

Schuldnerberatung Wien

Jahresbericht 2014

AutorInnen

Alexander Maly

Melissa Tauber

Wien, Februar 2015

Vorwort3

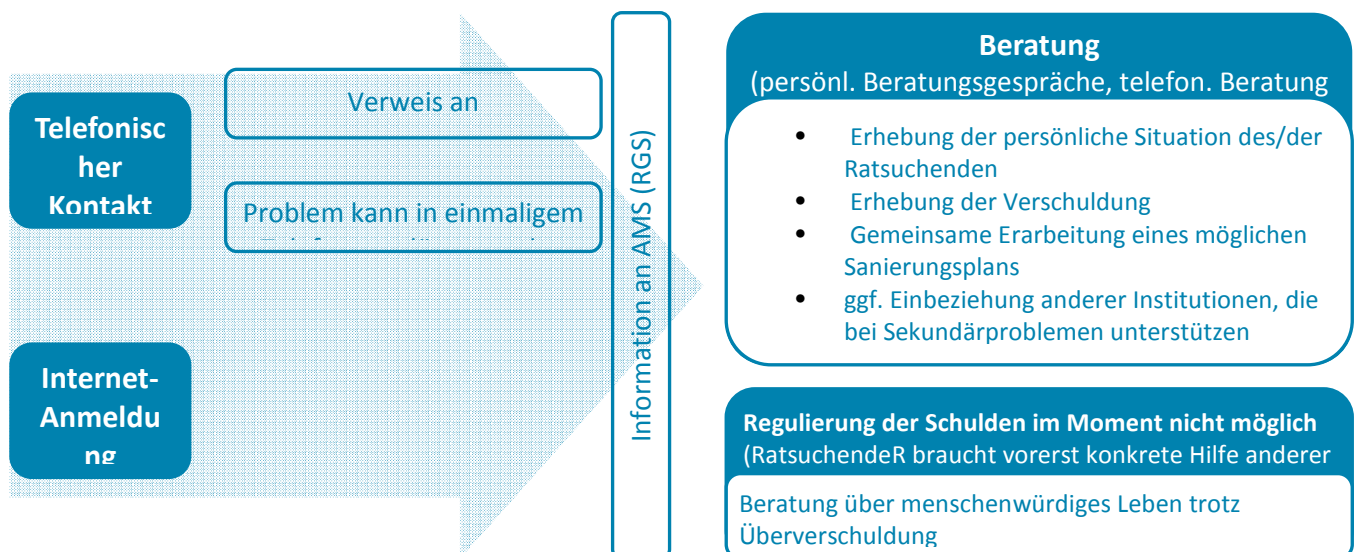
1.	EINLEITUNG	4
2.	LEISTUNGSDOKUMENTATION	4
2.1.	Qualitätssicherung	4
2.2.	Beratungsbegleitende Leistungsdimension	4
2.3.	Beratungsgespräche	5
2.4.	Kennzahlen	6
2.5.	Außergerichtliche Ausgleiche und Privatkonkurse	7
3.	KUNDINNENDOKUMENTATION	7
3.1.	Soziodemographie und Verschuldung	8
3.1.1.	KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft	8
3.1.2.	Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen	10
3.1.3.	Arbeits- und Einkommenssituation	12
3.1.4.	Altersstruktur	14
3.1.5.	Herkunftsbezirk	16
3.1.6.	KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft	19
3.2.	Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice	20
3.2.1.	Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice	20
3.2.2.	KundInnenstruktur: Geschlecht, Verschuldungshöhe, Arbeits- und Einkommenssituation	21
4.	PROJEKTE	25
4.1.	Betreutes Konto	25
4.2.	Drittschuldner.at	27

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 nunmehr ca. 4 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 2014¹.

2. Leistungsdokumentation

2.1. Qualitätssicherung

Die Schuldnerberatung Wien arbeitet nach dem Qualitätshandbuch der "ASB - Arbeitsgemeinschaft Schuldenberatungen". Eine ISO-Zertifizierung nach ISO 9001:2008 erfolgte am 19.4.2011.

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 Kollegen bzw. 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

¹ Datenbankabfragen vom 19.02.2015.;Datenquelle: EVAX

Im Jahr 2014 ergab sich folgender Umfang dieser beratungsbegleitenden Leistungsdimension:

	Internet- Anmeldungen	Kontakte	Interne Vermerke	Berichte
2014	5.723	55.587	7.241	4.371
Halbjahr 2014	3.343	29.069	3.880	2.410
2013	6.986	46.167	7.721	3.975
Halbjahr 2013	3.535	20.921	4.332	1.889
2012	7.479	35.468	8.006	8.354
Halbjahr 2012	3.978	17.020	4.417	5.902
2011	7.956	33.621	8.118	12.584
<i>Änderung 2011 auf 2012</i>	<i>-6,0%</i>	<i>5,5%</i>	<i>-1,4%</i>	<i>-33,6%</i>
<i>Änderung Halbjahre 2012 auf 2013</i>	<i>-11,1%</i>	<i>22,9%</i>	<i>-1,9%</i>	<i>-68,0%</i>
<i>Änderung 2012 auf 2013</i>	<i>-6,6%</i>	<i>30,2%</i>	<i>-3,6%</i>	<i>-52,4%</i>
<i>Änderung Halbjahre 2013 auf 2014</i>	<i>-5,4%</i>	<i>38,9%</i>	<i>-10,4%</i>	<i>27,6%</i>
Änderung 2013 auf 2014	-18,1%	20,4%	-6,2%	10,0%

Tabelle 1 Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen

2.3. Beratungsgespräche

Im Jahr 2014 fanden in der Schuldnerberatung Wien insgesamt 20.658 (+1,7%Pkt.) 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 2014 mit KundInnen 27.820 (+3,5%Pkt.) Gesprächstermine vereinbart. Ausfallen mussten 7.162, was einer Ausfallquote von 26% (+2%Pkt.) entspricht.

2014			
	Vereinbarte Termine	Wahrgenommene Termine	Ausfallquote
Erstgespräche	7.816	5.082	35%
Wiederaufnahmegespräche	879	671	24%
Folgegespräche	16.986	13.087	23%
Abschlussgespräche	2.139	1.818	15%
GESAMT 2014	27.820	20.658	26%
GESAMT 2013	26.836	20.316	24%
<i>Änderung von 2013 auf 2014</i>	<i>3,7</i>	<i>1,7</i>	<i>+2%-Pkt.</i>

Tabelle 2: Vereinbarte und wahrgenommene Termine (inkl. Ausfallsquote) für alle Beratungsgespräche detailliert nach Gesprächsart

Es zeigt sich, dass bei Erstgesprächen die höchste Ausfallquote auftritt. Allerdings können 85% der KundInnen die mit ihnen vereinbarten Abschlussgespräche wahrnehmen (dies entspricht einem leichten Anstieg von 1% zum Vorjahr).

Folgend ein Vergleich zu den Vorjahren:

	Vereinbarte Termine					Wahrgenommene Termine					Ausfallquote				
	Erstgespräche	Wiederaufnahmegespräche	Folgegespräche	Abschlussgespräche	GESAMT	Erstgespräche	Wiederaufnahmegespräche	Folgegespräche	Abschlussgespräche	GESAMT	Erstgespräche	Wiederaufnahmegespräche	Folgegespräche	Abschlussgespräche	GESAMT
2011	6.713	802	17.124	2.074	26.713	4.672	598	13.141	1.760	20.171	30%	25%	23%	15%	24%
1. Halbjahr 2012	3.474	462	9.108	1.064	14.108	2.381	328	6.958	906	10.573	31%	29%	24%	15%	25%
2012	6.688	768	17.187	2.177	26.820	4.602	557	13.078	1.867	20.104	31%	27%	24%	14%	25%
1. Halbjahr 2013	3.048	421	9.156	1.123	13.748	2.206	324	6.917	954	10.408	28%	23%	24%	15%	24%
2013	6.391	785	17.393	2.267	26.836	4.564	589	13.225	1.938	20.316	29%	25%	24%	15%	24%
1. Halbjahr 2014	3.510	486	8.886	1.111	13.993	2.437	382	6.872	937	10.628	31%	21%	23%	16%	24%
2014	7.816	879	16.986	2.139	27.820	5.082	671	13.087	1.818	20.658	35%	24%	23%	15%	26%

Tabelle 3: Vereinbarte und wahrgenommene Termine (inkl. Ausfallquote) nach Gesprächsart im Vergleich zu den Vorjahren

Wie die Tabelle 3 zeigt, hat sich die Ausfallsquote zu den Vorjahren verschlechtert. Der Grund liegt darin, dass es seit 2014 einen vereinfachten Anmeldeprozess in der Schuldnerberatung gibt und dadurch die Zielgruppe erweitert wird.

2.4. Kennzahlen

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

Im Jahr 2013 hat die Schuldnerberatung Wien den Vorgaben voll entsprochen.

	ASB Vorgabe	Schuldnerberatung Wien in 2014	Abweichung in % in 2014	Änderung von 2013 auf 2014
Vergebene Beratungstermine	450/PE	899/PE	+100%	+4%
Stattgefundene Beratungsgespräche	360/PE	668/PE	+86%	+2%
Vergebene Erstgesprächstermine	170/PE	281/PE	+65%	+17%
Stattgefundene Erstgespräche	120/PE	186/PE	+55%	+10%
Bearbeitete Akten	210/PE	317/PE	+51%	+6%

Tabelle 4: Kennzahlen der ASB Schuldnerberatungen GmbH und der Schuldnerberatung Wien. Die Jahresvorgaben werden aus ASB Schuldnerberatungen GmbH bezogen, Dachorganisation der Schuldnerberatungen Österreichs: Qualitätsmanagement Handbuch für die Schuldnerberatungen in Österreich, Mai 2001; Die Daten der Beratungs- und Gesprächstermine werden ausgehend von 30,93 Personaleinheiten im Zeitraum 01.01. 2014 bis 31.12.2014 berechnet. Unter Erstgespräche werden hier Erstgespräche und Wiederaufnahmegespräche subsumiert.

Der gesamte Personalstand betrug 2014: 38 (30,75 Vollzeitäquivalente), davon 34 BeraterInnen (28,75 VZÄ), 4 Sekretariatskräfte (3,25 VZÄ) und 6 für „Betreutes Konto“ (1,5 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 2014 wurden 212 (-28,9% weniger zum Vorjahr) außergerichtliche Ausgleiche mit KundInnen erarbeitet. Die Anzahl der mit KundInnen vorbereiteten und/oder begleiteten Privatkonkurse, die 2014 eröffnet wurden, beträgt 2.037 (-9,3% zum Vorjahr).

3. KundInnendokumentation

Ab 2013 (2013 wurde neu berechnet) wurden sowohl die Berechnungsmethode für neue KundInnen, als auch für die Medianverschuldung verbessert. Die Verschuldungshöhe wird nun nur von jenen KundInnen herangezogen, die sich auch in Konkursverfahren befinden, da diese Datenangaben valider sind. Daher gibt es nicht für jede KundIn eine Angabe der Verschuldungshöhe. Es wird nun im Folgenden quasi eine repräsentative Stichprobe dargestellt.

In der folgenden Tabelle sind die Anteile der Datensätze genauer dargestellt:

2014	Anzahl Gesamt	Anzahl mit Angabe Verschuldung	% Anteil an Gesamt
KundInnen	9.819	4.646	47,32%
Neue KundInnen	4.969	1.066	21,45%
AMS KundInnen	4.605	2.105	45,71%
AMS KundInnen neu	2.269	474	20,89%
2013	Anzahl Gesamt	Anzahl mit Angabe Verschuldung	% Anteil an Gesamt
KundInnen	9.201	5.192	56,43%
Neue KundInnen	4.462	1.546	34,65%
AMS KundInnen	4.191	2.246	53,59%
AMS KundInnen neu	2.077	694	33,41%

3.1. Soziodemographie und Verschuldung

3.1.1. KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft

Im Jahr 2014 haben 4.462 (+11,4% zum Vorjahr) Personen erstmals eine Beratung durch die Schuldnerberatung Wien in Anspruch genommen („Neue KundInnen“). Weiters erschienen 4.850 (+2% zum Vorjahr) Personen, die bereits vor dem 01.01.2014 in Beratung bei der Schuldnerberatung Wien waren, zu Beratungsterminen („Alte KundInnen“)². Somit hat die Schuldnerberatung Wien im Jahr 2014 insgesamt **9.819** (+6,7% zum Vorjahr) **KundInnen** beraten.

Die Medianverschuldung³ aller KundInnen betrug rund 50.000 € (+1,10% zum Vorjahr). Bei den neuen KundInnen ist die Medianverschuldung niedriger. Im Median ist bei den neuen KundInnen eine KundIn mit rund 42.000 € (-1,69% zum Vorjahr) verschuldet.

Die Differenzierung in Frauen und Männer zeigt, dass mehr Männer als Frauen beraten wurden und die Männer höher verschuldet waren. Rund 58% (+1% Punkt zum Vorjahr) der KundInnen waren männlich. Auch wurde in Relation zur Bevölkerung Wiens ein etwas höherer Anteil Männer beraten als Frauen. So erschienen 0,66% der männlichen Bevölkerung Wiens und 0,45% der weiblichen zu einem Beratungstermin.

Der Anteil beratener Nicht-ÖsterreicherInnen ist höher als der Anteil beratener ÖsterreicherInnen an der jeweiligen Bevölkerungsanzahl: 0,63% der Bevölkerung mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und 0,46% der Bevölkerung mit österreichischer Staatsbürgerschaft waren in Beratung.

Die Medianverschuldung der beratenen Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft (rund 52.000 €) 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.

² 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.

³ 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 ist kleiner/gleich, die andere Hälfte größer/gleich als der Medianwert. Durch seine Resistenz gegen sogenannte „Ausreißer“ eignet sich der Median besonders gut bei Verteilungen von Daten mit großen Schwankungen. ACHTUNG: für die Jahre 2013 und 2014 wurde eine andere KundInnenauswahl herangezogen, als in den Jahren davor. Für 2013 wurden die Daten neu berechnet. Es handelt sich nun um KundInnen, die eine Verschuldung angegeben haben und die in einem Konkursverfahren sind (so ergeben sich validere Daten). Die Anzahl der KundInnen mit Angabe einer Verschuldungshöhe, wie vorab beschrieben, beträgt ca. 50%, und stellt somit eine repräsentative Stichprobe dar.

Alte und neue KundInnen 2014	Anzahl 2014	in % an jeweiliger Bevölkerung*	Verschuldung 2014	Verschuldung 2014 GERUNDET
Gesamt	9.819	0,55%	49.874 €	50.000 €
Frauen	4.111	0,45%	42.779 €	43.000 €
Männer	5.681	0,66%	55.177 €	55.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	6.168	0,46%	51.853 €	52.000 €
Frauen	2.600	0,37%	45.200 €	45.000 €
Männer	3.550	0,56%	57.449 €	57.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	2.793	0,63%	44.426 €	44.000 €
Frauen	1.159	0,53%	37.488 €	37.000 €
Männer	1.627	0,73%	49.636 €	50.000 €

Alte und neue KundInnen 2013	Anzahl 2013	in % an jeweiliger Bevölkerung*	Verschuldung 2013	Verschuldung 2013 GERUNDET
Gesamt	9.201	0,52%	49.333 €	49.000 €
Frauen	3.881	0,42%	42.515 €	43.000 €
Männer	5.290	0,62%	54.611 €	55.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	6.212	0,46%	50.859 €	51.000 €
Frauen	2.699	0,38%	44.361 €	44.000 €
Männer	3.495	0,55%	56.492 €	56.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	2.628	0,59%	45.810 €	46.000 €
Frauen	1.042	0,47%	38.211 €	38.000 €
Männer	1.575	0,70%	50.473 €	50.000 €

Tabelle 5: KundInnen und ihre Medianverschuldung nach Geschlecht (27 KundInnen ohne Angabe des Geschlechts) und Staatsbürgerschaft. Berechnung der Anteile an der Wiener Wohnbevölkerung nach Daten der Statistik Austria, Stand 01.07.2014

Neue KundInnen 2014	Anzahl 2014	Verschuldung 2014	Verschuldung 2014 GERUNDET
Gesamt	4.969	41.730 €	42.000 €
Frauen	2.043	38.999 €	39.000 €
Männer	2.916	44.374 €	44.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	2.952	45.472 €	45.000 €
Frauen	1.194	41.045 €	41.000 €
Männer	1.750	49.831 €	50.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	1.393	35.529 €	36.000 €
Frauen	593	32.119 €	32.000 €
Männer	800	38.095 €	38.000 €

Staatenlos: 7 Angaben, k.A. Staatsbürgerschaft: 617 Angaben

Neue KundInnen 2013	Anzahl 2013	Verschuldung 2013	Verschuldung 2013 GERUNDET
Gesamt	4.462	42.447 €	42.000 €
Frauen	1.864	36.181 €	36.000 €
Männer	2.587	48.955 €	49.000 €
Österreichische Staatsbürgerschaft	3.085	45.396 €	45.000 €
Frauen	1.312	39.696 €	40.000 €
Männer	1.768	50.912 €	51.000 €
Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft	1.295	36.768 €	37.000 €
Frauen	527	28.728 €	29.000 €
Männer	762	44.883 €	45.000 €
staatenlos	10		
k.A. Staatsbürgerschaft	72		

Tabelle 6: Neue KundInnen und ihre Medianverschuldung nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft

3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verschuldungshöhe der KundInnen im Jahr 2014 nach drei Verschuldungsgruppen: unter 50.000 €, 50.000 € bis 100.000 € und über 100.000 €.

Die Hälfte der KundInnen (50%) haben Schulden in einer Höhe bis zu 50.000 €. Von diesen haben 6% Schulden unter 10.000 €.

Bei 19% der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 € (+0%Pkt. zum Vorjahr).

Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben fast zwei Drittel (61%) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 6% unter 10.000 €.

Über 100.000 € Schulden haben rund 12% der erstmalig beratenen KundInnen (-3%Pkt. zum Vorjahr).

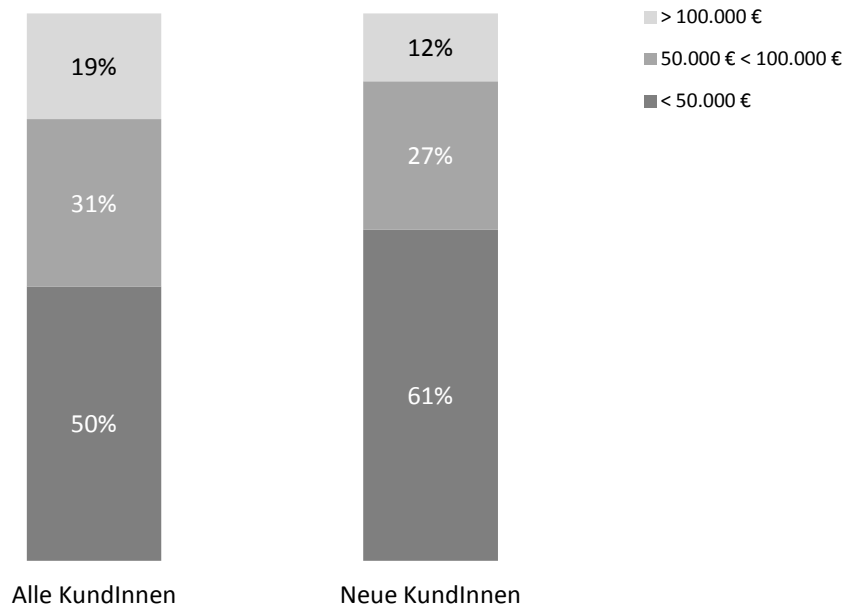


Abbildung 1: Verschuldungshöhe der KundInnen (links) und der neuen KundInnen (rechts) nach Gruppen „Alle KundInnen“ und „Neue KundInnen“

Als häufigste Verschuldungsursachen (Mehrfachnennungen möglich) wurden von den KundInnen Arbeitslosigkeit und Selbstständigkeit genannt.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der genannten Verschuldungsursachen.

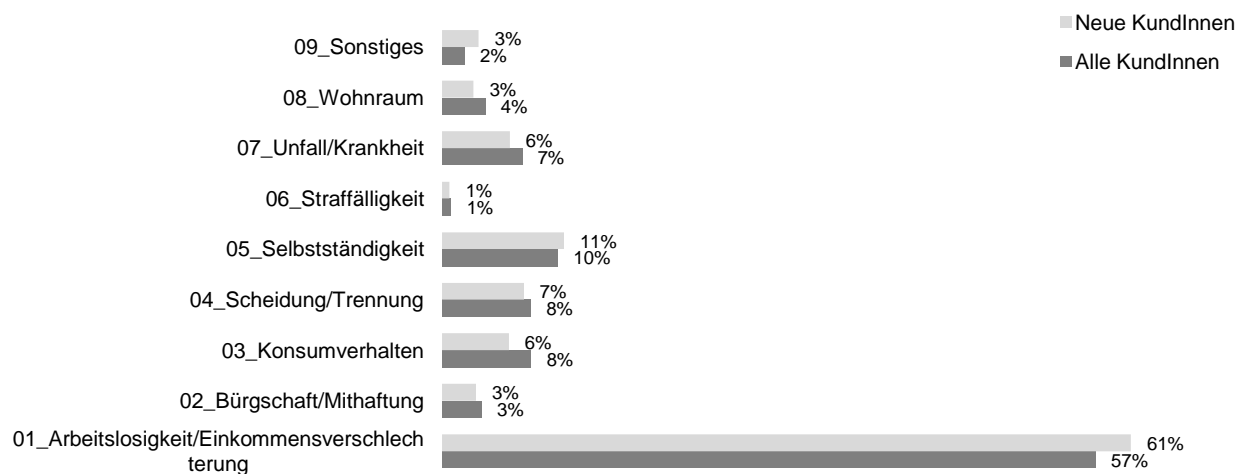


Abbildung 2: Verschuldungsursachen aller KundInnen und neuer KundInnen. Mehrfachnennung sind möglich, insgesamt gab es 8.477 Nennungen für alle KundInnen und 3.555 Nennungen für neue KundInnen.

3.1.3. Arbeits- und Einkommenssituation

Zur Frage nach der Arbeitssituation wurden bei 90% der KundInnen (8.865 Personen) und 86% der neuen KundInnen (4.284 Personen) Angaben erfasst. Von den KundInnen, deren Angaben erfasst wurden, geben 53% (gleich wie im Vorjahr) an, arbeitslos zu sein. Etwas mehr (35%) bezeichnen sich als erwerbstätig.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der KundInnen nach ihrer Arbeitssituation.

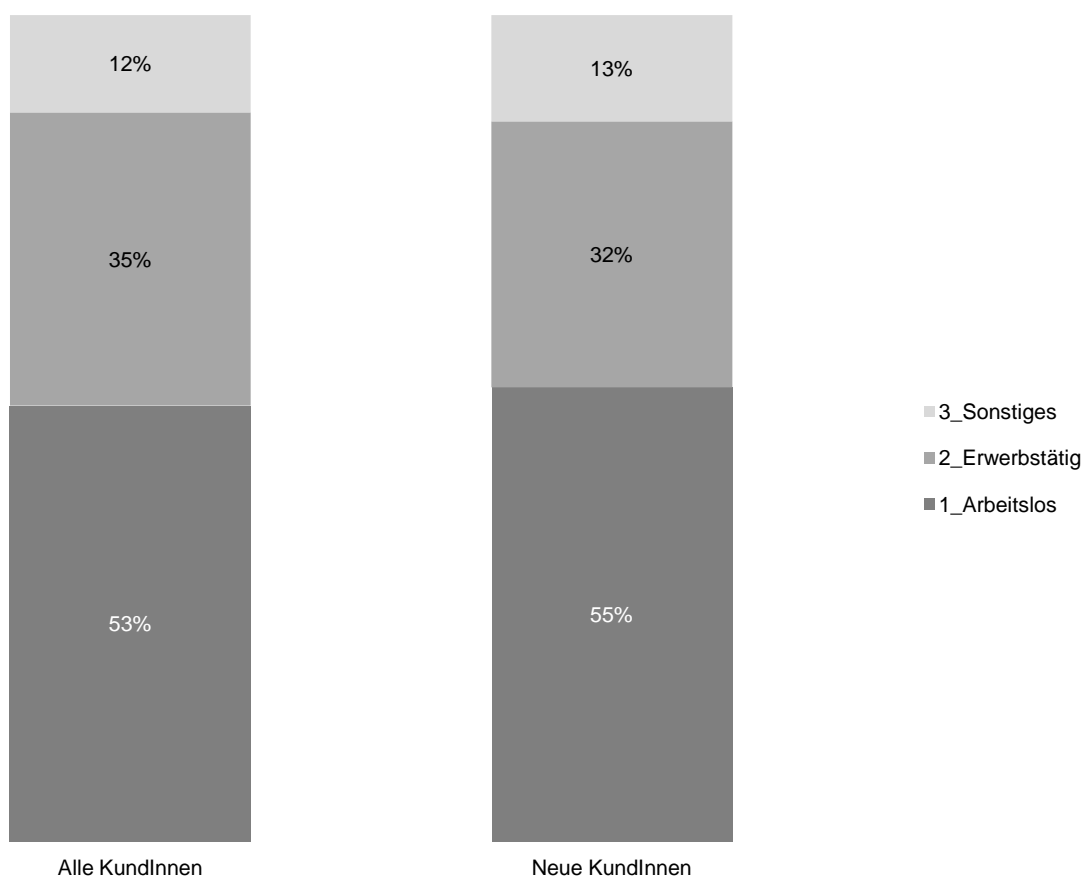


Abbildung 3: Arbeitssituation aller KundInnen (links) und neuer KundInnen (rechts). Die meisten KundInnen und neue KundInnen sind arbeitslos.

Die häufigsten Angaben der KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (29%), der Einkommensbezug aus Notstandshilfe (16%), Mindestsicherung (14%) und AMS-Maßnahme (mit 10%).

Bei den Angaben der neuen KundInnen ist der Anteil des Einkommensbezuges aus Lohn- bzw. Gehaltszahlungen mit 29% gleich. Der Anteil aus AMS-Maßnahmen liegt mit 17% höher und Mindestsicherung in etwa gleich und Notstandshilfe mit 12% niedriger.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

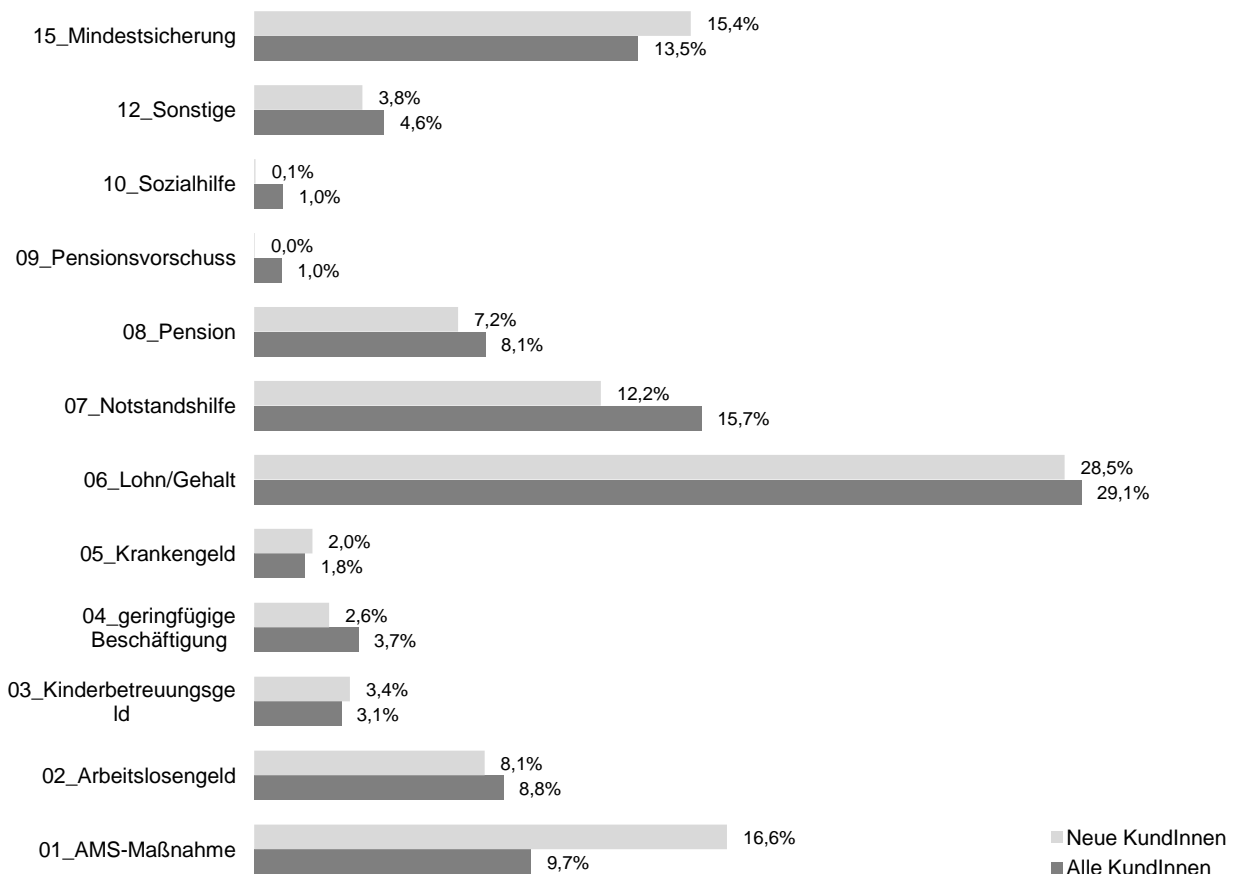


Abbildung 4: Einkommenssituation aller KundInnen und der neuen KundInnen

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 **2.952** arbeitslose KundInnen. Dies entspricht 33,0% (-7% Punkte zum Vorjahr) von insgesamt 8.865 KundInnen, die Angaben zur ihrer Arbeits- und Einkommenssituation gemacht haben. Bei den neuen KundInnen sind es **1.275** bzw. 30% (-14% Punkte zum Vorjahr) von 4.284.

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

Für den Status bei Eintritt gilt die Zuweisung durch das AMS (vgl. Kap. 3.2)!

Die Höhe des monatlichen Gesamteinkommens⁴ wurde bei 7.780 KundInnen erhoben. Bei den neuen KundInnen ist von 4.969 Personen die Höhe des monatlichen Gesamteinkommens bekannt.

Rund 48% (+1% Pkt. mehr zum Vorjahr) leben von einem monatlichen Gesamteinkommen unter 1.500€, zwischen 500 € und 1.000 € verdienen rund 48% der KundInnen (+1% Pkt. mehr zum Vorjahr) und 6,0% der KundInnen (+1% Pkt. mehr zum Vorjahr) müssen mit weniger als 500 € haushalten.

Bei den neuen KundInnen wurde eine vergleichbare Verteilung erhoben.

In der folgenden Tabelle können die Angaben des zur Verfügung stehenden Gesamteinkommens nachvollzogen werden.

EINKOMMEN	Betrag in €	Alle KundInnen			Nur neue KundInnen		
		Anzahl KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert	Anzahl KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert
<500		445	5,7%	5,7%	232	7,5%	7,5%
500<1.000		3.321	42,7%	48,4%	1.380	44,7%	52,2%
1.000<1.500		2.712	34,9%	83,3%	1.005	32,5%	84,7%
1.500<2.000		927	11,9%	95,2%	348	11,3%	96,0%
>=2.000		375	4,8%	100,0%	123	4,0%	100,0%
Gesamt		7.780	100%		3.088	100%	
keine Angaben		2039			881		
Gesamt inkl. k.A.		9.819			4.969		

Tabelle 7: Zur Verfügung stehendes Gesamteinkommen der KundInnen

3.1.4. Altersstruktur

Der Großteil der KundInnen (53%) ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Die höchste Medianverschuldung findet sich mit rund 60.000 € bei den 40 bis 49 jährigen KundInnen, im Vorjahr war die höchste Medianverschuldung auch bei KundInnen zwischen 50 und 59 Jahren.

Die Medianverschuldung der KundInnen unter 20 Jahren ist von 2013 auf 2014 gesunken (von 14.000€ auf 10.000€), alle verschuldete Personen unter 20 Jahren sind Frauen (ca. 20 Personen, bzw. 1 Angabe mit Verschuldung).

⁴ Transferleistungen (z.B. Familienbeihilfe, ...) bleiben unberücksichtigt.

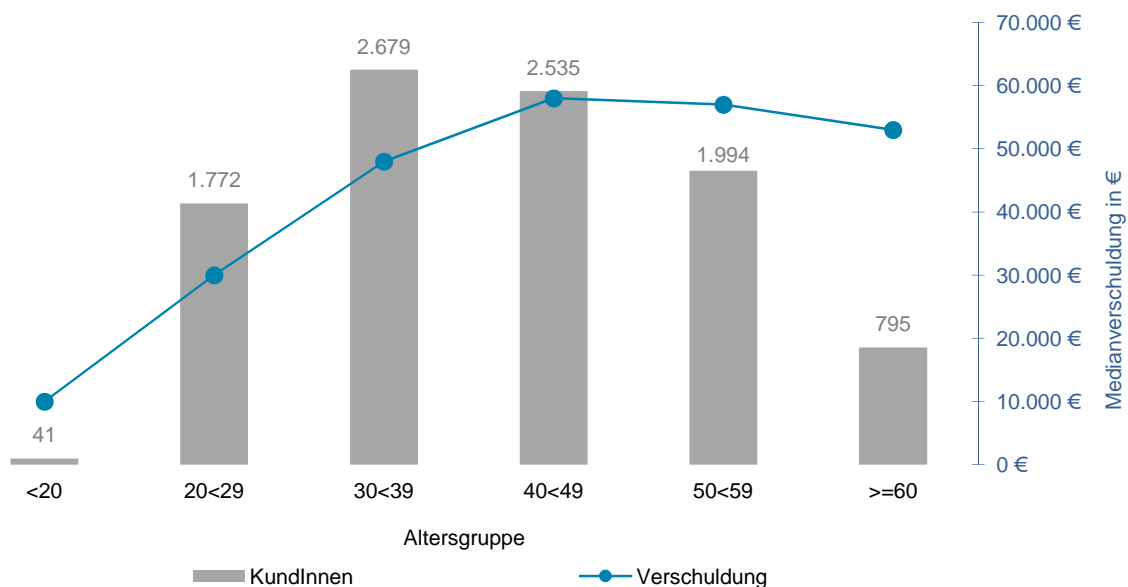


Abbildung 5: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen

Altersgruppe	KundInnen	Anteil an Bevölkerung in den jeweiligen Altersgruppen*	Verschuldung in € (Median)
<20	41	0,0%	10.000
20<29	1.772	0,6%	30.000
30<39	2.679	1,0%	48.000
40<49	2.535	0,9%	58.000
50<59	1.994	0,8%	57.000
>=60	795	0,2%	53.000
Gesamt	9.816	0,55%	

k.A. 3

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2014

Tabelle 8: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen.

Werden die Altersgruppen nochmals in Geschlechter unterteilt, so bleibt der Anteil an der Bevölkerung bei Frauen und Männern unter 29 und über 60 in etwa gleich. Bei den anderen Altersgruppen ist der Anteil der Männer höher.

Altersgruppe	Frauen	Anteil an Gesamt - Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Gesamt - Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	20	0,5%	0,0%	10.000	21	0,4%	0,0%	
20<29	803	19,5%	0,6%	30.000	965	17,0%	0,7%	31.000
30<39	1.122	27,3%	0,8%	41.000	1.546	27,2%	1,1%	51.000
40<49	1.057	25,7%	0,8%	49.000	1.473	25,9%	1,1%	64.000
50<59	778	18,9%	0,6%	50.000	1.210	21,3%	1,0%	61.000
>=60	329	8,0%	0,1%	44.000	465	8,2%	0,3%	60.000
Gesamt	4.109	100,0%	0,45%		5.680	100,0%	0,66%	

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2014

Tabelle 9: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Altersgruppe⁵

3.1.5. Herkunftsbezirk

Der Anteil beratener KundInnen an der Bevölkerung ist mit 0,79% im 10. Bezirk am höchsten. Die höchste Medianverschuldung wurde bei den KundInnen aus dem 8. und 4. Bezirk (mit 76.000€ bzw. 72.000€) erhoben, gefolgt vom 13. (68.000€) und 6. Bezirk (55.000€). Im Vergleich zur Gesamtanzahl der beratenen KundInnen stammen die meisten KundInnen aus dem 10. Bezirk, gefolgt vom 21. und dem 11. Bezirk.

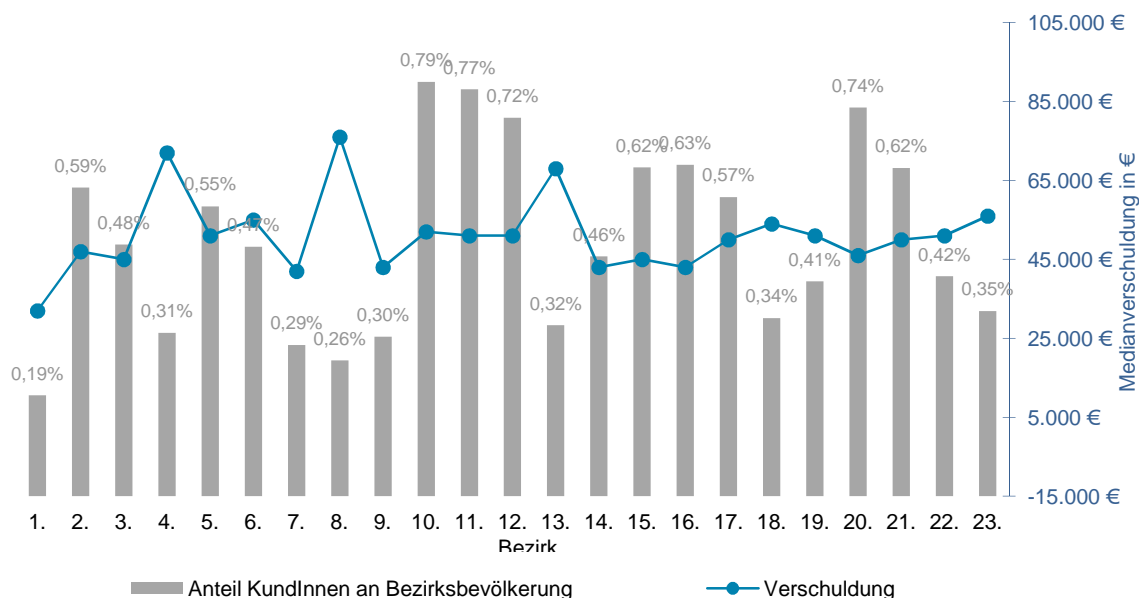


Abbildung 6: Anteil der KundInnen an der Bezirksbevölkerung und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk

⁵ Für 23 KundInnen keine Angaben zu Geschlecht und Altersgruppen

Bezirk	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	31	0,19%	32.000
2.	592	0,59%	47.000
3.	418	0,48%	45.000
4.	98	0,31%	72.000
5.	297	0,55%	51.000
6.	146	0,47%	55.000
7.	89	0,29%	42.000
8.	63	0,26%	76.000
9.	123	0,30%	43.000
10.	1.474	0,79%	52.000
11.	727	0,77%	51.000
12.	658	0,72%	51.000
13.	168	0,32%	68.000
14.	404	0,46%	43.000
15.	473	0,62%	45.000
16.	631	0,63%	43.000
17.	313	0,57%	50.000
18.	165	0,34%	54.000
19.	284	0,41%	51.000
20.	626	0,74%	46.000
21.	936	0,62%	50.000
22.	709	0,42%	51.000
23.	339	0,35%	56.000
Wien gesamt	9.764	0,55%	
Nicht Wien	46	-	76.000
k.A.	9	-	151.000
	9.819		

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2014

Tabelle 10: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk

Bezirk	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	16	0,19%	31.000	15	0,19%	65.000
2.	247	0,48%	40.000	341	0,69%	54.000
3.	167	0,36%	37.000	251	0,60%	53.000
4.	41	0,25%	39.000	57	0,38%	81.000
5.	130	0,47%	41.000	167	0,63%	59.000
6.	54	0,34%	48.000	92	0,62%	62.000
7.	33	0,20%	38.000	55	0,37%	45.000
8.	18	0,14%	69.000	45	0,37%	76.000
9.	52	0,24%	40.000	71	0,37%	53.000
10.	611	0,64%	46.000	860	0,94%	57.000
11.	329	0,68%	46.000	396	0,86%	55.000
12.	290	0,61%	38.000	364	0,82%	60.000
13.	56	0,20%	50.000	112	0,47%	75.000
14.	182	0,39%	38.000	221	0,52%	47.000
15.	197	0,52%	42.000	274	0,73%	49.000
16.	246	0,48%	36.000	385	0,78%	49.000
17.	125	0,44%	49.000	188	0,70%	53.000
18.	77	0,29%	54.000	88	0,39%	54.000
19.	116	0,31%	40.000	167	0,52%	58.000
20.	251	0,58%	37.000	373	0,90%	52.000
21.	379	0,49%	45.000	556	0,77%	52.000
22.	330	0,37%	49.000	375	0,46%	58.000
23.	143	0,28%	51.000	194	0,43%	62.000
Wien gesamt	4.090	0,44%		5.647	0,66%	
Nicht Wien	17	-	53.000	29	-	87.000
k.A.	4	-	129.000	5	-	174.000

* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2014

Tabelle 11: Gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Bezirk⁶

⁶ Für 5 KundInnen wurden keine Bezirksdaten erfasst

3.1.6. KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft

Bei den KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft ist der Anteil an der Bezirksbevölkerung im 11. Bezirk (0,87%) am höchsten. Die Medianverschuldung jener KundInnen ist im 4. Bezirk (mit 90.000€) am höchsten. Gefolgt vom 18., 13. und 10./23. Bezirk mit jeweils 50.000€ und mehr Medianverschuldung. Die meisten KundInnen im Vergleich zur Gesamtanzahl stammen auch hier aus dem 10. Bezirk.

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

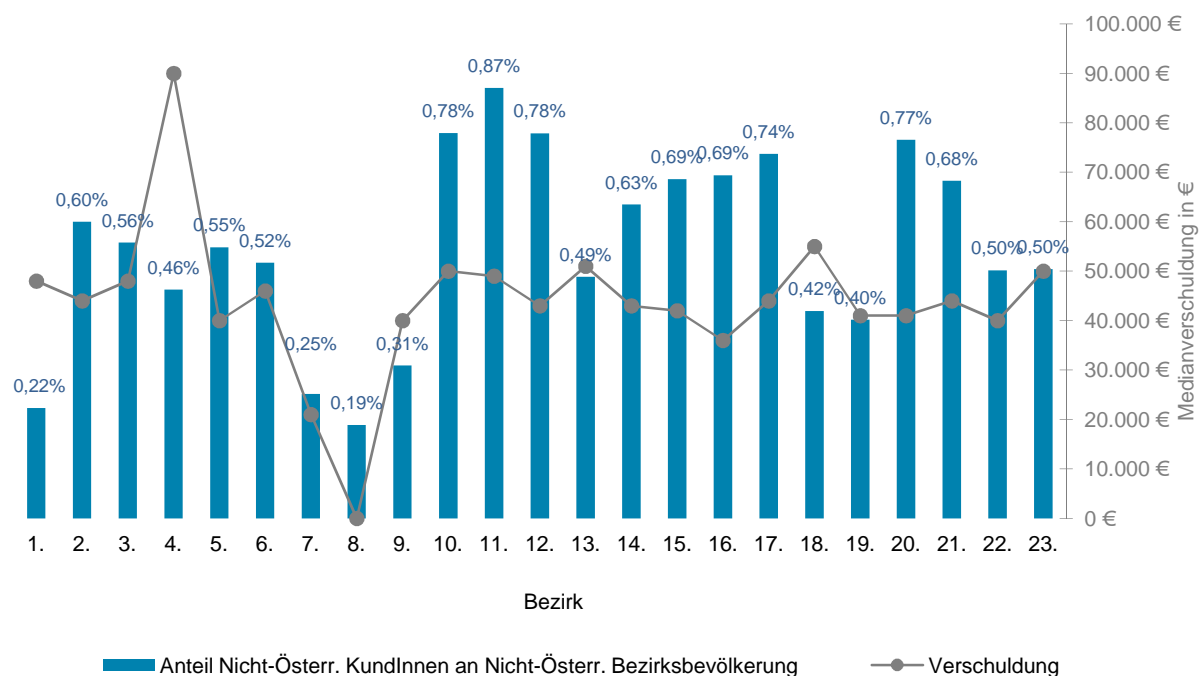


Abbildung 7: Anteil der KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft an nicht-österreichischer Bezirksbevölkerung und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk

3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice

3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice

Im Jahr 2013 beriet die Schuldnerberatung Wien 3.591 (-12,2% weniger Personen zum Vorjahr) direkt durch das Arbeitsmarktservice (AMS) zugewiesene KundInnen, dies entspricht einem Anteil von 39% an allen beratenen KundInnen. Bei der Teilgruppe der im Jahr 2013 neu beratenen KundInnen beträgt der Anteil an AMS-Zuweisungen 38% (1.968 Personen, -13,9% zum Vorjahr)).

Die meisten der im Jahr 2013 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. Die folgende Grafik zeigt die Anzahl der durch die Regionalstellen des Arbeitsmarktservices zugewiesenen und im Jahr 2013 durch die Schuldnerberatung Wien beratenen KundInnen.

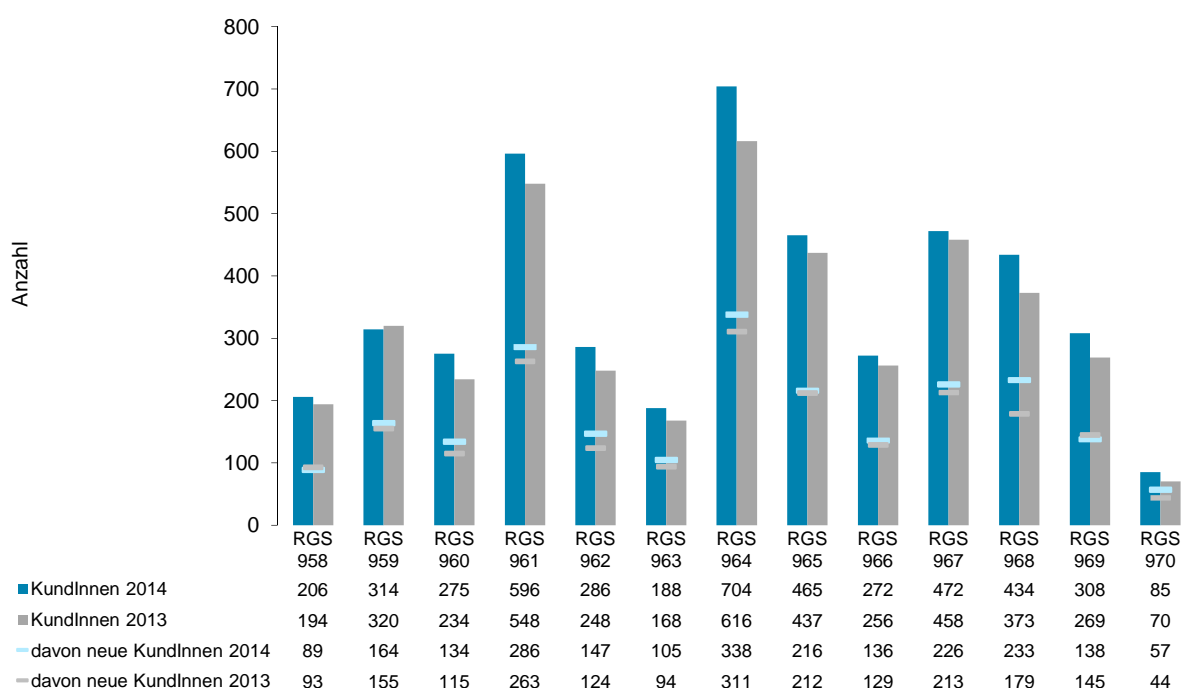


Abbildung 8: Zugewiesene KundInnen nach AMS-Regionalstellen

AMS Code	Zuständige Bezirke
RGS 958	Johnstraße für Arbeitsuchende des 15. Bezirkes
RGS 959	Hauffgasse für Arbeitsuchende des 11. Bezirkes
RGS 960	Esteplatz für Arbeitsuchende der Bezirke 1, 3 und 4
RGS 961	Dresdner Straße für Arbeitsuchende der Bezirke 2 und 20
RGS 962	Redergasse für Arbeitsuchende der Bezirke 5, 6, 7 und 8
RGS 963	Währinger Gürtel für Arbeitsuchende der Bezirke 9 und 19
RGS 964	Laxenburger Straße für Arbeitsuchende des 10. Bezirkes
RGS 965	Schönbrunner Straße für Arbeitsuchende der Bezirke 12 und 23
RGS 966	Hietzinger Kai für Arbeitsuchende der Bezirke 13 und 14
RGS 967	Huttengasse für Arbeitsuchende der Bezirke 16, 17 und 18
RGS 968	Schloßhofer Straße für Arbeitsuchende des 21. Bezirkes
RGS 969	Prandaugasse für Arbeitsuchende des 22. Bezirkes
RGS 970	Jugendliche für Arbeitsuchende unter 21 Jahren

Tabelle 12: Codierungstabelle der Regionalstellen mit Zuständigkeitsbezirk

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

Die Medianverschuldung der zugewiesenen KundInnen beträgt 47.401 € (+3,11% zum Vorjahr) und liegt damit unter derjenigen der gesamten KundInnengruppe (rund 50.000 €). Die neuen zugewiesenen KundInnen sind im Median geringer verschuldet (38.922€, -2,4% zum Vorjahr).

Auch bei den zugewiesenen KundInnen sind die Frauen im Median geringer verschuldet als die Männer. Der Anteil der männlichen zugewiesenen Kunden ist mit 63% höher als bei der gesamten KundInnengruppe.

2014			2013		
	Anzahl	Verschuldung		Anzahl	Verschuldung
KundInnen	4.605	€ 47.000	KundInnen	4.191	€ 46.000
Frauen	1.675	€ 40.000	Frauen	1.548	€ 40.000
Männer	2.921	€ 51.000	Männer	2.631	€ 50.000
neue KundInnen	2.269	€ 39.000	neue KundInnen	2.077	€ 40.000
Frauen	794	€ 38.000	Frauen	758	€ 34.000
Männer	1.474	€ 41.000	Männer	1.315	€ 44.000

Tabelle 13: Durch das AMS zugewiesene KundInnen und ihre gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht

Rund 53% (54% im Vorjahr) der KundInnen haben Schulden bis zu 50.000 €. Von diesen haben 6% (7% im Vorjahr) Schulden unter 10.000 €. Bei 17% (16% im Vorjahr) der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben etwa zwei Drittel (64%, 60% im Vorjahr) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 8% (gleich zum Vorjahr) unter 10.000 €. Über 100.000 € Schulden haben rund 10% (13% im Vorjahr) der erstmalig beratenen KundInnen.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der zugewiesenen KundInnen nach Verschuldungsgruppen.

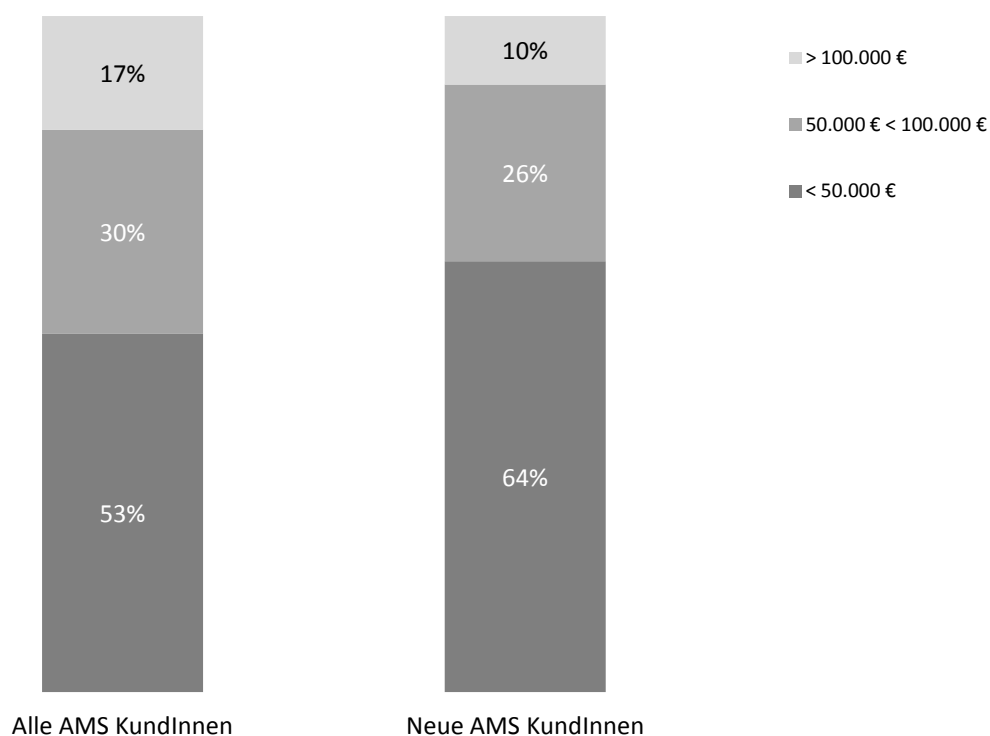


Abbildung 9: Verschuldungshöhe der zugewiesenen KundInnen (links) und neuen zugewiesenen KundInnen (rechts) nach Gruppen

Erwartungsgemäß wird die Frage nach der Arbeitssituation bei der vom AMS zugewiesenen Klientel überwiegend (88%) 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 10% 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 KundInnen mit 92% höher. Im Laufe der Beratung konnten 6% der neuen KundInnen eine Arbeit finden und wurden entsprechend als erwerbstätig erfasst.

Das folgende Diagramm zeigt die Verteilung der KundInnen nach Arbeitssituation.

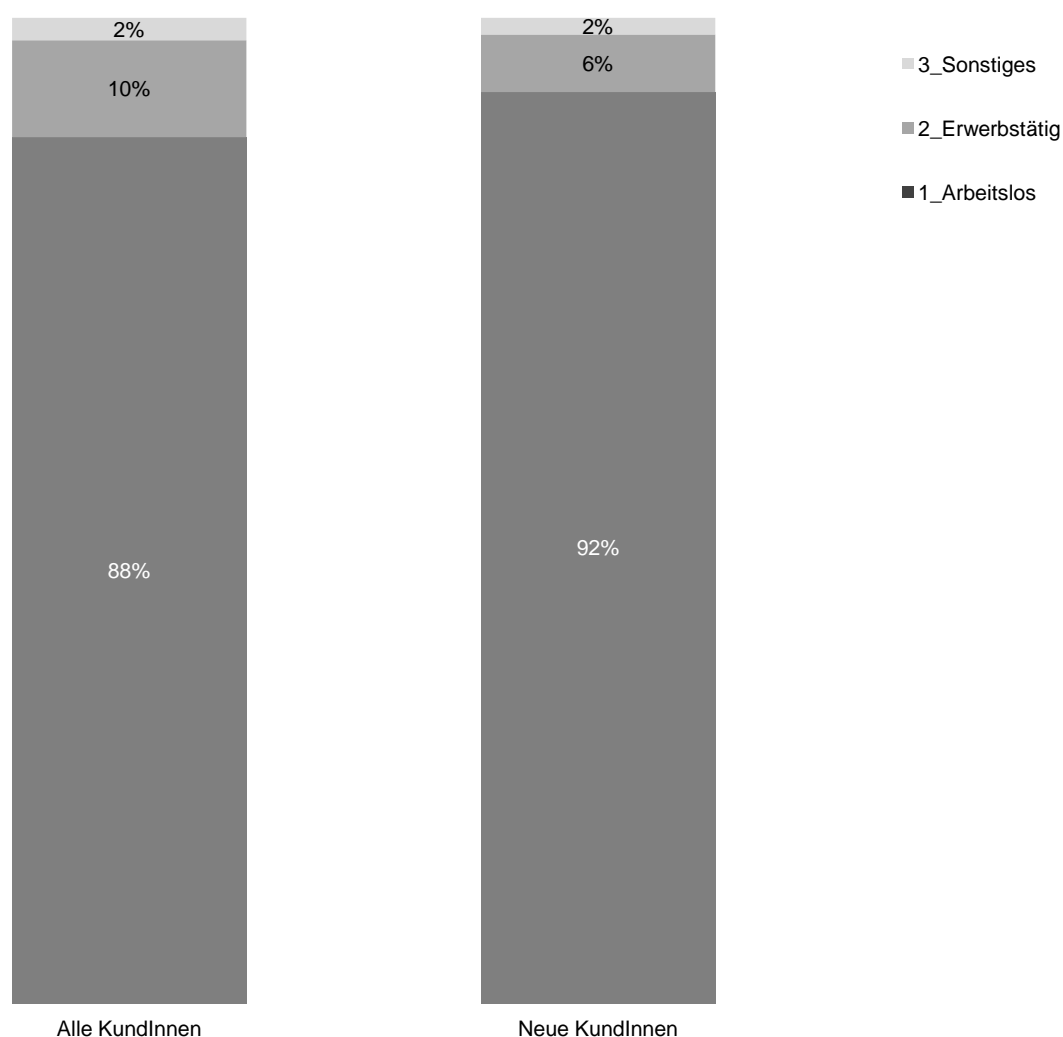


Abbildung 10: Arbeitssituation der zugewiesenen KundInnen (links) und neuen zugewiesenen KundInnen (rechts)

Die häufigsten Angaben der zugewiesenen KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Einkommensbezug aus einer Notstandshilfe (25%), AMS-Maßnahmen und Minderstsicherung (18%), Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (14%) und Arbeitslosengeld (11%).

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 (30%) und aus Mindestsicherung (21%) höher bzw. aus Notstandshilfe (19%) niedriger. Die restlichen Angaben sind vergleichbar.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

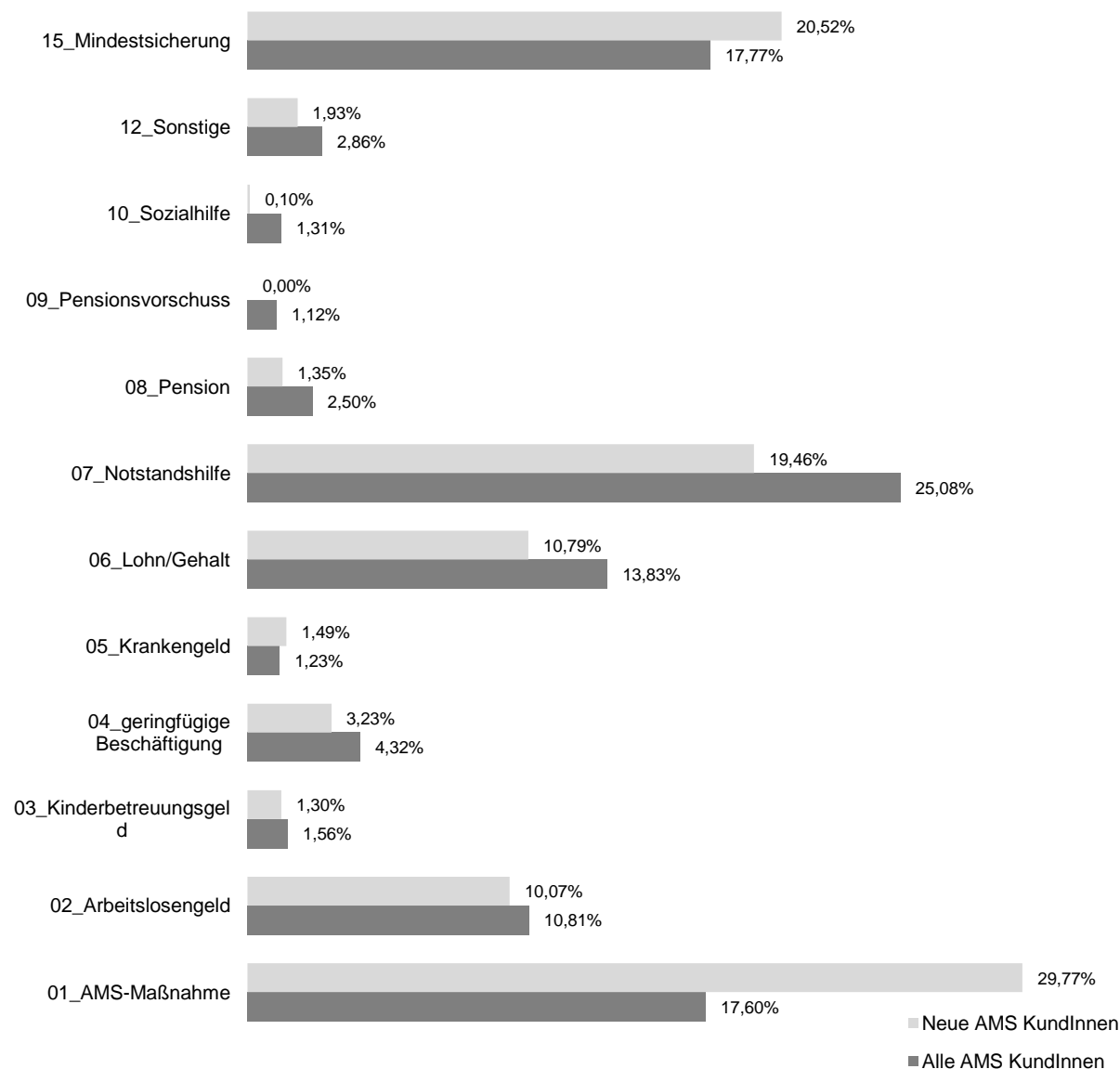


Abbildung 11: Einkommenssituation der zugewiesenen und der neu zugewiesenen KundInnen⁷

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

4. Projekte

4.1. Betreutes Konto

Was ist das „Betreute Konto“?

Das "Betreute Konto" ist eine Dienstleistung der Schuldnerberatung Wien in Kooperation mit ausgewählten Banken. Die Zielgruppe für ein Betreutes Konto sind Menschen,

- die in einem Betreuungsverhältnis stehen und
- die Schwierigkeiten haben, Zahlungsprioritäten zu erkennen und einzuhalten, und dadurch
- von Wohnungslosigkeit bedroht sind.

Ein Betreutes Konto dient aber NICHT dazu, Menschen zu einem Konto zu verhelfen, die aufgrund gängiger Bankenpraxis kein Konto bekommen.

Für ein „Betreutes Konto“ ist es irrelevant, ob jemand bereits ein Konto hat, oder kein Konto bekommt oder Bankschulden hat.

Ablauf:

Menschen, die in Wien wohnhaft sind und beim Einhalten von Zahlungsprioritäten Unterstützung brauchen, können sich selbst oder über ihren/e Betreuer/in über ein Anmeldeformular auf der website der Schuldnerberatung für ein Betreutes Konto anmelden.

Sobald die Anmeldung gemacht wurde, wird telefonisch mit der Schuldnerberatung ein Termin vereinbart.

Bei diesem Termin werden nach Abklärung der Voraussetzungen und des weiteren Ablaufes die Unterlagen für den Kontoantrag bei einer der kooperierenden Banken zusammengestellt und an die entsprechende Bank weitergeleitet. Bei diesem Termin wird auch ein Kontoplan erstellt, der die geplanten Eingänge wie z.B. Lohn/Gehalt, AMS-Leistung, Familienbeihilfe, Mindestsicherung etc. sowie die geplanten Abbuchungen wie Miete, Strom/Gas oder Fernwärme enthält.

Neu eröffnete Betreute Konten	Anzahl 2013	Anzahl 2014	% Anteil an Gesamt	Änderung zum Vorjahr
Frauen	100	167	59%	+40%
Männer	80	115	41%	+30%
Gesamt	180	282	100%	+36%

KundInnen im Betreuten Konto	Anzahl 2013	Anzahl 2014	% Anteil an Gesamt	Änderung zum Vorjahr
Frauen	151	230	48%	+34%
Männer	107	246	52%	+57%
Gesamt	258	476	100%	+46%

Transaktionen	Gesamt 2013	Gesamt 2014	Änderung zum Vorjahr
Zahl der Überweisungen	8.936	16.567	+46%

Kontenverwaltung	Summe 2013	Summe 2014
Verwaltete Summe	€ 2.507.188	€ 4.370.603

Tabelle 14: Echtbetrieb 2014 in Zahlen

4.2. Drittschuldner.at

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

Diese Unsicherheiten auf Seiten der Arbeitgeber in ihrer Rolle als sogenannte „Drittschuldner“ haben dazu geführt, dass manche Betriebe davor zurückschrecken, Personen einzustellen, die mit einer Lohn- bzw. Gehaltspfändung rechnen müssen bzw. trennen sie sich von ArbeitnehmerInnen, sobald eine Pfändung einlangt. Um Unternehmen bei der Bewältigung dieser Aufgaben zu unterstützen wurde 2010 deshalb eine neue interaktive Webapplikation für Arbeitgeber, www.drittschuldner.at, entwickelt.

Drittschuldner.at	Durchschnittl. Besucheranfragen pro Monat	Durchschnittl. Seitenaufrufe pro Monat	Neuregistrierungen durch Arbeitgeber
2011	2.150	9.160	159
2012	3.122	12.411	137
2013	3.952	14.464	133
2014	4.516	14816	127

Tabelle 15: Zugriffe auf drittschuldner.at im Jahr 2011 bis 2014

Von den 127 (Vorjahr:133) neu registrierten ArbeitgeberInnen haben 36 (Vorjahr:68) ArbeitgeberInnen insgesamt 66 (Vorjahr:117) DienstnehmerInnen angelegt. Bei 47 (Vorjahr:91) dieser angelegten DienstnehmerInnen wurden insgesamt 100 (Vorjahr: 206) Gläubiger aufgenommen.⁸

Impressum:

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

Telefonische Auskunft unter 330 87 35

⁸ Nicht ausgewertet werden kann die Nutzung des Pfändungsrechners und des Tools für die Erstellung der Drittschuldnererklärung.