

Fachforum Onlineberatung

Blended Counseling:
Wie lässt sich ein Settingwechsel sinnvoll verknüpfen?

Schuldnerberatung online/offline
Wilfried Jahn

23. Bis 24. September in Nürnberg

- Im vorigen Jahrtausend – ausschließlich über die Anmeldung zur **festen** Beratung -> Warteliste -> klares Ziel: Regulierung
- Spätestens mit der Zunahme der Verbraucherinsolvenz-Beratung -> Zunahme von **Kurz**beratungen (offene und terminierte Sprechstunden).
Kurz im Sinne von
 - Kurzfristig (innerhalb von 2 Wochen)
 - Kurze Zeit – maximal 30 Minuten Dauer
 - Konzentriert auf ein oder wenige Themen (Miet- oder Energieschulden, Gerichtsvollzieher kommt, Mahnbescheid, Druck von Inkassodiensten, ...)
- Kurzberatung verfolgt folgende Ziele:
 - Überwindung einer Krise
 - Motivationsentwicklung
 - Vorbereitung auf die feste Beratung
- Telefonberatung als eigenständiges Angebot (Kanalreduzierung!)
- Onlineberatung (Mail und Chat) ab 2005

Onlineberatung – mehr als ein Zugang

- Anfangs als Zugang: OB – OB – f2f – f2f – ...
- Später ergänzend: OB – OB – f2f – f2f – ... OB – ...
- Heute auch: f2f – f2f – ... – OB – ...
- Nachfrage nach Schuldnerberatung steigt:
 - Zuwendungen stagnieren oder sinken,
 - Zielvorgaben schließen Gruppen von Rat Suchenden aus,
 - Onlineberatung wird vom Zuwendungsgeber akzeptiert.
- Folge:
 - Wartezeit für die feste Beratung steigt,
 - Angebot an Sprechstunden reicht nicht aus.
- Onlineberatung wird stärker beworben (durchschnittliche Beratungszeit 17 Minuten, Sprechstunde vor Ort 30 Minuten)
- Neues Angebot: meine.schulden.org (anisieren) mit dem Ziel:
 - Motivation erhalten
 - Gute Vorbereitung auf die feste Beratung -> geht dann schneller
 - Kontakt zu anderen Betroffenen ermöglichen (Mehrwert)

Willkommensbildschirm

Herzlich willkommen

zum Onlinekurs Meine.Schulden.org(ansizieren).

 Einleitung

In diesem Online-Lernangebot machen Sie sich mit einigen Themen rund um Ihre Schulden vertraut.

 Anleitung für das Kurssystem

Vorbemerkungen

 Beratung während der Kursteilnahme

Sie beschäftigen sich intensiv mit Ihrer Schuldensituation. Dabei werden Sie vermutlich auf Fragen stoßen, die Sie gern für sich klären möchten.

 Erstmals zur Onlineberatung anmelden

 Post abholen, neu schreiben (bereits registriert)



Grundlagen

Startseite ▶ Kurse ▶ Schuldnerberatung ▶ Grundkurs ▶ Herzlich willkommen ▶ Einleitung

Einleitung



Zu Beginn empfehle ich Ihnen, die nachfolgende Anleitung zum Umgang mit Moodle - so heißt die Lernsoftware - zu lesen. Klicken Sie einfach auf die [Anleitung für das Kurssystem](#).

Im ersten Abschnitt finden Sie außerdem:

- Beratungsmöglichkeiten während des Kurses,
- ein Glossar (falls Sie Begriffe nicht kennen)
- und ein Forum.

In den folgenden Abschnitten können Sie erfahren, wie Sie

- den Überblick über Ihre Schulden zurück gewinnen können (falls Sie ihn verloren haben),
- die einzelnen Forderungen einzuschätzen haben,
- in welchem Verfahrensstand sich die jeweilige Forderung befindet und
- wie Sie finanziellen Freiraum in Ihrem Haushalt finden können.



2 Wie kann ich als Kurs-Teilnehmer Moodle nutzen?

Nachfolgend ein Überblick, welche Möglichkeiten ein Teilnehmer in beziehungsweise mit Moodle hat. Je nach Entwicklungsfortschritt des Kurses und Lernfortschritt des Teilnehmers werden einzelne Möglichkeiten vorgestellt und genutzt. Sie können

- Ihr Profil einstellen (E-Mail-Adresse oder Passwort ändern ...),
- Arbeitsmaterialien ansehen und zum Teil herunterladen
- Internetverweisen (sogenannte [Links](#)) folgen und sich so weiterführend informieren,
- Aufgaben, die themenabhängig gestellt werden, erledigen,
- ihr Wissen überprüfen, indem Sie Quizfragen lösen,
- eine Datenbank vervollständigen,
- ein Glossar erstellen und
- in vielen Foren über Ihre Erfahrungen berichten, Hinweise geben und mit anderen Kursteilnehmern diskutieren.

[1 Philosophie](#)

2 Wie kann ich als Kurs-Teilnehmer Moodle nutzen?

[3 Navigation](#)


[4 Symbolliste](#)

[5 Wohin sind die ganzen Kursabschnitte verschwunden?](#)


[6 Dateien zum Herunterladen](#)

Überblick gewinnen - Schuldenordner

Falls Sie einen guten Überblick über Ihre Schulden haben - weil es zum Beispiel nur eine Verbindlichkeit ist, oder Sie alle Unterlagen systematisch ablegen - dann können Sie diesen Abschnitt überspringen. Andernfalls sollten Sie die einzelnen Punkte durcharbeiten.


 Schuldenordner - so kann es gehen


 Gläubigertabelle

 Gläubigertabelle

 Auskunft vom Gericht

 Auskunft vom Gericht

 Auskunft über gespeicherte Daten bei verschiedenen Organisationen

 Auskunft über gespeicherte Daten bei verschiedenen Organisationen

 Gläubigerdatenblatt

 Gläubigerdatenblatt

Aufgabe: Gläubigerdatenblatt ausfüllen

Laden Sie sich das [Gläubigerdatenblatt](#) herunter und füllen es je Verbindlichkeit aus, und zwar vorerst nur in den Zeilen:

Gläubiger

Aktueller Ansprechpartner

Außerdem können Sie der Verbindlichkeit eine Kurzbezeichnung geben, die identisch mit der Bezeichnung auf dem Trennblatt sein sollte.

Es hat sich bewährt, das Blatt mit einem Bleistift auszufüllen. Der Ansprechpartner kann sich ändern, die Zinsbeträge steigen ... So kann schnell etwas geändert werden. Oder Sie füllen das Blatt am PC aus und drucken es bei Änderungen immer neu aus (kostet Tinte/Toner und Papier ;-)

Bewertungsüberblick

Teilnehmer/innen

26

[Alle Abgaben anzeigen und bewerten](#)

Mahnung und Verzug

Sie haben jetzt zumindest einen ersten Überblick über Ihre Schulden. Im folgenden beschäftigen Sie sich mit den einzelnen Schuldverhältnissen genauer. Eine Frage, die immer wieder in der Beratung gestellt wird, ist die nach der Höhe der Kosten und den Zinsen. Nachdem Sie diesen Abschnitt durchgearbeitet haben, können Sie sich diese Frage beantworten.



Wann gerät man in Verzug?

Die Berliner Schuldnerberatung hat einen Ratgeber für Betroffene herausgegeben. In diesem Artikel (1 Seite) können Sie nachlesen, wann man von Verzug spricht und welche Folgen es hat, in Verzug zu geraten.

Einige hilfreiche Links:

- Hier können Sie sich einen Überblick über den [Basiszins](#) verschaffen.
- Eine Zinsberechnungs-[Website](#) unter Berücksichtigung des jeweils gültigen Basiszinssatzes.



Die Inkassobüros - unangenehme Mahner

Oft schalten Gläubiger Inkassobüros ein - vor dem gerichtlichen Mahnverfahren und/oder nach der Titulierung (Vollstreckungsbescheid oder Urteil liegen vor). Wie Sie sich bei schriftlichen oder persönlichen Kontakten mit Inkassomitarbeitern richtig verhalten, können Sie auf dieser Seite aus dem Ratgeber der Berliner Schuldnerberatung nachlesen. Mit einem Klick auf [Inkasso](#) erhalten Sie unseren Flyer zum Thema.



Haben Sie alles richtig verstanden?

Ein kleiner Test.

Beispiel: Quiz

Verzugszinsen dürfen höher als 5% plus Basiszins sein.

Eine auswählen:

- Wahr
- Falsch

Mitarbeiter von Inkassobüros haben wie der **Gerichtsvollzieher** das Recht, Ihre Wohnung zu betreten.

Eine auswählen:

- Wahr
- Falsch

Auf Schreiben von Inkassobüros muss man reagieren!

Eine auswählen:

- Wahr
- Falsch

- **Aktuell:** Zugang über Anmeldung und Einschreibeschlüssel für Rat
Suchende aus der Stelle
- Angebot an kooperierende Stellen
- **Zukünftig:** Angebot über das Beratungsportal der Caritas
(Einschreibeschlüssel muss angefordert werden)
- Nach Erledigung aller Aufgaben: Zertifikat
- Zusätzlich: Moderierte Kurse, um Kommunikation zwischen den
Teilnehmern anzuregen
- ...
- Weitere Ideen ...