

## asb Forschungsreihe

Nummer 51

# Studie zum gesellschaftlichen und ökonomischen Nutzen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich mittels einer SROI-Analyse

### Studien-Autorinnen:

Mag.<sup>a</sup> Eva More-Hollerweger  
Mag.<sup>a</sup> Ina Pervan-Al Soqauer  
Ena Pervan, BSc

NPO-Kompetenzzentrum  
WU (Wirtschaftsuniversität Wien), 1090 Wien



Wien, Mai 2013

### Auftraggeber:

ASB Schuldnerberatungen GmbH, 4020 Linz





Impressum:

NPO-Kompetenzzentrum  
Nordbergstraße 15  
1090 Wien  
Tel.: 01 31336 5878  
Fax: 01 31336 5824  
[www.npo.or.at](http://www.npo.or.at)

Wien, 2013

Kontakt: Mag. Eva More-Hollerweger, [eva.more@wu.ac.at](mailto:eva.more@wu.ac.at)

Copyright ©NPO-Kompetenzzentrum



## VORBEMERKUNGEN

Diese Social Return on Investment (SROI) Analyse wurde vom NPO-Kompetenzzentrum der WU Wien im Auftrag der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen, der ASB Schuldnerberatungen GmbH erstellt. Ein wesentlicher Teil der Berechnungen beruht auf Daten, die im Rahmen von Interviews und quantitativen Erhebungen ermittelt wurden. In diesem Zusammenhang gilt es all jenen zu danken, die hier mitgewirkt haben, allen voran den SchuldenberaterInnen, die im Rahmen der Abschlussberatungen mit 307 KlientInnen einen Fragebogen ausgefüllt haben sowie jenen SchuldenberaterInnen, die für Interviews oder telefonische Auskünfte zur Verfügung standen. Besonderer Dank gilt auch den KlientInnen, die im Rahmen der Abschlussberatung und der telefonischen Befragung zu teilweise sehr persönlichen Fragen Auskunft gegeben haben.

Mit Mag. Maria Kemmetmüller und Dr. Hans W. Grohs von der ASB Schuldnerberatung GmbH waren wir laufend in Kontakt, um alle Erhebungen vorzubereiten und verschiedene Fragen abzuklären. Auch ihnen sei herzlich gedankt für die – wie immer – konstruktive und unkomplizierte Zusammenarbeit. Herzlicher Dank gebührt hier auch den GeschäftsführerInnen der Schuldenberatungen in Österreich. Es handelt sich um (in alphabetischer Reihenfolge) Mag. Thomas Berghuber, Mag. (FH) Ferdinand Herndler, Karl Kleindl, Peter Kopf, Mag. Christof Lösch, Alexander Maly, Ulrike Martin, MAS, MBA, Mag. Peter T. Niederreiter, Mag. Thomas Pachl und Mag. Gabriela Perusich.

Weiters möchten wir uns bei allen InterviewpartnerInnen bedanken, die sich stellvertretend für Stakeholdergruppen zu teilweise sehr ausführlichen Gesprächen bereit erklärt und mit uns die Wirkungen der Schuldenberatungen aus ihrer Sicht diskutiert haben.

Eine Gruppe von WU Studierenden (Julia Greth, BA, Marion Grünsteidl, BA, Jacqueline Necker, BSc, Christina Neworal, BSc, Fabia Inga Victoria Schlagermann, BSc und Ivana Tomic, BSc) hat uns im Rahmen der Studie ein Stück weit begleitet, auch bei ihnen möchten wir uns für den interessanten Austausch und die tatkräftige Unterstützung bedanken. Wichtige Arbeit haben auch Mariam Al-Ayash und Katrin Hora geleistet, die telefonischen Interviews mit KlientInnen durchgeführt haben. Weiters möchten wir uns bei unseren KollegInnen bedanken, die immer wieder für die Diskussion von Fragen zur Verfügung standen, allen voran Dr. Christian Schober und Mag. Olivia Rauscher.

All diese Personen haben zur Entstehung des Berichts wesentlich beigetragen. Im Rahmen von SROI-Analysen werden Organisationen oder Projekte von verschiedenen Seiten sehr umfassend beleuchtet, was für ForscherInnen immer wieder ein sehr spannender Prozess ist. Im Fall der Schuldenberatungen trifft dies in besonderer Weise zu, weil hier viele gesellschaftliche Faktoren zusammenwirken, die dazu führen, dass Menschen in die Situation kommen, eine Schuldenberatung in Anspruch nehmen zu müssen. Die Autorinnen bedanken sich bei allen, die dazu beigetragen haben, einen Einblick in das Thema zu erhalten.

Wir haben im Rahmen des Berichts als geschlechtergerechten Schreibweise das" Binnen-I" verwendet – lediglich dort, wo überwiegend Institutionen und weniger Einzelpersonen gemeint sind (Arbeitgeber, Treuhänder, Lieferanten etc.) haben wir darauf verzichtet.

Wien, am 12. Mai 2013

Mag. Eva More-Hollerweger

Mag. Ina Pervan-Al Soquauer

Ena Pervan, BSc



# INHALT

Executive Summary .....	13
Executive Summary (English Version) .....	16
1 Einleitung.....	19
1.1 Ausgangssituation.....	20
1.1.1 Staatlich anerkannte Schuldenberatungen in Österreich .....	20
1.1.2 Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen.....	22
1.1.3 Verschuldung in Österreich.....	22
1.1.4 Schuldenregulierung im Überblick.....	23
1.2 Ziel der Studie .....	25
1.3 Aufbau des Berichts.....	25
2 Methodisches Vorgehen .....	26
2.1 Social Return On Investment – Analyse.....	26
2.2 Datenerhebung .....	28
2.2.1 ExpertInnengespräche und Stakeholder-Interviews .....	29
2.2.2 Recherche und standardisierte Erhebung der Erlöse und Kosten .....	30
2.2.3 Quantitative Erhebungen.....	30
3 Umfang der Analyse .....	38
3.1 Konzeptionalisierung und Umfang der Analyse .....	38
3.2 Identifizierung der Stakeholder .....	38
4 Analyse der Einnahmen und Ausgaben.....	42
5 Berechnung des Profits der Stakeholder.....	44
5.1 Impact Value Chain .....	44
5.2 Indikatoren und Proxies .....	44
5.3 Alternativszenarien – Was machen Schuldner und Schuldnerinnen, wenn es keine Schuldenberatung gibt? .....	45
5.4 Klientinnen/Klienten und Angehörige .....	48
5.4.1 Anzahl der KlientInnen und Art der Beratungen.....	48
5.4.2 Impact Value Chain KlientInnen und Angehörige .....	50
5.4.3 Berechnung stakeholderspezifischer Profit .....	50
5.5 Gläubigerinnen und Gläubiger.....	59
5.5.1 Impact Value Chain GläubigerInnen.....	60
5.5.2 Berechnung stakeholderspezifischer Profit .....	61
5.6 Hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....	62
5.6.1 Impact Value Chain Hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....	62
5.6.2 Berechnung stakeholderspezifischer Profit .....	63
5.7 Arbeitgeber .....	65

5.7.1	Impact Value Chain Arbeitgeber.....	66
5.7.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	66
5.8	Öffentliche Hand .....	67
5.8.1	Impact Value Chain Öffentliche Hand.....	68
5.8.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	68
5.9	Sozialversicherungsträger und Mitarbeitervorsorgekassen.....	71
5.9.1	Impact Value Chain Sozialversicherungsträger und MVK .....	71
5.9.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	71
5.10	Soziale Einrichtungen .....	73
5.10.1	Impact Value Chain Soziale Einrichtungen .....	74
5.10.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	74
5.11	Lieferanten.....	75
5.11.1	Impact Value Chain Lieferanten .....	75
5.11.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	76
5.12	Eigentümer .....	76
5.12.1	Impact Value Chain Eigentümer .....	76
5.12.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	77
5.13	Bezirksgerichte.....	77
5.13.1	Impact Value Chain Bezirksgerichte.....	77
5.13.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	78
5.14	Treuhänder .....	79
5.14.1	Impact Value Chain Treuhänder .....	79
5.14.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	79
5.15	Insolvenzverwalterinnen und -verwalter.....	80
5.15.1	Impact Value Chain InsolvenzverwalterInnen .....	80
5.15.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	81
5.16	Spenderinnen und Spender .....	81
5.16.1	Impact Value Chain SpenderInnen .....	81
5.16.2	Berechnung stakeholderspezifischer Profit.....	81
6	SROI-Wert – Gesamtberechnung .....	83
7	Resümee .....	87
8	Literaturverzeichnis.....	89
9	Anhang.....	91
9.1	Darstellung der Impact Value Chain .....	91
9.2	Datentabelle.....	95

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 0-1: Investitionen und Profite der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich 2011 – Gesamtbetrachtung .....	13
Tabelle 1-1: staatlich anerkannte Schuldenberatungen in Österreich.....	20
Tabelle 1-2: Angebot der staatlich anerkannten Schuldenberatungen.....	21
Tabelle 2-1: Engagement Plan.....	28
Tabelle 2-2: Befragung - Abschlussberatung - Verteilung der KlientInnen nach Bundesländern .....	30
Tabelle 2-3: Telefonbefragung – Verteilung der KlientInnen nach Bundesländern.....	32
Tabelle 2-4: Quantitative Erhebungen - Geschlecht.....	33
Tabelle 2-5: Quantitative Erhebungen - Alter .....	33
Tabelle 2-6: Quantitative Erhebungen - Familienstand .....	34
Tabelle 2-7: Quantitative Erhebungen - Erwerbsstatus .....	34
Tabelle 2-8: Quantitative Erhebungen – Einkommen .....	35
Tabelle 2-9: Quantitative Erhebungen - Bildungsgrad.....	35
Tabelle 2-10: Quantitative Erhebungen - Verschuldung .....	35
Tabelle 2-11: Quantitative Erhebungen - Haushaltsgröße .....	36
Tabelle 2-12: Quantitative Erhebungen - Migrationshintergrund .....	36
Tabelle 2-13: Quantitative Erhebungen – Ursache für Überschuldung.....	37
Tabelle 3-1: Ausmaß der SROI-Analyse .....	38
Tabelle 3-2: Inkludierte Stakeholder .....	39
Tabelle 3-3: Exkludierte Stakeholder.....	40
Tabelle 4-1: Einnahmen .....	42
Tabelle 4-2: Ausgaben .....	43
Tabelle 5-1: Handlungsalternativen verschiedener Gruppen von KlientInnen .....	47
Tabelle 5-2: Handlungsalternativen - Altersgruppen.....	47
Tabelle 5-3: Kategorisierung des Ergebnisses von Schuldenberatungen in Salzburg .....	49
Tabelle 5-4: Grundgesamtheit für verschiedene Wirkungen.....	49
Tabelle 5-5: Erfolgsquote bei Schuldenregulierungsverfahren.....	50
Tabelle 5-6: Impact Value Chain der KlientInnen und Angehörigen .....	50

Tabelle 5-7: Profit der KlientInnen und Angehörigen .....	51
Tabelle 5-8: Einfluss der Schuldenberatungen auf die Situation der KlientInnen/Angehörigen .....	54
Tabelle 5-9: Erhöhung des Einkommens der KlientInnen - Handlungsalternativen .....	55
Tabelle 5-10: Veränderung der Jobsituation der KlientInnen zwischen Erstberatung und Abschlussberatung .....	57
Tabelle 5-11: Anzahl der KlientInnen, die durch Unterstützung der Schuldenberatungen Erwerbstätigkeit gefunden bzw. erhalten haben .....	58
Tabelle 5-12: Impact Value Chain der GläubigerInnen.....	61
Tabelle 5-13: Profit der GläubigerInnen .....	61
Tabelle 5-14: Impact Value Chain Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....	63
Tabelle 5-15: Profit der Hauptamtlichen MitarbeiterInnen .....	63
Tabelle 5-16: Impact Value Chain der Arbeitgeber.....	66
Tabelle 5-17: Profit der Arbeitgeber.....	67
Tabelle 5-18: Impact Value Chain der öffentlichen Hand .....	68
Tabelle 5-19: Profit der öffentlichen Hand .....	68
Tabelle 5-20: Impact Value Chain der Sozialversicherungsträger und MVK .....	71
Tabelle 5-21: Profit der Sozialversicherungsträger und MVK .....	72
Tabelle 5-22: Impact Value Chain der Sozialen Einrichtungen .....	74
Tabelle 5-23: Profit der sozialen Einrichtungen.....	75
Tabelle 5-24: Impact Value Chain der Lieferanten .....	76
Tabelle 5-25: Profit der Lieferanten .....	76
Tabelle 5-26: Impact Value Chain der Eigentümer .....	77
Tabelle 5-27: Profit der Eigentümer.....	77
Tabelle 5-28: Impact Value Chain der Bezirksgerichte.....	78
Tabelle 5-29: Profit der Bezirksgerichte.....	78
Tabelle 5-30: Impact Value Chain der Treuhänder .....	79
Tabelle 5-31: Profit der Treuhänder .....	80
Tabelle 5-32: Impact Value Chain der InsolvenzverwalterInnen .....	80
Tabelle 5-33: Profit der InsolvenzverwalterInnen .....	81
Tabelle 5-34: Impact Value Chain der SpenderInnen .....	81
Tabelle 5-35: Profit der SpenderInnen .....	82

Tabelle 6-1: Berechnung SROI-Wert .....	83
Tabelle 6-2: Investitionen und Profite der staatlich anerkannten Schuldenberatungen Gesamtbetrachtung 2011 .....	83
Tabelle 9-1: Impact Value Chain.....	91
Tabelle 9-2: Zuordnung von Daten und Quellenangaben.....	95

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1: Verfahrensablauf .....	24
Abbildung 2-1: Analyseschritte auf Basis des nef-Modells .....	27
Abbildung 2-2: Befragung – Abschlussberatung – Erstkontakt mit der Schuldenberatung ...	31
Abbildung 2-3: Telefonbefragung – Erstkontakt mit der Schuldenberatung .....	32
Abbildung 3-1: Keystakeholder .....	39
Abbildung 5-1: Ergebnisse der Beratungen der SCHULDNERHILFE OÖ.....	48
Abbildung 5-2: Gesundheitliche Folgen der Überschuldung .....	53
Abbildung 5-3: Soziale Folgen der Überschuldung.....	53
Abbildung 5-4: Erhöhtes Einkommen nach Abschluss des Schuldenregulierungsverfahrens .	55
Abbildung 6-1: Stakeholder-Betrachtung .....	85

### Abkürzungsverzeichnis

nef...new economic foundation
SB...Schuldenberatungen
SROI...Social Return on Investment
SRV...Schuldenregulierungsverfahren



## EXECUTIVE SUMMARY

Das NPO-Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien wurde von der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen beauftragt, die **sozialen und wirtschaftlichen Wirkungen der in Österreich tätigen staatlich anerkannten Schuldenberatungen** darzustellen. Die vorliegende Analyse umfasst ausschließlich die staatlich anerkannten Schuldenberatungen und dort den Bereich Schuldenberatung ohne Prävention. Der Beobachtungszeitraum bezieht sich auf das Jahr 2011.

**Die Evaluation erfolgt mittels einer Social Return on Investment (SROI)-Analyse, deren Ziel es ist, den durch die staatlich anerkannten Schuldenberatungen geschaffenen gesellschaftlichen Mehrwert möglichst umfassend zu erfassen und zu bewerten.** Die Methode will neben den finanziellen, explizit auch die sozialen Wirkungen der Organisationen messen. Die vorliegende Analyse basiert auf dem Modell der new economic foundation (nef). Demzufolge werden zu Beginn die wichtigsten Stakeholder identifiziert. Danach wird der investierte Input, dem erzielten Output sowie dem Outcome (Wirkungen) je Stakeholder in einer Impact Value Chain gegenübergestellt. Im Anschluss gilt es die identifizierten Wirkungen in geeignete Indikatoren zu übersetzen und diese mit Daten zu belegen, um schlussendlich den SROI-Wert berechnen zu können. Abzuziehen sind jene Wirkungen, die auch ohne die Aktivitäten der Organisationen zustande gekommen wären (=„Deadweight“).

Als **Alternativszenario** wird angenommen, dass es im Beobachtungszeitraum keine staatlich anerkannte Schuldenberatung in Österreich gibt. Die KlientInnen hätten entweder selbst zurechtkommen oder andere (zum Betrachtungszeitpunkt existierende) Dienstleistungen bzw. informelle Hilfe in Anspruch nehmen müssen. AlternativenanbieterInnen können nur im Rahmen freier Kapazitäten genutzt werden – das Szenario berücksichtigt nicht den Aufbau zusätzlicher Kapazitäten.

Insgesamt ergeben sich auf Basis der hier durchgeführten Erhebungen und Berechnungen für das Jahr 2011 **monetarisierete Wirkungen in der Höhe von rund 60 Mio. Euro**. Demgegenüber stehen **Investitionen von hochgerechnet 11 Mio. Euro**, die insbesondere aus Zahlungen der öffentlichen Hand bestehen.

Wird der Gesamtprofit auf die Gesamtinvestitionen in die Schuldenberatungen bezogen, ergibt dies einen SROI-Wert von **5,3**. **Dies bedeutet, dass jeder 2011 in die staatlich anerkannten Schuldenberatungen investierte Euro Wirkungen im monetarisierten Gegenwert von 5,3 Euro schafft.**

Tabelle 0-1: Investitionen und Profite der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich 2011 – Gesamtbetrachtung

Stakeholder	Investitionen in SBs (in €)	Profite der SBs (in €)	Anteil am Profit
KlientInnen/ Angehörige	Vertrauen, Kooperationsbereitschaft, Zeit	Verbesserte Lebenssituation	35.921.069 60,2%
SV inkl. MVK		Zusätzliche Beiträge zur Sozialversicherung und MVK, Einsparung von Arbeitslosengeld/Notstandshilfe	14.994.705 25,1%
Arbeitgeber	Zeit, Arbeitsplatz	Entlastetere und loyalere MitarbeiterInnen Kompetenter Ansprechpartner	2.699.729 4,5%

<b>öffentliche Hand</b>	Förderungen/Leistungsverträge Kostensätze für Zivildienstleistende	11.163.150	Zusätzliche Steuereinnahmen	2.683.787	4,5%
<b>Eigentümer</b>	Gewinn/Verlust Auflösung Rücklagen/Rückstellungen		Ausbau der SBs möglich	883.542	1,5%
<b>Treuhänder</b>	Zeit, Fachwissen, Dienstleistung		Zusätzliche Aufträge	773.251	1,3%
<b>Insolvenzverwalter</b>	Zeit, Fachwissen, Dienstleistung		Zusätzliche Aufträge	628.705	1,1%
<b>Soziale Einrichtungen</b>	Zeit, KlientInnen		Höhere Kapazitäten Kompetenter Ansprechpartner	538.330	0,9%
<b>Hauptamtliche MitarbeiterInnen</b>	Zeit, Fähigkeiten & Fertigkeiten		Feste Beschäftigung und fixes Erwerbseinkommen  Positives Gefühl (Erfüllung, etwas Gutes tun)  Erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn  Angenehmes Arbeitsklima	213.718	0,4%
<b>GläubigerInnen</b>	Zeit  Kooperationsbereitschaft		Kompetenter Ansprechpartner Zeitersparnis in der Informationsgewinnung Herstellung der Kommunikation	177.230	0,3%
<b>Bezirksgerichte</b>	Zeit, KlientInnen		Weiterleitung der KlientInnen an SB  Zeitersparnis aufgrund qualitativ hochwertiger Anträge	112.389	0,2%
<b>Lieferanten</b>	Produkte/Dienstleistungen		Zusätzliche Aufträge	24.019	0,0%
<b>SpenderInnen</b>	Spenden	7.471		0	0,0%
<b>Gesamt</b>		<b>11.170.621</b>		<b>59.650.473</b>	
<b>SROI</b>				<b>5,3</b>	

Der größte Nutzen kommt – wenig überraschend – den KlientInnen zugute, die in verschiedener Weise von der Schuldenberatung profitieren. Der größte Effekt (rund 31 Mio. Euro) wird durch langfristige Einkommensgewinne nach Tilgung der Schulden erzielt. Diese Wirkung wird vor allem durch die Möglichkeit der Durchführung eines Schuldenregulierungsverfahrens gewährleistet. Bei den Berechnungen wurde anhand verschiedener Handlungsalternativen davon ausgegangen, dass ein Anteil der KlientInnen ohne Unterstützung der Schuldenberatungen langfristig kein SRV durchführen würde. Bei anderen KlientInnen würde es zu einer Verzögerung von sechs Monaten bis zu drei Jahren kommen. Andere Wirkungen der Schuldenberatungen umfassen Verbesserungen in Bezug auf Gesundheit, allgemeines Wohlbefinden, soziale Beziehungen und den Umgang mit Geld. Auch für die nahen Angehörigen wurde ein entsprechender Nutzen berechnet.

Die Schuldenberatungen unterstützen die KlientInnen dabei, alle in Zusammenhang mit der Überschuldung stehenden Probleme zu bewältigen und Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Dazu zählt auch der Erhalt bzw. das Finden einer Erwerbsarbeit. Zwar leisten die Schuldenberatungen keine unmittelbare Jobvermittlung, die Erwerbstätigkeit spielt bei der Lösung der Probleme aber eine zentrale Rolle. Tatsächlich zeigte sich, dass ein signifikanter Anteil an KlientInnen zwischen Anfangsberatung und Endberatung eine Erwerbsbeschäftigung aufnahm und dies teilweise auch auf die Schuldenberatungen zurückführte. Daraus erzielte Effekte wurden den Sozialversicherungsträgern und der öffentlichen Hand zugeschrieben, die durch zusätzliche Sozialversicherungsbeiträge und Steuern profitieren und andererseits weniger Ausgaben in Form von Arbeitslosengeld, Notstandshilfe und Mindestsicherung zu leisten haben. Auch hier wurden die KlientInnen auf Basis des Einkommens fünf Handlungsalternativen zugeordnet, die beschreiben, welche Konsequenzen es hätte, würde es die Schuldenberatungen in dieser Form nicht geben. Starke Auswirkungen zeigen sich vor allem für jene Gruppe, die ohne die Bewältigung der Schuldenprobleme langfristig keiner Erwerbsbeschäftigung nachgehen würde. Im Rahmen der Beratung unterstützen die Schuldenberatungen die KlientInnen dabei, ihr Leben wieder in den Griff zu bekommen, was zur Folge hat, dass weniger Sozialleistungen in Anspruch genommen werden. Berücksichtigt wurde bei den Berechnungen die geringere Inanspruchnahme von betreuten Wohneinrichtungen und Unterhaltsvorschüssen.

Auch Arbeitgeber von SchuldnerInnen erzielen einen Nutzen aus der Schuldenberatung. Einerseits hat die Entlastung der KlientInnen der Schuldenberatungen durch die Lösung des Überschuldungsproblems positive Auswirkungen auf deren Produktivität, die durch die Stresssituation häufig leidet, andererseits stellen die Schuldenberatungen kompetente Ansprechpartner für die Arbeitgeber in Sachen Lohnverrechnung dar.

Die MitarbeiterInnen der Schuldenberatungen profitieren ebenfalls von diesen. Sie haben zunächst einmal eine feste Beschäftigung und fixes Erwerbseinkommen. Im Rahmen der Stakeholder-Interviews wurden zudem positive Gefühle (Erfüllung, etwas Gutes tun), erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn sowie ein angenehmes Arbeitsklima als positive Wirkungen genannt. Ein hoher Deadweight von 93,3% hat zur Folge, dass diese Wirkung in Summe relativ gering ist, weil davon ausgegangen werden muss, dass ein Großteil der MitarbeiterInnen auch ohne Schuldenberatungen eine ähnliche Erwerbsbeschäftigung finden würde.

In Bezug auf die Treuhänder kommt zum Tragen, dass durch die Schuldenberatungen die Zahl der Schuldenregulierungsverfahren und damit auch jene der Abschöpfungsverfahren steigt, was einen gesteigerten Umsatz für diese zur Folge hat, gleiches gilt für die InsolvenzverwalterInnen.

Für verschiedenste Stakeholder, wie Sozialeinrichtungen, GläubigerInnen und Bezirksgerichte stellt die Schuldenberatung einen kompetenten Ansprechpartner dar, was ebenfalls in die Berechnungen aufgenommen wurde. Ihr Anteil am Gesamtprofit liegt jeweils unter 1%.

Zusammengefasst sind die in Österreich tätigen staatlich anerkannten Schuldenberatungen sehr wirkungsvoll. Ihre monetarisierten Wirkungen, bezogen auf das Jahr 2011, waren mehr als 5 Mal so hoch wie die getätigten finanziellen Investitionen.

## EXECUTIVE SUMMARY (ENGLISH VERSION)

The NPO Competence Center of Vienna University of Economics and Business was commissioned by the umbrella organisation of all the state-approved debt advice services to present the social and economic effects of the state-approved debt advice services operating in Austria. The present analysis covers only state-approved debt advice services and, within that context, only the area of debt advice without prevention. The observation period covers the year 2011.

The evaluation is carried out by means of a social return on investment (SROI) analysis, the aim of which is to determine and assess the additional social value created by the state-approved debt advice services as comprehensively as possible. The method seeks to measure not only the financial but also, explicitly, the social impact of the organisations too. The present analysis is based on the model of the new economic foundation (nef). Thus, to begin with, the most important stakeholders are identified. Next, the invested input is compared with the achieved output and the outcome (effects) for each stakeholder in an impact value chain. Following this process, the identified effects need to be rendered in the form of suitable indicators and substantiated by means of data, in order to be able to finally calculate the SROI value. Those effects which would have occurred even without the activities of the organisations (=“deadweight”) must be discounted.

As an alternative scenario, it is assumed that no state-approved debt advice service exists in Austria during the observation period. The clients would either have had to cope by themselves or to take advantage of other services (in existence at the time of observation) or of informal help. Alternative service providers can only be used within the framework of available capacity – the scenario does not take into account the development of additional capacity.

Overall, based on the investigations and calculations carried out here, the returns in monetary terms amount to about 60 million euros for the year 2011. This compares to investments totalling a projected 11 million euros, primarily consisting of payments made by the public authorities.

When the total gain is related to the total investments in the debt advice services, the result is an SROI value of 5.3. In monetary terms, this means that every euro invested in die state-approved debt advice services in 2011 creates a return of 5.3 euros.

**Table 0-1: Investments and gains of the state-approved debt advice services in Austria 2011 – Overview**

Stakeholder	Investments in debt advice services	...in euros	Benefits gained through the debt advice services	...in euros	Share of the gains
Clients dependents	Trust, willingness to cooperate, time		Improved living situation	35,921,069	60.2%
Social security incl. employee provision fund			Additional social security contributions and employee provision fund, reduction of spending on unemployment benefit / emergency welfare	14,994,705	25.1%
Employers	Time, workplace		Less encumbered & more loyal employees, competent contacts	2,699,729	4.5%
Public authorities	Subsidies/ service level agreements,	11,163,150	Additional tax revenues	2,683,787	4.5%

	reimbursement of costs for persons doing national civilian service			
Proprietors	Profit / loss, liquidation of reserves / provisions	Expansion of debt advice services possible	883,542	1.5%
Fiduciaries	Time, expertise, provision of services	Additional jobs	773,251	1.3%
Insolvency administrators	Time, expertise, provision of services	Additional jobs	628,705	1.1%
Social institutions	Time, clients	Increased capacity, competent contacts	538,330	0.9%
Full-time employees	Time, abilities & skills	Steady employment and regular earned income, a positive feeling (fulfilment, a sense of doing good) expansion of competence and gaining of expertise, pleasant working atmosphere	213,718	0.4%
Creditors	Time, willingness to cooperate	Competent contact, saving of time spent gathering information, establishment of communication	177,230	0.3%
District courts	Time, clients	Referral of clients to debt advice services, time-saving thanks to high-quality applications	112,389	0.2%
Suppliers	Products/services	Additional orders/jobs	24,019	0.0%
Donors	Donations	7,471	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>11,170,621</b>	<b>59,650,473</b>	
<b>SROI</b>			<b>5.3</b>	

Not surprisingly, those who gain the most are the clients, who benefit from the debt advice in various ways. The biggest effect (about 31 million euros) is achieved by long-term gains in income following the liquidation of the debts. This effect is assured by, above all, the option of conducting judicial repayment programmes. In making the calculations it was assumed, based on various alternative courses of action, that a proportion of the clients would not embark on a judicial repayment programme in the long term without the support of the debt advice services. In the case of other clients, there would be a delay lasting from six months to three years. Other effects of the debt advice services include improvements in health, general well-being, social relations and the ability to handle money. A corresponding benefit has also been calculated for close relatives.

The debt advice services support clients in overcoming all the problems connected with their over-indebtedness and in developing possible solutions. This also includes the keeping or finding of gainful employment. Although the debt advice services do not directly carry out job placement for clients, gainful employment does play a central role in solving the problems. In fact, it emerged that a significant portion of clients did take up gainful employment

between the initial consultation and final consultation and that this could, in part, be attributed to the debt advice services. The effects thereby achieved were seen as benefiting the social insurance carriers and the public authorities, who gain from additional social security contributions and taxes, and also have fewer expenses in the form of unemployment benefit, emergency welfare and minimum benefit payments. Here too, based on their income, clients have been classified according to five alternative courses of action, which describe what the possible consequences would be if the debt advice services did not exist in this form. Serious consequences are particularly evident for that group which, if it does not overcome problems of debt, would not pursue gainful employment in the long term. Within the framework of the counselling process, the debt advice services support clients in getting their lives back on track again, resulting in the claiming of fewer social benefits. In making the calculations, the lower rate of utilising sheltered accommodation and of claiming advance housing benefit payments has been taken into account.

Employers of debtors benefit from the debt advice service too. For one thing, the disencumbering of clients of debt advice services through resolving the problem of over-indebtedness has positive effects on their productivity at work, which often suffers due to the stress of the situation, and for another, the debt advice services also represent competent contacts for employers in matters of payroll accounting.

The employees of debt advice services also benefit from them. To begin with, they have steady employment and a regular earned income. In addition, within the framework of the stakeholder interviews, positive feelings (fulfilment, a sense of doing good), increased competence and the gaining of expertise, as well as a pleasant working atmosphere, were named as positive effects. A high deadweight of 93.3% results in the total effect being relatively insignificant, as it must be assumed that most of these employees would find similar gainful employment even if debt advice services did not exist.

With regard to the fiduciaries one result is that, due to the debt advice services, the number of judicial repayment programmes, and thus that of absorption procedures, also increases, resulting in increased revenue for the fiduciaries; the same applies to the insolvency administrators.

For a wide variety of stakeholders, such as social services, creditors and district courts, the debt advice service represents a competent contact, a factor which has also been included in the calculations. In each case, its share in the total gain lies under 1%.

In summary, the state-approved debt advice services operating in Austria are extremely effective. In monetary terms, their effects in the year 2011 were over 5 times as high as the financial investments made.

# 1 EINLEITUNG

Das NPO-Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien (WU Wien) wurde von der ASB Schuldnerberatungen GmbH als Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen Österreichs beauftragt, die in Österreich tätigen staatlich anerkannten Schuldenberatungen mittels einer SROI-Analyse zu evaluieren.

Dabei soll der soziale Mehrwert für die Gesellschaft sichtbar gemacht werden, der durch die staatlich anerkannten Schuldenberatungen im Jahr 2011 generiert werden konnte. In der Betriebswirtschaft ist die Berechnung von ökonomischen Kennzahlen zur Bestimmung von Werten ein gängiges Vorgehen. Um auch das gesamte Tätigkeitsfeld sowie die erzeugten sozialen Effekte nicht-gewinnorientierter Organisationen abbilden zu können, wurden Modelle entwickelt, die neben betriebswirtschaftlichen auch soziale Faktoren berücksichtigen. In den vergangenen Jahren kam hierfür zunehmend die SROI-Analyse zum Einsatz, die versucht, den sozialen Nutzen von Investitionen in Organisationen und Projekte greifbar zu machen. Aus diesem Grund findet im Folgenden das SROI-Modell Anwendung, um den sozialen Ertrag der Schuldenberatungen sowie die sozialen Profite für die Stakeholder beurteilen zu können.

Bei der Erstellung dieses Berichts wurde höchster Wert darauf gelegt, gründlich und umfangreich zu recherchieren und ein möglichst breites beziehungsweise repräsentatives Spektrum an bestehenden Informationen zu berücksichtigen. Aufgrund der Komplexität des Feldes und der damit verbundenen Wirkungen besteht jedoch immer die Möglichkeit, Relevantes nicht beachtet zu haben. Falls somit den geschätzten LeserInnen weitere nichtberücksichtigte Daten bekannt sind, würden sich die Autorinnen über eine Übermittlung dieser freuen. Solcherart können zukünftige Analysen verfeinert werden.

Das NPO-Kompetenzzentrum (vormals NPO-Institut) führte bereits im Jahr 2006 eine ökonomische Evaluierung im Sinne einer cost-benefit-Analyse der Schuldenberatung in Österreich durch (Hollerweger/Leuthner 2006). Die damalige zentrale Forschungsfrage lautete:

*„Welche ökonomischen Folgen hätte es für die öffentliche Hand, würde sie auf die Leistungen der Schuldnerberatungen und die Schuldenregulierung verzichten?“*

Die damalige Studie fokussierte primär auf die Wirkungen, die erfolgreiche Schuldenberatung und Schuldenregulierung auf die Inanspruchnahme von Sozialleistungen sowie auf die Beitragsleistung von Steuern und Abgaben durch die SchuldnerInnen hat. Der Stakeholder öffentliche Hand stand im Mittelpunkt der Betrachtung.

Zwei weitere Studien befassten sich mit den Wirkungen der Schuldnerberatungen auf die GläubigerInnen (Schneider/Dreer 2008; Schober/Rusch 2010). Hier standen folgende Forschungsfragen im Mittelpunkt:

*„Welche Rückzahlungsquoten wurden von SchuldnerInnen im Rahmen von Beitreibungsverfahren bzw. Abschöpfungsverfahren (Treuhanddaten) erzielt?“*

*„Unterscheiden sich die Rückzahlungsquoten je nachdem ob eine Schuldnerberatung involviert war oder nicht?“*

Seit Erstellung der ersten Studie im Jahr 2006 sind mehrere Jahre vergangen und die ASB Schuldnerberatungen GmbH beauftragte das NPO-Kompetenzzentrum mit einer adaptierten Neuauflage der damaligen Studie. Neben einer Aktualisierung der Berechnungen auf Basis von neueren Daten wird die Studie als SROI-Analyse durchgeführt um solcherart einen breiteren Fokus zu erlangen. Erkenntnisse aus den erwähnten Gläubigerstudien werden einfließen.

## 1.1 AUSGANSSITUATION

### 1.1.1 Staatlich anerkannte Schuldenberatungen in Österreich

Die Geschichte der österreichischen Schuldenberatungen geht auf die 1980er Jahre zurück. Seit damals haben sich die Schuldenberatungen österreichweit organisiert. Mit der Einführung des Privatkonkurses im Jahr 1995 bestehen die bevorrechteten Schuldenberatungen. Diese werden in der Insolvenzordnung als „Schuldnerberatungen“ erwähnt. In Arbeitskreisen haben sich die Schuldenberatungen für das Zustandekommen des Gesetzes eingesetzt.

In Österreich gibt es insgesamt zehn staatlich anerkannte Schuldenberatungsstellen, welche aus 20 dazugehörigen Regionalstellen und 48 betreuten Sprechtagen bestehen (Schuldenreport 2012: 3).

Tabelle 1-1: staatlich anerkannte Schuldenberatungen in Österreich

Bundesland	Träger bevorrechteter Schuldenberatung	Rechtsform
Burgenland	Schuldenberatung des Landes Burgenland	Gebietskörperschaft
Kärnten	Bevorrechtete Schuldnerberatung Kärnten	Verein
Niederösterreich	Schuldnerberatung Niederösterreich gemeinnützige GmbH	GmbH
Oberösterreich	Schuldnerberatung Oberösterreich	Verein
	SCHULDNERHILFE OÖ	Verein
Salzburg	Schuldenberatung Salzburg	Verein
Steiermark	Schuldnerberatung Steiermark GmbH	GmbH
Tirol	Schuldenberatung Tirol	Verein
Vorarlberg	IfS-Schuldenberatung gGmbH	GmbH
Wien	Schuldnerberatung Wien gGmbH	GmbH

Quelle: QM-Handbuch S. 50

Der Großteil der Schuldenberatungen hat die Rechtsform von privatrechtlichen, gemeinnützigen Vereinen. Die Schuldenberatungen in Niederösterreich, in der Steiermark, in Vorarlberg und Wien sind als (gemeinnützige) GmbH organisiert. Im Burgenland wird die Schuldenberatung vom Land betrieben, sie ist also eine öffentliche Einrichtung.

Die Schuldenberatungen finanzieren sich hauptsächlich aus öffentlichen Mitteln. Damit beraten staatlich anerkannte Schuldenberatungen im öffentlichen Auftrag und sind durch ein eigenes Gütezeichen erkennbar. Dieses wird seit 2008 vom Bundesministerium für Justiz bei entsprechend vorhandenen Qualitätsmerkmalen verliehen. Dadurch sind die staatlich anerkannten Schuldenberatungen sichtbar von anderen (gewerblichen) Anbietern zu unterscheiden.



Ein weiterer wesentlicher Unterschied der staatlich anerkannten Schuldenberatungen, im Vergleich zu gewerblich agierenden Schuldenberatungen, ist die kostenlose Beratung. Der Fokus der staatlich anerkannten Schuldenberatungen liegt auf nachhaltigen Lösungen und nicht auf kurzfristigen Erfolgen. Voraussetzung für die Betreuung eines/einer SchuldnerIn ist die engagierte und freiwillige Mitarbeit auf dem Weg zur Entschuldung (asb 2011).

Staatlich anerkannten Schuldenberatungen, als Teil einer umfassenden Lebensberatung, bieten verschuldeten Einzelpersonen, Familien und Haushalten Hilfe zur Selbsthilfe auf ihrem

Weg aus der Schuldspirale. Die Beratungen finden österreichweit, kostenlos und vertraulich statt (ASB 2013). Dabei lässt sich die Schuldenberatung an sich in vier verschiedene, sich ergänzende Arten unterteilen:

**Tabelle 1-2: Angebot der staatlich anerkannten Schuldenberatungen**

<b>Angebot der staatlich anerkannten Schuldenberatungen</b>	
<b>Rechtliche Schuldenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen rechtlicher Probleme</li> <li>• Zusammenarbeit mit Gläubigern, Rechtsanwälten und Gerichten</li> <li>• Vertretung der KlientInnen im Schuldenregulierungsverfahren vor Gericht (§ 192 Insolvenzordnung)</li> </ul>
<b>Wirtschaftliche Schuldenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung bei der Erstellung von Sanierungsplänen</li> <li>• Beratung beim Haushaltsbudget</li> </ul>
<b>Psychosoziale Schuldenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennung von psychosozialen Problemen</li> <li>• Zusammenarbeit mit spezialisierten Institutionen</li> </ul>
<b>Präventive Schuldenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung von „mündigen KonsumentInnen“</li> <li>• Präventivarbeit in Form von Bildungsaufgaben</li> </ul>

Quelle: ASB 2013

Der Fokus der Beratung liegt auf der rechtlichen sowie wirtschaftlichen Schuldenberatung. Da staatlich anerkannte Schuldenberatungen aber auch als Sozialeinrichtungen zu sehen sind und um Hilfe zur Selbsthilfe den KlientInnen zu ermöglichen, werden psychosoziale Begleitungen sowie präventive Maßnahmen angeboten (asb 2013).

Neun der zehn staatlich anerkannten Schuldenberatungen sind seit Ende 2012 unter dem international anerkannten Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2008 zertifiziert. Die Dachorganisation arbeitet bereits seit 2009 unter diesen Standards. Dies macht den Qualitätsanspruch und die Professionalität der Arbeit der staatlich anerkannten Schuldenberatungen deutlich.

Laut der Webseite der ASB Schuldnerberatungen GmbH arbeiten die staatlich anerkannten Schuldenberatungen:



Quelle: asb schuldenreport 2011 | Grafik: Der Auer | Fotos: Bilderbox, asb

Quelle: ASB Schuldenreport 2011

### 1.1.2 Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen

Die ASB Schuldnerberatungen GmbH, die Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen, wurde 1992 als Verein gegründet. Ende 2002 wurde dieser Verein in eine gemeinnützige GmbH umgewandelt. Damit feierte die Dachorganisation ihr mittlerweile 20-jähriges Bestehen.

Alle staatlich anerkannten Schuldenberatungen sind mit jeweils einem Stimmrecht im Beirat der ASB Schuldnerberatungen GmbH vertreten (ASB 2013).

### 1.1.3 Verschuldung in Österreich

100.000 Privatkonkurse wurden in Österreich seit der Einführung im Jahr 1995 beantragt. Leider sind aufgrund mangelnder Datenerhebung zur allgemeinen Verschuldung in Österreich keine Daten vorhanden. Seit dem Jahr 2011 ist die Zahl der Privatkonkurse auf hohem Niveau stabil geblieben, obwohl es mehr KlientInnen gibt, die von einem Privatkonkurs profitieren würden. Aufgrund hoher Hürden, besonders für armutsgefährdete und einkommensschwache Personen, ist eine Entschuldung mittels Privatkonkursverfahren für viele Betroffene nicht möglich (ASB 2013).

Die staatlich anerkannten Schuldenberatungen führen allerdings genaue Aufzeichnungen über die betreuten Fälle. Jährlich veröffentlicht die Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen einen Schuldenreport, in welchem eine kompakte Zusammenfassung über relevante Kennzahlen im Bereich der Verschuldung zu finden ist.

Eine ausführliche Beschreibung der von den staatlich anerkannten Schuldenberatungen betreuten KlientInnen findet sich in Kapitel 5.4.

#### **1.1.4 Schuldenregulierung im Überblick.**

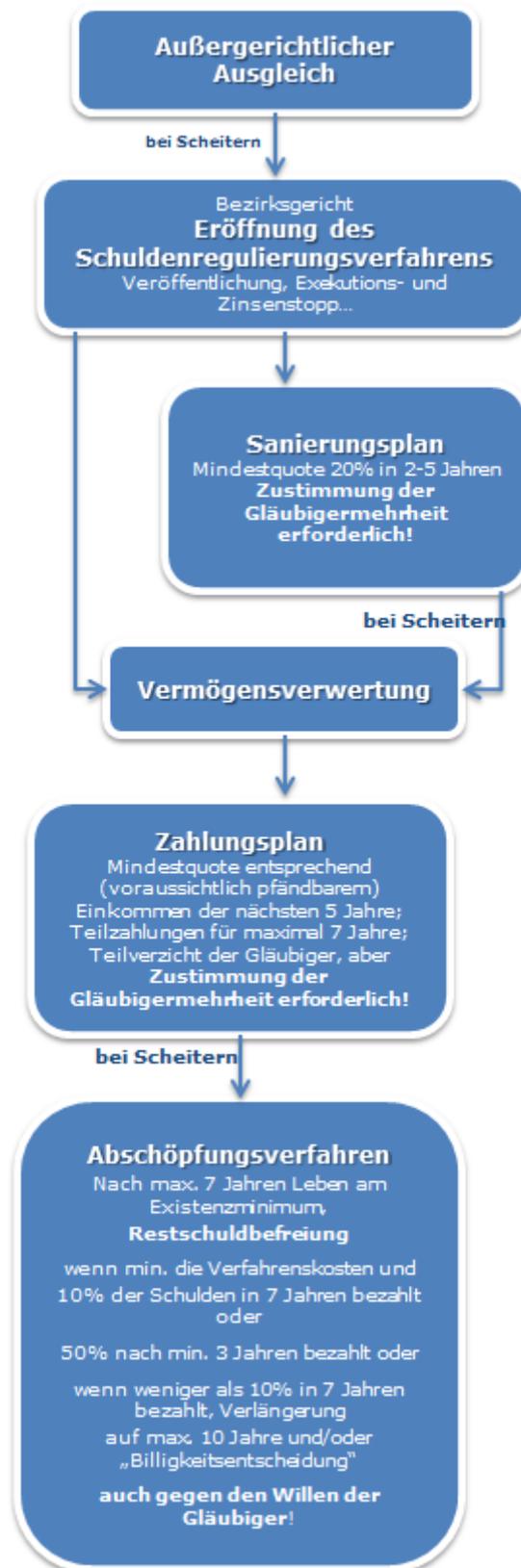
Nachfolgend soll ein kurzer Überblick zu den verschiedenen Schuldenregulierungsverfahren gegeben werden. Da es sich dabei um ein sehr komplexes Themengebiet handelt, werden hier nur die durch die staatlich anerkannten Schuldenberatungen meist durchgeführten Schuldenregulierungsarten beschrieben. Eine ausführliche Beschreibung der Möglichkeiten der Schuldenregulierung findet sich in der Broschüre „Ausweg gesucht – Schulden und Privatkonkurs“ (Berghuber 2007).

Umgangssprachlich wird das Schuldenregulierungsverfahren oft als Privatkonkurs bezeichnet. Dieses juristische Verfahren ist in der Insolvenzordnung geregelt und regelt den Sanierungsplan, den Zahlungsplan und das Abschöpfungsverfahren. Der Sanierungsplan kommt in der Praxis relativ selten vor. Bei den Fällen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen handelt es sich meist um Zahlungspläne und Abschöpfungsverfahren.

Der Verfahrensablauf vor Gericht wird direkt beim Stakeholder „Bezirksgericht“ im Kapitel 5.13 beschrieben. Treuhänder (Kapitel 5.14) und InsolvenzverwalterInnen (Kapitel 5.15) sind neben den KlientInnen (Kapitel 5.4) und GläubigerInnen (Kapitel 5.5) ebenfalls relevante Beteiligte im Privatkonkurs. Diese werden ebenfalls direkt bei den entsprechenden Stakeholdern erklärt.

Nachfolgende Grafik stellt den Verfahrensablauf auf dem Weg in den Privatkonkurs dar.

Abbildung 1-1: Verfahrensablauf



Quelle: in Anlehnung an Berghuber 2007

## 1.2 ZIEL DER STUDIE

---

Ziel der Studie ist die Darstellung der sozialen und wirtschaftlichen Wirkungen der Schuldenberatungen in Österreich. Hierbei wird eine monetäre Bewertung der Wirkungen vorgenommen. Die monetarisierten Wirkungen werden im Sinne einer Social Return on Investment Analyse (SROI-Analyse) den Investitionen in den Bereich gegenübergestellt.

Die **Forschungsfrage 1** lautet: „Lassen sich die im Rahmen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen erzielten Wirkungen sinnvoll und valide monetarisieren?“

Die **Forschungsfrage 2** lautet „Welcher monetarisierte Gesamtnutzen ergibt sich aus einem in die staatlich anerkannten Schuldenberatungen investierten Euro?“

Als **Alternativszenario** wird angenommen, dass es keine staatlich anerkannte Schuldenberatung in Österreich gibt. Die KlientInnen müssten entsprechend selbst zurechtkommen oder andere (zum Betrachtungszeitpunkt existierende) Dienstleistungen bzw. informelle Hilfe in Anspruch nehmen. AlternativenanbieterInnen können nur im Rahmen freier Kapazitäten in Anspruch genommen werden – das Szenario berücksichtigt nicht den Aufbau zusätzlicher Kapazitäten. Wie genau vorgegangen wurde, wird in Kapitel 5.3 ausführlich erläutert.

Sofern Wirkungen auftreten, die nicht sinnvoll monetarisiert werden können, werden sie als zusätzliche Effekte angeführt. Es würde in diesem Fall zu einer Unterschätzung der mit monetären Werten ausgedrückten Wirkungen kommen. Aufgrund der bereits bestehenden Kenntnisse zu den Schuldenberatungen ist bereits zum Zeitpunkt der Angebotslegung absehbar, dass die meisten Wirkungen monetarisiert werden können.

Das NPO-Kompetenzzentrum führt die skizzierten Forschungsarbeiten mit den oben beschriebenen Zielen unabhängig durch. Die Finanzierung der Studie erfolgt durch den Auftraggeber.

## 1.3 AUFBAU DES BERICHTS

---

Die Einleitung im vorliegenden Kapitel 1 beinhaltet die Beschreibung der Ausgangssituation und die Ziele der Studie. In Kapitel 2 wird das methodische Vorgehen beschrieben. Kapitel 3 stellt den Umfang der Analyse und die berücksichtigten Stakeholder vor. In Kapitel 4 werden die Einnahmen und Ausgaben der Schuldenberatungen berechnet. In Kapitel 5 beginnt die Berechnung des SROI: Pro Stakeholder werden jeweils die Ziele bzw. der Nutzen, die Impact Value Chain und die Berechnung des spezifischen Profits dargestellt. Da es sich bei der SROI-Analyse um eine stark stakeholderfokussierte Methode handelt, bildet dieses Kapitel den Hauptteil der Studie. In Kapitel 6 wird schließlich der SROI-Wert berechnet und in Kapitel 7 ein Resümee gezogen. Das Quellenverzeichnis sowie der Anhang komplettieren die Studie.

## 2 METHODISCHES VORGEHEN

### 2.1 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT – ANALYSE

---

Um die gesamtgesellschaftlichen Wirkungen unter einem ökonomischen Blickwinkel zu messen und damit die Frage „Welchen Gesamtnutzen die Gesellschaft von den Schuldenberatungen in Österreich hat“ beantworten zu können, wird das Modell der Social Return on Investment (SROI) – Analyse verwendet.

Mit Hilfe dieses Ansatzes wird versucht, den durch die Schuldenberatungen geschaffenen gesellschaftlichen Mehrwert möglichst umfassend zu bewerten. Die Methode will neben den finanziellen, explizit auch die sozialen Wirkungen messen. Es geht darum, die Höhe des Ertrages einer getätigten Investition aufzuzeigen und hierbei insbesondere auch soziale Erträge zu berücksichtigen. Die Förderungen und Subventionen werden als Investitionen verstanden, die zu Erträgen führen. Diese Erträge sind im Gegensatz zu herkömmlichen gewinnorientierten Unternehmen allerdings meist nicht direkt messbar. Unter Berücksichtigung beispielsweise fiskalischer Effekte oder Opportunitätskosten können auch primär soziale Werte mit monetären Werten belegt werden.

Dieses Vorgehen macht deutlich, dass die staatlich anerkannten Schuldenberatungen wesentliche Rückflüsse erzeugen, beispielsweise in Form von diversen Einsparungen für die öffentliche Hand. Das Modell versucht aber auch nicht-pekuniäre Effekte, wie die verbesserte Lebenssituation durch geringere soziale Ausgrenzung der KlientInnen sowie das höhere psychische Wohlbefinden dieser mit einzubeziehen. Abzuziehen sind schlussendlich jene Wirkungen, die auch ohne die Aktivitäten der Organisationen zustande gekommen wären (=„Deadweight“). Ergebnis der SROI-Analyse ist eine Kennzahl, die, wie ein herkömmlicher ROI (Return on Investment), den Ertrag eines Investments darstellt.

**Am Ende der Analyse steht ein monetärer Wert, der angibt, welcher monetäre und monetär bewertete soziale Rückfluss sich aus einem in die Schuldenberatungen investierten Euro ergibt.**

Im vorliegenden Fall liegt der Hauptfokus der SROI-Analyse in der Identifikation und monetären Bewertung der durch die Tätigkeiten der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich hervorgerufenen Wirkungen.

Die Analyse orientiert sich am Vorgehen des nef-Modells (new economics foundation model). Der Fokus dieses Modells liegt hauptsächlich auf den Stakeholdern und dem zusätzlichen sozialen Nutzen, der für sie durch die staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich generiert wird. Das auf Basis der Kosten-Nutzen-Analyse aufbauende Modell wurde Ende der 1990er-Jahre vom Robert Enterprise Development Fund entwickelt. Bis heute gibt es unterschiedliche Weiterentwicklungen, welche die Grundidee aufgegriffen und adaptiert haben. So wie das aus Großbritannien stammende Modell der new economics foundation, das der vorliegenden Studie zugrunde liegt. Dies bringt folgendes Vorgehen mit sich:

Abbildung 2-1: Analyseschritte auf Basis des nef-Modells



Es handelt sich somit um einen stark stakeholderfokussierten Ansatz. Die relevanten Stakeholder des betrachteten Projekts/der betrachteten Organisation werden hinsichtlich ihrer sozialen Profite analysiert. Soziale Profite im Sinne der hier vorgenommenen SROI-Analyse können unterschiedlicher Natur sein. Generell können diese ermittelt werden, indem eine erfolgte Investition und damit verbundene Intervention mit jenem Zustand verglichen wird, der ohne Investition und der entsprechenden Intervention gegeben wäre. Hierbei kann es bei einzelnen Stakeholdern potenziell zu einer Besserstellung aber auch zu einer Schlechterstellung durch die Intervention kommen. Nachfolgende Aufzählung gibt die für die Analyse wesentlichen zu beachtenden Dimensionen/Aspekte wieder:

1. Einnahmen, die ein Stakeholder ansonsten nicht hätte
2. Ausgaben, die ein Stakeholder ansonsten hätte
3. Zustände, in die ein Stakeholder sonst kommen würde, gemessen an monetarisierbaren Indikatoren
4. Zustände, in die ein Stakeholder sonst nicht kommen würde, gemessen an monetarisierbaren Indikatoren

Entsprechend dem nef-Modell wird unter Social Impact der soziale beziehungsweise gesellschaftliche Unterschied verstanden, den eine Organisation aufgrund ihrer Unternehmenstätigkeit bewirkt (new economic foundation, 2008). Explizit oder implizit wird das betrachtete Projekt oder die betrachtete Organisation immer mit einem Alternativszenario verglichen. Die angeführten Dimensionen sind pro in die Analyse einbezogenem Stakeholder zu berücksichtigen.

Eine SROI-Analyse kann zukunftsorientiert, im Sinne einer Prognose, oder vergangenheitsorientiert, im Sinne einer Evaluation, durchgeführt werden. Da der Beobachtungszeitraum seitens des Auftraggebers auf das Jahr 2011 festgelegt wurde, wurde eine ex-post Analyse durchgeführt. Für die monetäre Bewertung und Berechnung des SROI-Werts wurden, soweit vorhanden, Daten aus diesem Zeitraum (2011) recherchiert und erhoben.

Die Entscheidung für das Jahr 2011 wurde aus Gründen der Aktualität und Verfügbarkeit der Daten gewählt. Der eruierte Gesamtprofit der Stakeholder bezieht sich nur auf dieses Jahr. Im Fall der KlientInnen werden jedoch Langzeiteffekte miteinbezogen, da viele Wirkungen, die die Schuldenberatungen für die KlientInnen produzieren, langfristiger Natur sind. Werden entfaltete Wirkungen mehreren Stakeholder zuteil, wie dies z.B. bei der verbesserten Lebenssituation der KlientInnen der Fall ist, darf der Outcome nur einem Stakeholder zugerechnet werden, um eine Doppelzählung zu vermeiden.

Was den Umfang der Analyse betrifft, so bezieht sich die vorliegende Studie ausschließlich auf die staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich. Die ASB Schuldnerberatungen GmbH als Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen wird in die Analyse nicht inkludiert.

## 2.2 DATENERHEBUNG

Nachfolgender Engagement-Plan gibt pro Stakeholdergruppe die jeweilige Methode zur Datengewinnung sowie die Anzahl der Befragten pro Interessensgruppe wieder. Aufgrund der komplexen Thematik wurde ein Mix aus **quantitativen und qualitativen Erhebungsmethoden** gewählt. Neben einer **Sekundärmaterialrecherche** wurden vor allem **persönliche und telefonische Leitfadeninterviews** mit den VertreterInnen der Stakeholdergruppen geführt. Um die Wirkungen des Stakeholders KlientInnen umfassend erheben zu können, wurden zwei unterschiedliche Fragebogenerhebungen durchgeführt.

Tabelle 2-1: Engagement Plan

Stakeholder	Methode zur Informationsgewinnung	Anzahl der Befragten pro Gruppe
<b>KlientInnen und Angehörige</b>	Fragebogenerhebung bei Abschlussberatungen	307 KlientInnen
	Telefonische Fragebogenerhebung	134 KlientInnen,
	persönliches Interview	1 KlientIn
	bereits durchgeführte Ökonomische Evaluierung der Schuldnerberatungen im Jahr 2006	
	Recherche	
<b>GläubigerInnen</b>	Leitfadeninterviews	4 GläubigerInnen
	Bereits durchgeführte GläubigerInnenstudie	
	Recherche	
<b>Hauptamtliche MitarbeiterInnen</b>	Persönliche Leitfadeninterviews	2 MitarbeiterInnen, 1 Person von der Dachorganisation
	Telefoninterviews	2 GeschäftsführerInnen, 1

	Teilnahme & Gespräche bei 20 Jahre Feier der ASB Schuldnerberatungen GmbH Dokumentenanalyse Recherche	Person von der Dachorganisation 2 GeschäftsführerInnen, weitere Personen
<b>Arbeitgeber</b>	Leitfadeninterviews Recherche	5 Arbeitgeber
<b>Öffentliche Hand</b>	Recherche, Dokumentenanalyse	
<b>Sozialversicherungen und MVK</b>	Recherche, Dokumentenanalyse	
<b>Soziale Einrichtungen</b>	Leitfadeninterviews Recherche	6 Sozialeinrichtungen
<b>Lieferanten</b>	Recherche, Dokumentenanalyse	
<b>Eigentümer</b>	Dokumentenanalyse	
<b>Bezirksgerichte</b>	Persönliches Leitfadeninterview Recherche	1 AmtsdirektorIn
<b>Treuhänder</b>	Leitfadeninterview Recherche	1 Treuhänder
<b>InsolvenzverwalterInnen</b>	Leitfadeninterview Recherche	1 AnwaltIn
<b>SpenderInnen</b>	Dokumentenanalyse	
<b>Inkassobüro</b>	Leitfadeninterview Recherche	1 Inkassobüro

Nachfolgend wird auf die gewählten Erhebungsmethoden näher eingegangen.

### 2.2.1 ExpertInnengespräche und Stakeholder-Interviews

Insgesamt wurden 26 Leitfadeninterviews mit VertreterInnen der jeweiligen Stakeholdergruppe durchgeführt. Die Interviews wurden aufgezeichnet und teilweise transkribiert. Aus ihnen wurden Wirkungen und Nutzen für die staatlich anerkannten Schuldenberatungen abgeleitet. Mit Unterstützung der staatlich anerkannten Schuldenberatungen sowie durch Eigenrecherche wurde eine breite Auswahl an möglichen Personen für Leitfadeninterviews geschaffen. Die Endauswahl der interviewten Personen lag beim Auftragnehmer.

## 2.2.2 Recherche und standardisierte Erhebung der Erlöse und Kosten

Zudem wurden **Geschäftsunterlagen, interne Dokumente, bereits durchgeführte Studien über die staatlich anerkannten Schuldenberatungen sowie die ASB Schuldnerberatungen GmbH** herangezogen. Des Weiteren wurde eine intensive Recherche durchgeführt. Diese umfasste Literatur- und Internetrecherchen sowie spezifische telefonische und persönliche Gespräche sowie E-Mails zur Informationsgewinnung.

Für die Berechnung der Erlöse und Kosten wurde **eine standardisierte Erhebung** bei den 10 staatlich anerkannten Schuldenberatungsstellen durchgeführt.

## 2.2.3 Quantitative Erhebungen

Die SchuldnerInnen sind – als primäre EmpfängerInnen der Leistungen der Schuldenberatungen – die wichtigste Stakeholdergruppe, die in sich gesehen jedoch sehr heterogen ist. Um hier valide Aussagen treffen und Wirkungen hochrechnen zu können, wurden zwei verschiedene quantitative Erhebungen durchgeführt.

### 2.2.3.1 Erhebung bei der Abschlussbefragung

Zum einen wurden 307 SchuldnerInnen im Rahmen der Abschlussberatung, mit der der Beratungsprozess üblicherweise endet, befragt. Die Abschlussberatung findet statt, nachdem geklärt ist, auf welche Weise eine Sanierung stattfindet, also beispielsweise durch ein Schuldenregulierungsverfahren, oder einen außergerichtlichen Ausgleich etc. und ein entsprechender Sanierungsplan erstellt wurde, jedoch noch bevor die Sanierung, die sich häufig über mehrere Jahre hinweg zieht, abgeschlossen ist. Zum Zeitpunkt der Abschlussberatung stehen die SchuldnerInnen demnach erst am Beginn des Sanierungsprozesses und können lediglich zu unmittelbaren Auswirkungen der Schuldenberatung Bescheid geben. Dazu zählen finanzielle Regelungen, die im Rahmen des Sanierungsplans vereinbart wurden. Bei der Abschlussberatung wurden demnach vor allem Daten zur Verschuldung, zur Einkommenssituation sowie zum Sanierungsplan gesammelt.

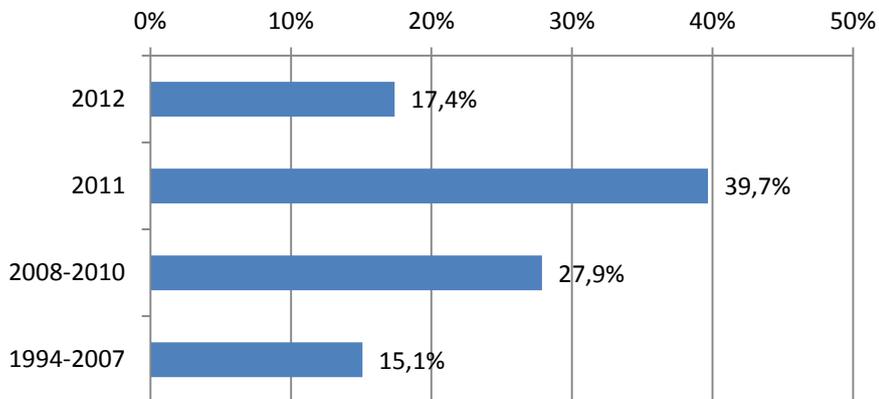
Die Befragung wurde mittels Fragebogen von den SchuldenberaterInnen selbst im Rahmen der Abschlussberatung im Zeitraum von Ende Juli 2012 bis Mitte Oktober 2012 bei allen zehn Schuldenberatungen in Österreich durchgeführt. Die Verteilung der Interviews nach Bundesländern erfolgte auf Basis der jährlich durchgeführten Erstberatungen.

**Tabelle 2-2: Befragung - Abschlussberatung – Verteilung der KlientInnen nach Bundesländern**

Bundesland	Anzahl	Anteil
Wien	88	29%
Oberösterreich	57	19%
Niederösterreich	47	15%
Steiermark	26	8%
Tirol	26	8%
Kärnten	25	8%
Vorarlberg	16	5%
Salzburg	12	4%
Burgenland	10	3%
<b>Summe</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Der Großteil der befragten KlientInnen hatte sich im Jahr 2011 bzw. 2012 erstmals an die Schuldenberatung gewendet, bei knapp 28% lag der Erstkontakt mit der Schuldenberatung ca. 2-5 Jahre zurück. 15% kamen 2007 oder früher zum ersten Mal zur Beratung.

**Abbildung 2-2: Befragung – Abschlussberatung – Erstkontakt mit der Schuldenberatung**



Quelle: Befragung – Abschlussberatung, n=305

### 2.2.3.2 Telefonische Erhebung

Längerfristige Wirkungen der Schuldenberatung lassen sich zum Zeitpunkt der Abschlussberatung noch nicht gut einschätzen, dazu zählen vor allem Auswirkungen auf die Gesundheit, das allgemeine Wohlbefinden und die sozialen Kontakte. Da die Überschuldung für viele SchuldnerInnen eine ausgesprochene Stresssituation bedeutet, die mit entsprechenden Folgeerscheinungen verbunden ist, ist dieser Aspekt wichtig und wurde daher im Rahmen einer Telefonbefragung erhoben. Dafür wurden zunächst 1.500 ehemalige KlientInnen (per Brief) angeschrieben und gebeten, sich an der Befragung zu beteiligen. Ihre Zustimmung konnten sie durch das Zurücksenden der Kontaktdaten erteilen. Zielgruppe waren zunächst KlientInnen, bei denen die Abschlussberatung zwischen ein und zwei Jahre (1.8.2010 – 31.7.2011) zurücklag. Bei der Auswahl der Adressdaten wurde wiederum auf eine Verteilung der Bundesländer entsprechend der Anzahl der jährlich durchgeführten Erstberatungen geachtet, wobei die Verteilung der Stichprobe davon abhing, wie viele ehemalige KlientInnen pro Bundesland ihre Kontaktdaten zur Verfügung stellten und ihre Zustimmung zur Befragung gaben (siehe Tabelle2-3).

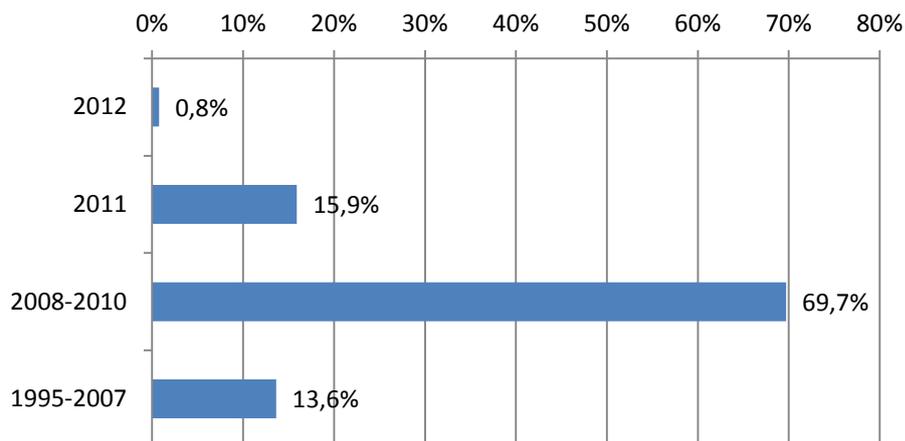
Ziel war es, ca. 200 Kontaktdaten zu erhalten, was in der ersten Runde nicht erreicht werden konnte, weshalb entschieden wurde, eine weitere Aussendung per E-Mail zu starten. Dafür wurde der Kreis der AdressantInnen erweitert. Jene Personen, bei denen die Beratung zwischen ein und zwei Jahre (1.8.2010 – 31.7.2011) zurücklag und die in der Datenbank der Schuldenberatungen eine E-Mail Adresse aufwiesen wurden (erneut) angeschrieben und um ihre Beteiligung gebeten. Auf diese Weise konnten in Summe 202 Kontaktdaten (inkl. doppelter Angaben oder nicht erreichbar) gewonnen und letztlich 134 ehemalige KlientInnen befragt werden. In der zweiten Runde über E-Mail wurden jene Personen nicht kontaktiert, die über keinen E-Mail-Anschluss verfügen, was eine Verzerrung der Stichprobe zur Folge haben kann. Allerdings war es aus Kosten- und Zeitgründen nicht möglich, nochmals eine Aussendung per Post zu machen. In dieser zweiten Runde sind außerdem relativ wenig zusätzliche Kontaktdaten übermittelt worden. Die Repräsentativität der Daten wird anhand der Stichprobenbeschreibung (Kapitel 2.2.3.3 Beschreibung der Stichprobe) überprüft.

Tabelle 2-3: Telefonbefragung – Verteilung der KlientInnen nach Bundesländern

Bundesland	Anzahl	Anteil
Wien	48	36%
Oberösterreich	23	17%
Niederösterreich	21	16%
Steiermark	14	10%
Vorarlberg	8	6%
Salzburg	6	4%
Tirol	6	4%
Burgenland	5	4%
Kärnten	3	2%
<b>Gesamt</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Der Zeitpunkt des Erstkontakts liegt bei diesem Sample bereits länger zurück, was methodisch so vorgesehen war. Eine Person kam 2012 erstmals mit den Schuldenberatungen in Kontakt, knapp 16% im Jahr 2011, bei 69,7% lag der Erstkontakt zwischen zwei und fünf Jahren zurück und bei 13,6% bereits länger.

Abbildung 2-3: Telefonbefragung – Erstkontakt mit der Schuldenberatung



Quelle: Telefonbefragung, n=132

### 2.2.3.3 Beschreibung der Stichproben

Der Großteil der KlientInnen der Schuldenberatungen ist männlich (58,8%), dies bildet sich auch in der Gesamtstichprobe der beiden Erhebungen gut ab. Bei der Telefonbefragung sind die Frauen etwas überrepräsentiert (46,3%), bei der Abschlussbefragung hingegen die Männer (60%). In Summe gleichen sich die beiden Effekte gut aus.

Tabelle 2-4: Quantitative Erhebungen - Geschlecht

Geschlecht	SB	Gesamt	Abschluss	Telefon
männlich	<b>58,8%</b>	<b>58,5%</b>	60,6%	53,7%
weiblich	<b>41,2%</b>	<b>41,5%</b>	39,4%	46,3%

Quelle: Schuldenreport 2012, Befragung – Abschlussberatung, n=307, Telefonbefragung, n=134, eigene Berechnungen

In Bezug auf das Alter sind in der Gesamtstichprobe die älteren KlientInnen deutlich überrepräsentiert, das trifft insbesondere auf die Telefonbefragung zu, bei der fast ausschließlich Personen über 30 Jahre teilgenommen haben.

Tabelle 2-5: Quantitative Erhebungen - Alter

Altersgruppen	SB	Befragung gesamt	Abschluss	Telefon
Bis 17 Jahre	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%
18-20 Jahre	<b>2,5%</b>	<b>0,2%</b>	0,3%	0,0%
21-30 Jahre	<b>26,7%</b>	<b>12,8%</b>	16,0%	5,3%
31-40 Jahre	<b>26,4%</b>	<b>27,6%</b>	31,9%	17,4%
41-50 Jahre	<b>26,0%</b>	<b>30,5%</b>	31,6%	28,0%
51-60 Jahre	<b>13,4%</b>	<b>21,6%</b>	16,6%	33,3%
Über 60 Jahre	<b>4,9%</b>	<b>7,3%</b>	3,6%	15,9%
<b>Summe</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	100,0%	100,0%

Quelle: Schuldenreport 2012, Befragung – Abschlussberatung, n=307, Telefonbefragung, n=132, eigene Berechnungen

In Bezug auf den Familienstand sind ledige Menschen in der Gesamtstichprobe der beiden Erhebungen, im Vergleich zum Klientel der Schuldenberatungen, unterrepräsentiert, verheiratete und geschiedene Menschen hingegen überrepräsentiert.

Tabelle 2-6: Quantitative Erhebungen - Familienstand

Familienstand	SB	Befragung gesamt	Abschluss	Telefon
ledig	<b>45,2%</b>	30,6%	28,4%	35,7%
verheiratet	<b>29,9%</b>	32,2%	34,3%	27,1%
geschieden	<b>23,1%</b>	35,4%	35,9%	34,1%
verwitwet	<b>1,8%</b>	1,8%	1,3%	3,1%
<b>Summe</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	100,0%	100,0%

Quelle: Daten der ASB Schuldnerberatung GmbH 2011, Befragung - Abschlussberatung, n=306, Telefonbefragung, n=129, eigene Berechnungen

In Bezug auf den Erwerbsstatus kommt bei der Telefonbefragung der hohe Anteil an älteren Personen zum Tragen, wodurch die Zahl der Menschen in Pension stark überrepräsentiert ist. Arbeitslose KlientInnen haben hingegen nicht so häufig an der Befragung teilgenommen. Diese Gruppe ist demnach in der quantitativen Erhebung unterrepräsentiert.

Tabelle 2-7: Quantitative Erhebungen - Erwerbsstatus

Erwerbsstatus	SB	Befragung gesamt	Abschluss	Telefon
erwerbstätig	<b>49,2%</b>	54,5%	56,8%/59,8%	49,3%
arbeitslos	<b>36,0%</b>	29,0%	31,6%/25,9%	23,1%
sonstige	<b>14,8%</b>	16,6%	11,6%/14,3%	27,6%
<b>Summe</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Erwerbstätigkeit beinhaltet: Unselbstständig Beschäftigte, Selbstständige, Freie DienstnehmerInnen, Mithelfende Familienangehörige, Geringfügig Beschäftigte und zusätzlich: Karenzierte, Frauen im Mutterschutz, Personen, die aufgrund von Krankheit oder Unfall vorübergehend nicht arbeitsfähig sind.*

Quelle: Schuldenreport 2012, Befragung - Abschlussberatung, n=306 (Zeitpunkt Erstberatung/Abschlussberatung), Telefonbefragung, n=134, eigene Berechnungen (Zeitpunkt Befragung)

In Bezug auf das Einkommen spiegelt die quantitative Erhebung sehr gut die Situation der KlientInnen bei den Schuldenberatungen wider. Die Frage nach dem Einkommen wurde ausschließlich bei der Abschlussbefragung gestellt - hier dafür zu zwei Zeitpunkten (Erstberatung/Abschlussberatung). Sowohl Durchschnittseinkommen als auch Medianeinkommen weichen nur geringfügig von den erhobenen Daten der Schuldenberatungen ab.

Tabelle 2-8: Quantitative Erhebungen – Einkommen

Einkommen	SB	Abschluss (bei Erst- beratung)	Abschluss (bei Abschluss- beratung)
Durchschnittseinkommen	1.162,-	1.156,-	1.219,-
Medianeinkommen	1.088,-	1.111,-	1.200,-

Nettoeinkommen (inklusive Transferleistungen)

Quelle: Daten der ASB Schuldnerberatung GmbH 2011, (Zeitpunkt: Erstberatung), Befragung – Abschlussberatung, n=256 (Zeitpunkt: Erstberatung), n=254 (Zeitpunkt: Abschlussberatung) eigene Berechnungen

In Bezug auf den Bildungsgrad gibt es die stärksten Abweichungen wiederum bei der Telefonbefragung, an ihr haben sich überwiegend besser gebildete KlientInnen beteiligt. Der Anteil der HochschulabgängerInnen liegt viermal so hoch wie in der Grundgesamtheit, der Anteil der Personen mit Maturaabschluss doppelt so hoch. In Summe gleichen sich die Effekte jedoch weitgehend wieder aus, weil bei den Abschlussbefragungen die besser gebildeten KlientInnen unterrepräsentiert sind.

Tabelle 2-9: Quantitative Erhebungen - Bildungsgrad

Bildungsgrad	SB	Befragung		
		gesamt	Abschluss	Telefon
Pflichtschule	34,8%	34,3%	36,2%	30,0%
BHS/Lehre	54,9%	52,6%	56,0%	44,6%
Matura	7,5%	7,8%	4,9%	14,6%
Hochschule	2,7%	5,3%	2,9%	10,8%
<b>Summe</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: Schuldenreport 2012, Befragung – Abschlussberatung, n=306, Telefonbefragung, n=130, eigene Berechnungen

Die Höhe der Verschuldung ist bei den durchgeführten quantitativen Erhebungen deutlich höher als jene, die von den Schuldenberatungen erfasst wird. Dafür werden verschiedene Kennzahlen herangezogen. Am geringsten ist die Abweichung beim bereinigten Mittelwert. Dieser bezieht nur Schulden in einer Bandbreite zwischen 1.000 und 700.000 Euro ein.

Tabelle 2-10: Quantitative Erhebungen - Verschuldung

Verschuldung	SB	Befragung		
		gesamt	Abschluss	Telefon
<b>Mittelwert</b>	73.108	94.171	82.332	121.979
<b>bereinigter Mittelwert<sup>1</sup></b>	64.602	69.778	68.710	70.122
<b>Median<sup>2</sup></b>	35.000	50.000	50.000	60.000

<sup>1</sup> bezieht nur Werte ein, die in der Bandbreite zwischen 1.000 bis 700.000 Euro liegen

<sup>2</sup> Die Hälfte der KlientInnen hat eine höhere Verschuldung als der Median, die andere Hälfte hat einen niedrigere Verschuldung

Quelle: Schuldenreport 2012, Befragung – Abschlussberatung, n=303, Telefonbefragung, n=129, eigene Berechnungen

Auch in Bezug auf die Haushaltsgröße gleichen sich Verzerrungen in den Stichproben weitgehend aus – lediglich die Zahl der Einpersonenhaushalte ist durch die Telefonbefragung deutlich überrepräsentiert. Die Zahl der Vierpersonenhaushalte ist hingegen weniger stark vertreten. Dies macht sich auch bei den Kindern bemerkbar, die zum Zeitpunkt der

Befragung im Haushalt der KlientInnen lebten – lediglich 21 Kinder (unter 15 Jahre) und 16 Jugendliche (15-18 Jahre) wurden von den 132 KlientInnen genannt.

**Tabelle 2-11: Quantitative Erhebungen - Haushaltsgröße**

Haushaltsgröße	Befragung		Abschluss	Telefon
	SB	gesamt		
1 Person	33,2%	38,2%	32,5%	51,5%
2 Personen	31,2%	26,5%	24,5%	31,1%
3 Personen	19,2%	17,1%	20,5%	9,1%
4 Personen	10,3%	12,2%	14,9%	6,1%
mehr als 4 Personen	6,0%	6,0%	7,6%	2,3%
<b>Summe</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Quelle: Daten der ASB Schuldnerberatung GmbH 2011, Befragung – Abschlussberatung, n=306, Telefonbefragung, n=130, eigene Berechnungen

18,1% der befragten KlientInnen gaben Migrationshintergrund an – bei der Abschlussberatung liegt der Anteil deutlich höher als bei der Telefonbefragung.

**Tabelle 2-12: Quantitative Erhebungen - Migrationshintergrund**

Familienstand	Befragung		Abschluss	Telefon
	SB	gesamt		
Österreich		81,9%	79,5%	87,3%
Ehem. Jugoslawien		8,2%	8,8%	6,7%
Türkei		3,9%	3,9%	3,7%
Sonstige		6,1%	7,8%	2,2%
<b>Summe</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Quelle: Befragung – Abschlussberatung, n=307, Telefonbefragung, n=134, eigene Berechnungen

Bei der Frage nach der Verschuldungsursache waren Mehrfachantworten möglich – insgesamt zeigt sich, dass im Rahmen der quantitativen Erhebung viele Ursachen häufiger genannt wurden. Dies liegt möglicherweise auch an der Befragungstechnik. Bei der Telefonbefragung wurden die Punkte einzeln abgefragt. Interessanterweise nannten KlientInnen im Rahmen der Telefonbefragung "Umgang mit Geld" wesentlich häufiger als Verschuldungsursache als die Grundgesamtheit, dafür wurden Arbeitslosigkeit und Einkommensverschlechterung deutlich seltener genannt.

Tabelle 2-13: Quantitative Erhebungen – Ursache für Überschuldung

Altersgruppen	SB	Befragung gesamt	Abschluss	Telefon
Arbeitslosigkeit/ Einkommensver- schlechterung	<b>43,1%</b>	<b>48,4%</b>	57,2%	28,4%
Umgang mit Geld	<b>20,6%</b>	<b>29,4%</b>	24,6%	41,0%
Gescheiterte Selbständigkeit	<b>17,8%</b>	<b>20,5%</b>	19,0%	23,9%
Wohnraumbeschaffung	<b>12,7%</b>	<b>20,2%</b>	19,9%	20,9%
Scheidung/Trennung	<b>12,0%</b>	<b>26,1%</b>	25,8%	26,9%
Sonstige Gründe	<b>7,8%</b>	<b>27,5%</b>	22,5%	38,8%
Persönliche Härtefälle	<b>7,3%</b>	<b>13,2%</b>	11,8%	16,4%
Bürgschaften/Mithaftung	<b>7,2%</b>	<b>9,8%</b>	11,4%	6,0%
Unterhaltsverpflichtungen	<b>3,5%</b>	<b>12,3%</b>	15,0%	6,0%
Strafbare Handlungen/ Regress	<b>3,2%</b>	<b>2,7%</b>	3,6%	0,7%
Lebenshaltungskosten	<b>2,8%</b>	<b>12,3%</b>	7,2%	23,9%

Quelle: Schuldenreport 2012, Befragung – Abschlussberatung, n=307, Telefonbefragung, n=134, eigene Berechnungen

Insgesamt spiegelt die Stichprobe die Grundgesamtheit in vielen Punkten sehr gut wider. Bei der Telefonbefragung ist die Verzerrung stärker ausgeprägt als bei der Abschlussbefragung, was durch die unterschiedlichen Selektionsprozesse gut nachvollziehbar ist. Bei der Telefonbefragung wurden die KlientInnen gebeten, ihre Kontaktdaten zu senden, während die Erhebung bei der Abschlussbefragung auf Anfrage der SchuldenberaterInnen im Rahmen der Beratung erfolgte.

## 3 UMFANG DER ANALYSE

### 3.1 KONZEPTIONALISIERUNG UND UMFANG DER ANALYSE

---

Die vorliegende SROI-Analyse bezieht sich ausschließlich auf die staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich. Insgesamt handelt es sich um zehn unabhängige Organisationen, die für die vorliegende Analyse als eine Organisation betrachtet werden. Die Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen, die ASB Schuldnerberatungen GmbH, wird nicht als Teil dieser fiktiven Organisation betrachtet. Die Erhebungen unter den Stakeholdern wurden mit Fokus auf die staatlich anerkannten Schuldenberatungen durchgeführt. Auch die herangezogenen Einnahmen und Ausgaben wurden für die einzelnen Organisationen gesondert erhoben und analysiert. Im Anschluss wurden diese zu einer Organisation zusammengefasst.

Der Analysezeitraum umfasst das Jahr 2011, d.h. der eruierte Gesamtprofit der Stakeholder bezieht sich grundsätzlich nur auf dieses Jahr, berücksichtigt werden jedoch auch Langzeiteffekte, die KlientInnen betreffen, die im Jahr 2011 beraten wurden. Was die Datensammlung für die monetäre Bewertung und Berechnung des SROI-Werts betrifft, wurden, soweit vorhanden, Daten aus diesem Zeitraum (2011) recherchiert und erhoben.

Verfolgen zwei oder mehrere Stakeholder, im Rahmen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen, zumindest teilweise dieselben Ziele bzw. genießen dieselben Wirkungen, dürfen die Wirkungen nur einem Stakeholder zugerechnet werden, um eine Doppelzählung zu vermeiden. Da in diesen Fällen stets die KlientInnen involviert waren, wurden die Profite jeweils diesem Stakeholder zugewiesen, da es sich hier um die Hauptzielgruppe des Projekts handelt.

Tabelle 3-1: Ausmaß der SROI-Analyse

Analysesubjekt	„staatlich anerkannte Schuldenberatungen in Österreich“
Projektträger	ASB Schuldnerberatungen GmbH
Dauer der Analyse	10 Monate
Berechnungszeitraum	1 Jahr (2011)

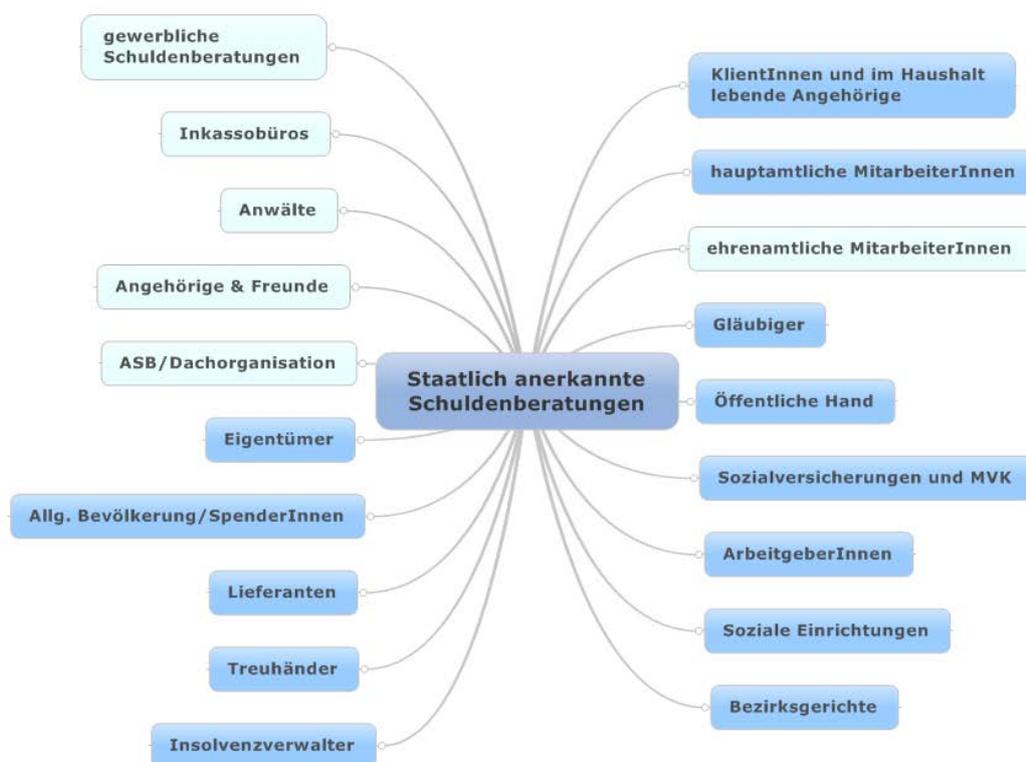
### 3.2 IDENTIFIZIERUNG DER STAKEHOLDER

---

Das nef-Modell basiert auf der Sicht der Stakeholder, weshalb in einem ersten Schritt die für die Analyse wesentlichen Interessensgruppen identifiziert werden mussten. Gemeint sind damit all jene Gruppen, die besonders von den Leistungen und damit verbundenen Wirkungen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen profitieren. Die Ziele der Stakeholder bestimmen letztendlich die Erfolgskriterien für die SROI-Analyse.

Nach einer Sichtung des vorhandenen Sekundärmaterials und Erfahrung aus bereits zwei durchgeführten Studien für die ASB Schuldnerberatungen GmbH, wurden gemeinsam mit dem Auftraggeber die relevanten Stakeholder identifiziert. Auf Basis der erstellten Stakeholderliste wurden, in Absprache mit der Arbeitsgruppe beim Auftraggeber, die konkret in die Analyse einzubeziehenden Keystakeholder fixiert. Diese sind in nachfolgender Abbildung 3-1 angeführt.

Abbildung 3-1: Keystakeholder



Quelle: eigene Darstellung

Im Folgenden werden die einzelnen Stakeholder kurz beschrieben und Gründe für deren Inklusion beziehungsweise Exklusion angegeben. Die Gründe für die Inklusion der einzelnen Stakeholdergruppen sind in übersichtlicher Form in Tabelle 3-2 dargestellt.

Tabelle 3-2: Inkludierte Stakeholder

Stakeholder	Gründe für Inklusion
<b>KlientInnen</b>	profitieren durch Schuldenberatung
<b>GläubigerInnen</b>	profitieren durch Informationsgewinn
<b>Hauptamtliche MitarbeiterInnen</b>	profitieren durch eine feste Beschäftigung und ein fixes Einkommen und dem Wissen „etwas Gutes zu tun“
<b>Arbeitgeber</b>	profitieren durch Informationsgewinn
<b>Öffentliche Hand</b>	profitiert von zusätzlichen Steuer- und Abgabeneinnahmen
<b>Sozialversicherungen &amp; MVK</b>	profitieren durch Einsparungen von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe
<b>Lieferanten</b>	profitieren von zusätzlichen Aufträgen
<b>Eigentümer</b>	profitieren durch Gewinn/Verlust, Bedeutungszuwachs und der Erfüllung ihrer Mission

<b>Treuhänder</b>	profitieren von zusätzlichen Aufträgen
<b>InsolvenzverwalterInnen</b>	profitieren von zusätzlichen Aufträgen
<b>SpenderInnen</b>	profitieren durch das Wissen etwas „Gutes zu tun“

Der tatsächliche ermittelte Nutzen auf Basis der empirischen Erhebungen, Quantifizierungen und Monetarisierungen ist ausführlich in Kapitel 5 dargestellt.

Im Allgemeinen werden in einer SROI-Analyse auch Gruppen aus der Analyse exkludiert, wenn der Erhebungsaufwand aufgrund der Datenlage bzw. Möglichkeit empirische Erhebungen durchzuführen im Verhältnis zum vermuteten Nutzen zu groß ist oder sich im Verlauf der Analyse herausstellt, dass kein Nutzen existiert.

Im vorliegenden Fall wurden lediglich einige wenige Stakeholder im weiteren Sinne exkludiert. Nachfolgende Tabelle 3-3 führt diese Gruppen und die Gründe für die Exklusion an. Da es einige zusätzliche Stakeholder im weiteren Sinne gibt, die teilweise aber nur mehr marginal mit dem Projekt zu tun haben, fanden nur die unmittelbar relevanten Interessensgruppen Eingang in die Analyse. Darüber hinaus ist der gewonnene Nutzen aus dem Projekt oft nur marginal oder aufgrund einer erschwerten Datenlage nicht messbar. In Summe ist die vorliegende Analyse hinsichtlich der berücksichtigten Stakeholdergruppen und Wirkungen somit sehr umfangreich.

**Tabelle 3-3: Exkludierte Stakeholder**

<b>Stakeholder</b>	<b>Gründe für Exklusion</b>
<b>Ehrenamtliche MitarbeiterInnen</b>	zu wenig ehrenamtliche MitarbeiterInnen in diesem Bereich.
<b>Angehörige &amp; Freunde</b>	Wirkungen sind bereits beim Stakeholder KlientInnen berücksichtigt.
<b>Inkassobüros</b>	Erhebung der Wirkungen überschreitet das Ausmaß der Analyse.
<b>ASB Schuldnerberatungen Gmbh, als Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen</b>	Wirkungen sind teilweise beim Stakeholder Treuhänder berücksichtigt.
<b>Anwälte</b>	Wirkungen sind bereits beim Stakeholder InsolvenzverwalterInnen berücksichtigt. Weitere Erhebungen der Wirkungen überschreiten das Ausmaß der Analyse.
<b>Gewerbliche Schuldenberatungen</b>	Erhebung der Wirkungen überschreitet das Ausmaß der Analyse. Nutzen scheint keine entscheidende Rolle zu spielen.

Bei den Schuldenberatungen arbeiteten 2011 lediglich 17 MitarbeiterInnen ehrenamtlich. Bei der Datenerhebung bei den zehn Schuldenberatungsstellen geben lediglich zwei Organisationen an, **ehrenamtliche MitarbeiterInnen** im Bereich der Schuldenberatung zu beschäftigen. Die Wirkung ist daher vernachlässigbar.

Die soziale Integration der KlientInnen wird beim Stakeholder KlientInnen berechnet. Diese Wirkung entsteht im gleichen Ausmaß für den Stakeholder **Angehörige & Freunde**. Um

Doppelzählungen zu vermeiden, wird der Stakeholder Angehörige & Freunde aus den Berechnungen exkludiert.

**Inkassobüros** werden durch GläubigerInnen mit der Eintreibung der Schulden bei SchuldnerInnen beauftragt. Um die positiven sowie negativen Wirkungen bei Inkassobüros zu messen, bedarf es einer tieferen Auseinandersetzung mit dem Stakeholder Inkassobüro. Im Rahmen dieser Analyse wurde entschieden, die Inkassobüros zu exkludieren. Eine Inklusion würde das Ausmaß der Analyse überschreiten. Informationen zu Geldflüssen von SchuldnerInnen zu Inkassobüros und von Inkassobüros zu GläubigerInnen können, wenn überhaupt, nur mit erhöhtem Aufwand erhoben werden. Ein Negativnutzen, das heißt ein Schaden für Inkassobüros ist vorstellbar, nämlich in Form von geringeren Eintreibungen von Forderungen, bedingt durch die Aufklärungsarbeit der Schuldenberatungen.

Wirkungen, die für die **Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen** als Treuhänder entstehen, wurden beim Stakeholder Treuhänder berechnet. Da die Dachorganisation keine Beratungstätigkeit ausübt, wird diese aus der Analyse exkludiert.

Die Wirkungen, die für **Anwälte** aufgrund von mehr Aufträgen als Insolvenzverwalter entstehen, wurden beim Stakeholder InsolvenzverwalterInnen berechnet. Weitere Wirkungen, die den Anwälten wegen der Existenz der Schuldenberatungen entstehen, übersteigen das Ausmaß der Analyse. Um diese Profite zu konkretisieren, messbar zu machen und im Weiteren zu monetarisieren, bedarf es weiterer Erhebungen vor allem bei Anwälten. Wirkungen bei Anwälten, wie „kompetenter Ansprechpartner bei Fragen des Privatkonkurses“, welcher wiederum Profite für die KlientInnen der Anwälte entstehen lassen könnte, sind vorstellbar. Dies schließt sich aus einem Interview mit einer/einem MitarbeiterIn des Bezirksgerichts, welcher/welche den durch die Schuldenberatungen eingebrachten Anträgen vor Gericht eine höhere Qualität beimisst. Ob Anwälte aufgrund der Schuldenberatungen mögliche KlientInnen verlieren und dadurch einen Negativnutzen erleiden, oder ob KlientInnen der Schuldenberatungen überhaupt ein lukratives Geschäft für die Anwälte wären, lässt sich nur mit einer ausgedehnten Erhebung klären.

Aufgrund unzureichender Daten und der scheinbar geringen bzw. undurchsichtigen Anzahl an **gewerblichen Schuldenberatungen**, wurde dieser Stakeholder aus der Analyse exkludiert. Hinzuweisen ist aber darauf, dass in verschiedenen Stakeholderinterviews dieser Stakeholder als eher dubios gesehen wurde. Durch eine befragte Person wurde eine noch klarere Kommunikation der Abgrenzung zu gewerblichen Schuldenberatungen empfohlen, da diese als „Trittbrettfahrer“ auftreten würden. In Summe gibt es sehr wenig öffentlich zugängliche Informationen zu gewerblichen Schuldenberatungen.

## 4 ANALYSE DER EINNAHMEN UND AUSGABEN

Um den Social Return on Investment berechnen zu können, müssen alle aufgewendeten Investitionen, die getätigt wurden, um die staatlich anerkannten Schuldenberatungen zu betreiben, erhoben werden. Ebenso gilt es die Ausgaben, die direkt in Zusammenhang mit den Wirkungen stehen, zu identifizieren. Hierfür wurden die erhaltenen Einnahmen und getätigten Ausgaben der anerkannten anbietenden Organisationen im Bereich der Schuldenberatung in Österreich erhoben und hochgerechnet. Diese Daten wurden mit einem Excel-file von den einzelnen Organisationen abgefragt.

Zusätzlich zu Daten aus dem Rechnungswesen waren folgende allgemeinere Daten ebenfalls für die SROI-Analyse relevant und wurden bei der Erhebung zusätzlich abgefragt:

- Anzahl der MitarbeiterInnen
- Anzahl Vollzeitäquivalente (VZÄ) bei den MitarbeiterInnen
- Anzahl freiwillige/ehrenamtliche MitarbeiterInnen
- Durchschnittlich erbrachte Leistungsstunden freiwillige/ehrenamtliche MitarbeiterInnen
- Anzahl der Weiterbildungsstunden

An der Erhebung haben alle 10 staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich teilgenommen. Da die Schuldenberatung Burgenland in die Landesverwaltung eingegliedert ist, war es nicht möglich, Daten zu Erlösen und Kosten zu bekommen. Auf Basis der bekannten MitarbeiterInnenanzahl wurden diese Daten für die Schuldenberatung im Burgenland hochgerechnet.

**Insgesamt haben die staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich im Jahr 2011 11.412.885,10 Euro an Einnahmen erzielt sowie 10.529.342,73 Euro an Ausgaben getätigt.** Nachfolgende Tabelle 4-1 zeigt die relevanten Unterkategorien bei den Einnahmen an. In Tabelle 4-2 werden die Gesamtausgaben aufgeschlüsselt.

Tabelle 4-1: Einnahmen

Art der Einnahmen	Höhe Einnahmen	Anteil an Einnahmen in %
Erlöse aus Förderungen/Leistungsverträgen vom Land	9.041.925	79,23%
Erlöse aus Förderungen/Leistungsverträgen vom AMS	1.770.726	15,52%
Erlöse aus Förderungen/Leistungsverträgen von AK	94.451	0,83%
Erlöse aus Förderungen/Leistungsverträgen von BMWFJ	70.270	0,62%
Sonstige Erlöse aus Förderungen/Leistungsverträgen	79.166	0,69%
Einnahmen aus Spenden/Sponsoring/Mitgliedsbeiträgen von Privatpersonen	7.471	0,07%
Einnahmen aus personenbezogenen Arbeitskostenzuschüssen (AMS u. BSA)	2.978	0,03%

Kostenersätze für Zivildienstleistende	16.524	0,14%
Sonstige Einnahmen	87.111	0,76%
Umsatzerlöse	100.725	0,88%
Erträge aus der Auflösung von Bewertungsreserven	15.302	0,13%
Auflösung von Rückstellungen	36.334	0,32%
Auflösung von Rücklagen	89.904	0,79%
<b>Summe Einnahmen</b>	<b>11.412.885</b>	<b>100%</b>

Quelle: Erhebung bei den Schuldenberatungen, eigene Berechnungen

Es ist deutlich zu sehen, dass sich die staatlich anerkannten Schuldenberatungen vor allem durch Förderungen bzw. Leistungsverträge der öffentlichen Hand finanzieren.

Ausgabenseitig fällt, wie bei personalintensiven Dienstleistungen üblich, der Personalaufwand ins Gewicht. Dieser beträgt bei den staatlich anerkannten Schuldenberatungen 77%.

**Tabelle 4-2: Ausgaben**

Art der Ausgabe	Höhe Ausgaben	Anteil an Ausgaben in %
Material und sonstige Aufwendungen	1.681.415	16%
Personalaufwand	8.127.450	77%
Mietaufwand	720.478	7%
<b>Summe Ausgaben</b>	<b>10.529.343</b>	<b>100%</b>

Quelle: Erhebung bei den Schuldenberatungen, eigene Berechnungen

## 5 BERECHNUNG DES PROFITS DER STAKEHOLDER

### 5.1 IMPACT VALUE CHAIN

---

Zentrales Element der Social Return on Investment Analyse ist die Impact Value Chain (Wirkungskette). In dieser wird der gesamte Social Impact, den die staatlich anerkannten Schuldenberatungen generieren, dargestellt. Diese Impact Map bildet eine logische Gegenüberstellung von „Input“, „Output“ und dem bewirkten „Outcome“ je Stakeholdergruppe ab. Außerdem werden die Unternehmensaktivitäten, die im Zuge der Studie zum gesellschaftlichen und ökonomischen Nutzen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen für bzw. durch die einzelnen Stakeholder ausgeführt werden, beschrieben. Der **Input** bezeichnet jene Ressourcen, die Stakeholder in die staatlich anerkannten Schuldenberatungen einbringen, um die Unternehmensaktivitäten aufrechterhalten zu können. Das können nicht nur monetäre Mittel oder Sachmittel, sondern auch Ressourcen wie Zeit, Fähigkeiten etc. sein. Als **Output** werden Produkte und Leistungen verstanden, die durch die Unternehmensaktivität entstehen und direkt gemessen werden können. Der **Outcome** (Wirkungen) beinhaltet wiederum den (sozialen) Profit, der durch die staatlich anerkannten Schuldenberatungen für die einzelnen Interessensgruppen geschaffen wird und umfasst ebenso nicht unmittelbar messbare Größen, wie z.B. eine verringerte soziale Ausgrenzung. Mit anderen Worten gibt der Outcome die Veränderungen für die Stakeholder aufgrund der Aktivitäten der staatlich anerkannten Schuldenberatungen wieder. Im nächsten Schritt wird der Outcome mit Indikatoren und Daten belegt, um den SROI berechnen zu können. Wichtig ist, dass nur jener Impact gemessen wird, der auch tatsächlich aufgrund der staatlich anerkannten Schuldenberatungen selbst entsteht, weshalb auch der abzuziehende Impact (**Deadweight**) erfasst wird. Der erzeugte Impact muss also um jene Wirkungen reduziert werden, die auch ohne die Intervention der Organisation aufgetreten wären (nef 2008).

Die komplette Impact Value Chain der staatlich anerkannten Schuldenberatungen wird im Anhang dargestellt. Die Impact Value Chain pro Stakeholder wird beim jeweiligen Stakeholder dargestellt.

### 5.2 INDIKATOREN UND PROXIES

---

Weiters zentral ist es, dem Outcome aussagekräftige Indikatoren zuzuordnen und diese mit Daten zu belegen. In diesem Schritt werden die Outcomes in verschiedene Indikatoren „übersetzt“, um letztlich eine Monetarisierung vornehmen zu können. Wenn keine direkten Indikatoren gefunden werden können, werden sogenannte „Proxies“ gebildet, die zumindest in einer Annäherung versuchen, den Outcome zu erfassen bzw. monetär zu bewerten. Die jeweilige Monetarisierung ist beim jeweiligen Stakeholder im entsprechenden Subkapitel beschrieben. Für die Berechnung der Indikatoren ist es weiters relevant, die alternativen Lösungen für die KlientInnen zu berechnen. Auf diese wird im folgenden Kapitel eingegangen.

### **5.3 ALTERNATIVSZENARIEN – WAS MACHEN SCHULDNER UND SCHULDNERINNEN, WENN ES KEINE SCHULDENBERATUNG GIBT?**

---

Eine besondere Herausforderung stellte eine realistische Einschätzung der Konsequenzen dar, wenn es die Schuldenberatungen im Jahr 2011 – auf dieses Jahr bezieht sich die Analyse – nicht gegeben hätte. Dieses Alternativszenario ist sehr hypothetisch, jedoch notwendig, um die Wirkungen der Schuldenberatungen darstellen zu können. Wichtig ist bei dem Szenario, dass AlternativenanbieterInnen von Schuldenberatungsleistungen nur mit jener Kapazität in Betracht gezogen werden, die sie im Jahr 2011 tatsächlich verfügbar hatten. Es geht also nicht darum zu untersuchen, ob ähnliche Institutionen wie die Schuldenberatungen aufgebaut werden hätten können, berücksichtigt werden ausschließlich unmittelbar verfügbare Substitutionsmöglichkeiten. Dafür ist es notwendig, einerseits die Aktivitäten der Schuldenberatungen und andererseits die Anbieterlandschaft in Österreich etwas näher zu beleuchten. Die staatlich anerkannten Schuldenberatungen nehmen insofern eine Monopolstellung ein, als sie über ein sehr ausgeprägtes Spezialwissen inklusive standardisierter Verfahren und Netzwerke mit anderen Sozialorganisationen verfügen. Sie beraten ihre KlientInnen in Bezug auf rechtliche Fragen, beispielsweise im Rahmen eines Schuldenregulierungsverfahrens, wo die Schuldenberatungen – im Gegensatz zu anderen sozialen Organisationen – auch eine Vertretungsbefugnis haben. Andererseits unterstützen die Schuldenberatungen auch in Bezug auf soziale Aspekte, also überall dort, wo KlientInnen bemüht sind, ihr Leben wieder in den Griff zu bekommen.

Im Gegensatz zu Anwälten und gewerblichen Schuldenberatungen erbringen sie ihre Leistungen überdies unentgeltlich. Viele der in der vorliegenden Studie genannten Wirkungen sind eine Folge der Möglichkeit, einen Privatkonkurs durchzuführen. Grundsätzlich ist eine Beratung bzw. ein rechtlicher Beistand gesetzlich nicht erforderlich, die SchuldnerInnen könnten einen entsprechenden Antrag auch ohne Hilfe einbringen. De facto stellt ein solcher Antrag jedoch eine große bürokratische Hürde dar. Von den Gerichten wurde rückgemeldet, dass selbst Anträge, die mit Unterstützung von Anwälten eingebracht werden, häufiger Fehler aufweisen, als jene, die von den Schuldenberatungen begleitet werden. Auch Anwälte selbst gaben an, dass sie SchuldnerInnen oft an Schuldenberatungen weiterleiten, weil die Verfahren sehr aufwändig sind und natürlich ein gewisses Risiko besteht, dass die KlientInnen ihre (Anwalts)-Rechnung nicht begleichen. Die Aussicht auf hohe Anwaltskosten schreckt viele SchuldnerInnen davor ab, einen Anwalt aufzusuchen. Gäbe es die Schuldenberatung nicht, würden es möglicherweise mehr SchuldnerInnen versuchen, als dies derzeit der Fall ist. Anwälte würden wahrscheinlich lediglich jene KlientInnen übernehmen, bei denen voraussehbar ist, dass sie ihre Rechnung in absehbarer Zeit begleichen. Ähnliches gilt für gewerbliche Schuldenberatungen, zu denen es generell wenige Informationen gibt.

Im Jahr 2011 begleiteten bzw. vertraten die Schuldenberatungen 6.493 (59,2%) der 10.970 Anträge auf Eröffnung eines Schuldenregulierungsverfahrens. Seit Einführung des Privatkonkurses ist die Zahl der Anträge jährlich gestiegen. Es wird davon ausgegangen, dass tatsächlich ein weitaus größerer Bedarf an SRV besteht. Ein Stakeholder merkte an, dass in der Vergangenheit festgestellt wurde, dass mit wachsender Kapazität bei den Schuldenberatungen auch die Zahl der Anträge stieg. Dies lässt darauf schließen, dass Eigeninitiative, Anwälte und gewerbliche Schuldenberatungen als keine relevanten Alternativen für die Durchführung eines Schuldenregulierungsverfahrens gesehen werden.

Die Beratungsleistungen der Schuldenberatungen gehen aber weit über die Vertretung bzw. Begleitung bei Privatkonkursen hinaus. Bei der Beratung wird die Gesamtsituation der SchuldnerInnen erfasst und versucht eine Lösung zu finden. Die KlientInnen werden beraten, welche Schulden vordringlich beglichen werden müssen, um besonders negative Folgen wie Obdachlosigkeit, Abschalten von Strom etc. zu verhindern.

Eine wichtige Funktion der Schuldenberatung, die sowohl von den SchuldenberaterInnen als auch den KlientInnen immer wieder betont wurde, ist es, den KlientInnen wieder Perspektiven und Wege aufzuzeigen. Eine wesentliche Rolle spielt hierbei die Bedeutung der Erwerbstätigkeit. SchuldnerInnen, die langfristig bis auf das Existenzminimum gepfändet werden, haben wenig Motivation, einer geregelten Erwerbsbeschäftigung nachzugehen. Durch das Schuldenregulierungsverfahren wird die Phase der finanziellen Einschränkung auf einen bestimmten Zeitraum (durchschnittlich 6-7 Jahre) begrenzt. Die Schuldenberatungen leisten zwar keine unmittelbare Jobvermittlung, jedoch einen Beitrag, die KlientInnen zu motivieren, ihren Job zu behalten bzw. sich eine Erwerbsarbeit zu suchen. Hier wird eng mit anderen Sozialeinrichtungen kooperiert. Manche Beratungsleistungen der Schuldenberatungen könnten von anderen Sozialorganisationen übernommen werden. Tatsächlich führen Sozialorganisationen auch Schuldenberatungen durch, die jedoch – vor allem wo es um rechtliche Aspekte geht – nicht so stark in die Tiefe gehen, wie jene der staatlich anerkannten Schuldenberatung, die ja KlientInnen auch bei Gericht vertreten können. Umgekehrt können Anwälte zwar rechtliche Aspekte abdecken, jedoch darüber hinausgehende soziale Beratung nicht leisten. Der Vorteil der Schuldenberatung liegt in der Verbindung beider Aspekte, die eine ganzheitliche Betreuung der KlientInnen erlaubt.

In der Frage des Deadweights – also die Beurteilung, welche Wirkungen auch ohne Zutun der Schuldenberatungen zustande gekommen wären – müssen daher verschiedene Wirkungen unterschiedlich beurteilt werden, wie das in den einzelnen Unterkapiteln beschrieben wird. Der Deadweight hängt neben der Frage der Verfügbarkeit alternativer Angebote auch von der individuellen Lösungskompetenz der KlientInnen ab, die von vielen Faktoren (z.B. Alter/Lebenserfahrung, persönliche Netzwerke, Bildungsgrad) beeinflusst wird. Ohne Zweifel stellt die Überschuldung für einen Großteil der KlientInnen eine große Stresssituation dar.

Bei der Telefonbefragung wurde den (ehemaligen) **KlientInnen** die offene Frage gestellt, was sie gemacht hätten, wenn sie nicht zur Schuldenberatung gegangen wären. Konkret lautete die Fragestellung: **„Können Sie sich vorstellen, was passiert wäre, wenn Sie nicht zur Schuldenberatung gegangen wären? Was hätten Sie gemacht?“** Ein Großteil der Befragten zeichnete spontan ein sehr tristes Bild. Lediglich sieben von 102 Personen, die diese Frage beantworteten, gaben an, dass sie auch ohne Schuldenberatung zu einem ähnlichen Ergebnis gekommen wären. Hingegen zogen elf Personen (10,7%!) einen Suizid in Erwägung, acht Personen nannten Obdachlosigkeit als Folge, zwei Personen gaben an, dass sie im Gefängnis gelandet wären, Medikamentensucht wurde von weiteren zwei Personen als konkrete Folge genannt. Der Großteil der Befragten nannte langfristige finanzielle Belastungen, Pfändungen, Gerichtstermine und ein Anwachsen der Schulden als Folgen. Nahezu ebenso viele beschrieben die Konsequenzen eher auf emotionaler Ebene („Katastrophe“, „große Verzweiflung“) bzw. wurde sehr häufig angegeben, dass es sich die SchuldnerInnen gar nicht vorstellen können bzw. vorstellen wollen. Nun ist es möglich, dass sich vor allem „dankbare“ ehemalige KlientInnen bereit erklärt haben, bei der Telefonbefragung teilzunehmen und diesbezüglich vielleicht eine Verzerrung gegeben ist. Allerdings muss ebenso berücksichtigt werden, dass dieses Sample einen überdurchschnittlichen Bildungsgrad aufweist. Wenn man davon ausgeht, dass besser gebildete Personen ein breiteres Spektrum an Handlungsoptionen in Erwägung ziehen, dann ist die geringe Zahl an Personen, die zu einem ähnlichen Ergebnis gekommen wären, wiederum sehr gering einzuschätzen.

Zur Einschätzung der Wirkungen wurden fünf Gruppen von KlientInnen entwickelt. Die Zuordnung zu den Gruppen erfolgte aufgrund ihres Einkommens (Basis: Daten Abschlussberatungen). Es wurde davon ausgegangen, dass besser verdienende KlientInnen ihre Probleme früher oder später auch ohne Schuldenberatungen lösen würden, bei Personen mit einem persönlichen Einkommen über 1.500 Euro ohne zeitliche Verzögerung, KlientInnen mit einem Einkommen zwischen 1.300 und 1.499 Euro mit einer Verzögerung von sechs Monaten, KlientInnen mit Einkommen zwischen 1.100 und 1.299 Euro mit einer Verzögerung von zwölf Monaten. Bei der Einkommensgruppe zwischen 1.000 und 1.099 Euro würde die zeitliche Verzögerung drei Jahre betragen, bei Personen, die weniger als 1.000 Euro

verdienen wurde davon ausgegangen, dass sie ihre Probleme vielfach gar nicht lösen könnten. Sie würden also ohne Schuldenberatungen kein Schuldenregulierungsverfahren machen und auch Probleme mit der Erwerbsarbeit nicht in den Griff bekommen.

**Tabelle 5-1: Handlungsalternativen verschiedener Gruppen von KlientInnen**

	Handlungsalternativen verschiedener Gruppen von KlientInnen	Einkommen
G1	suchen sich Alternative (z.B. Anwalt, Eigeninitiative)	ab 1.500 Euro
G2	suchen sich Alternative mit 6 Monaten Verzögerung	1.300-1.499 Euro
G3	suchen sich Alternative mit 12 Monaten Verzögerung	1.100-1.299 Euro
G4	lösen das Problem mittelfristig nicht - 3 Jahre Verzögerung	1.000-1.099 Euro
G5	lösen das Problem gar nicht	bis 999 Euro

Wie KlientInnen mit ihrer Verschuldung umgehen, ist natürlich nicht nur eine Frage ihres Einkommens, sondern hängt von anderen Faktoren, wie Bildung, soziale Netzwerke etc. ab. Allerdings ist es für Menschen mit geringem Einkommen schwieriger, eine alternative Beratung in Anspruch zu nehmen, so dass das Einkommen als die plausibelste Unterscheidungsvariable erschien. Diese Gruppe ist zwar sehr groß, allerdings sind die ermittelten Effekte pro Person sehr gering. Bei besser verdienenden Personen sind sie sowohl in Bezug auf den Einkommengewinn als auch in Bezug auf das Arbeitslosengeld deutlich höher.

Berücksichtigt wurde das „persönliche Einkommen“ (Gehalt, Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Pension und Mindestsicherung, Krankengeld, Alimente und Karenzgeld), nicht jedoch Familienbeihilfen und Mietbeihilfen, weil davon ausgegangen wird, dass diese nur dann bezahlt werden, wenn davon mehrere Personen im Haushalt profitieren. Das Einkommen anderer Familienmitglieder wurde in die Berechnungen aus Komplexitätsgründen nicht mit einbezogen.

Zur Berechnung der Langzeitfolgen wurden zudem vier Altersgruppen differenziert:

**Tabelle 5-2: Handlungsalternativen - Altersgruppen**

Handlungsalternativen für längerfristige Wirkungen	Alter – Median <sup>1</sup>
Bis 40 Jahre	33 Jahre
41-50 Jahre	46 Jahre
51-60 Jahre	56 Jahre
Ab 61 Jahre	63 Jahre

Quelle: Abschlussberatung, n=307

Für die Berechnung der Langzeiteffekte wurde die durchschnittliche Lebenserwartung für das jeweilige Median-Alter herangezogen, von der allerdings fünf Jahre abgezogen wurden. Damit wurde berücksichtigt, dass Menschen mit geringerem Einkommen eine geringere Lebenserwartung haben.<sup>1</sup> Die Effekte wurden für die verbleibende Lebenszeit berechnet, wobei die Beträge auf das Jahr 2011 abgezinst wurden. Für Zeitspannen bis zu sieben Jahren wurde ein Zinssatz von 3% herangezogen, für darüber hinausgehende Zeitspannen ein Zinssatz von 3,3%.

<sup>1</sup> <http://www.derwesten.de/politik/bei-den-aermeren-sinkt-die-lebenserwartung-id6157710.html>, [http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=473&Itemid=6](http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=473&Itemid=6)

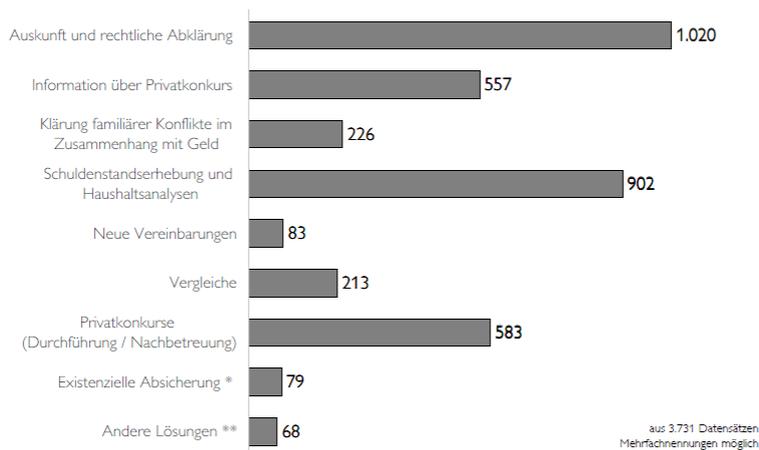
## 5.4 KLIENTINNEN/KLIENTEN UND ANGEHÖRIGE

### 5.4.1 Anzahl der KlientInnen und Art der Beratungen

Eine weitere Herausforderung bildete die Ermittlung der Grundgesamtheit der KlientInnen, auf die verschiedene Wirkungen zutreffen. Im Jahr 2011 gab es 16.104 Erstberatungen. Demgegenüber stehen 6.493 Schuldenregulierungsverfahren, die im Jahr 2011 beantragt und 5.525 Schuldenregulierungsverfahren, die eröffnet wurden, ca. 500 Personen erreichten einen außergerichtlichen Ausgleich. Für den Großteil, nämlich ca. 10.000 KlientInnen der Schuldenberatung, die sich im Jahr 2011 erstmals an die Schuldenberatung wandten, endete die Beratung nicht mit einem Schuldenregulierungsverfahren. Dies sind einerseits KlientInnen, bei denen ein Schuldenregulierungsverfahren nicht möglich ist, die im Rahmen der Beratung beim „Leben mit Schulden“ unterstützt werden, andererseits KlientInnen, bei denen ein Schuldenregulierungsverfahren nicht notwendig ist sowie jene, die sich nur informieren möchten oder andere Beratungsleistungen erhalten. Im Rahmen der quantitativen Erhebungen konnte diese Gruppe nicht bzw. kaum erreicht werden. Das liegt unter anderem daran, dass vor allem jene Personen eine offizielle Abschlussberatung absolvieren, die ein Schuldenregulierungsverfahren beantragen. Da verschiedene Wirkungen jedoch auch KlientInnen zugutekommen, die kein Schuldenregulierungsverfahren durchlaufen, galt es eine plausible Grundgesamtheit zu eruieren. Aus Vorgesprächen wurde deutlich, dass ein erheblicher Anteil der KlientInnen, die zur Erstberatung kommen, danach keine Beratung mehr in Anspruch nimmt. Ein Ziel war es, diese KlientInnen mit einmaliger Beratung von KlientInnen mit „intensiverer“ Beratung (die also zumindest zweimal gekommen sind) zu differenzieren. Aus der Datenbank der Schuldenberatungen ist diese Information nicht generierbar, weshalb dies auf anderem Wege hochgerechnet wurde. Die Schuldenberatungen führen teilweise Aufzeichnungen über das (vorläufige) Ergebnis der Beratungen. Bei manchen Aufzeichnungen kommt es dabei jedoch zu Doppelzählungen, weil einzelne KlientInnen mehrere Beratungsleistungen in Anspruch nehmen.

Abbildung 5-1: Ergebnisse der Beratungen der SCHULDNERHILFE OÖ

### Ergebnisse der im Jahr 2011 bearbeiteten Akten



**\* Existenzielle Absicherung**

Hilfe bei der Sicherung der existenziellen Grundbedürfnisse (zB Wohnung, Ernährung). Ist vorerst eine Schuldenregulierung nicht möglich, so beraten wir in Hinblick auf ein menschenwürdiges Leben trotz bestehender Überschuldung. Ist die Existenz (wieder) gesichert, wird geklärt, ob und wann eine Schuldenregulierung möglich ist/wird.

**\*\* Andere Lösungen**

Spezifische Beratung wie bei Kaufsucht, haushaltspädagogische Beratung, Vermittlung zu anderen Einrichtungen nach Erstabklärung bei speziellen Problemen, präventive Information u.a.

Quelle: SCHULDNERHILFE Oberösterreich – Jahresbericht 2011

Die Schuldenberatung Salzburg verwendet etwas andere Kategorien und weist jede Beratung nur einem Ergebnis zu. Das erlaubt es, Personen, die vorläufig nur einmal gekommen sind, herauszufiltern (siehe Tabelle 5-3).

**Tabelle 5-3: Kategorisierung des Ergebnisses von Schuldenberatungen in Salzburg**

Anteil	Zahl	Ergebnis
35,2%	383	Erstberatung bzw. einmalige Beratung <sup>1</sup>
31,7%	345	Hilfestellung durch Beratung <sup>2</sup>
21,6%	235	Zahlungspläne
7,2%	78	Abschöpfverfahren
2,0%	22	außergerichtliche Ausgleiche
0,8%	9	Ratenvereinbarung
0,7%	8	Abschlagszahlungen
0,5%	5	Restschuldbefreiungen
0,3%	3	Verzicht
<b>100%</b>	<b>1.088</b>	<b>Summe der erfolgreich abgeschlossenen Beratungen</b>

<sup>1</sup>d.h. KlientInnen kommen innerhalb eines halben Jahres nicht mehr und gelten als „abgeschlossen“.

<sup>2</sup> KlientInnen sind zumindest zweimal gekommen

Quelle: Jahresstatistik der Schuldenberatung Salzburg 2011: 4

Auf Basis der ersten beiden Kategorien wurde der Anteil der KlientInnen ermittelt, die lediglich einmal zur Beratung kommen. Diese wurden von der Zahl der Erstberatungen subtrahiert, um so zu einer realistischen Einschätzung der Grundgesamtheit von „intensiv betreuten“ KlientInnen zu kommen.

**Tabelle 5-4: Grundgesamtheit für verschiedene Wirkungen**

Anzahl	
16.104	Erstberatungen
10.821	KlientInnen mit zumindest zweimaliger Beratung
6.062	KlientInnen, die mit Hilfe der SB ein SRV eröffnet haben oder außergerichtlichen Ausgleich erreicht haben
5.525	KlientInnen, die mit Hilfe der SB ein SRV eröffnet haben

Quelle: Schuldenreport 2012, eigene Berechnungen

Für den Großteil der Wirkungen wurde die Zahl der KlientInnen herangezogen, bei denen ein SRV eröffnet wurde. Relativ wenige Informationen gibt es zudem über den Ausgang der Verfahren – nicht alle SRV enden erfolgreich mit einer Restschuldbefreiung, insofern können die Wirkungen hier auch nicht voll zugeschrieben werden. Auf Basis unterschiedlicher Informationen sind wir von folgenden Erfolgsquoten ausgegangen:

Tabelle 5-5: Erfolgsquote bei Schuldenregulierungsverfahren

Erfolgsquote	Verfahren	Quelle
89,7%	Zahlungsplan	Studie: „Privatkonkurs auf dem Prüfstand“
73,3%	Abschöpfungsverfahren	Daten der ASB Schuldnerberatung GmbH 2011, eigene Berechnungen, Annahme: 50% von jenen, bei denen noch keine Entscheidung vorliegt, enden mit einer Restschuldbefreiung
85,2%	<b>Gesamterfolgsquote</b>	

KlientInnen, die im Abschöpfungsverfahren scheitern, können zehn Jahre keinen Zahlungsplan und 20 Jahre kein Abschöpfungsverfahren mehr beantragen.

### 5.4.2 Impact Value Chain KlientInnen und Angehörige

Die KlientInnen der Schuldenberatungen bringen Vertrauen, Kooperationsbereitschaft und Zeit ein und sind HauptadressatInnen und -nutznießer der Schuldenberatung. Die Schuldenberatungen bieten verschiedene Beratungsleistungen für die KlientInnen an. Der unmittelbare Output ist dabei die Anzahl der Beratungen und die Anzahl der bereitgestellten Informationen.

Tabelle 5-6: Impact Value Chain der KlientInnen und Angehörigen

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Vertrauen, Kooperationsbereitschaft, Zeit	Beratungsleistungen	Anzahl verschiedener Beratungsleistungen Anzahl der bereitgestellten Informationen	Verbesserter Gesundheitszustand der KlientInnen und Angehörigen	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB die Schulden-situation bewältigt hätten.
			Verbessertes allgemeines Wohlbefinden der KlientInnen und Angehörigen	
			Verbesserte soziale Beziehungen der KlientInnen und Angehörigen	
			Verbesserter Umgang mit Geld der KlientInnen	
			Erhöhtes Einkommen nach Beendigung /Aufhebung der Insolvenz	
			Besserer Informationsstand	
			Erhalt/Finden einer Erwerbstätigkeit	

### 5.4.3 Berechnung stakeholderspezifischer Profit

Die KlientInnen und deren Angehörige erzielen durch die Schuldenberatungen insgesamt den größten Nutzen, dessen Höhe mit € 35.921.069 bewertet wurde. Wie sich der Profit

zusammensetzt, wird in nachfolgender Tabelle dargestellt und in den anschließenden Ausführungen detailliert erläutert.

**Tabelle 5-7: Profit der KlientInnen und Angehörigen**

<b>KlientInnen</b>	
<p><b>Verbesserter gesundheitlicher und psychischer Zustand der KlientInnen</b>            Anzahl der KlientInnen, bei denen sich der Gesundheitszustand verbessert hat und die dies den SB zuschrieben            Multipliziert mit den Kosten einer Psychotherapie (Proxy)            Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB bis innerhalb eines Jahres geschafft hätten =44%)</p>	<b>€ 3.102.993</b>
<p><b>Verbessertes allgemeines Wohlbefinden der KlientInnen</b>            Anzahl der KlientInnen, bei denen sich das allgemeine Wohlbefinden verbessert hat und die dies den SB zuschrieben            Multipliziert mit der Jahresmitgliedschaft in einem Fitnesscenter (Proxy)            Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB bis innerhalb eines Jahres geschafft hätten =44%)</p>	<b>€ 577.201</b>
<p><b>Verbesserte soziale Beziehungen der KlientInnen</b>            Anzahl der KlientInnen, bei denen sich die sozialen Beziehungen verbessert haben und die dies den SB zuschrieben            Multipliziert mit den durchschnittlichen Freizeitausgaben der ÖsterreicherInnen (2011) für sieben Jahre (Proxy)            Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB geschafft hätten =51%)</p>	<b>€ 312.685</b>
<p><b>Verbesserter Umgang der KlientInnen mit Geld</b>            Anzahl der KlientInnen, bei denen sich der Umgang mit Geld verbessert hat und die dies den SB zuschrieben            Multipliziert mit den Kosten eines 1,5-tägigen „Geld-Workshops“            Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB geschafft hätten =51%)</p>	<b>€ 128.199</b>
<p><b>Verbesserte Situation (Kombination der Faktoren Gesundheit, Wohlbefinden und soziale Beziehungen) der PartnerInnen der KlientInnen</b>            Anzahl der PartnerInnen, bei denen sich die Situation nach Ansicht der KlientInnen verbessert hat und dies auf die SB zurückzuführen ist            Multipliziert mit einem Mischindikator aus den genannten Faktoren            Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB geschafft hätten =51%)</p>	<b>610.825</b>
<p><b>Verbesserte Situation (Kombination der Faktoren Gesundheit, Wohlbefinden und soziale Beziehungen, schulische Leistung) der Kinder der KlientInnen</b>            Anzahl der Kinder, bei denen sich die Situation nach Ansicht der KlientInnen verbessert hat und dies auf die SB zurückzuführen ist</p>	<b>€ 266.898</b>

Multipliziert mit einem Mischindikator aus den genannten Faktoren und den anteiligen Kosten eines Schuljahres  
 Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB geschafft hätten =51%)

**Auswirkungen auf das Einkommen** der KlientInnen nach Abschluss des Schuldenregulierungsverfahrens gemäß den Handlungsalternativen für fünf Gruppen (differenziert nach der Höhe des Einkommens), abgezinst auf das Jahr 2011

Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight **€ 30.680.541**

**Informationsgewinn** bei den KlientInnen, die kein SRV eröffnen und keinen außergerichtlichen Ausgleich erreichen

Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB geschafft hätten =51%) **€ 241.726**

**Erhalt der Erwerbstätigkeit von erwerbstätigen KlientInnen/Aufnahme einer Erwerbstätigkeit von arbeitslosen KlientInnen**

Leisten Sozialversicherungsbeiträge, zahlen Steuern (Einkommenssteuer, Kommunalsteuer etc.), nehmen kein Arbeitslosengeld, keine Notstandshilfe bzw. Mindestsicherung und langfristig keine Mindestpension in Anspruch

Wirkungen werden den Stakeholdergruppen Sozialversicherungsträger/Mitarbeitervorsorgekasse und öffentliche Hand zugeschrieben

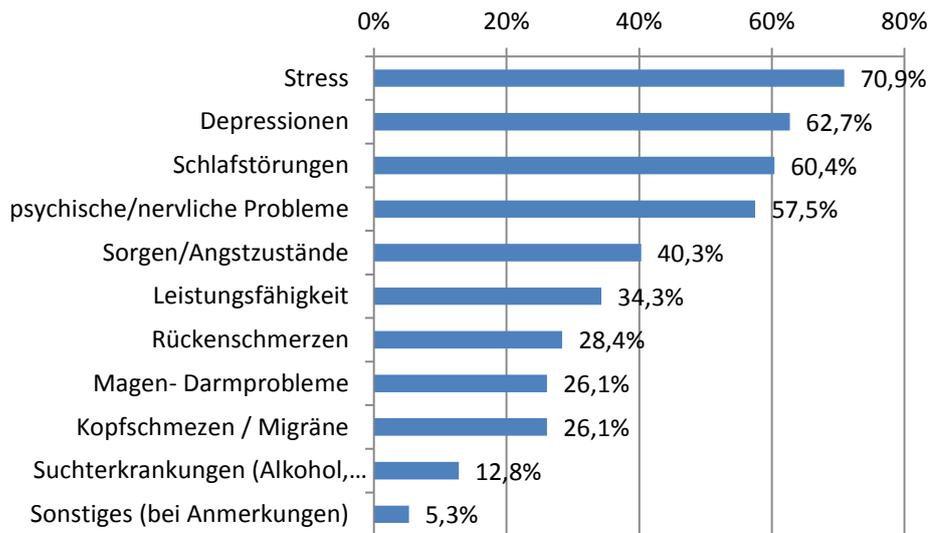
Abzüglich Deadweight (Anzahl jener KlientInnen, die es auch ohne SB Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight **(16.885.743)**

**Gesamtprofit der KlientInnen und Angehörigen € 35.921.069**

#### 5.4.3.1 Auswirkungen der Beratung auf Gesundheit, Wohlbefinden, soziale Beziehungen und Umgang mit Geld

Für viele KlientInnen stellt die Überschuldungssituation eine ausgeprägte Stresssituation dar. Konsequenzen daraus sind häufig gesundheitliche Probleme, eine Veränderung der sozialen Beziehungen sowie eine Beeinträchtigung des allgemeinen Wohlbefindens. Als positive Folge der Beratung für die KlientInnen nannten InterviewpartnerInnen in Vorgesprächen den veränderten Umgang mit Geld. Im Rahmen der Telefonbefragung wurden die ehemaligen KlientInnen befragt, mit welchen Problemen sie zu kämpfen hatten. In Bezug auf die gesundheitlichen Folgen der Überschuldung nannten mehr als die Hälfte (71%) der befragten ehemaligen KlientInnen Stress (71%), Depressionen (63%), Schlafstörungen (60%) und psychische/nervliche Probleme (58%). 40% gaben an, dass sie Sorgen bzw. Angstzustände hatten. Bei 34% war die Leistungsfähigkeit eingeschränkt. Körperlich machten vor allem Rückenschmerzen (28%), Magen-/Darmprobleme und Kopfschmerzen (jeweils 26%) zu schaffen. 13% hatten mit Suchterkrankungen zu kämpfen.

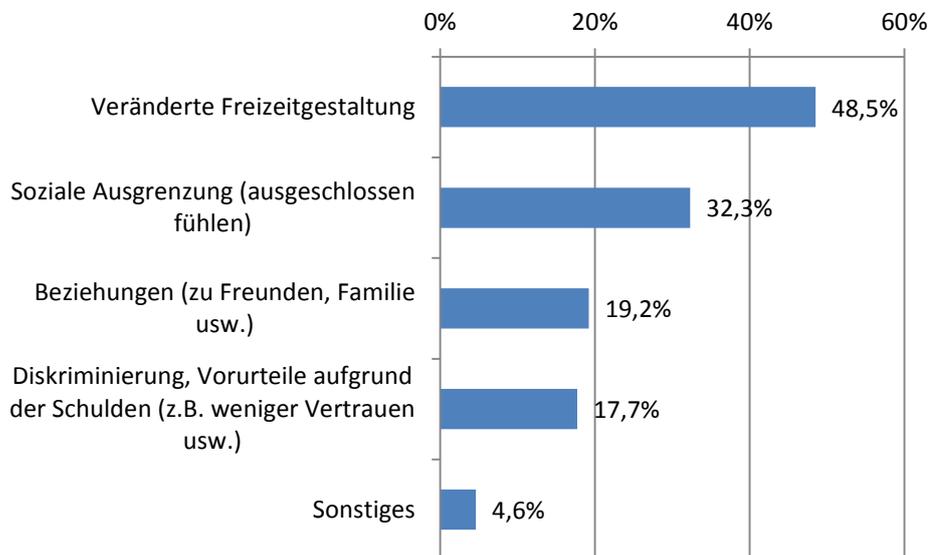
**Abbildung 5-2: Gesundheitliche Folgen der Überschuldung**



Quelle: Telefonbefragung

Als wesentliche soziale Folge der Überschuldung wurde die veränderte Freizeitgestaltung (49%) genannt. 32% erlebten eine soziale Ausgrenzung, bei 19% war die Beziehung zu Familie bzw. Freunden beeinträchtigt, 18% sahen sich durch die Überschuldung mit Diskriminierung und Vorurteilen konfrontiert.

**Abbildung 5-3: Soziale Folgen der Überschuldung**



Quelle: Telefonbefragung

Weiters wurden die befragten ehemaligen KlientInnen gebeten, die jeweilige Situation in Bezug auf Gesundheit, Wohlbefinden, soziale Beziehungen und den Umgang mit Geld zu Beginn und am Ende der Beratung einzuschätzen und den Einfluss der Schuldenberatung auf die Veränderung zu beurteilen. Auf diese Art wurde der jeweilige Anteil der KlientInnen berechnet, für den die verschiedenen Effekte den Schuldenberatungen zugerechnet werden können. Die Auswirkungen der Überschuldung beschränken sich in vielen Fällen nicht ausschließlich auf die KlientInnen selbst sondern betreffen auch ihr familiäres Umfeld. Im

Rahmen der Telefonbefragung wurde – in eingeschränktem Maße – auch nach den Auswirkungen auf die PartnerInnen und Kinder gefragt. Um die Befragung nicht zu komplex zu gestalten, wurden die verschiedenen, bei den KlientInnen separat erhobenen Aspekte, zusammengefasst. Den größten, den Schuldenberatungen zurechenbaren Effekt erzielten Auswirkungen auf das allgemeine Wohlbefinden (29%), gefolgt von Auswirkungen auf den Gesundheitszustand (18,6%) und den Umgang mit Geld (17,5%). Einen geringen Gesamteffekt rechneten die KlientInnen den Auswirkungen auf die sozialen Beziehungen (5%) zu. Die PartnerInnen der KlientInnen waren nach Einschätzung der befragten ehemaligen KlientInnen wesentlich stärker betroffen als die Kinder und auch der Einfluss der Schuldenberatungen wurde bei den PartnerInnen stärker beurteilt als bei den Kindern. Hier muss nochmals darauf hingewiesen werden, dass bei der Telefonbefragung der Anteil der KlientInnen mit Kindern im Haushalt deutlich unterrepräsentiert war. Diese Wirkungen in Bezug auf Gesundheit, Wohlbefinden, soziale Beziehungen und Umgang mit Geld wurden jenen SchuldnerInnen zugerechnet, die einen außergerichtlichen Ausgleich erreicht haben bzw. ein SRV eröffnet haben (N=6.062).

**Tabelle 5-8: Einfluss der Schuldenberatungen auf die Situation der KlientInnen/Angehörigen**

	<b>Veränderung</b>	<b>Zuschreibung SB</b>	<b>Gesamteffekt</b>
<b>Gesundheitszustand</b>	39,6%	46,9%	18,6%
<b>Wohlbefinden</b>	50,3%	57,6%	29,0%
<b>Soziale Beziehungen</b>	18,0%	26,5%	4,8%
<b>Umgang mit Geld</b>	38,3%	45,8%	17,5%
<b>Kombination der Faktoren - PartnerInnen</b>	34,7%	40,5%	14,1%
<b>Kombination der Faktoren - Kinder</b>	19,4%	24,1%	4,7%

Quelle: Telefonbefragung, eigene Berechnungen

Die gesundheitlichen Auswirkungen wurden von den KlientInnen vorwiegend als Reduzierung der Stresssituation beschrieben. Durch die Schuldenberatung wird die Lage der KlientInnen zunächst sondiert. Anschließend werden nächste Schritte vorbereitet. Als Proxy für den Gesundheitszustand wird eine Psychotherapie im Ausmaß von 45 Einheiten herangezogen, was insofern auch als passend betrachtet wird, als Depressionen, Schlafstörungen und psychische Probleme als häufigste gesundheitliche Probleme genannt wurden. Dieser Proxy wurde für entsprechend der oben genannten Anteile zugerechnet. Das allgemeine Wohlbefinden wurde mit dem Proxy einer Mitgliedschaft in einem Fitnesscenter für ein Jahr bewertet. Die Auswirkungen der Schuldenberatung auf die sozialen Beziehungen wurden mit den siebenfachen durchschnittlichen jährlichen Freizeitausgaben der ÖsterreicherInnen (bezogen auf das Jahr 2011) bewertet, was ebenfalls einen Proxy darstellt. Als Proxy für Verbesserungen im Umgang mit Geld wurde ein 1,5-tägiger Workshop zum Thema Umgang mit Geld herangezogen. Bei den PartnerInnen und Kindern wurde ein gemischter Proxy aus den ersten drei Wirkungen gebildet – in der Telefonerhebung wurden die KlientInnen befragt, inwieweit ihre Angehörigen (differenziert nach PartnerInnen und Kindern) von den negativen Auswirkungen betroffen sind. Entsprechend der genannten Anteile wurden die Proxies zusammengerechnet. Für die Kinder wurde ergänzend nach Auswirkungen auf schulische

Leistungen gefragt. Als Proxy wurden die Kosten eines zusätzlichen Schuljahres in den Bewertungsfaktor aufgenommen.

#### 5.4.3.2 Auswirkungen auf das Einkommen

Jenen KlientInnen, die ein Schuldenregulierungsverfahren durchlaufen, steht nach Abschluss des Schuldenregulierungsverfahrens wieder das volle Einkommen zur Verfügung. Dieser Effekt ist zunächst der Existenz des Schuldenregulierungsverfahrens zuzuschreiben. Durch die Unterstützung der Schuldenberatungen bei diesem Prozess beeinflussen diese allerdings auch maßgeblich die Zahl jener Personen, die ein SRV machen, wie bereits in Kapitel 5.3 diskutiert wurde. Eine erfolgreiche Entschuldung hat langfristige Auswirkungen, die – gemäß den genannten Handlungsalternativen – in die Berechnungen einfließen sollen.

**Abbildung 5-4: Erhöhtes Einkommen nach Abschluss des Schuldenregulierungsverfahrens**

Einkommen bei Schuldenregulierung		Einkommen ohne Schuldenregulierung
Jahr 1: 2011	Einkommen abzgl. Rückzahlung	Existenzminimum
Jahr 2: 2012	Einkommen abzgl. Rückzahlung	Existenzminimum
Jahr 3: 2013	Einkommen abzgl. Rückzahlung	Existenzminimum
Jahr 4: 2014	Einkommen abzgl. Rückzahlung	Existenzminimum
Jahr 5: 2015	Einkommen abzgl. Rückzahlung	Existenzminimum
Jahr 6: 2016	Einkommen abzgl. Rückzahlung	Existenzminimum
Jahr 7: 2017	Einkommen abzgl. Rückzahlung	Existenzminimum
Jahr 8: 2018	volles Einkommen	Existenzminimum
Jahr 9: 2019	volles Einkommen	Existenzminimum
	⋮	⋮

Quelle: Hollerweger/Leuthner 2006, adaptiert

Als Basis für die Berechnungen wurde die Anzahl der KlientInnen herangezogen, die im Jahr 2011 mit den Schuldenberatungen ein Schuldenregulierungsverfahren eröffnet haben (5.525). Die Erfolgsquote liegt, wie in Kapitel 5.4.1 dargelegt, bei 85,2%. Der Anteil jener KlientInnen, die die das SRV nicht positiv abschließen werden, wurde der Gruppe 5 zugerechnet, weil davon ausgegangen wird, dass vor allem Personen mit geringem persönlichen Einkommen am ehesten scheitern werden. Dadurch verringert sich der Effekt, weil dies jene Gruppe ist, von der angenommen wird, dass sie ohne die Existenz der Schuldenberatung kein Schuldenregulierungsverfahren machen.

**Tabelle 5-9: Erhöhung des Einkommens der KlientInnen - Handlungsalternativen**

Gruppe	Einkommen				Monatlicher Einkommens- zuwachs nach 7 Jahren in Euro <sup>1</sup>	Gesamteffekt in Euro
<b>Gruppe 1:</b> (21,8%) 1.028 Pers.	≥ 1.500 Euro					0
<b>Gruppe 2:</b> (16,7%) 787 Pers.	1.300 bis 1.499 Euro	Differenz Existenzminimum für 6 Monate (abgezinst auf das Jahr 2011)	Einkommen- für 6		424,9	1.630.727
<b>Gruppe 3:</b> (13,1%) 616 Pers.	1.100 bis 1.299 Euro	Differenz Existenzminimum für 12 Monate (abgezinst auf das Jahr 2011)	Einkommen- für 12		284,9	1.711.098

<b>Gruppe 4:</b> (8,0%) 376 Pers.	1.000 bis 1.099 Euro	Differenz Existenzminimum für 36 Monate, (abgezinst auf das Jahr 2011)	Einkommen- für 36	152,9	1.711.098
<b>Gruppe 5:</b> (40,4%) 1.901 Pers.	< 1.000 Euro	Differenz Existenzminimum Restlebenszeit (differenziert nach 4 Altersgruppen), (abgezinst auf das Jahr 2011)	Einkommen-	81	25.750.533
<b>4.708 Pers.</b>		<b>Summe</b>			<b>30.680.541</b>

<sup>1</sup> berechnet aus dem mittleren Wert der jeweiligen Einkommensgruppe und dem Existenzminimum für diese Einkommenshöhe (Bundesministerium für Justiz 2011)

Als monatlicher Einkommensgewinn wurde die Differenz zwischen dem mittleren Wert der jeweiligen Einkommensgruppe und der Höhe des Existenzminimums für diese Einkommenshöhe herangezogen. Für die Gruppe 5 wurde ein Einkommen in der Höhe von 900 Euro angenommen. Das Existenzminimum betrug 2011 für dieses Einkommen 819 Euro (bei Personen ohne Kinder), das heißt, der monatliche Einkommensgewinn beläuft sich auf 81 Euro. Bei einem Einkommen darunter wäre ein Schuldenregulierungsverfahren unwahrscheinlich. Trotz des geringen Betrags ist der Effekt für diese Gruppe weitaus am höchsten, weil sie einerseits einen großen Anteil an KlientInnen (1.901 Personen) der Schuldenberatungen ausmacht und andererseits die Langfristigkeit der Effekte zum Tragen kommt.

#### 5.4.3.3 Informationsgewinn bei KlientInnen, die kein SRV eröffneten

Jenen KlientInnen, die keinen außergerichtlichen Ausgleich erreichten bzw. kein Schuldenregulierungsverfahren eröffneten, wurde ein Informationsgewinn zugerechnet, der mit den Arbeitskosten von SozialarbeiterInnen bewertet wurde. KlientInnen, die nur einmal gekommen sind, wurde eine einstündige Beratung zugerechnet, allen anderen eine dreistündige. Diese KlientInnengruppe wurde bei den anderen Wirkungen nicht miteinbezogen. Als Deadweight wurden die Wirkungen für jene Gruppe an KlientInnen abgezogen, die – gemäß der beschriebenen Handlungsalternativen –früher oder später auch ohne Schuldenberatung zurechtgekommen wären.

#### 5.4.3.4 Auswirkungen der Beratung auf den Erwerbsstatus der KlientInnen

Die Beziehung zwischen Schuldenproblemen und der Erwerbstätigkeit von SchuldnerInnen ist vielschichtig – beide Aspekte bedingen sich wechselseitig: Überschuldung entstehen häufig (u.a.) durch Arbeitslosigkeit, andererseits führen Schuldenprobleme mitunter auch zu einer Gefährdung des Jobs, was mehrere Ursachen hat. Zum einen sind SchuldnerInnen durch ihre Probleme oft weniger leistungsfähig, zum anderen sind die Arbeitgeber bei Pfändungen verpflichtet, den Teil des Arbeitsentgelts an die jeweiligen GläubigerInnen abzuführen. Dies ist insbesondere für kleinere Arbeitgeber eine Herausforderung, da ein entsprechendes Know-How bei der Abrechnung erforderlich ist. Die Schuldenberatung berät hier im Bedarfsfall auch die Arbeitgeber, wie dies in Kapitel 5.7 erläutert wird. Bei der Abschlussberatung gaben 35,9% der Erwerbstätigen an, dass die Schuldenberatung im Kontakt mit dem Arbeitgeber stand (z.B. um ihn bei Angelegenheiten der Lohnpfändung zu beraten). Durch die Pfändung sinkt bei langfristigen Schuldenproblemen zudem die Motivation der SchuldnerInnen, Geld zu verdienen, wenn sie ohnedies bis zum Existenzminimum gepfändet werden – durch die Schuldenregulierung wird die Phase der Rückzahlung zeitlich begrenzt. In dieser Zeit ist es sehr wichtig, dass die vereinbarten Rückzahlungsquoten eingehalten werden, was die Bedeutung der Erwerbsarbeit unterstreicht.

Bei der Abschlussberatung wurde nicht unmittelbar nach dem Erwerbsstatus gefragt, die Jobsituation bei der Erstberatung sowie bei der Abschlussberatung wurde aus der Art des

Einkommens ermittelt. Insgesamt haben 44,5% der befragten KlientInnen ihren Job behalten, 12% haben zwischen der Erstberatung und Abschlussberatung eine Erwerbsbeschäftigung aufgenommen (1,7% eine geringfügige Beschäftigung). Dem gegenüber stehen 3,3%, die ihren Job verloren haben, 2,3% die vom Job in die Pension gewechselt sind, 1% die vom Job in Karenz und 1,0% die von Karenz in den Job zurückgekehrt sind. 35,9% waren weder bei der Erst- noch bei der Abschlussberatung erwerbstätig, dabei handelt es sich insbesondere um PensionistInnen.

**Tabelle 5-10: Veränderung der Jobsituation der KlientInnen zwischen Erstberatung und Abschlussberatung**

Job-Situation - Vergleich zwischen Erst- und Abschlussberatung		Zuschreibung SB – MW (Skala 0-6)	
Job behalten		44,5%	0,3
	Gehalt gleich	18,9%	1,6
	Gehalt verbessert	15,6%	0,04
	Gehalt verschlechtert	10,0%	0
Erwerbsbeschäftigung gefunden		10,3%	2,6
geringfügige Beschäftigung gefunden		1,7%	1,8
Job verloren		3,3%	0
von Job in Pension		2,3%	0
von Job in Karenz		1,0%	
von Karenz in Job		1,0%	
kein Job (weder bei Erst- noch bei Abschlussberatung)		35,9%	0

Quelle: Befragung – Abschlussberatung, n=301, Skala 0 (ist nicht der Schuldenberatung zuzuschreiben) bis 6 (ist voll und ganz der Schuldenberatung zuzuschreiben)

Der Einfluss der Schuldenberatung auf den Erwerbsstatus ist schwierig zu messen. Die Schuldenberatungen leisten keine unmittelbare Jobvermittlung, allerdings tragen sie wesentlich dazu bei, den KlientInnen die Bedeutung der Erwerbstätigkeit für die Lösung ihrer Überschuldungsprobleme zu vermitteln. Zudem bildet die Klärung der Situation und das Erarbeiten von Lösungsmöglichkeiten oftmals eine wichtige Voraussetzung dafür, die Lebenssituation der KlientInnen zu stabilisieren – dazu gehört auch das Nachgehen einer Erwerbsbeschäftigung.

Im Rahmen der Abschlussbefragung wurden die KlientInnen gefragt, welchen Einfluss sie der Schuldenberatung auf die Veränderung der Einkommenssituation beimessen. Bei der Zuschreibung der Effekte wurde der stärkste Einfluss von jenen KlientInnen bewertet, die eine Erwerbsbeschäftigung gefunden haben. Sie bewerteten den Einfluss mit durchschnittlich 2,6 (auf der Skala von 0-6). Jene, die eine geringfügige Beschäftigung gefunden haben, bewerteten den Einfluss mit 1,8. Auch bei Beibehaltung des Gehalts wurde ein Einfluss der Schuldenberatung gesehen, der durchschnittlich mit 1,6 beurteilt wurde. Auf Basis dieser Daten wurde der Einfluss der Schuldenberatungen von 42,5% für jene Personen ermittelt, die im Zuge der Schuldenberatung eine Erwerbsbetätigung gefunden haben.

Im Rahmen der Telefonbefragung wurden die KlientInnen gefragt, inwiefern sich die Jobsicherheit seit Beginn der Beratung verändert hat und welchen Einfluss die Schuldenberatung darauf hatte. Von 42 Personen hat sich die Jobsituation lediglich bei fünf Personen verändert, von denen nur eine Person einen leichten Einfluss der Schuldenberatung wahrgenommen hat. Bei einer Person hat sich die Gefährdung des Jobs massiv verschlechtert, worauf die Schuldenberatung jedoch keinen Einfluss hatte. Eine Person, deren Jobsituation sich weder verbessert noch verschlechtert hat, beurteilte den Einfluss mit der höchsten Punktezahl. Im verbalen Feedback merkten viele TeilnehmerInnen der Telefonbefragung an, dass sie sehr verständnisvolle Arbeitgeber hatten. Der dieser Art ermittelte Einfluss von 0,04% scheint auch angesichts früherer Studien, die einen wesentlich stärkeren Einfluss ermittelten (Hollerweger/Leuthner 2006) zu gering. Damals wurde – unter Anwendung einer anderen Fragestellung – ein Einfluss von 33% erhoben. Der Beitrag der Schuldenberatungen für den Erhalt der Erwerbstätigkeit wurde in der vorliegenden Studie mit 7% bewertet. Dieser Prozentsatz beschreibt den Anteil jener TeilnehmerInnen, die ihren Job bei Beratungsbeginn als gefährdet einschätzten. Es wird davon ausgegangen, dass die Schuldenberatungen hier einen Beitrag leisten konnten, die Jobsituation zu stabilisieren. Die Wirkungen, die sich daraus ableiten, dass eine Erwerbstätigkeit gefunden bzw. beibehalten werden konnte, werden nicht den KlientInnen, sondern den Stakeholdern „öffentliche Hand“ „Sozialversicherung“ (inkl. „Kammern/Mitarbeiter-Vorsorgekassen“) zugeschrieben.

Hier wurden wiederum die erwähnten fünf Handlungsalternativen herangezogen, um die Wirkungen zu berechnen.

**Tabelle 5-11: Anzahl der KlientInnen, die durch Unterstützung der Schuldenberatungen Erwerbstätigkeit gefunden bzw. erhalten haben**

Gruppe	Einkommen (Gehalt)		Erwerbsarbeit gefunden	Erwerbsarbeit behalten	
<b>Gruppe 1</b>	≥ 1.500 Euro	Deadweight Annahme würden sich anders helfen	100% –	114	76
<b>Gruppe 2:</b>	1.300 bis 1.499 Euro	Arbeitslosengeld für 6 Monate		104	41
<b>Gruppe 3:</b>	1.100 bis 1.299 Euro	6 Monate Arbeitslosengeld, 6 Monate Notstandshilfe		49	28
<b>Gruppe 4:</b>	1.000 bis 1.099 Euro	6 Monate Arbeitslosengeld, 30 Monate Notstandshilfe und Mindestsicherung (abgezinst auf das Jahr 2011)		0	8
<b>Gruppe 5:</b>	< 1.000 Euro	6 Monate Arbeitslosengeld, restliche verbleibende Zeit bis zu durchschnittlichen Pensionsalter	Bis 40 J: 9,5 41-50J: 0	Bis 40:12 41-50J: 1	
		Notstandshilfe und Mindestsicherung, danach Mindestpension, differenziert nach drei Altersgruppen (abgezinst auf das Jahr 2011)	51-60 J: 2,6	51-60 J: 1	
		<b>Summe</b>		<b>280</b>	<b>167</b>

Quelle: Daten der ASB Schuldnerberatung GmbH 2011, (Anzahl der arbeitslosen/erwerbstätigen SchuldnerInnen der jeweiligen Altersgruppe, Abschlussberatung, n=29 (Arbeitslose, die Job gefunden haben); n= 133 (Anzahl Erwerbstätigen, die Job erhalten haben), eigene Berechnungen

Auf Basis dieser Berechnungen wurde die Zahl der Monate eruiert, für die Sozialleistungen von der öffentlichen Hand bzw. den Sozialversicherungsträgern bezahlt werden hätten müssen bzw. für die es zu einem Ausfall an Sozialversicherungsbeiträgen und Steuern

gekommen wäre, hätte es die Schuldenberatungen im Jahr 2011 nicht gegeben. Bei der Gruppe 5 wurde zudem ein Anteil von 17,9% abgezogen, da davon ausgegangen werden muss, dass es ein Teil der Personen auch mit Hilfe der Schuldenberatungen langfristig nicht schaffen wird – dieser Anteil entspricht der Arbeitslosenquote von Personen mit Pflichtschulabschluss im Jahr 2011. Zur Bewertung wurde das durchschnittliche Einkommen der SchuldnerInnen (Datenbasis: Abschlussberatung) herangezogen sowie das durchschnittliche Arbeitslosengeld und die durchschnittliche Notstandshilfe. Da die durchschnittliche Notstandshilfe in Österreich im Jahr 2011 unterhalb der Mindestsicherungsgrenze lag wurde die Differenz zwischen Mindestsicherung und Notstandshilfe der öffentlichen Hand als Kosten zugewiesen. Für die Berechnung der Mindestpension wurde angenommen, dass die Pensionsversicherung bei der Altersgruppe 1 (bis 40 Jahre) die volle, bei der Altersgruppe 2 (41-50 Jahre) die halbe Mindestpension und bei der Altersgruppe 3 (51-60 Jahre) ein Drittel der Mindestpension zuschießen muss, weil nicht genug Pensionsanspruch besteht.

In Summe bringt dieser Effekt, dass KlientInnen ihre Erwerbsarbeit erhalten bzw. im Zuge der Beratung wieder eine Erwerbsarbeit aufnehmen, Steuereinnahmen und verringerte Sozialleistungen in der Höhe von insgesamt 16,9 Mio. Euro, die der öffentlichen Hand und den Sozialversicherungsträgern zugerechnet werden. Ein Großteil der Wirkungen wird hier durch jene KlientInnen erzielt, von denen ausgegangen wurde, dass sie es nur durch die Unterstützung der Schuldenberatungen schaffen, eine Erwerbstätigkeit aufzunehmen oder ihren Job zu behalten. Knapp 74% der ermittelten Profite für die Sozialversicherungsträger und die öffentliche Hand werden durch die erfolgreiche Beratung dieser Gruppe erzielt. Vor allem jüngere Personen, die durch ihre Schuldenprobleme dauerhaft aus dem Erwerbsleben ausscheiden, würden ohne Beratung einen hohen Anteil an Kosten durch Sozialleistungen verursachen. Unter den im Rahmen der Studie getroffenen Annahmen betrifft dies im Jahr 2011 22 Personen unter 40 Jahre, eine Person zwischen 40 und 51 Jahren und 4 Personen zwischen 51 und 60 Jahren.

Zusammenfassend soll noch einmal darauf hingewiesen werden, dass die Annahmen insofern sehr vorsichtig getroffen wurden, da beim Großteil der Wirkungen nur jene Personen in die Berechnungen mit einbezogen wurden, die im Rahmen der Schuldenberatung ein Schuldenregulierungsverfahren oder einen außergerichtlichen Ausgleich erzielen konnten. Allen anderen KlientInnen – und damit dem Großteil der KlientInnen, die im Jahr 2011 zumindest eine Erstberatung erhielten - wurde lediglich ein Informationsgewinn als Wirkung zugerechnet, wobei durchaus wahrscheinlich ist, dass auch sie positive Wirkungen in Bezug auf Erwerbsarbeit, Gesundheit, allgemeines Wohlbefinden, Einkommensgewinn erzielen konnten, der diesen Informationsgewinn überschreitet.

## **5.5 GLÄUBIGERINNEN UND GLÄUBIGER**

---

Die GläubigerInnen stellen einen wichtigen Stakeholder für die staatlichen Schuldenberatungen dar, da sie einerseits maßgeblich von der Arbeit der Schuldenberatungen betroffen sind und andererseits einen großen Einfluss auf den Verlauf der Schuldenberatungen haben. Um die Sichtweise der GläubigerInnen darstellen zu können, wurden vier GläubigervertreterInnen interviewt. Insbesondere wurde dabei auf die wahrgenommenen Wirkungen und den daraus hervorgehenden Nutzen für die GläubigerInnen, die Intensität und Qualität der Zusammenarbeit mit den staatlichen Schuldenberatungen und die Auswirkung auf die Effizienz des Prozesses eingegangen.

Die größte Gläubigergruppe stellen dabei Kreditinstitute beziehungsweise Banken dar. Über gemeinsam genutzte Datenbanken wird eine Gesamtbetrachtung der Finanzkraft der jeweiligen KlientInnen ermöglicht. Auch Versandhäuser und Telekommunikationsunternehmen sind eine zentrale Gläubigergruppe, da hier die Verschuldungsgefahr besonders hoch ist. Beispielsweise sind Bestellungen in Versandhäusern

bis zu 2.000 Euro ohne größere vorherige Überprüfungsverfahren möglich und Kontoüberziehungen werden aufgrund von Abbuchungsaufträgen bei Handyverträgen häufig sehr spät zur Kenntnis genommen. Auch PrivatgläubigerInnen, darunter werden Familienangehörige, Freunde und Bekannte, die um Hilfe gebeten werden, verstanden, zählen zu dieser Stakeholdergruppe.

Eine weitere Gläubigergruppe stellen Sozialversicherungen der gewerblichen Wirtschaft und Krankenkassen dar. Das Finanzamt, Versicherungen und Leasingunternehmen treten ebenfalls häufig als GläubigerInnen auf. Auch UnterhaltsgläubigerInnen sind erwähnenswert, da sie in verschiedenen Beziehungen eine Sonderstellung einnehmen. So führt zum Beispiel die Nichteinhaltung der Unterhaltspflicht für Minderjährige zu einem Strafverfahren gegen die SchuldnerInnen.

Die Verschuldung von Personen hat vielfältige Auswirkungen auf die verschiedensten GläubigerInnen der Privatwirtschaft, als auch der öffentlichen Hand. Infolge der Zahlungsunfähigkeit resultieren mehr oder weniger weitreichende Schäden für Unternehmen. Mit Hilfe der geführten Interviews wurden die zentralen Wirkungen der Schuldenberatungen auf die GläubigerInnen identifiziert. Für die GläubigerInnen ist die Tilgung der Schulden das oberste Ziel. Die Schuldenberatung kann durch die Beratung insofern positiv darauf Einfluss nehmen, als sie ein organisiertes Vorgehen und eine konstruktive Aufarbeitung der angehäuften Schulden ermöglicht, welche sich andernfalls nur noch weiter verschlimmern würden und einen endgültigen Zahlungsausfall bewirken könnten. Andererseits kann die Beratung durch die Schuldenberatungen auch die Wirkung entfalten, dass die Wahrscheinlichkeit der Schuldentrückzahlung für einzelne GläubigerInnen sinkt, da den SchuldnerInnen Informationen bereitgestellt werden und sich dadurch die Rangordnung und Einflussmöglichkeit der Gläubigeransprüche ändern können. Da die Schuldenberatungen vorrangig VertreterInnen der SchuldnerInnen sind, führt die Aufklärungsarbeit dazu, dass rechtliche Möglichkeiten besser genutzt werden.

Jedoch bringen GläubigerInnen den verschuldeten Personen eher Vertrauen gegenüber, wenn sie durch die Schuldenberatungen unterstützt werden. Die Schuldenberatung liefert dabei eine Art „*Plausibilität*“ (Interview E) und wird als „*verlässlicher Partner auf der Gegenseite*“ (Interview F) wahrgenommen.

Zusammengefasst ergibt sich für die GläubigerInnen somit eine im nachfolgenden Kapitel 5.6.1 dargestellte Impact Value Chain.

### **5.5.1 Impact Value Chain GläubigerInnen**

Der Input, den die GläubigerInnen in die Schuldenberatungen einbringen, sind ihre Zeit und Kooperationsbereitschaft. Die Schuldenberatungen wiederum bieten eine Kooperation zwischen GläubigerInnen und SchuldnerInnen an. Der unmittelbare Output ist dabei die Anzahl der Kooperationspartner beziehungsweise GläubigerInnen sowie die Anzahl der bereitgestellten Informationen und die Anzahl der investierten Arbeitsstunden.

Tabelle 5-12: Impact Value Chain der GläubigerInnen

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Zeit Kooperationsbereitschaft	Kooperation zwischen GläubigerInnen und SchuldnerInnen	Anzahl der KooperationspartnerInnen Anzahl der bereitgestellten Informationen Anzahl der investierten Arbeitsstunden	Kompetenter Ansprechpartner Zeitersparnis in der Informationsgewinnung Herstellung der Kommunikation	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB die Schuldensituation bewältigt hätten.

Für die SROI-Analyse besonders relevant ist wiederum der Outcome der aufgrund der Aktivitäten und dem damit verbundenen Output entsteht. Konkret sind dies ein kompetenter Ansprechpartner, Zeitersparnis in der Informationsgewinnung, die Herstellung der Kommunikation zwischen GläubigerInnen und SchuldnerInnen sowie ein erhöhter administrativer Aufwand aufgrund der höheren Anzahl von Privatkonkursen.

### 5.5.2 Berechnung stakeholderspezifischer Profit

Die GläubigerInnen haben durch die Schuldenberatungen insgesamt einen **Profit von € 177.230**. Wie sich der Profit zusammensetzt wird in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 5-13: Profit der GläubigerInnen

GläubigerInnen	
<b>Kompetenter Ansprechpartner</b> Anzahl der Gläubiger multipliziert mit Kosten eines Finanzcoachings abzüglich Deadweight (aus verschiedenen Kennzahlen ermittelter Anteil der Gläubiger, die die Rolle der SB kritisch sehen = 56 %)	<b>€ 150.199</b>
<b>Zeitersparnis in der Informationsgewinnung</b> Anzahl der Gläubiger multipliziert mit Zeitaufwand für die Informationsgewinnung multipliziert mit Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich abzüglich Deadweight (in Berechnung inkludiert)	<b>€ 19.490</b>
<b>Herstellung der Kommunikation zwischen GläubigerIn und SchuldnerIn</b> Anzahl der Gläubiger multipliziert mit Kommunikationsaufwand multipliziert mit Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich abzüglich Deadweight (Anzahl jener GläubigerInnen für die die Herstellung der Kommunikation nicht wichtig ist = 23 %)	<b>€ 7.541</b>
<b>Gesamtprofit der GläubigerInnen</b>	<b>€ 177.230</b>

Die Schuldenberatung ist in Bezug auf die Problematik mit SchuldnerInnen ein **kompetenter Ansprechpartner** und wertvoller Wissenslieferant für die GläubigerInnen. Der Profit für einen kompetenten Ansprechpartner wird ausgehend von der Anzahl der GläubigerInnen multipliziert mit den Kosten eines Finanzcoachings berechnet. Aus verschiedenen Angaben im Rahmen einer Befragung von GläubigerInnen (Schneider/Dreer 2008) wurde der Anteil jener GläubigerInnen ermittelt, die die Rolle der Schuldenberatungen auch kritisch sehen. Dieser Anteil wird als Deadweight herangezogen und beläuft sich auf 56%.

Die Schuldenberatungen haben einen umfassenden Einblick in die spezifische Situation des/der Verschuldeten. Somit profitieren die GläubigerInnen von einer **Zeitersparnis in der Informationsgewinnung** über die Gesamtsituation des Schuldners, da ihnen wertvolle Informationen über den/die Schuldner/Schuldnerin zur Verfügung gestellt werden. Dieser Outcome wird wieder ausgehend von der Anzahl der GläubigerInnen gemessen. Der Zeitaufwand für die Informationsgewinnung wird mit den durchschnittlichen Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich multipliziert.

Als weiterer Outcome der Schuldenberatungen ist die **Herstellung der Kommunikation zwischen GläubigerInnen und SchuldnerInnen** zu nennen. Die Schuldenberatung fungiert als eine Art Bindeglied zwischen GläubigerInnen und SchuldnerInnen. Diese Wirkung wurde mittels des Kommunikationsaufwands bewertet, der für die GläubigerInnen nötig wäre, um selbst in Kontakt mit den SchuldnerInnen zu kommen. Wiederum wurde dieser Outcome mithilfe der Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich monetarisiert. Für all jene GläubigerInnen, welche die Herstellung der Kommunikation im Rahmen der genannten Studie als keine wichtige Leistung der Schuldenberatungen empfinden, wurde ein Deadweight in Höhe von 23 % berücksichtigt.

## **5.6 HAUPTAMTLICHE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER**

---

Einen weiteren bedeutenden Stakeholder der Schuldnerberatungen stellen die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dar. Im Jahr 2011 waren insgesamt 232 MitarbeiterInnen (167 Vollzeitäquivalente) in den staatlich anerkannten Schuldenberatungen beschäftigt.

Insgesamt wurden drei persönliche und drei telefonische Leitfadeninterviews mit MitarbeiterInnen und GeschäftsführerInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen sowie VertreterInnen der Dachorganisation geführt. Außerdem wurden im Rahmen der 20-Jahr Feier der Dachorganisation Gespräche geführt. Aus den geführten Interviews konnten deutliche Nutzendimensionen abgeleitet werden.

Zentraler Nutzen für die Beschäftigten der Schuldenberatungen ist der fixe Arbeitsplatz und das damit verbundene Erwerbseinkommen. Darüber hinaus ziehen die MitarbeiterInnen der Schuldenberatung eine besondere Motivation daraus, eine sinnvolle und soziale Tätigkeit zu leisten. Abgesehen davon spielen auch die Akzeptanz der KlientInnen und das gute Miteinander eine Rolle, was sich unter dem Oberbegriff „gutes Gefühl“ subsumieren lässt.

Zusammengefasst ergibt sich für hauptamtliche MitarbeiterInnen somit eine im nachfolgenden Kapitel 5.6.1 dargestellte Impact Value Chain.

### **5.6.1 Impact Value Chain Hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Hauptamtliche MitarbeiterInnen investieren ihre Zeit und ihre Fähigkeiten in die Schuldenberatungen. Die Schuldenberatungen stellen wiederum bezahlte Arbeitsplätze sowie die benötigten Arbeitsmittel zur Verfügung und bieten zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten. Der unmittelbare Output der Schuldenberatungen in Bezug auf

die hauptamtlichen MitarbeiterInnen ist die Anzahl an bezahlten Arbeitsstunden, die Anzahl bzw. Qualität der Weiterbildungen, sowie die Anzahl der betreuten KlientInnen.

Tabelle 5-14: Impact Value Chain Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
<b>Zeit</b>	Zurverfügungstellung des Arbeitsplatzes	Anzahl an bezahlten Arbeitsstunden	Feste Beschäftigung und fixes Erwerbseinkommen	Möglichkeit eines Alternativjobs
<b>Fähigkeiten</b> (Sozialkompetenz, Einfühlungsvermögen,...)	Bereitstellung von Arbeitsmitteln	Anzahl/Qualität der Weiterbildungen	Positives Gefühl (Erfüllung, etwas Gutes tun)	
<b>Fertigkeiten</b> (erworbenes Wissen, Ausbildung,...)	Weiterbildungsmöglichkeiten	Anzahl der betreuten KlientInnen	Erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn	
			Angenehmes Arbeitsklima	

Für die SROI-Analyse besonders relevant sind jedoch die Wirkungen, hier als Outcome bezeichnet, die durch die Tätigkeit der Schuldenberatung hervorgerufen werden. Dieser liegt der Berechnung des stakeholder-spezifischen Profits zugrunde und wird im folgenden Abschnitt beschrieben.

### 5.6.2 Berechnung stakeholder-spezifischer Profit

Die MitarbeiterInnen haben durch die Schuldenberatungen insgesamt einen **Profit von € 213.718**. Wie sich der Profit zusammensetzt wird in nachfolgender Tabelle 5-15 dargestellt.

Tabelle 5-15: Profit der Hauptamtlichen MitarbeiterInnen

Hauptamtliche MitarbeiterInnen	
<b>Feste Beschäftigung und fixes Einkommen</b>	
jährl. durchschnittliche Bruttogehälter der MitarbeiterInnen (in VZÄ)	
abzügl. durchschnittl. Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe	
abzügl. Sozialversicherungsbeitrag (DN-Beitrag) nach Berufsgruppe	
abzügl. Lohnsteuer nach Berufsgruppe	
zuzüglich freiwilliger Sozialaufwendungen nach Berufsgruppe	
abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs)	<b>€ 152.257</b>
<b>Positives Gefühl (Erfüllung, etwas Gutes tun)</b>	
durchschnittliche Spende eines Österreichers/einer Österreicherin	
multipliziert mit Anzahl MitarbeiterInnen	
abzüglich Deadweight	
(Anzahl jener MA, die sich nicht erfüllt fühlen = 3 %)	
(Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs = 93,3 %)	<b>€ 621</b>
<b>Erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn</b>	
Anzahl der Weiterbildungsstunden aller Mitarbeiter in VZÄ	<b>€ 8.856</b>

multipliziert mit Kosten der Weiterbildungen  
abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit von Weiterbildungen in  
Alternativjob = 72 %)

### **Angenehmes Betriebsklima**

Zeitangaben der von Führungskräften mit Konflikten zugebrachten  
Arbeitszeit

multipliziert mit durchschnittlichen Führungskräftegehalt

multipliziert mit Anzahl der Schuldenberatungsorganisationen

abzüglich Deadweight (Zahl der ÖsterreicherInnen, die sich in ihrem Job  
wertgeschätzt fühlen = 70 %)

**€ 51.984**

### **Gesamtprofit der hauptamtlichen MitarbeiterInnen**

**€ 213.718**

Der Profit für eine **festen Beschäftigung und ein fixes Einkommen** wird ausgehend vom jährlichen Bruttoverdienst eines hauptamtlichen Mitarbeiters bzw. einer hauptamtlichen Mitarbeiterin abzüglich des Arbeitslosengeldes bzw. Notstandshilfe (AMS 2012a), das sie/er ohne die Beschäftigung erhalten würde sowie abzüglich des Sozialversicherungsbeitrags (DN-Anteil) und der Lohnsteuer zuzüglich des freiwilligen Sozialaufwandes berechnet. Das durchschnittliche zusätzliche Netto-Einkommen wird schließlich auf die Anzahl der Beschäftigten (VZÄ) hochgerechnet.

Als Deadweight muss der Profit für jenen Anteil an Personen abgezogen werden, die sonst auch einen Arbeitsplatz entsprechend ihrer Qualifikation in einer anderen Organisation bekommen und somit ebenfalls ein zusätzliches Einkommen erhalten hätten. Für die Berechnung des Deadweights für MitarbeiterInnen wurde die Arbeitslosenquote für Wien von 2011 auf Basis der nationalen Berechnung in Höhe von 6,7 % herangezogen (MA 23). Der Deadweight, die Möglichkeit eines Alternativjobs, für MitarbeiterInnen von Schuldenberatungen liegt somit bei 93,3 %.

**Positives Gefühl (etwas Gutes tun)** ist ein weiterer wesentlicher Outcome, der allerdings nicht direkt gemessen werden kann. Dafür wurde als Proxyindikator die Höhe einer durchschnittlichen Spende der ÖsterreicherInnen von 91,40 Euro (Neumayr und Schober 2012) herangezogen und auf die Anzahl der Beschäftigten hochgerechnet. Der Profit dieser Wirkung wurde wiederum um jenen Anteil an Personen reduziert, die diese Wirkung auch mit einer Alternativbeschäftigung erzielt hätten. Zusätzlich muss der Profit noch um jene MitarbeiterInnen bereinigt werden, auf die diese Wirkung nicht zutrifft. Der Arbeitsklimaindex im Gesundheits- und Sozialbereich wurde mit dem Durchschnitt verglichen. Somit ergibt sich für die Anzahl jener MitarbeiterInnen, die sich nicht erfüllt fühlen, ein Deadweight in Höhe von 3 %. Aufgrund des hohen Deadweights, der in Summe 96% beträgt, ist der verbleibende Wert sehr gering.

Der Profit für die **erweiterte Kompetenz und den Know-How Gewinn** wird ausgehend von der Anzahl der absolvierten Weiterbildungsstunden aller MitarbeiterInnen in Vollzeitäquivalenten multipliziert mit den Kosten einer Weiterbildung berechnet. Der Deadweight, die Wahrscheinlichkeit von Weiterbildungen in einem Alternativjob, der bei 72 % liegt, wird abgezogen.

Als weitere wesentliche Wirkung für die hauptamtlichen MitarbeiterInnen in der Schuldenberatung hat sich das **angenehme Betriebsklima** herausgestellt. Die Arbeit im Team wird als besonders positiv hervorgehoben ebenso wie die Tatsache, dass über belastende Fälle geredet wird. Dies führt zu einem sehr angenehmen Betriebsklima unter den MitarbeiterInnen. Dieser Outcome kann jedoch nicht direkt gemessen werden. Als

Proxyindikator wurden aus einer Studie Zeitangaben der von Führungskräften mit Konflikten zugebrachten Arbeitszeit herangezogen. Im Rahmen einer Recherche wurden Zeitangaben gefunden, die Führungskräfte mit Konflikten zubringen. Diese wurden mit einem durchschnittlichen Führungskräftegehalt multipliziert. Der Profit wird schließlich aus den durch ungelöste Konflikte entstehenden Kosten in einer Organisation mit der Anzahl der Schuldenberatungsorganisationen multipliziert. Der abgezogene Deadweight von 70% ergibt sich aus dem Anteil jener ÖsterreicherInnen, die mit ihrem Job überdurchschnittlich zufrieden sind und sich von ihren Vorgesetzten wertgeschätzt fühlen.

## 5.7 ARBEITGEBER

---

Arbeitgeber stellen einen weiteren Stakeholder der Schuldenberatungen dar. Darunter werden all jene österreichischen Unternehmen verstanden, die verschuldete DienstnehmerInnen beschäftigen, die KlientInnen der Schuldenberatungen sind.

Arbeitgeber sind auf vielfältigste Weise in die Schuldenproblematik ihrer ArbeitnehmerInnen involviert. Im Falle einer Pfändung agieren Arbeitgeber als DrittschuldnerInnen. Durch diese zivilrechtliche Verpflichtung entsteht ein erhöhter Verwaltungsaufwand der Personalabteilungen, der größtenteils durch Lohnpfändungen verursacht wird. Außerdem haben finanzielle Probleme der MitarbeiterInnen Auswirkungen auf deren Arbeitsleistung und somit auf das gesamte Unternehmen. Bei Notwendigkeit verweist die Personalabteilung oder die Lohnverrechnung eines Unternehmens hilfeschende DienstnehmerInnen an die österreichischen Schuldenberatungen, um dort Betreuungs- und Beratungsleistungen zu erhalten.

Anhand persönlicher Interviews mit BetriebsrätInnen und Personalchefs österreichischer Unternehmen wurden folgende Wirkungen identifiziert.

Die Schuldenberatungen *„erleichtern dem Dienstnehmer die Bewältigung seiner Situation“* (Interview A) und helfen, dass dieser *„sein Leben dann wieder besser in den Griff bekommt“* (Interview C), so die befragten Arbeitgeber. Durch Beratungsleistung der Schuldenberatungen haben die MitarbeiterInnen laut den interviewten Arbeitgeber *„den Kopf wieder frei für die Arbeit“* (Interview A).

Das Aufzeigen von Wegen für mögliche Lösungsansätze und ein geregelter Ablauf der Schuldenrückzahlung tragen erheblich zur Beruhigung der Verschuldeten bei, wodurch sich diese wieder stärker auf ihre Verpflichtungen in der Arbeit konzentrieren können.

Laut Arbeitgeber zeichnet es sich auch ab, dass die Belastung *„vielfach auch zu psychischen und totalen, also auch oft zu Arbeitsausfällen führt, weil die Leute einfach auch in Panik sind“* (Interview D). Manche DienstnehmerInnen sind *„krank vor Sorge oder Kummer auch weil es einfach hint' und vorne nicht reicht“*, so eine befragte Betriebsrätin. Ihrer Meinung nach gibt es MitarbeiterInnen, die durch ihre Schuldenlast derart von *„Existenzängsten“* besetzt sind, dass sich diese *„auch auf den Arbeitsalltag“* auswirken (Interview D). Die Arbeit der Schuldenberatung wirkt stabilisierend auf die betroffenen Verschuldeten, indem sie Lösungswege aufzeigt und ihnen somit wieder eine Perspektive bietet. Die befragten Unternehmen berichten, dass durch die Unterstützung der Schuldenberatungen *„diese psychische Belastung viel besser geworden ist“* (Interview D) und *„dass sich die Krankenstände mehr im Rahmen halten“*.

Weiters führt die Stabilisierung der SchuldnerInnen zu einer Verringerung von Kündigungen durch die DienstgeberInnen. *„Solange jemand im Job steht, ist es schon noch machbar, eine Schuldenregulierung, eine langfristige und nachhaltige durchzuführen“* (Interview D). Daher ist es für die SchuldnerInnen besonders wichtig, den Job zu behalten. Unternehmen, die mit den Schuldenberatungen kooperieren und das Arbeitsverhältnis mit den Verschuldeten

aufrechterhalten, profitieren weiters von loyalen MitarbeiterInnen. Loyalere DienstgeberInnen arbeiten mit mehr Einsatz und Engagement, sodass sich eine positive Wirkung auf die Effizienz und Produktivität der MitarbeiterInnen ergibt. Das Arbeitsverhältnis von verschuldeten DienstnehmerInnen wird nicht leichtfertig aufgegeben, was zu geringeren Rekrutierungskosten im Unternehmen führt.

Durch bestehende Kooperationen zwischen den österreichischen Schuldenberatungen und den jeweiligen Arbeitgeber kommt es zu einem Informationsaustausch. Die Personalabteilungen profitieren dabei vor allem vom Wissen der Schuldenberatungen bezüglich spezifischer Vorgehensweisen und Abläufe. Die Arbeitgeber schätzen „von den Schuldenberatungen eine tolle Einschulung“ (Interview D).

Zusammengefasst ergibt sich für die Arbeitgeber somit eine im nachfolgenden Kapitel 5.6.1 dargestellte Impact Value Chain.

### 5.7.1 Impact Value Chain Arbeitgeber

Die Arbeitgeber bieten SchuldnerInnen einen Arbeitsplatz und wenden Zeit auf, der für Mehraufwand bei verschuldeten ArbeitnehmerInnen bei Gehaltsabrechnungen entstehen kann.

Die Unternehmensaktivität der Schuldenberatungen ist dabei die angebotene Kooperation. Der entsprechende Output ist die Anzahl an SchuldnerInnen die durch die Kooperation zwischen Schuldenberatungen und Arbeitgeber ihren Arbeitsplatz behalten haben, sowie die Anzahl an SchuldnerInnen die einen neuen Job gefunden haben. Auch die Anzahl an bereitgestellten Informationen zählt zum Output.

Tabelle 5-16: Impact Value Chain der Arbeitgeber

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Arbeitsplatz Zeit	Kooperation	Anzahl an SchuldnerInnen die Job behalten  Anzahl an SchuldnerInnen die neuen Job finden  Anzahl der bereitgestellten Informationen	Entlastetere MitarbeiterInnen  Loyalere MitarbeiterInnen  Kompetenter Ansprechpartner	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB Job behalten/erhalten hätten.

Der für die SROI-Analyse besonders relevante Outcome sind entlastete und loyalere MitarbeiterInnen, ein kompetenter Ansprechpartner und ein höherer Verwaltungsaufwand. Diese relevanten Wirkungen werden in folgendem Kapitel beschrieben.

### 5.7.2 Berechnung stakeholder-spezifischer Profit

Die Arbeitgeber haben durch die Schuldenberatungen insgesamt einen **Profit von € 2.699.729**. Wie sich der Profit zusammensetzt wird in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 5-17: Profit der Arbeitgeber

Arbeitgeber	
<p><b>Entlastetere MitarbeiterInnen</b>                      Anzahl beschäftigter SchuldnerInnen die sich durch SB entlasteter fühlen                      Multipliziert mit Anzahl von Krankenstandstagen bedingt durch Stress                      Multipliziert mit Prozentzahl an Stress aufgrund von Geldproblemen                      Multipliziert mit durchschnittlichen Krankenstandskosten</p>	<b>€ 1.894.164</b>
<p><b>Loyalere MitarbeiterInnen</b>                      Durchschnittliche Rekrutierungskosten pro ArbeitnehmerIn                      Multipliziert mit Anzahl der SchuldnerInnen die einen Job gefunden haben (Zuschreibung SB)                      Multipliziert mit Anzahl der SchuldnerInnen die ihren Job behalten haben (Zuschreibung SB)</p>	<b>€ 988.070</b>
<p><b>Kompetenter Ansprechpartner</b>                      Anzahl der Arbeitgeber die Kontakt mit SB haben                      Multipliziert mit durchschnittlichem Zeitaufwand pro MitarbeiterIn                      Multipliziert mit durchschnittlichen Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde</p>	<b>€ 27.551</b>
<b>Gesamtprofit der Arbeitgeber</b>	<b>€ 2.699.729</b>

Der Profit für **entlastete MitarbeiterInnen** wird ausgehend von der Anzahl der beschäftigten SchuldnerInnen, die sich durch die Schuldenberatungen entlasteter fühlen berechnet. Anschließend wird dieser Wert mit der Anzahl an Krankenstandstagen die bedingt durch Stress auftreten multipliziert. Monetarisiert wird dieser Profit schlussendlich mit der Multiplikation der durchschnittlichen Krankenstandstage. Der Deadweight ist in der Berechnung inkludiert.

Eine weitere wesentliche Wirkung für die Arbeitgeber sind **loyalere MitarbeiterInnen**. Diese werden mit den durchschnittlichen Rekrutierungskosten pro ArbeitnehmerIn berechnet. Dies erfolgte nur für all jene SchuldnerInnen, die durch die Schuldenberatungen einen Arbeitsplatz gefunden haben oder durch die Schuldenberatungen ihren Job behalten konnten.

Der Outcome des **kompetenten Ansprechpartners** wird basierend auf der Anzahl der Arbeitgeber berechnet, die Kontakt mit den Schuldenberatungen hatten und weiters multipliziert mit dem durchschnittlichen Zeitaufwand der nötig wäre um das nötige Wissen zu erwerben. Monetarisiert wird dieser Profit, indem der errechnete Betrag mit den durchschnittlichen Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde multipliziert wird.

## 5.8 ÖFFENTLICHE HAND

Die Stakeholdergruppe öffentliche Hand setzt sich aus verschiedenen Institutionen zusammen, die hier gemeinsam betrachtet werden. Dazu zählen im Fall der Schuldenberatungen insbesondere Bund und Länder, die einerseits als Förderer der Schuldenberatung auftreten und andererseits von deren Wirkungen profitieren.

## 5.8.1 Impact Value Chain Öffentliche Hand

Tabelle 5-18: Impact Value Chain der öffentlichen Hand

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Förderungen/ Leistungsverträge Kostensätze für Zivildienstleistende	Bereitstellung von Arbeitsplätzen Beschäftigungsmöglichkeit für Zivildienstler Unterstützung der KlientInnen bei Jobberhalt / Jobsuche	Anzahl beschäftigter MitarbeiterInnen	Zusätzliche Steuer- und Abgabeneinnahmen (Lohnsteuer, DB)  Geringere Inanspruchnahme von Sozialleistungen	Möglichkeit eines Alternativjobs  Information und Motivation durch andere Sozialeinrichtung oder informelles Netzwerk
		Anzahl Plätze für Zivildienstleistende		
		Anzahl beschäftigter KlientInnen, die aufgrund der SB ihren Job erhalten oder einen Job gefunden haben		
		Anzahl an KlientInnen, die durch SB keine betreute Wohneinrichtung in Anspruch nehmen		
		Anzahl an KlientInnen, die durch SB Unterhalt zahlen, für deren Kinder kein Unterhaltsvorschuss in Anspruch genommen wird		

Für die SROI-Analyse besonders relevant ist wiederum der Outcome, der aufgrund der Aktivitäten und dem damit verbundenen Output entsteht. Dies sind im Konkreten der Umfang der zusätzlich lukrierten Steuereinnahmen und das Einsparen von Mindestsicherung und anderen Sozialleistungen. Als Deadweight abzuziehen sind einerseits Steuereinnahmen, die aufgrund von Alternativarbeitsplätzen zu erzielen wären, und andererseits Einsparungen, die durch alternative Beratungsmöglichkeiten (andere Sozialorganisationen, informelle Sphäre) zu erzielen wären.

## 5.8.2 Berechnung stakeholder-spezifischer Profit

Insgesamt erzielt die öffentliche Hand einen **Profit von € 2.683.787**. Wie sich dieser zusammensetzt wird in folgender Tabelle näher erläutert.

Tabelle 5-19: Profit der öffentlichen Hand

Öffentliche Hand	
<b>Zusätzliche Steuer- und Abgabeneinnahmen (Lohnsteuer, DB) der MitarbeiterInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen</b>	
Höhe der Lohnsteuer der MitarbeiterInnen	
Höhe der Dienstgeberbeiträge der MitarbeiterInnen (4,5% des Bruttoeinkommens)	
multipliziert mit Anzahl MitarbeiterInnen (VZÄ)	
abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs): =	<b>€ 82.937</b>

93,3%)	
<b>Kommunalsteuer der MitarbeiterInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen</b>	
Höhe der zusätzlich generierten Kommunalsteuer abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs: = 93,3%)	<b>€ 970</b>
<b>Zusätzliche Steuer- und Abgabeneinnahmen (Lohnsteuer, DB) der KlientInnen, die durch Unterstützung der Schuldenberatung Erwerbstätigkeit erhalten oder Erwerbstätigkeit finden</b>	
Höhe der Lohnsteuer der KlientInnen (Basis: durchschnittliche Gehalt/Lohn der SchuldnerInnen (Daten Abschlussberatung)) Höhe der Dienstgeberbeiträge der MitarbeiterInnen (4,5% des Bruttoeinkommens) multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen, gemäß den Handlungsalternativen für fünf Gruppen (differenziert nach der Höhe des Einkommens) für die entsprechende Anzahl an Monaten, abgezinst auf das Jahr 2011 Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight	<b>€ 1.485.818</b>
<b>Kommunalsteuer der KlientInnen, die durch der Unterstützung Schuldenberatung Erwerbstätigkeit erhalten oder Erwerbstätigkeit finden</b>	
Höhe der zusätzlich generierten Kommunalsteuer (Basis: durchschnittliche Gehalt/Lohn der SchuldnerInnen (Daten Abschlussberatung)) multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen gemäß den Handlungsalternativen für fünf Gruppen (differenziert nach der Höhe des Einkommens) für die entsprechende Anzahl an Monaten, abgezinst auf das Jahr 2011 Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight	<b>€ 392.116</b>
<b>Differenz zwischen Mindestsicherung und Notstandshilfe für KlientInnen, die durch Unterstützung der Schuldenberatung Erwerbstätigkeit erhalten oder Erwerbstätigkeit finden</b>	
Höhe der Differenz zwischen Mindestsicherung und Notstandshilfe multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen gemäß den Handlungsalternativen für fünf Gruppen (differenziert nach der Höhe des Einkommens) für die entsprechende Anzahl an Monaten, abgezinst auf das Jahr 2011 Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight 93,3%)	<b>€ 392.856</b>
<b>Geringere Nutzung betreuter Wohneinrichtung der KlientInnen durch Schuldenberatung</b>	
Höhe der durchschnittlichen Kosten eines betreuten Wohnplatzes multipliziert mit der Anzahl an KlientInnen, die im Zuge der Schuldenberatung eine betreute Wohneinrichtung verlassen haben und dies der Schuldenberatung zuschrieben Abzüglich Deadweight 32% (all jene KlientInnen, die es innerhalb von einem Jahr schaffen)	<b>€ 196.971</b>

## Geringere Inanspruchnahme von Unterhaltsvorschüssen durch Schuldenberatung

Höhe des durchschnittlichen Unterhaltsvorschusses (abzüglich durchschnittlicher Rückzahlungsquote)

multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen, die im Zuge der Schuldenberatung ihren Unterhaltspflichten nachgekommen sind und dies der Schuldenberatung zugeschrieben

abzüglich Deadweight 4% (all jene KlientInnen, die es innerhalb von drei Jahren schaffen)

**€ 132.119**

## Gesamtprofit der öffentlichen Hand

**€ 2.683.787**

Die öffentliche Hand profitiert aufgrund von **Lohnsteuereinnahmen und Dienstgeberbeiträgen durch die MitarbeiterInnen der Schuldenberatungen** in der Höhe von 82.937 Euro. Dieser Betrag beinhaltet einen Deadweight in der Höhe von 97,3%, welcher sich aus der Arbeitslosenquote im Jahr 2011 ableitet. Außerdem ergeben sich Wirkungen im Wert von 970 Euro aufgrund der zusätzlichen **Kommunalsteuer**.

Der größte Teil der Wirkungen dieses Stakeholders wird durch KlientInnen erzielt, die durch die Schuldenberatung ihre Erwerbstätigkeit erhalten bzw. eine Erwerbstätigkeit aufnehmen konnten, wiederum in Form von **Lohnsteuereinnahmen € 1.485.818, Dienstgeberbeiträge und Kommunalsteuer € 392.116**. Die Berechnung wurde in Kapitel 5.4.3.4 ausführlich beschrieben und beinhaltet langfristige Effekte gemäß den fünf Handlungsalternativen. Ergänzend dazu kommt noch die Differenz zwischen Mindestsicherung und Notstandshilfe (die durchschnittliche Notstandshilfe liegt unter der Mindestsicherungsgrenze), die von der öffentlichen Hand getragen wird **€ 392.856**.

Weiters wurde im Rahmen der Erhebung bei den Abschlussberatungen die Zahl der KlientInnen ermittelt, die im Zuge der Schuldenberatung (Vergleich Erstberatung und Abschlussberatung) eine betreute Wohneinrichtung verlassen konnten. Die KlientInnen wurden auch gebeten, den Einfluss der Schuldenberatungen zu bewerten (Skala von 0-6). Dies trifft nur auf eine geringe Zahl an KlientInnen zu, weshalb die Fallzahl in der Stichprobe sehr klein und vorsichtig zu betrachten ist, trotzdem wurden annäherungsweise die Wirkungen für die öffentliche Hand berechnet. Als monetäre Größe wurden durchschnittliche Kosten für ein betreutes Wohnen für ein Jahr herangezogen. Als Deadweight wurden jene Personen herangezogen, die ihr Problem innerhalb eines Jahres auf andere Weise lösen (32%). Die daraus ermittelten Wirkungen belaufen sich auf **€ 196.971**.

In gleicher Weise wurde im Rahmen der Erhebung ermittelt, wie viele der betreuten KlientInnen durch die Schuldenberatung ihren Unterhaltspflichten nachgekommen sind. Wenn Elternteile ihren Unterhaltspflichten nicht nachkommen, gibt es für drei Jahre die Möglichkeit, Unterhaltsvorschüsse zu beantragen. Diese müssen zurückerstattet werden, im Jahr 2011 war das in 55% der Fall, der andere Teil ist uneinbringlich, wodurch der öffentlichen Hand Kosten entstehen. Der Deadweight (44%) ergibt sich durch jene SchuldnerInnen, die ihre Situation innerhalb von drei Jahren anders lösen können (Handlungsalternativen 1-3). Durch die Schuldenberatungen konnte ein Effekt von **€ 132.119** erzielt werden.

## 5.9 SOZIALVERSICHERUNGSTRÄGER UND MITARBEITERVORSORGEKASSEN

Die **Sozialversicherungsträger** in Österreich sind für die Pensions-, Kranken- und Unfallversicherung zuständig. Die **MitarbeiterVorsorgekasse** (MVK) ist im Zuge des neuen Abfertigungsmodells geschaffen worden. Arbeitgeber behalten für alle MitarbeiterInnen, die seit 1.1.2003 in ein neues Beschäftigungsverhältnis eingetreten sind, 1,53% des Bruttogehalts für die Vorsorgekasse ein.

Die Sozialversicherungen inkl. MVK werden in der vorliegenden Analyse hauptsächlich deswegen berücksichtigt, da es Profite im Sinne der SROI-Analyse im Zusammenhang mit KlientInnen gibt, die im Zuge der Schuldenberatung eine Erwerbstätigkeit aufgenommen haben, oder diese erhalten konnten. Zudem werden Sozialversicherungsbeiträge der hauptamtlich Beschäftigten berücksichtigt. Der unmittelbare Nutzen der Sozialversicherungsträger inkl. MVK besteht in der Einnahme von zusätzlichen Beiträgen, die sonst nicht lukriert werden könnten sowie in reduzierten Ausgaben in Form von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe. Dies betrifft alle Personen, die aufgrund der Existenz der Schuldenberatungen und deren Aktivitäten eine Erwerbsarbeit haben.

### 5.9.1 Impact Value Chain Sozialversicherungsträger und MVK

Die Sozialversicherungen inkl. MVK investieren keine Mittel in die staatlich anerkannten Schuldenberatungen. Die für diese Stakeholder relevante Aktivität der Schuldenberatungen ist die Bereitstellung und Generierung von Arbeitsplätzen und die damit verbundenen zusätzlichen Beitragsleistungen. Der entsprechende Output ist die Anzahl an KlientInnen und hauptamtlich beschäftigten MitarbeiterInnen, die ihren Arbeitsplatz ohne die staatlich anerkannten Schuldenberatungen nicht hätten.

Tabelle 5-20: Impact Value Chain der Sozialversicherungsträger und MVK

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
N/A	Unterstützung der KlientInnen bei Joberhalt/ Jobsuche  Bereitstellung von Arbeitsplätzen	Anzahl an KlientInnen, die durch SB Erwerbsarbeit finden oder behalten konnten  Anzahl beschäftigter MitarbeiterInnen	Zusätzliche Beiträge zur Sozialversicherung und MVK  Einsparung von Arbeitslosengeld/Notstandshilfe	Möglichkeit eines Alternativjobs  Information und Motivation durch andere Sozialeinrichtung oder informelles Netzwerk

### 5.9.2 Berechnung stakeholderspezifischer Profit

Durch die SozialversicherungsträgerInnen und MVK kann ein **Profit von € 14.994.705 Euro** erzielt werden. Wie sich der Profit zusammensetzt wird in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 5-21: Profit der Sozialversicherungsträger und MVK

Sozialversicherungsträger und MVK	
<p><b>Zusätzliche Beiträge zur Sozialversicherung durch MitarbeiterInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen</b>                      Höhe des SV-Beitrags (DG-Anteil) + Höhe des SV-Beitrags (DN-Anteil)                      multipliziert mit Anzahl MitarbeiterInnen (VZÄ)                      abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs = 93,3%)</p>	<b>€ 217.271</b>
<p><b>Reduzierte Inanspruchnahme von Arbeitslosengeld durch MitarbeiterInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen</b>                      Höhe des durchschnittlichen Arbeitslosengeld multipliziert mit Anzahl MitarbeiterInnen (VZÄ)                      abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs = 93,3%)</p>	<b>€ 156.392</b>
<p><b>Zusätzliche Beiträge zur Sozialversicherung der KlientInnen, die durch Unterstützung der Schuldenberatung Erwerbstätigkeit erhalten oder Erwerbstätigkeit finden</b>                      Höhe des SV-Beitrags (DG-Anteil) + Höhe des SV-Beitrags (DN-Anteil)                      Multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen gemäß den Handlungsalternativen für fünf Gruppen (differenziert nach der Höhe des Einkommens) für die entsprechende Anzahl an Monaten, abgezinst auf das Jahr 2011                      Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight</p>	<b>€ 5.186.739</b>
<p><b>Zusätzliche Beiträge MVK durch MitarbeiterInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen</b>                      Höhe der zusätzlich generierten MVK-Beiträge                      multipliziert mit Anzahl MitarbeiterInnen (VZÄ)                      abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs = 93,3%)</p>	<b>€ 6.099</b>
<p><b>Zusätzliche Beiträge MVK und Zuschläge zum Dienstgeberbeitrag der KlientInnen, die durch Unterstützung der Schuldenberatung Erwerbstätigkeit erhalten oder Erwerbstätigkeit finden</b>                      Höhe der zusätzlich generierten MVK-Beiträge und Zuschläge zum Dienstgeberbeitrag                      Multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen gemäß den Handlungsalternativen für fünf Gruppen (differenziert nach der Höhe des Einkommens) für die entsprechende Anzahl an Monaten, abgezinst auf das Jahr 2011                      Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight</p>	<b>€ 252.263</b>
<p><b>Reduzierte Inanspruchnahme von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe durch KlientInnen, die durch Unterstützung der Schuldenberatung Erwerbstätigkeit erhalten oder Erwerbstätigkeit finden</b>                      Höhe des durchschnittlichen Arbeitslosengeldes und der durchschnittlichen Notstandshilfe                      Multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen gemäß den</p>	<b>€ 6.330.934</b>

Handlungsalternativen für fünf Gruppen (differenziert nach der Höhe des Einkommens) für die entsprechende Anzahl an Monaten, abgezinst auf das Jahr 2011

Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight

**Reduzierte Inanspruchnahme von Mindestpensionen durch KlientInnen der Gruppe 5 (monatliches Nettoeinkommen unter 1.000 Euro pro Monat), die durch Unterstützung der Schuldenberatung Erwerbstätigkeit erhalten oder Erwerbstätigkeit finden**

Höhe der durchschnittlichen Mindestpension

Multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen, die gemäß der

Handlungsalternative 5 langfristig arbeitslos bleiben und in Folge

Mindestpension in Anspruch nehmen müssen für die entsprechende

Anzahl an Monaten, abgezinst auf das Jahr 2011

Die Handlungsalternativen beinhalten bereits den Deadweight

**€ 2.845.017**

**Gesamtprofit der Sozialversicherungsträger und MVK**

**€ 14.994.705**

Die Beiträge zur Sozialversicherung und MVK wurden bei den hauptamtlichen MitarbeiterInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen aus den Erhebungen bei den Organisationen entnommen und anhand der ermittelten Anzahl an VZÄ-Beschäftigten berechnet. Abgezogen wurde ein Deadweight in der Höhe der Wahrscheinlichkeit einen Alternativjob zu finden, die mit der durchschnittlichen Arbeitslosenquote nach nationaler Berechnung im Jahr 2011 ermittelt wurde. Für jene verbleibende Zahl an MitarbeiterInnen, die im Jahr 2011 keinen Alternativjob gefunden hätte müsste Arbeitslosengeld bezahlt werden, was ebenfalls miteinberechnet wurde.

Die größten Wirkungen erzielen wiederum jene SchuldnerInnen, die im Zuge der Schuldenberatung ihre Erwerbstätigkeit erhalten oder – im Fall von arbeitslosen KlientInnen – aufnehmen. Große Wirkungen werden hier vor allem von jenen KlientInnen erzielt, bei denen im Rahmen der Handlungsalternativen davon ausgegangen wird, dass sie ihre Situation langfristig ohne Schuldenberatung nicht lösen können. Die Berechnung wurde in Kapitel 5.4.3.4 ausführlich beschrieben. Diese KlientInnen leisten einerseits keine Sozialversicherungsbeiträge, nehmen aber Leistungen in Anspruch. Besonders gravierend ist dieser Effekt bei jungen KlientInnen, die durch die Verschuldungssituation dauerhaft aus dem Arbeitsmarkt ausscheiden. Insgesamt beinhaltet diese Handlungsalternative (5) 22 Personen unter 40 Jahren, für die das zutrifft.

## 5.10 SOZIALE EINRICHTUNGEN

Eine weitere Stakeholdergruppe der österreichischen Schuldenberatungen stellen die sozialen Einrichtungen dar. Durch die Zusammenarbeit mit Sozialeinrichtungen werden KlientInnen an die Schuldenberatungen vermittelt, um eine fachgerechte Betreuung und Beratung bei Schuldenproblemen gewährleisten zu können.

Die Wirkungen der Schuldenberatungen für die Sozialeinrichtungen wurden sowohl anhand persönlicher als auch telefonischer Interviews mit insgesamt sechs verschiedenen Institutionen geführt.

Als wichtigster Nutzen für diesen Stakeholder wird der kompetente Ansprechpartner, den die Schuldenberatungen für die Sozialeinrichtungen darstellen von allen InterviewpartnerInnen genannt. Die staatlichen Schuldenberatungen sehen sie als kompetente Stelle, die ihnen viel Arbeit abnimmt und bei Fragen jederzeit zur Seite steht. Würden diese ihre Leistungen nicht

anbieten, müssten die einzelnen sozialen Institutionen sich in diesem Bereich weiterbilden, was aus folgendem Interviewzitat hervorgeht: „Dann müssten wir uns da total weiterbilden, um Privatkonkursanträge oder Ausgleichsanträge zu stellen und KlientInnen zum Gericht begleiten und all diese Dinge machen, die jetzt die Schuldenberatung macht“. (Interview K). Die SozialarbeiterInnen der jeweiligen Organisation hätten dadurch weniger Kapazitäten für andere KlientInnen. Höhere Kapazitäten stellen somit einen weiteren wichtigen Nutzen für diese Stakeholdergruppe dar, wie in folgendem Interviewzitat: „der Nutzen ist, dass wir es nicht tun müssen, das könnten wir gar nicht, sondern dass wir wissen, da gibt es Expertenwissen und das können wir uns herholen. Und beruhigt auch unsere Arbeit zu wissen, da gibt es jemand, wo wir nachfragen können“. (Interview K). Oder die Sozialeinrichtungen wären gar nicht in der Lage die finanzielle Situation der KlientInnen zu bearbeiten, weil es ihnen an Zeit und finanziellen Ressourcen mangelt, wie aus folgender Aussage hervorgeht: „...es wär dann ein großer Teil der Sozialarbeit nicht bearbeitbar. Weil ein wichtiger Teil halt die finanzielle Situation ist“ (Interview I).

Zusammengefasst ergibt sich für die Sozialeinrichtungen somit eine im nachfolgenden Kapitel 5.10.1 dargestellte Impact Value Chain.

### 5.10.1 Impact Value Chain Soziale Einrichtungen

Die sozialen Einrichtungen investieren in die Schuldenberatungen ihre Zeit und KlientInnen. Die Schuldenberatungen wiederum kooperieren mit den Sozialeinrichtungen. Der unmittelbare Output der Schuldenberatungen in Bezug auf die Sozialeinrichtungen ist die Anzahl an vermittelten KlientInnen sowie die Anzahl der bereitgestellten Informationen.

Tabelle 5-22: Impact Value Chain der Sozialen Einrichtungen

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Zeit KlientInnen	Kooperation mit sozialen Einrichtungen	Anzahl an vermittelten KlientInnen Anzahl der bereitgestellten Informationen	Höhere Kapazitäten Kompetenter Ansprechpartner	Anzahl der KlientInnen, die ohne SB die Schuldensituation bewältigt hätten

Der für die Berechnung besonders relevante Outcome wird im folgenden Kapitel 5.10.2 beschrieben.

### 5.10.2 Berechnung stakeholder-spezifischer Profit

Die Sozialeinrichtungen haben durch die Schuldenberatungen insgesamt einen **Profit von € 538.330**. Wie sich der Profit zusammensetzt wird folgend dargestellt.

Tabelle 5-23: Profit der sozialen Einrichtungen

Sozialeinrichtungen	
<b>Höhere Kapazitäten</b>	
Anzahl von Sozialeinrichtungen vermittelter KlientInnen	
Multipliziert mit durchschnittlichem Arbeitsaufwand einer Beratung	
Multipliziert mit durchschnittlichen Arbeitskosten eines/einer SozialarbeiterIn	
	<b>€ 18.330</b>
<b>Kompetenter Ansprechpartner</b>	
Anzahl SozialarbeiterInnen die im finanziellen Bereich beratend tätig sind	
Multipliziert mit Kosten eines Finanzcoachings	
	<b>€ 520.000</b>
<b>Gesamtprofit der Sozialeinrichtungen</b>	
	<b>€ 538.330</b>

Für die Sozialeinrichtungen entstehen durch die an die Schuldenberatungen vermittelten KlientInnen **höhere zur Verfügung stehende Kapazitäten**. Diese wurden mit der Anzahl der von Sozialeinrichtungen vermittelten KlientInnen an die Schuldenberatungen mit dem durchschnittlichen Arbeits- und Zeitaufwand einer Beratung multipliziert. Dieser wiederum wurde mit den durchschnittlichen Arbeitskosten eines Sozialarbeiters/einer Sozialarbeiterin monetarisiert.

Da die österreichischen Schuldenberatungen aber vor allem als **kompetenter Ansprechpartner** für die Sozialeinrichtungen fungieren, wurde dies mit der Anzahl der SozialarbeiterInnen, die im finanziellen Bereich beratend tätig, sind quantifiziert. Die Wirkung des kompetenten Ansprechpartners wurde mit den Kosten eines Finanzcoachings bewertet.

## 5.11 LIEFERANTEN

Unter den **Lieferanten** im weiteren Sinn wurden all jene subsummiert, von denen die österreichischen Schuldenberatungen Produkte (Material) und sonstige Leistungen bezogen haben. Auch ein Großteil der sonstigen betrieblichen Aufwendungen, wie z.B. Betriebskosten, wurde den Lieferanten zugerechnet.

### 5.11.1 Impact Value Chain Lieferanten

Die für diesen Stakeholder relevante Unternehmensaktivität der Schuldenberatung liegt im Bezug von Produkten und Dienstleistungen, um den Betrieb der Schuldenberatungen zu ermöglichen. Die Anzahl und der Umfang an abgenommenen Produkten beziehungsweise Dienstleistungen ist der entsprechende Output. Für diesen Stakeholder liegt der Outcome im Erhalt zusätzlicher Aufträge und somit in Folge in zusätzlichen Einnahmen. Als Deadweight müssen hier Aufträge, die durch andere Organisationen zustande kämen oder kompensiert werden könnten, abgezogen werden.

Tabelle 5-24: Impact Value Chain der Lieferanten

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Produkte/Dienstleistungen	Bezug von Produkten und Dienstleistungen um den Betrieb der Schuldenberatungen zu ermöglichen	Anzahl und Umfang an abgenommenen Produkten/Dienstleistungen	Zusätzliche Aufträge	Aufträge, die durch andere Organisationen/Firmen kompensiert werden könnten

### 5.11.2 Berechnung stakeholder-spezifischer Profit

Die Lieferanten erzielen durch die Schuldenberatungen einen **Profit von 24.019 Euro**.

Tabelle 5-25: Profit der Lieferanten

Lieferanten	
<b>Erhalt Zusätzliche Aufträge</b>	
Höhe der Kosten für Materialien und sonstige bezogene Leistungen und abzüglich Deadweight (= 99 %)	<b>€ 24.019</b>
<b>Gesamtprofit der Lieferanten</b>	<b>€ 24.019</b>

Der Nutzen für die Lieferanten liegt primär im **Erhalt zusätzlicher Aufträge** durch die Schuldenberatungen. Um diesen Profit berechnen zu können, wurden die übermittelten Daten der Schuldenberatungen herangezogen.

Für alle Aufwendungen wurde ein Deadweight von 99% angenommen, da diese Aufwendungen durch andere Organisationen beziehungsweise Firmen leicht zu kompensieren wären und keine stark von den Aufträgen der Schuldenberatungen abhängigen Lieferanten bekannt sind.

## 5.12 EIGENTÜMER

Schuldenberatung in Österreich wird von mehreren gemeinnützigen, staatlich anerkannten Organisationen angeboten. Diese Organisationen sind unterschiedlich organisiert und treten als juristische Personen in Form von gemeinnützigen Vereinen oder gemeinnützigen Gesellschaften mit beschränkter Haftung auf. Nur die Schuldenberatung Burgenland ist in die öffentliche Verwaltung des Landes eingegliedert (QM-Handbuch 2011, S. 7). Als Eigentümer werden in dieser Analyse alle 10 staatlich anerkannten Schuldenberatungsstellen in Österreich betrachtet.

### 5.12.1 Impact Value Chain Eigentümer

Die Eigentümer haben 2011 durch die Aktivitäten einen finanziellen Gewinn erwirtschaftet. In der vorliegenden Studie wird davon ausgegangen, dass der Gewinn den Eigentümer als Wirkung zuzuschreiben ist. Ein etwaiger Verlust müsste durch die Eigentümer, die staatlich anerkannten Schuldenberatungen, ausgeglichen werden.

Tabelle 5-26: Impact Value Chain der Eigentümer

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Gewinn/ Verlust Auflösung Rücklagen/Rückstellungen	Erbringung der Leistungen im Bereich Schuldenberatung	Gewinn/ Verlust	Ausbau der SBs möglich/ Einschränkungen der SBs nötig	-

### 5.12.2 Berechnung stakeholder-spezifischer Profit

2011 haben die staatlich anerkannten Schuldenberatungen insgesamt einen Gewinn von 757.305 € gehabt. Dieser fließt als Outcome in die Berechnung ein. 36.334 € wurden an Rückstellungen und 89.904 € an Rücklagen aufgelöst. Somit entsteht ein **Nutzen von 883.542 Euro**, der der Vollständigkeit halber im Jahr 2011 den Eigentümern zugerechnet wird, langfristig aber wieder investiert und damit anderen Stakeholdern zugute kommen wird. Die Erfüllung des Auftrages der Schuldenberatung und Begleitung der KlientInnen aus der Verschuldung und damit Verbesserung der Lebenssituation der KlientInnen, wurde als Wirkung bei den KlientInnen berücksichtigt (Kapitel 5.4).

Tabelle 5-27: Profit der Eigentümer

Eigentümer	
Gewinn	€ 757.305,-
Auflösung Rückstellungen	€ 36.334,-
Auflösung Rücklagen	€ 89.904,-
Verbesserung der Lebenssituation der KlientInnen	Bei Stakeholder KlientInnen berücksichtigt
<b>Gesamtprofit der Eigentümer</b>	<b>€ 883.542,-</b>

## 5.13 BEZIRKSGERICHTE

Beim zuständigen Bezirksgericht wird der Antrag auf Eröffnung des gerichtlichen Schuldenregulierungsverfahrens durch die SchuldnerInnen gestellt. Das Konkursverfahren wird durch das Bezirksgericht mittels Beschluss eröffnet, sobald alle Voraussetzungen erfüllt sind. In manchen Fällen werden InsolvenzverwalterInnen bestellt (Privatkonkurs 2013). InsolvenzverwalterInnen sind ebenfalls relevante Stakeholder der staatlich anerkannten Schuldenberatungen und werden im Kapitel 5.15 erklärt. Sobald das Konkursverfahren eröffnet wurde, folgt die Aufforderung an die GläubigerInnen, ihre Forderungen anzumelden.

### 5.13.1 Impact Value Chain Bezirksgerichte

Die Bezirksgerichte investieren in die Schuldenberatungen ihre Zeit und leiten KlientInnen bei Fragen zum Privatkonkurs an die Schuldenberatungen weiter. Die Schuldenberatungen wiederum kooperieren mit den Bezirksgerichten und beraten die KlientInnen. Der unmittelbare Output der Schuldenberatungen in Bezug auf die Bezirksgerichte ist die Anzahl an vermittelten KlientInnen sowie die Anzahl der bereitgestellten Informationen.

Dieser Stakeholder profitiert vor allem von einer Zeitersparnis aufgrund qualitativ hochwertiger Anträge. Außerdem profitieren die Bezirksgerichte auch davon, dass sie ihre KlientInnen bei Unklarheiten an die Schuldenberatungen weiterleiten. Dieser Profit wird jedoch bei der öffentlichen Hand berechnet. Der für die Bezirksgerichte relevante Outcome wird im folgenden Kapitel näher beschrieben.

Tabelle 5-28: Impact Value Chain der Bezirksgerichte

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Zeit, KlientInnen	Kooperation mit Bezirksgerichten	Anzahl an vermittelten KlientInnen	Weiterleitung der KlientInnen an SB	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB sofort einen ordnungsgemäßen Antrag einreichen
	Schuldenberatungen	Anzahl der Privatkonkursanträge	Zeitersparnis aufgrund qualitativ hochwertiger Anträge	

Da es aufgrund der Schuldenberatungen zu mehr Schuldenregulierungsverfahren kommt, ergeben sich auch Auswirkungen auf Verfahrenskosten bei Gerichten. Die Wirkungen, die durch diese zusätzlichen Anträge entstehen, sind den staatlich anerkannten Schuldenberatungen zuzurechnen. Aufgrund mangelnder Datenlage zu den Effekten im Privatkonkurs bezogen auf die Verfahrenskosten muss auf eine ökonomische Evaluierung verzichtet werden. Um Wirkungen, die aufgrund des Privatkonkurses entstehen, monetarisieren zu können, müssten diese umfassend erhoben werden. Die in der vorliegenden Analyse gewählten Erhebungsmethoden (vor allem Stakeholderinterviews) werden diesem Anspruch nicht gerecht. Eine kurze Diskussion über die verschiedenen Effekte der Schuldenregulierung auf Verfahrenskosten ist in der durch das NPO-Institut bereits im Jahr 2006 durchgeführten Studie „Ökonomische Evaluierung der Schuldnerberatungen“ (Hollerweger & Leuthner 2006) zu finden.

### 5.13.2 Berechnung stakeholderspezifischer Profit

Die Bezirksgerichte haben durch die Schuldenberatungen insgesamt einen **Profit von € 112.389**. Wie sich der Profit zusammensetzt wird in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 5-29: Profit der Bezirksgerichte

Bezirksgerichte	
<b>Beratungsleistung – Weiterleitung von KlientInnen an SB bei Unklarheiten</b>	
Arbeitskosten für RechtspflegerIn	
multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen, die durch öffentliche Hand an SBs weitergeleitet wurden	<b>€ 83.261</b>
<b>Zeitersparnis</b>	
Zeitersparnis pro Antrag	
multipliziert mit Arbeitskosten eines Rechtspflegers	€ 29.128
<b>Gesamtprofit der Bezirksgericht</b>	<b>€ 112.389</b>

Die öffentliche Hand leitet SchuldnerInnen an die Schuldenberatungen weiter, die sonst vermutlich an die Bezirksgerichte weitergeleitet würden. Auf Basis der Telefonbefragung wurden jene Personen ermittelt, die über eine Einrichtung der öffentlichen Hand zur Schuldenberatung kamen. Monetarisiert wurde die Zeitersparnis der Bezirksgerichte mit den Arbeitskosten eines Rechtspflegers. Es wurde kein Deadweight abgezogen, da die Gerichte eine Anleitungspflicht haben.

Die Bezirksgerichte profitieren aufgrund der qualitativ hochwertigen Anträge der Schuldenberatungen von einer **Zeitersparnis**. Dieser Outcome wird mit Hilfe der Zeit die sich ein/einer RechtspflegerIn pro Antrag erspart gemessen und mittels der Arbeitskosten eines Rechtspflegers monetarisiert. Da es bei Wegfall der Schuldenberatungen zu mehr Verbesserungsanträgen kommen würde, wurde keine Deadweight abgezogen.

## 5.14 TREUHÄNDER

Treuhänder sind jene Stakeholder, die im Falle des Abschöpfungsverfahrens die pfändbaren Teile des Einkommens der KlientInnen an die GläubigerInnen verteilen. Arbeitgeber überweisen dazu das pfändbare Einkommen der verschuldeten ArbeitnehmerInnen an Treuhänder. Die Kosten für Treuhänder werden von den an ihn überwiesenen Zahlungen einbehalten.

### 5.14.1 Impact Value Chain Treuhänder

Durch die Beratung der KlientInnen durch die staatlich anerkannten Schuldenberatungen kommt es zu einer höheren Anzahl an Eröffnungen von Abschöpfungsverfahren. Daraus ergeben sich für Treuhänder mehr Aufträge, da diese bei Abschöpfungsverfahren bestellt werden. Als Deadweight wird die Anzahl an KlientInnen abgezogen, die auch ohne Schuldenberatungen das Abschöpfungsverfahren eröffnet hätten.

Tabelle 5-30: Impact Value Chain der Treuhänder

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Zeit, Fachwissen, Dienstleistung	Schuldenberatung	Anzahl der KlientInnen im Abschöpfungsverfahren	Mehr Aufträge aufgrund von mehr Abschöpfungsverfahren	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB im Abschöpfungsverfahren wären

### 5.14.2 Berechnung stakeholder-spezifischer Profit

Die Treuhänder erzielen aufgrund der staatlich anerkannten Schuldenberatungen Profite im Wert von **773.251 Euro**. Wie sich dieser Profit ergibt ist in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 5-31: Profit der Treuhänder

Treuhänder	
<b>Mehr Aufträge aufgrund von mehr Abschöpfungsverfahren</b>	
Anzahl durch die SB eröffneten Abschöpfungsverfahren	
Multipliziert mit Kosten für Treuhänder	
Abzüglich Deadweight (=51 %)	<b>€ 773.251,-</b>
<b>Gesamtprofit der Treuhänder</b>	<b>€ 773.251,-</b>

Die Treuhänder profitieren vor allem durch mehr Aufträge, die sich daraus ergeben, dass aufgrund der staatlich anerkannten Schuldenberatungen für mehr KlientInnen das Abschöpfungsverfahren eröffnet werden kann. Ein Deadweight von 51% Prozent für die Anzahl der KlientInnen, die auch ohne die staatlich anerkannten Schuldenberatungen im Abschöpfungsverfahren wären, muss abgezogen werden.

## 5.15 INSOLVENZVERWALTERINNEN UND -VERWALTER

Bei InsolvenzverwalterInnen (=MasseverwalterInnen) handelt es sich um sachkundige Personen, die vom Konkursgericht bestellt werden. Sie sind für die Abwicklung und Vermögensverwaltung im Konkursverfahren zuständig. Dabei handelt es sich beispielsweise um Anwälte. Im Privatkonkurs muss nicht zwingend ein/eine MasseverwalterIn eingesetzt werden (Help 2013). Der Anteil an bestellten Insolvenzverwaltern ist im Schuldenregulierungsverfahren tendenziell abnehmend. Im Jahr 1995 wurde noch in der Mehrheit (55%) der Fälle ein Insolvenzverwalter bestellt. Im Jahr 2011 belief sich der Anteil der Eigenverwaltungen auf 85%. Werden die Fälle aus Oberösterreich exkludiert, ergibt sich sogar eine Eigenverwaltungsquote von 92%. Hinsichtlich der Bestellung von Masseverwalter stellt Oberösterreich eine Ausnahme dar. Hier sind im Jahr 2011 beim Großteil der Fälle (57%)Masseverwalter bestellt worden. Laut einer Studie der ASB Schuldnerberatungen GmbH wurden bei Einführung des Privatkonkurses die RechtspflegerInnen geschult und „maßgeblich beeinflusst generell Masseverwalter zu bestellen“ (ASB 2004, S. 52).

### 5.15.1 Impact Value Chain InsolvenzverwalterInnen

Die für InsolvenzverwalterInnen relevante Unternehmensaktivität der staatlich anerkannten Schuldenberatungen ist die Schuldenberatung an sich. Durch diese kommt es zu mehr Schuldenregulierungsverfahren, in welchen es zur Bestellung von InsolvenzverwalterInnen kommt. Als Deadweight wird die Anzahl an KlientInnen abgezogen, die auch ohne Schuldenberatungen das Schuldenregulierungsverfahren eröffnet hätten und einen Masseverwalter hätten.

Tabelle 5-32: Impact Value Chain der InsolvenzverwalterInnen

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Zeit, Fachwissen, Dienstleistung	Schuldenberatung	Anzahl der KlientInnen im SRV	Zusätzliche Aufträge als InsolvenzverwalterInnen	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB im SRV wären und einen Masseverwalter hätten

### 5.15.2 Berechnung stakeholderspezifischer Profit

Für InsolvenzverwalterInnen entsteht ein zusätzlicher Nutzen von **628.705 Euro**. Wie sich dieser ergibt ist in folgender Tabelle beschrieben.

Tabelle 5-33: Profit der InsolvenzverwalterInnen

InsolvenzverwalterInnen	
<b>Zusätzliche Aufträge als InsolvenzverwalterInnen</b>	
Kosten für eine/n InsolvenzverwalterIn	
Multipliziert mit der Anzahl der KlientInnen der SB mit InsolvenzverwalterInnen	
Abzüglich Deadweight (=51 %)	<b>€ 628.705</b>
<b>Gesamtprofit der InsolvenzverwalterInnen</b>	<b>€ 628.705,-</b>

Würde es keine staatlich anerkannten Schuldenberatungen geben, würden InsolvenzverwalterInnen einen Profit von 628.705 Euro verlieren. Der Profit ergibt sich aus den Kosten für eine/n InsolvenzverwalterIn. Diese belaufen sich auf 1.200 bis 2.000 Euro (OÖ Schuldnerberatung 2013). Diese werden auf die Anzahl der KlientInnen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen, welche sich in Insolvenzverwaltung befinden, hochgerechnet. Ein Deadweight für jene KlientInnen, die auch ohne die staatlich anerkannten Schuldenberatungen das Schuldenregulierungsverfahren beantragt und einen InsolvenzverwalterInnen hätten, wird abgezogen.

## 5.16 SPENDERINNEN UND SPENDER

Eine Schuldenberatung erhielt im Jahr 2011 Spenden, weshalb die Gruppe der SpenderInnen in die Analyse aufgenommen wurde. Die Spendeneinnahmen sind allerdings sehr gering – die Schuldenberatungen sind keine klassischen Spendenorganisationen.

### 5.16.1 Impact Value Chain SpenderInnen

Durch die SpenderInnen fließen Spenden in die staatlich anerkannten Schuldenberatungen, die Leistungen im Bereich der Schuldenberatung erbringen. Als Outcome entsteht die Verbesserung der Lebenssituation der KlientInnen.

Tabelle 5-34: Impact Value Chain der SpenderInnen

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome	Deadweight
Spenden	Schuldenberatung	Anzahl der betreuten Personen	Verbesserung der Lebenssituation der SchuldnerInnen	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB ihre Schulden Situation gelöst hätten

### 5.16.2 Berechnung stakeholderspezifischer Profit

Die Wirkungen, die für SpenderInnen aufgrund der Schuldenberatungen entstehen, werden dem Stakeholder „KlientInnen“ zugerechnet und bei diesem berechnet.

Tabelle 5-35: Profit der SpenderInnen

SpenderInnen	
<b>Verbesserung der Lebenssituation der SchuldnerInnen</b> Wird als Profit dem Stakeholder „KlientInnen“ zugerechnet: Berechnung analog zu den gesamten Wirkungen die beim Stakeholder „KlientInnen“ entstehen.	<b>(€ 35.921.069)</b>
<b>Gesamtprofit der SpenderInnen</b>	<b>€ 0,-</b>

Die SpenderInnen verfolgen mit ihren Spenden das Ziel die Lebenssituation der verschuldeten KlientInnen zu verbessern. Dieser Outcome darf aber nicht angesetzt werden, da dieser bereits beim Stakeholder „KlientInnen“ berücksichtigt wurde und es sonst zu Doppelzählungen kommen würde.

Da die Wirkungen aus der Präventionsarbeit der Schuldenberatungen für die SpenderInnen in dieser Studie exkludiert werden, kommt es hier zu keiner Bewertung und Monetarisierung zahlreicher Wirkungen die aus der Präventionsarbeit entstehen. Es sei an dieser Stelle jedoch erwähnt, dass die Schuldenberatungen „den allgemeinen gesellschaftlichen Auftrag, breitenwirksam die erforderliche präventive Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit zu leisten“ haben (QM-Handbuch 2011, S 8). Bei Stakeholderinterviews wurde der Bedarf nach mehr Präventionsarbeit erwähnt. Informationen zu den unterschiedlichen Präventionsprojekten sind auf folgender Seite zu finden: <http://www.schuldnerberatung.at/praevention/>. Im Rahmen dieser Analyse wird auf die Präventionsarbeit nicht weiter eingegangen.

## 6 SROI - WERT – GESAMTBERECHNUNG

Als letzter Schritt wird die Berechnung des konkreten SROI-Wertes für den festgelegten Zeitraum (2011) vorgenommen. Hierzu werden wie beschrieben die (finanziellen) Investitionen seitens der Financiers aggregiert den monetär bewerteten sozialen Wirkungen sowie monetär vorliegenden Wirkungen gegenübergestellt. Der SROI-Wert wird für alle staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich berechnet. Es erfolgen keine Berechnungen für einzelne anbietende Organisationen und kein Vergleich zwischen den Organisationen. Wo notwendig, werden Hochrechnungen angestellt.

Durch die Gegenüberstellung der gesamten Investitionen aus dem Jahr 2011 zu der Summe der Profite, ergibt sich ein **SROI-Wert von 5,3**. Dies bedeutet, dass jeder investierte Euro Wirkungen im monetarisierten Gegenwert von 5,3 Euro schafft.

Tabelle 6-1: Berechnung SROI-Wert

<b>Investitionen 2011</b>	<b>€ 11.170.621,-</b>
<b>Profite 2011</b>	<b>€ 59.650.473,-</b>
<b>SROI gesamt</b>	<b>5,3</b>

Folgende Tabelle (6-2) zeigt eine Gesamtbetrachtung der SROI-Analyse und gibt die Investitionen und Profite der einzelnen Stakeholder, die in Kapitel 5 genauer betrachtet wurden, nochmals wieder.

Tabelle 6-2: Investitionen und Profite der staatlich anerkannten Schuldenberatungen Gesamtbetrachtung 2011

Stakeholder	Investitionen in SBs (in €)	Profite der SBs (in €)	Anteil am Profit
<b>KlientInnen/Angehörige</b>	Vertrauen, Kooperationsbereitschaft, Zeit	Verbesserte Lebenssituation	35.921.069 60,2%
<b>SV inkl. MVK</b>		Zusätzliche Beiträge zur Sozialversicherung und MVK, Einsparung von Arbeitslosengeld/Notstandshilfe	14.994.705 25,1%
<b>Arbeitgeber</b>	Zeit, Arbeitsplatz	Entlastetere und loyalere MitarbeiterInnen Kompetenter Ansprechpartner	2.699.729 4,5%
<b>öffentliche Hand</b>	Förderungen/Leistungsverträge Kostensätze für Zivildienstleistende	11.163.150 Zusätzliche Steuereinnahmen	2.683.787 4,5%
<b>Eigentümer</b>	Gewinn/Verlust Auflösung Rücklagen/Rückstellungen	Ausbau der SBs möglich	883.542 1,5%
<b>Treuhänder</b>	Zeit, Fachwissen, Dienstleistung	Zusätzliche Aufträge	773.251 1,3%
<b>Insolvenzverwalter</b>	Zeit, Fachwissen, Dienstleistung	Zusätzliche Aufträge	628.705 1,1%

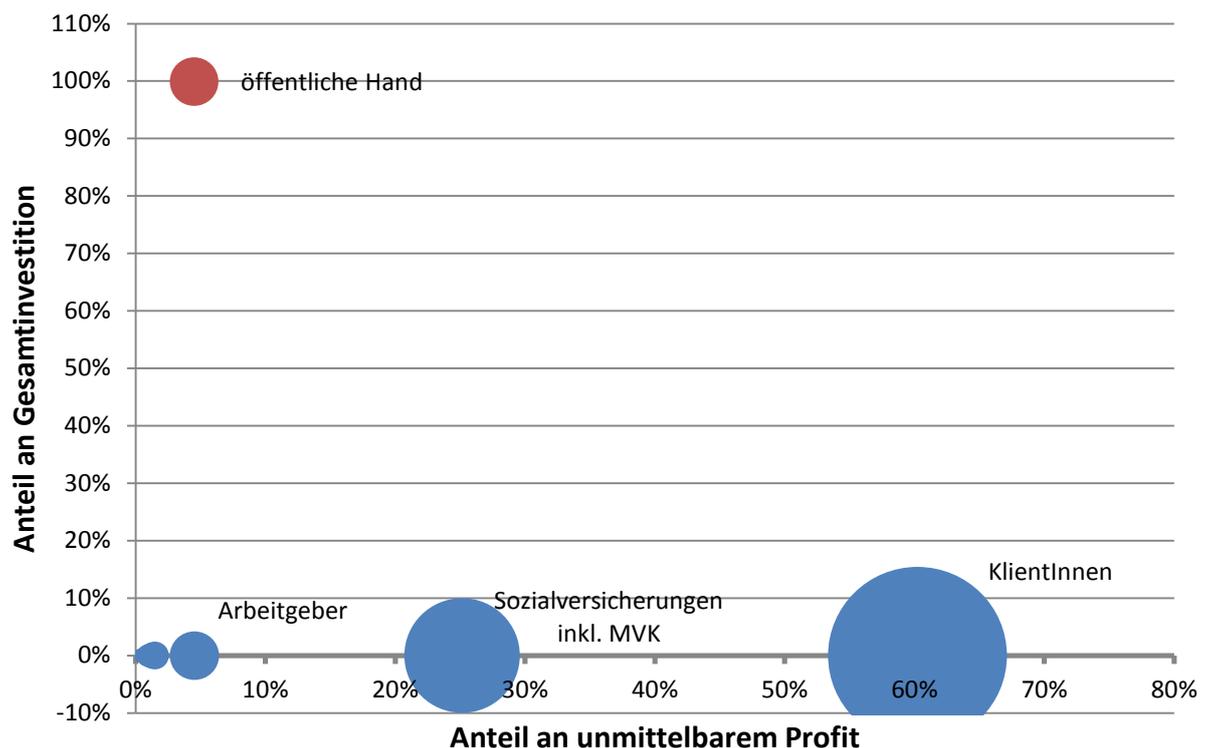
<b>Soziale Einrichtungen</b>	Zeit, KlientInnen	Höhere Kapazitäten Kompetenter Ansprechpartner	538.330	0,9%
<b>Hauptamtliche MitarbeiterInnen</b>	Zeit, Fähigkeiten & Fertigkeiten	Feste Beschäftigung und fixes Erwerbseinkommen  Positives Gefühl (Erfüllung, etwas Gutes tun)  Erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn  Angenehmes Arbeitsklima	213.718	0,4%
<b>GläubigerInnen</b>	Zeit  Kooperationsbereitschaft	Kompetenter Ansprechpartner Zeitersparnis in der Informationsgewinnung Herstellung der Kommunikation	177.230	0,3%
<b>Bezirksgerichte</b>	Zeit, KlientInnen	Weiterleitung der KlientInnen an SB  Zeitersparnis aufgrund qualitativ hochwertiger Anträge	112.389	0,2%
<b>Lieferanten</b>	Produkte/Dienstleistungen	Zusätzliche Aufträge	24.019	0,0%
<b>SpenderInnen</b>	Spenden	7.471	0	0,0%
<b>Gesamt</b>		<b>11.170.621</b>	<b>59.650.473</b>	
<b>SROI</b>				<b>5,3</b>

Der größte Nutzen kommt, wie auch in der nachfolgenden Grafik dargestellt (siehe Abbildung 6-1), – wenig überraschend – den KlientInnen zugute. Diese profitieren in verschiedener Weise von der Schuldenberatung. Der größte Effekt (rund 31 Mio. Euro) wird durch langfristige Einkommensgewinne nach Tilgung der Schulden erzielt. Diese Wirkung wird vor allem durch die Möglichkeit der Durchführung eines Schuldenregulierungsverfahrens gewährleistet. Bei den Berechnungen wurde anhand verschiedener Handlungsalternativen davon ausgegangen, dass ein Anteil der KlientInnen ohne Unterstützung der Schuldenberatungen kein SRV durchführen würde. Bei anderen KlientInnen würde es zu einer Verzögerung von sechs Monaten bis zu drei Jahren kommen. Andere Wirkungen der Schuldenberatungen umfassen Verbesserungen in Bezug auf Gesundheit, allgemeines Wohlbefinden, soziale Beziehungen und den Umgang mit Geld. Auch für die nahen Angehörigen wurde ein entsprechender Nutzen berechnet.

Die Schuldenberatungen unterstützen die KlientInnen dabei, alle in Zusammenhang mit der Überschuldung stehenden Probleme zu bewältigen und Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Dazu zählt auch der Erhalt bzw. das Finden einer Erwerbsarbeit. Zwar leisten die Schuldenberatungen keine unmittelbare Jobvermittlung, die Erwerbstätigkeit spielt bei der Lösung der Probleme aber eine zentrale Rolle, was den KlientInnen vermittelt wird. Tatsächlich zeigte sich, dass ein signifikanter Anteil an KlientInnen zwischen Anfangsberatung und Endberatung eine Erwerbsbeschäftigung aufnahm und dies teilweise auch auf die Schuldenberatungen zurückführte. Daraus erzielte Effekte wurden den Sozialversicherungsträgern und der öffentlichen Hand zugeschrieben, die durch zusätzliche Sozialversicherungsbeiträge und Steuern profitieren und andererseits weniger Ausgaben in Form von Arbeitslosengeld, Notstandshilfe und Mindestsicherung haben. Auch hier wurden

die KlientInnen auf Basis des Einkommens fünf Handlungsalternativen zugeordnet, die beschreiben, welche Konsequenzen es hätte, würde es die Schuldenberatungen in dieser Form nicht geben. Starke Auswirkungen zeigen sich vor allem für jene Gruppe, die ohne die Bewältigung der Schuldenprobleme langfristig keiner Erwerbsbeschäftigung nachgehen würde. Durch die Hilfe zur Selbsthilfe unterstützen die Schuldenberatungen die KlientInnen dabei, ihr Leben wieder in den Griff zu bekommen, was zur Folge hat, dass weniger Sozialleistungen in Anspruch genommen werden – berücksichtigt wurde bei den Berechnungen auch die geringere Inanspruchnahme von betreuten Wohneinrichtungen und Unterhaltsvorschüssen. Nahezu 100% der Investitionen können der öffentlichen Hand zugeschrieben werden, die die Schuldenberatungen in unterschiedlichen Formen finanzieren.

Abbildung 6-1: Stakeholder-Betrachtung



Quelle: eigene Berechnungen

Auch Arbeitgeber von SchuldnerInnen erzielen einen Nutzen aus der Schuldenberatung. Einerseits hat die Entlastung der KlientInnen der Schuldenberatungen durch die Lösung des Überschuldungsproblems positive Auswirkungen auf deren Produktivität, die durch die Stresssituation häufig leidet, andererseits stellen sich die Schuldenberatungen auch als kompetenter Ansprechpartner für die Arbeitgeber in Sachen Lohnverrechnung dar.

Die MitarbeiterInnen der Schuldenberatungen profitieren ebenfalls von diesen. Sie haben zunächst einmal eine feste Beschäftigung und fixes Erwerbseinkommen. Im Rahmen der Stakeholder-Interviews wurden zudem positive Gefühle (etwas Gutes tun), erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn sowie ein angenehmes Arbeitsklima als positive Wirkungen genannt. Ein hoher Deadweight von 93,3% trägt hier dazu bei, dass diese Wirkung in Summe relativ gering ist.

In Bezug auf die Treuhänder kommt ebenfalls zum Tragen, dass durch die Schuldenberatungen die Zahl der Schuldenregulierungsverfahren und damit auch jene der Abschöpfungsverfahren steigt, was einen gesteigerten Umsatz für diese zur Folge hat, gleiches gilt für die InsolvenzverwalterInnen.

Der Vollständigkeit halber wurden Gewinne, Auflösungen von Rücklagen und Rückstellungen den Eigentümern zugerechnet, die somit einen Anteil am Profit von 1,5% aufweisen.

Für verschiedenste Stakeholder, wie Sozialeinrichtungen, GläubigerInnen und Bezirksgerichte stellt die Schuldenberatung einen kompetenten Ansprechpartner dar, was ebenfalls in die Berechnungen aufgenommen wurde. Deren Anteil am Gesamtprofit liegt jedoch jeweils unter 1%. Ebenfalls einen sehr geringen Anteil am Gesamtprofit weisen die Lieferanten auf.

Ein erheblicher Anteil der ermittelten Wirkungen beruht auf der getroffenen Annahme, dass ein großer Teil der KlientInnen ohne die Schuldenberatung langfristig kein Schuldenregulierungsverfahren durchführen sowie eine kleinere Zahl an KlientInnen bis an ihr Lebensende aus dem Erwerbsleben ausscheiden würde. Die Zuordnung der KlientInnen zu verschiedenen Handlungsalternativen erfolgte auf Basis des Einkommens. Der größte Effekt wird durch die Einkommenszuwächse nach erfolgreichem Abschluss des Schuldenregulierungsverfahrens erzielt. Dieser Einkommensgewinn ist bei dieser Gruppe zwar sehr gering (monatlich ca. 80 Euro), trifft aber eine hohe Zahl an SchuldnerInnen (1.900), für die angenommen wurde, dass sie ohne die Schuldenberatung bis an ihr Lebensende gepfändet würden. Im Rahmen einer **Sensitivitätsanalyse** wurden zwei Alternativszenarien berechnet. Das erste Szenario geht davon aus, dass die Hälfte der KlientInnen, die unter 1.000 Euro verdienen doch innerhalb von drei Jahren ein Schuldenregulierungsverfahren durchführt. Dies würde den Profit der KlientInnen auf rund 27 Mio. Euro und in Folge den SROI-Wert auf 4,2 reduzieren.

In einem zweiten Alternativszenario wurden sämtliche langfristige Wirkungen (Einkommensgewinn nach erfolgreichem Abschluss des Schuldenregulierungsverfahrens sowie Joberhalt bzw. Aufnahme einer Erwerbsarbeit) für einen maximalen Zeitraum von zehn Jahren berechnet. Man könnte argumentieren, dass nicht voraussehbar ist, wie sich die Situation der KlientInnen langfristig entwickelt und den Einfluss der Schuldenberatung zeitlich begrenzen. Dadurch reduziert sich der Profit der KlientInnen auf knapp 23 Mio. Euro, der Profit der öffentlichen Hand auf 1,9 Mio. und jener der Sozialversicherungsträger/MVK auf 8,3 Mio. Euro. Der Gesamtprofit beträgt in diesem Szenario knapp 39 Mio. Euro, folglich liegt der SROI-Wert bei 3,5. Zieht man den Profit der Treuhänder und der Insolvenzverwalter ebenfalls ab, weil davon ausgegangen wird, dass letztlich alle KlientInnen, die 2011 ein Schuldenregulierungsverfahren durchgeführt haben, früher oder später auch ohne die Schuldenberatung eines durchführen würden, dann sinkt der SROI-Wert auf 3,3.

Die Ergebnisse der zahlreichen Erhebungen machten deutlich, dass eine Überschuldung für den Großteil der KlientInnen ein einschneidendes Ereignis ist, das sie ohne Unterstützung nur schwer bewältigen können. Oft treffen verschiedene Probleme, wie Scheidung, Jobverlust etc. zusammen, die die Betroffenen in dieser kumulierten Form schlichtweg überfordern. Es ist schwierig zu prognostizieren, wie langfristige Bewältigungsstrategien der KlientInnen ohne Schuldenberatung aussehen würden. Je länger die Bewältigungsphase dauert, desto schwieriger ist es jedoch erfahrungsgemäß, wieder in ein „normales Leben“ zurück zu finden. Die Ergebnisse der Studie verdeutlichen, dass durch die Unterstützung der KlientInnen in einem relativ frühen Stadium mit verhältnismäßig geringem Einsatz eine große Wirkung erzielt werden kann. Viele der beschriebenen Wirkungen kommen dadurch zustande, dass es in Österreich ein umfassendes Sozialnetz gibt. Die Schuldenberatungen unterstützen die KlientInnen dabei, diese Leistungen bei Bedarf in Anspruch zu nehmen, zielen aber letztlich darauf ab, dass die KlientInnen ihr Leben möglichst schnell selbst wieder in den Griff bekommen, da dies eine wesentliche Voraussetzung für die Entschuldung ist. Besonders bei jungen Menschen hat es langfristig gravierende Folgen, wenn dieser Schritt nicht geschafft wird, was sich im hohen SROI-Wert von 5,3 widerspiegelt.

## 7 RESÜMEE

Das NPO-Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien wurde von der Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen beauftragt, die **sozialen und wirtschaftlichen Wirkungen der in Österreich tätigen staatlich anerkannten Schuldenberatungen** darzustellen. Die vorliegende Analyse umfasst ausschließlich die staatlich anerkannten Schuldenberatungen und dort den Bereich Schuldenberatung ohne Prävention. Der Beobachtungszeitraum bezieht sich auf das Jahr 2011.

**Die Evaluation erfolgt mittels einer Social Return on Investment (SROI)-Analyse, deren Ziel es ist, den durch die staatlich anerkannten Schuldenberatungen geschaffenen gesellschaftlichen Mehrwert möglichst umfassend zu erfassen und zu bewerten.** Die Methode will neben den finanziellen, explizit auch die sozialen Wirkungen der Organisationen messen. Die vorliegende Analyse basiert auf dem Modell der new economic foundation (nef), was grundsätzlich bedeutet, dass zu Beginn die wichtigsten Stakeholder identifiziert werden müssen. Danach wird der investierte Input dem erzielten Output sowie dem Outcome (Wirkungen) je Stakeholder in einer Impact Value Chain gegenübergestellt. Im Anschluss gilt es die identifizierten Wirkungen in geeignete Indikatoren zu übersetzen und diese mit Daten zu belegen, um schlussendlich den SROI-Wert berechnen zu können.

Die **Forschungsfrage 1** lautet: „Lassen sich die im Rahmen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich erzielten Wirkungen sinnvoll und valide monetarisieren?“

Die **Forschungsfrage 2** lautet „Welcher monetarisierte Gesamtnutzen ergibt sich aus einem in die staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich investierten Euro?“

Als **Alternativszenario** wird angenommen, dass es keine staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich gibt.

Die Studie zeigt die vielfältigen Aufgaben und Tätigkeiten auf, welche von den staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich erbracht werden. Als Stakeholder wurden hierbei folgende Gruppen identifiziert:

- KlientInnen und im Haushalt lebende Angehörige
- GläubigerInnen
- Hauptamtliche MitarbeiterInnen
- Arbeitgeber
- Öffentliche Hand
- Sozialversicherungen & MVK
- Soziale Einrichtungen
- Lieferanten
- Eigentümer
- Bezirksgerichte
- Treuhänder
- InsolvenzverwalterInnen
- SpenderInnen

Zusammengefasst konnten bei den Stakeholdern gut deren Nutzen, also die Wirkungen der staatlich anerkannten Schuldenberatungen aus Sicht der Stakeholder, erhoben werden. Die Quantifizierung und Monetarisierung war aufgrund der bestehenden Datenlage und der erhobenen Daten gut möglich. Forschungsfrage 1 kann somit positiv beantwortet werden: Die Wirkungen lassen sich weitgehend sinnvoll und valide berechnen und monetarisieren.

Insgesamt ergeben sich auf Basis der hier durchgeführten Erhebungen und Berechnungen für das Jahr 2011 **monetarisierte Wirkungen in der Höhe von rund 60 Mio. Euro**. Demgegenüber stehen **Investitionen von hochgerechnet 11 Mio. Euro**, die insbesondere aus Zahlungen der öffentlichen Hand bestehen.

Wird der Gesamtprofit auf die Gesamtinvestitionen in die Schuldenberatungen bezogen, ergibt dies einen SROI-Wert von **5,3**. **Dies bedeutet, dass jeder 2011 in die staatlich**

**anerkannten Schuldenberatungen investierte Euro Wirkungen im monetarisierten Gegenwert von 5,3 Euro schafft.**

Zusammengefasst sind die in Österreich tätigen staatlich anerkannten Schuldenberatungen sehr wirkungsvoll. Ihre monetarisierten Wirkungen, bezogen auf das Jahr 2011, waren mehr als 5 Mal so hoch wie die getätigten finanziellen Investitionen.

## 8 LITERATURVERZEICHNIS

- ASB (2013): <http://www.schuldnerberatung.at> (Zugriff am 23.02.2013)
- ASB (2011): [http://www.schuldnerberatung.at/downloads/infodatenbank/schuldenreport/SR11\\_Qualitaetskriterien\\_SB.pdf](http://www.schuldnerberatung.at/downloads/infodatenbank/schuldenreport/SR11_Qualitaetskriterien_SB.pdf) (Zugriff am 23.02.2013)
- ASB (2004): Der Privatkonkurs auf dem Prüfstand. ASB Schuldnerberatungen GmbH, Linz.
- AMS (2012): AMS Arbeitslosengeld-Rechner. <http://ams.brz.gv.at/ams/alrech> (Zugriff am 25.02.2013)
- Berghuber (2007): Ausweg gesucht! Schulden und Privatkonkurs, bmsk, Wien
- Bundesministerium für Justiz (Hg.) (2011): Informationsbroschüre für Arbeitgeber als Drittschuldner. Hinweise, Beispiele und Existenzminimum-Tabellen, Wien  
<http://www.justiz.gv.at/internet/file/2c9484852308c2a60123ec387738064b.de.0/informationsbrosch%C3%BCre+f%C3%BCr+arbeitgeber+als+dritteschuldner+sam+ex+min+2011.pdf;jsessionid=284D793DD65387DA5CC3BC38CE2A5D29> (Zugriff am 25.02.2013)
- Daten der ASB Schuldnerberatung GmbH (2011): Die Daten wurden von der ASB Schuldnerberatung GmbH zur Verfügung gestellt.
- Help (2013): <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/99/Seite.990021.html> (Zugriff am 26.02.2013)
- Hollerweger Eva/Leuthner, Katharina 2006: Ökonomische Evaluierung der Schuldnerberatung, Studie im Auftrag der ASB Schuldnerberatungen GmbH mit finanzieller Unterstützung des BMSG, Sektion Konsumentenschutz, NPO-Institut, Wien
- MA 23 (2012): Arbeitslosenquoten in Wien nach nationaler und internationaler Definition 1995 bis 2011.  
<http://www.wien.gv.at/statistik/arbeitsmarkt/tabellen/arbeitslosenquoten-zr.html> (Zugriff am 25.02.2012)
- Karriere (2011): Burnout, Stress und co. Macht uns die Arbeit völlig krank?  
<http://www.karriere.at/blog/burnout-stress-krank-arbeit.html> (Zugriff am 25.02.2013)
- Neumayr, Michaela/Schober, Christian (2012): Giving in Austria. Einflussfaktoren auf das Spendenverhalten der österreichischen Bevölkerung. NPO-Kompetenzzentrum und Abteilung für Nonprofit Management, WU. Wien
- OÖ Schuldnerberatung 2013:  
<http://ooe.schuldnerberatung.at/helfer/suchergebnis.php?stichwort=masseverwalter#ch252> (Zugriff am 20.02.2013)
- Privatkonkurs (2013): [http://www.privatkonkurs.at/content/pk\\_eroeffnung.php](http://www.privatkonkurs.at/content/pk_eroeffnung.php) (Zugriff am 26.02.2013)
- Qualitätsmanagement-Handbuch für Schuldenberatungen in Österreich – Richtlinien und Standards zur Beratungstätigkeit, Ausgabe 03/2011, ASB Schuldnerberatungen GmbH, Linz
- Schneider, Friedrich/Dreer, Elisabeth (2008): Nutzen der Schuldenberatung für Gläubiger, Studie im Auftrag der ASB Schuldnerberatungen GmbH, Linz
- Sozialplattform (2012): Kollektivvertrag für ArbeitnehmerInnen die bei Mitgliedern der Berufsvereinigung von Arbeitgebern für Gesundheits- und Sozialberufe (BAGS) beschäftigt sind.

[http://www.sozialplattform.at/fileadmin/sozialplattform/useruploads/Bilder/BAGS\\_KV\\_2012.pdf](http://www.sozialplattform.at/fileadmin/sozialplattform/useruploads/Bilder/BAGS_KV_2012.pdf) (Zugriff am 25.02.2013).

Statistik Austria (2008): Arbeitskostenerhebung  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/soziales/arbeitskosten/arbeitskostenerhebung/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/soziales/arbeitskosten/arbeitskostenerhebung/index.html) (Zugriff am 25.02.2013)

WDF (2011): Das kosten Konflikte im Unternehmen:  
<https://www.wdf.at/content/site/home/article/657.html> (Zugriff am 25.02.2013)

Statistik Austria (2011): Vorgemerkte Arbeitslose und Arbeitslosenquoten (nationale Definition)  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/arbeitsmarkt/arbeitslose\\_arbeitssuchende/arbeitslose\\_nationale\\_definition/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/arbeitsmarkt/arbeitslose_arbeitssuchende/arbeitslose_nationale_definition/index.html) (Zugriff am 25.02.2013)

Statistik Austria (2011): Arbeitslosenleistungen  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/soziales/sozialeleistungen\\_auf\\_bundesebene/arbeitslosenleistungen/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/soziales/sozialeleistungen_auf_bundesebene/arbeitslosenleistungen/index.html) (Zugriff am 25.02.2013)

## 9 ANHANG

### 9.1 DARSTELLUNG DER IMPACT VALUE CHAIN

Tabelle 9-1: Impact Value Chain

Stakeholder	Input	Unternehmens-aktivität	Output	Outcome	Deadweight
<b>KlientInnen</b>	Vertrauen, Kooperationsbereitschaft, Zeit	Beratungsleistungen	Anzahl verschiedener Beratungsleistungen	Verbesserter Gesundheitszustand der KlientInnen und Angehörigen Verbessertes allgemeines Wohlbefinden der KlientInnen und Angehörigen Verbesserte soziale Beziehungen der KlientInnen und Angehörigen Verbesserter Umgang mit Geld der KlientInnen	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB die Schulden Situation bewältigt hätten.
<b>Gläubiger</b>	Zeit Kooperationsbereitschaft	Kooperation zwischen GläubigerInnen und SchuldnerInnen	Anzahl der Kooperationspartner Anzahl der bereitgestellten Informationen Anzahl der investierten Arbeitsstunden	Erhöhtes Einkommen nach Beendigung/ Aufhebung der Insolvenz Besserer Informationsstand Erhalt/Finden einer Erwerbstätigkeit Kompetenter Ansprechpartner Zeitersparnis in der Informationsgewinnung Herstellung der Kommunikation	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB die Schulden Situation bewältigt hätten.

<b>Hauptamtliche MitarbeiterInnen</b>	Zeit Fähigkeiten (Sozialkompetenz, Einfühlungsvermögen,...) Fertigkeiten (erworbenes Wissen, Ausbildung,...)	Zurverfügungstellung des Arbeitsplatzes Bereitstellung von Arbeitsmitteln Weiterbildungsmöglichkeiten	Anzahl an bezahlten Arbeitsstunden Anzahl/Qualität der Weiterbildungen Anzahl der betreuten KlientInnen	Feste Beschäftigung und fixes Erwerbseinkommen Positives Gefühl (Erfüllung, etwas Gutes tun) Erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn Angenehmes Arbeitsklima	Möglichkeit eines Alternativjobs
<b>Arbeitgeber</b>	Arbeitsplatz Zeit	Kooperation	Anzahl an SchuldnerInnen, die Job behalten Anzahl an SchuldnerInnen, die neuen Job finden Anzahl der bereitgestellten Informationen	Entlastetere MitarbeiterInnen Loyalere MitarbeiterInnen Kompetenter Ansprechpartner	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB Job behalten/erhalten hätten.
<b>Öffentliche Hand</b>	Förderungen/ Leistungsverträge, Kostensätze für Zivildienst-leistende	Bereitstellung von Arbeitsplätzen Beschäftigungsmöglichkeit für Zivildienstler Unterstützung der KlientInnen bei Jobberhalt/ Jobsuche	Anzahl beschäftigter MitarbeiterInnen Anzahl Plätze für Zivildienstleistende Anzahl beschäftigter KlientInnen, die aufgrund der SB ihren Job erhalten oder einen Job gefunden haben	Zusätzliche Steuer- und Abgabeneinnahmen (Lohnsteuer, DB) Geringere Inanspruchnahme von Sozialleistungen	Möglichkeit eines Alternativjobs Information und Motivation durch andere Sozialeinrichtung oder informelles Netzwerk

			<p>Anzahl an KlientInnen, die durch SB keine betreute Wohneinrichtung in Anspruch nehmen</p> <p>Anzahl an KlientInnen, die durch SB Unterhalt zahlen, für deren Kinder kein Unterhaltsvorschuss in Anspruch genommen wird</p>		
<b>Sozialversicherung MVK</b>	N/A	<p>Bereitstellung von Arbeitsplätzen</p> <p>Unterstützung der KlientInnen bei Jobberhalt/ Jobsuche</p>	<p>Anzahl beschäftigter MitarbeiterInnen,</p> <p>Anzahl beschäftigter KlientInnen, die aufgrund der SB ihren Job erhalten oder einen Job gefunden habe</p>	<p>Zusätzliche Beiträge zur Sozialversicherung und MVK</p> <p>Einsparung von Arbeitslosengeld/Notstandshilfe</p>	<p>Möglichkeit eines Alternativjobs</p> <p>Information und Motivation durch andere Sozialeinrichtung oder informelles Netzwerk</p>
<b>Soziale Einrichtungen</b>	Zeit KlientInnen	Kooperation mit sozialen Einrichtungen	<p>Anzahl an vermittelten KlientInnen</p> <p>Anzahl der bereitgestellten Informationen</p> <p>Anzahl und Umfang an abgenommenen Produkten/ Dienstleistungen</p>	<p>Höhere Kapazitäten Kompetenter Ansprechpartner</p>	<p>Anzahl der KlientInnen, die ohne SB die Schulden Situation bewältigt hätten.</p>
<b>Lieferanten</b>	Produkte/Dienstleistungen	Bezug von Produkten und Dienstleistungen, um den Betrieb der Schuldenberatungen zu ermöglichen		Zusätzliche Aufträge	Aufträge, die durch andere Organisationen/Firmen kompensiert werden könnten

<b>Eigentümer</b>	Gewinn/ Verlust Auflösung Rücklagen/Rückstellungen	Erbringung der Leistungen im Bereich Schuldenberatung	Gewinn/ Verlust	Ausbau der SBs möglich/ Einschränkungen der SBs nötig	-
<b>Bezirksgerichte</b>	Zeit, KlientInnen	Kooperation mit Bezirksgerichten Schuldenberatungen	Anzahl an vermittelten KlientInnen Anzahl der Privatkonkursanträge	Weiterleitung der KlientInnen an SB Zeitersparnis aufgrund qualitativ hochwertiger Anträge	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB sofort einen ordnungsgemäßen Antrag einreichen
<b>Treuhänder</b>	Zeit, Fachwissen, Dienstleistung	Schuldenberatung	Anzahl der KlientInnen im Abschöpfungsverfah ren	Mehr Aufträge aufgrund von mehr Abschöpfungsverfahren	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB im Abschöpfungsverf ahren wären
<b>InsolvenzverwalterInnen</b>	Zeit, Fachwissen, Dienstleistung	Schuldenberatung	Anzahl der KlientInnen im SRV	Zusätzliche Aufträge als InsolvenzverwalterInnen	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB im SRV wären und einen Masseverwalter hätten
<b>SpenderInnen</b>	Spenden	Schuldenberatung	Anzahl der betreuten Personen	Verbesserung der Lebenssituation der SchuldnerInnen	Anzahl der KlientInnen, die auch ohne SB ihre Schulden Situation gelöst hätten

## 9.2 DATENTABELLE

Tabelle 9-2: Zuordnung von Daten und Quellenangaben

Stakeholder	Outcome	Indikatoren / Proxies	Daten	Quellen
KlientInnen	Verbesserte Gesundheitszustand der KlientInnen	<b>Proxy:</b> Kosten für eine Psychotherapie im Ausmaß von 45 Einheiten („Normaltherapie“) à 110 Euro	4.950 Euro	Recherche
	Verbessertes allgemeines Wohlbefinden der KlientInnen	<b>Proxy:</b> Kosten für eine Jahresmitgliedschaft eines Fitness-Centers	590 Euro	Recherche
	Verbesserte soziale Beziehungen der KlientInnen	<b>Proxy:</b> durchschnittlichen Freizeitausgaben der ÖsterreicherInnen im Jahr 2011 für sieben Jahre	2.226 Euro	Statistik Austria
	Verbesserter Umgang mit Geld	<b>Proxy:</b> Kosten für einen 1,5-tägigen Workshop zum Thema „Geld“	248 Euro	Recherche
	Erhöhtes Einkommen der KlientInnen nach Schuldensanierung	Differenz zwischen mittlerem Einkommen der jeweiligen Existenzminimum für das jeweilige Einkommen, berechnet für Periode der Verzögerung (je nach Handlungsalternative), abgezinst auf das Jahr 2011	Unterschiedliche Beträge für unterschiedliche Handlungsalternativen, Zeitperioden	Bundesministerium für Justiz (Hg.) (2011), eigene Berechnungen
	Besserer Informationsstand, jener SchuldnerInnen, die keinen außergerichtlichen Ausgleich erreichen bzw. SRV eröffnen (und denen sonst keine Wirkungen	Für KlientInnen, die einmal kommen: eine Arbeitsstunde im Wert von 25,42 Euro KlientInnen, die öfter kommen: drei Arbeitsstunden (76,26 Euro)	Arbeitskosten SozialarbeiterIn: 25,42 Euro pro Stunde	Erhebungen, eigene Berechnungen, Sozialplattform (2012),

	zugerechnet werden			Lohnnebenkosten rechner
	Verbesserte Situation der PartnerInnen der KlientInnen	Mischindikator aus den Proxies für verbesserten gesundheitlichen Zustand, verbessertes allgemeines Wohlbefinden, verbesserte soziale Beziehungen	323,84 Euro	Eigene Berechnungen
	Verbesserte Situation der Kinder der KlientInnen	Mischindikator aus den Proxies für verbesserten gesundheitlichen Zustand, verbessertes allgemeines Wohlbefinden, verbesserte soziale Beziehungen und verbesserte schulische Leistung	88,44 Euro	Eigene Berechnungen
	Kompetenter Ansprechpartner	Proxy: Kosten eines Finanzcoachings	Kosten Finanzcoaching: 400 Euro	ASB (2013), Recherche, eigene Berechnungen
<b>GläubigerInnen</b>	Zeitersparnis in der Informationsgewinnung	Zeitaufwand für die Informationsgewinnung multipliziert mit Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich	Zeitaufwand für Informationsgewinnung: 1 h Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich: 25,72 Euro	Interviews, eigene Berechnungen, Statistik Austria (2008)
	Herstellung der Kommunikation	Kommunikationsaufwand multipliziert mit Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich	Kommunikationsaufwand: 0,5 h Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde im Dienstleistungsbereich: 25,72 Euro	Interviews, eigene Berechnungen, Statistik Austria (2008)
<b>MitarbeiterInnen</b>	Feste Beschäftigung und fixes Erwerbseinkommen	Höhe des zusätzlich verfügbaren Einkommens pro VZÄ-MitarbeiterIn Anzahl VZÄ-Beschäftigte	Zusätzlich verfügbares Einkommen	Erhebung Organisationen, eigene Berechnungen

				Durchschnittliche Spende einer ÖsterreicherIn: € 91,40	Neumayr und Schober 2012
	Positives Gefühl	<b>Proxy:</b> Durchschnittliche Spende einer ÖsterreicherIn		Anzahl an Weiterbildungsstunden in VZÄ: 2.037 h	Erhebung Organisationen, eigene Berechnungen
	Erweiterte Kompetenz und Know-How Gewinn	Anzahl an Weiterbildungsstunden in VZÄ multipliziert mit Kosten der Weiterbildungen	<b>Proxy:</b> Zeitangaben der von Führungskräften zugebrachten Arbeitszeit multipliziert mit durchschnittlichem Führungskräftegehalt	Kosten von Konfliktlösung pro Arbeitgeber pro Monat: 1.444 Euro	WDF (2011), eigene Berechnungen, Recherche
	Angenehmes Arbeitsklima		Anzahl beschäftigter SchuldnerInnen die sich durch SB entlasteter fühlen multipliziert mit durchschnittlichen Krankenstandstagen bedingt durch Stress und durchschnittlichen Krankenstandskosten	Anzahl beschäftigter SchuldnerInnen, die sich entlasteter fühlen: 554 Personen Durchschnittliche Krankenstandstage: 37 Tage Durchschnittliche Krankenstandskosten täglich: 165,92 Euro	Erhebung Organisationen, Recherche, eigene Berechnungen, Karriere (2011),
	Entlastete MitarbeiterInnen				
<b>Arbeitgeber</b>	Loyalere MitarbeiterInnen	Durchschnittliche Rekrutierungskosten multipliziert mit der Anzahl der SchuldnerInnen, die durch SB einen Job gefunden haben und durch SB ihren Job behalten haben		Durchschnittliche Rekrutierungskosten pro Arbeitnehmer: 1774,5 Euro	Befragung Abschlussberatung und Telefonbefragung, eigene Berechnungen, Brutto-Netto Rechner

	Kompetenter Ansprechpartner	Anzahl der Arbeitgeber die Kontakt mit SB hatten multipliziert mit durchschnittlichem Zeitaufwand pro MitarbeiterIn und durchschnittlichen Kosten einer geleisteten Arbeitsstunde	Anzahl Arbeitgeber die Kontakt mit SB hatten: 1071 Personen Durchschnittlicher Zeitaufwand pro MitarbeiterIn: 1 h Durchschnittliche Kosten einer Arbeitsstunde: 25,72 Euro	Erhebungen, eigene Berechnungen, Statistik Austria (2008)
	Zusätzliche Einnahmen durch KlientInnen, die Erwerbstätigkeit aufrechterhalten oder finden: Lohnsteuer, Dienstgeberbeiträge, Kommunalsteuer,	Anzahl der KlientInnen, die mit Unterstützung der SB Job erhalten/gefunden haben differenziert nach Handlungsalternativen und Altersgruppen (abgezinst auf das Jahr 2011)	Durchschnittseinkommen (Bruttolohn/-gehalt) der KlientInnen: 1.640 Euro	Daten Abschlussberatung Brutto-Netto Rechner, eigene Berechnungen
	Differenz zwischen Mindestsicherung und Notstandshilfe für KlientInnen, die Erwerbstätigkeit erhalten	Mindestsicherung pro Monat 752,93 Euro Durchschnittliche Mindestsicherung pro Monat Durchschnittliche Notstandshilfe pro Tag 2011: 22,31 Euro	Differenz: 892 Euro pro Jahr	Statistik Austria, eigene Berechnungen
<b>Öffentliche Hand</b>	Geringere Nutzung betreuter Wohneinrichtungen der KlientInnen durch Schuldenberatung	Kosten für eine betreute Wohneinrichtung für ein Jahr pro Zahl der KlientInnen, die im Zuge der SB eine betreute Wohneinrichtung verlassen haben	7.379 Euro pro Jahr	Recherchen, eigene Berechnungen
	Geringere Inanspruchnahme von Unterhaltsvorschüssen der KlientInnen durch die Schuldenberatung	Durchschnittliche Kosten von Unterhaltsvorschüssen für drei Jahre pro Zahl der KlientInnen, die im Zuge der SB ihre Unterhaltszahlungen aufgenommen haben	1.107 pro Jahr (jener Anteil (45%), der uneinbringlich ist)	BMASK, eigene Berechnungen
	Zusätzliche Einnahmen durch KlientInnen, die Erwerbstätigkeit aufrechterhalten oder finden: Sozialversicherungsbeiträge	Anzahl der KlientInnen, die mit Unterstützung der SB Job erhalten/gefunden haben differenziert nach Handlungsalternativen und Altersgruppen (abgezinst auf das Jahr 2011)	Durchschnittseinkommen (Bruttolohn/-gehalt) der KlientInnen: 1.640 Euro	Daten Abschlussberatung Brutto-Netto Rechner, eigene Berechnungen
<b>Sozialversicherung sträger und Mitarbeitervorsorge kasse</b>				

	Zusätzliche Einnahmen durch KlientInnen, die Erwerbstätigkeit aufrechterhalten oder finden: Mitarbeitervorsorgekasse	Anzahl der KlientInnen, die mit Unterstützung der SB Job erhalten/gefunden haben differenziert nach Handlungsalternativen und Altersgruppen (abgezinst auf das Jahr 2011)	Durchschnittseinkommen (Bruttolohn/-gehalt) der KlientInnen: 1.640 Euro	Daten Abschlussberatung Brutto-Netto Rechner, eigene Berechnungen
	Reduzierte Inanspruchnahme von Arbeitslosengeld	Anzahl der KlientInnen, die mit Unterstützung der SB Job erhalten/gefunden haben differenziert nach Handlungsalternativen und Altersgruppen	Durchschnittliches Arbeitslosengeld pro Jahr/Österreich (inkl. Pensions- und Krankenversicherung) 13.084 Euro	Statistik Austria Brutto-Netto Rechner, eigene Berechnungen
	Reduzierte Inanspruchnahme von Notstandshilfe	Anzahl der KlientInnen, die mit Unterstützung der SB Job erhalten/gefunden haben differenziert nach Handlungsalternativen und Altersgruppen (abgezinst auf das Jahr 2011)	Durchschnittliche Notstandshilfe pro Jahr/Österreich (inkl. Pensions- und Krankenversicherung) (10.554 Euro)	Statistik Austria eigene Berechnungen
	Reduzierte Inanspruchnahme von Mindestpension	Anzahl der KlientInnen der Gruppe 5, die dauerhaft keine Erwerbsbeschäftigung finden	Mindestsicherung pro Monat 752,93	Recherche, eigene Berechnungen
	Zusätzliche Einnahmen SV-Beiträge der MitarbeiterInnen	Anzahl der beschäftigten MitarbeiterInnen	Bruttojahreseinkommen: € 41.758,49 Anzahl der VZÄ MitarbeiterInnen: 167,02	Erhebungen
<b>Soziale Einrichtungen</b>	Höhere Kapazitäten	Anzahl vermittelter KlientInnen von Sozialeinrichtungen multipliziert mit durchschnittlichem Arbeitsaufwand einer Beratung und durchschnittlichen Arbeitskosten eines/einer SozialarbeiterIn	Anzahl vermittelter KlientInnen: 721 Personen Durchschnittlicher Arbeitsaufwand einer Beratung: 1 h Arbeitskosten SozialarbeiterIn: Lohnnebenkosten	Erhebungen, eigene Berechnungen, Sozialplattform (2012), Lohnnebenkosten

				25,42 Euro pro Stunde	rechner
	Kompetenter Ansprechpartner	Anzahl SozialarbeiterInnen die im finanziellen Bereich beratend tätig sind multipliziert mit Kosten eines Finanzcoachings	Anzahl SozialarbeiterInnen: 1300 Personen Kosten eines Finanzcoachings: 400 Euro		Interview, Recherche, ASB (2013)
<b>Lieferanten</b>	Zusätzliche Aufträge	Höhe der Kosten für Materialien und sonstige bezogene Leistungen			Erhebung Organisationen, eigene Berechnungen
<b>Eigentümer</b>	Gewinn, Auflösung von Rückstellungen und Rücklagen	Differenz Kosten/Erlöse, Höhe der aufgelösten Rückstellungen und Rücklagen			Erhebungen, eigene Berechnungen
<b>Bezirksgerichte</b>	Zeitersparnis	Zeitersparnis pro Antrag multipliziert mit Arbeitskosten eines Rechtspflegers	Zeitersparnis pro Antrag: 15 Minuten Arbeitskosten eines Rechtspflegers pro Stunde: 19,22 Euro		Interviews, Eigene Berechnungen, Lohnnebenkosten rechner
	Beratungsleistung - Weiterleitung	Arbeitskosten für eine/n RechtspflegerIn pro Stunde Anzahl der KlientInnen durch öffentliche Hand an SB weitergeleitet	RechtspflegerIn/h: € 19,22 26,9% durch öffentliche Hand weitergeleitet		AMS Gehaltskompass Telefonische Fragebogenerhebung
<b>Treuhänder</b>	Aufträge als Treuhänder	Höhe der Kosten für Treuhänder		6% der Rückzahlungen im Abschöpfungsverfahren	Recherche, NPO Gläubigerstudie

InsolvenzverwalterInnen	Aufträge als InsolvenzverwalterInnen	Höhe der Kosten für InsolvenzverwalterInnen	Kosten InsolvenzverwalterInnen: € 1.600 Fälle bei SB mit Insolvenzverwaltung: 808,24	Recherche
SpenderInnen	-			





Mehr Forschungsergebnisse, Hintergründe und aktuelle Zahlen auf dem Webportal der staatlich anerkannten Schuldenberatungen:

**[www.schuldenberatung.at](http://www.schuldenberatung.at)**