



VerhandelBar

Schuldnerberatung



Digitaler Einbruch in ein ausbruchsicheres System

VerhandelBar Schuldnerberatung gUG

Als staatlich anerkannte Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle in NRW und Niedersachsen, haben wir uns seit 2012 spezialisiert auf die Beratung und Vertretung von Inhaftierten im geschlossenen und offenen Vollzug sowie im Maßregelvollzug und anderen sozialen Einrichtungen zum Thema außergerichtliche Schuldenregulierung und Insolvenz. Im Wege der aufsuchenden Schuldnerberatung betreuen wir unsere Kunden jeweils vor Ort in derzeit 12 Justizvollzugsanstalten in NRW und Niedersachsen.

Herausforderung

Die Grundherausforderung für unsere Arbeit ergibt sich schon aus unserer speziellen Klientel, die, selbst wenn sie wollten, keine Schuldnerberatungsstelle außerhalb des Vollzugs aufsuchen könnten. Aus diesem Grund haben wir auch keine klassische Beratungsstelle, um Kunden zu empfangen, sondern arbeiten dezentral organisiert in Büros in beiden Bundesländern. Das führt dazu, dass wir bis vor kurzem bergeweise Papier von unseren Büros in die Vollzugsanstalten, von den Vollzugsanstalten zurück in unsere Büros oder per Post von Büro zu Büro hin und her transportieren mussten.

Unser Weg

Um diese unnötige Papierflut einzudämmen, haben wir uns entschlossen, eine komplett papierlose Schuldnerberatung zu werden. Zur Realisierung des dezentralen Arbeitens haben wir zunächst eine digitale Infrastruktur geschaffen über eine datenschutzsichere deutsche Cloud mit integriertem Backup-System, auf die jedes Büro, alle Mitarbeitenden auch aus dem Homeoffice heraus und alle kooperierenden Vollzugsanstalten zugreifen können.

Vor Ort in den Anstalten arbeiten wir mit Tablets und Pencil, um Formulare mit unseren Klienten direkt digital ausfüllen zu können. Per Handscanner werden die Unterlagen der Schuldner noch im Beratungsgespräch digitalisiert, so können die Originale beim Kunden verbleiben.

Der Schriftverkehr mit den Gläubigern erfolgt sodann aus unserer Software heraus per Fax- und Mailserver. Akten werden ausschließlich elektronisch geführt. Soweit wir noch Posteingänge in Papierform erhalten, werden diese ebenfalls zur elektronischen Akte gescannt.

Wird als Beratungsergebnis ein Insolvenzantrag erforderlich, füllen wir diesen wiederum vor Ort in den Vollzugsanstalten mit den Inhaftierten gemeinsam auf dem Tablet aus.

Um auch im weiteren Verlauf den Ausdruck der Dokumente zu vermeiden, nutzen wir zu ihrer Übermittlung an die Gerichte den dort inzwischen etablierten elektronischen Rechtsverkehr (EGVP / beA).

Stolpersteine

Als eine Hürde auf dem Weg zur vollständigen Digitalisierung erwies sich das Sicherheitssystem der Haftanstalten. Mit der Verwendung ausschließlich nicht internetfähiger Tablets konnten wir das Vertrauen der Anstalten in den Einzug digitaler Kommunikationstechnologien in ein insgesamt immer noch sehr analoges und bürokratisches System gewinnen.

Auch mit den Insolvenzgerichten mussten wir zunächst über die Zulässigkeit der elektronischen Einreichung von Insolvenzanträgen diskutieren. Bis heute sind leider noch nicht alle Gerichte von den Vorteilen überzeugt.

Status quo

Durch die Form der aufsuchenden Schuldnerberatung fahren nicht viele Schuldner zu ihrer Beratungsstelle, sondern die Beratungsstelle fährt zu vielen Schuldnern auf einmal und erspart dadurch viele umweltbelastende Fahrten.

Durch die Digitalisierung produzieren wir kaum mehr Papiermüll. Dokumente werden nicht mehr über das Postsystem übermittelt, sondern stehen über unser Cloudsystem allen Beteiligten unmittelbar zur Verfügung. Damit haben wir nicht nur Kommunikationswege und Arbeitsabläufe effizienter gemacht, sondern im Ergebnis auch für unsere Kunden das gesamte Verfahren beschleunigt. Für unsere Mitarbeitenden ist so auch in Pandemie-Zeiten der Erhalt ihrer Arbeitsplätze in Form von Homeoffice-Arbeit unproblematisch möglich.

Visionen

Unsere Vision wäre eine vollständige Vernetzung aller Beteiligten. So würden wir uns wünschen, dass das – bislang noch sehr zaghaft genutzte – Cloudsharing mit den Vollzugsanstalten zum Datenaustausch selbstverständlich würde. Langfristig wäre eine Schnittstelle unserer Software zu dem schuldnernerberatungsspezifischen Teil der vollzugseigenen Programme sinnvoll, um dort den Beratungsverlauf unmittelbar dokumentieren zu können.

Auch wünschen wir uns eine Vernetzung mit den regelmäßig beteiligten Auskunftsteilen. So ließen sich die unnötige Papierproduktion weiter eindämmen und Arbeitsabläufe effizienter gestalten.

Auch wenn wir selbst wenig Einfluss darauf haben, geben wir die Hoffnung nicht auf, dass in naher Zukunft die Gläubiger unserem Beispiel folgen und statt immer wieder 20 Briefe an einem Tag in derselben Sache zu schicken nur noch eine einzige Mail schreiben würden.

Das ausgelobte Preisgeld würden wir dazu verwenden, weitere Tablets und Scanner anzuschaffen und damit der Erfüllung unserer Vision wieder ein Stückchen näher zu kommen.

Alles ist ...

Verhandel  **Bar**
Schuldnerberatung



VerhandelBar

Schuldnerberatung gemeinnützige UG
(haftungsbeschränkt)

staatlich anerkannte

Verbraucherinsolvenzberatungsstelle

Hauptstraße 34, 49163 Hunteburg

Telefon: 0 54 75 / 95 91 67

info@verhandelbar.de

www.verhandelbar.de