



# Nicht-Nutzung von Schuldenberatung



## NICHT-NUTZUNG VON SCHULDENBERATUNG

Von Dr. Kerstin Herzog \*

Warum sollten sich Fachkräfte aus der Schuldenberatung oder sozialpolitische Akteure mit der Nichtnutzung der Schuldenberatung beschäftigen? Haben die Schuldenberatungsstellen nicht eher mit einer zu hohen Nachfrage bei knappen Ressourcen zu kämpfen, und sind somit diejenigen, die das Angebot nicht in Anspruch nehmen, verzichtbar? Im Folgenden wird argumentiert, dass ganz im Gegenteil die Erkenntnisse aus der Nichtnutzung der Schuldenberatung relevant für die Diskussion um deren „Qualitäten“<sup>1</sup> sind. So betreffen diese nicht nur Dimensionen von Zugänglichkeit und Erreichbarkeit sondern auch die grundsätzliche Frage, inwiefern das Beratungsangebot aus Sicht der Ratsuchenden überhaupt hilfreich für die Bearbeitung ihrer schwierigen finanziellen Situationen ist. Der vorliegende Text beginnt mit kurzen Vorbemerkungen zur (Nicht-)Nutzungsforschung, bevor kondensierte Ergebnisse zur Nichtnutzung von Schuldnerberatung fokussiert werden, und endet mit einigen Schlussbemerkungen zu davon abgeleiteten möglichen Strategien.

### KURZE VORBEMERKUNGEN ZUR (NICHT-)NUTZUNGSFORSCHUNG

Die (Nicht-)Nutzungsforschung als alltagsorientierter Forschungsansatz erlaubt, Angebote der Sozialen Arbeit aus der Perspektive der Ratsuchenden kritisch zu hinterfragen. Dabei werden die Angebote daran gemessen, inwiefern sie den Inanspruchnehmenden Hilfreiches für die Bearbeitung ihrer schwierigen Situationen zur Verfügung stellen und damit ein selbstbestimmte(re)s Leben nach eigenen Vorstellungen ermöglichen. Dahinter steht die theoretische Grundannahme, dass Menschen aktiv ihre schwierigen Situationen bearbeiten. In westlich geprägten Sozialstaaten gehört dazu auch, dass sie hierbei versuchen, wohlfahrtsstaatliche Ressourcen in Gebrauch zu nehmen. Das heißt jedoch nicht, dass diese für jeden oder jede gleichermaßen zugänglich, erreichbar oder hilfreich für die Bearbeitung der schwierigen Situationen sind. Vielmehr kann es aus Sicht der Ratsuchenden ebenfalls eine (adäquate) Bearbei-

<sup>1</sup> Ich spreche von „Qualitäten“, da ich davon ausgehe, dass Qualität eine Frage der Perspektive und des Kontextes ist. Die (Nicht-)Nutzungsforschung sensibilisiert ebenfalls dafür, dass sich die Qualitätsdimensionen von Fachkräften und nachfragenden Subjekten unterscheiden können.



tungsstrategie sein, die Ressourcen und Angebote nicht zu nutzen, da die Bedingungen und Voraussetzungen der Inanspruchnahme von den potentiellen Nutzenden als entwürdigend, zumutend oder den Alltag blockierend erlebt bzw. vorgestellt werden.

Eine solche Perspektive einzunehmen ist nicht neutral, sie ist auch nicht die „bessere“ Position, sie kann jedoch als „eigenständiges Qualitätsurteil“ der (Nicht-)Nutzenden interpretiert werden. Dabei ermöglicht der Fokus auf die Nichtnutzung über die bestehenden Strukturen hinaus zu denken bzw. diese konsequenter als veränderbar zu begreifen.

## NUTZUNG UND NICHTNUTZUNG VON SCHULDENBERATUNG

Im Folgenden beziehe ich mich auf Ergebnisse meiner Forschung zur Nutzung und Nichtnutzung von Schulden- und Insolvenzberatung (vgl. Herzog 2015)<sup>2</sup>; fokussieren werde ich mich hierbei auf blockierende und ermöglichende Dimensionen des Zugangs sowie zusammenfassende Ergebnisse, die sich aus den Strategien der Nichtnutzung ableiten.

Schuldenberatung als öffentlich bereitgestellte Ressource in Situationen der Ver- und Überschuldung in Anspruch zu nehmen, ist aus Sicht der Ratsuchenden voraussetzungsvoll. So gilt wie für andere wohlfahrtsstaatliche Angebote auch, dass sich mit der Inanspruchnahme der „Makel“ der Hilfebedürftigkeit verbindet. Doch auch wenn dies „in Kauf genommen“ wird, benötigen die potentiellen Nutzer\*innen Ressourcen, um den Zugang zum Angebot zu erreichen. So ist erstens (angemessenes) „Wissen“ auf verschiedenen Ebenen notwendig: Die zuständige Beratungsstelle zu finden, benötigt auf Seiten der Ratsuchenden Kenntnisse und Kompetenzen in Bezug auf Recherchewege, Mediennutzung sowie bezüglich bürokratischer Zuständigkeitsregelungen. Einen Zugang erleichtern können vermittelnde Vertrauenspersonen oder positiv erfahrene Kontakte mit anderen wohlfahrtsstaatlichen Institutionen. Negative Erfahrungen mit wohlfahrtsstaatlichen Institutionen, insbesondere dem Jobcenter, können hingegen als Zugangsbarrieren wirksam werden, insbesondere dann, wenn Wissen über die (anderen) Arbeitsweisen und Möglichkeiten der Schuldenberatung

<sup>2</sup> Die methodischen und methodologischen Aspekte können in diesem Beitrag nicht geleistet werden, finden sich jedoch in der zitierten Studie.



fehlt. Zweitens wird der Zugang durch die begrenzt flexiblen Zugangswege und Wahlmöglichkeiten strukturiert (z.B. die Fachkraft nicht wählen oder wechseln zu können, begrenzte telefonische und persönliche Erreichbarkeiten, oder die Wartezeiten der zuständigen Beratungsstelle akzeptieren zu müssen). Dabei verbinden sich die eingeschränkten Wahloptionen mit der erlebten Stigmatisierung aufgrund der Hilfebedürftigkeit, frei nach dem Motto: Wer es sich nicht (mehr) (finanziell) leisten kann, das beste Angebot auszuwählen, muss das nehmen, was ihm zur Verfügung gestellt wird.

Aus den Strategien der Nutzung und Nichtnutzung lassen sich in aller Kürze folgende drei Aspekte herausstellen:

- 1.** Eine hilfreiche Beratung aus Sicht der Ratsuchenden erfordert stets Partizipation, d.h. dass Aushandlungsprozesse in Hinblick auf das Arbeitsbündnis und die Arbeitsteilung stattfinden müssen. Unabhängig von der konkreten Ausgestaltung im Einzelfall beschreiben die Ratsuchenden Schuldnerberatung dann als hilfreiche Ressource, wenn sie sie in einem offenen und transparenten Prozess, der auf wechselseitiger Anerkennung beruht, Möglichkeiten der Aushandlung bietet sowie an einer Lösung orientiert ist, in Gebrauch nehmen können. Eine solch hilfreiche Beratung benötigt jedoch entsprechende institutionelle Rahmenbedingungen und Ressourcenausstattungen als Ermöglichungsbedingung.
- 2.** Die Nutzung der Schuldenberatung muss sich aus der Perspektive der Ratsuchenden ferner daran messen lassen, ob sie mit den anderen Dringlichkeiten des Alltags – Geld, Arbeit, Wohnen und die Sorge um andere – in Konflikt gerät. Je nach Situations- und Ressourceneinschätzung kann eine kontinuierliche Beratung als weitere Last erlebt werden, so dass pragmatische Lösungen, wie das Zahlen von „Stillhalte-Raten“, vorgezogen werden. Nichtnutzung ist aus dieser Perspektive eine am Alltag orientierte Strategie, die ebenfalls dafür sensibilisiert, dass Räume des Verstehens und der Aushandlung von Arbeitsabsprachen für die Gebrauchswertigkeit der Schuldnerberatung bedeutsam sind.
- 3.** Schuldenberatung wird von den Ratsuchenden im Kontext der gesellschaftlichen Diskurse um die „Schuld an den Schulden“ verortet. Hilfreich beurteilen die Nutzer\*innen Denk- und Handlungsangebote der Fachkräfte, die auf eine Entmoralisierung der Schulden-Situation zielen, und sich dabei vom hegemonialen



Diskurs distanzieren. Die Erkenntnisse zur Nichtnutzung verweisen jedoch – wie bereits oben angedeutet – auch darauf, dass Schuldenberatung aus einer Außenperspektive, aber aufgrund von Erfahrungen mit anderen Institutionen, zugesprochen wird, normalisierend, moralisierend und standardisierend vorzugehen. Damit verbindet sich für die Ratsuchenden die Vermutung, dass sich im Kontakt mit einer Schuldenberatung die individualisierende Schuldzuschreibung für die Entstehung der Schuldenituation verdoppelt und in den Bedingungen der Inanspruchnahme reproduziert.

## SCHLUSSBEMERKUNGEN

Betrachtet man die Ergebnisse zur Nutzung und Nichtnutzung von Schuldnerberatung als ein eigenständiges „Qualitätsurteil“ aus der Perspektive der Ratsuchenden, welches einen Beitrag zur (Weiter-)Entwicklung eines kritischen Professionsverständnisses leistet, kann das Aufzeigen der Barrieren und Begrenzungen von Zugang wie Nutzung der bestehenden Angebote lediglich ein erster Schritt sein. Als zweiter Schritt ist diese Perspektive mit anderen, insbesondere Fragen von Fachlichkeit, in Dialog zu bringen, um so über Transformationen der bestehenden Angebote nachzudenken.

Erste Impulse habe ich in diesem Beitrag gesetzt. So verweisen auch die Ergebnisse meiner Studie auf die Notwendigkeit einer entsprechenden Ausstattung der Schuldenberatungsstellen, um Partizipationsräume und vielfältige Zugänge, aber auch Reflexionsräume für die Fachkräfte, überhaupt zu ermöglichen. Diese Auseinandersetzung begleitet das Arbeitsfeld seit seinen Anfängen; die Notwendigkeit hierfür begründet sich auch – wie ausgeführt – aus der Perspektive derjenigen, die sie in Anspruch nehmen. Die Partizipation der Nutzer\*innen im Hilfeprozess ist nicht nur theoretische Annahme im Dienstleistungsprozess sondern notwendige Voraussetzung eines potentiellen „Gelingens“; wird sie verwehrt, betrifft dies theoretisch, politisch und praktisch den Kern Sozialer Arbeit.

Als politische Strategie, die sich am Alltag der Ratsuchenden orientiert, schlage ich weiter vor, dass sich die Akteure der Schuldenberatung offensiver am Diskurs um die „Schuld an den Schulden“ beteiligen und so die öffentliche Wahrnehmung der Schuldenberatung verändern. Hierbei sind Praxis, Forschung und Theorie Sozialer Arbeit



gefordert, das vorhandene Wissen zu den Prozessen im Übergang von der Verschuldung zur Überschuldung zusammen zu tragen und davon ausgehend die Verbindung von Schuld und Schulden in Frage zu stellen. Ent-Moralisierung als politische Strategie zu verfolgen könnte für Schuldenberatung bedeuten, öffentlich eine Gegenposition zur zugeschriebenen Normalisierungsfunktion einzunehmen und so die emanzipatorischen Gehalte der Sozialen Arbeit ernst(er) zu nehmen.

*\*Dr. Kerstin Herzog, Diplom-Sozialpädagogin (FH), Schulden- und Insolvenzberaterin bei der BASF Stiftung, beauftragt mit der Vertretung einer Professur „Theorien und Methoden Sozialer Arbeit“ an der HS RheinMain; Mitglied im AK Überschuldung, Verbraucherinsolvenz und Schuldnerberatung Ludwigshafen.*

## LITERATUR

Herzog, Kerstin (2015): *Schulden und Alltag. Arbeit mit schwierigen finanziellen Situationen und die (Nicht-)Nutzung von Schuldnerberatung*. Münster: Verlag Westfälisches Dampfboot.

---

<sup>3</sup> Ehemals Schlaglicht der Überschuldung.