

Der folgende Artikel erschien im „Schuldenreport 2006“ (Band 7 der Schriftenreihe des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zur Verbraucherpolitik, BWV Berliner Wissenschafts-Verlag, 2006), Herausgeber: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Deutscher Caritasverband, Deutsches Rotes Kreuz, Diakonisches Werk der EKD. Redaktionsschluss war am 15. Juli 2005.

### **3. Ehrenamtliche Mitarbeit in der Schuldnerberatung am Beispiel der ZSB Stuttgart**

von Hans Erich Keim, Evangelische Gesellschaft Stuttgart

Lokale Medienberichte über die nicht nachlassende Nachfrage von überschuldeten Privatpersonen nach rascher, kostengünstiger und professioneller Hilfe sowie über den chronischen Ressourcenmangel der Schuldnerberatung, der die Wartelisten für die Ratsuchenden anwachsen lässt, motiviert Privatpersonen, sich als ehrenamtliche Helfer der Schuldnerberatung zur Verfügung zu stellen.

Vielen Menschen ist es ein Anliegen, sich in ihrer Freizeit oder nach der Pensionierung sozial zu engagieren. Kirchliche Organisationen werben freiwilliges Bürgerengagement teilweise auch aktiv ein und vermitteln Interessierte in für sie passende Aufgabenfelder. Klassische Einsatzgebiete ehrenamtlicher Mitarbeiter sind die Strafgefangenenbetreuung, die Betreuung älterer, meist pflegebedürftiger Menschen, die Betreuung von Jugendlichen oder die Betreuung Aids-Kranker. Eine Mitwirkung Ehrenamtlicher im Bereich der Schuldnerberatung ist bislang wenig verbreitet. Die Problemlagen Überschuldeter sind zu komplex und die Haftungsfragen bei der Vielzahl der ökonomischen und rechtlichen Fragestellungen zu delikat, als dass die ehrenamtliche Mitarbeit in der Schuldnerberatung ohne weiteres möglich erscheint.

Das Interesse an einem bürgerlichen Engagement soll allerdings auch nicht unnötig zurückgewiesen werden. Angesichts der personellen und finanziellen Knappheit vieler Schuldnerberatungsstellen sind daher vereinzelt Pilotprojekte mit dem Ziel ins Leben gerufen worden, den möglichen Einsatz Ehrenamtlicher in der Schuldnerberatung auszuloten.

Nachfolgend werden am Beispiel eines laufenden Pilotprojekts der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart e.V. als ein Träger der Zentralen Schuldnerberatung Stuttgart die Chancen, aber auch die Risiken der ehrenamtlichen Mitarbeit dargestellt.

#### *3.1 Die Situation der Schuldnerberatung in Stuttgart*

Die stetig steigende Nachfrage nach Schuldnerberatung führte zur Arbeitsüberlastung der Zentralen Schuldnerberatungsstelle Stuttgart (ZSB). Daher stieg von 1988 bis 2001 die Zahl der Vollzeitstellen für Schuldnerberatungsfachkräfte von drei über sechs und neun auf zwölf Stellen. Für eine Großstadt mit knapp 590.000 Einwohnern ist das zwar

eine vergleichsweise respektable, aber immer noch zu geringe Anzahl.<sup>1</sup> Sie kann daher auch nicht darüber hinweg täuschen, dass nach wie vor der Andrang bei der Schuldnerberatungsstelle so groß ist, dass er nicht zeitnah im Rahmen einer adäquaten Beratung bewältigt werden kann.

Die ZSB besteht seit 1988 als Kooperation aus drei verschiedenen Trägern der Schuldnerberatung: Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V., Caritasverband für Stuttgart e.V., Landeshauptstadt Stuttgart (bis 2004), Bewährungshilfe Stuttgart e.V. (seit 2005). Die ZSB bietet überschuldeten Stuttgarter Bürgern Schuldnerberatung an und begleitet sie insbesondere auch im außergerichtlichen Bereich vor der Inanspruchnahme der Insolvenzordnung. Weiterhin findet Fachberatung für Kollegen aller sozialen Dienste in Stuttgart statt, um diese in ihren schuldnerberaterischen Tätigkeiten zu beraten und zu unterstützen.

Viermal pro Woche werden Personen telefonisch wegweisend beraten, die erstmals die Dienste der Schuldnerberatung beanspruchen. Sollte sich dabei herausstellen, dass eine weitergehende Intensivberatung sinnvoll, notwendig und gewünscht ist, dann wird der entsprechende Zugang zur ZSB vorbereitet. Unter „Intensivberatung“ wird eine fallbezogen abgerechnete Langzeitberatung von etwa einem Jahr verstanden. Dabei sind Wartezeiten einzuplanen, die inzwischen die deutschlandweit nicht untypischen Dimensionen (etwa zwölf Monate) erreichen.

### *3.2 Mögliche Probleme bei der Einbindung von Ehrenamtlichen*

Die mehrfache positive Presseberichterstattung über die Arbeit der ZSB mündete immer wieder in den Hinweis auf die Problematik langer Wartezeiten bis zum Beginn einer Beratungsaufnahme. Daraufhin hatten sich Bürger gemeldet und sich als ehrenamtliche Mitarbeiter in der Schuldnerberatung angeboten. Dieser Wille zum bürgerlichen Engagement wurde auch im Sozialausschuss des Stuttgarter Gemeinderats bekannt und aufgegriffen. Die beantragte weitere Stellenaufstockung der hauptamtlichen Schuldnerberatung erfuhr vorerst eine Ablehnung. Die drei Träger der ZSB wurden aufgefordert, interessierte und geeignete Privatpersonen ehrenamtlich in die Schuldnerberatung einzubinden.

Im Hauptamtlichen-Team und innerhalb einer Projektgruppe „Ehrenamt“ aus Vertretern der beteiligten Träger wurde die Erwartung, künftig ehrenamtlich tätige Laien in die Arbeit der Schuldnerberatung mit einzubinden, von Anfang an (d.h. seit Ende 2001) sehr kontrovers diskutiert. In diesem Prozess fand sich schließlich ein Konsens für den Einsatz Ehrenamtlicher in der Schuldnerberatung:

- Ehrenamtliche Arbeit soll so angelegt sein, dass sie das professionelle Angebot unterstützt und sinnvoll ergänzt.
- Die Anwerbung, Auswahl, Ausbildung, Betreuung, Beratung und Supervision der Ehrenamtlichen und alle weiteren mit einem Ehrenamtseinsatz verbundenen Arbeiten können nur geleistet werden, wenn für sie ein gesondertes, zusätzliches Stundenkontingent eines Hauptamtlichen zur Verfügung gestellt wird.

---

<sup>1</sup> Die AG SBV empfiehlt mindestens zwei vollzeitbeschäftigte Schuldnerberatungsfachkräfte für jeweils 50.000 Einwohner.

Beim Einsatz der Ehrenamtlichen muss darauf geachtet werden, welche Ehrenamtlichen für welche Einsatztätigkeit geeignet sind und wie und durch wen diese Bewertung nach welchen Standards vorgenommen wird. Die Schuldnerberatungsstelle steht für ein Qualitätsmanagement, das eine professionelle und kompetente Beratung garantiert, und ihre Ratsuchenden weisen meistens Multiproblemlagen auf, die weitergehende Beratungskompetenzen erfordern. Es sind viele Randbereiche zu berücksichtigen, wie die Vorschriften nach den Sozialgesetzbüchern II und XII, die Erschließung alternativer Hilfen (z.B. Sozialpsychiatrische Dienste, Familien- oder Altenhilfe), Gesprächsführung, Hilfeplankonzepte (z.B. im Rahmen der Fachberatung) und Süchte und Suizidgefahren. Hier gibt es große Unterschiede im Wissen und bei den Erfahrungen der Ehrenamtlichen. Es ist zu erwarten, dass die langjährige Aus- und Fortbildung und die stetige Praxiserfahrung der Hauptamtlichen nicht kompensiert werden kann.

Weiterhin wurde von Seiten der Hauptamtlichen argumentiert, dass ein zeitlich nur schwer kalkulierbarer Input durch Fortbildung, Reflexionsgespräche und Supervision bei Ehrenamtlichen stattfinden muss, ohne dass der gewünschte Output einer spürbaren Entlastung damit garantiert sei. Die fachliche Verantwortung muss letztendlich immer bei den Hauptamtlichen verbleiben. Damit sind der Ehrenamtlichkeit Grenzen gesetzt, die die Unentbehrlichkeit hochqualifizierter Hauptamtlichkeit unterstreicht.

Bei allen Bedenken bemerkten die hauptamtlichen Schuldnerberater durchaus auch interessante positive Aspekte durch die Tätigkeit der Ehrenamtlichen: So können Ehrenamtliche in Einzelfällen bessere Handlungskompetenzen bei Schuldnern schaffen, nämlich dann, wenn sie durch einen hohen zeitlichen Einsatz im Direktkontakt mit Ratsuchenden eine größere Nähe zu deren Alltagsproblemen bekommen. Dabei können wertvolle Hilfen zur Integrationsunterstützung und zur Schaffung neuer zwischenmenschlicher Kontakte gegeben werden. Auch die in Schuldnerberatungsstellen häufig anzutreffende fehlende oder nicht ausreichende Ausstattung mit Verwaltungsfachkräften kann durch ehrenamtliche Arbeit kurzzeitig Entlastung bringen. Es ist notwendig, im häufigen Kontakt zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen nicht nur Vorurteile abzubauen, sondern auch Einsichten in ein sich gegenseitig ergänzendes Miteinander zu schaffen.

### *3.3 Erfahrungen mit Ehrenamtsarbeit in anderen Sektoren*

Vor dem Beginn der eigentlichen Arbeit mit den Ehrenamtlichen in der ZSB erfolgte eine umfangreiche Recherche. So konnten die Erfahrungen bestehender Ehrenamtsprojekte im sozialen Bereich in die Planungen mit einfließen. In erster Linie kamen hier natürlich die Projekte beim eigenen Träger in Frage.

Die Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V. arbeitet im Bereich der Betreuung von Menschen im Alter („Vierte Lebensphase“) und bei der Telefonseelsorge bereits lange erfolgreich mit Ehrenamtlichen zusammen. Hier wurden wertvolle Informationen über

- Möglichkeiten der Akquirierung von Ehrenamtlichen,
- Gestaltungen von schriftlichen Vereinbarungen mit Ehrenamtlichen, z.B. zur Mitarbeitsdauer, Verbindlichkeit und Verantwortung,
- Versicherungsschutz, Schweigepflicht und Regelungen zur Aufwandsentschädigung

eingeholt.

Weiterhin lagen dort bereits Fortbildungskonzepte vor, die in die eigenen Überlegungen einer Ausbildungseinheit für Ehrenamtliche in der Schuldnerberatung einbezogen werden konnten.

Die Recherche nach andernorts bereits existierender Ehrenamtlichenarbeit in der Schuldnerberatung in Deutschland gestaltete sich etwas schwierig. Nicht immer ist außerhalb der jeweiligen Schuldnerberatungsstelle, des Trägers oder der Gemeinde bekannt, dass auch Ehrenamtliche mitarbeiten. So stellte sich erst sporadisch und manchmal zufällig heraus, dass in eher ländlichen Gebieten im Großraum Stuttgart vereinzelt mit Ehrenamtlichen gearbeitet wird. In keinem hier bekannten Fall wird dafür Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Ebenso ist keine Freistellung Hauptamtlicher zur Akquise, Schulung und Betreuung von Ehrenamtlichen bekannt. In Stuttgart wird dem gegenüber bewusst die Betreuung des Ehrenamtlichenprojekts mit einem eigenen zeitlichen Ansatz für eine halbe Stelle eines hauptamtlichen Mitarbeiters geleistet.

Dennoch sind hier zwei bundesweit bekannt gewordene Projekte hervorzuheben, denen in diesem Zusammenhang wohl ein gewisser Pilot-Status zukommt:

- Der Caritasverband Frankfurt am Main hat bereits 1995 angefangen, mit Ehrenamtlichen in der Schuldnerberatung zu arbeiten. Kompetente Ehrenamtliche und die Akzeptanz von deren Arbeit durch die Ratsuchenden waren Anlass, stetig weitere Ehrenamtliche in die Arbeit einzubinden. Auch die Vorbehalte der Fachkollegen konnten mit der Zeit minimiert werden. Inzwischen arbeitet man in Frankfurt im Rahmen einer seit gut zwei Jahren laufenden Projektfinanzierung mit Ehrenamtlichen zusammen („Bürgerschaftliches Engagement in der Schuldnerberatung“).
- Weiterhin ist das Münchener Projekt „Hauswirtschaftliche Beratung für verschuldete Familien durch ehrenamtliche HelferInnen“ zu erwähnen, das bereits seit 1982 existiert. Der Schwerpunkt liegt hier im hauswirtschaftlichen Bereich. Das hat sich im Einzelfall als hervorragende Ergänzung zum laufenden Beratungsprozess in der Schuldnerberatung erwiesen. Der Teufelskreis, in den entschuldete Personen geraten können, die in tradierte Konsumgewohnheiten zurückfallen und sich dadurch erneut überschulden, kann so erfolgreich durchbrochen werden. Die hauswirtschaftliche Beratung wirkt so wie eine Prävention zur Vermeidung erneuter Überschuldung und verschafft dem Prozess der Schuldnerberatung eine nachhaltige Wirkung.

#### *3.4 Das Pilotprojekt der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart e.V.*

Bereits 2002 hatte ein Kooperationspartner der ZSB, die Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V., die politische Erwartung der Einbeziehung Ehrenamtlicher in die Arbeit der Schuldnerberatung aufgegriffen. Für die Projektidee „**Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Schuldnerberatung in Stuttgart**“ konnte das Diakonische Werk Württemberg gewonnen werden. Dessen finanzielle Unterstützung und erheblicher Eigenmitteleinsatz der Evangelischen Gesellschaft sichern das Projekt, dessen Laufzeit vorerst für drei Jahre geplant ist. Aufbau und Lei-

tung des Projektes wurden im Rahmen einer Halbtagsstelle in die Hände eines neu eingestellten Mitarbeiters gelegt, der mit seinem weiteren Zeitbudget das Team der ZSB im Rahmen der hauptamtlichen Schuldnerberatung verstärkt und damit vollzeitbeschäftigt ist.

Im August 2003 startete das Ehrenamtsprojekt mit einer bewusst knapp gehaltenen Konzeption, die ihre Schwerpunktsetzung durch die Forderungen nach Unterstützung und nach Ergänzung der bisher geleisteten Arbeit der Hauptamtlichen sieht. Die Weiterentwicklung des Konzeptes wurde vom Projektleiter betrieben, rückgekoppelt mit dem und ergänzt durch das Team der fünfzehn Hauptamtlichen. Eine strategische Festlegung sieht dabei vor, dass mit dem Fortschreiten einer zu konzipierenden Schulungsreihe die Ehrenamtlichen in Aufgaben eingebunden werden, die sich vom „Kleinen“ zum „Großen“, vom „Einfachen“ zum „Schweren“ entwickeln sollten. Beispielhaft seien hier die möglichen Unterstützungen einer Schuldnerberatung aufgeführt, wie

- Hilfestellungen bei „leichten Fällen“, z.B. direkt nach telefonischer Erstberatung,
- Anfordern und Sortieren von Unterlagen in geeigneten Einzelfällen, weitere Erläuterungen zu Sozialleistungen und Erklärungen der zugehörigen Bescheide,
- Begleitung zu Ämtern und Banken,
- Führung eines Haushaltsbuchs.

Auch während der Intensivberatungen sind derartige Unterstützungen im Einzelfall sinnvoll und können erweitert werden durch

- Unterstützungen beim Geld einteilen,
- Überwachungen von Ratenvereinbarungen,
- Unterstützung von Bewerbungsbemühungen der Ratsuchenden um Arbeit
- und durch Einfordern der Herausgabe von Vollstreckungstiteln nach erfolgter Schuldenregulierung.

Sinnvolle Ergänzungen der professionellen Arbeit der hauptamtlichen Schuldnerberater können entstehen

- durch die Beratung und die Unterstützung auf vielfältige Art in allen hauswirtschaftlichen Bereichen,
- durch das Einbringen und das Anfordern spezieller Kenntnisse aus der bisherigen beruflichen Tätigkeit der Ehrenamtlichen, zum Beispiel in den Bereichen Immobilien, Kredite, Leasing, Steuern und Selbständigkeit, z.B. auch durch entsprechende Fortbildung der Hauptamtlichen durch die Ehrenamtlichen,
- durch Beteiligung an Aktionen in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit und Prävention und
- durch das Hineintragen der Themen „Schulden“, „Überschuldung, Armut, Verzweiflung und Isolation“, „unseriöse Finanzdienstleister und Hilfeanbieter“ und „Schuldnerberatung und Insolvenzberatung“ in weite gesellschaftliche und politische Kreise zur Verstärkung und zur Korrektur des Bewusstseins zu diesen Problemfeldern.

### *3.5 Bisherige Projekterfahrungen*

Ohne zusätzliche Akquise konnte im August 2003 mit einer Gruppe von acht Interessierten die Ehrenamtlichenarbeit in der Schuldnerberatung in Stuttgart begonnen werden. Sie hatten sich aus eigenem Antrieb gemeldet und ihre Hilfe angeboten. Durch Einzelgespräche und Angaben in speziell entwickelten Personendatenbögen wurden insbesondere Fragen zu Motivation, Vorwissen, Tätigkeiten und Erwartungen gestellt. Die Motivationen entsprangen dem Wunsch helfen zu wollen und der Vermutung, dass eine ausreichende Ausgangskompetenz für die zu erwartenden Tätigkeiten vorhanden sei. Eigener Erfolg und Wohlstand weckten den Wunsch, etwas an die Gemeinschaft zurückzugeben. Selbst „Wiedergutmachungswünsche“ bei ehemaligen Mitarbeitern aus dem Bankgewerbe wurden genannt. Vor diesem Hintergrund war es nicht verwunderlich, dass die Ehrenamtlichen fast ausschließlich aus banküblichen Berufen und aus den Bereichen Betriebswirtschaft und Unternehmensleitung kamen.

Zum Kennenlernen der praktischen Tätigkeit in der Schuldnerberatung wurden Hospitationen vereinbart, an denen die Mitarbeiter der ZSB beteiligt waren. Über diese Kontakte zu den professionellen Schuldnerberatern konnten am wirksamsten die anfangs stärker vorhandenen Vorbehalte gegenüber den „Ehrenamtlichen, die uns unsere Arbeit wegnehmen werden“ beseitigt werden. Gleichzeitig bekamen die Ehrenamtlichen die Bandbreite des notwendigen Fachwissens und die Notwendigkeit psychosozialer Kompetenzen vor Augen geführt. Besondere Verwunderung entstand angesichts häufig anzutreffender Multiproblemlagen. Die Hospitationen sollten ungefähr fünfmal pro Person stattfinden, damit die Vielfältigkeit der Problemlagen deutlich wird. Außerdem konnten durch Beraterwechsel unterschiedliche Beratungsstile kennengelernt werden.

Durch den Projektleiter wurde ein Schulungsprogramm entwickelt, das alle vier Wochen einen vierstündigen Themenkomplex zur Behandlung vorsieht. Bisher fanden Veranstaltungen zu den Themen „Gerichtliches Mahnverfahren und Zwangsvollstreckung“, „Girokonto, Vollstreckung öffentlicher Gläubiger, Abtretungen und Sozialhilfe“ „Falldarstellung und -besprechung“ und „Informationsgespräch mit einem Gerichtsvollzieher“ statt. Das Programm sieht weiterhin eine Vertiefung im Sozialhilferecht, eine ausführliche Einführung in die Insolvenzordnung, Verhandlungsstrategien für einen erfolgreichen Schuldenbereinigungsplan und fehlerhafte Forderungsabrechnungen vor. In einem weiteren Fortbildungsstrang sollen Fähigkeiten in den Bereichen Gesprächsführung und psychosoziale Kompetenzen eingeübt werden. Dabei werden auch externe Referenten eingeplant. Das Schulungsprogramm wird ständig weiter entwickelt und an die Erfordernisse angepasst. Dazu gehören auch Gemeinschaftsveranstaltungen, die einen gruppensupervisorischen Charakter haben und in denen zur Zeit Kompetenzprofile gemeinsam herausgearbeitet werden.

Inzwischen gibt es die ersten Anbindungen ehrenamtlicher Mitarbeiter an überschuldete Personen. Nach einem gemeinsamen Kontaktgespräch zwischen Hauptamtlichen, Ehrenamtlichen und Ratsuchenden wurden die weiteren Kontakte ohne den Hauptamtlichen vereinbart. Der Ehrenamtliche hat die Möglichkeit, sich sowohl mit dem Projektleiter als auch mit dem zuständigen Hauptamtlichen rückzukoppeln. Bisher fanden Begleitungen zu Ämtern und Banken statt. Außerdem sind einige Ehrenamtliche dabei, mit ängstlichen oder überforderten Schuldnern deren Unterlagen zu sichten und zu

sortieren. Bis zum Beginn der Schuldnerberatung werden hier Hilfestellungen gegeben, wie der vorläufige Gläubigerkontakt sinnvollerweise aussehen könnte.

Einmal im Monat werden die aktuellen Entwicklungen im Projekt, die aufgetretenen Fragen und Probleme und die künftigen Perspektiven in einer Besprechung des Projektleiters mit drei hauptamtlichen Kollegen erörtert. Es handelt sich dabei um eine feste Interessengruppe, wobei jeder Träger der ZSB darin vertreten ist.

Die Verortung des Projektes findet nicht nur innerhalb der ZSB statt. Auch andere soziale Dienste haben die Möglichkeit, den Bedarf nach ehrenamtlichen Helfern bei Überschuldungsproblemen ihrer jeweiligen Klientel zu signalisieren. In jedem Einzelfall wird dann geprüft, wie eine sinnvolle Hilfestellung aussehen könnte.

### *3.6 Erste Schlussfolgerungen*

Hospitationen bei Beratungsgesprächen der Hauptamtlichen erweisen sich als geeignete Methode, um später gute Arbeitsbeziehungen zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen herzustellen. Bei nur minimalem Mehraufwand für Hauptamtliche haben die Ehrenamtlichen die Chance, ihr bisher nur theoretisch angeeignetes Wissen in der praktischen Anwendung zu sehen. Die umfangreiche Palette schuldnerberaterischer Kompetenzen wird so am besten sichtbar. Damit werden den Ehrenamtlichen auch ihre zukünftigen Möglichkeiten, aber auch Grenzen aufgezeigt. In den meisten Fällen kommen über Hospitationen dann die ersten Einsätze für Ehrenamtliche zustande. Hauptamtliche übertragen geeignete Teilbereiche aus einem Beratungsprozess an Ehrenamtliche. Dabei handelt es sich um unterstützende Begleitung bei behördlichen Terminen, Begleitung bei Bankgeschäften, z.B. zur Kontoeröffnung, Hausbesuche zwecks Sichtung und Sortierung von Unterlagen, Unterstützung bei elektronischer Datenaufnahme und auch im Einzelfall telefonische Verhandlungen mit Gläubigern. Allerdings muss der subjektive Entlastungseffekt für Hauptamtliche momentan eher als gering eingeschätzt werden, da ihnen zusätzlicher Zeitaufwand wegen Informations- und Erklärungsbedarf der Ehrenamtlichen entsteht. Im Laufe der Zeit wird über Erfahrung und Routine mit stärkerer Entlastung für die Hauptamtlichen zu rechnen sein. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Kapazität einer ehrenamtlich tätigen Person mit maximal zwei bis drei parallel zu erledigenden Aufgaben erschöpft ist. Ohne Berücksichtigung der Schulungszeiten investieren die Ehrenamtlichen wöchentlich durchschnittlich vier Stunden, in Einzelfällen aber auch deutlich darüber.

Im Verhältnis der ehrenamtlichen Mitarbeiter zu den Ratsuchenden kristallisiert sich die Aufrechterhaltung der Kommunikation während der Wartezeit als hilfreich heraus, weil hier Beziehungsebenen entstehen, die der bevorstehenden Intensivberatung förderlich sind. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter können unabhängig von der Überschuldungsproblematik generell als Gesprächspartner zur Verfügung stehen und dabei helfen, die häufig vorhandene soziale Isolation des Überschuldeten aufzubrechen und den späteren Beratungsprozess vorzustrukturieren. Vor diesem Hintergrund sollen gerade Schulungen der Ehrenamtlichen im Bereich der Gesprächsführung weiter ausgebaut und Supervision angeboten werden.

### *3.7 Perspektiven*

Der bisherige Verlauf des Projektes verdeutlicht, dass eine Beratungsstelle zwar kontinuierlich einen personellen Zusatzaufwand betreiben muss, um ehrenamtliche Mitarbeiter so einzubinden, dass ihre unterstützenden und ergänzenden Tätigkeiten mittelfristig die gewünschten Entlastungseffekte nach sich ziehen. Mit zunehmender Routine werden jedoch ehrenamtliche Helfer relativ selbständig zeitintensive Teilarbeiten erledigen, die zur Verkürzung der Wartezeiten führen können. Wegen dieses Effekts ist gerade eine zweite Ehrenamtlichen-Gruppe mit sechs Personen aufgebaut worden.

Die Projekterfahrungen zeigen aber auch, dass hauptamtliche Schuldnerberater nicht durch das Wissen und das Engagement ehrenamtlich tätiger Bürger eingespart werden können. Der Erfolg ehrenamtlicher Tätigkeit wird immer von der Qualität und Intensität der Anleitung und Unterstützung durch die Hauptamtlichen abhängen. Ihnen obliegt die fachliche Beratung, die Aufsichtspflicht und das Qualitätsmanagement. Damit bleibt auch die vollständige Fallverantwortung beim hauptamtlichen Schuldnerberater, was durchaus auch im Sinne der Ehrenamtlichen ist.

Ehrenamtliche Mitarbeiter sind geeignet, das professionelle Angebot in der Schuldnerberatung zu unterstützen und sinnvoll zu ergänzen. Ihr verantwortungsvoller Einsatz ist aber nur dann möglich, wenn ihnen kontinuierlich eine professionelle Begleitung durch einen hauptamtlichen Schuldnerberater zur Seite steht. Zur Gewährleistung der Fortführung des Projektes wurde daher die Finanzierung einer weiteren Planstelle bei der Stadt Stuttgart beantragt.

Es wurden bereits Kontakte mit wissenschaftlichen Mitarbeitern der Berufsakademie Stuttgart und des Schuldnerfachberatungszentrums der Johannes Gutenberg-Universität Mainz geknüpft. Es wird angestrebt, das Stuttgarter Projekt zu evaluieren und über die dort vorhandene Grundlagenkompetenz anzureichern.