



Caritasverband  
Kleve e.V.

# Jahresbericht 2020



## **Caritasverband Kleve e.V.**

Schuldner- und Insolvenzberatung, Arntzstraße 9, 47533 Kleve

Leitung: Rita Fergen

Tel.: 02821 7209-190 Fax: 02821 7209-720

[r.fergen@caritas-kleve.de](mailto:r.fergen@caritas-kleve.de)



## Inhalt

1. Vorwort .....	2
2. Statistik .....	2
2.1 Zahlen .....	2
2.2. Fallzahlen im Vergleich .....	3
2.3. Alter und Geschlecht .....	3
2.4. Einkommenssituation der Ratsuchenden.....	4
2.6. P-Konto Bescheinigungen .....	5
3. Onlineberatung.....	5
4. Antworten auf Beratungsabbrüche .....	6
5. Infos aus der Beratungsstelle .....	8
6. Kooperation und Fortbildung.....	9
7. Aktionswoche .....	9
8. Ausblick Schlaglichter .....	9



## 1. Vorwort

Das Jahr 2020 war geprägt von Unsicherheit, Zukunfts- und Existenzängsten. Hinzu kam die Sorge um die eigene Gesundheit und die von Angehörigen und Freunden. Für die Beratungsarbeit mussten Regelungen zur Aufrechterhaltung des Leistungsangebots gefunden werden. Das Tragen von Mund-Nasen-Schutz, die Einhaltung von Abstandsregeln und auch ein Monitoring wurde eingeführt. Es wurden Möglichkeiten geschaffen, Telefon- und Verwaltungstätigkeiten im Homeoffice zu erbringen und zudem in den Beratungsstellen deutlich reduzierte persönliche Beratungen anzubieten. Dennoch zeigte sich die Notwendigkeit von persönlicher Beratung verstärkt im Verlauf der Pandemie. Der Folgende Jahresbericht stellt die Arbeit im Jahr 2020 in Zahlen vor. Ausführlicher haben wir die Onlineberatung und das Phänomen von Beratungsabbrüchen in den Blick genommen. Ein Ausblick zeigt die zu erwartenden Themen im Jahr 2021 auf.

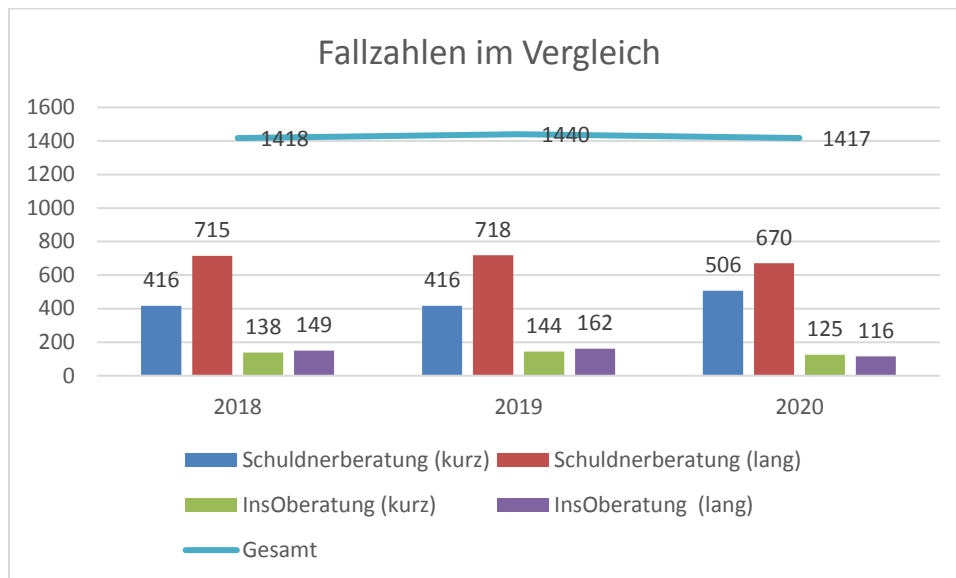
## 2. Statistik

### 2.1 Zahlen

<b>2020 Schuldnerberatung des Caritasverbandes Kleve e.V.</b>				
<b>Gemeinde</b>	<b>Kurzberatungen</b>	<b>laufende Beratungen</b>	<b>(davon neue)</b>	<b>Insgesamt</b>
Bedburg-Hau	30	26	[11]	56
Emmerich am Rhein	89	110	[58]	199
Goch	139	122	[62]	261
Kalkar	56	53	[20]	109
Kleve	196	348	[157]	544
Kranenburg	17	12	[5]	29
Rees	58	79	[37]	137
Uedem	24	12	[8]	36
Städte außerhalb des Nordkreises Kleve	22	24	[7]	46
<b>Insgesamt</b>	<b>631</b>	<b>786</b>	<b>[365]</b>	<b>1417</b>

Wie die folgende Übersicht zeigt, unterscheiden sich die Fallzahlen nur geringfügig zu den Vorjahren. Als Auswirkung der Pandemie kann die Reduzierung der laufenden Neuaufnahmen von 410 im Jahr 2019 zu 365 im Jahr 2020 gesehen werden.

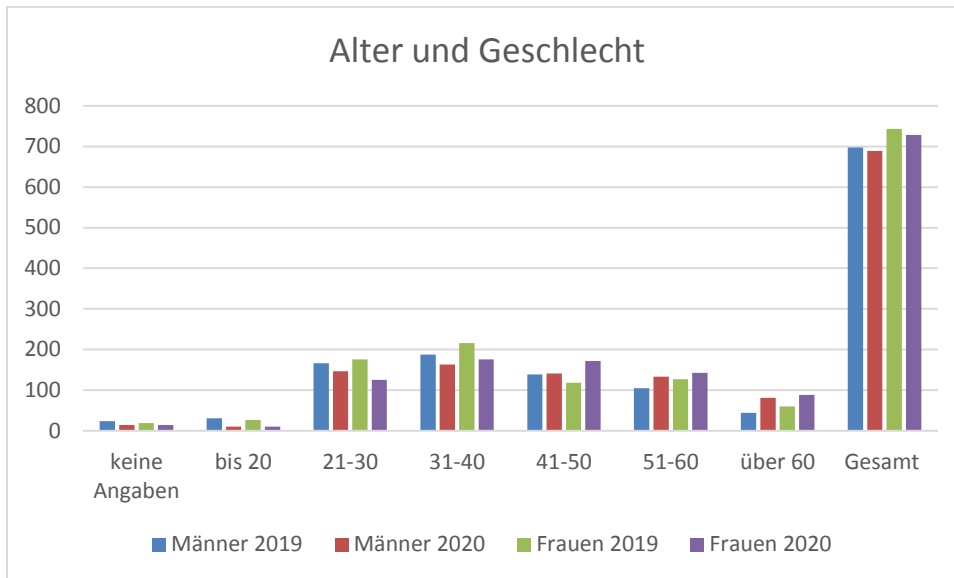
## 2.2. Fallzahlen im Vergleich



Der Rückgang der Insolvenzberatungen ist in Verbindung mit der unklaren Rechtslage der im Jahr 2020 geplanten InsO-Gesetzesänderung zu sehen. Die zu erwartende Verkürzung der Restschuldbefreiungsphase von 6 auf 3 Jahren hat viele Klienten in eine abwartende Haltung versetzt.

## 2.3. Alter und Geschlecht

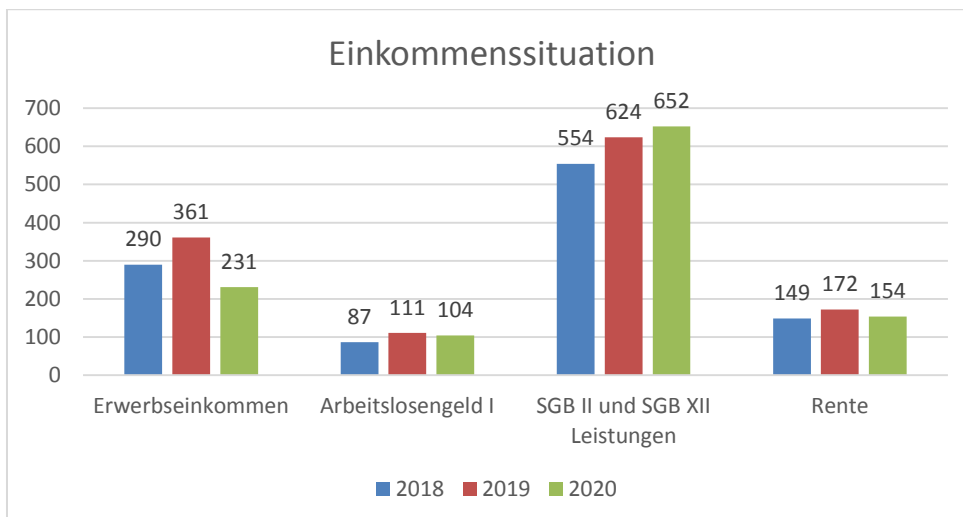
Die Grafik zeigt, dass Frauen wie Männer das Beratungsangebot wahrnehmen. Auch in diesem Jahr benötigen 272 junge Menschen (bis 30 Jahre) Hilfestellungen. Es geht vielfach um Informationen, Aufklärung, Kompetenzvermittlung und Erklärung juristischer und ökonomischer Sachverhalte, bis hin zur intensiven Begleitung im Kontakt zu Behörden, Gerichten und Gläubigern bei Schriftwechseln und Anträgen.



#### 2.4. Einkommenssituation der Ratsuchenden

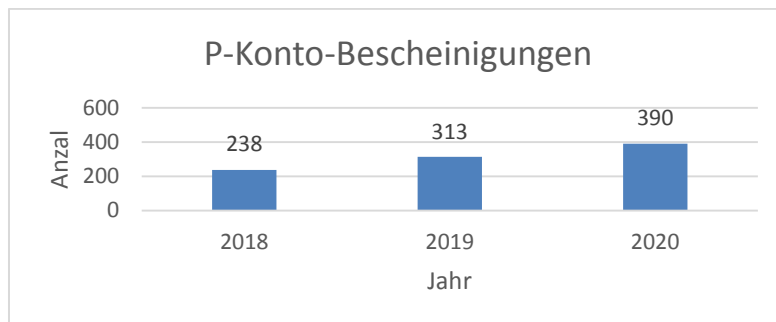
Im Jahr 2020 bezogen 652 Familien- und Einzelpersonen der laufenden Beratungsfälle ergänzend oder ausschließlich Leistungen nach dem SGB II oder SGB XII. Hiervon erfolgt bei **350** Klienten eine Einzelfallfinanzierung über den Kreis Kleve. Die hohe Zahl der nicht refinanzierten Leistungsbezieher lässt sich erklären aufgrund der Überschreitung der vereinbarten 30%-Regelung für Altfälle. Zudem bestehen Abrechnungsdifferenzen, da es sich bei der vorliegenden Statistik um eine Jahressicht handelt, während der Kreis eine monatgenaue Abrechnung vornimmt.

Die folgende Darstellung enthält Mehrfachnennungen bezüglich des Einkommens. Zur besseren Übersicht wurde auf eine Darstellung kumulierter Einkünfte bestehend aus z.B. Kindergeld, Kindergeldzuschlag, Wohngeld, UVG-Leistungen oder auch Unterhalt verzichtet.



## 2.6. P-Konto Bescheinigungen

Im Verhältnis zum vergangenen Jahr sind die Anfragen zu P-Konto-Bescheinigungen um nahezu 25% auf 390 erstellte Bescheinigungen gestiegen. Hintergrund sind vor allem die Corona-Prämien. Viele Menschen im Kreis verfügen über ein Pfändungsschutzkonto, so dass eine Freigabe über eine P-Konto-Bescheinigung erfolgen musste. Trotz fehlender Refinanzierung wurde das Angebot aufrechterhalten. Es zeigte sich sogar ein deutlich erhöhter Bedarf. Den Ratsuchenden wurde eine schnelle Hilfestellung angeboten, die aber doch sehr zeitintensive Bürokratie beinhaltet und bot den Ratsuchenden eine kurzfristige unbürokratische Hilfestellung im Rahmen von Kurzberatungen.



## 3. Onlineberatung

Die Corona bedingten Einschränkungen der persönlichen Beratungen erforderte eine Öffnung der Angebote im Rahmen einer Onlineberatung. Bereits im Oktober 2019 startete die neue Onlineplattform „Hilfe & Beratung“ der Caritas im Netz. Es besteht bundesweit ein breiter Konsens, dass es sich lohnt, auch im Netz „nah am Nächsten“ zu sein. Die Onlineberatung der Caritas bietet in verschiedensten Beratungsfeldern Hilfe und Beratung an. Die Möglichkeit Anfragen der Schuldnerberatung, aus dem Nordkreis Kleve direkt an die hiesige Beratungsstelle weiterzuleiten, ermöglichte eine zielgerichtete Öffnung der Onlineberatung für Ratsuchende im Nordkreis Kleve.

Über diese Plattform können Ratsuchende ihre Anliegen online schildern, zudem können Unterlagen nach datenschutzrechtlichen Bestimmungen sicher weitergeleitet werden. Es besteht die Möglichkeit einer anonymen Erstanfrage. Berater\*innen verpflichten sich, binnen 72 Stunden eine Antwort zu senden. Koordiniert wird die Onlineberatung von Stefan Schraven. Bis heute absolvierten drei weitere Kolleginnen die Onlinefortbildung. Ebenfalls neu ist das Angebot der Videoberatung über den Messengerdienst Wire.

Mit der Digitalisierung von Zugängen zur Schuldnerberatung konnten wir bisher nur wenige Erfahrungen sammeln. Viele Ratsuchende lassen sich „noch“ nicht auf die neuen Konzepte ein. Aktuell steht weiterhin die Präsenzberatung an erster Stelle. Wir gehen davon aus, dass das Onlinezugangsgesetz weitere Anfragen über diesen Weg fördern wird.

Mit Sorge betrachten wir, die häufig fehlende digitale Ausstattung als auch die geringen Fähigkeiten unserer Ratsuchenden zur Nutzung der Onlineberatung unserer Ratsuchenden.



Während Bestellungen oder Anmeldungen im Internet für viele Menschen zum Alltag gehören, so scheinen digitale Antragstellungen als auch der Versand von Unterlagen via Scanner oder E-Mail eine große Herausforderung zu sein. Das eigene Selbstvertrauen technische Hürden meistern zu können fehlt. Innere Hemmschwellen lassen eher Fristen verstreichen, als Anträge online zu stellen. Für die Zukunft wird es darum gehen, Menschen zu befähigen sich an der digitalen Entwicklung zu beteiligen. Neben der Präsenzberatung werden wir daher auch zukünftig an digitalen Wegen arbeiten. Beratung im „blended counseling“ Format steht im Focus der Entwicklung und meint eine Mischung von Face to Face und Onlineberatung.

#### 4. Antworten auf Beratungsabbrüche

Im Jahr 2019 ermittelte das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff) im Überschuldungsreport, dass eine Schuldnerberatung in 47,4% der repräsentierten Beratungsstellen mit einer Überleitung in ein Insolvenzverfahren beendet wird. Bei weiteren 11,7% konnte eine Teil- oder Gesamtregulierung erfolgen. Bei einem knappen Drittel aller Fälle wurde die Beratung vorzeitig beendet, durch den Schuldner, die Beratungsstelle oder aus anderen Gründen (iff –Überschuldungsreport 2019 S. 39). Statistische Auswertungen der Beratungsstelle in Kleve zeigen ebenfalls, dass dort 1/3 aller Beratungen mit dem Vermerk „Abbruch“ abgeschlossen werden. Im Rahmen unserer Statistik wird i.d.R. von einem Abbruch ausgegangen, sofern keine weitere Kontaktaufnahme vom Klienten erfolgt. Der iff stellte weiterhin heraus, dass bei jüngeren Ratsuchenden Beratenden bis zu 25 Jahren die Gespräche mehr als doppelt so häufig (24,1%) abgebrochen werden, wie bei älteren Ratsuchenden von über 65 Jahren (10,2%). (iff 2019 S. 40).

Für die Beratungsstelle betrifft dies vor allem Ratsuchende aus dem Bereich der „Kurzberatungen“. Das Phänomen des Abbruchs beschäftigt das Team der Beratungsstelle. Im Rahmen einer nicht repräsentativen wissenschaftlichen Erhebung von Rita Fergen mit dem Titel „**Qualitative Untersuchung zu Beratungsabbrüchen von jungen Menschen in der Schuldnerberatung**“ wurden zwei Ratsuchenden der Beratungsstelle in Kleve interviewt. Die gesammelten Aussagen wurden in zwei Kategorien zusammengefasst. Bei der Kategorie „Inanspruchnahme“ handelt es sich, um gesammelte Aussagen über den Zugang, die Nutzung und die Zufriedenheit mit der Schuldnerberatung. In beiden Interviews konnten übereinstimmende Aussagen festgestellt werden.

Kategorie	Kategorienbezeichnung	Definition
A.1	<i>Zugang und Rahmenbedingungen</i>	Art und Weise der Kontaktaufnahme und das persönliche Erleben von strukturellen Abläufen
A.2	<i>Ziele</i>	Anlass für die Beratung, individuelle Wünsche und Hoffnungen
A.3	<i>Notwendigkeit der Beratung</i>	Aussage aus denen geschlossen werden konnte, ob eine Fortführung der Beratung für notwendig angesehen wurde

Um zu verstehen, warum es zum Abbruch der Beratung kam, obwohl das Angebot und auch die Verschuldungssituation weiterhin bestand, wurden aufgrund der Häufigkeit der Aussagen folgende Kategorien gebildet:



Kategorie	Kategorienbezeichnung	Definition
B.1	<i>Prozessbezogene Aufgaben</i>	Äußerungen, die sich auf das Erleben von Aufgabenstellungen vom Berater an den Klienten bezogen
B.2	<i>Beraterbezogene Merkmale</i>	Beschreibungen von persönlichen Eigenschaften der Beratungsperson und von der Beratungsbeziehung
B.3	<i>Klientenbezogene Merkmale</i>	Aussagen zum eigenem Handlungsmuster der Interviewten
B.4	<i>Bewertung der Beratung</i>	Aussagen über die Zufriedenheit der Beratung und Wünsche an die Beratung

Es konnte insgesamt aufgezeigt werden, dass die strukturellen Zugangs- und Rahmenbedingungen nicht im Zusammenhang mit einem Beratungsabbruch zu stehen scheinen. Die Zugangswege, die Terminvereinbarung als auch Anforderungen zu den benötigten Unterschriften wurden als positive und „normale“ Abläufe von den Befragten beschrieben. Auch im Fall einer Zuweisung wurde die Unterschrift, nicht negativ als vertragliche Vereinbarung mit Folgen erlebt. Dies war interessant, da es auch darauf hinweisen könnte, dass auch andere Verträge ohne hinreichende Prüfung und auf damit verbundene Pflichten unterzeichnet werden. Im Fokus der Ratsuchenden steht offensichtlich ausschließlich die Behebung einer aktuellen Notlage. Die Unterschrift scheint nicht als eine Entscheidung, für die gegenseitige Bereitschaft, am Thema Überschuldung zu arbeiten, bewertet zu werden.

Die Themen Ziele und Notwendigkeit stehen im engen Zusammenhang. Die Antworten zu Zielen bestanden aus Wünschen und Hoffnungen. Benannt wurde im Interview die Hoffnung auf ein schuldenfreies Leben. Hierfür wird die Beratung als notwendig angesehen. Eine in der Theorie beschriebene, wesentlich weiter gefasste „soziale Diagnose“ als Aufgabe von Beratung, findet sich nicht in den Zielen der Befragten. Ihnen geht es, um rechtliche Informationen und Hilfestellung bei der Verwaltung und Regulierung der vielen Forderungen. Hier wurde zum einen eine Schwierigkeit zwischen dem Auftrag von Ratsuchenden und dem eigenen Anspruch an Aufgabe von Schuldnerberatung deutlich. Für einen gelingenden, umfassenden Prozess braucht es eine Phase der Themen-/Problemdefinition und -analyse, die über das Thema der Schuldenregulierung hinausgehen darf und muss. Finden diese abweichenden Positionen keinen Raum in der Beratung, so kann auch dies ein Hinweis für einen Abbruch der Beratung darstellen.

Im Zusammenhang mit dem Beratungsabbruch wurden weiterhin von den Befragten Prozessbezogene Aufgaben (beispielsweise die Einreichung von Kontoauszügen), die nicht bewältigt wurden, beschrieben. Sie werden zwar formal anerkannt, sind jedoch aufgrund der persönlichen Gesamtsituation nicht leistbar. Die klientenbezogenen Merkmale geben Hinweise auf die innere Dynamik der Klienten. Sie waren interessant, da sie deutlich machten, dass die Überschuldung zwar Auslöser für die Beratung ist, darüber hinaus jedoch noch weitere existenzielle Themen bestehen. So werden von beiden Befragten belastende Lebenssituationen als wesentliche Begründung für den Abbruch von Beratung genannt. Sie fühlen sich nicht in der Lage,





verschiedene Lebensthemen gleichzeitig zu bearbeiten. Der Teufelskreis: Druck durch Schulden, Überforderung, Hilfe suchen, erneute Überforderung, Rückzug, muss besprochen werden. Auch an dieser Stelle werden Prozessstrukturen der Schuldnerberatung deutlich, die die Notwendigkeit einer Themenklärung aufzeigen. Die Schuldnerberatung beginnt schnell mit einem Prozess der Bearbeitung von Gläubigerunterlagen. Es wird informiert, verhandelt und Maßnahmen besprochen. Hintergrund ist oft auch, der Druck der Gläubiger. Dabei kann die Gesamtsituation der Ratsuchenden aus dem Blickfeld geraten und so den Teufelskreis in Gang setzen.

Die Erhebung hat gezeigt, dass eine erfolgreiche Schuldnerberatung mit einem klar formulierten Ziel und einer bewussten Entscheidung für die Zusammenarbeit einhergehen muss. Abbrüche scheinen wesentlich, neben individuellen Faktoren von Ratsuchenden, mit einer nicht ausreichenden Beziehungs- und Situationsklärung, Themen-/ Problemdefinition und -analyse in Verbindung zu stehen. Zur Veränderung dieser Situation muss deutlich mehr Zeit auf „Beratung“ verwendet werden. Die Anzahl der Gesamtanfragen an die Berater\*innen ermöglicht dies nur in Einzelfällen.

Das Team der Beratungsstelle hat in diesem Jahr eine „**Willkommensmappe**“ erstellt. Sie enthält Hinweise zum Ablauf der Beratung, Informationen zur Zusammenarbeit, Kontaktdaten, als auch erste kleine Aufträge und einen kleinen, sogenannten Taschenlocher. Mit der Einführung einer „Willkommenskultur“ sollen gegenseitige Erwartungshaltungen ins Gespräch gebracht werden. Ziel ist es, ein produktives und verbindliches Arbeitsbündnisses zu gestalten. Das erste Einführungsgespräch wird sich also zeitintensiver und zielorientierter darstellen müssen. Zum Jahresende soll eine Evaluierung der „Abbrüche“ erfolgen.

Zur weiteren Verbesserung der Ausgangssituation von Klienten stehen diverse andere Beratungsstellen und Unterstützungssysteme im Verband zur Verfügung. Ein Focus wird daher, im Sinne der Klienten auch zukünftig auf eine gute Vernetzung mit beispielsweise dem Ambulant betreuten Wohnen für „Menschen in besonderen Lebenslagen“ gelegt.

## 5. Infos aus der Beratungsstelle

Mit der Übernahme der Fachbereichsleitung hat sich eine Reduzierung der Arbeitszeit der Leiterin Rita Fergen ergeben. Es konnten alle Sprechzeiten und Sprechstunden in den Städten und Gemeinden aufrechterhalten werden. Geändert haben sich Zuständigkeiten. So hat Elke Trepmann die Sprechzeiten in Emmerich und Stefan Schraven die in Kalkar übernommen.

<b>Personelle Situation zum 31.12.2020</b>	<b>Anteil Vollzeit</b>
1 Dipl. Sozialarbeiterin / zugleich Leiterin	51,0%
1 Dipl. Sozialarbeiter	45,0%
1 Sparkassenbetriebswirtin	100,0%
1 Bankkauffrau	100,0%
1 Bankkauffrau	64,0%
1 Kaufmännische Verwaltungskraft	64,0%
1 Kaufmännische Verwaltungskraft	64,0%
1 Kaufmännische Verwaltungskraft	33,0%



## 6. Kooperation und Fortbildung

Fort- und Weiterbildungen sind ein wichtiger Baustein, um auch zukünftig ein qualifiziertes Beratungsangebot bereit stellen zu können.

Stefan Schraven beendete eine Leitungsf Fortbildung, Heidrun Hendricks-Welskop bildete sich im Bereich „Krankenkassen als besondere Gläubigergruppe“ fort. Anke Pooth, Elke Trepmann und Rita Fergen absolvierten ein Online-Seminar für Onlineberatung. Anke Pooth absolvierte zudem den Workshop- InsO NRW, welcher ebenfalls als Online Seminar angeboten wurde.

Ein fachlicher Austausch erfolgte in Form von regelmäßigen Teamsitzungen. Diese wurden im Verlauf des Jahres in digitalen Formaten durchgeführt. Auf Ebene der Diözese wurden Arbeitskreise besucht. Regional wurde ein Netzwerktreffen an der Hochschule besucht.

## 7. Aktionswoche

Die Aktionswoche der Schuldnerberatung im Juni 2020 stellte Kinderrechte in den Mittelpunkt. Kinder aus überschuldeten Haushalten brauchen gute Startbedingungen für die Zukunft, so die Forderung der Verbände als auch der Schuldnerberatung des Caritasverbandes Kleve e.V.

Wenn Frau S. ihre zwei Kinder, Julian 9 Jahre und Luise 5 Jahre an einem normalen Wochentag in der Corona-Zeit beschäftigen möchte, muss sie sich schon etwas einfallen lassen! Was für alle Eltern schwer ist, ist für Eltern mit wenig Geld noch viel schwerer. Frau S. ist alleinerziehend und hoch verschuldet. Jetzt verdient sie noch weniger, als in normalen Zeiten. Sie kann den Kindern nur wenig Abwechslung bieten, neue angesagte Spielsachen oder ein Fahrrad für Luise sind einfach zu teuer!

Die finanziellen Mittel reichen auch in normalen Zeiten oftmals nicht für die Teilhabe am sozialen Leben in Sportvereinen oder eine abwechslungsreiche Freizeitgestaltung. Jeder Ausflug und jede Klassenreise sind ein finanzieller Kraftakt! Ein Besuch im Schwimmbad muss gut geplant werden und Pommes gibt's da nicht für die Kinder.

Insbesondere sind Kinder betroffen, deren Eltern auf Sozialleistungen angewiesen sind. Unter dem Motto „Chancenlose Kinder? Gutes Aufwachsen trotz Überschuldung!“ stellt die Bundesweite Aktionswoche Schuldnerberatung der Wohlfahrts- und Fachverbände Kinderrechte in den Mittelpunkt. Dieses Motto ist besonders in der Corona-Krise aktueller denn je.

## 8. Ausblick Schlaglichter

Reform des Insolvenzrechts tritt in Kraft: Verkürzte Restschuldbefreiung rückwirkend zum 01.10.2020 ist zum 31.12.20 in Kraft getreten.



Caritasverband  
Kleve e.V.

07. bis 11.06.2021 Aktionswoche Schuldnerberatung: Die bundesweite Aktionswoche Schuldnerberatung steht im Jahr 2021 unter dem Motto "Der Mensch hinter den Schulden".

Mehr Schutz für Schuldner: Regelmäßige Zahlungen wie Gehalt, Rente, Miete sind ohne Konto kaum vorstellbar. Bargeldloser Zahlungsverkehr muss deshalb für alle möglich sein - auch für Menschen mit Schulden. Hier greift das Pfändungsschutzkonto, das sogenannte P-Konto. Wichtige Neuerungen treten zum 1. Dezember 2021 in Kraft.

Strukturelle Veränderungen im Verband: Stärkere Verbindung der Schuldner-Insolvenzberatung mit der Sozialberatung und der Fachberatungsstelle der Wohnhilfen.

Vertragsverhandlungen: Blick auf eine weitere gute Zusammenarbeit ist unser Ziel!