Diakonie
Hannover-Land

# Leitbild der Sozialen Schuldnerberatung

**Unsere Schuldnerberatungsstellen sind Teil des Diakonieverbandes Hannover-Land. Dieser wurde durch fünf Kirchenkreise gebildet und bietet ein umfassendes Beratungs- und Hilfenetzwerk.**

## 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 Bewusstsein für finanzielle Notlagen in der Öffentlichkeit und wirkt der Ausgrenzung entgegen.

## 2. Werte

Wir sehen uns als unabhängige, unvoreingenommene Beratende 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 mitzugestalten. 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, unabhängig von Nationalität, Glaubensrichtung, sexueller Identität und sozialer Herkunft.
Jugendliche und junge Erwachsene informieren und beraten wir durch gezielte Präventionsveranstaltungen in Schulen, in der Jugendarbeit und der Jugendhilfe.

## 4. Allgemeine Einrichtungsziele

Wir sind ein Hilfeangebot für Menschen in wirtschaftlichen und sozialen Notlagen. Ziel unserer Schuldnerberatung ist es, die finanzielle und soziale Ausgrenzung Einzelner zu überwinden bzw. zu verhindern. Gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickeln wir Perspektiven zur Lösung des Schuldenproblems. Bei akuten Krisen werden Maßnahmen zur Existenzsicherung eingeleitet.
Darüber hinaus stärkt unser soziales und politisches Mitwirken im regionalen Kontext das Problembewusstsein der Gesellschaft für soziale Notlagen. Wir geben Impulse zur Verbesserung von Lebensbedingungen, überprüfen unser Handeln und entwickeln unser Angebot weiter.

## 5. Kompetenzen

Die sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Fachkräfte verfügen über kaufmännische und juristische Kenntnisse und sind speziell im Bereich Schuldnerberatung ausgebildet. Qualifizierte Verwaltungskräfte unterstützen und ergänzen den Beratungsprozess. 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. Dabei wird das persönliche Gespräch bei Bedarf ergänzt durch telefonische oder digitale Angebote.
**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 und Bescheinigungen zum Pfändungsschutzkonto nach § 903 ZPO 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 Gläubiger*innen
- Hilfe bei der Antragstellung für das Verbraucherinsolvenzverfahren und begleitende Beratung im Verfahren
- Beratung zum Pfändungsschutzkonto und zum Umgang mit Zwangsvollstreckungsmaßnahmen
- Bedarfsgerechte Weitervermittlung an andere Beratungsstellen

Bei Anfragen anderer Fachdienste bieten wir eine Fachberatung an. Auch werden Veranstaltungen zur Schuldenprävention angeboten.

## 7. Ressourcen und Zusammenarbeit

Wir sind eine durch das Land Niedersachsen anerkannte Fachstelle für Schuldner- und Insolvenzberatung. Regelmäßige Fortbildungen, juristische Fachberatung und fachspezifische Schulungen des Diakonischen Werkes evangelischer Kirchen in Niedersachsen e.V. (DWiN) stellen sicher, dass wir aktuellen Entwicklungen und Veränderungen zeitnah und kompetent begegnen können. Wir arbeiten ökonomisch verantwortlich und ökologisch orientiert.
Im Team der Fachstelle Schuldnerberatung organisieren wir gegenseitige Vertretung, fachlichen Austausch und kollegiale Beratung sowie intensive Einarbeitung neuer Kolleg*innen.
Wir arbeiten mit anderen Beratungsstellen zusammen und nutzen regionale und kirchlich-diakonische Netzwerke. Wir kooperieren mit den Kommunen und Jobcentern der Region Hannover sowie den relevanten Institutionen des Justizwesens.
Unsere Arbeit ist geprägt von einem offenen und vertrauensvollen Umgang miteinander. In der Fachgruppe nutzen wir unsere unterschiedlichen Kompetenzen und Sichtweisen für die Konzept-, Präventions- und Qualitätsarbeit. Wir sind aktiv in regionalen und überregionalen Netzwerken wie z.B. im Arbeitskreis Schuldnerberatung (AKS) des DWiN und nutzen diese zur Fortbildung und Weiterentwicklung unserer Professionalität und unserer Qualität sowie für sozialpolitische Diskussionen und sozialanwaltliche Vertretung.

## 8. Gelungene Beratung

Unsere Beratung ist gelungen, wenn – je nach gemeinsam mit den Ratsuchenden festgestelltem Beratungsbedarf:

- das Überschuldungsproblem geklärt bzw. ein guter Umgang damit gefunden ist;
- 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.