

Zielgruppenvielfalt erfordert Beratungsvielfalt

Maike Cohrs
Diakonisches Werk Köln und Region

Wie ist die Idee zu diesem Thema entstanden?

- Berufsbegleitende Weiterbildung „Basiskurs Schuldnerberatung“ an der Fachhochschule Potsdam

- „Spezielle Zielgruppen“
 - **Senioren_innen**
 - **Junge Erwachsene**
 - **Migranten_innen und Geflüchtete**

Beratungsablauf

- Kontaktaufnahme
- Terminvereinbarung
- Persönliches Gespräch/Kontakt
- Anamnese/Datenerfassung
 - **Lebenssituation**
 - **Einkommen**
 - **Verschuldungsursachen**
 - **Gläubigerübersicht**

- Intervention
 - **Existenzsicherung**
 - **Sofortmaßnahmen**
- Perspektive
- Zielvereinbarung
- Aufgaben verteilen/festlegen
- Terminvereinbarung/Folgetermin
- Aktenanlage/Datenerfassung/EDV
- Abrechnung (Beratungsleistungen abrechnen)

Kontaktaufnahme

Ein Mensch hat ein Problem, benötigt Hilfe. Wie erfährt ein Ratsuchender/eine Ratsuchende von dem Beratungsangebot? Über Bekannte/Freunde, Medien, Arbeitgeber, usw.

Das reine Wissen über das Angebot „Schuldnerberatung“ reicht nicht. Der Ratsuchende muss eine Beratungsstelle finden, in seiner Nähe, mit Öffnungszeiten, die z.B. zu seinen Arbeitszeiten passen. Er muß in Erfahrung bringen, wann die Öffnungszeiten sind und wie er Kontakt aufnehmen kann.

Terminvergabe

Beratungsstellen haben unterschiedliche Möglichkeiten, wie der Ratsuchende einen Termin bekommen kann.

Telefonische Terminvergabe

Offene Sprechstunde

Persönliche Terminvergabe zu festen Zeiten

Ersttermin mit erster Hilfe und dann lange Wartezeit bis zur weiterführenden Beratung

Termine nur über das Jobcenter

Kontaktaufnahme Terminvereinbarung

- Senioren_innen
- Junge Erwachsene
- Geflüchtete/Migranten

Perspektiven

- Oft entwickelt sich bereits im ersten Beratungsgespräch eine Perspektive zur Schuldenregulierung bzw. zum Umgang mit den Schulden. Der Ratsuchende benötigt umfassende Informationen, welche Möglichkeiten es gibt. Informationen über Vergleiche, Ratenzahlungen, Schuldnerschutzmaßnahmen und/oder Insolvenzverfahren sind für normale Menschen neu bzw. kursieren z.B. über das Insolvenzverfahren viele Falschinformationen. Der Berater muß die Informationen verständlich weitergeben.

Perspektive

- Senioren_innen
- Junge Erwachsene
- Migranten/Geflüchtete

Fazit

- Mehr Bratungsvielfalt
- Offen sein für die Bedürfnisse der speziellen Zielgruppen
- Beratungsablauf und Beratungsalltag immer hinterfragen
- Der rechtliche Teil unserer Arbeit ist wichtig aber der Ratsuchende und seine Bedürfnisse dürfen nicht in den Hintergrund geraten

**Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Diakonisches Werk des
Evangelischen Kirchenverbandes
Köln und Region

Diakonie 
Köln und Region