

# Schuldnerberatung Wien

Jahresbericht 2017

Berichtsverantwortliche

Christian Neumayer  
Brigitte Lindner

Wien, März 2017



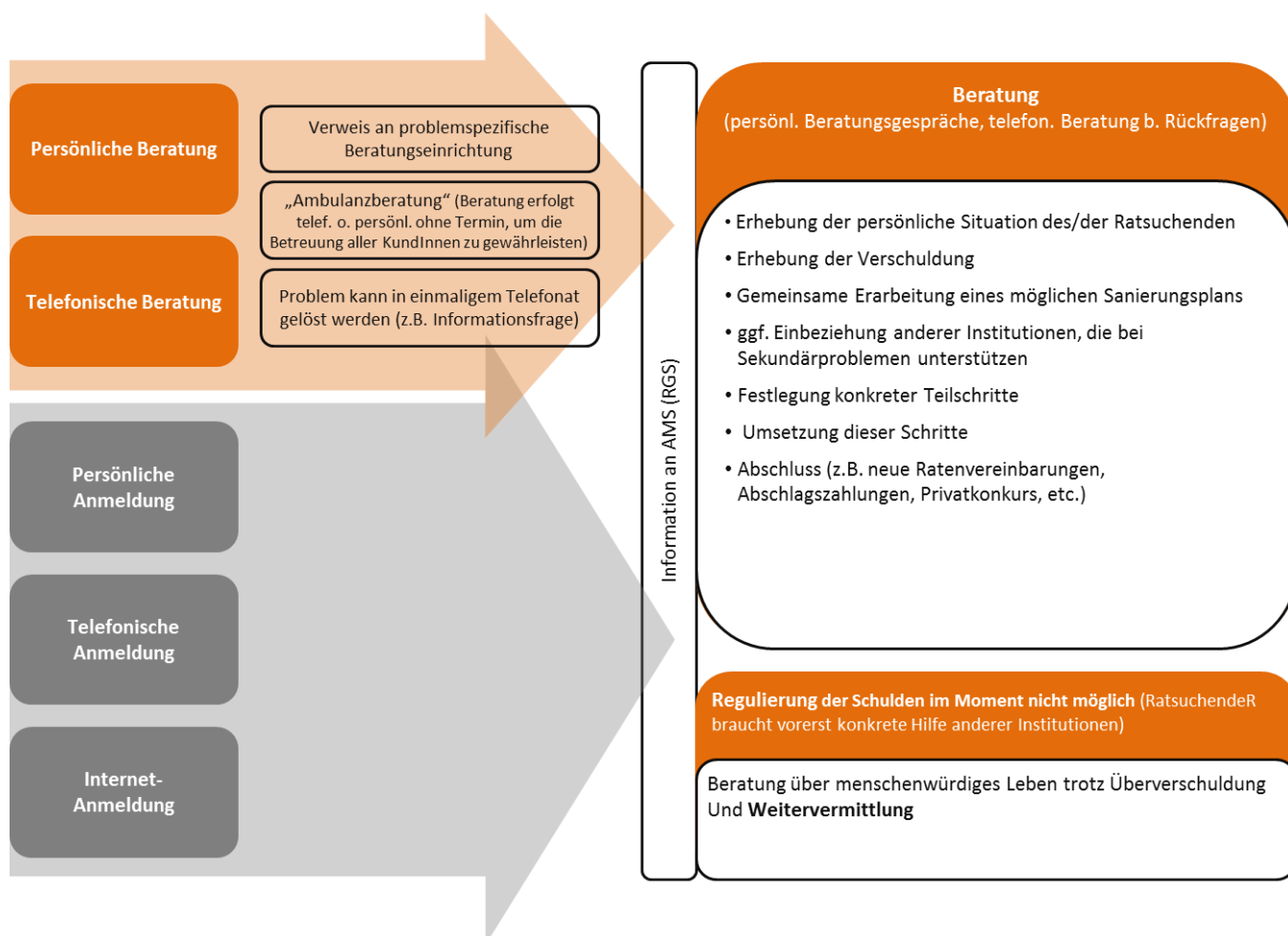
## INHALTSVERZEICHNIS

<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	7
2.5. Privatkonkurse, SRV (Schuldenregulierungsverfahren) – Ergebnisse und Aktionen	7
<b>3. KUNDINNENDOKUMENTATION</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Soziodemographie und Verschuldung</b>	<b>9</b>
3.1.1. KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft	9
3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen	11
3.1.3. Arbeits- und Einkommenssituation	13
3.1.4. Altersstruktur	16
3.1.5. Herkunftsbezirk	19
3.1.6. KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft	22
<b>3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice</b>	<b>24</b>
3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice	24
3.2.2. KundInnenstruktur: Geschlecht, Verschuldungshöhe, Arbeits- und Einkommenssituation	26

## 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.

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 2017<sup>1</sup>.

## 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 Telefon- und 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), als auch die Ambulanzberatung.

Ambulanzberatungen: Eine neue Leistung in der Schuldnerberatung Wien sind die sogenannten „Ambulanzberatungen“, die sowohl telefonisch als auch persönlich erfolgen können. Ambulanzberatungen sind Beratungsgespräche ohne terminliche Vereinbarung. Dies

---

<sup>1</sup> Datenbankabfragen vom 28.02.2017.;Datenquelle: EVAX

ermöglicht Personen, die mit der Einhaltung von fix vereinbarten Terminen Schwierigkeiten haben, die weitere Betreuung und Beratung durch die Schuldnerberatung Wien.

- Interne Vermerke
- Berichte

In 2017 ergab sich folgender Umfang dieser beratungsbegleitenden Leistungsdimension:

	Kontakte			Interne Vermerke	Berichte
	Kontakte Gesamt	davon Termin-erinnerung	davon Ambulanz-beratung		
<b>2017</b>	<b>77.494</b>	<b>39.805</b>	<b>1.489</b>	<b>6.978</b>	<b>3.365</b>
Halbjahr 2017	36.797	20.172	728	3.852	1.807
2016	72.764	38.009	1.224	7.561	3.797
Halbjahr 2016	40.604	20.228	615	3.816	2.110
2015	67.292			8.131	3.622
Halbjahr 2015	32.029			4.284	2.004
2014	57.619			7.241	4.371
Halbjahr 2014	30.133			3.880	2.410
2013	47.432			7.721	3.975
Halbjahr 2013	21.605			4.332	1.889
2012	35.472			8.006	8.354
Halbjahr 2012	18.049			4.417	5.902
2011	33.621			8.118	12.584
<i>Änderung 2011 auf 2012</i>	<i>+6%</i>			<i>-1%</i>	<i>-34%</i>
<i>Änderung Halbjahre 2012 auf 2013</i>	<i>+20%</i>			<i>-2%</i>	<i>-68%</i>
<i>Änderung 2012 auf 2013</i>	<i>+34%</i>			<i>-4%</i>	<i>-52%</i>
<i>Änderung Halbjahre 2013 auf 2014</i>	<i>+39%</i>			<i>-10%</i>	<i>+28%</i>
<i>Änderung 2013 auf 2014</i>	<i>+21%</i>			<i>-6%</i>	<i>+10%</i>
<i>Änderung Halbjahre 2014 auf 2015</i>	<i>+6%</i>			<i>+10%</i>	<i>-17%</i>
<i>Änderung 2014 auf 2015</i>	<i>+17%</i>			<i>+12%</i>	<i>-17%</i>
<i>Änderung Halbjahre 2015 auf 2016</i>	<i>+27%</i>			<i>-11%</i>	<i>+5%</i>
<i>Änderung 2015 auf 2016</i>	<i>+8%</i>			<i>-7%</i>	<i>+5%</i>
<i>Änderung Halbjahre 2016 auf 2017</i>	<i>-9%</i>	<i>-0%</i>	<i>+18%</i>	<i>+1%</i>	<i>-14%</i>
<b><i>Änderung 2015 auf 2016</i></b>	<b><i>+7%</i></b>	<b><i>+5%</i></b>	<b><i>+22%</i></b>	<b><i>-8%</i></b>	<b><i>-11%</i></b>

Tabelle 1 Beratungsbegleitende Leistungsdimensionen.

## 2.3. Beratungsgespräche

2017 fanden in der Schuldnerberatung Wien insgesamt 17.977 (-8,8% zum Vorjahr) 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 in 2017 mit KundInnen 24.346 (-7,5% zum Vorjahr) Gesprächstermine

vereinbart. Ausfallen mussten 6.369 vereinbarte Termine, was einer Ausfallquote von 25% (+1%Pkt. zum Vorjahr) entspricht.

2017			
	Vereinbarte Termine	Wahrgenommene Termine	Ausfallquote
Erstgespräche	8.493	5.526	35%
Wiederaufnahmegespräche	578	432	25%
Folgegespräche	13.674	10.656	22%
Abschlussgespräche	1.601	1.363	15%
<b>GESAMT 2017</b>	<b>24.346</b>	<b>17.977</b>	<b>26%</b>
GESAMT 2016	26.172	19.563	25%
Änderung von 2016 auf 2017	-7,5%	-8,8%	+1%-Pkt.

**Tabelle 2: Vereinbarte und wahrgenommene Termine (inkl. Ausfallsquote) für alle Beratungsgespräche detailliert nach Gesprächsart (Ambulanzberatungen sind nicht enthalten, diese zählen zu den Kontakten)**

Es zeigt sich, dass weiterhin bei Erstgesprächen die höchste Ausfallquote auftritt. Allerdings können 85% der KundInnen die mit ihnen vereinbarten Abschlussgespräche wahrnehmen (dies entspricht einem leichten Anstieg von +1%Pkt. 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. HBJ 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. HBJ 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. HBJ 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%
1. HBJ 2015	4.878	507	9.444	1.164	15.995	3.008	379	7.260	984	11.631	38%	26%	23%	16%	27%
2015	8.627	804	17.900	2.418	29.749	5.459	613	13.822	2.068	21.962	37%	24%	23%	14%	26%
1. HBJ 2016	4.359	289	8.607	1.185	14.440	2.839	231	6.793	998	10.861	35%	20%	21%	16%	25%
2016	7.907	563	15.477	2.225	26.172	5.120	426	12.135	1.882	19.563	35%	24%	22%	15%	25%
1. HBJ 2017	4.333	291	6.944	854	12.422	2.851	218	5.378	733	9.180	34%	25%	23%	14%	26%
<b>2017</b>	<b>8.493</b>	<b>578</b>	<b>13.674</b>	<b>1.601</b>	<b>24.346</b>	<b>5.526</b>	<b>432</b>	<b>10.656</b>	<b>1.363</b>	<b>17.977</b>	<b>35%</b>	<b>25%</b>	<b>22%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>

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

Wie die Tabelle 3 zeigt, hat sich die Ausfallsquote leicht verschlechtert. Der Grund lag darin, dass es seit 2014 einen vereinfachten Anmeldeprozess in der Schuldnerberatung gibt und dadurch die Zielgruppe erweitert wurde.

## 2.4. Kennzahlen

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

In 2017 hat die Schuldnerberatung Wien den Vorgaben voll entsprochen.

	ASB Vorgabe 2017	Schuldner-beratung Wien	Abweichung in%	Änderung von 2016 auf 2017
Vergebene Beratungstermine	450 /PE	787	+75%	-13%
Stattgefundene Beratungsgespräche	360 /PE	581	+61%	-9%
Vergebene Erstgespräche	170 /PE	275	+62%	+0%
Stattgefundene Erstgespräche	120 /PE	179	+49%	-0%
Bearbeitete Akten	210 /PE	337	+60%	+41%

**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 28,38 Personaleinheiten im Zeitraum 01.01.2017 bis 31.12.2017 berechnet. Unter Erstgespräche werden hier Erstgespräche und Wiederaufnahmegespräche subsummiert.**

Der gesamte Personalstand betrug in 2017: 46 (37,88 Vollzeitäquivalente), davon 36 BeraterInnen (28,38 VZÄ), 6 Sekretariatskräfte (4 VZÄ) und 12 für „Betretetes Konto“ (5,5 VZÄ), wobei

## 2.5. Privatkonkurse, SRV (Schuldenregulierungsverfahren) – Ergebnisse und Aktionen

Im Rahmen ihrer Beratungsleistungen bereitet die Schuldnerberatung Wien gemeinsam mit den KundInnen Privatkonkurse vor und/oder begleitet KundInnen dabei.

Die Anzahl der mit KundInnen vorbereiteten und/oder begleiteten Privatkonkurse, die 2017 eröffnet wurden, beträgt 1.515 (-21% zum Vorjahr). Die Entwicklung der wichtigsten SRV Ergebnisse und Aktionen sind in der folgenden Tabelle ab 2013 aufgelistet.

Der Rückgang bei den Privatkonkursen ist auf die Änderung der Insolvenzordnung (IO) in 2017 zurückzuführen. Die monatelange Ungewissheit, ob und wie sich die gesetzlichen Grundlagen ändern, hat dazu geführt dass viele von Überschuldung betroffene Menschen zugewartet haben.

	Halbjahr 13	2013	Halbjahr 14	Diff zum Vorjahr	2014	Diff zum Vorjahr	Halbjahr 15	Diff zum Vorjahr	2015	Diff zum Vorjahr	Halbjahr 16	Diff zum Vorjahr	2016	Diff zum Vorjahr
<b>Schuldenregulierungsverfahren</b>	1.208	2.247	1.020	-16%	2.037	-9%	1.146	+12%	2.372	+16%	1.033	-10%	1.921	-19%
<b>Abschöpfungsverfahren</b>	<b>591</b>	<b>1.110</b>	<b>486</b>	<b>35%</b>	<b>878</b>	<b>34%</b>	<b>486</b>	<b>34%</b>	<b>955</b>	<b>34%</b>	<b>440</b>	<b>34%</b>	<b>809</b>	<b>34%</b>
Beendigungen mit RSB	118	312	167	63%	368	67%	221	68%	537	72%	372	75%	795	75%
Beendigungen ohne RSB	24	48	40	15%	80	15%	53	16%	100	13%	44	9%	109	10%
Entscheidung ausgesetzt gem § 213 Abs 3 IO				0%		0%	2	1%	21	3%	28	6%	82	8%
Verlängerung gem § 213 Abs 4 IO	3	19	18	7%	39	7%	1	0%	14	2%	14	3%	21	2%
vorzeitige Einstellung ohne RSB	33	79	38	14%	63	11%	48	15%	71	10%	37	7%	60	6%
<b>Zahlungsplan</b>	<b>901</b>	<b>1.758</b>	<b>906</b>	<b>65%</b>	<b>1.720</b>	<b>66%</b>	<b>931</b>	<b>66%</b>	<b>1.891</b>	<b>66%</b>	<b>853</b>	<b>66%</b>	<b>1.588</b>	<b>66%</b>
Gesamt Verfahren	1.492	2.868	1.392		2.598		1.417		2.846		1.293		2.397	

	Halbjahr 17	Diff zum Vorjahr	2017	Diff zum Vorjahr
<b>Schuldenregulierungsverfahren</b>	697	-33%	1.515	-21%
<b>Abschöpfungsverfahren</b>	<b>353</b>	<b>35%</b>	<b>747</b>	<b>31%</b>
Beendigungen mit RSB	391	77%	911	85%
Beendigungen ohne RSB	50	10%	87	8%
Entscheidung ausgesetzt gem § 213 Abs 3 IO	27	5%	64	6%
Verlängerung gem § 213 Abs 4 IO	7	1%	15	1%
vorzeitige Einstellung ohne RSB	31	6%	87	8%
<b>Zahlungsplan</b>	<b>652</b>	<b>65%</b>	<b>1.115</b>	<b>60%</b>
Gesamt Verfahren	1.005		1.862	

### 2.5.1. Wiederholte Konkursöffnungen

Im Jahr 2017 hat es von den 2.569 vermerkten Konkursöffnungen bei 180 bereits vorher schon einen Konkurs gegeben, wobei 34 davon Abschöpfungsverfahren ohne Restschuldbefreiung und 17 nichtige Zahlungspläne waren. 142 ehemalige Verfahren waren gescheiterte oder abgeschlossene Zahlungspläne bzw. abgeschlossene Abschöpfungsverfahren.

Konkursöffnungen	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Absch/Zapl/Abweisung	60	75	93	110	162	168	135	142
Abschöpfung ohne RSB	3	4	8	13	19	24	17	34
Nichtigkeit Zapl	4	7	10	16	11	18	28	17
keiner	2.502	2.653	2.730	2.654	2.463	2.751	2.150	1.766
<b>Summe</b>	<b>2.569</b>	<b>2.739</b>	<b>2.841</b>	<b>2.793</b>	<b>2.655</b>	<b>2.961</b>	<b>2.330</b>	<b>1.959</b>

Anteile wiederholter Konkurse	3%	3%	4%	5%	7%	7%	8%	10%
-------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	-----



## 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/n Kunden und Kundin eine Angabe der Verschuldungshöhe. Es wird nun im Folgenden quasi eine repräsentative Stichprobe dargestellt.

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

2017	Anzahl Gesamt	Anzahl mit Angabe Verschuldung	% Anteil an Gesamt
KundInnen Gesamt	9.557	3.917	41%
Neue KundInnen	5.496	943	17%
AMS KundInnen	4.616	1.914	41%
AMS KundInnen neu	2.523	411	16%

### 3.1. Soziodemographie und Verschuldung

#### 3.1.1. KundInnen nach Geschlecht und Staatsbürgerschaft

In 2017 haben 5.496 (-5% zum Vorjahr) Personen erstmals eine Beratung durch die Schuldnerberatung Wien in Anspruch genommen („Neue KundInnen“). Weiters erschienen 4.061 (-14% zum Vorjahr) Personen, die bereits vor dem 01.01.2017 in Beratung bei der Schuldnerberatung Wien waren, zu Beratungsterminen („Alte KundInnen“)<sup>2</sup>. Somit hat die Schuldnerberatung Wien in 2017 insgesamt **9.557** (-3% zum Vorjahr) **KundInnen** beraten.

Die Medianverschuldung<sup>3</sup> aller KundInnen betrug rund 52.000 € (+6,1% zum Vorjahr). Bei den neuen KundInnen ist die Medianverschuldung niedriger. Im Median ist bei den neuen KundInnen eine KundIn mit rund 49.000 € (+11,3% zum Vorjahr) verschuldet.

Die Differenzierung in Frauen und Männer zeigt, dass mehr Männer als Frauen beraten wurden und die Männer höher verschuldet waren. Rund 69% (-2,3% Punkte zum Vorjahr) der KundInnen waren männlich. Auch wurde in Relation zur Bevölkerung Wiens ein etwas höherer Anteil Männer

---

<sup>2</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>3</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 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. Ab 2013 wurde eine andere KundInnenauswahl herangezogen, als in den Jahren davor. 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.

beraten als Frauen. So erschienen 0,63% der männlichen Bevölkerung Wiens und 0,41% der weiblichen zu einem Beratungstermin.

Der Anteil beratener Nicht-ÖsterreicherInnen ist höher als der Anteil beratener ÖsterreicherInnen an der jeweiligen Bevölkerungsanzahl: 0,55% der Bevölkerung mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft und 0,39% der Bevölkerung mit österreichischer Staatsbürgerschaft waren in Beratung.

Die Medianverschuldung der beratenen Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft (rund 56.000 €) ist höher als bei den nicht-österreichischen Beratenen (rund 49.000 €).

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

Alte und neue KundInnen 2017	Anzahl 2017	in % an jeweiliger Bevölkerung*	Verschuldung 2017	Verschuldung 2017 GERUNDET
<b>Gesamt</b>	<b>9.557</b>	<b>0,52%</b>	<b>52.391 €</b>	<b>52.000 €</b>
Frauen	3.898	0,41%	45.446 €	45.000 €
Männer	5.655	0,63%	59.480 €	59.000 €
<b>Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>5.222</b>	<b>0,39%</b>	<b>55.932 €</b>	<b>56.000 €</b>
Frauen	2.102	0,30%	47.890 €	48.000 €
Männer	3.118	0,49%	62.192 €	62.000 €
<b>Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>2.848</b>	<b>0,55%</b>	<b>48.614 €</b>	<b>49.000 €</b>
Frauen	1.191	0,47%	40.990 €	41.000 €
Männer	1.656	0,62%	54.146 €	54.000 €
staatenlos	18			
k.A. Staatsbürgerschaft	1.469			

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2016

Alte und neue KundInnen 2016	Anzahl 2016	in % an jeweiliger Bevölkerung*	Verschuldung 2016	Verschuldung 2016 GERUNDET
<b>Gesamt</b>	<b>9.866</b>	<b>0,53%</b>	<b>49.436 €</b>	<b>49.000 €</b>
Frauen	4.108	0,43%	44.685 €	45.000 €
Männer	5.758	0,64%	53.463 €	53.000 €
<b>Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>5.476</b>	<b>0,41%</b>	<b>51.353 €</b>	<b>51.000 €</b>
Frauen	2.336	0,33%	45.845 €	46.000 €
Männer	3.140	0,49%	57.016 €	57.000 €
<b>Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>2.884</b>	<b>0,56%</b>	<b>46.164 €</b>	<b>46.000 €</b>
Frauen	1.184	0,47%	42.060 €	42.000 €
Männer	1.700	0,64%	48.719 €	49.000 €

Neue KundInnen 2017	Anzahl 2017	Verschuldung 2017	Verschuldung 2017 GERUNDET
<b>Gesamt</b>	<b>5.496</b>	<b>48.531</b>	<b>49.000 €</b>
Frauen	2.239	40.539	41.000 €
Männer	3.255	53.799	54.000 €
<b>Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>2.689</b>	<b>52.601</b>	<b>53.000 €</b>
Frauen	1.072	45.870	46.000 €
Männer	1.617	57.508	58.000 €
<b>Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>1.449</b>	<b>44.577</b>	<b>45.000 €</b>
Frauen	613	36.331	36.000 €
Männer	835	49.961	50.000 €
staatenlos	10		
k.A. Staatsbürgerschaft	1.348		

Neue KundInnen 2016	Anzahl 2016	Verschuldung 2016	Verschuldung 2016 GERUNDET
<b>Gesamt</b>	<b>5.224</b>	<b>44.224</b>	<b>44.000 €</b>
Frauen	2.111	37.187	37.000 €
Männer	3.112	50.286	50.000 €
<b>Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>2.615</b>	<b>45.651</b>	<b>46.000 €</b>
Frauen	1.075	36.603	37.000 €
Männer	1.539	52.752	53.000 €
<b>Nicht-Österreichische Staatsbürgerschaft</b>	<b>1.354</b>	<b>41.941</b>	<b>42.000 €</b>
Frauen	547	36.445	36.000 €
Männer	807	45.781	46.000 €

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

### 3.1.2. Verschuldungshöhe und Verschuldungsursachen

Die beiden folgenden Grafiken zeigen die Verschuldungshöhe der KundInnen in 2017 nach drei Verschuldungsgruppen: unter 50.000 €, 50.000 € bis 100.000 € und über 100.000 €.

Von den in 2017 beratenen KundInnen haben 41% eine Angabe zu ihrer Verschuldung gemacht (3.917 Personen). Knapp die Hälfte dieser KundInnen haben Schulden in einer Höhe bis zu 50.000 € (48%, -2,7 % zum Vorjahr). Von diesen haben 6% (+2%-Pkt. zum Vorjahr) Schulden unter 10.000 €.

Bei 24% (+3,5%-Pkt. zum Vorjahr) der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben in 2017 nur 51% (-4% zum Vorjahr) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon rund 6% (-1% zum Vorjahr) unter 10.000 €.

Über 100.000 € Schulden haben rund 22% der erstmalig beratenen KundInnen (+4,8%Pkt. zum Vorjahr); seit 2015 ist der Anteil dieser Gruppe steigend.

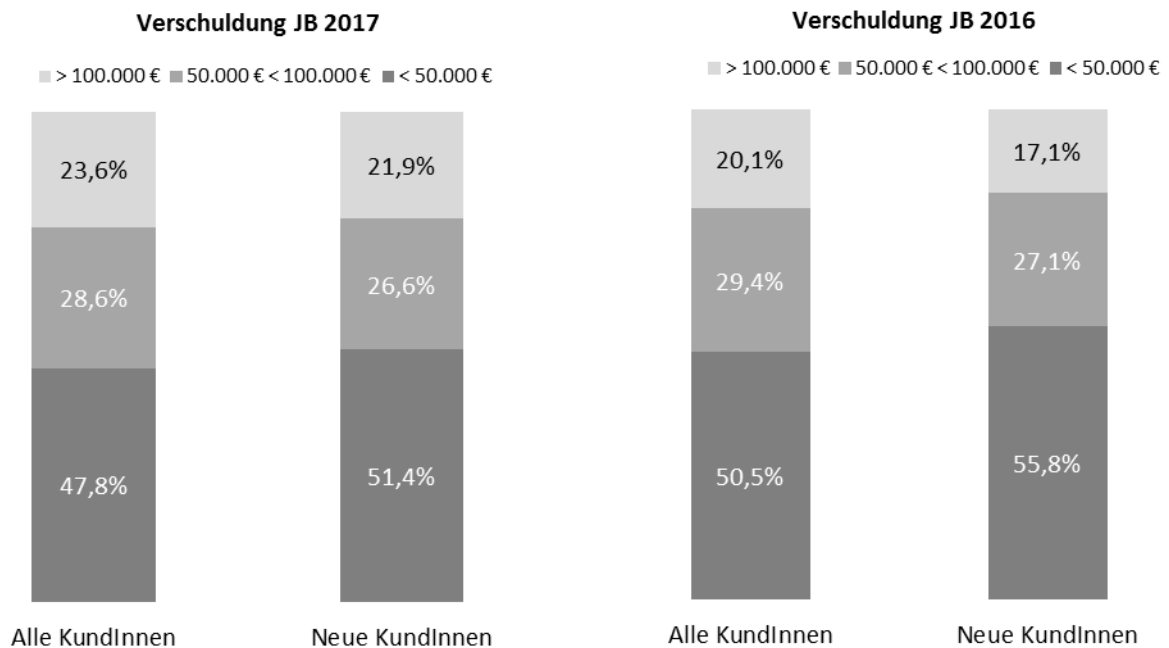
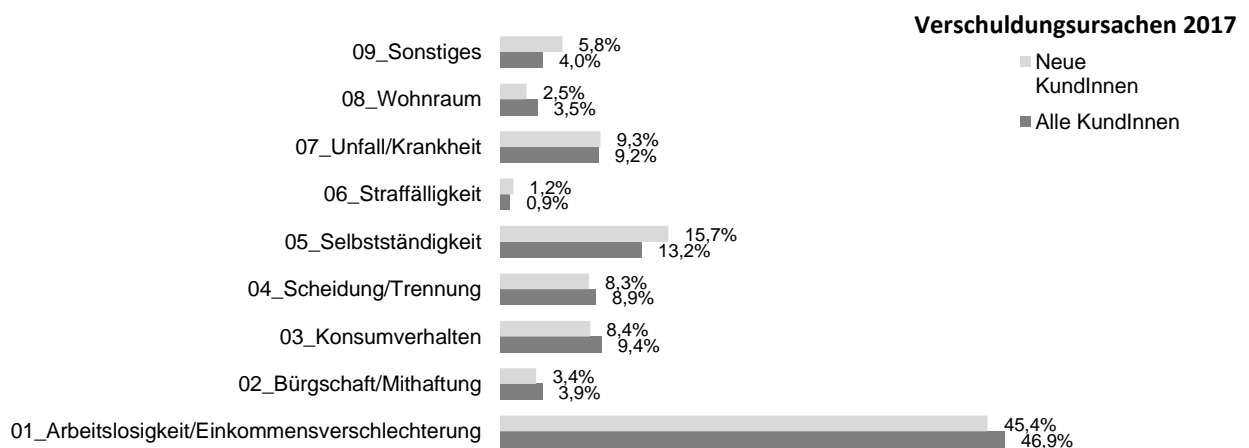
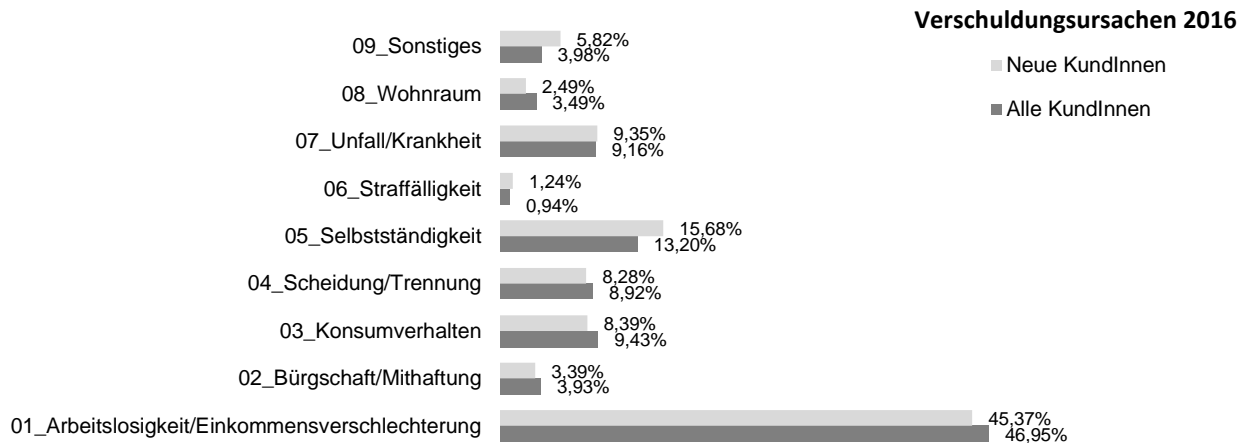


Abbildung 1: Verschuldungshöhe der KundInnen (links) und der neuen KundInnen (rechts) nach Gruppen „Alle KundInnen“ und „Neue KundInnen“ im Vorjahresvergleich

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

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der genannten Verschuldungsursachen.



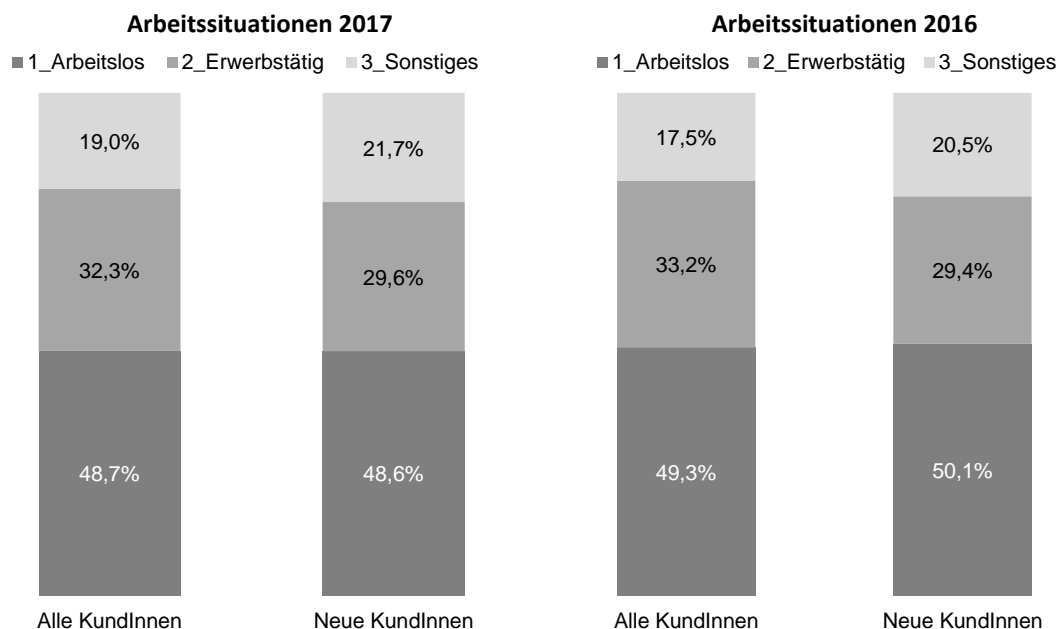


**Abbildung 2: Verschuldungsursachen aller KundInnen und neuer KundInnen. Mehrfachnennungen sind möglich.**

### 3.1.3. Arbeits- und Einkommenssituation

Zur Frage nach der Arbeitssituation wurden bei 89% der KundInnen gesamt (8.549 Personen) und 83% der neuen KundInnen (4.582 Personen) Angaben erfasst. Von den KundInnen, deren Angaben erfasst wurden, geben 49% (-0,6 zum Vorjahr) an, arbeitslos zu sein. 32% (-0,9% zum Vorjahr) bezeichnen sich als erwerbstätig.

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



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

Die häufigsten Angaben der KundInnen zu Einkommensquellen (Mehrfachnennungen möglich) sind Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (28%), gefolgt vom Einkommensbezug aus Notstandshilfe (22%), Mindestsicherung (13%) und AMS-Maßnahme/Arbeitslosengeld (mit 10%). Der Anteil der Angaben von Lohn- und Gehaltszahlungen als Einkommensquelle ist gegenüber 2016 leicht gestiegen (+ 1,1% zum Vorjahr).

Bei den neuen KundInnen liegen Einkommensbezüge aus Lohn- bzw. Gehaltszahlungen mit 36% (+6,3% zum Vorjahr) höher. Dies trifft auch auf Notstandshilfe mit 27% (+4,9 % zum Vorjahr) zu. Auch Anteil der Nennungen von AMS-Maßnahmen/Arbeitslosengeld mit 14% (+2% zum Vorjahr) und Mindestsicherung liegen mit 17% höher (+1,2% zum Vorjahr).

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der genannten Einkommenssituation.

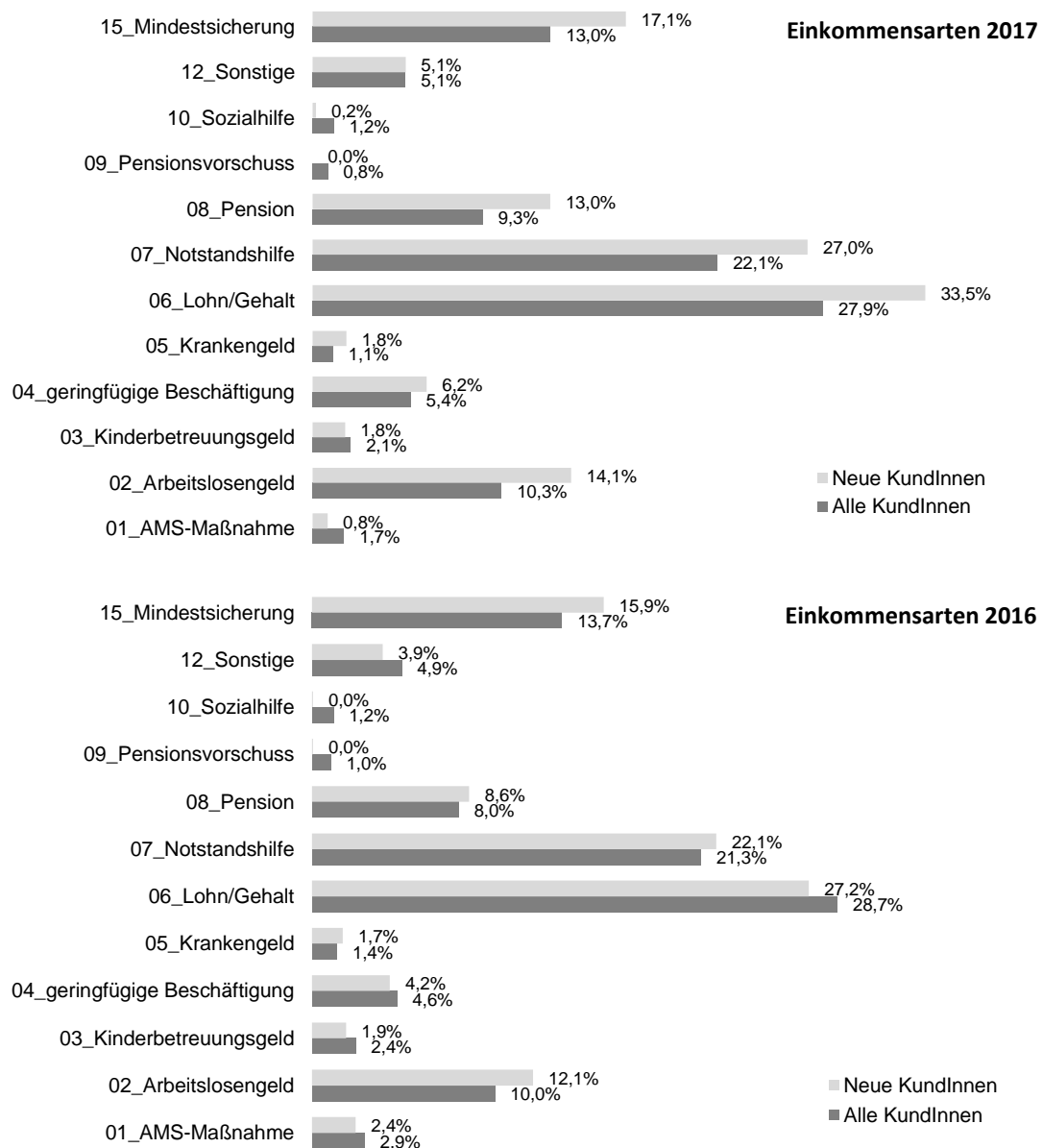


Abbildung 4: Einkommenssituation aller KundInnen und der neuen KundInnen - mit Vorjahresvergleich

Kreuzt man nun die Angaben zur Arbeits- und zur Einkommenssituation und zählt nur solche KundInnen als arbeitslos, die bei der Einkommenserhebung den Bezug von Leistungen des AMS (Arbeitslosenentgelt, Notstandshilfe, Pensionsvorschuss, sonstige Leistungen des AMS) und bei der Arbeitssituationserhebung Arbeitslosigkeit bzw. Bezug von Leistungen des AMS angeben, ergeben sich **1.814** arbeitslose KundInnen. Dies entspricht 21,2% von insgesamt 8.549 KundInnen, die Angaben zur ihrer Arbeits- und Einkommenssituation gemacht haben. Bei den neuen KundInnen sind es **521** bzw. 11,4% von 4.582.

*Hierbei ist zu beachten, dass KundInnen, deren Arbeitssituation sich im Laufe ihres Beratungsprozesses verändert mit ihrem Letztstatus aufscheiden. 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 Gesamteinkommens<sup>4</sup> wurde bei 54% (5.161) der KundInnen erhoben. Bei den neuen KundInnen ist von 23% (614 Personen) aller neuen KundInnen die Höhe des monatlichen Gesamteinkommens bekannt.

Rund 85% (0% zum Vorjahr) leben von einem monatlichen Gesamteinkommen unter 1.500€, zwischen 500 € und 1.000 € verdienen rund 42% der KundInnen (-2% zum Vorjahr) und 7,0% der KundInnen (+1% zum Vorjahr) müssen mit weniger als 500 € haushalten.

Bei den neuen KundInnen wurde eine vergleichbare Verteilung erhoben. Jene KundInnen, die zwischen 500 und 1.000€ verdienen wurden weniger (-5% zum Vorjahr), und jene mit einem Einkommen von unter 500€ bzw. über 1.000 € stiegen an um +1% bzw. +4%.

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

EINKOMMEN 2017	Betrag in €	Alle KundInnen			Nur neue KundInnen		
		Anzahl KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert	Anzahl KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert
<500		360	7%	7%	132	9%	9%
500<1.000		2.165	42%	49%	629	42%	51%
1.000<1.500		1.843	36%	85%	551	37%	88%
1.500<2.000		597	12%	96%	143	10%	98%
>=2.000		196	4%	100%	29	2%	100%
<b>Gesamt</b>		<b>5.161</b>	<b>100%</b>		<b>1.484</b>	<b>100%</b>	
keine Angaben		4.395			4.011		
<b>Gesamt inkl. k.A</b>		<b>9.556</b>			<b>5.495</b>		

<sup>4</sup> Transferleistungen (z.B. Familienbeihilfe, ...) bleiben unberücksichtigt.

EINKOMMEN 2016	Betrag in €	Alle KundInnen			Nur neue KundInnen		
		Anzahl KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert	Anzahl KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil kumuliert
<500		353	6%	6%	129	8%	8%
500<1.000		2.604	44%	50%	786	47%	55%
1.000<1.500		2.082	35%	85%	534	32%	87%
1.500<2.000		653	11%	96%	160	10%	97%
>=2.000		247	4%	100%	48	3%	100%
<b>Gesamt</b>		<b>5.939</b>	<b>100%</b>		<b>1.657</b>	<b>100%</b>	
keine Angaben		3.927			3.567		
<b>Gesamt inkl. k.A.</b>		<b>9.866</b>			<b>5.224</b>		

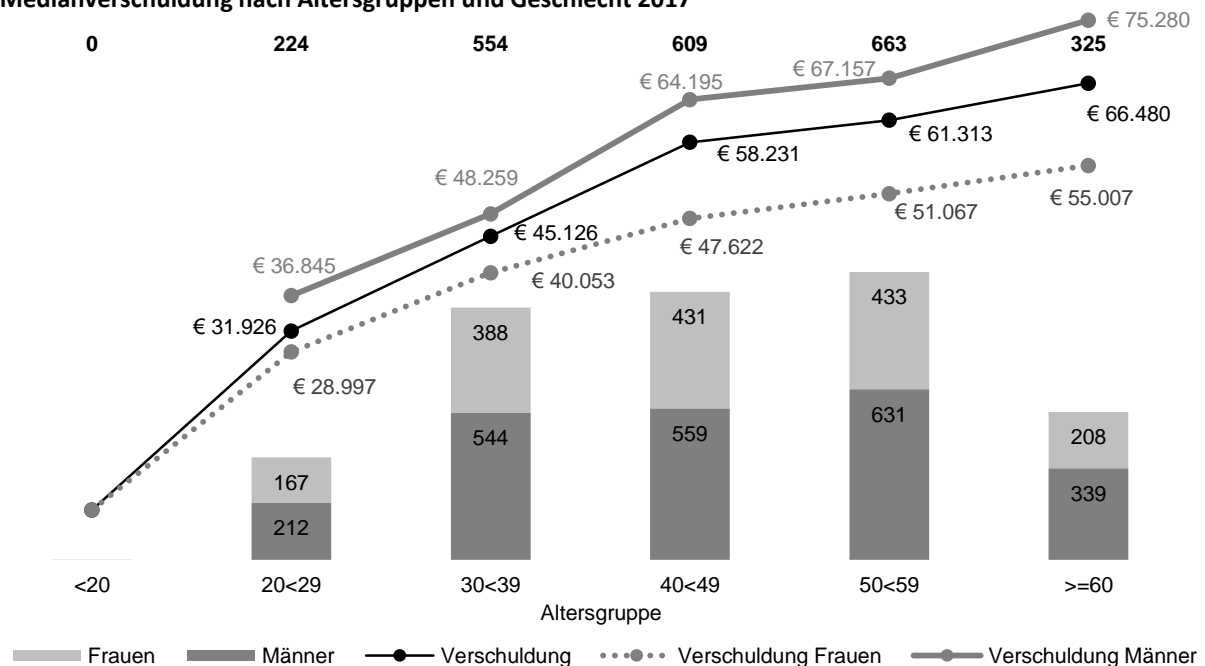
Tabelle 6: Zur Verfügung stehendes Gesamteinkommen der KundInnen, deren Einkommenshöhe bekannt ist.

### 3.1.4. Altersstruktur

Der Großteil der KundInnen (51,4%; +1,4% zum Vorjahr) ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Die höchste Medianverschuldung findet sich mit rund 66.000 € bei den KundInnen ab 60 Jahren. Tendenziell sind die KundInnen in den höheren Altersgruppen höher verschuldet. Bei den Frauen sind auch dieses Halbjahr die 50 bis 59 jährigen am höchsten verschuldet.

Die Medianverschuldung der KundInnen unter 20 Jahren ist von 2016 auf 2017 ist wieder gesunken (von rund 21.000€ auf rund 7.000€). Der Wert für 2017 bezieht sich allerdings nur auf Frauen, da keine Angaben zur Verschuldungshöhe der 21 männlichen Kunden unter 20 Jahren vorliegen.

Medianverschuldung nach Altersgruppen und Geschlecht 2017





### Medianverschuldung nach Altersgruppen und Geschlecht 2016

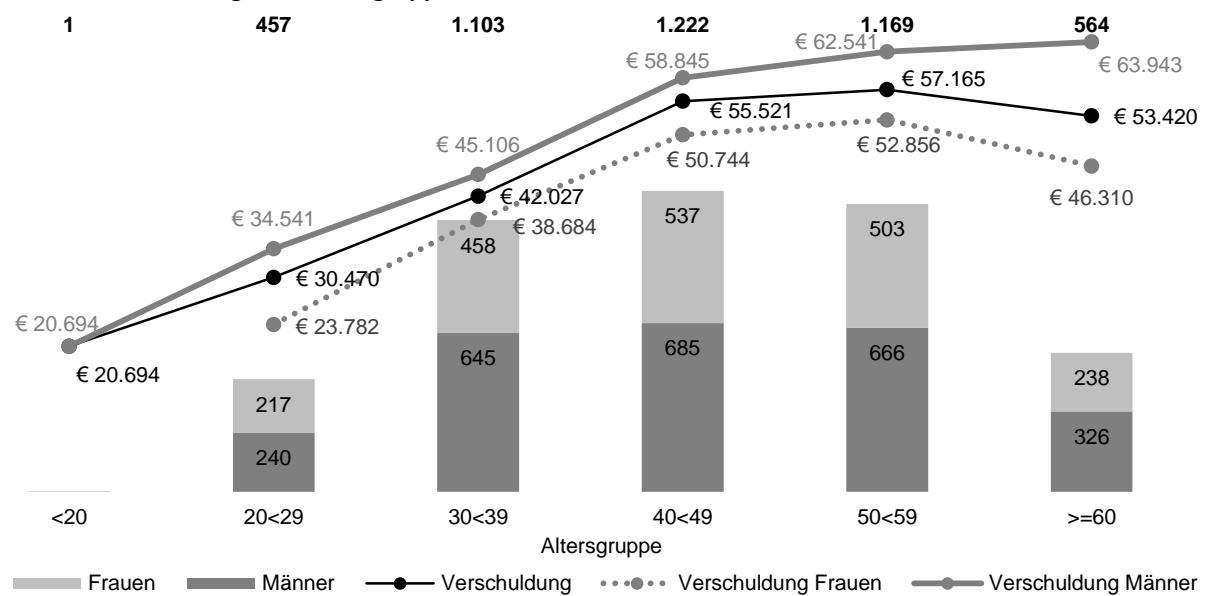


Abbildung 5: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen und Geschlecht. Für die KundInnen – Anzahl (Gesamtzahl der KundInnen mit Angabe ist über den jeweiligen Balken angeführt) nur jene Personen mit einer Angabe zur Verschuldung herangezogen.

Altersgruppe 2017	KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil an Bevölkerung in den jeweiligen Altersgruppen*	Verschuldung in € (Median)
<20	35	0,4%	0,0%	€ 7.000
20<29	1.544	16,2%	0,5%	€ 32.000
30<39	2.503	26,2%	0,9%	€ 45.000
40<49	2.330	24,4%	0,9%	€ 58.000
50<59	2.092	21,9%	0,8%	€ 61.000
>=60	1.049	11,0%	0,3%	€ 66.000
<b>Gesamt</b>	<b>9.553</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,52%</b>	

k.A.

3

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2016

Altersgruppe 2016	KundInnen	Anteil an Gesamt	Anteil an Bevölkerung in den jeweiligen Altersgruppen*	Verschuldung in € (Median)
<20	41	0,4%	0,0%	€ 21.000
20<29	1.584	16,1%	0,5%	€ 30.000
30<39	2.595	26,3%	0,9%	€ 42.000
40<49	2.474	25,1%	0,9%	€ 56.000
50<59	2.157	21,9%	0,9%	€ 57.000
>=60	1.011	10,3%	0,3%	€ 53.000
<b>Gesamt</b>	<b>9.862</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,53%</b>	

k.A.

4

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2016

**Tabelle 7: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Altersgruppen.**

Werden die Altersgruppen nochmals in Geschlechter unterteilt, so verschieben sich die Anteile an der Bevölkerung bei Frauen und Männern und deren Medianverschuldung.

Altersgruppe 2017	Frauen	Anteil an Gesamt - Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Gesamt - Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	14	0,4%	0,0%	€ 7.000	21	0,4%	0,0%	
20<29	666	17,1%	0,5%	€ 29.000	878	15,5%	0,6%	€ 37.000
30<39	1.009	25,9%	0,7%	€ 40.000	1.493	26,4%	1,0%	€ 48.000
40<49	986	25,3%	0,7%	€ 48.000	1.343	23,8%	1,0%	€ 64.000
50<59	821	21,1%	0,6%	€ 51.000	1.269	22,4%	1,0%	€ 67.000
>=60	400	10,3%	0,2%	€ 55.000	649	11,5%	0,4%	€ 75.000
<b>Gesamt</b>	<b>3.896</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,41%</b>		<b>5.653</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,63%</b>	

k.a.

2

2

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2016

Altersgruppe 2016	Frauen	Anteil an Gesamt - Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Gesamt - Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
<20	23	0,6%	0,0%		18	0,3%	0,0%	€ 21.000
20<29	702	17,1%	0,5%	€ 24.000	882	15,3%	0,6%	€ 35.000
30<39	1.035	25,2%	0,7%	€ 39.000	1.560	27,1%	1,1%	€ 45.000
40<49	1.073	26,1%	0,8%	€ 51.000	1.401	24,3%	1,1%	€ 59.000
50<59	857	20,9%	0,7%	€ 53.000	1.300	22,6%	1,0%	€ 63.000
>=60	416	10,1%	0,2%	€ 46.000	595	10,3%	0,4%	€ 64.000
<b>Gesamt</b>	<b>4.106</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,43%</b>		<b>5.756</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,64%</b>	

k.a.

2

2

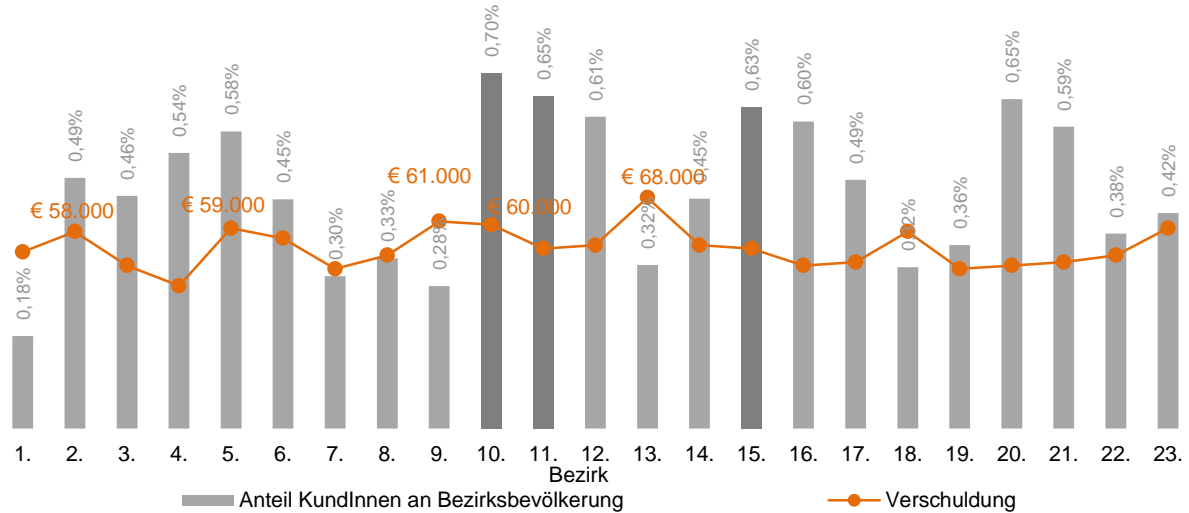
\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2016

**Tabelle 8: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Altersgruppe- im Vergleich die Tabelle zum Vorjahr**

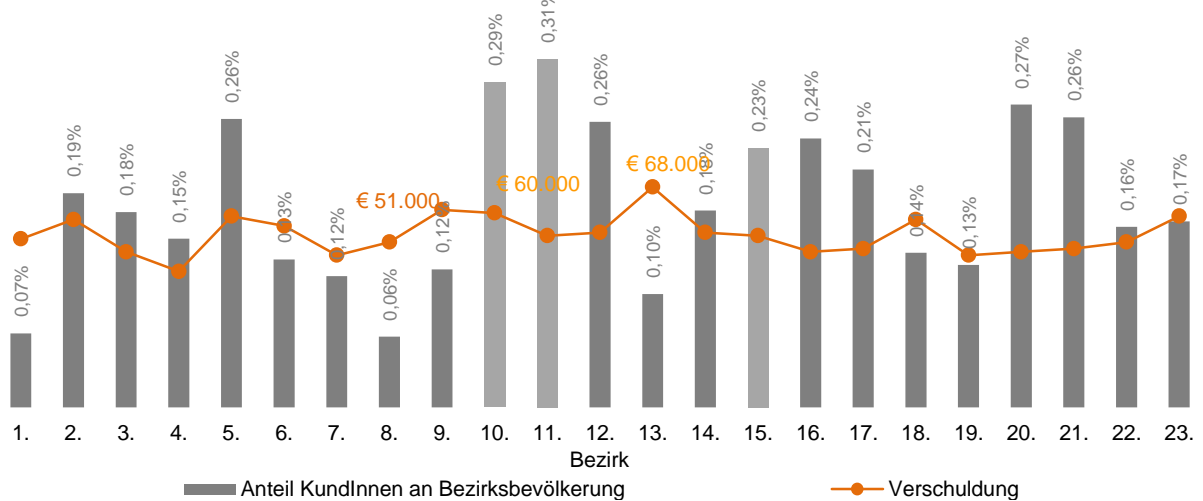
### 3.1.5. Herkunftsbezirk

Der Anteil beratener KundInnen an der Bevölkerung ist mit 0,70% im 10. Bezirk wieder am höchsten. Die höchste Medianverschuldung wurde bei den KundInnen aus dem 13. Und 9. Bezirk (mit 68.000€ bzw. 61.000€) erhoben, gefolgt vom 10. (60.000€) und 05. Bezirk (56.000€). Im Vergleich zur Gesamtanzahl der beratenen KundInnen stammen die meisten KundInnen aus dem 10. Bezirk, gefolgt vom 21. und dem 22. Bezirk, wie im Vorjahr.

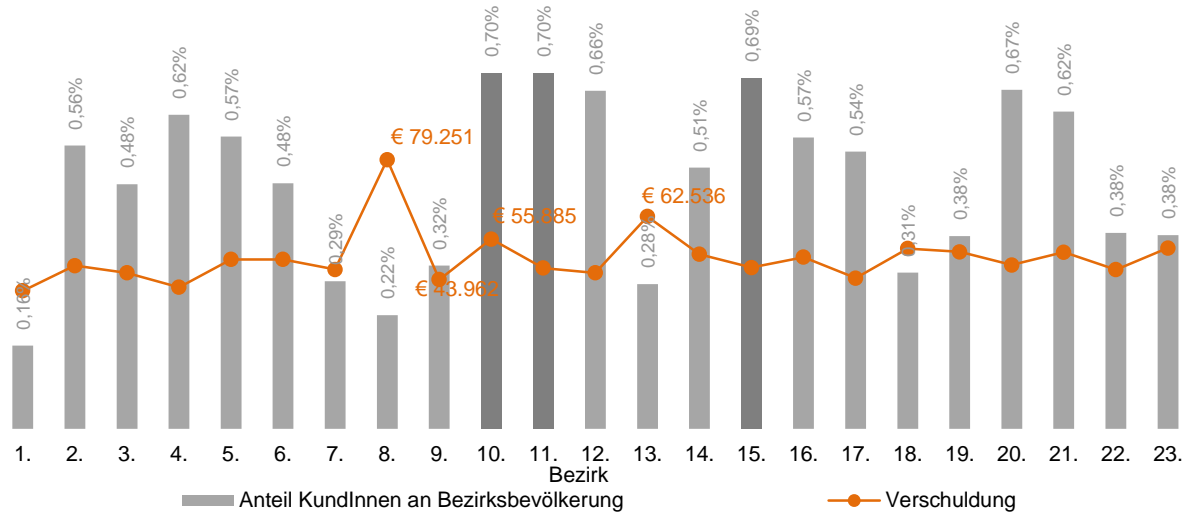
Anteil KundInnen an der Bezirksbevölkerung und Medianverschuldung 2017



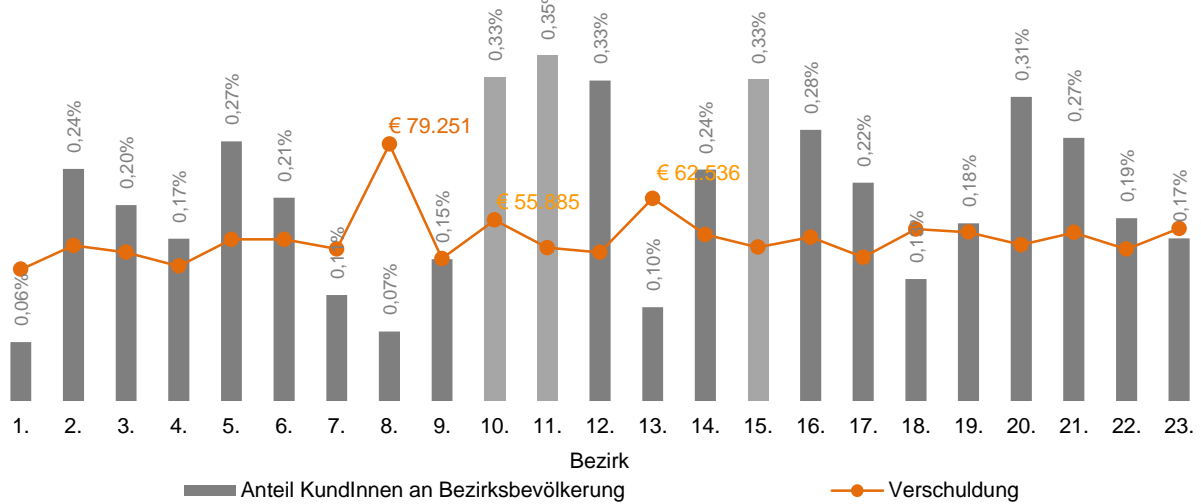
NUR KundInnen mit ANGABE einer VERSCHULDUNG 2017



**Anteil KundInnen an der Bezirksbevölkerung und Medianverschuldung 2016**



**NUR KundInnen mit ANGABE einer VERSCHULDUNG 2016**



**Abbildung 6: Anteil der KundInnen an der Bezirksbevölkerung und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk und dieselbe Grafik mit nur jenen KundInnen, die eine Angabe zur Verschuldung hatten**

Bezirk 2017 HBJ	KundInnen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Bezirk 2017	KundInnen mit einer Angabe zur Verschuldung	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	30	0,18%	€ 52.000	1.	11	0,07%	€ 52.000
2.	513	0,49%	€ 58.000	2.	201	0,19%	€ 58.000
3.	410	0,46%	€ 48.000	3.	158	0,18%	€ 48.000
4.	178	0,54%	€ 42.000	4.	50	0,15%	€ 42.000
5.	321	0,58%	€ 59.000	5.	143	0,26%	€ 59.000
6.	142	0,45%	€ 56.000	6.	42	0,13%	€ 56.000
7.	96	0,30%	€ 47.000	7.	38	0,12%	€ 47.000
8.	84	0,33%	€ 51.000	8.	16	0,06%	€ 51.000
9.	117	0,28%	€ 61.000	9.	52	0,12%	€ 61.000
10.	1.376	0,70%	€ 60.000	10.	577	0,29%	€ 60.000
11.	644	0,65%	€ 53.000	11.	309	0,31%	€ 53.000
12.	581	0,61%	€ 54.000	12.	244	0,26%	€ 54.000
13.	173	0,32%	€ 68.000	13.	55	0,10%	€ 68.000
14.	415	0,45%	€ 54.000	14.	163	0,18%	€ 54.000
15.	497	0,63%	€ 53.000	15.	184	0,23%	€ 53.000
16.	625	0,60%	€ 48.000	16.	251	0,24%	€ 48.000
17.	278	0,49%	€ 49.000	17.	122	0,21%	€ 49.000
18.	159	0,32%	€ 58.000	18.	70	0,14%	€ 58.000
19.	258	0,36%	€ 47.000	19.	92	0,13%	€ 47.000
20.	560	0,65%	€ 48.000	20.	236	0,27%	€ 48.000
21.	933	0,59%	€ 49.000	21.	411	0,26%	€ 49.000
22.	696	0,38%	€ 51.000	22.	296	0,16%	€ 51.000
23.	422	0,42%	€ 59.000	23.	167	0,17%	€ 59.000
<b>Wien gesamt</b>	9.508	0,51%		<b>Wien gesamt</b>	3.888	0,00%	
Nicht Wien	41	-	€ 88.000	Nicht Wien	27	-	€ 88.000
k.A.	8	-	€ 55.000	k.A.	2	-	€ 55.000
	9.557				3.917		

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2016

**Tabelle 9: KundInnen und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk, rechte Darstellung nur mit KundInnen, die eine Verschuldung angegeben haben**

Bezirk 2017	Frauen	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)	Männer	Anteil an Bevölkerung*	Verschuldung in € (Median)
1.	8	0,09%	€ 307.000	22	0,28%	€ 52.000
2.	218	0,41%	€ 54.000	295	0,57%	€ 61.000
3.	174	0,37%	€ 39.000	235	0,54%	€ 61.000
4.	57	0,34%	€ 34.000	121	0,76%	€ 77.000
5.	121	0,43%	€ 67.000	200	0,73%	€ 57.000
6.	52	0,32%	€ 51.000	90	0,58%	€ 61.000
7.	39	0,24%	€ 49.000	57	0,37%	€ 47.000
8.	29	0,23%	€ 51.000	55	0,44%	€ 58.000
9.	46	0,21%	€ 49.000	71	0,35%	€ 65.000
10.	557	0,56%	€ 52.000	818	0,84%	€ 67.000
11.	274	0,54%	€ 46.000	370	0,77%	€ 57.000
12.	251	0,52%	€ 49.000	330	0,71%	€ 61.000
13.	64	0,22%	€ 57.000	107	0,42%	€ 70.000
14.	175	0,37%	€ 53.000	240	0,54%	€ 56.000
15.	198	0,51%	€ 47.000	299	0,75%	€ 59.000
16.	238	0,45%	€ 36.000	387	0,76%	€ 59.000
17.	109	0,38%	€ 41.000	169	0,60%	€ 53.000
18.	63	0,23%	€ 32.000	96	0,41%	€ 76.000
19.	94	0,25%	€ 43.000	164	0,49%	€ 52.000
20.	222	0,51%	€ 41.000	338	0,79%	€ 54.000
21.	395	0,49%	€ 40.000	538	0,71%	€ 55.000
22.	310	0,33%	€ 43.000	386	0,44%	€ 56.000
23.	185	0,35%	€ 45.000	237	0,50%	€ 63.000
<b>Wien gesamt</b>	<b>3.879</b>	<b>0,41%</b>		<b>5.625</b>	<b>0,62%</b>	
Nicht Wien	14	-	€ 49.000	27	-	€ 77.000
k.A.	5	-	€ 45.000	3		€ 20.000

\* Wohnbevölkerung: Statistik Austria Bevölkerungsregister, Stand 01.07.2016

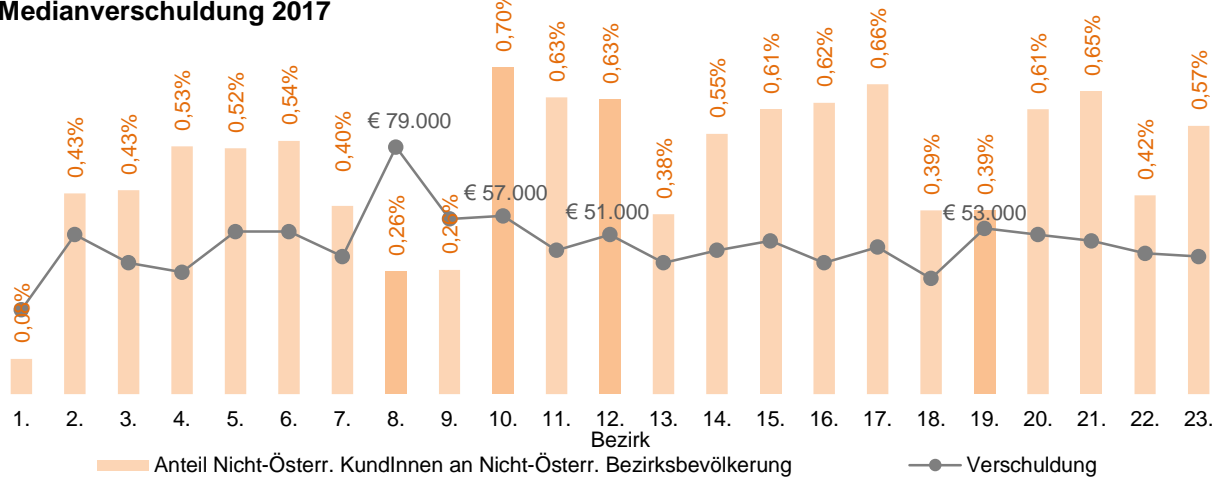
**Tabelle 10: Gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht und Bezirk**

### 3.1.6. KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft

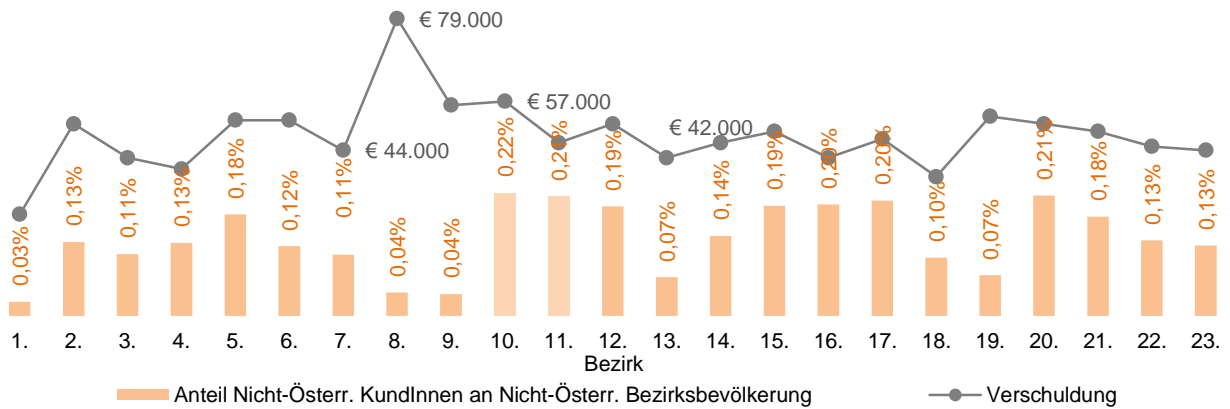
Bei den KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft ist der Anteil an der Bezirksbevölkerung im 10. Bezirk (0,70%) am höchsten, und jene mit der höchsten Medianverschuldung leben im 8. Bezirk (mit 79.000€), gefolgt vom 10., 19. und 12. Bezirk. Die meisten KundInnen im Vergleich zur Gesamtanzahl 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.

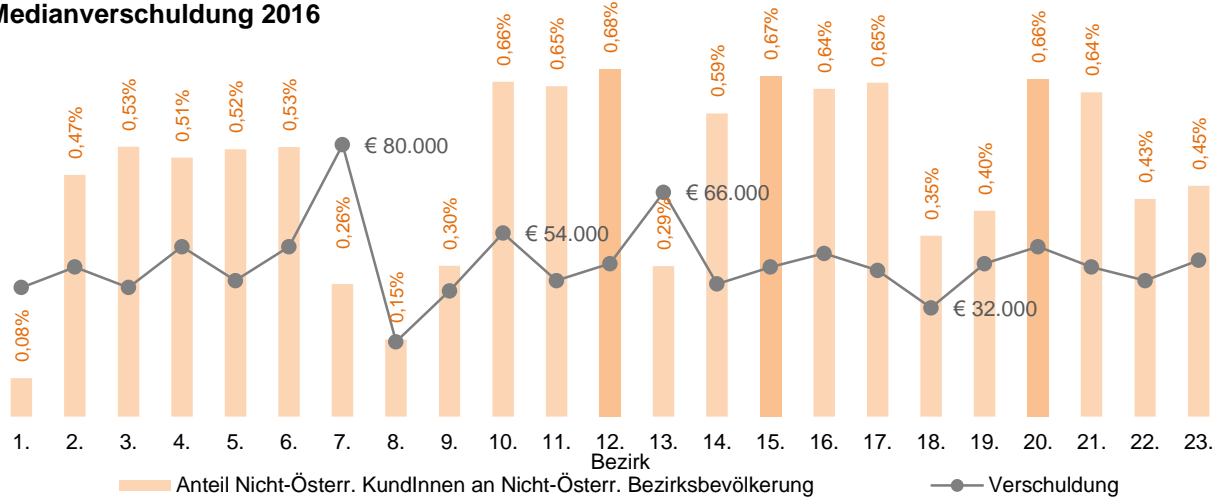
**Anteil nicht-österr. KundInnen an Bezirksbevölkerung u. Medianverschuldung 2017**



**NUR nicht-österr. KundInnen mit ANGABE einer VERSCHULDUNG 2017**



**Anteil nicht-österr. KundInnen an Bezirksbevölkerung u. Medianverschuldung 2016**



## NUR nicht-österr. KundInnen mit ANGABE einer VERSCHULDUNG 2016

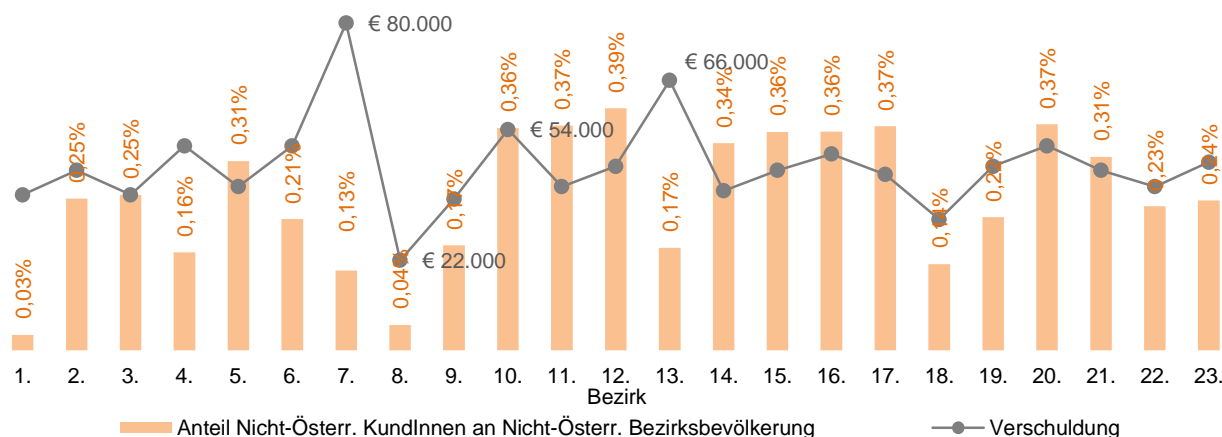


Abbildung 7: Anteil der KundInnen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft an nicht-österreichischer Bezirksbevölkerung und deren gerundete Medianverschuldung nach Bezirk. Aktuelles Jahr und Vorjahr

## 3.2. Zuweisung durch das Arbeitsmarktservice

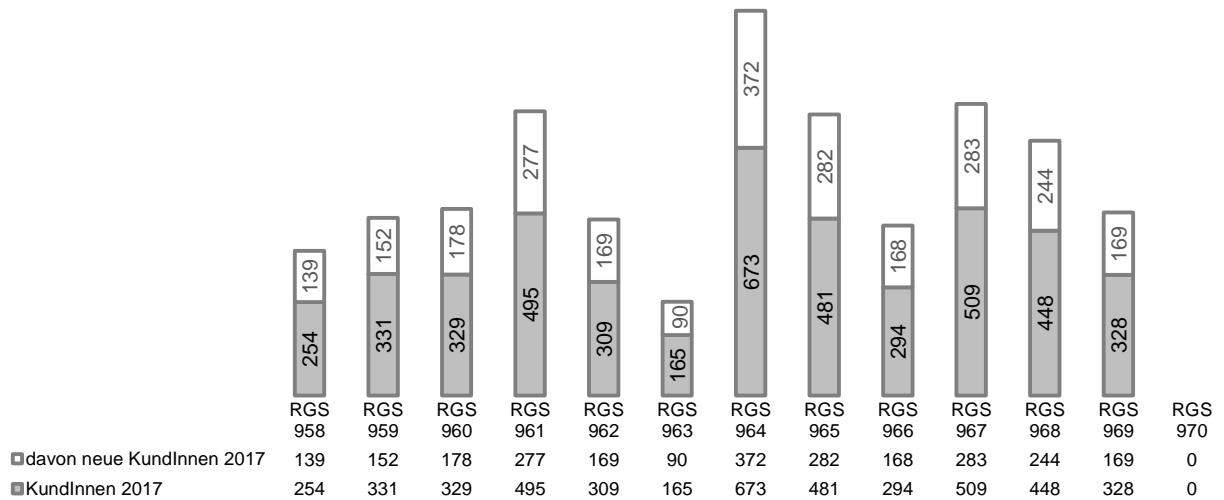
### 3.2.1. Zugewiesene KundInnen nach Regionalstellen des Arbeitsmarktservice

In 2017 beriet die Schuldnerberatung Wien 4.616 (+6,6% mehr Personen zum Vorjahr) direkt durch das Arbeitsmarktservice (AMS) zugewiesene KundInnen, dies entspricht einem Anteil von 48,3% an allen beratenen KundInnen (0% zum Vorjahr). Bei der Teilgruppe der 2017 neu beratenen KundInnen beträgt der Anteil an AMS-Zuweisungen 54,1% (+6% zum Vorjahr).

Die meisten der 2017 beratenen KundInnen wurden von der Regionalstelle 964 zugewiesen. Hohe Anteile stammen auch von den Regionalstellen 967 und 961. Ein ähnliches Bild ergibt sich bei den neuen KundInnen. Die folgende Grafik zeigt die Anzahl der durch die Regionalstellen des Arbeitsmarktservices zugewiesenen und 2017 durch die Schuldnerberatung Wien beratenen KundInnen.



### AMS zugewiesene KundInnen 2017



### AMS zugewiesene KundInnen 2016

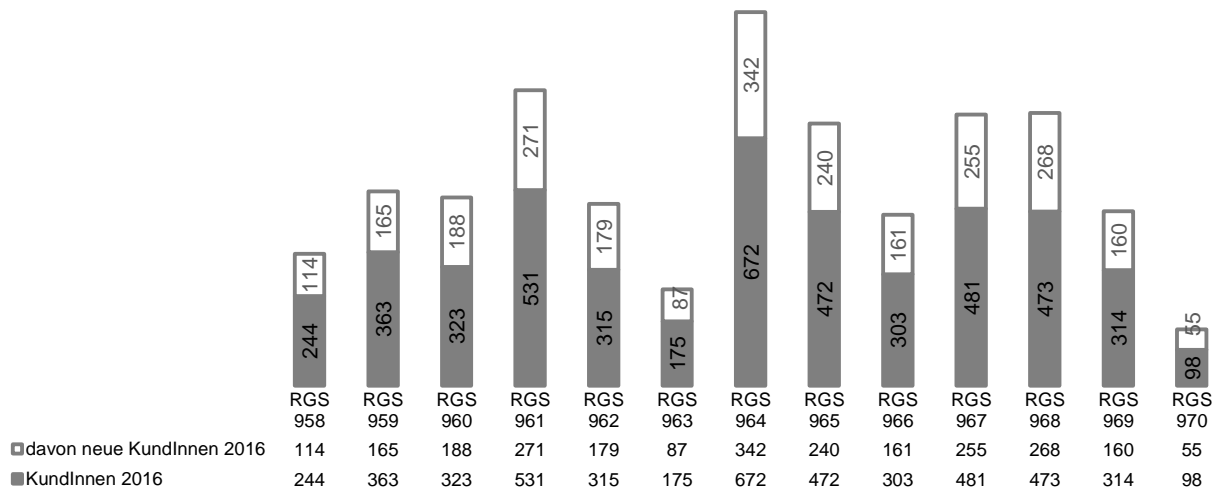


Abbildung 8: Zugewiesene KundInnen nach AMS-Regionalstellen – im Vergleich zum Vorjahr

AMS Code	Zuständige Bezirke
<b>RGS 958</b>	Johnstraße für Arbeitsuchende des 15. Bezirkes
<b>RGS 959</b>	Hauffgasse für Arbeitsuchende des 11. Bezirkes
<b>RGS 960</b>	Estepplatz für Arbeitsuchende der Bezirke 1, 3 und 4
<b>RGS 961</b>	Dresdner Straße für Arbeitsuchende der Bezirke 2 und 20
<b>RGS 962</b>	Redergasse für Arbeitsuchende der Bezirke 5, 6, 7 und 8
<b>RGS 963</b>	Währinger Gürtel für Arbeitsuchende der Bezirke 9 und 19
<b>RGS 964</b>	Laxenburger Straße für Arbeitsuchende des 10. Bezirkes
<b>RGS 965</b>	Schönbrunner Straße für Arbeitsuchende der Bezirke 12 und 23

<b>RGS 966</b>	Hietzinger Kai für Arbeitsuchende der Bezirke 13 und 14
<b>RGS 967</b>	Huttengasse für Arbeitsuchende der Bezirke 16, 17 und 18
<b>RGS 968</b>	Schloßhofer Straße für Arbeitsuchende des 21. Bezirkes
<b>RGS 969</b>	Prandaugasse für Arbeitsuchende des 22. Bezirkes
<b>RGS 970</b>	Jugendliche für Arbeitsuchende unter 21 Jahren

Tabelle 11: Codierungstabelle der Regionalstellen mit Zuständigkeitsbezirk

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

Die Medianverschuldung der zugewiesenen KundInnen beträgt rund 48.000€ und liegt damit unter derjenigen der gesamten KundInnengruppe (rund 52.000 €). Die neuen zugewiesenen KundInnen sind im Median geringer verschuldet (rund 43.000€).

Auch bei den zugewiesenen KundInnen sind die Frauen im Median geringer verschuldet als die Männer. Der Anteil der männlichen zugewiesenen Kunden ist mit 62% höher als bei der gesamten KundInnengruppe.

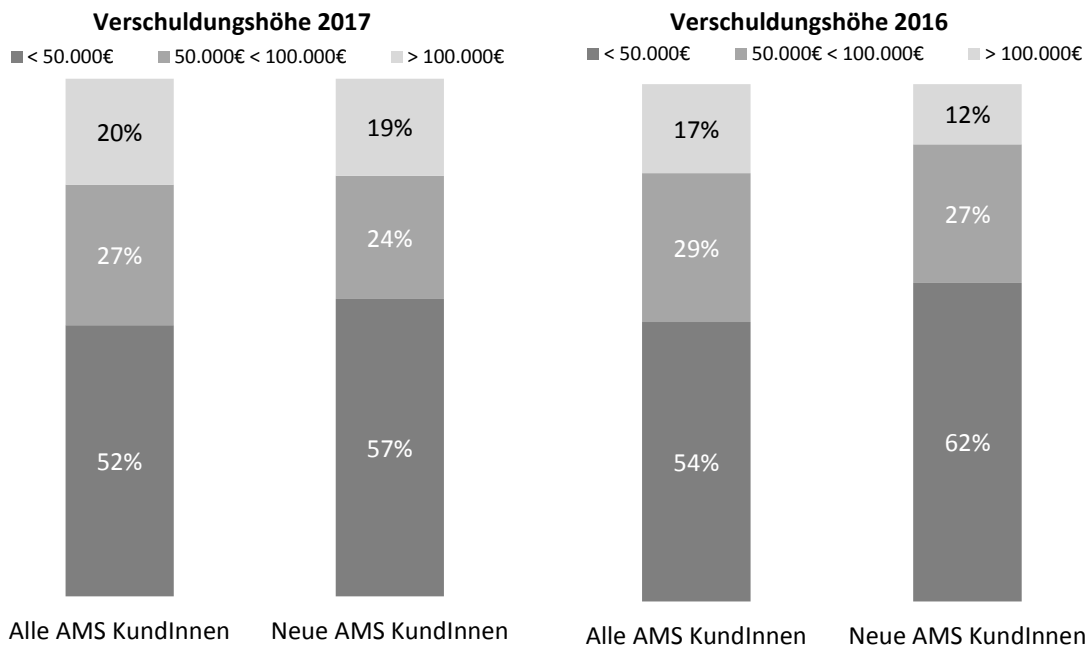
2017	Anzahl	Verschuldung	Verschuldung GERUNDET	2016	Anzahl	Verschuldung	Verschuldung 2016 GERUNDET
<b>KundInnen</b>	<b>4.616</b>	<b>47.654</b>	<b>48.000 €</b>	<b>KundInnen</b>	<b>4.764</b>	<b>46.024</b>	<b>46.000 €</b>
Frauen	1.706	40.209	40.000 €	Frauen	1.765	38.235	38.000 €
Männer	2.908	52.194	52.000 €	Männer	2.999	50.381	50.000 €
<b>neue KundInnen</b>	<b>2.523</b>	<b>43.175</b>	<b>43.000 €</b>	<b>neue KundInnen</b>	<b>2.485</b>	<b>38.966</b>	<b>39.000 €</b>
Frauen	949	39.909	40.000 €	Frauen	918	30.201	30.000 €
Männer	1.573	45.008	45.000 €	Männer	1.566	45.798	46.000 €

Tabelle 12: Durch das AMS zugewiesene KundInnen und ihre gerundete Medianverschuldung nach Geschlecht

Rund 52% (+2% zum Vorjahr) der KundInnen haben Schulden bis zu 50.000 €. Von diesen haben 7% (+1% zum Vorjahr) Schulden unter 10.000 €. Bei 20% (+3% zum Vorjahr) der KundInnen liegt die Verschuldung über 100.000 €.

Bei den erstmalig beratenen „neuen“ KundInnen haben 57% (-5% zum Vorjahr) Schulden bis zu 50.000 €. Hiervon 6% (-1% zum Vorjahr) unter 10.000 €. Über 100.000 € Schulden haben rund 19% (+7% zum 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**

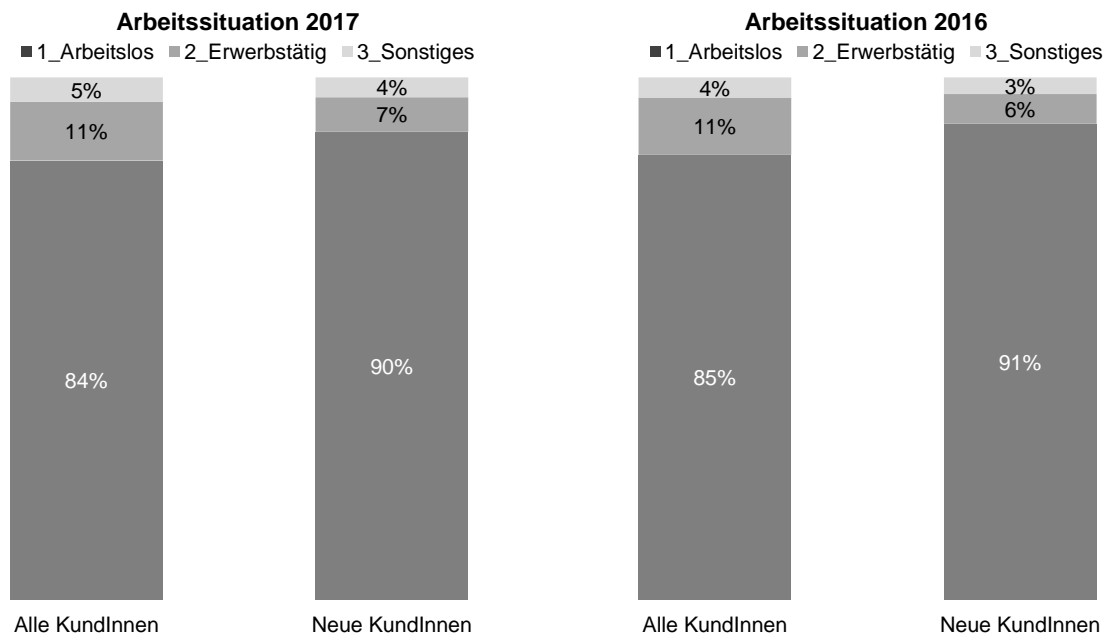
Erwartungsgemäß wird die Frage nach der Arbeitssituation bei der vom AMS zugewiesenen Klientel überwiegend (84%, -1%-Pkt. zum Vorjahr) mit der Angabe „arbeitslos“ beantwortet.

*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 KundInnen mit 90% höher. Im Laufe der Beratung konnten 7% der neuen KundInnen eine Arbeit finden und wurden entsprechend als erwerbstätig erfasst.

Das folgende Diagramm zeigt die Verteilung der KundInnen nach Arbeitssituation.



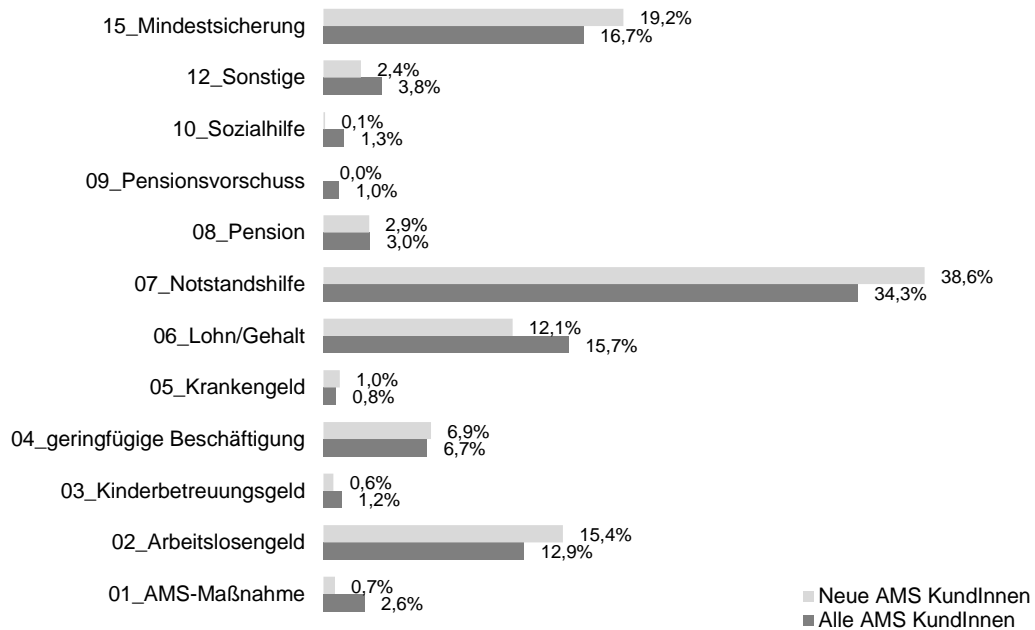
**Abbildung 10: Arbeitssituation der zugewiesenen KundInnen (links) und neuen zugewiesenen KundInnen (rechts)**

Die häufigsten Angaben der zugewiesenen KundInnen zur Einkommenssituation (Mehrfachnennungen möglich) sind Einkommensbezug aus einer Notstandshilfe (34%), AMS-Maßnahmen/Arbeitslosengeld und Mindestsicherung (jeweils 16%), Lohn- bzw. Gehaltszahlungen (16%).

*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 Notstandshilfe (39%) und aus Mindestsicherung (17%) bzw. aus AMS-Maßnahme/Arbeitslosengeld (zusammen 16%) und Lohn/Gehalt (16%).

### Einkommenssituation 2017



### Einkommenssituation 2016

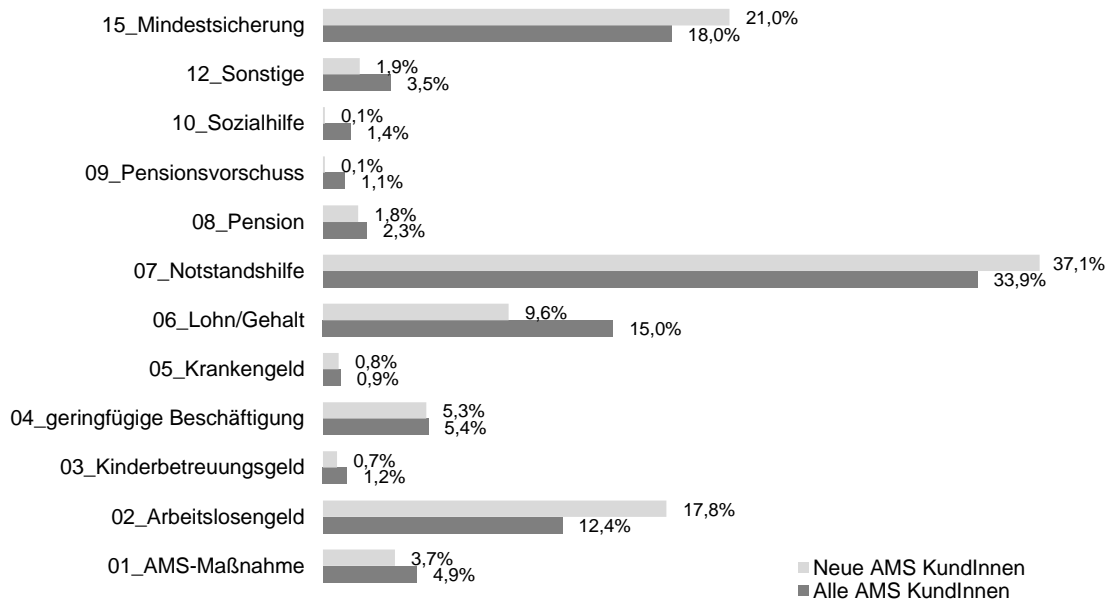


Abbildung 11: Einkommenssituation der zugewiesenen und der neu zugewiesenen KundInnen<sup>5</sup>

**Impressum:**

**Schuldnerberatung Wien**  
 3., Döblerhofstraße 9  
 1. Stock  
 U 3 Station Gasometer  
 Telefonische Auskunft unter 330 87 35

<sup>5</sup> Transferleistungen (z.B. Familienbeihilfe, ...) bleiben unberücksichtigt.