



## **Bezirksamt Eimsbüttel**

Fachamt Straffälligen- und Gerichtshilfe

Qualitätsstandards

Dienstanweisung

zur Durchführung der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

**Stand 05.08.2014**

## Inhaltsverzeichnis:

Einleitung.....	2
I. Organisation .....	2
II. Rechtsgrundlagen.....	3
III. Zuständigkeiten und allgemeine Arbeitsorganisation .....	3
1. Zuständigkeiten.....	3
2. Leitungsaufgaben, Besprechungswesen und Kommunikation.....	3
2.1 Aufgabenbeschreibung Leitung .....	3
2.2 Vertretungsregelungen .....	3
2.3 Fallmanagement .....	3
2.4 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung .....	4
2.5 Dienstbesprechungen .....	4
3. Statistik .....	4
3.1 Fallzahlen .....	5
3.2 Kleinstverfahren .....	5
4. Beginn und Ende der Fallzuständigkeit sowie Nachbetreuung .....	5
5. Kontaktaufnahme.....	6
5.1 Anschreiben .....	6
5.2 Erstgespräch.....	6
5.2.1 Fehlende Unterlagen .....	7
6. Zielvereinbarungen .....	7
7. Außenvertretung .....	8
8. Notfallberatung.....	8
9. Verfahren bei Kontaktabbruch .....	8
10. Erreichbarkeit.....	8
10.1 Erreichbarkeit per E-Mail .....	9
10.2 Spätsprechstunde .....	9
11. Dokumentation.....	9
11.1 Aktenführung .....	9
12. Qualitätssicherung .....	10
IV. Anlagenverzeichnis.....	10
Schlussbestimmung .....	10

## **Einleitung**

Die vorliegenden Qualitätsstandards beschreiben die Rahmenbedingungen der Tätigkeit Schuldner- und Insolvenzberatung (nachfolgend Schuldnerberatung) des Fachamtes Straffälligen und Gerichtshilfe (SG) und deren verbindliche Mindestanforderungen an das Arbeitsfeld. Die Qualitätsstandards finden Anwendung für die Schuldnerberatung von unter Bewährungs- und Führungsaufsicht stehenden Jugendlichen und Heranwachsenden im Sinne des § 1 Abs. 2 JGG in der Jugendbewährungshilfe sowie Erwachsenen in der hierfür zuständigen Bewährungshilfe.

Ziel der Schuldnerberatung ist die Beratung der Klientel und die Einleitung geeigneter Maßnahmen, um die finanzielle Situation der Klientel zu stabilisieren und eine realistische Möglichkeit aus der Verschuldungssituation aufzuzeigen.

Zu den Grundsätzen der Schuldnerberatung gehören die Verschwiegenheit der Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter und die Transparenz des Hilfsangebots und der Verfahrensweisen. Schuldnerberatung erfolgt vor einem ganzheitlichen Arbeitsansatz der Bewährungshilfe, der unabdingbar die Zusammenarbeit mit der jeweils zuständigen Bewährungshelferin / dem jeweils zuständigen Bewährungshelfer erfordert. Aufgrund dieses Verständnisses obliegt die sozialpädagogische Unterstützung der Klientel weiterhin der Bewährungshelferin / dem Bewährungshelfer.

Der Aufgabenbereich der Schuldnerberatung umfasst ebenfalls die Beratung von Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern der Bewährungshilfe in Fachfragen.

## **I. Organisation**

Die Schuldnerberatung ist organisatorisch dem Fachamt SG des Bezirksamtes Eimsbüttel zugeordnet.

Die Leitung der nach § 1 S. 1 HmbAGInsO anerkannten Beratungsstelle obliegt einer vertrauenswürdigen Person, die auch die Zuverlässigkeit der einzelnen Mitarbeiterinnen / der einzelnen Mitarbeiter gewährleistet. Diese sollte über eine zur Ausübung des Anwaltsberufes befähigende Ausbildung verfügen. Andernfalls müsste die erforderliche Rechtsberatung im angemessenen Umfang durch Inanspruchnahme einer Volljuristin / eines Volljuristen sichergestellt werden.

Die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter der Beratungsstelle verfügen über eine Ausbildung als Bankkauffrau / Bankkaufmann, Betriebswirtin / Betriebswirt, Ökonomin / Ökonom, Sozialpädagogin / Sozialpädagoge oder eine vergleichbare Qualifikation. Zusätzlich zu den genannten Bildungsabschlüssen müssen die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter über ausreichende Kenntnisse auf dem Gebiet der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung verfügen. Diese sind anzunehmen, wenn Kenntnisse und Fähigkeiten im allgemeinen Schuldrecht, Zwangsvollstreckungsrecht und Insolvenzrecht nachgewiesen oder auf Grund der Ausbildung oder praktischer Erfahrung vorausgesetzt werden können.

## **II. Rechtsgrundlagen**

Die rechtlichen Grundlagen für die Tätigkeit der Schuldnerberatung finden sich in § 1 S. 1 HmbAGInsO in Verbindung mit § 56d StGB bzw. §§ 24, 25 JGG.

## **III. Zuständigkeiten und allgemeine Arbeitsorganisation**

### **1. Zuständigkeiten**

Die Schuldnerberatung ist zuständig für

- die allgemeine außergerichtliche Schuldnerberatung
- das Verbraucherinsolvenzverfahren (ohne die gerichtliche Vertretung)
- das Regelinsolvenzverfahren, eingeschränkt auf:  
Selbständigkeit darf nicht mehr gegeben sein, Unterstützung beim Antrag auf Eröffnung des Verfahrens, ggf. Unterstützung bei der Erstellung des Gläubiger- u. Forderungsverzeichnisses.

### **2. Leitungsaufgaben, Besprechungswesen und Kommunikation**

#### **2.1 Aufgabenbeschreibung Leitung**

Die Leitung der Organisationseinheit Schuldnerberatung ist unmittelbarer Ansprechpartnerin / Ansprechpartner der Abschnitts- und Abteilungsleitungen, sowie der Fachamts- und Dezerernatsleitung. Sie koordiniert interne Arbeitsabläufe und unterstützt die Arbeit der ihr unmittelbar unterstellten Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter. Sie übt die unmittelbare Dienst- und Fachaufsicht aus.

Als Führungskraft sichert sie die Umsetzung, Einhaltung, Überprüfung und Weiterentwicklung eingeführter Qualitätsstandards. Hierzu bedient sie sich nachfolgender Elemente der Steuerung und Qualitätssicherung.

#### **2.2 Vertretungsregelungen**

Die Leitung stellt sicher, dass die urlaubs- und krankheitsbedingte Abwesenheit von Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern durch geeignete Vertretungsregelungen gewährleistet ist.

Die Leitung wird vertreten. Die jeweils geltende Regelung ist in geeigneter Art bekannt zu geben.

#### **2.3 Fallmanagement**

Fallmanagement ist die Verteilung, Steuerung und Überprüfung von Falleingängen unter Berücksichtigung der Ressourcen und Kompetenzen innerhalb der Organisationseinheit Schuldnerberatung.

Die erste Kontaktaufnahme mit der Schuldnerberatungsstelle erfolgt über die zuständige Bewährungshelferin / den zuständigen Bewährungshelfer. Der Schuldnerberatung wird eine entsprechende Anmeldung übersandt (Vorlage 1, 2 oder 3).

Der Falleingang erfolgt zentral über eine Warteliste bzw. das Funktionspostfach der Schuldnerberatung. In der Reihenfolge des Eingangs der Anmeldungen werden die Klientinnen / Klienten in eine Warteliste eingetragen. Ist eine „Notfallberatung“ erforderlich, so erhält die Schuldnerberatungsstelle hiervon über das Funktionspostfach Kenntnis (Vorlage 3).

Die interne Fallverteilung der Eingänge über die Warteliste erfolgt durch die Leitung.

Bei der Verteilung eingehender Fälle wird insbesondere die Anzahl der jeweils aktuell bearbeiteten Vorgänge der Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter berücksichtigt.

Die Aufgabe des Fallmanagements für Leitungskräfte beinhaltet auch die Einhaltung rechtlicher Rahmenbedingungen.

## **2.4 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung**

Die Leitung der Schuldnerberatung des Fachamtes SG vertritt diese im Auftrag der Fachamts- oder Dezernatsleitung nach außen.

Insbesondere im Verbund regionaler Kooperationspartner vermittelt die Leitung das Angebotsprofil der Schuldnerberatung (siehe insbesondere Anlage 15).

Die Wahrnehmung dieser Aufgabe kann durch die Leitung auf Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter übertragen werden.

## **2.5 Dienstbesprechungen**

Dienstbesprechungen dienen der umfassenden, einheitlichen und gegenseitigen Information.

Die Organisation und Moderation obliegt dem jeweiligen Vorgesetzten. Dieser hat die Teilnehmerinnen / Teilnehmer bei der Erstellung einer Tagesordnung zu beteiligen und für die Protokollierung der Ergebnisse Sorge zu tragen.

Die Dienstbesprechungen finden monatlich statt und die Teilnahme hieran ist verpflichtend. Der Einladung zur Dienstbesprechung liegt eine Tagesordnung bei. Im Rahmen der Dienstbesprechung finden auch Fallbesprechungen statt.

## **3. Statistik**

Die Arbeit der Schuldnerberatungsstelle wird zu Zwecken der Dokumentation und der fachlichen Auswertung statistisch erfasst.

Erhoben werden, in Abhängigkeit ihrer Art monatlich und je Kalenderjahr, sowohl Daten zur Fallbelastung und Fallbearbeitung der Schuldnerberatung, als auch zur Verschuldungssituation der Klientel. Die Erhebung der Daten erfolgt EDV-gestützt und durch Verwendung entsprechender Erhebungsbögen durch die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter der Schuldnerberatung. Die Auswertung der Daten erfolgt durch die Leitung der Schuldnerberatungsstelle.

Für das Fallmanagement wertet die Abschnittleitung die Fallbelastung der Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter aus.

### 3.1 Fallzahlen

In einem Schuldnerberatungsverfahren werden bis zu 15 Gläubiger einer Klientin / eines Klienten als ein Fall angesehen. Je angefangener 15 Gläubiger erhöht sich die Fallzahl entsprechend.

Beispiel:

- Bis 15 Gläubiger = 1 Fall
- 16 - 30 Gläubiger = 2 Fälle
- 31 - 45 Gläubiger = 3 Fälle

Hat ein Gläubiger mehrere Forderungen, so findet dies – hinsichtlich der Fallzahlen – keine Berücksichtigung. Dies gilt auch, wenn sich der Gläubiger hinsichtlich der einzelnen Forderung durch unterschiedliche Gläubigervertreter vertreten lässt. Etwas anderes gilt nur, wenn ein Gläubigerwechsel stattgefunden hat (z.B. Forderungskauf durch ein Inkassobüro).

### 3.2 Kleinstverfahren

Kleinstverfahren sind Verfahren mit nur einem Gläubiger und / oder Verfahren mit einer Schuldenhöhe von bis zu 2.000,00 EURO, welche eine Bearbeitungszeit von 2 bis 3 Monaten nicht überschreiten sollte.

## 4. Beginn und Ende der Fallzuständigkeit sowie Nachbetreuung

Der Auftrag der Schuldnerberatung beginnt mit

- Eingang des Anmeldebogen und Eintrag in die Warteliste
- Eingang der Anmeldung „Kurzberatung“ und Eintrag in die Warteliste
- Eingang der Anmeldung „Notfallberatung“ über das Funktionspostfach
- Übergabe eines Falls im Rahmen der Kooperationsvereinbarung mit der Schuldnerberatungsstelle der Behörde für Justiz und Gleichstellung.

Die Fallzuständigkeit im Rahmen der Schuldnerberatung endet mit

- erfolgreicher Gesamtregulierung
- erfolgreicher Teilregulierung
- Übergang InsO-Verfahren
- Abschluss von Stundungen
- Abschluss der Notfallberatung
- Abbruch durch die Beratungsstelle
- Abbruch durch die Klientin / den Klienten
- Ende der Bewährungszeit
- Überleitung an externe Beratungsstelle

Die Nachbetreuung über die Bewährungszeit hinaus (längstens für 3 Monate) bedarf der Zustimmung der Leitung der Schuldnerberatungsstelle.

## 5. Kontaktaufnahme

Die persönliche Kontaktaufnahme zwischen der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter der Schuldnerberatung und der Klientin / dem Klienten findet i.d.R. in den Diensträumen der Schuldnerberatungsstelle statt. Die Terminvergabe erfolgt durch schriftliche Mitteilung, im Falle einer Notfallberatung gegebenenfalls durch eine telefonische Mitteilung.

Insbesondere beim ersten Gespräch ist darauf zu achten, dass sich aus Sicherheitsgründen eine weitere Kollegin / ein weiterer Kollege im Dienststellenbereich aufhält.

### 5.1 Anschreiben

Nach Falleingang und Fallübernahme stellt die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter der Schuldnerberatung schriftlichen Kontakt zur Klientin / zum Klienten her und lädt zu einem Erstgespräch ein. Dieses findet schnellstmöglich, in der Regel jedoch spätestens innerhalb von 4 Wochen nach der Fallübernahme statt.

Dem Einladungsschreiben zum Erstgespräch sind folgende Unterlagen beizufügen:

- Aufnahmebogen (Vorlage 7)
- Arbeitshilfe / Sortierung von Gläubigerunterlagen (Vorlage 4)
- Arbeitshilfe / Gläubigeraufstellung (Vorlage 5)

In dem Anschreiben ist darauf hinzuweisen, dass die Klientin / der Klient sein Einkommen mit aktuellen Unterlagen nachweisen und auch seine Ausgaben belegen muss. Weiterhin ist der zuständigen Bewährungshelferin / dem zuständigen Bewährungshelfer eine Kopie des Schreibens per E-Mail zu übermitteln.

### 5.2 Erstgespräch

Das Erstgespräch dient der persönlichen Kontaktaufnahme zwischen der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter der Schuldnerberatung und der Klientin / dem Klienten und soll die Grundlage für eine sachgerechte Zielvereinbarung (Vorlage 6) bilden. Im Erstgespräch wird mit der Klientin / dem Klienten insbesondere gesprochen über

- die Arbeitsweise der Schuldnerberatungsstelle sowie die Unterstützungsmöglichkeiten
- die Zusammenarbeit bzw. Mitwirkungspflichten
- Hinweise zum Bestellformular Datenübersicht (SCHUFA-Auskunft)

Hinsichtlich der Mitwirkungspflichten ist der Klientin / dem Klienten die Vorlage 8 „Voraussetzungen für die Zusammenarbeit im Bereich der Schuldnerberatung“ zur Kenntnis zu geben. Die Erklärung wird durch die Klientin / den Klienten unterzeichnet. Ein Exemplar ist der Klientin / dem Klienten auszuhändigen.

Im Verlauf des Erstgespräches ist die finanzielle Situation der Klientin / des Klienten hinsichtlich ihrer / seiner Einnahmen und Ausgaben zu erfassen. Hierzu kann auf den von der Klientin / dem Klienten ausgefüllten Aufnahmebogen abgestellt werden. Die entsprechenden Nachweise sind zu kontrollieren und in Ablichtung zu den Unterlagen zu nehmen. Weiterhin erfolgt die Erfassung der Gesamtverbindlichkeiten, wobei zunächst auf die von der Klientin / dem Klienten erstellte Gläubigeraufstellung abgestellt werden kann.

Erforderlich ist weiterhin die Auflistung der Verbindlichkeiten, welche voraussichtlich auf einer vorsätzlich unerlaubten Handlung beruhen.

Bei umfangreichen Gläubigerunterlagen wird der Klientin / dem Klienten aufgezeigt, von welchen Unterlagen beim nächsten Gesprächstermin Fotokopien erforderlich sind. Sofern dieses durch die Klientin / den Klienten nicht selbständig erfolgen kann, erledigt dies die Schuldnerberaterin / der Schuldnerberater. In diesem Fall sind die Originalunterlagen der Klientin / dem Klienten beim nächsten Gesprächstermin auszuhändigen.

Über das Erstgespräch, sowie alle weiteren Beratungsgespräche, ist innerhalb von 5 Werktagen ein maschinengeschriebener Vermerk anzufertigen und zur Akte zu nehmen.

### **5.2.1 Fehlende Unterlagen**

Werden beim Erstgespräch nicht alle oben genannten Unterlagen vorgelegt, so ist ein neuer Beratungstermin zu vereinbaren. Dieser sollte innerhalb der nächsten 2 bis maximal 3 Wochen stattfinden. Der Klientin / dem Klienten wird schriftlich auflistet, welche Unterlagen er noch vorzulegen hat. Eine Kopie dieses Schreibens nimmt die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter zur Akte der Klientin / des Klienten. Die zuständige Bewährungshelferin / der zuständige Bewährungshelfer wird hierüber per E-Mail informiert.

Nimmt die Klientin / der Klient den vereinbarten Termin unentschuldigt nicht wahr oder legt aus nicht erkennbaren Gründen aufgelistete Unterlagen nicht vor, so wird sie / er entweder wieder auf die Warteliste gesetzt oder die Angelegenheit wird geschlossen. Dies wird der Klientin / dem Klienten und in Kopie der zuständigen Bewährungshelferin / dem zuständigen Bewährungshelfer schriftlich mitgeteilt.

## **6. Zielvereinbarungen**

Wurde das Erstgespräch bzw. das darauf folgende Beratungsgespräch hinsichtlich der fehlenden Unterlagen erfolgreich abgeschlossen, so wird innerhalb der nächsten 2 bis maximal 3 Wochen das nächste Beratungsgespräch vereinbart. In diesem Gespräch sind alle im konkreten Einzelfall vorhandenen Möglichkeiten der Vorgehensweise der Schuldnerberatung zu erörtern. Die Klientin / der Klient ist situationsadäquat zu beraten. Die Schuldnerberaterin / der Schuldnerberater gewichtet die Regulierungsoptionen fachlich und verdeutlicht Vor- und Nachteile für die Klientin / den Klienten in verständlicher Weise. Die Wahl der weiteren Vorgehensweise ist unter Einbeziehung des Ergebnisses der Prüfung von alternativen Strategien schriftlich in einer Zielvereinbarung zu dokumentieren. Im Gesprächsprotokoll ist festzuhalten, warum bestimmte Lösungsstrategien von der Klientin / dem Klienten nicht gewünscht werden. Das Ergebnis dieses Gespräches wird in einer ersten Zielvereinbarung festgehalten. Eine Kopie ist der Klientin / dem Klienten auszuhändigen.

Wird im Verlauf der Schuldnerberatung sozialarbeiterischer / sozialpädagogischer Unterstützungsbedarf erkennbar, erfolgt eine dementsprechende Rückmeldung an die Bewährungshelferin / den Bewährungshelfer, sofern dieses seitens der Klientin / des Klienten nicht ausdrücklich abgelehnt wird.

Die Zielvereinbarung wird in den darauffolgenden Beratungsgesprächen regelhaft überprüft und gegebenenfalls modifiziert.



## **7. Außenvertretung**

Nachdem eine Zielvereinbarung getroffen wurde, die gemäß der Vorlage 6 eine Außenvertretung beinhaltet, ist der Klientin / dem Klienten die Vollmacht (Vorlage 10) und die Erklärung zur Vollmacht (Vorlage 11) zur Kenntnis zu geben und zur Unterschrift vorzulegen.

Wird die Akte der Klientin / des Klienten in der Schuldnerberatungsstelle geschlossen, so ist die Originalvollmacht zu entwerten und an die Klientin / den Klienten herauszugeben (§ 175 BGB).

## **8. Notfallberatung**

Bei Übernahme einer Notfallberatung ist der Klientin / dem Klienten schnellstmöglich ein Beratungstermin anzubieten. Dies kann auch telefonisch erfolgen. Die Notfallberatung kann 2 bis 3 Gesprächstermine beinhalten. Sie sollte bei einer Außenvertretung i.d.R. 2 Monate nicht überschreiten. Abweichungen von dieser Regelung bedürfen der Abstimmung mit der Leitung.

Sollte die Klientin / der Klient in anderen Angelegenheiten eine Beratung benötigen, so ist er auf die Warteliste zu setzen. Die zuständige Bewährungshelferin / der zuständige Bewährungshelfer ist hierüber zu informieren.

## **9. Verfahren bei Kontaktabbruch**

Meldet sich die Klientin / der Klient nicht oder nimmt einen angebotenen Termin unentschuldigt nicht wahr, erfolgt umgehend, spätestens aber innerhalb von 5 Tagen eine neue schriftliche Terminvergabe, bzw. die schriftliche Aufforderung, Kontakt aufzunehmen. Die Klientin / der Klient ist darauf hinzuweisen, dass die Vertretung und Bearbeitung ihrer / seiner Angelegenheit eingestellt wird, wenn sie / er sich nicht melden bzw. den Termin unentschuldigt nicht wahrnehmen sollte. Die zuständige Bewährungshelferin / der zuständige Bewährungshelfer ist hierüber per E-Mail zu informieren.

Meldet sich die Klientin / der Klient auch hierauf nicht oder nimmt den angebotenen Termin wiederum nicht wahr, wird die Angelegenheit geschlossen. Hat bereits eine Außenvertretung stattgefunden, sind die Gläubiger darüber zu informieren, dass die Angelegenheit in der Schuldnerberatungsstelle beendet wird. Die Vollmacht ist zu entwerten und der Klientin / dem Klienten zuzusenden. Die zuständige Bewährungshelferin / der zuständige Bewährungshelfer erhält ebenfalls eine entsprechende Information per E-Mail.

## **10. Erreichbarkeit**

Die telefonische Erreichbarkeit soll gewährleistet sein. D.h. der Anrufbeantworter ist bei Abwesenheit – oder falls eine ungestörte Atmosphäre benötigt wird – einzuschalten. Die Ansage des Anrufbeantworters muss den Namen, sowie die Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen, enthalten.

Bei geplanter Abwesenheit der Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter der Schuldnerberatungsstelle, wie z.B. Urlaub, ist eine Information auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen, die Namen, Nachricht, Vertretung inkl. Telefonnummer und das Datum der Erreichbarkeit enthält. Ersatzweise ist auf den Apparat der Vertretung umzustellen.

Bei unerwarteter Abwesenheit wie Krankheit muss das Telefon auf die Vertretung umgestellt oder mit einem über die aktuelle Situation informierenden Text von der vertretenden Mitarbeiterin / dem vertretenden Mitarbeiter besprochen werden.

### **10.1 Erreichbarkeit per E-Mail**

Bei geplanter Abwesenheit ist in Outlook im Abwesenheitsassistenten eine Abwesenheitsnotiz einzurichten. Sie beinhaltet die Information über die Vertretung und die Abwesenheitsdauer.

### **10.2 Spätsprechstunde**

Für berufstätige Klientinnen / Klienten ist eine Spätsprechstunde anzubieten. Diese wird für die Schuldner- und Insolvenzberatung wie folgt einheitlich geregelt:

montags: 16:00 Uhr – 18:00 Uhr

## **11. Dokumentation**

Die Dokumentation der Tätigkeit in der Schuldnerberatung ist von besonderer Relevanz. Sie soll sich auf das Wesentliche beschränken, aber – auch im Vertretungsfall – nachvollziehbar sein und den aktuellen Sachstand abbilden. Vermerke sind innerhalb von 5 Werktagen schriftlich zur Akte zu nehmen. Schriftstücke werden in maschinengeschriebener Form zur Akte gegeben.

Die Dokumentation dient zudem der Wahrung von Fristen beispielsweise im Bereich des gerichtlichen Mahnverfahrens, Widerspruch gegen Rückforderungsbescheide oder hinsichtlich der Einhaltung einer Frist zur Stellungnahme gegenüber einem Gläubigervertreter.

Weiterhin dient sie der Überprüfung der Tätigkeit der Schuldnerberaterin / des Schuldnerberaters im Rahmen der Dienst- und Fachaufsicht.

### **11.1 Aktenführung**

Sobald das Erstgespräch stattgefunden hat, wird der Fall mit einem Aktenzeichen versehen, welches sich aus dem Leitzeichen der Schuldnerberaterin / des Schuldnerberaters, dem Nachnamen der Schuldnerin / des Schuldners, der laufenden Nummer aus der „Schuldnerberatungsliste“ und des entsprechenden Jahres ergibt.

Für jeden Fall ist eine Akte anzulegen. Parallel hierzu erfolgt die Eingabe in die Software für die Schuldnerberatung (z.Zt. CAWIN). Die Anschreiben hinsichtlich der Gläubiger und der Klientin / des Klienten, die Erstellung der Gesprächsprotokolle, des Beratungsverlaufes, der Regulierungspläne etc. sowie die Erfassung der Haushaltsmitglieder, Einkommen und Ausgaben der Klientin / des Klienten erfolgen über (z.Zt.) CAWIN.

Alle zu dem Fall eingehenden und gefertigten Dokumente sind in chronologischer Reihenfolge in die Papierakte, entsprechend der Bereiche (Schuldner, Gläubiger) einzusortieren.

Die Papierakten sind in den Diensträumen verschlossen aufzubewahren. Ist ihre Mitnahme bei Dienstgängen nicht zu vermeiden, so ist darauf zu achten, Unbefugten keinen Einblick zu ermöglichen.

Nach Abschluss der Schuldnerberatung werden die Akten 5 Jahre ab Abgangsdatum aufbewahrt. Danach sind sie ordnungs- und fristgemäß zu vernichten. Der Vorgang im (PC-) CA-WIN-Programm ist bei Abschluss der Beratung mit dem Vermerk „inaktiv“ zu versehen und ebenfalls nach 5 Jahren zu löschen.

## **12. Qualitätssicherung**

Die Qualität der fachlichen Beratung wird durch Fallbesprechungen im Rahmen der Dienstbesprechung gesichert.

Mit der Teilnahme am Fachaustausch, u.a. mit der Schuldnerberatung der Justizbehörde und der Landesarbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatungsstellen in Hamburg, wird eine Vernetzung mit externen Kooperationspartnern sichergestellt. Ziel ist u.a. die Möglichkeit der fachlichen Überleitung der Klientel im Bedarfsfall.

## **IV. Anlagenverzeichnis**

### **Vordrucke und Arbeitshilfen**

1. Anmeldebogen (Warteliste) JBH
2. Anmeldebogen (Warteliste) EBH
3. Anmeldebogen Notfallberatung (Eingang über Funktionspostfach)
4. Arbeitshilfe / Sortierung von Gläubigerunterlagen
5. Arbeitshilfe / Gläubigeraufstellung
6. Zielvereinbarung
7. Aufnahmebogen
8. Voraussetzungen für die Zusammenarbeit
9. Arbeitshilfe / Aktenführung
10. Vollmacht
11. Erklärung
12. Erhebungsformular zum P-Konto
13. Bescheinigung P-Konto
14. Abschlussbogen
15. Kooperationsvereinbarung Fachamt SG, Schuldnerberatung / Justizbehörde, Schuldnerberatung

## **Schlussbestimmung**

Diese Dienstanweisung tritt am ..... 2014 in Kraft.

Dr. Torsten Sevecke