

Fachkräfteentwicklung in der Sozialen Schuldnerberatung (Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung) Leitfaden für die Praxis

Erstellt vom Fachausschuss Schuldnerberatung der LAG der Freien Wohlfahrtspflege NRW

Stand: Oktober 2023

Inhalt

1. Einleitung: Fachkräfte in der Schuldner- und Insolvenzberatung
2. Ausgangslage: Aufgaben- und Kompetenzprofil Schuldnerberater*in
3. Voraussetzungen für die Anerkennung von Fachkräften
4. Personal gewinnen – Recruitingstrategien
5. Arbeitgeberattraktivität
6. Fachkräfte einarbeiten und aufbauen
7. Rolle des Fachausschusses Schuldnerberatung

1. Einleitung: Fachkräfte in der Schuldner- und Insolvenzberatung

Die Soziale Schuldnerberatung erfährt seit einigen Jahren in Folge der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Krisen eine wachsende Bedeutung, ohne dass es aktuell einen allgemeinen Rechtsanspruch auf Schuldnerberatung gibt. Den offenen Zugang zum Beratungsangebot könnte in NRW jedoch die geplante Zusammenführung der landesfinanzierten Verbraucherinsolvenzberatung mit der kommunalgeförderten Schuldnerberatung mit sich bringen. Dem hohen Bedarf nach Schuldnerberatung steht ein Angebot gegenüber, das angesichts des Fachkräftemangels vor der Herausforderung steht, qualifiziertes Beratungspersonal zu gewinnen. Vielerorts steht der Erhalt bestehender Angebote auf dem Spiel. Eine perspektivisch notwendige Ausweitung des Beratungsangebots erscheint unter diesen Umständen erst gar nicht realisierbar. Wie können Träger unter diesen Bedingungen Fachkräfte für die Soziale Schuldnerberatung gewinnen, behalten und dem Bedarf entsprechend fördern? Das sind die zentralen Fragestellungen dieses Leitfadens. Die Antworten können nach den örtlichen Gegebenheiten unterschiedlich ausfallen.

Übergreifende Erkenntnisse ergeben sich aus dem Selbstverständnis der Sozialen Schuldnerberatung, insbesondere aus dem Konzept Soziale Schuldnerberatung (unter 2.). Die Soziale Schuldnerberatung zählt zu den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit. Als spezialisiertes Angebot vereint sie dabei unterschiedliche Professionen. Nach den staatlichen Anerkennungsrichtlinien sind hier bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der Qualifikation und der Berufserfahrung erforderlich (unter 3.). Das erschwert den Quereinstieg, so dass oftmals viele Fragen sowohl bei der Suche nach passendem Personal als auch bei der Anerkennung entstehen. Diese Fragen drängen dazu, die eigenen Recruitingstrategien zu überdenken und gegebenenfalls zu erweitern (unter 4.). Dabei spielt vermehrt auch die Arbeitgeberattraktivität eine Rolle (unter 5.). Weil aber eine erfolgreiche Suche nach der geeigneten Fachkraft immer noch keine Garantie für eine langfristige und erfolgreiche Zusammenarbeit ist, bedarf es zudem einer guten Einarbeitung (unter 6.), die dem individuellen Kompetenzprofil entsprechend Fort- und Weiterbildungsangebote umfasst.

Dieser Leitfaden versteht sich in erster Linie als Praxishilfe für die Träger der Beratungsstellen. Er schließt mit einem Ausblick auf die Rolle der Fachberaterinnen und Fachberater in NRW (unter 7.). Der Mangel und die Entwicklung von Fachkräften belasten viele Dienste und Einrichtungen der Sozialen Arbeit. Auf allen Ebenen wird intensiv nach Lösungen gesucht. Unserer Überzeugung nach ist es für die Soziale Schuldnerberatung dabei dringend erforderlich, deren spezifische Perspektive zu berücksichtigen.

2. Ausgangslage: Aufgaben- und Kompetenzprofil Schuldnerberater*in

Das **Konzept Soziale Schuldnerberatung der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung** der Verbände (AG SBV)¹ ist eine hilfreiche Grundlage sich das aktuelle Aufgaben- und Kompetenzprofil der Sozialen Schuldnerberatung und ihrer Fachkräfte zu vergegenwärtigen. Dabei gilt es unter anderem folgende Fragen zu klären:

- Welche Ziele, Aufgaben und Funktionen kennzeichnen die Schuldnerberatung?
- Welche Arbeitsmethoden und Prinzipien im beruflichen Handeln gibt es?
- Welche Ausbildungsabschlüsse und sonstigen Qualifikationen sind erforderlich?²

Zwar existieren noch keine verbändeübergreifenden Standards für die Aus-, Fort- und Weiterbildung, aus dem **Konzept Soziale Schuldnerberatung** ergeben sich aber wesentliche Teile des Berufsbildes. Das Konzept:

„stellt zusammenfassend dar, welche vielfältigen Aufgaben, Leistungen und Funktionen die Soziale Schuldnerberatung erfüllt. (...) Es werden grundlegende Informationen vermittelt, wie die Leistungen einer Sozialen Schuldnerberatung erbracht werden, welche Voraussetzungen für eine qualitativ wirksame Beratung gegeben sein müssen und unter welchen rechtlichen, institutionellen und organisatorischen Rahmenbedingungen Schuldnerberatung geleistet wird.“³

Soziale Schuldnerberatung ist danach ein **Beratungsangebot der Sozialen Arbeit**, das Hilfestellung gibt, um eine wirtschaftliche Sanierung und psychosoziale Stabilität bei den überschuldeten oder von Überschuldung bedrohten Ratsuchenden zu erreichen.⁴

Wesentliche **Grundsätze der Sozialen Schuldnerberatung** sind:

- Ganzheitlichkeit: Die Berater*innen berücksichtigen bei der Deutung und Bearbeitung der Überschuldungssituation alle problemrelevanten Ebenen, insbesondere pädagogische, sozialräumliche, psychosoziale, ökonomische und juristische Aspekte.
- Fachlichkeit: Die Beratung erfolgt auf dem Stand der aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse zur Ver- und Überschuldung und zu Beratungsmethoden.
- Hilfe zur Selbsthilfe: Die Ratsuchenden werden unterstützt, die vorhandenen Ressourcen und ihre Fähigkeiten zu erkennen, zu nutzen und aufzubauen.

¹ [Konzept Soziale Schuldnerberatung](#).

² Zu diesem dritten Punkt siehe unter 3.

³ Konzept Soziale Schuldnerberatung, S. 4.

⁴ Vgl. Konzept Soziale Schuldnerberatung, S. 8. Insolvenzberatung ist eine Methode der Sozialen Schuldnerberatung, siehe auch die in NRW geltenden [landeseinheitlichen Qualitätskriterien](#) (Stand: 15.12.2021).

- Autonomie und Partizipation: Ratsuchende entscheiden eigenverantwortlich über Wege und Ziele möglicher Veränderung und werden im Beratungsprozess bei allen Schritten aktiv beteiligt.⁵

Daraus folgt ein **vielseitiges Anforderungsprofil für Beratungsfachkräfte**, das potenziell interessierte Fachkräfte in unterschiedlicher Weise ansprechen kann.

Für die tägliche Beratungsarbeit ist die sozialarbeiterische und beratungsmethodische Fachkompetenz Voraussetzung. Wissen und Kenntnisse im gesellschaftlichen und gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang sind ebenfalls notwendig, um das Verständnis für die Beratungsinhalte aufzubringen. Die fachliche Grundlage erweitert sich um Kenntnisse zum Zivil-, Vollstreckungs- und Insolvenzrecht sowie zum Sozialrecht. Die Veränderungen gesetzlicher Rahmenbedingungen sowie die Beratung unterschiedlicher Zielgruppen mit komplexen Beratungsanliegen erfordern ein Fachwissen, das kontinuierlich aktuell gehalten werden muss.⁶

Die Beratungsstellen der Sozialen Schuldnerberatung sind zum Teil mit einem multiprofessionellen Team mit unterschiedlichen Grundausbildungen besetzt. Dazu gehören Abschlüsse in Sozialer Arbeit, Sozialpädagogik und Sozialwissenschaften⁷, sowie rechtswissenschaftliche und betriebswirtschaftliche Ausbildungen. Weil das breite Kompetenzprofil bisher in keiner Ausbildung abschließend vermittelt wird⁸ und weil in keiner Beratungsstelle alle Professionen vereint sein können, bedarf es individuell ausgerichteter kontinuierlicher Fort- und Weiterbildung⁹.

Die Neigungen und Fähigkeiten potenzieller Fachkräfte können sehr unterschiedlich sein. Die einen interessieren sich vielleicht mehr für die Herausforderungen einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit: die soziale, psychosoziale, sozialräumliche und niederschwellige Beratung, die Ressourcen- und Netzwerkarbeit, die Unterstützung im Alltag und die Präventionsarbeit. Andere interessiert besonders die thematische Spezialisierung: die besonderen wirtschaftlichen Problemlagen, die speziellen Rechtsfragen, die Auseinandersetzung mit Gläubiger*innen, das Agieren in formellen Verfahren. Die Übergänge sind fließend. Die Perspektiven zu wechseln und zu erweitern bedeutet, Quereinstiege vor allem aus anderen Feldern der Sozialen Arbeit zu erleichtern.

⁵ Vgl. Konzept Soziale Schuldnerberatung, S. 9 f. mit den weiteren gleichermaßen wichtigen Prinzipien der Freiwilligkeit, Verschwiegenheit, Nachvollziehbarkeit und Nutzer*innen-Orientierung.

⁶ Siehe auch die in NRW gültigen Qualitätsstandards; dazu mehr unter 3. und 6.

⁷ Diese Abschlüsse werden laut Konzept Soziale Schuldnerberatung dem Anforderungsprofil für Aufgaben in der Sozialen Schuldnerberatung „am ehesten gerecht“, Konzept, S. 14. In NRW gehören ca. zwei Drittel der Fachkräfte anerkannter Stellen zu diesen Professionen.

⁸ Vgl. Konzept Soziale Schuldnerberatung (FN 1), S. 14.

⁹ Vgl. Konzept, S. 15; siehe dazu auch unter 6.

Folgerungen

- Das Konzept der Beratungsstelle sollte möglichst offen für die Vielfalt der Aufgaben der Sozialen Schuldnerberatung und zugleich offen für die Interessen und Fähigkeiten der zukünftigen Fachkräfte sein.
- Quereinstiege aus anderen Arbeitsfeldern sind möglich, Vorerfahrungen verlieren als Einstellungskriterium in der Schuldnerberatung tendenziell an Bedeutung. Die Finanzierung der Beratung muss ein solches, breit angelegtes Konzept und ein entsprechendes Verfahren der Einarbeitung und Fortbildung stützen.

3. Voraussetzungen für die Anerkennung von Fachkräften

Hinweis zu den Vorgaben für anerkannte Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen nach § 305 Insolvenzordnung (InsO) bzgl. Berufsausbildung und Berufserfahrung von maßgeblichen Beratungsfachkräften:

Wenn anerkannte Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen neue Beratungsfachkräfte einstellen, sollten Sie, insbesondere wenn es sich um kleinere Beratungsstellen handelt, prüfen, ob die Voraussetzungen für die Anerkennung als Verbraucherinsolvenzberatungsstelle hinsichtlich Berufsausbildung und Berufserfahrung der maßgeblichen Berater*innen zukünftig erfüllt werden können. Die Regelungen finden Sie im [Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung \(AG InsO\)](#) unter §§ 1 und 2 und in den dazugehörigen [Richtlinien für die Anerkennung von geeigneten Stellen](#) unter Punkt 2.1. und 2.5.

Die vom Land NRW geförderten Verbraucherinsolvenzberatungsstellen haben außerdem die Vorgaben gemäß den [Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Verbraucherinsolvenzberatung](#) zu beachten.

Weitere Informationen zu den Richtlinien und Erlassen zur Verbraucherinsolvenz in NRW finden Sie auf der Seite des Ministeriums für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (MKJFGFI NRW) [Verbraucherinsolvenzberatung | Chancen NRW \(mkjfgfi.nrw\)](#)

Fragen zu den Details beantwortet die jeweils [zuständige Fachberatung](#).

4. Personal gewinnen - Recruitingstrategien

Um Personal zu gewinnen, bedarf es einer umfangreichen Reflexion des eigenen Arbeitgeberprofils. Bewerber*innen haben aufgrund der aktuellen Fachkräfteentwicklung die Möglichkeit Stellenangebote genau zu vergleichen. Mit den folgenden Fragen stellen wir den Arbeitgebern eine Reflexionshilfe mit dem Ziel, die eigene Recruitingstrategie auszuarbeiten:

- A) Was steht mir als Arbeitgeber zur Verfügung?
- Habe ich eine Personalabteilung, die sich mit dem Suchen und Halten von Personal beschäftigt?
 - Werden die Leitungskräfte mit in das Thema integriert?
 - Was bin ich als Arbeitgeber bereit zu investieren?

- Bzw. welchen Stellenwert hat das Thema Personal(-suche) für mich als Arbeitgeber? Habe ich keinen/ mittleren/ großen Bedarf?
- B) Was kann ich anbieten?
- Welche guten Gründe gibt es bei mir als Arbeitgeber anzufangen?
 - Was macht mich als Arbeitgeber attraktiv? (Jobticket, Einarbeitung, Zertifikatslehrgang, mobiles Arbeiten u. a.)
 - Was sind meine Alleinstellungsmerkmale als Arbeitgeber? (konfessioneller Träger, Betriebsrente u. a.)
 - Was biete ich Studierenden für den Einstieg in das Berufsfeld an (z.B. Praktikumsplatz, Mini-Job)?
- C) Was möchte ich anbieten?
- Befristung;
 - Langfristiger Personaleinsatz vs. Projektarbeit;
 - Abwechslungsreicher Arbeitsbereich;
 - Geregelter Arbeitszeiten.
- D) Wie stelle ich mich dar?
- Wie definiere ich mich als Arbeitgeber?
 - Welche Konjunktive bezeichnen mich als Arbeitgeber? (Corporate Design)
 - Darstellung auf Aktualität prüfen!
- E) Welche Wege nutze ich, um meine Stellenausschreibung bekannt zu machen?
- Klassische Stellenausschreibung über die Homepage;
 - Nutzung von zahlungspflichtigen Portalen (z.B. Stepstone);
 - Informationsdienste (z.B. NRW Infodienst Schuldnerberatung);
 - Soziale Medien;
 - Praxistage an Hochschulen, Besuch von Vorlesungen.
- F) Wie wecke ich das Interesse potenzieller Arbeitnehmer*innen für mich tätig zu werden?
- Passiv: Sollen sich die Bewerber*innen bei mir melden?
 - Proaktiv: Melde ich mich bei den Bewerber*innen?
 - Passt die Vorgehensweise zum aktuellen Bewerbungsmarkt?
 - Was wünschen sich die Bewerber*innen, die ich mir wünsche?
 - Wie bewerben sich die Bewerber*innen, die ich mir wünsche?
- G) Was sind die Stolpersteine/ Hürden, die es mir bis heute nicht ermöglicht haben, meine Strategie umzusetzen, wie ich sie mir vorstelle?

5. Arbeitgeberattraktivität

Das Thema Arbeitgeberattraktivität spielt in der Fachkräftegewinnung, gerade zu Zeiten eines branchenweiten Fachkräftemangels, eine enorme Rolle.

Die Arbeitgeberattraktivität einer Organisation bezeichnet, in welchem Ausmaß es von Mitarbeitenden und Außenstehenden als erstrebenswert erachtet wird, ihr als Arbeitnehmer*in anzugehören.¹⁰

Wenn es um die Gewinnung neuer Fachkräfte geht, spielt die **externe Arbeitgeberattraktivität** eine entscheidende Rolle. Diese beschreibt die Faktoren, welche das Unternehmen für potenzielle Bewerber*innen attraktiv machen.

Dazu gehören unter anderem:

- Moderne (digitale) Arbeitsstrukturen z.B. flexible Arbeitszeiten – Gestaltungsmöglichkeiten für Arbeitnehmer*innen Möglichkeiten zum Homeoffice;
- angemessene Einarbeitung – kollegiale Begleitung;
- Supervision und kollegiale Beratung;
- Weiterbildungsmöglichkeiten;
- Gesundheitsförderung (z.B. Angebote zur Stressbewältigung);
- Attraktive Bezahlung.

Mitarbeitende möchten in Unternehmen an Aufgaben und Herausforderungen der Gegenwart oder sogar der Zukunft arbeiten. Aufgrund der guten Situation auf dem Arbeitsmarkt können sich Interessierte ihr Arbeitsumfeld oft aussuchen. Das zunehmende Gesundheitsbewusstsein bringt der betrieblichen Gesundheitsförderung im Hinblick auf die Arbeitgeberattraktivität einen immer wichtigeren Stellenwert ein. Sind Stellen erstmal besetzt, gilt es Mitarbeitende im Unternehmen zu halten.

Dabei spielen **Bindungsfaktoren** eine wesentliche Rolle. Dazu zählen unter anderem:

- eine faire Vergütung,
- gute Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten,
- Fortbildungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten,
- Unterstützung der Gesundheit durch das Unternehmen,
- Wertschätzung.

Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten für Berater*innen sind unabdingbar, um die Potenziale und positiven Eigenschaften der Mitarbeitenden zu fördern. Chancen der beruflichen Fort- und Weiterbildung erhöhen die Arbeitgeberattraktivität. Bieten Sie Mitarbeitenden von Beginn an die Möglichkeit sich weiterzuentwickeln, so wird sich dies sicher sehr positiv auf Ihre Bewerber*innen auswirken.

Bewerber*innen aus den jüngeren Generationen legen Wert auf eine ausgeglichene **Work-Life Balance**. Neben einer marktgerechten Entlohnung und einer Beschäftigungssicherheit (unbefristetes Beschäftigungsverhältnis) spielen ein gutes Betriebsklima, flexible Arbeitszeiten, die Vereinbarkeit von Job und Privatleben sowie hybride Arbeitsmöglichkeiten eine wesentliche Rolle.

¹⁰ Vgl. [Diakonie im Kirchenkreis Düsseldorf-Mettmann, Leitfaden Zukunft \(in\) der Sozialwirtschaft](#), S. 7

Ein angemessenes Gehalt ist nach wie vor ein Grundbedürfnis. Dennoch ist Geld ein leicht austauschbarer Faktor, den jedes andere Unternehmen auch bieten kann.

6. Fachkräfte einarbeiten und aufbauen

Erinnern Sie sich noch an Ihren ersten Arbeitstag? Waren Sie aufgeregt? Wie war Ihr erster Eindruck von dem Träger und von den neuen Kolleginnen und Kollegen im Team? Fühlten Sie sich gut aufgenommen?

Die erste Zeit in einer neuen Arbeitsumgebung bleibt vielen in Erinnerung und ist entscheidend für einen guten Start. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen, das sogenannte „Onboarding“, ist essenziell dafür, ob sich diese Person im Unternehmen wohlfühlt und schnell integriert. Das sind wiederum wichtige Voraussetzungen, um Mitarbeiter*innen langfristig an das Unternehmen zu binden. Es lohnt sich also die Einarbeitungsphase gut zu strukturieren, denn im hektischen Arbeitsalltag besteht die Gefahr, dass wichtige Aspekte untergehen.

Die klassischen Formen der Willkommenskultur gelten auch für die Schuldnerberatung:

1. Begrüßung/Willkommen im Team

Der erste Eindruck: Ein besonderer Willkommensgruß, die Begrüßung durch den Vorgesetzten und die Vorstellung des neuen Teams, die Benennung eines Mentors/einer Mentorin vermitteln dem neuen Mitarbeitenden Wertschätzung. Ein sauberer Arbeitsplatz und eine einsatzfähige EDV sollten selbstverständlich sein.

2. Integration ins Team

Bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen sollte die Integration in das Team einen hohen Stellenwert haben. Denn ein gutes Team steigert die Freude an der Arbeit, was sich wiederum positiv auf den persönlichen Erfolg und die Verbundenheit zum Unternehmen auswirkt. Das Leitbild des Unternehmens sollte im Team bekannt sein und gelebt werden. Aktionen zur Teambildung auch außerhalb des Arbeitsumfeldes bieten neue gemeinsame Erlebnismöglichkeiten.

Besonderheiten für den Fachbereich Schuldnerberatung:

1. Bei der fachlichen Einarbeitung sollten neben den klassischen Einarbeitungsprozessen wie Abstimmung eines Einarbeitungsplans und regelmäßigen Fallbesprechungen und Feedbackgesprächen auch die Besonderheiten des Fachbereichs berücksichtigt werden: Mitarbeitende in der Schuldnerberatung benötigen pädagogische und juristische Kompetenzen sowie ein finanzwirtschaftliches Verständnis. Dieses breite Profil wird bisher in keiner Ausbildung abschließend vermittelt.¹¹ In der Einarbeitungsphase sollten die fehlenden Kompetenzen zeitnah „nach“-qualifiziert werden. Deshalb ist es wichtig für die Einarbeitung ausreichende zeitliche Ressourcen sowohl für die einarbeitende Person als auch für den neuen Mitarbeitenden einzuplanen.
2. Aus- und Fortbildungsangebote in der Schuldnerberatung:
Die Komplexität des Aufgabengebietes und die sich fortlaufend verändernde Rechtslage machen den regelmäßigen Besuch von Aus- und Fortbildungsangeboten unabdingbar, um sich Fachwissen anzueignen und zu erweitern. Die Wohlfahrtsverbände bieten ein breites Angebot an Fortbildungen für Einsteiger*innen und Spezialisten*innen an.

¹¹ Vgl. Konzept Soziale Schuldnerberatung (FN 1), S. 14.

Unsere aktuellen Angebote finden Sie unter:
<https://www.fortbildung-schuldnerberatung-nrw.de/>

Weitere Angebote finden Sie bei dem jeweiligen Spitzenverband.

7. Rolle des Fachausschusses Schuldnerberatung

Die Fachberatung Schuldnerberatung der Freien Wohlfahrtspflege NRW ist die Interessenvertretung der einzelnen dieses Angebot vorhaltenden Einrichtungen und Mitgliedsorganisationen nach innen und außen. Sie leistet einen wesentlichen Beitrag zur Sicherung einer qualifizierten und wirksamen Beratung von überschuldeten Menschen. Die Fachberatung der Wohlfahrtsverbände wird in der Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege NRW (LAG FW NRW) über den Fachausschuss Schuldnerberatung repräsentiert.

Mit diesem Leitfaden möchte der Fachausschuss Schuldnerberatung einen Beitrag zur Fachkräfteentwicklung in der sozialen Schuldnerberatung leisten. Daneben setzt sich der Fachausschuss auf politischer Ebene und gegenüber dem Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (mkjfgfi.nrw) für eine auskömmliche Finanzierung und Anerkennung von vergleichbaren Berufsausbildungen ein. Der Ausschuss bringt sich zum Thema Fachkräfteentwicklung aktiv in der Landesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrtspflege NRW ([Home | Freie Wohlfahrtspflege NRW](#)) ein. Grundsätzlich steht der Fachausschuss anderen Einrichtungen und Trägern beratend zur Seite und ist Akteur in einem lebendigen Netzwerk von Gremien und Institutionen im Handlungsfeld Schuldnerberatung. [Fachberatung Schuldnerberatung der Freien Wohlfahrtspflege NRW \(fbsb-nrw.de\)](http://fbsb-nrw.de)

Verfasser*innen

Brönnner, Sonja (Diakonie RWL)

Eickel, Georg (Der Paritätische NRW)

Pachur, Birgit (DiCV Paderborn)

Rüther, Nina (Schuldnerhilfe Köln gGmbH)

Beschlossen vom Fachausschuss „Schuldnerberatung“ der LAG Freie Wohlfahrtspflege NRW