



nach verbindlichen Qualitätskriterien

professionell

Qualität im Beratungsalltag

Die einzelnen MitarbeiterInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in ganz Österreich sorgen dafür, dass Qualität keine leere Worthülse bleibt, sondern im Beratungsalltag tatsächlich gelebt und entwickelt wird.

von Gabi Horak

Rund 140 Beraterinnen und Berater arbeiten in den Schuldenberatungen in ganz Österreich. Sie führen jährlich 50.000 Beratungsgespräche – Tendenz steigend. Bei dieser Menge an Gesprächen mit ver- und überschuldeten Menschen, die jeweils individuell nach ihrer persönlichen Situation zu beraten sind, spielt Qualitätssicherung zwangsläufig eine große Rolle.

[Standards strukturieren die Arbeit

Ein Drittel der BeraterInnen hat an einer kleinen Umfrage teilgenommen und ihre Erfahrungen und Überlegungen zur Qualität in den Schuldenberatungen dargelegt. Für alle von ihnen ist Qualität unumstritten ein Thema: weil Standards ihre Arbeit strukturieren und aus der täglichen Beratungsarbeit neue Standards abgeleitet bzw. entwickelt werden. Im Mittelpunkt stehen dabei vor allem die Ziele in der Beratung, deren Dauer, der Beratungszugang, die Lösungsorientiertheit, sowie die Möglichkeit einer individuellen Beratung für jeden KlientInnentyp. Nicht nur die Kommunikation mit KlientInnen und KollegInnen, auch die Verwaltung und Dokumentation der Daten sind ein wichtiger Teil des Qualitätsmanagements. Die Schuldenberatungen benutzen das selbe EDV-Programm, aus dem einheitliche Kennzahlen ermittelt werden. Diese „sollten in Zukunft wohl noch mehr Bedeutung bekommen, da die Arbeitsbelastung weiter steigt“, meint ein Berater.

[QM-Handbuch

Die staatlich anerkannten Schuldenberatungen sind in der Dachorganisation ASB organisiert. Diese enge Zusammenarbeit macht einheitliche Qualitätsstandards erst möglich. Darum ist ein Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch) für Schuldenberatungen geschaffen worden, wo ein Mindestmaß an Richtlinien und Standards der Beratungsarbeit festgeschrieben sind.

Auch wenn erfahrene BeraterInnen nur mehr selten in das Handbuch schauen, so bleibt es doch die Basis ihrer Arbeit. „Das Handbuch wurde ja aufgrund vieler Erfahrungen erstellt“, weiß eine Beraterin.

So manche KollegInnen geben zu bedenken, dass der persönliche Austausch unter KollegInnen noch wichtiger ist und auch gewollt ist. Denn so kann schnell auf aktuelle Probleme bzw. neue Anforderungen reagiert werden, was ein späteres Übernehmen in die Qualitätsstandards des QM-Handbuchs natürlich nicht ausschließt und sogar sinnvoll ist.



Gabi Horak

Mitarbeiterin der
ASB Schuldnerberatungen GmbH

Zum gemeinsamen Handbuch werden zusätzliche und detaillierte Regelungen formuliert, die den Beratungsablauf unterstützen. Letztlich wird Qualitätsmanagement aber „durch laufende Zwischenchecks mit den KollegInnen gesichert“, weiß eine Beraterin.

[Qualitätsstandards ständig aktualisiert

Die Qualitätsstandards sind in Bewegung, werden regelmäßig auf Brauchbarkeit und Effizienz evaluiert und wenn notwendig geändert und erweitert, vor allem wenn neue Entwicklungen zu wesentlichen Bestandteilen der Beratung geworden sind.

Die Abläufe in der Beratung werden somit immer am neuesten Stand gehalten: innerhalb jeder Beratungsstelle, aber auch gemeinsam – beim Austausch im „Qualitätszirkel“ der Schuldenberatungen Österreichs.

Die Standards der Beratung sind für die meisten BeraterInnen von großer Bedeutung. Andererseits wird eine „Überreglementierung“ durchaus kritisch betrachtet. Denn durch zu viele Standards gehe individuelle Beratungskompetenz verloren, befürchten manche BeraterInnen.

[Steigende Arbeitsbelastung

In einigen Bundesländern ist die Nachfrage nach Beratungsleistung kaum mehr zu bewältigen. Die finanziellen Mittel, um darauf ausreichend zu reagieren, sind oftmals nicht vorhanden. Somit ist auch das Gleichgewicht zwischen Quantität und Qualität ständig neu auszubalancieren.

Die steigende Arbeitsbelastung ist für viele SchuldenberaterInnen mühsame Realität, weshalb „Effizienzmaßnahmen gerade im Mittelpunkt stehen“. So manche/r BeraterIn macht sich Sorgen, dass die ganzheitliche Beratung dabei verloren geht. Ein Berater überlegt: „Entscheidend ist: Wie kann Qualität mit den Anforderungen des KlientInnenansturms gehalten werden? Das geht nur über Effizienzsteigerung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe oder Fokussierung auf den Kernbereich der Schuldenberatung (Existenzsicherung, Schuldenregulierung, Prävention etc.).“

Gerade bei hoher Quantität sind Qualitätsstandards wesentlich: „Qualitätsstandards bringen Klarheit und effektiveres Arbeiten und Beraten, was den großen KlientInnenandrang besser bewältigen lässt“, meint eine Kollegin.

[KlientInnen profitieren

„Durch qualitativ hochwertige Beratung wird besser auf die Bedürfnisse der KlientInnen eingegangen“, ist ein Berater überzeugt. Es werden „Lösungen mit nachhaltiger Wirkung“ für jede/n Einzelne/n erarbeitet. Durch die gemeinsamen Mindeststandards im QM-Handbuch werde die Qualität der Arbeit bundesweit garantiert. Das heißt auch: Im Falle einer Vertretung durch eine/n andere/n BeraterIn bekommen KlientInnen gleich gute Beratung. Zumindest theoretisch, gibt ein Kollege zu bedenken.

Kaum ein/e BeraterIn bei einer staatlich anerkannten Schuldenberatung kann sich vorstellen, bei einer anderen, kommerziellen Schuldenberatung zu arbeiten. „Es kann in diesem Bereich nicht um Gewinnorientierung gehen“, meint eine Beraterin. Nur staatlich anerkannte Schuldenberatungen würden nach festgelegten Qualitätsstandards arbeiten und den bestmöglichen Zugang für alle KlientInnengruppen gewährleisten.

Außerdem sei die bundesweite Zusammenarbeit in der Dachorganisation ASB „wohl einzigartig im Sozialbereich“, resümiert ein Kollege: „Ich bin der Überzeugung, dass ich in keiner anderen Einrichtung auf einem so hohen Level arbeiten könnte.“ ::