



Schuldenberatung
Kanton Zürich

Jahresbericht 2015

Schuldenberatung Kanton Zürich

Schaffhauserstrasse 550, 8052 Zürich
Telefon 043 333 36 86 • Telefax 043 333 36 89
E-Mail: info@schulden-zh.ch

www.schulden-zh.ch

Ein Dankeschön für 25 Jahre im Dienste der Menschen



Regierungsrat Mario Fehr

Seit 25 Jahren berät die Schuldenberatung Kanton Zürich Menschen, die aus verschiedensten Gründen ihre Schulden nicht mehr begleichen können. In dieser ganzen Zeit hat sie eine wichtige und gesellschaftlich unverzichtbare Arbeit geleistet. Im Namen des Zürcher Regierungsrats bedanke ich mich herzlich für dieses überaus wertvolle Engagement.

Das Bedürfnis nach Schuldenberatung ist in den 25 Jahren nicht kleiner geworden. Zwar greifen bei unvorhergesehenen Lebensereignissen Versicherungs- oder andere soziale Leistungen, um den Lebensunterhalt zu garantieren. Doch nach wie vor gelangen zu viele Menschen in die Schuldenspirale, vor allem durch ein problematisches Konsumverhalten.

Glaut man der Werbung, bleibt heute kein noch so grosser materieller Wunsch unerfüllt. Sei es ein neues Auto, eine teure Handtasche, Luxusferien oder ein neuer Flat-TV: Prestigereiche Konsumgüter sind scheinbar für alle erreichbar – und das sofort. Während man früher noch auf eine grössere Anschaffung hin sparte, glaubt man heute dank Barkrediten, Leasingverträgen und Kreditkarten bequem konsumieren und erst später bezahlen zu können. Besonders junge Erwachsene haben in der Schweiz ein erhöhtes Risiko, sich zu verschulden. Mit schwerwiegenden Folgen: Oft beginnt

mit der Verschuldung eine für den Einzelnen äusserst schwierige Abwärtsspirale.

Die Schuldenberatung Kanton Zürich unterstützt Menschen mit Schulden darin, eine nachhaltige Lösung zu finden. Sie hilft ihnen dabei, sich Schritt für Schritt von ihrer Last zu befreien und so den Weg für einen Neuanfang zu ebnen. Schuldenberatung ist wichtig und bedeutsam. Für den Einzelnen, weil sie ihm helfen kann, eine neue Perspektive in einer mitunter zerfahrenen Lebenssituation zu finden; und auch für die Gesellschaft, denn mit Ihrem Angebot leisten Sie Wesentliches für die Integration der Betroffenen.

Der Kanton Zürich unterstützt die Schuldenberatung mit gutem Grund. Und dies soll auch in Zukunft so bleiben. Ich bin sicher, dass Ihre Stelle auch künftig einen wichtigen, konkreten Beitrag zur Lösung der Schuldenproblematik im Kanton Zürich leisten wird. Dies ist eine Daueraufgabe. Vielen Dank für Ihre Arbeit!

Regierungsrat Mario Fehr,
Sicherheitsdirektor des Kantons Zürich



Walter Bestel, Präsident

Das Thema Schulden ist teilweise auch in der Politik angekommen. Auf nationaler Ebene wurde beschlossen, dass der Höchstzinssatz für Konsumkredite auf 10 % und für Kredit- bzw. Kundenkarten auf 12 % gesenkt werden soll. Diese Neuerung

gilt für Neuabschlüsse ab dem 1. Juli 2016.

Unsere Beratungspersonen sind immer wieder überrascht, wie stark die Zinsbelastung von den Ratsuchenden unterschätzt wird. Durchschnittlich zahlen die Klientinnen und Klienten einige hundert Franken pro Monat allein für die Zinsen und dies während Jahren. Hart verdientes Geld, das auch für andere Dinge verwendet werden könnte, z.B. für die Krankenversicherung, neue Möbel, gesundes Essen oder die Steuern.

Apropos Steuern: Der Basler Grosse Rat hat die Motion «automatisierter freiwilliger Direktabzug der direkten Steuern vom Lohn» an den Regierungsrat überwiesen. Anfang Januar 2016 wurde eine parlamentarische Initiative mit dem gleichen Anliegen im Kantonsrat Zürich eingereicht. Durch den direkten Steuerabzug sollen die Steuerschulden reduziert werden. Steuern gehören zu den höchsten Verschuldungsbeträgen. Falls bereits Beteiligungen laufen, können die laufenden Steuern nicht mehr bezahlt werden, da diese beim betriebsrechtlichen Existenzminimum nicht miteinberechnet werden. Mit grossem Interesse werden wir diese politischen Diskussionen verfolgen.

Das Berichtsjahr war geprägt von Veränderungen. Die vier langjährigen Vorstandsmitglieder Erika Gutbrod, Peter Gründler, Silvio Egger

und Walter Strucken (Gründungsmitglied und langjähriger Präsident) traten zurück. An der Mitgliederversammlung wurden die neuen Vorstandsmitglieder Miriam Eggenberger (Schuldensaniererin) und Peter Schneeberger (ehemaliger Leiter Schuldenberatung Rotes Kreuz Chur) gewählt und herzlich willkommen geheissen. Ich durfte das Amt als neuer Präsident von Walter Strucken übernehmen und Rolf Steiner wurde an der ersten Vorstandssitzung zum stellvertretenden Präsidenten gewählt.

In der Beratungsstelle übernahm erstmals eine Co-Leitung die Aufgaben. Die Aufteilung der Führung hat sich bewährt und wird sowohl von den Mitarbeitenden als auch vom Vorstand geschätzt. Seit dem 1. März 2015 ergänzt Andrin Möschi das Beratungsteam.

2016 feiert der Verein sein 25-jähriges Jubiläum. Dies nehmen wir zum Anlass für Neuerungen. So wurde an der Mitgliederversammlung beschlossen, dass der Auftritt nach aussen erneuert wird. Zusammen mit dem Namenswechsel in «Schuldenberatung Kanton Zürich» wurde auch das Logo modernisiert. Unser neuer Name wirkt niederschwellig und beschreibt unsere Arbeit treffend.

Für die grosse Unterstützung, die unsere gemeinnützige Beratungsstelle auch im vergangenen Jahr erfahren durfte, danke ich allen Beteiligten herzlich. Ganz besonders danke ich unseren Vertragspartnern für das Vertrauen, meinen Kolleginnen und Kollegen im Vorstand für ihre wertvolle, ehrenamtliche Arbeit und natürlich den Mitarbeitenden für ihren unermüdlchen und professionellen Einsatz.

Walter Bestel, Präsident

Ein Blick zurück auf die Gründungszeit

Wir haben das 25-jährige Jubiläum der Fachstelle für Schuldenfragen (neu: Schuldenberatung Kanton Zürich) zum Anlass genommen, einen Blick zurück auf die Entstehungsgeschichte zu werfen. Nachfolgender Text ist aus einem Gespräch mit Gerda Haber (erste Stellenleiterin), Franziska Friess (Präsidentin aus der Anfangszeit) und Walter Strucken (Gründungsmitglied und ehemaliger Präsident) entstanden.

Im Frühjahr 1988 wurde auf Initiative der Informationsstelle des Zürcher Sozialwesens die Arbeitsgruppe «Schulden – wie weiter?» gegründet. Sie hatte das Ziel, die Notwendigkeit einer Beratungsstelle im Bereich Schulden abzuklären. Zehn Fachpersonen aus dem Sozialbereich engagierten sich in dieser Arbeitsgruppe und entwarfen ein Konzept für eine Schuldenberatungsstelle im Kanton Zürich, da dies einem grossen Bedürfnis entsprach. Die Fachstelle sollte dabei folgende Aufgaben übernehmen: Beratung und Unterstützung von sozialen Institutionen und Behörden in Sanierungs- und Schuldenfragen, Beratung und Sanierungsdienstleistungen für verschuldete Personen, Betreiben eines «Fonds de Roulement» zur Gewährung von zinsfreien Darlehen für Sanierungen, Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildung und Schulung, um präventiv zu wirken und die Sanierungspraxis zu vereinheitlichen. Diese Angebote sind bis heute ein wichtiger Teil der Arbeit geblieben.

Gründung des Trägervereins

Im April 1991 wurde der gemeinnützige Verein «Fachstelle für Schuldenfragen» gegründet und eine Fachkommission nahm die Arbeit auf. Bereits sieben Monate später begann Gerda Haber

als Stellenleiterin mit ihrer Arbeit an der Schweighofstrasse in Zürich.

Im ursprünglichen Konzept war vorgesehen, dass die Fachstelle vor allem Sozialtätige beraten sollte, die mit überschuldeten Klientinnen und Klienten konfrontiert waren – deshalb die Bezeichnung «Fachstelle». Dieses Konzept entsprach jedoch nicht wie erwartet einem grossen Bedürfnis, weshalb die Betroffenen zunehmend direkt an die Fachstelle verwiesen wurden.

Leistungsverträge sichern Finanzierung

Die Sicherstellung der Finanzierung der Fachstelle war während der ersten Jahre eine grosse Herausforderung. Der Kanton Zürich hatte von Beginn an zugesagt, einen Drittel der Kosten zu übernehmen. Die Stadt Zürich und die weiteren Gemeinden des Kantons sollten sich die beiden anderen Drittel teilen. Doch erst als 1998 die Leistungsaufträge und Beratungspakete mit Stadt und Gemeinden ausgehandelt werden konnten, war die Finanzierung der Fachstelle einigermaßen gesichert. Die Fachstelle konnte die Beratungskapazität ausbauen und dem stetig steigenden Bedarf anpassen.

Die Fachstelle war die erste Beratungsstelle im Kanton Zürich, die mit der Stadt Zürich einen Leistungsvertrag abschloss.

Gläubiger und auftraggebende Gemeinden werden überzeugt

Die Verhandlungen mit den Gläubigern gestalteten sich zum Teil schwierig. So mussten diese beispielsweise erst von der «36-Monats-Regel» überzeugt werden. Danach soll eine Sanierung maximal 36 Monate dauern, weil dieser Zeitraum, während dem die Schuldnerinnen und

Schuldner am Existenzminimum leben, einigermaßen überschaubar ist. Durch dieses Vorgehen werden die Chancen erhöht, dass die Sanierung erfolgreich zu Ende geführt werden kann. Anfänglich mussten auch die Gemeinden über die Arbeit der Schuldenberatung informiert werden, so dass sie deren Dienstleistungen genauer kennenlernen konnten. Viele Gemeinden hatten die Vorstellung, nach wenigen Terminen bei der Schuldenberatung seien die Schulden weg, was leider oft nicht der Realität entspricht. Auch für den Privatkonkurs – als mögliche Lösung, um die Situation der Ratsuchenden zu stabilisieren – musste am Anfang bei den Gemeinden um Verständnis geworben werden.

Kurse für Sozialtätige

Weiter beteiligte sich die Fachstelle an der Entwicklung und dem Aufbau des Kurswesens im Bereich Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz (SchKG) über die Kantonsgrenzen hinaus. Es wurden Kurse für Schulen, Fachhochschulen und Sozialtätige aufgebaut – was damals noch nicht weit verbreitet war. Bei den Kursen für Sozialtätige lag der Schwerpunkt auf der Methodik der Schuldenberatung. Die Durchführung von Kursen und Schulungen ist auch heute noch eine wichtige Aufgabe der Fachstelle. Ein Ziel ist es, die Präventionsarbeit durch Wissensvermittlung künftig weiterzuentwickeln.

Die Idee macht Schule

Die Fachstelle half in den 1990-er Jahren beim Aufbau von Schuldenberatungsstellen in den Nachbarkantonen sowie bei der Gründung des Dachverbandes Schuldenberatung mit. Auf europäischer Ebene wurde 1994 das «Consumer Debt Net» in Stockholm als europäisches Netzwerk der Schulden- und Budgetberatungsstel-

len ins Leben gerufen, wobei die Fachstelle die Anliegen der Schweizer Schuldenberatungen vertrat. Zentrale Themen waren Haushaltsanalysen, Schulden- und Budgetfragen sowie soziale Probleme als Folge der Überschuldung. Zusätzlich wurden Vergleichsstudien zur Inkassotätigkeit sowie der Gesetzgebung zum Privatkonkurs innerhalb Europas erarbeitet. Heute besteht diese Vereinigung nicht mehr, weshalb die Zusammenarbeit mit anderen Ländern oder gemeinsame Sitzungen kaum mehr stattfinden.

Ein gesetzlicher Rahmen für Konsumkredite

Die Vernehmlassung zum Bundesgesetz über den Konsumkredit (KKG), welches 1995 aufgrund einer Parlamentarischen Initiative «Gegen die Überschuldung durch Konsumkredite» angestossen wurde, beschäftigte die Fachstelle in ihrer Funktion als Mitglied des Dachverbandes ebenfalls intensiv. An einer Medienkonferenz 1998 wurde nicht nur der damals vorliegende Entwurf als ungenügend kritisiert, sondern es wurden aufgrund der Praxiserfahrung Vorschläge für griffige soziale Schutzbestimmungen erarbeitet.

Gerda Haber war es ein grosses Anliegen, die Öffentlichkeitsarbeit zu pflegen, was zum Aufbau eines grossen Netzwerkes beigetragen hat. Die Fachstelle war stark präsent in den Medien und es wurden periodische Medienmitteilungen verfasst, wodurch die Schuldenberatung im Kanton Zürich hohe Bekanntheit erlangen konnte. Diese zu erhöhen, hat sich auch die aktuelle Geschäftsleitung zum Ziel gesetzt.

Schulden als «Lebensmitte-Phänomen»

Damals wie heute sind die meisten Klientinnen und Klienten zwischen 30 und 50 Jahre alt. Der Hauptgrund dafür ist, dass Veränderungen, die finanzielle Mehrbelastungen mit sich bringen, wie zum Beispiel Arbeitslosigkeit, Familiengründung, Trennung oder Scheidung, häufig in der Lebensmitte auftreten. Dies widerlegt das gängige Vorurteil, wonach sich vor allem Jugendliche verschulden. Zudem werden junge Schuldnerinnen und Schuldner meist von den Eltern oder der Familie unterstützt und nehmen deshalb das Beratungsangebot der Schuldenberatung seltener in Anspruch als Klienten aus anderen Altersgruppen.

Die Erfahrungen der vergangenen 25 Jahre machen deutlich, dass sich die Fachstelle für Schuldenfragen – nicht zuletzt wegen der konstruktiven Zusammenarbeit mit Vorstand und Fachkommission – flexibel und kompetent aktuellen Entwicklungen anpassen konnte und einen wichtigen Platz im Sozialwesen des Kantons Zürich einnimmt.

Nina Pfirter, Schuldenberaterin

«Ich bin fast 18 und habe keine Ahnung von Steuern, Miete oder Versicherungen. Aber ich kann 'ne Gedichtsanalyse schreiben. In 4 Sprachen.»

Mit diesem Tweet sorgte eine 17-jährige Schülerin aus Köln für Aufregung und bekam sehr viel Zustimmung, denn für das Leben und nicht für die Schule soll man lernen. Solche und ähnliche Aussagen finden sich auch immer wieder auf unseren Feedback-Bögen der Schuldenpräventionsstelle Zürich. Die Jugendlichen erachten die Beschäftigung mit dem Thema Geld und den Umgang damit als sehr sinnvoll und wichtig. Sie sind froh, dass es im Rahmen der Schule thematisiert wird. Dies bestätigt auch die Jugendbefragung der EKKJ (Eidgenössische Kommission für Kinder und Jugendfragen). «Die Jugendlichen finden es wichtig, den Umgang mit Geld zu lernen. 88 Prozent sind der Meinung, dieses Thema müsse an Schulen besprochen werden».¹ Aber nicht nur die Schülerinnen und Schüler, sondern auch die Lehrpersonen scheinen das Angebot sehr zu schätzen, weshalb das Angebot der Schuldenpräventionsstelle der Stadt Zürich in nahezu allen 3.-Sek-Klassen der Stadt Zürich genutzt wird.

Eine schuldenfreie Gesellschaft?

Das Ziel der Schuldenprävention ist es, Menschen davor zu bewahren, Schulden zu machen. Gute Prävention sollte demnach dazu führen, dass Personen ihr Verhalten aufgrund von Sensibilisierung, Information und Intervention ändern bzw. dass eine gewisse Verhaltensweise niemals auftritt.

Ein einzelner Präventionsworkshop der Fachstelle wird jedoch nicht zu einer komplett schul-



Gregor Mägerle und Joanna Herzog
Schuldenprävention Stadt Zürich

denfreien Gesellschaft führen. Dafür leisten auch speziell auf Jugendliche zugeschnittene Werbung und verschiedenste Anbieter von Kleinkrediten zu gute Arbeit und verleiten manchen Jugendlichen dazu, auch mal etwas mehr Geld auszugeben als vorhanden. Weiter kommt hinzu, dass das Verschuldungsrisiko nicht nur an der Person festgemacht werden kann, sondern von unterschiedlichen Faktoren abhängt, auf welche das Individuum nur beschränkt Einfluss nehmen kann. Hierzu gehören situative Faktoren, wie z.B. tiefer Lohn, keine eigenen Ersparnisse oder kein tragfähiges soziales Netzwerk, das finanzielle Hilfe leisten kann. Sowie psychologische Faktoren wie Selbstvertrauen, die Fähigkeit, Belohnungen aufzuschieben, Selbstkontrolle und kritische Lebensereignisse wie Arbeitslosigkeit, Krankheit, Unfall etc..

Prävention, der richtige Weg

Trotz diesen schwierigen Voraussetzungen für eine gelingende Prävention hat sich die Stadt Zürich für eine Schuldenpräventionsstelle entschieden. Seit Oktober 2013 gibt es die Stelle und die Stadt ist überzeugt damit einen entscheidenden Schritt in die richtige Richtung gemacht zu haben. «Frühzeitiges Lernen eines angemessenen Umgangs mit Geld hilft die Zahl

derjenigen Menschen zu verringern, die erfahrungsgemäss wegen ihrer nicht mehr rückzahlbaren Schulden demotiviert und desillusioniert sind. Dies führt leider oft zu Steuerausfällen und Sozialkosten. So gesehen ist Schuldenprävention – auf gut Neudeutsch – bester «return on investment!» (Bruno Crestani, Stadtammann Kreis 4).

Auch die Statistiken der Betreibungsämter der Stadt Zürich zeigen einen klaren Handlungsbedarf auf. Im Jahr 2014 hatten in Zürich 2971 Personen im Alter zwischen 19 und 24 Jahren Betreibungen. Die durchschnittliche Betreibungssumme in dieser Altersklasse lag zwischen 657 und 1324 Franken. Zu beachten gilt, dass diese Zahlen nur Auskunft zu Schulden in Zusammenhang mit Betreibungen geben, nicht jedoch zu Schulden bei Eltern, Kollegen usw. Solch informelle Schulden haben knapp 30 Prozent der 18- bis 24-jährigen.²

Schuldenfallen

Breibungen haben Jugendliche vor allem wegen nicht bezahlter Rechnungen, allen voran offene Krankenkassen- und Steuerrechnungen. Schulden machen sie natürlich aber auch durch Leasing und Kleinkredite. Jedoch ist die Motivation, die Leasingraten zu bezahlen um das «geliebte Auto» nicht zu verlieren, oft höher, als diejenige, die Krankenkassenprämien oder die Steuern zu bezahlen.

Und obwohl solche Zahlen einen klaren Handlungsbedarf aufzeigen und die Legitimierung für eine solche Stelle schaffen, so bleibt die Frage nach der Wirksamkeit der Schuldenprävention offen.

Wirkt Schuldenprävention?

Da Schulden nicht nur in Zürich Thema sind und in verschiedenen Kantonen immer mehr in die Schuldenprävention investiert wird, ist die Hochschule Luzern der Frage nach der Wirksamkeit der Schuldenprävention in der Studie «Wirkt Schuldenprävention?» nachgegangen.³

Aus der Studie geht hervor, dass die meisten Jugendlichen verantwortungsvoll mit ihrem Geld umgehen und den Schritt in die finanzielle Selbstständigkeit ohne grössere Probleme meistern. Trotzdem stellt dieser Lebensabschnitt, speziell mit dem Auszug von zu Hause, ein grosses Verschuldungsrisiko dar. Deshalb ist es wichtig, nicht nur universelle Prävention (Prävention, die sich an die Gesamtbevölkerung mit einem niedrigen oder durchschnittlichen Risiko richtet) zu leisten, sondern auch Risikogruppen spezielle Aufmerksamkeit zu schenken, also indiziert präventiv zu arbeiten. Dem versuchen wir von der Schuldenpräventionsstelle dadurch Rechnung zu tragen, dass wir die Workshops nicht nur an öffentlichen Schulen, sondern auch in Motivationsseminaren, im zehnten Schuljahr und anderen schulisch-integrativen Projekten durchführen. Allgemein möchten wir in Zukunft versuchen, Randgruppen mit neuen Projekten gezielter zu erreichen.

Weiter zeigt die Studie, dass Financial Literacy, d.h. das Allgemeinwissen in Bezug auf den Umgang mit Geld, eine wichtige Rolle spielt aber nicht ausreicht. Finanzwissen wirkt also nicht direkt schuldenpräventiv, hat aber, sofern es gelingt, eine verantwortungsvolle und reflektierte Einstellung zu fördern, Einfluss auf die Einstellung zu Geld und Konsum. Psychologische Faktoren sowie Normen und Werte haben einen

weit grösseren Einfluss auf einen angemessenen Umgang mit Geld. Und da vor allem die Eltern Einfluss nehmen können, so die Studie, ist es wichtig, dass Eltern mit ihren Kindern über Geld sprechen und ihnen die Wertvorstellungen zum Umgang mit Geld nicht nur vorleben sondern auch erklären. Deshalb ist es uns auch wichtig, dass wir nicht nur mit den Schülerinnen und Schülern sprechen, sondern auch die Eltern sensibilisieren. An Elternabenden gehen wir der Frage nach, wie Eltern ihre Kinder im Umgang mit Geld unterstützen können, sprechen über Konsum, Taschengeld und/oder Jugendlohn, geben Tipps und schaffen die Möglichkeit für Diskussionen und den Austausch eigener Erfahrungen.

Für eine erfolgreiche Prävention sind wir zudem auf die Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen und -stellen angewiesen. Speziell wichtig ist uns dabei auch der Austausch mit der Schuldenberatung, durch welche wir immer aufschlussreiche Einblicke in aktuelle Problemlagen bekommen.

Die Zukunft

Für die Zukunft wünschen wir uns, dass die Schuldenprävention schweizweit weiter ausgebaut wird und auch der strukturellen Prävention, im Sinne von gesetzlichen Massnahmen, grössere Aufmerksamkeit geschenkt wird. Eine Möglichkeit wäre beispielsweise, die Steuern direkt monatlich vom Lohn abzuziehen. Ein Vorstoss zum freiwilligen direkten Abzug der Steuern vom Lohn wurde im Januar 2016 im Kantonsrat lanciert.

Unser Kerngeschäft wird aber klar die Arbeit mit den Jugendlichen bleiben, vor allem mit Work-

shops an Schulen. Es ist uns ein grosses Anliegen, die Jugendlichen über die Folgen von Schulden aufzuklären, ihnen zu zeigen, was mit dem Auszug von zu Hause auf sie zukommt, mit ihnen gemeinsam ein realistisches Budget zu machen, ihnen Schutzfaktoren auf den Weg zu geben usw.. Wir möchten erreichen, dass vor allem selbstverschuldete Schulden zurückgehen, etwa einen Leasingvertrag ohne die nötigen finanziellen Mittel abzuschliessen oder kein Geld für die Steuern auf die Seite zu legen. Wird dies verstanden, bestätigt uns dies in unserer Arbeit und motiviert uns, viele neue Projekte in Angriff zu nehmen.

Gregor Mägerle und Joanna Herzig
Schuldenprävention Stadt Zürich

¹ Beyeler M./Bütlikhofer S./Stadelmann-Steffen S. (2015): Ich und meine Schweiz. Befragung von 17-jährigen Jugendlichen in der Schweiz. Bern: BBL.

² Streuli E. (2007): Verschuldung junger Erwachsener – Zusammenfassung wichtiger Ergebnisse. Basel: FHNW.

³ Meier Magistretti C./Arnold C. (2013): Wirkt Schuldenprävention? Empirische Grundlagen für die Praxis mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Luzern: HSLU

Beratungstätigkeit

Der Dachverband der Schuldenberatungen Schweiz hat 2014 beschlossen, die Beratungsstatistik der effektiven Tätigkeit der einzelnen Schuldenberatungen anzupassen. So wird neu erhoben, wie viele bereits bestehende Klienten zu welchen Themen beraten worden sind.

Telefonische und online-Beratung verschuldeter Personen

Nachdem im vergangenen Berichtsjahr die Anzahl der telefonischen Kurzberatungen zurückgegangen war, nahm diese nun wieder zu. Die Mitarbeitenden führten 1247 (Vorjahr 1095) telefonische Kurzberatungen durch und beantworteten 167 (Vorjahr 143) E-Mails von ratsuchenden Personen.

Die Themen der telefonischen Kurzberatungen sind vielfältig. Einerseits werden konkrete Fragen zu Betreibungsverfahren, Inkassobüros etc. gestellt, andererseits zeigen sich bei unserer Nachfrage komplexere Situationen in Bezug auf die Einkommenssituation (beispielsweise: IV-Antrag abgelehnt – kein Krankentaggeld mehr / arbeitslos, nicht beim RAV angemeldet usw.) Auch bei E-Mail-Anfragen werden teilweise konkrete Fragen gestellt, die direkt beantwortet werden können. In anderen Fällen verweisen wir auf unsere Telefonberatung, damit Fragen im Gespräch geklärt werden können.

Telefonische Beratung von Sozialtätigen

Es wurden 124 Sozialtätige (Vorjahr 98) telefonisch beraten. Nach wie vor klären Sozialtätige mit uns telefonisch ab, ob eine persönliche Beratung ihrer Klienten Sinn macht oder welche anderen Massnahmen in der jeweiligen Situation getroffen werden müssen.

Persönliche Beratung verschuldeter Personen

Bedingt durch einen personellen Wechsel konnten die Beratungspersonen etwas weniger persönliche Beratungsgespräche durchführen als im Vorjahr. Insgesamt 387 (Vorjahr 399) Ratsuchende nahmen unser Angebot wahr, d.h. knapp ein Drittel aller Telefonkontakte führte zu einer persönlichen Beratung. Zusätzlich zu den neu aufgenommenen Klienten betreute das Beratungsteam 114 bestehende Klienten weiter.

Davon waren bei 48 Ehe-/Konkubinatspaaren beide Partner verschuldet. Von den finanziellen Schwierigkeiten der Eltern(-teile) sind 182 im gleichen Haushalt lebende und 80 unterhaltspflichtige Kinder betroffen. Die durchschnittliche Verschuldung pro Person beträgt 56 564 Franken.

Wie bereits in den vergangenen Jahren hält sich der häufigste Grund für die finanziellen Schwierigkeiten, «Einkommenseinbusse» durch Arbeitslosigkeit oder Pensionierung an der Spitze. Ihr folgen die Gründe «administrative und kognitive Überforderung» sowie «Krankheit / Unfall / gesundheitliche Beeinträchtigung».

In den Beratungen hören wir immer wieder von den Klienten, dass sie nie gelernt hätten, ein Budget zu machen, das Geld einzuteilen, zu sparen, um sich etwas zu leisten, oder Rückstellungen bzw. Reserven zu bilden. In der Klientenstatistik der Erstberatungen wurden 240 Kredite erfasst, welche noch nicht abbezahlt sind. Vereinzelt Klienten nahmen mehrere Kredite bei verschiedenen Kreditinstituten auf. Die oben aufgeführten Verschuldungsgründe führen dazu, dass die Raten nicht mehr bezahlt werden können. Immer wieder erleben wir, dass die Kreditraten den Zahlungen für Miete und Kranken-



Das Team der Schuldenberatung Kanton Zürich (v.l.n.r.): Vanessa Zehnder, Nina Pfirter, Max Klemenz, Benjamin Muff, Andrin Mösch und Katharina Blessing.

kasse vorgezogen werden. Hier besteht unsere Aufgabe darin, dass wir den Klienten rechtzeitig aufzeigen, welche Folgen ihre Priorisierung der Zahlungen haben. Die Kreditverträge prüfen wir zudem auf einen eventuellen Verstoss gegen das Konsumkreditgesetz (KKG).

Die Beratungszeit pro Klient erhöhte sich in den vergangenen Jahren. Im Berichtsjahr wendeten wir für neue Klienten durchschnittlich 9.9 Stunden (vergangenes Jahr 9 Stunden) auf. Die Beratungsthemen werden komplexer und beinhalten u.a. auch rechtliche Abklärungen und Interventionen oder Kriseninterventionen usw. Dank rechtlicher Interventionen konnten gesamthaft Schuldenreduktionen von rund 245 300 Franken erzielt werden.

Sanierungsmandate

In 14 Fällen haben wir eine Teilsanierung gemacht, d.h. wir haben nach einem Privatkonkurs einzelne Verlustscheine zurück gekauft. Bei diesen Teilsanierungen verzichteten die Gläubiger gesamthaft auf knapp 580 000 Franken der ursprünglichen Forderung.

Mittelfristige Mandate sind diejenigen Betreuungsverhältnisse, welche die Grundberatung überschreiten, jedoch nicht länger als ein Jahr dauern. Zu diesen Mandaten gehören Fälle,

in denen wir zwecks einer Sanierung die Gläubigerverhandlungen führen oder begleiten, die Schuldensanierungsabwicklung jedoch beim Klienten bleibt. Weiter zählen wir zu den mittelfristigen Mandaten solche Beratungsprozesse, bei denen wir die Durchführung eines Privatkonkurses begleiten. Langfristige Mandate sind jene Fälle, die länger als ein Jahr durch unsere Beratungsstelle begleitet werden. In der Regel handelt es sich dabei um Entschuldungen, bei denen wir sowohl die Schuldensanierung mit den Gläubigern aushandeln als auch mittels Teillohnverwaltung diese bis zum Schluss abwickeln.

Von den neuen und bestehenden Klienten haben wir insgesamt 179 Klienten gecoacht, wie sie ihre Schulden begleichen können. D.h. wir haben Ihnen mögliche Ratenzahlungen aufgezeigt und falls nötig, Briefe für die Verhandlungen sowie das Sanierungsbudget zur Verfügung gestellt. In 170 Fällen haben wir Verhandlungen mit den Gläubigern geführt. Davon wurden 50 Sanierungen eingeleitet. In 14 Fällen haben wir eine Teilsanierung gemacht. D.h. wir haben einzelne Verlustscheine zurückgekauft. 15 Klienten begleiteten wir während des Privatkonkursverfahrens.

Fonds de roulement

Nachdem der Fonds de roulement im vergangenen Jahr vermehrt genutzt worden war, reduzierten sich die Anträge im Berichtsjahr wieder. Mit ein Grund ist, dass erst ein Gesuch gestellt wird, wenn genau geprüft ist, dass die Klienten das Darlehen wieder zurückerstatten. Gegenwärtig sind Darlehen in der Höhe von 80 000 Franken offen. Es wurden sowohl Darlehen für den Privatkonkurs gewährt als auch für den Rückkauf von Verlustscheinen.

Dass das Gewähren eines Darlehens Risiken birgt, mussten wir im vergangenen Jahr feststellen. Ein Klient, welchem wir ein Darlehen gewährt haben um Konkursverlustscheine mit Nachlass zurückzukaufen, verstarb im Berichtsjahr nach kurzer Krankheit. Wir werden dieses Darlehen abschreiben müssen.

Gesuche an Fonds und Stiftungen

Mit dem Stellen von Gesuchen an Fonds und Stiftungen für die Übernahme von dringenden Schulden hat sich das Beratungsteam im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr eher zurückgehalten. Ein Grund ist, dass nicht mehr so hohe Beträge zugesprochen werden. Fonds und Stiftungen reagieren damit auf die tiefen Zinsen. Priorität haben bei solchen finanziellen Unterstützungen diejenigen Klienten, die durch die Nichtbezahlung der Forderungen grosse Einschränkungen bei der Deckung ihrer Grundbedürfnisse hätten.

Insgesamt schrieben wir für unsere Klienten 25 (Vorjahr: 41) Gesuche zwecks Übernahme von dringenden Schulden und erhielten gesamt 53 923 Franken (Vorjahr: 121 747 Franken) zugesprochen. Dadurch konnten Mietzinsausstände, Krippen- und Hortkosten, Krankenkassenforderungen, Arzt- und Zahnarztrechnungen

beglichen und Privatkonkurse teilfinanziert werden.

Für die Unterstützung in Not geratener Haushalte bedanken wir uns bei folgenden Institutionen: Moriz und Elsa von Kuffner-Stiftung, Sozialfonds der Stadt Zürich, Stiftung SOS Beobachter, Winterhilfe, Hatt-Bucher-Stiftung, Stiftung Schwiizer hälfed Schwiizer und Cassinelli-Vogel-Stiftung.

Geltendmachung finanzieller Ansprüche

In 9 Fällen konnten für 10 550 Franken individuelle Prämienverbilligungen geltend gemacht werden. Dies reduzierte die monatliche Krankenkassenprämie und teilweise die Schulden für offene Prämienrechnungen.

Kurse und Veranstaltungen

Wie wichtig das Basiswissen zum Thema Schuldenberatung für die Soziale Arbeit ist, zeigt die Nachfrage nach unserem zweitägigen Einführungskurs. Im Berichtsjahr nahmen 20 Teilnehmende daran teil. Durch die im Vergleich zu den Vorjahren tiefere Teilnehmerzahl konnte die Kursleitung intensiver auf individuelle Fragen und Beispiele der Teilnehmenden eingehen, was sehr geschätzt wurde. In der Auswertung hat der Kurs von den Teilnehmenden sehr gute Bewertungen erhalten.

Auch die Fachhochschule für Soziale Arbeit zeigte erneut Interesse im Rahmen des Bachelorstudienganges das Modul „Schuldenberatung“ durchzuführen. Die Nachfrage von sozialen Institutionen, ihren Mitarbeitenden eine auf ihre Klienten angepasste Schulung zu ermöglichen, ist nach wie vor gross. Im Sinne der Prävention durften wir wieder an drei kantonalen Sekundarschulen und einer Berufswahlschule Referate zum Thema ‚Schulden und Umgang mit Geld‘ halten. Eine Schule nahm das Thema auch an einer Informationsveranstaltung für Eltern auf.

Öffentlichkeitsarbeit

Wir standen 14 Journalistinnen / Journalisten mit Auskünften und Interviews zur Verfügung. Die Beiträge wurden sowohl von Radiostationen gesendet als auch in Zeitungen publiziert. Das Thema Schulden gewinnt zunehmend Interesse bei jungen Erwachsenen. Wir wurden von total drei Studierenden zum vielfältigen Thema (Jugendverschuldung, Sanierung von Privathaushalten im Nachlassverfahren und anderen Verfahren, etc.) interviewt.

Ausblick

Zum 25-jährigen Jubiläum leistet sich der Verein einen neuen Namen, ein neues Logo und einen neuen Auftritt. An unserer Arbeit und unserem Verständnis für die Schuldenberatung ändert sich nichts.

Nachdem sich die neue Co-Geschäftsleitung im Berichtsjahr in die neuen Aufgaben eingearbeitet hat, wird im laufenden Jahr geprüft, welche neuen Projekte angegangen werden können.

Neu sollen jährlich zwei Kurse für Sozialtätige zum Thema «Beratung & Stabilisierung überschuldeter Haushalte» durchgeführt werden. Die Daten sind jeweils im Frühjahr und Spätherbst angesetzt.

Zudem möchten wir die Präventionsarbeit und die Medienarbeit verstärken.

Vorstand und Fachkommission

Vorstand

An der Mitgliederversammlung 2015 traten der Präsident, Walter Strucken, sowie die Vorstandsmitglieder Erika Gutbrod, Peter Gründler und Silvio Egger zurück. Als neuer Präsident wurde Walter Bestel und als neue Mitglieder wurden Miriam Eggenberger und Peter Schneeberger gewählt.

In der Vorstandssitzung vom September wurde Rolf Steiner zum Stellvertreter des Präsidenten ernannt. Insgesamt fanden fünf Vorstandssitzungen statt. Nebst den üblichen Geschäften (Budget, Jahresbericht etc.) beschäftigte sich der Vorstand mit dem Thema Sicherheit, insbesondere bei der IT und beim Zugang zu den Büros.



Der Vorstand des Vereins Schuldenberatung Kanton Zürich: (v.l.n.r.): Peter Schneeberger, Ursula Franz, Walter Bestel, Miriam Eggenberger, Rolf Steiner. Es fehlt Gabriela Rothenfluh.

Fachkommission

Die Fachkommission wurde im Berichtsjahr selten mit der kritischen Prüfung von Gesuchen an den Fonds de Roulement in Anspruch genommen. Umso häufiger beantworteten die Mitglieder ausführlich fachspezifische Fragen; diese Antworten und Ratschläge kann das Beratungsteam im Berufsalltag einsetzen, wodurch eine bessere fachliche Kompetenz erreicht wird.

Finanzielle Situation des Vereins

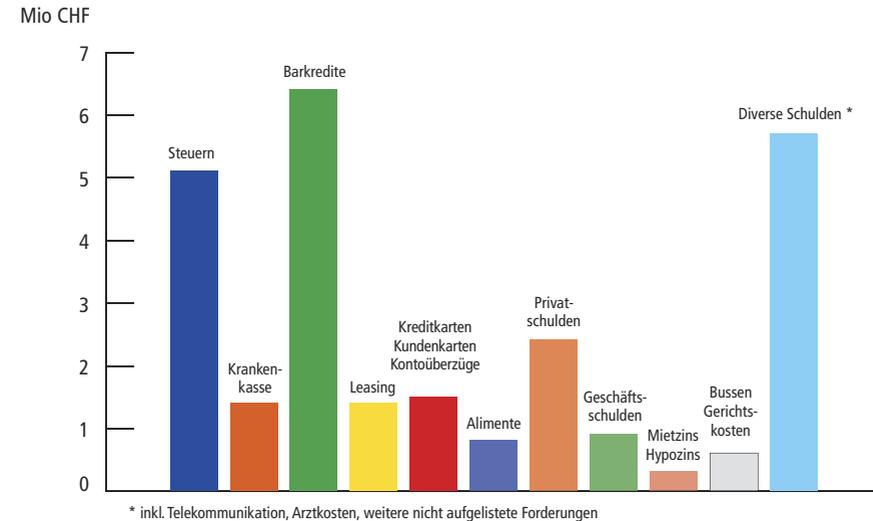
Ohne unsere Subventionsgeber und Vertragspartner könnten wir unsere Arbeit nicht in dem gewohnten Ausmass wahrnehmen. Wir erhielten namhafte Beiträge von folgenden Stellen und bedanken uns für das Vertrauen: Kanton Zürich, das Sozialdepartement der Stadt Zürich und die Stadt Winterthur. Mit weiteren 145 Gemeinden hat die Fachstelle einen Leistungsvertrag. Zudem erhielten wir wiederum Beiträge von Caritas Schweiz (für das Betreiben der Schulden-Hotline), von Swiss Casinos sowie von der Stiftung SOS Beobachter.

Spenden erhielten wir von der Gemeinde Kilchberg und vom Auto-Pfandhaus Büsingen.

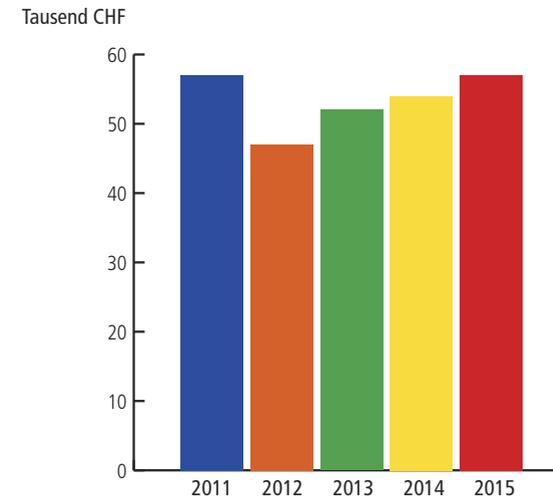
Die Erfolgsrechnung 2015 schliesst mit einem Ertragsüberschuss von 26 056 Franken ab. Auch in diesem Jahr wird dieser Betrag unseren Eigenmitteln zukommen. Dadurch entsprechen diese 79.4 % des totalen Personalaufwandes.

Statistik

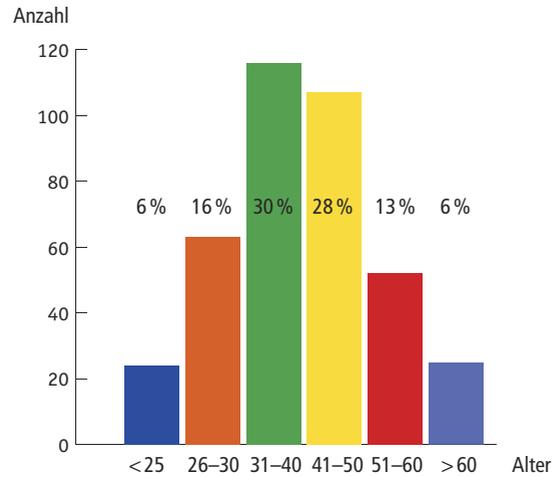
Gesamtschulden nach Schuldenkategorien (Gesamtbetrag: CHF 24.6 Mio.)



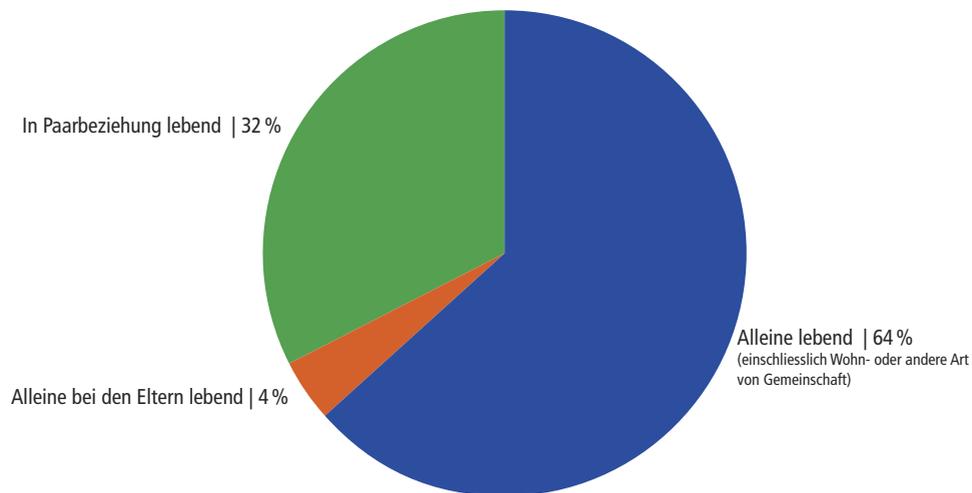
Pro-Kopf-Verschuldung unserer Klientinnen und Klienten 2011 bis 2015



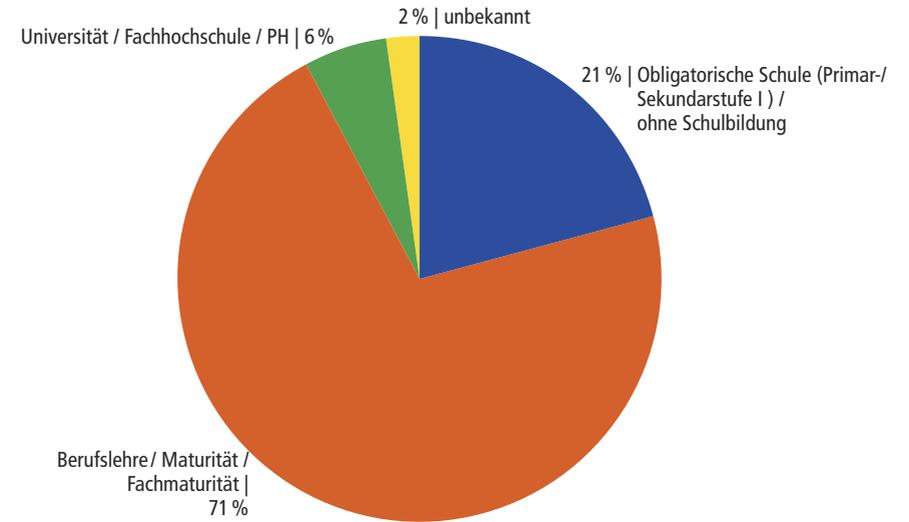
Altersstruktur der Klientinnen und Klienten



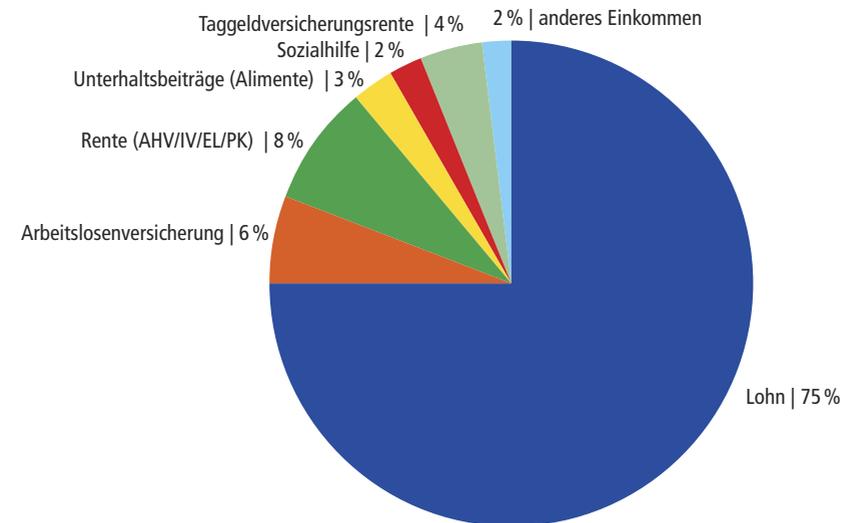
Haushaltsform



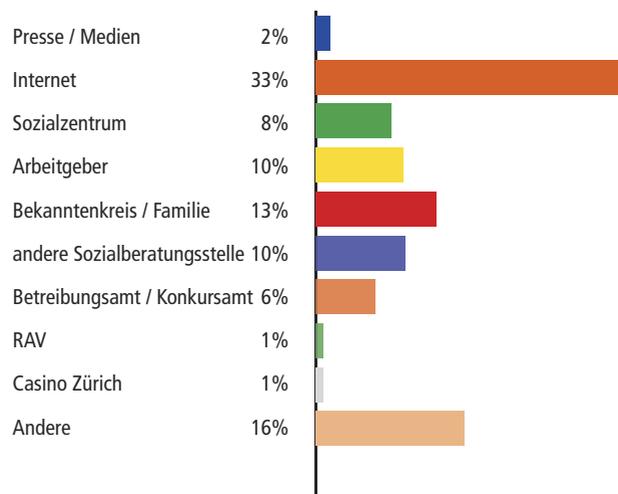
Ausbildung der Klientinnen und Klienten



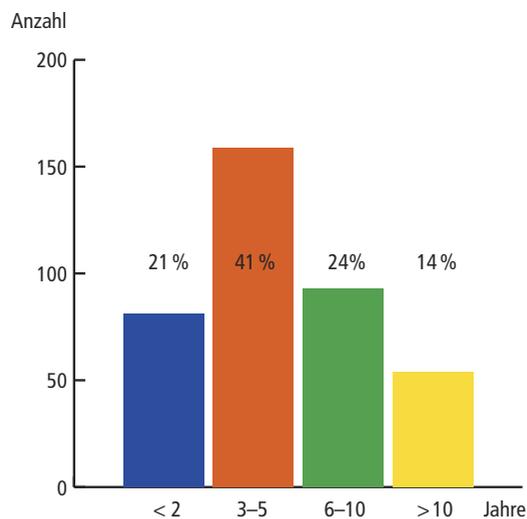
Art des Einkommens



Zuweisende Stellen



Seit wann hat der Klient / die Klientin Schulden?



Bilanz am 31.12.2015

| | 31.12.15 | 31.12.14 |
|---|----------------|----------------|
| Aktiven | | |
| Flüssige Mittel | 736 698 | 709 040 |
| Forderungen aus Lieferungen und Leistungen | 76 480 | 81 595 |
| Aktive Rechnungsabgrenzungen | 5 901 | 3 927 |
| Umlaufvermögen | 819 079 | 794 561 |
| Finanzanlagen | 87 224 | 110 206 |
| Sachanlagen | 3 497 | 1 |
| Anlagevermögen | 90 721 | 110 207 |
| Total Aktiven | 909 799 | 904 768 |
| Passiven | | |
| Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen | 15 428 | 714 |
| Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten | 65 068 | 108 897 |
| Passive Rechnungsabgrenzungen | 23 470 | 17 363 |
| Kurzfristiges Fremdkapital | 103 965 | 126 973 |
| Zweckgebundene Fonds | 387 387 | 388 319 |
| Langfristige Rückstellungen | 12 581 | 9 666 |
| Langfristiges Fremdkapital (inkl. zweckgebundene Fonds) | 399 968 | 397 986 |
| Eigenkapital per 1.1. | 379 810 | 328 344 |
| Jahresergebnis | 26 056 | 51 466 |
| Eigenkapital per 31.12. | 405 866 | 379 810 |
| Total Passiven | 909 799 | 904 768 |

Erfolgsrechnung 2015

| | 2015 | 2014 |
|---|----------------|----------------|
| Nettoerlös aus Lieferungen und Leistungen | 645 935 | 661 042 |
| Material- und Dienstleistungsaufwand | -4 835 | -7 402 |
| Bruttogewinn I | 641 101 | 653 640 |
| Personalaufwand | -510 903 | -508 818 |
| Bruttogewinn II | 130 197 | 144 822 |
| Raumaufwand | -48 131 | -47 868 |
| Unterhalt / Reparaturen / Ersatz | -5 684 | -6 329 |
| Verwaltungs- und IT-Aufwand | -39 318 | -33 203 |
| Übriger betrieblicher Aufwand | -93 133 | -87 400 |
| Betriebsergebnis vor Zinsen und Abschreibungen (EBITDA) | 37 064 | 57 422 |
| Abschreibungen | -6 256 | -5 660 |
| Betriebsergebnis vor Zinsen (EBIT) | 30 809 | 51 762 |
| Finanzertrag | 2 | 9 |
| Finanzaufwand | -412 | -305 |
| Ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Aufwand | -4 342 | 0 |
| Jahresergebnis | 26 056 | 51 466 |

Anhang zur Jahresrechnung

Die vorliegende Jahresrechnung wurde gemäss den Bestimmungen des Schweizer Rechnungslegungsrechtes (32. Titel des Obligationenrechts, Art. 957 bis 963b) erstellt. Dieses sieht im Grundsatz die Bewertung zum Niederstwertprinzip vor. Zusätzlich besteht jedoch die Möglichkeit, zu Wiederbeschaffungszwecken oder zur Sicherung des dauernden Gedeihens des Unternehmens zusätzliche Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen vorzunehmen oder nicht mehr begründete Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen nicht aufzulösen. Solche Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen werden

für die Bildung von stillen Reserven verwendet. Wird jedoch das erwirtschaftete Ergebnis durch eine Nettoauflösung solcher Abschreibungen, Rückstellungen und Wertberichtigungen wesentlich günstiger dargestellt, so muss der Betrag dieser Nettoauflösung im Anhang offengelegt werden. Die Jahresrechnung 2015 wurde erstmals nach den Bestimmungen des Schweizerischen Rechnungslegungsrechts erstellt. Um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurden die Vorjahresangaben der Bilanz und Erfolgsrechnung an die neuen Gliederungsvorschriften angepasst.

| | 31.12.15 | 31.12.14 |
|---|----------------|----------------|
| Flüssige Mittel | | |
| Verein | 358 808 | 310 182 |
| Fonds de roulement | 287 747 | 264 816 |
| Klienten / Notfallfonds / Überbrückungsfonds | 90 143 | 134 041 |
| | <u>736 698</u> | <u>709 040</u> |
| Finanzanlagen | | |
| Klientendarlehen aus Fonds de roulement | 75 187 | 98 171 |
| Mietkaution | 12 036 | 12 035 |
| | <u>87 224</u> | <u>110 206</u> |
| Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten | | |
| gegenüber Klienten | 65 068 | 108 897 |
| | <u>65 068</u> | <u>108 897</u> |
| Zweckgebundene Fonds | | |
| Fonds de roulement | 362 934 | 362 987 |
| Notfallfonds | 2 365 | 3 439 |
| Überbrückungsfonds | 22 088 | 21 893 |
| | <u>387 387</u> | <u>388 319</u> |
| | | |
| | | |
| | 2015 | 2014 |
| Anzahl Vollzeitstellen | | |
| im Jahresdurchschnitt | < 10 | < 10 |

| | 2015 | 2014 |
|--|----------------|----------------|
| Nettoerlös aus Lieferungen und Leistungen | | |
| Beiträge Kanton und Gemeinden | | |
| Kanton Zürich | 205 000 | 205 000 |
| Stadt Zürich | 30 300 | 30 300 |
| Stadt Winterthur | 6 665 | 6 665 |
| Vertragsgemeinden | 67 750 | 68 370 |
| | <u>309 535</u> | <u>310 335</u> |
| Übrige Beiträge | | |
| Caritas Schweiz | 46 731 | 49 873 |
| Stiftung SOS Beobachter | 15 000 | 6 250 |
| Swiss Casinos Zürich | 20 000 | 20 000 |
| Verschiedene | 4 450 | 4 450 |
| | <u>86 181</u> | <u>80 573</u> |
| Erträge aus Dienstleistungen | | |
| Paket 2 Stadt Zürich | 102 700 | 102 700 |
| Paket 2 Stadt Winterthur | 21 000 | 15 600 |
| Paket 2 Vertragsgemeinden | 86 400 | 105 000 |
| weitere Dienstleistungen | 40 120 | 46 833 |
| | <u>250 220</u> | <u>270 133</u> |
| Total | 645 935 | 661 042 |
| Ausserordentlicher Aufwand | | |
| Einbruchschaden Diebstahl | -1 534 | 0 |
| Abschreibung Darlehen | -2 808 | 0 |
| | <u>-4 342</u> | <u>0</u> |
| Verbindlichkeiten | | |
| aus langfristigen Mietverträgen | 54 417 | 92 829 |
| gegenüber Vorsorgeeinrichtungen | 4 784 | 0 |

Organe des Vereins

Vorstand

Präsident
Vizepräsident
Mitglieder

Walter Bestel, Mitglied RPK Horgen
Rolf Steiner, Dr. sc. nat., Kantonsrat
Miriam Eggenberger, Amt für Justizvollzug des Kantons Zürich
Bewährungs- und Vollzugsdienste
Ursula Franz, Behördenmitglied / Soziale Arbeit KESB Bülach Nord
Gabriela Rothenfluh, Soziologin und Gemeinderätin Zürich
Peter Schneeberger, dipl. Sozialarbeiter FH

Fachkommission

Walter Bestel, Mitglied RPK Horgen
Bruno Crestani, Stadtammann, Zürich 4
Silvio Egger, Amt für Justizvollzug des Kantons Zürich
Bewährungs- und Vollzugsdienste
Barbara Mantz, lic. iur., Rechtsanwältin, Sozialarbeiterin FH,
Caritas Zürich
Thomas Zeller, Stadtammann, Zürich 5

Revision

Consultive Revisions AG, Gertrudstrasse 1, 8400 Winterthur

Geschäftsstelle

Geschäftsleitung **Katharina Blessing**, B.A. in Sozialer Arbeit
Max Klemenz, Sozialarbeiter FH
Mitarbeitende **Andrin Mösch**, BSc in Sozialer Arbeit
Benjamin Muff, BSc in Sozialer Arbeit in Ausbildung
Nina Pfirter, MSc Psychology
Barbara Ruckli, Buchhaltung
Vanessa Zehnder, Administration

Stand: 1.3.2016

Unsere Dienstleistungspakete

Paket 1 – Basisleistung

- Aufbereitung des Know-hows im Bereich der Überschuldung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Telefonische Beratung Sozialtätiger
- Intakegespräche, tel. Beratung von überschuldeten Personen und ihren Angehörigen, Arbeitgebern usw.
- Abrufen von Info-Material der Fachstelle

Finanzierung

Gemeinde-Betriebsbeitrag

Paket 2 – Grundberatung

- Inhalt: Analyse Ist-Zustand
- Ergebnis: Budget, Schuldeninventar, Prognose, Verbesserungs- und Lösungsvorschläge, Musterbriefe, evtl. Gesuche

Finanzierung

- CHF 600 durch Gemeinde, sofern Leistungsauftrag
- evtl. Kostengutsprache nötig

Weitere Dienstleistungen

- Längerfristige Begleitung der Klientin bzw. des Klienten zur Stabilisierung der persönlichen und finanziellen Situation
- Mandate, Konkursbegleitung, Kreditverhandlungen, keine Lohnverwaltung

Finanzierung

- durch Klient/in (CHF 100 pro Stunde Aufwand)

Schuldensanierungen

- Klient/in ist sanierungsfähig und -willig, will Begleitung und will Verhandlungen und Teillohnverwaltung durch die Fachstelle (3 bis 4 Jahre) abwickeln lassen
- Inhalt: Sanierungsverhandlungen, Begleitung, Abwicklung, Steuererklärung
- Ergebnis: Schuldensanierung

Finanzierung

- 1. Teil durch Gemeinde im Rahmen von Paket 2
- 2. Teil durch Klient/in (CHF 1000 bis 5000 pro Sanierung)

