

# Schuldnerberatung Wien

Erster Halbjahresbericht 2010

AutorInnen

Alexander Maly

Katharina Junker

Wien, Juli 2010

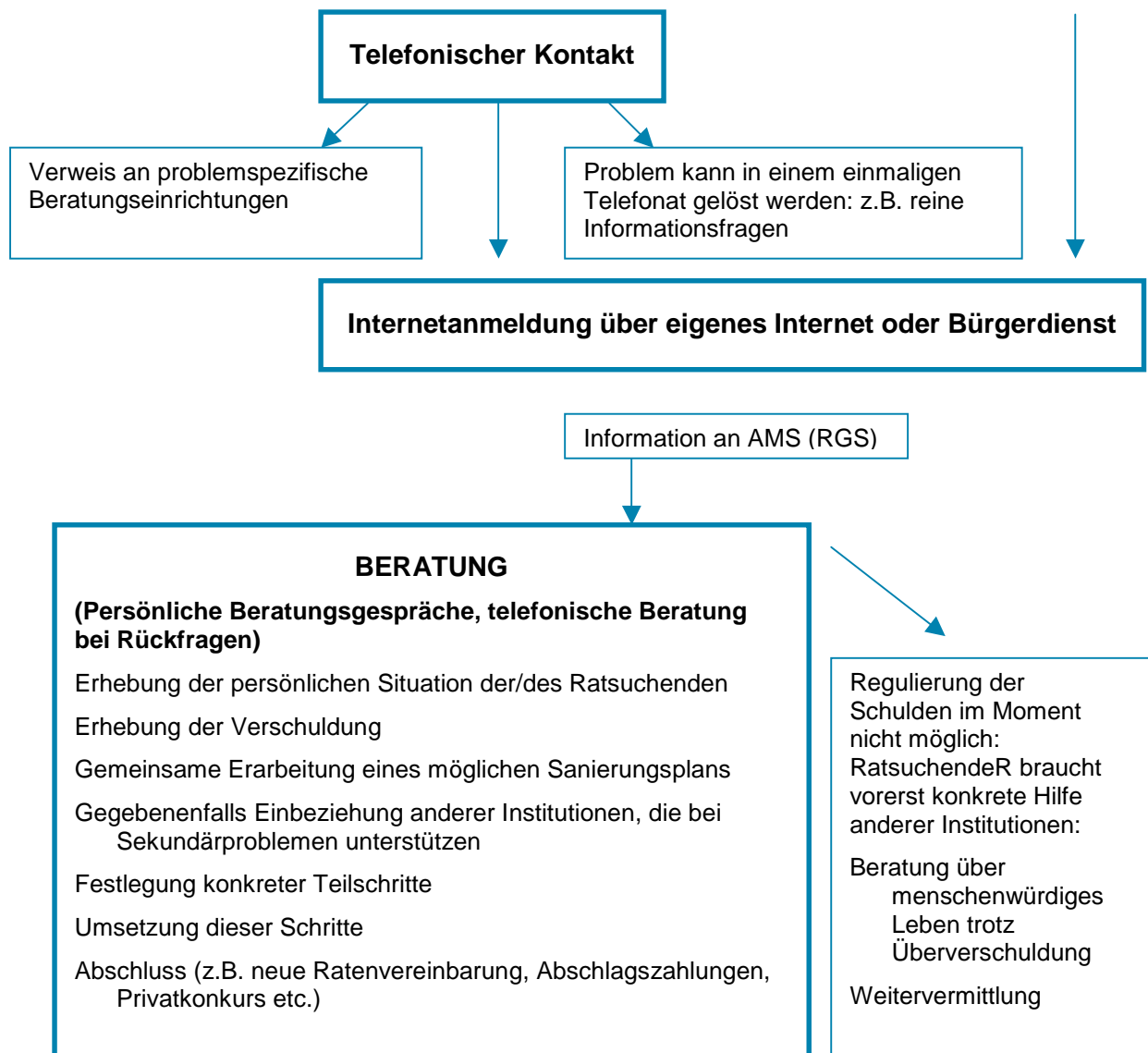
<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>1. EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
<b>2. LEISTUNGSDOKUMENTATION</b>	<b>4</b>
2.1. Qualitätssicherung	4
2.2. Beratungsbegleitende Leistungsdimension	4
2.3. Beratungsgespräche	5
2.4. Kennzahlen	6
2.5. Außergerichtliche Ausgleiche und Privatkonkurse	6
<b>3. KUNDINNENDOKUMENTATION</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Soziodemographie und Verschuldung</b>	<b>7</b>
3.1.1. KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft	7
3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen	9
3.1.3. Arbeits- und Einkommenssituation	12
3.1.4. Altersstruktur	16
3.1.5. Herkunftsbezirk	18
<b>3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice</b>	<b>22</b>
3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice	22
3.2.2. KundInnenstruktur: Geschlecht, Verschuldungshöhe, Arbeits- und Einkommenssituation	23

## Vorwort

Die Schuldnerberatung Wien ist im November 2005 durch Zusammenschluss der Schuldnerberatung des Fonds Soziales Wien mit dem Verein für Kredit- und Wiedergutmachungshilfe (KWH) entstanden. Sie ist eine gemeinnützige Beratungsstelle, die kostenlose Beratung für in Wien wohnende Privatpersonen anbietet. Schwerpunkte der Beratung liegen in der Information über die rechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit Schulden und in der gemeinsamen Analyse der wirtschaftlichen Situation sowie Erarbeitung entsprechender Problemlösungsmöglichkeiten. Zusätzlich bietet die Schuldnerberatung Wien Unterstützung bei der Vorbereitung des Privatkonkurses und die Begleitung im Konkursverfahren an.

Durch eine wesentliche Personalaufstockung im Herbst 2007 und auch wegen der Rationalisierung interner Abläufe ist es trotz steigender KundInnenzahlen gelungen, die Wartezeit auf ein Erstgespräch auf maximal zwei Wochen zu reduzieren.

Der Beratungsablauf in der Schuldnerberatung Wien gestaltet sich wie folgt:



# 1. Einleitung

Der folgende Bericht bietet einen Überblick über die Leistungen und die beratene Klientel der Schuldnerberatung Wien im ersten Halbjahr 2010<sup>1</sup>.

## 2. Leistungsdokumentation

### 2.1. Qualitätssicherung

Die Schuldnerberatung Wien arbeitet nach dem Qualitätshandbuch der "ASB - Arbeitsgemeinschaft Schuldenberatungen". Darüber hinaus wird 2010 eine ISO-Zertifizierung nach ISO 9001:2008 angestrebt.

Um Beratungsfehler möglichst gering zu halten, gibt es nach dem ersten Beratungsgespräch einen BeraterInnenwechsel. Auch bei den (meist am Ende einer Betreuung stehenden) Tagsatzungen bei Gericht wird die Begleitung von einem/einer anderen KollegIn gemacht.

Die Verwendung klarer Gesprächsleitfäden und insbesondere die eigens entwickelte, ablauforientierte EDV-Anwendung "SchuldenOnline" trägt dazu bei, Beratungsprozesse kontrollierbar und nachvollziehbar zu machen.

### 2.2. Beratungsbegleitende Leistungsdimension

Im Begriff ‚beratungsbegleitende Leistungsdimension‘ können solche Aspekte der alltäglichen Arbeit der MitarbeiterInnen in der Schuldnerberatung Wien gefasst werden, die über konkrete Beratungsgespräche mit KundInnen hinaus erledigt werden müssen.

Folgende Leistungskategorien werden in diesem Zusammenhang differenziert:

- Erfassung von Internetanmeldungen
- Kontakte: Hierunter fallen alle Kontakte, die BeraterInnen für KundInnen eingehen. Erhoben werden hierzu in der Schuldnerberatung Wien kundInnenbezogene Telefonate, Schriftverkehr und Tagsatzungen (Gerichtstermine) inklusive der damit einhergehenden und notwendigen Recherchen sowie anonyme Telefonberatungen (die Beratungsgespräche selbst werden hierunter nicht gezählt).
- Interne Vermerke
- Berichte

Im ersten Halbjahr 2010 ergab sich folgender Umfang dieser beratungsbegleitenden Leistungsdimension:

---

<sup>1</sup> Datenbankabfragen vom 27.07.2010.

**Tabelle 1: Beratungsbegleitende Leistungsdimension – Erstes Halbjahr 2010**

Internetanmeldungen	Kontakte	Interne Vermerke	Berichte
4.138	15.836	4.582	6.918

### 2.3. Beratungsgespräche

Im ersten Halbjahr 2010 fanden in der Schuldnerberatung Wien insgesamt 10.208 Beratungsgespräche statt. Eine besondere Schwierigkeit bei der Einteilung der Beratungsressourcen stellt der Umstand dar, dass vereinbarte Gesprächstermine seitens der KundInnen oft nicht wahrgenommen werden (können) und deshalb verschoben werden müssen. Insgesamt wurden mit KundInnen 13.154 Gesprächstermine vereinbart. Ausfallen mussten 2.946, was einer Ausfallquote von 22% entspricht.

Die folgende Tabelle zeigt die Gegenüberstellung vereinbarter und wahrgenommener Termine detailliert nach Gesprächsart sowie die entstandene Ausfallquote.

	Vereinbarte Termine	Wahrgenommene Termine	Ausfallquote
Erstgespräche	3.457	2.507	27%
Wiederaufnahmegespräche	342	254	26%
Folgegespräche	8.398	6.592	22%
Abschlussgespräche	957	855	11%
<b>GESAMT</b>	<b>13.154</b>	<b>10.208</b>	<b>22%</b>

Es zeigt sich, dass bei Erstgesprächen die höchste Ausfallquote auftritt. 89% der KundInnen können jedoch die mit ihnen vereinbarten Abschlussgespräche wahrnehmen.

## 2.4. Kennzahlen

Die folgende Tabelle zeigt die von der ASB Schuldnerberatungen GmbH vorgegebenen Kennzahlen und deren Erfüllung durch die Schuldnerberatung Wien.

Im ersten Halbjahr 2010 hat die Schuldnerberatung Wien den Vorgaben voll entsprochen.

**Tabelle 3: Kennzahlen der ASB Schuldnerberatungen GmbH und der Schuldnerberatung Wien – 2010**

	ASB Vorgabe <sup>2</sup>	Schuldnerberatung Wien <sup>3</sup>	Abweichung in %
Vergebene Beratungstermine	225/PE	478/PE	+113%
Stattgefundene Beratungsgespräche	180/PE	371/PE	+106%
Vergebene Erstgesprächstermine <sup>4</sup>	85/PE	138/PE	+63%
Stattgefundene Erstgespräche	60/PE	100/PE	+67%
Bearbeitete Akten	105/PE	210/PE	+100%

PE = Personaleinheit (BeraterInnen)

Der gesamte Personalstand betrug im ersten Halbjahr 2010: 35 (30,75 Vollzeitäquivalente), davon 31 BeraterInnen (27,5 VZÄ) und 4 Sekretariatskräfte (3,25 VZÄ).

## 2.5. Außergerichtliche Ausgleichs und Privatkonkurse

Im Rahmen ihrer Beratungsleistungen erarbeitet die Schuldnerberatung Wien gemeinsam mit den KundInnen auch Ausgleichs ohne Inanspruchnahme der Gerichte bzw. bereitet mit den KundInnen Privatkonkurse vor und/oder begleitet KundInnen dabei.

Im ersten Halbjahr 2010 wurden 341 außergerichtliche Ausgleichs mit KundInnen erarbeitet. Die Anzahl der mit KundInnen vorbereiteten und/oder begleiteten Privatkonkurse, die 2010 eröffnet wurden, beträgt 1.221.

---

<sup>2</sup> Halbierte Jahresvorgaben aus: ASB Schuldnerberatungen GmbH, Dachorganisation der Schuldnerberatungen Österreichs: Qualitätsmanagement Handbuch für die Schuldnerberatungen in Österreich, Mai 2001

<sup>3</sup> Ausgehend von 27,5 Personaleinheiten im Zeitraum 1.1. 2010 bis 30.06.2010

<sup>4</sup> Unter Erstgespräche werden hier Erstgespräche und Wiederaufnahmegespräche subsummiert.

## 3. KundInnendokumentation

### 3.1. Soziodemographie und Verschuldung

#### 3.1.1. KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft

Im ersten Halbjahr 2010 haben 2.749 Personen erstmals eine Beratung (Erstgespräch) durch die Schuldnerberatung Wien in Anspruch genommen („Neue KundInnen“). Weiters erschienen 3.030 Personen, die bereits vor dem 1.1.2010 in Beratung bei der Schuldnerberatung Wien waren, zu Beratungsterminen („Alte KundInnen“)<sup>5</sup>.

Somit hat die Schuldnerberatung Wien im ersten Halbjahr 2010 insgesamt **5.779** KundInnen beraten.

Deren Medianverschuldung<sup>6</sup> betrug rund 43.000 €. Bei den neuen KundInnen ist die Medianverschuldung niedriger. Im Median ist bei den neuen KundInnen einE KundIn mit rund 37.000 € verschuldet.

Die geschlechtliche Unterscheidung zeigt, dass mehr Männer als Frauen beraten wurden und die Männer höher verschuldet waren. Rund 57% der KundInnen waren männlich. Auch wurde in Relation zur Bevölkerung Wiens ein etwas höherer Anteil Männer beraten als Frauen. So erschienen 0,40% der männlichen Bevölkerung Wiens und 0,28% der weiblichen zu einem Beratungstermin.

Der Anteil beratener Nicht-ÖsterreicherInnen ist höher als der Anteil beratener ÖsterreicherInnen an der jeweiligen Bevölkerungsanzahl: 0,23% der Bevölkerung mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und 0,17% der Bevölkerung mit österreichischer Staatsbürgerschaft waren in Beratung.

Die Medianverschuldung der beratenen Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft (rund 50.000 €) ist höher als bei den nicht-österreichischen Beratenen (rund 43.000 €).

In den folgenden beiden Tabellen kann die Anzahl der KundInnen, ihre Medianverschuldung sowie der Anteil der KundInnen an der Bevölkerung Wiens nachvollzogen werden.

---

<sup>5</sup> Im Bericht wird die Summe aus „alten“ und „neuen“ KundInnen als KundInnen bezeichnet. Handelt es sich nur um neue KundInnen, sind diese als solche ausgewiesen.

<sup>6</sup> Im Bericht wird die auf Tausender gerundete Medianverschuldung ausgewiesen. Der Median ist jener Wert, der eine der Größe nach geordnete Beobachtungsreihe in zwei gleich große Teile teilt. Mindestens die Hälfte der Beobachtungen sind kleiner/gleich, die andere Hälfte größer/gleich als der Medianwert. Durch seine Resistenz gegen Ausreißer eignet sich der Median besonders gut bei Verteilungen mit großen Schwankungen.

**Tabelle 4: KundInnen und ihre Medianverschuldung nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft – Erstes Halbjahr 2010**

Alte und neue KundInnen	Anzahl	in % an jeweiliger Bevölkerung*	Verschuldung
<b>Gesamt</b>	5.779	0,34%	43.000 €
Frauen	2.499	0,28%	39.000 €
Männer	3.279	0,40%	48.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	2.331	0,17%	50.000 €
Frauen	1.027	0,14%	45.000 €
Männer	1.304	0,21%	54.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	824	0,23%	43.000 €
Frauen	324	0,19%	34.000 €
Männer	500	0,28%	48.000 €

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.01.2010

**Tabelle 5: Neue KundInnen und ihre Medianverschuldung nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft – Erstes Halbjahr 2010**

Neue KundInnen	Anzahl	Verschuldung
<b>Gesamt</b>	2.749	37.000 €
Frauen	1.162	33.000 €
Männer	1.587	40.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	712	45.000 €
Frauen	305	40.000 €
Männer	407	50.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	236	37.000 €
Frauen	94	28.000 €
Männer	142	40.000 €

### 3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verschuldungshöhe der KundInnen im ersten Halbjahr 2010 nach Verschuldungsgruppen in 50.000-er Schritten bis 100.000€. Ab 100.000 € wird dann nurmehr eine Gruppe dargestellt.

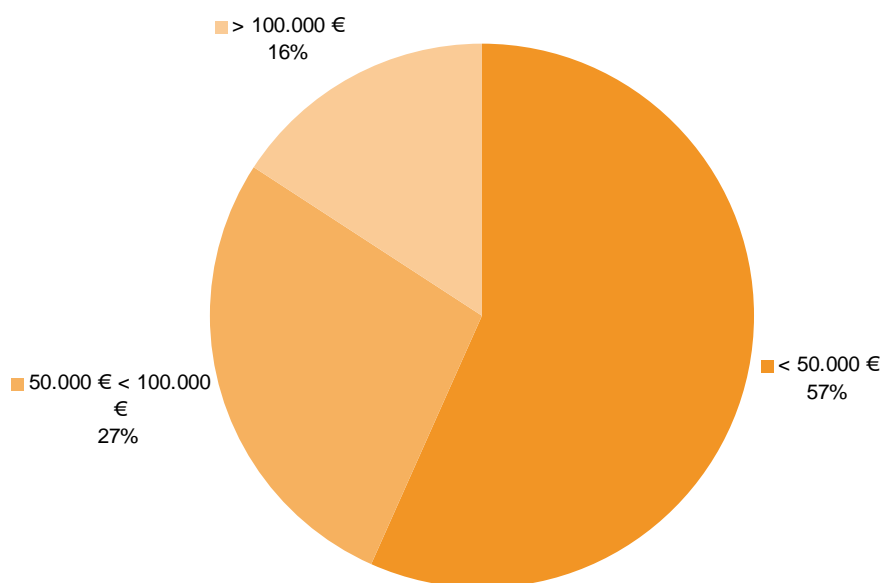
Über die Hälfte der KundInnen (57%) haben Schulden in einer Höhe bis zu 50.000 €. Von diesen haben 15% Schulden unter 10.000 €.

Bei 16% der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

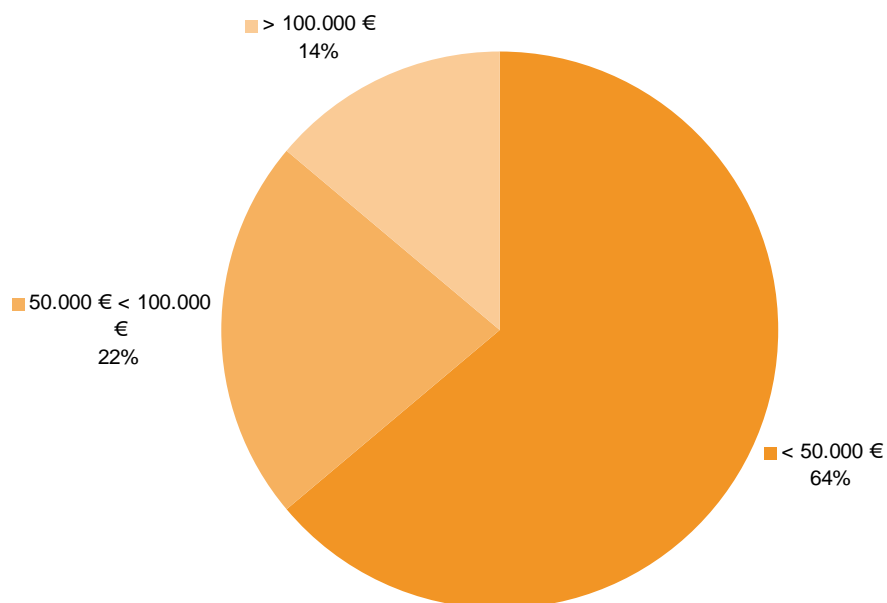
Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben fast zwei Drittel (64%) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 22% unter 10.000 €.

Über 100.000 € Schulden haben rund 14% der erstmalig beratenen KundInnen.

**Diagramm 1: Verschuldungshöhe der KundInnen nach Gruppen – Erstes Halbjahr 2010**



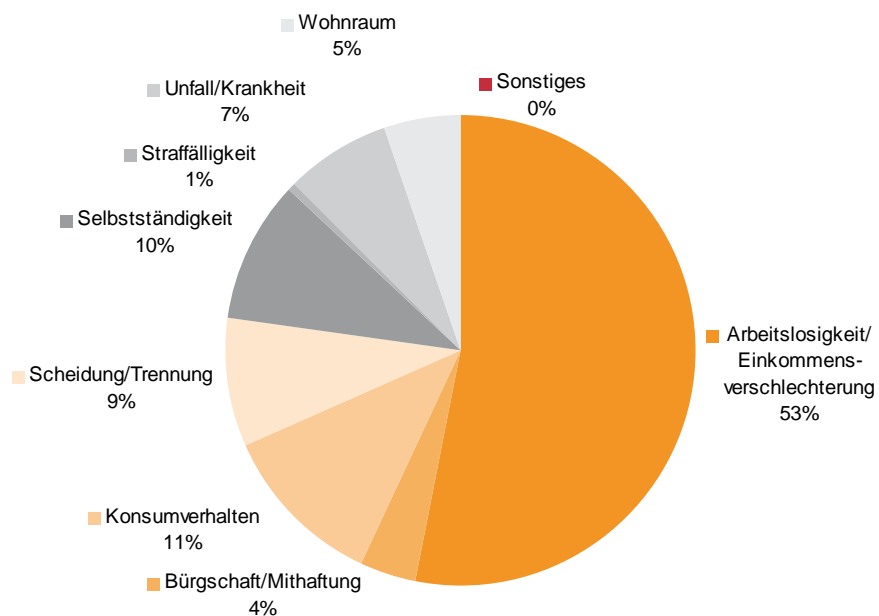
**Diagramm 2: Verschuldungshöhe der neuen KundInnen nach Gruppen – Erstes Halbjahr 2010**



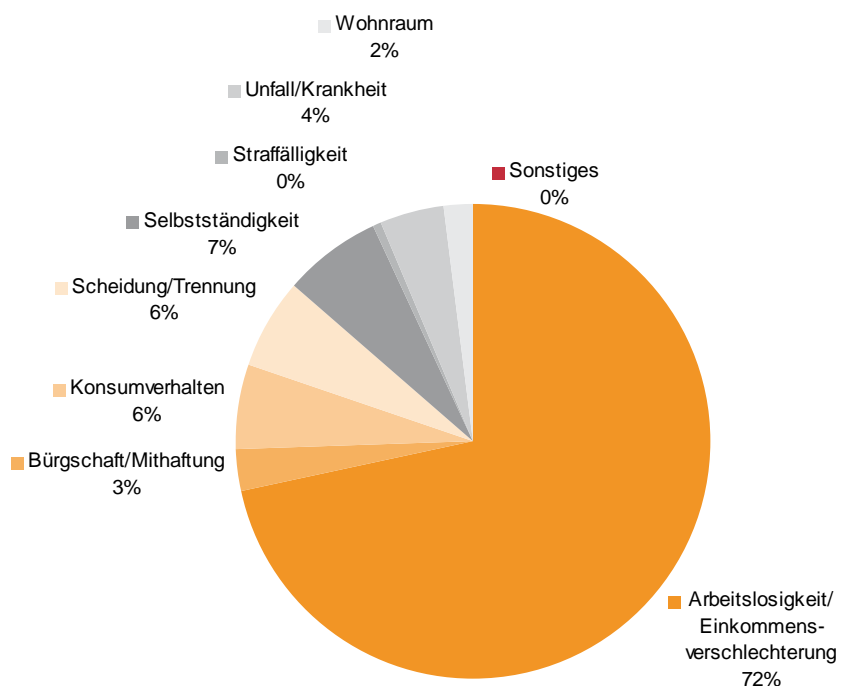
Als häufigste Verschuldungsursachen (Mehrfachnennungen möglich) wurden von den KundInnen Arbeitslosigkeit bzw. eine sonstig bedingte Einkommensverschlechterung sowie Konsumverhalten und Selbstständigkeit genannt.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Verschuldungsursachen.

**Diagramm 3: Verschuldungsursachen der KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**



**Diagramm 4: Verschuldungsursachen der neuen KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**

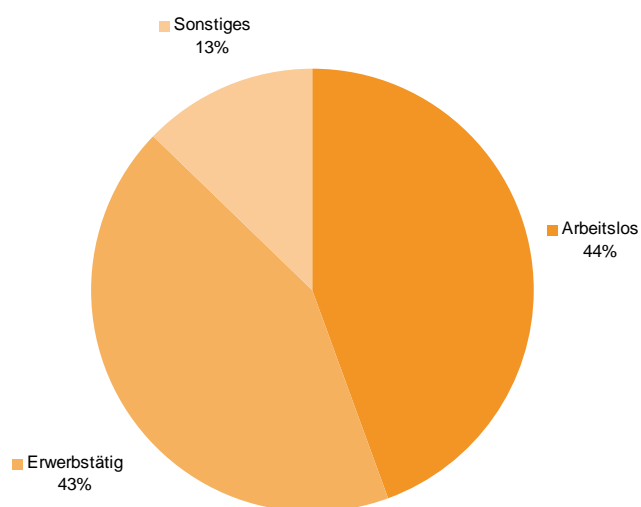


### 3.1.3. Arbeits- und Einkommenssituation

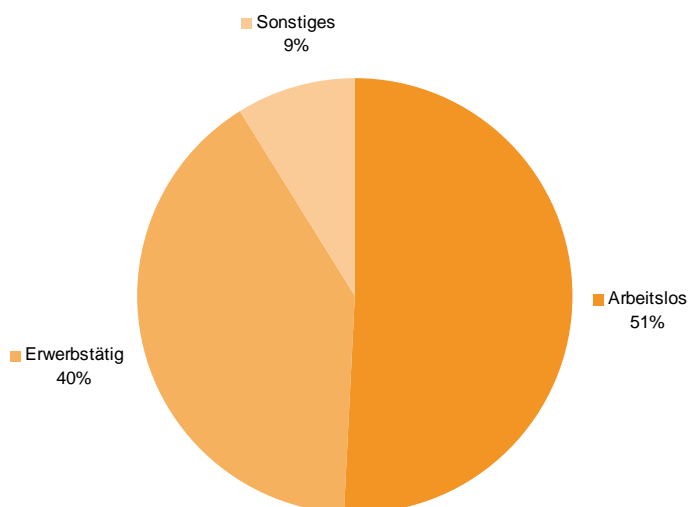
Zur Frage nach der Arbeitssituation wurden bei 83% der KundInnen (4.772 Personen) und 78% der neuen KundInnen (2.137 Personen) Angaben erfasst. Von den KundInnen, deren Angaben erfasst wurden, geben 44% an, erwerbstätig zu sein. Fast gleich viele (43%) bezeichnen sich als arbeitslos.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der KundInnen nach ihrer Arbeitssituation.

**Diagramm 5: Arbeitssituation aller KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**



**Diagramm 6: Arbeitssituation der neuen KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**

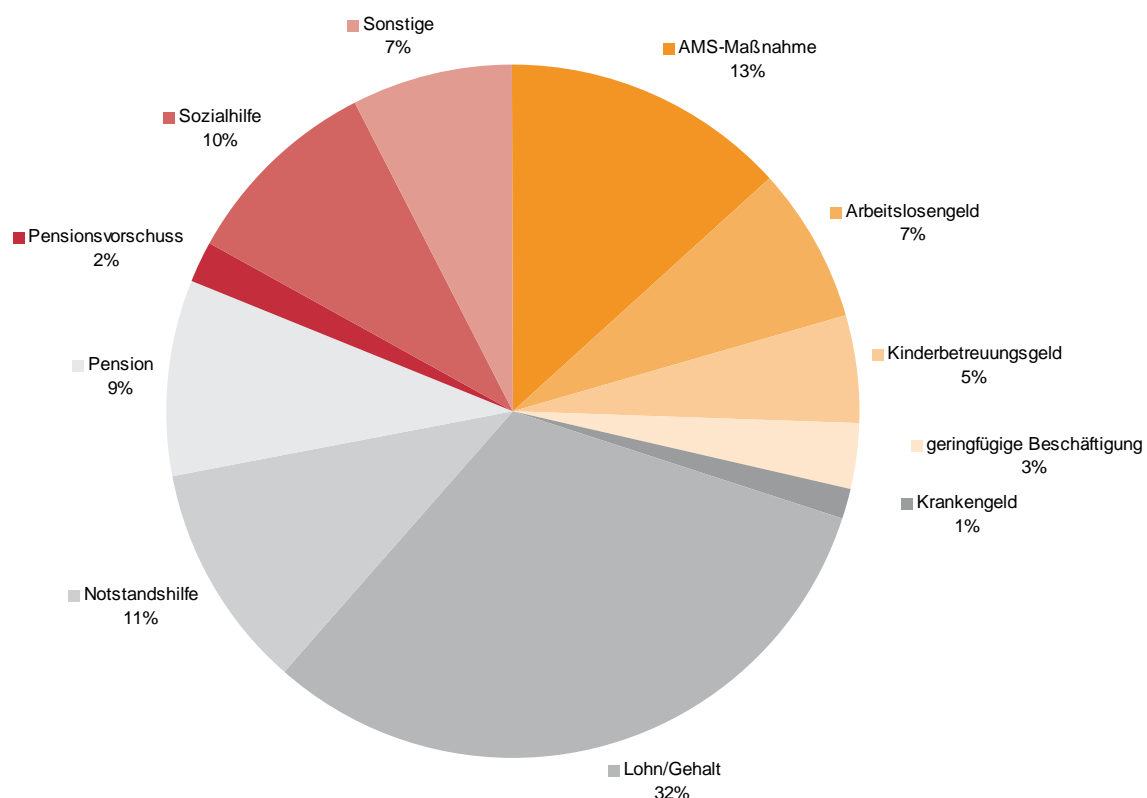


Die häufigsten Angaben der KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (31%), der Einkommensbezug aus einer AMS-Maßnahme (13%) sowie Notstandshilfe (11%).

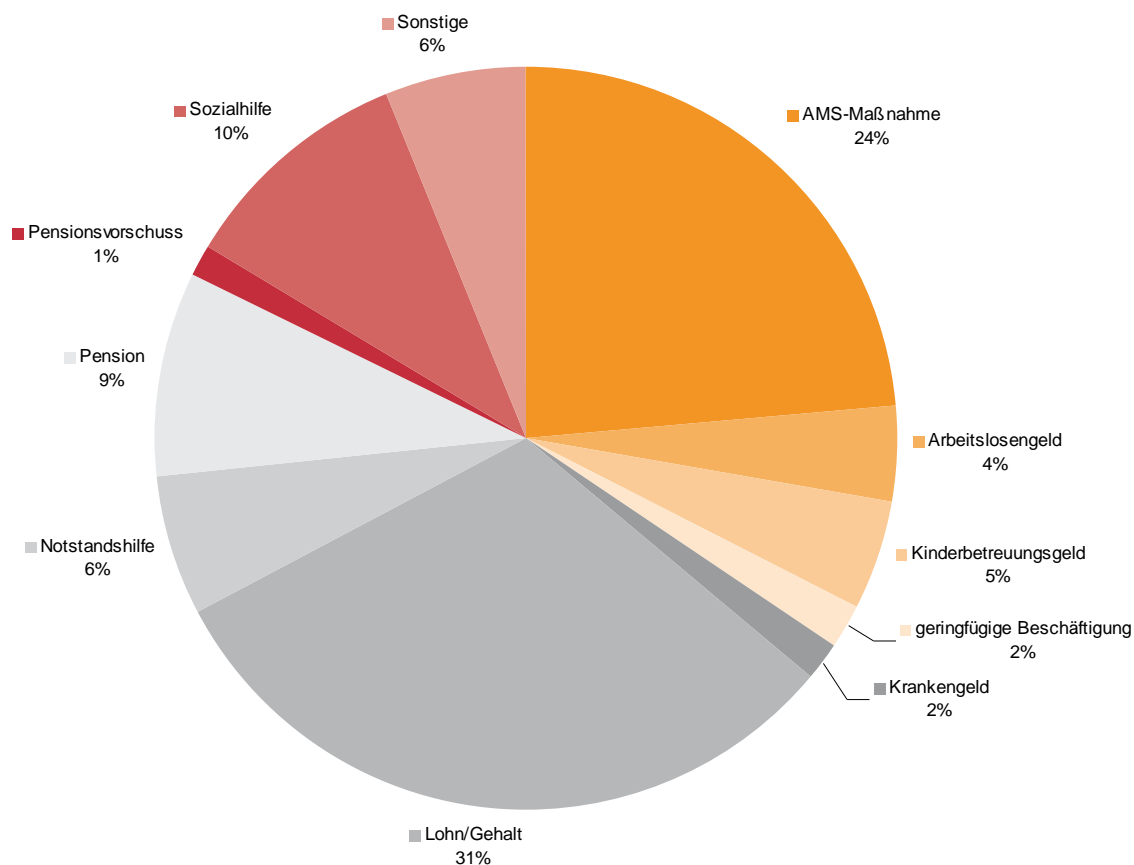
Bei den Angaben der neuen KundInnen ist der Anteil des Einkommensbezuges aus einer AMS-Maßnahme mit 24% höher. Die restlichen Angaben sind vergleichbar.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

**Diagramm 7: Einkommenssituation aller KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**



**Diagramm 8: Einkommenssituation der neuen KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**



Kreuzt man nun die Angaben zur Arbeits- und zur Einkommenssituation und zählt nur solche KundInnen als arbeitslos, die bei der Einkommenserhebung den Bezug von Leistungen des AMS (Arbeitslosenentgelt, Notstandshilfe, Pensionsvorschuss, sonstige Leistungen des AMS) und bei der Arbeitssituationserhebung Arbeitslosigkeit bzw. Bezug von Leistungen des AMS angeben, ergeben sich **1.688** arbeitslose KundInnen, was rund 35% der KundInnen mit Angabe beim Punkt Arbeitssituation entspricht. Bei den neuen KundInnen sind es **903** Personen, was rund 42% der neuen KundInnen mit Angabe beim Punkt Arbeitssituation entspricht.

**Hierbei ist zu beachten, dass KundInnen, deren Arbeitssituation sich im Laufe ihres Beratungsprozesses verändert mit ihrem Letztstatus aufscheinen. So kann einE KlientIn die im vorliegenden Bericht „erwerbstätig“ ist, durchaus am Anfang ihres Beratungsprozesses noch als „arbeitslos“ erfasst worden sein.**

**Geht es darum den Status bei Eintritt in den Beratungsprozess bezüglich Arbeitslosigkeit zu erfassen, ist sicherlich die Zuweisung durch das AMS (vgl. Kap. 3.2) zuverlässiger!**

Die Höhe des monatlichen Bruttoeinkommens<sup>7</sup> wurde bei 5.621 KundInnen erhoben. Bei den neuen KundInnen ist von 2.652 Personen die Höhe des monatlichen Bruttoeinkommens bekannt.

Rund 81% der 5.621 KundInnen, deren monatliches Bruttoeinkommen erhoben wurde, leben von einem monatlichen Bruttoeinkommen unter 1.500 €. 7% der KundInnen muss mit unter 500 € haushalten. Zwischen 500 € und 1.000 € verdienen rund 41% der KundInnen.

Bei den neuen KundInnen wurde eine vergleichbare Verteilung erhoben.

In der folgenden Tabelle können die Angaben zum Verfügung stehenden Bruttoeinkommen nachvollzogen werden.

**Tabelle 6: Zur Verfügung stehendes Bruttoeinkommen der KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**

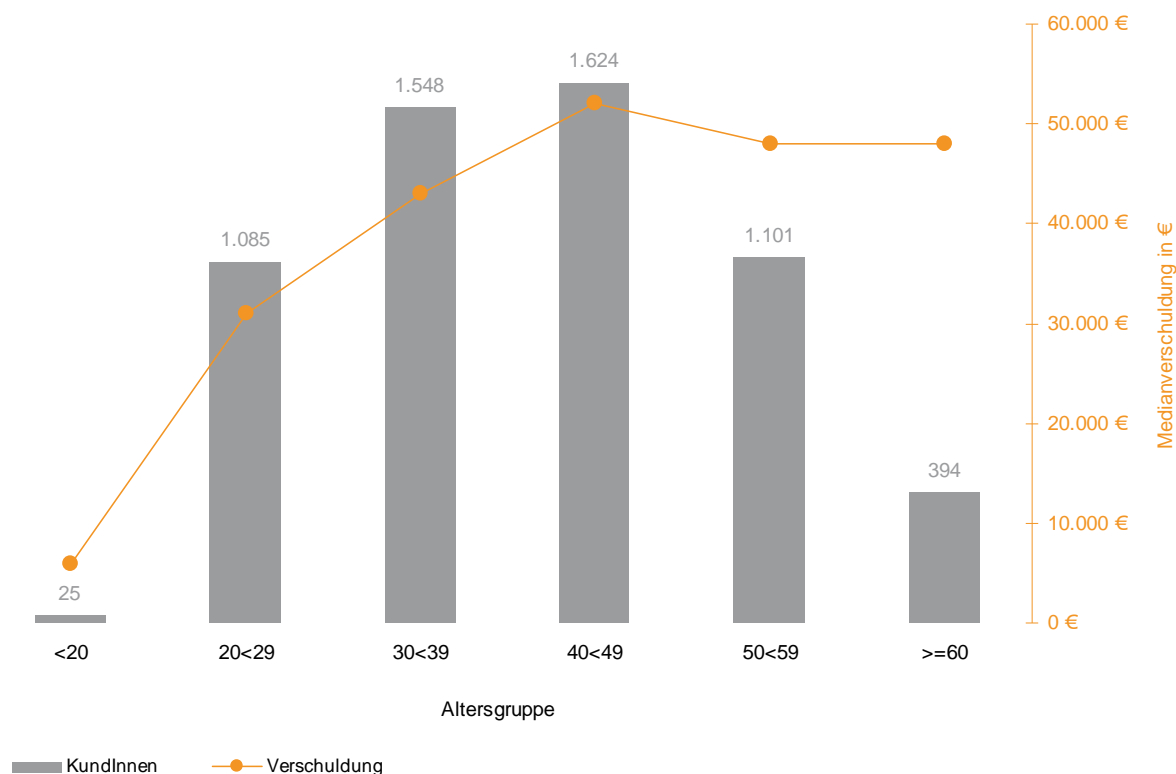
Betrag in €	Alle KlientInnen			Nur neue KlientInnen		
	Anzahl KlientInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert	Anzahl KlientInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert
<500	393	7,0%	7,0%	230	8,7%	8,7%
500<1.000	2.305	41,0%	48,0%	1.123	42,3%	51,0%
1.000<1.500	1.846	32,8%	80,8%	840	31,7%	82,7%
1.500<2.000	700	12,5%	93,3%	298	11,2%	93,9%
>=2.000	377	6,7%	100,0%	161	6,1%	100,0%
Gesamt	5.621			2.652		

<sup>7</sup> Transferleistungen (z.B. Familienbeihilfe, ...) bleiben unberücksichtigt.

### 3.1.4. Altersstruktur

Der Großteil der KundInnen (55%) ist zwischen 30 und 49 Ersten Halbjahre alt. Die höchste Medianverschuldung findet sich mit rund 52.000 € bei den 40 bis 49 jährigen KundInnen.

**Diagramm 9: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen – Erstes Halbjahr 2010**



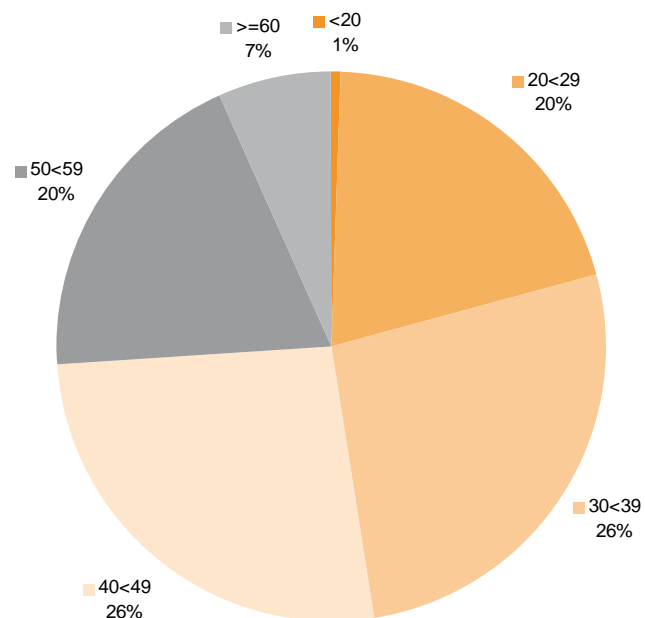
**Tabelle 7: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen – Erstes Halbjahr 2010**

Altersgruppe	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	25	0,0%	6.000
20<29	1.085	0,4%	31.000
30<39	1.548	0,6%	43.000
40<49	1.624	0,6%	52.000
50<59	1.101	0,5%	48.000
>=60	394	0,1%	48.000
<b>Gesamt</b>	<b>5.777</b>	<b>0,34%</b>	

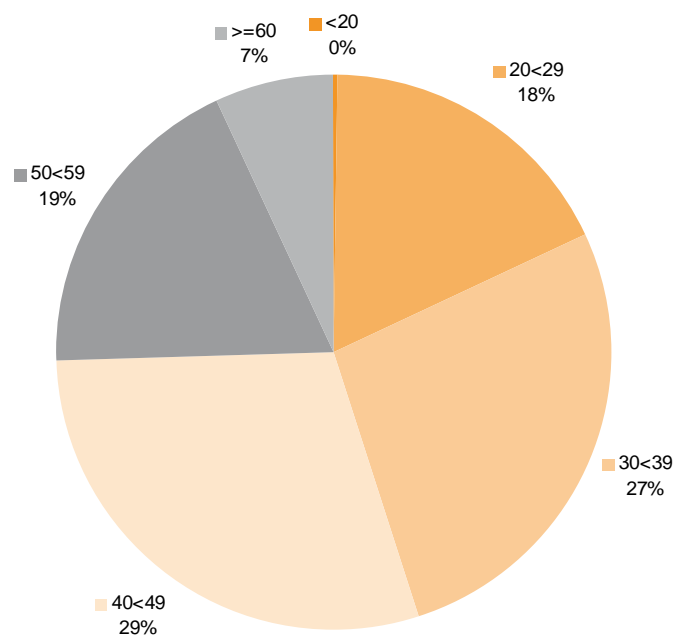
\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.01.2010

Die beschriebene Verteilung zeigt sich ähnlich auch in der geschlechtlichen Unterscheidung.

**Diagramm 10: Weibliche Kundinnen nach Altersgruppen – Erstes Halbjahr 2010**



**Diagramm 11: Männliche Kunden nach Altersgruppen – Erstes Halbjahr 2010**



**Tabelle 8: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Altersgruppe – Erstes Halbjahr 2010**

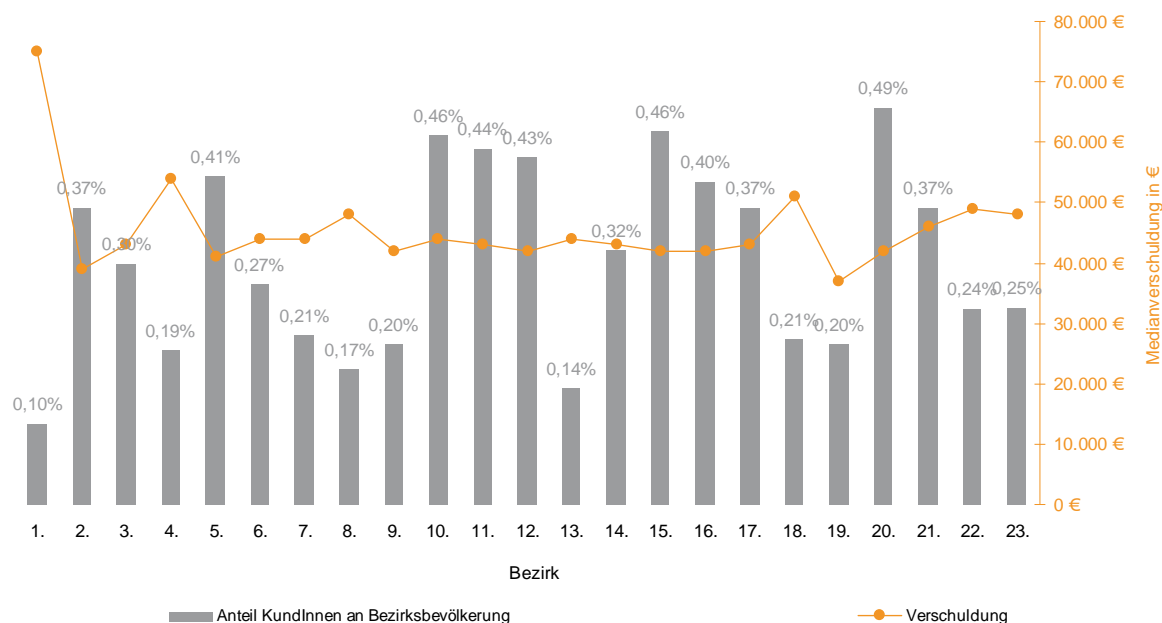
Altersgruppe	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	15	0,0%	10.000	10	0,0%	5.000
20<29	505	0,4%	28.000	580	0,5%	34.000
30<39	666	0,5%	39.000	881	0,7%	46.000
40<49	658	0,5%	46.000	966	0,7%	56.000
50<59	490	0,5%	43.000	611	0,6%	52.000
>=60	163	0,1%	39.000	231	0,1%	60.000
<b>Gesamt</b>	<b>2.497</b>	<b>0,28%</b>		<b>3.279</b>	<b>0,40%</b>	

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.01.2010

### 3.1.5. Herkunftsbezirk

Der Anteil beratener KundInnen an der Bevölkerung ist mit 0,49% im 20. Bezirk am höchsten. Die höchste Medianverschuldung wurde bei den KundInnen aus dem 1. Bezirk erhoben, gefolgt vom 4. und 18. Bezirk. Die meisten KundInnen stammen aus dem 10. Bezirk, gefolgt vom 21. und dem 20. Bezirk.

**Diagramm 12: Anteil KundInnen an Bezirksbevölkerung und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk – Erstes Halbjahr 2010**



**Tabelle 9: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk – Erstes Halbjahr 2010**

Bezirk	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	17	0,10%	75.000
2.	352	0,37%	39.000
3.	251	0,30%	43.000
4.	59	0,19%	54.000
5.	215	0,41%	41.000
6.	81	0,27%	44.000
7.	64	0,21%	44.000
8.	40	0,17%	48.000
9.	79	0,20%	42.000
10.	805	0,46%	44.000
11.	397	0,44%	43.000
12.	380	0,43%	42.000
13.	74	0,14%	44.000
14.	267	0,32%	43.000
15.	330	0,46%	42.000
16.	382	0,40%	42.000
17.	195	0,37%	43.000
18.	99	0,21%	51.000
19.	136	0,20%	37.000
20.	407	0,49%	42.000
21.	519	0,37%	46.000
22.	380	0,24%	49.000
23.	227	0,25%	48.000
<b>Wien gesamt</b>	<b>5.756</b>	<b>0,34%</b>	
Nicht Wien	18	-	50.000
k.A.	5	-	28.000

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.01.2010

**Tabelle 10: Gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Bezirk – 2010**

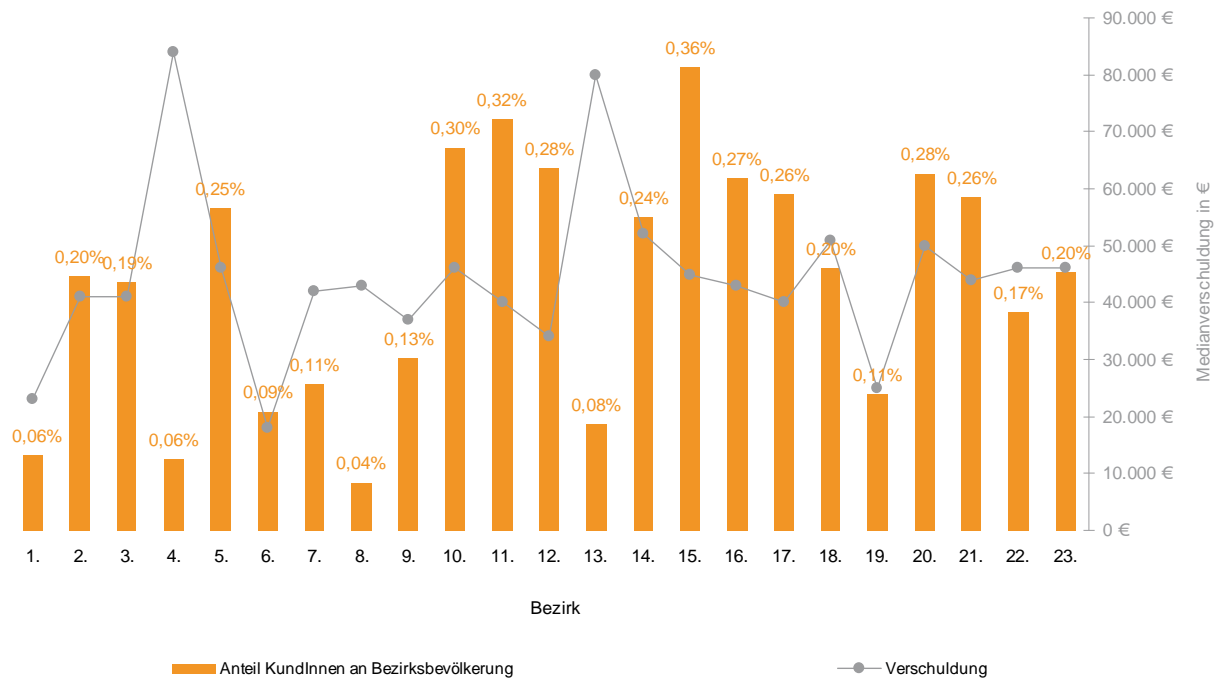
	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	8	0,09%	40.000	9	0,11%	103.000
2.	145	0,30%	34.000	207	0,44%	44.000
3.	108	0,24%	37.000	143	0,36%	48.000
4.	31	0,19%	59.000	28	0,19%	47.000
5.	107	0,39%	34.000	108	0,42%	49.000
6.	23	0,15%	40.000	58	0,41%	45.000
7.	26	0,16%	45.000	38	0,27%	42.000
8.	16	0,13%	47.000	24	0,21%	48.000
9.	27	0,13%	43.000	52	0,28%	39.000
10.	334	0,37%	41.000	471	0,56%	47.000
11.	198	0,43%	37.000	199	0,46%	49.000
12.	172	0,38%	35.000	208	0,49%	47.000
13.	34	0,12%	44.000	40	0,17%	42.000
14.	126	0,28%	40.000	141	0,35%	46.000
15.	131	0,36%	40.000	199	0,57%	45.000
16.	167	0,34%	38.000	215	0,47%	43.000
17.	76	0,28%	44.000	119	0,47%	43.000
18.	39	0,15%	46.000	60	0,27%	51.000
19.	50	0,13%	26.000	86	0,28%	44.000
20.	173	0,41%	40.000	234	0,58%	47.000
21.	235	0,32%	37.000	283	0,42%	52.000
22.	168	0,21%	39.000	212	0,28%	53.000
23.	99	0,20%	45.000	128	0,30%	52.000
<b>Wien gesamt</b>	<b>2.493</b>	<b>0,28%</b>		<b>3.262</b>	<b>0,40%</b>	
Nicht Wien	4	-	48.000	14	-	50.000
k.A.	2	-	189.000	3	-	28.000

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.01.2010

Bei den KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft ist der Anteil an der Bezirksbevölkerung im 15. Bezirk am höchsten. Die Medianverschuldung ist im 4. Bezirk am höchsten. Gefolgt vom 13. und der 14. Bezirk. Die meisten KundInnen stammen auch hier aus dem 10. Bezirk.

Die folgende Grafik zeigt Anteil der KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft an der nicht-österreichischen Bezirksbevölkerung sowie deren Medianverschuldung nach Bezirken.

**Diagramm 13: Anteil KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft an nicht-österreichischer Bezirksbevölkerung und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk – Erstes Halbjahr 2010**



## 3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice

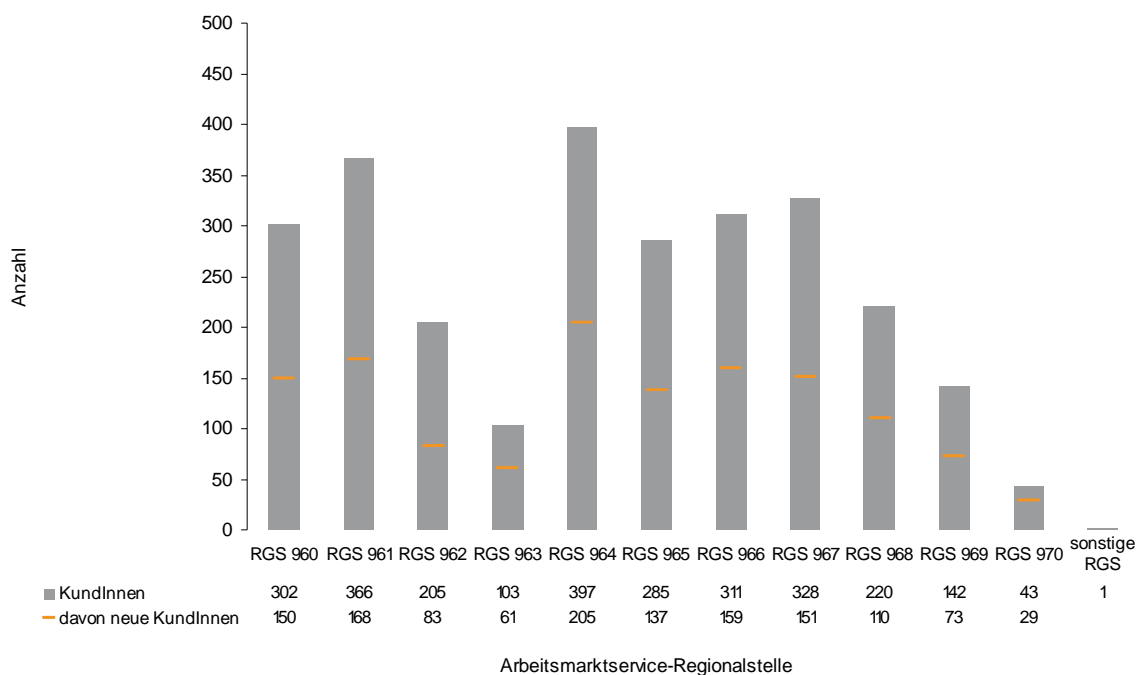
### 3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice

Im ersten Halbjahr 2010 beriet die Schuldnerberatung Wien 2.703 direkt durch das Arbeitsmarktservice (AMS) zugewiesene KundInnen, was einem Anteil von 47% an allen beratenen KundInnen entspricht. Bei der Teilgruppe der im ersten Halbjahr 2010 neu in Beratung gekommenen KundInnen ist beträgt der Anteil an AMS-Zuweisungen 48% (1.326 Personen).

Die meisten der im ersten Halbjahr 2010 beratenen KundInnen wurden von der Regionalstelle 964 zugewiesen. Hohe Anteile stammen auch von den Regionalstellen 961 und 967. Bei den neuen KundInnen steht die Regionalstelle 966 an dritter Stelle.

Die folgende Grafik zeigt die Anzahl der durch die Regionalstellen des Arbeitsmarktservices zugewiesenen und im ersten Halbjahr 2010 durch die Schuldnerberatung Wien beratenen KundInnen.

**Diagramm 14: Zugewiesene KundInnen nach AMS-Regionalstellen – 2010**



Regionalstelle	Geschäftsstelle	Zuständigkeitsbezirke
960	AMS Estepplatz	1, 3, 11
961	AMS Dresdner Straße	2, 20
962	AMS Redergasse	4, 5, 6, 7, 8
963	AMS Währinger Gürtel	9, 19
964	AMS Geiselbergstraße	10
965	AMS Schönbrunner Straße	12, 23
966	AMS Hietzinger Kai	13, 14, 15
967	AMS Huttenegasse	16, 17, 18
968	AMS Schloßhofer Straße	21
969	AMS Prandaugasse	22
970	AMS Jugendliche	1-23, unter 21 Jährige

### 3.2.2. KundInnenstruktur: Geschlecht, Verschuldungshöhe, Arbeits- und Einkommenssituation

Die Medianverschuldung der zugewiesenen KundInnen beträgt 39.000 € und liegt damit unter derjenigen der gesamten Klientel (43.000 €). Die neuen zugewiesenen KundInnen sind im Median geringer verschuldet (34.000€).

Auch bei den zugewiesenen KundInnen sind die Frauen im Median geringer verschuldet als die Männer.

Der Anteil der männlichen zugewiesenen Klientel ist mit 62% höher als bei der gesamten Klientel.

**Tabelle 11: Durch das AMS zugewiesene KundInnen und ihre gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht – Erstes Halbjahr 2010**

	KundInnen	davon neue KundInnen
KundInnen	2.703	1.326
Verschuldung	39.000 €	34.000 €
Frauen	1.014	471
Verschuldung	34.000 €	29.000 €
Männer	1.689	855
Verschuldung	43.000 €	36.000 €

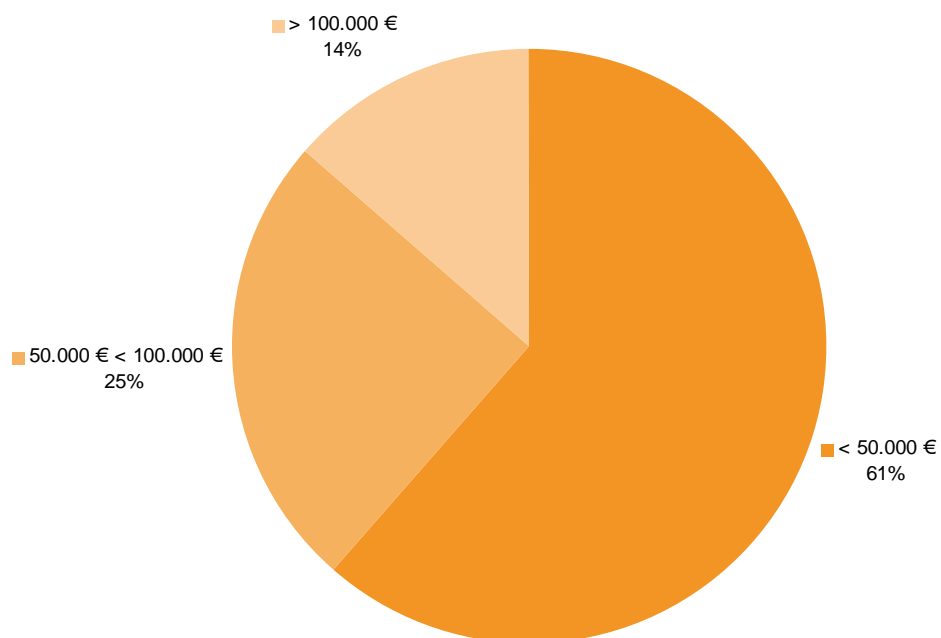
Rund 61% der KundInnen haben Schulden bis zu 50.000 €. Von diesen haben 15% Schulden unter 10.000 €. Bei 14% der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben über zwei Drittel (68%) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 22% unter 10.000 €.

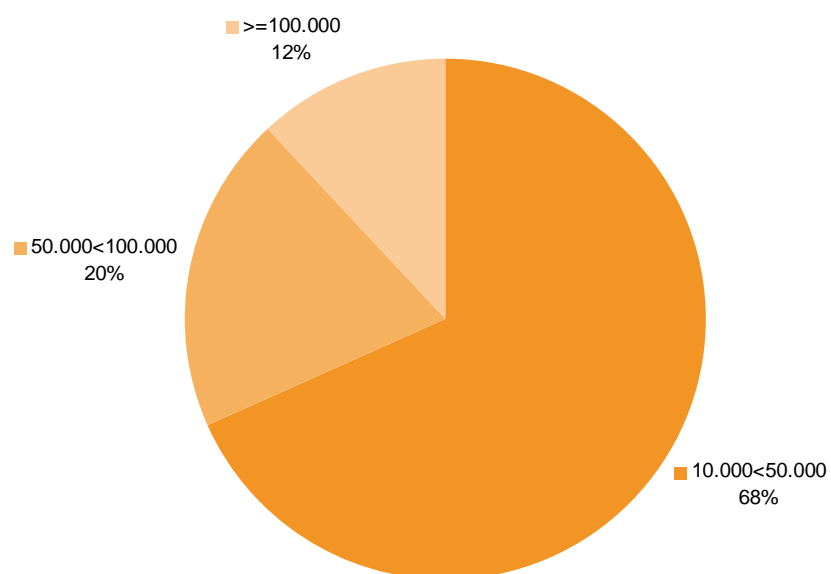
Über 100.000 € Schulden haben rund 12% der erstmalig beratenen KundInnen.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der zugewiesenen KundInnen nach Verschuldungsgruppen.

**Diagramm 15: Verschuldungshöhe der zugewiesenen KundInnen nach Gruppen – Erstes Halbjahr 2010**



**Diagramm 16: Verschuldungshöhe der zugewiesenen neuen KundInnen nach Gruppen – Erstes Halbjahr 2010**



Erwartungsgemäß wird die Frage nach der Arbeitssituation bei der vom AMS zugewiesenen Klientel überwiegend (82%) mit der Angabe „arbeitslos“ beantwortet.

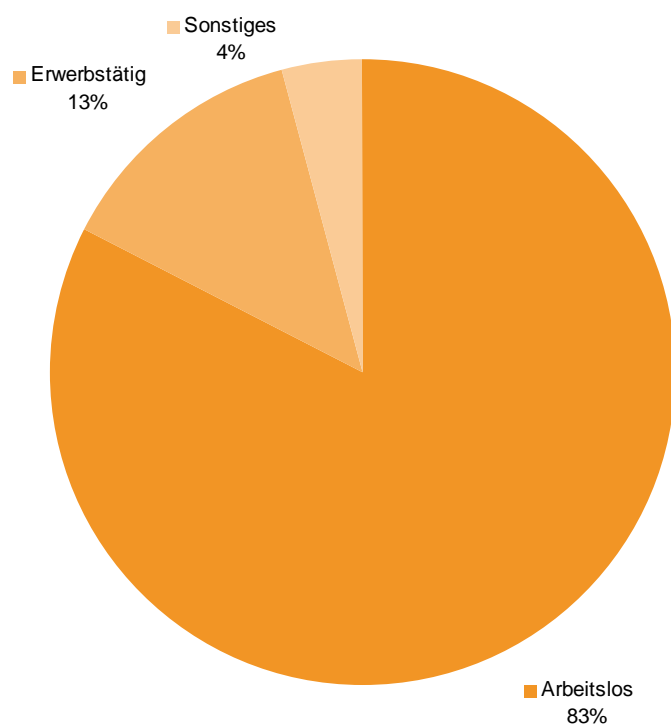
**Hierbei ist zu beachten, dass KundInnen, deren Arbeitssituation sich im Laufe ihres Beratungsprozesses seit der Zuweisung und Anmeldung verändert mit ihrem Letztstatus aufscheinen.**

So gaben beispielsweise 13% der zugewiesenen KundInnen im Laufe der Beratung an, erwerbstätig zu sein. Bei diesen KundInnen kann also den Erfolg der Wiederaufnahme eines Arbeitsverhältnisses verbucht werden.

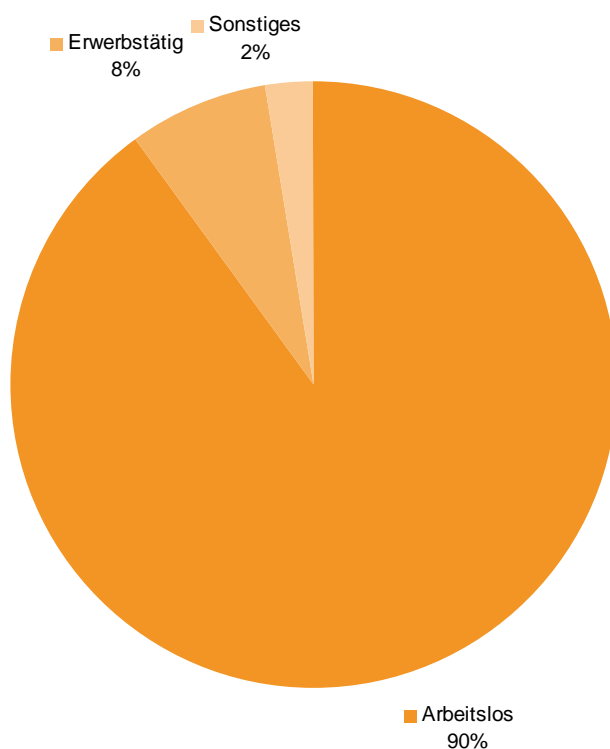
Bei den neuen KundInnen liegt der Anteil arbeitsloser mit 90% höher. Im Laufe der Beratung konnten 8% der neuen KundInnen eine Arbeit finden und wurden entsprechend als erwerbstätig erfasst.

Die beiden folgenden Diagramme zeigen die Verteilung der KundInnen nach Arbeitssituation.

**Diagramm 17: Arbeitssituation der zugewiesenen KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**



**Diagramm 18: Arbeitssituation der zugewiesenen neuen KundInnen – 2010**



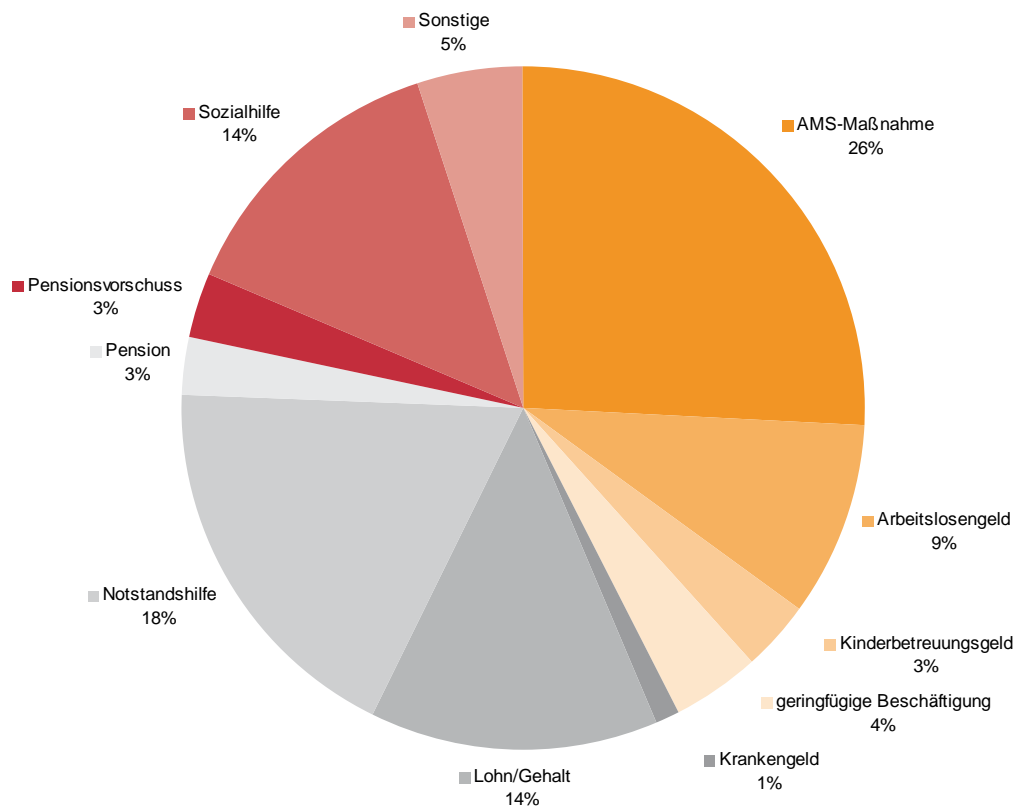
Die häufigsten Angaben der zugewiesenen KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Einkommensbezug aus einer AMS-Maßnahme (26%), Notstandshilfe (18%) sowie Sozialhilfe und Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (je 14%). Arbeitslosengeld wurde zu 9% genannt.

**Wie bereits bei der Arbeitssituation erläutert, kann sich die jeweilige Situation seit der Zuweisung geändert haben.** Daher treten auch hier Lohn- bzw. Gehaltszahlungen auf.

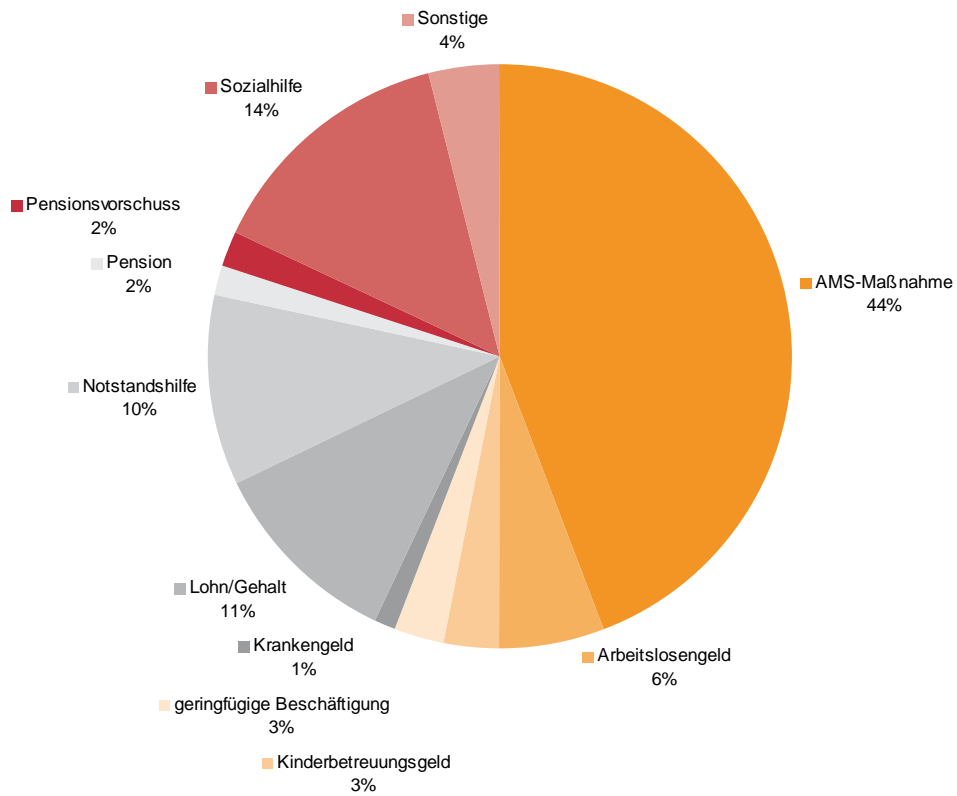
Bei den Angaben der neuen KundInnen ist der Anteil des Einkommensbezuges aus einer AMS-Maßnahme mit 44% höher und Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (11%) sowie Notstandshilfe (10%) niedriger. Die restlichen Angaben sind vergleichbar.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

**Diagramm 19: Einkommenssituation der zugewiesenen KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**



**Diagramm 20: Einkommenssituation der zugewiesenen neuen KundInnen – Erstes Halbjahr 2010**



**Impressum:**

Schuldnerberatung Wien  
3., Döblerhofstraße 9  
1. Stock  
U 3 Station Gasometer

Telefonische Auskunft unter 330 87 35