

# Schuldnerberatung Wien

Jahresbericht 2009

AutorInnen

Alexander Maly

Katharina Junker

Wien, Jänner 2010

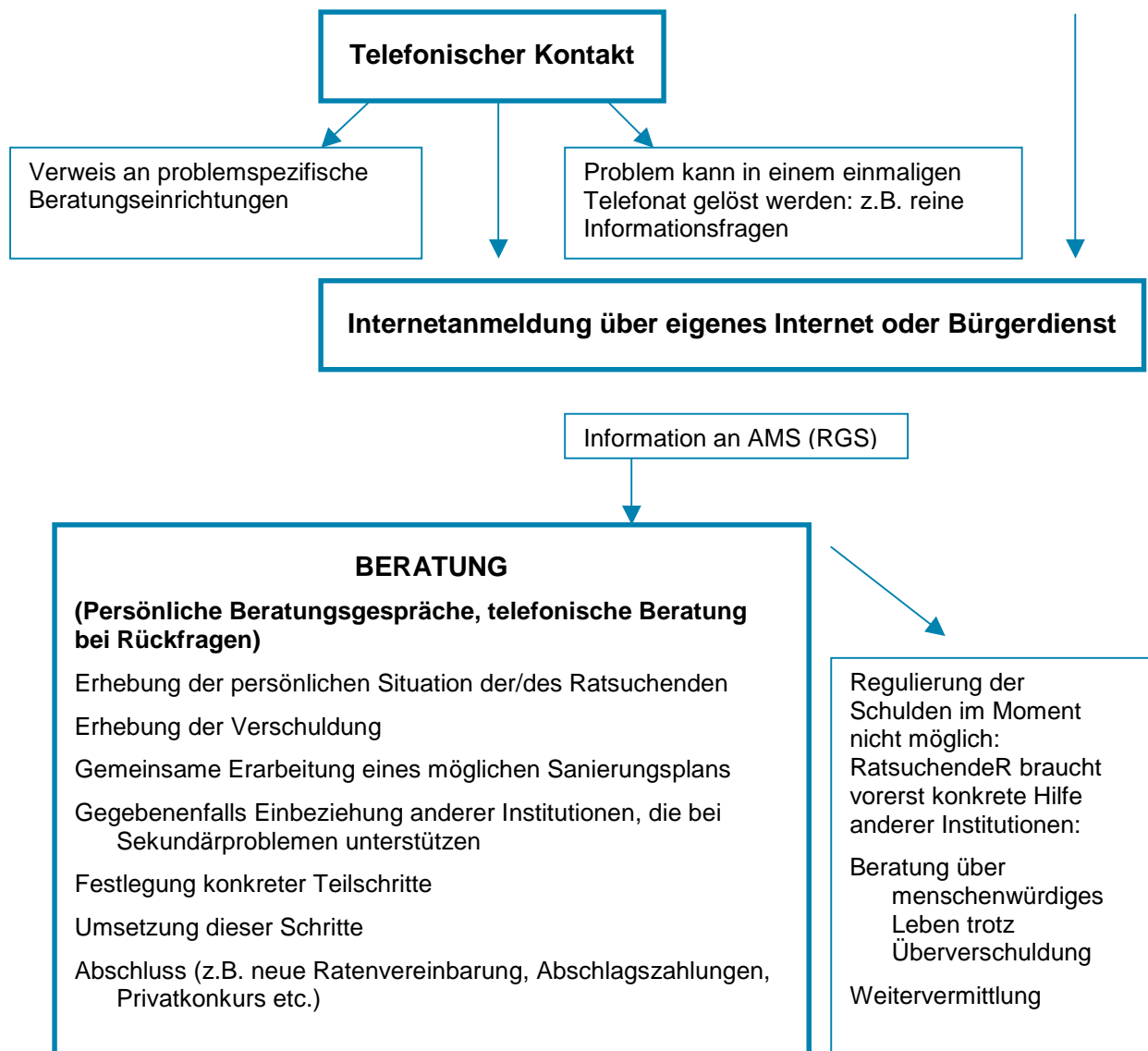
<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>1. EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
<b>2. LEISTUNGSDOKUMENTATION</b>	<b>4</b>
2.1. Qualitätssicherung	4
2.2. Beratungsbegleitende Leistungsdimension	4
2.3. Beratungsgespräche	5
2.4. Kennzahlen	6
2.5. Außergerichtliche Ausgleiche und Privatkonkurse	6
<b>3. KUNDINNENDOKUMENTATION</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Soziodemographie und Verschuldung</b>	<b>7</b>
3.1.1. KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft	7
Exkurs Entwicklung Staatsbürgerschaftsverteilung	9
3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen	10
3.1.3. Arbeits- und Einkommenssituation	13
3.1.4. Altersstruktur	17
3.1.5. Herkunftsbezirk	19
<b>3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice</b>	<b>23</b>
3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice	23
3.2.2. KundInnenstruktur: Geschlecht, Verschuldungshöhe, Arbeits- und Einkommenssituation	24

## 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 2009<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 (die Beratungsgespräche selbst werden hierunter nicht gezählt).
- Interne Vermerke
- Berichte

Im Jahr 2009 ergab sich folgender Umfang dieser beratungsbegleitenden Leistungsdimension:

**Tabelle 1: Beratungsbegleitende Leistungsdimension – 2009**

Internetanmeldungen	Kontakte	Interne Vermerke	Berichte
8.443	30.882	8.041	16.157

<sup>1</sup> Datenbankabfragen vom 16.02.2010.

## 2.3. Beratungsgespräche

Im Jahr 2009 fanden in der Schuldnerberatung Wien insgesamt 21.882 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 28.221 Gesprächstermine vereinbart. Ausfallen mussten 6.339, 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	7.264	5.185	29%
Wiederaufnahmegespräche	904	629	30%
Folgegespräche	18.065	14.362	20%
Abschlussgespräche	1.988	1.706	14%
<b>GESAMT</b>	<b>28.221</b>	<b>21.882</b>	<b>22%</b>

Es zeigt sich, dass bei Wiederaufnahmegesprächen die höchste Ausfallquote auftritt. 86% 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 2009 hat die Schuldnerberatung Wien den Vorgaben voll entsprochen.

**Tabelle 3: Kennzahlen der ASB Schuldnerberatungen GmbH und der Schuldnerberatung Wien – 2009**

	ASB Vorgabe <sup>2</sup>	Schuldnerberatung Wien <sup>3</sup>	Abweichung in %
Vergebene Beratungstermine	450/PE	1.026/PE	+128%
Stattgefundene Beratungsgespräche	360/PE	796/PE	+121%
Vergebene Erstgesprächstermine <sup>4</sup>	170/PE	297/PE	+75%
Stattgefundene Erstgespräche	120/PE	211/PE	+76%
Bearbeitete Akten	210/PE	342/PE	+63%

PE = Personaleinheit (BeraterInnen)

Der gesamte Personalstand betrug im Jahr 2009 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 2009 wurden 926 außergerichtliche Ausgleiche mit KundInnen erarbeitet. Die Anzahl der mit KundInnen vorbereiteten und/oder begleiteten Privatkonkurse, die 2009 eröffnet wurden, beträgt 2.518.

---

<sup>2</sup> 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. 2009 bis 31.12.2009

<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 Jahr 2009 haben 5.530 Personen erstmals eine Beratung (Erstgespräch) durch die Schuldnerberatung Wien in Anspruch genommen („Neue KundInnen“). Weiters erschienen 3.868 Personen, die bereits vor dem 1.1.2009 in Beratung bei der Schuldnerberatung Wien waren, zu Beratungsterminen („Alte KundInnen“)<sup>5</sup>.

Somit hat die Schuldnerberatung Wien 2009 insgesamt **9.398** KundInnen beraten.

Deren Medianverschuldung<sup>6</sup> betrug rund 44.000 €. Bei den neuen KundInnen ist die Medianverschuldung niedriger. Im Median ist bei den neuen KundInnen einE KundIn mit rund 39.000 € verschuldet.

Die geschlechtliche Unterscheidung zeigt, dass mehr Männer als Frauen beraten wurden und die Männer höher verschuldet waren. Rund 56% der KundInnen waren männlich. Auch wurde in Relation zur Bevölkerung Wiens ein etwas höherer Anteil Männer beraten als Frauen. So erschienen 0,65% der männlichen Bevölkerung Wiens und 0,46% der weiblichen zu einem Beratungstermin.

Der Anteil beratener Nicht-ÖsterreicherInnen ist höher als der Anteil beratener ÖsterreicherInnen an der jeweiligen Bevölkerungsanzahl: 0,37% der Bevölkerung mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und 0,32% der Bevölkerung mit österreichischer Staatsbürgerschaft waren in Beratung.

Die Medianverschuldung der beratenen Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft (rund 48.000 €) ist höher als bei den nicht-österreichischen Beratenen (rund 44.000 €).

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 – 2009**

Alte und neue KundInnen	Anzahl	in % an jeweiliger Bevölkerung*	Verschuldung
<b>Gesamt</b>	9.398	0,56%	44.000 €
Frauen	4.088	0,46%	39.000 €
Männer	5.308	0,65%	48.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	4.253	0,32%	48.000 €
Frauen	1.895	0,27%	44.000 €
Männer	2.356	0,37%	53.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	1.271	0,37%	44.000 €
Frauen	503	0,30%	35.000 €
Männer	768	0,43%	49.000 €

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2009

**Tabelle 5: Neue KundInnen und ihre Medianverschuldung nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft – 2009**

Neue KundInnen	Anzahl	Verschuldung
<b>Gesamt</b>	5.530	39.000 €
Frauen	2.289	34.000 €
Männer	3.241	42.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	2.113	44.000 €
Frauen	896	40.000 €
Männer	1.217	47.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	503	40.000 €
Frauen	172	28.000 €
Männer	331	47.000 €

## Exkurs Entwicklung Staatsbürgerschaftsverteilung

Die beiden folgenden Tabelle zeigen die KundInnen sowie die neuen KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und deren Medianverschuldung ab dem Jahr 2007.

Dies ist gleichzeitig eine Korrektur der Darstellungen in den vorherigen Jahres- bzw. Halbjahresberichten, da in den vorherigen Berichten die KundInnen ohne Staatsbürgerschaftsangabe zu denen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft dazugerechnet wurden. Dies führte rückblickend zu einer Überschätzung der nicht-österreichischen Kundschaft der Schuldnerberatung.

**Tabelle a: KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und ihre Medianverschuldung nach Geschlecht – 2007-2009**

Alle KundInnen	2007		Halbjahr 08		2008		Halbjahr 09		2009	
	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung
Gesamt	1.097	€ 46.000	796	€ 44.000	1.191	€ 45.000	856	€ 46.000	1.271	€ 43.843
in % an Gesamtklientel	17%		13%		13%		14%		14%	
Frauen	428	€ 42.000	310	€ 41.000	499	€ 40.000	346	€ 38.000	503	€ 35.019
in % an weibl. Gesamtklientel	15%		12%		12%		13%		12%	
Männer	667	€ 49.000	486	€ 48.000	692	€ 49.000	509	€ 50.000	768	€ 48.995
in % an männl. Gesamtklientel	19%		15%		14%		15%		14%	

**Tabelle b: Neue KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und ihre Medianverschuldung nach Geschlecht – 2007-2009**

Neue KundInnen	2007		Halbjahr 08		2008		Halbjahr 09		2009	
	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung	Anzahl	Verschuldung
Gesamt	707	€ 42.000	358	€ 41.000	636	€ 42.000	236	€ 40.000	503	€ 39.660
in % an Gesamtklientel	16%		10%		10%		8%		9%	
Frauen	269	€ 37.000	145	€ 35.000	277	€ 36.000	77	€ 26.000	122	€ 27.505
in % an weibl. Gesamtklientel	13%		9%		10%		6%		8%	
Männer	436	€ 45.000	213	€ 44.000	359	€ 46.000	161	€ 47.000	381	€ 46.839
in % an männl. Gesamtklientel	17%		10%		10%		9%		10%	

### 3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verschuldungshöhe der KundInnen im Jahr 2009 nach Verschuldungsgruppen in 50.000-er Schritten bis 100.000€. Ab 100.000 € wird dann nurmehr eine Gruppe dargestellt.

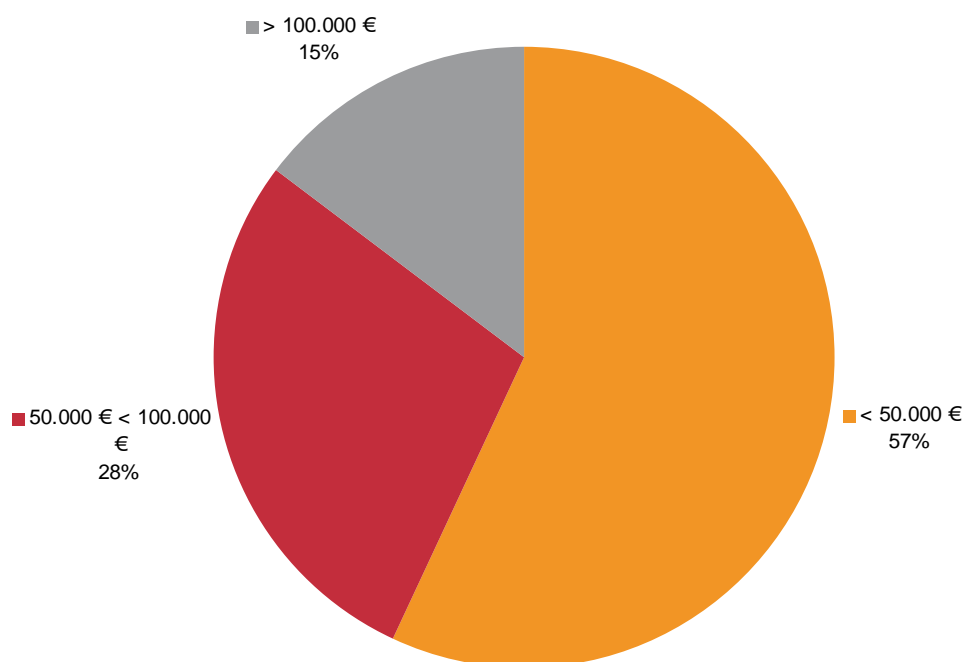
Über die Hälfte der KundInnen (57%) haben Schulden in einer Höhe bis zu 50.000 €. Von diesen haben 13% Schulden unter 10.000 €.

Bei 15% der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

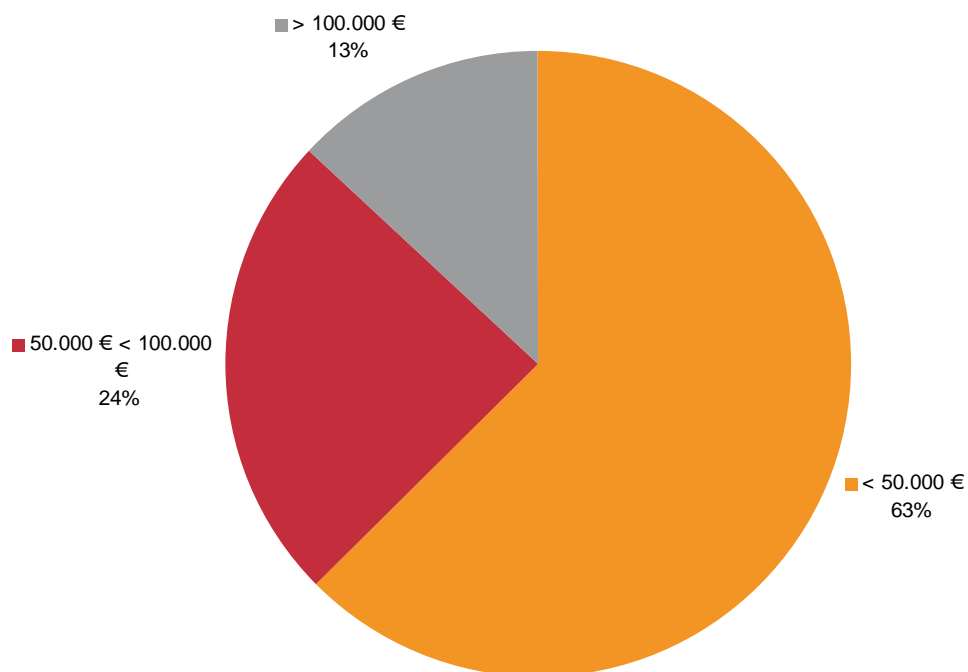
Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben fast zwei Drittel (63%) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 17% unter 10.000 €.

Über 100.000 € Schulden haben rund 13% der erstmalig beratenen KundInnen.

**Diagramm 1: Verschuldungshöhe der KundInnen nach Gruppen – 2009**



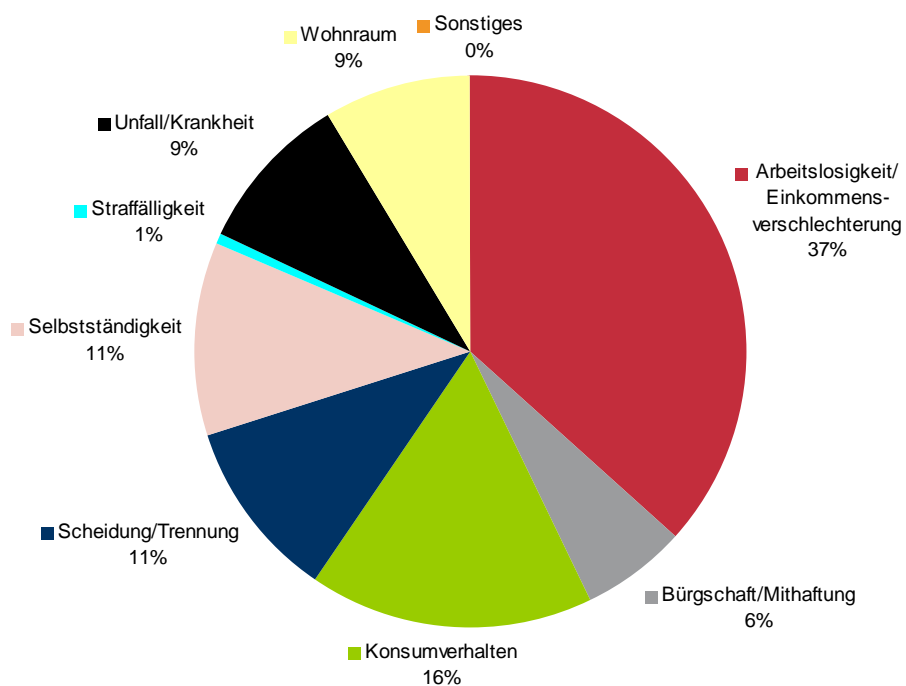
**Diagramm 2: Verschuldungshöhe der neuen KundInnen nach Gruppen – 2009**



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

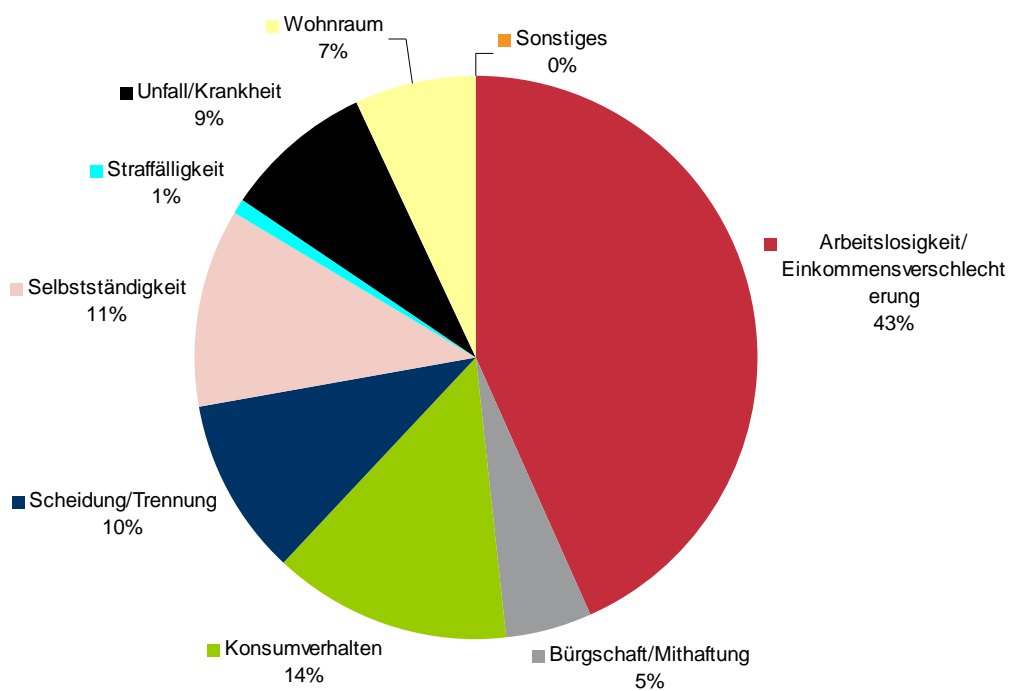
Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Verschuldungsursachen.

**Diagramm 3: Verschuldungsursachen der KundInnen – 2009**



**Diagramm 4: Verschuldungsursachen der neuen KundInnen – 2009**

3

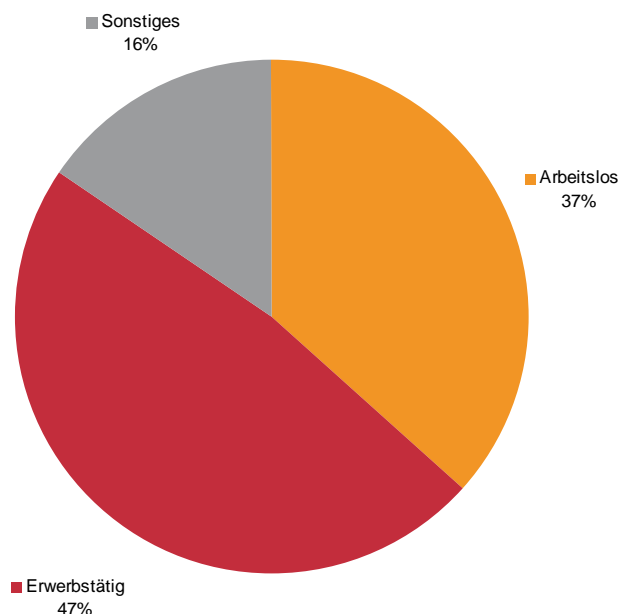


## Arbeits- und Einkommenssituation

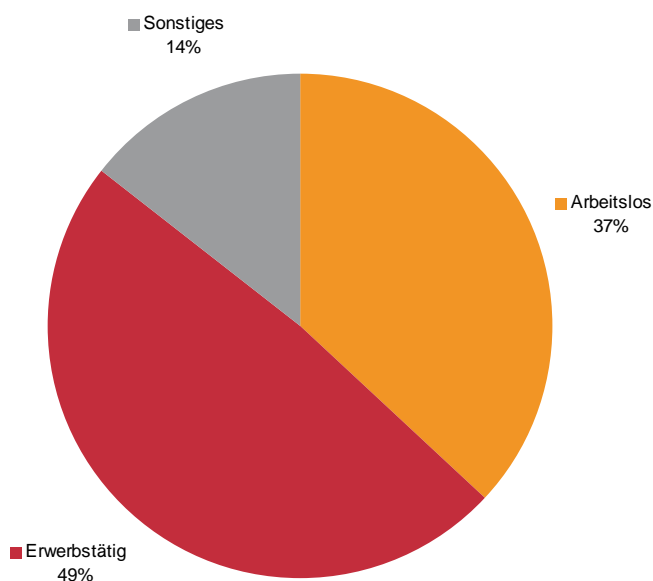
Zur Frage nach der Arbeitssituation wurden bei 79% der KundInnen (7.412 Personen) und 69% der neuen KundInnen (3.821 Personen) Angaben erfasst. Von den KundInnen, deren Angaben erfasst wurden, gibt fast die Hälfte (48%) an, erwerbstätig zu sein. Über ein Drittel (36%) bezeichnen sich als arbeitslos.

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

**Diagramm 5: Arbeitssituation aller KundInnen – 2009**



**Diagramm 6: Arbeitssituation der neuen KundInnen – 2009**

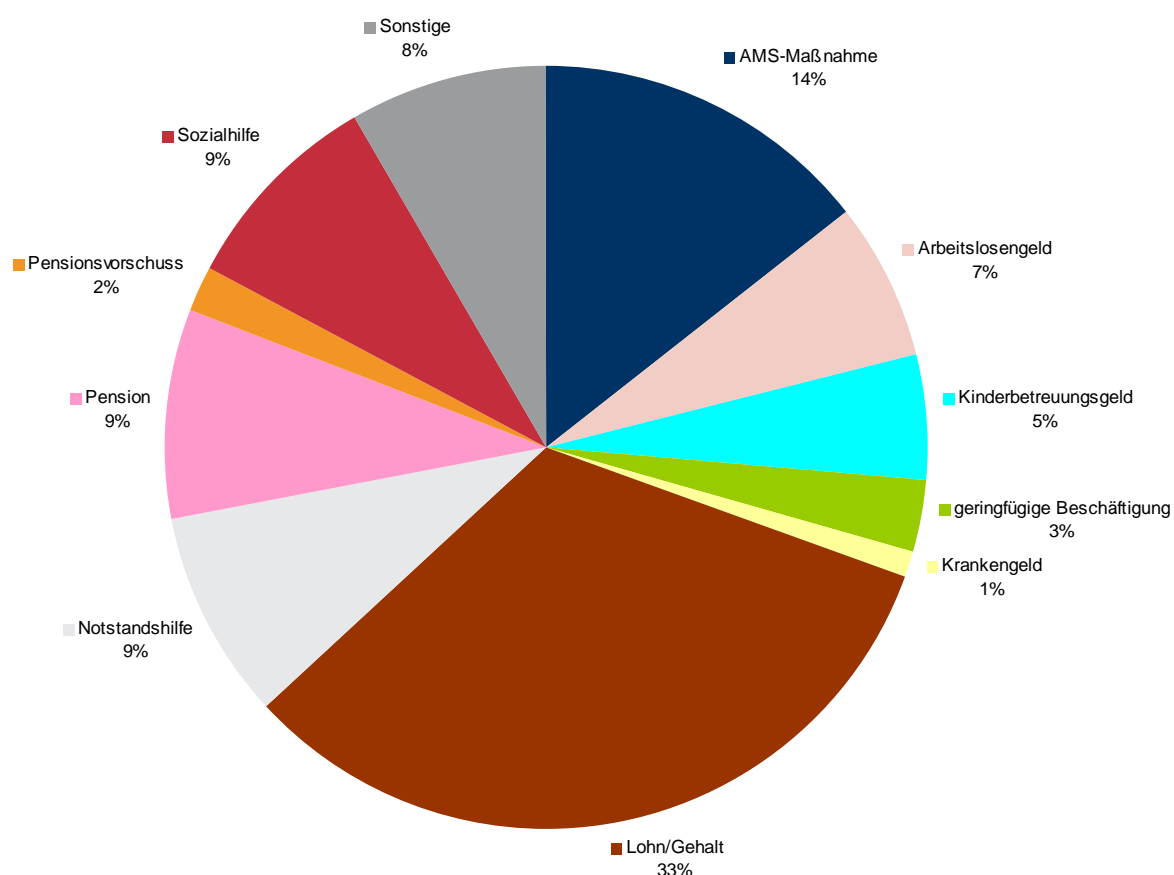


Die häufigsten Angaben der KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (33%), der Einkommensbezug aus einer AMS-Maßnahme (14%) sowie Sozialhilfe und Pensionen (je 9%).

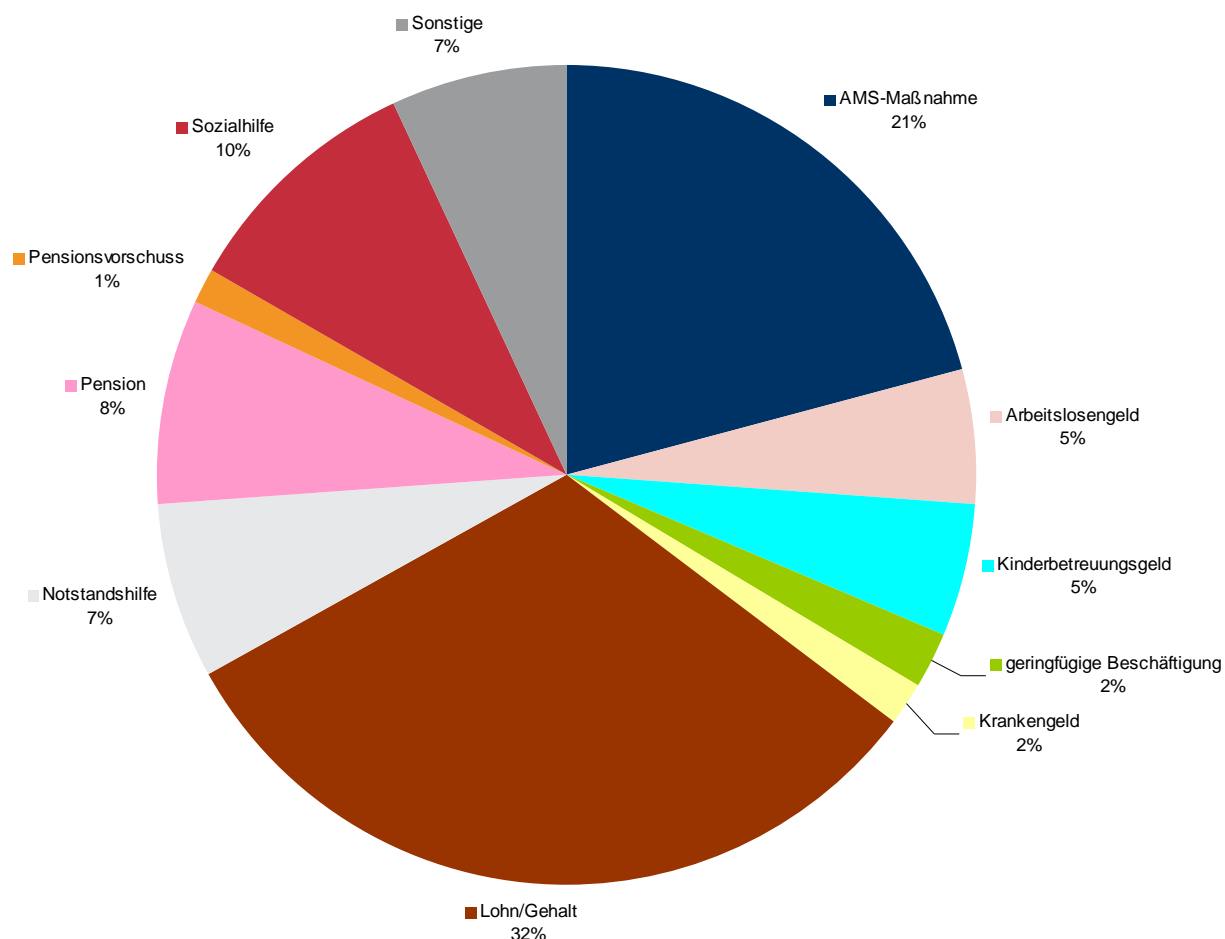
Bei den Angaben der neuen KundInnen ist der Anteil des Einkommensbezuges aus einer AMS-Maßnahme mit 21% höher. Die restlichen Angaben sind vergleichbar.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

**Diagramm 7: Einkommenssituation aller KundInnen – 2009**



**Diagramm 8: Einkommenssituation der neuen KundInnen – 2009**



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 (Arbeitslosentgelt, Notstandshilfe, Pensionsvorschuss, sonstige Leistungen des AMS) und bei der Arbeitssituationserhebung Arbeitslosigkeit bzw. Bezug von Leistungen des AMS angeben, ergeben sich **2.219** arbeitslose KundInnen, was rund 30% der KundInnen mit Angabe beim Punkt Arbeitssituation entspricht. Bei den neuen KundInnen sind es **1.211** Personen, was rund 31% 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 9.143 KundInnen erhoben. Bei den neuen KundInnen ist von 5.331 Personen die Höhe des monatlichen Bruttoeinkommens bekannt.

Rund 81% der 9.143 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 42% 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 – 2009**

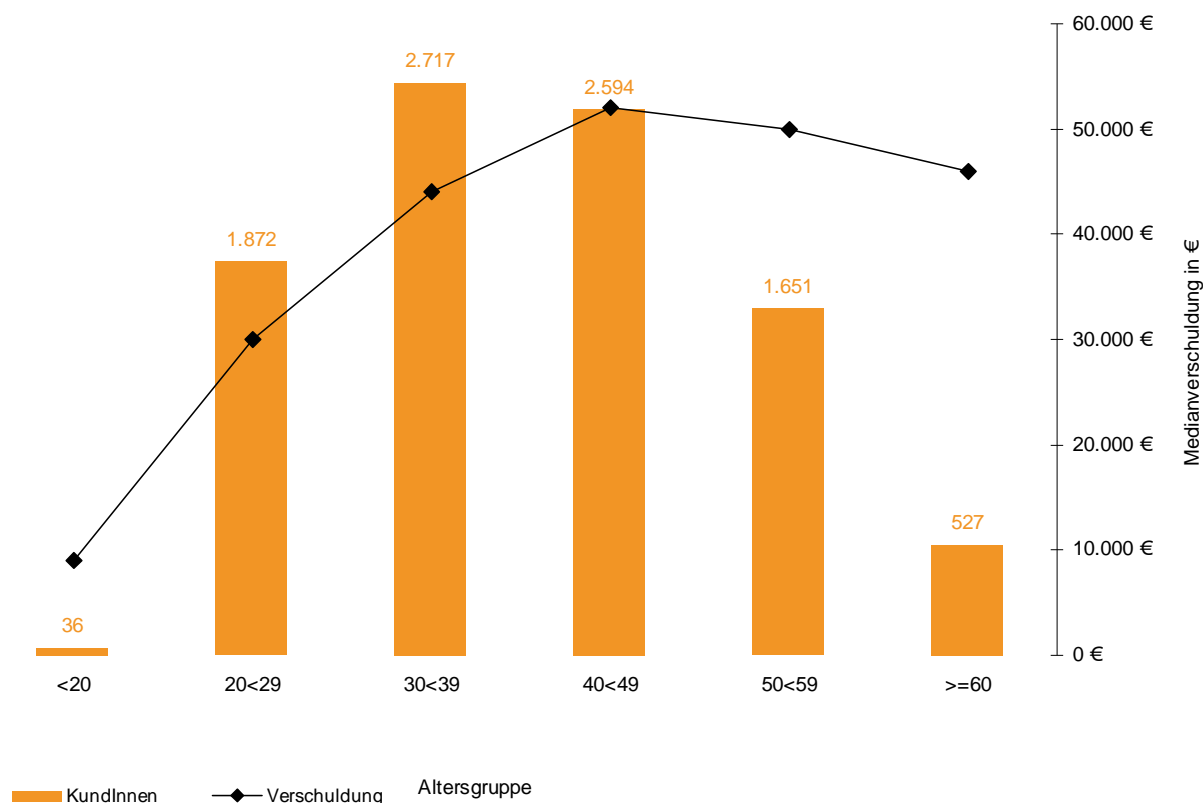
Betrag in €	Alle KlientInnen			Nur neue KlientInnen		
	Anzahl KlientInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert	Anzahl KlientInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert
<500	608	7%	7%	418	8%	8%
500<1.000	3.851	42%	49%	2.294	43%	51%
1.000<1.500	2.944	32%	81%	1.631	31%	81%
1.500<2.000	1.111	12%	93%	622	12%	93%
>=2.000	629	7%	100%	366	7%	100%
Gesamt	9.143			5.331		

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

### 3.1.4. Altersstruktur

Der Großteil der KundInnen (57%) ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Die höchste Medianverschuldung findet sich mit rund 44.000 € bei den 30 bis 39 jährigen KundInnen.

**Diagramm 9: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen – 2009**



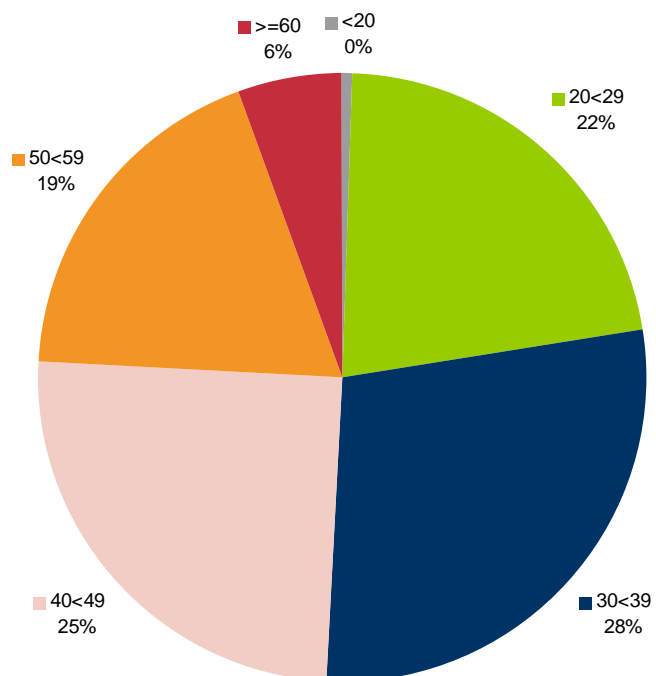
**Tabelle 7: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen – 2009**

Altersgruppe	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	36	0,0%	9.000
20<29	1.872	0,8%	30.000
30<39	2.717	1,1%	44.000
40<49	2.594	0,9%	52.000
50<59	1.651	0,8%	50.000
>=60	527	0,1%	46.000
<b>Gesamt</b>	<b>9.397</b>	<b>0,56%</b>	

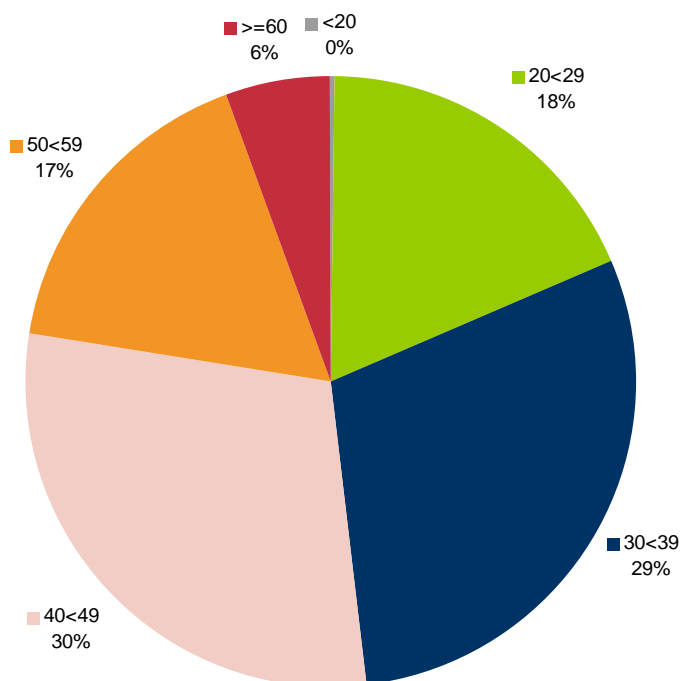
\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2009

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

**Diagramm 10: Weibliche Kundinnen nach Altersgruppen – 2009**



**Diagramm 11: Männliche Kunden nach Altersgruppen – 2009**



**Tabelle 8: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Altersgruppe – 2009**

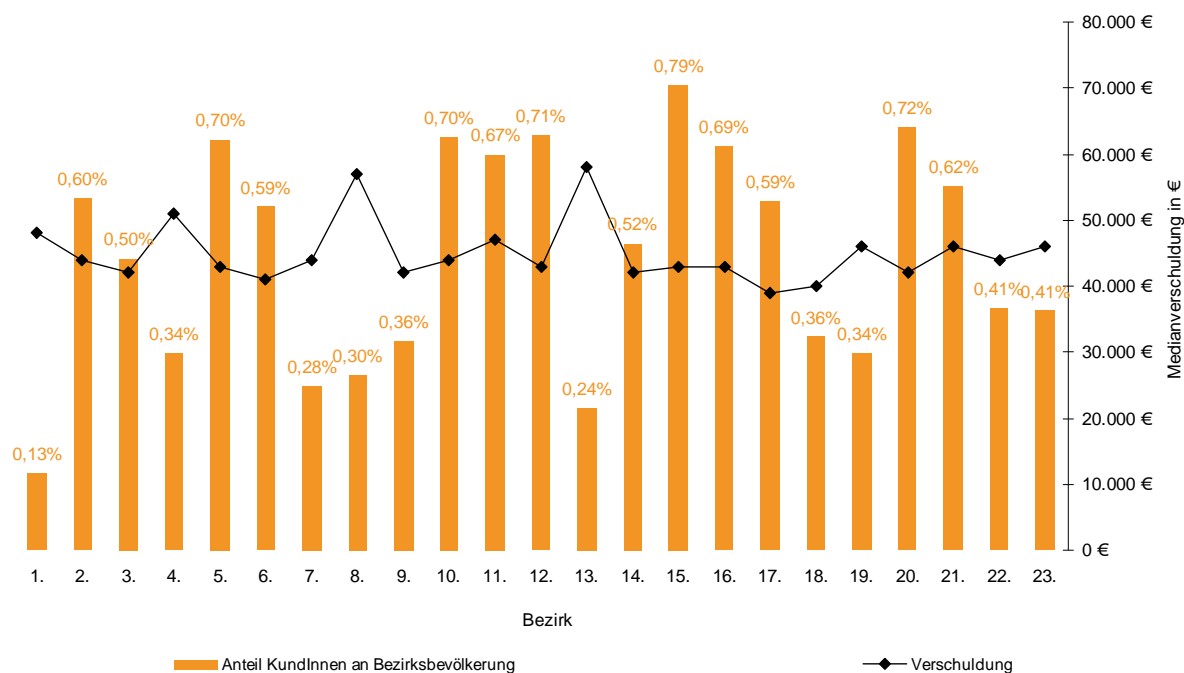
Altersgruppe	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	20	0,01%	9.000	16	0,01%	8.000
20<29	900	0,72%	27.000	972	0,81%	33.000
30<39	1.157	0,89%	41.000	1.559	1,23%	48.000
40<49	1.027	0,75%	46.000	1.566	1,12%	56.000
50<59	758	0,71%	46.000	893	0,91%	54.000
>=60	226	0,10%	38.000	301	0,19%	52.000
<b>Gesamt</b>	<b>4.088</b>	<b>0,46%</b>		<b>5.307</b>	<b>0,65%</b>	

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2009

### 3.1.5. Herkunftsbezirk

Der Anteil beratener KundInnen an der Bevölkerung ist mit 0,79% im 15. Bezirk am höchsten. Die höchste Medianverschuldung wurde bei den KundInnen aus dem 13. Bezirk erhoben, gefolgt vom 8. und 4. Bezirk. Die meisten KundInnen stammen aus dem 10. Bezirk, gefolgt vom 21., dem 16. und dem 22. Bezirk.

**Diagramm 12: Anteil KundInnen an Bezirksbevölkerung und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk – 2009**



**Tabelle 9: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk – 2009**

Bezirk	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	22	0,13%	48.000
2.	567	0,60%	44.000
3.	416	0,50%	42.000
4.	103	0,34%	51.000
5.	368	0,70%	43.000
6.	172	0,59%	41.000
7.	84	0,28%	44.000
8.	72	0,30%	57.000
9.	141	0,36%	42.000
10.	1.227	0,70%	44.000
11.	601	0,67%	47.000
12.	620	0,71%	43.000
13.	124	0,24%	58.000
14.	441	0,52%	42.000
15.	563	0,79%	43.000
16.	654	0,69%	43.000
17.	314	0,59%	39.000
18.	175	0,36%	40.000
19.	229	0,34%	46.000
20.	594	0,72%	42.000
21.	869	0,62%	46.000
22.	636	0,41%	44.000
23.	375	0,41%	46.000
<b>Wien gesamt</b>	<b>9.367</b>	<b>0,55%</b>	
Nicht Wien	27	-	51.000
k.A.	4	-	21.000

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2009

**Tabelle 10: Gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Bezirk – 2009**

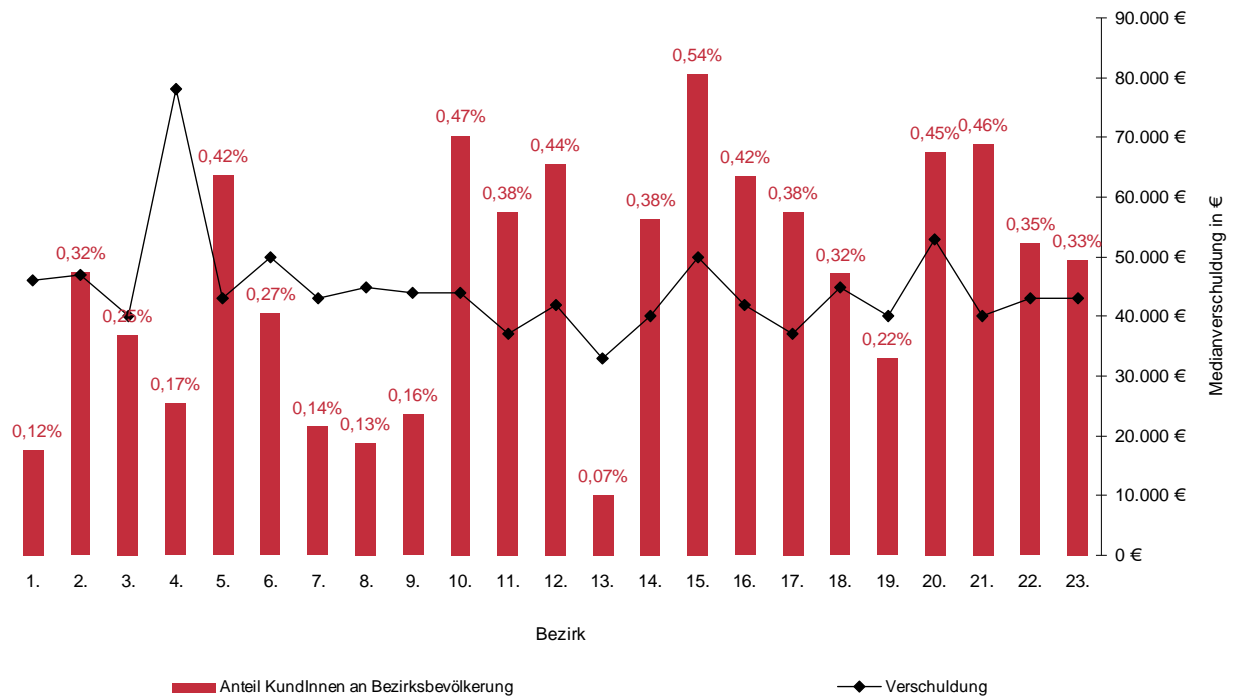
	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	9	0,10%	45.000	13	0,16%	49.000
2.	230	0,48%	40.000	337	0,72%	46.000
3.	180	0,41%	38.000	236	0,60%	45.000
4.	46	0,28%	44.000	57	0,40%	60.000
5.	164	0,61%	39.000	204	0,80%	47.000
6.	60	0,39%	42.000	112	0,79%	41.000
7.	29	0,18%	35.000	55	0,39%	46.000
8.	19	0,15%	68.000	53	0,45%	52.000
9.	64	0,31%	35.000	77	0,41%	53.000
10.	511	0,57%	40.000	715	0,85%	47.000
11.	287	0,63%	40.000	314	0,72%	53.000
12.	276	0,60%	37.000	344	0,82%	49.000
13.	53	0,19%	49.000	71	0,31%	60.000
14.	204	0,46%	39.000	237	0,60%	46.000
15.	238	0,66%	40.000	325	0,93%	46.000
16.	291	0,59%	40.000	362	0,79%	46.000
17.	133	0,49%	33.000	181	0,71%	44.000
18.	88	0,34%	31.000	87	0,39%	52.000
19.	97	0,26%	48.000	132	0,43%	44.000
20.	255	0,61%	42.000	339	0,84%	43.000
21.	381	0,52%	40.000	488	0,73%	53.000
22.	296	0,37%	36.000	340	0,46%	51.000
23.	169	0,35%	39.000	206	0,48%	52.000
<b>Wien gesamt</b>	<b>4.080</b>	<b>0,46%</b>		<b>5.285</b>	<b>0,65%</b>	
Nicht Wien	7	-	40.000	3	-	53.000
k.A.	1	-	12.000	3	-	28.000

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2009

Auch 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 20. und der 6. 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 – 2009**



## 3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice

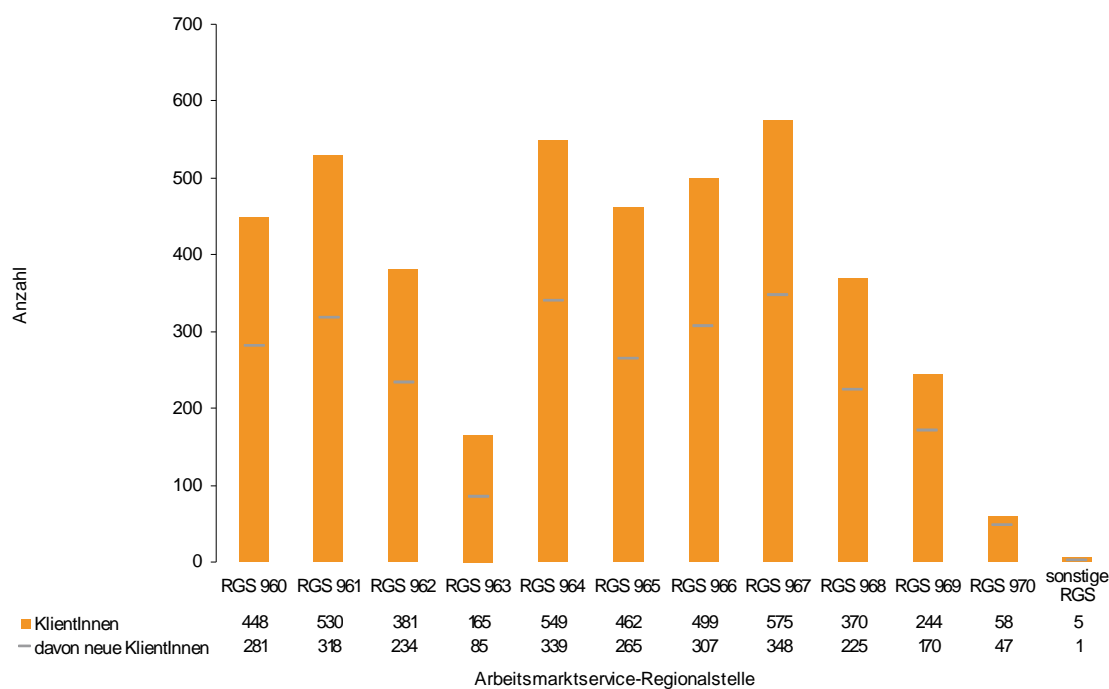
### 3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice

2009 beriet die Schuldnerberatung Wien 4.286 direkt durch das Arbeitsmarktservice (AMS) zugewiesene KundInnen, was einem Anteil von 46% an allen beratenen KundInnen entspricht. Bei der Teilgruppe der im Jahr 2009 neu in Beratung gekommenen KundInnen ist betragt der Anteil an AMS-Zuweisungen 47% (2.620 Personen).

Die meisten der im Jahr 2009 beratenen KundInnen wurden von der Regionalstelle 967 zugewiesen. Hohe Anteile stammen auch von den Regionalstellen 964 und 961. Bei den neuen KundInnen zeigt sich diese Verteilung ebenso.

Die folgende Grafik zeigt die Anzahl der durch die Regionalstellen des Arbeitsmarktservices zugewiesenen und im Jahr 2009 durch die Schuldnerberatung Wien beratenen KundInnen.

**Diagramm 14: Zugewiesene KundInnen nach AMS-Regionalstellen – 2009**



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 Geiselbergstraße	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 Jahre

### 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 (44.000 €). 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 – 2009**

	KlientInnen	davon neue KlientInnen
KlientInnen	4.286	2.620
Verschuldung	40.000 €	36.000 €
Frauen	1.639	930
Verschuldung	34.000 €	28.000 €
Männer	2.646	1.690
Verschuldung	43.000 €	40.000 €

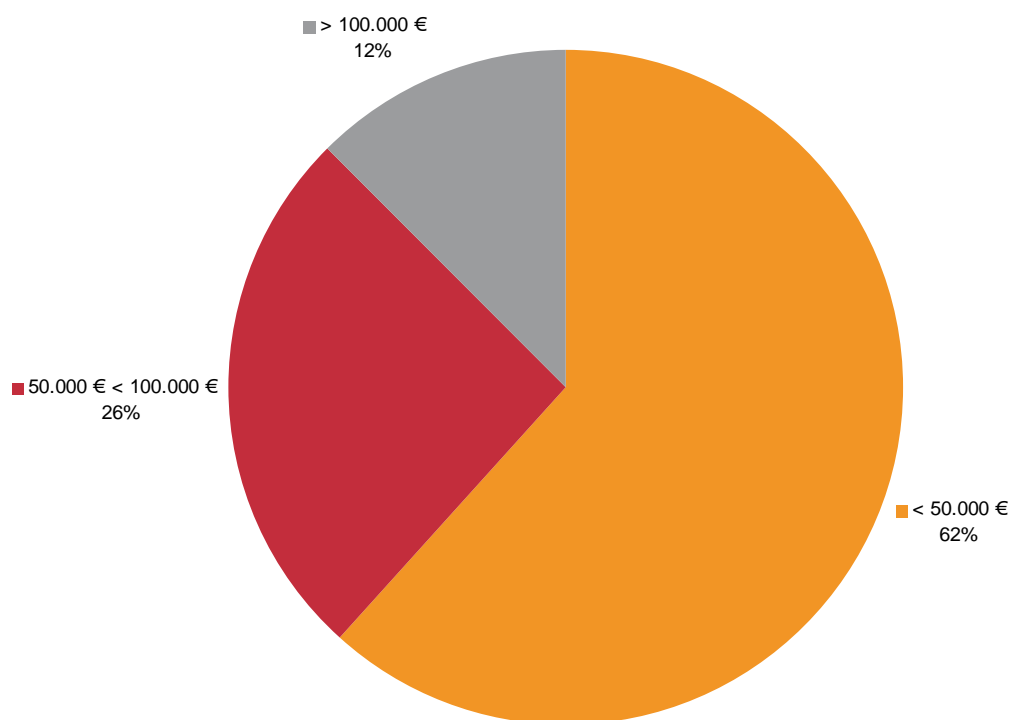
Rund 62% der KundInnen haben Schulden bis zu 50.000 €. Von diesen haben 13% Schulden unter 10.000 €. Bei 12% der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben zwei Drittel (67%) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 17% unter 10.000 €.

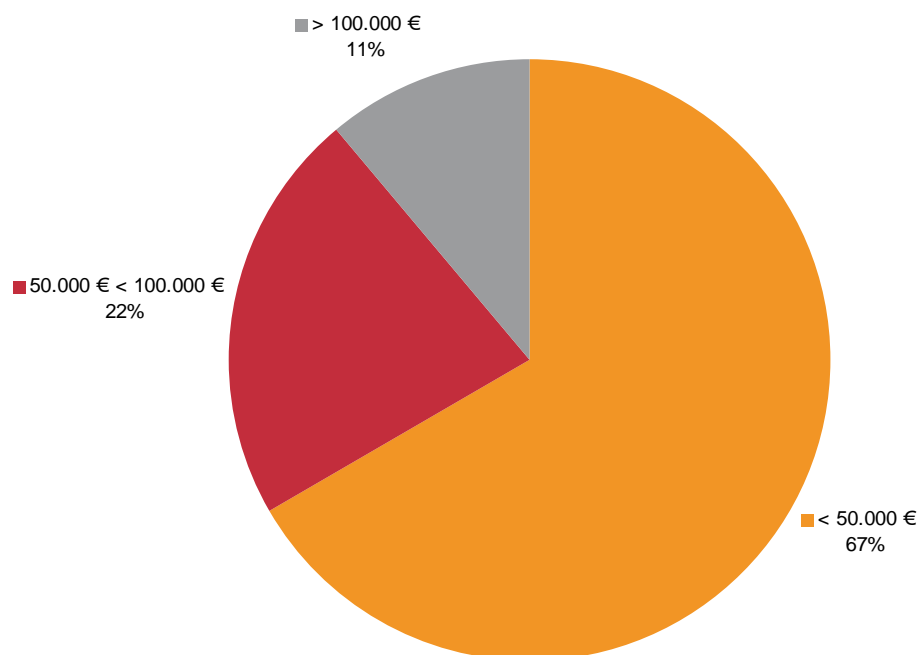
Über 100.000 € Schulden haben rund 11% der erstmalig beratenen KundInnen.

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

**Diagramm 15: Verschuldungshöhe der zugewiesenen KundInnen nach Gruppen – 2009**



**Diagramm 16: Verschuldungshöhe der zugewiesenen neuen KundInnen nach Gruppen – 2009**



Erwartungsgemäß wird die Frage nach der Arbeitssituation bei der vom AMS zugewiesenen Klientel überwiegend (75%) mit der Angabe „arbeitslos“ beantwortet.

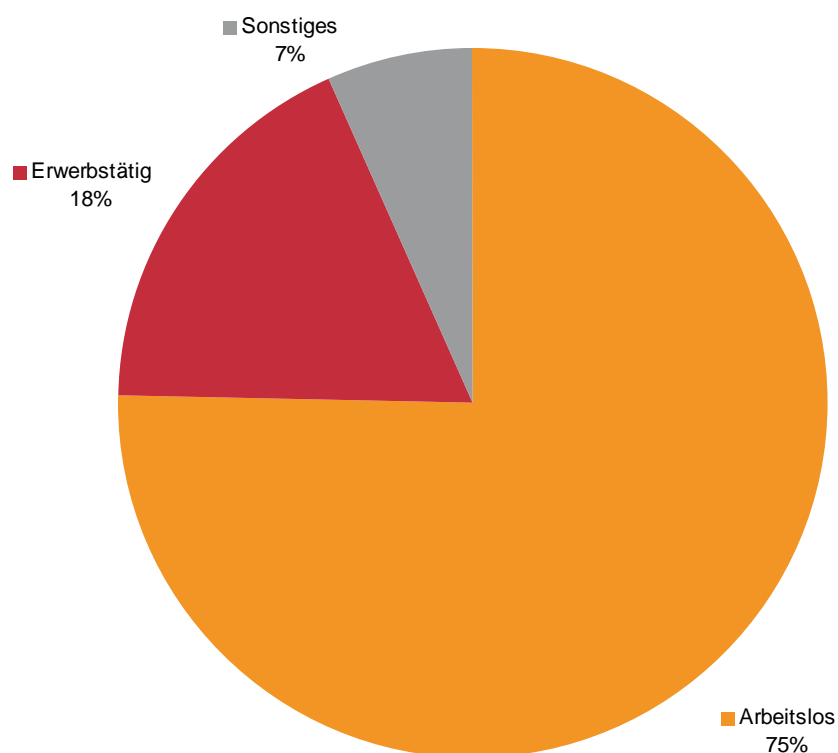
**Hierbei ist zu beachten, dass KundInnen, deren Arbeitssituation sich im Laufe ihres Beratungsprozesses seit der Zuweisung und Anmeldung verändert mit ihrem Letztstatus aufscheinen.**

So gaben beispielsweise 18% der zugewiesenen KundInnen im Laufe der Beratung an, erwerbstätig zu sein. Bei diesen KundInnen kann also den Erfolg der Wiederaufnahme eines Arbeitsverhältnisses verbucht werden.

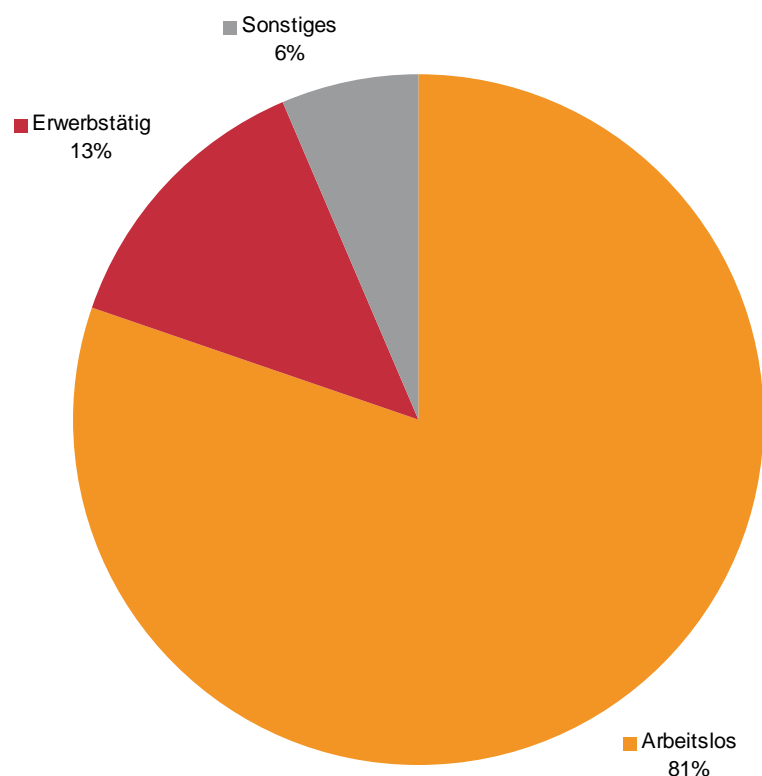
Bei den neuen KundInnen liegt der Anteil arbeitsloser mit 80% höher. Im Laufe der Beratung konnten 13% der neuen KundInnen eine Arbeit finden und wurden entsprechend als erwerbstätig erfasst.

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

**Diagramm 17: Arbeitssituation der zugewiesenen KundInnen – 2009**



**Diagramm 18: Arbeitssituation der zugewiesenen neuen KundInnen – 2009**



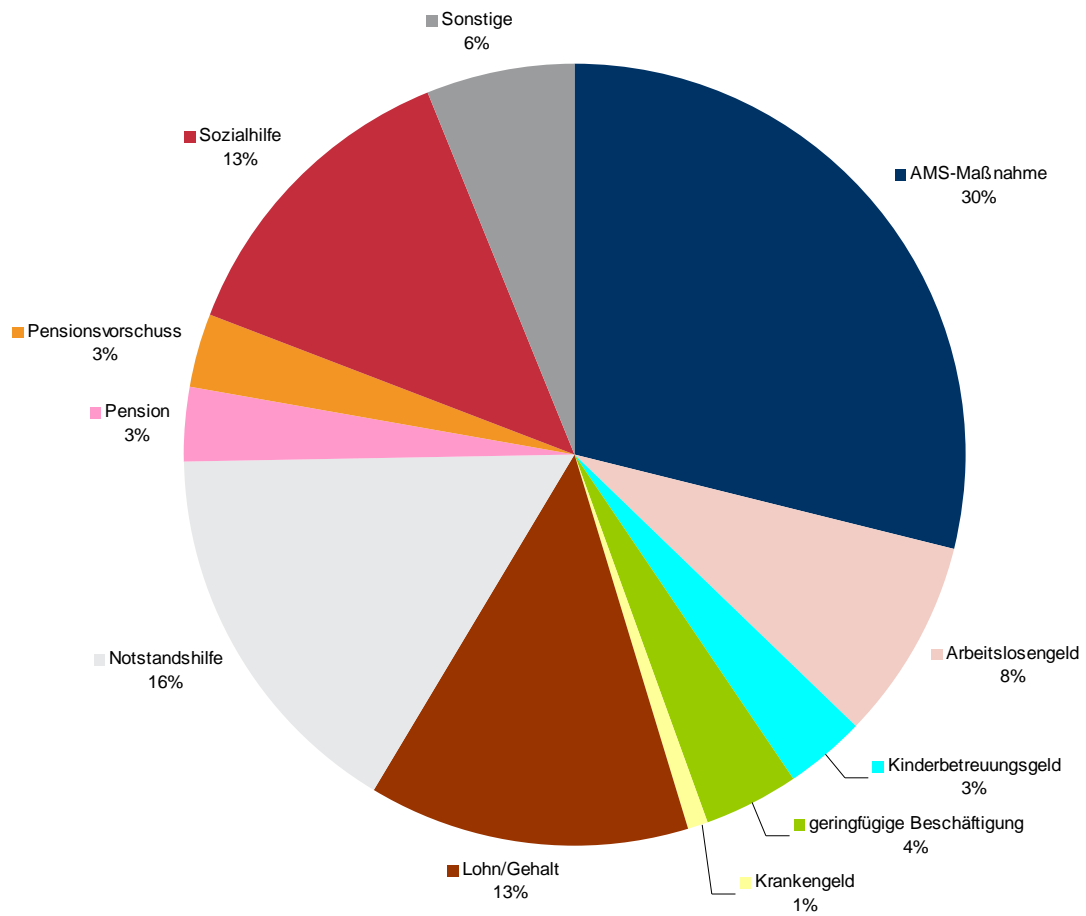
Die häufigsten Angaben der zugewiesenen KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Einkommensbezug aus einer AMS-Maßnahme (29%), Notstandshilfe (16%) sowie Sozialhilfe und Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (je 13%). Arbeitslosengeld wurde zu 8% genannt.

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

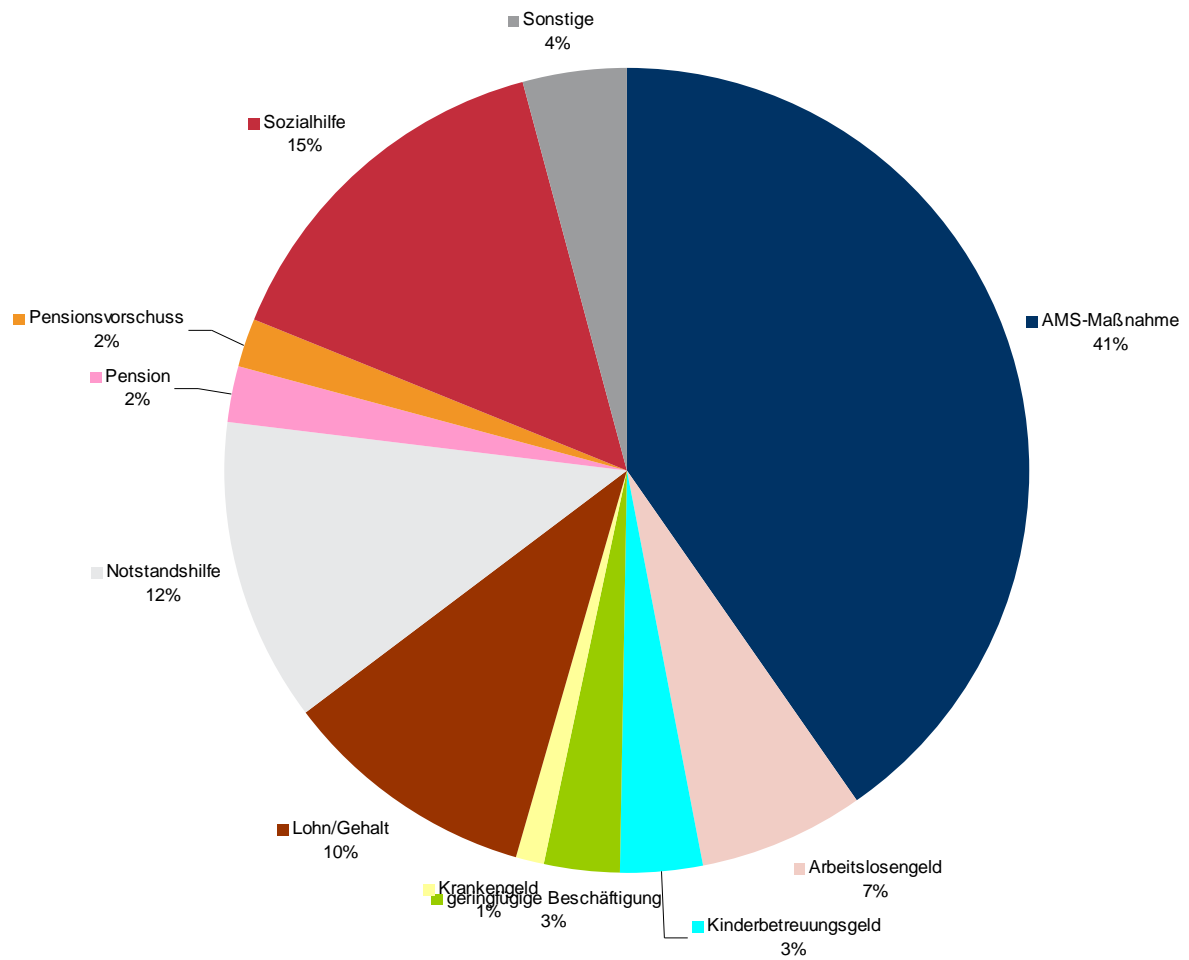
Bei den Angaben der neuen KundInnen ist der Anteil des Einkommensbezuges aus einer AMS-Maßnahme mit 40% höher und Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (10%) niedriger. Die restlichen Angaben sind vergleichbar.

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

**Diagramm 19: Einkommenssituation der zugewiesenen KundInnen – 2009**



**Diagramm 20: Einkommenssituation der zugewiesenen neuen KundInnen – 2009**



**Impressum:**

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

Telefonische Auskunft unter 330 87 35