

Schuldnerberatung Wien

Jahresbericht 2010

Autoren

Alexander Maly

Gerald Hutterer

Wien, März 2011

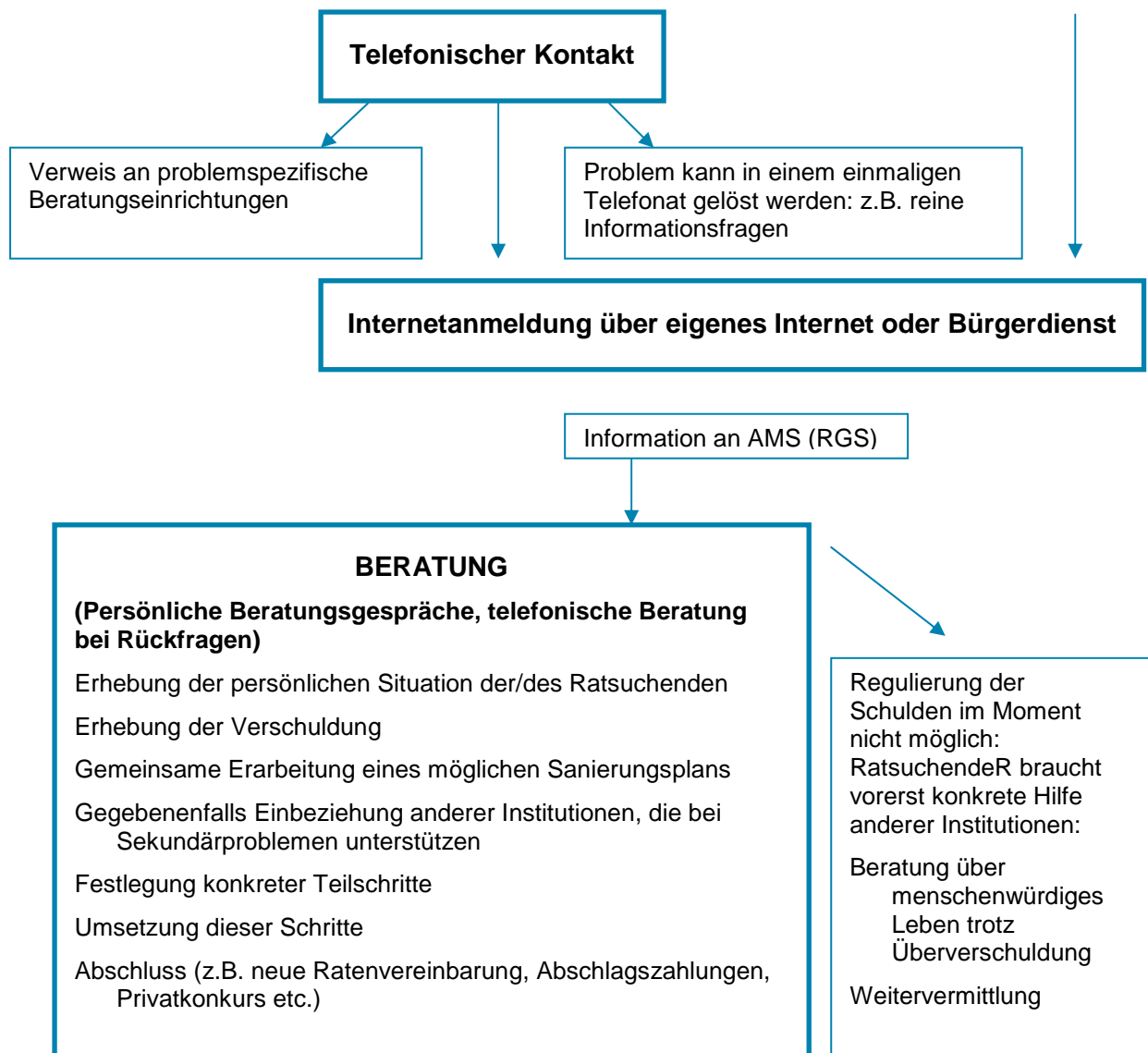
Vorwort	3
1. EINLEITUNG	4
2. LEISTUNGSDOKUMENTATION	4
2.1. Qualitätssicherung	4
2.2. Beratungsbegleitende Leistungsdimension	4
2.3. Beratungsgespräche	5
2.4. Kennzahlen	6
2.5. Außergerichtliche Ausgleiche und Privatkonkurse	6
3. KUNDINNENDOKUMENTATION	7
3.1. Soziodemographie und Verschuldung	7
3.1.1. 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
3.1.6. KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft	21
3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice	22
3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice	22
3.2.2. KundInnenstruktur: Geschlecht, Verschuldungshöhe, Arbeits- und Einkommenssituation	24
4. PROJEKTE	30
4.1. Betreutes Konto	30
4.1.1. Testbetrieb in Zahlen	30
4.2. Drittschuldner.at – Vorschau	31

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 Jahr 2010¹.

2. Leistungsdokumentation

2.1. Qualitätssicherung

Die Schuldnerberatung Wien arbeitet nach dem Qualitätshandbuch der "ASB - Arbeitsgemeinschaft Schuldenberatungen". Eine ISO-Zertifizierung nach ISO 9001:2008 wurde 2010 vorbereitet, das abschließende Audit erfolgt im Frühjahr 2011.

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" tragen 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 Jahr 2010 ergab sich folgender Umfang dieser beratungsbegleitenden Leistungsdimension:

¹ Datenbankabfragen vom 02.03.2011.

Tabelle 1: Beratungsbegleitende Leistungsdimension – 2010

Internetanmeldungen	Kontakte	Interne Vermerke	Berichte
8.145	28.421	7.966	13.148

2.3. Beratungsgespräche

Im Jahr 2010 fanden in der Schuldnerberatung Wien insgesamt 20.016 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 26.029 Gesprächstermine vereinbart. Ausfallen mussten 6.013, was einer Ausfallquote von 23% entspricht.

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

	Vereinbarte Termine	Wahrgenommene Termine	Ausfallquote
Erstgespräche	6.792	4.789	29%
Wiederaufnahmegespräche	711	539	24%
Folgegespräche	16.625	13.008	22%
Abschlussgespräche	1.901	1.680	12%
GESAMT	26.029	20.016	23%

Es zeigt sich, dass bei Erstgesprächen die höchste Ausfallquote auftritt. 88% 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 Jahr 2010 hat die Schuldnerberatung Wien den Vorgaben voll entsprochen.

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

	ASB Vorgabe ²	Schuldnerberatung Wien ³	Abweichung in %
Vergebene Beratungstermine	450/PE	947/PE	+110%
Stattgefundene Beratungsgespräche	360/PE	728/PE	+102%
Vergebene Erstgesprächstermine ⁴	170/PE	273/PE	+60%
Stattgefundene Erstgespräche	120/PE	194/PE	+61%
Bearbeitete Akten	210/PE	328/PE	+56%

PE = Personaleinheit (BeraterInnen)

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

2.5. Außergerichtliche Ausgleiche und Privatkonkurse

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

Im Jahr 2010 wurden 604 außergerichtliche Ausgleiche mit KundInnen erarbeitet. Die Anzahl der mit KundInnen vorbereiteten und/oder begleiteten Privatkonkurse, die 2010 eröffnet wurden, beträgt 2.020. Die Anzahl der begleiteten Tagsatzungen beträgt 2.150.

² Jahresvorgaben aus: ASB Schuldnerberatungen GmbH, Dachorganisation der Schuldnerberatungen Österreichs: Qualitätsmanagement Handbuch für die Schuldnerberatungen in Österreich, Mai 2001

³ Ausgehend von 27,5 Personaleinheiten im Zeitraum 1.1. 2010 bis 31.12.2010

⁴ Unter Erstgespräche werden hier Erstgespräche und Wiederaufnahmegespräche subsummiert.

3. KundInnendokumentation

3.1. Soziodemographie und Verschuldung

3.1.1. KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft

Im Jahr 2010 haben 5.290 Personen erstmals eine Beratung durch die Schuldnerberatung Wien in Anspruch genommen („Neue KundInnen“). Weiters erschienen 3.723 Personen, die bereits vor dem 1.1.2010 in Beratung bei der Schuldnerberatung Wien waren, zu Beratungsterminen („Alte KundInnen“)⁵.

Somit hat die Schuldnerberatung Wien im Jahr 2010 insgesamt **9.013** KundInnen beraten.

Deren Medianverschuldung⁶ betrug rund 43.000 €. Bei den neuen KundInnen ist die Medianverschuldung niedriger. Im Median ist bei den neuen KundInnen einE KundIn mit rund 38.000 € 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 0,62% der männlichen Bevölkerung Wiens und 0,44% der weiblichen zu einem Beratungstermin.

Der Anteil beratener Nicht-ÖsterreicherInnen ist höher als der Anteil beratener ÖsterreicherInnen an der jeweiligen Bevölkerungsanzahl: 0,38% der Bevölkerung mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und 0,29% der Bevölkerung mit österreichischer Staatsbürgerschaft waren in Beratung.

Die Medianverschuldung der beratenen Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft (rund 49.000 €) 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.

⁵ 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.

⁶ 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 – 2010

Alte und neue KundInnen	Anzahl	in % an jeweiliger Bevölkerung*	Verschuldung
Gesamt	9.013	0,53%	43.000 €
Frauen	3.889	0,44%	39.000 €
Männer	5.120	0,62%	47.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	3.876	0,29%	49.000 €
Frauen	1.689	0,24%	43.000 €
Männer	2.186	0,34%	54.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	1.382	0,38%	43.000 €
Frauen	553	0,31%	37.000 €
Männer	828	0,45%	47.000 €

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.10.2010

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

Neue KundInnen	Anzahl	Verschuldung
Gesamt	5.290	38.000 €
Frauen	2.241	34.000 €
Männer	3.048	41.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	1.854	45.000 €
Frauen	789	40.000 €
Männer	1.065	50.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	660	38.000 €
Frauen	266	34.000 €
Männer	394	40.000 €

3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verschuldungshöhe der KundInnen im Jahr 2010 nach Verschuldungsgruppen in 50.000-er Schritten bis 100.000€. Ab 100.000 € wird dann nur mehr 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 – 2010

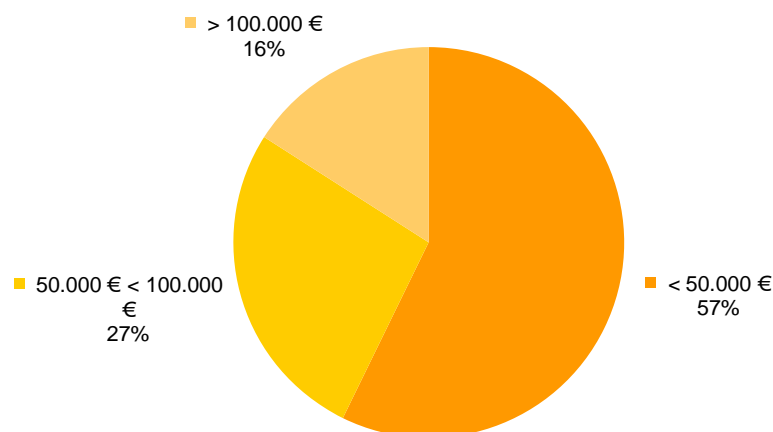
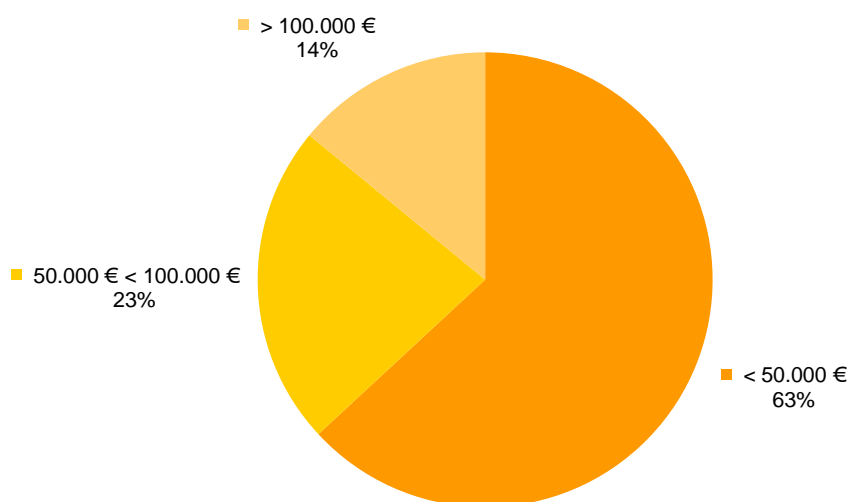


Diagramm 2: Verschuldungshöhe der neuen KundInnen nach Gruppen – 2010



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 – 2010

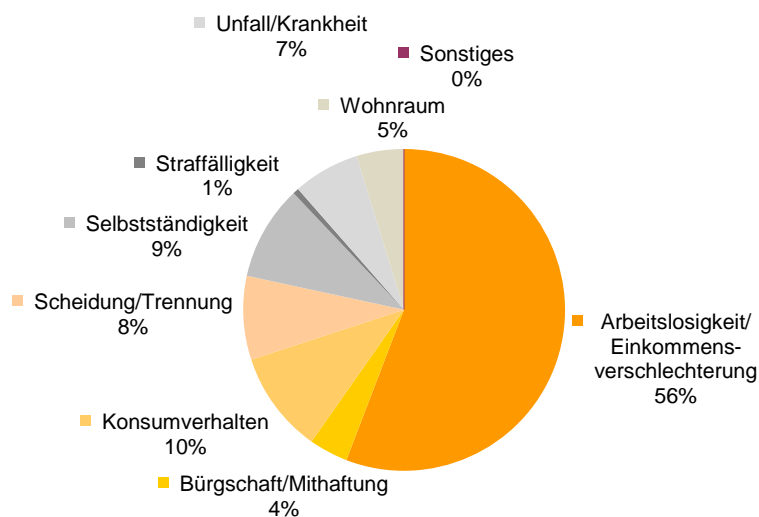
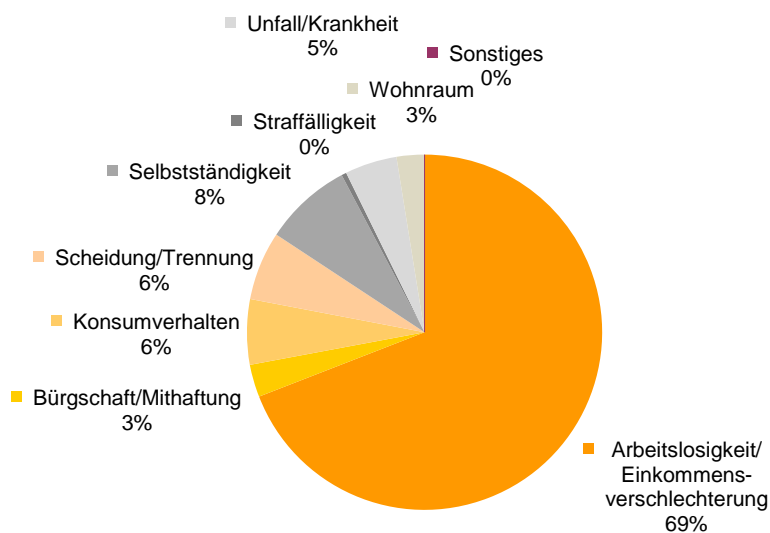


Diagramm 4: Verschuldungsursachen der neuen KundInnen – 2010



3.1.3. Arbeits- und Einkommenssituation

Zur Frage nach der Arbeitssituation wurden bei 86% der KundInnen (7.743 Personen) und 84% der neuen KundInnen (4.455 Personen) Angaben erfasst. Von den KundInnen, deren Angaben erfasst wurden, geben 43% an, erwerbstätig zu sein. Etwas mehr (46%) bezeichnen sich als arbeitslos.

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

Diagramm 5: Arbeitssituation aller KundInnen – 2010

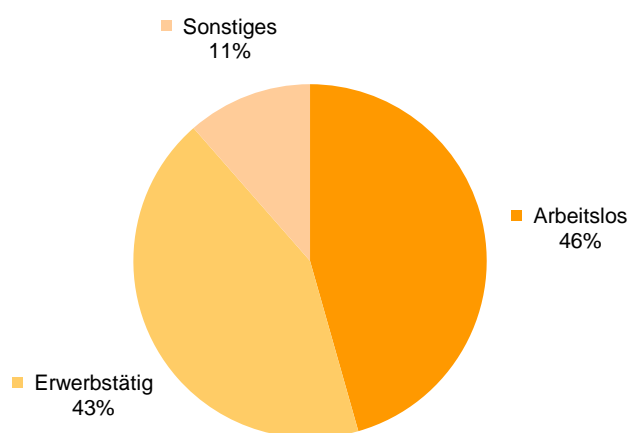
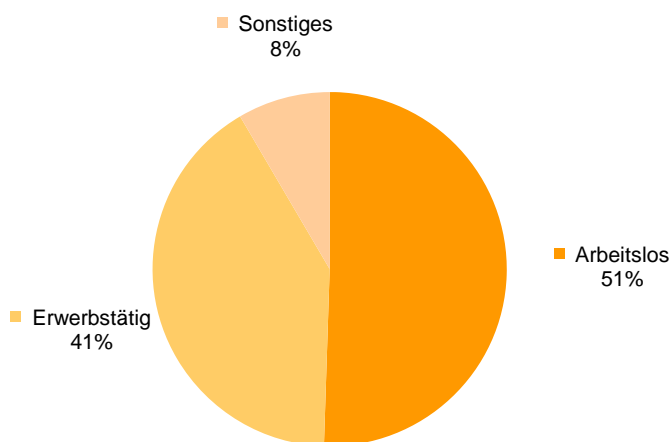


Diagramm 6: Arbeitssituation der neuen KundInnen – 2010



Die häufigsten Angaben der KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (15%), der Einkommensbezug aus einer AMS-Maßnahme (26%) sowie Notstandshilfe (20%).

Bei den Angaben der neuen KundInnen ist der Anteil des Einkommensbezuges aus einer AMS-Maßnahme mit 39% höher. Die restlichen Angaben sind vergleichbar.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

Diagramm 7: Einkommenssituation aller KundInnen – 2010

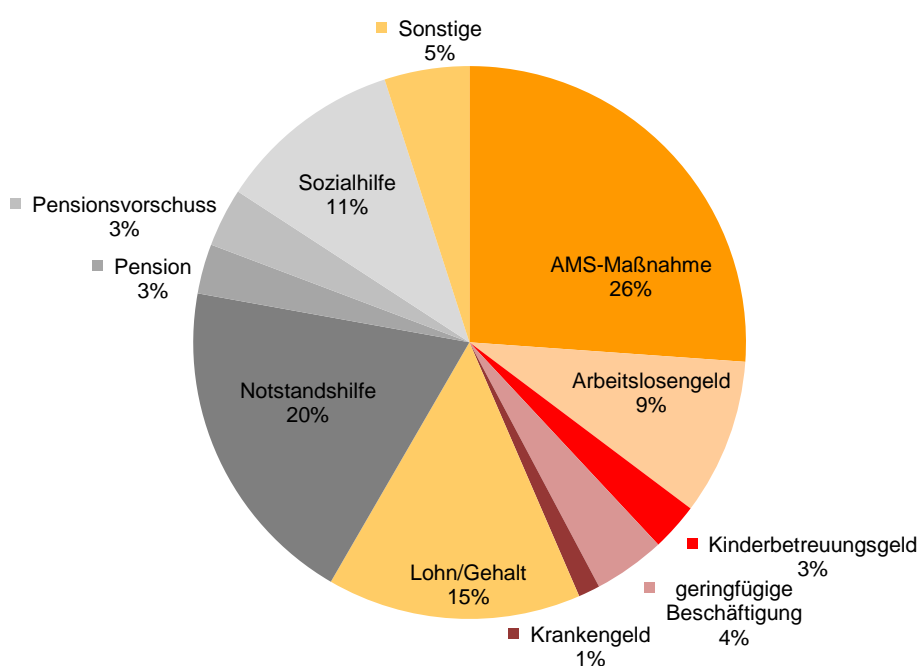
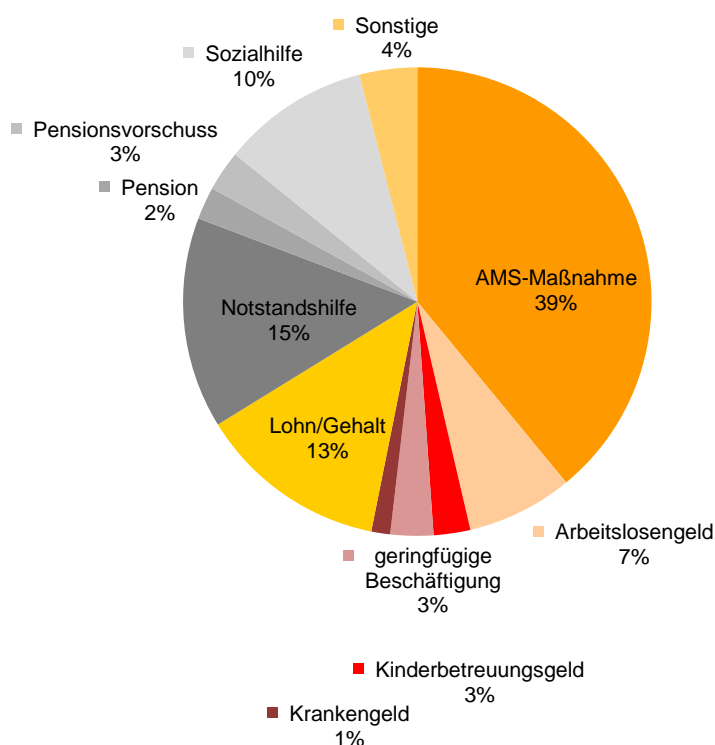


Diagramm 8: Einkommenssituation der neuen KundInnen – 2010



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 **2.763** arbeitslose KundInnen, was rund 36% der KundInnen mit Angabe beim Punkt Arbeitssituation entspricht. Bei den neuen KundInnen sind es **1.814** Personen, was rund 41% 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 Bruttoeinkommens⁷ wurde bei 8.752 KundInnen erhoben. Bei den neuen KundInnen ist von 5.110 Personen die Höhe des monatlichen Bruttoeinkommens bekannt.

Rund 81% der 8.752 KundInnen, deren monatliches Bruttoeinkommen erhoben wurde, leben von einem monatlichen Bruttoeinkommen unter 1.500 €. 6,6% 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 – 2010

Betrag in €	Alle KlientInnen			Nur neue KlientInnen		
	Anzahl KlientInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert	Anzahl KlientInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert
<500	582	6,6%	6,6%	388	7,6%	7,6%
500<1.000	3.612	41,3%	47,9%	2.146	42,0%	49,6%
1.000<1.500	2.910	33,2%	81,2%	1.671	32,7%	82,3%
1.500<2.000	1.096	12,5%	93,7%	617	12,1%	94,4%
>=2.000	552	6,3%	100,0%	288	5,6%	100,0%
Gesamt	8.752			5.110		

⁷ Transferleistungen (z.B. Familienbeihilfe, ...) bleiben unberücksichtigt.

3.1.4. Altersstruktur

Der Großteil der KundInnen (55%) ist zwischen 30 und 49 Jahre 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 – 2010

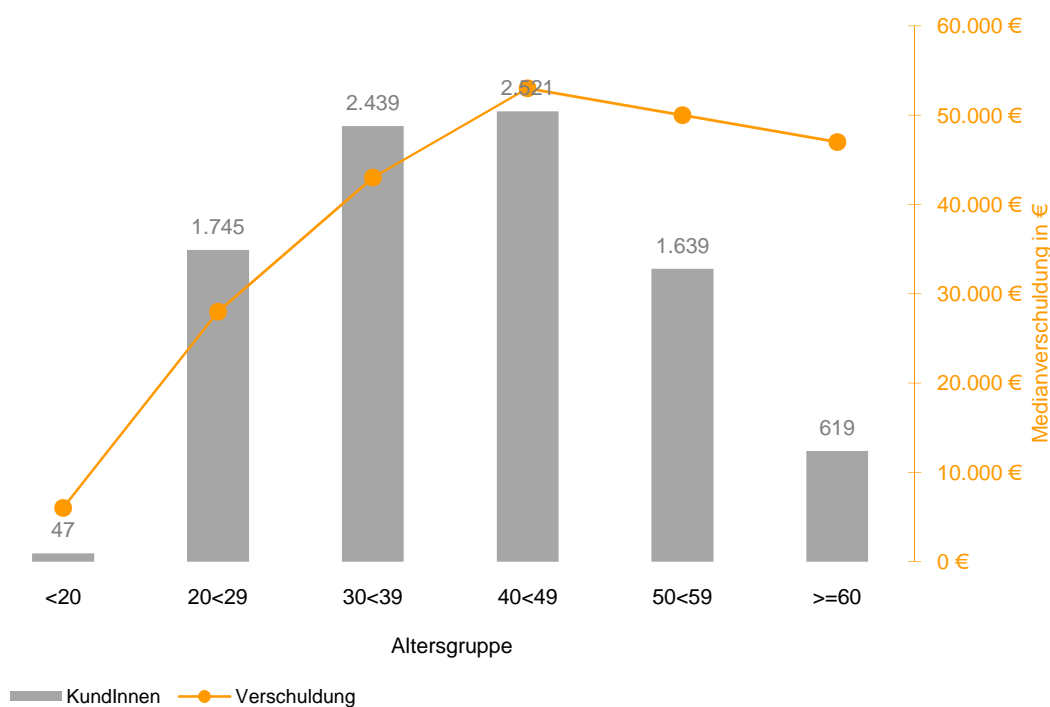


Tabelle 7: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen – 2010

Altersgruppe	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	47	0,0%	6.000
20<29	1.745	0,7%	28.000
30<39	2.439	1,0%	43.000
40<49	2.521	0,9%	53.000
50<59	1.639	0,8%	50.000
>=60	619	0,2%	47.000
Gesamt	9.010	0,53%	

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.10.2010

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

Diagramm 10: Weibliche Kundinnen nach Altersgruppen – 2010

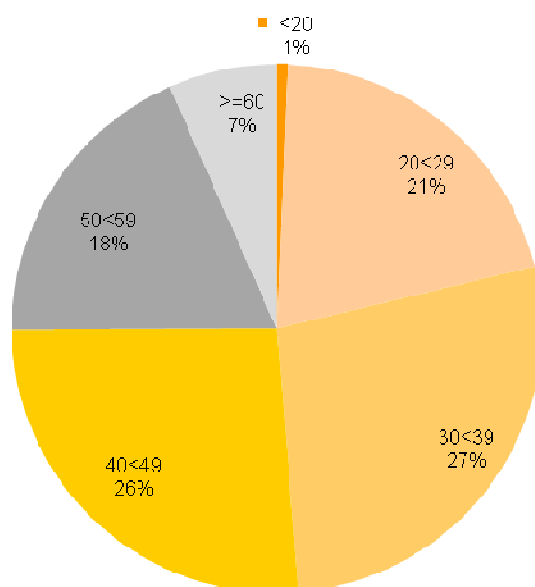


Diagramm 11: Männliche Kunden nach Altersgruppen – 2010

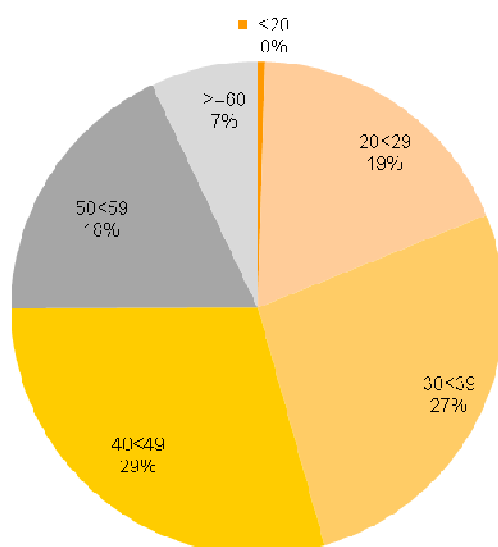


Tabelle 8: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Altersgruppe – 2010

Altersgruppe	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	25	0,0%	7.000	22	0,0%	5.000
20<29	800	0,6%	26.000	944	0,8%	30.000
30<39	1.067	0,8%	38.000	1.370	1,1%	46.000
40<49	1.020	0,7%	47.000	1.500	1,1%	57.000
50<59	717	0,7%	44.000	922	0,9%	53.000
>=60	258	0,1%	41.000	361	0,2%	54.000
Gesamt	3.887	0,44%		5.119	0,62%	

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.10.2010

3.1.5. Herkunftsbezirk

Der Anteil beratener KundInnen an der Bevölkerung ist mit 0,72% im 10. Bezirk am höchsten. Die höchste Medianverschuldung wurde bei den KundInnen aus dem 1. Bezirk erhoben, gefolgt vom 8. und 9. Bezirk. Die meisten KundInnen stammen aus dem 10. Bezirk, gefolgt vom 21. und dem 11. Bezirk.

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

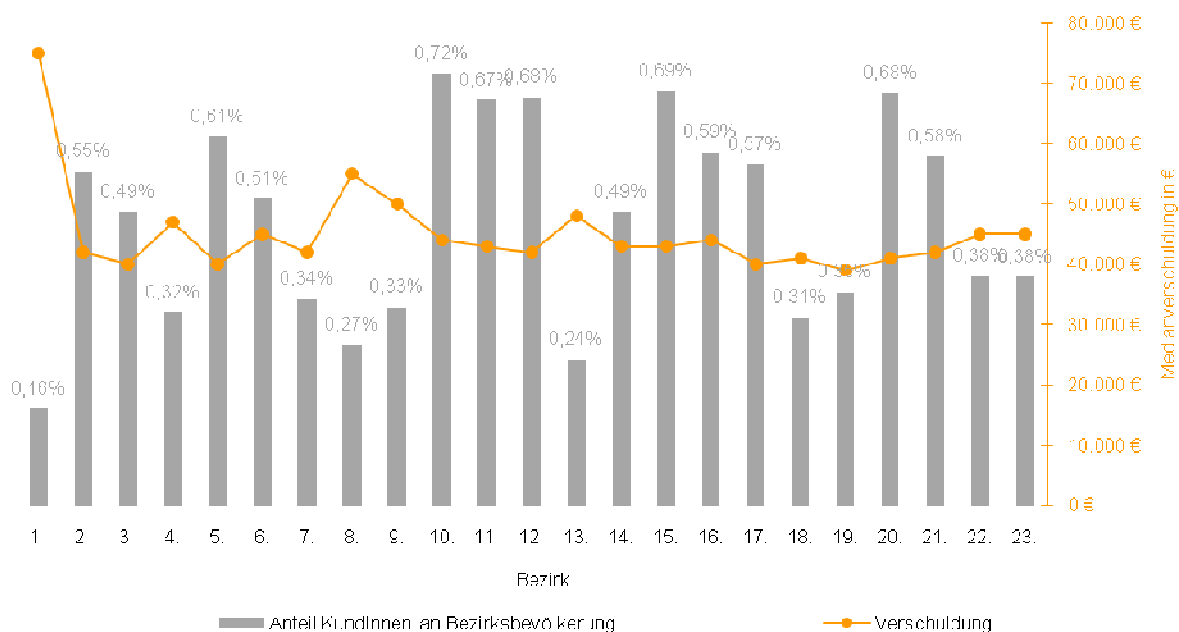


Tabelle 9: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk – 2010

Bezirk	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	27	0,16%	75.000
2.	532	0,55%	42.000
3.	414	0,49%	40.000
4.	99	0,32%	47.000
5.	325	0,61%	40.000
6.	151	0,51%	45.000
7.	104	0,34%	42.000
8.	63	0,27%	55.000
9.	131	0,33%	50.000
10.	1.267	0,72%	44.000
11.	609	0,67%	43.000
12.	601	0,68%	42.000
13.	124	0,24%	48.000
14.	413	0,49%	43.000
15.	495	0,69%	43.000
16.	559	0,59%	44.000
17.	300	0,57%	40.000
18.	150	0,31%	41.000
19.	243	0,35%	39.000
20.	572	0,68%	41.000
21.	824	0,58%	42.000
22.	601	0,38%	45.000
23.	354	0,38%	45.000
Wien gesamt	8.958	0,52%	
Nicht Wien	41	-	53.000
k.A.	14	-	40.000

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.10.2010

Tabelle 10: Gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Bezirk – 2010

	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	12	0,14%	54.000	15	0,19%	101.000
2.	228	0,47%	39.000	304	0,64%	46.000
3.	185	0,41%	38.000	229	0,57%	43.000
4.	48	0,29%	49.000	51	0,35%	46.000
5.	150	0,55%	32.000	175	0,67%	48.000
6.	43	0,28%	45.000	108	0,76%	45.000
7.	43	0,27%	42.000	61	0,43%	42.000
8.	19	0,16%	39.000	44	0,38%	60.000
9.	48	0,23%	40.000	83	0,44%	59.000
10.	532	0,58%	40.000	735	0,86%	48.000
11.	297	0,64%	40.000	312	0,71%	46.000
12.	270	0,58%	36.000	331	0,78%	50.000
13.	56	0,20%	43.000	68	0,29%	54.000
14.	192	0,43%	38.000	221	0,55%	48.000
15.	200	0,55%	40.000	294	0,83%	45.000
16.	235	0,48%	41.000	323	0,70%	46.000
17.	112	0,41%	40.000	188	0,73%	40.000
18.	67	0,26%	34.000	83	0,37%	49.000
19.	95	0,26%	35.000	148	0,47%	45.000
20.	242	0,57%	39.000	330	0,81%	45.000
21.	371	0,50%	36.000	452	0,66%	49.000
22.	274	0,33%	39.000	326	0,43%	50.000
23.	155	0,31%	39.000	199	0,45%	51.000
Wien gesamt	3.874	0,43%		5.080	0,62%	
Nicht Wien	10	-	37.000	31	-	55.000
k.A.	5	-	100.000	9	-	33.000

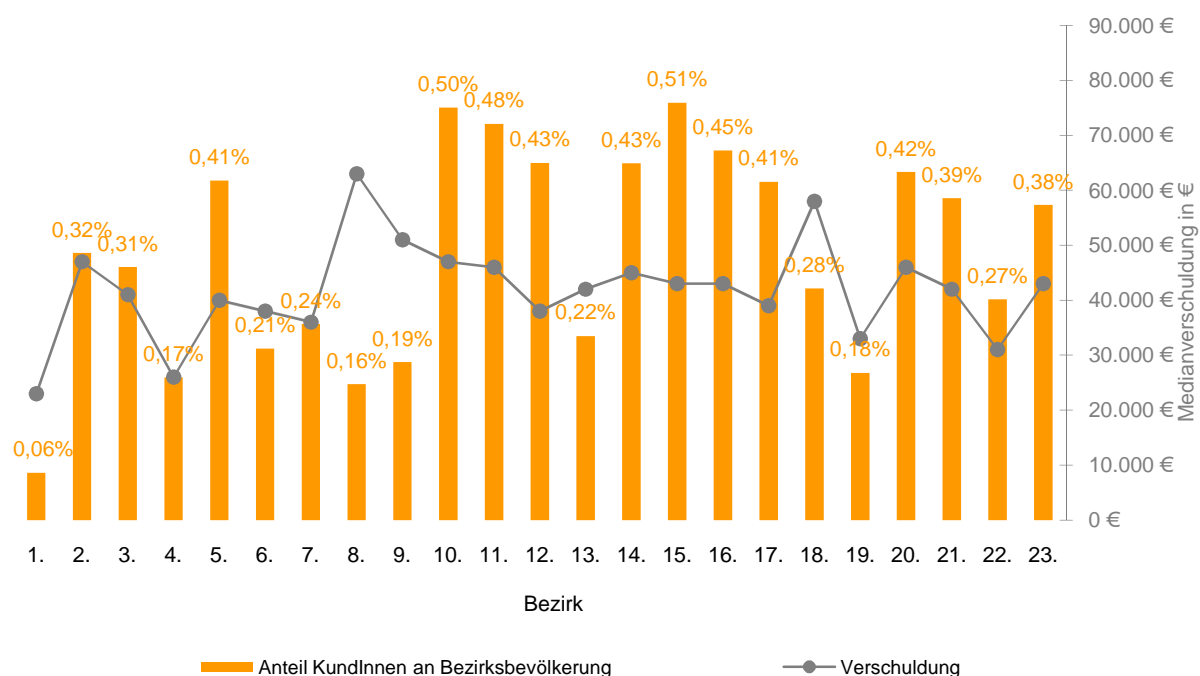
* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.10.2010

3.1.6. KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft

Bei den KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft ist der Anteil an der Bezirksbevölkerung im 15. Bezirk am höchsten. Die Medianverschuldung ist im 8. Bezirk am höchsten. Gefolgt vom 18. und 9. 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 – 2010



3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice

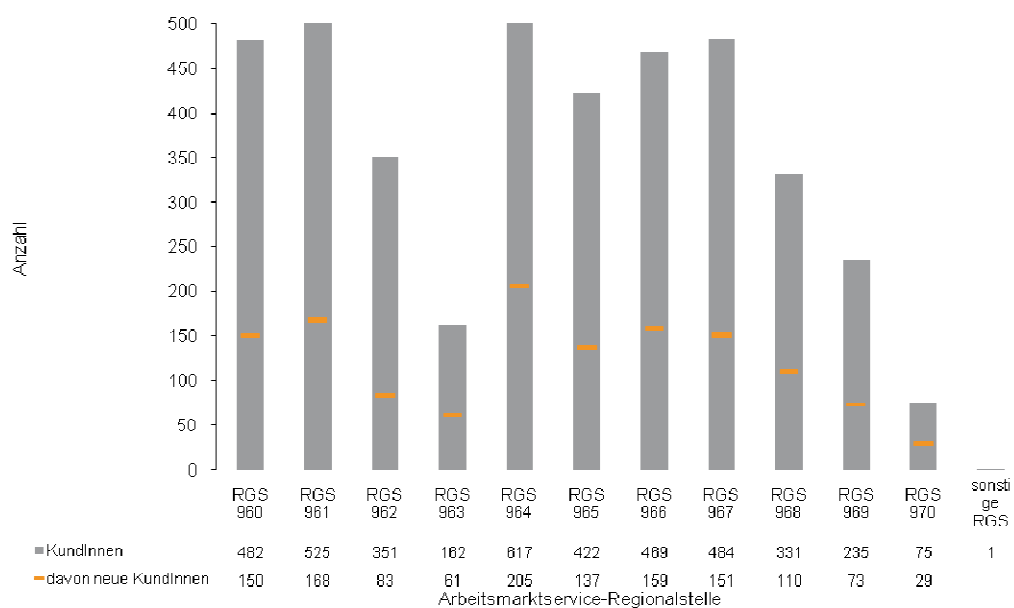
3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice

Im Jahr 2010 beriet die Schuldnerberatung Wien 4.154 direkt durch das Arbeitsmarktservice (AMS) zugewiesene KundInnen, was einem Anteil von 46% an allen beratenen KundInnen entspricht. Bei der Teilgruppe der im Jahr 2010 neu in Beratung gekommenen KundInnen beträgt der Anteil an AMS-Zuweisungen 47% (2.481 Personen).

Die meisten der im Jahr 2010 beratenen KundInnen wurden von der Regionalstelle 964 zugewiesen. Hohe Anteile stammen auch von den Regionalstellen 961 und 967. Ein ähnliches Bild ergibt sich bei den neuen KundInnen, außer dass hier die Regionalstelle 960 an dritter Stelle steht.

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

Diagramm 14: Zugewiesene KundInnen nach AMS-Regionalstellen – 2010



Regionalstelle	Geschäftsstelle	Zuständigkeitsbezirke
960	AMS Esteplatz	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 Laxenburgerstraße	10
965	AMS Schönbrunner Straße	12, 23
966	AMS Hietzinger Kai	13, 14, 15
967	AMS Huttengasse	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 40.000 € und liegt damit unter derjenigen der gesamten Klientel (43.000 €). Die neuen zugewiesenen KundInnen sind im Median geringer verschuldet (36.000€).

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 – 2010

	KundInnen	davon neue KundInnen
KundInnen	4.154	2.481
Verschuldung	40.000 €	36.000 €
Frauen	1.571	896
Verschuldung	34.000 €	30.000 €
Männer	2.582	1.585
Verschuldung	43.000 €	39.000 €

Rund 61% der KundInnen haben Schulden bis zu 50.000 €. Von diesen haben 18% Schulden unter 10.000 €. Bei 14% der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben etwa zwei Drittel (66%) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 23% 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 – 2010

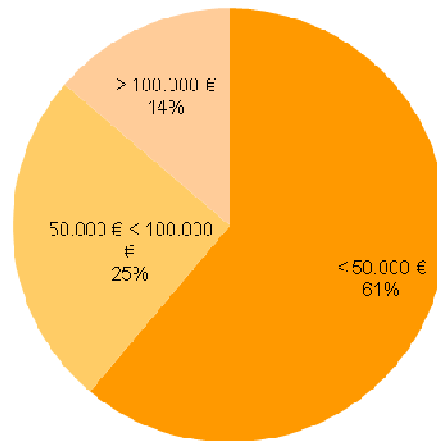
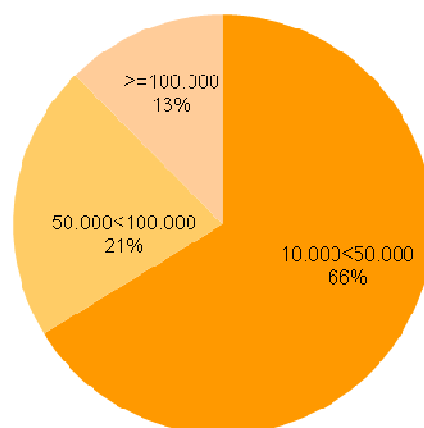


Diagramm 16: Verschuldungshöhe der zugewiesenen neuen KundInnen nach Gruppen – 2010



Erwartungsgemäß wird die Frage nach der Arbeitssituation bei der vom AMS zugewiesenen Klientel überwiegend (85%) 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 11% der zugewiesenen KundInnen im Laufe der Beratung an, erwerbstätig zu sein. Bei diesen KundInnen kann also der Erfolg der Wiederaufnahme eines Arbeitsverhältnisses verbucht werden.

Bei den neuen KundInnen liegt der Anteil arbeitsloser mit 91% höher. Im Laufe der Beratung konnten 7% 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 – 2010

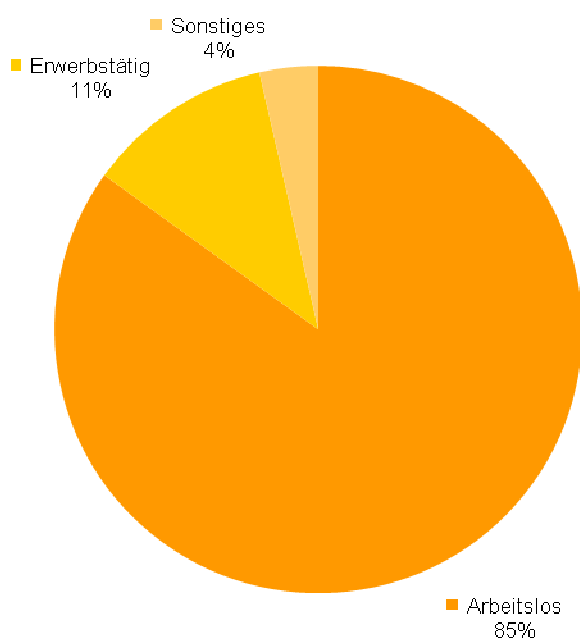
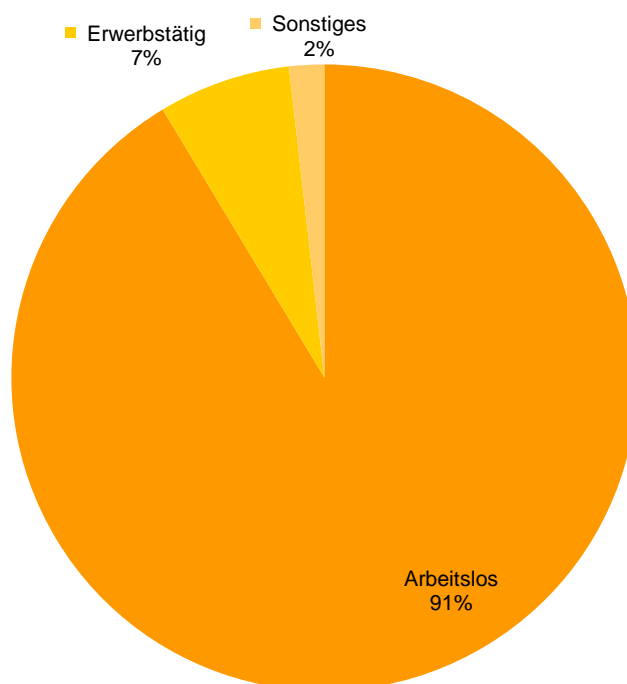


Diagramm 18: Arbeitssituation der zugewiesenen neuen KundInnen – 2010



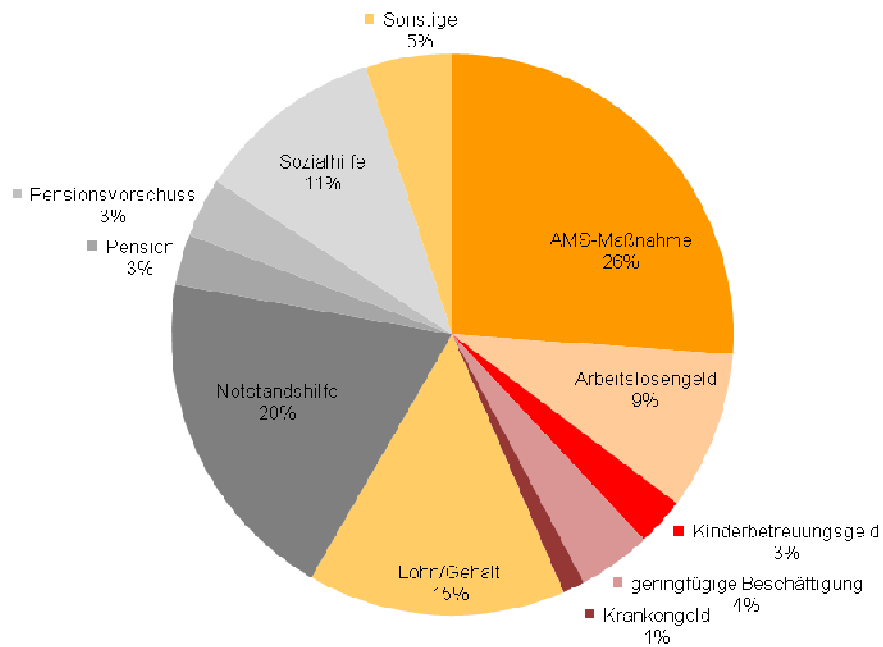
Die häufigsten Angaben der zugewiesenen KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Einkommensbezug aus einer AMS-Maßnahme (26%), Notstandshilfe (20%) sowie Sozialhilfe (11%) und Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (15%). Arbeitslosengeld wurde zu 9% genannt.

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 39% höher und Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (13%) sowie Notstandshilfe (15%) niedriger. Die restlichen Angaben sind vergleichbar.

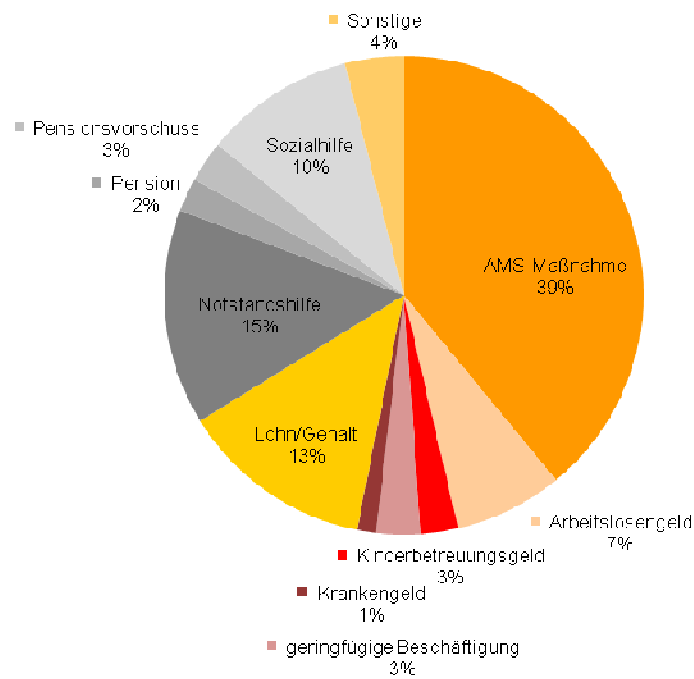
Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

Diagramm 19: Einkommenssituation der zugewiesenen KundInnen – 2010⁸



⁸ Transferleistungen (z.B. Familienbeihilfe, ...) bleiben unberücksichtigt.

Diagramm 20: Einkommenssituation der zugewiesenen neuen KundInnen – 2010⁹



⁹ Transferleistungen (z.B. Familienbeihilfe, ...) bleiben unberücksichtigt.

4. Projekte

4.1. Betreutes Konto

Nach einer Projektphase 2009, in der vor allem die EDV-Anwendung „kontoservice.at“ entwickelt wurde, konnte 2010 ein Echtbetrieb gestartet werden.

Mit dem Echtbetrieb liegen nun Zahlen über den tatsächlichen Aufwand vor und es ist gelungen, die Zielgruppe ganz wesentlich zu präzisieren und einzugrenzen:

- Das Betreute Konto ist NICHT als Ersatz für ein fehlendes Girokonto gedacht. Dafür stehen weiterhin „Zweite Sparkasse“ und „Neue-Chance Konto der P.S.K.“ zur Verfügung.
- Das Betreute Konto ist für Menschen, die MEHRFACH bewiesen haben, dass sie erstens nicht mit Geld umgehen können und zweitens sich dadurch gefährden (Delogierung!).
- Die bisherigen KundInnen rekrutieren sich aus dem Bereich Wohnungslosenhilfe, Jugendwohlfahrt und betreuende Seniorenhilfe.

4.1.1. Testbetrieb in Zahlen

KundInnen	Anzahl
Gesamt	18
Frauen	9
Männer	9

Transaktionen	Anzahl
Zahl der Überweisungen	719

Kontenverwaltung	Summe
Verwaltete Summe	€ 92.279

Arbeitsaufwand	Minuten/Monat
Arbeitsaufwand/Kunde	22

4.2. Drittschuldner.at – Vorschau

Klein- und Mittelbetriebe sind oft mit der Administration und Berechnung von Lohn- bzw. Gehaltspfändungen überfordert. Eine Auslagerung dieser Agenden an Profis (z.B. Steuerberater) kommt für viele aus finanziellen Gründen nicht in Frage.

Aus der nun über 20-jährigen Erfahrung der staatlich anerkannten Schuldnerberatung Wien hat sich allerdings gezeigt:

- Bereits bei einfach erscheinenden Pfändungsberechnungen gibt es eine Fehlerquote von 30 Prozent. Das heißt, Gläubiger, meist aber Schuldner, erhalten weniger, als ihnen zusteht.
- Komplexere Situationen (z.B. Zusammenrechnungen) haben eine Fehlerquote bis zu 100 Prozent.
- Rechte, die Drittschuldnern zustehen (z.B. § 292l. EO, Aufstellung über die offene Forderung), sind kaum bekannt und werden nicht genutzt.

Diese Unsicherheiten auf Seiten der Arbeitgeber in ihrer Rolle als Drittschuldner haben dazu geführt, dass manche Betriebe gleich gar nicht Menschen einstellen, die mit einer Lohn-/Gehaltspfändung rechnen müssen bzw. trennen sie sich von ArbeitnehmerInnen, sobald eine Pfändung einlangt. 2010 wurde deshalb eine neue Internetprogrammierung für Arbeitgeber entwickelt: www.drittschuldner.at.

www.drittschuldner.at ist eine interaktive Webapplikation, die Arbeitgeber buchstäblich an der Hand durch die einschlägigen Bestimmungen ab § 290 Exekutionsordnung führt. Bei der Programmierung wurde vor allem auf Verständlichkeit und einfache Handhabung Wert gelegt, ohne dass die „juristische Tiefe“ vernachlässigt wurde.

Dieses Angebot soll nicht nur Arbeitgebern helfen, sondern eine arbeitsplatzsichernde bzw. arbeitsplatzhaltende Maßnahme darstellen.

Impressum:

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

Telefonische Auskunft unter 330 87 35