

**aus: BAG-SB INFORMATIONEN Heft 3/2013**

**Berlin: „Qualitätssiegel Soziale Schuldnerberatung“**

**Rechtsanwältin Dr. Susanne Fairlie**, Landesarbeitsgemeinschaft für Schuldner- und Insolvenzberatung Berlin e.V.

## **Einleitung**

Mit Verabschiedung eines gemeinsamen Musterqualitätshandbuches im März dieses Jahres ist in Berlin der offizielle Startschuss für das Qualitätszertifizierungsverfahren der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldner- und Insolvenzberatung Berlin e. V. gefallen.

Wie kam es dazu? Welche Ziele werden damit verfolgt? Wie ist das Ganze ausgestaltet? Diese Fragestellungen sollen im Folgenden näher beleuchtet werden.

## **Historie**

### *Arbeitsgruppe Qualität*

In Berlin gibt es auf die 12 Bezirke verteilt 19 Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen in gemeinnütziger Trägerschaft. Diese haben sich in der Landesarbeitsgemeinschaft für Schuldner- und Insolvenzberatung Berlin e.V. (LAG SIB e.V.) zusammengeschlossen. Bereits Mitte der 90er Jahre gründete sich innerhalb dieses Rahmens die Arbeitsgruppe Qualität, an der Beraterinnen und Berater aus den verschiedenen Stellen, der bzw. die hauptamtliche Mitarbeiter/in der LAG SIB e.V. und auch die Referentin der für den Bereich Schuldner- und Insolvenzberatung zuständigen Senatsverwaltung teilnehmen.

Um darüber hinaus alle LAG-Mitglieder in die Entwicklungen einzubeziehen, wurden und werden die Ergebnisse der Arbeit der Arbeitsgruppe Qualität über eine interne Website allen zugänglich gemacht und dort wie auch im Rahmen der Mitgliederversammlungen immer wieder zur Diskussion gestellt.

### *Vom Mindeststandard zur Zertifizierung*

Zunächst befasste sich die Arbeitsgruppe Qualität mit der Erarbeitung von Mindeststandards für die staatliche Anerkennung als eine i.S. von § 305 InsO geeignete Stelle. 2004 wurde mit der Erarbeitung eines Muster-Qualitätshandbuchs begonnen, das als Basis für die Entwicklung eigener Qualitätshandbücher der einzelnen Stellen dienen sollte. Im Verlaufe dieses Prozesses kam die Idee auf, dass sich die Stellen einem gegenseitigen Zertifizierungsprozess unterziehen könnten, um so die Ergebnisse ihrer Arbeit auch nach außen sichtbar zu machen. Die hierfür erforderlichen Schritte sollten ebenfalls in dem Muster-Qualitätshandbuch festgelegt werden.

### *Qualitätssiegel Soziale Schuldnerberatung*

Als Folge dieser Überlegungen wurde im Sommer 2012 das Projekt „Qualitätssiegel Soziale Schuldnerberatung“ (ermöglicht durch eine Zuwendung der Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin) ins Leben gerufen. Das Qualitätssiegel wird getragen vom Qualitätsnetzwerk Soziale Schuldnerberatung Berlin, bestehend aus den teilnehmenden Beratungsstellen, der LAG SIB e.V. und der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung. In der derzeitigen Anlaufphase unterstützen das Netzwerk außerdem zwei externe Beraterinnen, Frau Gabriele Besser und Frau Dr. Elisabeth Brodersen, und das Institut für Innovation und Beratung an der Evangelischen Hochschule Berlin. Als Gastmitglieder eingeladen sind ferner diejenigen Beratungsstellen, die als Mitgliedsorganisationen der LAG SIB e.V. einen eigenständigen Qualitätsentwicklungsprozess über ein Qualitätssicherungssystem nach DIN EN ISO 9001:2008 und den jeweilig spezifischen

AWO Normen (hier AWO Norm Schuldnerberatungsstellen), das so genannte AWO Tandemsystem, durchlaufen.

#### *Wissenschaftliche Begleitung*

Um den Zertifizierungsprozess und dessen praktische Umsetzung evaluieren, die Wirksamkeit messen und ein ggf. bestehendes Verbesserungspotential ermitteln zu können, erfolgt eine unabhängige wissenschaftliche Begleitung des Projektes durch das Institut für Innovation und Beratung an der Evangelischen Hochschule Berlin mit Frau Prof. Dr. Judith Dick als Projektleitung.

Im Rahmen des Projektes sollen zunächst der Ist-Zustand und die mit der Einführung des Qualitätssertifikats verbundenen Erwartungen erhoben werden. Dazu wurden Anfang 2012 die Leitungen der einzelnen Stellen zunächst mittels eines Onlinefragebogens und dann mündlich anhand eines Leitfadens interviewt. Auf dieser Basis wurde im Herbst 2012 in jeder Stelle eine Klientenbefragung mittels eines Fragebogens durchgeführt. Dabei erfolgte ein Rücklauf von 924 Fragebögen, was 12 Fragebögen je Schuldnerberater/innen-Vollzeitstelle entspricht. Außerdem hospitierte in jeder Stelle einen Tag lang ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin der wissenschaftlichen Begleitung, um die einzelnen Abläufe der Beratungsarbeit zu beobachten.

Die erhobenen Daten werden derzeit ausgewertet und in einem Endbericht zusammen gefasst. Die Studie soll 2014 wiederholt werden, um das Ergebnis der Einführung des Qualitätssiegels erfassen und bewerten zu können. Auf diese Weise bekommen die Beratungsstellen ein Feedback, insbesondere können ev. Verbesserungspotentiale und Änderungsbedarfe erkannt und umgesetzt werden.

#### *Erste Schulungen*

Im Sommer/Herbst 2012 führten die beiden externen Beraterinnen die ersten Grundschulungen durch und bildeten jeweils einen Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin aus jeder teilnehmenden Stelle und die LAG Mitarbeiterin zum Qualitätsmittler/zur Qualitätsmittlerin aus. Im Rahmen dieser Ausbildung konnten die Teilnehmer bereits erste Praxiserfahrungen im Rahmen von Probechecks sammeln, die im Seminar ausgewertet wurden.

#### *Verabschiedung Muster-Qualitätshandbuch*

Am 22. März 2013 konnte die erste Fassung des Muster-Qualitätshandbuchs auf der Mitgliederversammlung der LAG SIB e.V. verabschiedet werden.

### **Zielsetzung**

Auch ohne Qualitätshandbuch und Zertifizierungsprozess leisten die Berliner Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen qualitativ hochwertige Arbeit und arbeiten ständig an Verbesserungen. Wieso hat man sich dann mit der mit viel Engagement verbundenen Erarbeitung eines Muster-Qualitätshandbuchs (das auch noch auf die Vorgaben und Bedürfnisse der eigenen Stelle angepasst und immer wieder weiterentwickelt werden muss, um aktuell zu bleiben!) beschäftigt? Und weshalb will man sich dem hohen Aufwand eines Zertifizierungsverfahrens unterziehen?

#### *Schaffung eines Qualitätsnachweises*

Mittels der Erarbeitung eines Muster-Qualitätshandbuchs und des daran geknüpften Zertifizierungsverfahrens besteht die Chance, gemeinsam und stellen- und trägerübergreifend ein einheitliches Instrument zu entwickeln, mit dem die Qualität der eigenen Arbeit abgebildet und nachweisbar belegt werden kann.

### *Sicherstellung und Verbesserung der Beratungsqualität*

Dieses Instrument soll zunächst der regelmäßigen eigenen Überprüfung der Stelle und der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der Beratung dienen. Im Zuge der Anpassung und Fortschreibung des Muster-Qualitätshandbuchs an die Gegebenheiten der eigenen Stelle werden die Arbeitsabläufe immer wieder überdacht und ggf. neueren Entwicklungen angeglichen oder effektiver gestaltet. Es erfolgt ein regelmäßiger Austausch im Team und das Qualitätsmanagement wird als kontinuierliche Aufgabe verstanden.

Des Weiteren wird mit Schaffung eines einheitlichen Mindeststandards eine Qualität der Beratungsprozesse zu Gunsten der Ratsuchenden auf einem durchgängig hohen Niveau bei allen teilnehmenden Stellen aller Träger sichergestellt.

Dabei wurde aber als wichtig erachtet und daher ausdrücklich in der Grundordnung des Qualitätsnetzwerks festgehalten, dass die Besonderheiten und Grundsätze der einzelnen Mitgliedsorganisationen nicht vereinheitlicht, sondern als „Ausdruck des jeweiligen Selbstverständnisses der Mitgliedsorganisationen und/oder Reaktion auf Besonderheiten der Berliner Bezirke“ erhalten und in die Qualitätsentwicklung der jeweiligen Stelle einbezogen werden sollen. Ziel ist die Herstellung einer Vergleichbarkeit und damit die Gewährleistung einer gleich hohen und konstanten Beratungsqualität in allen teilnehmenden Stellen, jedoch keine „Gleichmacherei“.

### *Kollegialer Fachaustausch*

Die gegenseitige Zertifizierung fördert den kollegialen Fachaustausch über Maßnahmen zur Sicherung und Steigerung der Qualität in der Sozialen Schuldnerberatung. Die einzelnen Stellen können am Wissen und den Erfahrungen der anderen teilhaben, ein fruchtbarer Dialog zu gelungener Praxis (best practice) wird trägerübergreifend in Gang gesetzt.

### *Außenwirkung*

Eine weitere wichtige Funktion des Qualitätssiegels ist seine Außenfunktion, vor allem zur Abgrenzung gegenüber den gewerblichen und gegenüber unseriösen Anbietern, aber auch zur Anerkennung durch die Zuwendungsgeber.

Auch in Öffentlichkeit und Politik kann die hervorragende Qualität der Beratungsarbeit auf diesem Wege eine viel größere Beachtung finden.

## **Inhalt**

### *Muster-Qualitätshandbuch*

Das Muster-Qualitätshandbuch der LAG SIB e.V. ist das gemeinsam erarbeitete Regelwerk, in dem die grundlegenden Handlungsabläufe für alle Mitarbeiter/innen der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen der beteiligten Stellen abgebildet werden. Dabei baut es auf der Grundlage der Norm DIN EN ISO 9001:2008 auf, lässt aber auch konkrete Kriterien der Ergebnisqualität einfließen.

Das Muster-Qualitätshandbuch dient als Basis für die Erstellung eines eigenen Qualitätshandbuchs in den jeweiligen Stellen. Daher definiert es Mindeststandards, die die einzelnen Stellen für sich natürlich höher ansetzen können. Die einzelnen Stellen können in ihre eigenen Qualitätshandbücher die individuellen Anforderungen der eigenen Struktur, des Trägers und des jeweiligen Bezirks einarbeiten.

Kapitel 1 umfasst neben der Einleitung die allgemeinen Regelungen zum Qualitätsmanagement:

- eine Versionsübersicht,
- das Bezugsetzen der einzelnen Prozesse zur ISO 9001:2008,
- die getroffenen Absprachen zur Lenkung der Qualitätsmanagement-Dokumente,
- das Glossar zu den im Handbuch verwendeten Fachbegriffen und
- die Verfahrensanweisung zur Erlangung des Qualitätssiegels.

Kapitel 2 enthält die Regelungen zum Qualitätsmanagement in den einzelnen Stellen, von den Qualitätszielen über die tatsächliche Umsetzung bis hin zum internen Qualitätscheck.

In Kapitel 3 wird auf die organisatorischen Bedingungen einer Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle eingegangen. Diese orientieren sich an den Anerkennungsvoraussetzungen des Berliner Ausführungsgesetzes zu § 305 Abs. 1 InsO.

Das Kapitel 4 nimmt mit 19 Prozessen zum Thema „Leistungserbringung“ den umfangreichsten Teil ein. Hier werden die einzelnen Abschnitte einer Beratung detailliert beschrieben. Dabei sind die bestehenden gesetzlichen Vorgaben, die Vorgaben der Bezirke und des Land Berlins als Geldgeber und weitere Rahmenbedingungen mit eingeflossen.

Kapitel 5 schließlich enthält die Regelungen zur Messung, Analyse und Verbesserung der Beratungsarbeit und des Qualitätsmanagements.

Viele Prozesse, gerade im Rahmen der Leistungserbringung werden mit Hilfe von Flussdiagrammen beschrieben. Auf diese Weise wird eine äußerst anschauliche Darstellung der einzelnen Abläufe inklusive möglicher Varianten, der funktionalen Zusammenhänge und der Verantwortlichkeiten gewährleistet.

#### *Das Zertifizierungsverfahren*

Um das Qualitätssiegel zu erhalten, muss sich die teilnehmende Stelle einem Prüfverfahren unterziehen. Die Details hierzu regelt die von der Mitgliederversammlung der LAG SIB Berlin e.V. verabschiedete Grundordnung:

Jede Stelle, die an dem Qualitätssiegelverfahren teilnimmt, verpflichtet sich, mindestens einen Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin zum Qualitätsmittler/zur Qualitätsmittlerin ausbilden zu lassen und für die Qualitätschecks zur Verfügung zu stellen.

Kernstück des Zertifizierungsverfahrens ist der sog. externe Qualitätscheck. Dieser dient dem Vergleich der im Qualitätshandbuch niedergelegten theoretischen Qualitätsstandards und der praktischen Wirklichkeit. Er wird von einem Team von 2 Qualitätsmittlern durchgeführt, die weder aus der eigenen Stelle, noch vom eigenen Träger stammen dürfen.

Die Qualitätsmittler prüfen anhand einer Checkliste,

- ob die im Handbuch beschriebenen Maßnahmen wirksam und ausreichend sind, um die angestrebten Ziele zu erreichen,
- ob die Maßnahmen den Mitarbeitern bekannt sind und umgesetzt werden.

Die ermittelten Ergebnisse werden in einem Qualitätscheck-Protokoll festgehalten, mit der Stellenleitung besprochen und die Schlussfolgerungen daraus in einem sog. Qualitätscheck-Bericht festgehalten. Dieser wird an den Qualitätsausschuss übermittelt, der dann auf der Grundlage des Qualitätscheckberichtes über die Vergabe des Qualitätssiegels entscheidet.

Der Qualitätsausschuss setzt sich zusammen aus einem Vertreter/einer Vertreterin der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung und Vertretern/Vertreterinnen der LAG SIB e.V. Zu

letzteren gehören mindestens ein Mitglied des Vorstands der LAG sowie zwei Personen aus dem Kreis der Kolleginnen und Kollegen der am Qualitätsnetzwerk aktiv teilnehmenden Beratungsstellen. Sie werden von der Mitgliederversammlung der LAG für vier Jahre gewählt.

Das Siegel wird für einen Zeitraum von 3 Jahren verliehen. Will die Stelle das Qualitätssiegel für einen weiteren Dreijahreszeitraum führen, so muss sie sich erneut dem Zertifizierungsverfahren unterziehen. Bei einer erheblichen Verletzung der Verpflichtungen aus der Qualitätsvereinbarung kann der Qualitätsausschuss in einem festgelegten Verfahren ein einmal erteiltes Siegel wieder aberkennen.

### **Ausblick**

Nachdem das Muster-Qualitätshandbuch verabschiedet wurde und sobald die Stellen ihr Qualitätshandbuch fertig gestellt haben, kann mit den Zertifizierungs-Qualitätschecks begonnen werden. Die Mehrzahl der Stellen strebt eine Zertifizierung vor der vollständigen Inbetriebnahme des Flughafens BER an.

Die Erfahrungen und Entwicklungen sind mit Spannung abzuwarten und es bleibt zu hoffen, dass diese auch in die bundesweit zum Thema „Qualitätsmanagement in der Schuldner- und Insolvenzberatung“ geführten Diskussionen einfließen.