

**Landesrahmenhandbuch  
Diakonie-Siegel  
Schuldnerberatung  
12.01.2015**



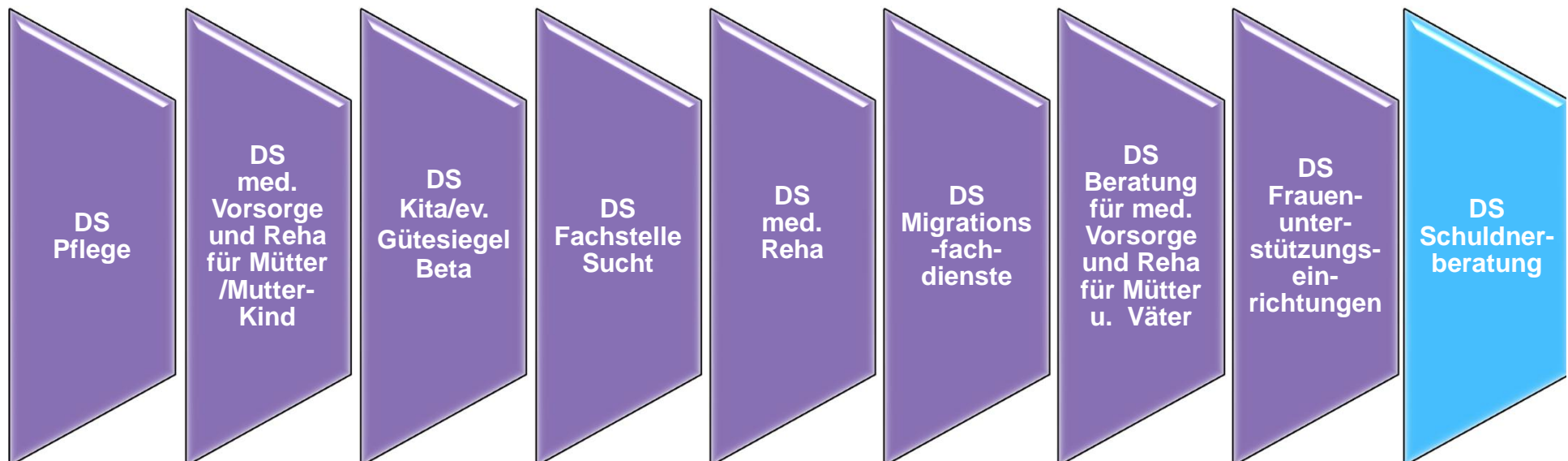
Das Projekt wird mit Mitteln der Glücksspirale gefördert.



## Diakonie-Siegel Schuldnerberatung

- 1 Diakonie-Qualität
- 2 Überblick
- 3 **Ziele des Landesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegel Schuldnerberatung**
- 4 Prozessarten
- 5 Prozesslandkarte
- 6 Gliederung der Prozesse
- 7 Inhaltliche Gliederung
- 8 Beispiel Prozessbeschreibung
- 9 Auditcheckliste
- 10 Zertifizierung

- Die **Forderung nach QM-Systemen** in sozialen Arbeitsfeldern **wird zunehmend Voraussetzung** für Kostenzusagen oder Leistungsvereinbarungen
- Immer mehr Träger sehen die **Erfordernis, QM-Initiativen einzelner Arbeitsfelder zu bündeln**
- Das Landesrahmenhandbuch Schuldnerberatung **baut auf den Erfahrungen anderer Diakonie-Siegel Projekte**. Die Anforderungen der **DIN EN ISO 9001** sind **konkret auf das Arbeitsfeld der Schuldnerberatung übertragen**.



## QM-Strategie Diakonie Deutschland

### ■ 2008 Beschluss des Vorstands

Die Qualitätsentwicklung soll nach dem Vorbild des Diakonie-Siegels Pflege auf andere diakonische Arbeitsfelder ausgeweitet werden. Es ist sukzessive ein QM- Gesamtsystem mit 1-2 BRH jährlich neu zu entwickeln

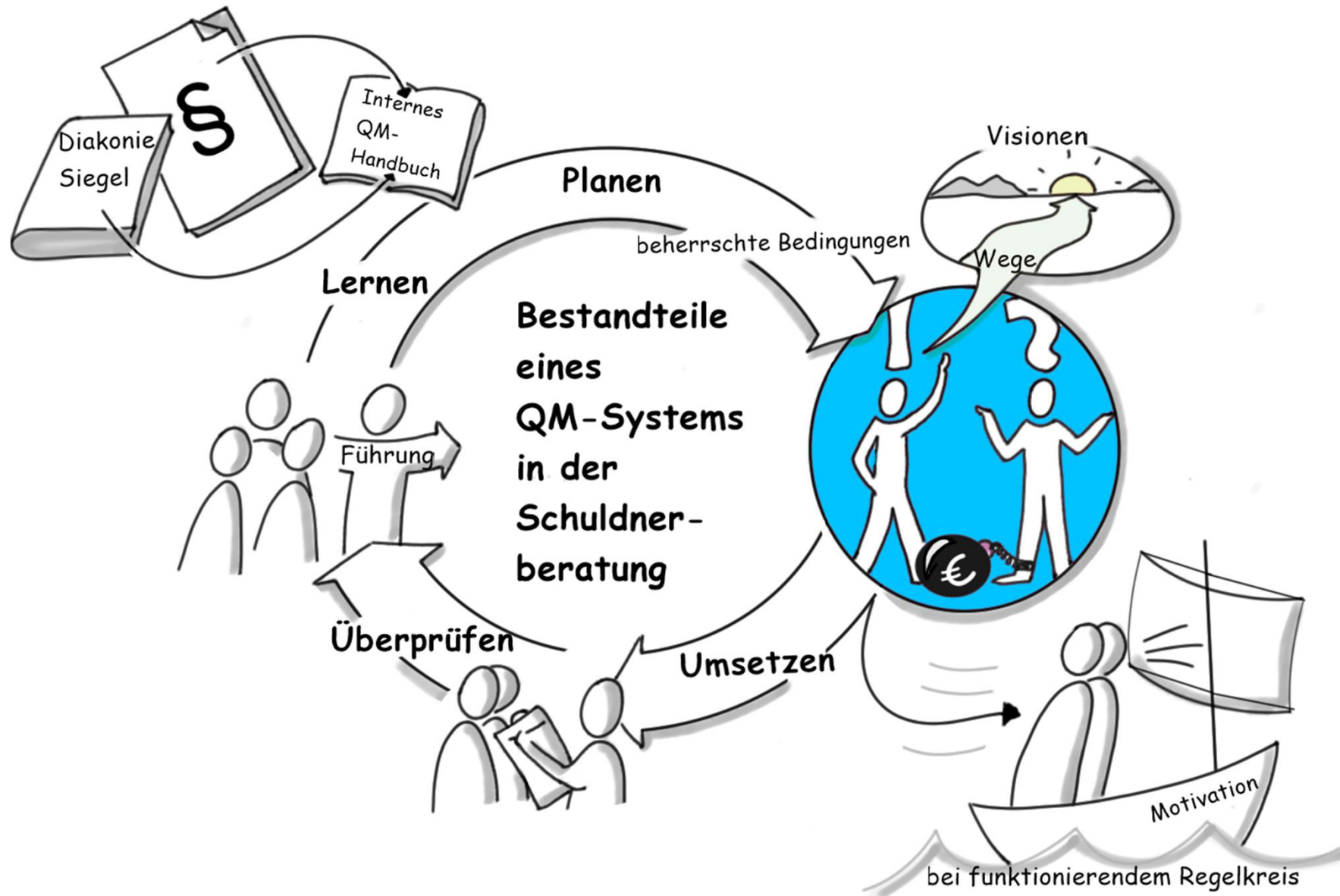
### ■ Stand 01/2015

- 7 Diakonie-Siegel bzw. Bundesrahmenhandbücher liegen vor (Pflege, med. Vorsorge und Rehabilitation für Mütter/Mutter-Kind, Kita/Evangelisches Gütesiegel Beta, medizinische Rehabilitation, Fachstelle Sucht, Migrationsfachdienste, Beratung für med. Vorsorge und Reha für Mütter und Väter)
- Zurzeit werden zwei weitere Diakonie-Siegel erarbeitet:
  - Bundesrahmenhandbuch Frauenunterstützungseinrichtungen (Fertigstellung 2015)
  - Landesrahmenhandbuch **Schuldnerberatung** (Fertigstellung 2015)
- Die Entwicklung eines Bundesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegels Arbeitsförderung startet 2015

## Diakonie-Qualität

### Das **Diakonie-Siegel**

- schärft das diakonische Profil
- ist fachlich/inhaltlich auf dem aktuellen Stand
- ist mit Praktikern für die Praxis entwickelt
- unter Einbezug der der Fachressorts der Diakonie
- berücksichtigt gesetzliche und behördliche Anforderungen
- deckt die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 ab
- schafft eine einheitliche Basis für Einrichtungen und Dienste
- erfüllt das Ziel der Diakonie Deutschland, einheitliche Grundstrukturen zu nutzen
- greift auf langjährig bewährte Inhalte zurück
- nutzt Synergieeffekte

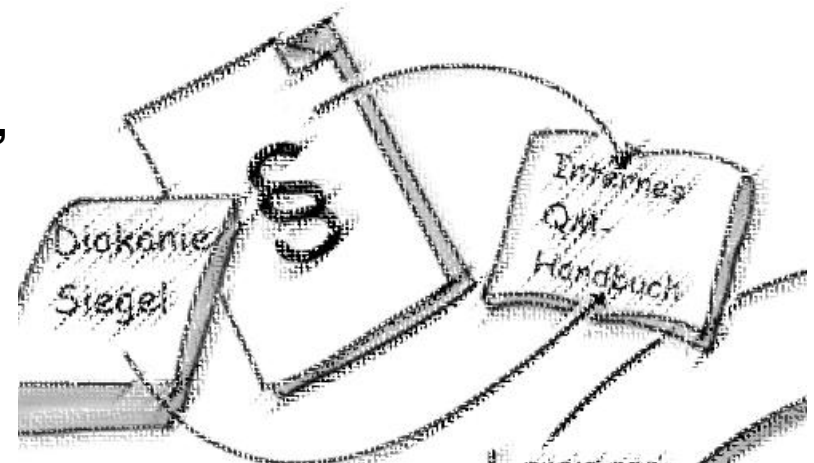


- Das Landesrahmenhandbuch versteht sich, wie die bereits vorhandenen Bundesrahmenhandbücher auch, als ein **Angebot zur kritischen Überprüfung, Sicherung und Weiterentwicklung der Leistungsqualität.**

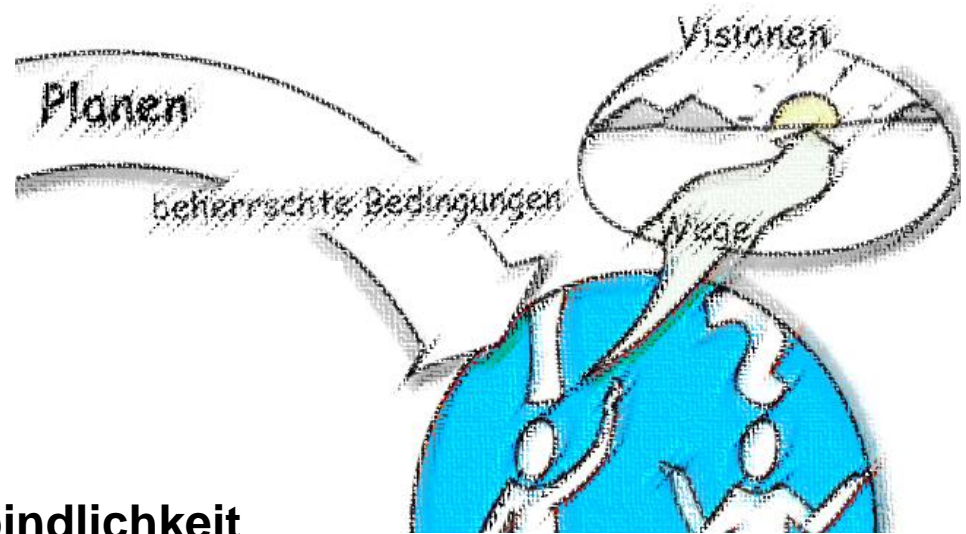
- Nach konsequenter **Implementierung und Umsetzung der Anforderungen**

des Landesrahmenhandbuchs können sich die Einrichtungen und Dienste nach Diakonie Siegel sowie nach der DIN EN ISO 9001 zertifizieren lassen.

- Die Zertifizierung ist eine Option.



- Konzentration auf die Ermittlung und Erfüllung der **Kundenanforderungen**
- Implementierung eines systematischen **Lernprozesses** auf allen Ebenen der Organisation
- Herstellung von **Transparenz und Verbindlichkeit**
- **Standardisierung** von zentralen Prozessen (**wo möglich und sinnvoll**)
- **Vermeidung von Wissensverlust**
- Gezielte Schaffung von individuellen **Gestaltungsspielräumen**
- Aktive **Einbeziehung** und echte **Mitwirkungsmöglichkeiten für Mitarbeitende**





## Die Prozessarten im Bundesrahmenhandbuch

### Führungs- prozesse

#### **F – Führungsprozesse:**

Managementprozesse mit übergeordneten Regelungs- und Entscheidungscharakter. Sie schaffen die Voraussetzungen für ein geregelt und zielorientiertes Arbeiten in der Organisation. Die Verantwortung für diese Prozesse liegt in Händen der Führung der Organisation (Träger, Geschäftsführung etc....)

### Kern- prozesse

#### **K – Kernprozesse:**

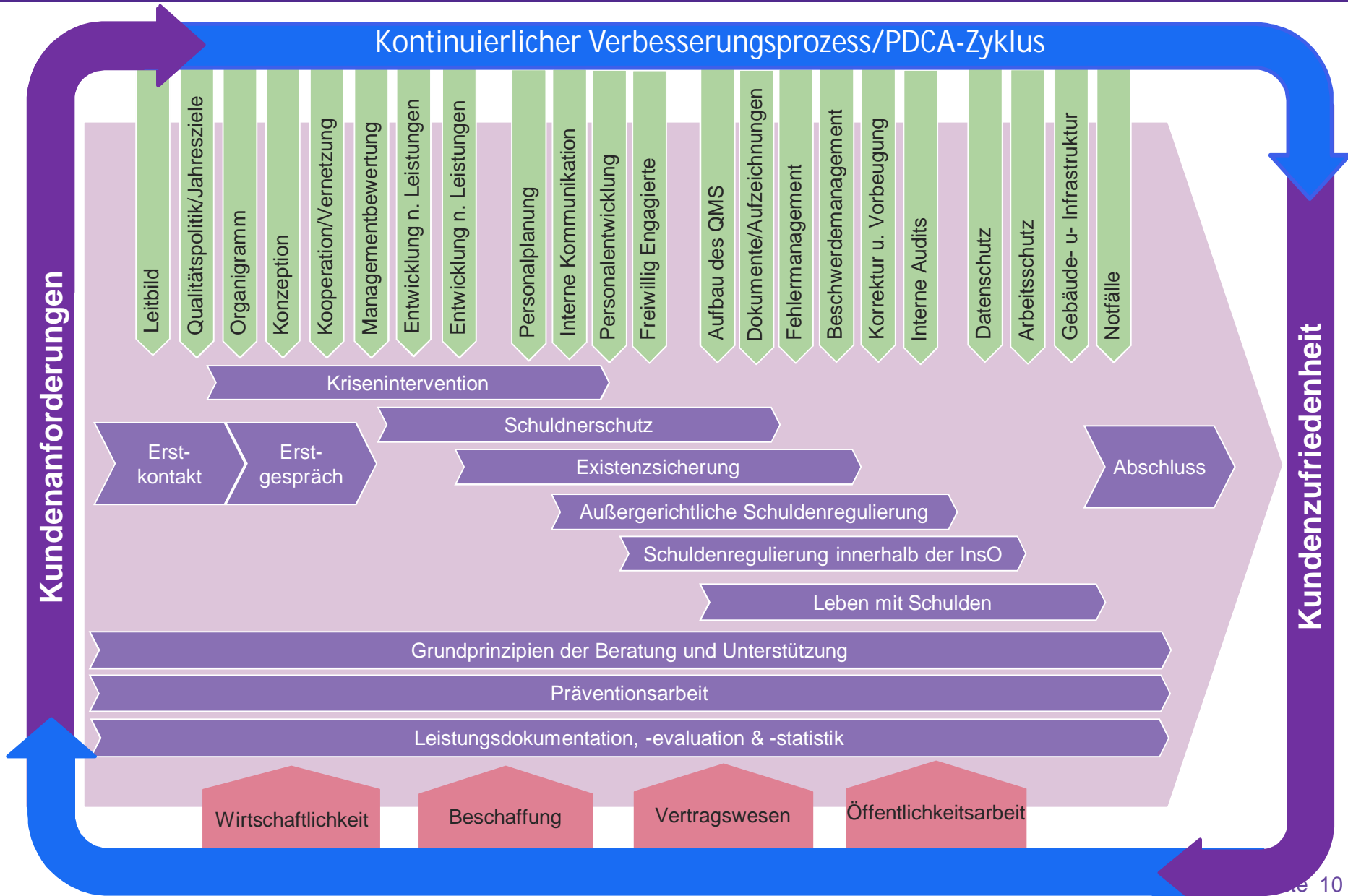
Zentrale Aktivitäten der Organisation, für die die folgenden Aspekte zutreffen:

- Die Kunden und Kundinnen stehen im Mittelpunkt.
- Es besteht ein direkter Bezug/eine direkte Auswirkung auf Kunden und Kundinnen
- Sie tragen wesentlich zur Zielsetzung, zum Erfolg der Organisation und zur Zufriedenheit der Kunden und der Kundinnen bei.

### Unterstützungs- Prozesse

#### **U – Unterstützungsprozesse:**

Sie begleiten bzw. unterstützen alle Prozesse. Bei ihrer Erbringung besteht meist kein unmittelbarer Kontakt zu den Kunden und Kundinnen.



## Die Grundsätzliche Gliederung der Prozesse

### 1. Einleitung

Einführung in die Thematik

### 2. Ziele

Sinn, Zweck, Ausrichtung

### 3. Qualitätskriterien

Inhaltliche Anforderungen

- z.T. Forderungen von internen schriftlichen Regelungen der Organisationen (dienen der Definition von beherrschten Bedingungen)
- In der Umsetzung nachzuweisen (Ohne schriftl. Regelung ist möglich, aber nicht Pflicht)
- Verpflichtend für eine Zertifizierung
- können je nach Vorstellung der Organisation in Textform, als Tabelle/Checkliste oder als Flussdiagramme etc. dargestellt werden

### 4. Mit dem Thema in Zusammenhang stehend

Wechselwirkung mit anderen Prozessen

## Inhaltliche Gliederung

### ■ Allgemeines

- Inhaltsverzeichnis, Vor-/Grußworte, Leitbild Diakonie Deutschland, Leitbild DW Hannover, Leitbild AKS, Benutzerhinweise, Zertifizierungsverfahren, Glossar
- P- Prozesslandkarte

### ■ F- Führungsprozesse

- F 1 Führung, Politik und Strategie
- F 2 Personal
- F 3 Qualitätsmanagementsystem
- F 4 Sicherheit

### ■ K - Kernprozesse

- **K 0 Grundlagen sowie begleitenden Prozesse**
- K 0.1 Grundprinzipien der Beratung und Unterstützung
- K 0.2 Präventionsarbeit
- K 0.3 Leistungsdokumentation, -evaluation & statistik

## **Inhaltliche Gliederung**

- **K 1 Kernprozesse Schuldnerberatung**
  - K 1.1 Erstkontakt
  - K 1.2 Erstgespräch
  - K 1.3 Krisenintervention
  - K 1.4 Schuldnerschutz
  - K 1.5 Existenzsicherung/Budgetberatung
  - K 1.6 Außergerichtliche Schuldenregulierung
  - K 1.7 Schuldenregulierung innerhalb der Insolvenzordnung
  - K 1.8 Befähigung zum Leben mit Schulden
  - K 1.9 Abschluss der Beratung
  
- **U - Unterstützungsprozesse**
  - U 1 Bereitstellung der Ressourcen
  - U 2 Öffentlichkeitsarbeit
  
- **Anlagen**
  - A 1 Cross-Referenz-Liste
  - AC Auditcheckliste

## K 1.1. Erstkontakt

### 1. Einführung

Der Erstkontakt ist die erste Kontaktaufnahme der Ratsuchenden mit der Beratungsstelle, in der sie ihre Erwartungen an die Beratung gegenüber einem Mitarbeitenden äußern. Ratsuchende, die sich an die Beratungsstelle wenden sind oft in einer akuten Notsituation. Der Erstkontakt hat Einfluss auf den Verlauf des weiteren Beratungsprozesses. Er findet in der Regel mit einer Verwaltungskraft der Schuldnerberatung telefonisch statt. Daher ist es für die Ratsuchenden wichtig, dass die Beratungsstelle telefonisch gut erreichbar ist und dass bereits im Erstkontakt durch die Gesprächsatmosphäre die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit aufgebaut wird.

### 2. Ziele

- Ratsuchende haben unterschiedliche Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme.
- Die Ratsuchenden werden respektvoll, wertschätzend und freundlich aufgenommen.
- Die Ratsuchenden fühlen sich angenommen und verstanden.
- Sie sind über das Beratungsangebot und die weitere Vorgehensweise informiert.

## K 1.1. Erstkontakt

### 3. Qualitätskriterien

- Der Erstkontakt, kann sowohl persönlich, telefonisch, schriftlich und auch online erfolgen.
- Auf Anfragen wird direkt, schnellstmöglich und angemessen reagiert.
- Der Erstkontakt erfolgt durch hierfür qualifizierte (Verwaltungs-)Mitarbeitende
- Die Gesprächsatmosphäre ist wertschätzend und angstreduzierend.
- Die schriftliche Regelung zum Erstkontakt umfasst darüber hinaus mindestens folgende Kriterien:
  - Thematisierung des Anlasses der Kontaktaufnahme und Einschätzung, ob eine akute Krise vorliegt
  - Sicherstellung von Vertraulichkeit
  - Kurzinformation über die Arbeitsweise der Schuldnerberatung und Erläuterung der Voraussetzungen für die Schuldnerberatung
  - Zuständigkeit
  - Aktive Mitarbeit
  - Regelungen zum Terminvergabeverfahren

## K 1.1. Erstkontakt

- ... mit dem Thema im Zusammenhang stehend:
  - F 1.1 Leitbild
  - F 1.4 Art und Umfang des Leistungsangebotes
  - F 1.5 Kooperation und Vernetzung
  - F 3 Qualitätsmanagement
  - F 2 Personal
  - F 4.1 Datenschutz
  - K 0.1 Grundprinzipien der Beratung und Unterstützung
  - K 0.2 Präventionsarbeit
  - K 0.3 Leistungsdokumentation, -evaluation und Statistik
  - K 1.2 Erstgespräch
  - K 1.3 Krisenintervention



Die zum Landesrahmenhandbuch dazugehörige **Audit-Checkliste** dient zur **Bewertung von QM-Systemen** auf der Basis des Diakonie-Siegels Schuldnerberatung.

- Für eine positive Bewertung müssen **alle Anforderungen** aus dem Landesrahmenhandbuch wirksam nachgewiesen werden.
- Die Audit-Checkliste dient zur **Orientierung** und bietet **Beispielfragen** zum Führen von Auditgesprächen.
- Die Fragen können **individuell erweitert** werden.
- **Ziele von Audits**
  - stabilisieren und weiterentwickeln der eigenen Organisation
  - Wirkungsvolles umsetzen des kontinuierlichen Verbesserungsprozess
  - Unterstützung eines effektiven und effizienten Controllings
  - Aufdecken und benennen von Stärken, Verbesserungspotentialen/ Empfehlungen, Hinweisen bzw. Abweichungen

## Zwei Zertifizierungs-Varianten:

- **Variante 1:**

Diakonie-Siegel Schuldnerberatung

- **Variante 2:**

Diakonie-Siegel Schuldnerberatung & DIN EN ISO 9001  
(Tandemzertifizierung)

- Die Anforderungen, die Inhalte und der Umfang des Zertifizierungsverfahren sind in beiden Fällen identisch.
- Der Unterschied besteht lediglich im Zertifikat. Bei einer Tandemzertifizierung fallen geringfügig höhere Gebühren für das Zertifikat bzw. die Registrierung an.

**Diakonie** 

Diakonisches Institut  
für Qualitätsentwicklung

**Diakonie Deutschland - Ev. Bundesverband  
Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V.**

Annette Klede  
Caroline-Michaelis-Str. 1, 10115 Berlin  
Tel. 030 65211-0; Mail: [klede@diakonie.de](mailto:klede@diakonie.de)

**Diakonie** 

in Niedersachsen

**Diakonisches Werk ev. Kirchen in Niedersachsen**

Heike Krause  
Ebhardtstr. 3a, 30159 Hannover  
Tel. 0511 3604-239; Mail: [heike.krause@diakonie-nds.de](mailto:heike.krause@diakonie-nds.de)



**tqm trubel**

Elisabeth Trubel  
Landersumer Weg 41b, 48431 Rheine  
Tel. 05971/8991834; Mail: [info@tqm-trubel.de](mailto:info@tqm-trubel.de)  
[www.tqm-trubel.de](http://www.tqm-trubel.de);