Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände

AG SBV

Sprecher: Roman Schlag
Caritasverband für das
Bistum Aachen e.V.
Postfach 10 05 52
52005 Aachen
Telefon: +49 241 431-133
Telefax: +49 241 431-2984
sprecher@agsbv.de
www.agsbv.de

Künstliche Intelligenz in der sozialen Schuldenberatung – Chancen und Herausforderungen

Positionspapier

Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. (BAG-SB)
Deutscher Caritasverband e. V. (DCV)
Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband e. V. (DPWV)
Deutsches Rotes Kreuz e. V. (DRK)
Diakonie Deutschland
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Das Positionspapier wurde erarbeitet von Caro Berndt, Errol Bergerhausen, Dorothée Bünner, Volker Haug, Sonja Mohr, Sebastian Schiffer, Michael Weinhold

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 5
2. Differenzierung von KI-Typen und Automatisierungsgraden 5
2.1 Assistenz KI 6
2.2 Analytische KI 6
2.3 KI-Agenten 6
3. Zielsetzung und Nutzung von KI in der Schuldnerberatung 7
4. Technische Voraussetzungen für die Nutzung von KI-Systemen 10
4.1 Infrastruktur und organisatorische Rahmung als Grundvoraussetzung 10
4.2 Technische Voraussetzungen nach Beratungsphase 11
4.2.1 Phase der Informationssuche und Erstorientierung 11
4.2.2 Wartezeit und Selbstorganisation 12
4.2.3 Erstberatung und strukturierte Fallanalyse 12
4.2.4 Rechtliche Schritte und Vergleichsprozesse 13
4.2.5 Abschlussphase und Nachsorge 14
5. Entwicklung und Weiterentwicklung von KI-Tools 15
5.1 Prozesse der Weiterentwicklung 15
5.2 Nachhaltigkeit 17
6. Rechtliche Fragestellungen : 18
6.1 Abgrenzung zur Rechtsberatung bei Chatbots 18
6.2 Datenschutz und DSGVO 18
6.3 EU AI Act 18
6.4 Human in the Loop und Transparenz der Verarbeitung 19
6.5 Urheberrechte der verwendeten Materialien 19
7. Schulungen und Weiterbildung 19
7.1 Lernen aus dem Eingabeverhalten und der Nutzung von Chatbots. 19
7.2 Schulungen und Weiterbildungen für Ratsuchende im Umgang mit KI (Schnittstelle zu Medienpädagogik) 20
8. Sozialethische Leitplanken 21
8.1 Vorrang der Menschenwürde und der respektvollen Kommunikation 21
8.2 Selbstbestimmung und informierte Entscheidung 21

8.3 Existenzsicherung und Schadensvermeidung als Priorität 22
8.4 Hilfe zur Selbsthilfe und Empowerment 22
8.5 Lebenslagenorientierung und Kontextsensibilität 22
8.6 Datenschutz, Vertraulichkeit und Datensparsamkeit 23
8.7 Nichtdiskriminierung und Barrierefreiheit 23
8.8 Klare Einsatzgrenzen und Governance 23
8.9 Kontinuierliche Qualitätssicherung im Dauerbetrieb 24
9. Fazit 25

1. Einleitung

Die fortschreitende Digitalisierung verändert zunehmend auch den sozialen Beratungssektor. Künstliche Intelligenz (KI) hält Einzug in die Schuldner- und Insolvenzberatung und eröffnet neue Perspektiven, aber auch komplexe ethische und praktische Fragen. KI-gestützte Systeme – von Chatbots über automatisierte Datenanalysen bis hin zu personalisierten Informationsplattformen – versprechen einen niederschwelligen Zugang zur Beratung, insbesondere für Menschen, die aus Scham, Zeitmangel oder räumlicher Distanz bisher keine Hilfe in Anspruch genommen haben. Anonymität und flexible Erreichbarkeit können Hemmschwellen senken und so den Zugang zur Schuldnerberatung erweitern.

Gleichzeitig steht der Einsatz von KI vor erheblichen Herausforderungen. Dazu zählen die digitale Kluft und ungleiche Zugänge zu technischer Ausstattung ebenso wie der mögliche Verlust von Empathie und persönlicher Beziehung, die für eine vertrauensvolle Beratung zentral sind. Datenschutz, Prüf- und Dokumentationspflichten sowie die Sicherstellung ethischer Standards sind ebenso zu berücksichtigen wie die Gefahr eines Vertrauensverlustes in algorithmisch unterstützte Entscheidungen.

Auf der operativen Ebene kann die KI Berater: innen von administrativen Tätigkeiten entlasten, bei der Analyse komplexer Datenmengen unterstützen und den Zugang zu aktuellem Fachwissen erleichtern. Dennoch bleibt die Balance zwischen Standardisierung und Einzelfallgerechtigkeit eine zentrale Herausforderung: Automatisierte Prozesse dürfen die individuelle Situation der Ratsuchenden nicht vernachlässigen.

Darüber hinaus erfordert der Einsatz von KI in der Schuldnerberatung eine kritische Auseinandersetzung mit Fragen der KI-Ethik, insbesondere im Hinblick auf Transparenz, Fairness und Verantwortung. Hohe Kosten, der Energieverbrauch großer Modelle sowie die metakognitiven Anforderungen an Fachkräfte bei der Nutzung solcher Systeme unterstreichen die Notwendigkeit einer sorgfältig abgewogenen Implementierung.

2. Differenzierung von KI-Typen und Automatisierungsgraden

Der Begriff ‚Künstliche Intelligenz' fasst sehr unterschiedliche Anwendungen zusammen – für eine fachlich fundierte Bewertung ist diese Unterscheidung entscheidend. Der Eingriffsgrad in professionelle Entscheidungsprozesse variiert je nach System erheblich – und diese Unterschiede haben unmittelbare Konsequenzen für Fragen der Haftung, des Datenschutzes und der fachlichen Verantwortung.

Für eine strukturierte Betrachtung empfiehlt sich eine Einteilung in drei Kategorien:

2.1 Assistenz KI

Assistenz KI-Systeme übernehmen unterstützende Funktionen: Textzusammenfassungen, Dokumentenklassifikation, Formulierungsvorschläge. Der Mensch behält die vollständige Kontrolle über Entscheidungen und Handlungen. Weil keine eigenständigen Prozessschritte ausgeführt werden, ist das Risikoprofil in dieser Kategorie am geringsten.

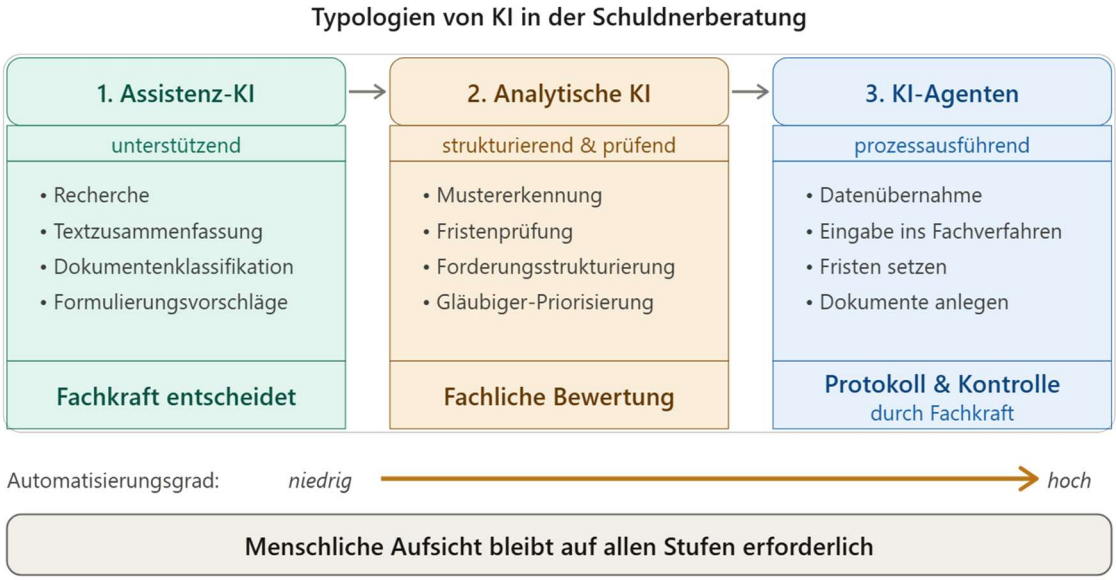
2.2 Analytische KI

Anders verhält es sich bei analytischen Systemen. Sie durchsuchen Dokumente nach Mustern, markieren Fristen, weisen auf Widersprüche hin und helfen dabei, Forderungsstrukturen zu ordnen. Was sie nicht tun: eine fachliche Bewertung vornehmen. Diese bleibt Aufgabe des Fachpersonals. Der Mehrwert liegt in der Verdichtung von Information – nicht in ihrer Interpretation.

2.3 KI-Agenten

KI-Agenten gehen einen entscheidenden Schritt weiter, indem sie operative Prozessschritte selbstständig ausführen. Dazu könnten etwa die Übernahme strukturierter Forderungsdaten in die Beratungssoftware, das Anlegen oder Aktualisieren von Gläubigerpositionen, das Setzen von Fristen in digitalen Fallakten oder die Vorbereitung standardisierter Schreiben zählen. Rechtliche Autonomie kommt diesen Systemen dabei nicht zu – sie handeln innerhalb definierter Parameter und unter menschlicher Aufsicht. Der Eingriffsgrad ist dennoch ein anderer als in den vorigen Kategorien, weil nicht mehr nur Informationen aufbereitet, sondern Vorgänge im System ausgelöst werden.

Mit wachsendem Automatisierungsgrad steigen zwangsläufig die Anforderungen: Protokollierung und Nachvollziehbarkeit müssen gewährleistet sein, Fehlerkontrollmechanismen müssen greifen, Haftungsfragen müssen geklärt und datenschutzrechtliche Vorgaben eingehalten werden. Die hier vorgenommene Differenzierung ist deshalb kein akademischer Selbstzweck – sie ist Voraussetzung für eine belastbare Risikoeinschätzung und die Entwicklung praxistauglicher Aufsichts- und Verantwortungsstrukturen.



3. Zielsetzung und Nutzung von KI in der Schuldnerberatung

KI hat unterschiedliche Einsatzbereiche und lässt sich innerhalb verschiedener Handlungsfelder an klare Aktivitäten und Funktionen gliedern. Dazu gehören beispielsweise die Problemlösung, Entscheidungsfindung und das Sprachverstehen. KI wird zur Generierung, Übersetzung, aber auch zum direkten Austausch und zur Konversation verwendet. Dadurch bietet der Einsatz von KI viele Potenziale im Bereich von Texten, Bildern, Audio, Video, Recherche, aber auch im Brainstorming-Bereich.

Entscheidend bleibt dabei, welche Zielsetzung mit dem Einsatz von KI erreicht werden soll. Dabei muss geklärt werden, in welchen Phasen und Teilbereichen der Schuldnerberatung die KI unterstützen soll und kann und wie diese Unterstützung aussehen soll. Ermittelt werden dazu spezielle Handlungsfelder: Dabei lassen sich im Ablauf einer Schuldnerberatung unterschiedliche Phasen ermitteln, in welchen KI zum Einsatz kommen kann. Die Terminvereinbarung und die Vorbereitung eines ersten Gesprächs fallen dabei in den Zugang zur Schuldnerberatung.



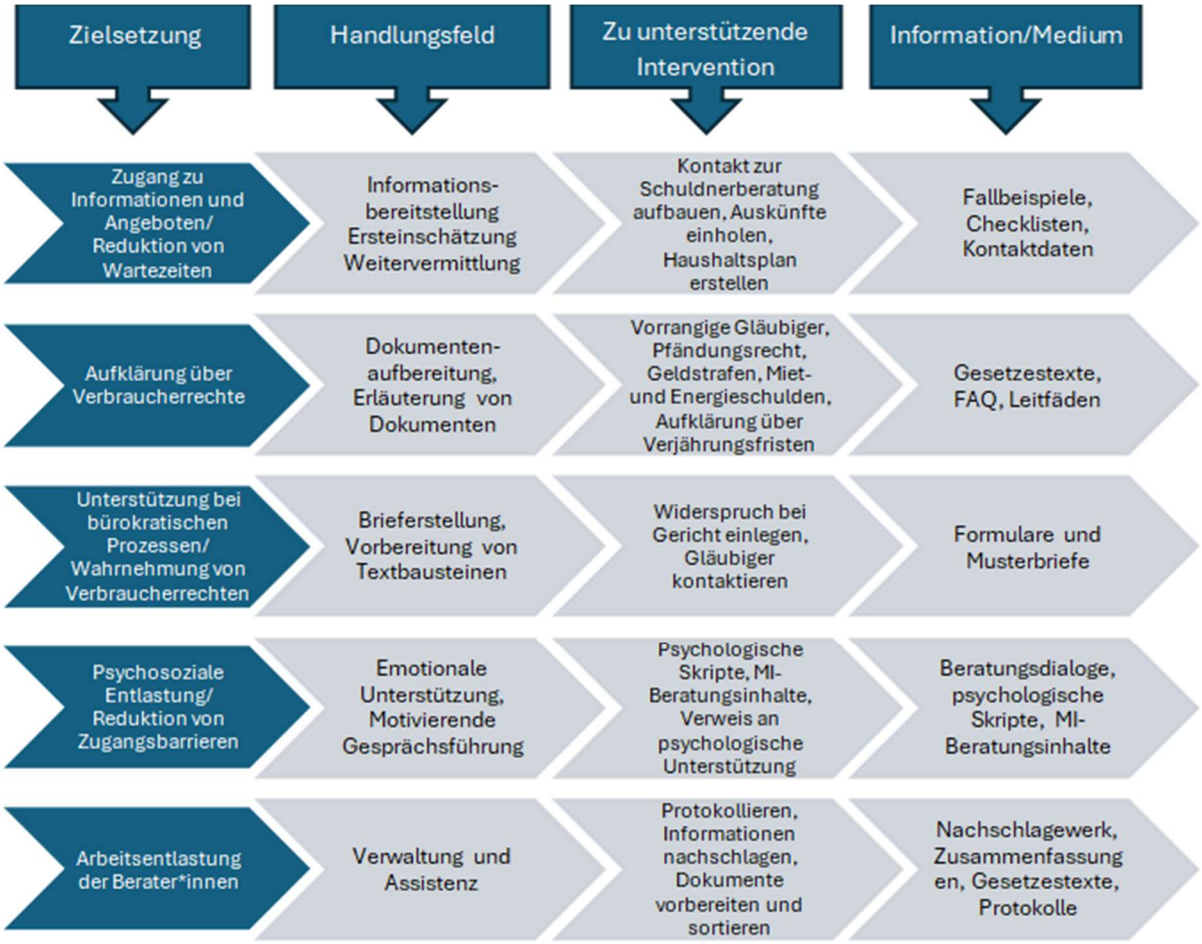
- Zugang zu Informationen und Angeboten ermöglichen
- Verkürzte Wartezeiten bzw. Nutzung der Wartezeiten
- Reduktion schambesetzter Zugangsbarrieren
- Unterstützung im Umgang mit bürokratischen Prozessen
- Aufklärung über Verbraucherrechte und Unterstützung bei der Wahrnehmung
- Psychosoziale Entlastung

KI kann dabei sowohl im Zugang unterstützen, bei der Beratung, aber auch der Vor- und Nachbereitung von Beratungen. Im Zugang entscheidet es sich, ob Ratsuchende eine Unterstützung in Anspruch nehmen, oder die Beratung gar nicht erst aufsuchen bzw. die Beratung abbrechen. Neben wichtigen Informationen über Anlaufstellen soll möglichst eine frühe Orientierung geboten werden und damit auch eine erste Klärung der Problemlage, sowie die Stärkung der individuellen Handlungsfähigkeit. Der Zugang bietet damit einen wichtigen Ausgangspunkt für den Einsatz möglicher Tools.

Innerhalb der Beratung kann KI dabei unterstützen, finanzrechtliche Aspekte wie die Prüfung von Forderungen und Verträgen zu übernehmen. Sie kann bei der Budgetplanung lebenspraktische Aspekte bedienen. Neben pädagogischen Unterstützungsmöglichkeiten, die sich im Bereich Prävention und finanzieller Grundbildung bewegen, ermöglicht KI auch

psychosoziale Unterstützungsmöglichkeiten, die dazu dienen, Multiproblemlagen zu erkennen und eigene Verhaltens- und Verstehensmuster zu reflektieren.

Daran gliedern sich folgende mögliche Handlungsfelder:



KI kann nicht nur im Umgang mit den Ratsuchenden eingesetzt werden, sondern auch zur Befähigung der Mitarbeitenden selbst. Dabei benennt das Konzept sozialer Schuldnerberatung der AG SBV verschiedene methodische Anforderungsbereiche, die Mitarbeitende erfüllen müssen.

Ein erstes Aufgabengebiet kann daher die Zusammenfassung und Dokumentation von Gesprächsdokumenten und Medien sowie die Terminvergabe oder das Erstellen von Dokumenten sein.

Weiterhin kann ein KI-Tool die Qualifikationsstrukturen der Mitarbeitenden stärken: Über den Einsatz von Primärquellen zur Qualifizierung von Mitarbeitenden können diese den

Mitarbeitenden fachlich als „Nachschlagewerk“ dienen und im Austausch zu spezifischen rechtlichen, aber auch psychosozialen Problemlagen zur Seite stehen.

Dies setzt ferner auch voraus, dass der Umgang mit entsprechender KI in der Aus- und Fortbildung für die Befähigung der Mitarbeitenden festgehalten werden muss. Gleichzeitig bleibt dabei zu erwähnen, dass durch die bisher fehlende Rechtssicherheit das Tool keine Qualifizierung der Mitarbeitenden ersetzen kann. Diese bleiben Haftungs- und Verantwortungsträger.

4. Technische Voraussetzungen für die Nutzung von KI-Systemen

Die fortschreitende Digitalisierung und stärkere Nutzung von künstlicher Intelligenz bringen auch neue Herausforderungen mit sich in Bezug auf die technischen Voraussetzungen. Dies betrifft sowohl die technische Infrastruktur in Bezug auf Server-Kapazitäten oder Rechenleistung als auch ganz grundlegende Aspekte, wie den Umgang mit sensiblen Daten. Bei aller Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz gilt in der sozialen Schuldenberatung stets, dass eine Fachkraft involviert ist und letztlich die Verantwortung für den Beratungsprozess trägt.

4.1 Infrastruktur und organisatorische Rahmung als Grundvoraussetzung

Die Nutzung von KI-Systemen in der Schuldnerberatung setzt eine verlässliche technische und organisatorische Infrastruktur voraus, die sowohl funktional als auch datenschutzrechtlich abgesichert ist. Anders als in vielen kommerziellen Anwendungsfeldern werden in der Schuldnerberatung regelmäßig hochsensible personenbezogene Daten verarbeitet, darunter Einkommensverhältnisse, Gesundheitsangaben, familiäre Konfliktlagen oder Informationen zu Vollstreckungsmaßnahmen. Der Schutz dieser Daten muss bei der technischen Ausgestaltung immer berücksichtigt werden.

Realistisch betrachtet lassen sich für die Praxis vor allem zwei grundlegende Varianten unterscheiden:

Eine erste, besonders datenschutzsichere Variante ist der Betrieb von KI-Systemen innerhalb der eigenen Organisationsstruktur des Trägers. Hierbei verbleiben sämtliche Daten in der institutionellen Infrastruktur der Beratungsstelle oder des Verbandes. Die Verarbeitung erfolgt auf eigenen Servern oder in klar abgegrenzten Systemumgebungen. Diese Lösung bietet ein hohes Maß an Kontrolle über Datenflüsse, Zugriffsrechte und Speicherfristen und ist insbesondere für größere Träger oder Verbünde mit entsprechender IT-Organisation plausibel.

Eine zweite, ebenfalls praktikable Variante ist die Nutzung externer Rechenzentrumsstrukturen, deren Sitz und Konzernstruktur sich innerhalb der EU befinden. In diesem Fall werden KI-Systeme über spezialisierte Dienstleister bereitgestellt, die vertraglich als Auftragsverarbeiter eingebunden sind. Voraussetzung ist eine klare rechtliche Regelung der Datenverarbeitung, transparente Sicherheitsstandards sowie die Gewährleistung, dass personenbezogene Daten nicht in Drittstaaten übermittelt werden. Diese Variante ist vor allem für kleinere Beratungsstellen realistisch, die keine eigene technische Infrastruktur aufbauen können.

Problematisch wäre demgegenüber die unreflektierte Nutzung frei zugänglicher Online-KI-Dienste ohne vertragliche Einbindung und ohne Kontrolle über Datenverbleib und Weiterverarbeitung. In einem sensiblen Feld wie der Schuldnerberatung würde dies regelmäßig gegen zentrale Grundsätze der Datenschutz-Grundverordnung verstoßen, insbesondere gegen die Prinzipien der Zweckbindung, Datenminimierung und Transparenz.

Unabhängig von der gewählten Variante ist organisatorisch sicherzustellen, dass KI-Systeme nicht autonom entscheiden, sondern in professionelle Arbeitsprozesse eingebettet sind. Das bedeutet: Ergebnisse automatisierter Analysen müssen nachvollziehbar sein, menschliche Fachkräfte behalten die Letztverantwortung, und die Nutzung von KI ist gegenüber Ratsuchenden transparent zu machen.

4.2 Technische Voraussetzungen nach Beratungsphase

Künstliche Intelligenz ist sehr vielfältig und hat viele verschiedene Anwendungsbereiche. Um die möglichen Einsatzfelder in der Schuldenberatung sichtbar machen zu können, werden im Folgenden die Einsatzmöglichkeiten, je nach Beratungsphase aufgezeigt. Durch die Orientierung an der Struktur der Schuldenberatung soll deutlich werden, wie Künstliche Intelligenz auch in einzelnen Beratungsschritten bereits unterstützend wirken kann.

4.2.1 Phase der Informationssuche und Erstorientierung

In der Phase des Interesses an Schuldnerberatung steht die Wissensvermittlung im Vordergrund. Technisch erforderlich sind hier niedrigschwellige, sichere Informationssysteme, die keine oder nur minimal personenbezogene Daten verarbeiten.

Für KI-gestützte Informationsportale oder Chatbots bedeutet dies:

- Einsatz transparenter, kontrollierter, regelbasierter, lokal gehosteter Sprachmodelle
- Klare Begrenzung auf allgemeine Rechtsinformationen und vorher ausgewählte Quellen

- Verzicht auf Speicherung personenbezogener Inhalte
- Automatische Löschroutinen für Eingaben
- Transparente Kennzeichnung als Informationssystem, nicht als Beratung

4.2.2 Wartezeit und Selbstorganisation

Während Wartezeiten kann KI unterstützend bei der Strukturierung von Unterlagen oder bei der Selbstorganisation wirken. Hier steigt der Sensibilitätsgrad der Daten deutlich an, da konkrete Forderungsschreiben, Mahnbescheide oder Vollstreckungsunterlagen verarbeitet werden können.

Für KI-gestützte Unterstützungssysteme bedeutet dies:

- Intelligente OCR-Systeme zur Texterkennung, idealerweise lokal betrieben (Vergleichbar mit Foto-Überweisungen)
- Dokumentenklassifikationsmodelle zur automatisierten Kategorisierung
- Strukturiertes Datenbanksystem zur Extraktion von Gläubiger, Forderungshöhen, Fristen
- Fristenmonitoring

Zentral ist die kontrollierte Verarbeitung: KI darf Dokumente analysieren, aber keine eigenständigen rechtlichen Bewertungen ohne menschliche Kontrolle vornehmen. Außerdem ist festzuhalten, dass die Datenschutzanforderungen im Moment der Eingabe von personenbezogenen Daten deutlich steigen.

4.2.3 Erstberatung und strukturierte Fallanalyse

In der Phase des Erstkontakts und der strukturierten Fallaufnahme steigt die Sensibilität der verarbeiteten Daten erheblich. Neben personenbezogenen Stammdaten werden Einkommensnachweise, Kontoinformationen, Gläubigerdaten sowie Informationen zu laufenden Vollstreckungsmaßnahmen verarbeitet. Der Schwerpunkt liegt hier auf der strukturierten Erfassung, Aufbereitung und Zusammenführung der relevanten Informationen.

Für KI-gestützte Unterstützungssysteme bedeutet dies:

- Direkte, kontrollierte Anbindung an die elektronische Fallakte
- Strikte rollenbasierte Zugriffsbeschränkungen und Rechteverwaltung
- Protokollierung automatisierter Analysen und Verarbeitungsschritte
- Systeme zur strukturierten Zusammenfassung von Falldaten und Gläubigerinformationen

- Automatisierte Fristen- und Dokumentenerkennung innerhalb der Fallakte
- Verschlüsselte Speicherung und Übertragung sämtlicher personenbezogener Daten

Zentral ist in dieser Phase die unterstützende Funktion der KI. Systeme können Informationen strukturieren, priorisieren oder zusammenfassen, dürfen jedoch keine eigenständigen fachlichen Entscheidungen treffen. Die Bewertung der individuellen Situation sowie sämtliche rechtlich relevanten Einschätzungen verbleiben bei der beratenden Fachkraft.

Mit der Verarbeitung umfangreicher personenbezogener Daten steigen zugleich die Anforderungen an Datenschutz, Nachvollziehbarkeit und technische Sicherheit deutlich an.

4.2.4 Rechtliche Schritte und Vergleichsprozesse

In der Phase rechtlicher Schritte und Vergleichsprozesse stehen formalisierte Verfahren, rechtliche Bewertungen und konkrete Handlungsentscheidungen im Vordergrund. Der Einsatz von KI verschiebt sich hier von unterstützender Strukturierung hin zu nachvollziehbaren Berechnungen und der Aufbereitung rechtlicher Informationen.

Für KI-gestützte Unterstützungssysteme bedeutet dies:

- Regelbasierte Berechnungssysteme zur Ermittlung pfändbarer Beträge, möglicher Ratenhöhen und Verfahrenslaufzeiten
- Validierte Berechnungslogiken mit regelmäßiger Anpassung an gesetzliche Änderungen
- Zugriff auf strukturierte rechtliche Datenbestände wie Gesetzestexte, Leitlinien oder Verwaltungsvorgaben
- KI-gestützte Such- und Zusammenfassungsfunktionen auf Grundlage zuvor definierter und geprüfter Quellen
- Standardisierte Textbausteinsysteme zur Erstellung von Schreiben und Vergleichsvorschlägen
- Dokumentationssysteme zur Nachvollziehbarkeit automatisierter Berechnungen und Verarbeitungsschritte

Zentral ist in dieser Phase die klare Trennung zwischen deterministischer Logik und unterstützender KI. Rechtlich relevante Berechnungen und Entscheidungen müssen regelbasiert und nachvollziehbar erfolgen, während sprachbasierte Systeme ausschließlich der Strukturierung oder Formulierung dienen. Mit zunehmender rechtlicher Verbindlichkeit

steigen die Anforderungen an Datenschutz, Dokumentation und fachliche Kontrolle. Die Verantwortung verbleibt in jedem Fall bei der beratenden Fachkraft.

4.2.5 Abschlussphase und Nachsorge

Abschlussphase und Nachsorge sind durch den Übergang in eine eigenständigere finanzielle Lebensführung geprägt. Der Schwerpunkt liegt hier weniger auf rechtlicher Fallbearbeitung als auf Stabilisierung, Orientierung und langfristiger Unterstützung im Alltag.

Für KI-gestützte Unterstützungssysteme ergeben sich dabei folgende mögliche Einsatzbereiche:

- Regelbasierte Budgetberatungssysteme zur Strukturierung von Einnahmen und Ausgaben sowie zur Visualisierung finanzieller Spielräume
- Sprachbasierte KI-Systeme zur verständlichen Erklärung komplexer Schreiben, Bescheide und Verfahrensschritte
- Zugriff auf geprüfte Wissensdatenbanken und standardisierte Informationsgrundlagen
- Regelbasierte Systeme zum Fristenmonitoring im Insolvenzverfahren inklusive automatisierter Erinnerungsfunktionen
- Niedrigschwellige digitale Unterstützungsangebote per App, E-Mail oder Webanwendung
- Definierte Lösch- und Speicherfristen zur datenschutzkonformen Begrenzung der Datenspeicherung

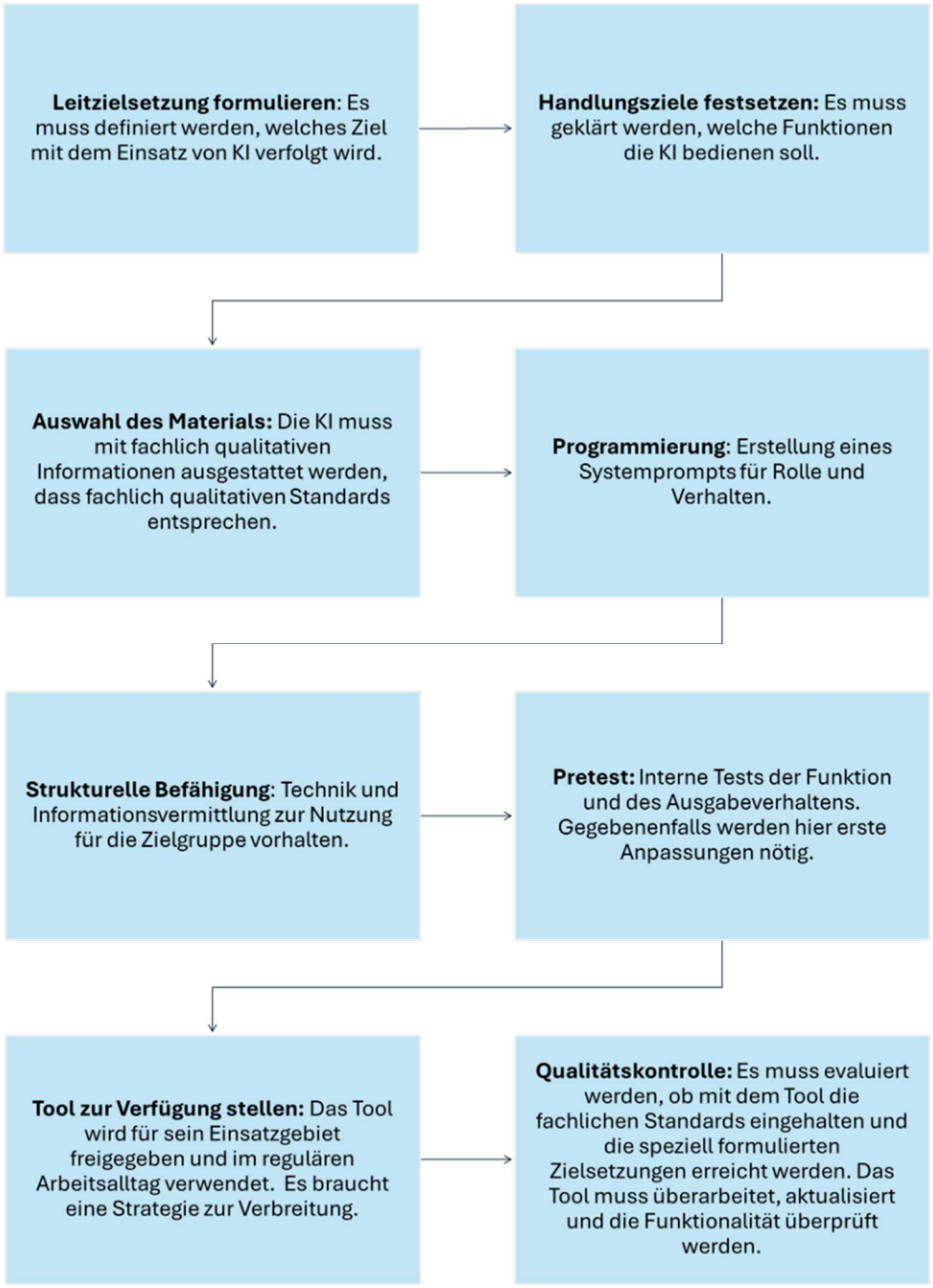
Zentral ist auch in dieser Phase die Begrenzung der Systeme auf unterstützende Funktionen. KI kann Informationen verständlich aufbereiten, an Fristen erinnern oder bei der Selbstorganisation helfen, ersetzt jedoch keine individuelle Beratung oder sozialpädagogische Begleitung.

Da die Unterstützung in dieser Phase häufig langfristiger und alltagsnäher erfolgt, gewinnen transparente Speicherregelungen sowie datensparsame Systeme zusätzlich an Bedeutung.

5. Entwicklung und Weiterentwicklung von KI-Tools

Die kontinuierliche Entwicklung von KI-Tools in der Schuldnerberatung ist geprägt von schnellen Innovationszyklen, datengetriebenen Verbesserungen und der zunehmenden Integration in bestehende Beratungssysteme. Diese Weiterentwicklungsprozesse verändern nicht nur die technischen Möglichkeiten, sondern auch die strukturellen und methodischen Grundlagen der Beratungspraxis.

5.1 Prozesse der Weiterentwicklung



Im Idealfall sind alle Zielgruppen und Stakeholder am Entwicklungsprozess beteiligt.

- **Zielsetzung formulieren**: Es muss definiert werden, welche Zielsetzung mit dem Einsatz von KI verfolgt wird.
- **Handlungsziele festsetzen:** Es muss geklärt werden, welchen Einsatzbereich die KI haben soll und welche Funktionen ihr damit zugeschrieben werden.
- **Auswahl des Materials:** Die KI muss mit entsprechenden Informationen ausgestattet werden, die fachlich qualitativen Standards entsprechen. Da die meisten Datensätze dezentral entwickelt werden, stellen sich auch hier gesteigerte Anforderungen an eine Standardisierung.
- **Programmierung**: Erstellung eines Systemprompt für das entsprechende Ausgabeverhalten
- **Strukturelle Befähigung**: Schulungen und Informationsvermittlung für die entsprechende Zielgruppe zur Förderung der digitalen Teilhabe
- **Pretest:** Interne Tests der Funktion und des Ausgabeverhaltens. Gegebenenfalls werden hier erste Anpassungen nötig.
- **Tool zur Verfügung stellen:** Das Tool wird für sein Einsatzgebiet freigegeben und im regulären Arbeitsalltag verwendet
- **Qualitätskontrolle:** Es muss evaluiert werden, ob mit dem Tool die qualitativen fachlichen Standards eingehalten werden und die speziell formulierten Zielsetzungen auch erreicht werden. Das Tool muss dauerhaft überarbeitet und auch auf Aktualität und Funktionalität überprüft werden. Weitere Bedarfe und Ressourcen müssen geklärt werden. Dafür können Feedback-Schleifen durchgeführt werden, welche zu Anpassungen führen.

Entwicklung und Weiterentwicklung sind als ineinander übergehende Prozesse zu verstehen. Der zugrunde liegende Ablauf ist dabei nicht linear, sondern kann iterative Schleifen umfassen, in denen einzelne Schritte wiederholt werden oder der gesamte Prozess erneut durchlaufen wird.

5.2 Nachhaltigkeit

Dieser Teil beleuchtet die Weiterentwicklung von KI-Tools in der Schuldnerberatung aus einer mehrdimensionalen Nachhaltigkeitsperspektive, indem ökologische, ökonomische und soziale Aspekte systematisch betrachtet werden. Im Fokus stehen dabei die Frage, wie Entwicklungsprozesse ressourcenschonend gestaltet, langfristig finanzierbar gemacht und zugleich zugänglich sowie verantwortungsvoll in die Beratungspraxis integriert werden können.

- Sozial:

Mitarbeitende sowie Ratsuchende brauchen einen reflektierten und befähigten Umgang mit KI. Dies ist bei der Implementierung von neuen Modulen sicherzustellen. Dabei sind basale technische Bedienmöglichkeiten (bspw. richtiges Prompten), aber auch Themen wie Datenschutz und Rechtssicherheit entscheidend.

- Ökonomisch:

Der Strategieprozess zur Implementierung eines KI-Tools sollte sowohl im institutionellen Rahmen der anbietenden Organisationen als auch mit den gesamtstrategischen Überlegungen des Arbeitsbereiches abgestimmt werden. Einige Bedarfe, wie das Strukturieren von Daten, Wissensdatenbanken und Terminvergaben können über kleine und lokale Sprachmodelle geleistet werden. Größere Anwendungsbereiche, wie die Prüfung von Forderungen oder der Kontakt und Datenaustausch mit Externen können gegebenenfalls eher über eine cloudbasierte/externe Lösung angestrebt werden. KI-Modelle sollten anpassungsfähig und aktualisierbar sein, wodurch sie auch für angrenzende Bereiche oder andere Standorte adaptierbar werden.

- Ökologisch:

Um auch die ökologische Nachhaltigkeit der Arbeit als Gesamtstrategie fachlich zu verankern, ist darauf hinzuweisen, dass nicht nur Trainings- und Weiterentwicklungsprozesse einen hohen CO_2-Ausstoß verursachen – auch die KI-gestützte Suchanfragen verbrauchen deutlich mehr Energie als eine reguläre Suchanfrage im Internet. Fachlich wird daher darauf verwiesen, den Energiebedarf möglichst effizient zu halten, ggf. über das Teilen von gemeinsamen Servern und Cloudsystemen.

6. Rechtliche Fragestellungen

KI-Modelle verarbeiten große Datenmengen, die im beruflichen Kontext der Schuldnerberatung nebenbei auch eigene Daten und personenbezogene Daten enthalten können. Dies wirft unterschiedliche rechtliche Fragestellungen auf, die einer individuelle Klärung bedürfen.

6.1 Abgrenzung zur Rechtsberatung bei Chatbots

Der Einsatz von KI-gestützten Chatbots in der Schuldnerberatung erfordert eine klare Abgrenzung zur erlaubnispflichtigen Rechtsberatung im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG). Nach § 2 RDG liegt eine Rechtsdienstleistung bereits dann vor, wenn eine konkrete rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfolgt, was bei fortgeschrittenen KI-Systemen potenziell gegeben sein kann. Ergänzend wird empfohlen, durch Disclaimer sowie funktionale Begrenzungen eine Individualberatung auszuschließen. Gleichzeitig zeigt die Diskussion um Legal Tech-Anwendungen, dass die Grenzen zwischen Information und Beratung zunehmend verschwimmen. Dies erfordert eine präzise rechtliche Einordnung sowie ggf. regulatorische Weiterentwicklung . Ein Tool sollte die direkte Beratung niemals ersetzen. Vielmehr ist schon in der Konzeptionierung zu bedenken, an welchen Punkten ein Tool in eine Beratung überleiten sollte.

6.2 Datenschutz und DSGVO

Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen KI-gestützter Schuldnerberatung unterliegt den strengen Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 5 und Art. 6. Aufgrund der Sensibilität finanzieller und sozialer Daten ist zudem häufig Art. 9 DSGVO einschlägig, sofern besondere Kategorien personenbezogener Daten betroffen sind. In der Forschung wird hervorgehoben, dass KI-Systeme besondere Risiken hinsichtlich Intransparenz und automatisierter Entscheidungsfindung bergen.

6.3 EU AI Act

Mit dem EU AI Act schafft die Europäische Union erstmals einen umfassenden Rechtsrahmen für KI-Systeme, der risikobasiert ausgestaltet ist. In der juristischen Diskussion wird insbesondere die Einstufung bestimmter Anwendungen als „High-Risk AI Systems“ hervorgehoben. Systeme im Bereich sozialer Dienstleistungen könnten darunterfallen, wenn sie maßgeblichen Einfluss auf individuelle Lebenslagen haben. Daraus folgen weitreichende Anforderungen, etwa im Hinblick auf Datenqualität, Dokumentationspflichten und menschliche Aufsicht.

6.4 Human in the Loop und Transparenz der Verarbeitung

Der „Human in the Loop“-Ansatz ist sowohl rechtlich als auch ethisch ein zentrales Leitprinzip beim Einsatz von KI in sensiblen Kontexten. Die Datenschutz-Grundverordnung begrenzt automatisierte Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung und fordert Möglichkeiten menschlichen Eingreifens. Parallel dazu betont der EU AI Act die Notwendigkeit effektiver menschlicher Aufsicht über KI-Systeme. In der wissenschaftlichen Debatte wird hervorgehoben, dass Transparenz nicht nur formaler Natur sein darf, sondern auch tatsächliche Nachvollziehbarkeit ermöglichen muss. Dies umfasst sowohl die Offenlegung der KI-Nutzung als auch verständliche Erklärungen der Funktionsweise.

6.5 Urheberrechte der verwendeten Materialien

Die Nutzung urheberrechtlich geschützter Inhalte im Training und Betrieb von KI-Systemen ist Gegenstand intensiver rechtlicher Diskussion. Nach dem Urheberrechtsgesetz (UrhG) sind Vervielfältigungen und Verwertungen grundsätzlich zustimmungspflichtig, wobei Ausnahmen – etwa für Text- und Data-Mining (§ 44b UrhG) – relevant sein können. Für die Praxis bedeutet dies eine erhebliche Rechtsunsicherheit im Umgang mit Trainingsdaten und Outputs. Daher sind sorgfältige Lizenzprüfungen und rechtliche Bewertungen unerlässlich.

7. Schulungen und Weiterbildung

7.1 Lernen aus dem Eingabeverhalten und der Nutzung von Chatbots.

KI-gestützte Systeme können große Datenmengen auslesen und Informationen in kürzester Zeit systematisieren. Dadurch kann auch Fachwissen in Form von Literatur und Arbeitsmaterialien durch KI-Tools schneller zugänglich gemacht werden. Entsprechende Chatbots und Tools können Mitarbeitende fachlich unterstützen und ihnen mit konkreten Hinweisen zu offenen Fragestellungen der Beratung aushelfen. Sie tragen somit zur Einarbeitung und Weiterqualifizierung von Fachkräften bei und sichern darüber professionsinterne Qualitätsstandards.

Bei der Qualifizierung von Fachpersonal in der Sozialen Schuldenberatung für den Umgang mit KI müssen technische Kompetenzen zwingend mit den ethischen und rechtlichen Grundwerten des Berufsfelds verknüpft werden, da Soziale Schuldenberatung eine menschenzentrierte Beziehungsarbeit ist. Fort- und Weiterbildungsangebote sollten dies berücksichtigen und sich somit grundlegend von reinen IT- oder Wirtschaftsschulungen unterscheiden.

Mithilfe von KI können auch Beratungsanfragen und –situationen simuliert werden, um die Fachkräfte auf die Beratung selbst sowie mögliche Schwierigkeiten in einem Beratungsprozess vorzubereiten. Die TH Nürnberg hat bereits virtuelle Klient*innen entwickelt, die den Studierenden Übungssituationen im Bereich Online-Beratung ermöglichen[1]. Lehmann (2025, S. 120) stellt zudem fest, dass mit den bei etwa mittelgroßen Trägern der Wohlfahrtspflege vorhandenen Datensätzen risikoarm und zu akzeptablen Kosten Trainingssettings erstellt werden können. Unter Einsatz dieser Technologien können Beratungsdokumentationen gezielt reflektiert werden. Gleichzeitig kann der Einsatz von KI an dieser Stelle einen systematischen Erkenntnisgewinn zum Beratungshandeln ermöglichen.

7.2 Schulungen und Weiterbildungen für Ratsuchende im Umgang mit KI (Schnittstelle zu Medienpädagogik)

KI ermöglicht im Umkehrschluss demzufolge aber auch den Ratsuchenden, sich bereits vor oder auch während einer Beratung selbst zu informieren. Fachkräfte müssen daher mit besser informierten Ratsuchenden rechnen. Es ist zu erwarten, dass grundlegende Fragen durch Klient:innen bereits vor der Kontaktaufnahme recherchiert worden sind. Das kann im Beratungsprozess wichtige Ressourcen freischalten, die für eine gezielte Beratung genutzt werden können. Es ist auch möglich, diese Rechercheaufgaben gezielt zur Stärkung der Eigenverantwortung und Selbsthilfe durch die Beratungskraft einzusetzen.

Außerdem können durch eigenständige Recherche der Ratsuchenden zusätzliche Fragen, ggf. auch aus anderen Lebensbereichen, im Rahmen der Schuldnerberatung auftauchen. Die Versäulung verschiedener Beratungsbereiche wird damit aufgebrochen. Die zusätzlichen Fragen fordern von den Fachkräften mehr und breiteres Fachwissen sowie eine gute Vernetzung vor Ort. Eventuell wird in der Folge ein Umbruch in der Beratungslandschaft hin zu breit aufgestellten Beratungsstellen erfolgen, die bereichsübergreifend beraten, dafür aber weniger spezielles Fachwissen bieten.

Andererseits können Ratsuchende unter Umständen auch zu verkehrten Schlüssen kommen, etwa weil den Angaben zu viel Vertrauen entgegengebracht wird. Dies kann auf falschen oder unvollständigen Angaben der KI beruhen und unter Umständen eine zusätzliche Herausforderung im Beratungsprozess darstellen. Berater: innen sind somit mit der Aufgabe konfrontiert, sozialer Ungleichheit im Netz entgegenzuwirken und sich auch mit fehlenden Zugängen zu Ressourcen von Hardware oder Software-Skills auseinandersetzen. Viele Ratsuchende besitzen keine Computer mehr, sondern finden den Zugang zu Tools nur noch

über ihr Handy. Auch das Wissen im Umgang mit neuen Medien und Informationen muss gefördert und begleitet werden.

8. Sozialethische Leitplanken

Der Einsatz von KI-Modellen und insbesondere großer Sprachmodelle in der Schuldenberatung eröffnet neue Möglichkeiten der fachlichen Unterstützung, Strukturierung und Effizienzsteigerung. Das betrifft nicht nur dialogbasierte Anwendungen, sondern auch KI-gestützte Assistenz in Arbeitsprozessen. Zugleich berührt er einen sensiblen Bereich sozialer Arbeit. Soziale Schuldenberatung ist mehr als technische Schuldenregulierung. Sie ist Beziehungsarbeit, Existenzsicherung und Empowerment in oft hoch vulnerablen Lebenslagen. Deshalb stellt sich nicht nur die Frage, was KI leisten kann, sondern unter welchen sozialethischen Bedingungen ihr Einsatz verantwortbar ist.

Soziale Schuldenberatung ist darüber hinaus normativ gerahmt: Sie ist einem ganzheitlichen, mehrdimensionalen Beratungsverständnis verpflichtet. KI-Systeme dürfen daher nicht nur funktional geeignet sein, sondern müssen strukturell in dieses fachliche Selbstverständnis eingebettet werden.

8.1 Vorrang der Menschenwürde und der respektvollen Kommunikation

Soziale Schuldenberatung orientiert sich an der Würde der ratsuchenden Person. Überschuldung ist häufig mit Scham, Angst und sozialem Rückzug verbunden. KI-Systeme dürfen diese Dynamiken nicht verstärken. Sprachmodelle müssen so konzipiert und trainiert werden, dass ihre Ausgaben wertschätzend, nicht moralisierend und nicht beschämend formuliert sind. Technisch bedeutet das: verbindliche Sprachleitlinien, Output-Prüfungen auf abwertende oder normativ belehrende Formulierungen sowie regelmäßige Qualitätstests anhand realistischer Fallbeispiele.

Auch die Sprache entscheidet über Würde: Begriffe rund um Schulden können moralisch aufladen und Scham verstärken. Formulierungen von einer KI sollen daher konsequent entstigmatisierend sein und keine Schuldzuweisungen enthalten.

8.2 Selbstbestimmung und informierte Entscheidung

Im fachlichen Verständnis Sozialer Schuldenberatung ist Beratung ergebnisoffen und partizipativ. KI soll nicht expertokratisch auftreten, Annahmen und Unsicherheiten offenlegen und Optionen transparent sowie verständlich darstellen. KI darf Entscheidungen weder ersetzen noch verdeckt steuern. Modelle sollten Optionen transparent darstellen, Vor- und Nachteile erläutern und Unsicherheiten kenntlich machen. Gerade wenn KI Systeme Informationen aus Unterlagen extrahieren, Fälle vorsortieren oder nächste Schritte

vorschlagen, muss erkennbar bleiben, dass dies eine Form von Unterstützung ist und die fachliche Entscheidung bei ratsuchenden Personen und Beratungskräften liegt.

Aussagen mit rechtlichen oder finanziellen Folgen müssen auf überprüfbaren Quellen beruhen und als prüfbedürftig gekennzeichnet werden.

8.3 Existenzsicherung und Schadensvermeidung als Priorität

In der sozialen Schuldenberatung steht häufig die Sicherung elementarer Lebensgrundlagen im Vordergrund: Wohnen, Energie, Lebensmittel, Gesundheit. KI-Systeme sollten daher nicht primär auf schnelle Vergleichslösungen oder Optimierung von Rückzahlungsquoten ausgerichtet sein, sondern auf Risikominimierung. Technisch kann dies durch Priorisierungslogiken umgesetzt werden, die bei Hinweisen auf Kündigung, Energiesperre oder existenzielle Notlagen automatisch Schutz und Eskalationspfade aktivieren. In solchen Fällen darf das System nicht in einen rein informationsorientierten Modus gehen, sondern muss auf unmittelbare fachliche Unterstützung verweisen.

Bei jeder Standardisierung durch KI muss der Vorrang existenzsichernder Lösungen gewahrt bleiben. Ein KI-Modell soll nicht nur rechnen, sondern Risiken, Fristen, Schutzrechte und mögliche Nebenfolgen sichtbar machen.

8.4 Hilfe zur Selbsthilfe und Empowerment

Soziale Schuldenberatung zielt nicht nur auf Schuldenregulierung, sondern auf Stärkung der Handlungskompetenz. KI-Modelle sollten daher Erklärungen liefern, die Zusammenhänge verständlich machen und kleine, realistische Schritte vorschlagen. Statt ausschließlich fertige Lösungen zu präsentieren, kann das System strukturierende Hilfen, Checklisten oder Gesprächsleitfäden anbieten. So wird die ratsuchende Person nicht entmündigt, sondern befähigt, Prozesse nachzuvollziehen und aktiv mitzugestalten.

Gerade weil Hilfe zur Selbsthilfe schnell unbestimmt bleibt, muss KI diesen Anspruch immer konkretisieren: Welche Schritte sind in dieser Lebenslage realistisch, welche Ressourcen fehlen, welche Hürden sind strukturell bedingt?

8.5 Lebenslagenorientierung und Kontextsensibilität

Überschuldung ist selten isoliert zu betrachten. Arbeitslosigkeit, Krankheit, Trennung, Migrationserfahrungen oder psychische Belastungen prägen die Situation. KI Systeme dürfen diese Komplexität nicht auf standardisierte Fallmuster reduzieren. In einer KI sollte daher nicht nur juristisches Wissen hinterlegt werden, sondern auch Leitlinien sozialer Beratung, Hinweise zu existenzsichernden Leistungen und interne Qualitätsstandards. Die Modellantworten müssen Kontextfragen stellen und deutlich machen, dass finanzielle Probleme in einen größeren Lebenszusammenhang eingebettet sind.

Ganzheitlichkeit bedeutet, finanzielle, soziale und gesundheitliche Faktoren zusammen zu betrachten. KI sollte daher aktiv nach Kontext fragen und nicht nur Daten abfragen.

8.6 Datenschutz, Vertraulichkeit und Datensparsamkeit

Schuldenberatung arbeitet mit hochsensiblen personenbezogenen Daten. Vertraulichkeit ist Teil der Fachlichkeit von sozialer Schuldenberatung. KI Nutzung muss so gestaltet werden, dass nur notwendige Daten eingegeben werden und Beratungsstellen die Kontrolle über Speicherung und Zugriffe behalten. Dies gilt besonders für Anwendungen, die Unterlagen einscannen, Inhalte extrahieren, zuordnen oder in Wissensbestände überführen.

Personenbezogene Daten sollten minimiert, gegebenenfalls automatisch anonymisiert und keinesfalls an ungesicherte Drittanbieter übertragen werden.

Transparenz gegenüber Ratsuchenden ist zentral: Es muss klar kommuniziert werden, ob und in welchem Umfang ein KI System eingesetzt wird und wie Daten verarbeitet werden.

8.7 Nichtdiskriminierung und Barrierefreiheit

Sozialethische Qualität verlangt, dass niemand aufgrund von Sprache, Bildung, Herkunft oder digitaler Kompetenz benachteiligt wird. KI-Modelle können unbeabsichtigt bestehende gesellschaftliche Verzerrungen reproduzieren. Das kann sich nicht nur in Sprache zeigen, sondern auch bei Sortierungen, Priorisierungen oder Zuordnungen von Dokumenten und Fällen. Daher sind systematische „Bias-Tests“ erforderlich, also Prüfverfahren, bei denen das System mit typischen Fallkonstellationen und unterschiedlichen Personengruppen getestet wird, um zu erkennen, ob bestimmte Gruppen systematisch schlechtere oder verzerrte Ergebnisse erhalten.

Zudem sollten Antworten in verständlicher Sprache formuliert sein und bei Bedarf alternative Formate anbieten wie etwa vereinfachte Erklärungen oder mehrsprachige Hinweise. KI sollte Mehrsprachigkeit von Anfang an mitdenken, damit sprachliche Hürden nicht zu Ausschließungen führen. Der digitale Zugang darf nicht zur neuen Exklusionsbarriere werden.

8.8 Klare Einsatzgrenzen und Governance

Nicht jede Beratungssituation eignet sich für KI-Unterstützung. Krisenintervention, komplexe rechtliche Fristen oder hoch eskalierte Konfliktlagen erfordern unmittelbare fachliche Verantwortung. Solche Konstellationen sollten technisch erkannt und aus dem automatisierten Bearbeitungsfluss herausgenommen und an menschliche Beratungskräfte übertragen werden (Human handoff). Eskalationspfade bei Hinweisen auf existenzielle Notlagen gehören zur Schadensvermeidung. Hier geht es um Grenzen der Automatisierung und die klare Übernahme professioneller Verantwortung in Hochrisikosituationen.

Governance bedeutet, die Steuerung und Verantwortungsordnung festzulegen, also Zuständigkeiten und Freigabeprozesse eindeutig zu regeln: Wer pflegt und prüft die Wissensbestände, wer passt Regeln und Anfragen an, und wer entscheidet über Änderungen im System? Das wird besonders wichtig, wenn KI-Systeme als Agenten oder Workflow-Komponenten Teilschritte eigenständig ausführen oder Ergebnisse in interne Arbeitsstände übernehmen. Änderungen sollten versioniert, dokumentiert und in wiederkehrenden Reviews überprüft werden, damit Entscheidungen nachvollziehbar bleiben und Risiken früh erkannt werden.

KI-Agenten erfordern über allgemeine Sorgfaltspflichten hinaus technische und organisatorische Absicherungen, die bereits vor der ersten Aktivierung greifen sollten. Jede automatisierte Systeminteraktion ist lückenlos zu protokollieren. Regelmäßige Stresstests mit praxisnahen Fallkonstellationen helfen, Schwachstellen zu erkennen, bevor sie im Echtbetrieb wirksam werden. Die Zuständigkeit für Systempflege und Qualitätsprüfung muss personell klar benannt sein.

8.9 Kontinuierliche Qualitätssicherung im Dauerbetrieb

Der verantwortungsvolle Einsatz von Künstlicher Intelligenz endet nicht mit der Einführung, sondern beginnt erst richtig im Dauerbetrieb. Weil sich Rechtsrahmen und Nutzungsweisen regelmäßig ändern, braucht es eine kontinuierliche Qualitätssicherung. Dazu gehören regelmäßige Bewertungen mit klaren Zielen, definierte Überprüfungen der Antworten und Dokumentationen von Abweichungen. Human Oversight bedeutet in diesem Zusammenhang, dass qualifizierte Fachkräfte nicht nur im Einzelfall eingreifen, sondern den Systembetrieb fortlaufend fachlich begleiten, Grenzfälle auswerten und Regeln, Anfragen sowie Wissensbestände anpassen.

Qualitätssicherung muss neben fachlicher Richtigkeit auch die Einhaltung sozialarbeiterischer Grundprinzipien prüfen: Wahrung der Autonomie, Ergebnisoffenheit, Kontextsensibilität, existenzsichernde Priorisierung und Vermeidung moralischer Zuschreibungen.

Praktisch umfasst das ein festes Monitoring mit Stichproben, Beschwerde- und Feedbackwegen, Tests auf Vorurteile und Sicherheitsprüfungen sowie ein geregeltes Eskalationsverfahren für Hochrisikosituationen. Sinnvoll sind außerdem standardisierte Testszenarien, die in wiederkehrenden Abständen durchgespielt werden, um Qualität, Verständlichkeit, Barrierefreiheit und die Einhaltung fachlicher Leitlinien zu prüfen. So wird transparent, wo das System zuverlässig unterstützt, wo es Risiken erzeugt und an welchen Stellen menschliche Beratung unbedingt erforderlich bleibt.

Dafür muss der Betreiber dauerhaft die personellen und zeitlichen Ressourcen bereitstellen, die für Monitoring, Pflege und fachliche Weiterentwicklung im Dauerbetrieb notwendig sind.

9. Fazit

Der Einsatz von KI-Modellen in der Schuldenberatung ist kein Selbstzweck, sondern eine Gestaltungsaufgabe. Entscheidend ist, ob die Technologie in die Fachlichkeit sozialer Beratung eingebettet wird. Soziale Schuldenberatung unterscheidet sich von rein technischer Regulierung durch ihren Fokus auf Würde, Beziehung, Existenzsicherung und Empowerment. Diese Prinzipien müssen sich im Design, in der Datenbasis, in den Schutzmechanismen und in der Governance eines Systems widerspiegeln.

KI kann dann ein unterstützendes Instrument sein, das fachliche Qualität stärkt und Ressourcen schont, ohne den Kern sozialer Arbeit preiszugeben. Verantwortbar ist ihr Einsatz nur dann, wenn sie die Fachlichkeit stärkt, digitale Ungleichheit nicht vertieft und die professionelle Verantwortung klar beim Menschen verbleibt.