



*Wir machen
Zukunft!*

Jahresstatistik

Schuldenberatung Salzburg

2023

	2022	2023	
Erstkontakte	869	1065	+ 23%
Erstberatungen	675	706	+ 5%
Beratungen insgesamt	3274	3613	+ 10%
Privatinsolvenzen	250	290	+ 16%
Ablagen	1091	1100	+ 1%

Die Schuldenberatung Salzburg wird gefördert von:



und ist:





Impressum:

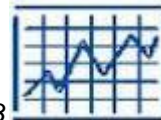
Eigentümer, Herausgeber und Verleger:
Schuldenberatung Salzburg
Alpenstraße 48 A
5020 Salzburg
+43 662 879901
www.sbsbg.at
salzburg@sbsbg.at

für Text und Inhalt verantwortlich:

Mag. Peter T. Niederreiter
p. Adr. Schuldenberatung Salzburg



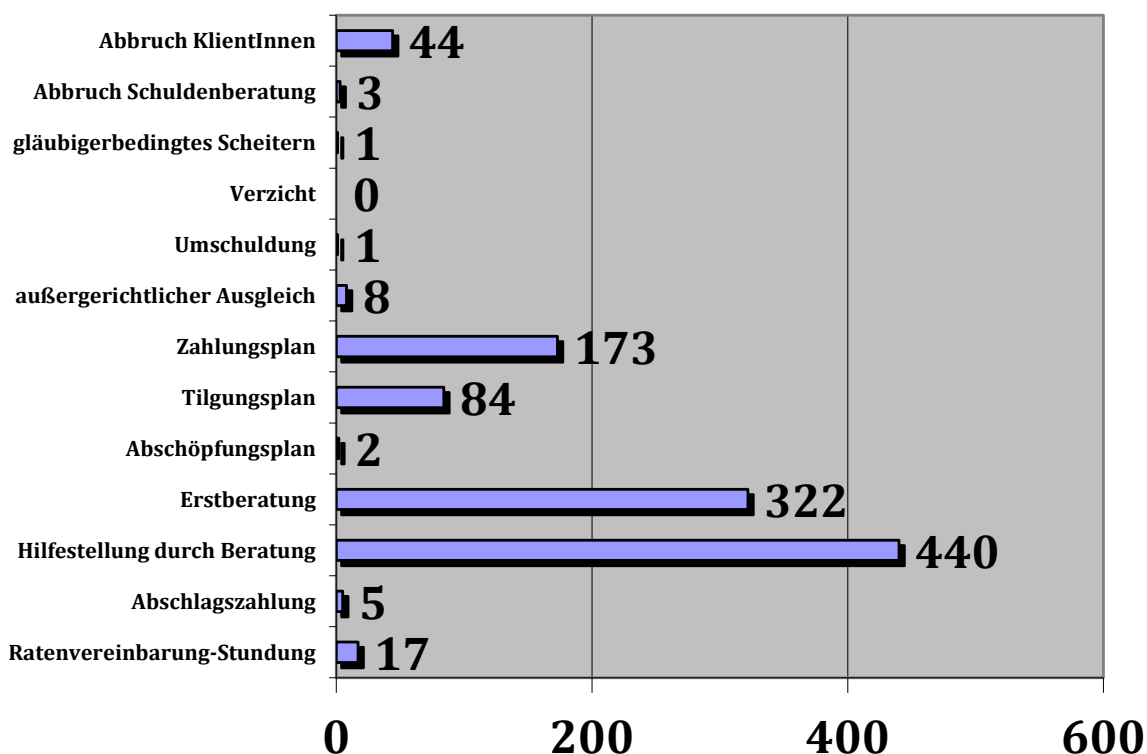
*Wir machen
Zukunft!*



A: BERATUNGSERGEBNISSE 2023

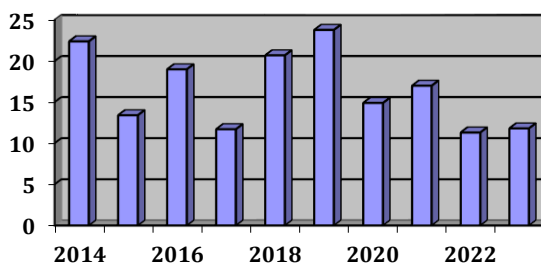
Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 1100 Beratungsfälle abgeschlossen. Die Ergebnisse teilen sich wie folgt auf:

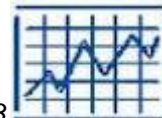
Ergebnisse:



Insgesamt konnten durch Ausgleichs-, Abschlagszahlungen und gerichtliche Zahlungspläne messbare Nachlässe von rd. **€ 11,8 Mio.** mit den Gläubigern vereinbart werden.

Einsparungen in Mio. €





B: BERATUNGSLEISTUNGEN 2023

1. Erstkontakte

	Salzburg	St.Johann	Zell am See	Budgetberatung	Abwicklungsberatung	Betreutes Konto	gesamt
Erstkontakte	738	124	128	25	33	17	1065

2. Stattgefundene Beratungen (gesamt)

	Salzburg	St.Johann	Zell am See	stattgefunden	in % ¹
Erstgespräche	539	84	83	706	69%
Wiederaufnahmen	308	51	44	403	66%
Folgegespräche	1436	358	326	2120	73%
Tagsatzungen	246	48	38	332	100%
Budgetberatungen	5	7	6	18	72%
Abwicklungsberatungen	29	5	0	34	85%
Gesamt	2563	553	497	3613	73%

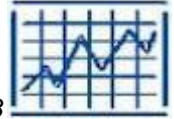
2.a. davon Beratungen in persönlicher Anwesenheit (face-to-face)

	Salzburg	St.Johann	Zell am See	stattgefunden	in %
Erstgespräche	490	77	70	637	90%
Wiederaufnahmen	232	39	28	299	74%
Folgegespräche	1325	313	300	1938	91%
Tagsatzungen	246	48	38	332	100%
Budgetberatungen	5	7	5	17	94%
Abwicklungsberatungen	29	2	0	31	91%
Gesamt	2327	486	441	3254	90%

2.b. davon Beratungen per Telefon oder Video

	Salzburg	St.Johann	Zell am See	stattgefunden	in %
Erstgespräche	49	7	13	69	10%
Wiederaufnahmen	76	12	16	104	26%
Folgegespräche	111	45	26	182	9%
Tagsatzungen	0	0	0	0	0%
Budgetberatungen	0	0	1	1	6%
Abwicklungsberatungen	0	3	0	3	9%
Gesamt	236	67	56	359	10%

¹ Im Verhältnis zu Pkt. 3. Entfallene Beratungen



3. Entfallene Beratungen (gesamt)

	Salzburg	St.Johann	Zell am See	entfallen	in % ²
Erstgespräche	235	38	50	323	31%
Wiederaufnahmen	149	28	27	204	34%
Folgegespräche	497	130	166	793	27%
Budgetberatungen	6	1	0	7	28%
Abwicklungsberatungen	4	2	0	6	15%
Gesamt	891	199	243	1333	27%

3.a. davon entfallene Beratungen (geplant in persönlicher Anwesenheit)

	Salzburg	St.Johann	Zell am See	entfallen	in %
Erstgespräche	223	36	47	306	95%
Wiederaufnahmen	131	23	21	175	86%
Folgegespräche	487	126	163	776	98%
Budgetberatungen	6	1	0	7	100%
Abwicklungsberatungen	4	2	0	6	100%
Gesamt	863	188	231	1270	95%

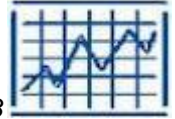
3.b. davon entfallene Beratungen (geplant per Telefon oder Video)

	Salzburg	St.Johann	Zell am See	entfallen	in %
Erstgespräche	12	2	3	17	5%
Wiederaufnahmen	18	5	6	29	14%
Folgegespräche	10	4	3	17	2%
Budgetberatungen	0	0	0	0	0%
Abwicklungsberatungen	0	0	0	0	0%
Gesamt	40	11	12	63	5%

4. Betreutes Konto

	aktive Konten	beantragte Konten	angemeldete Konten	beendete Konten	gesamt
31.12.2022	47	6	8	16	77
31.12.2023	56	14	5	21	96
Veränderung:					
absolut	9	8	-3	5	19
in Prozent	19%	133%	-38%	31%	25%

² Im Verhältnis zu Pkt. 2. stattgefundene Beratungen



C: ENTWICKLUNGEN

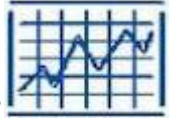


Als Erstkontakte werden jene Klient*innen statistisch gezählt, die im betreffenden Jahr erstmals mit der Schuldenberatung Kontakt aufgenommen haben. Dies bedeutet nicht, dass es tatsächlich zu einer Beratung gekommen ist, da Termine verschoben oder abgesagt werden können. Die Zahl der Erstkontakte ist ein verlässlicher Parameter, um den Bedarf an Beratung sichtbar zu machen, da sie von den Beratungskapazitäten der Schuldenberatung Salzburg unabhängig ist. Erstkontakte machen die „Nachfrage“ nicht aber die „Produktion“ sichtbar.

Der coronabedingte Einbruch im Jahr 2020 ist in der Grafik deutlich erkennbar. 2021 und 2022 sind die Erstkontakte noch moderat angestiegen - im letzten Jahr allerdings deutlich. Allein 2023 gab es um fast ein Viertel mehr Personen, die sich erstmals gemeldet haben als im Jahr davor. Im Verhältnis zu 2020 entspricht dies einer Steigerung von 43% und wurde die Schallmauer von 1.000 Erstkontakten durchbrochen.

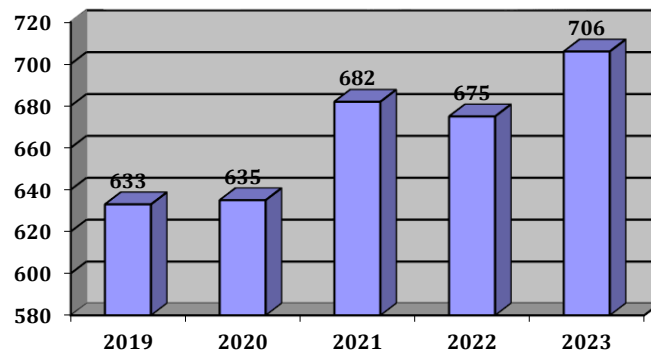
Erstkontakte sind die Klient*innen von morgen und zeitlich der erste statistische Hinweis, dass auch die Beratungszahlen steigen werden bzw. sich die Wartezeiten für eine Beratungsleistung verlängern, so ferne nicht rechtzeitig mit einem Ausbau der personellen Ressourcen reagiert werden kann.

Österreichweit betrachtet gab es 2023 21.645 Erstkontakte. Dies bedeutet im Vergleich zu 2022 eine Steigerung um rund 17%. Der Zuwachs in Salzburg mit 23% ist damit überdurchschnittlich.



Insgesamt wurden seit Gründung der Schuldenberatung Salzburg im Jahr 1991 **28.947** Erstkontakte datenmäßig erfasst.

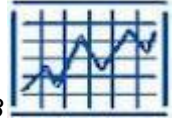
Erstberatungen



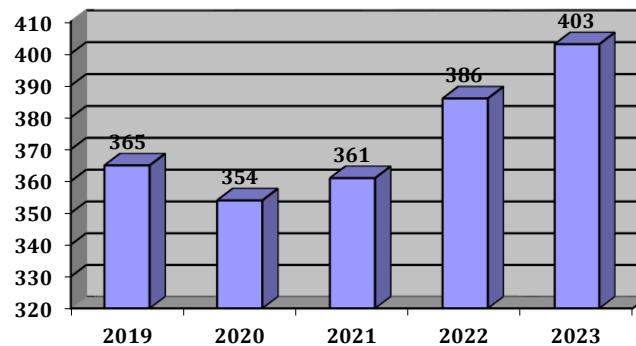
Als Erstberatung wird das erste persönliche und ausführliche Beratungsgespräch zwischen einem oder einer Berater*in und Klient*in gezählt. Im Unterschied zu den Erstkontakten hängt die Zahl der Erstberatungen überwiegend von den personellen Kapazitäten und nicht von der Nachfrage ab.

Die Steigerung der Erstkontakte bildet sich daher nicht direkt in der Zahl der Erstberatungen ab. Wir haben 2023 mit dem gleichen Personalstand wie 2022 um 5% mehr Erstberatungen durchführen können. Gleichzeitig ist leider die Wartezeit auf eine Erstberatung von zwei Wochen auf vier Wochen gestiegen.

Die zehn staatlich anerkannten Schuldenberatungen Österreichs haben 2023 15.565 (2022: 13.548) Erstberatungen durchgeführt. Das waren um 15% mehr als im Jahr davor. In Salzburg gab es um 31 Erstberatungen mehr und somit eine Steigerung um 5%.



Wiederaufnahmen

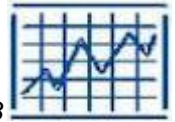


Beratungen werden beendet, wenn eine Schuldenregulierung stattgefunden hat oder wenn es längstens sechs Monate keinen Kontakt zwischen Berater*in und Klient*in gibt. Meldet sich ein Schuldner oder eine Schuldnerin danach wieder, kommt es zu einer Wiederaufnahme.

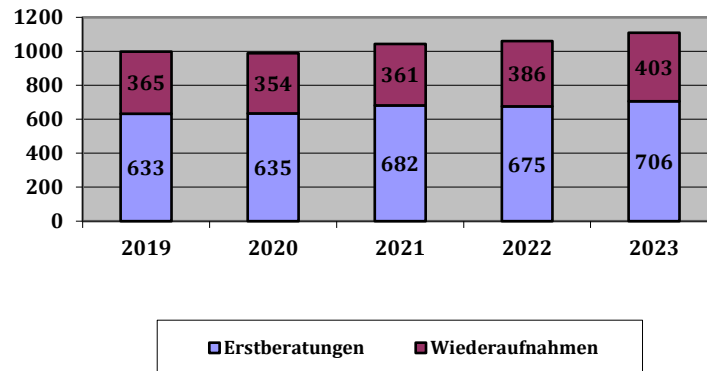
Die Zahl der Wiederaufnahmen hat sich zwischen 2019 und 2021 kaum verändert und lag konstant bei rund 360 jährlichen Wiederaufnahmen. Seit zwei Jahren verzeichnen wir einen spürbaren Zuwachs von insgesamt 12%. In absoluten Zahlen sind dies 44 Wiederaufnahmen mehr als 2021. Dies ist eine direkte Auswirkung der Teuerungswelle in den letzten beiden Jahren, die Geringverdiener besonders stark getroffen hat. Es ist vermehrt dazu gekommen, dass Klient*innen die Jahre zuvor getroffenen Vereinbarungen nicht mehr einhalten konnten und eine Neuregulierung notwendig wurde.

Folgende Konstellationen führen zumeist zu einer Wiederaufnahme:

- Eine Regelung zu einem früheren Zeitpunkt war aus rechtlichen Gründen nicht möglich.
- Der oder die Betroffene wollte zuvor noch keine Regulierung angehen.
- Eine frühere Schuldenregulierung ist nicht eingehalten worden.
- Es wurden neue Schulden gemacht.

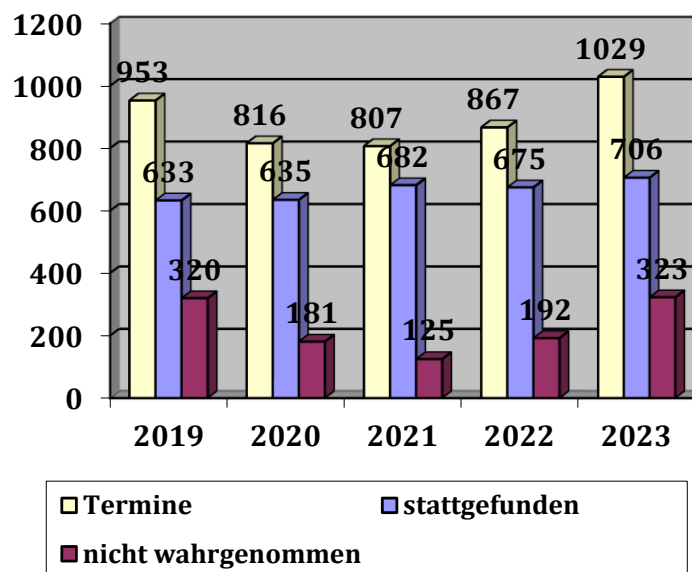


Erstberatungen und Wiederaufnahmen gesamt



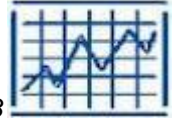
Die Steigerung bei Wiederaufnahmen und Erstberatungen führten 2023 in Summe zu 1.109 solcher Beratungen.

Ausfälle bei Erstberatungen



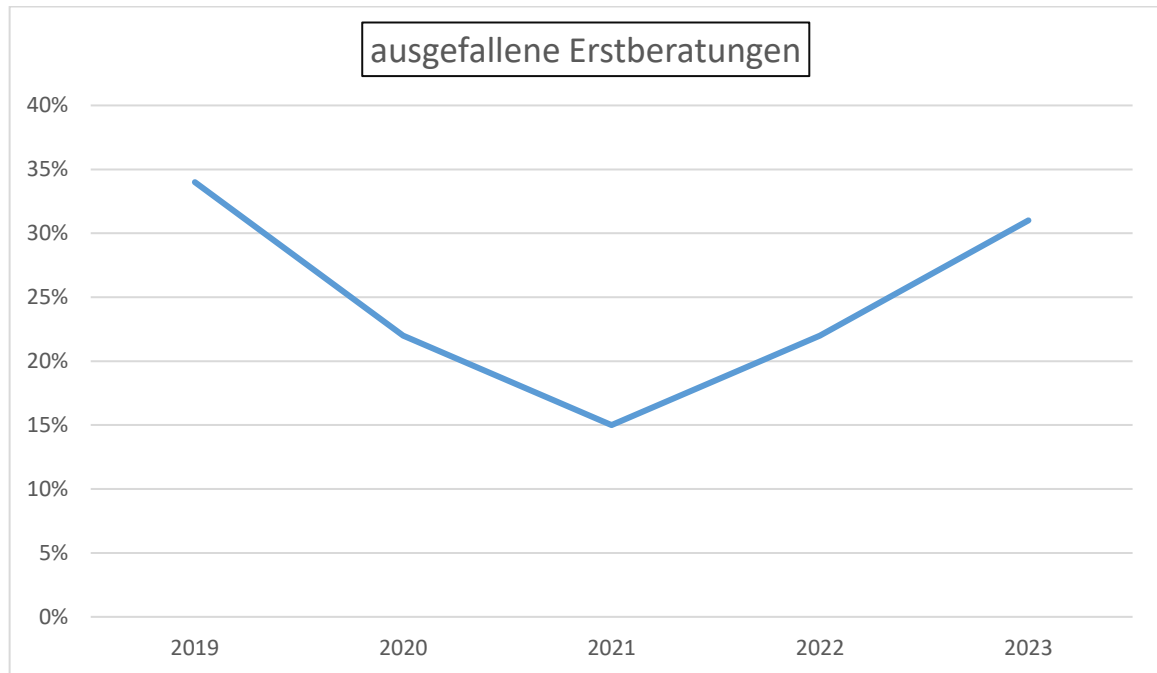
Während der Pandemie fanden Erstberatungen in erster Linie telefonisch statt. Nur in begründeten Ausnahmefällen wurde noch persönlich vor Ort beraten. Die telefonischen Beratungen bewirkten wesentlich weniger Ausfälle. Waren es 2019 noch 320 Termine, die nicht stattfanden, waren es 2021 nur mehr 125 entfallene Termine.

Seit Herbst 2021 werden Erstberatungen wieder hauptsächlich als Präsenzberatungen durchgeführt und die Ausfallsquote ist sukzessive wieder



gestiegen und hat 2023 mit 323 ausgefallenen Erstberatungen das Niveau von 2019 erreicht.

Prozentuell ergibt dies folgendes Bild:



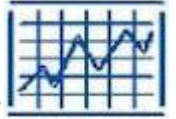
Damit ist klar erkennbar, dass telefonische Erstberatungen wesentlich häufiger zu Stande kommen als Termine, die in den Geschäftsstellen der Schuldenberatung vereinbart werden. Dies trifft im Übrigen auf alle Termine zu.

Aber wie sieht es mit der Qualität und Nachhaltigkeit der Beratung aus? Geht es nur darum, möglichst viele Termine zu machen und die Ausfälle gering zu halten, müssten wir auf einen telefonischen Betrieb umstellen.

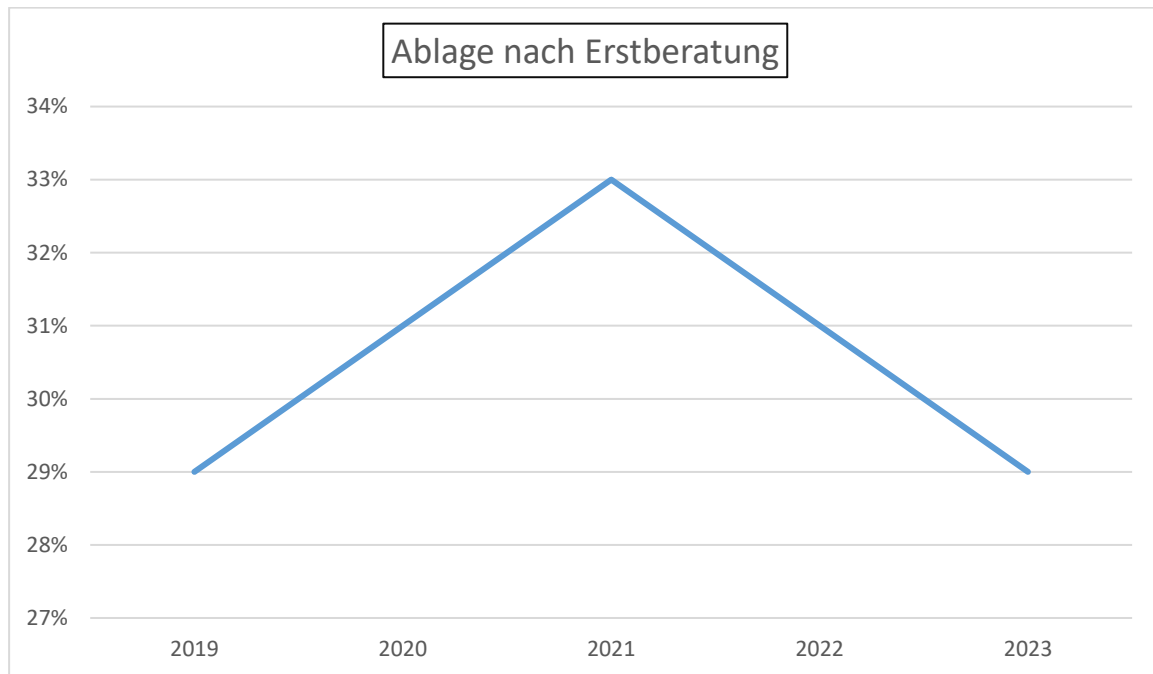
Die Erfahrungen und Beobachtungen der Berater*innen zeigen ein anderes Bild. Demnach bleiben viele Beratungen inhaltlich substanzlos, da

- die Klient*innen auf die telefonische Erstberatung wenig vorbereitet sind und in nahezu jeder Lebenslage (Arbeitsplatz, Supermarkt, Autofahren etc.) telefonieren,
- Sprachprobleme sich am Telefon noch mehr auswirken,
- keine Unterlagen gemeinsam eingesehen werden können,
- jegliche nonverbale Kommunikation entfällt.

Für die Berater*innen ist es daher wesentlich schwieriger mit den Klient*innen eine Verbindlichkeit herzustellen, die zu einer tragfähigen Beratungsbeziehung führt. Erstberatungen finden zwar prozentuell öfter statt,



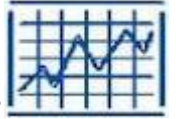
aber viele Betroffene melden sich nicht mehr für eine weiterführende Beratung, wie folgende Aufstellung zeigt:



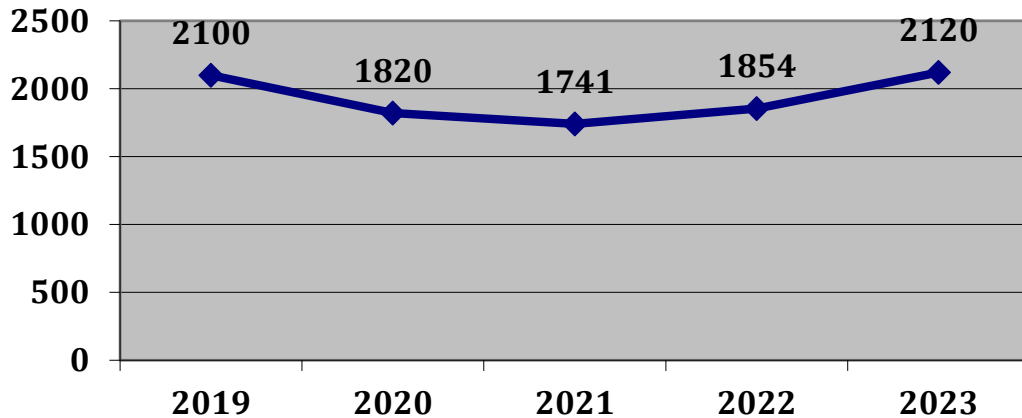
Es ist kein Zufall, dass diese Grafik genau gegengleich zur vorigen Grafik „ausgefallene Erstberatungen“ verläuft. Sie zeigt, dass sich der Anteil jener Klient*innen, die sich nach einer Erstberatung nicht mehr melden (= Ablage nach Erstberatung) umso mehr verringert, je öfter die Erstberatung in Präsenzform durchgeführt wurde.

Mit Beginn der Pandemie 2020 und der Umstellung auf telefonische Erstberatungen ist dieser Wert um vier Prozent von 29% auf 33% gestiegen. Mit dem Ende der Corona-Beschränkungen und der Rückkehr zur Präsenzberatung fiel der Wert sofort wieder. Mit anderen Worten: Mehr Klient*innen entscheiden sich nach einer Face-to-Face-Erstberatung, weitere Beratungen in Anspruch und eine Schuldenregulierung in Angriff zu nehmen.

Trotzdem bieten wir Betroffenen weiterhin aktiv die Möglichkeit einer telefonischen Erstberatung an. Dies wird aber kaum mehr angenommen. Im letzten Jahr wurden nur mehr 10% Erstberatungen telefonisch durchgeführt. Unsere Klient*innen (und auch die Berater*innen) bevorzugen es, mit einer physisch anwesenden Person zu kommunizieren und zu interagieren.



Folgegespräche



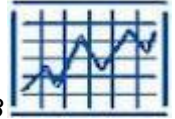
Die Zahl der Folgegespräche ist im letzten Jahr nochmals deutlich gestiegen und hat im Vergleich zu 2021 insgesamt um 22% zugenommen.

Entwicklung Privatsolvenzen

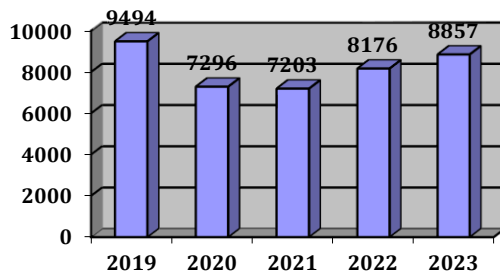
Die Auswirkungen der Coronakrise hinterließen auch bei den Privatsolvenzen Spuren. In den beiden Jahren 2020 und 2021 gab es deutliche Rückgänge, da die Betroffenen andere Probleme und Krisen bewältigen mussten.

Mit dem 4.Quartal 2021 und damit fast zeitgleich mit dem Ende der coronabedingten Beschränkungen kam es zur Trendwende. Die Zahl der eröffneten Insolvenzverfahren für Privatpersonen steigt seither kontinuierlich an. Befeuert wird diese Entwicklung durch die hohe Inflation und der damit einhergehenden Teuerungswelle.

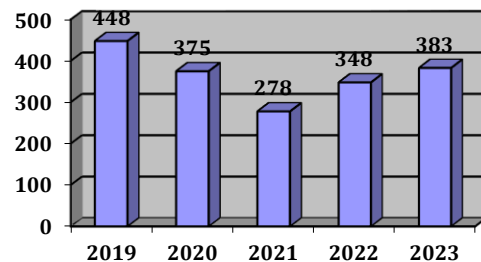
In Summe stiegen 2023 in Salzburg die Privatsolvenzen um 35 Verfahren von 348 auf 383 (+10%). Österreichweit betrug die Steigerung 8% von 8.176 auf 8.857 Verfahren. Über zwei Jahre betrachtet, sind in Salzburg die eröffneten Privatsolvenzen um 38% angewachsen.



Österreich

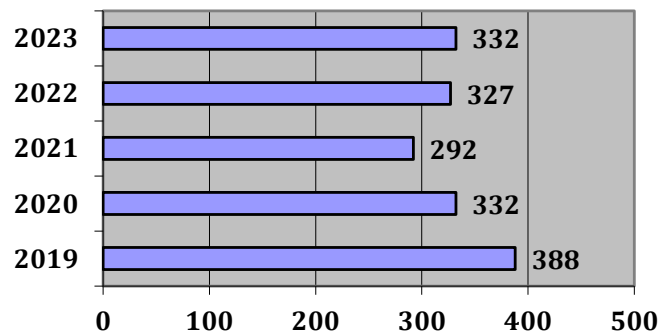


Salzburg

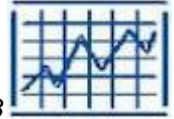


Die Schuldenberatung Salzburg hat 2023 in 290 (2022: 250) Privatsolvenzen die Vertretung der Schuldner*innen übernommen. Dies entspricht einem Vertretungsanteil von rund 76% (2022: 72%). Mehr Verfahren bedeuten auch mehr Verhandlungen an den Bezirksgerichten. Unsere Berater*innen haben letztes Jahr 332 Tagsatzungen mit unseren Klient*innen besucht. Dies entspricht einer Steigerung von 2%.

Tagsatzungen



Für 2024 rechnen wir mit einer weiteren deutlichen Zunahme der Verfahren und halten wir es für realistisch, dass in Salzburg über 400 und in Österreich über 10.000 Verfahren eröffnet werden.



D: KENNZAHLEN RICHTLINIEN-HANDBUCH

	Anzahl	PE	Pro PE	QM-HB	Abweichung
Gesamtberatungen	3613	10	361	360	0%
Erstberatung (inkl. Wiederaufnahmen)	1109	10	111	120	- 7%
Bearbeitete Akte	2059	10	206	210	- 2%
Übernommene Akte (2022)	923	10	92	90	+ 2%

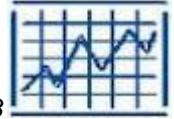
Diese Kennzahlen gelten für alle staatlich anerkannten Schuldenberatungen und sind im Kapitel 13.6 des Qualitätsmanagementhandbuches (QM-HB) der österreichischen Schuldenberatungen definiert und normiert. Die Kennzahlen sind jeweils auf eine Personaleinheit (PE) bezogen.

Diese Aufstellung bezieht sich nur auf Leistungen der Schuldenberatung und berücksichtigt nicht die Zusatzangebote gemäß Punkt G. der Jahresstatistik, die von den Berater*innen geleistet werden.

E: SONSTIGE LEISTUNGEN

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 32.308 (2022: 28.953) klientenbezogene Arbeitsleistungen in der EDV protokolliert, dokumentiert und gespeichert. Diese Arbeitsleistungen reichen vom Einscannen der einzelnen Poststücke bis zur Dokumentation von Beratungsgesprächen. Exemplarisch wurden in diesem Jahr:

- 5.554 verschiedene Briefe verfasst,
- 8.592 Schriftstücke bearbeitet,
- 5.920 Emails versandt,
- 3.852 Telefonate dokumentiert,
- 286 Insolvenzanträge eingebracht,
- 34 außergerichtliche Ausgleichsangebote,
- 299 Anmeldeverzeichnisse erstellt,
- 1.408 Forderungen geprüft,
- 28 Konten zur Zweiten Sparkasse vermittelt und
- 1.497 Beschlüsse von Bezirksgerichten bearbeitet.



F: DEMOGRAFISCHES

Das Durchschnittsalter der im Jahr 2023 beratenen Klient*innen betrug 44 Jahre. Von 100 Klient*innen waren 62 männlich und 38 weiblich.

Im Schnitt hatte jeder Klient oder jede Klientin Schulden in Höhe von € 85.500,00 (2022: € 79.500,00) bei 11 verschiedenen Gläubigern. Männer hatten einen durchschnittlichen Schuldenstand von € 92.900,00 (2022: € 91.700,00). Bei Frauen hingegen waren es € 73.300,00 (2022: € 61.600,00). Dieser signifikante Unterschied hängt damit zusammen, dass Männer häufiger Schulden aus einer ehemaligen Selbstständigkeit haben als Frauen. Die Schulden aus einer gescheiterten Selbstständigkeit sind in aller Regel deutlich höher als reine Konsumschulden.

G: ZUSATZANGEBOTE

1. Finanzführerschein:

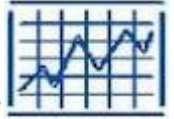
Der Finanzführerschein wird vom Land Salzburg, Abteilung 2/02 - Erwachsenenbildung und Bildungsplanung für die Mittelschulen (MS) und von der Wirtschaftskammer Salzburg für die Berufsschulen (BS) finanziert. In der MS kommt der vierstufige „Finanzführerschein beginner“ und in den BS der fünfstufige „Finanzführerschein advanced“ zum Einsatz.

Die Hauptzielsetzung des Finanzführerscheines ist es, Schüler*innen eine Grundausbildung in finanziellen Belangen zu vermitteln, damit sie ihr zukünftiges Geldverhalten aktiver, kritischer und bewusster gestalten. Aufgrund dieser Zielsetzung werden folgende Kompetenzen vermittelt:

- kritisches Konsumverhalten
- kontrollierter Umgang mit Bankprodukten
- Wissen um Rechte von Kunden gegenüber Finanzdienstleistern
- Fähigkeiten im Bereich der Haushaltsplanung

Nähere Informationen dazu können unter www.sbsbg.at und unter www.finanzfuehrerschein.at abgerufen werden.

Letztes Jahr nahmen 18 Schulen (16 MS + 2 BS) mit 43 Klassen (35 MS + 8 BS) an der Ausbildung teil. Insgesamt konnten wir 694 (2022: 666) Schüler*innen und 140 (2022: 128) Lehrlinge erreichen.



2. Abwicklungsberatung:

Die Abwicklungsberatung wird von der Wirtschaftskammer Salzburg finanziert und richtet sich an Selbständige, die aufgrund wirtschaftlicher Schwierigkeiten überlegen, ihre Selbstständigkeit zu beenden.

Es handelt sich dabei um eine Beratung zur geordneten Auflösung der betrieblichen und finanziellen Struktur mit dem Ziel, Schaden von allen Beteiligten abzuhalten und den optimalen Weg zur Betriebsauflösung zu beschreiten.

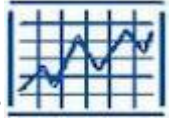
Die Vermittlung zur Abwicklungsberatung erfolgt teils über die Wirtschaftskammer Salzburg und teils hausintern in der Schuldenberatung Salzburg.

Inhalt der Beratung:

- Beratung und Unterstützung bei allen Maßnahmen, die ab dem Zeitpunkt der Entscheidung über die Betriebsschließung für die geordnete Abwicklung notwendig sind
- Erhebung der aktuellen Schuldenstände, Einkommensnachweise, Kreditverträge, etc.
- Erhebung aller betrieblichen und privaten Einnahmen und Ausgaben
- Aufzeigen aller Maßnahmen für eine langfristige finanzielle Stabilisierung
- Überführung in die Schuldenberatung
- Unterstützung bei einer allenfalls notwendigen Schuldenregulierung
- Psychosoziale Beratung

Im Jahr 2023 wurden 34 Beratungsgespräche mit 33 Personen durchgeführt. 15 Personen wurden direkt von der Abwicklungsberatung in die Schuldenberatung übernommen. Im Vergleich zu 2022 gibt es deutliche Steigerungen: 2022 waren es nur 26 Beratungen mit 22 Personen.

Nach wie vor ist die Abwicklungsberatung ein auf Salzburg begrenztes Vorzeigeprojekt, das in den anderen Bundesländern fehlt.



3. Budgetberatung:

Die Budgetberatung ist ein Angebot, das sich explizit an nicht überschuldete Personen richtet, die vor einer Änderung ihrer Lebensumstände stehen, die gleichzeitig finanzielle Auswirkungen nach sich ziehen. Meist stehen die Betroffenen vor einer Scheidung oder wissen, dass sie ihren Arbeitsplatz verlieren werden. Allen gemeinsam ist, dass sie eine Einkommensverschlechterung hinnehmen müssen.

Der Fokus der Beratung liegt auf den Gestaltungsmöglichkeiten der Einnahmen- und Ausgabensituation.

Die Budgetberatung ist ein österreichweites Angebot, das über die Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen gesteuert wird. Zentrales Tool ist die Homepage www.budgetberatung.at. Sollte zusätzlich eine individuelle Beratung notwendig sein, findet diese in der staatlich anerkannten Schuldenberatungsstelle des Wohnsitzbundeslandes statt.

In Salzburg wurden 2023 18 Budgetberatungen durchgeführt.

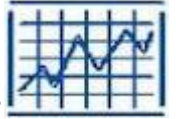
4. Betreutes Konto:

Das Erfreuliche zu Beginn: Das als Projekt begonnene Betreute Konto ist seit 2023 in das reguläre Angebot der Schuldenberatung aufgenommen worden.

Zielgruppe sind Personen, die von einer sozialen Organisation betreut werden und die Schwierigkeiten haben, Zahlungsprioritäten zu erkennen und beispielsweise von Wohnungslosigkeit bedroht sein können.

Das Betreute Konto unterstützt betroffene Personen dabei, ihre regelmäßigen Zahlungen einzuhalten. Dies geschieht über zwei getrennte Bankkonten für Einnahmen und Ausgaben. Auf das Eingangskonto kommen die Einnahmen und von dort werden die existenzsichernden Zahlungen getätigt. Das restliche Guthaben kommt auf ein Ausgangskonto, über das der Betroffene oder die Betroffene selbst verfügen kann.

Das Betreute Konto unterstützt die Betroffenen beim Umgang mit Geld. Es trägt damit zur Existenzsicherung bei und kann als gelinderes Mittel zu einer Erwachsenenvertretung gesehen werden. Wichtige Zahlungen wie Miete und Strom werden vom Einnahmenkonto automatisch abgebucht und deren Durchführung überwacht.



Betroffene und ihre Betreuer*innen erhalten bei mangelnder Kontodeckung Warnmeldungen per E-Mail und/oder SMS, müssen aber nur eingreifen, wenn es zu tatsächlichen Abweichungen kommt. Die ständige Kontrolle der Finanzen der Betroffenen entfällt. Dadurch werden bei den Betreuer*innen Ressourcen für den eigentlichen Betreuungsauftrag frei.

Die Schuldenberatung Salzburg selbst übernimmt keine Betreuung von Betroffenen, stellt aber folgende Leistungen zur Verfügung:

- Information der Betroffenen und der Betreuer*innen
- Kontoeröffnung bei der Zweiten Sparkasse
- Budgetberatung (optional)
- Erstellen eines Kontoplanes
- Überwachen des Kontoplanes
- Warnmeldungs-system für Betreuer*innen
- Anpassen des Kontoplanes
- Kontoschließung

Die Konten werden bei der Zweiten Sparkasse geführt. Bis 31.12.2023 gab es 96 (2022: 77) Personen, für die ein Betreutes Konto beantragt wurde. Davon sind 56 (2022: 47) Konten aktiv, 19 sind im Eröffnungsstadium (2022: 14) und 21 (2022: 16) sind wieder beendet worden.