

## 1. Identität und Auftrag

Die Soziale Schuldnerberatung im Diakonieverband Hannover-Land hat sich seit den 1980er Jahren als kirchliche Antwort auf die zunehmende Überschuldungssituation der Bevölkerung entwickelt. Die sieben Beratungsstellen befinden sich im ländlichen Bereich der Region Hannover. Unser Auftrag ist es, Betroffenen in wirtschaftlichen, sozialen und seelischen Notlagen ein qualifiziertes Beratungsangebot ortsnah anzubieten. Unser zusätzliches Präventions- und Bildungsangebot schafft Akzeptanz in der Öffentlichkeit und wirkt der Ausgrenzung entgegen.

## 2. Werte

Wir sehen uns als unabhängige, unvoreingenommene Beraterinnen und Berater mit christlicher Orientierung. Unsere diakonische Haltung drückt sich im Besonderen durch praktische und spezialisierte Lebenshilfe aus. Die Beratung ist geprägt von Respekt und Wertschätzung. Die lösungsorientierte Herangehensweise ermöglicht den Ratsuchenden den Beratungsprozess selbstverantwortlich mit zu gestalten. Die individuelle Problemlage steht im Mittelpunkt. Verschwiegenheit und eine vertrauensvolle Atmosphäre sind für uns selbstverständlich.

## 3. Zielgruppe

Zu uns kommen überschuldete sowie von Überschuldung bedrohte Menschen und deren Angehörige. Wir beraten im Sinne der Inklusion, um soziale Teilhabe zu ermöglichen - unabhängig von Nationalität, Glaubensrichtung, sexueller Identität, persönlicher Befindlichkeit und sozialer Herkunft. Jugendliche und junge Erwachsene informieren und beraten wir durch gezielte Präventionsveranstaltungen in Schulen, in der Jugendarbeit und der Jugendhilfe. Wir arbeiten mit anderen Beratungsstellen (u.a. Kirchenkreissozialarbeit, Fachstelle für Sucht und Suchtprävention und der Ehe- und Lebensberatung) zusammen und nutzen regionale und kirchlich-diakonische Netzwerke. Wir kooperieren mit den Kommunen und Jobcentern der Region Hannover, dem Justizwesen und Institutionen der Finanzwirtschaft. Bereichert wird unsere Arbeit durch die Mitwirkung von qualifizierten Ehrenamtlichen.

## 4. Allgemeine Einrichtungsziele

Wir sind ein Hilfsangebot für Menschen in wirtschaftlichen und sozialen Notlagen. Ziel unserer Schuldnerberatung ist es, die finanzielle und soziale Ausgrenzung Einzelner zu überwinden beziehungsweise zu verhindern. In persönlichen Beratungen mit den Ratsuchenden entwickeln wir gemeinsam Perspektiven zur Lösung des Schuldenproblems. Bei akuten Krisen werden Maßnahmen zur Existenzsicherung eingeleitet. Eine nachhaltige Stärkung der Finanzkompetenz erreichen wir durch gemeinsames Erarbeiten von Lösungen sowie durch anschauliche Präventionsveranstaltungen. Unser soziales und politisches Mitwirken im regionalen Kontext stärkt das Problembewusstsein für soziale Notlagen. Wir geben Impulse zur Verbesserung von Lebensbedingungen, überprüfen unser Handeln und entwickeln unser Angebot weiter.

## 5. Fähigkeiten

Die sozialpädagogischen Fachkräfte verfügen über kaufmännische und juristische Fähigkeiten und sind speziell im Bereich Schuldnerberatung ausgebildet. Verwaltungskräfte ergänzen unsere Arbeit. Eine hohe Beratungsqualität wird durch regelmäßige Fortbildungen, fachlichen Austausch und Supervision gewährleistet. Eine klare und verständliche Gesprächsführung, Einfühlungsvermögen und aktives Zuhören sind unsere Grundlage für einen erfolgreichen Beratungsprozess. Unsere professionelle Arbeit erfordert eine besonders hohe Eigenverantwortlichkeit. Den komplexen und vielschichtigen Problemlagen begegnen wir mit Engagement, Geduld, Ausdauer, Belastbarkeit und Bereitschaft zur Reflektion sowie der Fähigkeit zur Abgrenzung.

## 6. Leistungen

**Wir bieten** Ratsuchenden kostenfreie Beratung, Information und Begleitung an.

**Wir helfen** mit einer individuellen Haushalts- und Budgetberatung sowie in akuten Krisen durch Soforthilfe zur Existenzsicherung.

**Wir sind berechtigt**, Bescheinigungen für Insolvenzverfahren nach § 305 InsO auszustellen.

**Wir unterstützen** durch:

- Informationen zu den Rechten und Pflichten von Schuldner\*innen
- Prüfung der geltend gemachten Forderungen
- Hilfe bei der Durchsetzung von Leistungsansprüchen
- Erarbeitung von Lösungsmodellen zur Entschuldung
- Verhandlungen mit Gläubigern
- Hilfe bei der Antragstellung für das Verbraucherinsolvenzverfahren und begleitende Beratung im Verfahren
- Beratung zum Pfändungsschutzkonto und Ausstellung der Bescheinigung nach § 850 ZPO
- Weitervermittlung an andere Beratungsstellen

In Einzelfällen kann eine ergänzende, abgestimmte Begleitung durch Ehrenamtliche vermittelt werden. Bei Anfragen anderer Fachdienste bieten wir eine Fachberatung an. Auch werden vorbeugende Informationsveranstaltungen in der Präventionsarbeit angeboten.

## 7. Ressourcen

Unsere Schuldnerberatungsstellen sind eingebettet in den Diakonieverband Hannover-Land. Dieser wurde durch fünf Kirchenkreise gebildet und bietet ein umfassendes Beratungs- und Hilfsnetzwerk. Wir arbeiten ökonomisch verantwortlich und ökologisch orientiert. Wir sind durch das Land Niedersachsen als Fachstelle Schuldnerberatung anerkannt (§ 305 InsO). Regelmäßige Fortbildungen, juristische Fachberatung und fachspezifische Schulungen des Diakonischen Werkes in Niedersachsen e.V. (DWiN) stellen sicher, dass wir aktuellen Entwicklungen und Veränderungen zeitnah und kompetent begegnen können. Das Team der Fachgruppe des Verbandes bietet uns zusätzlich Sicherheit und Unterstützung. Außerdem nutzen wir örtliche und überörtliche Arbeitskreise. Zur Erfüllung unserer Aufgaben halten wir ergänzende Präventionsangebote bereit.

## 8. Wie wir (zusammen) arbeiten

Die Schuldnerberaterinnen und -berater arbeiten eigenverantwortlich und in enger Abstimmung mit den Verwaltungskräften, Ehrenamtlichen und der Leitung. Unsere Arbeit ist geprägt von einem offenen und vertrauensvollen Umgang miteinander. In der Fachgruppe Schuldnerberatung nutzen wir unsere unterschiedlichen Kompetenzen und Sichtweisen für den fachlichen Austausch, Konzept-, Präventions- und Qualitätsarbeit. Wir unterstützen uns durch Vertretung und im kollegialen Austausch. Neue Kolleginnen und Kollegen werden intensiv eingearbeitet. Wir arbeiten verzahnt in regionalen und überregionalen Netzwerken wie z.B. im Arbeitskreis Schuldnerberatung (AKS) des DWiN und nutzen diese zur Fortbildung und Weiterentwicklung unserer Qualität, sowie für sozialpolitische Diskussionen und sozialanwaltliche Vertretung.

## 9. Gelungene Beratung

Unsere Beratung ist ein Hilfeangebot für überschuldete Menschen in finanziellen und psychosozialen Notlagen. Die Ratsuchenden stehen mit ihren persönlichen Wünschen und Ressourcen im Mittelpunkt des Beratungsprozesses und gestalten diesen aktiv mit. Durch Information und Begleitung stärken wir die Ratsuchenden und helfen ihnen bei der Lösungsfindung.

Unsere Beratung ist gelungen, wenn z. B.:

- das Überschuldungsproblem geklärt ist und Ratsuchende ihre wirtschaftlichen Möglichkeiten und persönlichen Grenzen realistisch einschätzen können;
- sich Ängste und gesundheitliche Folgen der psychischen Belastung reduziert haben;
- tragfähige Perspektiven gefunden wurden und sich die individuelle Lebenssituation verbessert hat;
- eine künftige Überschuldungssituation vermieden wird;
- sich die Chancen auf dem Arbeitsmarkt durch den Abbau von Vermittlungshemmnissen verbessert haben;
- Ratsuchende in der Lage sind, die gemeinsam gefundenen Lösungen umzusetzen, durchzuhalten und veränderten Lebensumständen anzupassen.

Ein gutes Vertrauensverhältnis, Offenheit und eine kontinuierliche Zusammenarbeit sind Grundvoraussetzungen für eine gelungene Beratung. Diese wird durch eine entwickelte und gepflegte Infrastruktur, transparente Informationen zu unserem Beratungsangebot sowie eine professionelle und den Ratsuchenden zugewandte Arbeitsweise unterstützt.