



# Online-Beratung in der Schuldnerberatung

Neue Entwicklungen  
unter Berücksichtigung der Covid-19 Pandemie



# ONLINE-BERATUNG IN DER SCHULDNERBERATUNG – Neue Entwicklungen unter Berücksichtigung der Covid-19 Pandemie –

Von Cornelius Wichmann\*

## EINLEITUNG

Seit Jahren ist das Internet die Hauptquelle für Informations- und Unterhaltungsangebot. Digitale Netzwerke wie Twitter und Facebook setzen die Themenagenda für Politik und Öffentlichkeit. Netflix, Amazon, Youtube und Co laufen der Fernseh- und Kinobranche zunehmend den Rang ab. Und Videotelefonate sind zumindest im Berufsalltag für Viele inzwischen Normalität. Diese Entwicklung hat in der Pandemie noch eine enorme Beschleunigung erfahren.

Zunehmend wird auch persönliche Unterstützung in Lebenskrisen im Internet gesucht. Rund ein Drittel der deutschsprachigen Bevölkerung kann sich vorstellen, sich von Ärzt\_innen per Videosprechstunde behandeln zu lassen.<sup>1</sup> Auch die Beratungsstellen der Caritas erreichen immer häufiger Anfragen über das Netz.<sup>2</sup> Wie können aber diese ganz unterschiedlichen Beratungsanliegen digital kompetent beantwortet werden? Wie müsste eine Infrastruktur aussehen, um solche Angebote niedrigschwellig, überall und möglichst zu jeder Zeit zugänglich zu machen?

Der Deutsche Caritasverband hat sich schon recht früh mit digitaler Beratung befasst. Erste Experimente einzelner Beratungsstellen reichen zurück bis ins Jahr 2001. Ab 2006 wurde eine bundesweite Online-Beratungsplattform aufgebaut, auf der nach und nach immer mehr Beratungsangebote zu unterschiedlichen sozialen Problemlagen integriert wurden. Inzwischen wird auf der Plattform zu mehr als 20 unterschiedlichen Themen beraten.<sup>3</sup>

Der Startschuss für die Online-Beratung zum Thema Schulden kam im Jahr 2008. Von Beginn an wurde das Angebot gut angenommen und gehört heute zu den am stärksten nachgefragten auf der Plattform.<sup>4</sup> 2016 kam zusätzlich ein eigenständiges Beratungsangebot für junge Verschuldete hinzu.

1 [https://initiated21.de/app/uploads/2021/02/d21-digital-index-2020\\_2021.pdf#page=59](https://initiated21.de/app/uploads/2021/02/d21-digital-index-2020_2021.pdf#page=59) [17.07.2021]

2 Bspw. über die Kontaktformulare auf den Webseiten, oftmals einfach per E-Mail.

3 Zu den ersten zehn Jahren siehe Schellack (2012)

4 Zwischen dem 1.7.2020 und dem 30.06.2021 gingen im Bereich Schuldnerberatung 8.521 neue Beratungsanfragen ein. Die Berater\_innen haben in diesem Zeitraum 24.680 Nachrichten erhalten und selbst 15.839 Nachrichten geschrieben.



Mit dem Aufbau einer zentralen Plattform versuchte die Caritas, diese neue Beratungsform im Verband zu etablieren, weil sie als zukunftsweisend erkannt worden war. Außerdem ging es darum, die bereits bestehenden verschiedenen Ansätze und technischen Lösungen für Online-Beratung im Verband „einzufangen“ und eine gemeinsame Lösung zu finden, die dem gesamten Verband zur Verfügung gestellt werden konnte. Online-Beratung wurde bei der Caritas dabei bis vor wenigen Jahren vorrangig als ein Angebot begriffen und konzipiert, das die Arbeit in den Beratungsstellen ergänzen soll. Perspektivisch könnten so auch Lücken im Beratungsstellenetz geschlossen werden. Und durch digitale Angebote sollte Hilfe auch dann verfügbar sein, wenn die Beratungsstellen geschlossen sind: bspw. abends und auch am Wochenende. Mit der digitalen Beratungsangeboten sollten neue Zielgruppen angesprochen werden. Beispielsweise würde Online-Beratung als anonym nutzbares Angebot bei schambesetzten Themen attraktiv sein, so die Überlegung. Davon würden insbesondere Personen profitieren, die sich stigmatisiert fühlen und Distanz wahren wollen - also Personen, die eine Face-to-Face-Beratung ansonsten nicht in Anspruch nehmen würden. Und schließlich könnte digitale Hilfe und Beratung auch für Themenstellungen angeboten werden, die nicht in großer Zahl auftreten und für die daher der Aufbau eines dicht geknüpften Beratungsnetzes schwierig oder gar nicht möglich ist (vgl. Wichmann 2014, 2017: 138).

All diese Überlegungen und Annahmen sind nicht falsch und die Praxis hat die Vorzüge und den Nutzen der Online-Beratung eindrucksvoll bestätigt. Die Nachfrage nach digitaler Beratung ist von Jahr zu Jahr gestiegen und die Caritas ist heute der größte Anbieter von digitaler Sozialer Beratung im deutschsprachigen Raum. Allein 2020 haben sich mehr als 35.000 Ratsuchende neu auf der Plattform registriert.

Dennoch: Die unaufhaltsame Durchdringung unserer Lebens- und Arbeitswelt, des kompletten Alltags, mit digitalen Medien und digitalen Kontaktmöglichkeiten ließen diese strikte Trennung - hier Vor-Ort-Beratung im Face-to-Face-Setting und dort die Digitale Beratung - zunehmend als Anachronismus erscheinen, der zugunsten eines modernen Beratungskonzeptes aufgelöst werden muss.



## SOZIALE ARBEIT AUF ANALOGEN UND DIGITALEN KANÄLEN - BLENDED COUNSELING

Soziale Beratung zielt auf die Förderung und Wiederherstellung der Bewältigungskompetenzen der Klient\_innen. Die Problemlösung soll dabei den Klient\_innen nicht abgenommen werden. Denn nur so werden Lernprozesse ermöglicht und angestoßen, die den nachhaltigen Beratungserfolg sichern (vgl. AG SBV 2018: 9ff.). Digitale Beratungsformen müssen dabei die fachlichen und methodischen Qualitätsanforderungen vergleichbar zu anderen Formen der Beratung in der Sozialen Arbeit einlösen (vgl. Reindl et al. 2020).

Physische Distanz und die im digitalen Beratungskontext reduzierten Interventionsmöglichkeiten können für solche Lernprozesse einerseits sogar förderlich sein. Auf der anderen Seite sind digitale Kommunikationskanäle immer im Informationsgehalt reduziert. Gerade die über die Körpersprache und auf andere Weise mitvermittelten Meta-Informationen helfen jedoch vielen Berater\_innen, um eine individuell zugeschnittene, passgenaue und lebensweltorientierte, ganzheitliche Beratung anbieten zu können.<sup>5</sup>

Die Erkenntnis, dass jeder Kommunikationskanal bestimmte Vor- und Nachteile hat, ist der zentrale Ausgangspunkt von „Blended Counseling“- Konzepten. Mit einer systematischen, konzeptionell fundierten und passgenauen Kombination von digitalen und analogen Kommunikationskanälen können Beratungsprozesse qualifiziert werden, wenn es gelingt, die Vorteile der einzelnen Kommunikationskanäle gezielt zu verschränken (vgl. Flammer et al. 2019: 35). Digitale Kommunikationsformen ermöglichen damit eine Ergänzung des Beratungsangebotes sowie die Möglichkeit zur Integration der unterschiedlichen Beratungsformen. Ratsuchende und Berater\_innen können alle Kommunikationswege gleichermaßen nutzen. Phasen von Online-Kommunikation können sich mit Face-to-Face-Beratung abwechseln oder parallel laufen. Perspektivisch können so die Online-Beratung und die Präsenzberatung zu einem einheitlichen Hilfeangebot zusammengeführt werden, das besser mit den unterschiedlichen Lebenssituationen und Bedürfnissen der Ratsuchenden korrespondiert. Durch die Wahlmöglichkeit zwischen einer Vielfalt an Zugangswegen wird die Autonomie der Ratsuchenden gestärkt.

Bei der Umsetzung müssen allerdings die Besonderheiten und spezifischen Anforderungen der unterschiedlichen Beratungsthemen und Arbeitsfelder berücksichtigt werden. Beispielsweise sind in einer Suchtberatung typischerweise andere Kommunikationsszenarien anzutreffen als in einer Schuldnerberatung. Auch die Erfordernisse an Anonymität, Arbeit mit Papierunterlagen, die räumlichen Einzugsgebiete der

---

<sup>5</sup> zu der Sicht der Berater\_innen auf diese Thematik exemplarisch Korczak et al. (2021: 31)



Beratungsstelle und die verfügbaren Kommunikationsmittel für die Ratsuchenden unterscheiden sich. Operativ umsetzbare Blended Counseling-Konzepte müssen diese Unterschiede berücksichtigen und den einzelnen Arbeitsfeldern die Möglichkeit geben, sie individuell auszuarbeiten. Dieser Prozess steht noch am Anfang. Zum Einstieg und als Diskussionsgrundlage hat der Deutsche Caritasverband Eckpunkte erarbeitet (Deutscher Caritasverband 2020). Auf dieser Grundlage kann nun jede Einrichtung, jeder Dienst oder ggf. auch ein ganzer Fachbereich das Konzept für den konkreten Bedarf mit Leben füllen.

Vor der Umsetzung von Blended Counseling-Konzepten müssen die Beratungsfachkräfte geschult werden. Diese Inhalte werden aktuell in das bestehende Schulungsangebot integriert.<sup>6</sup> Mangels Alternativen - andere Fortbildungsangebote zu digitaler Beratung waren gar nicht vorhanden und bis heute spielt Online-Beratung in der universitären Ausbildung noch eine (zu) geringe Rolle - baute der Deutsche Caritasverband die Schulungen für die Online-Berater\_innen von Beginn an in eigener Regie auf. Heute verantwortet die verbandseigene Fortbildungsakademie dieses Angebot. Die Fortbildungen sind seit einigen Jahren mehrheitlich als E-Learning-Module konzipiert.<sup>7</sup> Vermittelt werden Kompetenzen für die schriftliche und anonyme Beratung per Internet und eine methodische Herangehensweise für die Bearbeitung von Anfragen.<sup>8</sup> Die angehenden Online-Berater\_innen erfahren, wie Kommunikation über das Internet gelingen kann und reflektieren ihr Selbstverständnis als Berater\_in in diesem Setting. Ebenfalls thematisiert werden haftungs- und datenschutzrechtliche Fragen. Die Teilnahme an der Basis-Schulung ist verpflichtende Zugangsvoraussetzung für die Beratung auf der Plattform.

## DIE SOFTWARE FÜR DIE PLATTFORM SELBST ENTWICKELN – ALS OPEN-SOURCE

Ein Beratungskonzept und darin geschulte Berater\_innen genügen allerdings nicht für digitale Beratungsangebote. Darüber hinaus muss eine tragfähige Struktur organisiert und die notwendige Technik bereitgestellt werden. In der Zentrale des Deutschen Caritasverbandes wurde bereits 2006 eine Personalstelle für Online-Beratung eingerich-

<sup>6</sup> <https://www.caritas-akademie.de/akademie/fortbildungen/blended-counseling--ein-beratungsmodell-mit-niedrig-schweligen-zugangsmoeglichkeiten-zu-ratsuchenden-85a7bc53-6e62-41ad-957e-97edfc40a95f?searchterm=online>

<sup>7</sup> z.B.: <https://www.caritas-akademie.de/akademie/fortbildungen/kompetent-bei-der-caritas-online-beraten-0fad-d1eb-5f38-42da-937d-f859548a5402>

<sup>8</sup> Fachinhalte können weitgehend außen vor bleiben, weil die Beratung in aller Regel von erfahrenen Beratungsfachkräften durchgeführt wird. Eine Ausnahme bilden die Angebote „Online-Suizidprävention für junge Menschen [U25]“ und „MeinPlanB – Übergang von Schule zu Beruf“. Hier beraten eigens dafür geschulte, gleichaltrigen Ehrenamtlichen (Peers).



tet. 2019 wurden die Personalressourcen zu einem eigenständigen Referat mit anfangs 5 Stellen erweitert. Begleitend wurde eine gesamtverbandliche Governance-Struktur eingerichtet, die inzwischen die Aktivitäten steuert, koordiniert und mitfinanziert.

Bei der 2017 eingeleiteten Ablösung des seit 2001 genutzten Beratungstools entschied sich der Deutsche Caritasverband ebenfalls für einen neuen Ansatz. Statt eine vorhandene Software zu lizenzieren oder das Tool im Auftrag entwickeln zu lassen, wurde die neue Plattform in einem agilen Prozess gestaltet. Während die Entwickler\_innen von einer externen Agentur gestellt werden, koordiniert die fachlichen und inhaltlichen Anforderungen ein vom Deutschen Caritasverband gestellter „Product Owner“, der Teil des Entwicklungsteams ist. In diesem Setting wird die Software bis heute permanent weiterentwickelt.

Dem Paradigma „Public Money, Public Code“<sup>9</sup> entsprechend hat der Deutsche Caritasverband den Quellcode für das Entwicklungstool unter einer Open-Source-Lizenz zur freien Verfügbarkeit veröffentlicht.<sup>10</sup> Die Diakonie Deutschland hat sich entschieden, diese Software für ein eigenes Angebot zu nutzen und erste Funktionalitäten beauftragt, die gemäß dem Open-Source-Gedanken künftig allen Nutzer\_innen zur Verfügung stehen werden. Eventuell wird auch die Sozialplattform, die gerade im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes aufgebaut wird, diese Software für die geplanten Chat- und Videoangebote nutzen.

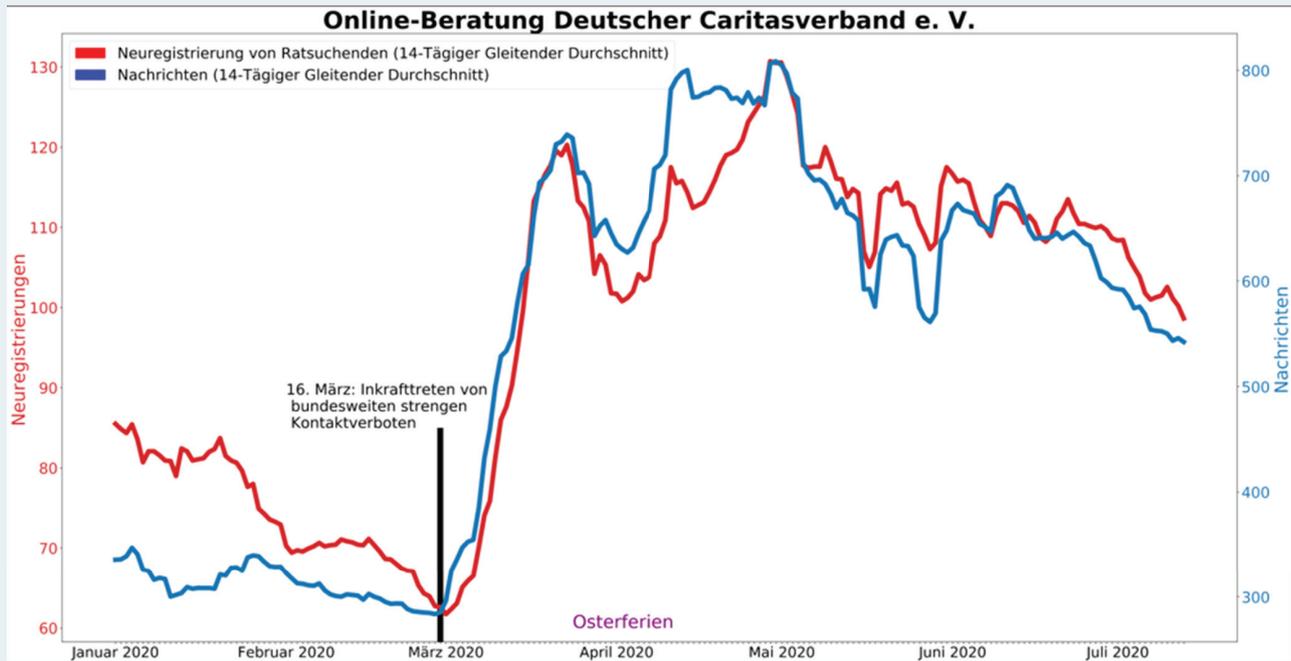
## COVID-19-PANDEMIE: ERFAHRUNGEN MIT DIGITALEN ANGEBOTEN

An einigen Stellen blitzte bereits während des ersten Lockdowns 2020 das Potential auf, das digitale Angebote in der Schuldnerberatung künftig entfalten können. Während Vorbehalte gegen die digitale Beratung vor der Pandemie unter Berater\_innen verbreitet anzutreffen waren, haben solche Tools gerade während der Kontaktbeschränkungen ihre Nützlichkeit unter Beweis gestellt und zu einem breiten Umdenken geführt (vgl. Korczak et al. 2021: 30). Auf der Habenseite steht außerdem die Erkenntnis, dass per Telefon, Mail, Chat und teilweise auch Video eine hochwertige Beratung angeboten und damit gute Ergebnisse erzielt werden können.<sup>11</sup> Vor allem aber auch, dass viele Ratsuchende diese Angebote gerne annehmen. Mit Beginn des Lockdowns schnellten die Anfragen von Ratsuchenden auf der Plattform der Caritas in die Höhe:

9 vgl. <https://publiccode.eu/de/>

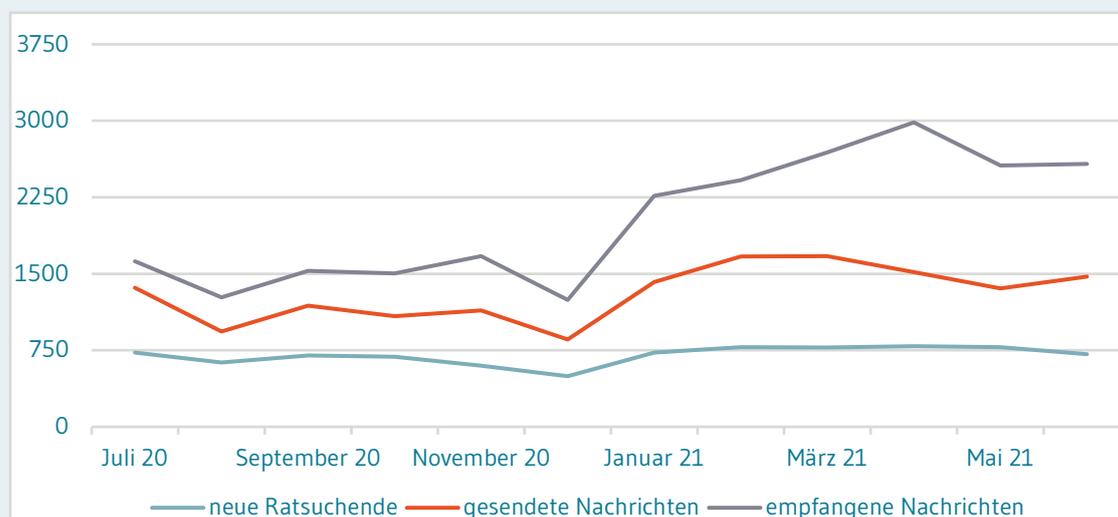
10 <https://github.com/CaritasDeutschland>

11 Damit haben nicht wenige Beratungsstellen schon erste eigene Erfahrungen in „Blended Counseling“



Da eine Vor-Ort-Beratung damals oftmals nur sehr eingeschränkt und vielerorts gar nicht möglich war, hatten viele Berater\_innen und Beratungsstellen das Anliegen, schnell auf die Plattform aufgenommen zu werden. Dies gelang relativ zeitnah, allerdings mit erheblichen Anstrengungen. Mittlerweile hat sich die Zahl der beteiligten Beratungsstellen allein im Bereich der Schuldnerberatung von zuvor 60 auf über 100 fast verdoppelt. Dabei wurde deutlich, dass viele Beratungsstellen noch erheblichen Nachholbedarf im Bereich der notwendigen Technik haben und welche organisatorischen und finanziellen Anstrengungen vielerorts nötig waren und immer noch sind, um überhaupt digital beraten zu können (vgl. Korczak et al. 2021: 5). Zukünftig sind für die Infrastruktur und den Betrieb entsprechend Mittel und Personal einzuplanen. Kostenträger müssen dies bei der Refinanzierung der Angebote berücksichtigen.

Mittlerweile hat sich die Nachfrage nach Online-Beratung im Bereich der Schuldnerberatung stabilisiert, jedoch auf deutlich höherem Niveau als vor der Pandemie (Monatswerte):



Bei aller Euphorie dürfen die Beschränkungen digitaler Beratungsformen jedoch nicht übersehen werden: Für bestimmte Zielgruppen entstehen bei digitalen Angeboten neue Zugangshürden, bspw. im technischen (fehlendes Datenvolumen, ungeeignete Endgeräte) und im kommunikativen Bereich (Deutschkenntnisse, Lese- und Schreibprobleme) aber auch durch fehlende „digitale Skills“. Dass die digitalen Angebote keine Selbstläufer sind, zeigten auch die Erfahrungen einer Reihe von Beratungsstellen, die zu Beginn des Lockdowns kurzfristig Video-Beratungsmöglichkeiten eingerichtet haben. Entgegen den Erwartungen wurden diese Angebote für den Erstkontakte kaum in Anspruch genommen. Ratsuchende bevorzugen dafür offenbar eher den telefonischen Kontakt.<sup>12</sup>

Für die Zukunft wird der erfolgte Digitalisierungsschub und das inzwischen aufgebaute Knowhow aber unschätzbare Vorteile bringen: Die gleichen Tools, mit denen während der Lockdown-Phasen der Kontakt zu den Ratsuchenden gehalten wurde, können auch eingesetzt werden, wenn das Aufsuchen der Beratungsstelle aus anderen Gründen erschwert ist, etwa im ländlichen Raum oder für Personen in Erziehungs- und Pflegeverantwortung oder mit Mobilitätseinschränkungen.

Im Bereich der Fort- und Weiterbildungen der Caritas zur Schuldnerberatung wurden ebenfalls viele positive Erfahrungen mit digitalen Angeboten gemacht, aber auch Beschränkungen wurden sichtbar.<sup>13</sup> Unterm Strich hat sich gezeigt, dass auch auf diese

<sup>12</sup> Neben den angeführten Gründen (fehlende Endgeräte oder Datenvolumen) könnte dies aber eventuell auch daran liegen, dass die Ratsuchenden bei der ersten Kontaktaufnahme (noch) keinen Einblick in ihr persönliches Umfeld zulassen wollten, den die Kamera ermöglicht hätte.

<sup>13</sup> Die verbandliche Caritas bietet ein umfangreiches Fortbildungsangebot in der Schuldnerberatung an. Vgl.: [https://www.skmev.de/fortbildungen-uebersicht-2/schuldnerberatung\\_auswahl/](https://www.skmev.de/fortbildungen-uebersicht-2/schuldnerberatung_auswahl/)



Weise hochwertige Schulungsangebote durchgeführt werden können. Für bestimmte Settings und Themen bieten digitale Angebote sogar Vorteile: Neben den wegfallenden Kosten für Reise und Unterkunft haben die Teilnehmenden die Zeitersparnis und die bessere Vereinbarkeit mit familiären, aber auch betrieblichen Anforderungen hervorgehoben. Auf der anderen Seite dienen die Fortbildungen nicht nur der Information und dem Wissensaufbau, sondern auch dem Austausch und der Vernetzung der Teilnehmenden. Dies ist in digitalen Formaten deutlich schwieriger zu realisieren. Die Zukunft wird daher vermutlich auch hier aus einer Kombination von Präsenz- und digitalen Formaten bestehen.

## AUSBLICK: DIE ENTWICKLUNGSAUFGABEN

Es bedarf wenig Fantasie, um zu erkennen, dass sich die Bedeutung digitaler Beratungsangebote in Zukunft noch erhöhen wird. Einen nächsten größeren Schub wird vermutlich das Online-Zugangsgesetz (OZG)<sup>14</sup> bringen. Bereits 2017 haben sich Bund, Länder und Kommunen verpflichtet, all ihre Verwaltungsleistungen auch digital zugänglich zu machen, soweit dies möglich und im Einzelfall sinnvoll ist. Knapp 600 Leistungen aus allen Bereichen des staatlichen Verwaltungshandelns, von der Feinstaubplakette bis zum Kitaplatz, wurden identifiziert und für die Umsetzung geplant. Die digitalen Angebote müssen laut OZG bis Ende 2022 verfügbar sein.

Auch die Beratungsleistung Schuldnerberatung wurde in den OZG-Katalog aufgenommen. Für die Umsetzung des digitalen Zugangs ist gemäß der Aufteilung zwischen Ministerien und Ländern das Land Nordrhein-Westfalen, genauer gesagt das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) zuständig. In Zusammenarbeit mit beauftragten Agenturen (zunächst McKinsey, inzwischen Deloitte) hat das MAGS dazu ein Themenportal für eine ganze Reihe Sozialleistungen („Sozialplattform“) konzipiert. Neben der Schuldnerberatung sollen dort auch weitere Leistungen beantragt werden können, die für Ver- und Überschuldete wichtig sind, etwa das Arbeitslosengeld II oder Wohngeld, aber auch Beratung nach § 67 SGB XII, sowie Suchtberatung. Das Portal soll in einer Grundversion bereits im Herbst 2021 an den Start gehen und später bundesweit nach dem vom OZG intendierten Prinzip „Einer für Alle (EfA)“ in allen Bundesländern von den Kommunen und den Freien Trägern (sofern diese Leistungen für Kommunen erbringen) für ihre Angebote genutzt werden.

Im ersten Schritt ist auf dem Portal für die Schuldnerberatung ein so genannter Beratungsstellenfinder geplant, mit dem Ratsuchende schnell zu der zuständigen Be-

<sup>14</sup> detaillierte Informationen siehe <https://onlinezugangsgesetz.de>



ratungsstelle geleitet werden sollen. Später sollen Ratsuchende auf dem Portal auch direkt Termine in Beratungsstellen buchen können. Im Endausbau soll das Portal dann für eine digitale (Erst-)Beratung genutzt werden. Entsprechende Tools für Chat und Videokommunikation wurden bereits projiziert und können bei Verfügbarkeit für den ersten Kontakt mit den Ratsuchenden genutzt werden (vgl. Köpping 2021).

Schon wegen der Antragsmöglichkeiten für ALG II, Wohn- und Kindergeld kann man eine künftige starke Nutzung der Sozialplattform annehmen. Aber auch unabhängig davon gilt: Solche digitalen Angebote können für Ver- und Überschuldete sehr attraktiv sein und den Alltag beispielsweise mit kleinen Kindern oder in der Pflegeverantwortung erleichtern. Gerade mit Blick auf die Ver- und Überschuldeten und die vielfältigen Möglichkeiten des Portals ist es deshalb wichtig, dass Menschen ohne Zugang zum Internet oder ohne die nötigen „Skills“ nicht benachteiligt oder sogar abgehängt werden. Hier müssen die Wohlfahrtsverbände ihren Einfluss und ihre Beteiligungsmöglichkeiten nutzen.

Ein zweites großes Zukunftsthema sind „Daten“. Auch in der Schuldnerberatung werden im Rahmen einer Beratung meist umfangreiche Informationen erhoben. Diese Daten sind nicht nur für den eigentlichen Beratungsprozess von hohem Wert. Wenn Daten aus einer Vielzahl von Beratungsprozessen zusammengeführt und verglichen werden,<sup>15</sup> können diese Informationen auch als Seismografen für soziale Entwicklungen und sich verändernde Bedarfe dienen, die wiederum für die Sozial- und Strukturplanung, aber auch für die politische Lobbyarbeit nützlich sind.

Das große Potenzial dieser Daten wird jedoch mit den bisherigen Formen der Verwendung und Auswertung, mit den deskriptiven Statistiken wie beispielsweise der Überschuldungsstatistik des Bundes, nur unzulänglich ausgeschöpft. Zudem werden die meisten Statistiken nur jährlich ausgewertet, so dass bei drängenden Fragestellungen bisher auf zusätzliche ad-hoc Erhebungen<sup>16</sup> zurückgegriffen werden muss. Eine künftig stärkere Nutzung scheint daher sinnvoll.

Die von der Bundesregierung eingesetzte Datenethikkommission spricht sich für eine stärkere, jedoch verantwortungsvolle Nutzung von solchen Daten aus: „... Daten können als nicht-rivales Gut vervielfältigt und parallel von vielen Akteuren zu vielen verschiedenen Zwecken genutzt werden und damit das Gemeinwohl fördern.“ (Datenethikkommission 2019: 16). Die Caritas hat daher erste Überlegungen angestellt, wie

---

<sup>15</sup> Das Potential vergrößert sich, wenn diese Daten mit Weiteren, bspw. aus der Kreditwirtschaft oder der Arbeits- und Sozialverwaltung zusammengeführt werden.

<sup>16</sup> So hat beispielsweise die AG SBV zur Finanzierung der Beratung und zu den Veränderungen während der Pandemie eigene Online-Erhebungen durchgeführt.



aus solchen Daten Erkenntnisse über künftige Bedarfe und Entwicklungen gewonnen und für die Lobbyarbeit nutzbar gemacht werden könnten.

Vor einer weitergehenden Nutzung dieser sensiblen Daten außerhalb des jeweiligen Beratungsprozesses stehen jedoch hohe datenschutzrechtliche Hürden. Wie das datenschutzkonform gelingen kann, dazu mangelt es noch an umsetzbaren Konzepten. Systeme für das sogenannte „federated learning“, bei denen gerade interessante Entwicklungen zu beobachten sind, könnten perspektivisch einen Ausweg ermöglichen. Dabei bearbeiten die Analysetools mit Methoden des maschinellen Lernens die Daten dezentral am jeweiligen Erhebungsort und speisen nur die daraus gewonnenen Ergebnisse in den Gesamtdatenpool zurück. Somit sind keine Rückschlüsse auf eine einzelne Datensätze bzw. Personen möglich. Viele Datenschutzproblematiken würden auf diese Weise elegant umgangen.

Eine Alternative zur künftig stärkeren Nutzung von Daten besteht vermutlich nicht. Banken, Versicherungen, die Inkasso-Branche oder auch die SCHUFA nutzen bereits die ihnen zur Verfügung stehenden Daten und solche Techniken.<sup>17</sup> Hier gilt es aufzuholen und entsprechendes Know-how auch in der freien Wohlfahrtspflege aufzubauen.

Und auch in einem weiteren Zukunftsthema sind die angesprochenen Branchen der Schuldnerberatung beziehungsweise der freien Wohlfahrtspflege schon ein ganzes Stück voraus: Bei der Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI). Für die Kommunikation mit ihren Kund\_innen setzen beispielsweise immer mehr Banken<sup>18</sup> auf Chatbots. Die Bots interagieren mit den Kund\_innen und analysieren und kategorisieren deren Beratungsanliegen. Sind die notwendigen Informationen eingesammelt und kann das Anliegen nicht vom Bot selbst mit der integrierten Wissensdatenbank beantwortet werden, so werden die Kund\_innen an Mitarbeiter\_innen mit der erforderlichen Expertise vermittelt. Besonders gut funktioniert dieser Vorgang bei standardisierten Produkten und Prozessen.<sup>19</sup>

Auch in der Schuldnerberatung gäbe es denkbare Anwendungsfälle. Beispielsweise könnte ein Chatbot zunächst alle Angaben abfragen, die für das Ausstellen einer P-Kontobescheinigung notwendig sind. Anschließend könnte die Software den Prozess

---

17 Exemplarisch: BaFin: Big Data trifft auf künstliche Intelligenz Herausforderungen und Implikationen für Aufsicht und Regulierung von Finanzdienstleistungen. Abgerufen von: <https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/dl%20bdai%20studie.html> [24.07.2021], Positionspapier des Bankenverbandes zur Nutzung von Daten im Spannungsfeld von Kundenmehrwert und Datenschutz. Abgerufen von: <https://bankenverband.de/themen/positionspapier-datennutzung/> [24.07.2021]

18 exemplarisch: <https://dievolkswirtschaft.ch/de/2021/03/chatbots-veraendern-die-bankenwelt/> [17.07.2021]

19 daher nutzen Telekommunikationsanbieter und Internetprovider ebenfalls verstärkt Chatbots.



und die erhobenen Daten an eine reale Beratungsperson übergeben, die gegebenenfalls die erforderlichen Ergänzungen und Korrekturen vornehmen kann. Außerdem würde dann die/der Berater\_in mit den Ratsuchenden das Ergebnis besprechen und klären, ob darüber hinaus weitere Beratungsanliegen bestehen. Damit würde trotz des Einsatzes eines Bots auch in diesem Setting der fachliche Anspruch der Sozialen Arbeit, nämlich mit Ratsuchenden eine individuelle, passgenaue Lösung im je spezifischen ganzheitlich betrachteten Kontext zu erarbeiten, eingelöst.

Weitere Szenarien sind denkbar: Chatbots könnten aber auch Ratsuchende bei der Auswahl einer Beratungsstelle unterstützen. Statt ein Suchformular zu benutzen, könnten Ratsuchende dann in eine Textbox<sup>20</sup> einfache Sätze eingeben, wie beispielsweise: „Der Energieversorger will uns übermorgen den Strom abstellen. Wer kann mich dazu in Wiesbaden beraten?“ Die KI des Chatbots kann daraus das Anliegen („angedrohte Energiesperre“) und den Ort („Wiesbaden“) extrahieren und damit die passende Beratungsstelle heraussuchen. Technik, die das leisten kann, ist bereits breit verfügbar. Es gibt sie sogar als lizenzkostenfreie Open-Source-Software und sie wäre damit auch datenschutzkonform auf einem eigenen Server installierbar.<sup>21</sup> Gerade im sozialen Bereich muss dabei allerdings sichergestellt werden, dass für die Ratsuchenden jederzeit erkennbar bleibt, dass sie mit einer Maschine interagieren (Datenethikkommission 2019: 185) und dass die eingesetzten Algorithmen nicht diskriminierend sind (a.a.O.: 167). Auf erste Umsetzungen dürfen wir gespannt sein.

Neue Beratungsformen, verstärkte digitale Kommunikation, neue Plattformen, die Nutzung von Big Data und von Künstlicher Intelligenz. All diese Entwicklungen besitzen das Potenzial zu weitreichenden Veränderungen. Vor der Schuldnerberatung liegt eine spannende Zeit!

\* **Cornelius Wichmann**

Referent – Verbandliche Weblösungen – Deutscher Caritasverband e.V.

Bis Juni 2021 war er dort Referent für Schuldnerberatung.

Kontakt: [cornelius.wichmann@caritas.de](mailto:cornelius.wichmann@caritas.de)

<sup>20</sup> Siri, Cortana und Google Assistant zeigen, dass dies auch per Sprachinterface möglich wäre, bspw. Per Telefon

<sup>21</sup> <https://rasa.com/open-source/>



## LITERATUR / LINKS

- Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (2018): Soziale Schuldnerberatung. Konzept. Abgerufen von: [https://www.agsbv.de/wp-content/uploads/2018/04/2018\\_04\\_03\\_Konzept-Soziale-Schuldnerberatung\\_AGSBV.pdf](https://www.agsbv.de/wp-content/uploads/2018/04/2018_04_03_Konzept-Soziale-Schuldnerberatung_AGSBV.pdf) [20.06.2021]
- Datenethikkommission (2019): Gutachten der Datenethikkommission. Abgerufen von: [https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/it-digitalpolitik/gutachten-datenethikkommission.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/it-digitalpolitik/gutachten-datenethikkommission.pdf?__blob=publicationFile&v=6) [15.07.2021]
- Deutscher Caritasverband e.V. (2020): Eckpunkte Blended Counseling. Abgerufen von: [https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/online-beratung/ob-fuer-berater-inne/uebergreifende-infos/material/eckpunkte-blended-co/eckpunkte\\_blended\\_counseling\\_201014\\_v2.pdf?d=a&f=pdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/online-beratung/ob-fuer-berater-inne/uebergreifende-infos/material/eckpunkte-blended-co/eckpunkte_blended_counseling_201014_v2.pdf?d=a&f=pdf) [13.06.2021]
- Flammer, P./Hörmann, M./Aeberhardt/D., Tschopp, D. (2019): Face-to-Face und mehr: Konzeption von Blended Counseling in der Suchtberatung. Abgerufen von: [https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/hsa\\_soziale\\_innovation\\_Flammer-et-al-2019.pdf](https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/hsa_soziale_innovation_Flammer-et-al-2019.pdf) [12.06.2021]
- Knatz, B. (2009): Das Vier-Folien-Konzept. In: Kühne/Hintenberg (Hrsg.) (2009): Handbuch der Online-Beratung. Vandenhoeck und Ruprecht.
- Knatz, B./Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Korczak, D./Peters, S./Roggemann, H. (2021): Private Überschuldung in Deutschland. Auswirkungen der CoronaPandemie und die Zukunft der Schuldnerberatung. Abgerufen von: <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/17552-20210609.pdf> [17.07.2021]
- Köpping, P. (2021): Das Online-Zugangsgesetz: eine Chance zu Digitalisierung in der Schuldnerberatung?! In: BAG-SB Informationen. Heft 2/2021. S. 87-88.
- Schellack, K. (2012): Online-Beratung in der verbandlichen Caritas. In: Geißler, Harald / Metz, Maren (Hrsg.): E-Coaching und Online-Beratung - Formate, Konzepte, Diskussionen. Springer. Heidelberg. S. 61-69.



Reindl, R./Lehmann, R./Limmer, R./Engelhardt, E./Zauter, S. (2020): Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise. Abgerufen von: [https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB\\_1012\\_INFO\\_Onlineberatung\\_Corona\\_public.pdf](https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB_1012_INFO_Onlineberatung_Corona_public.pdf) [1.7.2021]

Wichmann, C. (2014): Ein Mausklick – mehr Durchblick! Das Online-Angebot der Caritas. In: Bundesarbeitsgemeinschaft für Straffälligenhilfe e.V.: Informationsdienst Straffälligenhilfe. Heft 3/2014, S. 23–26.

Wichmann, C. (2017): Online-Beratung für Angehörige von Straffälligen. In: Halbhuber-Gassner, L./Kappenberg, B./Krell, W. (Hg.): Wenn Inhaftierung die Lebenssituation prägt. Lokale Unterstützungsangebote und Online-Beratung für Angehörige. 2. Auflage. Lambertus. Freiburg. S. 133-146. und S. 159-168.