

# Vereins-Management

## Vorwort

An dieser Stelle erscheint nun jährlich ein Jahresrückblick, mit welchem wir unsere Kunden über Ziel und Ergebnisse unsere Arbeit unterrichten möchten.

Vorab möchten wir hier eine Erklärung abgeben. Wir haben lange überlegt, ob wir dies tun oder statt dessen lieber, wie sonst üblich, so tun, als wenn nichts geschehen wäre, um dem guten Ruf nicht zu schaden. Aber uns schien es am Ende wichtig, Probleme nicht zu verheimlichen. Am 31.01.2012 mussten wir unsere Beratungsstelle in der Scheidestraße vorübergehend einstellen. Vorausgegangen waren erhebliche Probleme. Im Spetember 2011 hatten wir einen Bürobrand. Ein Vorstandsmitglied plünderte im Oktober 2011 komplett das Vereinskonto, im Januar 2012 musste sich ein weiteres Vorstandsmitglied wegen des Vorwurfs des Kreditbetrugs im Zusammenhang mit Schuldnerberatung (**nicht im Zusammenhang mit unserem Verein!**) vor Gericht verantworten. Da die Mitgliederversammlung diesen Vorstand bestätigte, war es dem Stellenleiter nicht mehr möglich, länger den Vorstandsvorsitz zu begleiten, so dass der Verein ohne Stellenleitung blieb, da der Vorstand keinen Ersatz fand. Zwischenzeitlich wurde nun der Vorstand komplett neu gewählt, die beiden anderen Vorstände und alle, die sie unterstützten sind aus dem Verein ausgetreten, so dass die Voraussetzungen für eine Fortführung der Beratungsstelle jetzt wieder vorliegen. Wir haben jetzt nur noch Familie und (ehem.) MHH-Mitarbeiter im Mitgliederstamm. Für die mit unserem Desaster verbunden Unannehmlichkeiten bitten wir hier noch einmal ausdrücklich um Entschuldigung, aber ein leichter Weg ließ sich leider nicht finden.

## 1. Vereinsziele

*„Ehrliches Lachen darf lachen“ (Ringelnatz)*

Obwohl wir selbst nahe am Abgrund parkten und jeder sagte, dass man unter solchen Umständen nicht weitermachen könne, haben wir den Versuch eines kompletten Neustarts nicht gescheut. Dabei war uns klar geworden, dass wir ja im Grunde in genau so einer Situation steckten, in der sich viele unserer Kunden befinden, wenn sie zu uns kommen, ein Grund mehr zu beweisen, dass man es schaffen kann.

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, wesentlich dazu beizutragen, dass es nicht dabei bleibt, wenn jemand dort ankommt, wo andere sagen: „Dem ist das Lachen vergangen!“ Finanzielle Probleme können behoben werden. Dabei lassen wir uns nicht abschrecken von Schubladen, in welche Menschen in solchen Nöten gerne gesteckt werden oder von ökonomischen und gesellschaftlichen Mechanismen wie Rationalisierungen, Ehe-, Banken- und Wirtschaftskrisen, Diskriminierungen, Sucht und Perspektivlosigkeit sowie Straftaten anderer, die solche Probleme hervorrufen.

Wir verlangen von unseren Kunden lediglich, dass sie uns ein bisschen beim Rechnen helfen und eine gehörige Portion Mut. Man wird nicht ärmer, wenn man zugibt, arm zu sein. Die meisten wissen es sowieso schon. Gegenseitige Achtung, Wohlwollen und Verlässlichkeit erhalten jedoch einen anderen Stellenwert, wenn man sich zur Aufrichtigkeit entschließt. Wir brauchen sie, um mit den Gläubigern Vereinbarungen schließen zu können. Finanzielle Not ist kein Einzelproblem, die Zahl der Betroffenen steigt ständig und rasch, so dass es wichtig ist, eine kompetente und umfassende Versorgung zu gewährleisten.

## 2. Unser Verein

### 2.1 Vorstand

*„Besinnt Euch auf Eure Kraft und darauf, dass jede Zeit eigene Antworten will“ (Willy Brandt)*

Wir verstehen uns heute als lebendiger Organismus, der nur in der Gesamtheit seiner Organe funktionieren kann.

Es gilt, als ein Team kooperativ Ziele zu definieren, Ideen aufzugreifen und in gemeinschaftlicher Arbeit an deren Umsetzung zu arbeiten. Dazu haben wir die einzelnen Verantwortungsbereiche und Aufgaben geordnet und festgeschrieben.

Wir führen in kurzen Abständen Leitungsgespräche durch und sorgen für einen ständigen Kommunikationsfluss untereinander, um unsere Professionalität weiter auszubauen, eine starke Bindung an den Verein zu erhalten, auf das Erkennen und den Einsatz von Ressourcen, das Treffen von Zielvereinbarungen, die Ermittlung eines Schulungsbedarfs und die Erhebung von Evaluationen hinzuwirken.

An diesen Zielen will sich der Vorstand auch im kommenden Geschäftsjahr messen lassen.

## **2.2 Qualitätssicherung**

*„Der Unterschied zwischen dem richtigen Wort und dem beinahe richtigen ist der gleiche wie zwischen einem Blitz und einem Glühwürmchen“ (Mark Twain)*

Hervorzuheben ist zunächst der Ausbau der Organisationsstrukturen zur Gewährleistung einer umfassenden Beratung, einer möglichst zeitnahen Bearbeitung und zügigen Abwicklung der uns obliegenden Aufgaben. Umgekehrt soll die Rückkoppelung aus der eigentlichen Arbeit auf die Strukturen gewährleistet werden, um dadurch stets Verbesserungen der Kundenbetreuung zu erhalten.

Der Schwerpunkt liegt zunächst auf einer umfassenden Beratung zu Beginn der Arbeit, die in Verständlichkeit und Transparenz der einzelnen Schritte nichts zu wünschen übrig lässt und spätere Erklärungen weitgehend obsolet machen sollen. Neben schriftlichem Material sollen bereits in der Erstberatung alle auftretenden Fragen erörtert und geklärt werden. Dabei soll auch bereits am Anfang geklärt werden, ob ergänzende Hilfen anderer Einrichtungen erforderlich werden und die erforderlichen Stellen empfohlen und einbezogen werden.

Ziel ist es, bereits früh den Gesamtbedarf an Hilfen zu ermitteln, um möglichst zeitnah eine Gesamtlösung erreichen zu können, ohne die evtl. das Ziel unserer Aufgabe nicht erreichbar wäre. Eine hohe Effizienz kann nur erreicht werden, wenn man alles Nötige tut, um das Richtige zu erreichen.

Ein hohes Maß an Eloquenz und Empathie soll im Umgang mit den Gläubigern bewirken, die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass neues Vertrauen entsteht, Verständnis geweckt, Akzeptanz bewirkt, Kooperation ermöglicht und letztlich die erforderlichen Vereinbarungen getroffen werden können.

## **2.3 Kundenbetreuung**

Ausnahmsweise machen wir neben der Beratung im Verein auch Hausbesuche, so dass auch diejenigen Fälle versorgt werden, in denen der Gang in die Beratungsstelle eine nicht überwindbare Hemmschwelle darstellt oder andere Hinderungsgründe vorliegen.

Die Tätigkeit des Vereins ist kostenlos.

Ziel ist es, eine höhere Zahl von außergerichtlichen Schuldenbereinigungen zu erreichen, die ein Insolvenzverfahren erübrigt. Leider verhalten sich die Gläubiger hier überwiegend nicht kooperativ und versuchen aus der Situation, dass der Schuldner ein Interesse an der Abwendung eines gerichtlichen Verfahrens hat, Profit zu schlagen.

## **2.4 Dienstleistungen**

Wir beraten Lösungen im Bereich der Schuldenbereinigung, bieten die Zusammenarbeit mit Rechtsanwälten in Rechtsfragen an, führen die Korrespondenz und reden mit den Gläubigern zur Herbeiführung einer außergerichtlichen Lösung und, gelingt diese nicht, bereiten wir den Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens vor. Daneben vermitteln wir erforderliche Hilfen, die andere soziale Einrichtungen anbieten.

## **2.5 Marketing**

Wir sorgen für Präsenz im Internet und in den Medien und verteilen Flyer, die auch in anderen sozialen Einrichtungen und Verbänden, Behörden und Gerichten ausliegen um über uns und unsere Tätigkeit zu informieren.

Unsere Öffentlichkeitsarbeit wird ständig erweitert und angestrebt, die Akzeptanz unserer Arbeit zu fördern. Dabei ist es besonders wichtig, nicht mit Schuldnerberatungsstellen verwechselt zu werden, die Geld für ihre Leistungen verlangen oder hinter denen sich Finanzierungsvermittler verbergen, die Kredite anbieten, um durch Provisionen an den Schuldnern zu verdienen.

## **3. Erfolgsbilanz**

Nach dem Rumpfbjahr 2012 liess sich erkennen, dass wir nach Verdoppelung der Einnahmen im zweiten Quartal schon gute Aussichten hatten, dass der Verein sich würde kurzfristig tragen können. Ziel ist es, diesen Stand alsbald wieder zu erreichen, die Arbeit weiter auszubauen und auch in anderen Regionen anzubieten.

Wir haben schon mehr als 30 andere soziale Einrichtungen für die Zusammenarbeit gewinnen können. Unser Internetauftritt erhielt ein sehr ansprechendes und professionelles Outfit, es konnte bereits eine gute Auffindbarkeit erreicht werden. Die Flyerverteilung wurde in professionelle Hände gegeben. Darüber hinaus wird jetzt auf der Homepage der Medizinischen Hochschule ein Link zu uns geführt. Wir möchten noch mehr Einrichtungen dafür gewinnen, auf die Arbeit der anerkannten Schuldnerberatungsstellen hinzuweisen und entsprechende Links einzurichten.

Wir können Termine noch ohne irgendwelche Wartezeiten vergeben und wollen auch weiterhin dafür sorgen, dass dies auch so bleibt. Die Bearbeitungsdauer konnten wir dahingehend optimieren, dass das außergerichtliche Schuldenbereinigungsverfahren bereits nach 5-6 Wochen in ein erforderliches gerichtliches Verfahren übergehen kann, wenn der Ratsuchende gut mit uns zusammenarbeitet und keine unvorhergesehenen Schwierigkeiten auftreten.

Eine anfänglich noch bestehende Fehlerquote wurde minimiert.

Die Aussichten auf das laufende und kommende Jahr lassen keine Abnahme des Bedarfs an unserer Arbeit erwarten. Auch besteht kein Grund zur Befürchtung, dass die Arbeit aus staatlichen Mitteln nicht mehr lange ausreichend gefördert würde, auch wenn seitens des Bundessozialgerichts Tendenzen bestehen, die kostenfreien Leistungen seitens der Kommunen lediglich noch Harz-IV-Empfängern anbieten zu wollen, was uns allerdings nicht betrifft.

Hier sollte ein Mutiger einmal das Bundesverfassungsgericht anrufen, da es sich dabei sicherlich um eine ebenfalls verfassungswidrige Besteuerung des Existenzminimums handeln dürfte, wie damals u.a. beim sog. Kohlepfennig, wenn z.B. ein Rentner mit geringeren Einnahmen als Harz-IV für die Hilfen bezahlen soll.

## **4. Schlußwort**

*„Fantasie ist wichtiger als Wissen, denn Wissen ist begrenzt.“ (Albert Einstein)*

Alle, die unseren Stellenleiter im vergangenen Jahr kennen lernten, konnten verfolgen, wie ein konsequent, überzeugend und auch mit Herz verfolgtes Engagement auch vom Erfolg belohnt wird. Unser Bestreben ist es, dies auch künftig umzusetzen.

Wir bauen auf Ressourcen und Selbstorganisationskräfte von Menschen, Bescheidenheit in den eigenen Wirklichkeitskonstruktionen und wünschen uns stets einen geschärften Blick für die gemeinsame Verwirklichung der gesetzten Ziele.

**Ass. Frank Egermann, Stellenleiter und 1. Vorsitzender**