

Zentrale
Schuldnerberatung
Stuttgart

ZSB, Wilhelmsplatz 11, 70182 Stuttgart

Landeshauptstadt Stuttgart
50-52
Eberhardstr. 33
70173 Stuttgart

Wilhelmsplatz 11
70182 Stuttgart

Leitung

Telefon: + 49 711 726975 10
Mail: info@zsb-stuttgart.de
www.zsb-stuttgart.de

Datum: 14.11.2018

Unser Zeichen (bitte stets angeben): bl/RS

Weiterentwicklung der Zentralen Schuldnerberatung Stuttgart (ZSB)

Vorbemerkung

Im nachfolgenden Bericht zeigen wir die ersten Erfahrungen und Entwicklungen auf, die sich durch die Einstellung von drei neuen Sachbearbeiterinnen auf Grundlage der Gemeinderatsdrucksache 83/2018 ergeben haben.

Darüber greift dieser Bericht weitere Entwicklungsthemen, insbesondere die Präventionsarbeit, nochmals auf.

Ausbau der qualifizierten Sachbearbeitung in der ZSB

Nachdem sich die Suche nach geeigneten Personen zunächst schwierig gestaltet hatte, konnten zum 01.06.18 zwei geeignete Mitarbeiterinnen eingestellt werden. Die dritte Einstellung erfolgte am 25.07.18. Die Stellen wurden auf die drei beteiligten Träger gleichberechtigt aufgeteilt.

Einführung und Umsetzung

Die Tätigkeit in der qualifizierten Sachbearbeitung verlangt eine intensive Einarbeitung mit unterschiedlichen Facetten. Die Sortierung von Unterlagen und Anlage von Akten Überschuldeter erfordert Erfahrungswissen im Umgang mit Gläubigerunterlagen. Was zunächst einfach klingt, entpuppt sich meist als aufwändige Filigranarbeit. Oft sind die Schriftstücke in die Jahre gekommen, die Eigentümerschaft von Forderungen hat sich geändert, die Unterlagen sind nicht mehr sortiert und unvollständig. Gleichsam müssen Vollstreckungsvorgänge hinsichtlich der Wirkung bewertet werden. Die gewonnenen Informationen müssen nun in korrekter Weise in die Datenbank übernommen werden, so dass diese später möglichst fehlerfrei für Berechnungen, Schriftverkehr und ggf. die Insolvenzantragstellung genutzt werden können. Diese Aufgabe erfolgt auch auf Grundlage selbständig geführter persönlicher Gespräche der Sachbearbeiterinnen mit den Betroffenen. Hieraus ergibt sich zusätzlich ein Einarbeitungs-

Zentrale Schuldnerberatung Stuttgart GbR

Phone: +49 711 726975 12 | Fax: +49 711 726975 40 | info@zsb-stuttgart.de | www.zsb-stuttgart.de

• Caritasverband für Stuttgart e. V. • Evangelische Gesellschaft Stuttgart e. V. • PräventSozial gGmbH Stuttgart

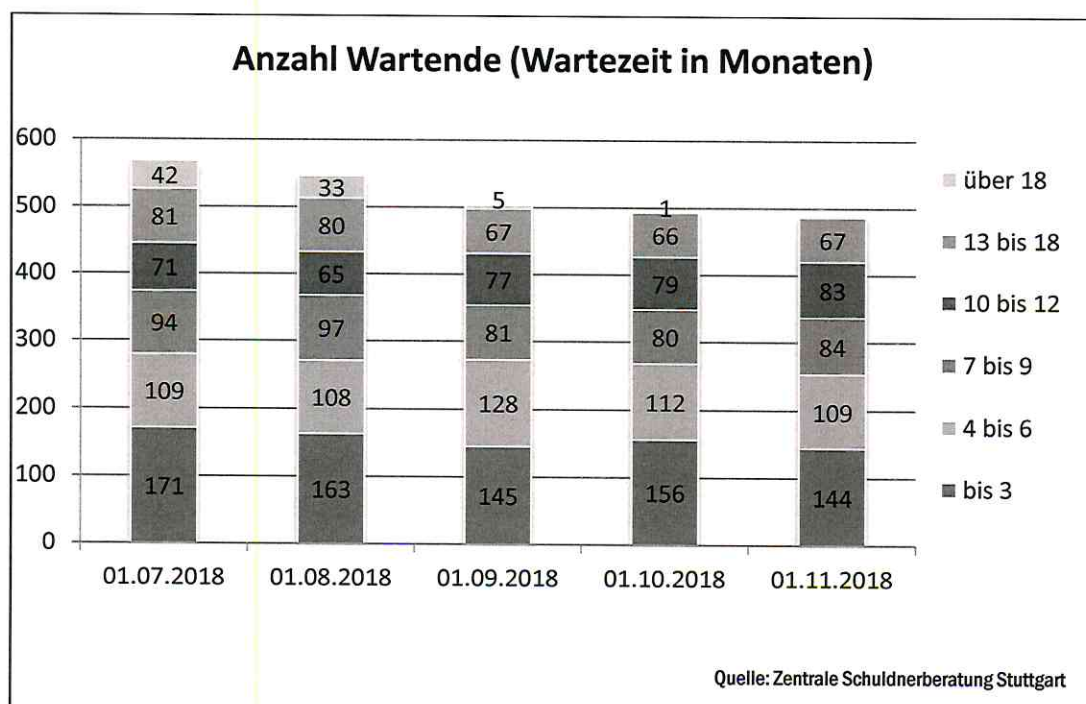
und Fortbildungsaufwand hinsichtlich der Gesprächsführung mit Menschen in multiplen Problemlagen.

Obwohl die ZSB in geringem Umfang bereits Erfahrungen mit der qualifizierten Sachbearbeitung sammeln konnte, wirkt sich die Umsetzung der Sachbearbeitung im jetzigen Umfang erheblich auf die bisher vorhandenen Arbeitsabläufe in der Dienststelle aus. Um diese Änderungen zielgerichtet und erfolgreich zu gestalten wurden Arbeitsgruppen zu den Themen *Evaluation der Sachbearbeitung* und *Standardisierungen in der ZSB* geschaffen und im Oktober eine Teamklausur durchgeführt.

Erste Ergebnisse

Die neue Struktur der Arbeitsteilung von Beratung und Sachbearbeitung ist ein deutlicher Innovationsschub und ein Qualitätsgewinn für die ZSB. Auch die für die Umsetzung notwendigen Standardisierungen tragen zu einer effizienteren Arbeitsweise bei. Diese strukturieren die Beratungstätigkeit, der Zeitaufwand für die Entwicklung von Dokumenten wird verkürzt und die VertreterInnen finden sich in Akten der KollegInnen besser und schneller zurecht. Die von den SachbearbeiterInnen durchgeführten Ersterfassungsgespräche werden statistisch ausgewertet. In ca. 50% der Fälle erfolgt die Aktenanlage demnach problemlos, in ca. 10 % der Fälle scheitert diese, meist weil die Termine nicht wahrgenommen werden. Dieses Ergebnis entspricht den Erfahrungen der täglichen Arbeit mit unseren Klienten. In Folge der in der Teamklausur erarbeiteten Ergebnisse werden die Tätigkeitsinhalte der Sachbearbeitung ab 2019 nochmals erweitert und es erfolgt dann eine feste Zuordnung zwischen einzelnen BeraterInnen und SachbearbeiterInnen.

Mit dem nachfolgenden Blick auf die Wartezeiten kann schon jetzt die positive Auswirkung im Hinblick auf die vorgegebenen Ziele erkannt werden:



Die in der Vergangenheit besonders benachteiligte und sehr lange wartende Gruppe der arbeitslosen Selbstmelder hat von der Entwicklung besonders profitiert. Die Warteliste mit 568 Personen Stand 01.07.18 wurde zum 01.11.18 bereits um 246 Personen reduziert. Das obige

Diagramm macht die Dynamik der Warteliste deutlich, da sich laufend neue Hilfesuchende bei der ZSB anmelden. Das Ziel, die Wartezeit auf 6 Monate zu begrenzen, ist im Hinblick auf die bisherige Entwicklung, im Jahr 2019 erreichbar.

Weiterer Entwicklungsbedarf der ZSB

Erweiterung des Präventionsangebots und Stärkung des Sekretariats

„Prävention als aufklärende Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit ist Bestandteil der Bereiche Information und Öffentlichkeitsarbeit. Zu Präventionsmaßnahmen in diesem Bereich gehören zielgruppenorientierte Informationsveranstaltungen, beispielsweise an Schulen, in Einrichtungen der Jugendhilfe, der Berufs- und Familienbildung und für ältere Menschen.“¹

Dieser konzeptionell anerkannten Aufgabe als Leistung der sozialen Schuldnerberatung kann die ZSB, nicht in ausreichender Form nachkommen. Zu Recht wurde in der Vergangenheit darauf hingewiesen, dass Prävention nicht nur individuell zu sehen ist, sondern eine bereichs- und trägerübergreifende Aufgabe ist. Grundsätzlich ist vernetztes Tätigwerden für die Prävention von großer Bedeutung und die bisherige Präventionsarbeit der ZSB fußt auf dieser Tatsache. Die Überschuldungsprävention ist jedoch eine besondere Aufgabe, die mit der Suchtprävention verglichen werden kann. Frühere Überschriften machen dies deutlich: *„Schulden sind gefährlich“* und *„Schuldenfrei – Zukunft frei.“*

Mit den zur Verfügung stehenden geringen Ressourcen von 0,15 VZÄ und unter Einsatz von Spenden wurden in der Vergangenheit insbesondere zwei Zielgruppen fokussiert:

Jugendliche und junge Erwachsene

Das Projekt *„Schuldenfrei. Zukunft frei.“*, das in den Jahren 2006 und 2007 stattfand ist nach wie vor das Highlight unserer Präventionsbemühungen. Unterschiedlichste Projektarbeiten an unterschiedlichsten Standorten (von Schulen bis Wohnheimen) beschäftigten sich damals mit dem Thema und die Ergebnisse mündeten in zwei Ausstellungen im Rathaus und zwei Broschüren, die unter „Prävention“ auf der ZSB-Homepage auch heute noch zur Verfügung stehen.

Dieses aufwändige Projekt wurde ab 2010 von dem Projekt *„Ehrenamtliche Finanzpaten an Stuttgarter Schulen“* abgelöst. Mit den bestehenden Ressourcen war ohne ehrenamtliche Mithilfe keine sinnvolle und nachhaltige Präventionsarbeit möglich. Durch Einsatz von Spenden konnte dieses Projekt bis heute aufrechterhalten werden. Die derzeit aktiven Finanzpaten stellen sich auf unserer Homepage persönlich vor. Ziel der Finanzpaten ist es, Jugendliche und junge Erwachsene zu einem selbständigen und verantwortlichen Umgang mit Geld und Konsum zu befähigen.

Im bisherigen Projektverlauf wurde eine ganze Sammlung von unterschiedlichsten Methoden, Texten und Arbeitshilfen erarbeitet, die für unterschiedliche Settings herangezogen werden kann.

Leider ist mit den vorhandenen Mitteln lediglich ein punktueller Einsatz der Finanzpaten möglich. Was fehlt, ist eine kontinuierliche Netzwerkarbeit. Die bestehenden Kontakte zu Stuttgarter Schulen, Schulsozialarbeit, Bildungseinrichtungen, Jugendhilfeeinrichtungen, Ausbildungsstätten können nur unzureichend und bruchstückhaft gepflegt werden. Ebenso ist die Ordnung, Weiterentwicklung und Erneuerung des Methodenangebotes und eine Evaluierung der Präventionskonzeption für Jugendliche und junge Erwachsene erforderlich. Dies

¹ Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände, *Soziale Schuldnerberatung - Konzept*, 2018

alles ist ohne weitere personelle Ressourcen nicht umsetzbar, aber für eine nachhaltige und wirksame Überschuldungsprävention unumgänglich.

Ein positives Beispiel für die Präventionsarbeit ist unter www.cashless-muenchen.de zu finden. Aber selbst Städte in der näheren Umgebung wie Böblingen, Tübingen und Esslingen sind im Bereich der Präventionsarbeit mit deutlich besseren Ressourcen ausgestattet als die ZSB Stuttgart.

Ältere Menschen, insbesondere beim Renteneintritt

Im ersten Armuts- und Reichtumsbericht von Baden Württemberg² ist der Bedarf für die Präventionsarbeit der Schuldnerberatung dargelegt. Im daraufhin folgenden „Ideenwettbewerb für Strategien gegen Armut“ des Ministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren wurde unser dort eingereichter Antrag angenommen. Dies ermöglichte die Erstellung der Konzeption „Schuldnerberatung für ältere Mitmenschen“³. Diese Konzeption ist auf der Homepage des Infodienst Schuldnerberatung (www.infodienst-schuldnerberatung.de) unter der Rubrik „Schuldnerberatung konzeptionell“ veröffentlicht.

Die präventive Beratung älterer Menschen, insbesondere im Zusammenhang mit dem stattfindenden Einkommensrückgang beim Renteneintritt, ist dort ausgearbeitet.

Ein Ergebnis dieser Konzeptionsentwicklung ist die Feststellung, dass die Kommstruktur der ZSB hierfür nicht ausreichend ist. Erforderlich sind die Zusammenarbeit mit geeigneten Schnittstellen und ein aktives Zugehen auf die Zielgruppe.

Dank der finanziellen Unterstützung der Caritas Gemeinschafts-Stiftung, der Vector Stiftung, eva's Stiftung und der Weihnachtsaktion der Stuttgarter Nachrichten können wir seit Mai 2017 Erfahrungen mit dezentralen Beratungsangeboten in zwei Stadtteilen (Bahnhof Möhringen, Oase Stuttgart) sammeln. Im Rahmen dieser Projektarbeit beteiligte sich die ZSB auch an einer offenen Veranstaltungsreihe der Kooperation Bildung und Soziales unter dem Titel „Rente! ... und alles wird teuer“ im Hospitalhof. Zum gleichen Thema bietet die ZSB wiederholt Workshops beim Treffpunkt 50plus für Personen an, die vor dem Renteneintritt stehen. Dieses Projekt wird zum 31.04.19 enden.

Mit sinkendem Rentenniveau werden die Probleme der Altersarmut in den nächsten Jahren deutlich zunehmen. Überschuldungsprävention für ältere Menschen bedeutet in erster Linie die Aufforderung, sich mit den sich ändernden finanziellen Bedingungen mit Renteneintritt bewusst auseinander zu setzen. Im Rahmen einer Budgetplanung können die sich ergebenden Fragen bearbeitet werden, beispielsweise:

- Was bleibt unterm Strich übrig?
- Was ändert sich bei den Wohnkosten?
- Was muss ich für Gesundheit einplanen?
- Bin ich noch richtig versichert?
- Nehme ich staatliche Leistungen in Anspruch?
- Was passiert finanziell im Pflegefall?
- Was passiert finanziell im Sterbensfall?

Das sind vielfach Tabu-Themen. Anknüpfend an die Erfahrungen des Projekts *Dezentrale Schuldnerberatung* müssen die Personen dort abgeholt werden, wo sie sich aufhalten. Eine

² Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg, Erster Armuts- und Reichtumsbericht, 2015, Seiten 767ff, 888ff

kontinuierliche Netzwerkarbeit und aufsuchende Angebote sind hierbei von enormer Bedeutung. Die während der Projektarbeit aufgebauten Kontakte (Stadtseniorenrat, Leben im Alter, Treffpunkt 50plus, Kooperation Bildung und Soziales und andere) wären zu intensivieren und auszubauen. Neben regelmäßigen Veranstaltungen und Angeboten, beispielsweise in Begegnungsstätten, wären Fortbildungsangebote für MultiplikatorInnen der Schnittstellenpartner und einer intensivere Öffentlichkeitsarbeit erstrebenswert. Um nachhaltig zu wirken, sind kontinuierliche Angebote, die Pflege des Netzwerkes und die Evaluation der Bemühungen enorm wichtig.

Ein wesentlicher Punkt einer solchen Präventionsarbeit ist es zudem, mit offenen Angeboten Kontakt zu überschuldeten älteren Menschen zu bekommen, die aus Scham oder Immobilität nicht von sich aus in die Beratung kommen.

Wegen fehlender Ressourcen werden darüber hinaus weitere Zielgruppen nicht ausreichend berücksichtigt. Hierzu zählen vor allem Alleinerziehende, Suchtkranke, Geflüchtete und Migranten. Das Interesse einiger Institutionen, die sich dieser Zielgruppen annehmen, wird oft in der ZSB bekundet und Vorträge und Informationen zu Themen der Ver- und Überschuldung werden regelmäßig angefragt.

Für eine nachhaltige Umsetzung und die Weiterentwicklung der oben skizzierten Präventionsarbeit der ZSB sind aus unserer Sicht 1,5 VZÄ erforderlich.

Schon jetzt ist das Sekretariat der ZSB mit 1,0 VZÄ, verteilt auf zwei Stellen, nur unzureichend besetzt. Um die zusätzlichen Aufgaben zu bewältigen, gegenseitige Vertretungen zu ermöglichen und die Erreichbarkeit der ZSB zu verbessern wird zusätzlich in Stellenumfang von 0,5 VZÄ für das Sekretariat benötigt.

Anpassung der Leitungskapazität

Der Stellenplan der ZSB umfasst derzeit 18,65 VZÄ. Momentan sind insgesamt 27 Personen im hauptamtlichen Bereich beschäftigt. Hierfür steht ein Leitungsanteil von 0,5 VZÄ (0,3 Leitung und 0,2 stellvertretende Leitung) zur Verfügung. Dies ist als völlig unzureichend anzusehen.

Neben den grundlegenden Aufgaben der Leitung der ZSB, wie der Gewährleistung der sozialen Schuldner- und Insolvenzberatung nach den Förderrichtlinien des Gemeinderatsbeschlusses, gehören die Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Institutionen, die Öffentlichkeitsarbeit, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und des Datenschutzes ebenfalls zu den Aufgaben. Auch sind die Personalführung, das Qualitätsmanagement, die Sicherstellung der betriebswirtschaftlichen Steuerung und Verwaltung im Rahmen der GbR Leitungsaufgabe. Die Schuldnerberatung ist ein Tätigkeitsfeld mit hohem Qualifizierungsbedarf und Fortbildungsaufwand. Methodische Konzepte sind weiterzuentwickeln, die rechtlichen Grundlagen und Veränderungen insbesondere in der Rechtsprechung müssen laufend vermittelt werden, um die Qualität des Angebotes zu erhalten.

Um den Betriebsablauf und die Qualität der Ergebnisse sicherzustellen benötigt die ZSB einen Leitungsanteil von 1,0 VZÄ.

Begrenzung des Eigenanteils der Träger

Nach den geltenden Förderrichtlinien des Gemeinderatsbeschlusses sind die Träger der ZSB verpflichtet, sich an den Gesamtkosten in Höhe von mindestens 10 % zu beteiligen. Der tatsächliche Eigenanteil lag in den letzten acht Jahren immer über 10 Prozent mit steigender

Tendenz. Unter Einbezug der Wirtschaftsplanungen 2018 / 19 liegt der durchschnittliche Eigenanteil seither bei 14,8 Prozent.

Der für die Wirtschaftsplanung 2019 errechnete Eigenanteil beträgt 261.283 EUR (15 %).

Im Rahmen der Weiterentwicklung der ZSB und insbesondere des personellen Ausbaus ist zu berücksichtigen, dass sich das Defizit des Trägers noch weiter erhöhen kann.

Mit einer verbesserten Grundfinanzierung für die Schuldnerberatung, die eine Begrenzung der Eigenmittel auf 10 Prozent beinhaltet, kann ein langfristiger Bestand und Ausbau durch die drei Träger gesichert werden.

Räumliche Kapazitäten / Raumbedarf

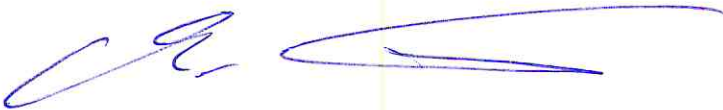
Die ZSB ist mit dem durch die Sachbearbeitung erfolgten Ausbau an ihre derzeit bestehende räumliche Kapazitätsgrenze gekommen. Zu einer Weiterentwicklung im Bereich Prävention gehört der entsprechende Ausbau der Arbeitsplätze.

Ein Ausbau innerhalb des Herold-Centers wäre wünschenswert. Zumindest jedoch eine räumliche Nähe zum jetzigen Standort. Je nach wachsendem Umfang sind mindestens 3 zusätzliche Büros erforderlich.

Im Rahmen der zu sichernden Gehstruktur ist eine mobile Ausstattung der technischen Unterstützung (Laptop, Scanner, Mobiltelefon) sinnvoll und effizient.

Stuttgart 14.11.2018

Im Auftrag der Träger der ZSB



Manfred Blocher

Bereichsleitung

Caritasverband für Stuttgart e.V.