

Schuldnerberatung und definierte Qualitätskriterien – wie geht das?

Bericht über die Entwicklung des Landesrahmenhandbuchs Diakoniesiegel Schuldnerberatung in Niedersachsen 2015



Landesrahmenhandbuch Diakoniesiegel Schuldnerberatung

Leitfaden für den Aufbau eines
Qualitätsmanagementsystems für Einrichtungen

Diese Publikation wurde aus Mitteln der Glücksspirale
gefördert.



Menschen, die in die Schuldnerberatung kommen möchten ein professionelles und hochwertiges Angebot zu bekommen. Sie wollen dem Berater vertrauen können und individuell und gut beraten werden. Diesen Erwartungen kann nur entsprochen werden, wenn den Ratsuchenden transparent Auskunft gegeben werden kann, wie gearbeitet wird.

Somit haben sich die über 80 Fachkräfte des Arbeitskreises Schuldnerberatung unter dem Dach des Diakonisches Werks evangelischer Kirchen in Niedersachsen e.V. (DWiN) in den vergangenen 15 Jahren immer wieder mit der Qualität ihrer Arbeit auseinandergesetzt, verschiedene Ansätze erarbeitet und z.T. umgesetzt. So gab es beispielsweise 2005 eine Kundenbefragung und in einigen Beratungsstellen einen Benchmark-Prozess.

Schuldnerberatung und definierte Qualitätskriterien – wie geht das?

Bericht über die Entwicklung des Landesrahmenhandbuchs Diakoniesiegel Schuldnerberatung in Niedersachsen 2015

Ende 2013 stand das Thema, auch vor dem Hintergrund der Konkurrenz durch gewerbliche Anbieter von Schuldnerberatung, erneut auf der Agenda. So gab es die Idee beispielsweise ein eigenes Gütesiegel zu entwickeln.

Parallel entwickelte seit 1999 die Diakonie Deutschland für verschiedene soziale Arbeitsfelder sogenannte Bundesrahmenhandbücher Diakonie-Siegel, wie z.B. für die Pflege. „Diese übertragen ein international etabliertes QM-System (DIN ISO) in das Sozial- und Gesundheitswesen und erweitern es um zentrale Merkmale evangelischer Einrichtungen, also um das, was wir dann das diakonische Profil nennen. Rahmenhandbücher stellen Anforderungskataloge dar, mit deren Hilfe Einrichtungen und Träger ihre bestehende Leistungsqualität selbst bewerten, hinterfragen und weiterentwickeln können.“¹

Grundlage für die Erstellung der Diakonie-Siegel Rahmenhandbüchern sind die in den Arbeitsfeldern vorherrschenden und z.T. auch schon schriftlich präzisierten Beschreibungen der Leistungs- bzw. Beratungsqualität. Zu den zentralen Zielen des Qualitätsmanagement zählen:

- Herstellung von Transparenz und Verbindlichkeit
- Standardisierung von zentralen Prozessen unter Beachtung der externen und internen Anforderungen (wo möglich und sinnvoll)
- Förderung von Kontinuität in der Leistungserbringung und Vermeidung von Wissensverlust durch ausscheidende MitarbeiterInnen
- Gezielte Schaffung von individuellen Gestaltungsspielräumen entsprechend der Profession der MitarbeiterInnen
- Sicherung der Professionalität durch systematische Personalentwicklung
- Sicherstellung von MitarbeiterInnenzufriedenheit durch aktive Einbeziehung und echte Mitwirkungsmöglichkeiten

Diese Ziele wollten die SchuldnerberaterInnen und das DWiN erreichen. Für die Qualitätssicherung in der Schuldnerberatung wollten wir eine Außen- und Innendarstellung erzielen und eine allgemein gültige und etablierte Norm verwenden, welche die tatsächliche Qualität in unserer Beratungsarbeit einheitlich beschreibt.

Vor allem aber: wir wollten uns die Qualität in der Schuldnerberatung nicht vorgeben lassen, sondern selber definieren.

So haben wir uns in der Diakonie in Niedersachsen 2014/2015 zusammen mit dem Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung (DQE)², in den Entwicklungsprozess eines Landesrahmenhandbuchs (LRH) Diakonie-Siegel Schuldnerberatung begeben. Das für den Herbst 2015 für die Veröffentlichung des Handbuchs unter Einbeziehung der mit der Revision der DIN ISO 9001:2015 verbundener Änderungen gesetzte Zeitziel, war sehr ambitioniert, ist aber letztendlich eingehalten worden.

Die Entwicklung und Fertigstellung des Landesrahmenhandbuchs Schuldnerberatung war in dieser kurzen Entwicklungszeit nur möglich durch die Nutzung von bereits vorhandenen Ausarbeitungen und den Strukturen des Diakonie-Siegels.

¹ siehe auch: Arbeitshilfe zum Diakonie-Siegel zur Einführung eines QM Systems auf der Basis der Anforderungen der Bundesrahmenhandbücher, Berlin 2013, S.6.

² www.diakonie-dqe.de

Schuldnerberatung und definierte Qualitätskriterien – wie geht das?

Bericht über die Entwicklung des Landesrahmenhandbuchs Diakoniesiegel Schuldnerberatung in Niedersachsen 2015

Im Diakonie-Siegel werden drei Prozessarten unterschieden:

Führungs- prozesse

F – Führungsprozesse:

Managementprozesse mit übergeordneten Regelungs- und Entscheidungscharakter. Sie schaffen die Voraussetzungen für ein geregeltes 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 stehen im Mittelpunkt.
- Es besteht ein direkter Bezug/eine direkte Auswirkung auf Kunden
- Sie tragen wesentlich zur Zielsetzung, zum Erfolg der Organisation und zur Zufriedenheit der Kunden bei.

Unterstützungs- Prozesse

U – Unterstützungsprozesse:

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

Alle Diakonie-Siegel Handbücher werden mit großer Beteiligung von Fachpraktikern aus den relevanten Arbeitsfeldern erstellt. Eine Besonderheit des Landesrahmenhandbuchs ist die Entwicklung bottom-up durch die große Anzahl von fast allen Fachkräften, die über verschiedene Arbeitsgruppen in die Definition, Festlegung und einheitliche Beschreibung der Qualitätskriterien für die Kernprozesse der Schuldnerberatung eingebunden waren.

Sämtliche Prozessbeschreibungen in den Diakonie-Siegeln haben folgenden Aufbau:

1. Einleitung – Einführung in die Thematik
2. Ziele – Sinn, Zweck, Ausrichtung
3. Qualitätskriterien – Inhaltliche Anforderung

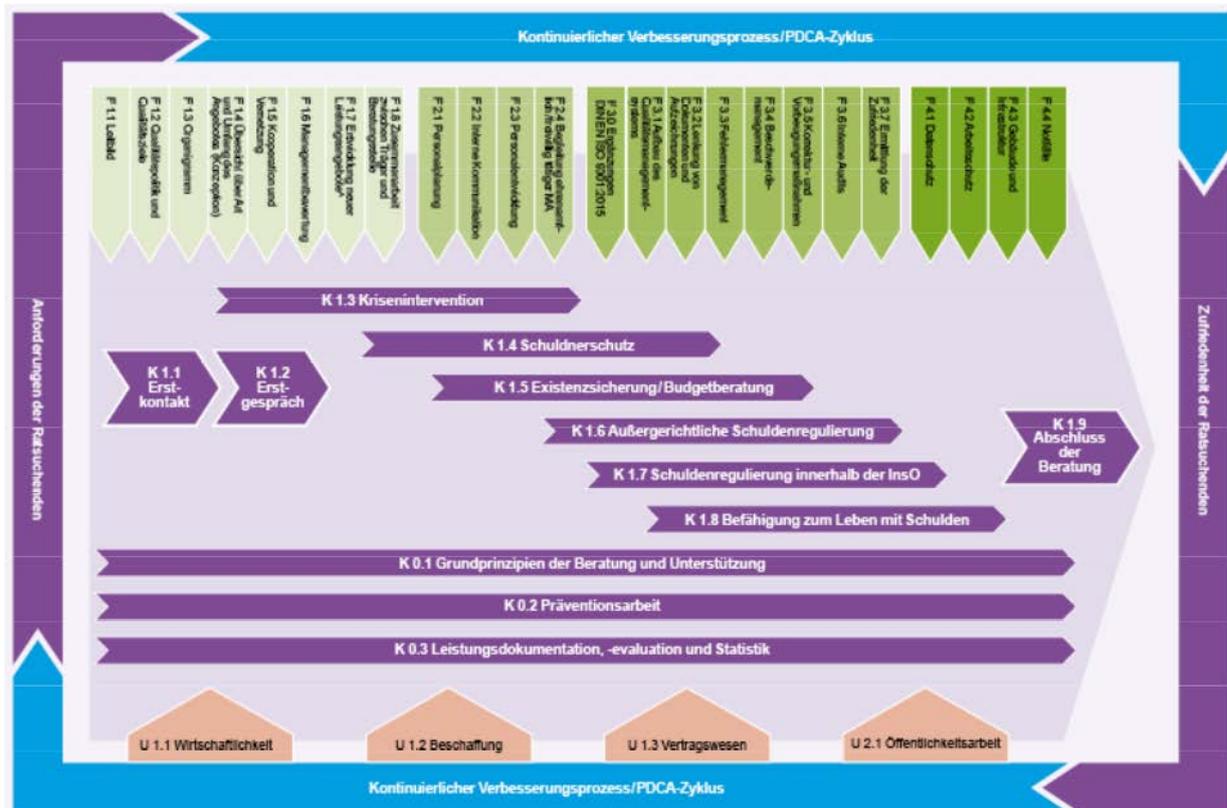


Schuldnerberatung und definierte Qualitätskriterien – wie geht das?

Bericht über die Entwicklung des Landesrahmenhandbuchs Diakoniesiegel Schuldnerberatung in Niedersachsen 2015

Die Erarbeitung der Kernprozesse war der arbeitsintensivste und zeitaufwändigste Teil bei der Erstellung des Landesrahmenhandbuchs. In manchmal kontroverseren Diskussionen wurde detailliert um jede Anforderung und Beschreibung gerungen. So ergab sich ein umfangreicher, strukturierter, fachlicher Auseinandersetzungsprozess unter den Fachkräften in der Schuldnerberatung, welcher verdeutlichte, wie die Arbeit in der Praxis wirklich erfolgt. Bereits durch die Erstellung des LRH hat ein interner Qualitätsentwicklungsprozess stattgefunden.

Und das ist das Ergebnis:



Prozesslandkarte aus Landesrahmenhandbuch Diakoniesiegel Schuldnerberatung 2015

Die Führungs- und Unterstützungsprozesse wurden federführend durch einen Steuerkreis, der sich aus Fach- und Führungskräften, sowie weiteren Referenten des DWiN (z.B. zum Thema Inklusion, Theologie) und Juristen zusammengesetzt hat, für das Arbeitsfeld der Schuldnerberatung angepasst bzw. weiterentwickelt. Alle Prozesse sind mehrfach verändert und nachgearbeitet und abschließend von den Fachkräften der Schuldnerberatung ratifiziert worden.

Das Landesrahmenhandbuch Diakoniesiegel Schuldnerberatung gibt einen Qualitätsrahmen vor und setzt einen Mindeststandard. So können wir nicht nur sagen, dass wir als Wohlfahrtsverband gute Arbeit leisten, sondern diese auch beschreiben.

Darüber hinaus war es für uns wichtig, das diakonische Profil, also den Ansatz der Beratungsarbeit im christlichen Sinne zu verdeutlichen, was ebenfalls eine Qualitätsentwicklung nach Innen und Außen darstellt. Denn auch seitens der kirchlichen Trägerschaft stellt sich immer wieder der Frage, warum sollen wir Schuldnerberatung anbieten?

Und wie wird jetzt mit dem Handbuch weiter gearbeitet? Und welchen Nutzen hat es?

Schuldnerberatung und definierte Qualitätskriterien – wie geht das?

Bericht über die Entwicklung des Landesrahmenhandbuchs Diakoniesiegel Schuldnerberatung in Niedersachsen 2015

Kaum war das Landesrahmenhandbuch veröffentlicht gab es in Niedersachsen in einer Kommune ein Vergabeverfahren für die Schuldnerberatung. In diesem wurden insbesondere auf Qualitätsbeschreibungen besonderen Wert gelegt. U.a. Auszüge aus dem Landesrahmenhandbuch konnten diese dokumentieren, so dass die beteiligten Dienststellen den Zuschlag bekamen.

Aber damit ist es nicht getan, denn das Landesrahmenhandbuch ist eine Orientierungshilfe für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in den jeweiligen Organisationen.

So sind wir jetzt im DWiN in einem zweiten Prozessabschnitt anhand des Rahmenhandbuchs dabei, in zehn Schuldnerberatungsstellen z.T. in Kombination mit anderen Beratungsangeboten die Implementierung zu befördern. Dadurch kann die Zertifizierungsreife erlangt werden. Diese Phase soll Anfang 2017 abgeschlossen sein. Alle beteiligten Fachkräfte werden in diesem Prozess zu Qualitätsmanagementbeauftragten gemäß den Anforderungen des Diakonie-Siegels qualifiziert.

Zur fachlichen Weiterentwicklung ist es danach denkbar, Beratungsstellen übergreifende interne Audits durchzuführen, um die Qualität zu sichern, zu verbessern und den kollegialen Austausch zu fördern. Die Planungen dafür laufen derzeit.

Bei Interesse kann das Landesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Schuldnerberatung über das DQE in Berlin unter folgendem Link bezogen werden:

http://diakonie-dqe.de/files/Flyer_DS_LRHB_Schuldnerberatung_Ansicht.pdf

Heike Krause, Diakonisches Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e.V., Referentin für Schuldnerberatung und Soziale Beratung im Kirchenkreis

in Kooperation mit dem DQE der Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V. und Elisabeth Trubel, tqm trubel