schuldnerberatung wirkt...ein Beispiel aus der Beratungspraxis

Das Ehepaar M. aus dem Landkreis Gießen kommt Anfang des Jahres zum ersten Beratungsgespräch. Die Lage ist ziemlich verfahren. Sie haben zwei Kinder. Vor ein paar Jahren verschuldeten sie sich mit einem Hauskauf mit deutlich über 200.000 Euro. Inzwischen sind die Girokonten mit mehreren Tausend völlig überzogen und verursachen somit aufgrund der hohen Zinssätze für Dispokredite eine zusätzliche Belastung. Hinzu kommt eine schwere Erkrankung in der Familie und Spannungen in der Beziehung, da die ständigen Geldsorgen an den Nerven nagen.

**Alles scheint so langsam aber sicher über der Familie zusammen zu brechen und das obwohl der Mann eine feste Anstellung hat. Erste existenzsichernde Maßnahmen und mögliche Perspektiven werden besprochen.**

Im zweiten Beratungsgespräch wird dann zunächst eine detaillierte Gläubigeranalyse gemacht. Es stellt sich heraus, dass Veränderungen des bisherigen Kreditgeflechts nötig sind, um die monatliche Abträge für das Haus zu optimieren. Die gesamtvertragliche Konstellation ist in diesem Fall günstig. Parallel gilt es jedoch eine solide Haushaltsplanung aufzubauen, da auch eine optimierte Kreditrate und die anderen regelmäßigen Verpflichtungen monatlich pünktlich bezahlt werden müssen. Grundvoraussetzung eines jeden Schuldnerberatungsprozesses ist die Existenzsicherung. Kostensenkungen sind daher nicht nur im Kreditbereich zu vollziehen, sondern auch in anderen Lebensbereichen (z.B. Benzin, Versicherungen).

In einem nächsten Schritt wird ein „Ist-Haushaltsplan“ und ein „Ziel-Haushaltsplan“ gemeinsam mit der Schuldnerberatung erarbeitet. Im letzteren Plan sind bereits alle geplanten Veränderungen eingearbeitet und bilden somit den roten Faden für die notwendigen Veränderungen in den kommenden Wochen. Das Ehepaar verlässt das zweite Gespräch mit jeder Menge von „Aufträgen“, die für die Sanierung ihres persönlichen Finanzhaushalts notwendig sind.

Im dritten Beratungsgespräch werden erste Ergebnisse und Veränderungen besprochen und bewertet. Die beteiligten Banken konnten von dem Sanierungskonzept überzeugt werden und die notwendigen Schritte sind eingeleitet. Weitere Kostensenkungen im Rahmen des Haushaltplanes hat das Ehepaar umgesetzt bzw. eingeleitet.

Das Resultat ist eine nun überschaubare Kreditlage ohne überzogene Girokonten. Die Gesamtkreditbelastung ist natürlich nach wie vor hoch und wird in den kommenden Jahren ein potentieller Risikofaktor bleiben.

Ebenso sind auch die verfügbaren Geldmittel für den täglichen Verbrauch, nach Abzug der monatlichen Fixkosten, sehr eng bemessen. Daher wird auch im vorläufigen Abschlussgespräch die disziplinierte Umsetzung des mit der Schuldnerberatung erarbeiteten Finanz- und Haushaltplanes als Grundvoraussetzung für eine weitere positive Entwicklung hervorgehoben.

### 1.2 Schuldnerberatung ist Existenzsicherung

Laut einer Pressemitteilung der Wirtschaftsauskunftei Creditreform gelten rund 7 Millionen Menschen in Deutschland als überschuldet. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl der überschuldeten Männer und Frauen noch einmal um 150 000 angestiegen, wobei sich die Zunahme verlangsamt hat. Immerhin sei aber die Zahl der Überschuldeten in den letzten vier Jahren um zehn Prozent gestiegen. Dieser stetige Trend drückt sich auch in den wachsenden Nachfragezahlen der Schuldnerberatungsstellen aus.

**Jeden Tag melden sich bei der Schuldnerberatung der Diakonie Gießen zwischen vier und fünf Menschen, um einen Termin für ein Erstgespräch zu erhalten. Das sind im Jahr rund 1200 Anrufe, persönliche Vorsprachen und einige eMails.**

Zunehmend muss sich Schuldnerberatung auch mit dem Thema Armut und Existenzsicherung befassen. Immer deutlicher zeichnet sich ab, dass die Zahl der Menschen, deren Existenz massiv bedroht ist oder deren Existenz permanent, Monat um Monat, immer wieder ungesichert ist, ständig wächst. Existenzbedrohung bedeutet, dass elementarste Grundbedürfnisse, die in unserem Land zumindest bisher unumstritten jedem Menschen zugestanden wurden, nicht sicher gestellt sind. Dies betrifft die Wohnung (...das berühmte Dach über dem Kopf), die im Winter auch beheizt ist, in der das Licht auch brennt, Kühlschrank und Waschmaschine noch funktionieren und nicht bereits durch eine Stromsperre außer Funktion gesetzt sind. Auch eine ausreichende Gesundheitsversorgung und eine ausgewogene Ernährung ist längst nicht mehr selbstverständlich. Die „Hilferufe“ in der Beratungsstelle werden entsprechend zahlreicher und lauter. Folgendes eMail erreichte uns im Sommer 2007:

*„...bei mir ist finanziell leider alles aus den Fugen geraten. Mit Händen und Füßen wehre ich mich gegen das, was da noch kommen wird. Ich bin getrennt lebend....Im Endresultat bin ich jetzt dort wo ich glaubte nie hin zu kommen. Meine Krankenversicherung ist weg. Sicher bald auch der ganze Rest, wie Auto, Telefon usw. Ich arbeite zur Zeit Tag und Nacht...doch der Gürtel um meinen Hals wird immer enger. Ich habe immer geglaubt, ich schaffe es alleine, doch ohne Hilfe wird es nicht gehen! Ich weiß nicht mehr was ich machen soll. Gerne möchte ich einen Termin bei Ihnen haben...“*

Die breite und wirtschaftlich gesunde Mittelschicht, die unsere Gesellschaft in den vergangenen 50 Jahren geprägt hat, nimmt stetig ab. Überschuldung ist heute nicht mehr nur ein Problem einzelner sozialer (Rand)Gruppen oder unterer Einkommensgruppen, sondern sie ist in der gesamten Bevölkerung weit verbreitet.

## **2. Entwicklungen in der Beratungsstelle**

### **2.1 Schuldnerberatung als begleitende Hilfen im Rahmen der beruflichen Eingliederungsleistung**

**A**uf der Grundlage einer vertraglichen Vereinbarung mit dem Landkreis Gießen zur Schuldner- und Insolvenzberatung für erwerbsfähige Personen gem. § 16, Abs. 2 SGB II werden diesem Personenkreis begleitende Hilfen im Rahmen des vom Land Hessen geförderten „PIA-Programms“ angeboten und gesondert vergütet. Hierdurch war es möglich eine halbe Beraterstelle zusätzlich einzurichten und zu besetzen.

Der Zugang in die Schuldnerberatung erfolgt über eine Eingliederungsvereinbarung zwischen der GIAG mbH (Fallmanager/in) und dem Arbeitssuchenden, in der die Inanspruchnahme einer Schuldnerberatungsstelle konkret vereinbart wird. Der vereinbarte Leistungsumfang umfasst vier Module:

- Modul 1 Basisberatung und Existenzsicherung
- Modul 2 Forderungsprüfung und Haushaltsberatung
- Modul 3 Regulierung und Entschuldung
- Modul 4 Durchführung des Verbraucherinsolvenzverfahrens

**Die Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess setzt voraus, dass keine existenzbedrohenden Schulden (Miet- und Energieschulden, Geldstrafen) vorhanden sind oder deren Regulierung in die Wege geleitet wurde. Darüber hinaus kann davon ausgegangen werden, dass auch die strukturelle Überschuldung für arbeitssuchende Menschen ein Vermittlungshemmnis darstellt. Die persönliche und finanzielle Stabilisierung ist daher eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche berufliche Wiedereingliederung.**

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 114 Personen im Rahmen des „PIA-Programms“ beraten. Der über dieses Programm angesprochene Personenkreis unterscheidet sich bezüglich der Motivation, Bereitschaft zur Mitarbeit und des Durchhaltevermögens z.T. erheblich von anderen Ratsuchenden. Der Beratungsansatz muss insbesondere bei den „vom Amt Geschickten“ deutlich niederschwelliger sein, was jedoch durch die stark vorstrukturierten Abläufe in der Schuldnerberatung häufig erheblichen zusätzlichen Aufwand für die BeraterInnen bedeutet.

Die Erarbeitung einer Grundmotivation zu Beratungsbeginn und die Entwicklung von Problembewußtsein für ihre Überschuldungsproblematik, müssen dann der eigentlichen Entschuldungsarbeit voran gestellt. Die Beratungsabbrüche durch die Klienten sind bei diesem Personenkreis besonders hoch.

## **2.2 Schuldnerberatung in der Gemeinwesenarbeit Gießen-West**

Im Stadtteil Gießen-West ist die Schuldnerberatung im Rahmen der Gemeinwesenarbeit im Wilhelm-Liebknecht-Haus zu einem festen Bestandteil der dortigen Arbeit geworden. Durch die Einrichtung einer halben Personalstelle konnte somit ein kontinuierliches und verlässliches Beratungsangebot geschaffen werden.

**Das Angebot erfolgt in enger Anlehnung und Kooperation zu bestehenden Angeboten in der Gemeinwesenarbeit und berücksichtigt in besonderer Weise den standortspezifischen Hilfebedarf. Es umfasst das komplette Aufgabenspektrum der spezialisierten Schuldner- und Insolvenzberatung.**

Die weiterhin hohe Arbeitslosigkeit im Wohngebiet und die damit verbundenen sozialen Probleme erzeugen einen hohen Beratungsbedarf der dort lebenden Menschen. Erheblich zugenommen haben existenzgefährdende Situationen, wie z.B. Räumungsklagen oder Energiesperren.

Viele der Klienten haben bereits durch andere Bezüge Kontakte zur GWA und kennen dort andere Mitarbeiter. Dies ist für den Beratungszugang von besonderer Bedeutung, da dieser ohne ein Mindestmaß von Vertrauen in die Einrichtung nicht zustande kommt. Hinzu kommt die schnelle Erreichbarkeit, da man „mal eben in der Schuldnerberatung anklopfen kann“, wenn man sein Kind in den Kindergarten bringt. Der Beratungszugang unterscheidet sich hier deutlich von den anderen Beratungsstandorten im Diakonischen Werk Gießen.

In dem Wohngebiet der „Gummiinsel“ laufen viele Informationen über Mundpropaganda, so dass sich die neu ausgebaute Schuldnerberatungsstelle im Wilhelm Liebknecht Haus schnell herumgesprochen hatte. Ein Großteil der Ratsuchenden kam aus Eigeninitiative zur Schuldnerberatung.

Auch wenn häufig aufgrund mangelnden Einkommens keine herkömmliche Regulierung möglich ist, wird der Ratsuchende in der für ihn aussichtslos erscheinenden Situation gestützt und die Möglichkeit einer eventuellen Verbraucherinsolvenz geprüft. Die Beratung umfasst die wirtschaftliche, rechtliche und psychosoziale Unterstützung, hilft bei einer künftig geordneten Haushaltsführung und versucht erneute Ver- und Überschuldungssituationen vorzubeugen. Daneben ist es ebenso wichtig, dem Ratsuchenden Zukunftsperspektiven aufzuzeigen und das vorhandene Selbsthilfepotential zu nutzen.

Die räumliche Nähe zum Klientel, sowie das multifunktionale Konzept in der Gemeinwesenarbeit ermöglicht ein niedrighemliges Beratungsangebot, welches sich auch in diesem Punkt erheblich von der Beratungsstelle in der Gartenstraße unterscheidet. Durch den relativen engen Kontakt im Wohnviertel sind auch Hausbesuche möglich, durch die im Bedarfsfall eine vertraute Beratungsatmosphäre geschaffen werden kann.

Die Schuldnerberatung arbeitet in enger interner Vernetzung mit den anderen Angeboten der Einrichtung und beteiligt sich insbesondere an fachübergreifenden Projekten im Wilhelm Liebknecht Haus, wie z.B. dem Weststadtfest, dem Kulturprojekt, dem Weihnachtsbasar oder dem

Laternenfest von der Kita. All diese Veranstaltungen dienen einer intensiven Kontaktpflege, die häufig die für Beratung notwendige Vertrauensbasis herstellt.

Im Rahmen der externen Vernetzung erfolgt die Teilnahme am „Arbeitskreis Soziale Sicherung“, der sich, teilweise in Zusammenarbeit mit Behörden und Unternehmen (Wohnbau, SWG etc.), mit der Lösung von sozialen Problemen in der Stadt Gießen beschäftigt.

Zur weiteren fachlichen Qualifikation absolviert die Mitarbeiterin seit Oktober 2007 einen Zertifikatskurs „Soziale Schuldnerberatung“, der im April 2008 abgeschlossen sein wird.

Die Teilnahme an der regelmäßigen Supervision des Gesamtteams in der GWA ist obligatorisch. Der fachliche Austausch wird durch die Teilnahme am wöchentlichen Schuldnerberatungsteam aller SchuldnerberaterInnen und die regelmäßig stattfindenden kollegialen Fallbesprechungen gewährleistet.

### 2.3 Zielvereinbarungen mit Klienten

**D**er Einsatz von Zielvereinbarungen mit den Klienten ist im Beratungsablauf inzwischen obligatorisch. Insbesondere während des ausführlichen Erstgesprächs werden auf der Basis eines einheitlichen Formblatts mit dem Ratsuchenden die Beratungsziele besprochen, schriftlich festgehalten und gemeinsame Überprüfungskriterien festgelegt. Hierbei wurden die Ziele zunächst jeweils frei formuliert und in Verbindung mit den zu erledigenden Aufgaben in einen zeitlichen Kontext gebracht.

**In der Weiterentwicklung hieraus sind inzwischen standardisierte Ziele entwickelt worden, deren Einsatz für alle BeraterInnen verbindlich ist. Um eine möglichst hohe Vergleichbarkeit zu erreichen, wurden außerdem für jedes Ziel Einzelkriterien erstellt, welche zur Zielerreichung vollständig oder teilweise umgesetzt sein müssen.**

Die Erfahrungen aus dem standardisierten Einsatz von Zielvereinbarungen in der Beratungspraxis werden halbjährlich im Team besprochen und ausgewertet. Die Bewertung ist durchweg positiv, da hierdurch im Beratungsprozess ein hohes Maß an Verbindlichkeit für Berater und Klienten erwächst. Klare Absprachen erfordern ein klares Handeln und schaffen damit die Grundlage für einen konstruktiven transparenten Beratungsprozess.

### 2.4 Weiterentwicklung des Systems zur Terminvergabe für Erstgespräche

**D**er hohe Nachfragedruck in der Schuldnerberatung erfordert die ständige Überprüfung und Weiterentwicklung der Terminvergabe. Bereits seit November 2006 erhalten alle Menschen, die telefonisch, persönlich oder per eMail eine Terminanfrage an uns richten, ein „Startset“ zugeschickt, welches dann ausgefüllt an uns zurückgesandt werden soll.

Dies bedeutet, dass inzwischen vom „Bewerber“ eine deutlich höhere Motivation und Vorbereitung für die Schuldnerberatung abverlangt wird, um einen Erstgesprächstermin zu erhalten. Die sehr knapp bemessenen Beratungsressourcen sollen den Menschen zu Gute kommen, die engagiert und aktiv am Beratungsprozess mitarbeiten wollen. Das Startset besteht aus einem erklärenden Anschreiben, einem Datenblatt, einer Gläubigerliste, einem Haushaltsbogen und einer Checkliste. Alle Papiere dieses Startsets dienen zur strukturierten Vorbereitung auf das Erstgespräch in der Schuldnerberatung und ermöglichen einen zügigen Einstieg. Die Terminvereinbarung mit den Ratsuchenden erfolgt in der Reihenfolge des Eingangsdatums der zurückgeschickten und ausgefüllten Startset-Unterlagen.

**Diese Vorgehensweise wurde dahingehend optimiert, dass jede Terminanfrage zunächst über eine Beraterin läuft. Diese entscheidet nach einer ersten qualifizierten Kurzanamnese, ob an den Ratsuchenden das Startset verschickt, oder eine andere Verfahrensweise notwendig ist. So können beispielsweise fachliche Fragen bereits telefonisch geklärt werden oder die Dringlichkeit des Problems erfordert einen Besuch in der Notfallsprechstunde. Diese wird weiterhin jeden Mittwochvormittag angeboten und kann persönlich oder telefonisch ohne vorherige Terminabsprache kontaktiert werden.**

Allerdings bleibt das krasse Missverhältnis zwischen Nachfrage und vorhandener Beratungskapazität, welches sich auch durch die Optimierung von Vergabesystemen nicht lösen lässt. Im Jahr 2007 wurden 573 Startsets verschickt. Obwohl die Rückgabe teilweise nur sehr zeitverzögert oder gar nicht erfolgte, wuchs die Liste von Menschen, die auf einen Erstgesprächstermin warten, kontinuierlich an. Um das Entstehen einer „Totengräberliste“ zu verhindern, wurden diese Wartenden erneut angeschrieben und zu einer Informationsveranstaltung (siehe Pkt. 2.5) eingeladen.

## **2.5 Informationsveranstaltung: „Wege aus der Schuldenfalle“**

Die Warteliste war im Spätsommer so umfangreich, dass keine zeitnahen Termine für Erstgespräche mehr vergeben werden konnten. Daraufhin wurden diese Personen zu einer Informationsveranstaltung eingeladen. Ziel dieser Veranstaltung war die Erstinformation zu ausgesuchten Themen, um bei den Betroffenen diffuse Ängste abzubauen und sie in die Lage zu versetzen, erste Handlungsschritte selbst einzuleiten. Weiterhin sollten die Teilnehmer befähigt werden, das Erstgespräch in der Schuldnerberatung umfassend vorzubereiten, um einen schnelleren Einstieg in die Einzelberatung zu ermöglichen.

In dieser Veranstaltung wurden folgende Themen behandelt:

- ❖ Wie erstelle ich einen Haushaltsplan?
- ❖ Wie kann ich eine Gläubigerliste anfertigen?
- ❖ Was passiert bei Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, bei einer Lohn- oder Kontopfändung und was beim Besuch des Gerichtsvollziehers?
- ❖ Wie kann ich Forderungsaufstellungen bei den Gläubigern anfordern und wie ordne ich meine Gläubigerunterlagen?
- ❖ Was ist bei der Durchführung des Insolvenzverfahrens zu beachten?

Es kamen 16 Teilnehmer, die vor den anderen Zuhörern keine persönlichen Angaben machen mussten und somit anonym bleiben konnten. Trotzdem stellten die TeilnehmerInnen zahlreiche Fragen mit persönlichem Hintergrund, die die Diskussion sehr belebten. Die Rückmeldungen waren äußerst positiv, so dass eine Wiederholung im ersten Quartal 2008 vorgesehen ist.

## **2.6 Schulungsveranstaltung für pädagogische Fachkräfte**

Im Sinne einer guten fachlichen Vernetzung wurde mit zehn pädagogischen Fachkräften aus einer Betreuungseinrichtung für junge Erwachsene ein Basisseminar durchgeführt. Die Veranstaltung umfasste zwei Blöcke á vier Stunden und hatte das Ziel einer fundierten Erstinformation. Diese Schulungsmaßnahme diente dazu, den Betreuern Kenntnisse und Kompetenzen zu vermitteln, die ihnen unmittelbar bei der Erfüllung ihrer Aufgaben im Umgang mit einer Schuldenproblematik hilfreich sind und sie zu einem konstruktiven Umgang mit dem Thema Schulden befähigen. Sowohl für den Umgang mit bestehenden Schulden der Betreuten, als auch für die präventive Arbeit zur Vermeidung einer Ver- und Überschuldung wurden den MitarbeiterInnen ausreichende Grundkenntnisse vermittelt.

### 3. Strukturen und Aufgaben der Beratungsstelle

Die Schuldner- und Insolvenzberatung des Diakonischen Werkes Gießen wird im Landkreis Gießen sowie in der Stadt Gießen an mehreren Standorten angeboten. Die Beratungsstelle ist staatlich anerkannte geeignete Stelle nach § 305 Insolvenzordnung (InsO). Das dezentrale Angebot deckt im Wesentlichen das Gebiet des Landkreises Gießen, inkl. der Stadt Gießen ab, und ermöglicht somit Beratung auf möglichst kurzem Wege für die Ratsuchenden.

In der Schuldner- und Insolvenzberatung des Diakonischen Werkes Gießen sind fünf BeraterInnen (rund 3,5 Personalstellen) sowie zwei Verwaltungskräfte (rund 0,6 Personalstellenanteile) beschäftigt.

Die Hauptstelle in der Gartenstraße 11 in Gießen versorgt die Stadt Gießen und die Gemeinden Staufenberg, Allendorf/Ld., Lollar, Reiskirchen, Buseck, Fernwald, Lich, Hungen, Pohlheim, Linden, Langgöns, Wettenberg und Biebertal. Die Außenstelle in Grünberg versorgt hauptsächlich den Einzugsbereich Grünberg, Laubach und Rabenau sowie deren Ortsteile.

Das Beratungsangebot in der Außenstelle Gießen-West wurde mit Einrichtung einer zusätzlichen halben Personalstelle deutlich aufgewertet und versorgt den Stadtteil Gießen-West sowie angrenzende Straßenzüge. Während in diesem Einzugsgebiet die Ratsuchenden schwerpunktmäßig aus dem „Sozialen Brennpunkt Gummiinsel“ kommen, ist ansonsten die Überschuldung längst nicht mehr nur das Problem traditionell einkommensschwacher und sozialer Randgruppen.

**Vielmehr ist die Überschuldungsproblematik inzwischen in der gesamten Bevölkerung weit verbreitet. Verstärkt wird das Angebot auch von Menschen aus der so genannten Mittelschicht wahrgenommen. Das Beratungsangebot der Diakonie Gießen ist daher grundsätzlich für alle offen. Das Beratungsangebot gilt Menschen, die problematisch verschuldet sind und Überschuldeten – Einzelne, Paare, Familien -, die ohne fremde Hilfe ihre schwierige wirtschaftliche und psychosoziale Situation nicht mehr bewältigen können.**

Soziale Schuldnerberatung ist Sozialarbeit mit und für überschuldete Menschen. Neben der Hilfe zur Überwindung der finanziellen Notsituation tritt gleichgewichtig die Hilfe bei der Überwindung der sozialen und psychischen Folgen der Existenzgefährdung durch Überschuldung und die Begleitung und Stärkung bei einer nicht veränderbaren Überschuldungssituation („ganzheitlicher Beratungsansatz“). Ziel der Beratung ist es, die Ratsuchenden bei der Sanierung ihrer wirtschaftlichen Situation und bei der Stabilisierung ihrer Lebensverhältnisse zu unterstützen und ihr Selbsthilfepotential zu stärken.

Weiterhin sieht es die Schuldnerberatung als ihre Aufgabe an, präventiv wirksam zu werden. Dies umfasst die Information der Öffentlichkeit über die Entstehung und Zusammenhänge der Überschuldung und die Unterstützung und Weiterentwicklung bestehender lokaler Netzwerke. Die Schuldnerberatung arbeitet gemeinsam mit den Betroffenen und anderen gesellschaftlichen Gruppen und Institutionen an der Veränderung der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen von Überschuldung.

### 4. Qualitätsarbeit

Verschiedene mit einander verzahnte Instrumente zur Qualitätsverbesserung werden kontinuierlich eingesetzt und weiterentwickelt. Im Zentrum stehen hier die wöchentlichen Teamsitzungen, deren Protokolle, in Verbindung mit einer „To-Do-Liste“, eine zeitnahe Überprüfung von Aufgabenstellungen und der Umsetzung von Zwischenzielen ermöglichen. Dieses Vorgehen findet seinen methodischen Hintergrund im „Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“ (KVP) nach dem Modell von Deming. Planen, ausführen, überprüfen und handeln unterliegen einem regelmäßigen Zyklus. Hierbei stehen die „Check in Teams“, die zweimal jährlich ganztägig durchgeführt werden, im Mittelpunkt.



Im Berichtsjahr wurden auf diese Weise die Zielvereinbarungen zwischen Berater und Klient weiterentwickelt. Die Zielvereinbarung dient einer besseren Strukturierung des Beratungsprozesses und führt zu einem verbindlicheren Umgang im Beratungsverhältnis. Absprachen und Aufgaben werden schriftlich festgehalten und sind somit überprüfbar. Die Maßnahme stellt somit eine wesentliche Verbesserung der Ergebnisqualität dar.

Eine Qualitätsdokumentation wird laufend erstellt, in dem alle hierfür relevanten Dokumente in einem Qualitätsordner gesammelt werden.

## 5. Zielerreichung und Zielplanung

### 5.1 Zielerreichung 2007

Die *bedarfsgerechte Terminvergabe (Ziel Nr.1)* wurde auf dem Hintergrund eines ausgewogenen Verhältnis von Beratungskapazität und Beratungsleistung erreicht. Das Terminvergabesystem wurde regelmäßig überprüft und notwendige Anpassungen zeitnah umgesetzt.

Die *Stabilisierung und ggf. Ausbau der Fallzahlen im „Pia-Programm“ (Ziel Nr.2)* ist realisiert. Im Vergleich zum Vorjahr konnte eine leichte Steigerung der Fallzahlen erzielt werden.

Die *Qualitätsarbeit (Ziel Nr.3)* in der Schuldner- und Insolvenzberatung wurde in wesentlichen Teilen erfolgreich bearbeitet. So wurde die Qualitätsdokumentation geführt und Qualitätsteams durchgeführt. Weiterhin wurden Kriterien zur Zielüberprüfung in der Beratungsarbeit erstellt.

Die Ausarbeitung eines Fragenkatalogs zur Kundenzufriedenheit wurde nach intensiver Diskussion bis auf weiteres zurückgestellt. Hierbei wurde die grundsätzliche Notwendigkeit nicht in Frage gestellt. Der zeitliche Aufwand steht derzeit jedoch in einem krassen Missverhältnis zu den personellen Ressourcen bei steigendem Nachfragedruck.

Das Ziel *Kommunikatives Team erhalten und stärken (Ziel Nr.4)* wurde bearbeitet. Bei der Überprüfung wurde allerdings festgestellt, dass keine ausreichenden Zielerreichungskriterien benannt waren, um eine qualitative Bewertung durchführen zu können.

### 5.2 Zielplanung 2008

Ziel	Strategie	Kennzahl
1.Konzept	1.1 Aktualisierung der Konzeption in der Schuldnerberatung	1.1.1 Überarbeitung im Team am 11.2.08 1.1.2 Aufgabenverteilung am 11.2.08 Abschluss innerhalb von 3 Monaten
2.Qualitätsarbeit, KVP	2.1. Terminvergabesystem 2.2. Statistik 2.3. Aktenführung 2.4. Zielüberprüfung mit Klienten 2.4.1 Integration der „Auswertung Zielvereinbarung“ in prakt. Arbeit	2.1.1. Die Kriterien 2.1-2.4 werden in halbjährlichen Abständen bei CiT überprüft 2.4.1.1. Das Kriterium 2.4.1. wird mindestens 4 x jährlich überprüft erstmalig am 31.3.08
3.Um- und Ausbau des Arbeitsbereiches SB/GWA	3.1 Veränderung der Terminvergabe 3.2 Effektive Gestaltung der Dokumentation in der Datenbank 3.3 Integration der InsO-Beratung	3.3.1 Beratung nach Terminvergabe (analog Kapazität) / CiT 3.3.2 Notfälle zeitnah beraten /CiT 3.3.3 Ausprobieren bis zum nächsten CiT 3.3.4 Fortbildung „Einführung in die Insolvenzordnung“ im 2008

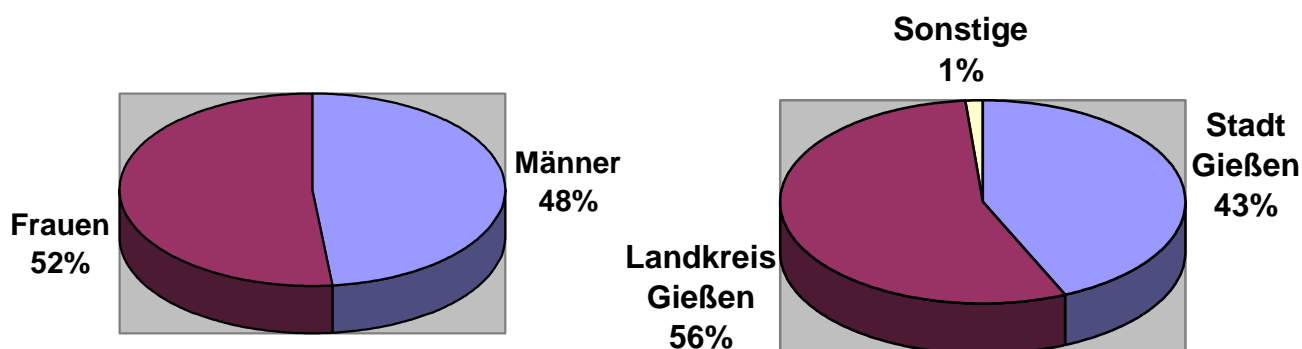
## Schuldnerberatung in Zahlen

Im Berichtsjahr suchten 328 Frauen und 306 Männer die Schuldnerberatung der Diakonie Gießen auf, was einen leichten Zuwachs der Gesamtklientenanzahl auf 634 bedeutet. Hiervon kamen 373 Ratsuchende neu in die Beratungsstellen und bei 261 wurde der laufende Beratungsprozeß fortgesetzt. Hier hat sich der Trend des Vorjahres zur Zunahme von Bestandsklienten fortgesetzt. Die Beratungsprozesse werden aufwändiger und langwieriger, was letztlich zu einer längeren Verweildauer und somit zu weniger Neuaufnahmen führt.

Weiterhin ist ein Zuwachs im oberen Bereich der Verschuldungssummen zu verzeichnen. So sind 24% der Ratsuchenden mit über 50.000 € verschuldet, während es im Vorjahr noch rund 19 % waren.

Zugenommen hat auch die Gläubigeranzahl pro Beratungsfall. Der Anteil der Klienten mit mehr als 10 Gläubigern ist von ca. 25,5% auf 28,5% gestiegen.

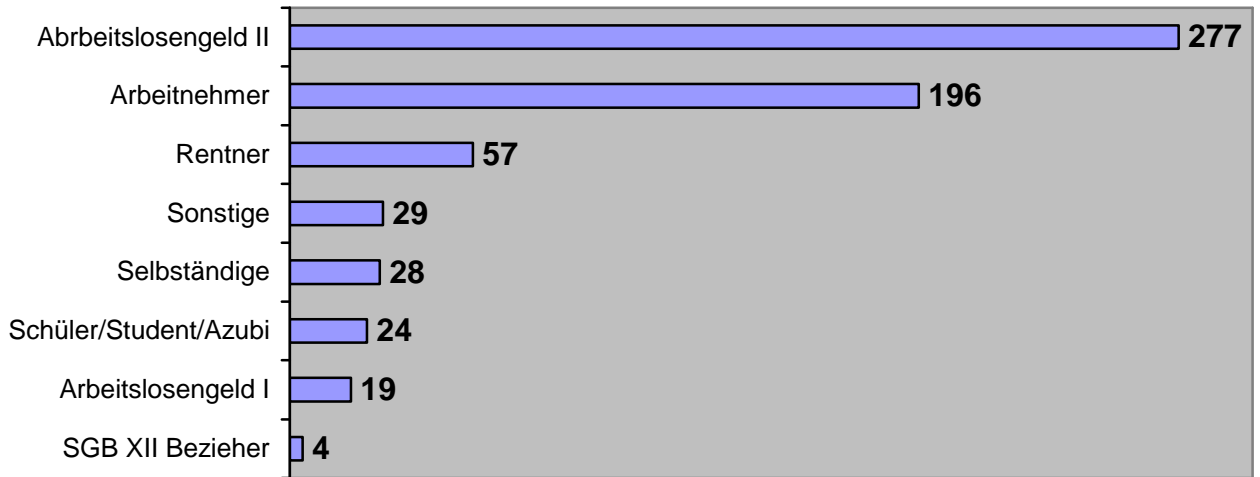
Im Folgenden sind einige ausgewählte Diagramme dargestellt, welche die Arbeit der Schuldnerberatung unter statistischen Gesichtspunkten veranschaulichen:



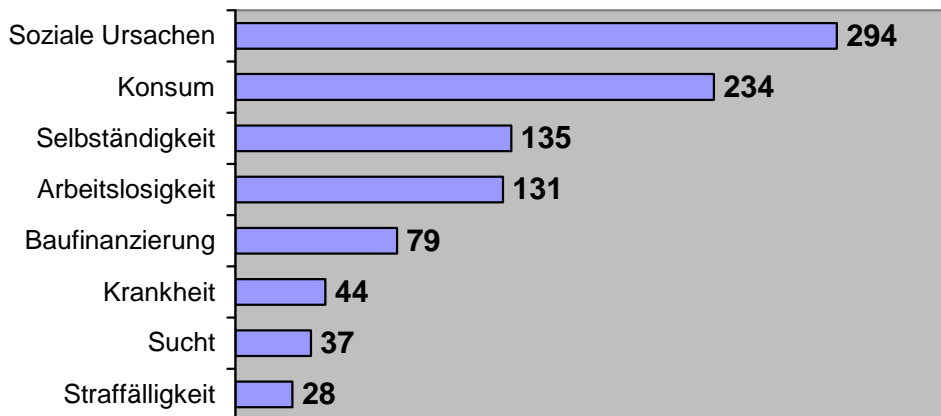
### Anzahl der Ratsuchenden nach Orten

<b>Landkreis Gießen Gesamt</b>	<b>351</b>	Laubach	42
Allendorf/Lda.	6	Lich	18
Biebertal	12	Linden	28
Buseck	22	Lollar	19
Fernwald	9	Pohlheim	42
Grünberg	49	Rabenau	1
Heuchelheim	9	Reiskirchen	29
Hungen	23	Staufenberg	12
Langgöns	16	Wettenberg	14

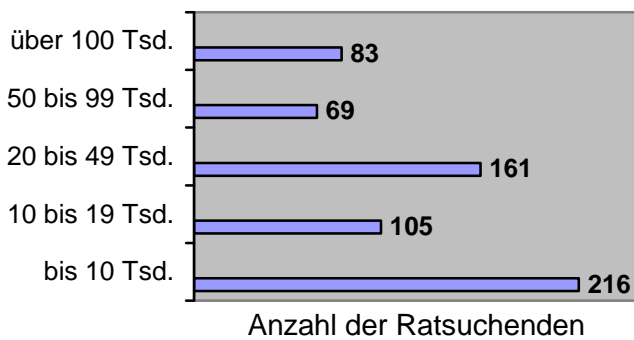
### Einkommensstatus



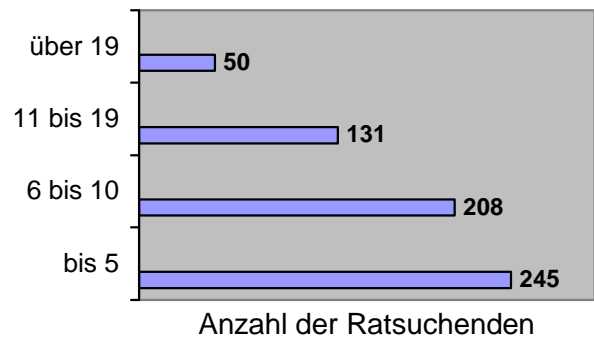
### Verschuldungsursachen (mit Mehrfachnennungen)



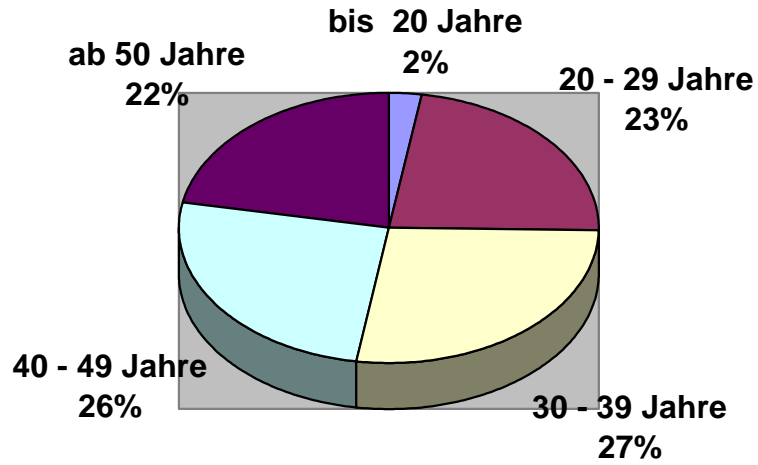
### Verschuldungshöhe in Euro



### Gläubigeranzahl



## Altersverteilung



## Bildungsstand

