

Zentrale Schuldnerberatung Stuttgart GbR

Konzeption Ehrenamt

*Stand
März 2019*

Mitwirkende:

*Babina von der Heydt
Hans Erich Keim
Sandra Meyer
Reiner Saleth
Bärbel Sterlinski
Martin Tertelmann*

Zentrale Schuldnerberatung Stuttgart GbR

*Wilhelmsplatz 11
70182 Stuttgart*

*Phone +49 711 726975 12
info@zsb-stuttgart.de
www.zsb-stuttgart.de*



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	4
2	Zielgruppen	5
2.1	Überschuldete Personen	5
2.2	Von Überschuldung bedrohte Personen.....	5
2.3	Kooperationspartner / Multiplikatoren	5
2.4	Öffentlichkeit.....	5
3	Ziele	6
3.1	Überwindung von Überschuldungssituationen	6
3.2	Vermeidung von Überschuldungssituationen.....	6
3.3	Ein sinnstiftendes Betätigungsfeld für ehrenamtlich Engagierte	6
3.4	Die hauptamtlichen BeraterInnen werden entlastet.....	7
4	Aufgaben.....	8
4.1	Beratung überschuldeter Personen	8
4.2	Prävention, Vermeidung von Überschuldung	8
4.2.1	SchülerInnen, Jugendliche und junge Erwachsene.....	8
4.2.2	RentnerInnen und Personen die kurz vor dem Renteneintritt stehen	9
4.2.3	Budgetberatung	9
4.3	Unterstützung im Dienstbetrieb der ZSB	9
4.4	Öffentlichkeitsarbeit.....	9
5	Rahmenbedingungen.....	10
5.1	Trägeranbindung.....	10
5.2	Struktur, Organisation, Verantwortung.....	10
5.2.1	Organigramm des Ehrenamtsbereiches	10
5.2.2	Aufgaben und Zuständigkeiten	11
5.2.3	Berechtigungen und gesetzliche Rahmenbedingungen	12
5.3	Zusammenarbeit Hauptamt – Ehrenamt	13
5.3.1	Allgemeines.....	13
5.3.2	Voraussetzungen für die Zusammenarbeit.....	13
5.3.3	Abläufe der Zusammenarbeit	14
5.3.4	Konfliktmanagement	14
5.4	Anforderungsprofil.....	15
5.5	Einarbeitung und Fortbildung.....	16
5.5.1	Hospitationen	16
5.5.2	Basisschulungen.....	17
5.5.3	Begleitete Fallarbeit	17

5.5.4	Weitergehende Schulungen.....	17
5.5.5	Voraussetzungen für eigenständige Fallarbeit.....	17
5.6	Qualitätsmanagement	18
6	Finanzierung.....	19
6.1	Innerhalb der Regelfinanzierung der ZSB	19
6.2	Außerhalb der Regelfinanzierung der ZSB.....	19
7	Anlagen und Dokumente.....	20
7.1	Vertraulicher Fragebogen.....	20
7.2	Vereinbarung mit dem Caritasverband / Caleidoskop	20
7.3	Vereinbarung Ehrenamt / ZSB	20
7.4	Datenschutzerklärung / Schweigepflichtbindung	20
7.5	Erweitertes Führungszeugnis.....	20
7.6	Formular Auslagenersatz.....	20

1 Vorwort

Die ZSB Stuttgart GbR bietet **soziale** Schuldner- und Insolvenzberatung an. Schon der Begriff deutet darauf hin, dass die angebotene Hilfe für Überschuldete ein spezifisches professionalisiertes Angebot sozialer Arbeit darstellt. Neben den monetären Problemlagen ist der Mensch mit seinen vielfältigen Erscheinungsformen und sozialen Bezügen im Mittelpunkt der Beratung. Mit unterschiedlichen geeigneten Methoden werden individuelle Hilfsstrategien entwickelt, die dem Ziel verpflichtet sind, ein dauerhaftes Leben ohne Schulden zu ermöglichen oder Überschuldungssituationen zu vermeiden.

Um eine Überschuldungssituation zu überwinden müssen langfristig tragbare soziale und finanzielle Grundlagen bestehen. Vielfach wäre die alleinige Regulierung der Schulden hierzu nicht ausreichend. Ehrenamtliches Engagement kann wesentlich dazu beitragen, dieses Ziel zu erreichen. Dies ist die Erkenntnis aus einer langjährigen Erfahrung mit dem Einsatz ehrenamtlicher Kräfte.

Um Menschen vor einer Überschuldungssituation zu bewahren muss die Ansprache in geeigneter Form zielgerichtet und in verständlicher Weise erfolgen. Auch hier sind die vielfältigen Lebens- und Berufserfahrungen ehrenamtlicher MitarbeiterInnen ein bedeutender Baustein des Angebotes der ZSB.

Aus diesen Gründen bietet die ZSB Personen, die sich ehrenamtlich engagieren wollen, ein geeignetes und anspruchsvolles Tätigkeitsfeld an. Ein solches Engagement kann unterschiedlich begründet sein. Vielfach sind dies Personen, die in Folge eines gelungenen Berufslebens die erworbenen Erfahrungen der Gesellschaft, insbesondere in Not geratenen Menschen, zur Verfügung stellen wollen.

Für die Umsetzung der ehrenamtlichen Mitarbeit in der ZSB müssen personelle und finanzielle Ressourcen im Wirtschaftsplan enthalten sein. Es ist sowohl eine fachliche als auch persönliche Einarbeitung und Anleitung erforderlich. Die Steuerung der ehrenamtlichen Tätigkeiten ist nur mit einem angemessenen personellen und sachlichen Aufwand möglich. Ehrenamt ohne ausreichende Mittel für die Anleitung und Umsetzung ist im Rahmen der ZSB nicht durchführbar.

Ehrenamtliche sind Teil der Dienstgemeinschaft der ZSB. Ziel ist die gegenseitige Anerkennung auf Augenhöhe. Die Förderung der Zusammenarbeit zwischen Ehrenamt und Hauptamt ist fester Bestandteil dieser Konzeption.

2 Zielgruppen

2.1 Überschuldete Personen

Überschuldung liegt vor, wenn die Summe der Ratenverpflichtungen zuzüglich der Kosten für den Lebensunterhalt die Summe der Einnahmen des Haushaltes übersteigt und kein Vermögen vorhanden ist, das zur Tilgung der Schuldverpflichtungen eingesetzt werden kann. Die Auswirkungen einer solchen Situation sind enorm und vielfältig. Neben der starken Ausgrenzung von der gesellschaftlichen Teilhabe sind gesundheitliche Auswirkungen für Psyche und Körper ernstzunehmende Folgeerscheinungen. Die ZSB berät im Rahmen sozialer Arbeit betroffene Familien und Einzelpersonen, die zur Bewältigung der damit verbundenen Notlagen wirtschaftliche Hilfestellung benötigen.

2.2 Von Überschuldung bedrohte Personen

Überschuldung kann jeden treffen. Besonders gefährdet sind jedoch SchülerInnen, Jugendliche und junge Erwachsene, die oft zum ersten Mal im Leben vor finanziellen Entscheidungen stehen und noch nicht über eine ausreichende Finanz- und Konsumkompetenz verfügen.

Auch RentnerInnen und Personen, die kurz vor dem Renteneintritt stehen, sind wegen der sinkenden Haushaltseinkommen und zunehmender Altersarmut gefährdet.

Eine besondere Zielgruppe sind Personen, die sich an die ZSB wenden und bei denen sich herausstellt, dass sie eine qualifizierte Budgetberatung benötigen, um eine (weitere) Verschuldung zu verhindern.

2.3 Kooperationspartner / Multiplikatoren

Überschuldungssituationen spielen in verschiedenen Kontexten eine große Rolle. Deswegen ist die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern für die ZSB besonders wichtig. Besondere Bedeutung haben unterschiedlichste soziale Dienste, die im Rahmen ihres Auftrages mit Überschuldungsproblematiken konfrontiert werden, deren Überwindung ein wichtiger Beitrag für eine gelingende Beratung ist. Darüber hinaus sind im Präventionsbereich besonders Schulen und Ausbildungsstätten zu nennen.

Für die ZSB sind Kooperationen auch hinsichtlich des Ausmaßes der Überschuldungsproblematik von hoher Wichtigkeit. Über 10 Prozent der Bevölkerung sind von Überschuldung betroffen. Dies erfordert es, die Hilfe auf viele Schultern zu verteilen.

2.4 Öffentlichkeit

Die Nutzung öffentlicher Medien ist ein wichtiger Beitrag für die Aufklärung über Gefahren und Dimensionen von Überschuldung. Die Öffentlichkeitsarbeit ist auch wichtig, um neue Ehrenamtliche, Partner und Unterstützer zu finden.

3 Ziele

3.1 Überwindung von Überschuldungssituationen

Die ZSB begleitet und unterstützt Ratsuchende bei der Überwindung ihrer Überschuldungssituation. Ziel ist es, den Betroffenen eine Perspektive zu geben, die es ihnen ermöglicht, wieder ohne größere Einschränkungen am sozialen und wirtschaftlichen Leben teilzunehmen. Die Voraussetzungen für einen finanziellen Neuanfang werden geschaffen.

3.2 Vermeidung von Überschuldungssituationen

Die Vermeidung von Überschuldung schützt am besten vor den weitreichenden Folgen, die diese bedeutet. Ehrenamtliche tragen insbesondere dazu bei,

- dass junge Menschen über ausreichend Finanz- und Konsumkompetenz sowie über Wissen und Mittel verfügen, ihr Ein- und Ausgabenbudget in sicherer Balance zu halten, dass sie über die Verschuldungsgefahren und Schuldenfallen aufgeklärt sind, wissen, wie man sparen kann und welche Versicherungen benötigt werden -
- dass Personen, die vor dem Eintritt ins Rentenalter stehen, umfassend über die finanziellen Veränderungen beim Übergang vom Erwerbsleben in die Rente informiert sind, diese Informationen auf sich selbst bezogen reflektieren und Kenntnis über die Angebote relevanter Beratungsstellen und die ihnen zustehenden Sozialleistungen haben, um bei Bedarf weitere Hilfe in Anspruch zu nehmen -
- dass Personen, bei denen die Einnahmen und Ausgaben nicht im Gleichgewicht sind, befähigt werden, ihre Budgetplanung selbstständig nachhaltig und ausgeglichen zu gestalten.

3.3 Ein sinnstiftendes Betätigungsfeld für ehrenamtlich Engagierte

Durch das Angebot der ehrenamtlichen Mitarbeit bietet die ZSB die Möglichkeit, sich sozial zu engagieren und den persönlichen Erfahrungs- und Wissenshorizont zu erweitern. Insbesondere die nachfolgenden Gesichtspunkte ergeben einen persönlichen Gewinn für Ehrenamtliche:

- Helfen macht glücklich. Man wird gebraucht und kann Sinnvolles bewegen. Das ist eine Bereicherung für die Sinnfrage des eigenen Lebens.
- Ehrenamtliche in der ZSB sind Teil einer Gemeinschaft. Zeit miteinander zu verbringen lässt die Menschen einander näherkommen.
- Die ehrenamtliche Arbeit in der ZSB stärkt das Selbstwertgefühl. Schuldnerberatung zeichnet sich durch eine hohe „Erfolgsquote“ aus.
- Die ehrenamtliche Arbeit stärkt die soziale Kompetenz von Ehrenamtlichen. Die Tätigkeit bringt den Umgang mit unterschiedlichen, oftmals enorm belasteten Personen mit sich. Das schärft und steigert das Einfühlungsvermögen, der Blick auf die gesellschaftlichen Bedingungen wird geweitet.
- Das Ehrenamt in der ZSB wird geschult. Die Schuldnerberatung ist ein stark spezialisiertes Beratungsfeld und gleichzeitig thematisch sehr breit ausgelegt. Es gibt kaum Lebensbereiche, die nichts mit Geld und potentiellen Schulden zu tun haben.

Ehrenamtliche werden von der ZSB ausgebildet, um sich in diesen Themen zielorientiert und bedarfsangemessen bewegen zu können.

3.4 Die hauptamtlichen BeraterInnen werden entlastet

Der Einsatz Ehrenamtlicher entlastet die hauptamtlichen BeraterInnen bei verschiedenen, insbesondere zeitintensiven und langfristig orientierten Beratungsaufgaben.

4 Aufgaben

4.1 Beratung überschuldeter Personen

Ehrenamtliche werden bei entsprechender Eignung in die Beratung überschuldeter Personen eingebunden. Das Spektrum der Tätigkeiten reicht von Zuarbeit bei konkreten Maßnahmen (beispielsweise die Begleitung bei Behördengängen) bis zur Übernahme kompletter Beratungsprozesse. Hierbei geht es nicht nur um die Regulierung der bestehenden Schulden, sondern um die Beratung hinsichtlich der vielfältigen Problemlagen, in denen sich die Betroffenen befinden. Die möglichen Maßnahmen der Beratung durch die Hauptamtlichen werden durch die bestehenden Vorgaben der Kostenträger eingeschränkt. Diese führen zu einem hohen Zeit- und Erfolgsdruck. Insbesondere bei lebensweltorientierten Hilfen erweitert damit das Ehrenamt das Handlungsspektrum des Beratungsangebotes wesentlich. Zu nennen sind beispielhaft längerfristige Budgetberatungen (lernen, mit dem Geld auszukommen) und aufsuchende Hilfen (Hausbesuche). Der Einsatz von Ehrenamtlichen gibt die Möglichkeit der intensiven Unterstützung sozial sehr schwacher Personen.

Ehrenamtliche können darüber hinaus durch Kenntnisse aus aktuellen oder früheren beruflichen Kontexten als Experten zum Gelingen der Beratung beitragen. Beispielhaft sollen hier die Bereiche Bankenrecht, Immobilienrecht und Steuerrecht genannt werden.

4.2 Prävention, Vermeidung von Überschuldung

Die Präventionsarbeit bedient die verschiedenen Zielgruppen jeweils mit spezifisch abgestimmten Konzepten und Angeboten. Ehrenamtliche FinanzpatInnen unterstützen die Arbeit in allen Bereichen und für alle Zielgruppen. Sie werden über Schulung und Hospitation für die Einsätze befähigt. In regelmäßigen Treffen werden die Einsätze vorbereitet und reflektiert.

4.2.1 SchülerInnen, Jugendliche und junge Erwachsene

Aufgrund der Heterogenität der Zielgruppe werden Einsätze und Angebote immer individuell gestaltet und passgenau auf die Wünsche und Bedarfe der Zielgruppe abgestimmt. Ausgefeilte interaktive Unterrichtsmodule, eine hohe Methodenvielfalt und Gruppenarbeiten gewährleisten, dass die „trockenen“ Themen der Schuldnerberatung interessant und spannend vermittelt werden.

Zu diesen Themen bietet die Präventionsarbeit der ZSB Unterrichtsmodule an:

- Überschuldung, Ursachen, Folgen, Gefahren, Schuldenspirale, Schuldenfallen, Vorbeugung
- Finanzen im Griff, Budgetplanung, Einnahme-Ausgabe-Rechnung, Haushaltsbuch, Spar- und Girokonto, Dispo- und Ratenkredit, Vielfalt der Kreditformen, Umgang mit Geld allgemein
- Versicherungen, Sozialversicherungen, Zusatzversicherungen, Altersvorsorge
- Konsumverhalten, Grenzen des Konsums an den eigenen Möglichkeiten erkennen, Werbung
- Mobilität, Führerschein, Anschaffungskosten für Fahrzeuge, Unterhaltungskosten, ÖPNV
- Kommunikation, Internet, Handy, Vertrag-Prepaid, Bewertungskriterien, Risiken
- Onlineshopping Risiken, Rechte

- Wohnung, die erste eigene Wohnung einrichten und unterhalten
- Sparen: Wie spare ich richtig? Vermögensaufbau

4.2.2 RentnerInnen und Personen die kurz vor dem Renteneintritt stehen

Das Ende des Erwerbslebens geht mit vielen Veränderungen einher. Mit einem Basisvortrag zum Thema „Übergang vom Erwerbsleben in die Rente - Finanzielle Stabilität im Haushaltsbudget“ gibt die ZSB einen Überblick über die wichtigsten Veränderungen beim Eintritt in die Rente bei den Themen Einnahmen/Ausgaben, Versicherungen, Mobilität, Vorher-Nachher-Vergleiche, Hinzuverdienstmöglichkeiten, Steuern, Sozialleistungen, Beratungsmöglichkeiten und beispielhaften Budgetplanungen.

Der Vortrag bietet der Zielgruppe umfassende Informationen über alle relevanten Themen beim Übergang ins Rentenalter. Die präventive Wirkung wird durch die Vielfalt der Informationen bewirkt.

4.2.3 Budgetberatung

Ehrenamtliche Finanzpaten unterstützen Personen, die in Kontakt mit der ZSB stehen mit einer individuell betreuten Budgetberatung. Diese Personen befinden sich in einer Beratung oder kurz davor oder haben um Hilfe angefragt.

Insbesondere die Ausgabeposten werden genau unter die Lupe genommen und es wird versucht, diese mit günstigeren Angeboten zu senken oder ganz aufzuheben. Geprüft wird auch, ob die Einnahmen erhöht werden können. Auf mögliche nicht in Anspruch genommene Sozialleistungen wird hingewiesen. Die Beratung ist abgeschlossen, wenn die Einnahmen und Ausgaben in einer ausgeglichenen Balance stehen.

4.3 Unterstützung im Dienstbetrieb der ZSB

Auf Wunsch können ehrenamtliche MitarbeiterInnen den Dienstbetrieb der ZSB unterstützen, ohne in die Beratungsarbeit eingebunden zu werden. Hierzu eignen sich besonders folgende Tätigkeiten:

- Aushilfe beim Telefondienst im Rahmen der Sprechzeit bei krankheits- oder urlaubsbedingten Fehlzeiten der hauptamtlichen MitarbeiterInnen,
- Erfassung von Daten im Datenverarbeitungssystem.

4.4 Öffentlichkeitsarbeit

Ehrenamtliche können bei Bedarf in der Öffentlichkeitsarbeit mitwirken. Schuldnerberatung zeichnet sich durch ein hohes mediales Interesse aus. Öffentliche Berichterstattungen helfen der Organisation, sich in der Politik zu behaupten und tragen zur Entwicklung des Beratungsthemas bei.

5 Rahmenbedingungen

5.1 Trägeranbindung

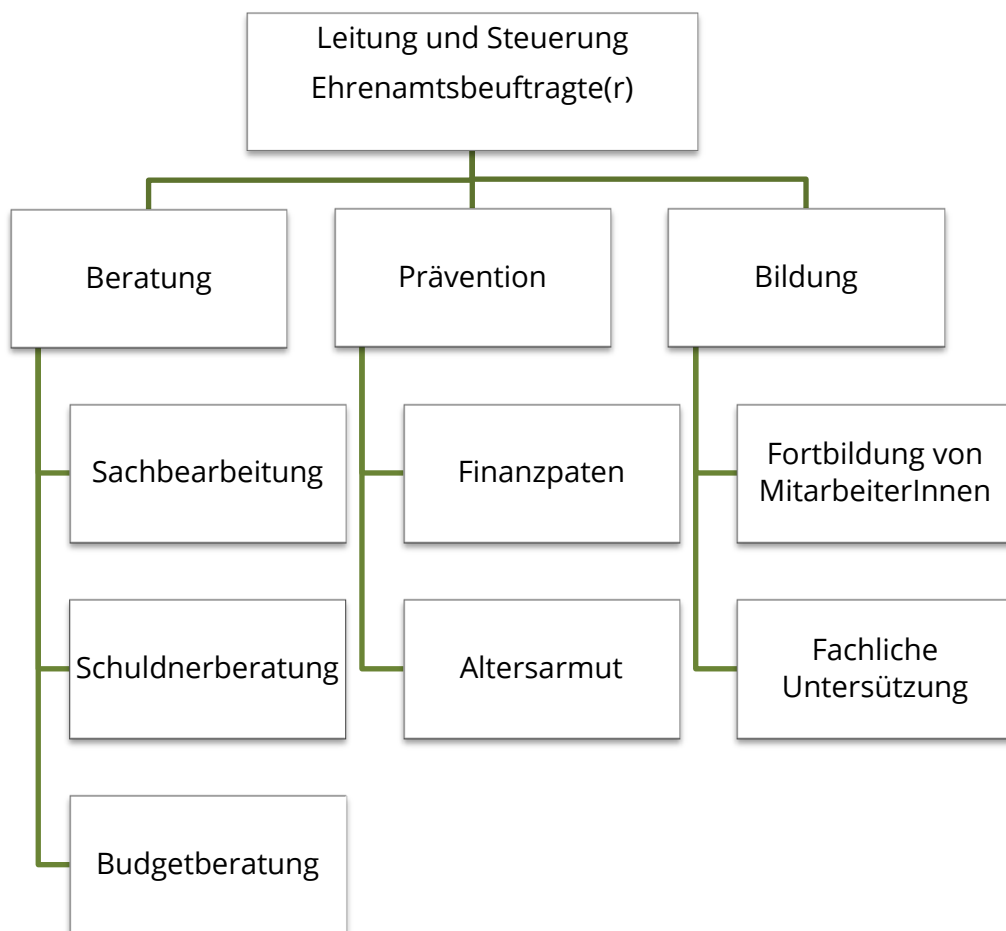
Da die ZSB GbR nicht über eine organisatorische Eigenständigkeit verfügt, sind die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen formal an einen der Träger anzubinden. Diese Anbindung erfolgt an den geschäftsführenden Gesellschafter, den Caritasverband für Stuttgart e.V..

Hierzu sind die unterschriebene Vereinbarung zwischen der ehrenamtlich tätigen Person und dem Caritasverband Stuttgart e.V. / Kaleidoskop sowie eine Verschwiegenheitserklärung erforderlich.

Die ZSB GbR zahlt keine pauschalierte Aufwandsentschädigung für ehrenamtliche MitarbeiterInnen. Auslagen, die auf Veranlassung der Mitarbeit in der ZSB entstehen, werden erstattet. Dies betrifft vor allem entstehende Fahrtkosten. Für die Abrechnung der Auslagen ist das dafür vorgesehene Formular zu verwenden.

5.2 Struktur, Organisation, Verantwortung

5.2.1 Organigramm des Ehrenamtsbereiches



5.2.2 Aufgaben und Zuständigkeiten

5.2.2.1 Ehrenamtsbeauftragte(r)

Die ZSB stellt für die Aufgabe einen ausreichenden Stellenumfang zur Verfügung. Der/die Ehrenamtsbeauftragte arbeitet eng mit der Leitung der ZSB zusammen. Die damit verbundenen Aufgaben sind:

- Organisation der Evaluation und Weiterentwicklung des Arbeitsgebietes
- Sicherstellung der Unfallversicherung Ehrenamtlicher in Absprache mit dem geschäftsführenden Gesellschafter
- Verantwortung für die Vollständigkeit der notwendigen Vereinbarungen mit allen Ehrenamtlichen
- Führen einer vollständigen und aktuellen Liste der in der ZSB mitwirkenden Ehrenamtlichen, ggf. in Zusammenarbeit mit der Verwaltung der ZSB
- Akquisition von Ehrenamtlichen
- Entgegennahme von Anfragen nach Mitarbeit im Ehrenamt
- Grundsätzliche Ehrenamtspflege (Gratifikationen und Gratulationen zu bestimmten Anlässen)
- Konfliktmanagement, auch im Zusammenspiel von Haupt- und Ehrenamt
- Organisation von Fortbildungen (Inhalte der Angebote aaO)
- Sicherstellung der Beratungsqualität Ehrenamtlicher in Zusammenarbeit mit den fallverantwortlichen BeraterInnen
 - Fortbildung der Ehrenamtlichen
 - Fallbezogene fachliche Unterstützung bei Bedarf
 - Definition der Inhalte und Grenzen der Beratungstätigkeit
 - Sicherstellung der Einhaltung der Schweigepflicht
- Einführung bestehender und neuer Verfahrensanweisungen aus dem Qualitätshandbuch
- Organisation und Steuerung der Auftrags- und Aufgabenverteilung im Bereich der Beratung durch Ehrenamtliche
- Zusammenführung der Dokumentationen der Tätigkeiten
- Pressearbeit, Darstellung der Ehrenamtsarbeit der ZSB
- Fundraising in Absprache mit der Leitung und den Gesellschaftern der ZSB
- Vertretung in Gremien, Teilnahme im Leitungsteam

5.2.2.2 Präventionsbeauftragte(r)

Der Bereich der Prävention wird durch Ehrenamtliche unterstützt (z. B. Finanzpaten). Die Einsatzplanung und fachliche Anleitung für diesen Bereich werden vom / von der Präventionsbeauftragten wahrgenommen. Für dieses Arbeitsfeld stellt die ZSB im Rahmen der Möglichkeiten des Wirtschaftsplanes Personalressourcen zur Verfügung. Es können zudem auch Projektmittel und Spenden eingesetzt werden. Die bestehenden Aufgaben sind:

- Vermittlung notwendiger Kenntnisse
- Erarbeitung von geeigneten Materialien
- Koordination der Aktivitäten
- Dokumentation der Aktivitäten
- Entwicklung neuer präventiver Konzepte
- Gewinnung von Kooperationspartnern
- Öffentlichkeitsarbeit

5.2.3 Berechtigungen und gesetzliche Rahmenbedingungen

Die Berechtigungen und Pflichten der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen leiten sich im Wesentlichen von den Dienstmerkmalen der hauptamtlichen MitarbeiterInnen ab. Ehrenamtliche MitarbeiterInnen sind als Erfüllungsgehilfen von diesen Regelungen mit umfasst.

5.2.3.1 Unterschriftsberechtigungen

Dokument	Berechtigungen
Vollmacht	Ehrenamtliche können sich im Rahmen der Beratung auf den eigenen Namen bevollmächtigen lassen. Es kann sinnvoll sein, zusätzlich jeweils den Namen des/der Hauptamtlichen hinzuzufügen.
Schriftverkehr	Schriftverkehr kann bei vorliegender Vollmacht von Ehrenamtlichen unterschrieben werden.
Einwilligungserklärung zur Datenverarbeitung	Diese wird nur vom Klienten unterschrieben und ist zwingende Voraussetzung für die Beratung. Das Original ist in der Akte abzuheften.
Nachweis über die Ermittlung der Grundlagen der Finanzierung	Das ist das wichtigste Dokument. Es dient dem Nachweis über die Beratung gegenüber der Stadt. Das Formular sollte möglichst früh zu Beginn der Beratung erstellt werden und muss unterschrieben werden. Die Gegenzeichnung erfolgt durch die zuständige hauptamtliche BeraterIn.
Abschlussbericht	Der Abschlussbericht wird von der hauptamtlichen BeraterIn unterschrieben. Je nach Abschlussgrund ist die Unterschrift der KlientIn zusätzlich erforderlich.
Bestätigung über den außergerichtlichen Einigungsversuch	Dieses Formular ist von der hauptamtlichen BeraterIn und von der KlientIn zu unterschreiben.
Antrag ZSB auf Gewährung von Stiftungsmitteln zu Regulierungszwecken	Stiftungsanträge können von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen unterschrieben werden. Zusätzlich ist der Antrag von einer hauptamtlichen BeraterIn und von der KlientIn mit zu unterschreiben.
Bescheinigung nach § 850k Abs. 5 ZPO (P-Konto-Bescheinigung)	Die P-Konto-Bescheinigung ist von der zuständigen hauptamtlichen MitarbeiterIn zu unterschreiben.
Treuhandvereinbarung	Treuhandvereinbarungen sind von der KlientIn und der zuständigen hauptamtlichen BeraterIn zu unterschreiben.

5.2.3.2 Verschwiegenheitspflicht

„Wer unbefugt ein fremdes Geheimnis, namentlich ein zum persönlichen Lebensbereich gehörendes Geheimnis oder ein Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis, offenbart, das ihm (...) anvertraut worden oder sonst bekanntgeworden ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft“ (StGB § 203, Verletzung von Privatgeheimnissen).

5.2.3.3 Dienstgeheimnis

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen sind verpflichtet, über Dienstgeheimnisse auch nach Beendigung der Tätigkeit Stillschweigen zu bewahren. Das Dienstgeheimnis umfasst auch interne Informationen über die beteiligten Gesellschafter, die im Rahmen der Tätigkeit zur Kenntnis gelangt sind und die als sensibel einzustufen sind.

5.2.3.4 Datenschutz

Alle MitarbeiterInnen der ZSB (und damit auch Ehrenamtliche) unterliegen den Datenschutzgesetzen und der Datenschutzrichtlinie der ZSB. Die Verwendung und Speicherung der Daten der ZSB außerhalb dieser Richtlinie ist ohne ausdrückliche Einwilligung der Leitung untersagt.

5.2.3.5 Erlaubnis zur Rechtsberatung

Die Erlaubnis zur Rechtsberatung ergibt sich aus der Anerkennung der ZSB als „geeignete Stelle“ und leitet sich aus § 8 Abs. 1 Nr. 3 RDG ab. Demnach sind Rechtdienstleistungen **im Rahmen des Aufgaben- und Zuständigkeitsbereichs** erlaubt. Der Zuständigkeitsbereich in der ZSB wird durch die Leitung der Stelle festgelegt und kann an beauftragte Personen delegiert werden, insbesondere an den/die Ehrenamtsbeauftragte.

5.2.3.6 Erlaubnis zur Beratung in Steuersachen

Analog zur Erlaubnis der Rechtsberatung ergibt sich die Erlaubnis zur Beratung in Steuersachen aus § 4 Nr. 15 StBerG. Demnach sind Stellen, die durch Landesrecht als geeignet im Sinne des § 305 Abs. 1 Nr. 1 der Insolvenzordnung anerkannt sind, **im Rahmen ihres Aufgabenbereichs** zu **beschränkter** Hilfeleistung in Steuersachen befugt.

5.2.3.7 Persönliche Eignung (Führungszeugnis)

Die persönliche Eignung ergibt sich neben der Prüfung im Vorstellungsverfahren aus der Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses.

5.3 Zusammenarbeit Hauptamt – Ehrenamt

5.3.1 Allgemeines

Ehrenamtliche sind Teil der Dienstgemeinschaft der ZSB. Es geht dabei nicht um eine hierarchische Anordnung, bei der Hauptamtliche aufgrund ihrer Ausbildung und des größeren „Vorwissens“ den Ehrenamtlichen vorgeben, was diese tun sollen. Vielmehr findet ein Austausch auf Augenhöhe statt, bei dem die Ehrenamtlichen ihre Qualifikationen aus ihren früheren beruflichen und privaten Erfahrungen in die Arbeit einbringen.

5.3.2 Voraussetzungen für die Zusammenarbeit

Ehrenamtliche bringen sehr unterschiedliche Voraussetzungen und Interessen für die fachliche Arbeit in der ZSB mit. Für alle gilt jedoch, dass ohne inhaltliche Schulungen, kombiniert mit praktischer Arbeit, keine sinnvolle Unterstützung der Hauptamtlichen möglich ist.

Für die unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten von Ehrenamtlichen ist ein verbindliches Grundwissen erforderlich. Für einzelne Bereiche ist darüber hinaus ein spezifisches und vertieftes Wissen Voraussetzung für die gemeinsame Arbeit.

Den Ehrenamtlichen obliegt es, das Erlernte im notwendigen Rahmen anzuwenden und mit den jeweils verantwortlichen Hauptamtlichen eine zeitlich begrenzte, immer aber (je nach Aufgabengebiet) zuverlässige und verlässliche Arbeitsgemeinschaft einzugehen. Die gegenseitige Anerkennung der unterschiedlichen Fähigkeiten ist Grundlage für einen respektvollen Umgang miteinander und für die wechselseitige Wertschätzung.

5.3.3 Abläufe der Zusammenarbeit

Für das Zustandekommen der Zusammenarbeit gibt es verschiedene Möglichkeiten, die dem jeweiligen Bedürfnis nach individuellem Arbeiten der Beteiligten entsprechen:

- Finanzpaten koordinieren ihre Einsätze mit dem/der zuständigen Hauptamtlichen und den jeweiligen Einrichtungen in direkter Absprache.
- Ehrenamtliche in der Fallarbeit können über eine Plattform im Anwendungssystem eine Aufgabe übernehmen.
- Sie können von Hauptamtlichen direkt angesprochen und für die Zusammenarbeit gewonnen werden.
- Sie können im direkten Austausch mitteilen, wenn sie neue Aufgaben übernehmen möchten.
- Freie Kapazitäten für kurzfristig auftretende Bedarfe bei Verwaltungsarbeiten können über eine allgemeine Rundmail abgefragt werden.

Folgende Grundsätze werden in der Zusammenarbeit gewahrt:

- Eine hauptamtliche BeraterIn ist immer fallverantwortlich.
- Die zu erwartenden Aufgaben in der Beratung müssen für die ehrenamtliche BeraterIn leistbar sein und im Rahmen der bestehenden Fähigkeiten liegen.
- Der ehrenamtlichen BeraterIn ist es zu jedem Zeitpunkt möglich, die Beratung an die zuständige hauptamtliche BeraterIn abzugeben.

5.3.4 Konfliktmanagement

Der Erfolg der Mitwirkung Ehrenamtlicher in der Schuldnerberatung ist maßgeblich von der guten persönlichen Akzeptanz und der guten Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen BeraterInnen abhängig. Daher wird von allen Beteiligten eine hohe Bereitschaft und Fähigkeit zum partnerschaftlichen und empathischen Umgang erwartet.

Die Dienstverhältnisse von Haupt- und Ehrenamtlichen mit dem Anstellungsträger unterscheiden sich fundamental. So haben Ehrenamtliche jederzeit die Möglichkeit, ihre Tätigkeit kurzfristig und auf Dauer zu beenden. Unter Berücksichtigung dieser Randbedingungen muss ein besonderes Augenmerk auf sich eventuell anbahnende Konflikte gerichtet werden. Diese können mit den Klienten, mit den übernommenen Aufgaben oder auch mit den Kontakten zu hauptamtlichen MitarbeiterInnen zusammenhängen.

Der/die Ehrenamtsbeauftragte ist Ansprechpartner bei Konfliktsituationen. Zusätzlich ist es Aufgabe des/der hauptamtlichen Ehrenamtsbeauftragten, Konflikte zu erkennen und in geeigneter Weise anzusprechen. Gegebenenfalls wird den Beteiligten ein Mediationsgespräch

angeboten. Als letzte Maßnahme bei unüberbrückbaren Differenzen ist eine Trennung möglich. Dabei wird das Leitungsteam mit einbezogen. Die genauen Beweggründe, die zur Entscheidung über die Beendigung der ehrenamtlichen Mitarbeit geführt haben, werden schriftlich festgehalten und den Beteiligten ausgehändigt.

5.4 Anforderungsprofil

„In der Schuldnerberatung bietet es sich an, Menschen mit einschlägigen beruflichen Qualifikationen - also juristischen oder kaufmännischen - zur ehrenamtlichen Mitarbeit zu gewinnen. Aber ebenso wichtig sind Menschen, die Ratsuchende in der schwierigen Notsituation begleiten und unterstützen, Kontakt zu ihnen halten, Gemeinschaft anbieten.“ (Quelle: Rahmenkonzeption der Schuldnerberatung der Diakonie, 1997)

„Was braucht man in der Schuldnerberatung? Zunächst einmal die Weisheit und Klugheit, die man im Alter allmählich bekommen hat und die man nun mit Ruhe, Zeit und Demut für die Probleme anderer Menschen nutzen kann. Dazu sind Menschenkenntnisse erforderlich, die man als Vorgesetzter gebraucht hat.“ (Quelle: „Erfahrungsbericht eines ehrenamtlich Engagierten“, Jahresbericht ZSB 2007)

Die beiden vorangestellten Zitate sollen verdeutlichen, worum es geht: Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schuldnerberatung sollen bestimmte Qualifikationen, Eignungen und Einstellungen mitbringen, damit sich eine gedeihliche Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten entwickeln kann.

Die langjährige Erfahrung im engen Kontakt mit Ehrenamtlichen in der ZSB hat gezeigt, dass bestimmte Lebenssituationen und -planungen mehr oder weniger gut für eine aktive und verlässliche Mitarbeit geeignet sind. Menschen, die ihr aktives Berufsleben bereits beendet haben, sind signifikant deutlich länger und mit wesentlich zeitaufwändigeren Anteilen an die ZSB gebunden. Hier versteht es sich von selbst, dass insbesondere wegen der Herausbildung guter und intensiver Vertrauens- und Arbeitsverhältnisse zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen und durch Routine in den sich ständig verbessernden Abläufen ein Gewinn für beide Seiten entsteht.

Der zeitliche Umfang ehrenamtlicher Betätigung in der ZSB – sowohl pro Woche als auch absolut – ist dann besonders kurz gewesen, wenn es sich um Menschen handelte, die noch im Berufsleben stehen, d.h. einer Erwerbsarbeit nachgehen oder eine solche (wieder) aufnehmen wollen. In der Anfangszeit der ehrenamtlichen Mitarbeit (1 – 2 Jahre) ist der Zeitaufwand für Schulungen und Betreuungen durch hauptamtliche Mitarbeiter besonders hoch, der „Ertrag“ durch Entlastung entsteht normalerweise erst später. Diese Erfahrungen sind in die folgenden „Anforderungen an ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der ZSB“ eingeflossen.

Mindestanforderungen

- Volljährigkeit (Beratung)
- geordnete wirtschaftliche Verhältnisse (d.h. insbesondere keine Überschuldung)
- keine laufenden Strafverfahren
- keine Vorstrafen, die für das angestrebte Ehrenamt relevant sein könnten
- gute Deutschkenntnisse in Sprache, Schrift und Form
- Belastbarkeit (z.B. Ratsuchende in schwierigen Lebenssituationen annehmen können)

- Fortbildungsbereitschaft (Verpflichtung zur Teilnahme an Grund-, Aufbau- und Auffrischkursen)
- Toleranz für abweichendes Verhalten
- Respekt vor dem Willen der Ratsuchenden und ihrer gewünschten Lebensform

Fachliche Qualifikationen

- Qualifizierte Schulbildung
- abgeschlossene Berufsausbildung
- berufliche Erfahrungen (z.B. im kaufmännischen, betriebswirtschaftlichen, juristischen oder pädagogischen Bereich)
- Lebenserfahrung

Persönliche Kriterien

- vorurteilsfreies Interesse an Menschen, Kontaktfreudigkeit, Teamfähigkeit und Einfühlungsvermögen
- Gewährleistung regelmäßiger persönlicher Kontakte, insbesondere mit sozial schwachen Personen
- ausreichende Zeitkapazitäten für die Probleme der Ratsuchenden
- Fähigkeiten im Umgang mit amtlichen und privatrechtlichen Schriftstücken

Institutionelle Vorgaben

- Mitarbeit über mindestens drei Jahre
- regelmäßiger wöchentlicher Tätigkeitsumfang von mindestens zwei Stunden
- zusätzliche Teilnahme an den angebotenen Fortbildungsveranstaltungen
- Ausreichende Grundkenntnisse in EDV und Bereitschaft zum Erlernen und zur Anwendung relevanter weiterer Kenntnisse
- Wohnort in räumlicher Nähe zur Beratungsstelle (möglichst Stadtgebiet Stuttgart)
- Tätigkeit nur zu den Geschäftszeiten und nur in den Geschäftsräumen (Beratung) oder bei Hausbesuchen

5.5 Einarbeitung und Fortbildung

Die ehrenamtliche Arbeit in der Schuldnerberatung erfordert fachliche Kompetenzen und empathische Fähigkeiten, um die gewünschte Qualität des Beratungsangebotes zu erreichen.

5.5.1 Hospitationen

Hospitationen in Beratungen sind ein wichtiger Baustein für an Mitarbeit Interessierte. Dies ermöglicht der ZSB eine Einschätzung über die Eignung. Die interessierte Person kann besser beurteilen, ob soziale Schuldnerberatung tatsächlich das persönliche Interesse für die gewünschte ehrenamtliche Betätigung erfüllt. Interessierte sollen immer mehrere Hospitationen bei verschiedenen Hauptamtlichen und in unterschiedlichen Beratungssituationen absolvieren.

5.5.2 Basisschulungen

Alle Ehrenamtlichen der ZSB erhalten eine Basisschulung. Inhalte dieser Basisschulung sind:

- Wer ist die ZSB? (Struktur der Gesellschaft)
- Leitbilder der beteiligten Träger
- Was ist Überschuldung?
- Warum ist Überschuldung gefährlich?
- Was ist soziale Schuldnerberatung - und was nicht?
- An wen richtet sich die Beratung (Zielgruppen)?
- Die Bedeutung der Existenzsicherung in der Schuldnerberatung
- Die Bedeutung der Prävention in der Schuldnerberatung
- Wie funktioniert das soziale Netz (soziale Transferleistungen im Überblick)?
- Rechtliche Grundlagen der Schuldnerberatung
- Datenschutz und Verschwiegenheit
- Unterstützungsangebote für Ehrenamtliche, Beschwerdemanagement
- Grenzen der Beratung, Selbstachtsamkeit

5.5.3 Begleitete Fallarbeit

Die Begleitung Ehrenamtlicher in der konkreten Beratungssituation durch die/den Ehrenamtsbeauftragte/n ist insbesondere in der Anfangsphase ein wichtiger Baustein der Einarbeitung. Das betrifft sowohl den Umgang mit KlientInnen, wie auch fachliche Inhalte, Arbeitsabläufe in der Dienststelle und die Anwendung der EDV. Diese persönliche Begleitung ist zudem eine gute Methode, bereits vorhandene Kompetenzen einzubringen und durch neue sinnvolle Kenntnisse zu erweitern.

5.5.4 Weitergehende Schulungen

Der/die Ehrenamtsbeauftragte führt regelmäßig für alle Ehrenamtlichen auch weitere, über die Basisschulung hinaus gehende Schulungen durch. Für die Fallbearbeitung sind Kenntnisse im Vollstreckungs- und Insolvenzrecht notwendig. Darüber hinaus führt er/sie Schulungen zum Mahnverfahren und zur Forderungsprüfung durch. Die Inhalte dieser Schulungen können auch von KollegInnen der ZSB vermittelt werden. Schulungen zur Beratungsmethodik werden in der Regel im Rahmen einer jährlich stattfindenden Klausur für Ehrenamtliche von externen Referenten angeboten.

Die Schulungen sind auf das Ziel der eigenständigen Fallbearbeitung abgestimmt, indem in Gruppenveranstaltungen sämtliche möglichen Aspekte an konkreten Beispielen dargestellt und erörtert werden. Dies wird ergänzt durch intensive Begleitungen in der konkreten Arbeit durch den/die Ehrenamtsbeauftragte(n). Das betrifft sowohl den KlientInnenkontakt als auch Akten- und PC-Arbeit.

5.5.5 Voraussetzungen für eigenständige Fallarbeit

Voraussetzung für die eigenständige Fallarbeit ist immer die grundsätzliche Zuständigkeit und Verantwortung eines/r hauptamtlichen Beraters/in für den Einzelfall. Die unter 5.4 bis 5.5.4 aufgeführten Inhalte definieren die Voraussetzungen für die Übernahme von Einzelfallarbeit. Die

Inhalte der eigenständigen Fallarbeit richten sich nach den Kenntnissen, Fähigkeiten und Wünschen des/der Ehrenamtlichen.

5.6 Qualitätsmanagement

Das ehrenamtliche Mitwirken in der ZSB stellt ein vollwertiges, ergänzendes Tätigkeitsspektrum der ZSB dar. Im Unterschied zum Hauptamt ist das Dienstrecht nicht anwendbar und wird durch vertragliche Vereinbarungen ersetzt. Gleichwohl ist das Ehrenamt in die Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung mit einzubeziehen. Grundsätzlich gelten somit die bestehenden Verfahrensanweisungen der ZSB, die im Qualitätshandbuch geregelt sind, auch für das Ehrenamt, soweit diese nicht ausschließlich das Dienstrecht der Mitarbeitenden betreffen. Gesondert sind hier die Regelungen zur Arbeitssicherheit zu nennen. Das Qualitätshandbuch ist für alle Ehrenamtlichen einsehbar. Der/die Ehrenamtsbeauftragte stellt den ehrenamtlich Tätigen neue Verfahrensanweisungen regelmäßig vor.

6 Finanzierung

6.1 Innerhalb der Regelfinanzierung der ZSB

Für den Einsatz ehrenamtlicher MitarbeiterInnen werden im Rahmen der Wirtschaftsplanung der ZSB ausreichende Sachmittel und Personalkosten eingeplant. Es bestehen derzeit keine finanziellen Ressourcen, die es zulassen würden, eine Aufwandspauschale für Ehrenamtliche anzubieten. Die Sachmittel erstrecken sich auch auf den Ersatz von einsatzbedingten Auslagen wie z. B. Fahrtkosten.

6.2 Außerhalb der Regelfinanzierung der ZSB

Außerhalb der Regelfinanzierung können Ehrenamtliche auch in Projekten eingesetzt werden, die durch Spenden (mit)finanziert werden.

7 Anlagen und Dokumente

7.1 Vertraulicher Fragebogen

Der [vertrauliche Fragebogen](#) soll im Rahmen der Bewerbung um ein Ehrenamt von dem/der Interessierten ausgefüllt werden. Er bietet Anreize zur Selbstreflektion.

7.2 Vereinbarung mit dem Caritasverband / Caleidoskop

Die [Leitlinien für ehrenamtliche Mitarbeit des CVS](#) als geschäftsführender Gesellschafter gelten für Ehrenamtliche der ZSB.

7.3 Vereinbarung Ehrenamt / ZSB

Mit allen Ehrenamtlichen wird eine [schriftliche Vereinbarung](#) geschlossen.

7.4 Datenschutzerklärung / Schweigepflichtbindung

Jede(r) Ehrenamtliche verpflichtet sich schriftlich zur [Verschwiegenheit und Einhaltung der Datenschutzrichtlinie](#).

7.5 Erweitertes Führungszeugnis

Wenn die ehrenamtliche Tätigkeit den Umgang mit Kindern, Jugendlichen oder behinderten Menschen umfasst oder Hausbesuche getätigt werden, ist die Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses erforderlich. Das Führungszeugnis ist für Ehrenamtliche kostenlos. Hierzu wird eine entsprechende [Bestätigung](#) ausgehändigt.

7.6 Formular Auslagenersatz

Für den [Auslagenersatz](#) der ehrenamtlichen Mitarbeiter, z.B. Fahrtkosten, wird ein entsprechendes Formular vorgehalten. Das Formular wird ohne Unterschrift aber mit entsprechenden Ausgabebelagen im Sekretariat zur weiteren Bearbeitung abgegeben.