



Digitalisierung in der Schuldnerberatung:
Wo stehen wir?
-Praxis und Perspektiven-



DIGITALISIERUNG IN DER SCHULDNERBERATUNG: Wo stehen wir? – Praxis und Perspektiven

Von Dr. Sally Peters*

EINLEITUNG

Der vorliegende Beitrag beleuchtet das Thema der Digitalisierung in der Schuldnerberatung aus der Perspektive der Sozialen Arbeit und gibt einen Einblick in den derzeitigen Stand von Praxis und Forschung. Die Beschäftigung mit dem Thema ist notwendig und zukunftsweisend und sollte daher Thema für Studium, Fortbildung, Praxis und Forschung sein. Stattdessen ist die Beschäftigung mit den Potenzialen der Digitalisierung im Feld der Schuldnerberatung derzeit kaum vorhanden bzw. nur äußerst zurückhaltend. Das überrascht angesichts der Tatsache, dass Digitalisierung auch die Zukunftsfähigkeit von sozialen Einrichtungen sichert:



„Mit Blick auf den einsetzenden Fachkräftemangel im sozialen Sektor, aber z.B. auch bei der Schaffung neuer Lösungen zur Partizipation werden digitale Lösungen immer wichtiger. Sie dienen der Entlastung der Fachkräfte, der Ergänzung der Dienstleistungen, der Schaffung neuer und effizienter Angebotsformen. Da die Digitalisierung unaufhaltsam voranschreitet, sind die soziale Arbeitsfelder gut beraten, sie konstruktiv zu begleiten.“ (Selle 2019, 20)

Digitalisierung hängt mit zahlreichen professions- und organisationsbezogenen Themen zusammen, die einer Diskussion bedürfen und die Schuldnerberatung auch konzeptionell bereichern können. Digitalisierung betrifft konkret im Feld der Schuldnerberatung diverse Aspekte, zu nennen sind hier:

- ➔ Software
- ➔ Online Beratung
- ➔ Monitoring und Dokumentation
- ➔ Kommunikation: Anpassung der Webseite auf digitale Endgeräte, Kommunikation über die sozialen Medien, digitale Terminplanung
- ➔ Interne Organisationsprozesse wie Urlaubsanträge, Bewerbungen, Leistungsabrechnung, digitale Schulung der Mitarbeitenden, etc.
- ➔ Digitale Angebote wie der Inkasso Check oder die Seite www.meine-schulden.de



Das Thema Digitalisierung ist grundsätzlich kein neues Thema, hat aber durch die Weiterentwicklungen der letzten Jahre und vor allem aufgrund der Covid-19-Pandemie erneut an Relevanz gewonnen.¹ Wie können Ratsuchende gerade in einer solchen Situation, in der der Beratungsbedarf steigt, die Zugänglichkeit zu Schuldnerberatungseinrichtungen aber beschränkt ist, möglichst wirksam unterstützt werden? Auch in Krisenzeiten müssen datenschutzrechtliche Aspekte berücksichtigt und Fragen hinsichtlich der Profession beachtet werden. Die Beschäftigung hiermit ist mitunter langwierig und komplex und jahrelang nicht geführte Debatten oder fehlende Kompetenzen und Strukturen lassen sich nicht in kürzester Zeit aufholen. Verpasst es die Soziale Arbeit sich selbst mit solchen Fragen zu beschäftigen, werden sie womöglich irgendwann oktroyiert.

AKTUELLER STAND

Leider liegen keine aktuellen Studien zum Thema Digitalisierung in der Schuldnerberatung vor. Das iff untersuchte 2016 in einer Sonderauswertung zum alljährlichen Überschuldungsreport das Thema Digitalisierung in der Schuldnerberatung. Damals zeigte sich, dass Digitalisierung oft mit der Umwandlung der persönlichen in eine digitale Beratung gleichgesetzt wird die Potenziale in der Arbeitsorganisation wenig Beachtung finden (vgl. Ulbricht 2016). Obwohl Digitalisierung kein Ersatz für persönliche Beratung sein kann und darf, wird dies leider immer wieder angenommen, so dass weitere Debatten über die Möglichkeiten von Digitalisierung bereits an diesem Punkt stoppen. Die Potentiale der Digitalisierung liegen neben der Möglichkeit der Online-Beratung vor allem in der effektiveren Gestaltung von Arbeitsabläufen. Diese schafft Freiraum für (mehr) persönliche Beratung. Auffällig war bei der Erhebung des iff besonders, dass zum damaligen Zeitpunkt nur 6 % der Schuldnerberatungen ausschließlich digital arbeiteten, obwohl gut die Hälfte der befragten Schuldnerberatenden, die Arbeitserleichterungen und Kostenersparnisse in digitalisierten Arbeitsabläufen sah (vgl. Ulbricht 2016, 43). Demgegenüber stand eine etwa gleich große Gruppe, die dem Digitalisierungsprozess sehr ablehnend gegenübersteht (vgl. ebd., 51). Als vorteilhaft wurden Kosteneinsparungen, verbesserte Kommunikationsstrukturen, effektivere Vertretungsmöglichkeiten und ein reduzierter Verwaltungsaufwand genannt (vgl. ebd., 52). Als wichtigste Nachteile wurden der größere Zeitaufwand aufgrund der digitalen Dokumentenerfassung, die hohen Investitionskosten, rechtliche Bedenken und eine mögliche Überforderung von Ratsuchenden genannt. Besonders

¹ Siehe Handreichung von Wenzel, Jaschke und Engelhardt (2020).



hervorstechend war die Sorge, dass Digitalisierung persönliche Beratung verkompliziere und „neue Fehlerquellen“ verursache (vgl. ebd.).

Ein häufiger Diskussionspunkt im Bereich Digitalisierung ist das Thema Onlineberatung². Beratung selbst kann persönlich, telefonisch, videobasiert, als Online Beratung oder via Blended Counselling³ erfolgen. Es wäre verfehlt davon auszugehen, dass offline Prozesse Eins-zu-eins in online Prozesse umgewandelt werden können. Der Umgang mit digitalen Angeboten wird heutzutage als selbstverständlich wahrgenommen, die Nutzung ist aber nicht voraussetzungslos. Diesbezügliche Debatten betreffen aber diverse Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit. Verschiedene Autorinnen und Autoren skizzieren erheblichen Forschungsbedarf für das Thema der Digitalisierung der Beratungsarbeit (vgl. Klein 2013, 24; Wenzel 2014, 93; Kreidenweis 2019, 13; Pölzl und Wächter 2019, 113; Campayo 2020, 297). Sauerbrey und Vollmar (2019, 163f.) stellen aber zurecht bereits für das Feld der Sozialen Arbeit insgesamt fest: „Um diese Zukunft vor dem Hintergrund der Komplexität digitaler Beratungsangebote sowie -bedarfe und auch mit Blick auf ethische Fragen gestalten zu können, ist jedoch künftig eine tiefergehende theoretische wie auch empirische Forschung zur medialisierten Beratung in der Sozialen Arbeit notwendig.“ Dies gilt umso mehr für das Feld der Schuldnerberatung. Trotz der dargestellten Dringlichkeit, gibt es aber bisher nur wenige Veröffentlichungen, die das Thema der Digitalisierung speziell für den Bereich der Schuldnerberatung aufgreifen (u. a. Rosenkranz 2017; Wex 2017).

Die Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung führte 2011 eine Studie unter ratsuchenden Nutzern ihres Onlineberatungsangebots durch. Die Befragungsergebnisse wiesen darauf hin, dass das Angebot der Online-Beratung Hürden zur Annahme von Unterstützung abbaut. Bei immerhin einem Viertel der Befragten hatten sich die Schulden erst innerhalb des letzten Jahres vor dem Aufsuchen der Beratungsstelle zu einer Überschuldung entwickelt (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung 2011, 5). Das ist umso bemerkenswerter als das andere Studien daraufhin hindeuten, dass es durchschnittlich 3,5 Jahre dauert, bis Ratsuchende bei einer Überschuldungssituation persönlich eine Beratungsstelle aufsuchen (vgl. z.B. Knobloch und Reifner 2013, 75). 55,43 Prozent der Ratsuchenden der Onlineberatung gaben an, kein anderes Beratungsangebot zu nutzen (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung 2011, 50). Bei der Mehrheit der Befragten erfolgte die Beratung rein virtuell; nur 10,33 Prozent nutzten zusätzlich ein persönliches Gespräch (vgl. ebd.). Trotzdem äußerten

² Die Caritas hat hier mittlerweile ein bundesweites Angebot:

<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/schuldnerberatung/> (Zugriff: 03.07.2020)

³ Bei Blended Counselling handelt es sich um eine Mischung persönlicher und online stattfindender Beratung (vgl. z.B. Wex 2017).



66,30 Prozent den Wunsch künftig auch persönliche Angebote der Schuldnerberatung nutzen zu wollen. Das lässt sich insofern interpretieren, als das Online Beratung hier als guter Einstieg aber keineswegs ausschließliche Alternative zur persönlichen Beratung gesehen wird (vgl. ebd., 52). Als wichtigste Gründe für die Nutzung der Onlineberatung wurden zum Beispiel die langen Wartezeiten der persönlichen Beratung oder die Scham vor einem Gespräch über die finanziellen Probleme genannt (vgl. ebd.). Auch das Alter der Teilnehmenden war interessant. So waren, anders als häufig angenommen, junge Erwachsene zwischen 25 und 35 Jahren im Vergleich zu Ratsuchenden allgemein deutlich unterrepräsentiert. Während sie bei den Ratsuchenden allgemein ca. ein Viertel der Ratsuchenden ausmachen (Knobloch und Reifner 2012), waren sie mit 14 Prozent bei der Online-Beratung deutlich unterrepräsentiert. Ca. ein Drittel der Nutzerinnen und Nutzer der Online-Beratung war im Alter von 45-55 Jahren, ein Viertel im Alter von 35-45 Jahren (vgl. ebd., 58).

Ein Leuchtturmprojekt in Sachen Digitalisierung, ist sicherlich die Schuldnerhilfe Köln, die ihre Erfahrungen in den letzten Jahren immer wieder zugänglich gemacht hat. 2009 wurde die Beratungsstelle in Köln sowohl hinsichtlich der Fallakten als auch der Büroorganisation digitalisiert (vgl. Meyer 2014, 124ff.; Eham 2014, 98ff.). Die Digitalisierung wurde dort insbesondere als Chance zur „Neustrukturierung der Beratungs- bzw. Arbeitsprozesse“ (ebd.,125) gesehen.

DIGITALISIERUNG UND ARBEITSGRUNDSÄTZE SOZIALER ARBEIT STEHEN NICHT IM GEGENSATZ

Soziale Arbeit will nah am Menschen sein, dann muss sie aber auch digital sein, um Menschen zu erreichen. Die Welt verändert sich und Soziale Arbeit ist schon qua Selbstverständnis verpflichtet hierauf zu reagieren. „Die Erweiterung von Angeboten Sozialer Arbeit durch digitale Medien bzw. das Anknüpfen an die mediatisierten Alltagswelten der Zielgruppen entspricht vielfach den lebenswelt- und bedarfsorientierten Prämissen Sozialer Arbeit.“ (Helbig 2017, 141) Aufgrund der Einbettung Sozialer Arbeit in gesellschaftliche Rahmenbedingungen ist es nur folgerichtig, dass auch das professionelle Handeln der Sozialen Arbeit und auch der Schuldnerberatung hiervon betroffen ist. Es bedarf entsprechend eigentlich keiner extra Begründung, dass auch die Soziale Arbeit (bzw. die Schuldnerberatung) sich mit diesem Phänomen auseinandersetzen muss (vgl. u. a. Kreidenweis 2019, 6). Eine häufige Sorge bezieht sich darauf, dass womöglich der gesamte Beratungsprozess digitalisiert werde und zentrale sozialpädagogische Prinzipien dabei aus dem Blick geraten. Festgehalten



werden muss aber, dass zentrale Arbeitsprinzipien weiter bestehen bleiben; Vertrauen, Menschenbild, Zeit, Ergebnisoffenheit, Individualität der Ratsuchenden und Motivation, Erschließung Ressourcen etc. werden durch eine Digitalisierung nicht ausgehebelt. Ganz im Gegenteil: Durch Digitalisierung wird die Tür des Beratungszimmers nicht zwangsläufig geschlossen. Aber wenn sich diese sprichwörtliche Tür schließen muss (beispielsweise aufgrund einer Pandemie), kann Digitalisierung dazu beitragen, dass der gewohnte Beratungsprozess aufrechterhalten bleiben kann. Nestmann (2008, 84) verwies beispielsweise bereits 2008 auf die zukünftige Bedeutung von Online-Beratung, „ohne damit die face-to-face-Konstellation in ihren spezifischen Qualitäten ersetzen zu können.“

Die meisten Einrichtungen arbeiten längst IT gestützt. Auf organisatorischer Ebene können administrative Prozesse (z.B. Vertretungsprozesse) so technisch optimal unterstützt werden. Digitalisierung kommt ebenfalls zum Einsatz, wenn es um die Verwaltung von Wissen geht. Aufgrund des hohen Anteils an nötigem Fachwissen, bieten sich in der Schuldnerberatung digitale Möglichkeiten zur Bereitstellung von Informationen an. In diversen Portalen und auf vielen Seiten erfolgt das schon (vgl. auch Wenzel 2019, 223). Die Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung hat dazu kürzlich ein entsprechendes Portal (www.meine-schulden.de) veröffentlicht, das Informationen zusammenführen und bereitstellen möchte.

HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALISIERUNG

Neben den dargestellten Chancen, lassen sich aus der Literatur zur Digitalisierung auch verschiedene Herausforderungen herausarbeiten:

Hinsichtlich der Datensicherheit ist zuallererst eine DSGVO konforme Vorgehensweise sicherzustellen. Dies führt auch dazu, dass die Homeoffice-Möglichkeiten oftmals beschränkt sind, wenn die Aktenführung nicht digital erfolgt.

Die Digitalisierung von einzelnen oder mehreren Schritten in der Schuldnerberatung bietet Möglichkeiten für neue Arbeits- als auch Organisationsformen. Arbeitsabläufe können effektiver gestaltet werden, kann von Routinen entlasten und neue Zugangswege für Ratsuchenden ermöglichen. Eine denkbare Arbeitsteilung im Beratungsstellenverbund bietet Potenzial (vgl. u. a. Eham 2014, 106f.). Digitalisierung kann klein anfangen. Es müssen Erfahrungen gesammelt, Abläufe ggf. modifiziert und von vorne begonnen werden. Digitalisierung heißt auch, „[d]igitale Ansätze und Lösungen [...] bei Organisationsentscheidungen und der Entwicklung neuer bzw. der Weiterentwicklung



bestehender Beratungs- und Dienstleistungsangebote“ mitzudenken (Selle 2019, 19). Hierfür bedarf es einerseits kreativer Fachkräfte, andererseits Leitungen, die ebendiese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter identifizieren und fördern und entsprechende Ressourcen beschaffen (vgl. Kreidenweis 2019, 9). Veränderung geht dabei oft mit dem infrage stellen lieb gewonnener Gewohnheiten einher, Widerstand ist daher nicht ungewöhnlich und bei Veränderungen normal. Hinter Widerständen stehen oft Ängste, Mitarbeitende sind unerfahren und haben Angst überflüssig zu werden. Wie wichtig es ist, das gesamte Team mit allen bestehenden Vorbehalten und Unsicherheiten mitzunehmen, zeigen auch die Erfahrungsberichte der Schuldnerhilfe Köln (vgl. Meyer 2014, 126). Für einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedarf es einer entsprechenden umfassenden Fort- und Weiterbildung, die zum einen die Sinnhaftigkeit der veränderten Arbeitsweise erklärt und zum anderen entsprechende Anwendungsängste nimmt (vgl. Selle 2019, 20). Der Schlüssel liegt dabei auch und vor allem bei den Leitungskräften. Auch die Einbindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einen partizipativen Digitalisierungsprozess fördert die Akzeptanz des Veränderungsprozesses.

Das Thema Digitalisierung ist eng mit den Kernthemen Organisation und professionelles Handeln verknüpft. Die Einrichtungen sind mittlerweile allein schon aus Berichts- und Monitoring-Zwecken auf Software angewiesen. Gleichzeitig prägt die verwendete Software das professionelle Handeln, denn sie bestimmt den Inhalt und die Form der Dokumentation und beeinflusst so auch die sich daraus ergebenden Entscheidungen. Dokumentationssysteme lenken den Fokus der entsprechenden Fachkräfte und entscheiden gleichzeitig darüber, welche Informationen für eine lange Zeit festgehalten werden. Software beeinflusst so die Fachlichkeit und trägt ebenso zur einheitlichen Beratungstätigkeit innerhalb einer Einrichtung bei. Softwarebasierte Lösungen bergen aber auch das Risiko zu standardisierter Abläufen und befeuern das Spannungsfeld zwischen Standardisierung und Einzelfalllösung (vgl. Campayo 2020, 296).



*„Dokumentationssysteme beeinflussen, wie Sozialarbeiter*innen ihre Fälle wahrnehmen, Probleme identifizieren und Schritt-für-Schritt bearbeiten. Es erfolgt eine Routinisierung der Tätigkeiten, die je nach entwickelter Struktur der Software stärker administrativ oder durch professionelle Normen und Methoden geleitet sein kann.“ (Ley und Reichmann 2020, 250)*

Fachsoftware plant, dokumentiert und evaluiert fachliches Handeln und wirkt auch darauf ein. Der Rekurs auf theoretisches Wissen und Handlungswissen erfolgt dann womöglich nicht, stattdessen dominieren technologische Steuerungslogiken (vgl.



Campayo 2020, 298). Die Risiken sollten offen diskutiert werden: „Demgegenüber zielen digitale Systeme aber häufig auf eine Beschleunigung, Quantifizierung und Schematisierung des Arbeitshandelns und laufen daher Gefahr, typische Formen des professionellen Fallverstehens – die sich eben durch komplexe, nichtkausale, einzelfallbezogene kognitive Aktivitäten auf einer breiten Wissensgrundlage auszeichnen – zu unterlaufen.“ (Ley und Reichmann 2020, 252) Eine durchgehende Standardisierung ist kontraproduktiv und wird dem Menschen nicht gerecht. Entscheidende Aspekte wie der Eigensinn und Charakteristiken der Menschen werden womöglich nicht mehr wahrgenommen oder gehen in eine vorbestimmte Richtung. Es handelt sich bei der Schuldnerberatung immer um einen ergebnisoffenen Prozess. Gerade aufgrund der beschriebenen Herausforderungen in der Dokumentationsarbeit bedarf es entsprechender Forschung, die diese auch auf die Professionalisierungsaspekte hin und nicht nur auf Effizienz und Effektivität untersucht.

Die Frage ist zum Beispiel, ob es sinnvoll ist, ein ganzheitliches Vorgehen in der Schuldnerberatung durch eine direkte Anlage des Dokumentationssystems zu fördern? Wird ein entsprechendes Diagnosetool als Grundlage bzw. werden Voreinstellungen in einer Software genutzt ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass es diese Einstellungen auch weiterhin genutzt wird. Die zur Verfügung gestellte Software bestimmt also aktiv über den weiteren Umgang mit dem Fall mit. Vom Standard abweichende Themen kommen dann aber womöglich nicht mehr vor, wenn sie nicht im entsprechenden Erfassungssystem erfragt werden. Gleichzeitig weisen z.B. Leymann und Reichmann aber darauf hin, dass die Nutzung von Software zwei Aspekte hat: „Zum einen können Softwaresysteme vielfältige Routineaufgaben übernehmen und durch festgelegte Eingabeaufforderungen Handlungsaufmerksamkeiten eröffnen und Reflexionsanlässe bieten.“ (Ley und Reichmann 2020, 252)

Nicht aufgeführt werden hier professionspolitische Themen, diese stellen im Feld der Schuldnerberatung jedoch seit jeher ein zentrales Thema dar. Ein wichtiger Aspekt für die zurückhaltende Thematisierung ist darüber hinaus, dass die Schuldnerberatung noch traditionelle sehr intensiv mit Fragen der eigenen Fachlichkeit beschäftigt. Erst 2018 wurde das trägerübergreifende Konzept Soziale Schuldnerberatung verabschiedet (vgl. Bruckdorfer et al. 2018), dem viele Diskussionen vorangegangen waren. Da Schuldnerberatung ein heterogenes und interdisziplinäres Feld ist, wie auch an der Entwicklung des Konzepts Soziale Schuldnerberatung deutlich wurde, gilt es nicht nur technische Schnittstellen zu schaffen und technische Möglichkeiten zu verbessern, sondern auch eine Anschlussfähigkeit in Hinblick auf Theorie und Haltung zu erzeugen. Insbesondere die Interdisziplinarität der Schuldnerberatung ist hier herausfordernd.



DIGITALISIERUNG IST BEI DEN RATSUCHENDEN LÄNGST ANGEKOMMEN

Digitalisierung ist oftmals ein schleichender Prozess und geht auch mit einem Wandel in diversen gesellschaftlichen Bereichen einher. Herkömmliche Prozesse, wie zum Beispiel Wohnen, Arbeit, Freizeit und soziale Beziehungen verlagern sich ins Internet. Die auftretenden Wirkungen verändern unsere Art zu kommunizieren oder mit Sozialkontakten umzugehen. Menschen setzen dabei zunehmend auf mediale anstatt analoger Kommunikation. Für Informationssuche wird vermehrt aufs Internet und soziale Medien zurückgegriffen. Viele Ratsuchende nutzen ihr Smartphone auf vielfältige Art und Weise. Das Smartphone wird mittlerweile für diverse zentrale Lebensbereiche genutzt – warum nicht in der Schuldnerberatung?

Kommunikation ist konstitutiv für Gesellschaft. Verändern sich Kommunikationsweisen, verändern diese digitale Kommunikationsprozesse und auch ganze Lebenswelten. Die technische Entwicklung verläuft so rasant, dass sie nicht mehr aufzuhalten ist. Spracherkennungs- und Dialogsysteme werden immer besser und bieten so neue Möglichkeiten. (vgl. Wenzel 2019, 217). Für Ratsuchende ist Digitalisierung längst normal geworden. 86 % der Deutschen nutzen das Internet, 74 % nutzen mobiles Internet. Die Zahlen steigen seit Jahren an, so dass auch weiterhin von einem Anstieg auszugehen ist (vgl. Initiative D21 2020, 9).

Kreditinstitute haben ihre Geschäftspolitik den neuen Entwicklungen angepasst, Herausforderungen des Alltags, wie zum Beispiel die Schließung von Banken vor Ort, zwingen Menschen Angebote im Internet zu nutzen. Internet-Plattformen und Online-Kreditmöglichkeiten nehmen zu. Immer mehr Banken erheben Zusatzgebühren, wenn Dienstleistungen nicht eigenständig online vorgenommen werden. Digitale Teilhabe wird so zur Voraussetzung zur sozialen Teilhabe. Mahnungen kommen via Mail, der Zugang zu Schufa kann online erfolgen. Die neue digitale Kreditformen bürgen aber auch Gefahren. So erhöhen sie das Risiko in eine finanziell schwierige Situation zu kommen. Digitale Kreditangebote wie Instant Lending stehen zunehmend in der Kritik Überschuldungstreiber zu sein.⁴ Auch Fachkräfte der Schuldnerberatungen müssen auf diese Entwicklungen reagieren, damit sich hier keine voneinander getrennten

⁴ Dies gilt insbesondere für die Fälle, in denen ein Kredit von Interessenten besonders schnell gewünscht wird – weil eben ein aufgetretenes Zahlungsdefizit (aufgrund von vielleicht schon drei Mahnungen) schnell zu begleichen ist. Das sind in der Regel Personen mit unterdurchschnittlicher Bonität. Ein Sofortkredit zieht dann das grundlegende Problem einer systematischen Unterfinanzierung noch in die Länge ziehen und ist gleichzeitig mit hohen Zinsen und Kosten verbunden. Immer wieder werden daher auch regulatorische Regelungsbedarfe diskutiert.



Parallelwelten entwickeln. Es ist wichtig, dass Fachkräfte über digitale Entwicklungen im Finanzdienstleistungsbereich informiert sind.⁵

Im Bereich der digitalen Kreditformen ist aber bisher kaum systematisches Wissen vorhanden. Um einen Gesamtüberblick zu bekommen, bedarf es unbedingt einer Analyse digitaler Überschuldungsformen. Es bedarf Studien, die auch der digitalen Entwicklung und den neuen Fähigkeiten, die digitale Verbraucherinnen und Verbraucher in der Kreditgesellschaft benötigen, Rechnung tragen. Es bedarf mehr Wissen über Verbrauchsmuster und darüber, wie v.a. junge Erwachsene, die regelmäßig als besonders gefährdete Zielgruppe in digitalen Angeboten gesehen werden, von der Entwicklung der mobilen und digitalen Technologie betroffen sind. Sinnvoll ist hier ein interdisziplinärer Ansatz, der diese Entwicklungen und ihre Konsequenzen aus mehreren Perspektiven beleuchtet.

DIGITALE UNGLEICHHEIT

Digitalisierung soll dabei unterstützen, (neue) Zielgruppen zu erreichen, adressatengerechte Dienste zu konfigurieren und durch die effizientere Gestaltung der eigenen Organisation effizienter mehr Ratsuchende zu erreichen. Möchte Schuldnerberatung möglichst viele Menschen erreichen, gilt es andere Wege als die klassischen Zugangswege wie Telefon oder Sprechstunde zu nutzen. Während für einige Menschen die Anmeldung über ein elektronisches System undenkbar ist, scheuen andere einen ersten Kontakt via Telefon oder Sprechstunde. Digitale Möglichkeiten erweitern und diversifizieren hier die Möglichkeiten eines niedrighwelligen Zugangs (vgl. Wenzel 2019, 221f.). „Bei ersten Klärungen mit diffusen Problemen suchen Menschen häufig gerade nicht in lokalen Einrichtungen Hilfe, sondern zunächst im anonymen Internet.“ (Wenzel 2014, 93)

Auch Rosenkranz verweist darauf, dass sich sorgsam damit auseinandergesetzt werden muss, welche Folgen die zunehmende Digitalisierung für Menschen in finanziellen Schwierigkeiten hat (vgl. Rosenkranz 2017). Die Ungleichheit hinsichtlich digitaler Zugänge ist bisher kaum erforscht. Auch wenn ein Großteil der Erwachsenen über einen Internetzugang verfügen, gibt es immer noch einen signifikanten Anteil an Personen, die keinen Internetzugang haben, also „nicht über die Ressourcen verfügt, die eine digitale Beratung erfordert. Rein onlinebasierte Beratungsangebote, die ggf. im ländlichen Raum die Face-to-Face-Beratung ersetzen sollen, würden so ohnehin bereits marginalisierte Gruppen weiter benachteiligen.“ (Sauerbrey und Vollmar 2019, 163) Alter, Bildungsabschluss und Beruf haben deutlichen Einfluss auf das digitale Verhal-

⁵ Es gibt beispielsweise schon seit Jahren diverse Fortbildungsangebote zum Thema Abzocke im Internet.



ten. Insbesondere Ratsuchende mit formal niedriger Bildung (und somit klassischerweise Ratsuchende der Schuldnerberatung) sind von der Internetnutzung abgehängt. Während 97 % der Personen mit hohem Bildungsabschluss Internetzugang haben, trifft das nur auf 67 % mit niedrigem Bildungsabschluss zu (vgl. Initiative D21 2020, 10). Ebenso minimiert aber persönliche Beratung Barrieren wie sprachliche Aspekte. Im Falle von geringen Sprachkenntnissen ist eine Beratung via Video oder Telefon für alle Beteiligten sehr schwierig und keine adäquate Alternative zur persönlichen Beratung.

Die Bandbreite an digitaler Kompetenz ist bei Fachkräften wie Ratsuchenden sehr hoch (vgl. Pölzl und Wächter 2019, 110). Es lassen sich zum Teil „erhebliche Diskrepanzen zwischen Alltagsverhalten (z.B. Handynutzung) und beruflicher Kompetenz [.] (z.B. Anwendung von Schreib- und Kalkulationsprogrammen) feststellen“ (Pölzl und Wächter 2019, 110f.). Digitale Methoden wie Anmeldeöglichkeiten können daher immer nur eine Ergänzung zum herkömmlichen Angebot sein. Gerade die Zahlen zur Unterversorgung von bildungsfernen Schichten macht dies deutlich. Gleichzeitig ist aber auch klar, es reicht nicht, auf der Internetseite nur den Anmeldebogen zum Download, der dann per Hand ausgefüllt werden muss, bereitzustellen. Es bedarf beispielsweise auch der Möglichkeit eine Anmeldung tatsächlich über das Internet vornehmen zu können, um Zugangsbarrieren abzubauen.

Neue digitale Angebote können Zugangsbarrieren minimieren. Vorlesefunktionen oder Spracheingabe ermöglichen auch Menschen mit Einschränkungen in diesem Bereich Informationen zu finden oder Eingaben zu tätigen. Die Selbstverständlichkeit von Möglichkeiten wie Sprachassistenten führt zudem dazu, dass das Image von Hilfebedürftigkeit verschwindet, sie ermöglicht Autonomie und kann so auf allen Seiten zu einer veränderten Haltung beitragen.

Online Beratung hat sich seit den 90ern vielfältig entwickelt (vgl. Wenzel 2019, 224f.), kaum beachtet wird aber bisher, dass digitale Methoden auch in die Face-to-Face Kommunikation einbezogen werden können. Möglichkeiten wie Online-Tagebücher o.ä. bieten die Chance, im Alltag geführt werden zu können und dann in der Beratung besprochen zu werden. Nicht immer verschweigen Menschen bestimmte Themen absichtlich, es fällt ihnen nur schwer diese zu verbalisieren:



„Diesbezüglich berichten Klienten der Onlineberatung immer wieder, dass sie bereits vor Ort in Beratung oder Therapie sind, ein bestimmtes Thema dort aber nicht ansprechen, weil es ihnen nicht über die Lippen kommt. Die medialen Kommunikationsformen erweitern somit auch in der Face-to-face-Beratung die kommunikativen Möglichkeiten und stellen Chancen für die Weiterentwicklung der Beratungsmethodik dar.“ (Wenzel 2019, 225)



Solche Optionen bieten also sogar die Chance, das fachliche Handeln der Schuldnerberatung weiter auszudifferenzieren und noch zielgruppenspezifischer agieren zu können. Gewinnbringend erscheint, es digitale Komponenten so in die Beratungsprozesse einzubauen, dass den Fachkräften am Ende mehr Zeit für face-to-face Interaktion hat (vgl. Schmid, Arendt und Keitsch 2020, 548).

Ausbaufähig ist noch die Bereitstellung von mehrsprachigen Angeboten oder Angeboten in sogenannter leichter Sprache. Beides erfolgt bisher nur vereinzelt.⁶ Obwohl die Bereitstellung beispielsweise der FAQ für mehrere Sprachen nicht aufwendig wäre, ergab eine Recherche auf 20 zufällig ausgewählten Seiten, dass dies kaum eine Beratungsstelle umgesetzt hat. Dabei könnten sich dadurch ebenso Zugangsängste minimieren lassen oder sogar Rückfragen per Telefon minimiert werden.⁷ Digitale Angebote sind nicht voraussetzungslos, sie erreichen aber womöglich Menschen, die sich nicht sofort in ein Angebot vor Ort trauen. Das kann insbesondere bei sehr schambehafteten Themen, wie es das Thema finanzielle Probleme fraglos ist, vorkommen:



„Die erlebte Selbstwirksamkeit, bei Bedarf die digitale Kommunikation jederzeit abbrechen zu können, erleichtert vielen den Zugang. Sie können so in eigener Verantwortung entscheiden, welchen Schritt sie als nächstes gehen möchten oder auch nicht und erleben dabei oft eine stärkere Kontrollmöglichkeit als im Face-to-face-Kontakt. Der Respekt vor diesen Selbststeuerungsmöglichkeiten in der digitalen Beratung ist eine zentrale Haltung, wobei die Freiheitsrechte und Selbstorganisationskräfte der Klienten im Mittelpunkt sind.“ (Wenzel 2019, 223f.)

Das bestätigen auch andere Autoren wie zum Beispiel Sauerbrey und Vollmar (2019, 158), die vermuten, dass das Medium „auch die Affinität zu bestimmten Themen [beeinflussen kann] oder [.] für bestimmte Typen von NutzerInnen eher attraktiv bzw. unattraktiv [ist].“

EINE DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE FÜR DIE SCHULDNERBERATUNG?

Die Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie gliedert sich in fünf zentrale Prozesse: Im ersten Schritt sollte es einen hohen Reifegrad in IT-Architektur und IT-Management, gefolgt von einem Reifegrad im Prozess-Management. Digitale Angebote müs-

⁶ Ein Beispiel hierfür ist das Schuldenwörterbuch der Volkssolidarität: https://www.volkssolidaritaet.de/fileadmin/content/suedthueringen_media/Verbraucher_Insolvenz/Schulden-Woerterbuch_Barrierefrei.pdf (Zugriff: 13.08.2020)

⁷ Zu bedenken ist hierbei insbesondere, dass häufig nicht fehlendes Wissen zu finanziellen Problemen führt, sondern bei jungen Erwachsenen Geld der Partizipation im sozialen Umfeld dient – wie zum Beispiel Lanzen (2019) zeigt.



sen dann sowohl in vorhandene Angebote integriert als auch bei neuen Angeboten mitgedacht und schließlich realisiert werden (vgl. Kreidenweis 2018, 22).

Digitalisierung ist vielfältig und entsprechend muss jedes Thema für sich beleuchtet werden. Online-Beratungsprozesse werden mitunter kritisch betrachtet, bieten aber diverse positive Ansätze. Die Nutzungsschwelle wird gesenkt, die Erreichbarkeit des Beratungsangebots wird verbessert und es kann insbesondere für Menschen mit eingeschränkter Mobilität neue Möglichkeiten schaffen. Grundsätzlich sind die Voraussetzungen für eine digitale Schuldnerberatung vorhanden, lediglich für den Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzantrags muss eine Bescheinigung nach einer persönlichen Beratung vorgelegt werden. Onlineberatung bedarf aber auch verlässlicher und sicherer Kommunikationskanäle, um die DSGVO Anforderungen erfüllen zu können.

Aus anderen Bereichen der Sozialen Arbeit lassen sich diverse instruktive Ideen identifizieren, die entsprechend modifiziert auch für die Schuldnerberatung hilfreich sein können. In Osnabrück gibt es zum Beispiel im Rahmen der Pflegeberatung Apps, die Geflüchtete in ihrer Sprache auf zu erledigenden Termine etc. hinweisen (vgl. Selle 2019, 16f.). Die Kreisverwaltung setzt außerdem Übersetzungstools ein, um Sprachbarrieren zu überwinden. Mittels Tablets erfolgt die Verbindung mit zertifizierten Übersetzerinnen und Übersetzern. So können Kosten reduziert werden und auch kurzfristige Anliegen bearbeitet werden (vgl. ebd., S. 18). Denkbar sind ebenso bereits Online-Kurse wie zum Beispiel im Bereich der Elternarbeit schon pilotiert werden (vgl. ebd.). Auch die Familienberichterstattung⁸ in Osnabrück erfolgt zukünftig digital (vgl. ebd., S. 18). In Bereichen wie der Telemedizin sind digitale Beratungsprozesse schon recht weit vorangeschritten, dort wird auch mit der Videofunktion gearbeitet, das kennt man aus der Sozialen Arbeit bisher kaum. Die Telemedizin ist insbesondere für ländliche Bereiche gut geeignet, um dort die Versorgungsstrukturen aufrechterhalten zu können (vgl. Sauerbrey und Vollmar 2019, 156, 159). Die Beispiele bieten alle denkbare Anknüpfungsprobleme für Themen aus dem Bereich der Schuldnerberatung.

Der Sozialsektor kennzeichnet sich leider regelmäßig durch enge Finanzierungsvorgaben, die auch entsprechend organisatorische Aspekte sowie umfassende Weiterentwicklungen begrenzen können. Institutionen müssen aktiv mitgestaltet werden, dazu gehört auch die IT, wie zum Beispiel Fragen nach der richtigen Fachsoftware. Personen, die über die Freigabe von Geldern entscheiden, sind sich nicht immer bewusst, dass Abläufe mit IT effizienter gestaltet werden könnten und so auch mehr Raum für eigentliche Soziale Arbeit frei wird. Manchmal muss der entsprechende Veränderungsdruck von den Fachkräften selbst kommen. Die Einführung eines Systems macht im-

⁸ www.keck-atlas.de (Zugriff: 13.08.2020)



mer Mehraufwand, zu prüfen ist daher, ob mit steigenden IT-Investitionskosten auch eine Steigerung des Wertbeitrags einhergeht. IT und Organisationsprozesse müssen dabei Hand in Hand gehen, denn: Ineffiziente Abläufe bleiben sonst auch IT gestützt schlichtweg ineffizient. Schlechte Prozesse und teure Software ergeben dann am Ende teure und schlechte Prozesse.



„Erforderlich ist vor diesem Hintergrund nicht nur die Ausgestaltung einer professionellen Haltung zu den Dimensionen der Digitalisierung Sozialer Arbeit sondern darüber hinaus eine organisationale Rahmung, innerhalb derer sich Soziale Arbeit so ausgestalten kann, dass professionelle Qualitätsanforderungen an das professionelle Handeln in digitalisierten Kontexten erfüllt werden können.“ (Campayo 2020, 298)

Wie dieser Beitrag gezeigt hat, sind viele Ansatzpunkte denkbar, die aber zugleich nicht von allen und gleichzeitig umgesetzt werden können. Der Ausgangspunkt für einen zielorientierten Prozess ist daher immer eine Analyse von Zielen und Schwerpunkten der Einrichtung, um nicht nach dem Gießkannenprinzip vorzugehen. Hierfür bedarf es aber geeigneter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und entsprechende zeitliche und finanzielle Ressourcen.

Politische Lobbyarbeit hinsichtlich der Digitalisierung des Sozialsektors erfolgt von Seiten der Wohlfahrts- und Fachverbände derzeit noch eher zurückhaltend, obwohl es diese auch gesellschaftlich relevant ist, denn möchte die Soziale Arbeit gesellschaftlichen Anforderungen gerecht werden, sind dafür auch entsprechende Digitalstrategien notwendig (vgl. Pölzl und Wächter 2019, 11).⁹ Im Zuge der Covid-19 Pandemie gibt es hier allerdings deutliche Bestrebungen das Thema zeitnah anzugehen.¹⁰

Zusammengefasst sollten im Hinblick auf die Zukunftsfähigkeit vor allem die folgenden Aspekte mitgedacht werden:

1. Möglichkeiten der Digitalisierung prüfen: Vor allem organisatorische Prozesse, die immer wieder auftauchen, lohnen sich hinsichtlich ihrer Digitalisierbarkeit zu überprüfen. Ebenso bietet die Digitalisierung aber Möglichkeiten, um zum einen die Teamzusammenarbeit zu erleichtern als auch neue Zugangswege für Ratsuchende zu ermöglichen.

⁹ Das BMFSFJ hat ein Förderprogramm zur „Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung“ entwickelt, hierzu wurde 2017 eine gemeinsame Absichtserklärung veröffentlicht: https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Pressemeldungen/PM_2017/Digitalisierung_9_2017_neu/strateg._Partnerschaft_Digitalisierung_BAGFW_BMFSFJ_070917.pdf (aufgerufen am 17.03.2020)

¹⁰ Die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW hat zum Beispiel im Zuge der aktuellen Pandemie ein Sonderprogramm für einen Förderaufruf für Dienste und Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege NRW gestartet.



2. Professionalisierung: Das Augenmerk liegt in der Schuldnerberatungsstelle häufig auf einem funktionierenden Tagesgeschäft. Auch wenn das nachvollziehbar ist, fehlt es häufig an Zeit aber auch Ressourcen und Kenntnissen, um sich hinsichtlich professionspolitischer Aspekte ausführlicher mit der eigenen Arbeit auseinanderzusetzen.
3. Personalentwicklung: Um das Thema Digitalisierung für die eigene Arbeit nutzbar zu machen, bedarf es sowohl entsprechend geschulter und motivierter Fachkräfte als auch Leitungen. Die aktive Einbindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fördert zudem die Akzeptanz für Veränderungsprozesse.
4. Schuldnerberatung unterliegt dem stetigen Wandel: Auch die Schuldnerberatung ist kontinuierlichen Veränderungsprozessen unterworfen, beispielhaft genannt seien hier Digitalisierungsprozesse oder aber sich verändernde Welten von Ratsuchenden. Dementsprechend muss aber auch die Schuldnerberatung sich mit den Wirkungen auf ihre Arbeit auseinandersetzen.
5. Netzwerke bilden: Es gibt bereits Beratungsstellen, die hinsichtlich Digitalisierung sehr weit sind, anschlussfähige Konzepte und mögliche Partnerinnen und Partner liegen somit vor. Es gibt also bereits wertvolle Ressourcen auf die zurückgegriffen und aufgebaut werden kann. Hierfür bedarf es aber eines Austauschs miteinander, also den Willen unterschiedliche Perspektiven einzuholen und die eigene Arbeit ggf. in Frage zu stellen und/oder weiterzuentwickeln.

* **Dr. Sally Peters** ist Sozialpädagogin und verfügt über mehrjährige Erfahrung als Schuldnerberaterin. Sie ist Geschäftsführende Direktorin des *institut für finanzdienstleistungen (iff) e.V.* Kontakt: sally.peters@iff-hamburg.de



LITERATUR

- Campayo, Salvador. 2020. „Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung.“ In Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, hg. v. Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn, 290–301. Weinheim: Beltz Juventa.
- Eham, Michael. 2014. „Entwicklungschancen von Schuldnerberatung: Beispiel aus der Schuldnerhilfe Köln e.V.“ In Schuldnerberatung - eine Nahaufnahme: Beispiele guter Praxis, hg. v. Ulf Groth und Rainer Mesch, 98–123. Kassel: Eigenverl. der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V. (BAG-SB).
- Helbig, Christian. 2017. „Die Mediatisierung professionellen Handelns. Zur Notwendigkeit von Handlungskompetenzen im Kontext digitaler Medien in der Sozialen Arbeit.“ MedienPädagogik. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung (27): 133–52.
- Initiative D21. 2020. „D21-DIGITAL-INDEX 2019 / 2020.“ Unveröffentlichtes Manuskript, zuletzt geprüft am 17. März 2020. https://initiated21.de/app/uploads/2020/03/d21-digital-index-2019_2020_presentation-fachkongress.pdf.pdf.
- Klein, Alexandra. 2013. „Umgang der Kinder- und Jugendhilfe mit verstärkter Medienutzung am Beispiel Online-Beratung. Materialien zum 14. Kinder- und Jugendbericht.“ Unveröffentlichtes Manuskript, zuletzt geprüft am 16. März 2020. https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/14-KJB-Expertise-Klein.pdf.
- Knobloch, Michael und Udo Reifner. 2012. „iff-Überschuldungsreport 2012: Überschuldung in Deutschland.“ <https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/04/media-7.pdf>.
- Knobloch, Michael und Udo Reifner. 2013. „iff-Überschuldungsreport 2013.“ https://www.iff-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/01/iff_Ueberschuldungsreport_2013.pdf.
- Kreidenweis, Helmut. 2018. „Sozialwirtschaft im digitalen Wandel.“ In Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft: Grundlagen - Strategien - Praxis, hg. v. Helmut Kreidenweis. 1st ed., 11–26. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Kreidenweis, Helmut. 2019. „Digitale Transformation - Grundlagen, Strategien und Rahmenbedingungen.“ In Soziale Arbeit in der digitalen Transformation: Ausgabe 2/2019, hg. v. Deutscher V. f. Ö. u. P. Fürsorge, 4–14. Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. Freiburg: Lambertus.



- Lanzen, Vera. 2019. Verschuldung von jungen Erwachsenen. 1. Auflage. Weinheim und Basel. Dissertation.
- Ley, Thomas und Ute Reichmann. 2020. „Digitale Dokumentation in Organisationen Sozialer Arbeit.“ In Kutscher et al., Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, 241–54.
- Meyer, Gundolf. 2014. „Digitalisierung - Neue Chancen für die Schuldnerberatung.“ In Groth und Mesch, Schuldnerberatung - eine Nahaufnahme, 124–39.
- Nestmann, Frank. 2008. „Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit.“ Beratung aktuell 9 (2): 72–97.
- „Online-Beratung in der Schuldnerberatung.“ 2011. Unveröffentlichtes Manuskript, zuletzt geprüft am 27. März 2020. <http://www.infodienst-schuldnerberatung.de/wp-content/uploads/AuswertungUmfrageBAG-SB-OLB2011.10.pdf>.
- Pölzl, Alois und Bettina Wächter. 2019. Digitale (R)Evolution in Sozialen Unternehmen: Praxis-Kompass für Sozialmanagement und Soziale Arbeit. Blaue Reihe. Regensburg: Walhalla u. Praetoria.
- Rosenkranz, Sören. 2017. „Schuldnerberatung in Zeiten zunehmender Digitalisierung.“ BAG-SB Informationen 32. (3): 147–54.
- Sauerbrey, Ulf und Horst C. Vollmar. 2019. „Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit – ein Einblick in die gegenwärtige Lage.“ Zeitschrift für Sozialpädagogik (2): 150–66.
- Schmid, Martin, Ines Arendt und Julian Keitsch. 2020. „Digitalisierung in der Sucht- und Drogenhilfe.“ In Kutscher et al., Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, 540–51.
- Selle, Matthias. 2019. „Digitalisierung aus kommunaler Sicht: Praxis und Perspektiven.“ Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit, 16–20.
- Ulbricht, Dirk. 2016. „iff-Überschuldungsreport 2016.“ www.iff-ueberschuldungsreport.de/media.php?id=5228.
- Wenzel, Joachim. 2014. „Wandel der Beratung durch neue Medien: Ergebnisse und mögliche Konsequenzen aus einer Studie.“ Blätter der Wohlfahrtspflege (61): 91–93.
- Wenzel, Joachim. 2019. „Chancen der Digitalisierung in der Beratung.“ In Beratung und Digitalisierung: Zwischen Euphorie und Skepsis, hg. v. Stephan Rietmann, Maik Sawatzki und Mathias Berg. 1st ed. 2019, 217–28. Soziale Arbeit als Wohlfahrtsproduktion.



Wenzel, Joachim, Stephanie Jaschke und Emily Engelhardt. 2020. „Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona: Handreichung.“ Unveröffentlichtes Manuskript, zuletzt geprüft am 30. März 2020. <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona>.

Wex, Sophie A. 2017. „Blended Counseling – Die sinnvolle Gestaltung eines Settingwechsels in der Schuldnerberatung.“ 13. (2): 83–97.