



Diakonische Schuldnerberatung aus der Sicht ihrer Klienten

Ergebnisse einer Befragung

Herausgegeben vom

Diakonischen Werk

der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V.

Ebhardtstraße 3 A, 30159 Hannover

Telefon: 05 11 / 36 04-0

Telefax: 05 11 / 36 04-108

E-Mail: geschaeftsstelle@diakonie-hannovers.de

Nachdruck: Februar 2006

In der Projektgruppe haben mitgearbeitet:

Klaus Helke, ZBS Hannover (Leitung der Projektgruppe)

Dr. Wolfgang Lukatis, Sozialwissenschaftliches Institut der EKD

Ute Rübiger, Diakonisches Werk des Kirchenkreises Leine-Solling

Barbara Kampenga, Diakonisches Werk des Kirchenkreises Syke-Hoya

Christoph Feige, Diakonieverband Buxtehude und Stade

Dieter Hohmann, Diakonisches Werk des Kirchenkreises Hildesheim-Sarstedt

Redaktion der Broschüre:

Projektgruppe und Helge Johr,

Diakonisches Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	6
Schuldnerberatung als Aufgabenfeld der Diakonie	7
Projekt Klientenbefragung	9
Ergebnisse der Klientenbefragung	
Struktur der Ratsuchenden	12
Erstkontakt	14
Zur Beratungsstelle	16
Telefonische Kontakte	18
Klärung von Rahmenbedingungen	19
Subjektives Empfinden der Klienten vor Beginn und gegen Ende der Schuldnerberatung	20
Beraterin / Berater - Beratungsverlauf	21
Beratungsergebnisse und Wirksamkeit	25
Zufriedenheit mit der Beratung	30
Fazit	35
Datenanhang	36
Fragebogen	47

Vorwort

Als vor fast 25 Jahren die ersten Schuldnerberatungsstellen gegründet wurden, gingen die Wenigsten davon aus, dass sich aus einzelnen regionalen Projekten ein eigenständiges neues Arbeitsfeld der sozialen Arbeit entwickelt.



Seit dieser Zeit hat sich insbesondere die Schuldnerberatung der Diakonie innerhalb der sozialen Landschaft als kompetentes und wirkungsvolles Beratungsangebot etabliert. Insgesamt 40 Schuldnerberatungsstellen werden von Mitgliedern des Diakonischen Werkes der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V. getragen, dies sind etwa ein Drittel aller niedersächsischen Schuldnerberatungsstellen.

Die Beratung ist heutzutage notwendiger denn je. Die Anzahl der überschuldeten Haushalte wächst kontinuierlich und die sozialen Folgen für die Betroffenen sind mindestens genauso gravierend, wie vor zwanzig Jahren. Doch wie kann die Beratung den betroffenen Menschen tatsächlich helfen? Welche Wirkung hat die Beratung und wie wird in den einzelnen Stellen beraten? Kann die Qualität der Arbeit noch verbessert werden?

Diese Fragen stellen sich, auch vor dem Hintergrund sich wandelnder Rahmenbedingungen, zunehmend. Aus diesem Grund wurde in den in unserem Arbeitskreis Schuldnerberatung zusammengeschlossenen Beratungsstellen eine Klientinnen-/Klientenbefragung durchgeführt. Dieses Projekt ist in dieser Form im Bereich der Schuldnerberatung bisher einmalig. Schon die Rücklaufquote von fast 65% war bemerkenswert. So konnte auf Grundlage von 1106 zurückgesendeten Fragebögen ein umfassendes Bild zur Klientenstruktur, zum Beratungsinhalt und -ablauf und zur Wirkung der Beratung erstellt werden.

Besonders danken wir dem Projektleiter – Herrn Klaus Helke – und den Mitgliedern der Projektgruppe, die mit hohem zeitlichem Engagement diese Befragung erst möglich gemacht haben.

Manfred Schwetje

Manfred Schwetje

Direktor des Diakonischen Werkes der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V.

Einleitung

Schuldnerberatung ist, wie mittlerweile alle Bereiche der sozialen Arbeit, verstärkt aufgefordert mit knapper werdenden Ressourcen eine hohe Wirksamkeit der Beratungsarbeit zu erreichen. Um sich auf diese Herausforderungen einzustellen, arbeiten die Schuldnerberatungsstellen, die dem Diakonischen Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V. angeschlossen sind, seit einigen Jahren an einer kontinuierlichen Qualitätssicherung und -entwicklung.

Zur Evaluation der erbrachten Arbeit gab das Diakonische Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V. in Abstimmung mit den ihm angeschlossenen und im Arbeitskreis Schuldnerberatung (AKS) zusammengeschlossenen Schuldnerberatungsstellen, im Herbst 2004 eine Klientenbefragung in Auftrag. Diese sollte eine Maßnahme der Qualitätsüberprüfung darstellen.

Die Ergebnisse der Befragung geben ein aufschlussreiches Bild der Arbeit der Beraterinnen und Berater und der Wirksamkeit von Schuldnerberatung durch die Beraterinnen und Berater) wieder. Die wichtigsten Erkenntnisse und Bewertungen sind nachfolgend ausführlich dargestellt. Da die Erhebung mit insgesamt 91 Fragen sehr umfangreich ist, würde es den Rahmen der Dokumentation sprengen, alle Einzelfragen ausführlich auszuwerten. Die Daten aller Einzelfragen finden sich im Anhang der Dokumentation, ebenso wie der Erhebungsbogen.

Schuldnerberatung als Aufgabenfeld der Diakonie

In einer liberalisierten Wettbewerbsgesellschaft ist der Personengruppe der Verbraucher der Zugang zur Kreditaufnahme erleichtert worden. Die Verschuldung zu Konsumzwecken hat sich zu einem wichtigen ökonomischen Faktor der Umsatz- und Renditesteigerung entwickelt. Für viele Verbraucher werden die eigenen Möglichkeiten und Handlungsalternativen in unserem Wirtschaftssystem zunehmend unüberschaubar und der gesteuerte Umgang mit dem Konsum dadurch schwieriger. Dies führt immer häufiger zu einer individuellen wirtschaftlichen Überforderung. Nach übereinstimmenden Schätzungen sind ca. 3,2¹ Mio. Haushalte überschuldet und alle Fachleute rechnen mit einem weiteren Anstieg.

Aus diesem Grund ist die Beratung von überschuldeten Menschen in den vergangenen Jahren zu einer wichtigen Aufgabe der Sozialarbeit insbesondere aber auch der Diakonie geworden. Mit dem Ausbau eines Netzes von Beratungsstellen und der Entwicklung von Fachkonzeptionen hat die Diakonie unmittelbar auf die ständig wachsende Anzahl von überschuldeten Menschen reagiert.

Schuldnerberatung in der Diakonie ist Sozialarbeit und Hilfe mit und für überschuldete Menschen. Vor dem Hintergrund christlicher Nächstenliebe werden überschuldete Menschen in allen Lebenslagen begleitet und beraten. Gemeinsam mit anderen sozialen Fachdiensten wird kooperativ an einer ganzheitlichen Unterstützung und an einer chancengerechten Gesellschaft gearbeitet. Hilfe zur Selbsthilfe ist dabei grundlegendes Prinzip der Arbeit. Überschuldung bedeutet Armut und soziale Ausgrenzung für die Betroffenen, sowie Belastungen für die Wirtschaft und die öffentlichen Haushalte. Ein Ausstieg aus der Überschuldungsspirale trägt nicht nur zur sozialen und wirtschaftlichen Integration der Betroffenen und ihrer Familien bei, er entlastet auch die öffentlichen Haushalte, die Arbeitgeber und die Gläubiger.

Neben die Hilfe zur Überwindung der finanziellen Notsituation tritt die Unterstützung bei der Überwindung der sozialen und psychischen Folgen der Existenzgefährdung durch Überschuldung und die Begleitung und Stärkung bei nicht veränderbaren Überschuldungssituationen („ganzheitlicher Beratungsansatz“), sowie die Stärkung des Selbsthilfepotentials. Ein wesentliches Ziel ist außerdem die Vorbeugung vor erneuter Überschuldung.

¹ vgl. Lebenslagen in Deutschland - Der 2. Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung, Berlin 2005, S. 44

Ziel der Beratung ist es, die Ratsuchenden bei der Sanierung ihrer wirtschaftlichen Situation und bei der Stabilisierung ihrer Lebensverhältnisse zu unterstützen und ihr Selbsthilfepotential zu stärken.

Das heißt im Einzelnen:

- Sicherung der materiellen Existenz
- Überwindung der persönlichen Notlage
- klären und ordnen der Schuldensituation
- Schuldenregulierung
- Stabilisierung der wirtschaftlichen und psychosozialen Situation
- Befähigung zum Leben an der Pfändungsfreigrenze
- Erschließung der persönlichen wie der gesellschaftlichen Ressourcen
- Erweiterung der Handlungskompetenz der/des Ratsuchenden
- Berufliche und gesellschaftliche Integration - soziale Vernetzung

Überschuldung ist heute nicht mehr nur ein Problem einzelner sozialer Gruppen oder unterer Einkommensschichten, sondern sie ist in der gesamten Bevölkerung weit verbreitet. Das Beratungsangebot der Diakonie ist daher grundsätzlich für alle offen, hat seinen eindeutigen Schwerpunkt aber in der Beratung und Hilfe für sozial benachteiligte und arme Gruppen. Das Beratungsangebot gilt für ver- und überschuldete Menschen - Einzelne, Paare, Familien -, die ohne fremde Hilfe ihre schwierige wirtschaftliche und psychosoziale Situation nicht mehr bewältigen können.

Immer mehr wird Schuldnerberatung auch von Menschen mit gescheiterten Immobilienfinanzierungen, von Kleingewerbetreibenden, Selbständigen und Scheinselbständigen in Anspruch genommen. Seit in Kraft treten der Insolvenzordnung wird hier ein enormer Zuwachs von Klienten registriert, die das Verfahren zur Restschuldbefreiung anstreben. Mit dieser Nachfrage muss sich die Schuldnerberatung der Diakonie künftig vermehrt auseinandersetzen.

Projekt Klientenbefragung

Obwohl Schuldnerberatung bereits seit Mitte der 80-er Jahre ein Arbeitsfeld der Sozialberatung ist, gibt es nur sehr wenig Empirie über den Wirkungsnachweis dieser Beratungsarbeit.

Schuldnerberatung stellt die Veränderung der materiell-rechtlichen Lebenslage der Klientel in den Mittelpunkt, ist darüber hinaus aber als ein Arbeitsfeld der Sozialberatung eine spezielle Form der Kommunikation, denn

„(...)die Sozialberatung kommt zum Zuge, wenn Personen aus bestimmten Kommunikationszusammenhängen, beispielsweise wirtschaftlicher Kommunikation (oder) rechtlicher Kommunikation (...) ausgeschlossen oder von einem solchen Ausschluss bedroht sind. Ausgeschlossen meint, dass sie nicht mehr relevant sind, dass an ihren Äußerungen nicht mehr oder nur noch marginal kommunikativ angeschlossen wird. Die Personen sind von folgenreicher Anschlussverarmung bedroht. Die Sozialberatung springt an dieser Stelle ein.“²

In der speziellen Form von Schuldnerberatung ist sie damit

„ (...) eine Hilfe für an den Rand der Kredit- und Konsumgesellschaft Gedrängte, um Armut, Not und Ungerechtigkeit zu überwinden und sich der ver- und überschuldeten Menschen anzunehmen, die sich in wirtschaftlicher, sozialer oder seelischer Krise an sie wenden.“³

Das Beratungsergebnis der Schuldnerberatung ist messbar in dem Sinn, dass die Bemühungen um Lösungen mit dem Ziel der Entschuldung bzw. um Lösungen, die die materielle und psychische Lebenslage der Betroffenen verbessern, objektiv erfassbar, quantifizierbar und prinzipiell evaluierbar sind.

Dieser quantitativ zu messende Aspekt des Beratungsgebietes – im Gegensatz zu anderen Tätigkeitsfeldern der Sozialarbeit – erweist sich einerseits als hilfreich, um eine breite Akzeptanz dieses Arbeitsfeldes auch politisch zu sichern. Andererseits ist damit aber auch die Gefahr einer internen Blickverengung auf ein rein quantitativ verstandenes Beratungsergebnis verbunden.

² Uecker, H. Sozialberatung. (S. 75) in: Uecker, H. / Krebs, M.: Beobachtungen der Sozialen Arbeit. Theoretische Provokationen. Carl-Auer Verlag, Heidelberg 2005

³ Leitbild der Schuldnerberatungsstellen der Ev.-luth. Landeskirche Hannover, Hannover 1998 (unveröffentlicht)

Jahresberichte und Jahresstatistiken der Schuldnerberatung reflektieren zumeist den erhobenen Datenbestand, der für das „proprium“ der Beratung – den wirtschaftlich-finanziellen Lebensbereich der Klientel- von Bedeutung ist. Daher unterliegt Schuldnerberatung der Gefahr, den Beratungsprozess, d.h. die personelle Interaktion zwischen Berater/-in und Beratenen auszublenden und in seiner Relevanz für das Beratungsergebnis zu unterschätzen.

Gleichwohl ist die Beziehung zwischen Berater/-in und Klient/-in die einzige Sicherheit vermittelnde Konstante in der akuten, individuellen Krise – die ja den Ausgangspunkt der Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle bildet. Dieser „subjektive Faktor“ unterstützt, leitet und trägt Veränderungsprozesse für die Klientel und vermutlich liegt in einer gelingenden Kooperations- und Kommunikationsbeziehung zwischen Klient/-in und Berater/-in der Kern jedes erfolgreichen Schuldnerberatungsprozesses.

Die Schuldnerberatung erfährt viel von ihrer Klientel während des Beratungsverlaufes, sie weiß wenig von ihr nach dem Beratungsabschluss und sie erfährt nichts darüber, wie die Klientel die angebotene Hilfe wahrnimmt, was sie über die Hilfe denkt und welchen Nutzen sie diesen Hilfen in der Rückschau zumisst.

Mit dem Projekt einer Klientenbefragung in den Schuldnerberatungsstellen der Diakonie der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers wurde im Februar 2005 ein Versuch unternommen, diese Informationslücke zu schließen.

Befragungsschwerpunkt sollte der Blick der Ratsuchenden auf die Schuldnerberatung sein:

- wie nehmen sie die Arbeit und
- die Mitarbeitenden wahr und
- wie sehen sie den Nutzen der Beratung?

Dieses Projekt, das vom Diakonischen Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannover in Auftrag gegeben wurde, sah eine postalische Vollerhebung bei allen Klienten/-innen vor, deren Fälle in den Jahren 2003 und 2004 abgeschlossen wurden.

Allen Beratungsstellen sollte die Möglichkeit geboten werden, sich an dieser Studie zu beteiligen und auch eine einzelbezogene Auswertung zu erhalten. Das Diakonische Werk der Landeskirche Hannovers e.V. als Auftraggeber der Untersuchung wollte lediglich die Gesamtverteilung bzw. die Durchschnittswerte über alle Beratungsstellen zur Verfügung gestellt bekommen.

Aus dem Arbeitskreis Schuldnerberatung (AKS), dem kollegialen Netzwerk der Schuldnerberatungsstellen der Diakonie in der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers, bildete sich eine Projektgruppe.

Im Herbst 2004 traf sich die Projektgruppe erstmalig mit Herrn Dr. Wolfgang Lukatis, der für das „Sozialwissenschaftliche Institut der Evangelischen Kirche Deutschland“ in Hannover (SI) seine Begleitung und Mitarbeit zugesagt hatte.

In mehreren Treffen mit dem SI wurden der Inhalt und das Design des umfangreichen Fragebogens entwickelt. Mit allen regulär beendeten, aber auch allen vorzeitig abgebrochenen Beratungskontakten mit mindestens drei Beratungssequenzen der Jahre 2003 und 2004 wurde die genaue Adressatengruppe festgelegt.

Die Erhebungsbögen wurden in der letzten Januarwoche 2005 dezentral von 25 beteiligten Beratungsstellen mit einem standardisierten und namentlichen Anschreiben sowie einem Rückumschlag „Gebühr zahlt Empfänger“ an 1.954 ehemalige Klienten/-innen versandt.

249 Bögen (12,7% des Versands) erreichten die Zielgruppe nicht und gingen als „unzustellbar“ zurück.

Eine zweimalige schriftliche oder telefonische Erinnerung –die erste eine Woche nach Versand der Bögen- wurde durchgeführt, um den erfahrungsgemäß maximal erreichbaren Rücklauf von 40 Prozent zu sichern.⁴

Insgesamt betrug der Rücklauf 1.106 Bögen (= 64,9 % aller zugestellten Bögen) und überstieg das gesetzte Ziel um mehr als die Hälfte.

Schon am 1. Februar 2005 trafen die ersten ausgefüllten Unterlagen im Sozialwissenschaftlichen Institut der EKD ein. Bis zum Ende der ersten Februarwoche konnten 5 Prozent des gesamten Rücklaufs entgegengenommen werden, am Ende der zweiten Woche waren 50 % erreicht. Die Erinnerungen wirkten sich zusätzlich Rücklauf erhöhend aus, denn am Ende der dritten Februarwoche lagen 83 Prozent vor und am Ende der vierten Februarwoche waren 94 Prozent des gesamten Rücklaufs von 1.106 Bögen eingegangen.

Die knapp 90.000 gewonnenen Datensätze wurden im März 2005 mit der speziellen Software SPSS des SI erfasst und quantitativ ausgewertet.

⁴ Vergl. auch Zollondz, H.D. (Hrsg.): Lexikon Qualitätsmanagement. R. Oldenbourg Verlag München, 2001 (S. 229). Hier wird bei schriftlichen Befragungen ein Rücklauf von 20 – 30 % angegeben.

Ergebnisse der Klientenbefragung

Struktur der Ratsuchenden

Geschlechterverteilung

Unter den Antwortenden war etwa die gleiche Anzahl Männer (51,4%) und Frauen (48,6%) vertreten. Dieses Ergebnis lässt den Rückschluss zu, dass Frauen und Männer vom Problem der Überschuldung gleich stark betroffen sind. Bei der Auswertung der Frage ist jedoch zu beachten, dass im Rahmen einer Schuldnerberatung Paare/Familien regelmäßig gemeinsam beraten werden.⁵

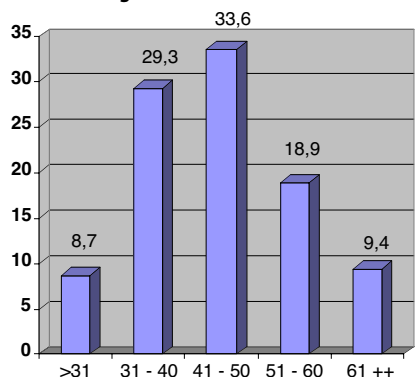
Beendigung der Beratung⁶

Fast alle Antwortenden haben den Beratungsprozess erfolgreich beendet. Lediglich bei 4,1% der Antwortenden wurde die Beratung vorzeitig abgebrochen. Von diesen wurden 3/4 durch die Klienten beendet. Wird seitens der Berater der Prozess abgebrochen, geschieht dies, wenn vereinbarte Absprachen wiederholt nicht eingehalten werden oder in sonstiger Weise eine vertrauensvolle Zusammenarbeit nicht mehr möglich ist. Insgesamt lässt sich allerdings aus den Werten schließen, dass die Klienten der Beratungsstellen hoch motiviert sind und den angefangenen Beratungsprozess auch beenden.

Altersverteilung⁷

Bei der Alterstruktur der Klienten ist auffällig, dass nur eine sehr geringe Anzahl (9%) der Antwortenden jünger als 31 Jahre sind. Der eindeutige Altersschwerpunkt liegt zwischen 31 und 50 Jahren (insgesamt 63%). Andere Untersuchungen gehen davon aus, dass der Anteil der unter 30jährigen an der Zahl der überschuldeten Haushalte deutlich höher liegt.⁸ Dies lässt den Rückschluss zu, dass der Weg in eine Schuldnerberatung häufig erst nach einer längeren Zeit der Überschuldung gefunden wird.

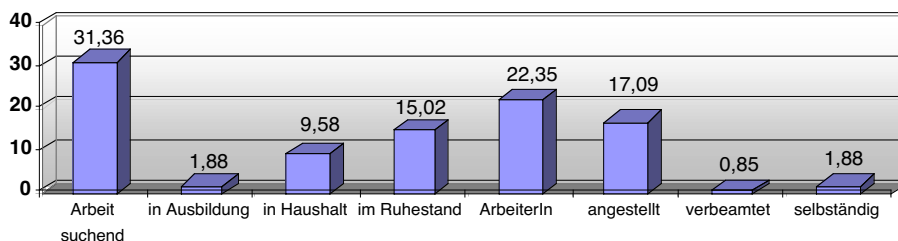
Abbildung 1



Stellung im Erwerbsleben⁹

Der größte Teil der Klienten geht einer regelmäßigen Erwerbstätigkeit nach (insgesamt 44,1%). Unter den Erwerbstätigen sind Beamte, aber auch Selbständige und Auszubildende besonders gering vertreten. Selbständige sind nicht die primäre Zielgruppe sozialer Schuldnerberatung, daher ist der geringe Anteil dieser Gruppe nicht ungewöhnlich.

Abbildung 2 – Stellung im Erwerbsleben



Der Anteil der Arbeitssuchenden ist mit 31,1% deutlich höher als der Anteil dieser Bevölkerungsgruppe an der Gesamtbevölkerung. Dies unterstützt die These, dass Arbeitslosigkeit und Überschuldung in einem engen kausalen Zusammenhang stehen.¹⁰

⁵ Frage V88

⁶ Frage V68

⁷ Frage V90

⁸ Vgl. z.B. Lebenslagen in Deutschland – Der erste Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung, April 2001, S. 69: Alter Bezogen auf die Gesamtzahl der überschuldeten Haushalte (Angaben in %)

unter 20	2
20-29 Jahre	20
30-39 Jahre	36
40-49 Jahre	25
50 Jahre und älter	17

Quelle: GP-Forschungsgruppe München, Überschuldung in Deutschland zwischen 1988 und 1999

⁹ Frage V91

¹⁰ Vgl. z.B. Lebenslagen in Deutschland – Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung, Mai 2005,

Erstkontakt

Der Erstkontakt entscheidet häufig über den weiteren Beratungsprozess. Es ist daher von besonderer Bedeutung, dass sich bereits zu diesem Zeitpunkt ein positives Gefühl bei den Ratsuchenden einstellt. Die große Mehrheit der Klienten/innen empfand den Erstkontakt positiv, da ihnen die Mitarbeiter/innen freundlich und zuvorkommend begegneten. Dadurch kann regelmäßig die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit gelegt werden.¹¹

Bei diesem ersten Kontakt konnten die Schuldner/innen meist bereits ihr Anliegen vorbringen. Teilweise wurde sogar sofort mit der Beratung begonnen.¹² In vielen Fällen wurde jedoch zunächst ein Termin für ein Beratungsgespräch vereinbart. Trotz der starken Auslastung der Schuldnerberatungsstellen kam in 87,5% der Fälle entweder ein persönlicher oder ein telefonischer Erstkontakt sofort zustande.¹³

Diese Angaben widersprechen auf den ersten Blick der Tatsache, dass die weit überwiegende Mehrheit der Beratungsstellen eine Warteliste führen muss. Dabei ist allerdings zu beachten, dass bei dieser Frage lediglich eine Aussage darüber getroffen wurde, wie gut die Beratungsstelle für neue Interessenten zu erreichen ist. Die Ergebnisse dieser ersten Kontaktaufnahme zeigen deutlich das Problem der Wartelisten.

Lediglich 1/4 der Ratsuchenden erhielten sofort eine Beratung.¹⁴ Es ist davon auszugehen, dass dies überwiegend Klienten/innen sind, bei denen eine Krisenintervention notwendig war. Bei drohender Kontokündigung, Stromsperre oder Wohnungsräumung ist, trotz langer Wartezeiten, umgehend eine Krisenintervention möglich. Dies wird durch die Ergebnisse bestätigt. Die Ergebnisse zeigen jedoch zugleich, dass eine erhebliche Anzahl von Ratsuchenden erst aufgrund einer akuten existenziellen Gefährdung den Weg zur Beratung finden. Der überwiegende Teil der Ratsuchenden erhält einen Termin, der – aufgrund der großen Nachfrage – häufig erst einige Monate nach der Kontaktaufnahme liegt (im Durchschnitt ca. 6 Monate nach Anfrage).

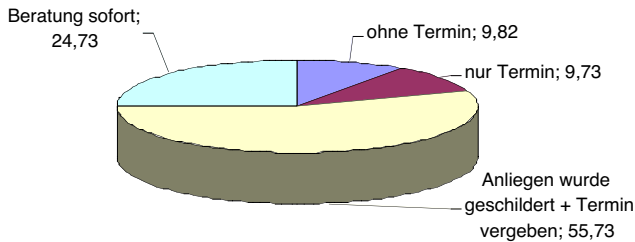
¹¹ Fragen V12 und V13

¹² Frage V14

¹³ Frage V13

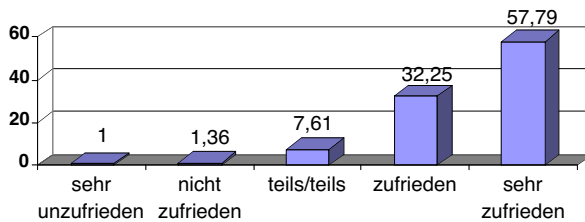
¹⁴ Vgl. Fn. 12

Abbildung 3 – Resultate des Erstkontaktes



Insgesamt bewerten die Klienten/innen den Erstkontakt aber überwiegend positiv.¹⁵ Etwa 90% äußern sich zufrieden bzw. sehr zufrieden. Dies zeigt, dass insbesondere an diesem sensiblen Punkt des Beratungsprozesses die Mitarbeiter/innen der Beratungsstellen qualifiziert und professionell arbeiten. Dieses Befragungsergebnis ist umso höher zu bewerten, wenn berücksichtigt wird, dass der Erstkontakt oftmals damit endet, dass Ratsuchende auf einen späteren Termin „vertröstet“ werden müssen.

Abbildung 4 – Zufriedenheit mit Erstkontakt



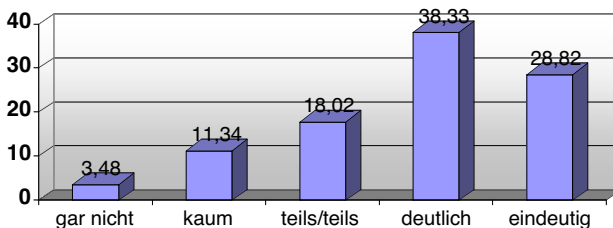
¹ Frage V15

Zur Beratungsstelle

Hat sich ein Schuldner, vielleicht nach anfänglichen Hemmungen, entschieden, eine Schuldnerberatungsstelle aufzusuchen, ist es wichtig, dass die Einrichtung gut als solche erkennbar und vor allem problemlos zu erreichen ist. Da überschuldete Menschen oftmals über keinen eigenen PKW verfügen, ist ein guter Anschluss an den ÖPNV wünschenswert. Insgesamt gibt es bei diesen Punkten nur wenig Kritik. Für die überwiegende Mehrheit der Schuldner war die Beratungsstelle gut zu erreichen und leicht zu finden.¹⁶

Diakonie ist Wesensäußerung der evangelischen Kirche. Gerade diakonisches Handeln prägt wesentlich das Bild der Kirche in der Öffentlichkeit. Auch von Menschen, die der Kirche im Ganzen eher kritisch gegenüber stehen, wird dieser Teil kirchlicher Arbeit positiv bewertet. Diakonische Schuldnerberatung hilft im Auftrag christlicher Nächstenliebe und Gerechtigkeit Menschen, die von weiten Teilen gesellschaftlichen Lebens ausgeschlossen sind. Daher ist es notwendig, dass die Schuldnerberatung der Diakonie sowohl von ihren Inhalten, als auch vom äußeren Erscheinungsbild klar als kirchlich-diakonische Einrichtung erkennbar ist. Bei den meisten Beratungsstellen ist das auch der Fall. In Einzelfällen besteht jedoch der Bedarf, dass kirchlich diakonische Profil der Arbeit noch stärker erkennbar werden zu lassen.¹⁷

Abbildung 5 – Beratungsstelle war als diakonische Einrichtung erkennbar

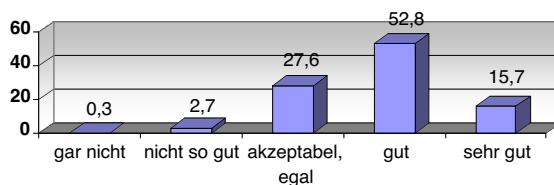


¹⁶ Fragen V16 und V17

¹⁷ Frage V18

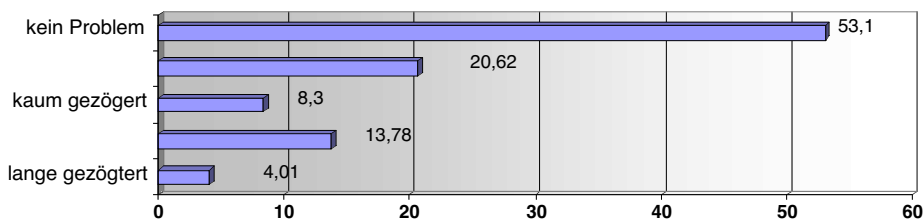
Neben dem kirchlich-diakonischen Profil prägt auch das äußere Erscheinungsbild der Beratungsstelle und seiner Räumlichkeiten das Bild in der Öffentlichkeit. Dieses Bild hat einen nicht unerheblichen Einfluss auf die Beratungsatmosphäre. Dabei steht die Einrichtung in dem Spannungsfeld, zwar ordentlich, sauber und modern wirken zu wollen, andererseits aber nicht den Eindruck zu erwecken, hier würden knappe finanzielle Ressourcen in Äußerlichkeiten investiert, statt für eine intensivere Beratung zu sorgen. Dieser Spagat scheint aber gelungen zu sein, denn die große Mehrheit beurteilt sowohl den Wartebereich wie auch die sanitären Anlagen oder das Beratungszimmer mit gut oder sehr gut.

Abbildung 6 – Wie gefiel Ihnen die Gestaltung des Wartezimmers



Vor allem im ländlichen und kleinstädtischen Bereich sind die Beratungsstellen der Diakonie meist gut bekannt. Es kann dann nicht verwundern, wenn Menschen Hemmungen haben, die Beratungsstelle zu betreten, da man sich damit gleichsam „outet“, Probleme zu haben und Hilfe zu suchen. Für die überwiegende Mehrheit scheint dies kein besonderes Problem zu sein (73%), ein Viertel der Ratsuchenden hatte jedoch Hemmungen, die Beratungsstelle zu betreten.¹⁸ Eine größere Anonymität der Einrichtung könnte dabei vielleicht Abhilfe schaffen, dies wäre jedoch kontraproduktiv bezogen auf Öffentlichkeitswirksamkeit und die eindeutige Identifikation als kirchliche Beratungsstelle.

Abbildung 7 – Hatten Sie Hemmungen, die Beratungsstelle zu betreten?



¹⁸ Frage V19

Telefonische Kontakte

Erste Kontakte mit der Beratungsstelle und kurze Absprachen im Beratungsverlauf erfolgen im Regelfall telefonisch. 94 % der Klienten sagten aus, dass die Berater/innen telefonisch gut erreichbar waren, bzw. sich telefonisch kurzfristig zurückmeldeten, und 68,5 % der Klienten empfanden die Beraterin/den Berater bei diesen Telefongesprächen nicht unter Zeitdruck.

24,7 % nahmen die Beraterin/den Berater unterschiedlich wahr und 6,8 % urteilten, dass die telefonische Beratung unter Zeitdruck stattfand.

Positiv fällt an dieser Stelle auf, dass die Klienten auf ihre Anfragen relativ schnell eine Rückmeldung durch die Beratungsstellen bekamen, wobei die Beraterinnen/Berater doch auf 31,5 % der Klienten zeitweise gehetzt wirkten.

Klärung von Rahmenbedingungen¹⁹

Die ersten persönlichen Kontakte sind für das Gelingen des Beratungsprozesses von großer Wichtigkeit. Hier werden im persönlichen Gespräch nicht nur die Verschuldungssituation und aktuelle Haushaltslage, sondern vor allem auch die gegenseitigen Wünsche, Erwartungen und Unsicherheiten den Beratungsverlauf betreffend abgeklärt. Damit wird die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit gelegt, der voraussichtliche Verlauf und die jeweiligen Pflichten abgeklärt. Themen wie Verschwiegenheit, Bevollmächtigung, möglicher Beratungsabbruch beider Seiten und Weitergabe von Daten, z.B. im Rahmen des Insolvenzverfahrens, sollten in den ersten Kontakten geklärt werden.

Zwar hatten über 80% der Beratenen mit der/dem Berater/in die gegenseitigen Erwartungen geklärt, trotzdem ist für fast 65% Klienten die Frage nach der Möglichkeit und den Bedingungen eines vorzeitigen Endes bzw. Abbruchs der Beratung nicht eindeutig geklärt worden. Dennoch bestand für gut 2/3 der Befragten kein Zweifel daran, die Beratung jederzeit beenden zu können.

Es scheint doch zukünftig wichtig zu sein, ausführlich im Erstgespräch über den Ablauf der Beratung zu informieren, und Möglichkeiten des Beratungsabbruchs von beiden Seiten zu besprechen.

Über den verantwortungsvollen Umgang mit Klientendaten fühlt sich hingegen der Großteil der Klienten informiert, vermutlich schon durch die Vollmachterteilung an die Beratungsstellen.²⁰

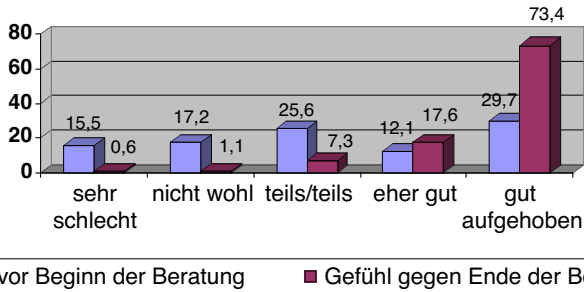
¹⁹ Fragen V27, V28, V38, V45

²⁰ Frage V45

Subjektives Empfinden der Klienten vor Beginn und gegen Ende der Schuldnerberatung

Im Beratungsverlauf ist eine deutliche Veränderung des subjektiven Empfindens der Klienten zu beobachten. Deutlich erkennbar ist, dass sich das anfängliche schlechte Befinden bzw. die Unsicherheit zu Gunsten eines vertrauensvollen Umgangs verändert hat, d.h. eine gute, vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Klient und Beratungsstelle durch den Beratungsprozess gewachsen ist.²¹

Abbildung 8 – Gefühl der Klienten



²¹ Fragen V29 und V59

Beraterin / Berater - Beratungsverlauf

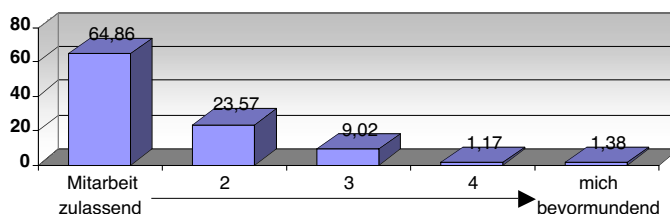
Die Klienten bescheinigen den Beraterinnen und Beratern in hohem Maße, dass sie geduldig zuhören, die Akten ordentlich führen und ausgeglichen wirken, bzw. sich genug Zeit für die Beratungskontakte nehmen.²²

Dies ist ein erfreuliches Ergebnis, besonders, wenn man berücksichtigt, dass viele Mitarbeitende in Beratungsstellen durch lange Wartelisten tatsächlich subjektiv unter Druck stehen. Dieser Druck wird aber nicht spürbar für die Klienten.

Dem Anspruch, jedem Klienten, der nach der Wartezeit in die Beratung aufgenommen wird, nun auch ausreichend Zeit zu widmen und ihn so umfassend wie nötig zu betreuen, werden die diakonischen Beratungsstellen gerecht.

Die Klientinnen und Klienten bescheinigen den Beratern, dass die Beratungen interessant für sie waren, sie gut informiert und sie in den Beratungsprozess eingebunden wurden.

Abbildung 9 – Berater/in empfand ich als

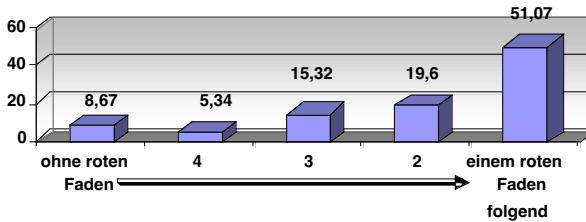


Dennoch scheint es doch manchmal schwer zu sein, den „großen“ Überblick über das Entschuldungsverfahren zu behalten. Hier gilt es zukünftig zu überlegen, wie man den Klientinnen und Klienten den oft doch sehr komplexen Entschuldungsprozess noch transparenter machen kann. Denn der Anspruch diakonischer Schuldnerberatung ist, dass die Klientinnen und Klienten möglichst viel von dem verstehen, was die Beratungsstelle unternimmt, um den Prozess nach ihren individuellen Möglichkeiten aktiv mittragen zu können.²³

²² Fragen V30-36

²³ Frage V37

Abbildung 10 – Ihre Beraterin, Ihren Berater empfanden Sie als

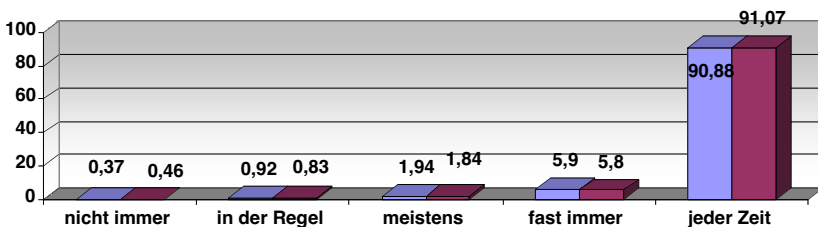


Zum Ablauf und Inhalt des Beratungsgesprächs²⁴

Alle Klientinnen und Klienten geben ihren Beraterinnen und Beratern landeskirchenweit sehr gute Bewertungen. Dies ist sehr erfreulich, es gibt den insgesamt hohen professionellen Standard der Beraterinnen und Berater wieder und bescheinigt allen Beratungsstellen, wie gut die Beziehung, d.h. das individuelle Eingehen auf die Person des Klienten/der Klientin in den Einzelberatungen ist.

Die zentralen „Beratungstugenden“ in der Schuldnerberatung - **Vertrauen, Verlässlichkeit und Verständnis** - werden den Beraterinnen und Beratern in so hohem Maße bescheinigt, dass die diakonischen Beratungsstellen in ihrem Stil gestärkt und bestätigt werden.

Abbildung 11

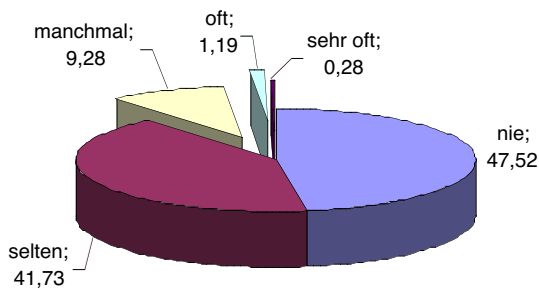


■ ich konnte der Beraterin/dem Berater vertrauen ■ ich konnte mich auf seine/ihre Arbeit verlassen

²⁴ Fragen V 39 – 53

Eine ungestörte Gesprächsatmosphäre ist unbedingte Voraussetzung für den Aufbau einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung. Über 50 % der Klienten bestätigen, dass die Gespräche völlig ungestört stattfanden. Hier würde man sich tatsächlich einen noch höheren Wert wünschen, daher gilt es für alle Beraterinnen und Berater, zukünftig besonders darauf zu achten, dass eine Störung der Gespräche von Außen nicht nur selten, sondern die absolute Ausnahme wird.

Abbildung 12 – beratungsgespräche wurden durch Telefonate oder Besuche unterbrochen

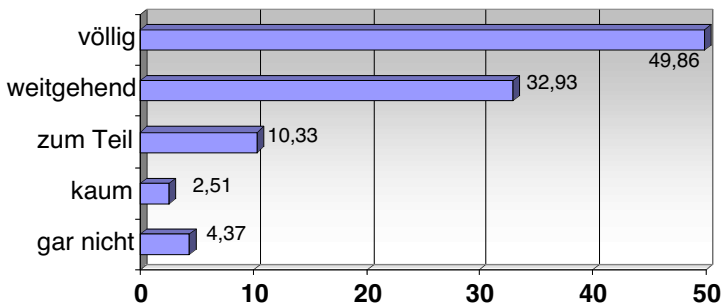


Erwartungen und Vorstellungen der Klienten

Wenn Menschen eine Schuldnerberatungsstelle aufsuchen, so tun sie dies mit unterschiedlichsten Erwartungen. Einige haben sehr konkrete Vorstellungen, was in der Beratung geschehen soll, andere wiederum kommen mit eher vagen Erwartungen. Auf der einen Seite gibt es Menschen, die ihre Schuldenangelegenheit mit allen Papieren am liebsten bei der Beratungsstelle abgeben würden, um sich anschließend um nichts mehr kümmern zu müssen. Andererseits gibt es aber auch Klienten, die „nur irgendwas tun wollen“, aber nicht genau wissen, was möglich ist. Unabhängig von den ursprünglichen Vorstellungen konstatieren jedoch nach Abschluss der Beratung fast alle Schuldner, dass das ursprüngliche Anliegen erledigt ist und sich die Erwartungen an die Schuldnerberatung auf jeden Fall erfüllt haben.

Alle Klienten eint jedoch der Wunsch, endlich ohne Schulden leben zu können. Insofern ist es für unsere Klienten wichtig zu wissen, wann sie endlich ein Leben ohne Schulden beginnen können. Dieses Wissen haben am Ende des Beratungsprozesses gut 80% der Schuldner weitgehend oder gar völlig. Etwas unsicher, wann sie schuldenfrei sein werden, sind 10%. Lediglich 2,44 % wissen kaum, wann das Leben ohne Schulden beginnt und nur 4,25 % können dies nach Beratungsende gar nicht sagen. Wenn jemand keinerlei finanzielle Mittel zur Schuldenregulierung zur Verfügung hat und aus verschiedensten Gründen für ein Insolvenzverfahren nicht in Frage kommt, bzw. dessen Durchführung ablehnt, kann, was den Zeitpunkt der völligen Schuldenfreiheit angeht, dazu keine konkrete Angabe gemacht werden. Auch die rund 4 % der Ratsuchenden, die die Beratung vorzeitig abgebrochen haben, werden in dieser Frage keine positive Antwort geben können.²⁵

Abbildung 13 – Am Ende Hrozizont für Schuldenfreiheit



²⁵ Frage V61

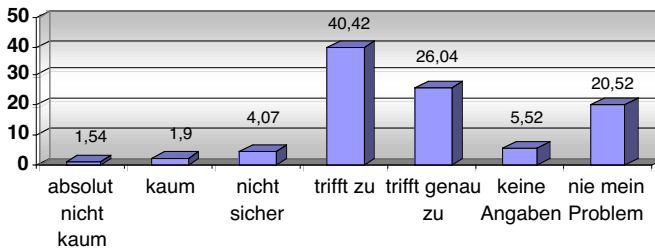
Beratungsergebnisse und Wirksamkeit

Einzelpräventive Auswirkungen von Schuldnerberatung²⁶

Schuldnerberatung ist auch in der Einzelfallarbeit immer präventiv tätig. Neben dem Versuch der Entschuldung der Ratsuchenden steht gleichberechtigt das Ziel, eine weitere, bzw. eine Neuverschuldung zu vermeiden. Aus diesem Grund wird in den meisten Fällen zunächst eine umfassende Analyse der Einnahmen und Ausgaben der Klienten durchgeführt. Sie dient nicht nur dem Zweck festzustellen, ob und wie viele Mittel für die Schuldenregulierung zur Verfügung stehen, vielmehr wird mit ihrer Hilfe den Ratsuchenden bereits ein erster Überblick über die eigenen Finanzdaten gegeben. Nach dem Motto: „Nur wer weiß, was er hat, kann auch damit wirtschaften“. Um eine weitergehende oder erneute Verschuldung zu vermeiden, muss aber auch auf Einkommensveränderungen, insbesondere negative, adäquat reagiert werden können. Viele Schuldner leben auch bei Einkommensreduzierungen, bzw. gestiegenen Pflichtausgaben (Miete, Energiekosten, Familienzuwachs) so weiter wie bisher und geben regelmäßig mehr Geld aus, als ihnen zur Verfügung steht. Es fehlt häufig am Wissen, was man sich leisten kann und was nicht. Nur für 20 % der Klienten war es nie ein Problem, mit dem Einkommen auszukommen. Sie sind eher aufgrund anderer Einflüsse (z.B. gescheiterte Selbständigkeit, Trennung vom Partner, Arbeitslosigkeit) in die Überschuldung geraten. Für die anderen hat Schuldnerberatung insgesamt langfristig eine positive Auswirkung. 66,46 % der Befragten geben an, nun besser zu wissen, was sie sich leisten können und was nicht. Lediglich 7,51 % wissen auch nach einer abgeschlossenen Beratung nicht oder kaum was sie sich leisten können und was nicht. Dies ist ein klares Indiz, dass durch Schuldnerberatung langfristig eine erneute Verschuldung vermieden werden kann, da die Klienten einen angemessenen Umgang mit ihren Finanzen erlernt haben und auch glauben, auf Einkommensveränderungen entsprechend reagieren zu können (84,26%).

²⁶ Fragen V69 – V 72

Abbildung 14 – weiß besser, was ich mir leisten kann



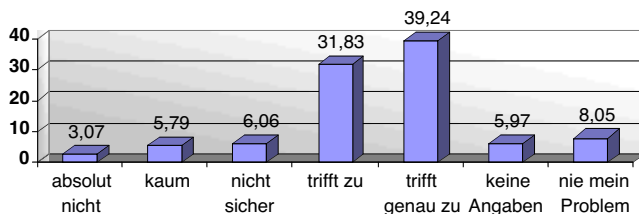
Auswirkungen auf das subjektive Empfinden, Stärkung der Persönlichkeit²⁷

Schulden haben sehr häufig negative Auswirkungen auf das Allgemeinbefinden der Schuldner. Sie sind öfter krank, schlafen schlecht, leiden unter Angstzuständen, sind mit ihrem Leben unzufrieden oder fühlen sich als Menschen zweiter Klasse. Dies wirkt sich u.a. negativ auf die berufliche Leistungsfähigkeit aus und führt zu vermehrten Kosten für das Gesundheitswesen. Eine Verbesserung der subjektiven Befindlichkeit hat also unmittelbare und positive Auswirkungen auf die volkswirtschaftlichen Leistungen, da die Produktivität der einzelnen Arbeitnehmer steigt und Ausgaben im Gesundheitswesen für Personen, die zudem meist nur geringe Beiträge zahlen, reduziert werden können.

Die Angaben der Befragten zeigen deutlich, dass Schuldnerberatung eine erhebliche positive Auswirkung auf das subjektive Befinden hat. Über 70 % der Schuldner geben an, dass sie als Folge der Beratung bezogen auf die Schulden kaum oder überhaupt gar keine Ängste mehr haben. Ebenfalls über 70 % treffen die Aussage, dass sie nun wesentlich besser schlafen können. Zählt man zu diesen noch die Gruppe derjenigen, die damit nie ein Problem hatten, bleiben lediglich 8 % Schuldner, deren psychische Belastungen durch die Schulden auch nach der Beratung noch so hoch ist, dass sie sich z.B. in Schlafproblemen äußern.

²⁷ Fragen V 75-77

Abbildung 15 – ich kann nun besser schlafen



Schuldnerberatung und Auswirkungen auf den Arbeitsplatz²⁸

Verschuldung ist ein erhebliches Hindernis bei der Vermittlung in Arbeit. Arbeitgeber scheuen den Aufwand und die Verantwortung, die bei eingehenden Lohnpfändungen auf sie zukommen und wählen daher im Zweifelsfall lieber einen Bewerber ohne Schulden. Überschuldete Arbeitnehmer sind u.U. auch weniger leistungsfähig (z.B. psychische Belastungen) oder mit den Gedanken nicht bei der Sache (s.o. Ängste).

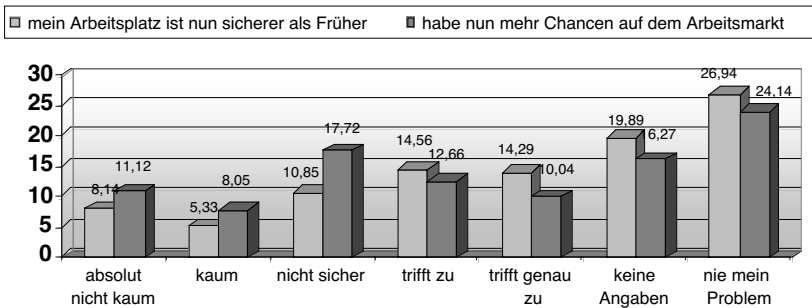
Natürlich ist die Frage einer Verschuldung nicht allein ausschlaggebend bei der Auswahl neuer Mitarbeiter. Eine Vielzahl der Klienten der Schuldnerberatung ist ohne Schul- und/oder Berufsabschluss oder in einem Gewerbe tätig, das starken konjunkturellen Schwankungen unterliegt (z.B. im Baugewerbe), was allein schon eine Arbeitsaufnahme erschwert. Problematische Persönlichkeitsstrukturen erschweren die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt häufig zusätzlich.

Die Gründe, warum Menschen arbeitslos werden oder bleiben, sind sehr vielschichtig. Umso positiver ist die Aussage der befragten Schuldner zu werten, die glauben nach der Beratung bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu haben. Knapp 23 % der Befragten sind sicher, dass ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt gestiegen sind. Rund ein Drittel ist sich da nicht sicher, bzw. macht dazu keine Angabe. Diese Antwort ist sicher sehr pragmatisch, denn natürlich ist eine erfolgreiche Schuldnerberatung allein kein Garant für einen Arbeitsplatz. Auch was die Sicherheit des eigenen Arbeitsplatzes angeht, geben fast 29 % der Schuldner an, dass diese nun gestiegen sei. Für rund 25 % der Befragten stellt sich die Frage nach Chancen, bzw.

²⁸ Fragen V 78 und V 79

Sicherheit des Arbeitsplatzes nicht. Es sind dies Rentner/innen, Hausfrauen, -männer, Beamte und Auszubildende. Die Zahl derjenigen, die nicht annehmen, durch die Beratung eine verbesserte Arbeitssicherheit, bzw. gestiegene Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu haben, ist mit unter 20 % erfreulich gering. Auch wenn dies natürlich nur subjektive Annahmen der Schuldner sind, die sich in der Realität u.U. nicht widerspiegeln, so dürfte allein die Tatsache, dass die Ratsuchenden positiver in die berufliche Zukunft sehen, auch positive Auswirkungen auf diese haben. Ein Mensch, der von sich glaubt ohne Chance zu sein, strahlt dies auch aus, während sich eine positive Grundeinstellung immer auch auf andere überträgt, so dass allein dadurch die Chancen am, bzw. auf einen Arbeitsplatz steigen.

Abbildung 16



Verhältnis zu den Gläubigern²⁹

Die große Mehrheit überschuldeter Menschen hat ein sehr zwiespältiges Verhältnis zu ihren Gläubigern, bzw. deren Vertretern. Es ist häufig von Schuldgefühlen und Angst geprägt. Insbesondere gegenüber Rechtsanwälten und Inkassounternehmen fühlen sie sich unterlegen. Der Justiz und ihren Organen, aber auch anderen „amtlichen“ oder amtlich klingenden Institutionen, wird mit großem Respekt gegenüber getreten. Es wird dort in einer Sprache kommuniziert, die von den Schuldnern in der Regel nicht verstanden wird. Schreiben vom Gericht oder einem Anwalt werden üblicherweise als unveränderbar angesehen. Über ihre Rechte und Pflichten sind überschuldete Menschen größtenteils nicht oder nur sehr mangelhaft in-

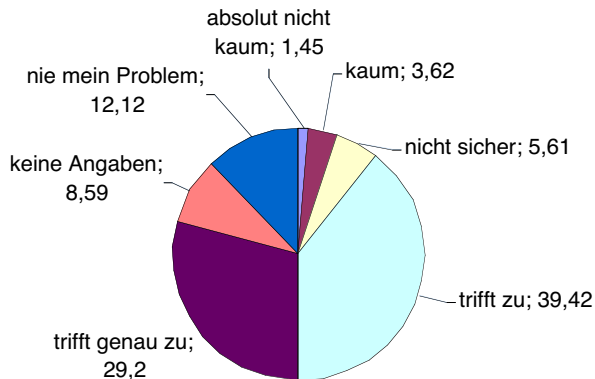
²⁹ Fragen V 73 und V 74

formiert. Durch Unkenntnis versäumen Schuldner Fristen oder nehmen Behauptungen hin, obwohl diese rechtlich anfechtbar sind.

Hier setzt Schuldnerberatung durch umfangreiche Wissensvermittlung an. Wenn Klienten wissen, was sie vom Gerichtsvollzieher oder Vollstreckungsgericht zu erwarten haben, bzw. welche Vollstreckungsmöglichkeiten ein Gläubiger hat, können sie sich darauf einstellen und entsprechend reagieren. Die „Drohgebärden“ der Gläubigerseite werden realistischer eingeschätzt und erzeugen wesentlich weniger Angst.

Menschen, die von der Schuldnerberatung betreut wurden, können aber auch damit rechnen, dass ihnen die Gläubiger anders gegenüber treten. Da die Klienten wissen, welche Rechte und Pflichten sie haben, treten sie den Gläubigern gegenüber mit größerem Selbstbewusstsein auf. Dies wirkt sich auf das Verhältnis Schuldner gegenüber Gläubiger aus. Den Gläubigern und ihren Vertretern ist bekannt, dass in der Schuldnerberatung eine umfangreiche Vermittlung der Schuldnerschutzvorschriften erteilt wird. Auch dies scheint das Verhalten der Gläubiger gegenüber Schuldnern zu beeinflussen. So gibt knapp die Hälfte der Befragten an, dass sich die Gläubiger durch die Schuldnerberatung anders verhalten hätten.

Abbildung 17 - anderes Verhalten gegenüber Gläubigern

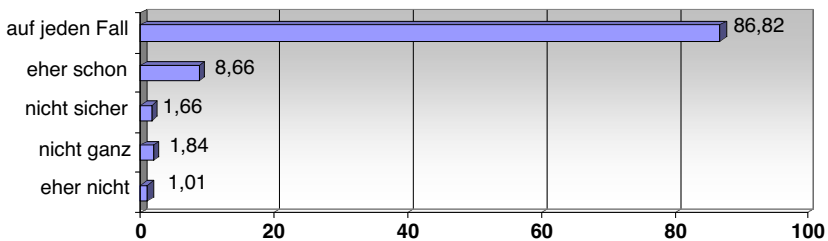


Zufriedenheit mit der Beratung

Eine überwältigende Mehrheit der befragten Klienten ist mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden. Auch wenn sich nicht bei allen das ursprüngliche Anliegen erledigt hat, bzw. die Erwartungen an die Beratungen erfüllt wurden, sind doch über 93 % mit dem Ergebnis am Ende zufrieden.³⁰ Die kleine Zahl derjenigen, die unzufrieden waren, ist annähernd deckungsgleich mit der Zahl von Fällen, in denen Beratung vorzeitig selbst oder durch den/die Beraterin/des Beraters abgebrochen wurde.

Es ist den Beraterinnen und Beratern also weit überwiegend gelungen, ein zufrieden stellendes Beratungsergebnis zu erzielen, selbst wenn sich dieses nicht mit den ursprünglichen Wünschen und Erwartungen der Klienten gedeckt hat.

Abbildung 18 - Waren Sie mit dem Beratungsergebnis zufrieden?



Der hohe Grad an Zufriedenheit mit dem Beratungsergebnis führt fast zwangsläufig dazu, dass die Beraterin/der Berater von fast allen Befragten weiter empfohlen werden würde. In der Schuldnerberatung gibt es einen hohen Anteil von so genannter Mund zu Mund Propaganda, d.h. die Schuldner kennen sich oft untereinander und empfehlen dann die Beratungsstelle weiter. Dies spiegelt sich auch darin wieder, dass fast 40 % der Klienten/innen auf die Beratungsstelle durch Freunde und Verwandte aufmerksam gemacht wurden.

Bereitschaft zur Kostenbeteiligung³¹

Eines der Unterscheidungsmerkmale der sozialen Schuldnerberatung gegenüber seriösen, vor allem aber auch unseriösen, gewerblichen Schuldenregulierern ist die Kostenfreiheit. Mit

³⁰ Frage V63

³¹ Frage V66

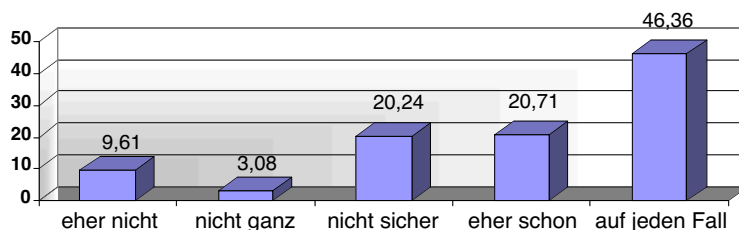
anderen Worten: „Wenn die Beratung/Schuldenregulierung etwas kostet, ist das Risiko hoch, dass es sich dabei um einen unseriösen Anbieter handelt.“ Kostenfreiheit ist also ein Qualitätsmerkmal seriöser Schuldnerberatung. So wird es auch den Klienten vermittelt.

In Zeiten knapper Kassen wird jedoch zunehmend auch eine Kostenbeteiligung der Schuldner diskutiert. Hauptproblem dabei ist, dass dadurch eine klare Abgrenzung zu gewerblichen Schuldenregulierern, die in der Regel das eigene finanzielle Wohl höher ansiedeln, als die Entschuldung der Klienten, nicht oder nur noch begrenzt möglich ist. Daneben spielt noch ein Vielzahl rechtlicher, aber auch ethischer Aspekte bei der Frage nach einer Kostenbeteiligung der Klienten eine Rolle.

Den befragten Schuldnern scheint die Schuldnerberatung allerdings einiges wert gewesen zu sein. Mehrheitlich wären sie bereit, eine Kostenbeteiligung zu akzeptieren. Nur knapp 13 % würde dies von der Beratung abhalten. Da diese Frage zurzeit noch rein hypothetisch ist, kann unterstellt werden, dass der Grad der Zustimmung bei einer tatsächlichen Kostenbeteiligung sinken würde. Interessant ist jedoch, dass es grundsätzlich akzeptiert würde, wenn auch die/der Schuldner/in auf dem Weg zur völligen Schuldenfreiheit einen finanziellen Beitrag leisten müsste.

Dies darf jedoch nicht als Freibrief missverstanden werden, nun flächendeckend eine Kostenbeteiligung der Schuldner einzuführen. In diesem sehr sensiblen Bereich ist eine Vielzahl unterschiedlicher Gesichtspunkte zu berücksichtigen. Die Untersuchung hat hier lediglich versucht abzuklären, ob überschuldete Menschen sich durch eine Kostenbeteiligung von der Beratung abhalten lassen würden.

Abbildung 19 - Beratung auch wenn Kosten entstehen würden

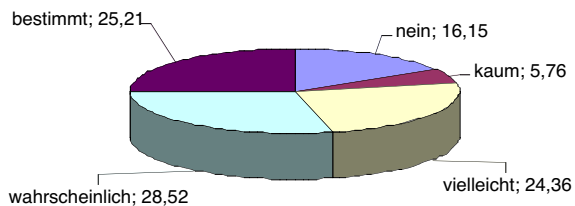


Enttäuschte Berater?³²

Die Beziehung zwischen Klient und Schuldnerberater/in ist häufig sehr intensiv. Die Klienten vertrauen der Beraterin/dem Berater teilweise sehr persönliche Dinge an. Nur durch ein vertrauensvolles Verhältnis kann es gelingen, den Klienten/die Klientin zu motivieren, auf dem Weg zur Schuldenfreiheit die Dinge in die Hand zu nehmen und dazu erforderliche Verhaltensänderungen herbeizuführen. Seitens der Beraterin/der Beraters ist eine klare professionelle Distanz notwendig, damit eine gutes und erfolgreiches Beratungsergebnis erreicht wird. Die Klienten entwickeln demgegenüber oftmals sehr persönliche Gefühle gegenüber der Beraterin/dem Berater. Dies äußert sich in Freundschaftsbezeugungen unterschiedlichster Art. Es geht vom unbewussten Duzen, über das Mitbringen kleiner Geschenke bis zum freundschaftlichen Umarmen.

Vor diesem Hintergrund ist die Beantwortung der Frage zu sehen, ob die Schuldner glauben, die Beraterin/der Berater wäre bei einem Beratungsabbruch persönlich enttäuscht. Über die Hälfte der Klienten glauben, dass dies wahrscheinlich oder sicher der Fall wäre. Eine Aussage, die professioneller Sozialarbeit diametral entgegensteht. Sie ist auch nur so zu erklären, dass die Klienten in die Beziehung zu ihrer Beraterin/ihrem Berater weit mehr hinein interpretieren, als umgekehrt.

Abbildung 20 - Abbruch hätte Berater/in enttäuscht



³² Frage V67

Veränderungen im sozialen Umfeld³³

Der Weg zur völligen Schuldenfreiheit ist für die Klienten der Schuldnerberatung häufig lang und steinig. Alte, lieb gewonnene Gewohnheiten müssen u.U. überdacht und verändert werden. Überschuldete Menschen definieren sich häufig über Konsum (Kauf von Statussymbolen). Diakonische Schuldnerberatung versucht andere Werte in den Vordergrund zu stellen, so dass auch mit geringen finanziellen Mitteln eine individuelle angemessene Lebenszufriedenheit erreicht werden kann.

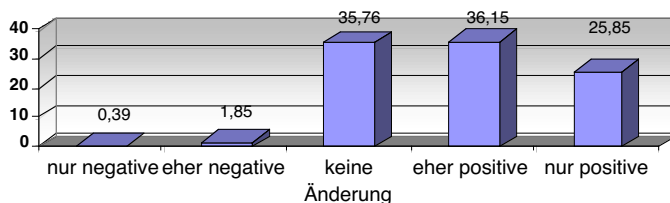
Im Ausgabeverhalten muss teilweise eine radikale Wende vollzogen werden. Da man sich plötzlich weniger leistet als zuvor, verändert sich das Freizeitverhalten, was wiederum Auswirkungen auf den Freundeskreis haben kann. Auch die klare Aussage gegenüber Verwandten und Freunden, dass das geliehene Geld beim besten Willen nicht zurückgezahlt werden kann, kann sich auf die Beziehung auswirken.

Viele Schuldner wurden aber von Freunden und Verwandten oder auch dem Arbeitgeber auf die Schuldnerberatung aufmerksam gemacht, bzw. sie wurde ihnen empfohlen.

Es ist daher erfreulich, dass es als Folge der Beratung nur in sehr wenigen Fällen negative Auswirkungen auf das Verhältnis zu Freunden und Verwandten oder am Arbeitsplatz gab.

Vor allem im familiären Bereich ist eine positive Veränderung festzustellen. Wenn die finanzielle Lage eng ist, ist dies in vielen Beziehungen Hauptgesprächsthema. Es gibt häufig Streit, so dass sich die Finanznot auch negativ auf die Partnerschaft auswirkt. Durch eine erfolgreiche Schuldnerberatung kann bei vielen Beziehungen eine Entspannung erreicht werden, die sich positiv auf die gesamte Familie auswirkt.

Abbildung 21 - im familiären Bereich: Wandel durch Beratung



³³ Frage V83 – V85

Persönliche Anmerkungen

Auffallend ist, dass etwa 47% der Befragten am Ende des Bogen noch persönliche Anmerkungen aufgenommen haben. Dies ist für derartige Untersuchungen ein sehr hoher Wert. Gut 53% der Anmerkungen sind Dank bzw. positive Rückmeldungen, ca. 15% sind Bemerkungen zur aktuellen Situation. In 10% der Fälle wurden Kritik und Anregungen geäußert. Bei den Übrigen Anmerkungen handelt es sich um Erläuterungen zu Fragen, Namensangabe bzw. Erläuterungen zu den Beratungsstellen, die aufgesucht wurde.

Die hohe Zahl der Anmerkungen lässt auf die starke emotionale Beteiligung der Befragten mit dem Thema der Befragung schließen. Die Rückmeldungen selbst bestätigen positive Bild, dass die Beratungsergebnisse insgesamt wiedergeben.

Fazit

Insgesamt lässt sich aus den überaus positiven Ergebnissen der Befragung der Schluss ziehen, dass die Schuldnerberatung der Diakonie in der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers ein professionelles und qualitativ hochwertiges Angebot darstellt. Gleichwohl ist es notwendig, weiterhin an der hohen Qualität zu arbeiten, um diese zu erhalten bzw. weiter zu verbessern. Aus den Ergebnissen lassen sich eine Vielzahl von Schlüssen für die weitere Qualitätsentwicklung ziehen. Es besteht Einigkeit zwischen den Mitarbeitenden der Beratungsstellen, die an dieser Befragung teilgenommen haben, die Einzelauswertungen untereinander zu vergleichen, um ggf. „best practice“ Beispiele auf die eigene Arbeit zu übertragen.

Abschließend lässt sich feststellen, dass der hohe Grad an nachhaltiger Wirksamkeit, den die Beratung erzielt, auffällig ist. Ein hoher Anteil der Befragten ist überzeugt, zukünftig bewusster – entsprechend der persönlichen Möglichkeiten – zu konsumieren. Dies bedeutet auch, dass die persönliche Prioritätensetzung sich weniger an Konsumartikeln ausrichtet.

Beim überwiegenden Teil der Befragten konnte durch die Beratung der psychische Druck verringert werden und Lösungsaussichten entwickelt werden. Die Erfahrungen der Beratungsstellen zeigen, dass dies regelmäßig dazu führt, dass die Schuldenproblematik nicht mehr das Arbeitsverhalten oder familiäre Beziehungen belastet.

Auch das Empfinden vieler Ratsuchenden, bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu haben, wird zu einer deutlich gesteigerten Motivation bei einer eventuellen Arbeitsplatzsuche führen.

Insgesamt zeigt die Befragung insbesondere durch die zuletzt genannten Ergebnisse, dass diakonische Schuldnerberatung ein gesellschaftlich sinnvolles und nützliches Angebot ist, da sie dabei hilft, soziale Probleme wirksam und nachhaltig zu lindern. Dieser gesellschaftliche Mehrwert sollte auch für kirchliche und staatliche Kostenträger ein Argument für die Sicherstellung eines entsprechenden Angebotes sein.

Datenanhang

Zum ersten Kontakt

V 1 Wie sind Sie auf die Idee gekommen, eine Beratungsstelle aufzusuchen

auf Empfehlung anderer		sowohl als auch		aus eigener Initiative		Keine Angabe	
36,6%	405	12,2%	135	46,0%	509	5,2%	57

V 2-10 Wie sind sie auf diese Beratungsstelle aufmerksam geworden?

	In %	absolut
Arbeitgeber: Hinweis auf Beratungsstelle	45	3,1%
Gerichtsvollzieher, Behörde: Hinweis auf Beratungsstelle	128	8,7%
Verwandte, Freunde, Bekannte: Hinweis auf Beratungsstelle	425	29,0%
Gläubiger, Bank: Hinweis auf Beratungsstelle	33	2,3%
Telefonbuch, Zeitung: Hinweis auf Beratungsstelle	200	13,7%
Internet: Hinweis auf Beratungsstelle	22	1,5%
Andere Beratungsstelle: Hinweis auf Beratungsstelle	161	11,0%
War mir bekannt	285	19,5%
Funk und Fernsehen (offene Angabe)	13	0,9%
Pastor/in, Kirche (offene Angabe)	10	0,7%
Werbeveranstaltung, -broschüre (offene Angabe)	8	0,5%
Rechtsanwalt/-anwältin (offene Angabe)	13	0,9%
anderer Hinweis auf Beratungsstelle (offene Angabe)	121	8,3%

V 11 Wie kam der erste Kontakt zustande?

	In %	absolut
häufige Versuche	5,15	57
späterer Rückruf	6,51	72
baldiger Rückruf	27,40	303
sofort	60,22	666
keine Angabe	0,72	8
gesamt	100,00	1106

V 12 Wie verhielt sich Ihre Gesprächspartnerin beim ersten Kontakt?

	In %	absolut
ablehnend	0,36	4
neutral	4,52	50
freundlich	17,27	191
hilfsbereit	53,44	591
zuvorkommend	23,96	265
keine Angabe	0,45	5
gesamt	100	1106

V 13 Wie fühlten Sie sich beim ersten Kontakt?

	In %	absolut
abgewimmelt	0,27	3
störend	0,36	4
weder/noch	2,98	33
ernst genommen	71,34	789
willkommen	24,41	270
keine Angabe	0,63	7
gesamt	100	1106

V 14 Kamen Sie bei diesem ersten Kontakt auf die Warteliste, wurde ein Termin vereinbart, konnten Sie Ihr Anliegen schildern?

	In %	absolut
ohne Termin	9,76	108
nur Termin	9,67	107
Anliegen + Termin	55,42	613
Beratung sofort	24,59	272
keine Angabe	0,54	6
gesamt	100,00	1106

V 15 Wie zufrieden waren Sie nach diesem ersten Kontakt?

	In %	absolut
sehr unzufrieden	0,99	11
nicht zufrieden	1,36	15
teils/teils	7,59	84
zufrieden	32,19	356
sehr zufrieden	57,69	638
keine Angabe	0,18	2
gesamt	100	1106

Zur Beratungsstelle

V 16 Wie gut ist die Beratungsstelle für Sie erreichbar?

	In %	absolut
sehr schlecht	0,81	9
schlecht	1,18	13
es geht	10,94	121
gut	46,84	518
sehr gut	39,87	441
keine Angabe	0,36	4
gesamt	100	1106

V 17 War die Beratungsstelle einfach zu finden?

	In %	absolut
lange gesucht	0,5	6
etwas gesucht	5,1	56
kaum gesucht	6,1	68
leicht gefunden	34,6	383
sofort gefunden	59,9	585
keine Angabe	0,7	8
gesamt	100	1106

V 18 Ist die Beratungsstelle als kirchlich-diakonische Einrichtung erkennbar?

	In %	absolut
gar nicht	3,4	38
kaum	11,2	124
teils / teils	17,8	197
deutlich	37,9	419
eindeutig	28,5	315
keine Angabe	1,2	13
gesamt	100	1106

V 19 Hatten Sie Hemmungen, das Gebäude der Beratungsstelle wegen ihrer Lage im Ort zu betreten?

	In %	absolut
habe sehr lange gezögert	4,0	44
hebe etwas gezögert	13,7	151
habe kaum gezögert	8,2	91
hebe nicht gezögert	20,4	226
war nie mein Problem	52,6	582
keine Angabe	1,1	12
gesamt	100	1106

V 20 + 21 Welche Eindruck haben Sie von den Räumlichkeiten der Beratungsstelle?

...vom Wartezimmer	In %	absolut
wenig gepflegt	0,1	1
teils / teils	7,2	80
gut gepflegt	45,5	503
sehr gepflegt	33,7	373
hervorragend gepflegt	11,7	129
keine Angabe	11,8	20
gesamt	100	1106

...von den sanitären Anlagen	In %	absolut
wenig gepflegt	0,5	6
teils / teils	3,6	40
gut gepflegt	29,2	323
sehr gepflegt	23,0	254
hervorragend gepflegt	9,8	108
keine Angabe	33,9	375
gesamt	100	1106

V 22 Wie gut hat Ihnen die Gestaltung des Beratungszimmers gefallen?

	In %	absolut
gar nicht	0,3	3
nicht so gut	2,6	29
egal, akzeptabel	27,0	299
gut	52,8	584
sehr gut	15,4	170
keine Angabe	1,9	21
gesamt	100	1106

Zu den Kontakten mit Ihrer Beraterin, Ihrem Berater

V 23 Wie gut war Ihre Beraterin, Ihr Berater telefonisch erreichbar?

	In %	absolut
oft kein Rückruf	1,5	16
später Rückruf	4,3	48
baldiger Rückruf	36,4	402
oft sofort	28,8	319
immer sofort	256,0	287
keine Angabe	3,1	34
gesamt	100,00	1106

V 24 Welchen Eindruck hatten Sie bei diesen telefonischen Eindrücken von Ihrer Beraterin, Ihrem Berater?

	In %	absolut
immer unter Druck	0,99	11
meist unter Druck	5,61	62
unterschiedlich	24,05	266
kaum unter Druck	29,93	331
nie unter Druck	36,71	406
keine Angabe	2,71	30
gesamt	100,00	1106

V 25 + 26 Wie oft haben Sie ungefähr Ihre Beraterin, Ihren Berater telefonisch oder persönlich – dienstlich - gesprochen?

telefoniert	In %	absolut
nie	10,67	118
1 Mal	3,98	44
2 Mal	9,58	106
3 Mal	13,20	146
4 Mal	10,67	118
5 Mal	11,12	123
6 Mal	4,70	52
7 Mal	1,08	12
8 Mal und häufiger	30,29	335
keine Angabe	4,70	52
gesamt	100,00	1106

Persönlich gesprochen	In %	absolut
nie	3,53	39
1 Mal	2,62	29
2 Mal	6,51	72
3 Mal	14,01	155
4 Mal	13,83	153
5 Mal	11,30	125
6 Mal	7,05	78
7 Mal	3,25	36
8 Mal und häufiger	33,18	367
keine Angabe	4,70	52
gesamt	100,00	1106

Zur Beratung

V 27 Haben Sie mit Ihrer Beraterin, Ihrem Berater zu Beginn der Beratung über Ihre gegenseitigen Erwartungen gesprochen?

	In %	absolut
nein	15,10	167
ja	75,59	836
keine Angabe	9,31	103
gesamt	100,00	1106

V28 Wurde dabei auch über das Ende oder über einen vorzeitigen Abbruch der Beratung gesprochen?

	In %	absolut
nein	54,34	601
ja	31,19	345
traf nicht zu	6,51	72
keine Angabe	7,96	88
gesamt	100,00	1106

V29 Wie fühlten Sie sich zu Beginn der eigentlichen Beratungsgespräche?

	In %	absolut
sehr schlecht	15,10	167
nicht wohl	16,73	185
teils/teils	24,95	276
eher gut	11,75	130
gut aufgehoben	28,93	320
keine Angabe	2,53	28
gesamt	100,00	1106

V 30-37 Ihre Beraterin, Ihren Berater empfanden Sie als

	In %	absolut
geduldig	1 70,52	780
	2 15,64	173
	3 5,15	57
	4 1,08	12
ungeduldig	5 0,27	3
keine Angabe		81
gesamt	100,00	1106

	In %	absolut
unordentlich	5 2,08	23
	4 1,72	19
	3 3,44	38
	2 12,48	138
ordentlich	1 66,55	736
keine Angabe		152
gesamt	100,00	1106

	In %	absolut
ausgeglichen	1 62,66	693
	2 17,54	194
	3 5,88	65
	4 2,17	24
unausgeglichen	5 1,08	12
keine Angabe		118
gesamt	100,00	1106

	In %	absolut
anregend	1 52,35	579
	2 25,59	283
	3 11,30	125
	4 0,72	8
langweilig	5 0,09	1
keine Angabe		110
gesamt	100,00	1106

	In %	absolut
verunsichernd	5 1,90	21
	4 2,08	23
	3 7,69	85
	2 22,88	253
beruhigend	1 54,97	608
keine Angabe		116
gesamt	100,00	1106

	In %	absolut
Mitarbeit zulassend	1 55,24	611
	2 20,07	222
	3 7,69	85
	4 0,99	11
mich bevormundend	5 1,18	13
keine Angabe		164
gesamt	100,00	1106

	In %	absolut
ohne neue Informationen	5 0,99	11
	4 1,72	19
	3 7,96	88
	2 20,89	231
mit vielen neuen Infos	1 58,77	650
keine Angabe		107
gesamt	100,00	1106

	In %	absolut
ohne roten Faden	5 6,60	73
	4 4,07	45
	3 11,66	129
	2 14,92	165
roten Faden folgend	1 38,88	430
keine Angabe		264
gesamt	100,00	1106

V 38 Hatten Sie das Gefühl die Beratung jederzeit beenden zu können?

	In %	absolut
nie	13,29	147
selten	3,25	36
nicht immer	2,71	30
fast immer	11,12	123
jeder Zeit	65,01	719
keine Angabe	4,61	51
gesamt	100,00	1106

V 39 – 44 Die Beraterin, der Berater...

...stand pünktlich zu den verabredeten Terminen zur Verfügung	In %	absolut
nicht immer	1,45	16
in der Regel	3,44	38
meistens	3,62	40
fast immer	18,08	200
immer	71,70	793
keine Angabe	1,72	19
gesamt	100,00	1106

...hat mich ernst genommen	In %	absolut
nicht immer	0,63	7
in der Regel	1,27	14
meistens	1,90	21
fast immer	5,70	63
Immer	87,88	972
keine Angabe	2,62	29
gesamt	100,00	1106

..hat Absprachen eingehalten	In %	absolut
nicht immer	1,45	9
in der Regel	3,44	14
Meistens	3,62	16
fast immer	18,08	51
immer	71,70	982
keine Angabe	1,72	34
gesamt	100,00	1106

...hat verstanden, was ich wollte	In %	absolut
icht immer	1,45	9
in der Regel	3,44	10
meistens	3,62	23
fast immer	18,08	90
immer	71,70	945
keine Angabe	1,72	29
gesamt	100,00	1106

...war fachlich kompetent	In %	absolut
nicht immer	1,45	8
in der Regel	3,44	9
meistens	3,62	13
fast immer	18,08	60
immer	71,70	985
keine Angabe	1,72	31
gesamt	100,00	1106

...hat sich ausreichend Zeit genommen	In %	absolut
nicht immer	1,45	11
in der Regel	3,44	7
meistens	3,62	31
fast immer	18,08	93
immer	71,70	944
keine Angabe	1,72	19
gesamt	100,00	1106

V 45 Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Daten vertraulich behandelt wurden?

	in %	absolut
nein	0,36	4
weiß ich nicht	9,04	100
ja	87,70	970
keine Angabe	2,89	32
gesamt	100,00	1106

V46 ich habe die Ausführungen der Beraterin, des Beraters verstanden

	in %	absolut
nicht immer	2,17	24
in der Regel	2,17	24
meistens	7,78	86
fast immer	34,27	379
jeder Zeit	51,90	574
keine Angabe	1,72	19
gesamt	100,00	1106

V 47 ich konnte der Beraterin/dem Berater vertrauen

	in %	Absolut
nicht immer	0,36	4
in der Regel	0,90	10
meistens	1,90	21
fast immer	5,79	64
jeder Zeit	89,15	986
keine Angabe	1,90	21
gesamt	100,00	1106

V 48 ich konnte mich auf seine/ihre Arbeit verlassen

	in %	Absolut
nicht immer	0,45	5
in der Regel	0,81	9
meistens	1,81	20
fast immer	5,70	63
jeder Zeit	89,42	989
keine Angabe	1,81	20
gesamt	100,00	1106

V 49 Ich konnte mit meiner Beraterin/meinem Berater offen sprechen

	in %	absolut
nicht immer	0,18	2
in der Regel	0,90	10
meistens	2,26	25
fast immer	5,70	63
jeder Zeit	89,33	988
keine Angabe	1,63	18
gesamt	100,00	1106

V 50 ich konnte Rückfragen stellen

	in %	absolut
nicht immer	0,36	4
in der Regel	0,72	8
meistens	1,54	17
fast immer	5,15	57
jeder Zeit	90,60	1002
keine Angabe	1,63	18
gesamt	100,00	1106

V 51 ich konnte meine Vorstellungen einbringen

	in %	absolut
nicht immer	1,18	13
in der Regel	1,36	15
meistens	3,80	42
fast immer	13,02	144
jeder Zeit	77,58	858
keine Angabe	3,07	34
gesamt	100,00	1106

V 52 ich wusste, was die Beraterin/der Berater für mich unternimmt

	in %	absolut
nicht immer	1,45	16
in der Regel	1,08	12
meistens	3,07	34
fast immer	10,76	119
jeder Zeit	81,83	905
keine Angabe	1,81	20
gesamt	100,00	1106

V53 ich hatte Hemmungen ihr/ihm alles zu sagen

	in %	absolut
nicht immer	64,56	714
in der Regel	3,53	39
meistens	6,06	67
fast immer	4,16	46
jeder Zeit	11,39	126
keine Angabe	10,31	114
gesamt	100,00	1106

V 54 Beratungsgespräche wurden durch Telefonate oder Besuche unterbrochen

	in %	absolut
nie	46,75	517
selten	41,05	454
manchmal	9,13	101
oft	1,18	13
sehr oft	0,27	3
keine Angabe	1,63	18
gesamt	100,00	1106

V 55 Wurde in der Beratung Ihre jeweilige aktuelle Lebenssituationsberücksichtigt?

	in %	absolut
kaum	0,99	11
zum Teil	2,26	25
größtenteils	5,42	60
weitgehend	20,71	229
vollständig	68,81	761
keine Angabe	1,81	20
gesamt	100,00	1106

V 56 Inwieweit haben Sie das Ergebnis der Beratung gemeinsam mit der Beraterin/dem Berater erarbeitet?

	in %	Absolut
habe vieles selbst gemacht	5,61	62
Arbeit mit Berater/in geteilt	17,27	191
Berater/in hatte mehr Arbeit als ich	26,94	298
Berater/in hatte viel mehr Arbeit	28,93	320
Berater/in machte alles allein	19,35	214
keine Angabe	1,90	21
gesamt	100,00	1106

V 57 Zufrieden mit Unterstützung d. Beraterin

	In %	absolut
nicht so recht	0,90	10
zum Teil	1,08	12
im Prinzip	2,62	29
überwiegend	11,30	125
vollkommen	82,73	915
keine Angabe	1,36	15
gesamt	100	1106

V 58 Sind Fragen offen geblieben

	In %	absolut
fast alle	1,18	13
viele	0,72	8
ein paar	7,14	79
ganz wenige	18,72	207
keine	70,25	777
keine Angabe	1,99	22
gesamt	100	1106

V 59 Gefühl gegen Ende der Beratung

	In %	absolut
sehr schlecht	0,54	6
nicht wohl	1,08	12
teils/teils	7,23	80
eher wohl	17,36	192
gut aufgehoben	72,33	800
keine Angabe	1,45	16
gesamt	100	1106

V 60 ursprüngliches Anliegen erledigt

	In %	absolut
gar nicht	2,44	27
kaum	0,90	10
zum Teil	10,94	121
weitgehend	32,28	357
völlig	50,54	559
keine Angabe	2,89	32
gesamt	100	1106

V 61 Am Ende Horizont für Schuldenfreiheit

	In %	absolut
gar nicht	4,25	47
kaum	2,44	27
zum Teil	10,04	111
weitgehend	32,01	354
völlig	48,46	536
keine Angabe	2,80	31
gesamt	100	1106

V 62 Erwartungen an Beratung erfüllt

	In %	absolut
eher nicht	1,08	12
nicht ganz	1,63	18
nicht sicher	1,90	21
eher schon	11,84	131
auf jeden Fall	81,74	904
keine Angaben	1,81	20
gesamt	100	1106

V 63 Mit Beratungsergebnis zufrieden

	In %	absolut
eher nicht	0,99	11
nicht ganz	1,81	20
nicht sicher	1,63	18
eher schon	8,50	94
auf jeden Fall	85,17	942
keine Angaben	1,90	21
gesamt	100	1106

V 64 kann Berater/in weiter empfehlen

	In %	absolut
eher nicht	0,63	7
nicht ganz	0,09	1
nicht sicher	1,18	13
eher schon	4,52	50
auf jeden Fall	91,86	1016
keine Angaben	1,72	19
gesamt	100	1106

V 65 würde Beratungsstelle bei Bedarf wieder aufsuchen

	In %	absolut
eher nicht	0,90	10
nicht ganz	0,54	6
nicht sicher	1,27	14
eher schon	3,25	36
auf jeden Fall	92,22	1020
keine Angaben	1,81	20
gesamt	100	1106

V 66 Beratung auch wenn Kosten entstehen

	In %	Absolut
eher nicht	9,31	103
nicht ganz	2,98	33
nicht sicher	19,62	217
eher schon	20,07	222
auf jeden Fall	44,94	497
keine Angaben	3,07	34
gesamt	100	1106

V 67 Abbruch hätte BeraterIn enttäuscht

	In %	absolut
nein	15,46	171
kaum	5,52	61
vielleicht	23,33	258
wahrscheinlich	27,31	302
bestimmt	24,14	267
keine Angaben	4,25	47
gesamt	100	1106

V 68 Vorzeitiger Abbruch der Beratung

	In %	Absolut
durch Berater/in	12,00	1,09
von mir	32,00	2,89
nein	1017,00	91,95
keine Angaben	45,00	4,07
gesamt	1106	100

Zur Zeit nach der Beratung

V 69 kenne meine Einnahmen und Ausgaben besser

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	0,90	10
kaum	2,62	29
nicht sicher	5,97	66
trifft zu	36,44	403
trifft genau zu	19,98	221
keine Angaben	6,33	70
nie mein Problem	27,76	307
gesamt	100	1106

V 70 kann nun besser mit Geld umgehen

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	1,63	18
kaum	3,07	34
nicht sicher	9,76	108
trifft zu	37,52	415
trifft genau zu	19,08	211
keine Angaben	5,88	65
nie mein Problem	23,06	255
gesamt	100	1106

V 71 weiß besser, was ich mir leisten kann

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	1,54	17
kaum	1,90	21
nicht sicher	4,07	45
trifft zu	40,42	447
trifft genau zu	26,04	288
keine Angaben	5,52	61
nie mein Problem	20,52	227
gesamt	100	1106

V 72 besser Umgang mit Einkommensänderungen

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	1,72	19
kaum	3,89	43
nicht sicher	7,14	79
trifft zu	42,22	467
trifft genau zu	21,52	238
keine Angaben	6,42	71
nie mein Problem	17,09	189
gesamt	100	1106

V 73 anderes Verhalten gegenüber Gläubigern

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	1,45	16
kaum	3,62	40
nicht sicher	5,61	62
trifft zu	39,42	436
trifft genau zu	29,20	323
keine Angaben	8,59	95
nie mein Problem	12,12	134
gesamt	100	1106

V 74 Gläubiger verhalten sich anders

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	6,06	67
kaum	6,33	70
nicht sicher	19,08	211
trifft zu	27,85	308
trifft genau zu	19,71	218
keine Angaben	11,12	123
nie mein Problem	9,86	109
gesamt	100	1106

V 75 keine Ängste mehr wg. Schulden

	In %	absolut
Absolut nicht		
kaum	3,35	37
Kaum	3,98	44
nicht sicher	11,57	128
trifft zu	34,45	381
trifft genau zu	36,53	404
keine Angaben	5,97	66
nie mein Problem	4,16	46
gesamt	100	1106

V 76 kann offener über die Situation reden

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	2,53	28
kaum	4,97	55
nicht sicher	7,32	81
trifft zu	38,43	425
trifft genau zu	29,66	328
keine Angaben	6,15	68
nie mein Problem	10,94	121
gesamt	100	1106

V 77 kann nun besser schlafen

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	3,07	34
kaum	5,79	64
nicht sicher	6,06	67
trifft zu	31,83	352
trifft genau zu	39,24	434
keine Angaben		
nie mein Problem	5,97	66
Problem	8,05	89
gesamt	100	1106

V 78 mein Arbeitsplatz ist nun sicherer als Früher

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	8,14	90
kaum	5,33	59
nicht sicher	10,85	120
trifft zu	14,56	161
trifft genau zu	14,29	158
keine Angaben		
nie mein Problem	19,89	220
Problem	26,94	298
gesamt	100	1106

V 79 habe nun mehr Chancen auf dem Arbeitsmarkt

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	11,12	123
Kaum	8,05	89
nicht sicher	17,72	196
trifft zu	12,66	140
trifft genau zu	10,04	111
keine Angaben		
nie mein Problem	16,27	180
Problem	24,14	267
gesamt	100	1106

V 80 mache mir nun mehr Gedanken bei Einkäufen

	In %	absolut
Absolut nicht	1,63	18
Kaum	2,44	27
nicht sicher	1,99	22
trifft zu	34,00	376
trifft genau zu	38,97	431
keine Angaben		
nie mein Problem	7,32	81
Problem	13,65	151
gesamt	100	1106

V 81 mehr Möglichkeiten, Leben zu gestalten

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	3,35	37
kaum	4,43	49
nicht sicher	8,86	98
trifft zu	36,17	400
trifft genau zu	28,12	311
keine Angaben		
nie mein Problem	7,41	82
Problem	11,66	129
Gesamt	100	1106

V 82 verstehe Finanz- und Wirtschaftssystem besser

	In %	absolut
absolut nicht		
kaum	3,25	36
kaum	6,06	67
nicht sicher	16,27	180
trifft zu	34,99	387
trifft genau zu	15,91	176
keine Angaben		
nie mein Problem	7,69	85
Problem	15,82	175
gesamt	100	1106

V 83 nun zufriedener mit meinem Leben

	In %	absolut
absolut nicht	2,89	32
kaum	5,42	60
nicht sicher	9,86	109
trifft zu	37,97	420
trifft genau zu	31,65	350
keine Angaben	6,24	69
nie mein Problem	5,97	66
gesamt	100	1106

V 84 im familiären Bereich Wandel durch Beratung

	In %	absolut
nur negative	0,36	4
eher negative	1,72	19
keine Änderung	33,27	368
eher positive	33,63	372
nur positive	24,05	266
keine Angaben	6,96	77
gesamt	100	1106

V 85 im Bereich Freunde: Wandel durch Beratung

	In %	absolut
nur negative	0,63	7
eher negative	1,63	18
keine Änderung	51,72	572
eher positive	22,78	252
nur positive	14,92	165
keine Angaben	8,32	92
gesamt	100	1106

V 86 am Arbeitsplatz: Wandel durch Beratung

	In %	Absolut
nur negative	0,99	11
eher negative	2,62	29
keine Änderung	49,10	543
eher positive	15,28	169
nur positive	9,95	110
keine Angaben	22,06	244
gesamt	100	1106

V 87 Bogen ausgefüllt

	In %	absolut
allein	80,9	895
mit Partner	16,9	187
keine Angaben	2,2	24
gesamt	100,0	1106

V 88 Befragter ist

	In %	absolut
Mann	49,5	547
Frau	46,8	518
keine Angaben	3,7	41
gesamt	100,0	1106

V 89 Berater war

	In %	absolut
Mann	50,2	555
Frau	45,6	504
Mann&Frau	1,7	19
keine Angaben	2,5	28
gesamt	100,0	1106

V 90 Alter Katalogisiert

	In %	absolut
>31	8,4	93
31 - 40	28,4	314
41 - 50	32,5	360
51 - 60	18,3	202
61 ++	9,1	101
keine Angaben	3,3	36
gesamt	100,0	1106

V91 Stellung im Erwerbsleben

	In %	absolut
Arbeit suchend	30,20	334
in Ausbildung	1,81	20
in Haushalt	9,22	102
im Ruhestand	14,47	160
ArbeiterIn	21,52	238
angestellt	16,46	182
verbeamtet	0,81	9
selbständig	1,81	20
keine Angabe	3,71	41
gesamt	100,00	1106

Welche Erfahrungen haben Sie mit uns gemacht?

Der Arbeitskreis Schuldnerberatung fragt Sie ...

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben vor einiger Zeit die Schuldnerberatung Ihres Ortes in Anspruch genommen. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen *zu Ihren Erfahrungen*, die Sie mit uns gemacht haben. Hilfen für Überschuldete sollen dadurch überprüft und gegebenenfalls verbessert werden. Die Befragung ist anonym und wird extern ausgewertet: Ihre Angaben lassen keinen Rückschluss auf Ihre Person zu.

Wenn einzelne Fragen für Sie *nicht* zutreffen, werden Sie darauf hingewiesen: weiter hinter Position 2!

Bitte orientieren Sie sich bei solchen Verweisungen an den Ziffern am rechten Rand; ein Symbol links vor der nächsten für Sie zutreffenden Frage soll zeigen, wo es weitergeht:

Solche Pfeile zeigen, dass Sie bitte unmittelbar mit der nächsten Frage fortfahren:

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile nur eine Möglichkeit an, es sei denn, es wird etwas anderes vorgeschlagen.

Zum ersten Kontakt

Wie sind Sie auf die Idee gekommen, eine Beratungsstelle aufzusuchen?

- durch den Arbeitgeber 1
- auf Empfehlung anderer 2
- Verwandte, Freunde, Bekannte 3
- Gerichts-vollzieher, Behörde 4
- Gläubiger, Bank 5
- sowohl als auch 6
- andere Beratungsstelle 7
- Internet 8
- aus eigener Initiative 9
- war mir bekannt 10

Wie sind Sie auf diese Beratungsstelle aufmerksam geworden?

Bitte kreuzen Sie hier alles Zutreffende an!

anders, und zwar:

.....

Wie kam der erste Kontakt zustande?

Hier und bei den folgenden Fragen bitte nur eine Markierung pro Zeile!

nach mehrmaligen Versuchen	<input type="checkbox"/>	Rückruf nach längerer Zeit	<input type="checkbox"/>	Rückruf nach kurzer Zeit	<input type="checkbox"/>	sofort beim ersten Versuch	<input type="checkbox"/>
----------------------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------

11

**Wie verhielt sich Ihre Gesprächspartnerin,
Ihr Gesprächspartner beim ersten Kontakt?**

ablehnend	<input type="checkbox"/>	neutral	<input type="checkbox"/>	freundlich	<input type="checkbox"/>	hilfsbereit	zuvorkommend
-----------	--------------------------	---------	--------------------------	------------	--------------------------	-------------	--------------

12

Wie fühlten Sie sich bei diesem ersten Kontakt?

abgewimmelt	<input type="checkbox"/>	störend	<input type="checkbox"/>	weder / noch	<input type="checkbox"/>	ernst genommen	willkommen
-------------	--------------------------	---------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-------------------	------------

13

**Kamen Sie bei diesem ersten Kontakt auf die Warteliste, wurde
ein Termin vereinbart, konnten Sie Ihr Anliegen schildern?**

kam ohne Termin auf die Warteliste	<input type="checkbox"/>	nur Termin vereinbart	<input type="checkbox"/>	Anliegen geschildert, Termin vereinbart	<input type="checkbox"/>	Beginn der Beratung sofort	<input type="checkbox"/>
---------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--	--------------------------	-------------------------------	--------------------------

14

Wie zufrieden waren Sie nach diesem ersten Kontakt?

ziemlich unzufrieden	<input type="checkbox"/>	nicht recht zufrieden	<input type="checkbox"/>	teils / teils	<input type="checkbox"/>	zufrieden	<input type="checkbox"/>	sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>
-------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	------------------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------------------	--------------------------

15

Zur Beratungsstelle

Wie gut ist die Beratungsstelle für Sie erreichbar?

sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	schlecht	<input type="checkbox"/>	es geht	<input type="checkbox"/>	gut	<input type="checkbox"/>	sehr gut	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	----------	--------------------------	---------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------

16

War die Beratungsstelle einfach zu finden?

habe lange gesucht	<input type="checkbox"/>	habe etwas gesucht	<input type="checkbox"/>	musste kaum suchen	<input type="checkbox"/>	leicht gefunden	<input type="checkbox"/>	sofort gefunden	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------

17

**Ist die Beratungsstelle als
kirchlich-diakonische Einrichtung erkennbar?**

gar nicht	<input type="checkbox"/>	kaum	<input type="checkbox"/>	teils / teils	<input type="checkbox"/>	deutlich	<input type="checkbox"/>	eindeutig	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	------	--------------------------	------------------	--------------------------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------

18

Hatten Sie Hemmungen, das Gebäude der Beratungsstelle wegen ihrer Lage im Ort zu betreten?

habe sehr lange ge­zögert	<input type="checkbox"/>	habe etwas ge­zögert	<input type="checkbox"/>	habe nicht ge­zögert	<input type="checkbox"/>	war mir kein Problem	<input type="checkbox"/>
---------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------

19

Welchen Eindruck haben Sie von den Räumlichkeiten der Beratungsstelle?

wenig gepflegt	<input type="checkbox"/>	teils / teils	<input type="checkbox"/>	sehr gepflegt	<input type="checkbox"/>	hervorragend gepflegt	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

20

... vom Wartezimmer?
... von den sanitären Anlagen?

gar nicht	<input type="checkbox"/>	nicht so gut	<input type="checkbox"/>	gut	<input type="checkbox"/>	sehr gut	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

22

Wie gut hat Ihnen die Gestaltung des Beratungszimmers gefallen?

Zu den Kontakten mit Ihrer Beraterin, Ihrem Berater

häufig kein Rückruf	<input type="checkbox"/>	Rückruf oft nach längerer Zeit	<input type="checkbox"/>	Rückruf meist nach kurzer Zeit	<input type="checkbox"/>	Rückruf immer unmittelbar	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------

23

Wie gut war Ihre Beraterin, Ihr Berater telefonisch erreichbar?

immer unter starkem Zeitdruck	<input type="checkbox"/>	meist unter Zeitdruck	<input type="checkbox"/>	selten unter Zeitdruck	<input type="checkbox"/>	nie unter Zeitdruck	<input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------

24

Welchen Eindruck hatten Sie bei diesen telefonischen Kontakten von Ihrer Beraterin, Ihrem Berater?




<input type="text"/>	mal telefonisch
<input type="text"/>	mal persönlich

25/26

Wie oft haben Sie ungefähr Ihre Beraterin, Ihren Berater telefonisch oder persönlich – gesprochen?

27

nein weiter hinter Position 28!

ja   

Haben Sie mit der Beraterin, dem Berater zu Beginn der Beratung über ihre gegenseitigen Erwartungen gesprochen?

28

nein

ja

Wurde dabei auch über das Ende oder über einen vorzeitigen Abbruch der Beratung gesprochen?

29

ausgesprochen schlecht eher nicht wohl gut aufgehoben

schlecht teils / teils gut aufgehoben

Wie fühlten Sie sich vor Beginn der eigentlichen Beratungsgespräche?

Bitte versuchen Sie den Beratungsablauf zu beschreiben:

An den Endpunkten der Skalen stehen gegensätzliche Eigenschaften. Je stärker Sie Ihre Meinung an einem Endpunkt der Skala wiederfinden, desto näher zu diesem Endpunkt markieren Sie bitte ein Kästchen.

Wenn Ihnen der Berater/In, der Berater fast zu laut gesprochen hat, markieren Sie so:

[Beispiel: leise laut]

Ihre Beraterin, Ihren Berater empfanden Sie als ...

30

geduldig ungeduldig

31

unordentlich ordentlich

32

ausgeglichen unausgeglichen, gehetzt

... und die Beratung(en) war(en):

anregend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	langweilig	33
mich verunsichernd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mich beruhigend	34
meine Mitarbeit zulassend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mich bevorzugend	35
ohne neue Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mit vielen neuen Informationen	36
ohne „roten Faden“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	einem „roten Faden“ folgend	37

Der Erfolg von Schuldnerberatung setzt Freiwilligkeit voraus.

...Hatten Sie das Gefühl,
die Beratung jederzeit beenden zu können?

nie	<input type="checkbox"/>	selten	<input type="checkbox"/>	nicht immer	<input type="checkbox"/>	jederzeit	<input type="checkbox"/>	38
-----	--------------------------	--------	--------------------------	-------------	--------------------------	-----------	--------------------------	----

Bitte charakterisieren Sie den Beratungsvorgang:

Die Beraterin, der Berater ...

... stand pünktlich zu den verabredeten Terminen zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	nicht immer	<input type="checkbox"/>	in der Regel	<input type="checkbox"/>	meistens	<input type="checkbox"/>	fast immer	<input type="checkbox"/>	immer	39
... hat mich ernst genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40
... hat Absprachen eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	41
... hat verstanden, was ich wollte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	42
... war fachlich kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43
... hat sich ausreichend Zeit genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	44

Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Daten vertraulich behandelt wurden?

Ich habe die Ausführungen der Beraterin, des Beraters verstanden.

nicht immer in der Regel

nein

weiß ich nicht

ja

45

Ich konnte der Beraterin, dem Berater vertrauen.

jederzeit

meistens

fast immer

46

Ich konnte mich auf ihre / seine Arbeit verlassen.

47

Ich konnte mit der Beraterin, dem Berater offen sprechen.

48

Ich konnte Rückfragen stellen.

49

Ich konnte meine Vorstellungen einbringen.

50

Ich wusste, was die Beraterin, der Berater für mich unternimmt.

51

Ich hatte Hemmungen, ihr / ihm alles zu sagen.

52

Die Beratungsgespräche wurden durch Telefonate oder Besuche unterbrochen ...

nie

manchmal

oft

sehr oft

54

Wurde in der Beratung Ihre jeweilige, aktuelle Lebenssituation berücksichtigt?

kaum

größtenteils

weitgehend

vollständig

55

Inwieweit haben Sie das Ergebnis der Beratung gemeinsam mit der Beraterin, dem Berater erarbeitet?

habe vieles selbst gemacht

Arbeit mit Berater/in geteilt

Berater/in hatte mehr Arbeit als ich

Berater/in hatte viel mehr Arbeit

Berater/in machte alles allein

56

Waren Sie mit der Unterstützung durch die Beraterin, den Berater zufrieden?

nicht so recht

zum Teil

im Prinzip

überwiegend

vollkommen

57

Sind Fragen offen geblieben?

keine ganz wenige ein paar viele fast alle 58

Wie fühlten Sie sich gegen Ende der Beratung?

ausgesprochen schlecht eher nicht wohl unterschiedlich eher wohl gut aufgehoben 59

Inwieweit hat sich Ihr ursprüngliches Anliegen erledigt?

gar nicht kaum zum Teil weitgehend völlig 60

Wussten Sie am Ende der Beratung, von wann ab Sie schuldenfrei sein würden?

gar nicht kaum zum Teil weitgehend völlig 61

Würden Ihre Erwartungen an die Beratung erfüllt?

eher nicht nicht ganz bin mir nicht sicher eher schon auf jeden Fall 62

Sind Sie mit dem Ergebnis der Beratung zufrieden?

63

Können Sie Ihre Beraterin, Ihren Berater weiterempfehlen?

64

Würden Sie bei Bedarf diese Beratungsstelle noch einmal aufsuchen?

65





Würden Sie sich auch beraten lassen, wenn dabei Kosten entstünden?

66

Hatten Sie das Gefühl, die Beraterin, die Berater wäre persönlich enttäuscht gewesen, wenn Sie die Beratung vorzeitig beendet hätten?

nein kaum vielleicht wahrscheinlich bestimmt 67

Wurde die Beratung vorzeitig abgebrochen?

ja, durch den / die BeraterIn ja, von meiner Seite nein   weiter hinter Position 86!   68

Zur Zeit nach der Beratung

Gab es durch die Beratung Veränderungen ...
 ... im familiären Bereich?

nur negative	eher negative	keine Veränderungen	eher positive	nur positive
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

84

... gegenüber Freunden und Bekannten?
 ... am Arbeitsplatz?

nur negative	eher negative	keine Veränderungen	eher positive	nur positive
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

85

86

👉 Bitte beantworten Sie auch noch die letzten Fragen:

Haben Sie diesen Bogen allein oder mit Ihrem Partner, Ihrer PartnerIn ausgefüllt?

allein	mit Partner/in
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

87

Sie sind ...

Mann	Frau
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

88

Ihre Beraterin, Ihr Berater ist ...

Mann	Frau
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

89

Wie alt sind Sie?

<input type="text"/>	Jahre
----------------------	-------

90

Sie sind ...

Arbeit suchend,	in Aus- bildung,	im Haus- halt,	im Ruhe- stand,	Arbeiter, Arbeiterin,	Ange- stellteR,	Beamtin, Beamter,	selb- ständig?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8

91

Möchten Sie noch etwas ergänzen?

.....

.....

.....

92



Diakonisches Werk
der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V.
Ebhardtstr. 3 A, 30159 Hannover
Telefon: 0511/3604-0, Fax: 0511/3604-108
E-Mail: geschaeftsstelle@diakonie-hannovers.de