

# JAHRES BERICHT

caritas  
KLEVE



*Schuldner- und  
Insolvenzberatung*

2023

## Inhalt

1. Vorwort.....	3
2. Infos aus der Beratungsstelle .....	4
3. Qualitätssicherung.....	4
4. Statistik.....	5
5. Prävention .....	13
5.1. Projekt „Young Finance“ .....	13
5.2. Aktionswoche 2023 .....	13
5.3. Statistik Prävention .....	15
6. Besondere Jahresthemen.....	15
6.1. Umsetzung Stärkungspaket .....	15
6.2. Energiekostenbeteiligung Bistum Münster.....	16
6.3. Evaluation .....	16
7. Kooperation Vernetzung .....	17
8. Schlagworte Ausblick.....	18

### **März 2024**

Caritasverband Kleve e.V.  
Hoffmannallee 68-70  
47533 Kleve

### **Einrichtung**

Schuldner- und  
Insolvenzberatung  
Arntzstraße 9  
47533 Kleve

### **Ansprechpartnerin**

Rita Fergen  
Leiterin

Tel. 02821 7209-220  
Fax 02821 7209-720  
r.fergen@caritas-kleve.de

## 1. Vorwort

Die Krisen der Welt und die damit einhergehende Inflation zeigt sich immer deutlicher in der finanziellen Lebenswirklichkeit der Menschen. Um ein Vielfaches sind die Anfragen für finanzielle Unterstützungen gestiegen. Zu diesem besonderen Thema werden wir gesondert Stellung beziehen. Die Anfragesituation ist in nur einem Jahr um 17% gestiegen. Bei vergleichbarem Personaleinsatz zu Vorjahren konnte dies mitunter nur durch den Einsatz von Mehrarbeit gelingen. Weitere Steigerungen werden kaum tragbar sein. Hinzu kommt der erhebliche Druck, ausgehend von den Ratsuchenden. Gerade Menschen die sich akut in einer Notsituation befinden brauchen ein persönliches Gespräch, müssen Entscheidungen zur Veränderung treffen, benötigen Bescheinigungen für Pfändungsschutzkonten und Informationen. Wir sind stolz, die Angebote im Jahr 2023 so umgesetzt zu haben.

Im Verlauf des Jahres startete das Projekt „Young Finance“. Der Deutsche Caritasverband e.V. ist Träger des Projektes, welches dank der finanziellen Unterstützung der ING-DiBa AG umgesetzt werden kann. Auch hierzu berichten wir im Verlauf des Jahresberichtes. Insgesamt werden die Angebote der Prävention sehr gut angenommen. Vor dem Hintergrund aktueller Zahlen vom SchuldnerAtlas, welcher zwar einen Rückgang der Zahl überschuldeter Verbraucher:innen in 2023 herausstellen konnte, gleichzeitig jedoch eine Erhöhung der überschuldeten Verbraucher:innen bei den unter 30-jährigen wahrnimmt, nehmen Präventionsangebote an Notwendigkeit zu. Die Angebote des Online-Handels „Buy now, pay later“ führen zu einer schnellen Bedürfnisbefriedigung, ein Überblick zur finanziellen Situation geht verloren. Die am 19.11.23 in Kraft getretene EU-Verbraucherkreditlinie wird in den kommenden Jahren für strengere Regulierungen von Ratenzahlungsmodellen sorgen. Wir hoffen sehr darauf.

Die Überschuldungsquote beläuft sich im Kreis Kleve auf 8,63% und liegt damit knapp über der Gesamtüberschuldungsquote von 8,15%. Insgesamt steht der Kreis Kleve laut SchuldnerAtlas Deutschland auf Platz 173 von 401 Kreisen und kreisfreien Städten. Obwohl die Quote seit Jahren rückläufig ist, gehen Experten aktuell von einer Trendwende aus. Die Vielzahl der Anfragen deutet bereits in diesem Jahr darauf hin.

## 2. Infos aus der Beratungsstelle

Das Team der Schuldner- und Insolvenzberatung hat sich im Jahr 2023 nicht verändert. Das Stundenkontingent einer Mitarbeiterin wurde auf eigenen Wunsch reduziert. Die Stunden wurden von einer Kollegin vorübergehend übernommen. Im Rahmen des Stärkungspaketes wurden Gelder bewilligt, so dass eine studentische Hilfskraft bei Verwaltungsabläufen wöchentlich 4,5 Stunden von Oktober bis Dezember unterstützen konnte. Diese Änderung wurde in der folgenden Übersicht nicht dargestellt.

Im Jahr 2023 konnten alle Sprechzeiten und Sprechstunden in den Städten und Gemeinden aufrechterhalten werden. Die Telefonsprechstunde am Mittwoch wurde fortgeführt.

### Personelle Situation zum 31.12.2023

<u>Schuldner- und Insolvenzberatung</u>	<u>Anteil Vollzeit</u>
1 Dipl. Sozialarbeiterin / zugleich Leiterin	50,0%
1 Dipl. Sozialarbeiter	100,0%
1 Sozialarbeiterin (BA)	38,0%
1 Sparkassenbetriebswirtin	77,0%
1 Bankkauffrau	25,0%
1 Bankkauffrau	38,0%
1 Bankkaufmann	100,0%
1 Juristin	50,0%
1 Kaufmännische Verwaltungskraft	72,0%
1 Kaufmännische Verwaltungskraft	69,0%
1 Kaufmännische Verwaltungskraft	13,0%

## 3. Qualitätssicherung

Fort- und Weiterbildungen sind ein wichtiger Baustein, um auch zukünftig ein qualifiziertes Beratungsangebot bereit zu stellen. Im Rahmen der Insolvenzförderung müssen alle in diesem Bereich eingesetzten Mitarbeitenden an 2 Fortbildungen teilnehmen.

Insgesamt wurden 21 Bildungsangebote besucht. Die Fortbildungen wurden häufig digital wahrgenommen. Thematisch stellen sich die Fortbildungen wie folgt dar:

- Pfändungsschutzkonto
- Aktuelle Rechtsprechung

- Zwischen Familien-, Unterhalts-, Sozial- und Insolvenzrecht den Überblick behalten
- Bürgergeld, Entlastungspakete, Wohngeld
- Insolvenzrecht
- Fachtag Sozialberatung für Schuldner\_innen
- Bezahlsystem Internet Klarna, Paypal, etc. Aktionswoche
- Stand & Perspektiven der finanziellen Bildung in Deutschland – „Mission Geldklug“ für Kinder und Familien
- Immobilie in der Schuldnerberatung
- Krankenversicherungsschutz & Beitragsschulden
- Fachtag der LAG NRW „Es wächst zusammen, was zusammengehört“

Frau Peil und Herr Smeenk schlossen erfolgreich mit einem Zertifikat die Weiterbildung „Schuldner- und Insolvenzberatung“ ab.

Ein fachlicher Austausch erfolgte in Form von regelmäßigen Teamsitzungen. Auf Ebene der Diözese wurden Arbeitskreise digital besucht.

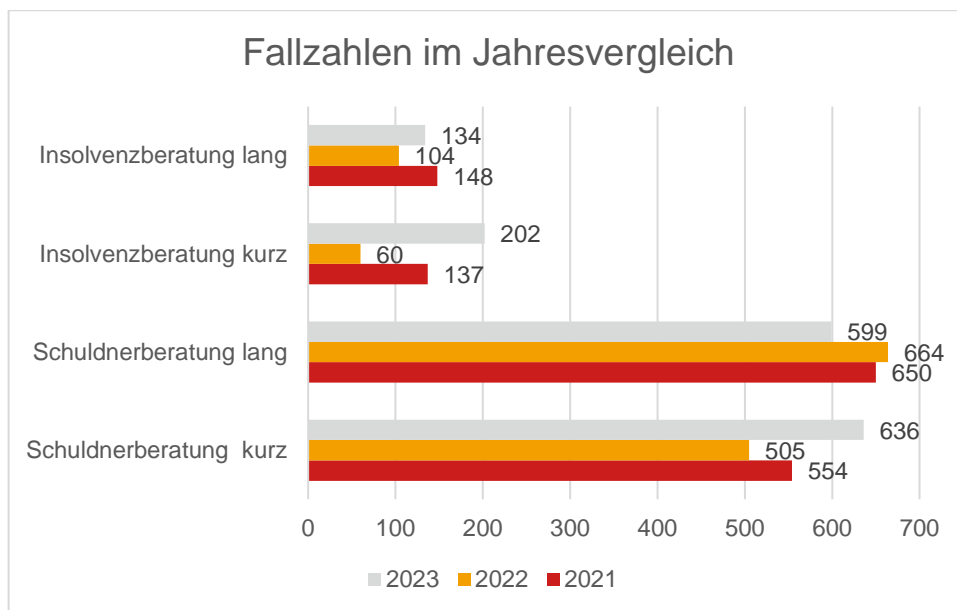
## 4. Statistik

Insgesamt wurden 238 Fälle im Vergleich zum Vorjahr mehr gezählt. Mit dieser Gesamtzahl an Fällen wurde selbst der Höchststand aus 2015 (1566 Fälle) übertroffen. Die Kurzberatungen sind massiv für diese Veränderung verantwortlich (273 mehr Kurzberatungen in 2023).

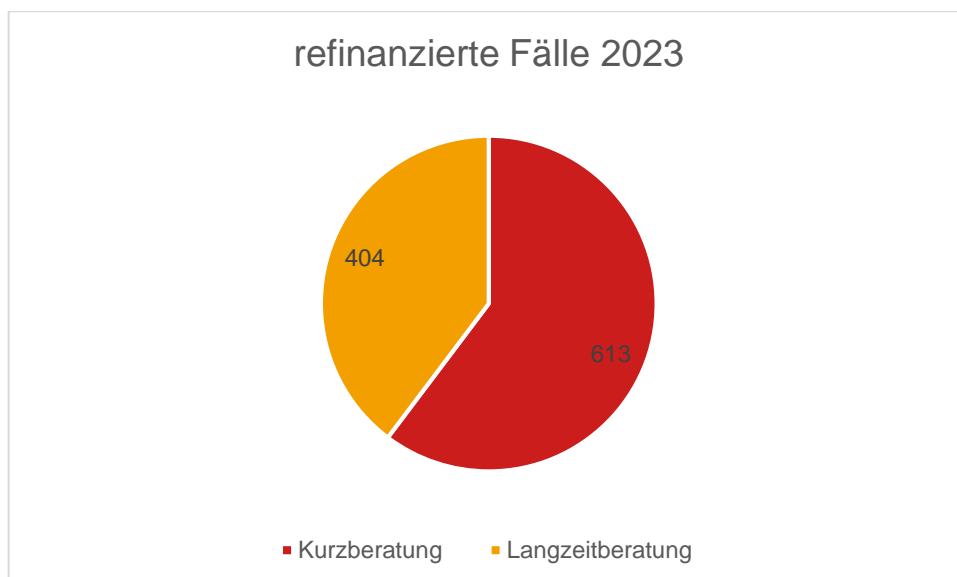
2023 Schuldnerberatung des Caritasverbandes Kleve e.V.						
Gemeinde	Kurzberatungen	Schuldnerberatung laufend	(davon neue)	Insolvenzberatung laufend	(davon neue)	Insgesamt
Bedburg-Hau	39	30	13	6	3	<b>75</b>
Emmerich	138	105	49	29	19	<b>272</b>
Goch	161	116	39	31	18	<b>308</b>
Kalkar	64	36	10	11	5	<b>111</b>
Kleve	300	227	99	38	18	<b>565</b>
Kranenburg	21	9	5	1	0	<b>31</b>
Rees	77	54	18	7	4	<b>138</b>
Uedem	26	9	3	6	2	<b>41</b>
Städte außerhalb des Nordkreises Kleve	12	13	3	5	1	<b>30</b>
<b>Insgesamt</b>	<b>838</b>	<b>599</b>	<b>239</b>	<b>134</b>	<b>70</b>	<b>1571</b>

Es zeigt sich deutlich die Öffnung der Beratungsstelle aufgrund der veränderten Refinanzierung. Auch wenn vielen Ratsuchenden aufgrund von Kapazitätsgrenzen keine langfristige Beratung angeboten werden kann, so steht die Kurzberatung allen Ratsuchenden zur Verfügung. Darüber hinaus konnten 30 Fälle mehr im Rahmen der Insolvenzberatung aufgenommen werden. Dies ist auf die Stellenerweiterung (Beginn 2022) zurückzuführen.

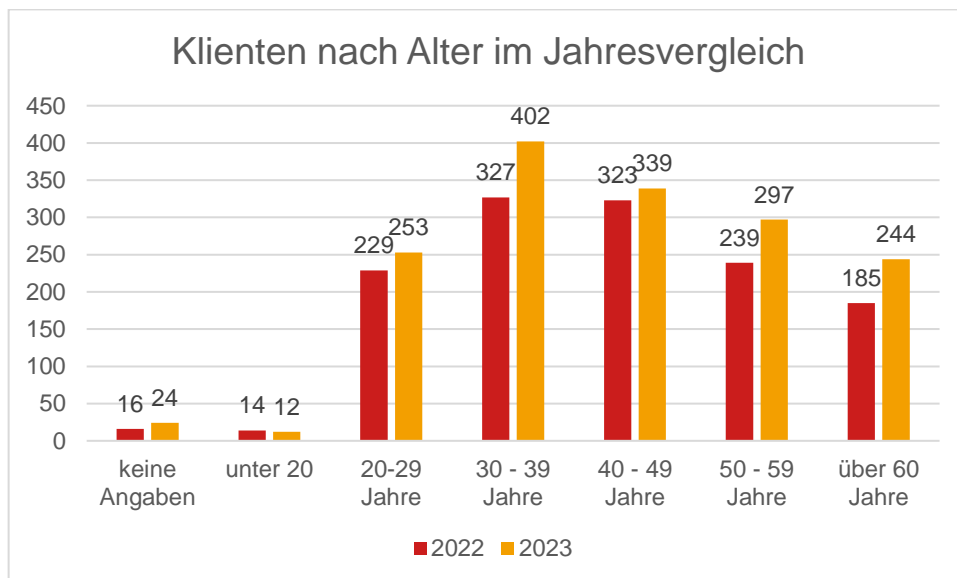
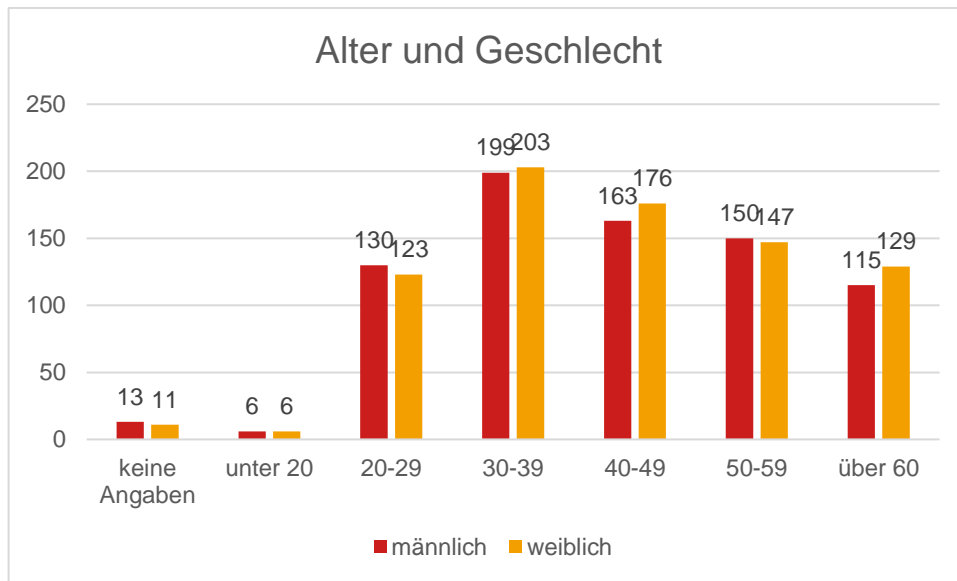
Grundsätzlich muss bei einer Überschuldungsquote von insgesamt 8,63% im Kreis Kleve und Einwohnerzahlen für den Nordkreis Kleve von ca. 188.000 Menschen von ca. 16.215 überschuldeten Menschen ausgegangen werden. Unser Angebot erreicht damit, trotz deutlicher Steigerungen, unter 10% der betroffenen Menschen.



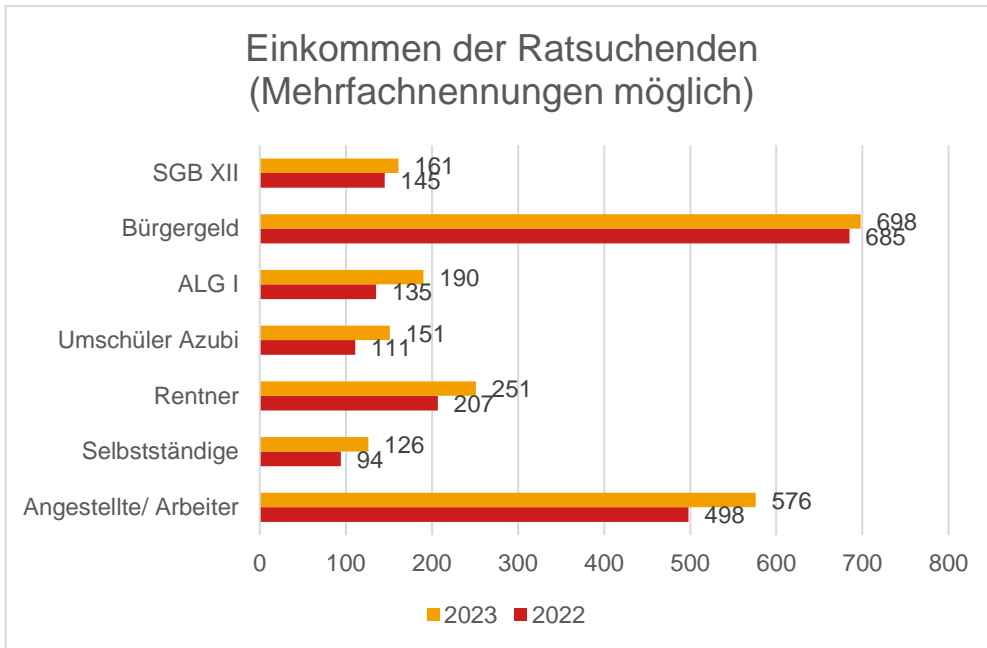
Gemäß der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kreis Kleve erfüllen insgesamt 1017 Fälle die Kriterien einer Refinanzierung.



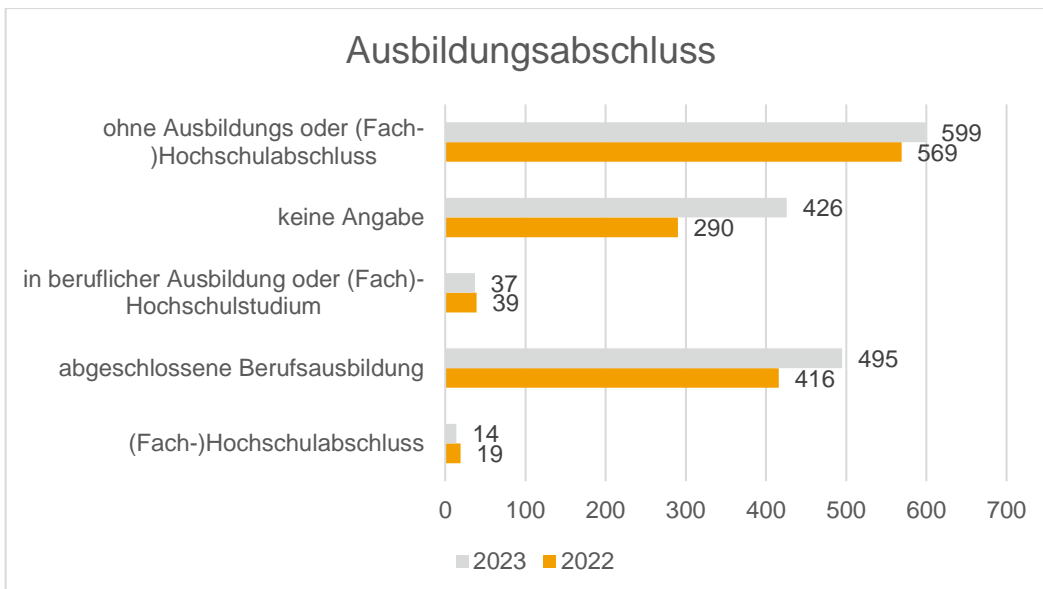
Insgesamt suchten 795 Frauen und 776 Männer im Jahr 2023 die Beratungsstelle auf.



Die Zunahme an Fällen sind vor allem in den Bereichen der Altersklassen 30-39 (75), 50-59 (58) und bei den über 60jährigen (59) festzustellen. Der SchuldnerAtlas Deutschland hat für 2023 eine Erhöhung der Überschuldungsquote bei der Gruppe der unter 30jährigen festgestellt, während alle anderen Altersgruppen eine Reduzierung der Überschuldungsquoten aufwiesen. Hier könnte die verzögerte Inanspruchnahme von Schuldnerberatung ein Ansatzpunkt für den gegenläufigen Trend sein. In der Regel suchen Menschen die Beratung auf, nachdem sich die Überschuldungssituation verhärtet hat und aus eigenen Kräften kein Ausweg mehr gesehen wird.



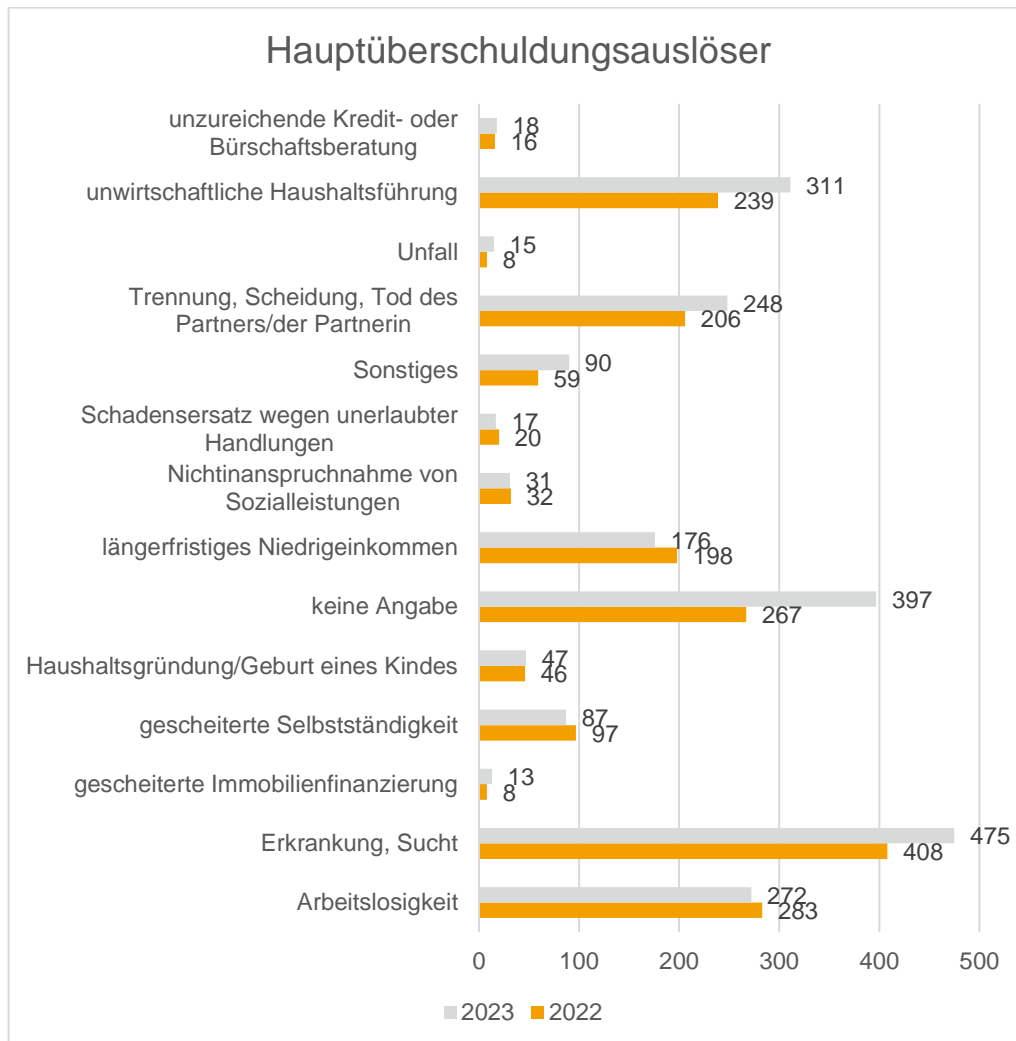
Zielgruppe der Beratung sind überschuldete Familien und Einzelpersonen, die durch ihre soziale und wirtschaftliche Lage in existenzielle Not geraten sind oder denen diese droht. Nahezu 2/3 unsere Ratsuchenden beziehen Einkünfte aus Transferleistungen und Rente. Darüber hinaus lässt die Höhe des Einkommens bei Menschen in Arbeit vielfach auf prekäre Arbeitsverhältnisse schließen. Überschuldung geht häufig mit einer schlechten schulischen, einer fehlen beruflichen Ausbildung und daraus folgend schlechten Arbeitsverhältnissen mit einer geringen Einkommensstruktur einher.



Bei der hohen Zahl im Feld „keine Angaben“ handelt es sich um Kurzberatungen. Für diese Gruppe werden die bekannten Informationen ausgewertet. Zur Reduzierung von Daten wird



von einer zwingenden Abfrage aller statistischen Merkmale bei Kurzberatungen bislang abgesehen. Gleiches gilt für die Hauptüberschuldungsauslöser.



Die „big six“ der Hauptüberschuldungsauslöser werden im SchuldnerAtlas 2023 (S. 17) mit den folgenden Kategorien und Abweichungen angegeben:

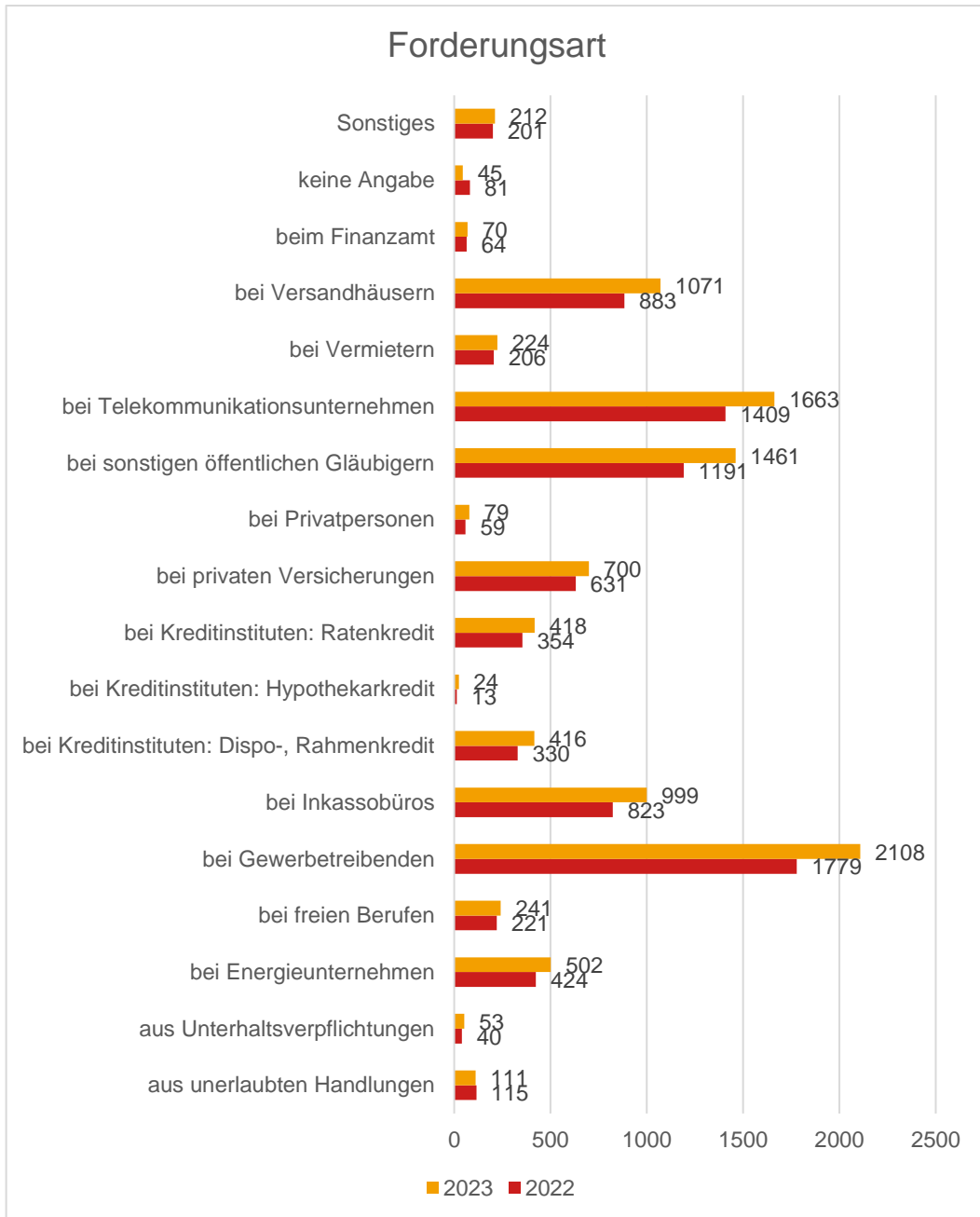
**Tab. 2.: Die Veränderung der Hauptüberschuldungsauslöser („big six“) 2008 / 2023 und eine Projektion**

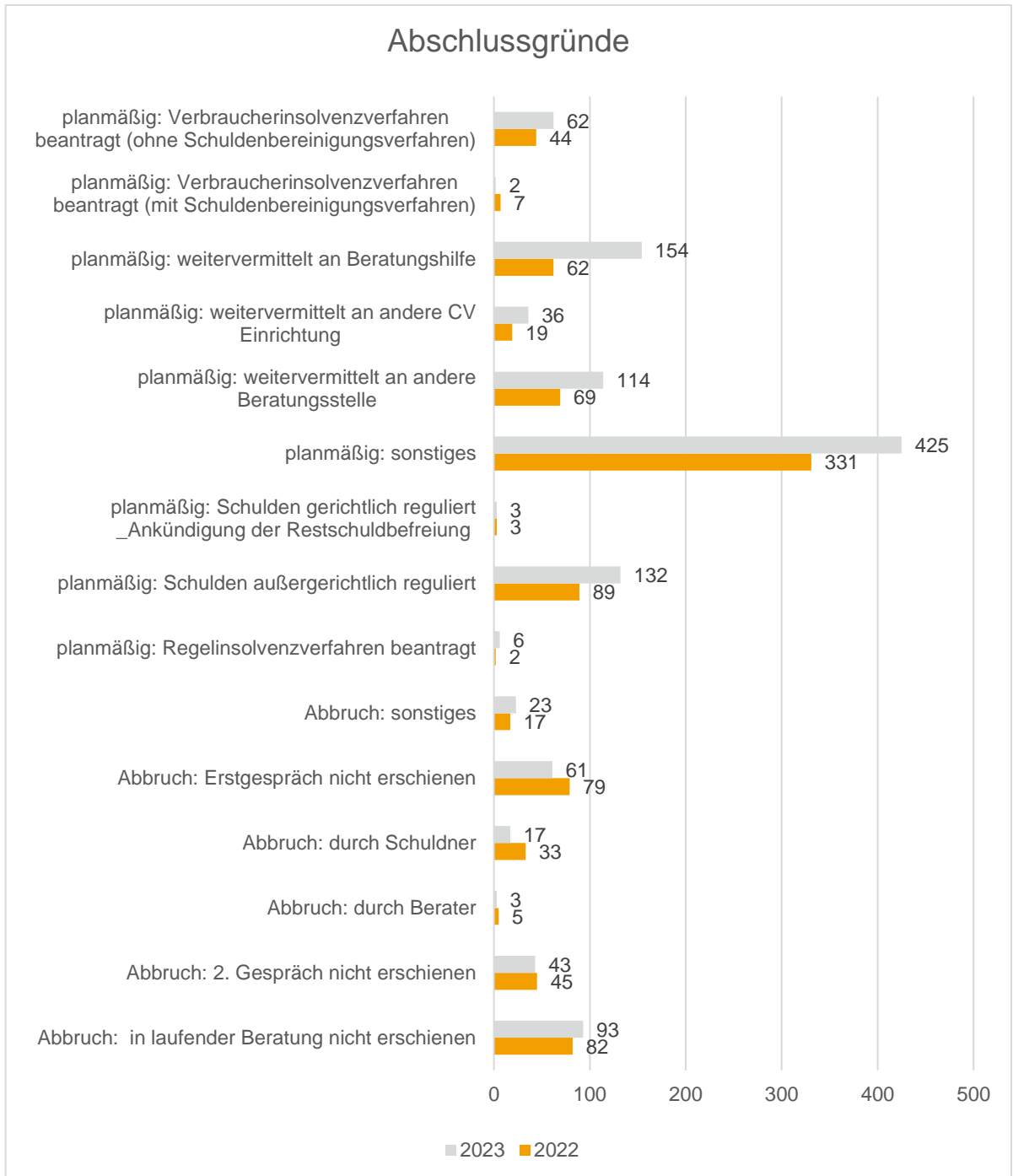
Hauptüberschuldungsgrund	Abweichungen		Projektion: Überschuldungsfälle 2023
	2022 / 23	2008 / 23	
Arbeitslosigkeit	- 6%	- 45%	1,07 Mio.
Trennung, Scheidung, Tod	- 6%	- 29%	0,67 Mio.
Erkrankung, Sucht, Unfall	- 1%	+ 37%	1,01 Mio.
Unwirtschaftliche Haushaltsführung	+ 3%	+ 44%	0,93 Mio.
Gescheiterte Selbstständigkeit	- 5%	- 26%	0,47 Mio.
längerfristiges Niedrigeinkommen	+ 10%	+ 187%	0,65 Mio. (2015 bis 2023)
Sonstige	- 18%	- 57%	0,85 Mio.
Gesamt	- 4%	- 18%	5,65 Mio.

Die Gesamt-Tabelle ist in Kapitel 6.3. zu finden: Tabelle 18.

Es zeigt sich eine massive Veränderung vom Hauptgrund der Arbeitslosigkeit hin zu Gründen der Einkommenshöhe und Erkrankungen. Diese Veränderungen sind ebenfalls deutlich in der hiesigen Beratungsstelle wahrzunehmen. Der Punkt „längerfristiges Niedrigeinkommen“ und „unwirtschaftliche Haushaltsführung“ sollten zusammengedacht werden. So ist eine enorme wirtschaftliche Kompetenz bei geringen Einkünften unabdingbar. Haushalte mit geringen Einkünften und hoher Schuldenlast fehlt Geld zur Lebenshaltung. Entscheidungen wie der Kühlschrankkauf auf Raten sind wirtschaftlich häufig nicht sinnvoll, für die Versorgung der Familie aber unerlässlich. Es lässt sich daher diskutieren, ob das Niedrigeinkommen oder die unwirtschaftliche Haushaltsführung als Hauptauslöser der Verschuldung anzusehen ist.

Ebenfalls als schwierig anzusehen und in der Statistik eher unter „unwirtschaftliche Haushaltsführung“ auszuwerten sind die aktuellen Möglichkeiten von Ratenkrediten. Die Angebote unter dem Slogan „Buy now, pay later“ erreichen in den letzten Monaten neue Höchstwerte. „Die Anzahl neu abgeschlossener Ratenkreditverträge ist alleine im letzten Jahr um rund 30 Prozent gestiegen (von 7,0 auf 9,1 Millionen). Dabei schließen die Verbraucher in Deutschland zunehmend Kleinkredite ab. Rund 42 Prozent aller neu abgeschlossenen Ratenkredite sind mittlerweile Kredite unter 1.000 Euro.“ (SchuldnerAtlas 2023) Dieser massive Anstieg wird aktuell als Beginn einer nachhaltigen Trendumkehr wahrgenommen. Während seit Jahren die Überschuldung sinkt wird davon ausgegangen, dass mit diesen neuen Angeboten die Gesamtzahl der Überschuldungen ansteigen wird. Schon heute wird deutlich, dass Online-Shopping zu nachhaltigen Zahlungsstörungen führen kann, betroffen scheinen vor allem besonders junge Menschen und Frauen zu sein. Die folgende Statistik zur Forderungsart zeigt einen Trend bei der Bestellung von Waren in Versandhäusern. Gleichzeitig werden hier Forderungen unterschieden, nach der aktuellen Inhaber:in der Forderung. So kann sich die Forderung eines Onlinehandels bei Erhebung der Merkmale als Forderung eines Inkassobüros darstellen. Insgesamt können wir den Trend allerdings nur bestätigen und nehmen eine deutliche Erhöhung der Angebote, welche sich vor allem an jüngere, internetaffine und besonders konsumoffene Zielgruppen richtet, wahr.





Insgesamt wurden im laufenden Jahr 1174 Beratungsanfragen abgeschlossen.

Für uns gilt es weiterhin, Beratungssuchende möglichst frühzeitig ein adäquates Hilfsangebot an die Hand zu geben.

## 5. Prävention

### 5.1. Projekt „Young Finance“

Kompetent mit Geld umgehen zu können, scheint eine Selbstverständlichkeit zu sein. Häufig wird in Familien und Schulen, im Freundes- und Bekanntenkreis zu wenig über Geld und Konsum, Sparen und Bankgeschäfte gesprochen. Jugendliche und junge Erwachsene sind in der Zeit zwischen Schule, Berufsausbildung und Beruf häufig allein gelassen, wenn sie ihr erstes Geld verwalten, Konsumententscheidungen treffen, eine erste Wohnung beziehen. Abos, Kartenzahlungen, Online-Einkäufe, „buy now, pay later“ – schnell geht der Überblick über die Finanzen verloren. Die Caritas baut das Handlungsfeld der Schuldenprävention im Jahr 2023 mit dem neuen Projekt „Young Finance“ weiter aus. Umgesetzt werden kann dieses Projekt, dessen Träger der Deutsche Caritasverband e.V. ist, dank einer finanziellen Unterstützung der ING-DiBa AG. Mit der Bank wurde vereinbart, dass bei den Präventionseinheiten vor Ort keine Werbemittel für die Bank eingesetzt werden. Die Präventionsarbeit im Rahmen dieses Projektes erfolgt durch Schuldnerberater:innen der Caritas und die genutzten Materialien erhalten keine unmittelbaren Verweise auf den Fördermittelgeber. Gemeinsames Ziel ist es, junge Menschen zu befähigen, reflektierte Finanz- und Konsumententscheidungen zu treffen.

Mit dem Projekt will auch der Deutsche Caritasverband das Thema Finanzen bundesweit auf den Stundenplan bringen – an Schulen, in Jugendzentren und überall dort, wo Jugendliche unterwegs sind. Der Umfang sowie die konkrete inhaltliche Ausgestaltung konnte individuell mit den Schulen abgestimmt werden.

Insgesamt konnten 20 Einheiten für das Jahr 2023 über das Projekt finanziert werden. Darüber hinaus standen Gelder für Materialanschaffungen zur Verfügung. Aus diesem Grund wurden die Mittel des Kreises zur Prävention nur in einem geringen Umfang ausgeschöpft. Auch für 2024 wurde eine Interessensbekundung veranlasst.

### 5.2. Aktionswoche 2023

Das Thema der bundesweiten Aktionswoche lautete „Was können wir uns noch leisten? – Überschuldungsrisiko Inflation“. Inhaltlich wurde das Thema Haushaltsplan in den Vordergrund gestellt. Eine Haushalts-App ist ein gutes Mittel, die Finanzen im Blick zu behalten. Wir haben eine Karte mit dem Hinweis auf eine Budget-App erstellt. Sie wird gerne von Klienten mitgenommen und getestet. Im Jahr 2022 gaben bei einer internen Umfrage 14 von 27 Teil-

nehmer:innen an, einen Haushaltsplan durchaus interessant zu finden und diesen mal ausprobieren zu wollen. Neben Haushaltsbüchern geben wir die folgende Karte gerne in persönlichen Gesprächen aus.



**Du möchtest einen Überblick über deine Finanzen?**





**Wir empfehlen eine Haushaltsplan-App**


Zum Beispiel die „Mein Budget – Ausgaben im Griff“-App der Stiftung Deutschland im Plus. Sie bietet dir einen Überblick über deine Einnahmen und Ausgaben, sie ist kostenfrei und obendrein noch einfach zu bedienen. Man benötigt keine Kontoanbindung und deine Daten werden ausschließlich auf deinem Endgerät gespeichert.

**Hier kannst du dich melden**

Für Rückfragen und weitere Informationen steht dir die Schuldner- und Insolvenzberatung des Caritasverbandes Kleve unter **+49 2821 7209-220** oder **schuldnerberatung@caritas-kleve.de** gerne zur Verfügung.

iOS      Android

 /caritas.kleve  
  
  
 caritas-kleve.de



Am 13. Juni wurde ein Stand an der Klever Klosterpforte und am 14. Juni am Emmericher Beratungszentrum, jeweils von 10 bis 14 Uhr aufgebaut. Menschen wurden zum Gespräch eingeladen. Die Inflation und die dadurch gestiegenen Lebenshaltungskosten werden für immer mehr Menschen zum Problem. Mit den Aktionsständen wollten wir auf unsere Angebote aufmerksam machen und Hemmschwellen abbauen.

### 5.3. Statistik Prävention

Im Jahr 2023 wurden folgende Präventionsangebote durchgeführt:

Datum	Veranstaltungsort und Einrichtung / Institution	Name der Veranstaltung	Veranstaltungszeit	Vor- u. Nachbearbeitungszeit	Fahrtzeit	Gesamtzeit (inkl. Vor-, Nachbereitung-, Fahrtzeit)
14.02.2023	SOS-Kinderdorf / Berufliche Bildung	Fit für den Umgang mit Geld	2,50	1,00	0,25	3,75
19.04.2023	BBZ / BVB Maßnahme	Schuldenfälle	2,00	1,00	0,50	3,50
18.04.2023	Förderzentrum Kleve	Schuldenfällen	2,00	1,00	0,50	3,50
15.05.2023	Gym. Emmerich	Konsum/Werbung	4,00	1,50	0,25	5,75
13.06.2023	Aktionswoche	Stand in Kleve (2 MA), FN	8,00	4,00	0,50	12,50
14.06.2023	Aktionswoche	Stand in Emmerich (2 MA)	8,00	2,00	0,50	10,50
15.06.2023	Aktionswoche online Fortbildung (TN Jasm in Peil)	Bezahl system online/Verbraucherzentrale Saarland	2,00			2,00
24.10.2023	Kreis Kleve - Jobcenter	Infoveranstaltung Projekt	2,50	1,00	0,25	3,75
27.12.2023	div. Gespräch persönlich, online,	Fachtag Schuldnerberatung 29.02.24	8,00	5,00		13,00
<b>Summe (in Stunden)</b>			<b>39,00</b>	<b>16,50</b>	<b>2,75</b>	<b>58,25</b>

Der unterzeichnete Nachweis befindet sich im Anhang.

Für das Jahr 2024 werden wir das Angebot der Prävention insgesamt ausbauen.

## 6. Besondere Jahresthemen

### 6.1. Umsetzung Stärkungspaket

Im Jahr 2023 hat die Landesregierung NRW im Rahmen des Stärkungspakets 150 Millionen Euro zur Unterstützung einkommensschwacher Menschen und sozialer Einrichtungen angesichts steigender Energie- und Lebensmittelpreise bereitgestellt. Von Seiten des Caritasverbandes Kleve e.V. wurden verschiedene Gelder für Einzelfallhilfen oder strukturelle Hilfen beantragt. So konnten Lebensmittelgutscheine gekauft werden. Sie werden von verschiedenen

Beratungsdiensten für Nothilfen herausgegeben. Darüber hinaus wurden Gelder für Übersetzungen von Flyer zur Verfügung gestellt als auch zur Unterstützung der Verwaltung. Die Gelder konnten verausgabt werden. Neue Flyer in verschiedenen Sprachen befinden sich im Druck.

## 6.2. Energiekostenbeteiligung Bistum Münster

Im Herbst des Jahres 2022 wurden vom Bistum Münster Gelder für eine Energiekostenbeteiligung aus der Einnahme zusätzlicher Kirchensteuermittel zur Verfügung gestellt. Ziel der Energiekostenbeteiligung war die Entlastung der Bürgerinnen und Bürger von den erheblich steigenden Energiekosten. Insgesamt standen für das Jahr Mittel in Höhe von ca. 38.000,00€ zur Verfügung welche über die Schuldnerberatungsstellen den Menschen zur Verfügung gestellt werden sollten.

Glücklicherweise hatte die Energieknappheit nicht die dramatischen Folgen, wie teilweise befürchtet. Dennoch konnten wir durch diese Möglichkeit Haushalte in konkreten Notsituationen niederschwellig, unbürokratisch und schnell unterstützen. Zuschüsse konnten für den Ausgleich offenstehender Energiekostenrechnungen eingesetzt werden. Dabei ist war zu prüfen, ob vorrangige Leistungen beispielsweise bei Nachzahlungen für die Heizung beim Jobcenter oder dem Sozialamt geltend gemacht werden können.

Die Gelder wurden ebenfalls komplett verausgabt. Insgesamt konnten 85 Haushalte im Jahr 2023 unterstützt werden. In vielen Fällen wurden neben Energie- und Stromschulden weitere Überschuldungssituation deutlich und ein häufig intensiver Beratungsprozess war die Folge. Die Zusammenarbeit mit den Kolleg:innen des Stromsparchecks war hier sehr hilfreich, so konnte bei nicht nachvollziehbaren Forderungshöhen eine direkte Prüfung erfolgen.

Auch für das Jahr 2024 stehen Mittel des Bistums zur Verfügung.

## 6.3. Evaluation

Ein Baustein der Qualitätssicherung ist die Evaluation. Mit Methoden der Evaluation soll die Zielerreichung überprüft werden. Soziale Schuldnerberatung versteht sich als Beratungsangebot mit dem Ziel gemeinsam mit den Ratsuchenden eine wirtschaftliche Sanierung und psychosozialen Stabilisierung zu erreichen.

Zur Überprüfung wurde ein Fragebogen, welcher zunächst organisatorische Themen in den



Blick nimmt, erstellt. Darüber hinaus werden Fragen zum Beratungsverlauf und zur Zufriedenheit gestellt. Die Fragebögen liegen in der Beratungsstelle aus. Leider wurden in diesem Jahr nur von 11 Ratsuchenden die Fragebögen ausgefüllt. Die Ergebnisse waren sehr positiv. So beantworteten alle Klienten die Frage „Wurden ihre Erwartungen an die Beratung erfüllt?“ mit ja. Der Fragebogen als auch die Auswertung sind im Anhang beigefügt.

Für 2024 werden wir den Zugang zur Befragung über einen QR Code vereinfachen und so auf deutlich mehr Resonanz hoffen (s. Anlage).

Ein weiterer Baustein einer Evaluation können Beschwerden darstellen. Im Jahr 2023 wurde im gesamten Fachbereich Soziale Hilfen ein Beschwerdemanagement eingeführt. Ziel ist die Sicherstellung eines einheitlichen nachhaltigen Umgangs und eine Verbesserung der Klient:innenzufriedenheit. Beschwerden können dabei schriftlich, telefonisch oder persönlich vorgetragen werden. Durch eine Beschwerdeanalyse sollen Tendenzen erkannt und Entwicklungsziele für den Fachdienst abgeleitet werden. Im Verlauf des Jahres ging nur eine Beschwerde ein. Inhaltlich ging es um die Länge der Beratung als auch die Umsetzung der Entschuldungsschritte. Es erfolgte eine fallbezogene Behebung – Veränderungen für die gesamte Beratungsstelle waren nicht notwendig.

## 7. Kooperation Vernetzung

Kooperationen wurden intern wie extern gepflegt und ausgebaut.

Die interne Kooperation wurde mittels gemeinsamer Teamsitzungen mit der Sozialberatung und der Fachberatungsstelle Wohnungslosenhilfe fortgeführt. Ebenso bestehen enge Kooperationen mit den Beratungsstellen der Caritas.

Regional wurde ein Netzwerktreffen an der Hochschule Rhein-Waal besucht. Darüber hinaus wurde am Netzwerktreffen „Finanzkompetenz“ teilgenommen und an Arbeitskreisen zur Schuldner- und Insolvenzberatung im Bistum und auf Landesebene.

## 8. Schlagworte Ausblick

### Projekt „Schülerakademie Finanzkompetenz“

In Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Finanzkompetenz startet das Projekt „Schülerakademie Finanzkompetenz“ im Nordkreis Kleve im Jahr 2024. Die Organisation und Durchführung der Schülerakademie übernimmt die Digitale Wirtschaftsbildung an der Universität Siegen. Ziel ist es, Schülerinnen und Schüler der Klassen 7 bis 10 sowie Berufsschülerinnen und Berufsschüler durch einen handlungsorientierten Ansatz an das Thema Finanzkompetenz heranzuführen. Es findet ein Projekttag statt, an welchem die Teilnehmenden mindestens sechs Stationen durchlaufen. Die Stationen werden von den Mitarbeitenden der Caritas sowie Mitarbeitenden der Universität Siegen begleitet werden. Die Auswahl der Stationen erfolgt in Abstimmung mit den beteiligten Schulen, um diese an die spezifischen Bedürfnisse der Lerngruppen anpassen zu können. Ein Projekttag umfasst 6 bis 8 Unterrichtsstunden.

### Fachtag: Achtung Schuldenfalle: Einkaufen im Internet am 29.02.24

Jetzt kaufen und später bezahlen. In 14 oder 30 Tagen. Ratenkauf. 100 Tage Rückgaberecht – Verbraucher:innen werden immer häufiger mit verlockenden Verkaufsstrategien im Internet konfrontiert. Vor allem bei jungen Erwachsenen kommt der „Buy now, pay later“-Effekt gut an. Das belegen auch die neuesten Zahlen des SchuldnerAtlas, den der Verband der Vereine Creditreform Mitte November 2023 veröffentlicht hat. Demnach sind die 18- bis 30-jährigen die einzige Gruppe in Deutschland, bei denen mehr Menschen überschuldet waren als im Vorjahr.

### Aktionswoche „By now – Inkasso later“ vom 10.-14.06.24

Die Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatungsstellen der Verbände (AG SBV), vertritt etwa 1.400 gemeinnützige Schuldnerberatungsstellen in Deutschland. Diese sind in Trägerschaft der Verbraucher- und Wohlfahrtsverbände oder der Kommunen bzw. Mitglied in einem der Verbände (Arbeiterwohlfahrt Bundesverband, Deutscher Caritasverband, Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Deutsches Rotes Kreuz, Diakonie Deutschland, Verbraucherzentralen). Das Thema der Aktionswoche wird in jedem Jahr neu festgelegt. Wir werden auch in diesem Jahr mit einem Aktionsstand teilnehmen.