

Benchmarking der 16 großen Großstädte der Bundesrepublik Deutschland



Schuldner- und Insolvenzberatung in den 16 großen Großstädten der Bundesrepublik Deutschland

Berichtsjahr 2013

Stand: September 2014



con_sens

B
ERLIN
F
REIE HANSESTADT B
REMEN
D
ORTMUND
L
ANDESHAUPTSTADT D
RESDEN
L
ANDESHAUPTSTADT D
ÜSSELDORF
D
UISBURG
E
SSEN
F
RANKFURT AM M
AIN
F
REIE UND HANSESTADT H
AMBURG
L
ANDESHAUPTSTADT H
ANNOVER
K
ÖLN
L
EIPZIG
L
ANDESHAUPTSTADT M
ÜNCHEN
N
ÜRNBERG
H
ANSESTADT ROSTOCK
L
ANDESHAUPTSTADT S
TUTTGART

Impressum

Erstellt für:

Die 16 großen Großstädte der
Bundesrepublik Deutschland

Das con_sens-Projektteam:

Jutta Hollenrieder
Marc Engelbrecht
Kristina König
Elisabeth Daniel

Titelbild:

www.sxc.hu

con_sens

Consulting für Steuerung und soziale Entwicklung GmbH
Rothenbaumchaussee 11 • D-20148 Hamburg
Tel.: 0 40 - 410 32 81 • Fax: 0 40 - 41 35 01 11

consens@consens-info.de
www.consens-info.de

Inhaltsverzeichnis

1.	Erkenntnisinteresse und Zielsetzung	4
1.1.	Ausgangslage der Schuldner- und Insolvenzberatung	4
1.2.	Zielsetzung des Benchmarking	5
1.3.	Methodische Anmerkungen	6
2.	Ziele der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	5
3.	Gesetzliche Rahmenbedingungen	7
4.	Formen der Schuldenregulierung	7
5.	Zugangswege und Zugangssteuerung zur Schuldner- und Insolvenzberatung	9
5.1.	Zugangswege zur Schuldner- und Insolvenzberatung	9
5.2.	Steuerung des Zugangs in die Schuldner- und Insolvenzberatung	11
5.3.	Steuerung des Beratungsprozesses über Zielvereinbarungen	13
6.	Inanspruchnahme, Ergebnisse und Ressourceneinsatz für die Schuldnerberatungsleistungen	14
6.1.	Dichte, Beginn und Beendigung von Beratungsprozessen	15
6.2.	Wartezeit und Beratungsdauer	17
6.3.	Ergebnisse der Beratung	20
6.4.	Eingesetzte Finanz- und Personalressourcen	23
7.	Schlussbemerkung	28
8.	Anhang	30

Abbildungsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Dichte der Beratungen (begonnen, laufend, beendet)	15
Abb. 2	Anteile der Personen mit neu begonnener Beratung differenziert nach Wartezeit (Zeitreihe)	18
Abb. 3	Durchschnittliche Dauer der Beratungen.....	18
Abb. 4	Anteile der Personen mit planmäßiger Beratung differenziert nach Abgangsgründen.....	21
Abb. 5	Anteil der Personen mit im Berichtsjahr abgebrochenen Beratungen	22
Abb. 6	Ausgaben für allgemeine Schuldnerberatung und Insolvenzverfahren.....	24
Abb. 7	Summe aller eingesetzten Mittel je beendetem Fall	25
Abb. 8	Dichte der Vollzeitstellen differenziert nach Beratungs- und Verwaltungskräften	26
Abb. 9	Dichte der Beratungskräfte sowie Dichte beratener Personen	27
Abb. 10	Kontextdaten und Leistungsdaten im Überblick	30

1. Erkenntnisinteresse und Zielsetzung

Dies ist der fünfte Bericht zum Benchmarking der Schuldner- und Insolvenzberatung der großen Großstädte.

Zur Orientierung geht der Bericht zunächst auf die Grundlagen, wie Ziele, gesetzliche Rahmenbedingungen und Formen der Schuldner- und Insolvenzberatung ein. Im zweiten Schritt werden die Unterschiede in der Zugangssteuerung und Zugangswege zur Schuldnerberatung der teilnehmenden Großstädte und nachfolgend die Inanspruchnahme, die Ergebnisse der Beratungsleistungen und die eingesetzten Ressourcen diskutiert.

Im Fokus der Betrachtung stehen vor allem die Zusammenhänge zwischen den jeweils formulierten Zielen in der Schuldner- und Insolvenzberatung und den gewählten Steuerungsansätzen, die sich in den unterschiedlichen Ausgestaltungen von Zugangswegen, Beratungskonzepten und Finanzierungssystemen widerspiegeln.

Inhalte des
Berichtes

1.1. Ausgangslage der Schuldner- und Insolvenzberatung

1990 hat das Bundesfamilienministerium (BMFSFJ) erstmalig Zahlen zur Überschuldungssituation in Deutschland (damals noch ohne die neuen Bundesländer) veröffentlicht und auf Überschuldungsprobleme einzelner Gesellschaftsgruppen hingewiesen. Laut dem zuletzt veröffentlichten Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung für das Jahr 2012¹ weisen auf Basis der Daten der Creditreform rund 1,8 Millionen Haushalte in Gesamtdeutschland eine hohe Überschuldungsintensität auf.

Zu beachten ist jedoch, dass im Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung ausschließlich diejenigen Personen und Haushalte erfasst werden, bei denen eine „hohe“ Überschuldungsintensität vorliegt, geringere Grade der Überschuldung sind nicht mit beinhaltet. Der Armuts- und Reichtumsbericht fußt neben der Statistik zur Überschuldung privater Haushalte des Statistischen Bundesamtes u.a. auf Daten und personenbezogen verknüpften Negativmerkmalen der *Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (Schufa)* sowie des *Verbands der Vereine Creditreform e.V.*

Diese beiden Institute verwenden jedoch unterschiedliche Datenquellen: So erfasst die Schufa alle Personen, die ein Konto besitzen und Schulden bei Banken und Versicherungen haben. Die Creditreform hingegen erfasst auch Schulden außerhalb von Banken und Versicherungen.

Für das aktuelle Berichtsjahr dokumentiert die Creditreform eine Überschuldungsquote von 9,8 Prozent, davon weisen rund 5,6 Prozent aller von Schulden betroffenen Personen eine hohe Überschuldungsintensität auf.² Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch die Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung (Schufa), die für das

Überschuldung
ein
gesell-
schaftliches
Problem

¹ Siehe Vierter Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung, März 2013, <http://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/a334-4-armuts-reichtumsbericht-2013.html> (Stand 26.07.2014) sowie Auswertungen der Berichte der Schufa und der Creditreform im Anhang.

² Siehe SchuldnerAtlas Deutschland 2013, Creditreform Wirtschaftsforschung, November 2013, Neuss, S. 26.

Berichtsjahr einen Bevölkerungsanteil mit harten Negativmerkmalen von 4,4 Prozent aufzeigt.³

Dass „Überschuldung“ mehr als nur ein Randphänomen ist, zeigt auch der stetige Anstieg der Zahl von Verbraucherinsolvenzverfahren. Statistische Berichte weisen darauf hin, dass in den letzten Jahren jährlich rund 90.000 von Überschuldung betroffene Personen eine Verbraucherinsolvenz beantragt haben. Im Jahr 2013 waren dies 89.207 Privatpersonen mit einem Anteil von 0,13 Prozent an der Bevölkerung über 18 Jahre.⁴

**Überschuldung
und Verbrau-
cher-
insolvenz-
verfahren**

Genau bzw. zuverlässige Zahlen bzgl. überschuldeter oder von Überschuldung bedrohter Personen sind auch nicht durch die Überschuldungsstatistik des Statistischen Bundesamtes zu erhalten. Zum einen werden dort nur die Personen erfasst, die sich mit ihrer Schuldenproblematik in eine Beratungsstelle begeben. Zum anderen sind die Daten abhängig vom Beteiligungsgrad der Schuldnerberatungsstellen an dieser freiwilligen statistischen Erhebung.⁵

Als Träger der Sozialhilfe nach SGB XII und als einer der Träger der Grundsicherung nach SGB II sind die Kommunen und Städte für die Gewährung und Umsetzung unterschiedlicher Sozialleistungen vor Ort verantwortlich. Die qualifizierte Schuldner- und Insolvenzberatung für betroffene Bürgerinnen und Bürger ist eine dieser Leistungen. Die Beratung überschuldeter Menschen in Form einer qualifizierten Schuldnerberatung ist eine notwendige und sinnvolle Hilfe, die durch die Kommunen sowie die Wohlfahrts- und Verbraucherverbände erbracht wird. Daher hat sich die Schuldnerberatung als ein Element sozialer Arbeit zwischenzeitlich als eigenständiges Angebot etabliert und ist ein zentraler Bestandteil der Daseinsvorsorge in Deutschland.

**Schuldner-
beratung
Bestandteil
der Daseins-
vorsorge**

1.2. Zielsetzung des Benchmarking

Der systematische Ansatz, alle (mit-)finanzierten Leistungen der Schuldner- und Insolvenzberatung in einem kommunalen Benchmarking vergleichbar zu machen, wird auch in diesem Bericht fortgesetzt. Es wird das Ziel verfolgt, Potentiale und zielgerechte Handlungsoptionen in der Ausgestaltung und Einbindung der Beratungsangebote durch Beispiele aus der Praxis der jeweils anderen teilnehmenden Großstädte zu erhalten – unter Beachtung der erzielten Ergebnisse der Beratungsleistungen und der eingesetzten Finanzierungssysteme.

**von der Praxis
anderer
lernen**

Im Vordergrund der Betrachtung stehen damit die zentralen Indikatoren zu den Zugangswegen, den Ergebnissen der Beratungsprozesse, Bearbeitungszahlen, Wartezeiten

**Strukturierte
Aufbereitung
von Daten**

³ Siehe SCHUFA Kredit-Kompass 2014, SCHUFA Holding AG, April 2014, Wiesbaden, S. 21.

⁴ Siehe Statistisches Bundesamt „Verbraucherinsolvenzen nach Ländern 2013“, <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/VermoeigenSchulden/Tabellen/VerbraucherInsolvenzen.html> (Stand 26.07.2014).

⁵ Die Überschuldungsstatistik des Statistischen Bundesamtes bildet nur bedingt einen Ausschnitt der überschuldeten oder von Überschuldung bedrohten Personen ab. Dies liegt zum einen an der Zustimmung an der Teilnahme an der Erhebung von der Beratungsstelle und der beratenden Person und zum anderen an der nicht flächendeckenden Beteiligung der anerkannten Schuldnerberatungsstellen.

und Bearbeitungsdauern sowie die eingesetzten finanziellen und personellen Ressourcen.

Anhand der erhobenen Daten sowie durch Berichte der Teilnehmenden werden erprobte und gelungene Beispiele und Verfahrensweisen in der Schuldnerberatung ermittelt und innerhalb des Benchmarkingkreises zur Diskussion gestellt.

In diesem Jahr hat sich der Benchmarkingkreis dazu entschlossen, neben der Präventionsarbeit an Schulen insbesondere die Zugangssteuerung und Zugangswege zur Schuldnerberatung in den Fokus der Betrachtung zu nehmen.

1.3. Methodische Anmerkungen

Wo es möglich ist, wird im Zuge der Berichtslegung eine geschlechtsneutrale Schreibweise gebraucht; anderenfalls wird die männliche Schreibweise verwendet, wobei damit ausdrücklich jeweils sowohl männliche als auch weibliche Personen gemeint sind.

Wenn für eine Stadt einzelne Daten nicht verfügbar waren, ist dies in den Grafiken durch einen entsprechenden Hinweis kenntlich gemacht. Dabei ist zu unterscheiden: Wird „n.v.“ für „nicht vorhanden“ ausgewiesen, bedeutet dies, dass der entsprechende Wert nicht verfügbar war. Wird in den Grafiken allerdings die Zahl Null ausgewiesen, spiegelt diese den tatsächlichen Wert wider und sagt somit aus, dass zum Beispiel die entsprechende Leistung nicht gewährt wurde.

Eine differenzierte Darstellung der Schuldnerberatungsstellen für die Stadt Hannover ist weiterhin nicht möglich, da vorliegende Daten die 20 Städte und Gemeinden in der *Region Hannover* mit einbeziehen. Sobald eine differenziertere Datenlieferung möglich ist, wird voraussichtlich eine weitere Beteiligung am Benchmarking zu den kommunalen Leistungen der Schuldnerberatung beabsichtigt.

Des Weiteren konnte die Stadt *Dortmund* in diesem Jahr vor dem Hintergrund knapper Personalressourcen keine Daten liefern. Eine Datenlieferung für das nächste Benchmarkingjahr ist beabsichtigt.

Am diesjährigen Benchmarking der Schuldner- und Insolvenzberatung beteiligen sich somit die folgenden großen Großstädte:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Bremen, | <input type="checkbox"/> München, |
| <input type="checkbox"/> Düsseldorf, | <input type="checkbox"/> Nürnberg, |
| <input type="checkbox"/> Essen, | <input type="checkbox"/> Rostock und |
| <input type="checkbox"/> Köln, | <input type="checkbox"/> Stuttgart. |
| <input type="checkbox"/> Leipzig, | |

Grundsätzlich können im Text zum Vergleich hinzugezogene Mittelwerte des Vorjahres gegenüber dem Bericht 2012 abweichen, da die Datenlage aus den Städten ständig aktualisiert wird und sich dadurch Änderungen ergeben können.

Hinweis zur
Teilnahme

Bildung der
Mittelwerte

2. Ziele der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Grundsätzlich wird Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung mit der Zielsetzung erbracht, den Beratenen eine nachhaltig geordnete Schuldenregulierung zu ermöglichen und ihre wirtschaftliche Handlungskompetenz zu stärken.

Dabei ist, gerade auch mit Blick auf eine nachhaltige Regulierung von Schulden wichtig, dass eine weitere Überschuldung vermieden wird und sich damit für die Betroffenen neue Handlungsspielräume in ihrer Lebensgestaltung erschließen, um (psycho-)soziale Folgeprobleme für sie zu minimieren oder erst gar nicht aufkommen zu lassen. Zweites grundlegendes Ziel ist der Abbau von Vermittlungshemmnissen, um die Arbeitsaufnahme erwerbsloser Personen zu erleichtern.

**Nachhaltige
Wirksamkeit**

Zur Erreichung der Ziele werden zwei zentrale Wege verfolgt: Zum einen die außergerichtliche Schuldenregulierung durch Vereinbarungen zwischen Schuldner und Gläubiger und zum anderen die Schuldenregulierung durch Einleitung des gerichtlichen Verbraucherinsolvenzverfahrens.

Je nach Zugang zur Schuldnerberatung bzw. Rechtsgrundlage, nach der die Schuldenberatung gewährt wird, verfolgen die Großstädte als Träger der Sozialhilfe und als Träger kommunaler Leistungen nach SGB II unterschiedliche Ziele und Erwartungen. Prinzipiell jedoch verbinden die Kommunen mit der Leistung „Schuldnerberatung“ die Erwartung, dass durch effektive Beratungsleistungen auch der Bedarf an Transferleistungen vermindert werden kann.

**Verschiedene
Ziel-
gewichtung**

Wird Schuldnerberatung als Eingliederungsleistung nach § 16a SGB II gewährt, weil dies für die Eingliederung des erwerbsfähigen Hilfebedürftigen in das Erwerbsleben erforderlich ist, wird damit die zentrale Zielsetzung verfolgt, dass das Vermittlungshemmnis „Überschuldung“ mit professioneller Unterstützung überwunden und die beratene Person leichter in den Arbeitsmarkt integriert werden kann. Die Praxis zeigt, dass Schuldnerberatung für Betroffene zum Teil auch präventiv angeboten wird, und zwar für Personen, die aufgrund ihres Einkommens nicht im Hilfebedarf des SGB XII oder SGB II stehen, für die aber ohne die Unterstützung ein Hilfebezug erwartbar ist.

**Verminderung
von Ver-
mittlungs-
hemmnissen**

Im Rahmen der Schuldnerberatung besteht ebenfalls ein Bezug zu Zielsetzungen im Bereich der Wohnungslosenhilfe und zum SGB II im Rahmen der Gewährung von Darlehen wegen Mietschulden. In beiden Fällen werden z.B. die Mietschulden zur Abwendung einer drohenden Wohnungslosigkeit übernommen. Neben der Verhinderung von akuten Notlagen steht dabei vor allem der Leitgedanke der Prävention im Vordergrund: das Verhalten des Schuldners dahingehend zu verändern, neue Mietrückstände zu vermeiden.

**Kompetenz-
erweiterung
und
Verhaltens-
änderung**

Zusammenfassend stehen folgende Zielsetzungen bei der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung im Vordergrund und sind zugleich Leitlinien für den Beratungsprozess im Einzelfall:

- ▣ Existenzsicherung:
 - Haushaltsplanung / Budgetberatung
 - Sicherung des Arbeitsplatzes durch Vermeidung von Lohn- und Gehaltspfändungen
 - Verhinderung von Kontenpfändungen
 - Abwendung von Wohnungsverlust
 - Abwendung einer drohenden Energiesperre
- ▣ Stabilisierung der psychosozialen Situation
- ▣ Beseitigung des Vermittlungshemmnisses „Überschuldung“, um die Integration in Arbeit zu ermöglichen
- ▣ Außergerichtliche Schuldenregulierung
- ▣ Regulierung der Schulden durch Einleitung eines Insolvenzverfahrens
- ▣ Vermittlung von Finanzkompetenz und Fähigkeit zu einer wirtschaftlichen Lebensführung
- ▣ Langfristig wirksame Regulierung der Schulden
- ▣ Manifestation einer nachhaltig schuldenfreien Lebensweise ohne Überschuldung
- ▣ Stabilisierung der psychosozialen Situation
- ▣ ggf. auch die Verhinderung von Folgekosten in den Transferleistungssystemen
- ▣ Verringerung des potentiellen Bedarfs an Schuldnerberatung durch Aufklärung (Prävention)

**Ziel-
setzungen**

Neben den direkt auf die Betroffenen bezogenen Ziele steht das Bestreben, die bereitgestellten Mittel effizient und effektiv einzusetzen und durch eine erfolgreiche Schuldnerberatung den Bezug von Transferleistungen zu verringern, zu verkürzen oder zu vermeiden sowie Folgekosten aufgrund der Verschuldungssituation abzuwenden.

Um diese Ziele zu erreichen, können Kommunen mit den Trägern der Schuldner- und Insolvenzberatung die Prozess- und Ergebnisziele nach Inhalt, Zeit und Ausmaß bestimmen und ein regelmäßiges Berichtswesen vereinbaren. Eine Schwerpunktsetzung kann beispielsweise durch eine zielgruppenbezogene Prioritätensetzung geschehen, um für bestimmte Personengruppen eine verkürzte Wartezeit und Bearbeitungs- und Beratungsdauer zu erreichen.

Ziele und Steuerung

3. Gesetzliche Rahmenbedingungen

Nach den bundesweit einheitlichen Rechtsgrundlagen ist die soziale Dienstleistung Schuldnerberatung gemäß § 16a SGB II und § 11 SGB XII eine kommunale Aufgabe. In der Schuldnerberatung besteht damit eine Schnittstelle zwischen kommunalen Leistungen nach SGB XII und den Integrationsleistungen nach SGB II.

Rechts-
grundlage

Das Verbraucherinsolvenzverfahren wird geregelt in der Insolvenzordnung. Darüber hinaus bestehen Ausführungsgesetze der Bundesländer zur Insolvenzordnung (AGInsO).

Als Träger der Sozialhilfe erbringen die Kommunen Schuldnerberatung als Leistung nach § 11 SGB XII, um die betroffenen Personen bei der Überwindung einer Notlage zu unterstützen, und nach § 16a SGB II, um die Eingliederung Erwerbsfähiger in das Arbeitsleben zu unterstützen. Im Sinne des SGB XII sind alle Personen leistungsberechtigt, die Hilfen zum Lebensunterhalt oder Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung erhalten bzw. wenn eine Hilfebedürftigkeit einzutreten droht.

Ab dem 01.07.2014 treten neue Regelungen zu Verbraucherinsolvenzen in Kraft, die im Wesentlichen dem Insolvenzschuldner ermöglichen, die Restschuldbefreiungsphase von sechs auf drei Jahre bzw. fünf Jahre zu verkürzen, wenn bestimmte Bedingungen, wie z.B. Zahlung von Teilen der Forderungen und / oder Verfahrenskosten, erfüllt sind.

Für den Benchmarkingkreis ergibt sich für das aktuelle Benchmarkingjahr bezüglich der zu erhebenden Daten noch kein Handlungsbedarf. Ab 2014 treten jedoch Änderungen in der Erfassung des Insolvenzplanverfahrens sowie der gesetzlichen Vertretung des Schuldners auf.

4. Formen der Schuldenregulierung

Überschuldung stellt für die Betroffenen in den meisten Fällen eine große Belastung dar und führt häufig dazu, dass neben der Sanierung ihrer wirtschaftlichen Situation auch eine Stabilisierung der sozialen und persönlichen Situation der Betroffenen zu erfolgen hat.

Neben den zu beratenden Schuldnern hat auch der jeweilige Gläubiger einen Nutzen durch eine qualifizierte Schuldner- und Insolvenzberatung: Zielt die Beratung für den Betroffenen vor allem darauf ab, dass eine möglichst nachhaltige, der individuellen Lebenssituation angepasste Perspektive erarbeitet wird, so steht im Mittelpunkt des Interesses des Gläubigers das Begleichen seiner Forderungen. In der Regel ist eine Rückzahlung des Gesamtbetrags nicht möglich, jedoch liegt das Bestreben des Gläubigers darin, zumindest eine möglichst hohe Rückzahlungsquote zu erreichen. Die Beratung der Betroffenen erfolgt dabei unter Berücksichtigung ihrer wirtschaftlichen Situation sowie ihrer individuellen und sozialen Problemlagen und Ressourcen. Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung umfasst ein breites Spektrum an Unterstützungsangeboten für den Ratsuchenden:

Nutzen für
Schuldner
und
Gläubiger

- ▣ Entschuldung durch außergerichtliche Einigungen bis hin zur Schuldenregulierung im Rahmen eines Verbraucherinsolvenzverfahrens,
- ▣ Krisenintervention und Hilfen zur Existenzsicherung wie die Unterstützung in Vollstreckungsverfahren, die Verhinderung von Lohnpfändungen zur unmittelbaren Sicherung des Arbeitsplatzes, sowie Pfändungsschutzmaßnahmen zum Erhalt des Bankkontos
- ▣ Schuldnerschutz durch Erhalt und Wahrnehmung von Schuldner- und Verbraucherrechten,
- ▣ psychosoziale Hilfestellung zur Stabilisierung der Hilfebedürftigen.

Die Kommunen setzen dabei unterschiedliche Schwerpunkte und bieten im Rahmen der Beratung Hilfestellungen und Hilfeformen in unterschiedlicher Intensität und Dauer an:

- ▣ Kurzberatung
Das Angebot der Kurzberatung besteht für Klienten, deren Schuldensituation noch nicht stark problematisch ist und/oder die nur eine niedrigschwellige Hilfestellung benötigen. Vor allem richtet sich diese Beratungsform an Personen, die die Fähigkeit haben, nach Unterstützung die Schuldenregulierung selbständig vorzunehmen.
- ▣ Außergerichtliche Schuldenregulierung
Die Schuldenregulierungen finden in Form von Vereinbarungen zwischen Gläubigern und Schuldner (z.B. Ratenzahlungen) statt. Hier sind sowohl Teilregulierungen als auch Gesamtregulierungen möglich.
- ▣ Schuldenregulierung durch Einleitung und Durchführung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens beim Insolvenzgericht.

Nach der Antragstellung beim zuständigen Insolvenzgericht besteht im gerichtlichen Verbraucherinsolvenzverfahren nochmals die Möglichkeit vor der Eröffnung des Verfahrens eine Schuldenregulierung mittels eines gerichtlichen Schuldenbereinigungsplans herbeizuführen. Bei Erfolg ist das Verfahren mit dem gerichtlichen Vergleich beendet. Ansonsten wird das Verfahren eröffnet und ein vereinfachtes Verbraucherinsolvenzverfahren mit anschließender Wohlverhaltensphase durchgeführt.

Für die Beratungsstelle kann sich nun noch optional eine Begleitung des Klienten während der Wohlverhaltensphase anschließen, wenn sich in dieser Zeit Probleme für die Klienten ergeben sollten.

Im Beratungsprozess zwischen Betroffenen und Schuldnerberatung gilt es in erster Linie die jeweiligen Ursachen der Überschuldung des Ratsuchenden zu analysieren und in einem mehrstufigen Beratungsprozess individuell angepasste Handlungs- und Lösungsstrategien zu entwickeln – insbesondere bei nicht selten multiplen Problemlagen der Ratsuchenden.

5. Zugangswege und Zugangssteuerung zur Schuldner- und Insolvenzberatung

Nach den Sozialgesetzbüchern XII und II ist es eine originäre Aufgabe der Kommunen, den Einwohnern mit entsprechendem Hilfebedarf Zugang zu Leistungen der Schuldner- und Insolvenzberatung zu ermöglichen.

Vor dem Hintergrund knapper kommunaler Mittel ist festzulegen, für welche Zielgruppe – Personen mit Rechtsanspruch nach dem SGB II oder SGB XII – das Beratungsangebot offen steht und welche Zielgruppen mit der Leistung der Schuldnerberatung erreicht und vorrangig unterstützt werden sollen.

Für die passende Gestaltung der Beratungsangebote und -prozesse stehen daher zum einen die Zugangswege der Ratsuchenden in die Schuldnerberatung und zum anderen die Möglichkeiten der Zugangssteuerung im Mittelpunkt des Interesses der Kommunen. Beide Aspekte werden in den folgenden Abschnitten beleuchtet.

5.1. Zugangswege zur Schuldner- und Insolvenzberatung

Der Zugang der Ratsuchenden in die Schuldnerberatung kann über verschiedene Wege erfolgen, die i.d.R. von der aktuellen Situation der Klienten abhängig sind. Jede Zugangsart ist mit einer speziellen Rechtsgrundlage verknüpft, nach der die Schuldnerberatung gewährt bzw. finanziert wird.

Folgende gängige Zugangswege und Zugangsformen in die Schuldner- und Insolvenzberatung (durch Zuweisung oder eigeninitiativ) haben sich etabliert:

- ▣ direkt in die Beratungsstelle
- ▣ über das Jobcenter oder andere soziale Dienste (z.B. Bezirkssozialpädagogen), im Rahmen von § 16a SGB II
- ▣ über die Sachbearbeitung SGB XII, zum Beispiel im Rahmen der Hilfe zum Lebensunterhalt oder der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
- ▣ über weitere Fachstellen des Sozialamtes (z.B. Fachstellen für Wohnungsnotfälle)
- ▣ des Weiteren besteht auch für Personen ohne Leistungsbezug die Möglichkeit, sich eigeninitiativ bei der Schuldner- und Insolvenzberatung zu melden oder sie befinden sich z.B. bereits in einem Beratungssystem eines Wohlfahrtsverbandes, der die Betroffenen der Schuldnerberatung zuleitet

Zu erkennen ist, dass die Zugangsmöglichkeiten zur Schuldnerberatung bei den teilnehmenden Großstädten sehr vielfältig sind. Zwei wesentliche Formen sind erkennbar:

- ▣ die Schuldnerberatung mit einem freien Zugang für sämtliche Ratsuchende
- ▣ oder die Schuldnerberatung, die an den Transferleistungsbezug geknüpft ist.

Festzustellen ist, dass in *Düsseldorf, Köln, Essen, Leipzig, München* und *Nürnberg* keinerlei Zugangsbeschränkungen bestehen. In *Köln* und *Essen* erfolgt eine Zuweisung

Wege zur
Schuldner-
beratung

an die Schuldnerberatung nur für SGB-II-Leistungsberechtigte, für alle anderen betroffenen Personen besteht ein offener Zugang zur Beratungsstelle, in *Essen* jedoch mit einem (quantitativ) deutlich geringeren Angebot.

In *Bremen* ist ein direkter bzw. offener Zugang zur Schuldner- und Insolvenzberatung eingeschränkt möglich. Neben den entgeltfinanzierten Beratungsleistungen für SGB-XII- und SGB-II-Leistungsbeziehende wurde ein offenes, zuwendungsfinanziertes Schuldnerberatungsangebot für einkommensschwache Erwerbstätige und SGB-III-Leistungsbeziehende geschaffen.

**Zugang zur
Schuldner-
beratung**

In *Stuttgart* besteht ein zuwendungsfinanziertes Schuldnerberatungsangebot. Ein direkter Zugang (z.B. auch über andere Fachberatungsstellen) zur Schuldner- und Insolvenzberatung ist auch hier eingeschränkt möglich. Neben den Beratungsleistungen für SGB-XII- und SGB-II-Leistungsbeziehende besteht auch hier für SGB-III-Leistungsbeziehende und einkommensschwache Erwerbstätige ein eingeschränktes Beratungsangebot.

Wie in vorangegangenen Benchmarkingberichten bereits festgestellt, wird dem größten Teil der Ratsuchenden die Schuldnerberatung gemäß § 16a SGB II vor dem Hintergrund ihres SGB II-Leistungsbezuges ermöglicht. Schuldnerberatung als unterstützende Leistung zur Vermittlung in Arbeit wird demnach gewährt, wenn dies einen Beitrag leisten kann, die Integrationswahrscheinlichkeit zu erhöhen⁶. Die Schuldnerberatung nach dem SGB II setzt dabei eine bereits bestehende Hilfebedürftigkeit voraus und geht davon aus, dass diese Leistung für die Eingliederung des Betroffenen in das Erwerbsleben erforderlich ist.

Eine Entscheidung des Bundessozialgerichtes⁷, einer erwerbstätigen Person den Anspruch auf Finanzierung der Schuldnerberatung auf Grundlage des SGB II zu verwehren, hat bei einigen Trägern der Schuldnerberatung zu Verfahrensänderungen geführt.

**Schuldner-
beratung für
Erwerbstätige**

So kann dieser Personenkreis ein Beratungsangebot erhalten, wird jedoch nicht über das SGB II finanziert und dort nicht statistisch erfasst. Sowohl diese als auch Personen ohne Leistungsbezug kommen aus Eigeninitiative oder durch Vermittlung sozialer Dienste zur Schuldnerberatung, was in den Großstädten ohne Zugangsbeschränkungen auch möglich ist.

In *Düsseldorf* und *München* erhalten diese Personenkreise die Leistungen der Schuldnerberatung auf der Grundlage des § 11 V; S. 3, letzter Halbsatz SGB XII, weil die Schuldnerberatung im weitesten Sinne einen Beitrag zur Prävention und zur Vermeidung von Grundsicherungsleistung leistet.

⁶ Die Hilfebedürftigkeit für Eingliederungsleistungen nach dem SGB II setzt voraus, dass sie für die Eingliederung des Betroffenen in den Arbeitsmarkt förderlich sind (§ 16a Abs. 2 SGB II).

⁷ BSG Urteil vom 13.07.2010 B 8 SO 14/09 R: Anspruch des Erwerbstätigen auf präventive Schuldnerberatung.

Mit der Schaffung der Möglichkeit eines derartigen offenen Beratungsangebotes kommen die Kommunen den Forderungen und sozialpolitischen Ansprüchen der Schuldnerberatungsstellen auf freien Zugang für Personen bzw. Ratsuchende zur Beratung nach, die nicht im SGB-II-Leistungsbezug stehen oder über das SGB XII unterstützt werden.

Eine Besonderheit des Zugangs besteht in *München* darin, dass neben dem generell offenen bzw. direkten Zugang betroffene Personen unter Beteiligung anderer Fachstellen oder sozialer Dienste an die Schuldnerberatung verwiesen werden können. So werden z.B. Personen, die von Obdachlosigkeit bedroht sind, im Rahmen eines Gesamtkonzeptes mit dem Wohnungsamt München an die Schuldnerberatung vermittelt. Eine ähnliche Schnittstelle besteht in *Düsseldorf* zur Zentralen Fachstelle für Wohnungsnotfälle. Hier werden Ratsuchende dazu motiviert, eine Schuldnerberatungsstelle aufzusuchen.

Zugang für
spezifische
Zielgruppen

Eine weitere Variante des Zugangs in die Schuldnerberatung besteht z.B. in *Düsseldorf*, wenn sich Klienten bzw. Ratsuchende bereits im „hauseigenen“ Beratungssystem eines Wohlfahrtsverbandes z.B. zur Jugend- und Familienberatung oder Suchtberatung befinden. Dabei werden die Klienten oft von einem Sozialarbeiter oder Betreuer begleitet, der dann die Klienten auch zur Schuldnerberatung begleitet und weiter betreut.

5.2. Steuerung des Zugangs in die Schuldner- und Insolvenzberatung

Bei der Zugangssteuerung ist von Interesse, inwieweit bestimmte Zielgruppen vorrangig beraten werden, ob konkrete Zuweisungsverfahren in die Schuldnerberatung bestehen und wie diese gegebenenfalls ausgestaltet sind.

Ein gesteuerter leistungsrechtlicher Zugangsweg für Transferleistungsempfänger des SGB II oder SGB XII liegt in *Düsseldorf, Bremen, Stuttgart, Essen, Dortmund* und *Köln* in unterschiedlichen Formen vor.

Bei einer erforderlichen Krisenintervention (z.B. bei Lohn- oder Kontopfändungen) wird in *Düsseldorf* die Situation der Ratsuchenden, unabhängig von der Zugangsart (SGB II, SGB XII, freier Zugang), vorrangig ohne Wartezeit geregelt.

Vorrang bei
akuter Notlage

Ähnlich gehen die Städte *Köln, Leipzig München* und *Stuttgart* vor, die in der Regel Personen einen Vorrang in der Bearbeitung geben, deren Problemlage sich als dringlich erweist, wie z.B. Personen, die von Obdachlosigkeit bedroht sowie von einer drohenden Energiesperre betroffen sind.

Eine vorrangige Beratung von SGB-II-Leistungsberechtigten, die Eingliederungsvereinbarungen geschlossen haben, ist in *Dortmund, Düsseldorf, Essen, Rostock* und *Stuttgart* vorgesehen.

In *Düsseldorf* werden vor allem die Klienten vorrangig bearbeitet, die als SGB-II-Leistungsempfänger vom Jobcenter eine verbindliche Eingliederungsvereinbarung erhalten haben. Hier erfolgt eine direkte Zuweisung zur Schuldnerberatungsstelle der Stadt. So besteht die Möglichkeit, unmittelbar einen Termin für den Klienten bei der Schuldnerberatung zu vereinbaren und ihm dadurch einen schnelleren Zugang zur Eingliederungsleistung zu ermöglichen.

**Vorrangige
Beratung von
SGB-II-Lb**

Ähnliches gilt für die Städte *Dortmund*, *Essen* und *Stuttgart*. Personen bzw. SGB-II-Leistungsbezieher mit unmittelbarer, prinzipieller und perspektivischer Arbeitsmarktnähe erhalten i.d.R. einen zeitnahen Zugang zur Schuldnerberatung und haben daher einen Vorrang in der Bearbeitung der Schuldenproblematik.

**Vorrangige
Beratung von
SGB-II-Lb**

Entsprechendes gilt für *Essen*, wo SGB-II-Leistungsberechtigte vom Jobcenter mit einem Beratungsgutschein an zwei verbandliche Beratungsstellen vorrangig verwiesen werden.

In *Stuttgart* wird dieses Verfahren nochmals differenziert und eine vorrangige Beratung nur im Einvernehmen von Jobcenter und der Zentralen Schuldnerberatung gewährt, wenn dies aufgrund des erfolgten Erstgesprächs erforderlich ist.

Ein gesonderter Zugang besteht in *Stuttgart* für Jugendliche und junge Erwachsene im JobcenterU25. Hier steht für diese Altersgruppe eine separate Präsenzberatung ohne Wartezeiten zur Verfügung.

Auch in *Köln* erfolgt die Zuweisung an die Schuldnerberatung für SGB-II-Leistungsberechtigte über das Jobcenter. Zunächst wird durch die Integrationsfachkräfte in die maximal fünf Beratungseinheiten umfassende Budgetberatung zugewiesen. Erforderlichenfalls erfolgt im Anschluss, bei positiver Erfolgsprognose, eine Zuweisung zur weitergehenden Unterstützung in der Schuldnerberatung.

In *München* findet in der Regel das Clearing und die Zuleitung der von Ver- oder Überschuldung betroffenen SGB-II-Leistungsbezieher über die städtische Bezirkssozialarbeit (BSA) der Sozialbürgerhäuser statt. Stehen die Personen im SGB-XII-Hilfebezug, erfolgt die Zuleitung direkt über die SGB-XII-Sachbearbeitung.

Anders gestaltet sich die Zuweisung zur Schuldnerberatung in *Leipzig*. Durch die offene Zugangsstruktur zur Schuldnerberatung erfolgt die Zuweisung nur nach Bedarf durch die Sachbearbeitung der Wirtschaftlichen Sozialhilfe (WiSo) oder durch das Jobcenter im Rahmen des Eingliederungsverfahrens.

Erkennbar ist, dass die Fachstellen der Kommunen und die Jobcenter wichtige Kooperationspartner im Rahmen der Zuweisung an die Schuldnerberatungsstellen sind.

Von Interesse ist dabei, wie die Zuweisung prozessual ausgestaltet wird, und ob z.B. eine Rückmeldung der Schuldnerberatungsstelle über die Aufnahme und das Ergebnis der Beratung mit diesem Klienten an den Fallmanager der Jobcenter erfolgt, so wie es die Städte *Bremen*, *Düsseldorf*, *Leipzig*, *Köln* und *München* handhaben.

**Prozessuale
Überleitung**

Es zeigt sich, dass die Städte verschiedene Verfahren bzgl. einer Rückmeldung der Schuldnerberatung über die Aufnahme einer Beratung an die zuweisende Stelle eingeführt haben. In der Regel erfolgt sie schriftlich per Mail oder Brief bzw. per Formblatt wie in *München*.

Rückmeldung
über Start
und
Ende der
Beratung

In *Leipzig* erfolgt die direkte Rückmeldung der Schuldnerberatung über die Aufnahme einer Beratung mit gleichzeitiger Antragstellung zur Übernahme der Beratungsstunden an die Wirtschaftliche Sozialhilfe. Mit Abschluss der Beratung erhält die Wirtschaftliche Sozialhilfe von der entsprechenden Schuldnerberatungsstelle einen Abschlussbericht zum Beratungsfall.

In *Düsseldorf* und *Köln* erhält das Jobcenter eine Rückmeldung über das Beratungsende bzw. den Beratungserfolg, aber auch dann, wenn der Klient die Beratung nicht antritt. Sanktionen werden in den Jobcentern in diesem Zusammenhang nicht eingesetzt.

Auch in *Bremen* erfolgt eine Rückmeldung der Schuldnerberatungsstelle über die Aufnahme und das Ergebnis der Beratung mit diesem Klienten an den Fallmanager des Jobcenters. Möglicherweise liegt in diesem geregelten Ablauf der Intervention und Kontrolle ein Grund für die vergleichsweise geringe Abbruchquote der Beratungen in *Bremen*.

5.3. Steuerung des Beratungsprozesses über Zielvereinbarungen

Auf der Grundlage der in Kapitel 2 beschriebenen Ziele der Schuldnerberatung wird auch das Instrument der Zielvereinbarungen zwischen den Klienten und den Schuldnerberatern genutzt, die sich jeweils an der Ausgangslage der Beratenen und deren Potenzialen und Fähigkeiten zur Selbsthilfe orientieren.

Unstrittig ist, dass Zielformulierungen und Dokumentationen die Orientierung und Darstellung erleichtern, an welcher Stelle des Beratungsprozesses der Klient gerade steht, und diese der zuweisenden Stelle und der Beratungsstelle selbst die Möglichkeit geben, im Verfahren nachzusteuern.

Die Prioritätensetzung und eine entsprechende Zielformulierung müssen mit den vorhandenen Ressourcen des Klienten erreichbar sein und zu einer positiven Veränderung seiner Situation beitragen. Ein Beratungserfolg ist somit dann gegeben, wenn die mit dem Betroffenen individuell vereinbarten Ziele unter den gegebenen Umständen realisiert und tatsächlich erreicht werden. Diese reichen von der psychosozialen Stabilisierung oder Vermittlung einer nachhaltigen Finanzkompetenz und Vermeidung neuer Schulden bis hin zu einer Teil- oder Gesamtregulierung der Schulden.

Ziele
klienten-
orientiert

In *Köln* wird mit dem Klienten, abhängig von seiner Schuldenhöhe, der Anzahl der Gläubiger und der persönlichen Situation, eine Zielhierarchie der anzustrebenden Ziele aufgestellt und schriftlich vereinbart.

individuell
angepasste
Ziele

Ein ähnliches Vorgehen wird auch in *Leipzig* und *München* angewendet. Hier erfolgt eine Festlegung der Ziele im Verlauf des Erstgespräches individuell mit dem Klienten nach Klärung seiner persönlichen, beruflichen und individuellen Schulden-situation. Im Verlauf des Beratungsprozesses können diese Ziele zusätzlich auf prioritäre Etappenziele heruntergebrochen und je nach Bedarf angepasst werden. Dieses Vorgehen ermöglicht zum einen eine Überprüfung der Etappenziele und der Gesamtzielerfüllung und zum anderen die Anpassungsfähigkeit des Hilfebedarfs in jedem Schritt des Beratungsprozesses.

Konkrete Zielformulierungen mit dem Klienten werden in *Essen*, *Düsseldorf* und *München* in der Regel unmittelbar mit oder nach dem Beratungsbeginn durch die Beratungsstelle oder im Rahmen der Eingliederungsvereinbarung mit dem Jobcenter geschlossen.

Erfolgt die Schuldnerberatungsleistung im Rahmen einer Eingliederungsvereinbarung für SGB-II-Leistungsberechtigte, so gilt als Erfolg, wenn vor allem die Schulden-situation des SGB-II-Leistungsberechtigten als solche geklärt bzw. reguliert ist oder die wesentlichen Hindernisse zur Reintegration in den Arbeitsmarkt beseitigt wurden.

In Fällen, in denen die Schuldnerberatung als Teil der verpflichtenden Eingliederungsvereinbarung nach § 15 SGB II gewährt wird, besteht für den SGB-II-Träger im Grundsatz auch die Möglichkeit, eine Sanktion auszusprechen, wenn eine aktive Mitwirkung des Überschuldeten im Beratungsprozess nicht erfolgt. In der Praxis wird dies jedoch überwiegend als nicht zielführend angesehen und daher selten in Betracht gezogen (so zum Beispiel in *Essen*).

Sanktionen
selten

6. Inanspruchnahme, Ergebnisse und Ressourceneinsatz für die Schuldnerberatungsleistungen

Der Fokus des vorliegenden Abschnittes liegt auf der Fragestellung, inwieweit das Angebot der Schuldnerberatung angenommen wird, wie viele Personen das Angebot nutzen sowie welche personellen und finanziellen Ressourcen eingesetzt werden, um die Leistung der Schuldnerberatung zu erbringen.

Es erfolgt eine Betrachtung der Beratungsleistungen mit einem umfänglichen Regulierungsbedarf, da hier die intendierte Kompetenzvermittlung zur Sanierung der wirtschaftlichen Situation und zur Stabilisierung der Lebensverhältnisse eine besondere Bedeutung hat in Bezug auf die Wirkung und die Nachhaltigkeit der Schuldnerberatung. Kurzfristige Krisenintervention, Kurzberatung oder telefonische Beratung sind nicht Bestandteil dieser Betrachtung.

6.1. Dichte, Beginn und Beendigung von Beratungsprozessen

Die folgende Betrachtung der Dichte der neu begonnenen, der beendeten und der laufenden Beratungen ist bedeutsam für die Kommunen, da sie die Zahl der Personen darstellt, die das Angebot der Schuldnerberatung nutzen und benötigen.

Hinweise auf einen potenziellen Bedarf an Schuldner- und Insolvenzberatungen können die Veröffentlichungen der Schufa (Privatverschuldungsindex) oder der Creditreform (Verschuldungsquote) sowie die Transferleistungsdichten geben (siehe Abb. 10 im Anhang).

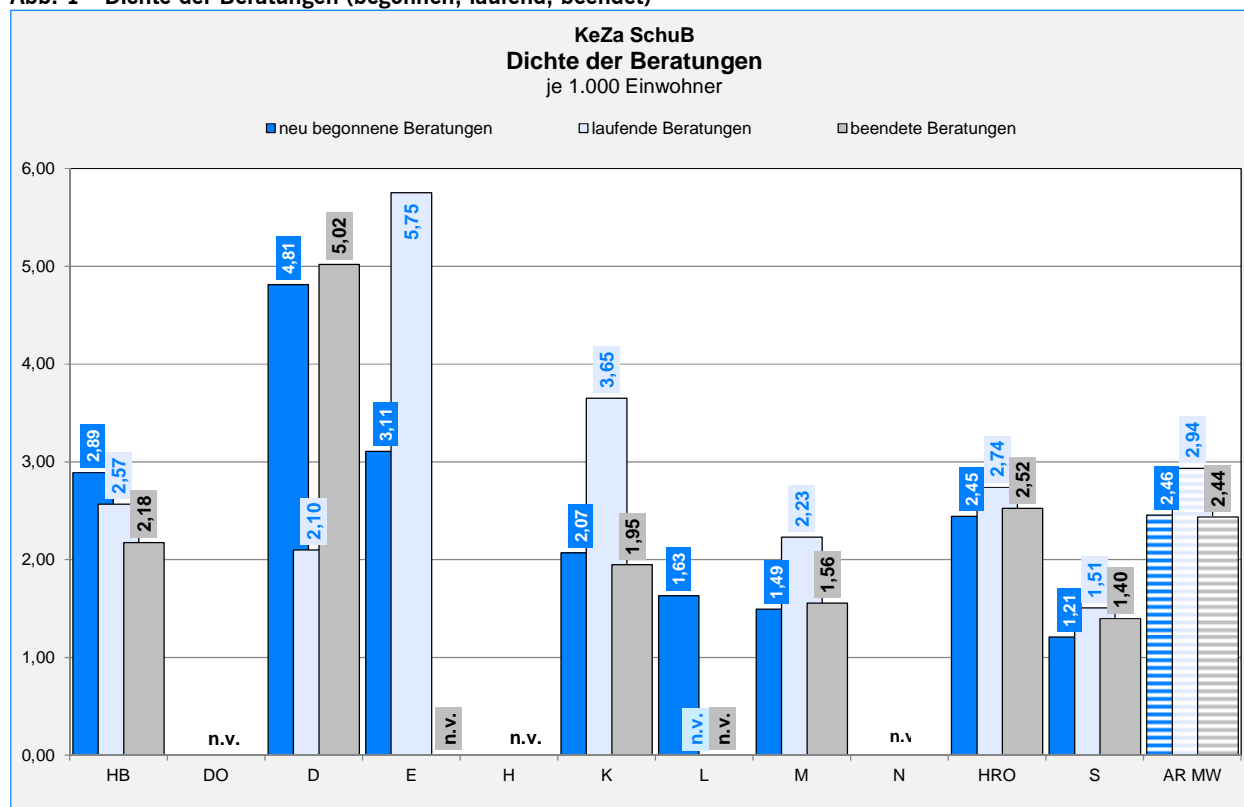
Die Daten beider Institute sowie die Transferleistungsdichte weisen darauf hin, dass der Bedarf an Beratungsleistungen im Berichtsjahr teilweise leicht gestiegen oder auch gleichbleibend hoch ist.

Es ist bedeutsam zu wissen, inwieweit der jeweilige Bedarf gedeckt werden kann. Einen Hinweis auf die Bedarfsdeckung kann dabei die Wartezeit in Verbindung mit der Bearbeitungsdauer geben.

Im Folgenden wird nach der Dichte der neu begonnenen, der beendeten und der laufenden Beratungen unterschieden. Das anschließend betrachtete Verhältnis von Zugängen, laufenden Fällen und beendeten Beratungen zueinander, gibt einen ersten Hinweis auf die unterschiedliche Ausgestaltung der Beratungsprozesse und unterschiedliche Zielgewichtungen in der Beratung.

wenig veränderte Schuldnerquoten

Abb. 1 Dichte der Beratungen (begonnen, laufend, beendet)



Im Vergleich zum Vorjahr ist der Mittelwert der neu begonnenen Beratungen von 2,43 auf 2,46 Personen angestiegen. Eine vergleichsweise hohe Dichte neu begonnener Beratungen, über dem Mittelwert liegend, weisen *Düsseldorf*, *Essen* und *Bremen* auf. Auch *Rostock* weist eine hohe Dichte neu begonnener Beratungen je 1000 EW nahe dem Mittelwert auf.

Die Dichte der Personen mit neu begonnener Beratung bewegt sich in *Bremen* und *Leipzig* auf dem Niveau des Vorjahres. Die gleichbleibend hohe Nachfrage in *Bremen* resultiert daraus, dass aufgrund des BSG-Urteils aus dem Jahr 2010 ein Förderprogramm initiiert wurde, das erneut eine Finanzierung von Beratungen erwerbstätiger Personen sowie SGB-III-Leistungsbeziehern ermöglicht.

begonnene
Beratungen

Im Vergleich zum Vorjahr wurden in *Köln*, *Rostock* und *München* weniger neue Beratungsfälle aufgenommen als zuvor.

Eine Ursache für eine geringere Zahl von begonnenen Beratungsprozessen liegt im möglichen Ausfall von Beraterkapazitäten, durch z.B. längerfristige Krankheitsausfälle. Diese gab es zum Beispiel in *München* und in *Köln*.

Bei den teilnehmenden Städten ist eine unterschiedliche Fallfluktuation zu beobachten.

Fall-fluktuation
verschieden
hoch

Die Zielsetzung der Kommunen sieht vor, dass möglichst viele Personen – abhängig von der Dringlichkeit des Regelungsbedarfes – von dem Angebot der Schuldnerberatung profitieren und mit einer kurzen Wartezeit die Beratungsleistungen effizient und erfolgreich – im Sinne der individuellen Problematik der Betroffenen – abgeschlossen werden.

Die Zahlen der Stadt *Düsseldorf* deuten auf eine gelungene Umsetzung ihrer Zielsetzung: Ein „Beratungsstau“ ist nicht zu erkennen. Die Zahl der neu begonnenen Beratungen ist hoch und es werden genauso viele Beratungen beendet. In *Düsseldorf* wurde im Verbund der Beratungsstellen ein Standard für die Bearbeitungsdauer von durchschnittlich sechs Monaten vereinbart.

Ein ähnliches Bild ergibt sich auch in *Köln*, hier liegt die Zahl der begonnenen und beendeten Beratungen nahezu auf demselben Niveau. Jedoch ist zu erkennen, dass im Vergleich der teilnehmenden Städte der Bestand an laufenden Beratungen vergleichsweise hoch ist. Dies könnte ein Indiz sein, dass Beratungsprozesse lange laufen. Eine durchschnittliche Zahl der Monate von Beginn bis zum Ende der Beratung liegt leider nicht vor.

Die Dichte der Personen im laufenden Beratungsprozess ist in *Essen* deutlich überdurchschnittlich, während die anderen Städte deutlich geringere Dichten aufweisen. Zu prüfen wäre, inwieweit in *Essen* eine hohe Anzahl von Beratungen entsteht, weil Beratungsprozesse lange laufen und nicht abgeschlossen werden können. Die Zahl der beendeten Beratungen liegt in diesem Benchmarkingjahr leider nicht vor.

6.2. Wartezeit und Beratungsdauer

Anhaltspunkte zur Passgenauigkeit einer ausreichenden Beratungskapazität und der Nachfrage können die Wartezeiten im Zusammenhang mit der Beratungsdauer geben.

Kurze Wartezeiten sind eines der Prozessziele, das von den Kommunen in der Schuldner- und Insolvenzberatung verfolgt wird. Ein schneller Start der Beratungen kann verhindern, dass sich die individuellen Problemlagen der Ratsuchenden verschärfen. Eine kurze Wartezeit liegt vor, wenn der Klient nach dem Erstkontakt schnell einen Termin zum Erstgespräch wahrnehmen kann.

Kurze Wartezeiten als ein Indikator für ein bedarfsgerechtes Angebot

Eine kurze Wartezeit allein ist nicht als Hinweis für ein bedarfsdeckendes Angebot zu werten, zum Beispiel dann nicht, wenn Beratungsprozesse zwar schnell begonnen werden, die Beratungsprozesse dadurch jedoch überproportional lang werden, weil der Klient in der laufenden Beratung lange auf Folgetermine warten muss.

Ein Grund für lange Wartezeiten kann u.a. in nicht ausreichender Personalkapazität in den Beratungsstellen liegen. Diese kapazitätsbedingte verlängerte Wartezeit widerspricht jedoch der Zielsetzung der Schuldnerberatung. Eine mögliche Handlungsoption der Kommunen wäre dann eine Kapazitätserweiterung oder die Optimierung der Beratungsprozesse.

Die beiden nachfolgend vorgestellten Indikatoren „Wartezeit“ und „Dauer der Beratungsprozesse“ sind bei der Interpretation daher immer im Zusammenhang zu sehen.

Bezüglich der Dauer der Beratungsprozesse ist zu berücksichtigen, dass neben möglichen Kapazitätsengpässen die Schwerpunktsetzung der Beratung maßgeblich die Beratungsdauer beeinflusst. So können Beratungsprozesse mit dem Ziel der psychosozialen Stabilisierung aufgrund multipler Problemlagen des Klienten in der Regel zeitintensiver sein als die Beratungsprozesse, die im Schwerpunkt auf Regulierung von Schulden ausgerichtet sind.

Wartezeiten auf Beginn der Beratung und Dauer der Beratung

Wie in den Vorberichten bereits festgestellt, werden in *Bremen* alle Beratungen innerhalb von 30 Tagen begonnen. Im Zusammenhang mit einer höheren Dichte an neu begonnenen Beratungen sowie einer unter dieser Dichte liegenden bzw. geringen Dichte von laufenden Beratungen ist anzunehmen, dass in Bremen im Hinblick auf ihre Zielsetzungen, dem Ratsuchenden möglichst schnell zu helfen, bedarfsdeckend gearbeitet wird.

ABB. 2 ANTEILE DER PERSONEN MIT NEU BEGONNENER BERATUNG DIFFERENZIERT NACH WARTEZEIT (ZEITREIHE)

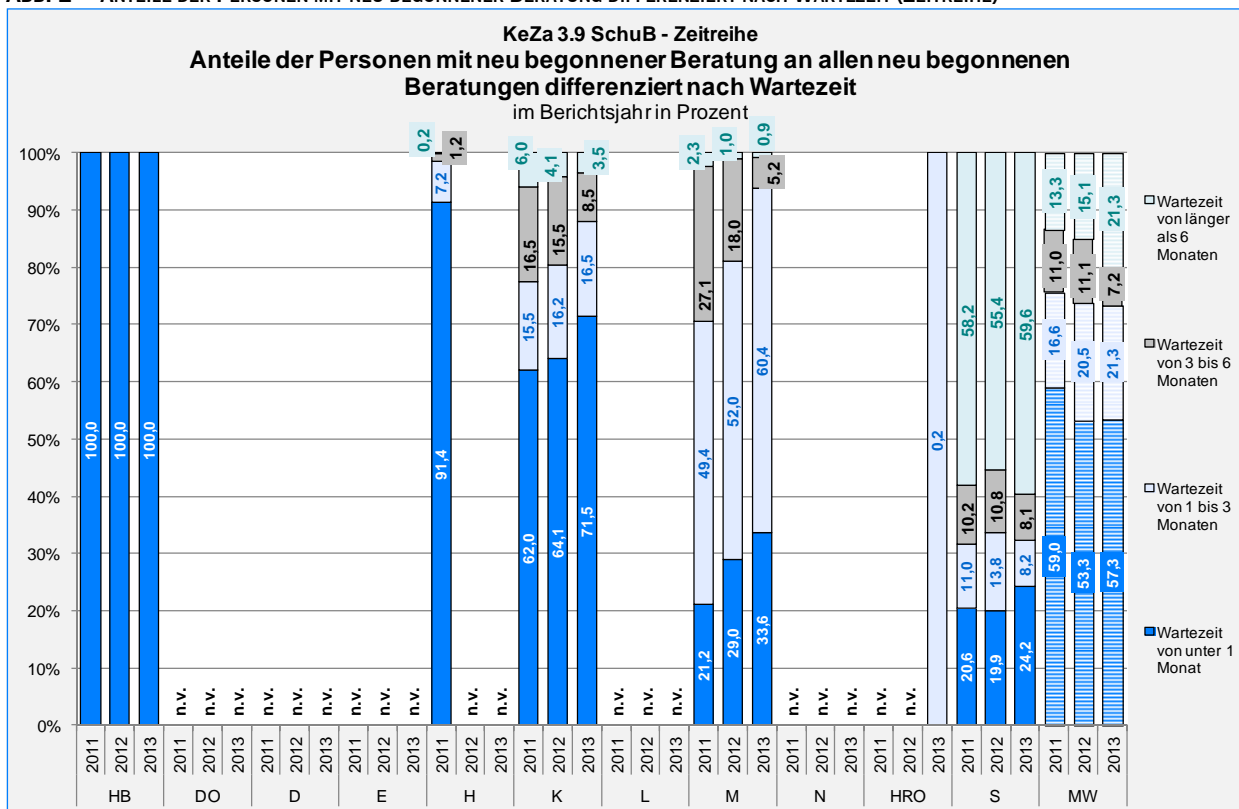
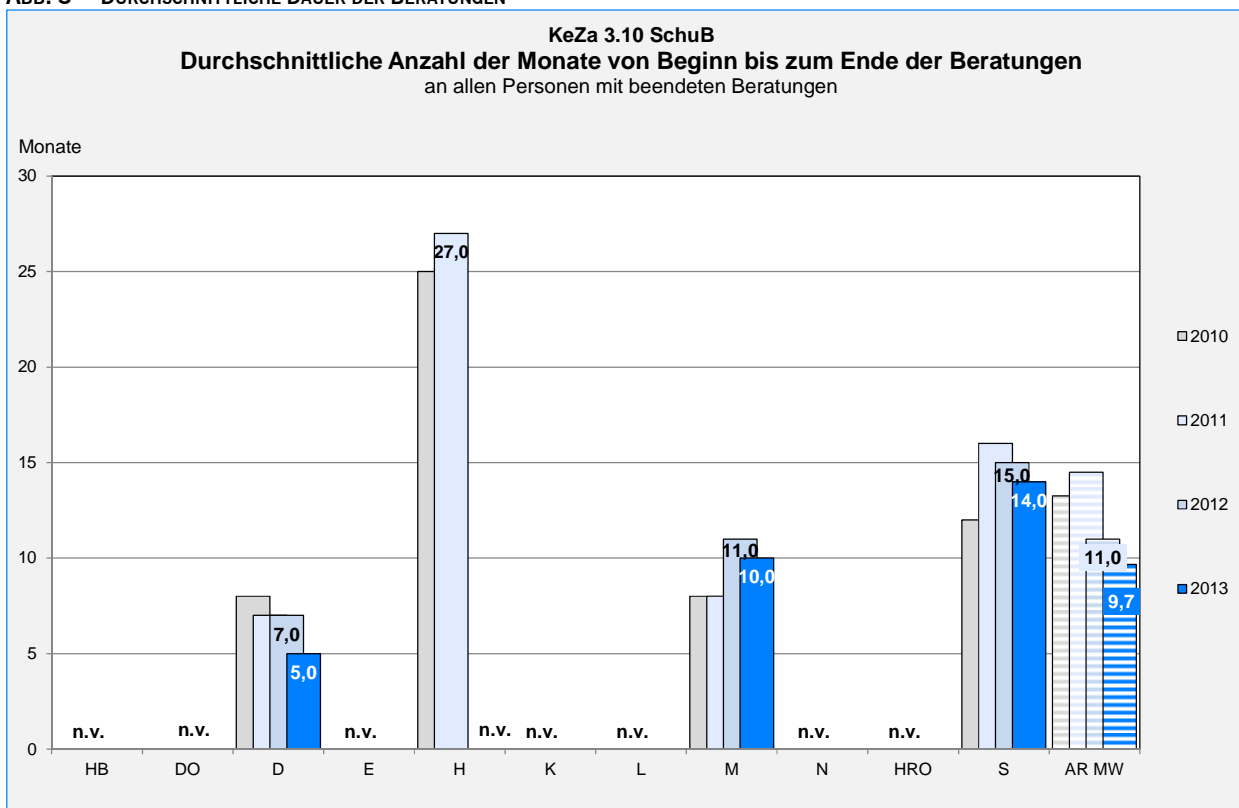


ABB. 3 DURCHSCHNITTLICHE DAUER DER BERATUNGEN



Die Datenlage für die Beratungsdauer ist wie in den Vorjahren beschränkt, nur in den Städten *Düsseldorf*, *München* und *Stuttgart* liegt sie vollständig vor.

Die hohen Wartezeiten in *Stuttgart* erklären sich vor allem durch die hohe Anzahl von Fallaufnahmen seit 2011 und die Quote von Personen mit laufender Beratung, die sich im Vergleich zum Vorjahr sogar leicht erhöht hat. Die Anzahl von neu aufgenommenen Fällen, kann wie erwartet nicht gleichbleibend zeitnah beendet werden. Dadurch erhöht sich die Wartezeit für nachfolgende Fälle.

Ist es *Stuttgart* im Vorjahr noch gelungen die Wartezeit von über sechs Monaten zu reduzieren, stieg diese im Betrachtungsjahr deutlich an. Eine Wartezeit von sechs Monaten und mehr betraf im Betrachtungsjahr 59,6 Prozent der Fälle. Im Jahr 2012 lag der Wert bei 55,4 Prozent. Gleichwohl gelang es jedoch den Anteil der Personen mit Wartezeiten von unter einem Monat leicht zu erhöhen. Dies liegt vor allem an dem schnellen Abbau vieler in 2012 aufgenommener Fälle, so dass sich für nachkommende Fälle die Wartezeit verkürzt hat. Indes ist die Beratungsdauer insgesamt überdurchschnittlich lang, u.a. erkennbar an der hohen Beratungsdichte bzw. der laufenden Beratung im Bestand.

Bereits letztes Jahr konnte *München* die Anteile der Personen mit neu begonnener Beratung mit Wartezeiten bis zu einem Monat und innerhalb von ein bis drei Monaten steigern, diesen Trend konnte man in München fortsetzen. Hier zeigt die im Jahr 2011 mit der Einarbeitung der neu geschaffenen Beraterstellen abgeschlossene Stufe 1 des längerfristig anvisierten bedarfsgerechten Ausbaus der Schuldnerberatung Wirkung. Auch konnte im Vergleich zum Vorjahr die Bearbeitungszeit von Beginn bis zum Ende der Beratung um drei Monate auf durchschnittlich zehn Monate verkürzt werden.

Auch in *Köln* konnte der Anteil der Personen mit neu begonnener Beratung mit Wartezeiten bis zu einem Monat bis innerhalb von drei bis sechs Monaten gesteigert werden. Hier wirken sich zum einen die Anzahl der Beratungskräfte, die Konstanz von Personal, je nach Beratungsstelle, sowie eine vorgeschaltete Telefonberatung positiv auf die Wartezeiten aus.

Eine durchschnittliche Beratungsdauer in Höhe von sechs Monaten vom Beratungsbeginn bis zur abschließenden Regulierung der Schulden ist in *Düsseldorf* festgelegt; im Betrachtungsjahr ist die durchschnittliche Beratungsdauer auf fünf Monate gesunken. Ferner werden die Klienten, die nach der Schuldenregulierung z.B. während der Wohlverhaltensphase im Insolvenzverfahren noch einmal eine Beratung benötigen, als Kurzberatung gezählt.

Wie es mit den etablierten Prozessen vor Ort gelingt, die Beratungen zu einem erfolgreichen Ende im Sinne der Zielsetzungen zu führen, wird im folgenden Kapitel erörtert.

6.3. Ergebnisse der Beratung

In allen teilnehmenden Großstädten gilt, dass die Schuldner- und Insolvenzberatung aus folgenden Gründen enden kann:

**Zielsetzung:
planmäßige
Beendigung
von Beratun-
gen**

- ▣ Planmäßige Beendigung
- ▣ Abbruch des Beratungsprozesses

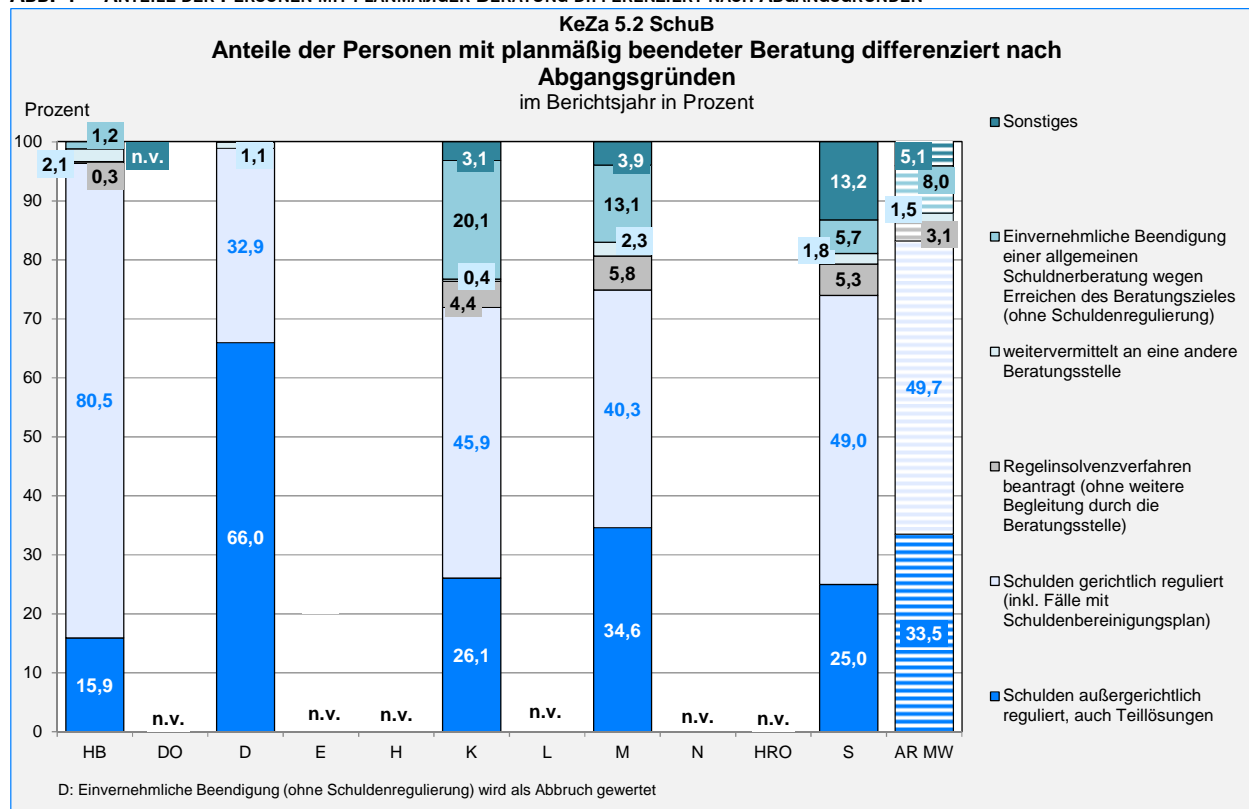
Planmäßig beendete Beratungen können jedoch von den Kommunen aufgrund unterschiedlicher Schwerpunktsetzung der Schuldnerberatung verschieden gewertet werden. So umfassen planmäßige Beendigungen sowohl eine erfolgreiche Teil- oder Komplettregulierung der Schulden durch Vereinbarungen mit den Gläubigern, Eröffnung des Insolvenzverfahrens, einvernehmliche Beendigung durch Erreichen des individuellen persönlichen Beratungszieles (ohne Schuldenregulierung) als auch die bedarfsgerechte Weitervermittlung an andere Beratungsstellen.⁸

Darüber hinaus gibt es weitere, stadtsspezifische Beendigungsgründe, zum Beispiel die Überleitung in andere Beratungsformen. Aus Gründen der Vergleichbarkeit kann auf diese stadtsspezifischen Formen jedoch nicht weiter eingegangen werden, die auch nur einen sehr geringen Anteil haben.

Die folgende Abbildung zeigt, dass 86 Prozent der beendeten Beratungen planmäßig entweder in Form einer außergerichtlichen Regulierung oder mit der Beantragung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens abgeschlossen werden. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich dieser Wert nur geringfügig um einen Prozentpunkt erhöht. Leichte Verschiebungen sind vor allem beim Anteil der Personen zu erkennen, die ihre Schulden außergerichtlich regulieren konnten. Ebenfalls ist der Anteil der Personen gestiegen, die in ein Regelinsolvenzverfahren geleitet wurden.

⁸ Weitere Anhaltspunkte zu den unterschiedlichen Beratungszielen der teilnehmenden Großstädte geben auch die Stadtprofile, die im Bericht zur Schulden- und Insolvenzberatung in den großen Großstädten 2011 erstellt wurden, herunterzuladen auf www.consens-info.de.

ABB. 4 ANTEILE DER PERSONEN MIT PLANMÄßIGER BERATUNG DIFFERENZIIERT NACH ABGANGSGRÜNDEN



Fast die Hälfte der Beendigungsgründe sind planmäßig beendete Beratungen in Form einer gerichtlichen Schuldenregulierung (49,7 Prozent aller Fälle), gefolgt von der außergerichtlichen Schuldenregulierung (33,5 Prozent aller Fälle). Dies entspricht den generellen Zielsetzungen der Kommunen.

Anzumerken ist, dass in dem Beendigungsgrund „Schulden außergerichtlich reguliert“ ebenso Teilregulierungen inbegriffen sind.

Es schließen sich mit 8 Prozent die ‚einvernehmliche Beendigung aufgrund des Erreichens des Beratungszieles ohne Schuldenregulierung‘ sowie sonstige Gründe mit 5,1 Prozent an.

Die Beantragung eines Regelinsolvenzverfahrens (ohne weitere Begleitung durch die Beratungsstelle) und die Weitervermittlung an andere Beratungsstellen treten in den teilnehmenden Städten durchschnittlich mit 3,1 Prozent bzw. 1,5 Prozent am geringsten auf.

Auffällig ist, dass in fast allen datenliefernden Städten in einem hohen Anteil der Fälle ein Verbraucherinsolvenzverfahren beantragt wird. Nur in *Düsseldorf* werden die Schulden der Betroffenen in 66 Prozent der Fälle außergerichtlich reguliert oder die Beratungsprozesse mit einer Teilregulierung beendet.

In *Bremen* hingegen ist eine weit überdurchschnittliche Inanspruchnahme von Verbraucherinsolvenzverfahren zu beobachten (80,5 Prozent der Fälle).

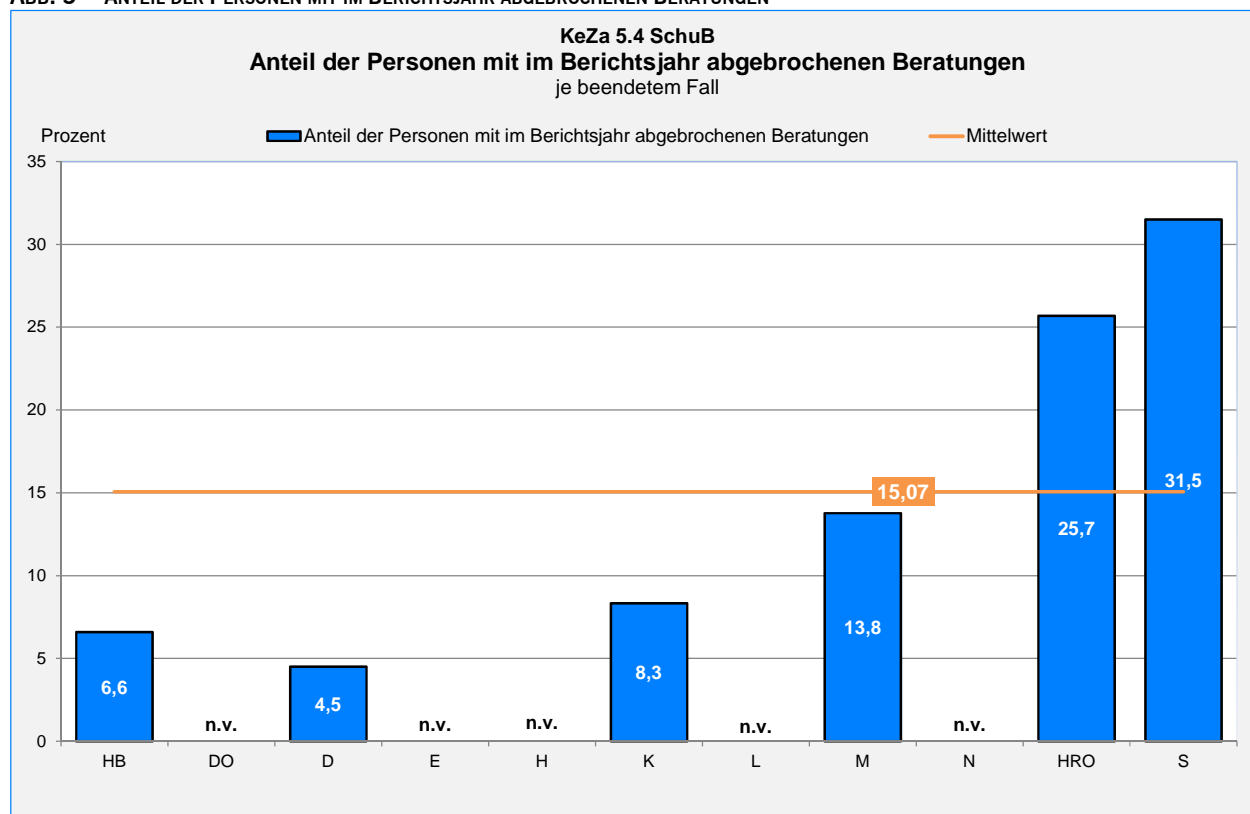
Betrachtet man in diesem Zusammenhang die Abbruchquote dieser beiden Städte, so lässt sich ein entsprechend der Zielsetzung erfolgreiches Beratungsangebot erkennen. Mit 4,5 Prozent (*Düsseldorf*) und 6,6 Prozent (*Bremen*) weisen die beiden Städte die geringste Abbruchquote auf.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass in *Bremen* mittels eines Vergütungssystems besondere Steuerungsansätze verfolgt werden. Die Höhe der Fallpauschalen ist leistungs- und ergebnisorientiert ausgestaltet.

Am höchsten vergütet wird die außergerichtliche Komplettregulierung, etwas geringer die Einleitung in ein Verbraucherinsolvenzverfahren. Je weniger Abbrüche zu verzeichnen sind, desto höher fällt die Vergütung für die durchgeführten Beratungen aus.

Ziel aller Kommunen ist neben einem bedarfsdeckenden Angebot auch, einen hohen Anteil an planmäßig beendeten Beratungen bzw. eine geringe Abbruchquote zu erreichen. Je nach Konzept bzw. nach Zielsetzung (eher eine Gesamt- oder auch eine Teilregulierung anzustreben), sind jedoch unterschiedliche Abbruchquoten möglich. Innerhalb einer Stadt, und unter Berücksichtigung des jeweiligen Ziels, kann die Abbruchquote oder deren Veränderung Hinweise auf die Qualitätsentwicklung geben.

ABB. 5 ANTEIL DER PERSONEN MIT IM BERICHTSJAHR ABGEBROCHENEN BERATUNGEN



Die Ergebnisse der Abbruchquote zeigen wie im Vorjahr ein uneinheitliches Bild zwischen den datenliefernden Städten. In *Bremen*, *Düsseldorf*, *Köln* und *München* lag

die Abbruchquote unter dem Mittelwert von 15 Prozent, in den Städten *Stuttgart* und *Rostock* darüber.

In *Stuttgart* erklärt sich der deutliche Anstieg der Abbrüche damit, dass viele der im Jahr 2012 neu aufgenommen Fälle durch einen Abbruch beendet werden mussten. Wie teilweise in anderen Städten auch, wird dort so verfahren, dass der Beratungsfall beendet wird, sofern der Klient innerhalb von sechs Monaten keinen Folgetermin mit der Schuldnerberatung vereinbart.

Abbruch-
quoten

Mit 17,4 Prozent wies *München* im letzten Betrachtungsjahr noch die höchste Abbruchquote im Vergleich auf. In diesem Berichtsjahr ist die Abbruchquote auf rund 14 Prozent gesunken. Die Senkung begründet sich vor allem durch eine Verfahrensänderung der Bewertung von Teilregulierungen.

Zuvor wurde eine Teilregulierung, wenn sie abwich von der zunächst vereinbarten Zielsetzung einer Gesamtlösung, von den Beraterinnen und Beratern als Abbruch gewertet. Prozesshafte Zielveränderungen (z.B. Teil- statt Gesamtregulierung) werden nunmehr als erfolgreiche Schuldenregulierung durch eine Teillösung erfasst. Der Anteil von Teilregulierungen kann dabei zahlenmäßig ausgewiesen werden.

6.4. Eingesetzte Finanz- und Personalressourcen

Im Vordergrund der Betrachtung der Finanzdaten steht in erster Linie die Frage, inwieweit ein effizienter Mitteleinsatz in der Schuldner- und Insolvenzberatung gegeben ist. Neben dem kommunalen Anliegen, im Rahmen einer wirkungsvollen Schuldnerberatung möglichst viele Betroffene zu erreichen und Beratungen erfolgreich zu beenden, besteht ein weiteres Anliegen darin, neue Finanzierungsquellen zu erschließen, um bedarfsgerecht die Kapazitäten in der Schuldner- und Insolvenzberatung erhöhen zu können.

effizienter
Miteinsatz
in der
Schuldner-
beratung

Grundsätzlich ist die Bereitstellung und Finanzierung der Schuldnerberatung kommunale Aufgabe und stützt sich, wie dargestellt, auf das SGB II und das SGB XII. Weitere Finanzierungsmöglichkeiten bestehen in einigen Städten in einer Kofinanzierung durch die Wohlfahrtsverbände, die zum Teil in erheblichem Maße das Beratungsangebot mitfinanzieren.

Eine einheitliche Regelung der Finanzierungsart der Schuldnerberatung in Deutschland ist nicht gegeben und in der Praxis haben sich unterschiedliche Finanzierungsformen etabliert. Im Allgemeinen fußt sie auf drei Säulen:

- Gemäß den Regelungen des SGB II und SGB XII sind die Kommunen und Städte der bedeutendste Finanzierungsträger der Schuldnerberatung. Neben der Unterhaltung und Finanzierung eigener Beratungsstellen, unterstützen sie in der Mehrzahl die Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege und der Verbraucherberatung bei der Schaffung des Schuldnerberatungsangebotes.

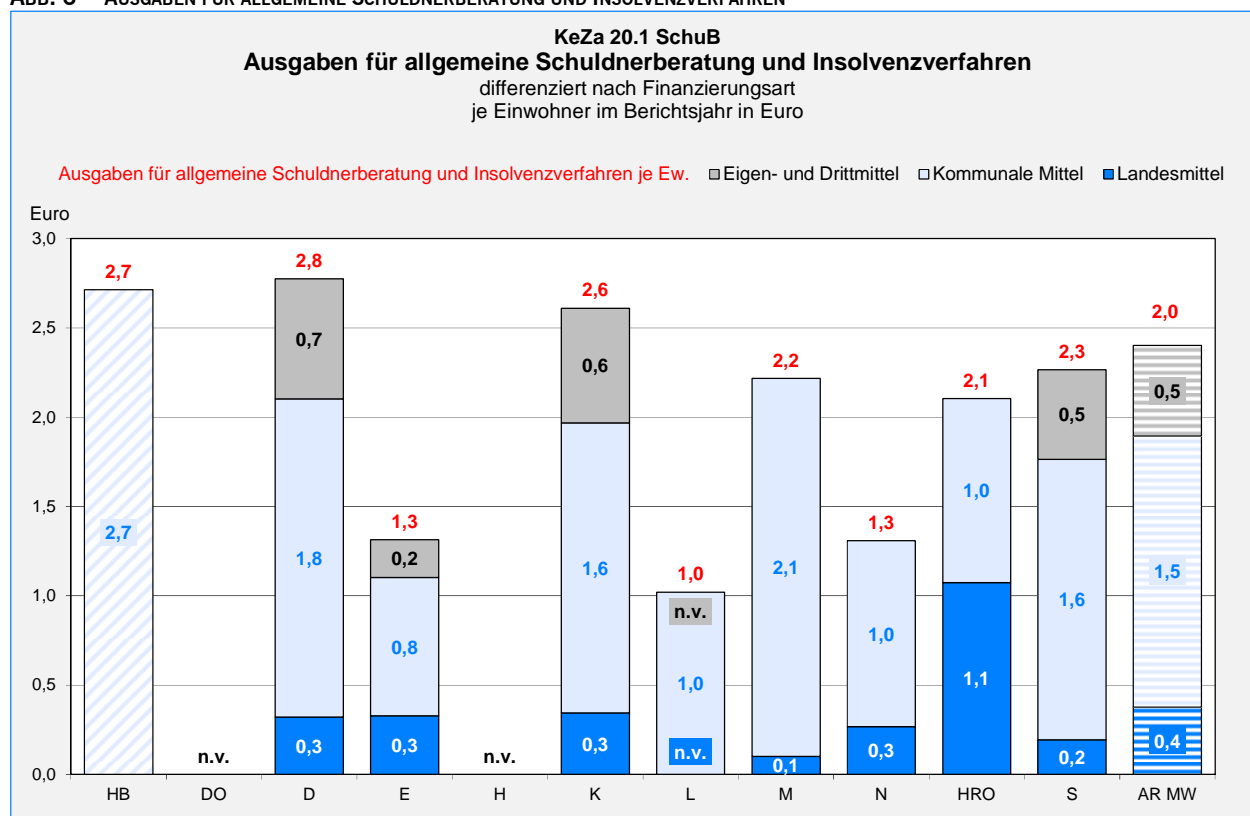
- ▣ Finanzielle Beteiligung der Länder der nach der Insolvenzverordnung anerkannten Beratungsstellen
- ▣ Finanzielle Unterstützung der Schuldnerberatung durch die Sparkassen- und Giroverbände in vereinzelt Bundesländern⁹, weitere Drittmittel auf regionaler Ebene im Rahmen des Sponsorings sowie Eigenmittel der Wohlfahrtsverbände.

In der kommunalen Finanzierung der Schuldnerberatungsstellen hat sich neben Pauschalfinanzierungsmodellen auch die Form der Einzelfallabrechnung bewährt. Die Bundesländer beteiligen sich finanziell generell nur an der Begleitung von Verbraucherinsolvenzverfahren. Auch die Finanzierung durch die Landesebene gestaltet sich unterschiedlich - entweder in Form von Einzelfall-Pauschalen oder Festbetragszuwendungen für Personal- und Sachkosten¹⁰.

Finanzierung unterschiedlich

Die Abbildung verdeutlicht, dass überwiegend kommunale Mittel als Finanzierungsgrundlage dienen. Es zeigt sich aber auch das Engagement der Wohlfahrtsverbände mit ihren Eigenmitteln insbesondere in *Düsseldorf, Köln* und *Stuttgart* sowie *Essen*.

ABB. 6 AUSGABEN FÜR ALLGEMEINE SCHULDNERBERATUNG UND INSOLVENZVERFAHREN



Die Kennzahl zeigt die fiskalische Bedeutung der Schuldnerberatung in den jeweiligen Städten. Die höchsten Ausgaben je Einwohner in der Summe sind in *Düsseldorf, Bremen* und *Köln* festzustellen.

⁹ Dies sind Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein.

¹⁰ Vgl. Positionspapier zur Finanzierung der Schuldnerberatung, Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände, Berlin 2011.

Ein geringer Finanzmitteleinsatz je Einwohner ist in *Nürnberg, Leipzig* und *Rostock* erkennbar.

In einer weiteren Kennzahl wird ausgedrückt, wie viele finanzielle Ressourcen pro beendetem Fall aufgewendet werden. Niedrigere Ausgaben pro beendetem Fall ergeben sich bei vielen Beendigungen von Beratungsprozessen.

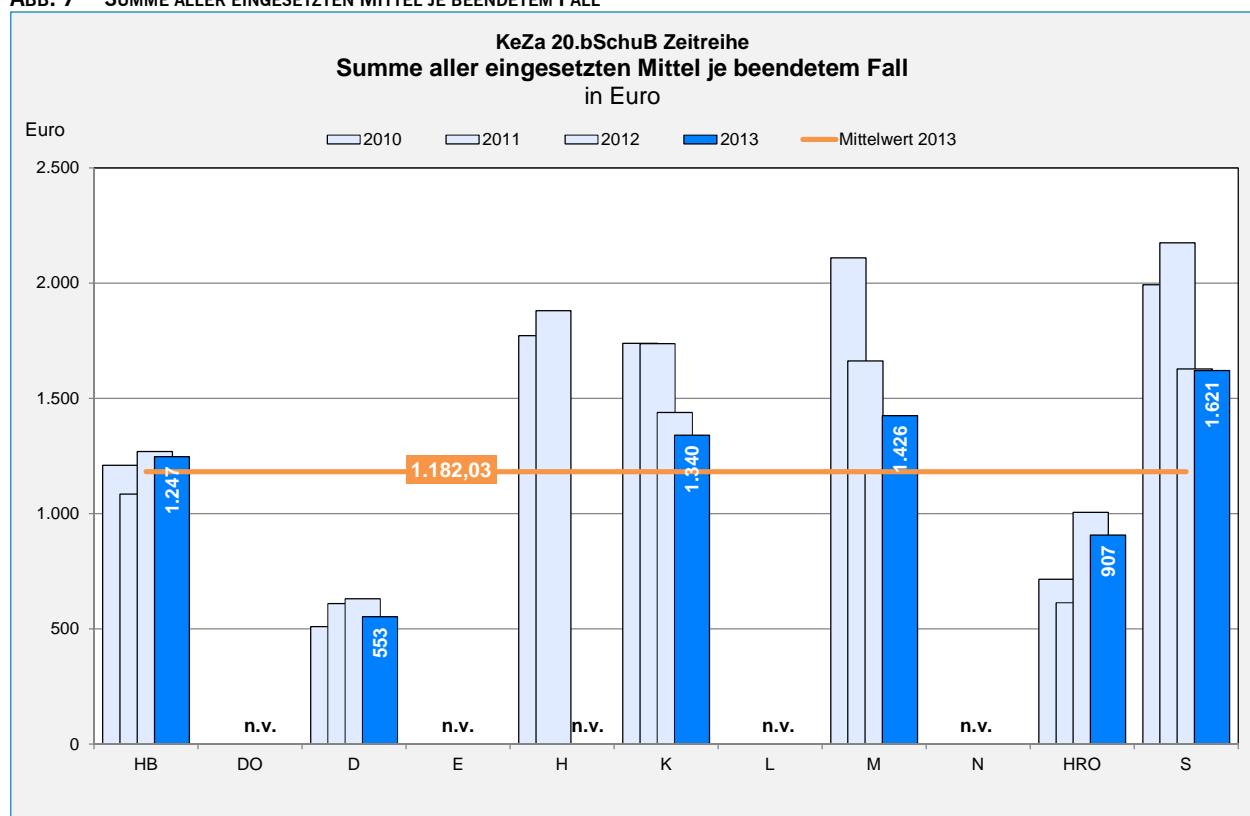
eingesetzte Ressourcen

Ein vergleichsweise geringerer Finanzmitteleinsatz je beendetem Fall ist in *Rostock* und *Düsseldorf* ausgewiesen.

Die niedrigen Ausgaben pro beendetem Fall in *Düsseldorf* korrespondieren mit der zuvor dargestellten, kurzen durchschnittlichen Dauer von Beratungsprozessen und niedrigen Abbruchquoten. In *Rostock* ist das Ergebnis möglicherweise bedingt durch die zweithöchste Abbruchquote im Vergleich.

Die hohe Nachfrage an diesem Beratungsangebot, die kurzen Wartezeiten sowie die Zahl der beendeten Beratungen bestätigt nicht nur einen effektiven Einsatz der finanziellen Mittel in *Düsseldorf* – also im Sinne des gewünschten Ergebnisses – sondern auch effizienten Einsatz, wie an der unter dem Durchschnitt liegenden Summe aller eingesetzten Mittel je beendetem Fall erkennbar ist.

ABB. 7 SUMME ALLER EINGESETZTEN MITTEL JE BEEENDETEM FALL



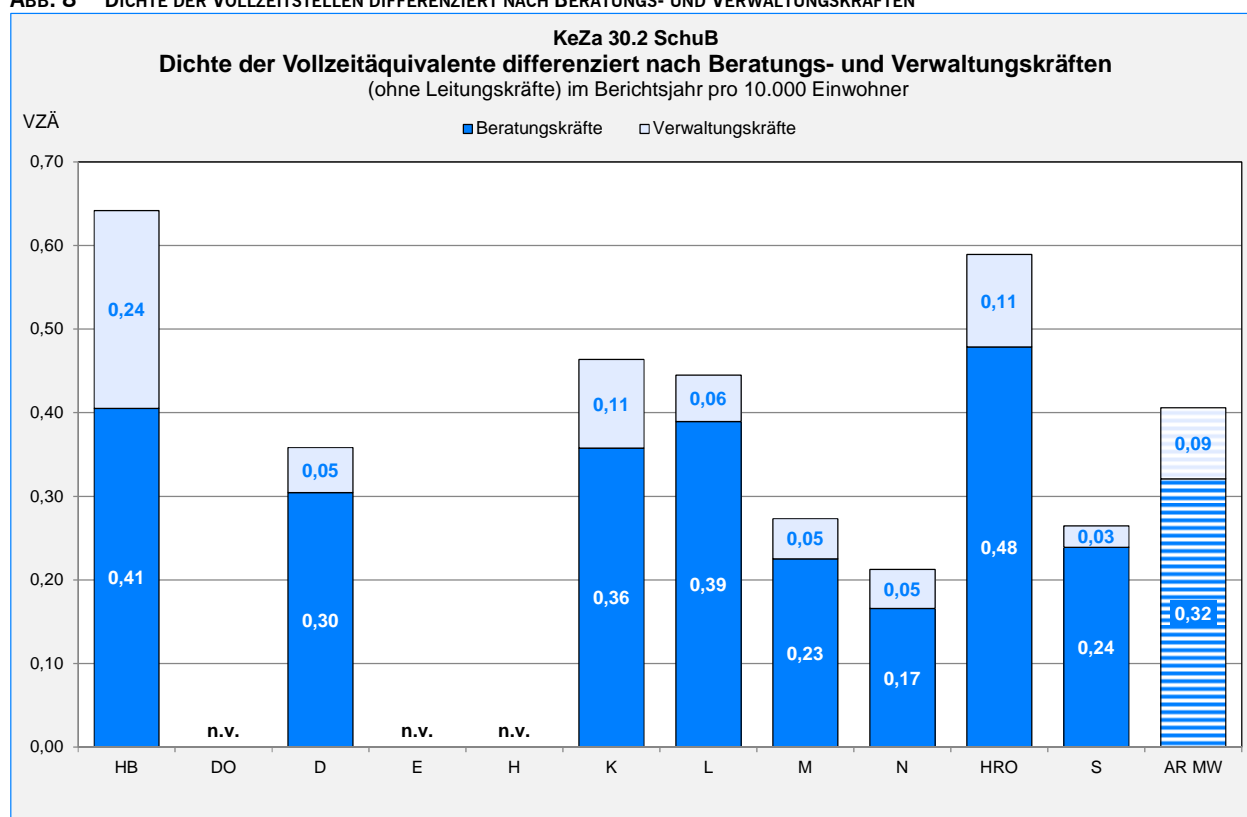
Die höchsten Finanzmitteleinsätze insgesamt je beendetem Fall sind für *Stuttgart, München* und *Köln* erkennbar. Obwohl der Ressourceneinsatz in *München* und *Köln* im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesunken ist, liegen sie mit 1.426 Euro bzw. 1.340 Euro noch deutlich über dem Mittelwert von 1.182 Euro je beendetem Fall.

Der Benchmarkingkreis prüft anhand einer weiteren Kennzahl, wie viele Mittel eingesetzt wurden, um die gemeldete Zahl der *planmäßig* beendeten Beratungsprozesse zur erreichen (Summe aller eingesetzten Mittel je planmäßig beendeten Fall). Wäre dabei die Summe der eingesetzten finanziellen Mittel deutlich höher als „je beendetem Fall“, könnte dies Fragen nach den Gründen für Abbrüche aufwerfen. Im Ergebnis zeigte sich bei dieser Betrachtung jedoch im Wesentlichen ein der Kennzahl 20.b entsprechendes Bild.

Ein weiterer Aspekt im Zusammenhang eines bedarfsdeckenden und wirkungsvollen Beratungsangebotes ist das Vorhandensein ausreichend qualifizierten Personals. Die Kennzahl, welche dem vorliegenden Abschnitt zugrunde liegt, stellt die Vollzeitäquivalente (VzÄ) dar, die im Rahmen der Schuldnerberatung eingesetzt wird.

Voraussetzungen für ein bedarfsgerechtes Angebot

ABB. 8 DICHTEN DER VOLLZEITSTELLEN DIFFERENZIERT NACH BERATUNGS- UND VERWALTUNGSKRÄFTEN ¹¹



Die Spannweite der Dichte der Vollzeitäquivalente reicht von 0,22 in *Nürnberg* bis zu 0,65 in *Bremen*.

In *Bremen* gab es im Vergleich zum Vorjahr (2012 = 0,77 VzÄ auf 10.000 Einwohner) eine deutliche Reduzierung der Personalkapazitäten bei gleichbleibender Anzahl der neu begonnenen Fälle. Es ist festzustellen, dass die freien Träger auf Grund der Finanzierung über erfolgsorientierte Fallpauschalen eine Anpassung der Personalkapazitäten vorgenommen haben.

Unterschiedliche Personalkapazität

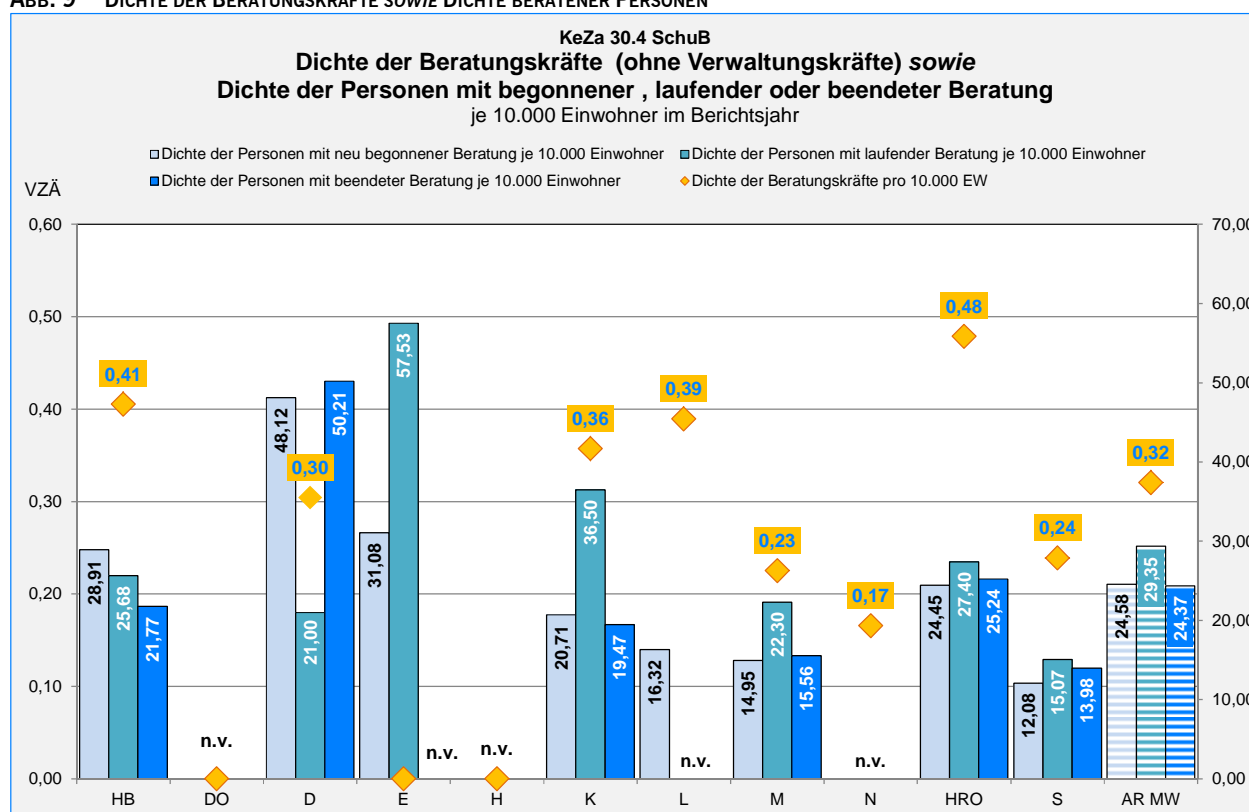
¹¹ Aufgrund der geringen absoluten Zahlen werden die Vollzeitstellen bezogen auf 10.000 Einwohner abgebildet.

In *Düsseldorf* liegt der Wert der eingesetzten Vollzeitäquivalente pro 10.000 Einwohner mit 0,38 VZÄ leicht unter dem Mittelwert (0,39). *Bremen* hingegen hat hier im Vergleich zu den anderen Städten mit 0,65 VZÄ den höchsten Wert. Obwohl in *Düsseldorf* eine niedrigere Dichte an Beratern als in *Bremen* festzustellen ist, liegt die Dichte der begonnenen und beendeten Beratungen in *Düsseldorf* weit oberhalb der Dichten in *Bremen*.

Die folgende Abbildung verdeutlicht diese Feststellung. Sie betrachtet in diesem Zusammenhang die Beziehung zwischen den Dichten der Beratungskräfte und den Dichten der neuen, laufenden und beendeten Beratungen.

Personal
-kapazitäten

ABB. 9 DICHTEN DER BERATUNGSKRÄFTE SOWIE DICHTEN BERATENER PERSONEN



Die Unterschiede in der Zahl der Beratungskräfte können mit Blick auf die Anzahl der Personen mit begonnener und beendeter Beratung, im Zusammenhang mit der Beratungsdauer, ein Indiz für unterschiedliche Zielgewichtungen in der Beratung oder die unterschiedliche Ausgestaltung der Beratungsprozesse (z. B. die mögliche Taktung der Gespräche) sein.

Für *Düsseldorf* wird hier das effiziente Wirken des vernetzten Verbundes mit seinen sechs Schuldnerberatungsstellen deutlich. Dies ist auf die Organisation der Beratungsprozesse zurück zu führen.

Bei der Bewertung bzw. dem Vergleich der Städte miteinander (in dieser Graphik), ist das *Stuttgarter* Konzept der ganzheitlichen sozialen Schuldnerberatung, die in der Regel mit einer Gesamtentschuldung der beratenen Personen abgeschlossen wird, zu berücksichtigen.

7. Schlussbemerkung

Mit dem fünften Bericht zum Benchmarking der Schuldner- und Insolvenzberatung wurden neben den Steuerungsansätzen und Zusammenhängen zwischen den Zieldimensionen und den jeweiligen Ergebnissen in Form von wirkungsorientierten Kennzahlen die Zugangssteuerung und Zugangswege stärker in den Fokus der Betrachtung gerückt und die Unterschiede herausgearbeitet.

Insgesamt ist die Datenlage der teilnehmenden Städte sehr unterschiedlich – nur bedingt können die teilnehmenden Städte alle Daten liefern. Gleichwohl können Aussagen und Angaben hinsichtlich der Ergebnisse und spezifischen Ausgestaltung der Beratungsprozesse und dem finanziellen Einsatz in der Schuldner- und Insolvenzberatung gegeben werden.

Zweifellos kann festgehalten werden, dass ein ausreichender Einsatz finanzieller und personeller Ressourcen unmittelbar Einfluss auf die Reichweite des Beratungsangebotes hat. Die Dichte der neu begonnenen, der beendeten und der laufenden Beratungen weist darauf hin, wie viele Personen die Großstädte mit ihrem Angebot erreichen und wie das Angebot angenommen wird.

Zudem kommen die Unterschiede der Beratungsprozesse durch das Verhältnis von Zugängen, laufenden Fällen und beendeten Beratungen zum Ausdruck und es wird deutlich, wie diese miteinander und der stadt eigenen Zielsetzung der Beratung verknüpft sind. In dem Zusammenhang ist es auch bedeutend, inwieweit ein offener bzw. direkter Zugang zur Schuldnerberatung möglich ist oder die Schuldnerberatung an einen Transferleistungsbezug geknüpft ist.

Auch die gesteuerte Zuleitung bzw. Zuweisung von Betroffenen an die Schuldnerberatung wirken sich auf die Beratungsprozesse der Schuldnerberatungen aus. Eine vorrangige Bearbeitung ist demnach nur gegeben, wenn zum einen die zuweisenden Träger eine Erhöhung der Integrationswahrscheinlichkeit oder Hilfebedürftigkeit feststellen oder zum anderen eine Krisenintervention erforderlich ist.

Die inhaltliche Ausgestaltung von Leistungsinhalten und die Vereinbarungen von Zielen mit den Beteiligten, möglichst begleitet von einem etablierten Berichtswesen, sind ebenfalls entscheidende Einflussgrößen für eine erfolgreiche Arbeit der Schuldner- und Insolvenzberatung.

Für den Praxisaustausch im folgenden Benchmarkingjahr steht neben dem weiteren fachlichen Austausch weiter das Thema **Nachhaltigkeit** und Wirkungsorientierung im Fokus der Diskussion.

Eine vertiefte Analyse wird sich den **Zielformulierungen** zu Beginn der Beratungsprozesse widmen, da diese die Basis sind, den Beratungserfolg (planmäßige Beendigung) am Ende des Beratungsprozesses festzustellen. Untersucht wird, wie sich die unterschiedlichen Konzeptionen und Zielausrichtungen in den zu Beginn formulierten Zielen ausdrücken, aber auch, welche Formen für die Dokumentation Zielvereinbarungen genutzt werden.

Aktivitäten zur **Prävention von Überschuldung** ist einer der Bestandteile der Arbeit von vielen Schuldnerberatungsstellen. Der begonnene Praxisvergleich hierzu wird im nächsten Benchmarkingjahr fortgesetzt.

Des Weiteren sollen auch die Auswirkungen der Gesetzesänderung beim Verbraucherinsolvenzverfahren, die zum 1. Juli 2014 in Kraft getreten sind, in die Diskussion und gegebenenfalls in das Kennzahlenset einfließen.

Grundsätzlich sollte der Fokus des Benchmarks sein, auf Basis der umfangreich erhobenen Daten noch stärker in die Diskussion einzutreten und die Unterschiede in den Konzepten und Steuerungsmöglichkeiten herauszuarbeiten und zur Diskussion zu stellen.

8. Anhang

Abb. 10 KONTEXTDATEN UND LEISTUNGSDATEN IM ÜBERBLICK

	Transferleistungsdichte (Vorjahr)	Transferleistungsdichte	Abw. vom gewichteten Mittelwert	Schuldnerquote Creditreform (Vorjahr)	Schuldnerquote Creditreform	Abw. vom arithmetischen Mittelwert	SchuFa PVI (Vorjahr)	SchuFa PVI	Abw. vom arithmetischen Mittelwert	Dichte beendete Beratungen (Bench) Vorjahr	Dichte beendete Beratungen	Dichte begonnene Beratungen (Bench) Vorjahr	Dichte begonnene Beratungen	Dichte Kurzberatungen Vorjahr	Dichte Kurzberatungen
sortiert nach Transferleistungsdichte															
Dortmund	156,4	n.v.	n.v.	13,9	14,0	19%	1.396	1.395	23%						
Essen	158,8	162,5	21%	12,7	12,8	9%	1.343	1.335	18%			2,9	3,1	3,3	4,3
Bremen	152,6	154,3	15%	12,6	12,7	7%	1.183	1.158	2%	2,11	2,18	2,9	2,9		
Hannover	152,0	153,7	15%	11,8	12,0	2%	1.145	1.106	-2%				4,8		
Düsseldorf	119,4	152,0	13%	12,5	12,5	6%	1.153	1.152	2%	4,56	5,02	4,5	4,8	3,4	3,5
Rostock	149,4	148,4	11%	11,3	11,5	-3%	1.361	1.185	5%	2,20	2,52	2,6	2,4	5,4	3,8
Leipzig	141,9	139,4	4%	12,2	12,9	9%	1.430	1.403	24%			1,6	1,6	2,2	2,5
Köln	127,4	128,9	-4%	11,8	11,8	0%	1.215	1.185	5%	1,86	1,95	2,3	2,1	2,3	2,2
Nürnberg	104,6	106,8	-20%	10,1	10,4	-12%	1.197	790	-30%			n.v.	n.v.	n.v.	0,0
Stuttgart	76,7	79,1	-41%	10,3	10,7	-9%	858	853	-25%	1,27	1,40	1,2	1,2	1,3	1,3
München	62,5	62,8	-53%	8,0	8,1	-31%	765	746	-34%	1,85	1,56	1,5	1,5	1,7	1,5
	GeMw: 134,1			ArMw: 11,8			ArMw: 1.132			(jeweils bezogen auf die 16 Städte)					

Städte ohne Daten für das Benchmarking

Dresden	102,5	99,8	-26%	8,6	8,9	-24%	886	877	-23%
Hamburg	120,8	120,5	-10%	10,5	10,9	-7%	977	954	-16%
Frankfurt	122,7	124,0	-8%	10,7	11,0	-6%	1.021	1.001	-12%
Duisburg	151,7	152,0	13%	15,3	15,4	30%	1.715	1.719	52%
Berlin	182,1	180,2	34%	12,6	13,1	11%	1.362	1.258	11%

Hinweis zu Dortmund und Hannover: Für das Benchmarkingjahr 2013 konnten keine differenzierte Darstellung bzw. Daten zur Schuldnerberatung vorlegt werden.

Hinweis zu Bremen: Daten beziehen sich auf die kreisfreie Stadt Bremen. Es gibt regelmäßig stattfindende Informationsveranstaltungen, die von den Beratungsstellen kostenlos angeboten werden. Erfasst als Fälle werden aber nur diejenigen, die danach in einer umfassenden Schuldner- und Insolvenzberatung münden.

Quelle: SchuldnerAtlas Deutschland 2013 © creditreform

Quelle: Schufa Kredit-Kompass 2014

Anmerkung: Transferleistungsdichte bezogen auf HLU a.v.E., GSIAE a.v.E. und SGB II 2013.