

**ELEKTRONISCHE AKTENFÜHRUNG IN DER
SCHULDNERBERATUNG –**

Bedeutung, Ablauf, Akzeptanz

**ELECTRONIC DOCUMENTATION
IN DEBT COUNSELLING –**

relevance, procedure, acceptance

Diplomarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades
Magister (FH) für sozialwissenschaftliche Berufe

der

Fachhochschule Campus Wien
Diplomstudiengang Sozialarbeit (im städtischen Raum)

Vorgelegt von:

Stefan Fritz

Personenkennzeichen: 0610218015

Erstbegutachter:

DSA Alexander Anton Maly

Zweitbegutachter:

Mag. Dr. Johannes Vorlauffer

Abgabetermin: 19.03.2010

Danksagung

Hiermit möchte ich mich bei allen Menschen bedanken, die diese Arbeit durch ihre tatkräftige Hilfestellung erst ermöglicht haben.

Ich bedanke mich in diesem Sinne sehr herzlich bei meinem Diplomarbeitsbetreuer Herrn DSA Alexander Anton Maly für die wertvolle Unterstützung und die gute Zusammenarbeit, welche schon weit vor der Erstellung dieser Arbeit vorhanden war.

Mein Dank gilt auch Herrn Mag. Harald Hauer von der ASB Schuldnerberatungen GmbH für die vielen Informationen.

Weiters möchte ich mich bei Herrn Mag. Andreas Bengesser für die tatkräftige Unterstützung im Zuge der Auswertung der Fragebögen mit SPSS bedanken.

An dieser Stelle bedanke ich mich auch ganz herzlich bei meinen Eltern, welche mir dieses Studium überhaupt erst ermöglicht haben und mir während diesem immer helfend zur Seite standen. Danke!

Ohne meine Freundin Tanja wäre ich höchstwahrscheinlich nicht an der Stelle, wo ich mich heute befinde. Danke für die vielen aufmunternden Worte und deine Stimme der Vernunft.

Danke auch an alle, die durch ihre Unterstützung zum Erfolg dieser Arbeit beigetragen haben, speziell Robert und Katrin.

Vielen Dank für das Mitwirken zur Erreichung dieses für mich so bedeutsamen Meilensteins!

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	6
1. EINLEITUNG	7
1.1 Gliederung der Arbeit	7
1.2 Problemstellung	8
1.3 Forschungsfrage und Zielsetzung	8
2. DEFINITIONEN UND GRUNDLAGEN	9
2.1 Definition Aktenführung und Dokumentation	9
2.2 Definition von Sozialarbeit.....	10
2.3 Betriebswirtschaft und Sozialarbeit.....	10
3. AKTENFÜHRUNG IN DER SOZIALARBEIT	14
3.1 Bedeutung der Aktenführung.....	15
3.2 Aufbau und Struktur von Dokumentation.....	21
3.3 Von der Fallaufnahme bis zum Abschluss.....	22
3.3.1 Erfassung des Ist-Zustandes der KlientIn.....	22
3.3.2 Fallabschluss-Dokumentation.....	25
4. COMPUTERGESTÜTZTE DOKUMENTATION	25
4.1 Datenerhebung in der Fallaufnahme	26
4.2 Dokumentationsstruktur	26
4.3 EDV-Einsatz.....	27
4.3.1 Fachsoftware	29
4.3.2 Qualifikation der MitarbeiterInnen.....	30
5. DIE SCHULDNERBERATUNG	31
5.1 Geschichte und Entwicklung	31
5.2 Die Organisation Schuldnerberatung.....	33

5.3	Schuldnerberatung ist Sozialarbeit	37
5.4	Bevorrechtete Schuldnerberatung	39
5.5	Das Leitbild der ASB	41
5.6	Die KlientInnengruppe	42
6.	ELEKTRONISCHE AKTENFÜHRUNG IN D. SCHULDNERBERATUNG	44
6.1	Aktenführung	44
6.2	Beratung	45
6.2.1	Beratungsablauf	45
6.2.2	Beratungsstandards	46
6.2.3	Mindeststandards für die technische Ausstattung	48
6.3	Dokumentationssysteme	48
6.3.1	EVAGS	49
6.3.2	JurXpert	50
6.4	Programmstandards	50
7.	NUTZEN UND ZWECK DER ELEKTRONISCHEN AKTENFÜHRUNG	51
7.1	Statistische Dokumentation	53
7.2	Qualitätsmanagement	54
7.2.1	Qualität	54
7.2.2	Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit	55
7.2.3	Qualitätskriterien	57
7.2.4	Qualitätsanforderungen an die Schuldnerberatung	58
7.2.5	Erfolgskriterien	59
7.3	Evaluation	61
8.	PROBLEMBEREICHE	62
8.1	Stigmatisierungen	62
8.2	Datenschutz	62
9.	EMPIRISCHER TEIL	64
9.1	Aufbau der empirischen Untersuchung	65
9.1.1	Forschungsfrage	65
9.1.2	Bildung der Hypothesen	65

9.2	Untersuchungsdesign.....	66
9.2.1	Datenerhebungsmethode	66
9.2.2	Datenerhebungsinstrument	67
9.2.3	Datenerhebung	69
9.2.4	Grundgesamtheit und Rücklaufquote	70
9.3	Auswertung und Ergebnisse.....	70
9.3.1	Struktur der Stichprobe.....	71
9.3.2	EDV-Dokumentationssysteme bei der Schuldnerberatung.....	74
9.3.2.1	EVAGS.....	75
9.3.2.1.1	Datenschutz/Datensicherheit bei der Verwendung von EVAGS.....	77
9.3.2.1.2	SchuldenOnline	78
9.3.2.2	JurXpert.....	79
9.3.2.3	Zusammenhang Dokumentationssystem/Umgang mit Aktenvermerken.....	80
9.3.2.4	Fazit	80
9.3.3	Dokumentationsverhalten	82
9.3.3.1	Zeitpunkt der Dokumentation	82
9.3.3.2	Fazit	89
9.3.4	Nutzen einer elektronischen Aktenführung.....	89
9.3.4.1	Notwendigkeit der elektronischen Aktenführung	93
9.3.4.2	Vorgaben zur Dokumentation	94
9.3.4.3	Fazit	95
9.3.5	Die SchuldnerberaterInnen.....	96
9.3.5.1	Auswirkungen der Qualifikation der SchuldnerberaterInnen	99
9.3.5.2	Fazit	100
9.3.6	Bedeutung der elektronischen Aktenführung in der Schuldnerberatung.....	101
9.3.6.1	Qualitätsaspekt	102
9.3.6.2	Fazit	104
9.3.7	Mögliche Probleme bei der elektronischen Aktenführung	105
9.3.8	Beratungsablauf.....	106
9.3.8.1	Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf	106
9.3.8.2	Fazit	111
9.3.9	Erwartungen, Wünsche und Forderungen an das Dokumentationssystem	111
10.	ÜBERPRÜFUNG DER HYPOTHESEN.....	116
11.	INTERPRETATION DER ERGEBNISSE	120
12.	SCHLUSSFOLGERUNG UND MASSNAHMEN	121
13.	CONCLUSIO	125
14.	ABSTRACT	128
15.	ENGLISH ABSTRACT	129
ANHANG	130
16.	LITERATURVERZEICHNIS	160

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Aktenführung als Voraussetzung für die Qualitätssicherung	17
Abb. 2: Grobstruktur der Dokumentation eines Sozialberatungsdienstes	21
Abb. 3: Beratungsablauf	45
Abb. 4: Aufteilung nach Geschlecht	71
Abb. 5: Altersaufteilung	72
Abb. 6: Altersaufteilung nach Geschlecht als Boxplot-Diagramm	73
Abb. 7: Verwendung von Dokumentationssystemen.....	74
Abb. 8: Zeitpunkt der Dokumentation.....	86
Abb. 9: Umgang mit den Aktenvermerken	88
Abb. 10: Nutzen der Dokumentation	90
Abb. 11: Vorteile der Dok. aus der Perspektive der SchuldnerberaterInnen.....	91
Abb. 12: Gegenüberstellung Mittelwerte und Standardabweichungen.....	92
Abb. 13: Notwendigkeit der elektronischen Aktenführung.....	93
Abb. 14: PC-Kenntnisse der SchuldnerberaterInnen	97
Abb. 15: Arbeitsaufwand in Prozent.....	98
Abb. 16: Zusammenhang PC-Kenntnisse/Nutzen der Dok./Arbeitsaufwand	99
Abb. 17: Bedeutung der PC-gestützten Dokumentation	102
Abb. 18: Einfluss der elektron. Aktenführung auf Kl. aus Sicht der SBInnen ..	106
Abb.19: Überblick über die Schuldnerberatungsstellen	153

1. Einleitung

Die vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit der elektronischen Aktenführung in der Schuldnerberatung, einer Aufgabe in der Sozialarbeit, zu welcher es sehr unterschiedliche Zugänge und Ansichten gibt. In den nachfolgenden Kapiteln der Theorie werden die verschiedenen Sichtweisen dazu dargestellt und erklärt welche Bedeutung die Aktenführung in der Sozialarbeit grundsätzlich hat. Im Speziellen beschäftigt sich diese Arbeit mit der elektronischen Aktenführung in der Schuldnerberatung, mit der Einschränkung, dass ausschließlich staatlich anerkannte Schuldnerberatungseinrichtungen in Österreich auf ihren Umgang mit dieser Thematik analysiert werden.

1.1 Gliederung der Arbeit

Im theoretischen Teil erfolgen grundlegende Erklärungen, was konkret unter Dokumentation bzw. Aktenführung zu verstehen ist und ihre Bedeutung für die Sozialarbeit. In weiterer Folge wird der EDV-Einsatz im Zusammenhang mit der Aktenführung veranschaulicht und thematisiert, welche Vorgaben für einen reibungslosen Ablauf nötig sind. Ein weiteres Hauptthema ist die Vorstellung der Schuldnerberatung, als sozialarbeiterische Einrichtung, ihre Geschichte in Österreich, die Aufgaben der Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH und die 10 Beratungsstellen (Regionalstellen nicht inkludiert). Als letzter großer Punkt in der Theorie wird der Nutzen und Zweck der elektronischen Aktenführung erklärt mit dem Fokus auf die Qualität allgemein und auf das Qualitätsmanagement sowie auf die Qualitätskriterien im Speziellen. Die Problemgebiete werden in einem weiteren kurzen Kapitel abgehandelt.

In Bezug auf die Aktenführung wurde der Fokus deswegen auch auf die Qualität gesetzt, weil sich diese u.a. im Qualitätshandbuch der ASB

Schuldnerberatungen GmbH (die Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldnerberatungsstellen) widerspiegelt und außerdem die große Bedeutung der Aktenführung in der verwendeten Literatur für die Qualität betont wird.

1.2 Problemstellung

Die einzelnen Schuldnerberatungsstellen verzeichnen gemäß den von der ASB jährlich veröffentlichten Schuldenreports einen kontinuierlichen Anstieg an Beratungen und somit auch an KlientInnen. Dieser Anstieg bedeutet ferner einen stetig steigenden Verwaltungsaufwand und erfordert ein effizientes Arbeiten. Zu einem nicht unerheblichen Teil ist dafür ein gut funktionierendes und auf die Bedürfnisse der SchuldnerberaterInnen aber ebenso auf jene der KlientInnen abgestimmtes Dokumentationssystem notwendig. Ein positiver Nebeneffekt ist bei einer entsprechenden Gestaltung dieses Systems die Lieferung von statistisch relevanten Daten für verschiedene Auswertungen und Rechenschaftslegungen.

1.3 Forschungsfrage und Zielsetzung

Ziel dieser Arbeit ist es, festzustellen welchen Zugang die SchuldnerberaterInnen zur elektronischen Aktenführung haben, mögliche Kritikpunkte zu thematisieren und daraus folglich entsprechende Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Folgende Forschungsfrage wurde zu diesem Zweck formuliert:

Welche Bedeutung hat die elektronische Aktenführung in der Schuldnerberatung, wie ist der Ablauf strukturiert und welchen Stellenwert hat diese bei den SchuldnerberaterInnen?
--

2. Definitionen und Grundlagen

Die folgenden Unterkapitel befassen sich mit der Definition der Aktenführung und Dokumentation und jene der Sozialarbeit. Weiters werden die jeweiligen Grundlagen erklärt, welche als Ausgangspunkte der Arbeit dienen.

2.1 Definition Aktenführung und Dokumentation

Zu Beginn stellt sich die Frage: Was wird unter Aktenführung in der Sozialarbeit verstanden und wozu dient sie?

„Aktenführung ist der gängige Begriff für die Sammlung, Ordnung und Handhabung von Schriftgut oder vergleichbaren Medien der Dokumentation.“¹

Der Begriff Aktenführung bezeichnet die Erstellung, Bearbeitung und Aktualisierung von Dokumenten – oder schlicht, die Verarbeitung von Daten. Die Dokumentation stellt das Resultat der Aktenführung dar. Sie ist das Ergebnis der zusammengetragenen und abgelegten vorhandenen Daten. Diese Daten können gleichermaßen das gesprochene Wort, Schriftstücke, elektronische Dokumente oder optische Eindrücke sein.²

In der vorliegenden Diplomarbeit werden die Begriffe Dokumentation und Aktenführung jedoch gleichbedeutend verwendet.

Aktenführung kann grundsätzlich als Zusammenstellung, Ordnung und Nutzbarmachung von Dokumenten und Materialien jeder Art angesehen werden. Zu diesen Materialien gehört auch die Sprache.³

Was bedeutet nun eine professionelle Dokumentation? Sie ist die Quelle für statistische Auswertungen, um Rechenschaft ablegen zu können, dient der

¹ Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.), 2002, S. 11

² Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 27

³ Vgl. Duden, 2005, S. 246

Evaluation und liefert auch relevante Daten für das Controlling, also für die Steuerung einer Institution bzw. eines Unternehmens. Außerdem ist die Dokumentation auch für die persönliche Reflexion relevant.⁴

2.2 Definition von Sozialarbeit

„Soziale Arbeit ist ein Hilfsangebot für Menschen mit fehlender eigener Problemlösungsfähigkeit in oft existenziellen Situationen.“⁵

Bei der Sozialarbeit handelt es sich um berufliche und bezahlte Arbeit, welche das Ziel hat, Menschen in Problemlagen zu helfen, die ihre Krise bzw. ihre Kontroverse nicht mehr selbst lösen können.⁶

Sozialarbeit bedeutet weit mehr als lediglich eine Dienstleistung. Sie soll die KlientIn aktivieren, damit sie sich wieder selbst helfen kann, aber auch um Dritte zu schützen. Ferner können auch andere Faktoren ein Intervenieren von SozialarbeiterInnen legitimieren, wie zB. der zu erfüllende gesetzliche Auftrag im Jugendamt.⁷

2.3 Betriebswirtschaft und Sozialarbeit

Dokumentation ist ein Thema, bei dem die Berührungspunkte von Betriebswirtschaft und Sozialarbeit deutlich werden, da Effizienz- und Effektivitätskontrolle bzw. eine genaue Aufzeichnung im Dienste einer Evaluation und Kosten- und Zeitübersicht eher einer betriebswirtschaftlichen Perspektive zugeordnet werden.

⁴ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 15-16

⁵ Schellberg, 2008, S. 48

⁶ Vgl. Gehrman/Müller, 2006, S. 109

⁷ Vgl. Gehrman/Müller, 2006, S. 123

Betriebswirtschaftliche Denkweisen sind also auch in der Sozialarbeit vertreten, deshalb wird im folgenden Unterkapitel das Zusammentreffen dieser beiden unterschiedlichen Bereiche behandelt und welche Rolle die Aktenführung darin spielt.

Der Begriff Ökonomisierung lässt in der Sozialarbeit kritische Stimmen laut werden, weil befürchtet wird, Einsparungen erwirken zu müssen. Dadurch müsste man mit Werten aus dem Profit Bereich hantieren, um somit die Effektivität und Effizienz, sowie die Qualität zu verbessern. Andere sind allerdings der Meinung, dass manche Werte aus der Betriebswirtschaft auch dem Sozialbereich Vorteile bringen können.⁸

Auf jeden Fall ist wirtschaftliches Denken und Handeln seit einigen Jahren in der Sozialarbeit nicht mehr wegzudenken. Übersehen wird dabei, dass sich diese Denkansätze ebenso in der Aktenführung wieder finden sollten. Oft verhindert einfach die ständige Überlastung der Fachkräfte ein Umdenken. Berührungspunkte der Betriebswirtschaft und der Sozialarbeit sind dann gegeben, wenn die SozialarbeiterInnen die Vorgabe haben, ihre Arbeit nach bestimmten Zielen auszurichten, damit eine Überprüfbarkeit der Ergebnisse ermöglicht wird. Die Dokumentation hat eine Verknüpfungsfunktion, welche jedoch bei Diskussionen um Sozialmanagement und Leistungsträgern kaum aufs Tapet gebracht wird. Sie stellt eine Schnittstelle zwischen SozialarbeiterInnen, KlientInnen, der Organisation und der grundsätzlichen sozialpolitischen Legitimation von Sozialarbeit dar.⁹

Die desolante Situation der öffentlichen Haushalte steht in direktem Zusammenhang mit der Belastung des Sozialnetzes bedingt durch die Wirtschaftskrise und ihren einhergehenden Faktoren. Diese sind beispielsweise Arbeitslosigkeit und die demographische Entwicklung – die zunehmende „Überalterung“ der Gesellschaft. Dadurch entwickelte sich die Diskussion über

⁸ Vgl. Rausch, 2006, S. 7-8

⁹ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 15-16

die Leistungsgrenzen des Sozialstaates und seine notwendige Modernisierung.¹⁰

In diesem Zusammenhang spielt natürlich die Qualität eine essentielle Rolle, schließlich sollen finanzielle Mittel auch sozialpolitisch treffsicher eingesetzt werden. Soziale Einrichtungen müssen, um weiterhin gefördert zu werden, qualitätsorientiert handeln.¹¹

KritikerInnen bemängeln hierzu den einseitigen Blickwinkel auf die Frage der Wirtschaftlichkeit bzw. einer wirtschaftlichen Arbeitsweise, dem neue Projekte und Ideen unterzogen werden. Es wird also zuerst geprüft, ob der Aufwand überhaupt zweckdienlich ist. Dimmel benennt diese Vorgangsweise als „wirkungsorientierten Managerialismus“.¹² Hingegen ist nach Dettling nicht nur die Vergeudung von Ressourcen und Effizienzmängel zu kritisieren, sondern vor allem das Vorbearbeiten an den Bedürfnissen der Menschen.¹³

Sowohl die KlientInnen als auch die SozialarbeiterInnen selbst sollen als eigenständige Menschen mit einer persönlichen Identität angesehen werden. Die Person und ihre Handlungen müssen in den Mittelpunkt gestellt werden. Das unterscheidet sich von der ökonomischen Suche nach Flexibilität, Passgenauigkeit und Konsumfähigkeit, die den Menschen nur als Humanressource – als Mittel zum Zweck – ansieht.¹⁴

Ilse Arlt kritisierte die fehlende Leistungsbilanz in „an sich guten Einrichtungen“ und begründete dieses Fehlen dadurch, dass der Lebenszusammenhang der KlientInnen missachtet wird, wobei gerade am jeweiligen Leben der KlientInnen die Hilfe zu messen ist.¹⁵

¹⁰ Vgl. Gerull, 2007, S. 22

¹¹ Vgl. Gerull, 2007, S. 22

¹² Vgl. Bakic, 2008, S. 207 und Dimmel, 2007, S. 31

¹³ Vgl. Dettling, 1995, S. 160

¹⁴ Vgl. Bakic, 2008, S. 211

¹⁵ Vgl. Pantuček, 2009, S. 54

Es stellen sich zu diesem unterschweligen Konflikt zwischen sozialarbeiterischer und betriebswirtschaftlicher Sicht einige Fragen:¹⁶

- Wie können betriebswirtschaftliche Kennzahlen die Realisierung sozialarbeiterischer Ziele und Haltungen und deren Arbeitsweisen unterstützen?
- Wie lässt sich der Beratungsverlauf beschreiben, um daraus objektivierbare und vergleichbare Bilder über sozialarbeitsrelevante Situationen von KlientInnen zu bekommen?
- Wie können sozialarbeitspezifische und beruflich relevante Qualitätsstandards verfasst werden, welche die Basis einer bedürfnisorientierten Zielformulierung darstellen? Wie erfolgt deren Evaluation?
- Wie müssen die Leistungsstandards für die Beratung und die dazugehörigen Sachmittel lauten, um die Qualitätsstandards zu erfüllen? Wie erfolgt das Controlling?
- Wie müssen die Daten strukturiert werden, um die notwendigen Informationen für diverse Statistiken (zB. Ursachen und Leistungen) zu bekommen und somit eine Qualitätskontrolle durchführen zu können?
- Wie lässt sich der Aufwand für die Administration auf ein Niveau beschränken, dass von den SozialarbeiterInnen akzeptiert wird?

Kognitive Instrumente, die dabei unterstützen, Informationen zu codieren und strukturieren bzw. EDV-unterstützte Arbeitsmittel sind Antworten auf diese Fragestellungen. Die Erfassung der KlientInnendaten muss jedoch dafür standardisiert werden und das bietet zugleich die Vorteile der Objektivierbarkeit und Vergleichbarkeit. Außerdem ist ein allgemeingültiges Vorgehen der Problembearbeitung ein wesentliches Merkmal einer jeden Profession. In der Sozialarbeit hat Qualitätssicherung einen besonders hohen Stellenwert. Aus diesem Grund bietet die erwähnte Objektivierbarkeit eine wichtige und notwendige Fähigkeit für SozialarbeiterInnen, mit welcher sie auch

¹⁶ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 19

Außenstehenden mitteilen bzw. ihnen gegenüber rechtfertigen können, welche Schritte sie aus welchen Gründen gesetzt haben.¹⁷

3. Aktenführung in der Sozialarbeit

Im folgenden Kapitel wird auf die Aktenführung genauer eingegangen und ihre Notwendigkeit in der Sozialarbeit erläutert.

Im Berufsalltag der Sozialarbeit ist das stetige Führen einer systematisch aufgebauten Dokumentation vor allem zeitaufwändig. Aus diesem Grund darauf zu verzichten, wird jedoch in absehbarer Zeit zu Konsequenzen führen. Denn auch in der Sozialarbeit ist die Knappheit finanzieller Ressourcen Thema und durch eine konsequent geführte Dokumentation lässt sich der fachliche Gehalt sozialarbeiterischer Arbeit zu einem wesentlichen Teil darstellen.¹⁸

Aktenführung muss professionell durchgeführt werden, und dafür sind bestimmte Mindeststandards als Voraussetzung anzusehen. Sie muss daher reflektiert, systematisch, zielgerichtet, objektivierbar, effektiv, effizient und rechtlich sowie berufsethisch legitimiert sein. Daraus resultierend sind negative Zuschreibungen wie zB. „er ist Alkoholiker“ unbedingt zu vermeiden. Im Rahmen der dadurch entstandenen Dokumentation finden sich Daten aus verschiedenen Quellen, also neben den Aussagen der KlientInnen, sind auch Wahrnehmungen der SozialarbeiterInnen bzw. von Dritten erfasst.¹⁹

¹⁷ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 19-20

¹⁸ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 9

¹⁹ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 28

3.1 Bedeutung der Aktenführung

In den letzten 10 Jahren gewann Aktenführung in der Sozialarbeit erheblich an Bedeutung.²⁰

Die Gründe dafür sind vielfältig:²¹

- Einerseits ist dafür die computerbasierte Erledigung für einen ansteigenden administrativen Aufwand verantwortlich, welcher durch entsprechende, auf die Sozialarbeit zugeschnittene Programme reduziert werden kann.
- Andererseits entstand das Erfordernis bedingt durch eine stetige Verknappung der finanziellen Mittel, die eigenen Leistungen bzw. die Qualität der Ergebnisse offen zu legen.
- Außerdem werden die dadurch gewonnenen Daten für statistische Auswertungen benötigt.

Eine ablehnende Haltung gegenüber Aktenführung, aufgrund der Gefahr einer möglichen Stigmatisierung von KlientInnen ist nicht mehr zeitgemäß. Für die Selbstkontrolle und Legitimation innerhalb und außerhalb der Einrichtung, aber auch für die persönliche Reflexion der SozialarbeiterInnen wird eine strukturierte und standardisierte Dokumentation benötigt.²²

Zwischen der SozialarbeiterIn und der KlientIn ist ein Informationsgefälle vorhanden, wobei letztere die möglichen Lösungen nur teilweise kennt und daher auch nicht als „mündige KonsumentIn“ bezeichnet werden kann. Dieser Zustand wird oft als „Professionellen-Laien-Verhältnis“ bezeichnet. Das Informationsgefälle könnte dazu führen, dass die KlientIn mangelnde Qualität nicht erkennt oder die erstellten Hilfsangebote aus diesem Grund nicht optimal sind. Die Sozialarbeit hat es sich zum Ziel gemacht, den KlientInnen zu ermöglichen, ihre Probleme mittels Empowerment selbst zu lösen und sie nicht in einen „Dauerstatus“ als KlientIn zu versetzen. Soziale Arbeit kommt oft erst in

²⁰ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 27

²¹ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 27

²² Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 27

existenziellen Notsituationen zum Einsatz, wodurch nicht nur die Situation eines Hilfsangebotes verschärft wird, sondern auch das Informationsgefälle verstärkt und die KlientInnen in eine hohe Abhängigkeit zu den SozialarbeiterInnen gebracht werden.²³

Die der Beschreibung folgende Grafik zeigt die Einflussfaktoren der Aktenführung in der Sozialarbeit. Es werden die Vorgaben der auftraggebenden Stellen dargestellt, welche in der Regel der Staat ist. Im Bereich der Vorgaben werden zB. das Budget genannt, der Stellenplan und die Arbeitsmittel. Diese Vorgaben wirken sich auf die Aktenführung aus, bei welcher beratungsrelevante Daten der KlientInnen erfasst und verarbeitet werden.

Mit der Erfassung und Verarbeitung ist das Strukturieren, Bewerten, Auswählen und Abgeben von Erklärungen charakterisiert. Danach können diese Daten wiedergegeben werden.

Daraus werden Evaluation und Controlling der Organisation, bezogen auf die „BenutzerInnen“ ermöglicht, welche gegenüber den auftraggebenden Stellen und der Öffentlichkeit erfolgt. Evaluation und Controlling umfassen die Rechnungsablage, Präsentation verschiedener Statistiken und beschreibt bzw. bewertet auch die erzielte Qualität und begründet eventuelle Abweichungen, aus welcher Konsequenzen gezogen werden, die an die Auftrag gebenden Stellen rückgemeldet werden.

²³ Vgl. Schellberg, 2008, S. 48-50

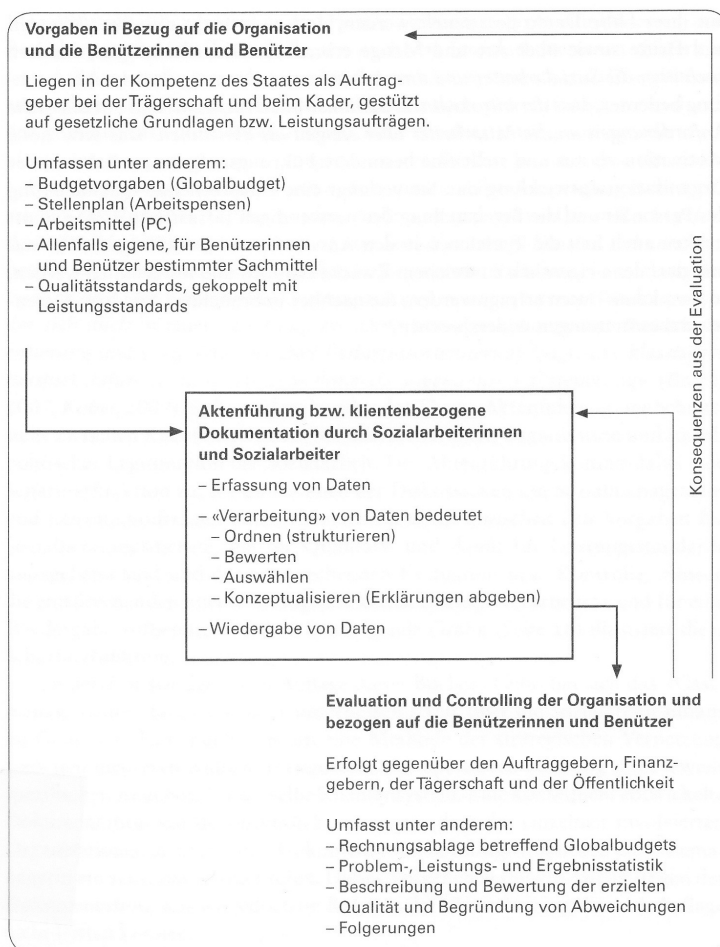


Abb. 1: Aktenführung als Voraussetzung für die Qualitätssicherung²⁴

Aktenführung ist ein notwendiges Hilfsmittel, um den kontinuierlichen Betrieb in der Sozialarbeit zu garantieren. Eine Akte ist ein wesentliches Verwaltungsmittel, welches seine Funktion auch bei einem Wechsel der BetreuerIn behält und erfüllen kann. Der richtige Aufbau bzw. die Führung dieser Akte ist allerdings Voraussetzung. Maßgeblich dafür sind organisationsinterne Vorgaben wie zB. Vorschriften zur Aufbewahrung und Archivierung. Der Inhalt einer Akte ist eine den rechtlichen und verwaltungstechnischen Erfordernissen angepasste Dokumentation über verschiedene Ebenen sozialer Interaktion, wie zB. zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn oder zwischen KlientIn und anderen Personen. Eine Akte kann auch als Beweismittel dienen, primär ist sie aber als Selbstkontrolle der

²⁴ Quelle: Brack/Geiser, 2009, S. 18

SozialarbeiterIn anzusehen und ermöglicht bei einem Wechsel der Betreuungsperson die Kontinuität zu wahren. Es entsteht somit eine personenbezogene Problemsammlung, bei welcher immer die Bestimmungen des Datenschutzes berücksichtigt werden müssen.²⁵

Schriftlichkeit und Vollständigkeit sind oberste Prinzipien der Aktenführung. Jedoch können in einer Akte nur die Informationen enthalten, die der aktenführenden Institution vorgelegt wurden, bzw. von der SozialarbeiterIn subjektiv als relevant erachtet werden. Die Besonderheiten des Einzelfalls werden abstrahiert, es werden Schlüsselbegriffe verwendet, um zB. gewünschte Leistungen auszulösen. Eine Korrektur von einmal in der Akte eingetragenen Tatbeständen oder Beurteilungen erfolgt selten und birgt die Gefahr einer Stigmatisierung bedingt durch wertende Aussagen.²⁶

In einem sozialarbeiterischen Gespräch können viele Informationen gewonnen werden, welche nicht immer strukturiert sind. Diese Informationen sind jedoch von essentieller Bedeutung für den weiteren, positiven Ablauf, sowie der Qualität des sozialarbeiterischen Handelns.²⁷

Schließlich ist es nur durch ein systematisches Protokollieren des Handelns von SozialarbeiterIn und KlientIn möglich, dieses später auszuwerten oder fachlich aufzuarbeiten. Dokumentation ist ein wesentlicher Faktor für die Weiterentwicklung der Sozialarbeit als Beruf generell und speziell dafür, dass das persönliche Handeln als SozialarbeiterIn und dessen Wirkung auf die KlientIn später nachvollzogen werden kann. Außerdem ermöglicht sie, dass SozialarbeiterInnen voneinander lernen können bzw. BerufseinsteigerInnen oder Vertretungskräfte auf den aktuellen Stand gebracht werden können. Um den administrativen Aufwand in Grenzen zu halten, gibt es neben Arbeitshilfen auch spezielle Dokumentationsprogramme für den Computer.²⁸

²⁵ Vgl. Kreft/Mielenz, 2005, S. 42

²⁶ Vgl. Kreft/Mielenz, 2005, S. 42

²⁷ Vgl. Brack/Geiser, 2009, 30-31

²⁸ Vgl. Gehrman/Müller, 2006, S. 93

Aktenführung kann als Verarbeiten und Festhalten von Information angesehen werden. Etwas zu dokumentieren ist eine individuelle Angelegenheit, mit welcher soziales Handeln erleichtert wird. Um viele Informationen in unstrukturierter Form zu ordnen, muss systematisch vorgegangen werden. Informationen werden gesammelt, dies geschieht bei der Fallaufnahme und beim Erstgespräch, und in Folgegesprächen werden sie weiter konkretisiert und verdichtet. Somit wird „die Akte“ um die neuen Informationen ergänzt und in eine Struktur integriert. Strukturieren bedeutet neue Informationen in ein vorhandenes Begriffssystem einzubetten und zwar durch eine Abfolge von mehreren Schritten.²⁹

Davon ausgehend verfolgt die Dokumentation verschiedene Ziele, abhängig von der Perspektive.³⁰

- **Aus der Perspektive der SozialarbeiterInnen:**
 - Gedächtnisstütze
 - Zusammenfassung besprochener Themen und Vereinbarungen
 - Evaluation und Reflexion gesetzter Schritte
 - Absicherung
 - zur Orientierung für Vertretungen oder Übergaben an KollegInnen
 - als Berichtsgrundlage

- **Aus der Perspektive der KlientInnen in Zusammenarbeit mit der SozialarbeiterIn:**
 - Festhalten gemeinsamer Zielvereinbarungen
 - Erhebung des Ist-Zustands und von Fortschritten
 - als Orientierung für die KlientIn

- **Aus der Perspektive der sozialarbeiterischen Einrichtung:**
 - für das Berichtswesen wie zB. Leistungsnachweis, Geschäftsbericht
 - bei Beschwerden und Haftungsfragen

²⁹ Vgl. Brack/Geiser, 2009, 32-34

³⁰ Vgl. Brack/Geiser, 2009, 30-31

- Prognose des zukünftigen Arbeitsaufwands
- Evaluation der grundsätzlichen Arbeitsweise

Der überwiegende Teil der SozialarbeiterInnen muss im Anschluss an das Erstgespräch die wichtigsten Ergebnisse dokumentieren. Diese können als Basis für spätere Vorgangsweisen oder Stellungnahmen dienen. Manchmal werden Erstgespräche auch gerade deswegen geführt, um danach einen Bericht zu verfassen. Während des Gesprächs werden oft verschiedene Punkte thematisiert, wobei es nicht so einfach ist, sich an diese im Anschluss daran zu erinnern. Daher wird versucht, schon währenddessen mitzuschreiben.³¹

Bedingt durch entsprechende Vorgaben führt meistens kein Weg daran vorbei auch schon während des Gesprächs mitzuschreiben. Eine Beschönigung gegenüber der KlientIn sollte jedoch deswegen nicht erfolgen. Im Gegenteil: Es empfiehlt sich den KlientInnen offen zu erklären, warum während des Gesprächs mitgeschrieben wird. Schriftliche Aufzeichnungen sind ein wesentlicher Faktor im Alltag der Sozialarbeit und haben eine unterstützende Wirkung beim Gespräch. Weiters empfehlenswert ist der Hinweis auf die Möglichkeit der jederzeitigen Akteneinsicht durch die KlientIn und auch eine Aushändigung des Aktenvermerks, da dies Misstrauen abbaut und als Chance für ein gemeinsames Arbeiten dient.³²

Aufgrund der handlungslogischen Struktur der Dokumentation lässt sich diese aber auch zur Formulierung von Qualitätsstandards nutzen.³³

³¹ Vgl. Kähler, 1991, S. 152

³² Vgl. Kähler, 1991, S. 154-155

³³ Vgl. Geiser, 2009b, S. 310

3.2 Aufbau und Struktur von Dokumentation

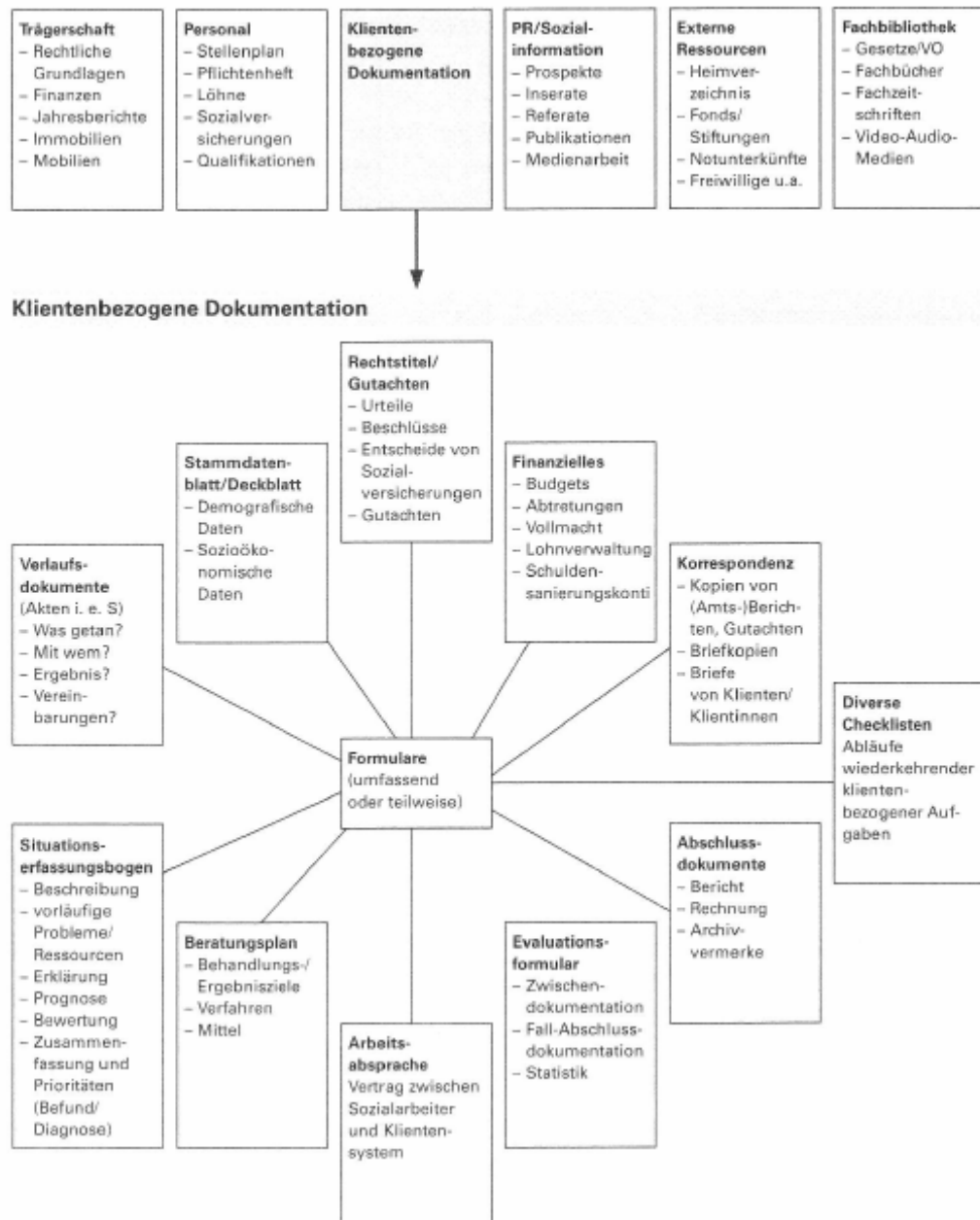


Abb. 2: Grobstruktur der Dokumentation eines Sozialberatungsdienstes³⁴

Die Abbildung zeigt die verschiedenen Arten von Dokumenten im Rahmen der Fallführung bei einer KlientIn. Die Dokumente müssen verschiedene Funktionen erfüllen, wodurch sich auch der strukturelle Aufbau der Abbildung erklären lässt.

³⁴ Quelle: Brack/Geiser, 2009, S. 29

Es kann zwischen verschiedenen Typen von Dokumenten unterschieden werden.³⁵

- Dokumente, welche die klientInnenbezogene Fallführung direkt betreffen:
Diese beinhalten u.a. das Stammdatenblatt, die Situationsanalyse und die anzustrebenden Ziele.
- Dokumente, welche die klientInnenbezogene Fallführung indirekt betreffen:
In diese Kategorie lassen sich u.a. Gutachten, Vollmachten und Korrespondenzen einordnen.
- Dokumente in Form von Bild und Ton:
Zur Archivierung dieser Materialien ist eine schriftliche Zustimmung der KlientInnen empfehlenswert.
- Checklisten:
Hiermit lassen sich für die KlientInnen zu erfüllende Aufgaben verwalten und können als unterstützendes Arbeitsmittel für die SozialarbeiterInnen nützlich sein.

3.3 Von der Fallaufnahme bis zum Abschluss

Nachfolgend soll der Ablauf der Dokumentation in den jeweiligen Phasen der Beratung erläutert werden.

3.3.1 Erfassung des Ist-Zustandes der KlientIn

Zu Beginn einer jeden Beratung geht es um die Erfassung der Stammdaten der KlientIn und um eine Situationsanalyse. Im Stammdatenblatt sind persönliche

³⁵ Vgl. Brack/Geiser, 2009, S. 42-43

(objektive) Daten gespeichert, die entweder beim Erstgespräch oder bereits schon davor bei der Anmeldung erfasst werden.³⁶

Etwas komplizierter durchzuführen ist danach die Situationsanalyse, da diese Daten nicht so leicht objektivierbar sind wie die Stammdaten. Sie werden entweder im Laufe des Gesprächs von der KlientIn geschildert oder von der SozialarbeiterIn beobachtet. Die Beschreibung der aktuellen Situation muss möglichst sorgfältig erfolgen, wenn notwendig wird zusätzlich auch die Entstehungsgeschichte erfasst. Der Detaillierungsgrad der Situationsanalyse ist davon abhängig, wie komplex die zu bearbeitende Befindlichkeit der KlientIn ist. Oft stehen Probleme der finanziellen Lage der KlientInnen im Mittelpunkt und werden daher eigens erfasst.³⁷

Die KlientIn soll sich bewusst werden, was verändert werden muss, damit es ihr wieder besser geht und somit den Veränderungsbedarf begründen. Nachdem das Problem bekannt ist, folgt die Prognose durch die SozialarbeiterIn. Es geht darin um die erforderlichen Bedingungen für eine Veränderung, wie diese herbeigeführt wird und was geschieht, wenn diese unterbleibt. Es wird somit verglichen, was ohne bzw. mit Intervention durch die SozialarbeiterIn passiert. Als nächster Schritt folgt die Erstellung eines Beratungsplans, welcher die zu bearbeitenden Probleme beinhaltet und mit der KlientIn festgelegt wird. Wichtig sind hier eine Prioritätensetzung und eine entsprechende Zielformulierung. Diese Ziele müssen mit den vorhandenen Ressourcen erreichbar sein und zu einer positiven Veränderung der Situation beitragen.³⁸

In direktem Zusammenhang mit den Zielen steht die Art der Erreichung, also mit welchen Techniken oder Ressourcen gearbeitet wird. Hier ist das fachspezifische Wissen der SozialarbeiterIn eine wesentliche Voraussetzung, um die Ziele effektiv und effizient zu erreichen. Sie entscheiden auch, welche Problempunkte in der Beratung behandelt werden. Am Schluss dieses

³⁶ Vgl. Brack, 2002, S. 15

³⁷ Vgl. Brack, 2002, S. 15-19

³⁸ Vgl. Brack, 2002, S. 15-19

Prozesses ist dann ein Beratungsvertrag entstanden, der die darauf folgende Interventionsphase legitimiert und einleitet.³⁹

Aufbauend auf die erstmalige Dokumentation zu Beginn der Beratung folgt die prozessbegleitende Weise, welche sich meist in Form von Aktennotizen oder Aktenvermerken darstellt. Auch in Einrichtungen, deren Dokumentation über spezielle EDV-Systeme erfolgt, finden sich diese Aktenvermerke in wenig strukturierter Form. In welcher Art und Weise die Strukturierung erfolgt, bleibt den jeweiligen SozialarbeiterInnen überlassen, wodurch die Übersichtlichkeit nicht immer gewährt ist, allerdings sind die Notizen zumindest nach der chronologischen Abfolge geordnet. In welcher Form bzw. mit welchen Techniken von sozialarbeiterischer Seite interveniert wurde, ist zwar bedeutend, hingegen fehlt diese essentielle Information häufig. Es empfiehlt sich daher, in der Gesprächsdokumentation zumindest folgende Punkte festzuhalten:⁴⁰

- Wie lautete das Gesprächsziel?
- Welche Themen wurden besprochen?
- Wie wurde interveniert?
- Was wurde mit der KlientIn vereinbart bis zum nächsten Termin zu erledigen?

Diese minimalen Beratungsverlaufsdaten stellen eine bedeutende Voraussetzung für die spätere Evaluation dar. Es muss ersichtlich sein, ob und wie der Beratungsplan eingehalten wurde und eine eventuelle Abweichung oder Abänderung muss nachvollzogen werden können. Eine Diskrepanz bestünde beispielsweise, wenn der Beratungsbeginn umfangreich dokumentiert werden würde, der weitere Verlauf sich aber nur sehr lückenhaft in den Aufzeichnungen fände.⁴¹

³⁹ Vgl. Brack, 2002, S. 15-19

⁴⁰ Vgl. Brack, 2002, S. 19-20

⁴¹ Vgl. Brack, 2002, S. 20

3.3.2 Fallabschluss-Dokumentation

Auch der Beratungsabschluss ist im Rahmen der Dokumentation bedeutend. Es wäre ideal, wenn es zur Routine in der Sozialarbeit werden würde, das Beratungsergebnis zu kontrollieren. Der Einsatz eines strukturierten Formulars kann diesen Vorgang erleichtern, da das Ausfüllen durchaus mit den KlientInnen direkt durchgeführt werden kann:⁴²

- Welche Dienstleistungen/Interventionen wurden durch die Einrichtung erbracht bzw. vermittelt? Sind sie mit der damals geschlossenen Übereinkunft deckungsgleich?
- Wurden die Beratungsziele erreicht?
- Trat eine positive Veränderung der Gesamtsituation der KlientIn ein?

Die Dokumentierung des zeitlichen und finanziellen Aufwands ist ratsam und kann als Quelle für spätere Auswertungen herangezogen werden. Ebenso ist der Fallabschluss auch für statistische Zwecke relevant. Wenn Abweichungen aufgetreten sind, ist es empfehlenswert, eine Möglichkeit zu haben, diese zu begründen. Es kann vorkommen, dass SozialarbeiterIn und KlientIn verschiedene Ansichten dazu haben; vermerkt werden sollten in diesem Fall beide.⁴³

4. Computergestützte Dokumentation

Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit der Dokumentationsstruktur, dem Ablauf der Datenerhebung und den verschiedenen Formen, sich den Computer für die Dokumentation zu Nutze zu machen.

⁴² Vgl. Brack, 2002, S. 20-21

⁴³ Vgl. Brack, 2002, S. 20-21

4.1 Datenerhebung in der Fallaufnahme

In der Aktenführung gilt es bei der Datenerhebung die Aspekte des Datenschutzes, der KundInnenfreundlichkeit, der Effizienz und vorhandener Ressourcen zu beachten:⁴⁴

„Soviel wie nötig – so wenig wie möglich!“⁴⁵ und

„So kurz wie möglich – so ausführlich wie nötig!“⁴⁶

Die Datenerhebung bei der Fallaufnahme läuft folgendermaßen ab:

Kontaktaufnahme durch die KlientIn. Diese kann telefonisch oder persönlich erfolgen und dient zur Klärung der Zuständigkeit bzw. Dringlichkeit des Anliegens, sowie zur Vermittlung von für die KlientIn relevanter Informationen.⁴⁷

4.2 Dokumentationsstruktur

Je nach Art und Aufgabe einer Einrichtung erfolgt die Dokumentation unterschiedlich. Es gibt verschiedene Dokumente, Arbeitsfelder und somit auch sich unterscheidende Strukturen. Eine Dokumentation soll jedoch in jedem Fall auf Schriftlichkeit basieren, schließlich gehört qualitatives schriftliches Dokumentieren zum Kompetenzbereich der SozialarbeiterInnen. Zweck der Aktenführung ist die Planung, Steuerung und Auswertung der sozialarbeiterischen Intervention, in weiterer Folge für Rechenschaftsberichte und zur Beweisführung, sowie der Evaluation.⁴⁸

Einen wesentlichen Faktor stellt die Dokumentation auch im Rahmen der Qualitätssicherung dar, vorausgesetzt sie ist darauf ausgelegt und entsprechend gestaltet. Eine Dokumentation soll alle Daten beinhalten, welche für den Beratungsprozess relevant sind. Dies wären neben den Informationen

⁴⁴ Vgl. Steiner, 2009, S. 158-159

⁴⁵ Steiner, 2009, S. 158

⁴⁶ Steiner, 2009, S. 158

⁴⁷ Vgl. Steiner, 2009, S. 158ff

⁴⁸ Vgl. Brack, 2002, S. 10

über die KlientInnen, auch Anmerkungen der SozialarbeiterInnen. Das fachliche Verständnis als Abbild der SozialarbeiterInnen bietet eine wesentliche Grundlage für die Aktenführung.⁴⁹

Von den Informationen, welche zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn bzw. Dritten ausgetauscht werden, wird nur ein verhältnismäßig geringer Teil in die jeweilige Akte aufgenommen. Dies liegt einerseits daran, dass die Informationen vorselektiert werden, andererseits wird manches schlicht vergessen oder bewusst nicht dokumentiert. Um eine Mitschrift eines Gesprächs zu produzieren, müssen die Daten verdichtet, kategorisiert und reduziert werden.⁵⁰

4.3 EDV-Einsatz

In den 1980er Jahren kam der Computer auch in sozialarbeiterischen Organisationen zum Einsatz. Dieser Einsatz wirkte allerdings polarisierend, wobei hier zu bemerken ist, dass anfangs nur die grundsätzliche Akzeptanz eines PCs Thema der Diskussionen war, die schnelle Verbreitung der Informationstechnologien aber auch zu Auseinandersetzungen mit dem Thema Rationalisierung und Professionalisierung geführt hatte.⁵¹

Nach Pantuček müssen Dokumentationssysteme verschiedenen Anforderungen gerecht werden, dies können sowohl Arbeitsnachweise sein, als auch die Erfassung fallbezogener Daten, die Strukturierung der Überlegungen der SozialarbeiterInnen und die Quelle für statistische Auswertungen sein. Allerdings sind die Dokumentationssysteme meist auf die Bedürfnisse der

⁴⁹ Vgl. Brack, 2002, S. 10

⁵⁰ Vgl. Brack, 2002, S. 11

⁵¹ Vgl. Steffens, 2009, S. 33

Institution ausgerichtet, eine andere schriftliche Beschäftigung mit dem Fall von Seiten der SozialarbeiterInnen erfolgt üblicherweise nicht.⁵²

Darüber hinaus ist zu diesem Thema zu anzumerken, dass im überwiegenden Teil der sozialen Einrichtungen Computer eingesetzt werden. Im Detail betrachtet, gibt es jedoch erhebliche Abweichungen in Bezug auf die Nutzung. Sofern vorhanden, werden im Verwaltungsbereich (Leitung, Sekretariat, Personalplanung, etc.) Computer verwendet, bei den SozialarbeiterInnen, die im direkten Kontakt zu KlientInnen stehen, wird der PC vergleichsweise selten eingesetzt. Speziell bei der Nutzung und dem Einsatz von fachspezifischen Programmen sind die Unterschiede auffallend groß. Außerdem hängt die Computernutzung von mehreren Faktoren ab, dies schließt die Verfügbarkeit von geeigneter Software ebenso ein, wie auch grundsätzlich die Möglichkeit der Finanzierung oder die Aufgeschlossenheit der Führungsebene. Grundlegend sind jedoch Einrichtungen mit innovativem Ansatz in fachlicher und auch organisatorischer Weise besser mit IT ausgestattet, als Institutionen konservativer Form.⁵³

Nach Steffens steht der Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien nicht im Widerspruch zur Erbringung sozialer Dienstleistungen, sondern stellt eine Erweiterung des bestehenden Angebots dar. Schließlich ist die PC-Nutzung für den überwiegenden Teil der Bevölkerung üblich geworden und daher ist der Einsatz von IT auch im Sinne der KlientInnen, die dort abgeholt werden sollen, wo sie sich befinden, positiv zu betrachten.⁵⁴

Die Sozialinformatik, welche sich mit Informations- und Kommunikationssystemen im Sektor der Sozialarbeit und Sozialwirtschaft befasst, beschäftigt sich im Kern mit den diversen Einsatzmöglichkeiten von Informationstechnologien in der Sozialarbeit und deren Auswirkungen auf das

⁵² Vgl. Pantuček, 2009b, S. 111

⁵³ Vgl. Kreidenweis, 2005, S. 51

⁵⁴ Vgl. Steffens, 2009, S. 53

gesellschaftliche und individuelle Leben bzw. den Folgen für die Sozialarbeit. Die Dokumentation als Handlungspraxis der Sozialarbeit wurde durch den Computereinsatz jedenfalls wesentlich verändert, da hierzu zumindest Standard- aber im zunehmenden Maße auch Fachsoftware verwendet wird.⁵⁵

4.3.1 Fachsoftware

Branchenspezifische Software ist, wie der Name schon sagt, speziell auf einen bestimmten Branchentyp ausgerichtet und nur für diesen ideal einsetzbar. Diese Spezifizierung kann auch soweit gehen, dass die Software nur für eine einzige Organisationsart passend ist, oder lediglich einen Zweck betrifft. Es gibt flexible Fachprogramme, welche in unterschiedlichen Bereichen verwendet werden können, die aber bei der Einführungsphase angepasst werden müssen, um sie produktiv nutzen zu können. Fachsoftware ist verglichen mit der Microsoft Office-Produktpalette weit geringer verbreitet, ihr Anteil nimmt jedoch stetig zu, da durch ihren Einsatz auch automatisch die Effizienz steigt. Die Leistungen von Fachsoftware im Sozialbereich lassen sich wie folgt untergliedern.⁵⁶

- KlientInnenverwaltung
- Leistungsabrechnung
- Diagnose, Hilfeplanung, Dokumentation
- Auswertung, Steuerung

Je nach Bedarf lassen sich diese Felder noch erweitern und anpassen. Die Datenausgabe in Form von Formularen, Briefen, etc. wird in der Regel über alle Funktionsbereiche angeboten und so kann beispielsweise die Ausgabe eines Briefes mittels Datenübergabe an Microsoft Word erfolgen.⁵⁷

Die Fachsoftware bietet zwar auch Auswertungsmöglichkeiten, welche sich in der Regel jedoch auf einfache Zählungen und deren Darstellung in Prozent

⁵⁵ Vgl. Steffens, 2009, S. 47

⁵⁶ Vgl. Kreidenweis, 2005, S. 55-56

⁵⁷ Vgl. Kreidenweis, 2005 S. 56

beschränkt. Für Auswertungen in detaillierter Form empfiehlt sich die Nutzung von Statistikprogrammen wie SPSS, um z.B. Häufigkeitsverteilungen oder Signifikanzanalysen durchführen zu können.⁵⁸

In der Privatwirtschaft gibt es mittlerweile bereits einen internetbasierenden Software-Einsatz. Die Bedienung erfolgt dabei über einen Internet-Browser (z.B. Microsoft Internet Explorer), womit der Zugriff ortsunabhängig erfolgen kann und zentrale Server genutzt werden. Diese Veränderungen werden in zunehmendem Maße auch den Sozialbereich erreichen und bieten einige Vorteile. So kann bei einem Hausbesuch mittels Laptop und Internetzugang auf benötigte Daten zugegriffen werden. Die Installation der Fachsoftware ist nicht notwendig. Der Zugang erfolgt ausschließlich über eine verschlüsselte Internetverbindung. Dies macht auch die Wartung des Anwendungs-PCs in Bezug auf die Fachsoftware überflüssig.⁵⁹

Information steht als Produktionsfaktor in sozialen Organisationen nicht unbedingt im Mittelpunkt des Interesses, obwohl sie in klassischer Unternehmensauffassung für den operativen Ablauf und zur Dokumentation der Betriebstätigkeit ebenso notwendig wie für die Strategieentwicklung ist. Dies begründet sich einerseits durch den geringeren Konkurrenzdruck und andererseits durch veraltete Management-Methoden oder durch das immer seltener werdende Selbstkostendeckungsprinzip, also die Übernahme aller Kosten durch den Finanzier.⁶⁰

4.3.2 Qualifikation der MitarbeiterInnen

Wesentlich bei der Verwendung von Fachsoftware ist die Qualifikation der MitarbeiterInnen.

Die Herstellerfirma der Software mag zwar meist mit intuitiver BenutzerInnenführung werben, eine intensive Einschulung lässt sich dennoch nicht vermeiden. Um die Akzeptanz zu fördern, müssen auch hier vor Schulungsbeginn Ziele und Erwartungen besprochen und Maßnahmen zur

⁵⁸ Vgl. Kreidenweis, 2005, S. 59

⁵⁹ Vgl. Kreidenweis, 2005, S. 67-68

⁶⁰ Vgl. Kreidenweis, 2005, S. 79-80

Kontrolle der Zielerreichung vereinbart werden. Gleich danach muss der Umstieg bzw. der Einstieg in das neue Programm erfolgen, um sicherzustellen, dass das Gelernte sich in den Köpfen der AnwenderInnen manifestiert.⁶¹

5. Die Schuldnerberatung

In diesem Abschnitt wird die geschichtliche Entwicklung der österreichischen Schuldnerberatung vorgestellt, der Bezug zur Sozialarbeit unterstrichen und die Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH und ihre Aufgaben erklärt.

5.1 Geschichte und Entwicklung

Den Ursprung der Entwicklung einer österreichweiten Schuldnerberatungsorganisation, der ARGE Schuldnerberatungen, findet man im September 1989, als in Salzburg der Verein für Bewährungshilfe und soziale Arbeit (VBSA) eine Tagung für alle Einrichtungen organisierte, die mit dem Thema Schuldenregulierung bis dahin betraut waren. Vom VBSA waren fünf Stellen aus verschiedenen Bundesländern vertreten und von den Arbeiterkammern und Sozialeinrichtungen einiger Bundesländer waren ebenfalls Personen angereist. In Summe fanden sich dennoch weniger als zehn Personen ein, die sich selbst als SchuldnerberaterInnen vorstellten. Das Ziel der Arbeitstagung war die Gründung einer eigenen Dachorganisation gewesen, um der Schuldnerberatung eine höhere Bedeutung zukommen zu lassen. Schließlich wird durch eine gemeinsame Organisation das Durchsetzungsvermögen erhöht.⁶²

⁶¹ Vgl. Kreidenweis, 2005, S. 144

⁶² Vgl. Grohs, 1995, S. 9-10

Außerdem wollte man die Schuldnerberatungen aus der Bewährungshilfe herauslösen und mit den Beratungsstellen der Nichtstraffälligenarbeit, den Angeboten der Arbeiterkammern und der freien Vereine zusammenführen.⁶³

Ein bis dahin vorhandenes Tabu war es die verschuldeten Privatpersonen einer breiten Öffentlichkeit verständlich zu machen, um damit auch die Entwicklung und Finanzierung der einzelnen Schuldnerberatungsstellen abzusichern.⁶⁴ Es war jedoch schon damals absehbar, dass mit der Schuldnerberatung ein ausufernder Bereich der Sozialarbeit entstehen würde. Weder finanziell, organisatorisch oder inhaltlich war er in den bis dahin damit befassten Einrichtungen unterzubringen.⁶⁵

Der Verein ZEBU in Salzburg war zu Beginn für die Koordination der bestehenden Schuldnerberatungen betraut, 1994 etablierte sich eine eigenständige Dachorganisation. In dieser gab es Arbeitsgruppen in den Bereichen rechtliche Fragen, Berufsbild und Finanzierung. Für den weiteren Bestand war eine kleine Personengruppe verantwortlich, dies waren u.a. DSA Alexander A. Maly von der Schuldnerberatung des Magistrats Wien, Dr. Hans W. Grohs vom Verein Zebu und Dr. Sigrid Wimmer von der AK-Wien. Die Dachorganisation war auch in ministeriellen Arbeitsgruppen zur Konkursordnungsnovelle vertreten, außerdem wurden die Weichen für die Bevorrechtung einer Schuldnerberatungsstelle durch das Justizministerium durch die gesetzliche Verankerung von Mindeststandards gestellt.⁶⁶

Die Dachorganisation trägt von da an den Namen ARGE Schuldnerberatungen (ASB) und ist als Verein in Linz ansässig. Der Magistrat Wien nahm bereits 1988 in Eigenregie eine Beratungsstelle in Betrieb, die ebenfalls für Privatpersonen zuständig war, parallel zum Verein für Kredit- und Wiedergutmachungshilfe für Straffällige (KWH). Für Familien und

⁶³ Vgl. Grohs, 1995, S. 9

⁶⁴ Vgl. Grohs, 1995, S. 9-10

⁶⁵ Vgl. Grohs, 1995, S. 9

⁶⁶ Vgl. Grohs, 1995, S. 13-14

Einzelpersonen waren die Magistratsabteilungen 11 und 12 zuständig, für Arbeitslose und Straffällige war wie bereits erwähnt der Verein KWH zuständig.⁶⁷

Heute sind die österreichischen Schuldnerberatungsstellen⁶⁸ privatrechtliche, gemeinnützige Vereine bzw. als gemeinnützige GmbH aufgestellt. Finanziert werden die einzelnen Stellen über Länder, Städte, das AMS und in Wien u.a. vom Fonds Soziales Wien. Durch das Insolvenzrechtseinführungsgesetz im Jahr 1995, mit welchem der Privatkonkurs ermöglicht wurde, ist es möglich geworden, einzelne Schuldnerberatungsstellen als „staatlich anerkannte Schuldenberatung“ in der Konkursordnung zu erwähnen. Im Jahr 2002 änderte sich die Rechtsform der ASB vom Verein zu einer gemeinnützigen GmbH, wobei die einzelnen Schuldnerberatungen als Gesellschafter agieren. Zweck der ASB ist die Koordination gemeinsamer Interessen der Schuldnerberatungen und auch der Kontakt zu öffentlichen und privaten Organisationen.⁶⁹

5.2 Die Organisation Schuldnerberatung

Über das Arbeitsfeld der Schuldnerberatung gibt es verschiedene Definitionen, die Folgende beschreibt die Arbeit so:

„Schuldnerberatung ist ein Arbeitsfeld, in dem die dort tätigen Berater zusammen mit den Ratsuchenden an Problemen arbeiten, die im Zusammenhang mit offenen Zahlungsverpflichtungen und -schwierigkeiten stehen.“⁷⁰

Als SchuldnerberaterIn benötigt man ein umfangreiches Repertoire an Kompetenzen, welches über jenes der Sozialarbeit hinausgeht. Es stellte sich auch lange Zeit die Frage, ob die Schuldnerberatung überhaupt Gegenstand sozialer Arbeit ist. Weiters wurde hinterfragt, mit welchen Inhalten,

⁶⁷ Vgl. Grohs, 1995, S. 13-14

⁶⁸ Eine Auflistung der einzelnen Beratungsstellen ist im Anhang zu finden.

⁶⁹ Vgl. Grohs, 2009, S. 7

⁷⁰ Thomsen, 2008, S. 13

konzeptionellen Ansätzen und Arbeitsmethoden die Schuldnerberatungen denn arbeiten würden, als Teil der Sozialarbeit bezeichnet zu werden. Bevor die erforderlichen Kenntnisse für die Tätigkeit als SchuldnerberaterIn vermittelt werden, ist eine Befassung mit der inhaltlichen Bedeutung und dem methodischen Verständnis von der Arbeit mit KlientInnen in der Schuldnerberatung sinnvoll. Dadurch wird die Schuldnerberatung in der Sozialarbeit nicht in der alltäglichen Tätigkeit zur unreflektierten Routineangelegenheit, sondern ihrem spezifischen Handlungsauftrag, durch Einbindung in die soziale Arbeit gerecht.⁷¹

Demnach muss sich die Sozialarbeit mit der Überschuldung von Bevölkerungsgruppen generell auseinandersetzen und kann sich nicht nur auf so genannte Randgruppen beziehen. Gesellschaftliche Risiken, wie zB. Arbeitslosigkeit, Angewiesensein auf soziale Leistungen, betreffen Bevölkerungsteile, mit denen die Sozialarbeit schon auf andere Weise Kontakt hat (Personen mit geringem Einkommen, Alleinerziehende, kinderreiche Familien), eine Überschuldung kann dessen ungeachtet Personen aller Schichten treffen.⁷²

Schuldnerberatung als Tätigkeitsfeld in der Sozialarbeit kann die Probleme der KlientInnen in der Regel nicht nur durch die Instrumente der Sozialarbeit bzw. Sozialpädagogik lösen, auch Kenntnisse in den Bereichen des Vertrags-, Kredit- oder Vollstreckungsrechts sind dazu notwendig.⁷³

Neben den verlangten Fähigkeiten und Kenntnissen aus dem Bereich der Sozialarbeit, ist auch ein entsprechendes Wissen aus den Bereichen Wirtschaft und Recht für die Praxis zwingend erforderlich.⁷⁴

⁷¹ Vgl. Schruth, 2003, S. 19

⁷² Vgl. Schruth, 2003, S. 20

⁷³ Vgl. Kuntz, 2003, S. 28 und 39

⁷⁴ Vgl. Thomsen, 2008, S. 14-15

Der Arbeitsansatz der Schuldnerberatung beinhaltet somit eine ganzheitliche Betrachtung des Einzelfalls und eine kritische Sichtweise gesellschaftlicher Strukturen und Strömungen.⁷⁵

Um dem Anspruch der Ganzheitlichkeit jedoch gerecht zu werden, dürfen keine Teilbereiche, die Mitschuld an der Situation der KlientIn sind oder sein könnten, ausgeklammert werden. Es ist hingegen sehr wichtig, mit der KlientIn zu überlegen, welche weiteren Hilfen noch notwendig wären und wie diese organisiert werden können.⁷⁶

Die wirtschaftliche, materielle und soziale Situation der Ratsuchenden muss jedenfalls so gestaltet werden, dass sie sich nicht weiter negativ auf die sozialen Lebenszusammenhänge der Betroffenen auswirken kann. Folgende Handlungsebenen sind zu berücksichtigen:⁷⁷

- individuelle Hilfe für SchuldnerInnen in wirtschaftlichen und sozialen Notlagen
- vorbeugende Beratung einschließlich Öffentlichkeitsarbeit
- bewusste Einbeziehung sozialer Lebenszusammenhänge im Gemeinwesen
- systematische Befassung mit gesellschaftlichen Rahmenbedingungen

Abgesehen von der Möglichkeit, dass die KlientIn direkt Kontakt mit den Schuldnerberatungsstellen aufnimmt, wird auch über andere soziale Einrichtungen der Kontakt zur Schuldnerberatung für eine KlientIn hergestellt. Soziale Einrichtungen, Spitäler im weitesten Sinn, Sozialämter, das AMS, Rechtsanwälte, Gerichte, manchmal auch Vorgesetzte von KlientInnen spielen eine entscheidende Rolle für die Kontaktaufnahme zur Schuldnerberatung.⁷⁸

Ausgangspunkt in der individuellen Beratungssituation ist die konkrete Lebenslage der KlientIn. Die grundsätzliche Motivation, die eine KlientIn zur Schuldnerberatung führt, ist die wirtschaftliche Notlage, welche jedoch häufig

⁷⁵ Vgl. Kuntz, 2003, S. 28 und 39

⁷⁶ Vgl. Kuntz, 2003, S. 41

⁷⁷ Vgl. Kuntz, 2003, S. 28 und 39

⁷⁸ Vgl. Kuntz, 2003, S. 29

auch soziale und psychische Belastungen für sie bedeutet. Durch die Schuldnerberatung erhofft sie sich eine Lösung in ganzheitlicher Sicht, von den Beratungsstellen wird hier besondere Aufmerksamkeit erfordert. Wirtschaftliche Notstände gefährden auf lange Sicht das berufliche und familiäre Sozialgefüge. Es kommt zu Konflikten und Lebenskrisen.⁷⁹

In städtischen Räumen ist der Fixkostenanteil der Lebenshaltungskosten sehr hoch, und dadurch werden wirtschaftliche Notlagen Problem für Singlehaushalte und Kleinfamilien. Die Folgen sind beispielsweise psychische oder psychosomatische Erkrankungen, Alkoholkonsum oder soziale Abschottung. Beziehungen werden aufgelöst, das Verhältnis zu den Kindern verschlechtert sich; für diese ist die Konfliktsituation zwischen den Eltern unerträglich und sie halten sich immer weniger zu Hause auf.⁸⁰

Die SchuldnerberaterIn benötigt genaue Kenntnisse von der sozialen Situation aller Familienmitglieder, dem sozialen Umfeld und der Infrastruktur der Wohngegend, um wirksam gegen diese Situation vorgehen zu können. Eine weitere wichtige Aufgabe der BeraterIn ist es, der KlientIn ein möglichst genaues und realistisches Bild der aktuellen Lebenssituation widerzuspiegeln. Die Betroffenen sind sich nämlich oft nicht des Zusammenhangs von wirtschaftlichen und sozialen Problemen bewusst, dieser muss erst offen gelegt werden. Gelingt es nicht, neben der wirtschaftlichen Beratung und Hilfe den sozialen Lebenszusammenhang der Betroffenen zu stabilisieren und letztendlich zu verbessern, würde die Schuldnerberatung am Ende keinen Erfolg haben.⁸¹

Neben der Orientierung am Einzelfall, müssen SchuldnerberaterInnen auch gesellschaftliche Ursachen in die Beratung einbeziehen, um zu einer positiven Veränderung der Situation von KlientInnen zu beizutragen. Bedingt durch die hohe Fallzahl ist dies jedoch nicht so leicht möglich. Dennoch kann die

⁷⁹ Vgl. Kuntz, 2003, S. 30-31

⁸⁰ Vgl. Kuntz, 2003, S. 30-31

⁸¹ Vgl. Kuntz, 2003, S. 30-31

Schuldnerberatung generell nicht darauf verzichten, sich mit gesellschaftlichen und politischen Bedingungen von Armut und Verschuldung zu befassen.⁸²

Für die einzelne Person bedeutet ein dauerhaftes Befinden in einer wirtschaftlichen Notlage den Rückzug aus dem gesellschaftlichen Leben und weiters auch soziale Isolierung und Stigmatisierung. Sich daraus wieder zu befreien ist verständlicherweise schwer. Kontakte zu FreundInnen, NachbarInnen und kommunalen Einrichtungen müssen jedoch wiederhergestellt werden.⁸³

5.3 Schuldnerberatung ist Sozialarbeit

Weder Dienstleistungen aus dem Wirtschafts-, Finanz- und Rechtsbereich noch die Sozialarbeit sahen sich zunächst veranlasst, sich mit in wirtschaftliche Notlagen gekommene Menschen auseinander zu setzen. Dies hatte verschiedene Ursprünge. Bei der Sozialarbeit fehlten schlicht das dafür notwendige Wissen und die entsprechenden Einrichtungen. Somit hat sich die Schuldnerberatung als ganzheitliche Hilfeform für Menschen in materiellen Notlagen etabliert und sich das Ziel gesetzt, durch Schulden in Not geratene Menschen in erster Linie wirtschaftlich, aber auch psycho-sozial zu beraten, sodass eine Neuorientierung und Stabilisierung ihrer Lebensverhältnisse ermöglicht wird.⁸⁴

In Österreich gibt es 10 staatlich anerkannte Schuldnerberatungen (Regionalstellen nicht inkludiert), erkennbar an einem eigenen Gütezeichen. Die ASB Schuldnerberatungen GmbH ist ihre Dachorganisation. 112 vollzeitbeschäftigte BeraterInnen berieten und unterstützten im Jahr 2009 57.525 Personen. Die Schuldnerberatung basiert auf Freiwilligkeit, Motivation und Eigenverantwortlichkeit. Schuldnerberatungen mit staatlicher Anerkennung

⁸² Vgl. Kuntz, 2003, S. 33

⁸³ Vgl. Kuntz, 2003, S. 33

⁸⁴ Vgl. Kuntz, 2003, S. 38

arbeiten im öffentlichen Auftrag, vertraulich, nach verbindlichen Qualitätskriterien, schuldnerInnenorientiert, kostenlos, vernetzt, lösungsorientiert und nachhaltig, professionell und mit hohem gesellschaftlichen Nutzen.⁸⁵

Die Finanzierung erfolgt durch die Länder und durch das AMS. Gesprochen wird hier von nachhaltigen Lösungen, welche neben unmittelbarer Unterstützung bei der Schuldenregulierung auch die Fokussierung auf die Gründe der Verschuldung thematisiert. Auswege aus dieser Situation werden gemeinsam (BeraterIn und KlientIn) erarbeitet und berücksichtigen die jeweiligen Möglichkeiten der betroffenen Person. Aus diesem Grund sind Motivation und Freiwilligkeit von essentieller Bedeutung.⁸⁶

Weiters erwähnenswert ist, dass in der Schuldnerberatung, wie auch in jeder anderen sozialen Einrichtung durch Empowerment – einer Methode der Sozialarbeit - das eigene Entbehrligmachen, die Wiedererlangung der Unabhängigkeit der KlientInnen von der Einrichtung, zu bewirken ist. Andernfalls würde bei einem länger andauernden Beratungsverhältnis das Vertrauen in die eigenen Ressourcen verloren gehen.⁸⁷

Durch die professionelle Unterstützung wird somit die Hilfe zur Selbsthilfe ermöglicht, um das Fehlen eines informellen sozialen Netzwerks (zB. Familie und Freundschaften) zu kompensieren.⁸⁸ Grundsätzlich sollen die KlientInnen, abhängig von den persönlichen Fähigkeiten und dem Informationsstand, ohnehin möglichst viel selbst erledigen und im Rahmen der Beratung auch dahingehend motiviert werden, damit sie sich auch befähigt fühlen, ihre Situation selbstständig zu regeln. Es liegt im Ermessen der SchuldnerberaterInnen, abzuschätzen, inwieweit dies möglich ist.⁸⁹

⁸⁵ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2009, S. 3-5

⁸⁶ ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2008, S. 2-4

⁸⁷ Vgl. Staub-Bernasconi, 2007, S. 20

⁸⁸ Vgl. Gehrman/Müller, 2006, S. 105

⁸⁹ Vgl. Kuntz, 2003, S. 50-51

5.4 Bevorrechtete Schuldnerberatung

Durch die Konkursordnungsnovelle 1993 gab es bedeutsame Veränderungen für die Schuldnerberatungen. Es kamen neue Aufgaben hinzu, speziell waren dies die Unterstützung bei der Vorbereitung von Privatkonkursen, die Möglichkeit KlientInnen bei Gericht zu vertreten und die Dachorganisation ASB bekam eine Gutachterfunktion in Hinblick auf die Feststellung, ob sich eine Schuldnerberatungsstelle als solche überhaupt eignet. Das Gutachten wird dem Justizministerium vorgelegt. Im positiven Fall, bei der Erfüllung der Voraussetzungen, darf sie die Bezeichnung „bevorrechtete Schuldnerberatung“ führen. Dies war ein wesentlicher Schritt zur Standardisierung der Leistung.⁹⁰

Bevorrechtete Schuldnerberatungen müssen bestimmte Mindestanforderungen erfüllen, dies betrifft Personal und Ausstattung. Weiters ermöglicht die Bevorrechtung auch die Vertretung der SchuldnerIn bei Gericht.⁹¹

§ 12 Abs. 1 Insolvenzrechtseinführungsgesetz (IEG), legt fest, welche Voraussetzungen eine anerkannte Schuldnerberatungsstelle erfüllen muss. Auf Antrag und per Bescheid wird eine Schuldnerberatungsstelle als anerkannte Schuldenberatungsstelle durch das zuständige OLG bevorrechtet, wenn Folgendes erfüllt ist:⁹²

Die Schuldnerberatungsstelle ist

1. nicht auf Gewinn ausgerichtet,
2. ist auf eine unentgeltliche Beratung ausgelegt,
3. verlässlich, finanziell abgesichert und auf Dauer ausgerichtet,
4. für eine ausreichende Anzahl von SchuldnerInnen beratend tätig und beschäftigt im Geschäftsjahr im Schnitt mindestens drei SchuldnerberaterInnen,
5. soweit organisiert, als dass sie den Erfordernissen eines zeitgemäßen Qualitätsmanagements entspricht,

⁹⁰ Vgl. Grohs, 1997, S. 46

⁹¹ Vgl. Grohs/Maly, 2006, S. 95

⁹² Vgl. Grohs, 2009, S. 10

6. bereits seit mindestens zwei Jahren auf dem Gebiet der Schuldnerberatung tätig und berät SchuldnerInnen erfolgreich und kostenlos.

§ 12 Abs. 2 des IEG regelt den Umgang bei Beschwerden und besagt, dass die Dachorganisation der Schuldnerberatungsstellen mit Zustimmung der SchuldnerIn Einsicht in die den Fall betreffenden Unterlagen nehmen darf. Weiters müssen Aufzeichnungen für statistische Zwecke geführt werden, wie zB. Anzahl der Erstkontakte oder die Verteilung nach Geschlecht. Auch das Schuldenberatungszeichen, welches in § 12a des IEG näher ausgeführt ist, muss geführt werden.⁹³

Darüber hinaus gibt es noch ASB-interne Voraussetzungen für die Bevorrechtung, hier eine beispielhafte Auflistung:⁹⁴

- Bereitschaft zur Kooperation und Zusammenarbeit mit der ASB Schuldnerberatungen GmbH
- Beratung ausschließlich für unselbständig erwerbstätige und beschäftigungslose natürliche Personen
- Förderung der Beratungsstelle überwiegend durch die öffentliche Hand oder Voraussetzung als freier Wohlfahrtsträger im Sinne der Sozialhilfegesetze
- Verpflichtung neue MitarbeiterInnen auszubilden
- Einhaltung der Muss-Standards des QM-Handbuchs und gesetzlicher Bestimmungen durch die Schuldnerberatung

Anfang 2007 wurde die Bezeichnung „Bevorrechtung“ durch den Begriff „staatlich anerkannte Schuldenberatung“ ersetzt und dafür auch ein eigenes Zeichen kreiert. Gänzlich verschwunden ist der alte Begriff jedoch noch nicht, so ist er noch in manchen Gesetzen oder Kommentaren zu finden.⁹⁵

⁹³ Vgl. Grohs, 2009, S. 10

⁹⁴ Vgl. Grohs, 2009, S. 10

⁹⁵ Vgl. Maly, 2010, E-Mail

5.5 Das Leitbild der ASB⁹⁶

Das Leitbild enthält folgende Punkte, welche jeweils kurz erklärt werden:

- **Definition der Schuldnerberatung**

Durch die Schuldnerberatung wird Hilfe zur Selbsthilfe für Privatpersonen angeboten. Es sollen die Folgen der Verschuldung gelindert werden, dies geschieht auch dadurch, dass die KlientIn in ihrem sozialen Umfeld gesehen wird und dadurch ein ganzheitliches Bild entsteht. Freiwilligkeit ist eine der Voraussetzungen für ein zu Stande kommen einer Beratung.

- **Organisationskultur**

Die Schuldnerberatung sieht sich selbst als sozialer Dienstleistungsbetrieb, der im Auftrag der öffentlichen Hand seine Leistungen erbringt und dabei auf die gesetzlichen Rahmenbedingungen ebenso Rücksicht nimmt, wie auf die Bedürfnisse der Betroffenen.

- **Lobbying**

Die Schuldnerberatung ist die Interessensvertretung potenzieller SchuldnerInnen gegenüber Gläubigern, Gebietskörperschaften und Organen der Gerichtsbarkeit.

- **Gesellschaftspolitische Auftrag**

Der gesellschaftliche Auftrag an die Schuldnerberatung lautet breitenwirksam die erforderliche Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit zu leisten.

- **Angebot der Schuldnerberatungen**

Beim Angebot handelt es sich um konkrete Hilfestellung zur Linderung bzw. Beseitigung der finanziellen Notlage und zur Erstellung spezifischer Angebote für die jeweilige KlientIn, um ein selbstverantwortliches Handeln zu fördern und

⁹⁶ Vgl. Grohs, 2009, S. 8-9

eine Wiederholung von Fehlern die finanziellen Belange betreffend, zu vermeiden.

- **Zielsetzung der Schuldnerberatung**

Grundsätzlich geht es darum, existenzielle Probleme von ver- bzw. überschuldeten Privatpersonen durch entsprechende Maßnahmen abzuwenden oder zu verringern.

Dies kann u.a. nur durch die Anerkennung spezieller Qualitätserfordernisse und deren regelmäßiger Überprüfung geschehen. Das bedingt die Erstellung und Einhaltung von Qualitätsstandards, in welchen sich die Gestaltung von Fortbildungsmaßnahmen, technischer Mindeststandards, räumlicher Ausstattung und die Bedürfnisse der KlientInnen widerspiegeln.

- **Zielgruppe**

Unmittelbar als Zielgruppe sind ratsuchende ver- bzw. überschuldete Privatpersonen genannt. Mittelbar ist es die gesamte Gesellschaft im Rahmen der präventiven Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit.

5.6 Die KlientInnengruppe

Die Zielgruppe einer Schuldnerberatung sind finanziell und sozial benachteiligte und belastete Personengruppen, wie beispielsweise Haushalte mit geringem Einkommen, AlleinerzieherInnen, SozialhilfeempfängerInnen, Arbeitslose und alte Menschen.⁹⁷

Überschuldung kann als „geldwirtschaftlicher Ausdruck von Individualisierungstendenzen“ angesehen werden, dies trifft per se auf ein Klientel mit einem Alter von unter 40 Jahren zu, welches durch den Konsum versucht sozio-ökonomische und sozio-kulturelle Ungleichheiten abzubauen. Es

⁹⁷ Vgl. Kuntz, 2003, S. 48

versucht einen „Konsum-Fahrplan“ einzuhalten, also Produkte zu kaufen und zu konsumieren, die zu bestimmten Zeitpunkten vorhanden sein müssen (zB. Auto, Urlaub, eigene Wohnung).⁹⁸

Laut Schuldenreport der Dachorganisation ASB wandten sich im Jahr 2007 41.681 Personen mindestens einmal an eine Schuldnerberatung um Unterstützung zu erhalten. Die Personengruppe setzte sich aus 24.592 Männern und 17.089 Frauen zusammen. Mit dem Begriff „Unterstützung“ sind die Erteilung von Auskünften und persönlicher Beratung ebenso gemeint, wie eine Kontaktaufnahme nach außen oder eine Vertretung vor Gericht.⁹⁹ 2008 haben bereits 47.525 Menschen eine Schuldnerberatung kontaktiert.¹⁰⁰

Aufgeteilt nach Gläubigern in Bezug auf die Schuldenhöhe, stehen Kreditinstitute an erster Stelle mit einer durchschnittlichen Verschuldung von € 21.391 pro KlientIn.¹⁰¹

Personen mit geringer Schulbildung nehmen die Leistungen einer Schuldnerberatung eher in Anspruch. Über 50 % der KlientInnen haben einen Lehrabschluss bzw. eine berufsbildende Schule absolviert. 40 % können nur einen Pflichtschulabschluss vorweisen, mind. maturiert haben ca. 8 % aller KlientInnen.¹⁰²

Dies spiegelt sich dann auch beim Einkommen wider. Knapp über 27 % aller KlientInnen haben ein monatliches Einkommen, das nicht über das Existenzminimum für eine Einzelperson aus dem Jahr 2007 (€ 726) hinausgeht.¹⁰³

Die Altersstruktur entspricht jener der Gesamtbevölkerung, mit Ausnahme der 51-60 Jahre alten KlientInnen, welche geringer vertreten sind. Die KlientInnen der Schuldnerberatung sind zu einem Drittel arbeitslos. Die Gründe für die

⁹⁸ Vgl. Hirseland, 1999, S. 82

⁹⁹ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2008, S. 8

¹⁰⁰ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2009, S. 7

¹⁰¹ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2008, S. 8

¹⁰² Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2008, S. 8

¹⁰³ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2008, S. 8

Verschuldung sind u.a. die gescheiterte Selbstständigkeit, Arbeitslosigkeit, Einkommensverschlechterung oder/und mangelhafter Umgang mit Geld.¹⁰⁴

6. Elektronische Aktenführung in der Schuldnerberatung

Nachfolgend werden die Bedeutung der Aktenführung und der Beratungsablauf, die Beratungsstandards der ASB und ihre Mindeststandards zur Aktenführung erläutert, sowie die Dokumentationssysteme näher gebracht.

6.1 Aktenführung

Eine sorgfältige Dokumentation ist besonders in der Schuldnerberatung absolut notwendig. Die KlientInnen haben eine Vielzahl an Unterlagen bei sich; dabei kann es sich sowohl um Korrespondenzen mit Gläubigern handeln als auch um Schreiben von Anwälten und Gerichten oder anderen Schriftstücken. Zusätzlich entstehen während des Beratungsverlaufs Aktenvermerke und Schriftverkehr, welche die Übersicht des aktuellen Standes erschweren können. Damit sich die BeraterIn aber im Anlassfall auch die KollegInnen rasch einen Überblick verschaffen können, empfiehlt sich daher ein einheitlicher Aktenaufbau.¹⁰⁵

Auf dem Deckblatt der Akte sollten der Name, die Anschrift und die Sozialversicherungsnummer der KlientIn, die bearbeitende Beratungsstelle, das Datum des Erstkontakts, der Name der BeraterIn und das Aktenzeichen stehen. Es empfiehlt sich nach Möglichkeit keine Originalunterlagen in der

¹⁰⁴ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2008, S. 8

¹⁰⁵ Vgl. Kuntz, 2003, S. 106

Beratungsstelle aufzubewahren, sondern lediglich Kopien anzufertigen, da sich die Originale im Eigentum der KlientIn befinden sollten.¹⁰⁶

6.2 Beratung

6.2.1 Beratungsablauf

Dieses Muss-Kriterium lässt sich folgendermaßen strukturieren:

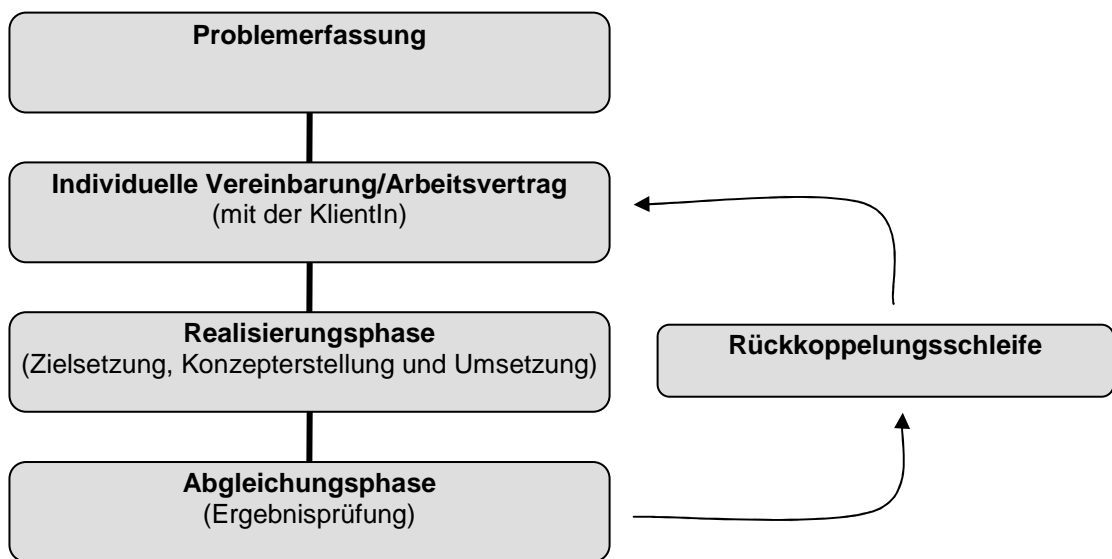


Abb. 3: Beratungsablauf¹⁰⁷

Die individuelle Arbeitsvereinbarung ist für beide Seiten verpflichtend. In die Realisierungsphase fallen die Festlegung des Ziels und die Klärung mit welchem Konzept dieses erreichbar ist. Während jeder Beratung ist zu prüfen, ob das Lösungskonzept weiterhin den Anforderungen entspricht. Wenn dies nicht der Fall ist, müssen die Ziele neu definiert werden, dafür ist die Rückkoppelungsschleife in der Grafik stellvertretend vorhanden.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Vgl. Kuntz, 2003, S. 106

¹⁰⁷ Quelle: in Anlehnung an Grohs, 2009, S. 20

¹⁰⁸ Vgl. Grohs, 2009, S. 20

6.2.2 Beratungsstandards

Um Beratungsdaten einheitlich zu erfassen und diese in anonymer Form auszuwerten, müssen folgende Standards in Hinblick auf die Definitionen eingehalten werden:

- **KlientIn**

...ist jene Person, die Kontakt zur Beratungsstelle aufgrund einer finanziellen Problematik aufnimmt.¹⁰⁹

- **Erstkontakt (EK)**

So wird der Zeitpunkt bezeichnet, bei dem die potenzielle KlientIn erstmalig Kontakt zur Schuldnerberatungsstelle aufnimmt. Allgemeine Auskünfte sind davon ausgenommen.¹¹⁰

Es wird empfohlen, folgende Daten im EDV-System „EVAGS“ zu erfassen: Name und Anschrift der KlientIn, Geschlecht und Zeitpunkt der Kontaktaufnahme.¹¹¹

- **Erstinformation (EI)**

Zeitpunkt der Weitergabe von allgemeinen, mündlichen Informationen an Ratsuchende, ohne auf individuelle Probleme einzugehen.¹¹²

- **Erstberatung (EB)**

Sie bezeichnet die erste, persönliche Beratung zwischen BeraterIn und KlientIn, bei der auf die individuelle Lebenssituation der KlientIn eingegangen wird. Es soll der weitere Beratungsverlauf festgelegt werden. Die Dauer ist mit 45 bis 60 Minuten angesetzt.¹¹³

Ab hier müssen Aktenvermerke über jede stattgefundene Beratung erstellt werden und noch nicht erhobene statistische Daten im System eingetragen werden (zB. Geburtsdatum, Ursachen der Verschuldung, Gläubigeranzahl,

¹⁰⁹ Vgl. Grohs, 2009, S. 19

¹¹⁰ Vgl. Grohs, 2009, S. 19

¹¹¹ Vgl. Grohs, 2009, S. 21

¹¹² Vgl. Grohs, 2009, S. 19

¹¹³ Vgl. Grohs, 2009, S. 19

Art und Höhe des Einkommens, etc.). Die Führung einer Gläubigerliste ist für die weitere Beratung zu empfehlen.¹¹⁴

- **Folgeberatung (FB)**

Alle weiteren Beratungsgespräche, nach der Erstberatung und vor der Abschlussberatung tragen diese Bezeichnung.¹¹⁵

Im Lauf dieser Gespräche sind zusätzlich bekannt gewordene Informationen in der Datenbank zu vermerken und das Lösungskonzept zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Die EDV-Daten müssen laufend aktualisiert bzw. vervollständigt werden.¹¹⁶

- **Abschlussberatung (AB)**

Sie dient der gemeinsamen Reflexion des Beratungsverlaufs und es soll die aktuelle finanzielle Situation der KlientIn mit der ursprünglichen, zu Beginn der Beratung gegebenen Situation, verglichen werden. Außerdem sollen sich beide Seiten ein Feedback geben und die Option einer Nachbetreuung genannt werden, falls in Zukunft wieder Schwierigkeiten auftreten. Nicht vergessen werden soll auf die Information, welche für den weiteren Verlauf der Entschuldung wichtig ist.¹¹⁷

- **Wiederaufnahmeberatung (WAB)**

Als Muss-Kriterium zu führen ist diese Form der Beratung, wenn ein bereits abgelegter Akt wieder aktiviert und weitergeführt wird, also eine KlientIn wieder eine erste, ausführliche und persönliche Beratung erhält.¹¹⁸

Abgelegte Akten werden weitergeführt, das betrifft EDV-Akten und parallele Handakten gleichermaßen. Hierzu wird ein Wiederaufnahmevermerk im aktualisierten EDV-Akt erstellt.¹¹⁹

¹¹⁴ Vgl. Grohs, 2009, S. 21-22

¹¹⁵ Vgl. Grohs, 2009, S. 19

¹¹⁶ Vgl. Grohs, 2009, S. 22

¹¹⁷ Vgl. Grohs, 2009, S. 19-20

¹¹⁸ Vgl. Grohs, 2009, S. 20

¹¹⁹ Vgl. Grohs, 2009, S. 23

Pro KlientIn darf es nur einen Akt geben, also nur ein Datensatz in der EDV angelegt sein. Da KlientInnen das Recht auf Anonymität haben, wird bei diesem Wunsch ein anonymer bzw. kein Datensatz angelegt - Informationen, die sich auf KlientInnen beziehen, sind vertraulich. EDV-Akte müssen immer aktuell gehalten werden und der Inhalt muss für jede BeraterIn nachvollziehbar sein. Detaillierte Regelungen zur Aktenführung können von den einzelnen Schuldnerberatungsstellen festgelegt werden. Auch zur Ablage von Akten gibt es genaue Regelungen, der EDV-Akt wird bei der Ablage auf den Status „E“ gesetzt.¹²⁰

6.2.3 Mindeststandards für die technische Ausstattung¹²¹

Das QM-Handbuch der ASB schreibt als Muss-Standard lediglich die Verfügbarkeit zeitgemäßer Kommunikationsmittel in einer Beratungsstelle vor. Dies beinhaltet ein Telefon für jede MitarbeiterIn mit einer Wochenarbeitszeit von mind. 20 Stunden, eigene E-Mail-Adressen, Internetanschluss und ein Fax in jeder Beratungseinrichtung. Soll-Standards sprechen diesbezüglich von der Verfügbarkeit von PCs auf jedem Arbeitsplatz, dem Vorhandensein eines Computernetzwerks, beratungsspezifischer und handelsüblicher Software. Außerdem ist die Datensicherung ein Soll-Kriterium. Mindestens einmal täglich soll diese stattfinden, davon unabhängig noch eine weitere monatlich. Der Datenträger soll an einem sicheren Ort, außerhalb des Büros aufbewahrt werden.

6.3 Dokumentationssysteme

Dokumentationssysteme müssen verschiedene Anforderungen erfüllen können. Hierbei handelt es sich primär um das Erfassen und einfache Abrufen fallbezogener Daten. In weiterer Folge sind die Schaffung von

¹²⁰ Vgl. Grohs, 2009, S. 23

¹²¹ Vgl. Grohs, 2009, S 17-18

Arbeitsnachweisen, die Strukturierung von Überlegungen und Strategien der SozialarbeiterInnen und letztlich auch die Lieferung von Daten für statische Auswertungen relevant.¹²²

In den nachfolgenden Unterkapiteln werden die beiden am häufigsten eingesetzten Dokumentationssysteme in der Schuldnerberatung vorgestellt.

6.3.1 EVAGS

EVAGS (Erfassung, Verwaltung und Auswertung von Gläubiger- und SchuldnerInnendaten) ist eine Software für Schuldnerberatungen. „2.2€“ ist die Bezeichnung der aktuellen Version von EVAGS und sie ist als eine Microsoft Office Access Anwendung konzipiert worden. Die Daten sind entweder auch auf einer Access-Datenbank gespeichert oder auf einem Microsoft SQL-Server vorhanden, je nachdem, wie umfangreich das Datenvolumen ist.¹²³ Ab einer Datenbankgröße von 2 GB ist jedenfalls aus Gründen der Kapazität ein SQL-Server notwendig, da hier die Grenze einer Access-Datenbank erreicht ist. Auch bei einer Beratungsstelle mit ca. 20 SchuldnerberaterInnen ist in Hinblick auf die Nutzung von EVAGS eine serverbasierende Datenbank empfehlenswert.¹²⁴

Bei der Anwendung von EVAGS gibt es jedoch auch Grenzen bei der eingabeseitigen Anpassung. Auch die Offline-Nutzung, also ein Netzwerkausfall mit fehlender Verbindung zur Datenbank und mit späterer Synchronisierung, ist nicht möglich.¹²⁵

Für weiterführende Informationen sei mangels dafür relevanter Literatur auf den empirischen Teil verwiesen. Dort wird auch die Möglichkeit eines browserbasierenden Zugangs zu EVAGS vorgestellt (SchuldenOnline).

¹²² Vgl. Pantuček, 2009b, S. 111

¹²³ Vgl. Hauer, 2005, S. 2

¹²⁴ Vgl. Hauer, 2005, S. 23

¹²⁵ Vgl. Hauer, 2005, S. 23-24

6.3.2 JurXpert

Seit Ende 2008 ist JurXpert als neues System und mögliche Alternative zu EVAGS teilweise in Echtbetrieb, so zum Beispiel für die Schuldnerberatung Steiermark.¹²⁶

JurXpert wird in großen Rechtsanwaltskanzleien eingesetzt und wurde auf die Arbeitsweise in der Schuldnerberatung angepasst. Die Anschaffung und Implementierung dieses Programms werden durch die ASB finanziert, um sie allen staatlich anerkannten Schuldnerberatungen in Österreich zur Verfügung stellen zu können und auch weiterhin statistisch verwertbare Daten zu erhalten.¹²⁷

Vergleichen mit EVAGS hat JurXpert eine komplett anders aufgebaute Bildschirmmaske und ein „Akt-Menü“, bei welchem relevante Daten der KlientIn rasch ersichtlich sein sollen, wie zB. Name, Beratungsstatus, Liste aller Personen, die an diesem Akt beteiligt sind, zuständige Beratungsperson. Über einen Kalender lassen sich Termine verwalten und auch Rückrufwünsche eintragen. Im Gegensatz zu EVAGS spricht JurXpert von Leistungen; damit sind hier Vermerke verschiedener Art (zB. Erstberatung) bezeichnet. Ebenso lassen sich Schriftstücke mittels vorhandener Daten erstellen und Terminerinnerungen via SMS versenden.¹²⁸

6.4 Programmstandards¹²⁹

Beim Software-Design wurde u.a. den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9241 Rechnung getragen.

Diesbezüglich müssen verschiedene Grundsätze beachtet werden, wovon eine Auswahl hier aufgelistet ist:

¹²⁶ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹²⁷ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2007, o.S.

¹²⁸ Vgl. Leitgeb, 2009, S. 4 ff

¹²⁹ Vgl. Hauer, 2005, S. 3-4

- Steuerbarkeit

AnwenderInnen sollen mit einfachen Dialogwegen das Ziel ihrer Aufgabe erreichen. Bei EVAGS ist dies zum überwiegenden Teil realisiert.

- Selbstbeschreibungsfähigkeit

Die Bedienbarkeit soll intuitiv erfolgen können. Abgesehen von wenigen Optimierungen ist dies auch größtenteils bewerkstelligt.

- Fehlertoleranz

Beschreibt die Möglichkeit Eingaben rückgängig machen zu können, auch dies ist beinahe zur Gänze umgesetzt.

Das Pflichtenheft dient dazu, die Anforderungen der auftraggebenden Stelle, in eine Produktdefinition umzuwandeln, die eindeutig und vollständig ist. Es ist die Basis für das zu erstellende Produkt (das System). Es geht nun darum zu klären, wie die Anforderungen am besten verwirklicht werden können.¹³⁰

7. Nutzen und Zweck der elektronischen Aktenführung

Ein Dokumentationssystem muss für alle Beteiligten einen ersichtlichen Nutzen haben. In diesem Fall betrifft das die SozialarbeiterInnen, die KlientInnen, die Organisation und externe Adressaten wie zB. AuftraggeberInnen. Verglichen beispielsweise mit der handschriftlichen Dokumentation ergeben sich dadurch folgende Vorteile:¹³¹

¹³⁰ Vgl. Reiss/Reiss, 2009, S. 198

¹³¹ Vgl. Steiner, 2009, S. 154

Für SozialarbeiterInnen

- Müheloses Erfassen und Bearbeiten von Daten
- Schnelles Auffinden und Zuordnen von Informationen – gewährleistet einen raschen Überblick, ist ferner für vertretende KollegInnen nützlich (Vernetzung)
- Prozessdokumentation
- Basis für Berichte, Anträge, Korrespondenz, etc.
- Als Beweismittel bei Beschwerden oder zu ihrer Klärung
- Zur Information von KollegInnen zB. bei Teamsitzungen über eine bestimmte Vorgehensweise
- Jederzeitiger Zugriff auf die KlientInnenakten möglich
- Möglichkeit einer Vorabinformation durch Stellvertretung mittels einer Einsichtnahme in KlientInnenakt

Für KlientInnen

- Elektronische Mitschriften als Grundlage für den Beratungsvertrag und zur Zielvereinbarung
- Jederzeitige Aushändigung der Aktenvermerke an die KlientInnen möglich
- Schnellere und effizientere Bearbeitung durch PC-Einsatz
- Aushändigung von Aktenvermerken schafft Vertrauen

Für die Organisation

- Arbeitsnachweis (zB. durch zugewiesene KlientInnen an BeraterInnen)
- Ermittlung von Arbeitspensen
- Grundlage für statistische Auswertungen, Berichte, Rechenschafts-, Vergleiche mit anderen Einrichtungen (Benchmarking)
- Qualitätssicherung

Es ist aufgrund der Komplexität einer PC-gestützten Dokumentation sinnvoll, auch die Funktionen und Vorzüge auf alle Anspruchsgruppen auszudehnen und sich nicht auf die SozialarbeiterInnen selbst zu begrenzen.¹³²

7.1 Statistische Dokumentation

Das Führen von Aufzeichnungen mit einheitlichen Kennzahlen ist wesentlich für eine Erfolgskontrolle und um Leistungen miteinander zu vergleichen. Nachfolgend ist eine Auswahl an Kennzahlenvorschlägen erklärt:¹³³

- **Einzugsgebiet der Beratungsstelle:** Neben der Kapazität der Einrichtung bestimmt die demographische Struktur des Einzugsgebiets die mögliche Fallzahl maßgebend mit.
- **Fallzahl:** Die Quantität der Fälle kann nur dann miteinander verglichen werden, wenn ihre Dauer vereinheitlicht wird.
- **Individuelle Überschuldungsursachen und -auslöser:** Eine Aufschlüsselung würde die Basis für eine mögliche Präventionsstrategie bieten.
- **Gläubigergruppen:** Neben der Anzahl lassen sich hiermit die Gläubiger in vorgegebene Gruppen einteilen.

¹³² Vgl. Steiner, 2009, S. 156

¹³³ Vgl. Grohs, 1995, S. 144

7.2 Qualitätsmanagement

Seit den 1990er Jahren wird sozialen Einrichtungen der Bedarf an neuen Qualitätsmanagementmethoden zugeschrieben und somit zugleich übermittelt, dass bisher relativ wenig in diese Richtung unternommen wurde.¹³⁴

7.2.1 Qualität

Bevor von Qualitätsmanagement gesprochen werden kann, muss zuerst definiert werden, was genau Qualität in der Sozialarbeit bedeutet.¹³⁵ Die Definitionen dazu sind vielfältig:

- „Qualität ist der Übereinstimmungsgrad zwischen versprochener und erbrachter Leistung.“¹³⁶
- Die Beschaffenheit eines Produkts anhand der Bedürfnisse der Anspruchsgruppen bedeutet Qualität.¹³⁷
- Qualität kann als Maßstab für das Ergebnis der Beschaffenheitsgestaltung angesehen werden. Damit ist beschrieben, inwieweit das Ziel erreicht ist, die Qualitätsforderung zu erfüllen. Nur wenn alle Vorgaben erfüllt sind kann diese als zufrieden stellend angesehen werden.¹³⁸
- Im praktisch wirtschaftlichen Sinn wird der Begriff Qualität mit der Messbarkeit der erwünschten Kriterien verbunden. Qualität wird daher als die Gesamtheit von Eigenschaften eines bestimmten Produkts oder einer bestimmten Tätigkeit angesehen, welche geeignet sind gegebene Erfordernisse zu erfüllen.¹³⁹

In weiterer Folge müssen die Leistungen (in diesem Fall der Schuldnerberatung) klar definiert und messbar sein und Maßnahmen

¹³⁴ Vgl. Bakic, 2008, S. 202

¹³⁵ Vgl. Gerull, 2007, S. 28

¹³⁶ Gerull, 2007, S. 29

¹³⁷ Vgl. Seghezzi, 1996, S. 17

¹³⁸ Vgl. Geiger 1998, S. 4

¹³⁹ Vgl. Bakic, 2008, S. 200

geschaffen werden, welche es ermöglichen, den Grad der Erreichung der Arbeitsziele überprüfbar zu machen.¹⁴⁰

In diesem Zusammenhang sind auch die Einführung von Qualitäts-Mindeststandards und Verfahren zur Qualitätssicherung zu erwähnen.¹⁴¹

- Ziele der Schuldnerberatung
- Aufgaben, fachliches Konzept der Schuldnerberatung
- Zielgruppendefinition
- Rahmenbedingungen
- Qualifikation
- Finanzierung
- Grundsätze für Wirtschaftlichkeit und Qualitätssicherung
- Dokumentation und Statistik

Daraus lässt sich ableiten, dass die Dokumentation ein wesentlicher Bestandteil von qualitativen Mindeststandards ist und ebenso notwendig für die Überprüfung bzw. Ermöglichung der anderen Punkte wie Finanzierung und Ziele der Schuldnerberatung ist.

7.2.2 Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit

Durch den Einsatz von Qualitätsmanagement wird funktionsübergreifend Qualität geplant, gesteuert und überwacht, wie es auch in der ISO-Norm 9000:2000 definiert ist.¹⁴² Mit einem QM-System soll durch Effizienzsteigerung eine Kostensenkung, ein ständiges Erkennen von Verbesserungspotenzialen und eine Entwicklung zur Wettbewerbsorientierung erfolgen.¹⁴³

Bei der Einführung von Qualitätsmanagement in der Sozialarbeit gibt es verschiedene Ansichten. BefürworterInnen gehen davon aus, dass sich damit

¹⁴⁰ Vgl. Kuntz, 2003, S. 45

¹⁴¹ Vgl. Kuntz, 2003, S. 47

¹⁴² Vgl. Gerull, 2007, S. 32

¹⁴³ Vgl. Bakic, 2008, S. 203

die Effizienz, Effektivität und Transparenz von sozialen Einrichtungen erhöht. Qualitätsmanagementsysteme aus der Betriebswirtschaft sind gut geeignet, um auch die Leistungsqualität in der Sozialarbeit anzuheben.¹⁴⁴

KritikerInnen geben jedoch zu bedenken, dass privatwirtschaftliche Modelle nicht unbedingt auf den sozialen Sektor übertragbar seien, da es beträchtliche Unterschiede bei den Rahmenbedingungen und Arbeitsprozessen gibt und befürchten eine unzulässige Formalisierung von Arbeitsbedingungen.¹⁴⁵

Die Versuche der Herstellung einer ökonomisch rationalen Kontrolle, welche auf messbare Ergebnisparameter abzielt, hat den großen Nachteil, dass bei dem Gefühl über absolut wirkende Methoden zu verfügen, die offene Suchhaltung gegenüber den Besonderheiten der KlientInnen und ihren Lebenslagen, den Eigenheiten ihrer Lebenswelten und ihrer sozialen Netzwerke abhanden kommt. Es wird dadurch ein Widerspruch zwischen dem fachlichen Anspruch von Sozialarbeit und dem auf betriebswirtschaftlicher Kontrolle und Planbarkeit abzielendem Qualitätsverständnis ersichtlich.¹⁴⁶

Seit einiger Zeit spielt Qualität im Bereich der Sozialarbeit eine zentrale Rolle, egal ob es sich dabei um Qualität in Bezug auf die Arbeit, Zielformulierungen oder Prozesse handelt. Das Novum in der Debatte um Qualität, ist der Versuch, fachliche Standards bewerten zu können, um diese dadurch abzusichern und Arbeitsprozesse durch Effektivität und Effizienz auszuzeichnen, um schließlich durch Qualitätsmanagementprozesse eine Wiederfinanzierung zu erreichen. Eine Gefahr ist jedoch insofern gegeben, als dass sich soziale Institutionen verleiten lassen könnten, sich ausschließlich auf finanzielle Gesichtspunkte zu konzentrieren. Es eröffnet sich dadurch aber auch die Möglichkeit sozialarbeiterische Prozesse genau zu analysieren und daher die Qualität zu steigern.¹⁴⁷

¹⁴⁴ Vgl. Beckmann, 2009, S. 130-131

¹⁴⁵ Vgl. Beckmann, 2009, S. 110ff

¹⁴⁶ Vgl. Bakic, 2008, S. 205

¹⁴⁷ Vgl. Greving, 2008, S. 159-160

Für die Sozialarbeit notwendig ist ein Qualitätsmanagement im ganzheitlichen Sinn. Das sogenannte produktbezogene Qualitätsmanagement unterscheidet zwei verschiedene Sichtweisen und zwar jene der ProduzentInnen und jene der KundInnen. Während für Letztere die Qualität des Ergebnisses, des Prozesses und der Struktur relevant ist, sind aus der Perspektive der „Herstellung“ die Qualitätspunkte Konzept, MitarbeiterInnen, Organisation und Ausstattung sowie Ressourcen von erheblicher Bedeutung.¹⁴⁸

7.2.3 Qualitätskriterien

In Hinblick auf Schuldverpflichtungen gibt es vielfältige gesetzliche Regelungen, diese sind zugleich wichtige Rahmenbedingungen in der Arbeit von SchuldnerberaterInnen.¹⁴⁹

Bevor Wirkungen eines Programms hinterfragt werden, sind zunächst definitorische Aspekte zu klären. Es gilt zwischen Effektivitäts- und Effizienzmessung zu differenzieren. Bei der Effektivität werden die Wirkungen eines Programms mit seinen Zielen verglichen. Die Kontrolle der Effizienz vergleicht den Nutzen mit den Kosten eines Programms und soll herausfinden, ob es kostengünstigere Varianten gibt. Diesbezüglich ergibt sich auch die Frage nach der Bedeutung von Qualitätskriterien. Diese sind Indikatoren, die angeben, unter welchen Bedingungen ein Programm die von ihm erwarteten Leistungen auch tatsächlich vollbringen kann.¹⁵⁰

Verfahren zur Durchführung der Qualitätsmessung müssen immer die jeweiligen Rahmenbedingungen einer Organisation berücksichtigen. Vor ihrer Anwendung kann durch zu Hilfenahme nachstehend genannter Kriterien die Eignung von Qualitätsmessansätzen beurteilt werden.¹⁵¹

¹⁴⁸ Vgl. Gehrman, 2006, S. 180-181

¹⁴⁹ Vgl. Thomsen, 2008, S. 51

¹⁵⁰ Vgl. Grohs, 1995, 140-141

¹⁵¹ Vgl. Bruhn, 2005, S. 244

- Relevanz
- Vollständigkeit
- Aktualität
- Eindeutigkeit
- Steuerbarkeit
- Kosten

7.2.4 Qualitätsanforderungen an die Schuldnerberatung

Um die Qualität einer Schuldnerberatung beurteilen zu können, müssen zuerst ihre Leistungen eindeutig definiert und messbar sein. Es genügt nicht, die Ziele lediglich zu benennen, sondern diese müssen auch überprüfbar gemacht werden. Hier spielen Maßnahmen zu ihrer Erreichung eine bedeutende Rolle, es geht schließlich darum, Qualitätsstandards zu definieren und damit eine Qualitätssicherung zu ermöglichen. Es ist zwar positiv zu sehen, dass Qualitätsstandards und die Entwicklung und Anwendung von Verfahren zur Sicherung der Qualität definiert werden, Kriterien zur Überprüfung von Effizienz und Effektivität der Schuldnerberatung sollen in erster Linie jedoch fachlich begründet sein und nicht ausschließlich auf finanziellen Interessen basieren.¹⁵²

Das Ziel dieser Vorgangsweise ist der wirtschaftliche Einsatz knapper Mittel. Es muss im Sinne der Qualitätssicherung klar formuliert werden, was überhaupt bei den KlientInnen bewirkt werden soll. Um diese Vereinbarungen messbar zu machen, müssen sie operationalisiert werden. Für die Schuldnerberatung konkret bedeutet dies eine Ergebnisorientierung anstelle der Fokussierung auf die internen Arbeitsabläufe. Einerseits müssen die MitarbeiterInnen einer Schuldnerberatung bestimmte Fähigkeiten und Qualifikationen vorweisen und andererseits müssen die Leistungen der Schuldnerberatung beschreibbar und

¹⁵² Vgl. Kuntz, 2003, S. 45-47

messbar sein, damit die Arbeit für Außenstehende, speziell für die finanzierenden Stellen nachvollziehbar ist.¹⁵³

Zunächst stellt sich einmal die Frage, ob sich die Qualität Sozialer Arbeit überhaupt messen lässt. Jedoch gibt es auch in diesem Sektor konkrete Zielvorgaben, wodurch sich ihre Einhaltung auch leicht überprüfen lässt. Fakt ist, es wird jedenfalls gemessen und zwar nicht nur, ob die Arbeit – vereinfacht ausgedrückt – gut war, sondern auch, ob sie effektiv durchgeführt wurde. Hier kann sich jedoch eine Widersprüchlichkeit zwischen den Vorgaben der Institution und jenen der KlientInnen ergeben.¹⁵⁴ Schließlich müssen sich soziale Dienstleistungen immer an den KundInnen orientieren und es sei gesagt, dass dies natürlich nur durch entsprechende Wertschätzung der SozialarbeiterInnen möglich ist, durch MitarbeiterInnenorientierung. Das bedeutet, dass sie in jeder Situation unterstützt werden, um Anforderungen der KundInnen zu erfüllen. Außerdem müssen die SozialarbeiterInnen nicht nur ständig den Überblick über die laufenden Prozesse haben, sondern es soll ein Verfahren geben, um die Erfahrungen der SozialarbeiterInnen zu erfassen und daraus entsprechende Rückschlüsse zu ziehen.¹⁵⁵

7.2.5 Erfolgskriterien¹⁵⁶

Die Erfolgskriterien beziehen sich auf die Effektivitätskontrolle. Ein Erfolg ist somit dann gegeben, wenn Ziele und Wirkungen eines Programms übereinstimmen.

Voraussetzungen für eine ernstzunehmende Wirkungskontrolle in den Schuldnerberatungen sind folgende:

- **Bedarfsanalyse und Zielbestimmung**

Damit Förderstellen überhaupt finanzielle Mittel zur Verfügung stellen, muss der Bedarf nach der entsprechenden Beratungsleistung erst einmal

¹⁵³ Vgl. Kuntz, 2003, S. 45-47

¹⁵⁴ Vgl. Von Fürstenberg, 2005, S. 88-89

¹⁵⁵ Vgl. Von Fürstenberg, 2005, S. 91-92

¹⁵⁶ Vgl. Grohs, 1995, S. 141-143

nachgewiesen werden. Der Bedarf ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für ein neues Beratungsangebot, aber auch die Ziele der Einrichtung, welche die Beratung durchführen wird, müssen definiert werden.

Zwischen dem Arbeitsmarktservice (AMS) und den Projektteams kommt es immer wieder zu Konflikten bezüglich der Effektivität der Einrichtungen aufgrund oberflächlicher Formulierung von Erwartungen. Eine klare Zieldefinition hilft unterschiedliche Ansichten und Problemwahrnehmungen rechtzeitig zu erkennen und gegenzusteuern.

- **Kooperationsbedingungen**

Die Kooperation zwischen Schuldnerberatungen und AMS beschränkt sich meist auf einfache Unterstützungen wie zB. das Auslegen von Informationsbroschüren.

- **Qualifikationsprofil des Projektteams**

SchuldnerberaterInnen werden verschiedene Qualifikationen abverlangt, welche in der täglichen Arbeit benötigt werden. Dies ist beispielsweise die Kenntnis über das Bankwesen.

- **Fachliche Vernetzung**

Für die einzelnen Schuldnerberatungen ist eine fachliche Vernetzung deswegen notwendig, um einerseits immer auf dem aktuellen Informationsstand zu sein und um andererseits bei komplizierten Fragestellungen auf eine Informationsressource zurückgreifen zu können.

- **Statistische Dokumentation**

Alle Schuldnerberatungsstellen müssen Aufzeichnungen mit einheitlichen Kennzahlen führen, dies dient nicht nur der Erfolgskontrolle, sondern ist auch Basis für den Leistungsvergleich. Erfasst werden: Einzugsgebiet der Beratungsstelle, Fallzahl, Haushaltsstruktur, Einkommensarten und Einkommenshöhe, Individuelle Überschuldungsursachen und -auslöser,

Schuldenshöhe, Schuldenarten, Gläubigergruppen, Ausmaß der außergerichtlichen Schuldensanierung.

7.3 Evaluation

Evaluation ist im Bildungsbereich bereits ein fester Bestandteil bei Projekten und bei den Lehrangeboten. In der öffentlichen Verwaltung und im Sozialbereich gewinnt sie zunehmend an Bedeutung. Das Ziel einer Evaluation ist, durch Bewertungen gute Projekte zu finden und zu fördern bzw. weniger gute zu verbessern. Der Begriff Evaluation findet seinen Ursprung in der lateinischen Sprache und lässt sich mit abschätzen oder veranschlagen übersetzen. Grundsätzlich wird damit die Sach- bzw. Prozessbewertung bezeichnet. Evaluation soll überprüfen, ob der Mitteleinsatz effizient und effektiv war bzw. ist. In Bezug auf den Zweck der Evaluation gibt es verschiedene Ansichten.¹⁵⁷

In diesem Kontext soll auf die Selbstevaluation, einer professionsbezogenen Methode der Sozialarbeit, hingewiesen werden.¹⁵⁸

Beschreiben lässt sie sich wie folgt: „SozialarbeiterInnen erforschen sich und ihr Handeln selbst.“¹⁵⁹

Es zielt auf die Interaktion zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn und dem situationsspezifischen Setting ab. Im Kern geht es bei der Selbstevaluation um die Selbstbeobachtung der SozialarbeiterInnen, ihren Handlungsweisen und den organisatorischen Rahmenbedingungen. Soziale Einrichtungen ist es angeraten Elemente der Selbstkontrolle in ihr methodisches Repertoire aufzunehmen.¹⁶⁰

¹⁵⁷ Vgl. Spieckermann, 2005, S.259-261

¹⁵⁸ Vgl. Galuske, 2009, S. 324ff

¹⁵⁹ Galuske, 2009, S. 326

¹⁶⁰ Vgl. Galuske, 2009, S. 324ff

8. Problembereiche

Bei der Aktenführung sind nicht nur die Bestimmungen des Datenschutzes zu berücksichtigen, man muss bei jedem Vermerk außerdem beachten, dass keine Stigmatisierungen im Text entstehen.

8.1 Stigmatisierungen¹⁶¹

Besonders beim Verfassen von Schriftstücken über die KlientIn ist Vorsicht geboten, was sich konkret im Aktenvermerk wieder findet. Negative Zuschreibungen wie zB. „ist AlkoholikerIn“, „neigt zu Gewaltätigkeit“ sind in jedem Fall zu vermeiden, da sie die KlientIn stigmatisieren und darüber hinaus ist dies eine Information, die mit dem eigentlichen Kontext in dieser Form nichts zu tun hat. Um eine Stigmatisierung zu vermeiden schlägt Geiser daher u.a. vor, der KlientIn jederzeitige Akteneinsicht zu gewähren und darüber Auskunft zu geben, was mit den Daten der KlientIn geschieht bzw. wie sie aufbewahrt werden.

8.2 Datenschutz

Gesetzlich bedingt umfasst der Datenschutz inhaltliche, organisatorische und technische Gesichtspunkte in gleicher Form. Er zielt auf den Schutz personenbezogener Daten ab. Ein IT-Sicherheitskonzept reicht über den gesetzlichen Datenschutz hinaus, da es auch den technischen Bereich umfasst, indem auch Maßnahmen zum Schutz vor Viren oder eine unabhängige Stromversorgung berücksichtigt werden.¹⁶²

¹⁶¹ Vgl. Geiser, 2006, S. 13

¹⁶² Vgl. Kreidenweis, 2005, S. 152

Personenbezogene Daten fallen bei der elektronischen wie auch bei der handschriftlichen Aktenführung an und werden in der Regel von den Betroffenen mitgeteilt. Das Datenschutzrecht in Österreich hat seine Wurzeln im Datenschutzgesetz von 1978.¹⁶³

Das aktuelle Datenschutzgesetz „DSG 2000“ ist ein Bundesgesetz und hat mit jenem aus dem Jahr 1978 lediglich die Struktur gemein, ansonsten ist es ein völlig neues Recht. Durch die Umsetzung der Datenschutzrichtlinie 95/46/EG der EU, werden nun auch manuell geführte Dateien miteinbezogen, welche bis dahin in den Landesgesetzen geregelt wurden. Das DSG 2000 ist auf jede Datenverwendung in Österreich anzuwenden. Ausgehend vom sachlichen Anwendungsbereich schützt das Gesetz personenbezogene Daten, womit neben natürlichen auch juristische Personen und Personengemeinschaften betroffen sind. Laut § 1 Abs. 1 des DSG 2000 hat jede Person Anspruch auf Geheimhaltung ihrer personenbezogenen Daten. Voraussetzung dafür ist, dass ein schutzwürdiges Interesse vorliegt; dies ist nicht der Fall, wenn die Daten allgemein verfügbar sind.¹⁶⁴ Als themenbezogenes Beispiel ist hier die Eröffnung des Privatkonkursverfahrens zu nennen. Hierzu werden personenbezogene Daten auf <http://www.edikte.justiz.gv.at> veröffentlicht und sind somit von jeder Person abrufbar.

Datenschutz ist nicht an eine bestimmte Staatsangehörigkeit gebunden, sondern stellt ein Menschenrecht dar.¹⁶⁵

¹⁶³ Vgl. Graf, 2004, S. 9

¹⁶⁴ Vgl. Graf, 2004, S. 33-34

¹⁶⁵ Vgl. Graf, 2004, S. 36

9. Empirischer Teil

Die Schwerpunkte bei der Empirie sind auf die Bedeutung und Akzeptanz der computergestützten Aktenführung bei den SozialarbeiterInnen in der Schuldnerberatung, mögliche Problematiken und ihre Komplexität gesetzt. Ziel ist es weiters, zu erheben welche Möglichkeiten und Erwartungen diese Form der Aktenführung mit sich bringt und welchen Stellenwert sie im Rahmen der Beratung hat. Außerdem sollen jeweils die Zufriedenheit und die Auswirkung auf die Arbeit anhand der genutzten Programme ermittelt werden. Auch auf die negativen Aspekte, wie die mögliche Gefahr einer Manipulierbarkeit der Daten der KlientInnen im System, soll im Rahmen der Umfrage eingegangen werden. Darüber hinaus wird auch der Arbeitsaufwand thematisiert und welche Möglichkeiten es geben könnte, diesen für die Dokumentation gering zu halten. Die Kenntnisse im Umgang mit der EDV und somit mit den Dokumentationsprogrammen sind ebenfalls Gegenstand dieses Abschnitts.

Wie bereits im theoretischen Teil erklärt, verfolgt die Dokumentation in der Schuldnerberatung verschiedene Zwecke. Diese können neben dem direkten Nutzen für die KlientInnen (zB. müssen sie nicht alles mehrmals erzählen) auch relevant für die Beratungsstelle sein (u.a. für statistische Zwecke, Abrechnung mit den Subventionsgebern). Nun sollen die Erkenntnisse der empirischen Untersuchung den Ergebnissen der Literaturrecherche gegenübergestellt werden.

9.1 Aufbau der empirischen Untersuchung

9.1.1 Forschungsfrage

Diese Arbeit hat die Beantwortung der nachstehenden Forschungsfrage als Ziel:

Welche Bedeutung hat die elektronische Aktenführung in der Schuldnerberatung, wie ist der Ablauf strukturiert und welchen Stellenwert hat diese bei den SchuldnerberaterInnen?

9.1.2 Bildung der Hypothesen

Im Rahmen dieser Arbeit werden neben der Beantwortung der Forschungsfrage auch auf die folgenden Hypothesen eingegangen und durch den empirischen Datengewinn die erforderlichen Antworten geliefert.

Hypothese 1

Die Dokumentation hat in der Schuldnerberatung einen übergeordneten Stellenwert und in weiterer Folge eine hohe Akzeptanz bei den SchuldnerberaterInnen.

Hypothese 2

In der Schuldnerberatung ist eine andere Form, als die elektronische Dokumentation nicht möglich.

Hypothese 3

EDV-Dokumentation führt zu einer negativen Beeinflussung des Gesprächs mit der KlientIn.

Hypothese 4

Der Arbeitsaufwand für das Führen der computergestützten Dokumentation ist geringer, als der Nutzen der dadurch für die KlientInnen und die SchuldnerberaterInnen entsteht.

Hypothese 5

EDV-gestützte Dokumentation führt zu einer Arbeitserleichterung und fördert die Effektivität und Effizienz.

Hypothese 6

Im Sinne der Qualität gibt es für die Dokumentation in den Schuldnerberatungen detaillierte Vorgaben.

9.2 Untersuchungsdesign

Nachfolgend werden die Methode der Datenerhebung, das dazugehörige Instrument und die Datenerhebung selbst vorgestellt und die Eckdaten der Befragung (Stichprobe und Rücklaufquote) erwähnt.

9.2.1 Datenerhebungsmethode

Die erforderlichen Daten werden mittels eines Fragebogens, einer Methode der quantitativen Befragung gewonnen, welcher an alle SchuldnerberaterInnen staatlich anerkannter Schuldnerberatungen in Österreich übermittelt wurde.

Um einen möglichst großen Überblick über das Dokumentationsverhalten bzw. den Stellenwert der Dokumentation aus der Perspektive der SchuldnerberaterInnen zu gewinnen, wurden auch einige offene Fragen mit qualitativem Charakter formuliert.

Die Schwerpunkte werden dabei auf folgende Bereiche gesetzt:

- Dokumentationsverhalten
- Umgang mit den erstellten Aktenvermerken
- Sichtweise zur Dokumentation
- Arbeitsaufwand
- grundsätzlicher Nutzen

Zusätzlich benötigte Informationen bezüglich der Dokumentationssysteme und des Datenschutzes wurden durch ein Expertengespräch abgedeckt, worauf im Kapitel Datenerhebung näher eingegangen wird.

9.2.2 Datenerhebungsinstrument

Zur Erhebung der benötigten Daten wurde ein Internet-Fragebogen eingesetzt, welcher sich durch Anklicken eines Links öffnet und danach sofort mit der Beantwortung der Fragen begonnen werden kann. Die Anonymität der befragten SchuldnerberaterInnen blieb gewährleistet, da weder persönliche Daten abgefragt wurden, noch Rückschlüsse in irgendeiner Form auf einzelne Personen möglich waren.

Verglichen mit einer Aussendung der Fragebögen auf dem Postweg, ist die gewählte Form einfacher, rascher und mit geringerem Aufwand zu beantworten bzw. durchzuführen. Da eine höchstmögliche Rücklaufquote beabsichtigt war, fiel die Entscheidung auf diese Erhebungsform. Außerdem wurde jede Schuldnerberatung bzw. die jeweilige Zentralstelle eines Bundeslandes zuvor telefonisch kontaktiert und das Einverständnis für die Zusendung der Einladung per E-Mail für diese Befragung eingeholt.

Der zeitliche Rahmen für die Beantwortung hält sich mit ca. 6 Minuten jedenfalls in überschaubaren Grenzen.

Ein kurzer Einleitungstext weist auf die Zielgruppe, den Zweck und den Umgang mit den Daten dieser Umfrage hin.

Es wurden geschlossene (Auswahlmöglichkeit oder Reihung durch Ankreuzen bzw. Einfügen von Zahlen) und offene Fragen (die befragten Personen haben die Möglichkeit, in Form von eigenen Formulierungen zu antworten) gestellt.¹⁶⁶

Auch Mischformen kamen zum Einsatz, um neben einem geschlossenen Antwortformat auch Platz für eigene Anmerkungen der Befragten einzuräumen.¹⁶⁷

Die Fragen wurden in drei Blöcke eingeteilt.

Block 1

Der erste Block beinhaltet demographische Fragen wie das Alter und das Geschlecht. Außerdem werden die persönliche Einschätzung der Kenntnisse beim Umgang mit dem Computer und auch welches Dokumentationssystem in Verwendung ist hier abgefragt.

Block 2

Gegenstand dieses Abschnitts ist das Dokumentationsverhalten der SchuldnerberaterInnen. Hier geht es primär um die Frage, wann genau dokumentiert wird und was mit den erstellten Aktenvermerken geschieht.

Block 3

Der letzte Block soll die Ansichten der SchuldnerberaterInnen zur Dokumentationsnotwendigkeit näher beleuchten. Es geht um die Einschätzung des persönlichen Nutzens der Dokumentation, vor allem der EDV-gestützten Dokumentation. Außerdem wird der Zeitaufwand im Verhältnis zur Gesamtzeit die für eine KlientIn von der jeweiligen SchuldnerberaterIn aufgebracht wird, in diesem Block abgefragt. In weiterer Folge sollen die SchuldnerberaterInnen einschätzen, welche Wirkung das Dokumentieren auf die KlientInnen aus ihrer

¹⁶⁶ Vgl. Raab-Steiner/Benesch, 2008, S. 48-49

¹⁶⁷ Vgl. Raab-Steiner/Benesch, 2008, S. 48-49

Perspektive hat. Es soll zusätzlich geklärt werden, ob es über die Vorgaben der ASB auch interne Vorgaben zur Dokumentation gibt und welche diese sind. Eine weitere Frage beschäftigt sich mit der Zuordnung positiver und negativer Eigenschaften zur Aktenführung durch die SchuldnerberaterInnen. Mittels der Abschlussfrage, soll in der Folge herausgefunden werden, welche Verbesserungsvorschläge und Ansprüche an das derzeitige System gestellt werden.

9.2.3 Datenerhebung

Der Zeitraum der Befragung erstreckte sich vom 11. bis 27. Jänner 2010 und dauerte somit 2 ½ Wochen. Der Kontakt wurde telefonisch hergestellt und ersucht, das dem Anruf folgende Einladungsmail, welches an das Sekretariat bzw. auf Wunsch an die Geschäftsführung übermittelt wurde, an alle SchuldnerberaterInnen der jeweiligen Stelle und gegebenenfalls an die dazugehörigen Regionalstellen weiterzuleiten. Die Zielgruppe der Befragung setzte sich aus allen SchuldnerberaterInnen innerhalb Österreichs zusammen, mit der Einschränkung, dass diese staatlich anerkannt sind.

Zusätzlich benötigte Erkenntnisse, welche zu einem Teil auch relevant für die Erstellung des Fragebogens waren, konnten durch ein Expertengespräch mit Herrn Mag. Harald Hauer, zuständig für das EDV-Management bei der ASB Schuldnerberatungen GmbH, erzielt werden. Das Gespräch dauerte ca. zwei Stunden und fand Anfang November 2009 in den Räumlichkeiten der ASB in Linz statt. Es konnten wertvolle Informationen im Gespräch bzw. auch in Form von schriftlichen Unterlagen gewonnen werden, womit die durch die Befragung erhaltenen Antworten noch ergänzt wurden.

9.2.4 Grundgesamtheit und Rücklaufquote

„Als Grundgesamtheit (Population) bezeichnen wir alle potenziell untersuchbaren Einheiten oder ‚Elemente‘, die ein gemeinsames Merkmal (oder eine gemeinsame Merkmalskombination) aufweisen.“¹⁶⁸

Für die vorliegende Arbeit sind als Grundgesamtheit die SchuldnerberaterInnen der staatlich anerkannten Schuldnerberatungen bestimmt worden

Auf Basis der ASB Schuldnerberatungen GmbH liegt diese Grundgesamtheit bei 112 SchuldnerberaterInnen.¹⁶⁹

Eine verbindliche Untergrenze an ausgefüllten Fragebögen kann nicht in eine Zahl gefasst werden, dies hängt von mehreren Komponenten ab und muss individuell entschieden werden. Für die Repräsentativität einer Stichprobe sind grundsätzlich 30 Rückmeldungen angesetzt worden. Damit kann der Großteil der Test- und Schätzverfahren der analytischen Statistik angewandt werden.¹⁷⁰

Die tatsächliche Rücklaufquote liegt mit 59 gültigen Antworten bei 52,68 % und hat die Vorgabe mit 26,79 % somit um das Doppelte übertroffen.

9.3 Auswertung und Ergebnisse

In den nachfolgenden Kapiteln werden die Antworten deskriptiv und analytisch ausgewertet. Die Datenanalyse erfolgte mit dem Programm SPSS (Statistical Package for the Social Sciences¹⁷¹). Ein Teil der Grafiken wurde auch mit dem Tabellenkalkulationsprogramm Microsoft Excel erstellt. Als Quelle dienen die Ergebnisse der Befragung und das Expertengespräch mit Herrn Mag. Harald Hauer der ASB Schuldnerberatungen GmbH u.a. über die Dokumentationssysteme EVAGS und JurXpert.

¹⁶⁸ Bortz, 1999, S. 16

¹⁶⁹ Vgl. ASB Schuldnerberatungen GmbH, 2009, S. 3

¹⁷⁰ Vgl. Raab-Steiner/Benesch, 2008, S. 20

¹⁷¹ SPSS Inc., www.spss.com/corpinfo/history.htm, 2010

9.3.1 Struktur der Stichprobe

Wie aus der nachfolgenden Grafik ersichtlich ist, wurden von den 59 ausgefüllten Fragebögen 35 von Schuldnerberatern und 23 von Schuldnerberaterinnen ausgefüllt. In Prozent ausgedrückt wurden 60,34 % von Frauen und 39,66 % von Männern ausgefüllt. Bei einem Fragebogen wurde kein Geschlecht angegeben.

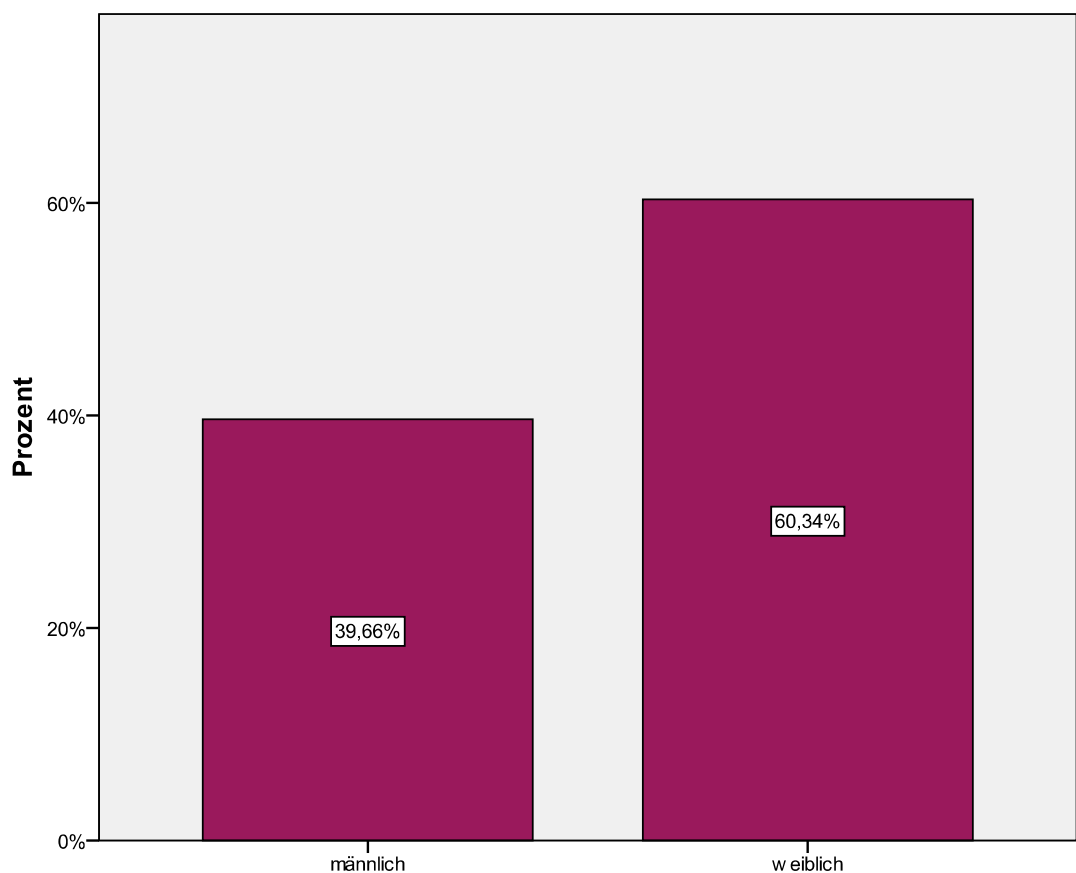


Abb. 4: Aufteilung nach Geschlecht

Die Altersaufteilung der befragten SchuldnerberaterInnen wird im folgenden Histogramm veranschaulicht:

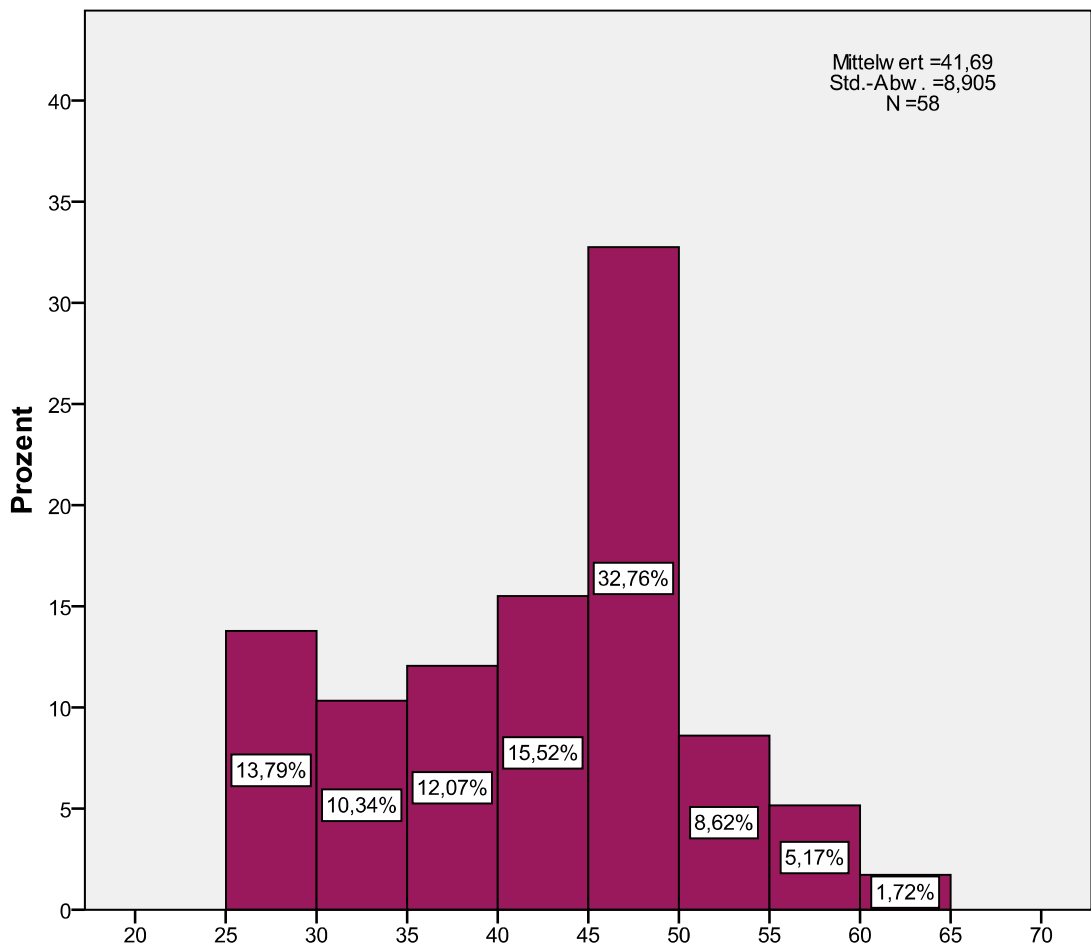


Abb. 5: Altersaufteilung

Jeder Balken stellt ein Intervall von fünf Jahren dar (n=58).

Im Intervall 45-49 Jahre sind die meisten SchuldnerberaterInnen vertreten, welche den Fragebogen ausgefüllt haben. Der Mittelwert befindet sich bei 41,69 Jahren bei einer Standardabweichung von 8,905 Jahren. Im Durchschnitt sind die SchuldnerberaterInnen somit zwischen 33 und 51 Jahren alt. Den höchsten Altersanteil stellen die SchuldnerberaterInnen in den Gruppen 40-44 und 45-49 Jahre, es fällt jedoch auf, dass das „jüngste“ Segment, 25-29 Jahre, die drittgrößte Gruppe stellt.

Die folgende Grafik, ein Boxplot-Diagramm veranschaulicht die Altersaufteilung getrennt nach den Geschlechtern:

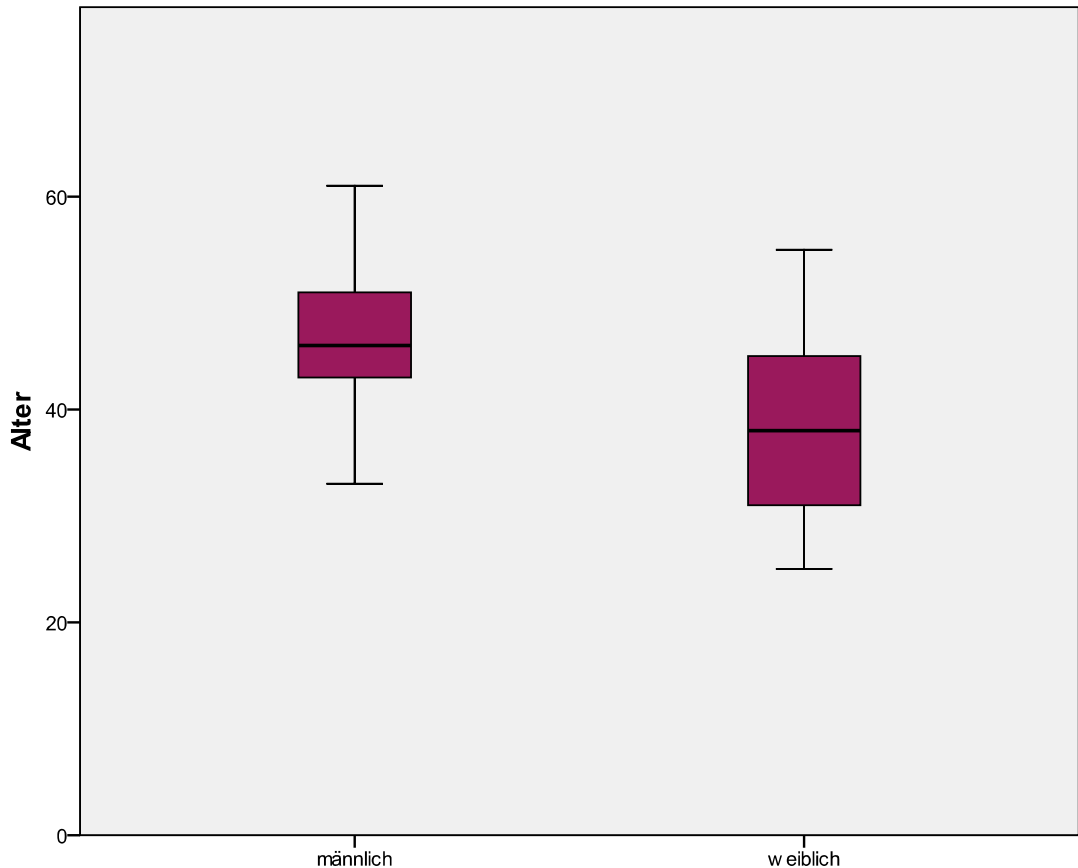


Abb. 6: Altersaufteilung und -spanne nach Geschlecht als Boxplot-Diagramm

Sichtbar wird dabei, dass die Schuldnerberaterinnen tendenziell jünger sind als ihre männlichen Kollegen.

Der Median¹⁷² liegt bei 46 Jahren bei den Männern und bei 38 Jahren bei den Frauen. Der Bereich zwischen dem 1. und 3. Quartil¹⁷³ ist mit 14 Jahren bei den Frauen bei weitem größer, während er sich bei den Männern auf nur 9 Jahre erstreckt. Unter den befragten Personen fand sich kein Schuldnerberater, der jünger als 30 Jahre alt war, in dieser Altersgruppe sind nur die Frauen vertreten, die jüngste Schuldnerberaterin ist 25 Jahre alt.

¹⁷² Teilt die Grundgesamtheit in zwei gleich große Teile.

¹⁷³ Quartil = Teilt die Grundgesamtheit in vier gleich große Teile.

9.3.2 EDV-Dokumentationssysteme bei der Schuldnerberatung

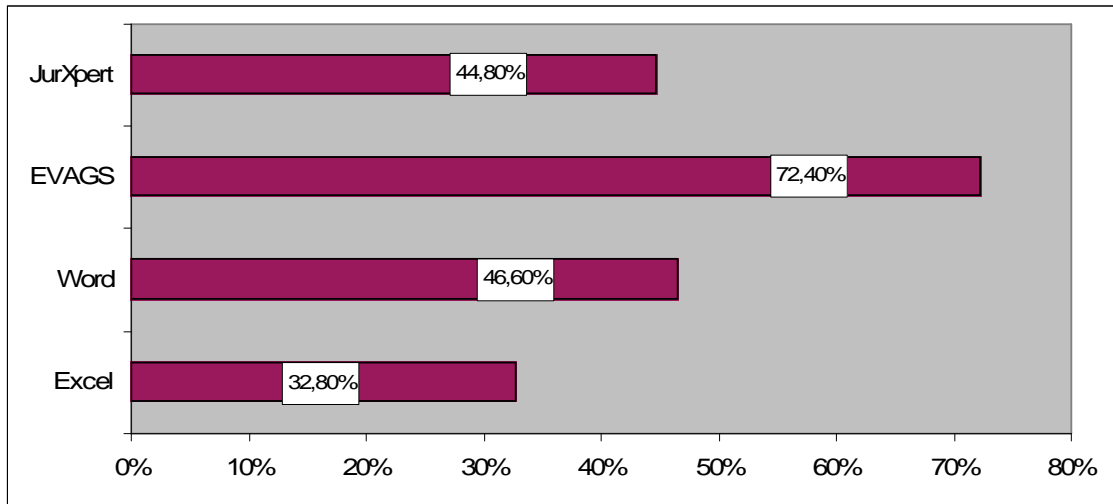


Abb. 7: Verwendung von Dokumentationssystemen

Anhand der obigen Grafik zeigt sich die Verbreitung der Dokumentationssysteme. Es ist allerdings zu berücksichtigen, dass in vielen Schuldnerberatungsstellen mehrere Systeme parallel genutzt werden.

EVAGS ist mit 72,40 % am weitesten verbreitet, allerdings wird JurXpert schon verhältnismäßig häufig eingesetzt. 45 % der Befragten gaben Letzteres als eingesetztes Dokumentationssystem an, welches erst seit kurzem in einigen Schuldnerberatungen integriert ist.

Das Textverarbeitungsprogramm Microsoft Word wird von annähernd 47 % der Befragten verwendet und beim Tabellenkalkulationsprogramm Microsoft Excel gaben 33 % an, es für die Dokumentation zu nutzen.

Die beiden Microsoft-Programme werden meistens zusätzlich zu den beiden der Kategorie Fachsoftware zuzuordnenden Dokumentationsprogrammen angekreuzt, es ist daher davon auszugehen, dass sie als Unterstützung dienen.

9.3.2.1 EVAGS

Bevor es zum österreichweiten Einsatz in den staatlich anerkannten Schuldnerberatungen kam, wurde das System EVAGS nur in der Wiener Schuldnerberatung eingesetzt.¹⁷⁴

Im Pflichtenheft waren die Forderungen, die an das System gestellt wurden, enthalten. Die Motivation für den Einsatz eines computergestützten Dokumentationssystems kam in den frühen 1990er Jahren von DSA Alexander A. Maly, er strebte damit die Datenverwaltung der KlientInnen und in weiterer Folge das papierlose Büro an. Ganz ohne Handakte kommt die Wiener Schuldnerberatung allerdings auch heute noch nicht aus, jedoch sollen sich diese auf ein Minimum beschränken und den Handakt zu einem Ablageakt machen. Informationen für das tägliche Arbeiten sind in der Datenbank vorhanden, Unterlagen die die KlientInnen mitbringen, werden teilweise im Handakt abgelegt. Aus diesem lässt sich allerdings wenig über den Beratungsstand aussagen.¹⁷⁵

Ein anderer Punkt, der damals auch für die Wiener Schuldnerberatung eine Rolle gespielt hat, ist die Effizienzsteigerung der Arbeitsabläufe und die Möglichkeit auch die Terminverwaltung im gleichen System zu implementieren. Der damalige Wunsch war folglich, die Terminkoordination und die Dokumentation mit einem Programm zu verwalten. Das Sekretariat sollte die Terminverwaltung durchführen und die SchuldnerberaterInnen in weiterer Folge im gleichen System dokumentieren bzw. mit den KlientInnen weitere Gesprächstermine vereinbaren. Mit der Jahrtausendwende kam es zum flächendeckenden Einsatz.¹⁷⁶

Die Kärntner Schuldnerberatung nutzte zum Zeitpunkt des Interviews allerdings noch immer nur Teile des Systems und verwendete für die Forderungsverwaltung Microsoft Excel.¹⁷⁷

¹⁷⁴ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁷⁵ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁷⁶ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁷⁷ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Der Zufriedenheitsfaktor bei EVAGS ist grundsätzlich sehr hoch; vor allem jene Stellen, welche bereits auf das neue System JurXpert umgestellt haben, resümieren, dass EVAGS „eigentlich super“ war.¹⁷⁸

Mit EVAGS konnten jedenfalls zwei Anforderungen erfüllt werden: Einerseits ist es anwenderInnenfreundlich und andererseits unterstützt es den Beratungsablauf. EVAGS basiert bei den meisten Schuldnerberatungen auf Microsoft Access-Datenbanken.¹⁷⁹

Aufgrund des großen Datenaufkommens in der Wiener Beratungsstelle, einerseits bedingt durch das bevölkerungsdichteste Einzugsgebiet aller Schuldnerberatungen und andererseits aufgrund der Zusammenlegung der Einrichtungen vom Magistrat der Stadt Wien und der KWH hat sich die Wiener Schuldnerberatung für einen Umstieg auf eine SQL-Datenbank entschieden, die auch die benötigten Leistungen zu liefern im Stande ist. Lediglich die Schuldnerberatung Oberösterreich verwendet nun, ebenso im Hintergrund die SQL-Datenbank. Für die AnwenderInnen hat sich optisch dadurch nichts verändert, da die Eingabemaske in beiden Fällen der Urversion von EVAGS gleicht.¹⁸⁰

Der Vorteil der Access-Anwendungen liegt an der bedürfnisorientierten Anpassungsmöglichkeit; es können – entsprechende Kenntnisse vorausgesetzt – also jederzeit Änderungen an der Datenbank bzw. dem Design durchgeführt werden, um Verbesserungen zu erwirken. Erwähnenswert ist weiters, dass keine zusätzliche separate statistische Dokumentation notwendig ist, da die benötigten Daten bereits über EVAGS gewonnen werden können. Die Bedingung dafür lautet jedoch, dass alle relevanten Felder vollständig ausgefüllt werden.¹⁸¹

¹⁷⁸ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁷⁹ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁸⁰ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁸¹ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Die letzte Aktualisierung und Vereinheitlichung der Software fand 2002 im Rahmen der Währungsumstellung statt. In den Beratungseinrichtungen gibt es, aufgrund verschiedener Änderungswünsche, allerdings auch unterschiedliche Versionen.¹⁸²

Lange Zeit war es nicht möglich E-Mails und Dokumente, welche die KlientInnen vorlegen direkt dem Akt zuzuordnen.

Die einzige Ausnahme stellte das Kopieren und Einfügen des E-Mail-Textes dar, welches eher ein „steinzeitliches“ Vorgehen darstellt.¹⁸³ Mittlerweile ist es aber zumindest in der Wiener Schuldnerberatung möglich E-Mails in das System EVAGS zu übertragen. Dafür muss die entsprechende Nachricht im Mailprogramm MS Outlook in einen dafür vorgesehenen Ordner verschoben werden und kann anschließend eingelesen und der KlientIn zugeordnet werden.¹⁸⁴

9.3.2.1.1 Datenschutz/Datensicherheit bei der Verwendung von EVAGS

Ein weiterer Nachteil bei EVAGS ist, dass sich die Daten weder verschlüsselt noch anderwärtig geschützt in der Datenbank befinden. Wer Zugriff auf den Server hat, kann theoretisch auch auf die Datenbank zugreifen und diese manipulieren.¹⁸⁵

Datenänderungen werden zwar auch bei EVAGS mitprotokolliert, aber dies gilt nur für einige sensible Bereiche wie zB. Gläubiger-Fusionen (wenn mehrere Gläubiger auf einen zusammengeschlossen werden). Im Hintergrund wird dann protokolliert, wer, wann, welche Gläubiger fusioniert hat. Im Gegensatz dazu ist die Veränderung eines Datensatzes einer KlientIn im Nachhinein nicht mehr zurückzuverfolgen. Diese Schwachstelle ist bekannt, es kam aber noch nie zu einem Problem, (bzw. einem Vorfall).¹⁸⁶

¹⁸² Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁸³ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁸⁴ Vgl. Maly, 2010, E-Mail

¹⁸⁵ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁸⁶ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Speziell zum Datenschutz ist zu sagen, dass damit bei der täglichen Arbeit laut Hauer sehr unterschiedlich umgegangen wird. Manche BeraterInnen schließen das Programm oder sperren den Arbeitsplatz des PCs (und somit die Möglichkeit Daten einzugeben oder auszulesen), wenn sie kurz den Raum verlassen, dies kommt jedoch eher selten vor. In Bezug auf den Datenschutz wäre noch Bedarf die MitarbeiterInnen in der Schuldnerberatung zu sensibilisieren.¹⁸⁷

Mit dem Thema Datenschutz wird allerdings in den Beratungsstellen sehr unterschiedlich umgegangen; dies betrifft neben den virtuellen natürlich auch alle physischen Daten. Bereits bei der bei der persönlichen Anmeldung im Sekretariat beginnt es: Welche Unterlagen sind für die KlientInnen aus ihrem Blickfeld ersichtlich? Der einzige Schutz bei EVAGS gegen unbefugten Zugriff ist die Passwortabfrage beim Öffnen.¹⁸⁸

Mit Ausnahme von Wien hat jede Schuldnerberatungsstelle neben der Zentrale eine oder mehrere Regionalstellen. Diese sind in der Regel über Terminalserververbindungen oder über Terminalservernetzwerke verbunden. Ein Zugriff auf KlientInnendaten durch Dritte ist so gut wie ausgeschlossen. Es entsteht auch keine höhere Wartezeit beim Laden der Daten, da diese auf einem zentralen Server belassen werden und nur die Arbeitsoberfläche auf den Bildschirm geschickt wird.¹⁸⁹

9.3.2.1.2 SchuldenOnline

SchuldenOnline bietet die Möglichkeit via Internet ohne vorheriger Installation des Programms EVAGS auf die Datenbank der Beratungsstelle zuzugreifen. Eingesetzt wird es bis jetzt nur in Wien, andere Beratungsstellen wollen es nicht verwenden, da der sicherheitstechnische Aufwand für die Nutzung relativ hoch ist. Genutzt werden kann es zwar von den KlientInnen, es zielt jedoch eher darauf ab, dass diese bei einer etwaigen Betreuung durch Sozialeinrichtungen Unterstützung bekommen, also eine SozialarbeiterIn von dort der KlientIn beim

¹⁸⁷ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁸⁸ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁸⁹ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Ausfüllen hilft und dadurch schon ein erheblicher Teil an Vorarbeit erledigt werden kann.¹⁹⁰

Der Zweck von SchuldenOnline ist die Eingabe jener Daten, die mitunter auch für die Beantragung des gerichtlichen Schuldenregulierungsverfahrens benötigt werden. SchuldenOnline ist nicht als Online-Beratung anzusehen, es dient in erster Linie der Datenerfassung.¹⁹¹

Der organisatorische Ablauf lässt sich wie folgt beschreiben:¹⁹²

Nach dem ersten Beratungsgespräch bekommt die KlientIn, gegen Vorlage eines Ausweisdokuments, einen Zugang (BenutzerInnenname und Passwort) für SchuldenOnline um verschiedene, für das Schuldenregulierungsverfahren relevante Daten via Internet einzutragen. Die Verknüpfung mit EVAGS ist gegeben, da die eingegebenen Daten direkt übernommen werden, sodass die BeraterIn den Verlauf der Dateneingabe über ihrem Computer abrufen kann.

9.3.2.2 JurXpert

JurXpert wird überwiegend in Rechtsanwalts- und Notariatskanzleien eingesetzt und lässt sich auf die jeweiligen Bedürfnisse der Büros anpassen. Es stammt vom 1993 gegründeten Unternehmen ACP Business Solutions.¹⁹³

Verglichen mit EVAGS ist JurXpert ein komplexeres System und wird derzeit in den Beratungsstellen in der Steiermark, in Oberösterreich und Salzburg eingesetzt. Das Programm befindet sich teilweise schon seit Ende 2008 im Echtbetrieb. In der Umstiegsphase kam es aber zu Beschwerden und der Forderung wieder auf EVAGS umzustellen. JurXpert setzt eine fortgeschrittene AnwenderIn, mit entsprechendem Wissen voraus.¹⁹⁴

¹⁹⁰ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁹¹ Vgl. Rosina, 2007, S. 36

¹⁹² Vgl. Rosina, 2007, S. 39ff

¹⁹³ Vgl. ACP, 2010, S. 4ff

¹⁹⁴ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

JurXpert ist delphi-programmiert und daher von der optischen Bildschirmoberfläche mit EVAGS nicht zu vergleichen. Vier Stellen sollen bzw. möchten in der nächsten Zeit dieses System ebenfalls verwenden, zwei Stellen haben dies auf das laufende Jahr 2010 verschoben und bei Wien ist die Umstellung überhaupt noch offen. Der Grund liegt am bereits erwähnten Einsatz der Anwendung SchuldenOnline. Außerdem möchte man eine mögliche Gesetzesänderung im zuständigen Arbeitsfeld abwarten, da diese ohnehin eine völlige Neuprogrammierung notwendig machen würde.¹⁹⁵

9.3.2.3 Zusammenhang Dokumentationssystem/Umgang mit Aktenvermerken

Zwischen dem Dokumentationssystem (EVAGS, JurXpert, etc.) und dem Umgang mit Aktenvermerken (Ausdruck, Ablage und dem Aushändigen an die KlientIn, etc.) wurde folgendes Ergebnis bei der Auswertung erzielt:

- Der Signifikanzwert liegt bei 0,055 bzw. 0,069 und deutet auf einen relativ schwachen Zusammenhang hin. Das Ergebnis kann daher als Aussage nur begrenzt für die Grundgesamtheit dienen.
- Es herrscht allerdings eine starke Korrelation zwischen beiden Variablen (nach Spearman 0,946). Das bedeutet, dass das verwendete Dokumentationssystem auch Einfluss auf den Umgang mit Aktenvermerken hat.

9.3.2.4 Fazit

EVAGS ist ein etabliertes und schon viele Jahre genutztes System. Es wurde nach den damaligen Anforderungen als Eigenentwicklung aufgebaut und im Laufe der Jahre regelmäßig adaptiert und neuen Gegebenheiten angepasst. Durch die Implementierung von SchuldenOnline bei der Wiener Schuldnerberatung genießt das System hier eine Sonderstellung und ein Austausch des Systems (ein eventueller Umstieg auf JurXpert) hätte hier

¹⁹⁵ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

weitaus größere Konsequenzen als bei anderen Beratungseinrichtungen. Zugleich ist auch das Datenaufkommen aufgrund der hohen Bevölkerungsdichte Wiens und der daraus resultierenden höheren Zahl an KlientInnen, verglichen mit anderen Stellen, verhältnismäßig stark.

Ein großes Manko, die fehlende Einbindungsmöglichkeit von E-Mails und Dokumenten wurde jedoch kürzlich behoben, da das System um ein Feature erweitert wurde, dass zB. das Einlesen von E-Mails aus Outlook in den dafür vorgesehen KlientInnenakt ermöglicht. Diese Eigenschaft wird gegenwärtig nur von der Schuldnerberatung in Wien eingesetzt.

Hingegen als Schwäche dieses Systems ist die Tatsache anzumerken, dass sich die Daten unverschlüsselt auf der Datenbank befinden. Auch der Umgang mancher SchuldnerberaterInnen mit dem Datenschutz würde den Bedarf nach einer diesbezüglichen Schulung rechtfertigen. Diese könnte den Hinweis beinhalten, nichts auf dem Schreibtisch liegen zu lassen, das einer anderen Person als der KlientIn zugeordnet werden kann, die gerade beraten wird. Beim Verlassen des Zimmers soll der PC gesperrt werden, sodass weder Daten gelesen, noch eingegeben werden können. Auch bei telefonischen Anfragen anderer KlientInnen sollten Maßnahmen getroffen werden, wie zB. das Wegdrehen des Bildschirms aus dem Blickfeld der KlientIn, die gerade beraten wird. Wenn es nicht bereits im Vorfeld geschehen ist, wäre es danach angebracht, diese Maßnahme zu erklären, um eventuelle Missverständnisse zu vermeiden.

Zu JurXpert lässt sich sagen, dass dieses System grundsätzlich für Anwaltskanzleien konzipiert und danach auf die Bedürfnisse der Schuldnerberatungsstellen modifiziert wurde. Nach ca. 15 jähriger Nutzung des Dokumentationssystems EVAGS entsteht eine starke Gewöhnung an dieses und daher verwundert es nicht, wenn bei einer komplett anders aufgebauten BenutzerInnenoberfläche Kritik von Seiten der SchuldnerberaterInnen aufkeimt. Dennoch gilt es nicht zuletzt aufgrund der Aussagen der befragten

SchuldnerberaterInnen sorgsam zu prüfen, ob dieses System auch wirklich zu 100 % geeignet erscheint, um eine moderne Alternative zu EVAGS darzustellen.

9.3.3 Dokumentationsverhalten

Über den Zeitpunkt der Dokumentation gibt es unterschiedliche Ansichten. Manche SchuldnerberaterInnen sind der Meinung eine Dokumentation während des Gesprächs mit den KlientInnen stört den Gesprächsfluss. Für andere wiederum ist genau dieser Zeitpunkt ideal zum Dokumentieren um kein Detail zu vernachlässigen. Schließlich gibt es laut ihrer Sicht zusätzlich außerdem den KlientInnen das Gefühl, wichtig und ernst genommen zu werden. Ungeachtet einer eventuellen Kritik oder Abneigung für einen bestimmten Zeitpunkt der Dokumentation, findet diese dennoch eher nach dem Gespräch statt, da sich aus Zeitmangel andere Alternativen in der Regel nicht stellen.

Neben der Auswahlmöglichkeit des Dokumentationszeitpunktes wurde mit einer weiteren Frage mit offenem Antwortformat um Begründung ersucht, warum gerade der gewählte Zeitpunkt für die Dokumentation für die jeweilige Person ideal sei.

9.3.3.1 Zeitpunkt der Dokumentation

Während des Gesprächs

Während des Gesprächs dokumentieren knapp 30 % der Befragten. Als Begründung dafür wurden häufig Zeit- und Effizienzgründe genannt. Weitere Gründe sind, dass die Dokumentation Bestandteil der Beratung sei, vorhandene Daten leichter aktualisiert werden können und die KlientIn am Schluss des Gesprächs den Aktenvermerk zur Beratung ausgehändigt bekommt. Außerdem kann somit nichts vergessen werden und es bleibt keine Arbeit über.

„Transparenz ist mir wichtig“, merkte eine Person für diesen Zeitpunkt an. Schließlich bekomme die KlientIn mit dem Aktenvermerk auch die gemeinsam getroffenen Vereinbarungen überreicht, die bis zum nächsten Termin erledigt werden müssen.

Andere Anmerkungen liefen darauf hinaus, dass die Dokumentation zwar im Anschluss an die Erarbeitung persönlicher Fragestellungen durchgeführt werde, dies erfolge aber im Beisein der KlientIn, denn am Ende werden die Vereinbarungen zusammengefasst, dokumentiert und für die KlientIn ausgedruckt.

Während der Beratung werden verschiedene, die KlientInnen betreffende Daten eingegeben, die dann optimal mitverfolgt werden können, war eine andere Begründung. Es gibt laut einer anderen SchuldnerberaterIn auch die Möglichkeit unter der Rubrik „Persönliche Bemerkungen“ Informationen und Anmerkungen einzugeben, welche nicht für die KlientInnen bestimmt sind.

Zusammenfassend lässt sich anmerken, dass neben Zeitgründen außerdem die Tatsache, dass die KlientIn den Aktenvermerk mitgegeben bekommt, ausschlaggebend für diese Form der Dokumentation ist. Dadurch ist ferner eine Nachvollziehbarkeit und Transparenz für die KlientInnen gegeben. Eventuelle Fehler können dadurch leichter bemerkt und korrigiert werden.

Manche machen den Zeitpunkt der Dokumentation auch abhängig von der KlientIn. Wenn sie sich strukturell leichter führen lässt, erfolgt sie während des Gesprächs, ansonsten danach.

Unmittelbar nach dem Gespräch

Annähernd 69 % der befragten SchuldnerberaterInnen gaben an, unmittelbar nach dem Gespräch die Aktenführung durchzuführen. Das Gespräch ist zu diesem Zeitpunkt vorbei und die KlientIn in der Regel nicht mehr zugegen. Der Grund nun mit der Dokumentation zu beginnen ist die Absicht, den

Gesprächsfluss nicht zu stören. Das Beratungsgespräch bleibe „im Fluss“, wenn die Dokumentation erst im Anschluss an das Gespräch durchgeführt werde. Es bleibt Zeit zur Reflexion über das Gespräch, außerdem werden die KlientIn und ihre Probleme besser wahrgenommen, wenn nicht während des Gesprächs am PC dokumentiert wird. Es würde ansonsten zu viele Unterbrechungen geben.

Zur Erreichung und Erhaltung einer persönlichen, tragfähigen Beziehung zwischen BeraterIn und KlientIn sollten während des Gesprächs keine administrativen Tätigkeiten durchgeführt werden. Der persönliche Kontakt ist wichtiger, daher erfolgt die Beratung im unmittelbaren Anschluss an das Gespräch, wo sich die BeraterIn noch an alle Fakten erinnern kann. Außerdem kann dann noch persönlich für die BeraterIn Hilfreiches, jedoch für die KlientIn nicht unbedingt Wissenswertes vermerkt werden.

Verhältnismäßig häufig wurden organisatorische Gründe genannt bzw. die Bürokonstellation. Die Beratung wird an einem anderen (Beratungs-)Tisch geführt; ein Sitzen am Computer würde die Beratungssituation erheblich stören. Fallweise werden bestimmte Dinge dennoch am PC erledigt, wozu der Platz gewechselt wird. Beispiele hierzu sind das Erfassen der Gläubigerdaten oder die Erstellung der Haushaltsrechnung. Der eigentliche Aktenvermerk werde aber jedenfalls im Anschluss gemacht.

In weiterer Folge wurde von den Befragten aber auch eine Abgrenzung gegenüber dem Dokumentieren zu einem späteren Zeitpunkt unternommen. Dagegen spricht, dass laut Meinung der SchuldnerberaterInnen dadurch oft wichtige Informationen nicht mehr präsent sind. Ferner wurde angemerkt, dass die Erinnerung dann nicht mehr frisch ist und mögliche, wichtige Aspekte bereits vergessen oder eventuell sogar mit Fakten aus anderen Gesprächen verwechselt wurden.

„Einige Zeit“ nach dem Gespräch

Die Antwortoption, erst „einige Zeit“ nach dem Gespräch zu dokumentieren wurde von weniger als 2 % der Befragten ausgewählt. Erläutert wird die Wahl dieses Zeitpunkts folgendermaßen:

Während des Gesprächs ist die Durchführung der Dokumentation nicht möglich, da die Ablenkung dadurch zu groß ist und es sich außerdem als unhöflich gegenüber den KlientInnen darstellt ständig auf den Monitor zu schauen. Diese Begründung deckt sich mit jenen Personen, die unmittelbar nach dem Gespräch dokumentieren.

Die Meinungen wurden mit dem Argument bekräftigt, dass im Anschluss weitere Termine folgen oder bedingt durch einen Sprechtag der PC nicht verfügbar ist. Daher kann die Dokumentation erst später erledigt werden.

Indirekt hat auch eine andere SchuldnerberaterIn diese Antwortmöglichkeit gewählt. Die Begründung besagt, dass die Dokumentation zwar üblicherweise unmittelbar nach dem Gespräch erfolgt, wenn jedoch noch weitere Gespräche anstehen, wird erst nach Beendigung aller Gespräche dokumentiert.

Nachfolgend veranschaulicht ein Balkendiagramm die Prozentwerte des Dokumentationszeitpunktes und zeigt sehr deutlich, dass die Dokumentation bevorzugt unmittelbar nach dem Gespräch durchgeführt wird.

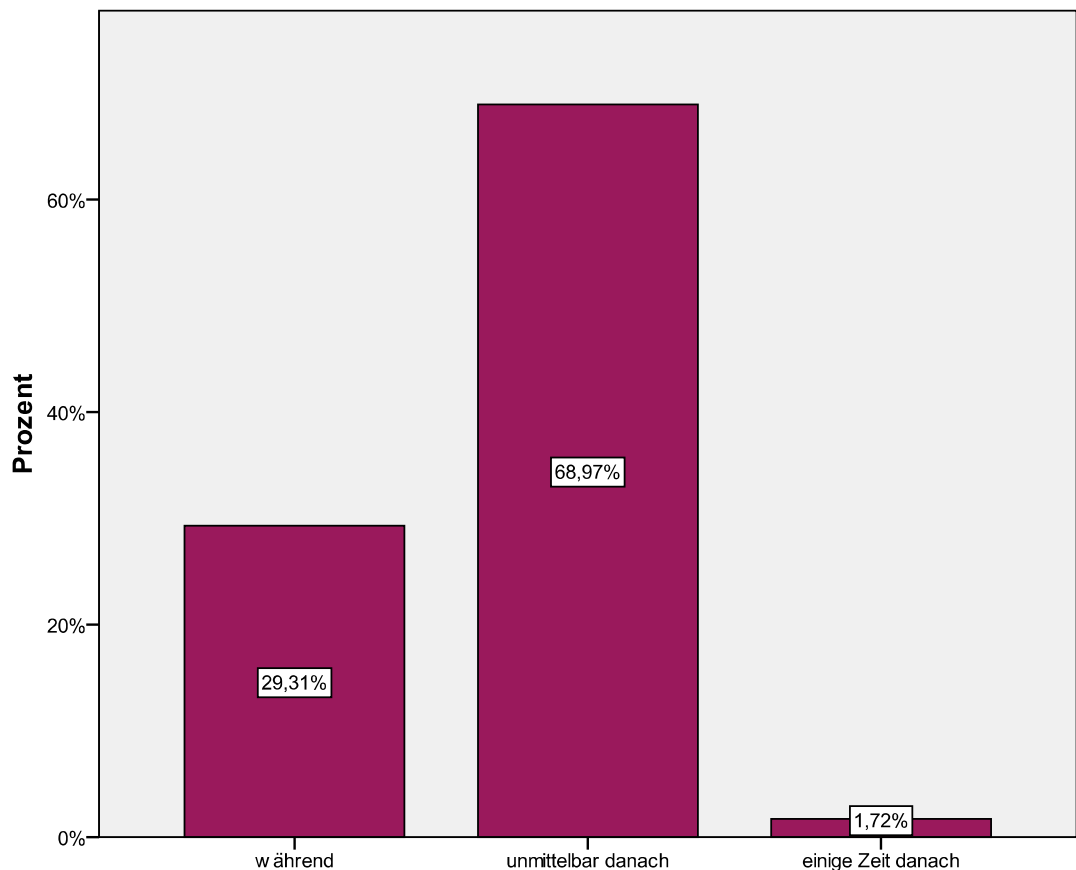


Abb. 8: Zeitpunkt der Dokumentation

Es gibt Beratungsstellen, wo noch immer sehr viel ausgedruckt wird (meist Aktenvermerke), obwohl alles in der Datenbank enthalten ist, und folglich im Handakt abgelegt wird. Aus Platzgründen befindet sich diese Vorgangsweise indessen am Abnehmen.¹⁹⁶

Was einmal in der Datenbank eingetragen wurde, bleibt auch dort bestehen, wird also nicht mehr gelöscht. Verglichen dazu gibt es von den einzelnen Beratungsstellen auch Richtlinien, was im Handakt aufgehoben und was vernichtet wird, wenn dieser abgelegt wird. Dies erfolgt, wenn die Beratung abgeschlossen bzw. beendet wurde.¹⁹⁷

¹⁹⁶ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁹⁷ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Manche Stellen sind aber auch bei der bestehenden Beratung strenger als andere und geben vor, den Handakt so schlank wie möglich zu halten. Gänzlich vermeiden lässt sich der Handakt zumindest beim Einsatz des Systems EVAGS nicht, da dafür einzuscannende Dokumente nicht automatisch der jeweiligen KlientIn zugeordnet werden können. Es müsste separat ein gleich lautender Ordner (zB. mit dem Namen und dem Geburtsdatum der KlientIn) in der EDV erstellt werden, wo die Dokumente dann manuell verwaltet werden können.¹⁹⁸

2005 gab es von der ASB eine Erhebung, welche Anforderungen an ein neues Dokumentationssystem gestellt werden und hierzu wurde Folgendes genannt: Einbindung von Dokumenten zum Akt und automatische Übernahme von E-Mails ins EVAGS. Derzeit wird der E-Mail Text von den meisten BeraterInnen einfach manuell in den Akt der KlientIn kopiert.¹⁹⁹

Ein andere Forderung wurde zum überwiegenden Teil durch die SekretärInnen übermittelt und betrifft das parallele Öffnen von KlientInnen-Akten, da in dem einen Akt noch etwas notiert werden muss und beim anderen schon ein Termin eingetragen oder verschoben wird. Derzeit wird das so gelöst, dass einfach das Programm ein weiteres Mal gestartet wird, sofern das technisch möglich ist.²⁰⁰

Laut Hauer hat die KlientIn im Mittelpunkt zu stehen bzw. das Gespräch mit ihr. Nur begleitend dazu werden Daten eingegeben, ein Abwenden von der KlientIn darf keinesfalls passieren. Er persönlich hat am Tisch, an welchem die Beratung durchgeführt worden ist, mitgeschrieben und nach dem Gespräch die Daten in den Computer eingetragen.²⁰¹

¹⁹⁸ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

¹⁹⁹ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

²⁰⁰ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

²⁰¹ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

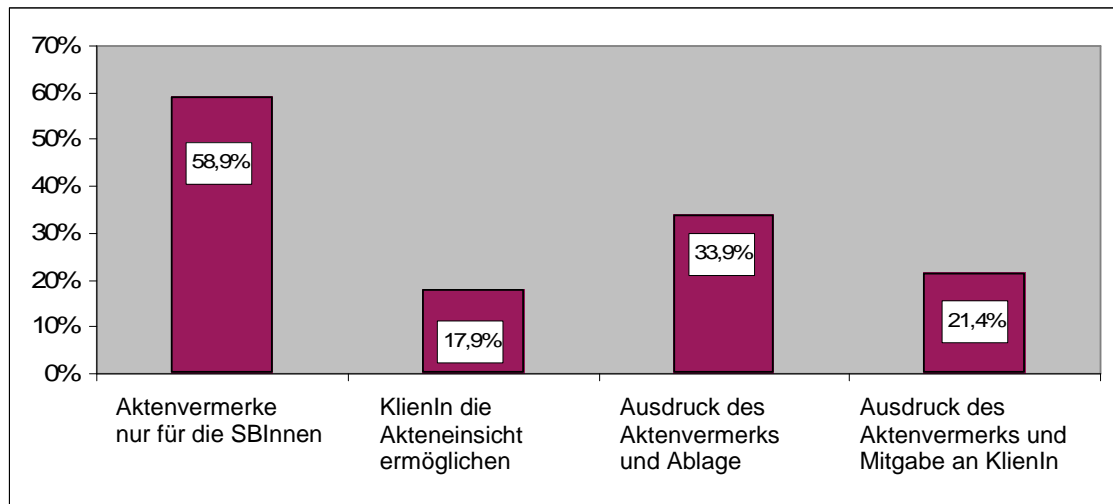


Abb. 9: Umgang mit den Aktenvermerken

Die oben stehende Abbildung veranschaulicht, wie mit den einmal erstellten Aktenvermerken umgegangen wird. Beinahe zwei Drittel (58,9 %) der Befragten gaben an, die erstellten Aktenvermerke seien primär nur für sie persönlich von Bedeutung. Etwas mehr als ein Drittel (33,9 %) der SchuldnerberaterInnen drucken den Aktenvermerk zwar aus, legen ihn jedoch lediglich ab. 21,4 % drucken den Aktenvermerk für die KlientIn zur Mitnahme aus und 17,9 % ermöglichen der KlientIn grundsätzlich eine Akteneinsicht.

Umgang mit den Aktenvermerken – weitere Antworten (sonstiges):

Neben den vorgegebenen Antwortformaten wurde mit einer offenen Antwortmöglichkeit noch Raum für weitere Anmerkungen zum Umgang mit den Aktenvermerken gegeben.

Von verschiedenen Personen wurde angemerkt, dass die Aktenvermerke für sie selbst, aber auch für andere BeraterInnen von Bedeutung sind. Es wurde der Wechsel der Beratungsperson hier ebenso genannt wie die Nachvollziehbarkeit bei einem Personalwechsel, oder bei Vertretungen aus diversen Gründen.

Die „Aktenvermerke dienen allen in der Schuldnerberatung“ wurde ebenso genannt wie der Fall, dass die Informationen rasch wieder verfügbar sein müssen, falls die KlientIn eine Wiederaufnahme der Beratung möchte, auch wenn die ursprüngliche Beratung bereits abgeschlossen ist.

9.3.3.2 Fazit

Es überraschen bei diesem Ergebnis zwei Erkenntnisse. Zum Einen ist dies die Tatsache, dass zwei Drittel der Befragten, in den Aktenvermerken nur einen Nutzen für sich selbst sehen. Andererseits ist bemerkenswert, dass von einem Drittel der Aktenvermerk ausgedruckt und lediglich abgelegt wird, wobei auf den ersten Blick kein Nutzen daran zu erkennen ist. Weder die KlientInnen bekommen diesen Aktenvermerk, noch ist dessen Ablage in sonst irgendeiner Form vorteilhaft. Aktenvermerke können ergänzt oder korrigiert werden, was wiederum einen Neuausdruck notwendig macht. Wenn darauf allerdings vergessen wird, ist der abgelegte Aktenvermerk in jedem Fall veraltet.

9.3.4 Nutzen einer elektronischen Aktenführung

Der primäre Nutzen einer Aktenführung muss den KlientInnen zu Gute kommen. Für statistische Belange und dem persönlichen Tätigkeitsbericht einer SchuldnerberaterIn, zu dem auch die Rechtfertigung gesetzter Schritte gehört, ist das Führen einer Dokumentation ebenso unumgänglich. In weiterer Folge ist die auf Basis der verfassten Dokumentation erstellte Statistik auch für Subventionsgeber relevant. Ferner wird auch der Jahresbericht anhand dieser Daten erstellt.²⁰²

Ein weiterer Punkt, der die Notwendigkeit der Dokumentation am PC rechtfertigt ist die Nachvollziehbarkeit, welche bei Beschwerden oder Missverständnissen verschiedener Art gegeben sein muss. Es soll daher leicht nachvollziehbar sein, wer wann welche Übereinkünfte getroffen hat.²⁰³

²⁰² Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

²⁰³ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Das nachstehende Histogramm veranschaulicht, welchen Nutzen die SchuldnerberaterInnen der elektronischen Aktenführung zuschreiben. Es zeigt sich sehr deutlich, dass ihr ein hoher Nutzen beigemessen wird. Der Mittelwert liegt bei 9,12 bei einem Maximum von 10. Eine klare Mehrheit von 61,40 % schätzt den Nutzen der Dokumentation mit 10 ein, was der Definition „maximaler Nutzen“ entspricht. 0, „absolut kein Nutzen“, hat niemand der Befragten ausgewählt; der geringste angekreuzte Wert lautet 5, welcher von 3,51 % der Befragten gewählt wurde.

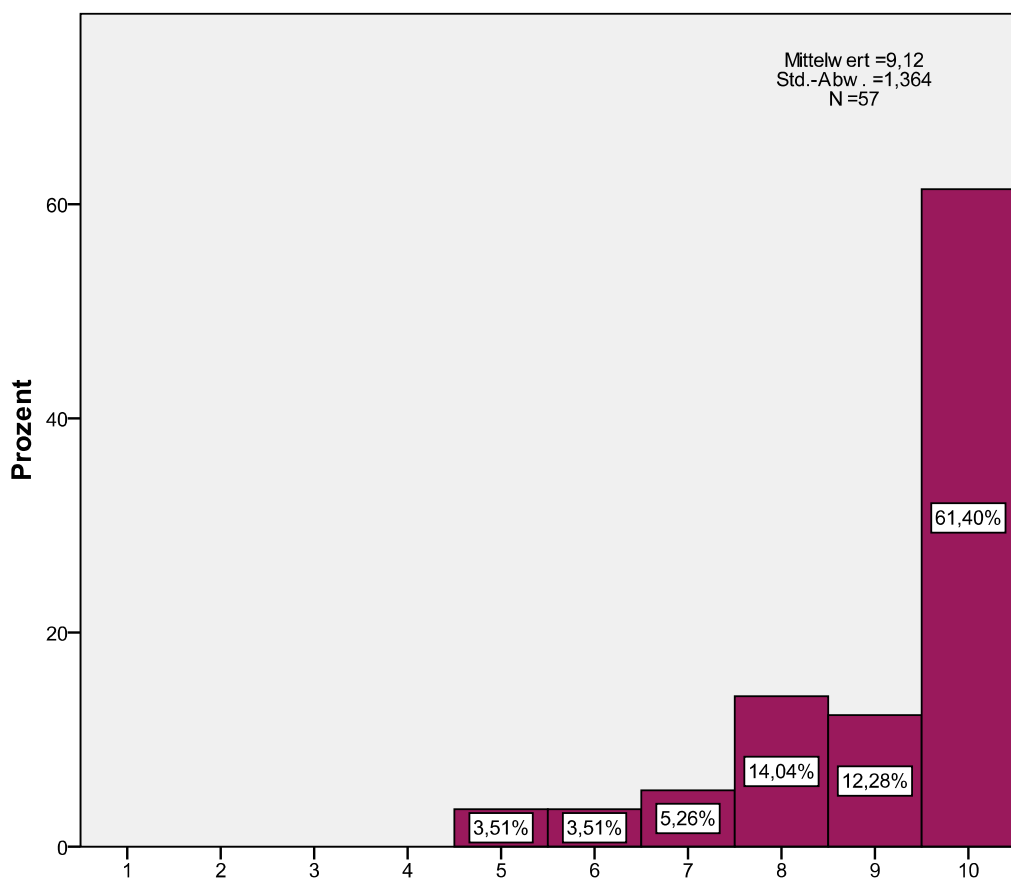


Abb. 10: Nutzen der Dokumentation
(0 = „absolut kein Nutzen“, 10 = „maximaler Nutzen“)

Aufgrund der Einschätzung des Nutzens der Dokumentation am PC nicht weiter überraschend, aber dennoch interessant zu bemerken ist, dass in Bezug auf

das Dokumentieren in der Schuldnerberatung vordergründig nur positive Eigenschaften genannt wurden. Diese sind in der nachfolgenden Abbildung ersichtlich.

Am wichtigsten darunter ist die Zuschreibung des Vorteils, dass durch die elektronische Aktenführung die Vertretung durch KollegInnen erleichtert wird. Beinahe 100 % der Befragten vertreten diese Ansicht. Gleich auf mit jeweils 94,90 % wurden die Eigenschaften „die Dokumentation ist eine Unterstützung im Beratungsablauf“ und sie ist „wichtig bei Beschwerden oder für Haftungsfragen“, genannt. Ebenfalls häufig gewählt wurde „effizienteres Arbeiten“, 81,40 % wählten diese Antwortmöglichkeit aus. 62,10 % der SchuldnerberaterInnen waren sich einig, dass die Dokumentation wichtig für die Feststellung des Beratungserfolgs ist.

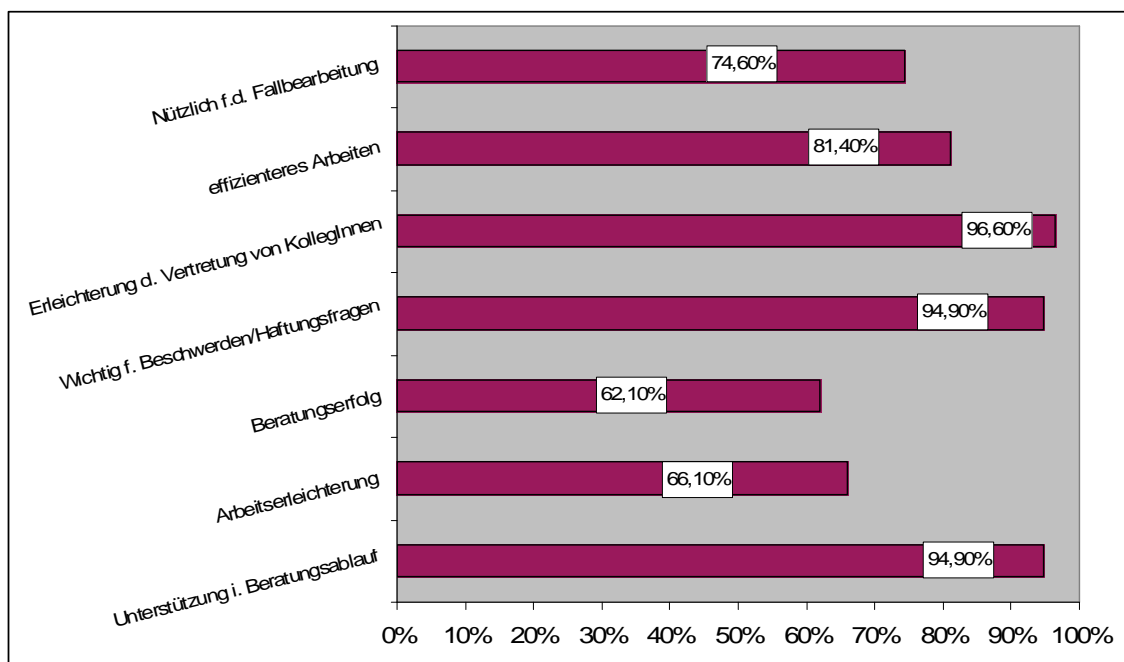


Abb. 11: Vorteile der Dokumentation aus der Perspektive der SchuldnerberaterInnen

Interessanterweise ist kaum eine SchuldnerberaterIn der Ansicht, Dokumentation sei unnötig oder eine Erschwerung der eigentlichen Arbeit (jeweils ca. 2 %).

Für keinen der Befragten ist die Dokumentation grundsätzlich hinderlich für den Beziehungsaufbau, führt zu einem zu starken Kontrollieren der KlientInnen oder zu übermäßiger Überwachung der eigenen Arbeit.

Zur persönlichen Sichtweise der Dokumentation gab es im offenen Antwortformat noch weitere Rückmeldungen. Es soll immer die Kosten/Nutzen-Frage berücksichtigt werden und man darf nicht zu „technikverliebt“ denken. Außerdem ist nicht alles sinnvoll, was möglich ist.

In der folgenden Grafik werden der Nutzen, Arbeitsaufwand und die Notwendigkeit der elektronischen Aktenführung gegenübergestellt.

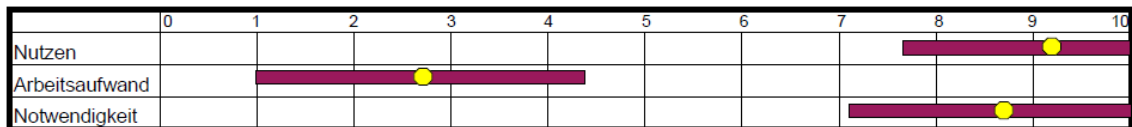


Abb. 12: Gegenüberstellung Mittelwerte und Standardabweichungen

Dabei wurden die berechneten Mittelwerte und die dazugehörigen Standardabweichungen vom angegebenen Nutzen der Dokumentation, dem verursachten Arbeitsaufwand und der Einordnung der Notwendigkeit der elektronischen Aktenführung verwendet.

Beim angegebenen Nutzen, welchen die Dokumentation in der Schuldnerberatung hat, gaben die SchuldnerberaterInnen im Durchschnitt den Wert 9,12 an, was einen sehr großen Nutzen widerspiegelt. In Hinblick auf die Standardabweichung kann gesagt werden, dass 95 % der SchuldnerberaterInnen den Nutzen der Dokumentation zwischen 7,76 und 10 (= Maximum) eingeordnet haben.

Es wurde auch der Arbeitsaufwand, welcher mit der Dokumentation zusammenhängt abgefragt. Hierbei liegt der Mittelwert bei 2,71, das heißt im Durchschnitt benötigen die SchuldnerberaterInnen 27 % der Zeit, welche sie insgesamt für eine KlientIn aufwenden, für die Dokumentation. Der Bereich der

Standardabweichung liegt zwischen 1,0 und 4,4. Diese besagt, dass 95 % der SchuldnerberaterInnen für die Dokumentation zwischen 10 % und 44 % ihrer Zeit beanspruchen.

9.3.4.1 Notwendigkeit der elektronischen Aktenführung

Als letzten Punkt in dieser Auswertung wurde die Einordnung der Notwendigkeit der Dokumentation untersucht. Der Mittelwert liegt bei 8,64. Diese Grafik spiegelt eindeutig den hohen Wert der elektronischen Aktenführung in der Schuldnerberatung wider. Nachfolgend wird dieses Ergebnis mit Hilfe eines Histogramms grafisch dargestellt.

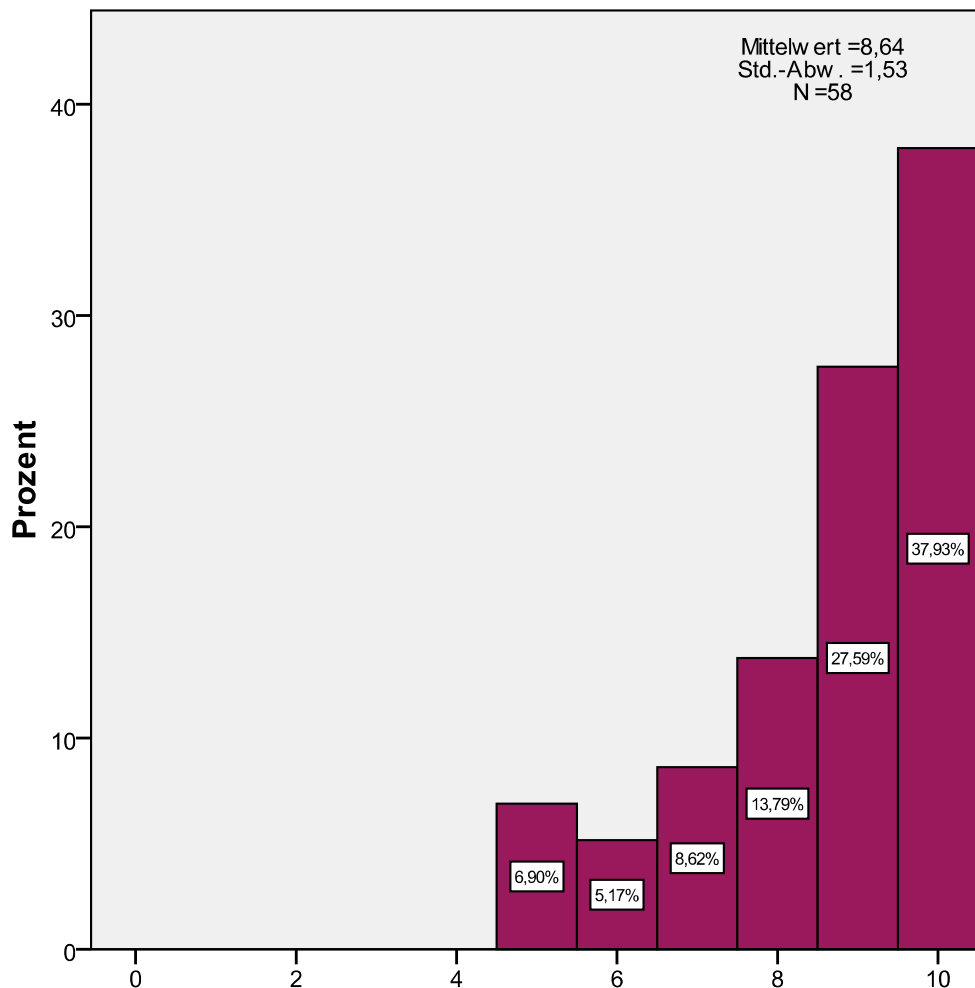


Abb. 13: Notwendigkeit der elektronischen Aktenführung (0 = nicht notwendig, 10 = unbedingt notwendig)

9.3.4.2 Vorgaben zur Dokumentation

Um den Nutzen der elektronischen Aktenführung zu gewährleisten, wurde außerdem auf die Vorgaben und Richtlinien in Bezug auf diese eingegangen, da das die Basis für ein zielgerichtetes und standardisiertes Dokumentieren darstellt.

Annähernd 97 % der Befragten gaben an, dass es zusätzliche Vorgaben bzw. Richtlinien zur Dokumentation von der eigenen Beratungseinrichtung gibt, welche sich über jene der Dachorganisation ASB hinaus erstrecken. Allerdings wurde diesbezüglich dennoch häufig das Qualitätshandbuch der ASB zitiert.

Weitere Vorgaben (der eigenen Einrichtung) zur Aktenführung sind:

- Regelungen darüber welche Daten relevant und wann diese einzutragen sind, wie zB.:
 - Es gibt genau definierte Anleitungen zur Aktenführung – von Inhaltserfordernissen eines Aktenvermerks bis zur Aktablage und Aktvernichtung.
 - Die Anlegung eines Aktenvermerks über jedes Gespräch bzw. über jede Handlung im Sinne der KlientIn (zB. Schriftverkehr) muss zwingend erfolgen.
- Nutzung von Gesprächsvorlagen, Gesprächsrastern oder Formvorlagen (Erstgesprächsvorlage)
- Nachvollziehbarkeit der Dokumentation für alle KollegInnen bei Akteneinsicht, zB.:
 - Aktenvermerke müssen klar formuliert sein und ohne Abkürzungen auskommen, um auch anderen BeraterInnen die Möglichkeit zu geben, sich rasch in die Informationen einlesen zu können.
 - Ziele und Vereinbarungen müssen klar definiert sein.
- besonders genaue Dokumentation für AMS-KlientInnen
- Detailregelungen und Ergänzungen zum QM-Handbuch sind im internen Wiki zu finden

- Angabe eines Dokumentationstyps (zB. Erstgespräch, Telefonat, Schriftverkehr, interner Vermerk)
- internes Handbuch, Richtlinien-Ordner, Handbuch für MitarbeiterInnen
- Qualitätssicherung durch interne und externe Audits
- Vorgabe von Soll-/Muss-Standards aus dem QM-Handbuch für alle staatlich anerkannten Schuldnerberatungsstellen
- konkrete Vorgabe zur Fallverlaufsdokumentation

Wie aus den ausgewählten Antworten ersichtlich ist, sind Schriftlichkeit, Nachvollziehbarkeit auch für andere Personen, der Dokumentationstyp und das Fallraster wesentliche Prinzipien bei der Dokumentation. Neben den Vorgaben der ASB, welche für alle staatlich anerkannten Schuldnerberatungen Gültigkeit besitzen, gibt es ansonsten noch weitere unterschiedliche Regelungen und Vorgangsweisen bei der Dokumentation. Die Transparenz steht allerdings im Vordergrund.

9.3.4.3 Fazit

In erster Linie muss die Dokumentation für die KlientInnen nützlich sein, sie müssen davon profitieren können. Die weiteren Aspekte wie der Nutzen der Dokumentation für Statistiken, Tätigkeitsberichte, aber auch die Rechenschaftslegung und Abrechnung mit Subventionsgebern bestärken ihre Notwendigkeit noch weiter.

Durch die Umfrage konnte zweifelsfrei festgestellt werden, dass der elektronischen Aktenführung eine besonders hohe Zuschreibung des Nutzens mit einem Mittelwert von 9,12 widerfährt, da sich dieser Wert nahezu beim Maximum befindet. Der Dokumentation werden grundsätzlich nahezu ausschließlich positive Eigenschaften zugeschrieben, allen voran die Erleichterung der Arbeit für KollegInnen bei Vertretungen.

Bei der Gegenüberstellung des verursachten Arbeitsaufwands der Dokumentation (gesehen am Gesamtaufwand für eine KlientIn) zum Nutzen dieser, stellte sich heraus, dass der Nutzen bei weitem überwiegt. Für nur 2 % der Befragten bedeutet das Dokumentieren eine Erschwernis der Arbeit bzw. ist die Dokumentation überhaupt unnötig. Demzufolge ist die Notwendigkeit und Akzeptanz des Dokumentierens absolut gegeben.

Neben den von allen staatlich anerkannten Schuldnerberatungsstellen einzuhaltenden Vorgaben zur Dokumentation gaben 97 % der Befragten an, dass auch noch weitere, einrichtungsinterne Regelungen existieren, allerdings in unterschiedlicher Ausprägung. Die Nutzung des Fallrasters, sowie die Nachvollziehbarkeit der Dokumentation sind wesentliche Prinzipien in der Schuldnerberatung, aber auch die Transparenz steht an oberster Stelle.

9.3.5 Die SchuldnerberaterInnen

Auf die technische Qualifikation der MitarbeiterInnen muss Rücksicht genommen werden. Manche Beratungsstellen haben durch die Einführung von EVAGS tatsächlich erst auf den Computer umgestellt oder im Jahr 1998 lediglich 2 PCs in Verwendung gehabt, wobei diese nicht vernetzt waren und es daher keine gemeinsam genutzte Datenbank gab. Eine Umstellung auf EVAGS inkl. flächendeckenden PC-Einsatzes ist für manche BeraterInnen sicher eine Herausforderung gewesen. Es wurde aber, wie schon erwähnt, darauf geachtet, alles so einfach wie möglich zu gestalten.²⁰⁴

²⁰⁴ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

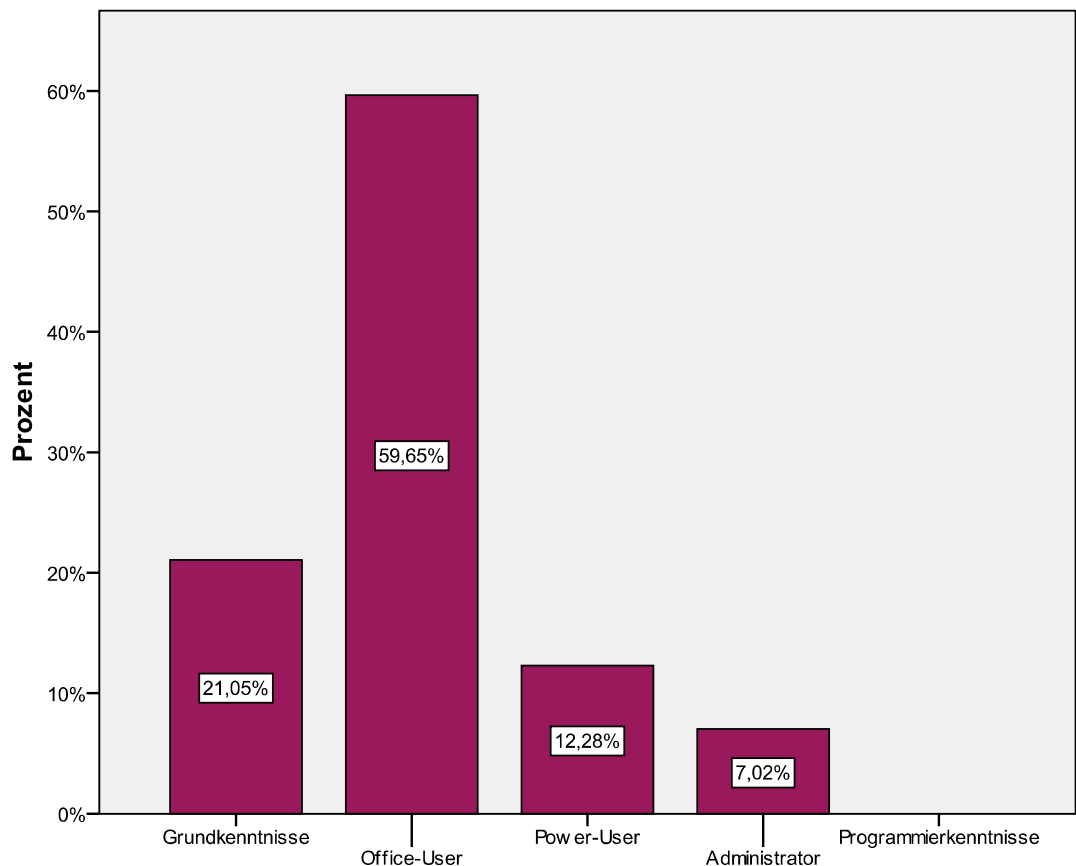


Abb. 14: PC-Kenntnisse der SchuldnerberaterInnen

Das oben angeführte Balkendiagramm legt die angegebenen Computerkenntnisse der SchuldnerberaterInnen dar. Zumindest Grundkenntnisse haben 21,05 % der Befragten. Die größte Gruppe ist jene der Office-UserInnen mit 59,65 % und welche somit etwas weniger als zwei Drittel aller Fragebogen-TeilnehmerInnen stellt. Sie haben einen relativ sicheren Umgang bei der Computernutzung und sind mit den Belangen der täglichen Arbeit am PC vertraut. Eher gering vertreten sind die Power-UserInnen mit 12,28 % und die AdministratorInnen mit 7,02 %. Programmierkenntnisse hatte von den TeilnehmerInnen niemand.

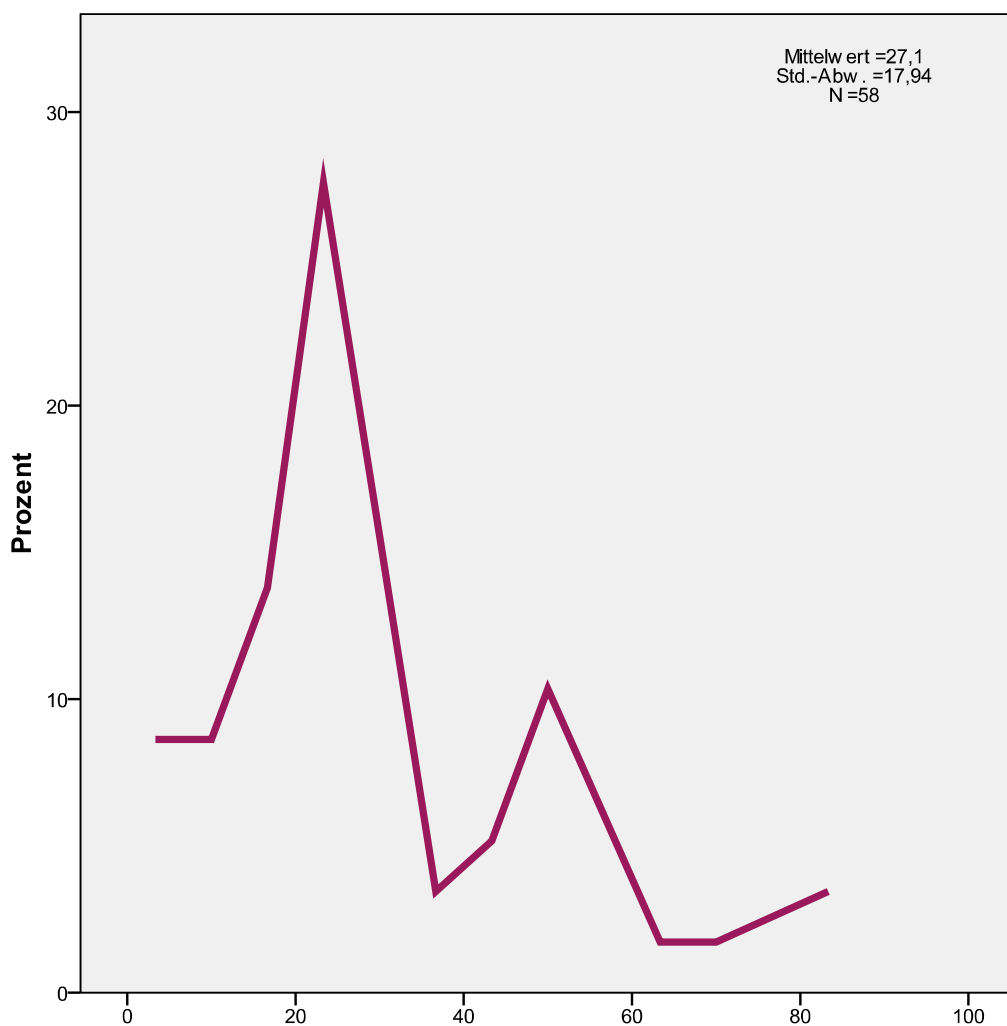


Abb. 15: Arbeitsaufwand in Prozent

Das Liniendiagramm verdeutlicht den Arbeitsaufwand in Prozent, der für die SchuldnerberaterInnen bei der Durchführung der Dokumentation anfällt (X-Achse). Aus der Grafik lässt sich ableiten, dass für den Großteil der Befragten ein Arbeitsaufwand von ca. 22 % für das Dokumentieren anfällt. Der Mittelwert beläuft sich auf 27,10 % des Gesamtaufwands für eine KlientIn.

9.3.5.1 Auswirkungen der Qualifikation der SchuldnerberaterInnen

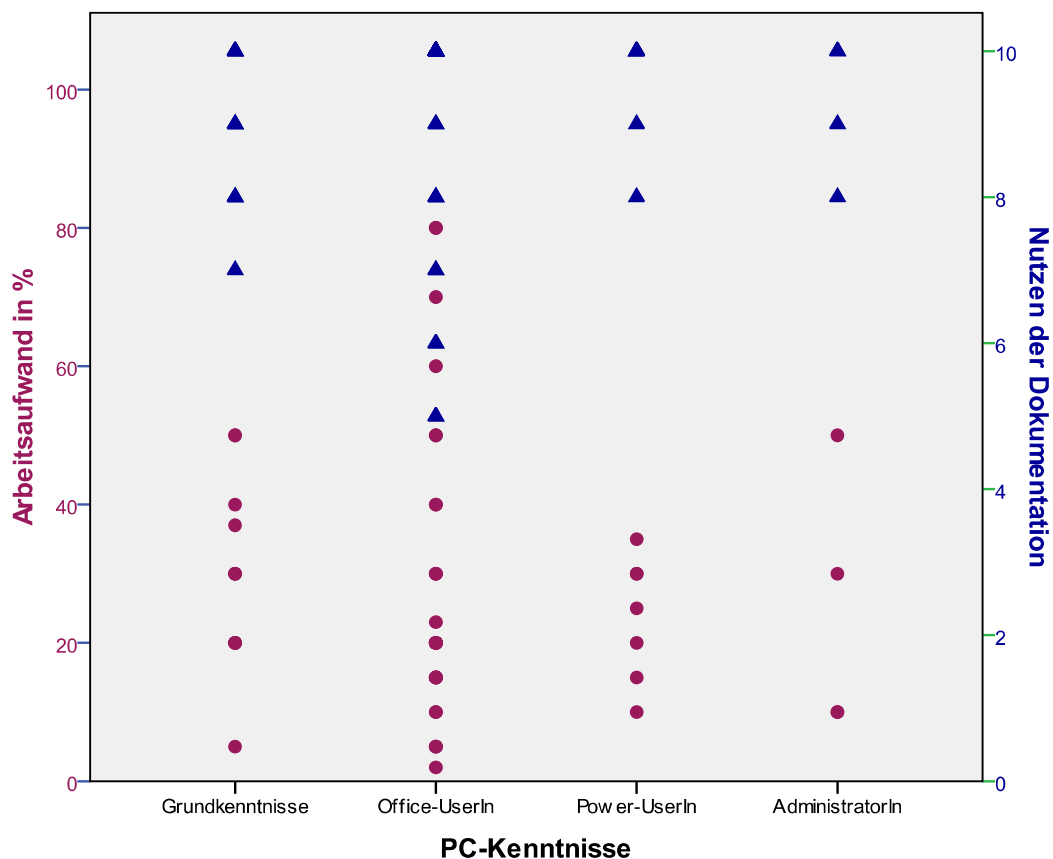


Abb. 16: Zusammenhang PC-Kenntnisse/Nutzen der Dok./Arbeitsaufwand

Wie im oben angeführten Doppelachsendiagramm ersichtlich ist, wird der von den SchuldnerberaterInnen eingeschätzte Arbeitsaufwand in Prozent des Gesamtaufwands für eine KlientIn (in Kreisform dargestellt) in Bezug auf den beurteilten Nutzen der Dokumentation (in Dreieckform dargestellt) gesetzt.

Diese beiden Variablen werden anhand der eigenen Computerkenntnisse aufgeschlüsselt. Zu beachten ist bei dieser Darstellung, dass von jeder Person zwei verschiedene Antworten ersichtlich sind, d.h. einerseits die Antwort auf den Arbeitsaufwand und andererseits die Antwort bzgl. des Nutzens der Dokumentation.

Aufgrund dieser Auswertung kann folgende Aussage getroffen werden:

Je besser die Computerkenntnisse sind, desto geringer ist der zeitliche Arbeitsaufwand für das Dokumentieren im Verhältnis zum gesamten Arbeitsaufwand für eine KlientIn und umso höher die Einschätzung des Nutzens der Dokumentation.

Dies deutet nicht nur einen hohen Akzeptanzgrad bei den SchuldnerberaterInnen hin, sondern vor allem auf den hohen Wert fundierter PC-Kenntnisse, da nur durch diese ein entsprechender Nutzen der Dokumentation erreicht werden kann.

AdministratorInnen und Power-UserInnen sehen den Nutzen der Dokumentation im Bereich von 8-10, während jene mit Grundkenntnissen und die Office-UserInnen den Nutzen von in einer Spanne von 5-10 einschätzen.

Im Fragebogen gab es noch die Antwortoption „Programmierkenntnisse“, allerdings wurde diese von niemandem ausgewählt und ist daher in der Grafik auch nicht dargestellt.

9.3.5.2 Fazit

Der österreichweite Einsatz von EDV in den Beratungsstellen im Sinne, dass jede SchuldnerberaterIn einen eigenen Computer hat, der auch mit jenen der KollegInnen vernetzt ist, hat erst um die Jahrtausendwende begonnen.

Bei der Befragung stellte sich heraus, dass etwas mehr als ein Fünftel der SchuldnerberaterInnen zumindest über Grundkenntnisse im Umgang mit dem Computer verfügt. Beinahe zwei Drittel ordneten ihre Kenntnisse jener der Office-UserIn zu.

Knapp ein Drittel der Zeit, welche eine SchuldnerberaterIn insgesamt für eine KlientIn aufwendet, benötigt sie für das Dokumentieren. Die festgestellte

Standardabweichung ist dabei sehr groß. Dies kann am unterschiedlichen Wissenslevel beim Umgang mit der EDV liegen.

Es wurde weiters herausgefunden, dass die SchuldnerberaterInnen umso mehr Zeit für die Dokumentation benötigen, desto schlechter die eingeschätzten Kenntnisse sind.

Sind die Computerkenntnisse hingegen als gut eingeschätzt worden (zB. Power-UserIn), so wird der Dokumentation grundsätzlich auch ein höherer Nutzen zugeschrieben.

9.3.6 Bedeutung der elektronischen Aktenführung in der Schuldnerberatung

Die Aktenführung hat in der Schuldnerberatung einen sehr hohen Stellenwert. Manche Beratungsstellen haben einen sehr hohen Fluktuationsgrad, daher ist es wichtig die Akten schnell und gut zu übergeben. Auch bei telefonischen Auskünften spielt die Aktenführung eine besondere Rolle, schließlich muss auch jemand Auskunft geben können der nicht mit dem Fall vertraut ist und mittels der Dokumentation lässt sich schnell ein guter Überblick gewinnen.²⁰⁵

Aus dem folgenden Diagramm lässt sich der Stellenwert der elektronischen Aktenführung aus Sicht der SchuldnerberaterInnen erkennen. Der Minimalwert 0 war im Fragebogen als „handschriftlich genügt“ definiert, der Maximalwert 10 trug die Bezeichnung „nur mit PC ist die Dokumentation durchführbar“. Die Werte zwischen Maximum und Minimum wurden in der Skala nicht genauer definiert.

²⁰⁵ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

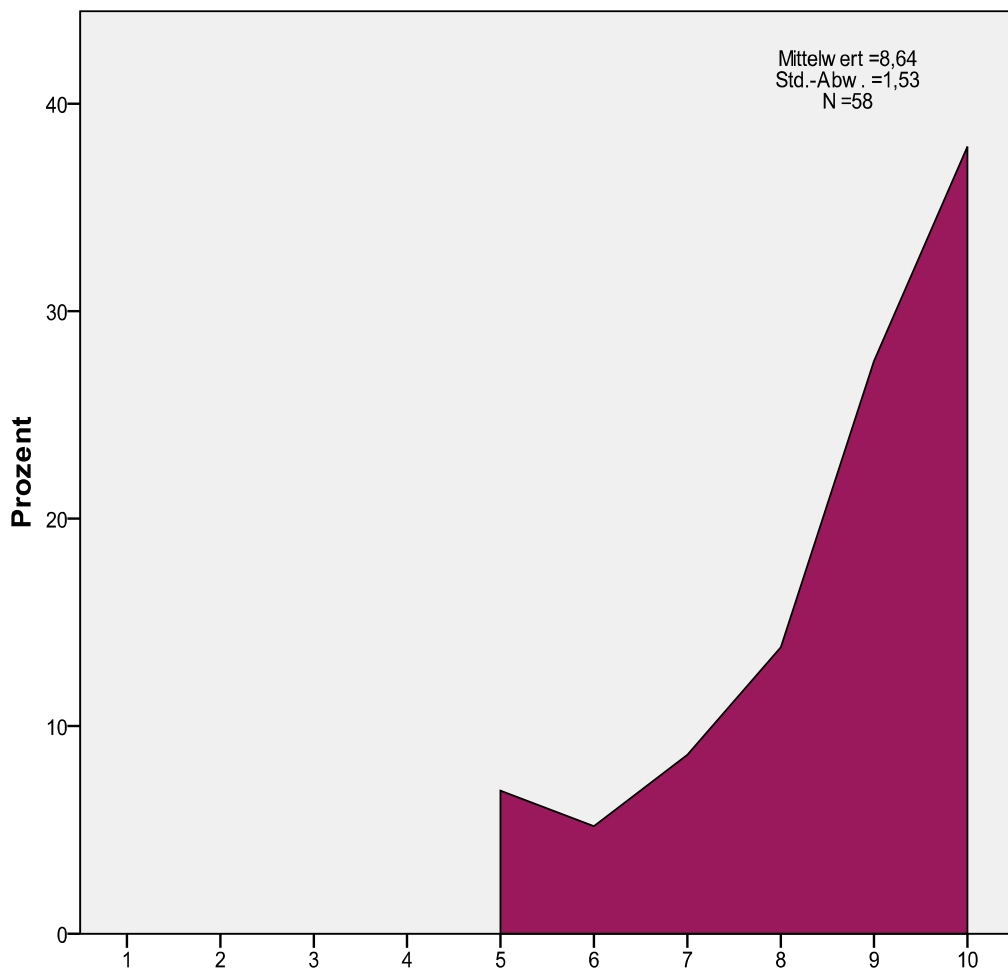


Abb. 17: Bedeutung der PC-gestützten Dokumentation

Der geringste gewählte Wert war 5, der höchste 10 und der Mittelwert beläuft sich auf 8,64 mit einer Standardabweichung von 1,53. Diese besagt, dass sich mit einer Wahrscheinlichkeit von 95 % die Einschätzung der SchuldnerberaterInnen zu diesem Thema zwischen 7,11 und 10 befindet. Damit wird die hohe Bedeutung der Aktenführung ersichtlich.

9.3.6.1 Qualitätsaspekt

Die Bedeutung der Dokumentation wird vor allem durch die Verbesserung der Qualität in der Schuldnerberatung sichtbar. Dies geschieht einerseits durch positive Auswirkungen auf die Beratungsqualität und andererseits durch die Möglichkeit statische Daten bereitzustellen.

Statistische Daten werden der ASB Schuldnerberatungen GmbH im Gegenleistungsprinzip zur Verfügung gestellt. Die einzelnen Beratungsstellen bekommen das Dokumentationsprogramm (hier: EVAGS) kostenlos zur Verfügung gestellt und übermitteln im Gegenzug dazu Material für statistische Auswertungen, die von der Dachorganisation verarbeitet werden. Dies hat sich bewährt, da nun für statistische Zwecke Quellen aus allen Schuldnerberatungen verwendet werden können und somit einheitliche Daten zur Verfügung stehen.²⁰⁶

Für die österreichische Statistik dürfen keine „Äpfel mit Birnen“ verglichen werden. Konkret bedeutet das, wenn vom Erstgespräch die Rede ist, dann muss auch definiert sein, was darunter zu verstehen ist. Für viele Begriffe wurde die Vereinheitlichung erreicht, bei manchen fehlt sie bis heute, dies betrifft vor allem den sensiblen Bereich der Beratungsergebnisse. Es kann nur eingegeben werden, welches Ergebnis erzielt wurde.²⁰⁷

Seinen Ursprung hatte dies schon in den 1990er Jahren, wo es im Vergleich dazu in Deutschland unmöglich war, entsprechende Daten die gesamte Bundesrepublik betreffend zu bekommen, weil jede Schuldnerberatung diese anders erfasst hat.²⁰⁸

Allein auch aus Gründen der besseren Verständlichkeit wird darauf geachtet, dass in der jeweiligen Beratungsstelle die Art der Dokumentation gleich ist. Für eine vergleichbare österreichweite Statistik wurde ein Qualitätszirkel gegründet, der später an der Erstellung eines Qualitätsmanagements für die Dachorganisation mitgearbeitet hat. Mittelfristig ist außerdem die ISO-Zertifizierung der Beratungsstellen vorgesehen. Im QM-Handbuch der ASB, das für alle Schuldnerberatungen Gültigkeit besitzt, ist beispielsweise geregelt, was beim Erstkontakt zu erheben ist. Wie detailliert die Aktenvermerke gestaltet werden regeln die Beratungsstellen jedoch selbst.²⁰⁹

²⁰⁶ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

²⁰⁷ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

²⁰⁸ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

²⁰⁹ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Seit 2009 ist die Dachorganisation ISO-zertifiziert (ISO 9001:2009) und davon sind folgende Tätigkeitsbereiche betroffen:²¹⁰

- Dienstleistung, Koordination
- Richtlinien, Standards
- Projekte, Publikationen
- Aus- und Weiterbildung
- Treuhandschaften in Schuldenregulierungsverfahren

9.3.6.2 Fazit

Die Aktenführung ist bereits im Qualitätsmanagement-Handbuch der ASB ein Kernthema. Teile davon sind als Muss- andere als Kann-Kriterien aufgeführt. Die Grundstruktur ist jedenfalls sehr genau geregelt.

Auf einer Skala von 0 („handschriftlich genügt“) bis 10 („nur mit PC ist die Dokumentation durchführbar“) hat keine der befragten Personen einen Wert kleiner 5 ausgewählt. Mit einem Mittelwert von 8,64 sprachen sich die SchuldnerberaterInnen klar für die elektronische Aktenführung aus. Es zeigt sich, dass auch die SchuldnerberaterInnen selbst vom Sinn der Aktenführung bzw. der Bedeutung der elektronischen Aktenführung überzeugt sind. Wenn Kritik geübt wird, dann richtet sich diese nur gegen das Dokumentationssystem, nicht gegen die Dokumentation grundsätzlich.

Nicht nur für die statistische Auswertung durch die ASB, auch für die Beratungsstelle selbst ist es als Stärke anzusehen, wenn klar definiert ist, was zB. unter einem Erstgespräch zu verstehen ist und welche Aspekte im Rahmen von diesem behandelt werden müssen.

Ein Qualitätszirkel führte die Grundlagen für professionelles Arbeiten ein, indem dieser neben der Begriffsklärung auch ein QM-Handbuch für alle

²¹⁰ Vgl. Hauer, 2010a, E-Mail

Schuldnerberatungsstellen erstellt hat. Das kommt in weiterer Folge natürlich wiederum den Klientinnen zu Gute.

Für die Dokumentation ist die ISO-Zertifizierung der ASB nur insofern interessant, als dass die Koordination des Qualitätszirkels der Schuldnerberatungen Teil des Qualitätsaudits ist. Das QM-Handbuch ist davon nicht betroffen.²¹¹

Allgemein stellt eine gute und einheitliche Dokumentation die Grundlage dar für ein zielführendes Qualitätsmanagement und ist dementsprechend wichtig für die Qualitätssicherung.

9.3.7 Mögliche Probleme bei der elektronischen Aktenführung

In der empirischen Untersuchung wurden eventuelle Problematiken in Bezug auf die elektronische Aktenführung in der Schuldnerberatung angesprochen.

Probleme bei der Aktenführung aus technischer Sicht treten dann auf, wenn zwei BeraterInnen auf den gleichen Akt zugreifen und etwas verändern. Hier kann es zu Datensatzbeschädigungen kommen. In Wien wurde das gelöst, indem die zweite Person informiert wird, dass der Akt derzeit von einer anderen Person geöffnet ist und momentan nur ein Lesezugriff möglich ist.²¹²

Eine andere Schwachstelle des Systems ist, dass sich die Daten der KlientInnen bzw. der zugehörigen Dokumentation ungeschützt, demnach nicht verschlüsselt im Access-Programm befinden. Jede Person, die Zugriff auf den Server hat, kann auf die Datenbank zugreifen und diese zumindest theoretisch manipulieren. Es ist jedoch anzumerken, dass diese Daten nicht besser oder

²¹¹ Vgl. Hauer, 2010b, E-Mail

²¹² Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

schlechter geschützt sind als jedes andere Dokument in einem Dateisystem, also zB. eine Word-Datei.²¹³

Auf die Gefahr von möglichen negativen Auswirkungen der Aktenführung auf die KlientInnen wird im nächsten Punkt eingegangen.

9.3.8 Beratungsablauf

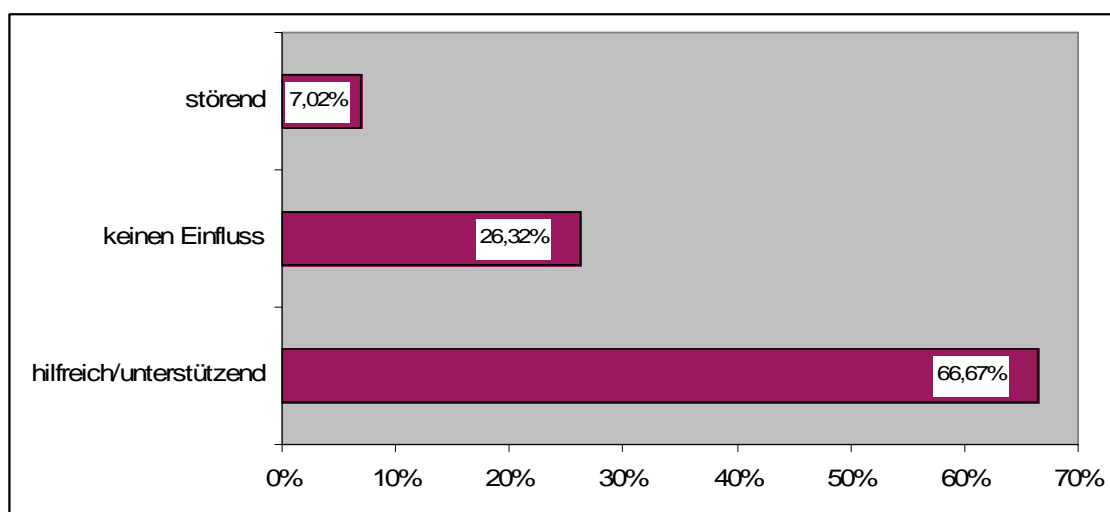


Abb. 18: Einfluss der elektronischen Aktenführung auf KlientInnen aus Sicht der SBInnen

Wie aus dem Diagramm hervorgeht, hat die Dokumentation am Computer für knapp 67 % der befragten SchuldnerberaterInnen sogar eine positive Wirkung, nur 7 % schätzen diese als störend für das Gespräch ein, für ein weiteres Viertel hat die Dokumentation auf das Gespräch keinen Einfluss.

9.3.8.1 Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf

Nachfolgend wird auf die Einflussfaktoren für die unterschiedlichen Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf näher eingegangen.

²¹³ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

Hilfreich für den Gesprächsverlauf:

Die Argumente, warum das Dokumentieren einen hilfreichen bzw. unterstützenden Einfluss auf den Gesprächsverlauf aus der Perspektive der KlientInnen hat, sind folgende:

- Die KlientIn fühlt sich ernst genommen, wenn die SchuldnerberaterIn das Gesagte schriftlich festhält.
- Sie sehen, dass man ihnen genau zuhört und es verleiht dem Gespräch einen professionellen und modernen Charakter.
- Die Dokumentation verschafft einen guten Überblick.
- Die Gesprächsführung wird klarer und bei Folgeberatungen kann auf vorangegangene Gespräche eingegangen werden.
- Der Beratungsverlauf kann nachvollzogen werden und die getroffenen Vereinbarungen sind für beide Seiten verbindlicher.
- Bei Zweifeln betreffend den Absprachen über die Zusammenarbeit oder welche Informationen bereits vorliegen, kann auf frühere Gesprächsvermerke zurückgegriffen werden.
- Für „nicht strukturierte“ KlientInnen schafft das Dokumentieren eine Struktur, es wird damit auch ein Gefühl übermittelt „da geht was weiter!“ und gibt Sicherheit. Außerdem ist es auch für die KlientInnen wichtig, Aufträge und deren Erfüllung überprüfen zu können.
- Durch das Aushändigen von Aktenvermerken sehen die KlientInnen immer genau, was vermerkt wurde und können bei etwaigen Missverständnissen auch korrigieren.

Kurze, handschriftliche Notizen während des Gesprächs wurden ebenfalls als hilfreich eingeschätzt bzw. zumindest nicht als störend. Ein paar SchuldnerberaterInnen haben diesbezüglich angemerkt, dass sie erst im Anschluss an das Gespräch dokumentieren und sich daher für ein „hilfreich für den Gesprächsverlauf“ aus Sichtweise der KlientInnen entschieden haben. Die KlientInnen bekommen somit von der Dokumentationsarbeit nichts mit, welche

für die inhaltliche Arbeit jedoch unabdingbar ist. Vereinbarungen und Ziele mit den KlientInnen sind jedenfalls überprüfbar.

Eine andere Rückmeldung zu diesem Thema war, dass einerseits die Beratungsperson rasch wieder über die KlientIn informiert ist und nicht alles mehrmals erfragen muss. Dadurch steigert sich auch die Effizienz.

Eine weitere Meinung war, dass die KlientInnen registrieren, dass Vermerke gemacht werden und die Vereinbarungen dann beim nächsten Termin abgefragt werden. Dies dient somit der Unterstützung für das Finden einer Ordnung, welche bei den KlientInnen oft nicht so stark ausgeprägt ist.

Das Schaffen einer Verbindlichkeit für KlientInnen wurde von mehreren befragten SchuldnerberaterInnen genannt. Die Dokumentation zwingt zur „Nachbetrachtung“ des Beratungsverlaufs und nimmt somit auch Einfluss auf den weiteren Kontakt zwischen KlientIn und SchuldnerberaterIn. Weiters verleiht das Dokumentieren am Computer der Arbeit einen professionellen und modernen Charakter. Dies fördert auch bei der KlientIn ein strukturiertes und effizienteres Vorgehen; es wird eine Linie gefunden und gehalten („roter Faden“).

Eine SchuldnerberaterIn hat als Beispiel genannt, dass der Aktenvermerk von den KlientInnen nach Hause mitgenommen wird und gerade bei Personen mit nicht deutscher Muttersprache und Abwesenheit einer DolmetscherIn wird dieser dann mit Bekannten oder der eigenen Familie besprochen. So können sie sich nochmals darüber informieren, was sie noch erledigen müssen, ehe sie sich wieder einen Termin ausmachen.

Die Dokumentation bzw. der ausgedruckte Aktenvermerk gibt den KlientInnen laut mehreren SchuldnerberaterInnen Sicherheit und Transparenz. Sie fühlen sich gut aufgehoben, wenn die BeraterIn detailliert weiß, was in der Vergangenheit besprochen und welche Vereinbarungen getroffen wurden. Die

KlientInnen sehen ihre Behauptungen dokumentiert und haben nach Gesprächsende nicht nur Aufträge, sondern auch ihre Aussagen in der Hand.

Aus Sicht der KlientInnen ist die Dokumentation während der Beratung auch deswegen als hilfreich einzuordnen, weil sie vieles nicht mehrfach erzählen müssen, da sich die BeraterIn vor dem nächsten Gespräch schon frühere Aktenvermerke durchgelesen hat und man sich auf Ergänzungen oder Neues konzentrieren kann.

Dokumentieren hat keinen Einfluss auf das Gespräch:

Mit 26 % war dies die zweithäufigst gewählte Antwort. In der Regel wurde sie deswegen gewählt, weil die Dokumentation erst im Anschluss an das Gespräch durchgeführt wird und sich somit außerhalb des Wahrnehmungsbereichs der KlientInnen befindet.

Weiters wurde hierzu genannt, dass die Dokumentation nur der Aufzeichnung für die SchuldnerberaterIn selbst dient. Mehrere befragte Personen sind der Ansicht, dass es weder einen positiven, noch einen negativen Einfluss auf die Beratung gibt, weil sich die hilfreichen und hinderlichen Aspekte die Waage halten. Eventuell entstehende Gesprächspausen durch das Dokumentieren, können auch hilfreich sein, um über das Gesagte oder Anderes kurz nachzudenken.

Eine BeraterIn meinte, sie dokumentiere eher wenig während der Beratung, wenn doch, dann erkläre sie jedoch genau, was sie nun macht. Eine andere BeraterIn erwähnte, dass die Dokumentation während der Beratung von ihr optimal eingebaut wird.

Störend für den Gesprächsverlauf:

7 % der befragten SchuldnerberaterInnen haben sich für diese Antwortmöglichkeit entschieden. Die gleichzeitige Dokumentation neben dem Gespräch stört den Beratungsverlauf, vor allem weil sie inhaltlich starr einem

vorgegebenen Rahmen mittels Frage-Checklisten folgt, welche von der Gesprächskategorie (zB. Erst-, Folge- oder Abschlussgespräch) abhängig sind.

Weiters kann sich das parallele Vermerken negativ auf die Vertrautheit in einem Gespräch auswirken. Außerdem wird durch das Hinwenden zum Bildschirm die KlientIn „ausgeblendet“, man wendet sich ab und schaut sich nicht mehr an. Viele KlientInnen wollen indessen die ungeteilte Aufmerksamkeit oder sind dann verunsichert, weil sie nicht wissen, was da geschrieben wird und sich kontrolliert fühlen. Diese Meinung wird bei den SchuldnerberaterInnen aber am wenigsten vertreten.

Weitere Anmerkungen, welche jedoch nicht die Sichtweise der KlientInnen widerspiegeln:

Die Dokumentation ist wichtig für die professionelle Arbeit, es kann bei Folgeberatungen auf die Vorgespräche eingegangen werden und sie ist für Reflexionen notwendig. Auch Unterlagen wie Gläubigerlisten und Konkursanträge können auf Basis der Aktenvermerke leicht erstellt werden. Die KlientInnen können beim nächsten Gespräch nicht behaupten, sie hätten Dieses oder Jenes nicht gesagt, da sie ihre Behauptungen dokumentiert sehen.

Darüber hinaus kann man bei der Fülle an KlientInnen niemals alles im Kopf behalten, alle Fristen einhalten, Schreiben verfassen oder sich Vereinbarungen merken. Hier ist die Dokumentation unerlässlich, frei nach dem Motto ohne EDV geht heute nichts mehr.

Die Dokumentation ist auch notwendig, um sicherzustellen, dass man auf Termine gut vorbereitet ist, weil man sich den bisherigen Beratungsverlauf ansehen kann.

9.3.8.2 Fazit

Ziemlich genau zwei Drittel der SchuldnerberaterInnen sehen den Einfluss der elektronischen Aktenführung auf die KlientInnen als hilfreich oder/und unterstützend für den Gesprächsverlauf an. Die Motivation, für dieses Auswahlkriterium zu stimmen, bildete sich für einen kleinen Teil der Befragten aus der Tatsache, dass erst im Anschluss an das Gespräch dokumentiert wird.

Der größere Teil der SchuldnerberaterInnen wählte diese Antwort jedoch aus anderen, verschiedenen Gründen, welche aber grundsätzlich das Wesen der KlientInnen betreffen. Sie fühlen sich dadurch ernst genommen, können sich an etwas halten und es schaffe Verbindlichkeit für beide Seiten und vermittele das Gefühl „Da geht was weiter!“. Betont werden soll hierzu, dass dies zu einem bedeutenden Teil auch von SchuldnerberaterInnen genannt worden ist, die während des Gesprächs dokumentieren.

Ebenso wurde meist von jenen SchuldnerberaterInnen die Antwortmöglichkeit, „die Dokumentation hätte keinen Einfluss auf die KlientInnen“ gewählt, welche erst im Anschluss an das Gespräch dokumentieren.

Abschließend lässt sich feststellen, dass die elektronische Aktenführung, zu welchem Zeitpunkt sie auch durchgeführt werden mag, für den überwiegenden Teil der Befragten als hilfreich/unterstützend eingeordnet wird. Einige vermerkten dazu noch, dass ohne EDV-Einsatz eine ordnungsgemäße Aktenführung als Teil der Sozialarbeit nicht möglich sei und man sich bei der großen Anzahl an KlientInnen nie alles merken könne.

9.3.9 Erwartungen, Wünsche und Forderungen an das Dokumentationssystem

Im offenen Antwortformat präsentierte sich im Fragebogen die Abschlussfrage, welche Erwartungen oder Forderungen es an das Dokumentationssystem denn gäbe bzw. welche Wünsche die SchuldnerberaterInnen an dieses hätten.

Auch zu dieser Frage gab es sehr viele Rückmeldungen und kaum jemand ließ diese Frage unbeantwortet.

BenutzerInnenfreundlichkeit

Die BenutzerInnenfreundlichkeit war ein häufig genannter Wunsch und wurde in verschiedenen Formulierungen sichtbar.

In Hinblick auf die Arbeitserleichterungen wurden jedoch auch ganz konkrete Punkte angesprochen. Wenn beispielsweise ein Aktenvermerk über ein Telefonat oder ein interner Vermerk eingetragen wird, dann kann diese Tätigkeit nur „wahrgenommen“ worden sein. Dies sollte also nicht extra ausgefüllt werden müssen.

Auch die Dokumentations-Software wurde kritisiert. Sie soll anwendungsfreundlicher als das JurXpert werden.

Der Sinn des Dokumentationssystems muss sein, dass für einen minimalen Aufwand ein maximaler Nutzen erzielt wird. Konkret gewünscht wird eine einfache Handhabung, Zuverlässigkeit und Übersichtlichkeit oder schlicht ein gutes Handling.

Das Dokumentationssystem soll somit im Sinne der Usability einfach zu bedienen sein, um übersichtlich arbeiten zu können.

Informationen

Es sollen aussagekräftige Statistiken entstehen, um die Ergebnisse sichtbar zu machen und diese präsentieren zu können. Der Akt-Status soll für alle MitarbeiterInnen einer Schuldnerberatungsstelle rasch nachvollziehbar sein und nicht wie bisher nur für die zuständige BeraterIn.

Es sollen nur jene Fakten und Zahlen festgehalten werden, welche auch für die Beratung relevant sind, eine „schlanke“ Aktenführung wird gewünscht.

EDV

In Bezug auf die EDV wurde der Wunsch nach einer einfachen Handhabung geäußert; dies betrifft Eintragungen ebenso wie auch die Abrufbarkeit der Daten. Es soll auch zu keinen Wartezeiten beim Öffnen einer Seite kommen, das Programm soll stabil laufen. Weiters wurde eine maximale Verknüpfungsmöglichkeit der Daten verlangt, speziell für Sanierungspläne wie zB. außergerichtlicher Ausgleich und Konkurs.

In der Schuldnerberatung wird mit sehr viel Datenmaterial gearbeitet, dieses bietet die Grundlage für die Erstellung von Anträgen und daher ist die EDV-gestützte Dokumentation ein wichtiger Bestandteil der Beratung. Für die KlientInnen ist diesbezüglich eine hohe Transparenz von herausragender Bedeutung.

Die Leistung der EDV wurde von manchen als zeitweise mangelhaft bis schlecht kritisiert, zB. bleibt der PC oft „hängen“, das System arbeitet viel zu langsam und auch mit dem Drucker gibt es Probleme.

Die Architektur des Systems muss außerdem so aufgebaut sein, dass es „einE jedeR DAU“ (= dümmsteR anzunehmendeR UserIn) versteht.

Es wurde weiters in Hinblick auf die EDV-gestützte Dokumentation geäußert, dass sie den BeraterInnen die tägliche Arbeit erleichtern und nicht erschweren soll und das es die Möglichkeit geben soll, den Handakt komplett ins EDV-System einzulesen und auch wieder aufrufen bzw. nachschlagen zu können. Die EDV muss eine Arbeitserleichterung bringen, dies sei mit der Umstellung auf JurXpert leider nicht ganz geglückt.

Mehrmals erwähnt wurde, dass oft gebräuchliche Textpassagen, insbesondere Erklärungen als Textbausteine vorhanden sein sollen. Dies kann auch die Abfrage bei den KlientInnen unterstützen, damit nicht vergessen wird, bestimmte Daten zu erheben.

Es soll ein EDV-technisches Konkursdatenblatt geben, auf dem alle relevanten Daten aus dem Haushaltsdatenblatt und dem Aktenvermerk einbezogen werden sollen, um zu verhindern, dass nicht alles mehrmals eingegeben werden muss.

Die Daten sollten automatisch in Konkursanträge übernommen werden, da der Schriftverkehr zu einem immer stärkerem Maß durch die BeraterInnen abgewickelt wird und nicht mehr über das Sekretariat, wie früher üblich. Eine wesentliche Vereinfachung und ablauforientierte Gestaltung von JurXpert, sowie der Einbau weiterer Web-basierter Funktionen wurde ebenfalls gewünscht.

Außerdem wurde eine Skalierung nach eigenen Bedürfnissen (Erweiterungen) verlangt.

Zeitaufwand

Die zuvor genannten Punkte sind als Voraussetzung dafür anzusehen, dass die zur Verfügung stehende Zeit effizient genutzt werden kann. Daher sollte alles möglichst einfach gehalten werden damit nur das Allernötigste dokumentiert werden muss. Dazu gehört auch, dass die jeweiligen Daten nur 1x eingegeben werden müssen und nicht mehrmals zB. bei verschiedenen Formularen. Eine raschere und effizientere Nutzung soll machbar sein. Das Programm sollte möglichst schlank sein und nicht dazu verführen, dass man glaubt, die bestehende Zeit- bzw. Ressourcenknappheit wäre plötzlich nicht mehr gegeben. Es soll mehr Textvorlagen und weniger lange Ladezeiten geben.

Unterstützung im Beratungsablauf

Ziel der Dokumentation ist es einen guten Überblick zu liefern und es zu ermöglichen, dass der Beratungsverlauf von jeder Person nachvollzogen werden kann. Zu verbessern ist, dass die Vorlagen noch angepasst werden können (im Sinne einer weiteren Strukturierung der Beratungsgespräche, insbesondere für neue MitarbeiterInnen bzw. bei der Aktübernahme durch

andere BeraterInnen wäre dies als eine wesentliche Erleichterung anzusehen). Auch eine größere Automatisierung bei der Konkursabwicklung wurde gewünscht und zusätzliche Textbausteine und bessere Verbindungen zwischen den Programmen.

Das Ausdrucken eines jeden Aktenvermerks wurde ebenfalls kritisiert. Unklar ist jedoch, ob damit jener gemeint ist, welcher der KlientIn ausgehändigt wird, oder der Aktenvermerk, der abgelegt wird.

Das Programm soll eine tatsächliche Unterstützung sein und Mittel zum Zweck (nicht zum Selbstzweck), eine hohe Usability bieten und sich an den AnwenderInnen bei ihrer täglichen Arbeit orientieren. Das Programm soll zieladäquat in der Anwendung sein.

Weitere Meldungen

Natürlich gab es auch Meldungen in die Richtung alles so zu belassen wie bisher („passt eh“) bzw. dass es keine weiteren Ansprüche oder Verbesserungswünsche gibt.

Eine BeraterIn findet es super, dass Bezirksgerichts-Beschlüsse nun eingescannt im Akt vorhanden sind und auch Mails der KlientInnen in den Akt hinzugefügt werden können. Das ergibt eine lückenlose und nachvollziehbare Dokumentation.

10. Überprüfung der Hypothesen

Hypothese 1

Die Dokumentation hat in der Schuldnerberatung einen übergeordneten Stellenwert und in weiterer Folge eine hohe Akzeptanz bei den SchuldnerberaterInnen.

Ein Beweis für die Bedeutung des Themas ist die hohe Rücklaufquote, welche mit 52,68 % den erwarteten Wert bei weitem übertroffen hat, da dieser üblicherweise bei ca. 5-10 % liegt. Das lässt den Rückschluss zu, dass die Dokumentation für SchuldnerberaterInnen einen wichtigen und ernst zu nehmenden Bereich ihrer Arbeit darstellt.

Das Ergebnis über den Nutzen von Dokumentation festigt diese Annahme noch, der Wert liegt dabei mit 9,12 von 10 Punkten sehr knapp beim Maximalwert, welcher den höchst möglichen Nutzen darstellt. Auch hier zeigen sich der hohe Stellenwert von Dokumentation in der Schuldnerberatung und gleichzeitig der hohe Akzeptanzgrad bei den MitarbeiterInnen.

Die Hypothese kann daher verifiziert werden.

Hypothese 2

In der Schuldnerberatung ist eine andere Form, als die elektronische Dokumentation nicht möglich.

Im Rahmen der Umfrage mittels Fragebogen wurde die Einordnung von EDV-gestützter Dokumentation abgefragt, die SchuldnerberaterInnen konnten die Dokumentation mittels Computer auf einer Skala zwischen 0 (=handschriftlich genügt) und 10 (= nur mit PC ist die Dokumentation durchführbar) einordnen. Im Durchschnitt wurde diese Frage mit dem Wert 8,64 beantwortet, was

eindeutig zeigt, dass ohne EDV die Dokumentation in der Schuldnerberatung nicht durchführbar wäre.

Als Gründe dafür wurden in der qualitativen Umfrage genannt, dass in der Schuldnerberatung mit sehr viel Datenmaterial gearbeitet wird und eine Dokumentation Voraussetzung zu Erstellung von Anträgen ist. Des Weiteren wird durch die elektronische Aktenführung die Arbeit erheblich erleichtert und ist damit ein wichtiger Bestandteil der Beratung.

Diese Hypothese kann daher eindeutig verifiziert werden.

Hypothese 3

EDV-Dokumentation führt zu einer negativen Beeinflussung des Gesprächs mit der KlientIn.

26,32 % der befragten SchuldnerberaterInnen bewerteten den Einfluss von EDV-gestützter Dokumentation auf das Gespräch mit der KlientIn als neutral und gaben an, dass diese keinen Einfluss auf das Gespräch bzw. den Gesprächsverlauf hat. Nur 7 % waren der Meinung, dass sich das Dokumentieren am PC in negativer Form auf die KlientIn auswirkt.

Im Gegensatz dazu waren über 66 % der Meinung, dass diese Dokumentation sogar eine hilfreiche und unterstützende Wirkung hat. Als Gründe dafür wurden u.a. genannt, dass sich die KlientInnen dadurch ernst genommen fühlen und des Weiteren die SchuldnerberaterInnen immer am Laufenden sind und daher die KlientInnen in der Regel nichts mehrmals erzählen müssen.

Keine der befragten Personen war der Meinung, dass die Dokumentation für den Beziehungsaufbau hinderlich sei.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass eine negative Wirkung von EDV-Dokumentation auf das Gespräch mit der KlientIn eindeutig widerlegt werden konnte.

Die Hypothese kann deshalb falsifiziert werden.

Hypothese 4

Der Arbeitsaufwand für das Führen der computergestützten Dokumentation ist geringer, als der Nutzen der dadurch für die KlientInnen und die SchuldnerberaterInnen entsteht.

Den Arbeitsaufwand, welcher durch das Dokumentieren verursacht wird, schätzen die SchuldnerberaterInnen im Durchschnitt mit dem Wert 2,71 ein. Der dadurch entstehende Nutzen wird mit 9,12 beachtlich höher eingeschätzt. Das bedeutet, die SchuldnerberaterInnen verwenden 27 % ihrer Zeit, welche sie für eine KlientIn aufwenden, mit dem Dokumentieren. Sie bewerten dazu den Nutzen der Dokumentation fast mit dem Höchstwert (10 = Maximum).

Dadurch kann die Hypothese verifiziert werden, da der Nutzen der Dokumentation viel höher eingeschätzt wird, als der Arbeitsaufwand der dafür eingesetzt wird.

Hypothese 5

EDV-gestützte Dokumentation führt zu einer Arbeitserleichterung und fördert die Effektivität und Effizienz.

Zwei Drittel (66,10 %) der befragten SchuldnerberaterInnen sind der Ansicht, dass die elektronische Aktenführung die Arbeit erleichtert. 81,40 % der SchuldnerberaterInnen sind der Meinung, dass dadurch ein effizienteres Arbeiten ermöglicht wird.

Für nur 2 % der Befragten bedeutet die Dokumentation eine Erschwerung der eigentlichen Arbeit.

Laut Hauer ermöglicht ein vollständiges Eintragen relevanter Daten, dass dadurch zugleich Vorarbeit für die Statistik erledigt werden kann, da in weiterer Folge die benötigten Daten einfach nur abgerufen werden müssen.²¹⁴

Aufgrund dieser Ergebnisse kann diese Hypothese verifiziert werden.

Hypothese 6

Im Sinne der Qualität gibt es für die Dokumentation in den Schuldnerberatungen detaillierte Vorgaben.

Der Großteil der SchuldnerberaterInnen verweist in Bezug auf Vorgaben zur Dokumentation meist auf die Dachorganisation ASB bzw. auf deren Qualitätsmanagement-Handbuch. Vergleichsweise selten beziehen sie sich allerdings auf konkrete Vorgaben der eigenen Institution.

Laut Interview bei der ASB sind die Vorgaben einheitlicher Dokumentation bzw. deren Mindeststandards zwar im QM-Handbuch zu finden, jedoch nicht so detailliert, wie tatsächlich in Einzelfällen zu dokumentieren ist. Das ist grundsätzlich von den Beratungsstellen selbst zu regeln, sofern sie dies durchführen. Laut der Befragung ist das allerdings bei kaum einer Beratungsstelle der Fall.

Die Hypothese kann nicht ausreichend bestätigt werden und wird daher falsifiziert.

²¹⁴ Vgl. Hauer, 2009, Expertengespräch

11. Interpretation der Ergebnisse

Die beiden am stärksten verbreiteten Systeme zur elektronischen Aktenführung in der Schuldnerberatung sind EVAGS und JurXpert. Teilweise werden auch Microsoft Word und Excel genutzt; letztere dienen jedoch meist als Ergänzung für die anderen Programme.

EVAGS wurde weit positiver beurteilt, als JurXpert, immerhin ist es aber bereits seit Mitte der 1990er Jahre im Einsatz und die SchuldnerberaterInnen haben sich an das Programm gewöhnt. JurXpert befindet sich erst seit kurzer Zeit in Verwendung, dies kann das gegenwärtige Image zum Teil erklären.

Es lässt sich feststellen, dass die elektronische Aktenführung sehr wichtig für die tägliche Arbeit als SchuldnerberaterIn ist, ihr wird ein hoher Nutzen zugeschrieben.

Die Akzeptanz seitens der SchuldnerberaterInnen ist die Grundvoraussetzung für eine funktionierende Dokumentation und diese ist in großem Maße gegeben. Bei der Qualifikation der SchuldnerberaterInnen in Hinblick auf die Computerkenntnisse und damit in weiterer Folge auch auf den Umgang mit dem Dokumentationssystem wurde festgestellt, dass hier Verbesserungsbedarf bestünde.

Die Führung einer Statistik (zB. über getätigte Beratungen, Anzahl der KlientInnen) ist zum Großteil von der ASB vorgegeben bzw. wurde mit der Überlassung von EVAGS durch die ASB vereinbart und ist in weiterer Folge für die Existenzberechtigung (zB. zur Abrechnung mit dem Subventionsgeber) und auch für etwaige Haftungsfragen oder zur Rechenschaftsablegung unentbehrlich.

Es hat sich herausgestellt, dass die Dokumentation für die Qualität der Schuldnerberatung sehr bedeutend ist. In diesem Sinne sind eine Standardisierung und klare Vorgaben ideal.

Eventuelle Probleme, welche sich aus der Aktenführung ergeben könnten, wie beispielsweise der erschwerte Beziehungsaufbau zur KlientIn konnten entkräftet werden. Die Befragung hat ergeben, dass niemand durch die Dokumentation an sich den Beziehungsaufbau als gefährdet erachtet.

Es wurde aber aufgedeckt, dass es absolut wichtig ist, eine einfache Handhabung des Systems zu gewährleisten, damit dieses die Arbeit erleichtert und soviel Zeit wie nur möglich für die Arbeit mit der KlientIn verbleibt. Der eingesetzte Aufwand muss den Umständen entsprechend adäquat sein. Dies ist bei JurXpert zumindest gegenwärtig nicht immer gegeben.

12. Schlussfolgerung und Maßnahmen

Die Handlungsempfehlungen basieren auf den Ergebnissen der Befragung. Zu diesen zählen auch die Antworten auf die im offenen Antwortformat gehaltene Frage nach den Erwartungen, Wünschen und Forderungen an die elektronische Aktenführung bzw. an das eingesetzte Dokumentationssystem.

Empfehlenswert ist das Angebot einer Schulung, um den Umgang mit dem Computer für die SchuldnerberaterInnen zu erleichtern und somit auch den Zeitaufwand für die Dokumentation möglichst gering zu halten und um den persönlichen Nutzen daran zu erhöhen.

Besonders wichtig ist, dass die Handhabung des Dokumentationssystems sehr einfach und intuitiv erfolgen kann. Schließlich ist die Dokumentation nur die Stütze für das eigentliche sozialarbeiterische Gespräch und die Beratung.

In diesem Zusammenhang ist außerdem der vermehrte Einsatz von Textbausteinen und Textvorlagen zu empfehlen. Dies führt zu einer Konzentration auf die KlientIn und einer Vereinfachung der Dokumentation.

Neben einem guten Dokumentationssystem müssen die technischen Einrichtungen zeitgemäß sein, um eine optimale Beratung und unnötige Verzögerungen zu ermöglichen.

Wichtig ist die Berücksichtigung, dass die KlientIn immer im Mittelpunkt steht und die Dokumentation maximal Mittel zum Zweck sein kann. Dies ist ferner der Grund warum sie einfach durchführbar sein muss.

Der Zeitaufwand muss immer im Verhältnis zum Nutzen stehen, ein ständiges Hinterfragen, Reflektieren und Evaluieren nicht nur in technischer Sicht ist daher unumgänglich.

Zum Umgang mit sensiblen Daten am Arbeitsplatz wurde schon angemerkt, dass sich dieser sehr unterschiedlich darstellt. Manche BeraterInnen schließen das Programm oder sperren den Arbeitsplatz des PCs (und somit die Möglichkeit Daten einzugeben oder auszulesen), wenn sie kurz den Raum verlassen, dies kommt jedoch eher selten vor. Diesbezüglich ist anzuregen, die MitarbeiterInnen auf den Umgang mit den Daten der KlientInnen hin insofern hinzuweisen, als dass auf eine gewisse Sensibilität geachtet wird, gleich ob es sich um virtuelle oder physische Daten handelt.

Eine weitere Erkenntnis die gewonnen werden konnte war, dass einerseits zwei Drittel der Meinung sind, die von Ihnen erstellten Aktenvermerke hätten für niemand anderen außer für sie selbst eine Bedeutung, andererseits wird der Nutzen der Dokumentation mit 9,12 als nahezu „maximal“ eingeschätzt.

Es ist in diesem Sinne zu hinterfragen, welchen Mehrwert der Ausdruck und die Ablage eines jeden Aktenvermerks mit sich bringt; diese Vorgangsweise wurde von einigen SchuldnerberaterInnen angegeben. Diesbezüglich wurde jedoch

auch schon von anderen kritisiert, dass nicht jeder Aktenvermerk ausgedruckt werden sollte. Daher soll darauf hingewiesen werden, möglichst wenig auszudrucken bzw. immer den Sinn des Ausdrucks zu hinterfragen (dieser ist gegeben, wenn zB. der KlientIn der Aktenvermerk ausgehändigt wird).

Durchschnittlich ein Drittel der Zeit, welche für eine KlientIn insgesamt aufgebracht wird, benötigt die SchuldnerberaterIn für das Dokumentieren. Dabei wird der Nutzen der Dokumentation dann als höher eingestuft, wenn die PC-Kenntnisse als eher gut eingeordnet werden. Auch der Zeitaufwand sinkt mit steigender Vertrautheit im Umgang mit dem Computer. Daher wäre der anfangs erwähnte mögliche Bedarf einer Schulung hiermit nochmals bekräftigt.

Von der elektronischen Aktenführung grundsätzlich sind die SchuldnerberaterInnen in jedem Fall überzeugt; eine handschriftliche Dokumentation wurde abgelehnt. Kritik geübt wird eher an der Umsetzung, welche primär das System betrifft. Manche wünschten sich auch zusätzliche Vorlagen, um nicht zuviel Zeit für die Aktenführung aufzuwenden. Häufig wurde eine übersichtliche und einfache Handhabung gewünscht, auch die „maximale Verknüpfungsmöglichkeit“ und die Effizienz wurden angesprochen. Eine ständige Weiterentwicklung des eingesetzten Systems ist daher sehr wichtig.

In Bezug auf den Beratungsablauf und die während oder nach dem Gespräch geführte Dokumentation lässt sich sagen, dass sie unerlässlich für beide Seiten und ein wesentliches Merkmal professioneller sozialarbeiterischer Beratung ist. Die KlientInnen fühlen sich dadurch ernst genommen und es entsteht eine Verbindlichkeit für beide Seiten.

Empfehlenswert ist, sofern die Aktenführung während des Gesprächs durchgeführt wird (und dann „optimal eingebaut wird, wie es eine SchuldnerberaterIn bezeichnete) bzw. es zu diesem Zeitpunkt überhaupt möglich ist, die KlientIn in jedem Fall am Bildschirm mitschauen zu lassen. Einzelne Vorgänge sollen genau erklärt und gegebenenfalls nochmals

nachgefragt werden und Gesagtes wiederholen, um Verständnisfehler auszuschließen.

Empfehlungen bezüglich Anforderungen/Leistung der EDV stellen nicht mehr das Kerngebiet dieser Arbeit dar, da dieses einen anderen Bereich betreffen würde als die Sozialarbeit. Nur soviel sei gesagt: Das System muss „stabil laufen“ und die erforderlichen Daten müssen schnell abrufbar sein. Zusätzliche Textbausteine können wiederum die Effizienz des Gesprächs erhöhen und es bleibt mehr Zeit für die eigentliche Beratung. Das System sollte außerdem ablaforientiert sein und darf die Arbeit keinesfalls erschweren, bei zu starker „Technikverliebtheit“ ist diese Gefahr gegeben, denn „nicht alles was möglich ist, ist auch sinnvoll“, auch in Bezug auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis.

Die BenutzerInnenfreundlichkeit/Usability als solches war ein häufig genannter Wunsch und wurde in verschiedenen Formulierungen sichtbar. Das betrifft das Dokumentationssystem als Ganzes und Teilaspekte von diesem im Speziellen.

Laut den SchuldnerberaterInnen lässt sich vieles einfacher gestalten, um einen effizienten Handlungsablauf zu gewährleisten. So kann ein interner Vermerk nur „wahrgenommen“ worden sein, das soll nicht extra ausgefüllt werden müssen.

Im Sinne der Usability muss aber die benötigte Grundinformation, wie zB. der Aktstatus einer KlientIn auch für andere als die zugewiesene Beratungsperson rasch nachvollzogen werden können. Das kann auch dadurch bewirkt werden, indem nur jene Daten festgehalten werden, welche für die Beratung auch relevant sind. Die Aktenführung soll prägnant sein.

13. Conclusio

In der Theorie wurden die für diese Arbeit gesetzten Schwerpunkte in strukturierter Form abgehandelt. Es wurde die Aktenführung in der Sozialarbeit allgemein erläutert und auf die computergestützte Dokumentation näher eingegangen. Die Vorstellung der Schuldnerberatung, ihre Form der Aktenführung und ihre Sichtweise zu Qualität und Qualitätsmanagement stellten weitere Hauptpunkte dar.

Wie bereits die Literaturrecherche belegte, ist die Aktenführung ein wesentliches Professionalisierungsmerkmal in der Sozialarbeit generell. Speziell in der Schuldnerberatung, einem ihrer Teilgebiete, ist eine ordnungsgemäße Dokumentation unerlässlich.

Der empirische Teil gliederte sich in den Aufbau der Untersuchung inklusive der Hypothesen, das Untersuchungsdesign und in die Auswertung der Ergebnisse. Hierzu wurde mithilfe der deskriptiven Statistik gearbeitet, um einen Überblick über die demographischen Daten der befragten SchuldnerberaterInnen bieten zu können und in weiterer Folge das Dokumentationsverhalten und ihren Zugang zur Systematik der Aktenführung näher zu beleuchten.

Im Mittelpunkt stehen immer die KlientInnen, daher muss zuerst der Nutzen für sie hinterfragt werden. Wenn sich darüber hinaus noch weiterer Vorteil ableiten lässt, ist das nur zu begrüßen. Wie sich durch die empirische Datenerhebung gezeigt hat, ist beides gegeben. Die KlientInnen profitieren aus verschiedenen Gründen von einer nach bestimmten Qualitätskriterien ausgerichteten Dokumentation und die Beratungsstellen können diese Daten zur Evaluation, Reflexion, Statistik und somit auch zur Rechtfertigung ihrer Tätigkeit und ihres Daseins nutzen.

Es war sehr interessant zu erkennen, dass auf der einen Seite zwei Drittel der Befragten angekreuzt haben, die erstellten Aktenvermerke hätten nur für sie selbst eine Relevanz, auf der anderen Seite wird der Dokumentation ein Nutzen von durchschnittlich 9,12 von 10 als Maximalwert zugeschrieben und weiters werden mit ihr fast nur positive Eigenschaften verknüpft. Auch die Tatsache, dass ein Drittel der Befragten den Aktenvermerk ausdruckt und lediglich ablegt ist überraschend. Das lässt den Schluss zu, dass die SchuldnerberaterInnen in der Dokumentation keinen sinnlosen Arbeitsaufwand, viel eher einen hohen Nutzen für sich und ihre Arbeit sehen.

Der Stellenwert der Aktenführung in der Schuldnerberatung manifestiert sich insofern, als dass für die Dokumentation die SchuldnerberaterInnen im Mittelwert ein knappes Drittel der Zeit, die sie für eine KlientIn insgesamt aufwenden, benötigen. Eine Alternative zur elektronischen Form stellt sich jedoch nicht, niemand spricht sich für eine handschriftliche oder in ähnlicher Form vereinfachte Art der Dokumentation aus.

Kritisiert wurde von den SchuldnerberaterInnen jedoch der Aufbau des Systems, dies trifft speziell JurXpert – es sei zu kompliziert gestaltet. Zu bemerken dazu ist, dass das bisherige, von allen zumindest zu einem Teil genutzte System EVAGS bereits 15 Jahre in Verwendung und daher auch ein Gewohnheitseffekt eingetreten ist. Zwei Forderungen stellten sich klar heraus: Vereinfachung des Systems und höhere Effizienz durch weitere Textvorlagen und Implementierung zusätzlicher Funktionen wie zB. die automatische Einbindung von E-Mails oder Dokumenten zum Akt der KlientIn (dies wurde in der Wiener Schuldnerberatung mittlerweile umgesetzt).

In der Theorie ist erläutert worden, dass gerade bei Maßnahmen betreffend einer Effizienzsteigerung in der Sozialarbeit viele kritische Stimmen laut werden. Wie das Ergebnis des empirischen Teils der vorliegenden Arbeit zeigt, sind die Einschätzung des Nutzens und die Notwendigkeit der EDV besonders hoch angesetzt. Eine Effizienzsteigerung lässt sich durch die Aussagen der SchuldnerberaterInnen belegen, die in der computergestützten Form eine

Zeitersparnis sehen. Dadurch können sie sich auf die wesentlichen Teile der Beratung konzentrieren und die KlientIn als Mittelpunkt der gesamten Tätigkeit ansehen; dies erhöht somit die Effektivität. Eine entsprechende Kritik wie in der Literatur erwähnt wurde nicht geäußert, die Rückmeldungen dazu waren überraschend positiv.

Eine weitere Steigerung der Effizienz ist durch vorher erwähnte Verbesserungen des Systems und der technischen sowie der räumlichen Einrichtungen aber auch durch Schulung zu erreichen.

Die Dokumentation darf dennoch maximal als Mittel zum Zweck angesehen und der Zeitaufwand muss immer im Verhältnis zum Nutzen gestellt werden.

Abschließend lässt sich feststellen, dass der elektronischen Aktenführung in der Schuldnerberatung eine große Bedeutung beigemessen wird. Der Ablauf wird durch verschiedene Vorgaben, einerseits durch den Qualitätszirkel der Dachorganisation ASB, andererseits einrichtungsintern vorgegeben. Dies ist im Sinne der Qualität positiv zu bemerken. Die Akzeptanz der elektronischen Aktenführung bei den SchuldnerberaterInnen ist außerordentlich hoch, sie sehen diese als wesentlichen und hilfreichen Teil der Beratung.

14. Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit der elektronischen Aktenführung der staatlich anerkannten Schuldnerberatungen in Österreich. Im Theorieteil werden die Grundlagen der Aktenführung und ihr Nutzen für die Sozialarbeit behandelt und weiters die relevanten Einrichtungen und der Ablauf einer Beratung vorgestellt, welche Zwecke sie verfolgt und in welcher Form vorgegebene Standards einzuhalten sind.

Ziel der Arbeit ist es, herauszufinden welche Bedeutung die Aktenführung in der Schuldnerberatung aufweist, wie sich der Ablauf einer solchen darstellt und wie hoch die Akzeptanz der elektronischen Aktenführung unter den SchuldnerberaterInnen ist.

Der empirische Teil basiert auf einer quantitativen Umfrage, welche sich an alle SchuldnerberaterInnen staatlich anerkannter Schuldnerberatungsstellen richtet, zusätzlich benötigte Informationen werden durch ein Experteninterview abgedeckt. Demnach ist der Stellenwert der Aktenführung in der Schuldnerberatung außerordentlich hoch, allerdings wurde betont, dass stets die KlientIn im Mittelpunkt stehen muss und deshalb beim Einsatz von Dokumentationssystemen vor allem auf einfache Handhabung und einen gerechtfertigten Zeitaufwand Wert gelegt werden muss.

Die Aktenführung ist ein wesentliches Professionalisierungsmerkmal der Sozialarbeit und neben dem primären Nutzen für die Arbeit mit der KlientIn auch für statistische Belange unerlässlich. Es stellte sich heraus, dass der Beziehungsaufbau zwischen SchuldnerberaterIn und KlientIn durch die Aktenführung nicht gefährdet ist, sondern sich im Gegenteil sogar als förderlich darstellt.

Der Großteil der befragten Personen sieht demnach in der Dokumentation eine wesentliche Unterstützung im Beratungsablauf und eine Effizienzsteigerung der eigenen Arbeit, welche die Beratungsqualität positiv beeinflusst.

15. English Abstract

The present diploma thesis deals with the electronic documentation at state-approved debt counselling departments in Austria. The theory part discusses the basis for documentation and its benefits for social work.

Furthermore the relevant debt counselling departments, their counselling procedure and their aims are introduced. Another issue will be how and in which form the given documentation standards need to be adhered to.

The aim of this diploma thesis is to find out the significance of documentation in debt counselling, to explain its procedures and to question its general acceptance by debt counsellors.

The empiric part is based on a quantitative survey among all debt counsellors of state-approved debt counselling departments. Additionally needed information has been gained by an expert interview. The survey results highlight the outstandingly high significance of documentation; nevertheless it was pointed out that the client must always take centre stage. Hence, a documentation system should be easy to use with the lowest possible expenditure of time.

Documentation is a fundamental attribute of professionalism in social work and is – in addition to the primary benefits for the clients – essential for statistical matters as well. This study has shown that documentation does not compromise building a good client-debt counsellor-rapport, but on the contrary is beneficial for both parties.

Thus the majority of those surveyed sees in the documentation an essential support for the counselling process which in turn enhances the efficiency and quality of their service.

Anhang

Anlagenverzeichnis

Anhang 1	Fragebogen.....	S. 131
Anhang 2	Experteninterview.....	S. 135
Anhang 3	Übersicht über die Schuldnerberatungen.....	S. 153
Anhang 4	SPSS-Dateien.....	S. 154

Anhang 1: Fragebogen

Fragebogen zur computergestützten Aktenführung in der Schuldnerberatung

Sehr geehrte Schuldnerberaterin, sehr geehrter Schuldnerberater!

Im Rahmen meiner Diplomarbeit „Elektronische Aktenführung in der Schuldnerberatung - Bedeutung, Ablauf, Akzeptanz.“ führe ich eine Befragung zur computergestützten Aktenführung in der Schuldnerberatung durch.

Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie meine Arbeit durch Ausfüllen dieser Umfrage unterstützen. Die Teilnahme erfolgt anonym und dauert ca. 6 Minuten. Die Daten werden vertraulich behandelt und anonym ausgewertet.

Bei Fragen können Sie mich jederzeit kontaktieren. Jeder einzelne ausgefüllte Fragebogen zählt, Ihre Mithilfe ist daher sehr wertvoll. Gerne sende ich Ihnen die Ergebnisse per E-Mail zu, senden Sie mir dazu einfach separat eine kurze Nachricht. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Stefan FRITZ, Student an der FH Campus Wien, Sozialarbeit (im städtischen Raum)
diplomarbeit.schuldnerberatung@gmail.com

Alter

Eingabe in Jahren.

Geschlecht

männlich

weiblich

Sie sind, was Ihre PC-Kenntnisse betrifft, auf folgendem Stand:

Bitte auswählen.

Grundkenntnisse

Office-User

Power-User

Administrator

Programmierkenntnisse

Mit welchem Dokumentations-System arbeiten Sie?

Mehrfachnennungen sind möglich!

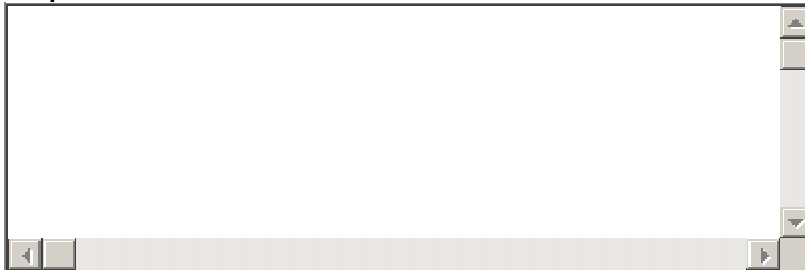
- EVAGS
- JurXpert
- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- Sonstiges:

Zu welchem Zeitpunkt führen Sie die Dokumentation eines KlientInnengesprächs durch?

Falls Sie zu unterschiedlichen Zeitpunkten dokumentieren, wählen Sie bitte jene Antwortmöglichkeit aus, die Ihrem Dokumentationsverhalten am nächsten ist.

- Während des Gesprächs mit der KlientIn.
- Unmittelbar nach dem Gespräch mit der KlientIn.
- „Einige Zeit“ nach dem Gespräch mit der KlientIn.

Nochmals zur vorigen Frage: Warum führen Sie die Dokumentation zum angegebenen Zeitpunkt durch?

A large, empty rectangular text box with a thin black border. It is intended for the respondent to provide an answer to the question above. The box has a small scroll bar on the right side and a small arrow icon at the bottom right corner.

Wie gehen Sie mit den so erstellten Aktenvermerken um?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- Sie sind nur für mich von Bedeutung.
- Ich gebe meinen KlientInnen Gelegenheit zur Akteneinsicht.
- Ich drucke den Aktenvermerk aus und lege ihn ab.
- Ich drucke den Aktenvermerk aus und gebe ihn der KlientIn.
- Sonstiges:

Wie hoch schätzen Sie den Nutzen der Dokumentation für Sie als SchuldnerberaterIn ein?
Wählen Sie bitte anhand der Skala jenen Punkt, der Ihrer Ansicht am ehesten entspricht.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
"absolut kein Nutzen für mich"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	"maximaler Nutzen"

Wie lässt sich die Dokumentation mittels Computer aus Ihrer Sicht einordnen?
Wählen Sie bitte anhand der Skala jenen Punkt, der Ihrer Ansicht am ehesten entspricht.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
"handschriftlich genügt"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	"nur mit PC ist die Dokumentation durchführbar"

Gibt es von Ihrer Einrichtung Vorgaben zur Dokumentation?

- Ja.
 Nein.

Nochmals zur vorigen Frage: Falls „ja“, welche Vorgaben zur Dokumentation gibt es?

Wie sehen Sie die Dokumentation grundsätzlich?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- Unterstützung im Beratungsablauf
- Arbeitserleichterung
- Notwendig zur Feststellung des Beratungserfolgs
- Wichtig für eventuelle Beschwerden/Haftungsfragen
- Erleichtert die Vertretung von KollegInnen bzw. die Übernahme von KlientInnen
- effizienteres Arbeiten durch Einsichtnahme in bisherigen Beratungsverlauf
- Nützlich für die Fallbearbeitung
- Hindernd für den Beziehungsaufbau zu den KlientInnen
- zu zeitaufwändig

- zu starkes Kontrollieren der KlientInnen
- zuviel Überwachung der eigenen Arbeit
- Erschwerung der eigentlichen Arbeit
- unnötiger Aufwand
- Sonstiges:

Wie hoch schätzen Sie Ihren Arbeitsaufwand für die Dokumentation ein?

(In % der Zeit, die für eine KlientIn insgesamt aufgebracht wird.) Bitte Prozentzahl eingeben (0% - 100%).

Welche Wirkung hat das Dokumentieren auf die KlientInnen aus Ihrer Sicht als SchuldnerberaterIn?

- hilfreich/unterstützend für den Gesprächsverlauf
- hat keinen Einfluss auf das Gespräch
- störend für den Gesprächsverlauf

Nochmals zur vorigen Frage: Warum hat das Dokumentieren den von Ihnen eingeschätzten Einfluss auf die KlientInnen?

Bitte kurz begründen.

Was erwarten/wünschen/fordern Sie von der EDV-gestützten Dokumentation?

Hier können Sie Ihre Ansprüche, Verbesserungswünsche und Kritik eintragen.

geöffnet in einem separatem Fenster nach dem Ausfüllen des Fragebogens:

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Stefan FRITZ
 diplomarbeit.schuldnerberatung@gmail.com

Anhang 2: Experten-Interview

Das Gespräch mit Herrn Mag. Harald Hauer von der ASB Schuldnerberatungen GmbH fand in den Räumlichkeiten der ASB in Linz am 4. November 2009 um 13 Uhr statt. Herr Mag. Hauer ist zuständig für das EDV-Management.

Die Fragen und Anmerkungen des Interviewers sind kursiv dargestellt.

Thema: Elektronische Aktenführung in der Schuldnerberatung: Ablauf, Bedeutung, Akzeptanz – kurzer Themenabriss

Eine Studie die gemacht worden ist 2002/03 zum Thema „Welche Angebote es gibt für verschuldete Personen gibt es, wo auch sonstige Schulden a bisschen unter die Lupe genommen worden sind. Da ist das System der Schuldnerberatung im Vorfeld dargestellt. An wen wenden sich die verschuldeten Personen.

Was mir noch wichtig ist zu sagen, dass in der Arbeit auch die Qualitätsstandards erwähnt werden sollen. Laut Alexander Maly lässt sich die Schuldnerberatung ISO zertifizieren.

Sie gehen in die Richtung, ja, dass sich die Schuldnerberatung auch dem ISO System unterwerfen will. Das wird grad konzipiert, das Konzept eine Idee dazu. Wir als Dachorganisation wurden im März zertifiziert nach der ISO Norm 2008. Da haben sie jetzt ein System entwickelt, wie das jetzt auch nützlich gemacht werden kann. *Welche ISO Norm war das jetzt?*

Das war die 9001-2008.

Es ist natürlich schwierig, Normen bzw. wie kann man Qualität messen? Wann ist es erfolgreich? Ist es schon gut wenn er wieder kommt.

Das ist schon so schwer zu diskutieren und zu messen und dann erst die Diskussion darüber wie hält man das statistisch fest.

Offt ist es ja nicht unbedingt, dass der Konkurs erfolgreich ist, sondern man kommt drauf, es ist im Moment nicht zu regulieren, in ein paar Jahren wieder wenn sich die Situation bessert kann man

ein Regulierungsverfahren anstreben. Könnte man in gewisser Weise auch als Erfolg werten, da es eine Übergangslösung ist.

Weil zumindest für den Klienten die Situation subjektiv verbessert hat, bevor er zur Schuldnerberatung gekommen ist, ist es durchaus auch als Erfolg zu messen, der aber schwer quantifizierbar ist. Man könnte dann sagen, wir haben so und so viele Konkursöffnungen gehabt, schwierig wird es schon bei anderen Sachen.

Zur Aktenführung grundsätzlich, ich wollte ursprünglich über die Aktenführung aller Schuldnerberatungen schreiben, das hätte den Rahmen sehr gesprengt, nicht nur wegen der gesetzlichen Lage, sondern auch weil es viel zu verschieden ist in Deutschland auch und ja ich glaub Österreich genügt. Es ist im österreichischen Raum sehr schwierig mit der gesetzlichen Lage, weil die meiste Literatur bezieht sich auf Deutschland und das muss man dann ausklammern. Oder auch die Schweiz, Kaspar Geiser hab ich gefunden zur Aktenführung. Sehr umfangreiches Thema, sehr umfassend. Wo ich jetzt noch Unterlagen suchen würde, ist das System EVAGS, Alexander hat nur gesagt dass es ein Pflichtenheft gegeben hat, 1992.

Ja, ich hab geschaut, ich hab es nicht gekannt und auch nicht gefunden. Ich bin bei der ASB seit 1998 und da hab ich die Unterlagen auch nicht so vorgefunden wie sie waren. Ich bin seit 1993 in der Schuldnerberatung, habe also die EVAGS Implementierung miterlebt. Im Vorfeld, bevor EVAGS, also die Programmierung begonnen hat, ist alles nur in Wien gelaufen. Von dem her ist bei uns kaum Material da. Das Ur-EVAGS, also das erste, wenn es ein Pflichtenheft gegeben hat, hätte ich am ehesten geglaubt, dass das der Alexander haben müsste. Weil er zusammen mit dem Wolfgang das System in oder anhand der Schuldnerberatung Wien entwickelt hat das ganze Ding. Also wir haben leider nichts da, kein Material. Bei uns setzt es ein bei den Unterlagen ein, wie das erste Datenmatrix fertig war zum Roll out, sozusagen, wie es den Schuldnerberatungen das erste Mal präsentiert worden ist in Wien. Da kann ich mich erinnern, wie ma bei Alexander am Computer das erste Mal gesehen hab wie das ganze Ding ausschaut und dann was wird noch gewünscht zu ändern oder zu verbessern.

Nutzen das System jetzt mittlerweile alle Schuldnerberatungen?

EVAGS nutzen alle Schuldnerberatungen, die meisten haben eh von Anfang an damit begonnen, also 1995, einige wenige sind erst zur Jahrtausendwende eingestiegen. Die Kärntner und die Burgenländer waren da sowieso etwas skeptisch. Die Kärntner verwenden nach wie vor nur Teile von EVAGS, zum Beispiel die Forderungsverwaltung machen sie nach wie vor in irgendwelchen Excel Listen. Ich möchte nicht wissen wie das dann funktioniert, aber da haben sie sich immer dagegen gewehrt. Aber an und für sich wird es von allen verwendet und der Zufriedenheitsfaktor ist sehr hoch. Gerade jetzt in der Umbruchphase, das neue Programm das ist einen neue Software, jetzt im Nachhinein alle die umgestellt haben, haben schon gesagt eigentlich war das EVAGS super. Nur ist die auf die eigene Upversion, speziell für Schuldnerberatung.

Und die neue Fachversion wäre zu groß oder zu komplex?

Ja, sie ist komplexer, sie wird derzeit in drei Beratungsstellen eingesetzt, in Steiermark, Oberösterreich und Salzburg. Zum Teil schon seit einem Jahr im Echtbetrieb mit diesem Programm, fangen jetzt schon an wir möchten das EVAGS zurück, vor allem in der Umstiegsphase. Es war ein massiver Umstellung, weil es einfach ganz anders ist und viel komplexer, das EVAGS ist abgestimmt gewesen auf den DAU, den Dümmdsten anzunehmenden User, dass der sich zurechtfindet und das neue Programm zielt auf einen fortgeschrittenen Anwender ab, der sich auskennt und weiß was er tut. Das hat einfach so viele Möglichkeiten, dass man sowieso Kenntnisse haben muss.

Ist es Office ähnlich?

Nein, es ist Delphi programmiert mit einer Maske im Hintergrund, die ist schon ganz anders. Wenn man das Programm öffnet hat man unten eine kleine Zeile, wo man die Fenster öffnet ansonsten hat man die ganz normale Bildschirmoberfläche, also bereits vom optischen ganz anders. Aber ansonsten EVAGS hat sich sehr bewährt, vom Anfang an eigentlich, es ist damals 1995 gekommen zeitlich mit den ersten lokalen Netzwerken, so dass man die leicht nutzen hat können und eine gemeinsame Datenverwaltung aufzubauen. Versucht worden ist immer, mit dem EVAGS zwei Fliegen mit einer Klappe zu schlagen, den Beratungsablauf zu unterstützen und es damit wirklich

anwenderfreundlich zu gestalten und auf der anderen Seite leicht die statistische Datenauswertung in Österreich zu fördern.

Zum Aufbau des Systems, ich weiß dass es auf eine SQL Datenbank basiert, aber nicht mehr.

Momentan verwendet EVAGS noch reine Access Datenbanken sowohl im Programm selber, auch alle Daten liegen die Daten in Access Datei. Einige wenige Stellen, die Wiener ist da federführend haben im Hintergrund SQL Daten gelegt weil einfach die Datenmenge zu groß worden ist, das hat der Ludwig vor ein paar Jahren gemacht, als das Magistrat Wien und KWH zusammengelegt worden sind, okay jetzt kommen wir über eine kritische Größe bei der Access Datenverwaltung her und praktisch im Hintergrund die Tabellenstruktur in eine SQL Datenbank übergeführt, also die Maske unverändert gelassen. Nachgezogen hat nur die Schuldnerberatung Oberösterreich, die es auch vor ein paar Jahren auf eine SQL Datenbank gelegt haben, alle andere Beratungsstellen sind jetzt noch immer ganz in der Urversion reine Accessanwendungen mit allen Vor- und Nachteilen. Vorteile der Access sind einfach dass man sehr flexibel ist im Anpassen und Entwicklung, wer sich in Access sehr gut auskennt kann man da auch einiges anpassen, da hats nur ein paar Leute gegeben in der Schuldnerberatung, da Ludwig und zwei andere, die da immer geschaut haben dass man es dementsprechend anpasst und adaptiert, dass es für die Anwender optimal umgesetzt ist.

Gibt es eigentlich Probleme in Sachen Viren oder Manipulation durch User?

Nein, hat es nie gegeben, obwohl man schon sagen muss, die Daten liegen im Access relativ ungeschützt in der Datenbank drinnen, sind also weder verschlüsselt noch irgendwie sonst geschützt. Wer Zugriff auf den Server hat, kann auch in die Datenbank greifen und in der Tabelle lesen und theoretisch auch manipulieren. Es ist nicht besser oder schlechter geschützt wie jedes andere Dokument in einem Dateisystem, also wie eine Word Datei.

Also es kann jeder darauf zugriffen und auch manipulieren, ändern oder löschen?

Im EVAGS nur sehr rudimentär umgesetzt, dass Datenänderungen mitprotokolliert werden, das ist nur für einige sensible Bereiche, für Gläubiger Fusionen zum Beispiel, wenn es darum geht mehrere Gläubiger auf einen zusammenzuschließen, dass im Hintergrund mitprotokolliert wird, wer hat wann

welche Gläubiger fusioniert. Aber sonst, wenn irgendwer einen Klientendatensatz bearbeitet, das kann man im Nachhinein eigentlich nicht mehr nachvollziehen. Ist eine bekannte Schwachstelle in dem System, aber nie ein Problem. Ist nicht bekannt, dass da jemals was gemacht oder vorgefallen wäre.

Das wäre eh meine Frage zur Datenschutz und Datensicherung gewesen, welche Vorkehrungen da getroffen werden. Einerseits natürlich wenn der Klient jetzt dasitzt im Raum, gehen wir davon aus man muss damit rechnen, dass der in irgendeiner Form nützt und abfragt, das kann natürlich in dem Fall passieren.

Wenn das Programm geöffnet und die Masken offen sind, kann der im Programm drin tun und lassen, was er will und kann. Ich kenn schon Berater, die in einem solchen Fall EVAGS schließen. Oder den Arbeitsplatz sperren. Ist wahrscheinlich eher die Ausnahme. Aber in diesem Punkt ist sicher Bedarf noch Bedarf da, die Mitarbeiter in der Schuldnerberatung zu sensibilisieren was diese Datensicherheit, den Datenschutz betrifft.

Da würde es also nicht unbedingt eine Vorkehrung geben, sondern eher eine Empfehlung?

Ja, das ist allgemein eher ein Thema, immer mehr der Mitarbeiter aufmerksam sein muss.

Es ist vermutlich woanders weiter verbreitet als in der Sozialarbeit?

Ja, möglich. Es betrifft ja nicht komplett EVAGS sondern alle Daten im Büro, also wenn Akten irgendwo liegen. Nach meiner Erfahrung ist es auch sehr unterschiedlich, wie es von den Beratungsstellen als Ganzes behandelt wird. Wenn wer persönlich zum Sekretariat kommt, was ist sichtbar und was ist nicht sichtbar, es gibt Beratungsstellen die sehr sensibel auf dem Gebiet sind, die passen sehr auf und wieder andere die da nicht so sensibel sind. Aber im EVAGS ist der einzige Schutz, das beim Öffnen eine Passwortabfrage kommt, also dass sich jeder Benutzer sich mit Kennwort und Passwort anmelden muss, aber wenn das Programm geöffnet ist, dann kann man machen was man will.

In Wien geht es schon ohne Passwort zum Eingeben.

Ah ja das kann sein dass der Ludwig es für Wien speziell adaptiert hat, wegen der Datenproduktion bei der EVAGS Weiterentwicklung vor 2 Jahren, seither ist

nichts mehr gemacht worden, weil wir uns auf das neue Programm konzentriert haben. Das ist eingefroren die Entwicklung.

Was aber jetzt noch etwas dauern wird mit der Umsetzung vom neuen Programm.

Naja wir sind jetzt drinnen, also drei Stellen sind im Echtbetrieb, vier Stellen möchten oder sollten laut Plan noch heuer umgestellt werden, zwei haben die Umstellung jetzt verschoben auf nächstes Jahr, das für Wien ist offen, weil das mit SchuldenOnline eine sehr aufwändige Geschichte wäre für Ludwig das ganze SchuldenOnline auf den Server der Datenbank abzustellen fürs neue Programm, da ist die Vereinbarung. Sie befürchten ohnehin, dass wenn eine größere Gesetzesänderung kommen wird, die den Privatkonkurs öffnen und die Gesamtvollstreckung einführen, also dass jeder der zahlungsunfähig ist grundsätzlich in Konkurs geschickt wird, ohnehin kein Stein auf dem anderen bleiben wird. Dann müssen sie SchuldenOnline komplett neu konzipieren und dann würden sie es in einem Aufwasch machen. Daher ist Wien momentan ausgenommen, aber für die anderen Stellen gilt schon, dass die eigentlich umstellen sollen.

Kann man eigentlich sagen, dass Wien die größte Datenbank jetzt hat?

Ja mit Sicherheit. Die größte schon aufgrund der Größe der Beratungsstelle und aufgrund der Größe des Raumes, sind da die meisten Daten drinnen.

Vernetzung gibt es, in Wien hab ich es schon gesehen, aber sonst zwischen den Bundesländern auch nicht, oder?

Zwischen den Bundesländern nicht, aber innerhalb der Bundeslandes, also Beratungsstellen welche mehrere Regionalstellen betreiben sind vernetzt. Die haben das in der Regel gelöst über so genannte Terminalserver-Netzwerke oder Terminalserververbindungen.

Geht das in Richtung VPN, VPN Netzwerke?

Bei VPN greifst du praktisch von deinem Computer über einen Tunnel auf einen anderen Computer zu, Terminalservernetzwerke stellen dir auf deinem Computer vom Server her praktisch noch eine Anwendung darüber und über diese arbeitest du direkt am Server.

Das heißt es ist dann in dem Sinne verschlüsselt?

Das ist, nein EVAGS läuft da genauso wie auf einem lokalen Netzwerk, es ist nur so das von außen der Zugriff relativ dicht ist, so ein Terminalservernetzwerk ist schon sehr gut abgesichert, zum Teil sogar zusätzlich durch VPN Tunnels. Wir haben auch so ein Terminalservernetzwerk, weil wir es mit Wien zusammengehängt haben, neben der Absicherung des Netzwerks auch noch über einen VPN Tunnel.

Wird das dadurch eigentlich langsamer, die Datenübertragung?

Nein, gar nicht. Das ist der Vorteil der Terminalserververbindungen, da werden nicht die Daten hin und hergeschickt sondern nur die Bildschirmoberfläche, die ganzen Anwendungen laufen direkt auf dem einen zentralen Server und nur deine Arbeitsoberfläche auf dem Bildschirm wird geschickt. Und von der Geschwindigkeit her sind die meisten Terminalserver so dimensioniert, so dass sie im Echtbetrieb schneller als EVAGS in einem lokalen Netz, also sehr gute Server sind.

Noch eine Frage zur EVAGS selbst, das ist im Einsatz seit 1995. Was war die Motivation dafür, wie ist das entstanden, ist das geplant worden von der Dachorganisation?

Das ist damals von der Schuldnerberatung in Wien ausgegangen, die war damals die größte und am weiteste entwickelte Schuldnerberatung und der Alexander war eben a bissal ein Visionär auf dem Gebiet und der hat gesagt sie brauchen etwas um die Daten zu verwalten und der Alexander hat damals 1995 schon irgendwie geträumt vom papierlosen Büro, kann ich mich erinnern. Er hat es immer noch nicht geschafft, aber er möchte möglichst wenige Handakte haben, er will das in der EDV drinnen haben. Für die Wiener hat damals hat die ADV Wien angefangen ein Programm zu entwickeln Schugl, das ist der Vorgänger vom EVAGS, das ist von der ADV der Stadt Wien in Auftrag gegeben worden, ein Programm, ein Schuldner und Gläubiger Programm für die eigene Schuldnerberatung zu entwickeln, das meines Wissen damals auf Access 1.0, also der ersten Access Version die es gegeben hat entwickelt worden ist, wo die ADV der Stadt Wien nicht wenig Geld dafür investiert hat und die das dann den Schuldnerberatern präsentiert hat und die gesagt haben, dass ist nicht brauchbar. Das ist einfach nicht brauchbar für den Arbeitsalltag und dann ist die Dachorganisation ins Spiel gekommen, die gesagt hat, okay wir

versuchen eine Finanzierung auf die Wege zu stellen und ein brauchbares Ding zu programmieren. Der Wolfgang [...], der Schuldnerberater in Wien war und sich in der EDV sehr gut auskannte hat, er nimmt sich an auf Basis des Schugl ein geeignetes Programm zu erstellen für die Datenverwaltung der Schuldnerberatung.

Wann war das?

Schugl muss 1992/93 gewesen sein.

Die Windows 3.11er Zeit dürfte da reingefallen sein?

Ja genau, Windows 3.0, 3.11.

Nicht brauchbar, wie ist das passiert dass man die Schuldnerberatung nicht gefragt hat was..?

Da müsste man den Alexander fragen, die Details, aber ich vermute fast, dass es auf die Arbeitsabläufe nicht anwendbar war. Weil das immer ein Ziel im EVAGS die Arbeitsabläufe zu erleichtern und gut abbilden zu können und für Wien war damals schon entscheidend die Terminverwaltung drinnen zu haben, die Kliententermine vergeben zu können oder auch damals hat es gegeben diese Wartelisten für die Gruppenberatung, einmal wöchentlich war eine Gruppenberatung und das schon über die EDV verwalten zu können.

Von dort kommt es ja angeblich her, dass man so lang warten muss auf einen Termin, ich hab noch Anrufe gehabt im Februar, wir müssen jetzt eh 6 Monate warten auf den ersten Termin, oder? Dabei war der Termin frei innerhalb ein paar Tagen.

Damals ist ein Werkvertrag abgeschlossen worden zwischen Wolfgang Pieber? und der Dachorganisation ein geeignetes Programm für die Schuldnerberatung zu erstellen. Das ist Ende 1994 fertig geworden, damals war noch ein bisschen ausgeklammert, nur der Statistikteil war offen, kann ich mich erinnern, der war in der Erstversion noch nicht fertig. Dann haben das die Beratungsstellen gratis zur Verfügung gestellt bekommen, der asb hat sich um die Finanzierung gekümmert, die Beratungsstellen haben das immer kostenlos bekommen, die Gegenleistung war praktisch immer das zur Verfügung stellen von statistischen Datenmaterials. Das ist das Gegenleistungsprinzip, das dahinter gesteckt ist, wir stellen euch ein Programm zur Verfügung und wir dürfen die statistischen Daten haben, um damit auch österreichweit argumentieren zu können. Das hat sich auch bewährt. Gerade in Deutschland waren sie damals relativ weit hinten,

Deutschland ist nach wie vor sehr zersplittert was die Schuldnerberatung, die EDV und die statistischen Daten betrifft. Und in den 90er Jahren war es in Deutschland unmöglich irgendwelche Gesamt bundesdeutsche Daten zur Schuldnerberatung zu bekommen. Die waren unterschiedlichst erfasst und ausgewertet und das war ein Vorteil den wir in Österreich gehabt haben, dass wir gesagt haben, es gibt ein einheitliches Programm wo die Daten einheitlich drinnen sind und damit können wir auch österreichische Daten zu der Situation der Verschuldeten, die die Schuldnerberatung abliefern und das hat sich immer auch für irgendwelche logistischen Maßnahmen bewährt. *Einerseits das und andererseits dient es doch auch als Rechtfertigung, Geschäftsbericht, Rechenschaft ablegen, oder?*

Und für den eigenen Tätigkeitsbericht, ja. Das ist am Anfang etwas mehr untergegangen, das wird in Wien nicht so groß, weil Wien Magistratsabteilung und damit mussten sie ja keine Subventionsabrechnung etc. und Jahresbericht in dieser Form abliefern. Das hat man damals wie das Programm gekommen ist gesehen, dass der statistische Teil doch noch mehr ausgebaut gehört in Hinblick auf die anderen Beratungsstellen, die funktionieren sonst nicht, da sie einen freien Subventionsgeber haben und solche Tätigkeitsberichte machen müssen und auch sehr unterschiedliche statistische Taten auswerten müssen. Das ist dann noch und noch mehr eingebaut worden ins Programm.

Naja mittlerweile hat sich die Situation auch geändert in Wien, oder?

Die erste Einheitsversion? ist Ende 94, Anfang 95 in Betrieb gegangen bei den meisten Beratungsstellen in einzelnen Netzwerken. Wurde dann intern innerhalb der Schuldnerberatung immer ein bisschen weiterentwickelt. Ende der 90er Jahre war es schon fast so weit, dass sich das so auseinander entwickelt hat, dass wir geglaubt haben, okay es gibt so viele unterschiedliche Versionen vom EVAGS, dass wir das nie wieder zusammenführen kann auf eine, weil da und dort herumgebastelt wurde. Und dann haben wir von asb einen Versuch gestartet noch mal alles auf eine Version zurückzuführen und haben das auch geschafft. Und dann mussten wir mit der 2000er Umstellung mit dem Euro der gekommen ist damals Anfang 2002 eine neue Version machen. Es gab dann schon 2002 eine völlig neue Version vom EVAGS, das noch mal grundsätzlich

umprogrammiert wurde. Die Datenbankstruktur ist zwar gleich geblieben, aber das Programm vorne hat sich sehr verändert damals, das war auf Access 97 dann. Das ist die Version die jetzt eigentlich noch, das Programm das jetzt noch in Betrieb ist, ist zwar nicht mehr auf Access 97 sondern schon auf Access 2007 eingesetzt. Aber es ist diese 2.2€, also die Version 2002 Euro, die jetzt noch angewendet wird. Die große Herausforderung damals war dann, die Euro-Umstellung und die 2000er Umstellung war kein Problem, aber Anfang 2000 war es so dass die Beratungsstellen nur über einzelne lokale Netzwerke verfügt haben. Zum Beispiel, was wir gesagt haben, Beratungsstellen mit mehreren Stellen nicht gemeinsam vernetzt waren. Manche Beratungsstellen haben dann 4 oder 5 EVAGS gehabt in ihrer Beratungsstelle, dann sind die ersten Beratungsstellen gekommen und haben gesagt, wir führen ein Terminalservernetzwerk ein und fassen das zusammen in eine einheitliche EVAGS Datenbank. Da sind wir dann vor einer ziemlichen Herausforderung gestanden, das EVAGS auch für das anzupassen, dass man auch mehrere Beratungsstellen in einer Datenbank verwalten kann. Das haben wir dann nach und nach hineingebastelt, - Flickwerk ist nicht das richtige Wort – es konnte aber nicht so umgesetzt werden, wie man es machen würde wenn man von vornherein wüsste, okay in der Datenbank müssen noch verschiedene Regelkreise bearbeitet werden. Aber es ist nach wie vor im Einsatz und es geht. *Es sind immer wieder Anforderungen dazugekommen.*

Das war damals diese überregionale Vernetzung für das ganze Programm. Und Ziel des EVAGS war schon immer praktisch den Handakt so weit wie möglich zu ersetzen, was ich vorher gesagt habe mit den elektronischen Aktenvermerken und den Handakt auf einen wie bei uns asb auf einen sogenannten Ablageakt zu reduzieren. Grundsätzlich ist alle Information, die ich für das tägliche Arbeiten brauche in der EDV drinnen, nur die Sachen die der Klient mitliefert legt man in den Handakt ab. Aber aus dem Handakt selber kann man eigentlich wenig über den Beratungsstand ablesen.

Das wird doch auch sehr unterschiedlich gehandhabt/gesehen, manche nur so ein dünne Handakte – bei euch in Wien? – bei anderen die schon länger dabei sind noch sehr klassisch dann in Ordnung zusätzlich noch..

Das ist so in den Beratungsstellen, es gibt Beratungsstellen die drucken obwohl es in der EDV drinnen ist sehr viel grundsätzlich noch aus und legen es in den Handakt rein. Wobei das schon mehr und mehr zurückgestellt wird, schon aus Platzgründen einfach. Was in der EDV drinnen ist bleibt in der EDV, sehr viel Beratungsstellen haben jetzt schon Richtlinien, wenn der Akt abgelegt wird, was bleibt im Handakt und was wird vernichtet. Da sind manche sehr streng, alles raus was nicht unbedingt notwendig ist, damit die Handakten so schlank wie möglich bleiben.

Und war das auch einmal Thema, verbliebenes zu digitalisieren, also einzuscannen und dann dem elektronischen Akt zuzuordnen? Wäre das überhaupt möglich, wie z.B. Konkurseröffnung, Bescheid zur Konkurseröffnung und ähnliches...

Im momentanen EVAGS Version nur sehr schwer, weil es gibt da drinnen zwar ein Tool mit dem man Dateien einem Klienten zuordnen kann, aber das ist eine volle Einbindung, das wird dann direkt in der Datenbank abgespeichert und das kann man in der Praxis nicht machen, das bläht die Datenbank so auf. Im EVAGS einen reinen elektronischen Akt könntest nicht machen, weil du zum EDV Akt selber die elektronischen Dokumente nicht zuordnen kannst. Man müsste so machen, dass man sagt okay es gibt zu jeden EDV Akt auch einen Ordner im Dateisystem wo die eingescannten Dokumente abgelegt werden. Aber da gibt es dann keine Verknüpfung zwischen den EDV Akt und dem Handakt. Also im EVAGS ist es nicht drinnen, man könnte es mit Access lösen das ganze System, wir verwenden auch für unsere Treuhandschaften Access, da sind wir gerade dabei das so umzusetzen, also das Access zu verwenden um direkt gescannte Dokumente im Dateisystem zuzuordnen.

Ja stimmt, das könnte ein Problem sein durch die Dateimenge, mir ist es ja auch schon so gegangen, wenn man ein Dokument einscannst und in eine PDF Datei umwandelt und das Dokument immer größer wird.

Momentan von den Hardware Möglichkeiten die es gibt sind die Datenmengen nicht mehr das große Problem, 1 GB Speicherplatz kostet ja schon fast nichts mehr, Problem ist eher wie man diese Menge an Daten tatsächlich verwalten kann und das wäre das EVAGS auch das das Problem, die Ordnerstruktur muss dann wirklich so gut und einheitlich sein, damit man dann auch bei

großen Datenmengen das Dokument wieder findet, weil wenn man dann einen Namen anders schreibst oder dass nicht einheitlich machst und es gibt einen Übergang von einem Berater zum anderen, dann kann man wieder von vorne anfangen das zu suchen. Also das ist im EVAGS einfach nicht abgebildet, man könnte machen, es ist nur nie gemacht worden und war auch nie in der Form gefordert, das war nicht das große Thema beim EVAGS. Einige Beratungsstellen haben aber sehr wohl, zum Teil sehr intensiv sich mit elektronischer Aktenführung auseinandergesetzt, ich weiß von der Schuldnerberatung Niederösterreich zum Teil von der Geschäftsführung baut uns so ein System auf für elektronische Aktenführung, das heißt die wollen keine Schriftstücke mehr, wir wollen alles eingescannt haben in die EDV, baut uns so was auf. Umgesetzt wurde es nie, weil es zum Teil technisch noch nicht ausgereift war inklusive wie sie es am zweckmäßigsten machen damit. Das neue Programm kann es relativ gut, da kann ich ein beliebiges Dokument zu einem EDV Akt dazu ziehen und das Programm selber kann mir sagen wo das Dokument im Dateisystem liegt, das heißt ich brauch mich nicht darum kümmern das es an der richtigen Stelle liegt, sondern wenn ich den Akt aufmache und klicke ich drauf und dann hab ich die Dokumente die zu dem Akt dazugehören. Also da wäre es schon möglich.

Nochmal zu EVAGS zum heutigen Einsatz, meine Frage ist es gewesen, ist es noch zeitgemäß, das haben wir eh schon teilweise beantwortet. Aber speziell zur Flexibilität und den Anforderungen?

Kann ich eindeutig beantworten. Den meisten Beratungsstellen genügt es für die Anforderungen her, demnach ist es zeitgemäß. Wir haben vor vier Jahren eine Erhebung gemacht, was würden Sie sich von einem neuen EVAGS wünschen, da sind schon einige Sachen aufgetaucht und man sieht das das EVAGS nicht zweckgemäß ist, das betrifft die Punkte Einbindung von Dokumente zum Akt, dann einfach die Zusammenarbeit von EVAGS und Email, das ist ungelöst im EVAGS drinnen, also kann ich E-mails zu einem Akt dazugeben. Die meisten lösen das indem sie den Email-Text kopieren und reinspeichern, das ist irgendwie auch Steinzeit. Und das dritte was immer wieder auftaucht ist die Forderung, wir möchten auch mehrere Klientenakte auf

einmal geöffnet haben können. Das ist das was aus den Sekretariaten kommt, die schreiben eben irgendwelches Aktenvermerkte, da ruft jemand an und sie müssen den einen Akt schließen und den nächsten wieder aufmachen und da war immer der Wunsch, ich möchte den bearbeiteten Akt offen lassen wenn ich einen andern öffnen muss.

Aber die Lösung die ich gesehen hab, dass zum Beispiel 2 EVAGS offen sind. Ist das nicht problematisch auch?

Wenn es der PC und der Server verkraftet, dann nicht. Vom Datenbank oder Programm her ist es egal ob es von einem PC mehrmals geöffnet ist. Was schon problematisch geworden ist, das werdet ihr in Wien nicht gespürt haben weil es auf einer SQL Datenbank läuft das Ganze, in Niederösterreich und so was, haben wir schon immer wieder Datensatzbeschädigungen gehabt wenn 2 Berater den gleichen Klientendatensatz öffnen, für das ist Access nicht gemacht, weil es kein wirkliches Datenbankserversystem ist. Wenn 2 Anwender gleichzeitig auf einem Datensatz herum schreiben, dann kann und ist es immer wieder zu Datensatzbeschädigungen gekommen. Das haben wir dann so gelöst, wenn jemand einen bereits geöffneten Datensatz öffnet bekommt er eine Meldung „Achtung dieser Datensatz wird gerade von dem und dem bearbeitet“, das heißt man kann den Datensatz lesen, man kann nachschauen, aber bitte nichts schreiben. Damit haben wir das Problem gelöst. Und das wäre natürlich mehr und mehr auf uns zugekommen, je größer die Beratungsstellen werden, je mehr im EVAGS gleichzeitig arbeiten. Hätte sich natürlich auch vermeiden lassen, durch eine SQL Datenbank im Hintergrund zum Beispiel.

Das heißt Wien hat da gar nicht das Problem, aufgrund dieses Systems kann man auch gleichzeitig zugreifen. Ja genau. Schau ma was da dazupasst. Was würdest du sagen, welche Bedeutung hat Aktenführung oder Dokumentation in der Schuldnerberatung?

Einen sehr hohen Rang, glaube ich. Die Schuldnerberatung ist immer sehr erpicht darauf das sehr gut zu dokumentieren, ich meine auch aus den Gründen, dass die Fluktuation in manchen Beratungsstellen sehr hoch ist von den Beratern her. Damit Akten schnell und gut übergeben werden können von einem Berater zum nächsten oder auch telefonische Auskünfte jemand geben kann, der nicht unbedingt zuständig ist dafür. Soweit ich weiß ist das bei den

meisten Beratungsstellen der Hintergrund dafür, dass darauf geschaut wird das möglichst einheitlich dokumentiert wird. Pro Stelle es dann schon eine Richtlinie gibt, wie wird was eingegeben, was wird [...] damit solche Sachen reibungslos abgewickelt werden können. Und was auch sehr bald aufgetaucht ist, mit EVAGS und der gemeinsamen österreichweiten Datenauswertung, okay wir müssen uns möglichst schnell einigen wie wir gewisse Begriffe handhaben, um wirklich eine vergleichbare österreichweite Statistik zu bekommen. Und das war dann die Geburtsstunde des Qualitätszirkels, der dann später das Qualitätsmanagement für die Schuldnerberatung entwickelt hat und das weitergehen wird in Richtung ISO Zertifizierung. Die drauf gekommen sind, wenn wir schon eine österreichweite Statistik wollen, dann dürfen wir keine Äpfel mit Birnen verglichen werden und wenn wir Erstgespräch meinen, dann muss auch festgelegt sein was ist ein Erstgespräch. Ist das ein persönliches Gespräch, kann es auch ein Telefonat auch sein, was auch immer. Da hat man sehr bald angefangen kurz nachdem EVAGS da war wir führen es auf den gemeinsamen kleinsten Nenner ein über die Verwendung von Begriffen. Über weite Strecken hat man es geschafft, bei gewissen Punkten hat man bis jetzt keine Einigung erzielt. Was fehlt uns, die sensiblen Bereiche wie Beratungsergebnisse, da gibt es immer noch keinen gemeinsamen Nenner, okay österreichweit haben wir diese Beratungsergebnisse, sie werden eingegeben und so werten wir sie auch aus. Da ist man noch nicht so weit gekommen, da haben wir noch nicht den gleichen Standard, das wird nach wie vor unterschiedlich gehandhabt, zum Teil auch deshalb weil sie dem eigenen Subventionsgeber unterschiedlich abrechnen müssen. Also in manchen sensiblen Bereichen gibt es nach wie vor nicht, wobei wir uns das als Dachorganisation das natürlich wünschen würden, weil wir uns dann leichter tun würden, für die Statistik. So müssen/können wir dann die Daten zu einem einheitlichen System zusammen, wo wir glauben, dass das zweckmäßig ist, aber das ist eigentlich der umständlichere Weg.

Ja sicher die Definition, aber was ich mir vorher gedacht habe, die Haftung ist das eigentlich ein großes Thema im Sinne Konkurs, Beratungsfehler, Vorwurf der falschen Beratung und ähnliches?

Dokumentation spielt dafür sicher eine wesentliche Rolle. Vor allem, die Auskünfte die gegeben werden und die Übereinkünfte die getroffen werden nachvollziehbar dokumentiert werden und abgelegt worden sind. Ich weiß nicht ob es tatsächlich einen Fall gegeben hat...

Es sind ja auch oft kleinere Punkte, die mir aufgefallen sind. Es hat geheißen ich muss mein Auto nicht hergeben usw., was sich aber auch schnell wieder geklärt hat durch die Dokumentation.

Vor allem bei juristischen Sachen wird das alles etwas sensibler ja.

Ich finde Dokumentation ist ein Qualitätsmerkmal in der Sozialarbeit allgemein, oft wird das nicht so besonders oder wichtig gehandhabt, eher unter der Hand a bissal Statistik damit man die Förderung bekommt abgetan. Zu definieren was geleistet wird und in diesem Sinne auch bedeutet. Was aber immer noch immer nicht so gelebt wird, eher handschriftlich und so.

Ich möchte mir nicht so sehr auf meine Hand schauen lassen usw. Zum Pflichtenheft es gäbe glaub ich was zur 2. Version die 2002 gekommen ist, das ist auf Basis geschrieben was im Verhältnis zum alten geändert worden ist. Das weiß ich nicht ob das viel bringt.

Die Qualifikation der Mitarbeiter haben wir eh auch kurz angesprochen, dass das eine Rolle spielt beim EVAGS eher, weil es ja leichter anzuwenden ist, also DAU freundlich.

Ja das war damals überhaupt, weil mache Beratungsstellen erst mit EVAGS tatsächlich auf PCs umgestellt haben. Das war damals 1998 mein Vorgängerkollege in den Beratungsstellen, die EVAGS noch nicht eingesetzt haben, das waren unter anderen Tirol, Kärnten, Steiermark und wie er dann dokumentiert hat: sie sind momentan soweit ausgestattet waren von der EDV her und dann drinnen steht EDV: 2 PCs vorhanden, nicht vernetzt, 1 Modem vorhanden und das war 1997/98. Und das ist schon für viel Berater, die es nicht gewohnt waren in der Zeit eine massive Umstellung, wir haben schon immer geschaut es so einfach wie möglich zu machen, so wasserdicht wie möglich, damit sie nichts falsch machen können. Mittlerweile die die jetzt nachrücken sind eh schon EDV versiert und die haben auch keine Scheu davor am Computer was zu machen und im Zweifel mal was auszuprobieren auch wenn ich nicht weiß was genau jetzt passiert.

Im Gegenteil es ist ja heute eher befremdend wenn es anders gearbeitet wird. Das heißt in den Bundesländern, Steiermark, Tirol, Kärnten, da hat es vorher nur handschriftliches gegeben?

Handschriftlich ja, zum Teil eigene Excel Dateien wo die Sachen zum Teil eingegeben worden sind. Die Steirer waren damals noch angekettet an den Verein „Rettet das Kind“ und haben zum Teil Dokumentation des Vereins verwenden und die Daten dort reingeben müssen für die statistischen Auswertungen. Was der Vorteil von EVAGS immer war, wenn der Berater die Daten brav ausgefüllt hat, dann hat man eigentlich eh nichts mehr für die Statistik dokumentieren müssen. Das war früher oft so dass viele Einrichtungen ein eigenes Programm gehabt haben wo man dann am Ende des Monats gesessen ist und statistisch irgendetwas ausgefüllt hat. Das hat man dann mit dem EVAGS eh zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen können.

Kann es das Beratungsgespräch stören, wenn ich am PC sitz und mitschreib, weil man das Gespräch dann eher mit dem PC als mit dem Klienten führt? Würdest du Dokumentation eher hinderlich oder unterstützend sehen?

Ich war von 93 bis 98 Berater in Oberösterreich und hab es eigentlich nicht gemacht, also direkt am PC. Ich wollte es den Klienten nicht zumuten, dass ich da am PC sitz. Ich hab das immer am Tisch gemacht und nachher dann in der EDV ausgefüllt. Ich traus mir nicht sagen wie ich es heute machen würde. Die Zeit hat sich so gewandelt, dass es heute nicht mehr so als Affront gehandelt wird, wenn es gleich in den PC eingegeben wird, wie es bei vielen Behörden heutzutage gehandhabt wird, da sind es die Leute schon mehr gewohnt auch.

Man kann den PC ja auch so stellen dass es der Klient sieht und erklärt.

Kann man auch machen. Wenn sich jetzt wirklich wer vom Klienten abwendet, da muss man schon sagen im Mittelpunkt steht noch immer der Klient und das Gespräch mit dem Klienten, begleitend dazu gibt man die Daten ein.

Wenn es halt die Architektur des Arbeitszimmers verhindert. Einmal habe ich das gesehen...

Jetzt wollte ich noch Fragen, es gibt ein Qualitätshandbuch mit einheitlichen Richtlinien, könnte ich das vielleicht haben?

Können wir dir gerne zur Verfügung stellen. Im QM Handbuch ist ganz genau geregelt, was wird dokumentiert und welche Daten werden in welchem Stadium des Beratungsablaufs erhoben. Was wird zum Zeitpunkt des Erstkontakts abgefragt, das ist Mindeststandard, also was sollte mindestens erhoben und vom Berater erfasst werden, in der EDV oder so.

Das wäre auch die nächste Frage, Vorgaben einheitlicher Dokumentation, Mindeststandards. Das wird damit dann geregelt. Ich habe gesehen, es gibt da eklatante Unterschiede zwischen nur ein paar Zeilen bis Anfang zum Ende, haben das gesprochen etc.

Na ja so detailliert steht es im QM Handbuch nicht drinnen, wann es tatsächlich in den Einzelfällen zu dokumentieren ist, das ist eigentlich von den Beratungsstellen selber zu regeln, soweit sie das regeln. Im QM Handbuch steht eher drinnen, beim Erstkontakt ist zu erheben Name, Vorname, Geburtsdatum, Arbeitssituation und spätestens dann beim Beratungsgespräch die Verschuldungshöhe und wie detailliert dann Aktenvermerkte zu sein haben müssen die Beratungsstellen selber regeln.

Gibt es sonst Vorgaben von der asb an die Schuldnerberatung? Ich denk da an das Siegel staatliche Anerkennung, dass dann Auflagen erfüllt werden müssen bzw. darüber hinaus?

Nichts was über das was darüber in der Konkursordnung dazu gerechnet ist, Paragraph 12. Welche Kriterien müssen Schuldnerberatungsstellen erfüllen um die staatliche Anerkennung zu bekommen, das überprüfen wir auch und haben das auch dem Ministerium zu berichten falls es uns auffällt das irgendwer das nicht erfüllt. Aber über das hinaus gibt es von uns keine Kriterien. Es gibt den Berufstitel Schuldnerberater, das ist auch ein internes Handling der Schuldnerberatungen, wo es auch Normen gibt, also unter diesen Voraussetzungen darf jemand den Titel Schuldnerberater führen. Da sind auch ein paar Voraussetzungen geregelt. Drinnen steht dass man zumindest 2 Jahre in einer Schuldnerberatung mit staatlicher Anerkennung tätig sein muss um erstmals den Titel verliehen zu bekommen und die 3 Ausbildungsblöcke gemacht haben und später für die Verlängerung die alle 3 Jahre fällig wird zumindest regelmäßig Ausbildungen besuchen muss Da gibt es einige Bedingungen die nicht gesetzlich geregelt sind, sondern nur innerhalb der staatlichen Anerkennung.

Ein letzter Punkt fällt mir noch ein, Schulden Online, wird das jetzt in Österreich auch verwendet?

Nein, da sind die Wiener die einzigen, das ist eine Wiener Geschichte. Es interessieren sich einige Beratungsstellen dafür, die schrecken nur noch zurück vom sicherheitstechnischen Aufwand der dafür notwendig ist, weil du mit Schuldenonline im Endeffekt einen Zugriff von extern auf deine eigene

Datenbank gestaltest. Der Kollege aus Oberösterreich schreibt darüber ja die Diplomarbeit. Wien ist in der glücklichen Lage dass sie jetzt die EDV der FSW haben und die Schutzmechanismen und sie das nicht selber aufbauen müssen. Grundsätzlich finde ich es schon interessiert, in Hinblick darauf, eher weniger für Klienten die ihre Daten da selber eingeben sondern für Klienten die von Sozialeinrichtungen betreut werden und die mit diesen Einrichtungen selber sehr viel an Vorarbeit machen können, das wäre der ideale Ansatzpunkt für das Schuldenonline. Das hat der Clemens damals in der Arbeit nicht richtig ausgearbeitet, er hat sich eher darauf konzentriert was der Klient damit machen kann, ich glaube die Unterstützer des Klienten wäre da eine richtige, gute Zielgruppe. Wie bei diesen Finanzcoaching Seminaren, wo versucht wird Sozialeinrichtungen die mit verschuldeten Klienten zu tun haben das Know How zu geben für den Umgang mit diesen Klienten. Und da ist auch noch ein sehr guter Zugang, wenn man sagt es gibt da auch noch das SchuldenOnline, wo man die Daten erfassen kann und wenn der Klient zur Schuldnerberatung kommt, ist alles schon aufbereitet. Das wäre ein interessanter Ansatz.

Das stimmt, oft sind die Klienten selbst nicht in der Lage, deshalb gibt es ja auch oft Termine mit Ehrenamtlichen oder Klienten. Ja das wäre es von meiner Seite. Danke!

Gerne, kein Problem.

Anhang 3: Übersicht über die staatlich anerkannten Schuldnerberatungen

<p>BURGENLAND Schuldnerberatung Burgenland Hartsteig 2, 7001 Eisenstadt Tel: 02682-600-2150, Fax: -2154 E-Mail: post.schuldnerberatung@bgld.gv.at www.burgenland.at (Bürgerservice) Regionalstelle in Oberwart</p>	<p>STEIERMARK Schuldnerberatung Steiermark GmbH Annenstraße 47, 8020 Graz Tel: 0316-37 25 07, Fax: -20 E-Mail: office@schuldnerInnenberatung.at Regionalstelle in Kapfenberg</p>
<p>KÄRNTEN Schuldnerberatung Kärnten Waaggasse 18/3, 9020 Klagenfurt Tel: 0463-51 56 39, Fax: -6 E-Mail: office@schuldnerberatung-kaernten.at Regionalstellen in Villach, Wolfsberg und Spittal/Drau</p>	<p>TIROL Schuldnerberatung Tirol Wilhelm-Greif-Strasse 23/5, 6020 Innsbruck Tel: 0512-57 76 49, Fax: -10 E-Mail: office@sbtiro.at www.sbtiro.at Regionalstellen in Imst und Wörgl</p>
<p>NIEDERÖSTERREICH Schuldnerberatung NÖ gGmbH Herrengasse 1, 3100 St. Pölten Tel: 02742-35 54 20-0, Fax: -120 E-Mail: st.poelten@sbnoe.at www.sbnoe.at Regionalstellen in Amstetten, Hollabrunn, Wr. Neustadt und Zwettl</p>	<p>VORARLBERG IFS-Schuldenberatung gGmbH Mehrerauerstraße 3, 6900 Bregenz Tel: 05574-46 185-0, Fax: -25 E-Mail: ifs.schuldenberatung@ifs.at www.ifs.at Regionalstellen in Feldkirch und Bludenz</p>
<p>OBERÖSTERREICH Schuldnerberatung OÖ Stifterstraße 16, 4020 Linz Tel: 0732-77 55-11, Fax: -50 E-Mail: linz@schuldnerberatung.at www.ooe.schuldnerberatung.at Regionalstellen in Ried, Steyr, Vöcklabruck und Wels</p>	<p>WIEN Schuldnerberatung Wien Döblerhofstraße 9, 1. St., 1030 Wien Tel: 01-330 87 35, Fax: -669 25 E-Mail: schuldnerberatung@fsw.at www.schuldnerberatung-wien.at</p>
<p>Schuldner-Hilfe, Verein für prophylaktische Sozialarbeit Stockhofstraße 9, 4020 Linz Tel: 0732-77 77-34, Fax: -5822 E-Mail: linz@schuldner-hilfe.at www.schuldner-hilfe.at Regionalstelle in Rohrbach</p>	<p>Dachorganisation asb</p> <div style="text-align: center;">  <p>Staatlich anerkannte Schuldenberatung</p> </div>
<p>SALZBURG Schuldenberatung Salzburg Gabelsbergerstraße 27, 5020 Salzburg Tel: 0662-87 99 01, Fax: -73 E-Mail: salzburg@sbsbg.at Regionalstellen in St. Johann und Zell/See</p>	<p>ASB Schuldnerberatungen GmbH Zentrale: Bockgasse 2 b, 4020 Linz Tel: 0732-65 65 99, Fax: 0732-65 36 30 E-Mail: asb@asb-gmbh.at</p> <p>PR-Büro: Gumpendorferstraße 83, 1060 Wien Tel: 01-961 02 13, Fax: -44 E-Mail: pr@asb-gmbh.at</p> <p>www.schuldenberatung.at</p>

Abb.19: Überblick über die Schuldnerberatungsstellen in Österreich und Abbildung ihres Gütezeichens²¹⁵

²¹⁵ Quelle: ASB Schuldenreport, 2009, S. 7

Anhang 4: SPSS-Dateien

Deskriptive Statistik – Mittelwerteberechnung

Deskriptive Statistik					
	N	Minimum	Maximum	Mittelwert	Standardabweichung
Nutzen der Dokumentation	57	5	10	9,12	1,364
Dokumentation einordnen	58	5	10	8,64	1,530
Arbeitsaufwand in %	58	2	80	27,10	17,940
Gültige Werte (Listenweise)	57				

Häufigkeiten

Statistiken^a

Alter		
N	Gültig	23
	Fehlend	0
Mittelwert		46,61
Median		46,00
Modus		45
Standardabweichung		7,005
Minimum		33
Maximum		61
Perzentile	25	42,00
	50	46,00
	75	51,00

a. Geschlecht = männlich

Alter^a

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	33	1	4,3	4,3	4,3
	35	2	8,7	8,7	13,0
	40	1	4,3	4,3	17,4
	42	2	8,7	8,7	26,1
	44	1	4,3	4,3	30,4
	45	3	13,0	13,0	43,5
	46	2	8,7	8,7	52,2
	47	1	4,3	4,3	56,5
	48	2	8,7	8,7	65,2
	49	1	4,3	4,3	69,6
	51	2	8,7	8,7	78,3
	54	2	8,7	8,7	87,0
	55	1	4,3	4,3	91,3
	56	1	4,3	4,3	95,7
	61	1	4,3	4,3	100,0
	Gesamt	23	100,0	100,0	

a. Geschlecht = männlich

Statistiken^a

Alter

N	Gültig	35
	Fehlend	0
Mittelwert		38,46
Median		38,00
Modus		45
Standardabweichung		8,607
Minimum		25

Maximum		55
Perzentile	25	31,00
	50	38,00
	75	45,00

a. Geschlecht = weiblich

		Alter ^a			
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	25	1	2,9	2,9	2,9
	26	2	5,7	5,7	8,6
	27	2	5,7	5,7	14,3
	29	3	8,6	8,6	22,9
	31	2	5,7	5,7	28,6
	32	2	5,7	5,7	34,3
	33	1	2,9	2,9	37,1
	35	2	5,7	5,7	42,9
	37	1	2,9	2,9	45,7
	38	2	5,7	5,7	51,4
	40	1	2,9	2,9	54,3
	42	2	5,7	5,7	60,0
	44	2	5,7	5,7	65,7
	45	4	11,4	11,4	77,1
	46	1	2,9	2,9	80,0
	47	1	2,9	2,9	82,9
	48	1	2,9	2,9	85,7
	49	3	8,6	8,6	94,3
	51	1	2,9	2,9	97,1
	55	1	2,9	2,9	100,0
	Gesamt	35	100,0	100,0	

a. Geschlecht = weiblich

Häufigkeit – Wirkung auf die KlientIn

Wirkung auf die KlientIn

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	hilfreich/unterstützend	38	64,4	66,7	66,7
	keinen Einfluss	15	25,4	26,3	93,0
	störend	4	6,8	7,0	100,0
	Gesamt	57	96,6	100,0	
Fehlend	999	2	3,4		
Gesamt		59	100,0		

Häufigkeiten – Vorgabe zu Dokumentation

Vorgaben zu Dokumentation

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	1	1,7	1,7	1,7
	ja	57	96,6	98,3	100,0
	Gesamt	58	98,3	100,0	
Fehlend	999	1	1,7		
Gesamt		59	100,0		

Deskriptive Statistik – Arbeitsaufwand

Statistiken

Arbeitsaufwand in %

N	Gültig	58
	Fehlend	1
Mittelwert		27,10

System – Umgang mit Aktenvermerken

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Dokumentationssystem * Aktenvermerk	155	100,0%	0	,0%	155	100,0%

Dokumentationssystem * Aktenvermerk Kreuztabelle

		Aktenvermerk				Gesamt
		Aktenver merke nur für mich	KlientIn zur Akten- einsicht	Ausdruck des Akten- vermerks und Ablage	Ausdruck des Akten- vermerks und gebe ihn der KlientIn mit	
Dokumentations - system	Dok. EVAGS Anzahl	21	8	19	11	59
	Erwartete Anzahl	24,7	8,8	15,6	9,9	59,0
	Standardisiert e Residuen	-,8	-,3	,9	,4	
Dok. JurXpert	Anzahl	20	3	3	1	27
	Erwartete Anzahl	11,3	4,0	7,1	4,5	27,0
	Standardisiert e Residuen	2,6	-,5	-1,5	-1,7	
Dok. Excel	Anzahl	9	6	9	6	30
	Erwartete Anzahl	12,6	4,5	7,9	5,0	30,0
	Standardisiert e Residuen	-1,0	,7	,4	,4	
Dok. Word	Anzahl	15	6	10	8	39
	Erwartete Anzahl	16,4	5,8	10,3	6,5	39,0

	Standardisierte Residuen	-,3	,1	,0	,6	
Gesamt	Anzahl	65	23	41	26	155
	Erwartete Anzahl	65,0	23,0	41,0	26,0	155,0

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	15,888 ^a	9	,069
Likelihood-Quotient	16,634	9	,055
Zusammenhang linear-mit-linear	,087	1	,768
Anzahl der gültigen Fälle	155		

a. 3 Zellen (18,8%) haben eine erwartete Häufigkeit kleiner 5. Die minimale erwartete Häufigkeit ist 4,01.

Symmetrische Maße

		Wert	Asymptotischer Standardfehler ^a	Näherungsweise T ^b	Näherungsweise Signifikanz
Intervall- bzgl. Intervallmaß	Pearson-R	,024	,081	,294	,769 ^c
Ordinal- bzgl. Ordinalmaß	Korrelation nach Spearman	,005	,082	,068	,946 ^c
Anzahl der gültigen Fälle		155			

a. Die Null-Hyphothese wird nicht angenommen.

b. Unter Annahme der Null-Hyphothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.

c. Basierend auf normaler Näherung

16. Literaturverzeichnis

BAKIC Josef, Qualität und Effizienz, in: Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit, Hrsg.: Josef Bakic, Marc Diebäcker, Elisabeth Hammer, Löcker Verlag, Wien, 2008.

BECKMANN Christof, Qualitätsmanagement und Soziale Arbeit. VS Verlag für Sozialwissenschaften GmbH, Wiesbaden, 2009.

BORTZ Jürgen, Statistik für Sozialwissenschaftler, Springer-Verlag, Berlin⁵, 1999.

BRACK Ruth, Minimalstandards für die Aktenführung in der Sozialarbeit, Vorschlag zur Vereinheitlichung der Erfassung von Merkmalen zu Klient- bzw. Beratungsdaten. Interact Verlag, Luzern⁴, 2002.

BRACK Ruth, GEISER Kaspar [Hrsg.], Aktenführung in der Sozialarbeit. Vorschläge für eine klientenbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. Verlag Haupt, Bern⁴, 2009.

BRUHN Manfred, Marketing für Nonprofit-Organisationen. Grundlagen – Konzepte – Instrumente. Verlag W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart, 2005.

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Eigenverlag), Frankfurt/Main⁵, 2002.

DETLING Warnfried, Politik und Lebenswelt. Vom Wohlfahrtsstaat zur Wohlfahrtsgesellschaft, Gütersloh, 1995.

DIMMEL Nikolaus, Ökonomisierung und Sozialbedarfsmärkte. Faktoren des Strukturwandels Sozialer Arbeit. In: EntwicklungspartnerInnenschaft Donau – Quality in Inclusion (HG.): Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit, Edition Pro Mente, Linz, 2007.

DUDEN Band 5, Das Fremdwörterbuch, Bibliographisches Institut & F. A. Brockhaus AG – Dudenverlag, Mannheim⁸, 2005.

FÜRSTENBERG VON, Conrad, Qualitätsmanagement. In: Sozialmanagement. Zwischen Wirtschaftlichkeit und fachlichen Zielen. Hrsg. v. Herbert Schubert, VS Verlag für Sozialwissenschaften GmbH, Wiesbaden², 2005.

GALUSKE Michael, Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Juventa Verlag, Weinheim und München⁸, 2009.

GEHRMANN Gerd, MÜLLER Klaus D., Management in sozialen Organisationen. Walhalla und Praetoria Verlag GmbH & Co. KG, Regensburg⁴, 2006.

GEIGER W., Qualitätslehre. Einführung, Systematik, Terminologie. Vieweg Verlag GmbH, Braunschweig/Wiesbaden³, 1998.

GEISER Kaspar, Problem- und Ressourcenanalyse in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in die Systemische Denkfigur und ihre Anwendung. Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau⁴, 2009b.

GERULL Peter, Sozialwirtschaftliches Qualitätsmanagement. Grundlagen, Konzepte, Instrumente. VDM Verlag Dr. Müller e.K., Saarbrücken, 2007.

GRAF Wolfgang, Datenschutzrecht in Österreich. Facultas Verlags- und Buchhandels AG, Wien, 2004.

GREVING Heinrich, Management in der Sozialen Arbeit. Julius Klinkhardt Verlag – UTB, Bad Heilbrunn, 2008.

GROHS Hans W., Qualitätsmanagement-Handbuch für Schuldenberatungen in Österreich. Richtlinien und Standards zur Beratungstätigkeit. ASB Schuldnerberatungen GmbH, Linz, eigene Vervielfältigung, interne Unterlage, 2009.

GROHS Hans W./MALY Alexander Anton, So werde ich meine Schulden los. Schuldenregulierung und Privatkonkurs. ÖGB Verlag, Wien, 2006.

GROHS Hans W., ASB – Die Dachorganisation. In: Verschuldet. 10 Jahre Salzburger Schuldnerberatung im wirtschafts-, rechts- und sozialpolitischen Kontext. Böhm Renate [Hrsg.], Verschuldet. Peter Lang Verlag, Frankfurt, 1997.

GROHS Hans W., König I., Lechner F., Schuldenberatung in Österreich, Wissenschaftsverlag, Wien, 1995.

HAUER H. Mag., EVAGS → ...? Ein Bericht der ASB Schuldnerberatungen GmbH, ASB Schuldnerberatungen GmbH, eigene Vervielfältigung, interne Unterlage, Linz, 2005.

HIRSELAND Andreas, Schulden in der Konsumgesellschaft, Verlag Fakultas, Amsterdam, 1999.

KÄHLER Harro Dietrich, Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. Lambertus Verlag, Freigau im Breisgau, 1991

KREIDENWEIS Helmut, Sozialinformatik. Nomos Verlag, Baden-Baden, 2005.

KREFT Dieter, MIELENZ Ingrid (Hg.), Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Juventa Verlag, Weinheim und München⁵, 2005.

KUNTZ Roger, Schuldnerberatung als Aufgabe der sozialen Arbeit. in: Schuldnerberatung in der sozialen Arbeit. Hrsg. v. P. Schruth, Beltz Verlag, Weinheim⁵, 2003.

Leitgeb Gerald, „JurXpert“ in der Schuldnerberatung Steiermark GmbH, JurXpert Handbuch 1.2, Schuldnerberatung Steiermark GmbH, eigene Vervielfältigung, interne Unterlage, o.O., 2009.

PANTUČEK Peter, Institutionskritik, Individualisierung, Gesellschaft. Ilse Arlts Denken als Anregung. In: Pantuček Peter/Maiss Maria (Hg.), Die Aktualität des Denkens von Ilse Arlt, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2009.

PANTUČEK Peter, Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. Böhlau Verlag, Wien², 2009b.

RAAB-STEINER Elisabeth/BENESCH Michael, Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. UTB Facultas Verlag, Wien, 2008.

RAUSCH Günter, Soziale Arbeit im Wandel. Professionelle Identität zwischen Ökonomisierung und ethischer Verantwortung. Hrsg. v. M. Albert. VSA-Verlag, Hamburg, 2006.

REISS Manuela, REISS, Georg, Praxisbuch IT-Dokumentation. Addison-Wesley Verlag, München, 2009.

SHELLBERG K., Betriebswirtschaftslehre für Sozialunternehmen, Ziel Verlag GmbH, Augsburg³, 2008.

SCHRUTH Peter, Schuldnerberatung als Aufgabe der sozialen Arbeit. in: Schuldnerberatung in der sozialen Arbeit. Hrsg. v. P. Schruth, Beltz Verlag, Weinheim⁵, 2003.

SEGHEZZI, Hans Dieter, Integriertes Qualitätsmanagement. Das St. Galler Konzept. Hanser Verlag. München, 1996.

SPIECKERMANN Holger, Evaluation als Partizipation- und Lernprozess. In: Sozialmanagement. Zwischen Wirtschaftlichkeit und fachlichen Zielen. Hrsg. v. Herbert Schubert, VS Verlag für Sozialwissenschaften GmbH, Wiesbaden², 2005.

STAUB-BERNASCONI Silvia, Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession? in: Ethik Sozialer Arbeit. Hrsg. v. W. Lesch, UTB-Verlag Ferdinand Schöningh GmbH & Co. KG, Bern, 2007.

Steffens Harald, Soziale Arbeit im Kontext der IT-Technologien. Anforderungen an eine Profession in der digitalisierten Welt. Verlag Shaker Media, Aachen, 2009.

STEINER Xaver, Aktenführung in der Sozialarbeit, Ruth Brack, Kaspar Geiser [Hrsg.],. Vorschläge für eine klientenbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. Verlag Haupt, Bern⁴, 2009.

THOMSEN Monika, Professionalität in der Schuldnerberatung, Handlungstypen im Vergleich, VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH' Wiesbaden, 2008.

Internetquellen

ASB Schuldnerberatungen GmbH, Schuldenreport 2008, Linz, 2008, unter:
http://www.asb-gmbh.at/asb/equal/newssystem/schuldenreport_2008_End.pdf,
Zugriff am 22.08.2009.

ASB Schuldnerberatungen GmbH, Schuldenreport 2009, Linz, 2009, unter:
http://www.asb-gmbh.at/asb/equal/newssystem/asb_schuldenreport_2009.pdf,
Zugriff am 06.01.2010.

ASB Schuldnerberatungen GmbH (Hg.), asb Informationen Nr.59, 2007, o.S.,
unter:
<http://www.schuldenberatung.at/asb/equal/newssystem/schuldnerberatung-infos-zeitung-59.php>,
Zugriff am 12.02.2010.

ACP Business Solutions GmbH, unter:
http://www.JurXpert.at/index.php/filemanager/download/132/Folder_JurXpert_V1_2009.pdf,
Zugriff am 24.01.2010.

GEISER Kaspar, Aktenführung und Vormundschaft: Standards zur Aktenführung
aus der Sicht der Sozialen Arbeit, Zürich, 2006, unter:
www.infostelle.ch/filedownload.html?cdid=3616&file=0,
Zugriff am 12.12.2009.

SPSS – About SPSS Inc., <http://www.spss.com/corpinfo/history.htm>,
Zugriff am 30.01.2010.

E-Mail Schriftverkehr

HAUER Harald, harald.hauer@asb-gmbh.at (10.02.2010), ISO-Zertifizierung der
ASB. Persönliches E-Mail an Stefan Fritz fritz.stefan@gmx.at, 2010a.

HAUER Harald, harald.hauer@asb-gmbh.at (16.02.2010), ISO-Zertifizierung der ASB. Persönliches E-Mail an Stefan Fritz fritz.stefan@gmx.at, 2010b.

MALY Alexander, alexander.maly@fsw.at (01.03.2010), Anmerkungen. Persönliches E-Mail an Stefan Fritz fritz.stefan@gmx.at, 2010.

ExpertInnengespräche

HAUER Harald, zuständig für EDV-Management, persönliches Gespräch zum EDV-Einsatz in der Schuldnerberatung, ASB Schuldnerberatungen GmbH, 4.11.2009.

Diplomarbeiten

ROSINA Clemens, Klick dich durch zum Konkurs, Eine Untersuchung über die Möglichkeit des Einsatzes webbasierter Systeme in der Schuldnerberatung in Österreich an Hand des Praxisbeispiels „SchuldenOnline“, Diplomarbeit, Fachhochschule St. Pölten, 2007.

Curriculum Vitae

Persönliche Daten

Name: Stefan FRITZ
Geburtsdatum: 27. Februar 1984
Geburtsort: Wien
Staatsbürgerschaft: Österreich

Ausbildung

2006 – 2010 Diplomstudium Sozialarbeit (im städtischen Raum)
an der FH Campus Wien/Department Soziales
1998 – 2003 Handelsakademie Wien-Floridsdorf
1994 –1998 Bundesrealgymnasium Wien Floridsdorf
1990 – 1994 Volksschule Wien-Floridsdorf

Berufliche Tätigkeiten

2008 - 2009 Langzeitpraktikum bei der FSW Schuldnerberatung
Wien GmbH
2007 Orientierungspraktikum beim Verein Neustart in Wien
2006 – 2008 Passenger Handling Agent am Flughafen Wien
2005 – 2008 Projektbetreuung bei der ÖBB-PV AG in Wien
2004 Zivildienst bei der Abteilung Internationale
Beziehungen und Suchdienst des Österreichischen
Roten Kreuzes in Wien
1999 – 2003 Ferialpraktika bei der SWT-Union GmbH

Autor: Stefan Fritz
Geburtsdatum: 27.02.1984

Erklärung:

Ich erkläre, dass die vorliegende Diplomarbeit von mir selbst verfasst wurde und ich keine anderen als die angeführten Behelfe verwendet bzw. mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe.

Ich versichere, dass ich dieses Diplomarbeitsthema bisher weder im In- noch im Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Weiters versichere ich, dass die von mir eingereichten Exemplare (ausgedruckt und elektronisch) identisch sind.

Datum: 19.03.2010

.....
Unterschrift