

Jahresbericht 2011

Fachstelle für Schuldenfragen im 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

Vorwort des Präsidenten

Es tut sich was! Das im letzten Jahr intensiv diskutierte Werbeverbot für Kleinkredite macht deutlich, dass der nationale Gesetzgeber Überschuldung als Problemfeld erkannt hat. Mit dem beschlossenen Werbeverbot für Kleinkredite hat er sich zu einem restriktiveren Kurs gegenüber den aggressiven Marketingstrategien der kreditgebenden Banken bekannt. Dies ist zu begrüßen. Gemäss einem Bericht des Bundesamts für Statistik vom letzten August lebt in der Schweiz bereits ein Fünftel der Bevölkerung mit laufenden Krediten. Das Werbeverbot hilft, das Übel an der Wurzel zu bekämpfen. Nun gilt es abzuwarten, wie der definitive Wortlaut der neuen gesetzlichen Bestimmungen ausfallen wird. Es ist dafür zu plädieren, dass das Werbeverbot flächendeckend verankert wird. Es soll nicht nur für die Kredite gelten, die unter das Konsumkreditgesetz fallen. Andernfalls wäre die Werbung für Konsumkredite von weniger als 500 Franken weiterhin erlaubt. Die Banken könnten mit gut beworbenen Lockvogelangeboten die Kunden weiterhin an sich binden.

Nicht nur auf nationaler Ebene tut sich was, sondern auch auf der Fachstelle für Schuldenfragen. Am 1. April 2012 hat sie ihren Standort nach Zürich-Seebach verlegt. Nach intensiver Suche konnten bezahlbare Büros an der Schaffhauserstrasse 550 gefunden werden. Der Umzug wurde notwendig, nachdem es am alten Ort immer enger wurde. Nun verfügen wir über zwei Räume mehr und können angemessen auf die steigende Nachfrage reagieren.

Wir hoffen, dass sich auch mit dem neuen Zürcher Casino etwas tun wird. Im letzten Jahr bekundeten die Verantwortlichen ein grundsätzliches Interesse an einer

Zusammenarbeit mit uns. Nun müssen die Verhandlungen weiter verfolgt werden. Unser Anliegen ist es, dass unser Beratungsangebot in das Sozialkonzept aufgenommen wird. Glücksspielabhängige brauchen nicht nur Sucht-, sondern auch Schuldenberatung. Beide Angebote ergänzen einander. Eine diesem Zweck dienende Vernetzung zwischen uns und dem neuen Zentrum für Spielsucht RADIX in Zürich wird zurzeit angedacht.

Zu den wohl wichtigsten Aufgaben des Vorstandes gehört die Sicherstellung der Finanzierung der Arbeit der Fachstelle. Der Kanton sicherte uns höhere Beiträge für die Jahre 2012 bis 2014 zu. Gleichzeitig konnten die Leistungsvereinbarungen mit den 143 Gemeinden mit einem leicht erhöhten Preis für die Basisleistung erneuert werden. Schliesslich hat auch die Stadt Zürich den Kontrakt bis ins Jahr 2014 fortgesetzt.

Personell hat uns im letzten Jahr Christina Biber verlassen. Ihre Stelle wurde aufgeteilt. Bekir Özdemir ist nun für die allgemeinen Sekretariatsarbeiten zuständig und Barbara Ruckli für die Buchhaltung. Im Beratungsteam hat eine Konsolidierung stattgefunden.

Es bleibt mir, den Mitgliedern des Vorstandes und der Fachkommission für ihre Arbeit zu danken. Mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit haben sie die Voraussetzungen geschaffen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachstelle ihre Aufgabe erfüllen können. Sie haben dies auch in diesem Jahr mit viel Engagement, Fachkompetenz und grossem Einsatz geleistet. Herzlichen Dank dafür.

Walter Strucken, Präsident

Beratungsqualität auf unserer Fachstelle

Was macht eine gute Schuldenberatung aus? Als selbstkritische Beratungspersonen stellen wir uns regelmässig die Frage, wie wir unserem Auftrag optimal gerecht werden. Was macht Beratungsqualität aus? In der Wirtschaft üben die Kunden die Definitionsmacht über die Qualität der Produkte aus. Ihr Kaufverhalten bestimmt, was sich langfristig durchsetzt bzw. was aussortiert wird.

Wie sieht der Qualitätsbegriff in einem sozialen Beratungsdienst wie der Fachstelle für Schuldenfragen aus? Anders als auf dem freien Markt sind hier Ansprüche nicht nur von einer, sondern von mehreren Gruppen zu berücksichtigen. Unsere Dienstleistungen zeichnen sich durch zwei Merkmale aus: Erstens fallen Konsument und Kostenträger in der Regel nicht zusammen. Zweitens wird unsere Dienstleistung nicht immer freiwillig beansprucht – ein Teil unserer Klienten kommen, weil Drittpersonen wie gesetzliche Betreuer, Angehörige oder Arbeitgeber Druck ausüben. Wir haben also mit drei Anspruchsgruppen zu tun: Klienten, Kostenträger und Drittpersonen. Ihre Anliegen und Interessen können auseinandergehen. Wir erleben, dass Angehörige, die den Betroffenen in die Beratung begleiten, das Schuldenproblem anders einschätzen als der Schuldner selber. In der Beratung werden wir dann mit widersprüchlichen Erwartungen konfrontiert. Es gilt auszuloten, wie die verschiedenen Interessen gegeneinander zu gewichten sind und ob Brücken geschlagen werden können.

Als Beratungspersonen sind wir der vierte Akteur in der Qualitätsdiskussion. Mit unseren eigenen Werthaltungen und Qualitätsvorstellungen prägen wir massgeblich Form und Inhalt des Beratungsprozesses. Qualität können wir nur bieten, wenn wir uns fachlich-methodisch und beraterisch laufend weiter entwickeln und einen hohen

Massstab an uns selbst setzen. In den letzten Monaten haben wir uns im Team mit dem Thema der Beratungsqualität vertieft auseinandergesetzt. Zwei Fragen standen auf dem Programm: Wann sprechen wir Beratungspersonen von einer gelungenen Beratung? Mit welchen Massnahmen sorgen wir für Beratungsqualität?

Beratungsqualität aus der Sicht der Beratungspersonen

Erfolgreich ist aus unserer Sicht eine Beratung, wenn man bei einer hilfesuchenden Person einen Prozess auslöst, der sie in ihrem Schuldenproblem weiterbringt. Nicht alle Klienten zeigen die gleiche Bereitschaft für die erforderlichen Veränderungen. Die Motivation steigt im Allgemeinen, wenn es uns gelingt, dem Klienten auf gleicher Augenhöhe zu begegnen und zu ihm eine Verbindung herzustellen. Unsere Erfahrung zeigt: Nur wer sich grundsätzlich angenommen und verstanden fühlt, lässt sich auf eine konstruktive Zusammenarbeit ein. Wenn bei einem Klienten nach und nach die Einsicht wächst, dass nicht die anderen, sondern er selber für seine Schulden die Verantwortung trägt oder jemand die Angst davor verliert, seine finanzielle Situation seinen Angehörigen anzuvertrauen, dann sind dies für uns gute Zeichen.

Weiter ist genügend Individualisierung des Beratungsprozesses wichtig. Denn jeder Fall ist einzigartig. Auch wenn die grundsätzlichen Themen für uns Beratungspersonen wiederkehrend sind (Leben mit Schulden, Schuldensanierung, Privatkonkurs, Budget ...), erfordern die spezifische Ressourcenlage des einzelnen Klienten sowie die konkreten Umstände, in denen er sich befindet, ein massgeschneidertes Vorgehen und mitunter auch ein Abweichen von unseren

eigenen Prinzipien. Unterschiede betreffend berufliche Position, kulturelle Herkunft, psychologische Verfassung, Moralvorstellung, Vorwissen, Bildungsstand, Motivation etc. machen in der Beratung eine Differenzierung notwendig. Ein Beispiel: Ein Privatkonkurs kann objektiv geboten sein, ist aber nicht vereinbar mit den strengen Moralvorstellungen einer Person. In diesem Fall ist nach einer alternativen, allenfalls aus unserer Sicht qualitativ weniger wertvollen Lösung zu suchen.

Beratungsqualität hat für uns auch eine ergebnisbezogene Komponente. Wenn es uns gelingt, eine schwierige Sanierung in die Wege zu leiten oder einen rechtlich unzulässigen Kreditvertrag erfolgreich anzufechten, spüren wir innerliche Genugtuung. Doch nicht nur grosse Würfe sorgen für Erfolgsmomente. Weniger Spektakuläres kann ebenso befriedigen: In manchen Fällen sind wir Übermittler von schlechten Nachrichten. Der Klient erhofft sich von uns eine Sanierung der Schulden, wir sprechen aber das Verdikt aus, dass eine Lohnpfändung unausweichlich ist. Schaffen wir es, dass der Klient über die anfängliche Enttäuschung hinwegkommt und weiterhin kooperiert, so ist unseren Qualitätsvorstellungen auch Genüge getan.

Schliesslich machen für uns auch kleine Dinge Beratungsqualität aus: der freundliche Empfang der Klientinnen und Klienten, das Reichen eines Papiertuches, wenn die Tränen rollen... Auch genügend telefonische Erreichbarkeit und eine angemessene Wartezeit für den Ersttermin erachten wir als Gütesiegel. Im zweitgenannten Punkt sehen wir zurzeit Handlungsbedarf. Tatsache ist, dass seit letztem Sommer die Zahl der Ratsuchenden gestiegen ist. Dies führt zu längeren Wartezeiten. Momentan muss sich eine ratsuchende Person vier bis fünf Wochen bis

zum Ersttermin gedulden. Diese Situation ist auch für uns unbefriedigend. Ziel ist es, die Wartezeit auf höchstens zwei bis maximal drei Wochen zu verkürzen. Bleibt die Nachfrage weiterhin so hoch, müssen neue Finanzierungsquellen für eine Stellenerhöhung gefunden werden.

Qualitätssichernde Massnahmen auf der Fachstelle

In den Beratungen erhalten wir innert kurzer Zeit sehr viel Information und Eindrücke, die auf Anhieb nicht verarbeitet werden können. Bewusste Reflexion des Beratungsprozesses hilft, die vielen erhaltenen Reize im Nachgang zu ordnen. Fixer Bestandteil unserer Arbeit sind schriftliche Akteneinträge nach jedem Beratungsgespräch. Nicht selten führt die schriftliche Nachbereitung zu neuen zielführenden Erkenntnissen. Man sieht Zusammenhänge und Lösungswege, die auf den ersten Blick nicht ersichtlich waren, die relevanten Rechtsfragen kristallisieren sich heraus, man entdeckt, nach welchen Informationen noch nachgefragt werden muss...

Einmal in der Woche halten wir eine Teamsitzung ab. Im Sinne eines internen Qualitätszirkels werden dort Fälle ab einer gewissen Tragweite kritisch durchleuchtet. Die fallführende Person präsentiert den Fall und teilt den restlichen Teammitgliedern ihre Einschätzungen mit. Nun werden Verständnisfragen gestellt sowie weiterführende Informationen erfragt. Anschliessend diskutiert das Team unter Ausschluss der fallführenden Person. Dabei sind drei Fragen zentral: Hat die fallführende Person an alle wesentlichen Aspekte gedacht bzw. nichts Relevantes übersehen? Deutet das Team den Fall ähnlich wie die fallführende Person? Gibt es alternative, allenfalls effizientere und effektivere Lösungsmöglichkeiten?

Beratungstätigkeit

Diese Vorgehensweise hat sich bewährt. Nicht selten ist die fallführende Beratungsperson subjektiv im Fall verhaftet. Ein objektiver Blick von aussen hilft, die eigene Wahrnehmung zu überprüfen und allenfalls blinde Flecken aufzudecken. Die regelmässigen Falldiskussionen haben zudem zahlreiche positive Nebeneffekte: Wir Beratungspersonen lernen voneinander, den Diskussionen entspringen innovative Lösungsansätze, an die im Alleingang niemand gedacht hätte, das Zusammengehörigkeitsgefühl im Team wird durch die Entwicklung gemeinsamer Lösungen gestärkt und unsere Beratungsstile gleichen sich an.

Leider bleiben wir auch vor Beratungsabbrüchen und vor negativer Kritik von Seiten der Klienten nicht verschont. Unerfreulich ist auch, wenn von uns betreute Sanierungsmandate ins Stocken geraten und wir uns gezwungen sehen, das Mandat niederzulegen. Wie gehen wir mit solchen Misserfolgen um? Es gilt, in einer Auswertung eigene Anteile für die negative Entwicklung zu erkennen und nach einer Optimierung zu suchen. Hat die Klientin womöglich das Sanierungsbudget nicht eingehalten, weil wir ihre Fähigkeiten überschätzt und sie zu wenig engmaschig betreut haben?

Die stete Anreicherung unseres methodischen Know-hows dient auch der Qualitätssicherung. Aufgabenveränderungen/-erweiterungen bieten die Möglichkeit, neue Kompetenzen aufzubauen. Im letzten Jahr hat das bestehende Team Neuland betreten, als auf Anfrage eines Gerichtes die Funktion des Sachwalters in einem gerichtlichen Sanierungsverfahren übernommen wurde. Zum ersten Mal wurden ein Vermögensinventar erstellt und zu diesem Zweck eine Hausinspektion durchgeführt, im Schweizerischen Handelsamtsblatt publiziert, eine Gläubiger-

versammlung organisiert, ein umfangreicher Sachwalterbericht zu Händen des Gerichtes verfasst... Die Einarbeitung war aufwändig und zeitintensiv. Die einschlägige Rechtsliteratur musste nach jedem Schritt konsultiert werden, um sicherzustellen, dass die prozessrechtlichen Vorgaben eingehalten werden. Diese Erfahrungen brachten uns aber viele Schritte weiter. In der Zwischenzeit haben wir bereits vier weitere gerichtliche Sanierungsverfahren betreut und sind stolz darauf, dass die Gerichte uns in diesem Bereich als kompetente Partner sehen.

Telefonische Beratung überschuldeter Personen

Insgesamt wurden 977 (Vorjahr 520) telefonische Beratungen durchgeführt. Hinzu kamen 381 Vorgespräche vor sämtlichen Fallaufnahmen. Wegen der höheren Anruferzahl sahen wir uns gezwungen, Klienten restriktiver aufzunehmen. Nur 28% der Anrufenden konnten wir persönlich beraten. Der Rest musste sich mit einem Coaching am Telefon begnügen. Die gestiegene Nachfrage hat auch zu längeren Wartezeiten für den Ersttermin geführt. Das grössere Interesse an unseren Dienstleistungen ist hauptsächlich auf die seit Anfang 2011 laufende Zusammenarbeit mit der Caritas Schweiz zurückzuführen. Caritas Schweiz betreibt zusammen mit den regionalen Schuldenberatungsstellen, darunter auch die Fachstelle für Schuldenfragen, eine stark beworbene nationale Hotline-Nummer für Menschen mit Schulden.

Telefonische Beratung von Sozialtätigen, die Betroffene betreuen

Es wurden 140 Sozialtätige (Vorjahr 87) telefonisch beraten. Die einen suchen eine Antwort auf eine fachliche Frage, die anderen wollen von uns ein Feedback zum von ihnen geplanten Vorgehen bei einem Klienten einholen. Die meisten verfügen über einen hohen Wissensstand in Schulden-sachen und holen ergänzende Informationen ein. In der Regel handelt es sich um Fragen mit hoher Komplexität oder um solche, die ein Detailwissen voraussetzen. Nicht immer können wir aus dem Stegreif antworten, sondern müssen auf unsere internen fachlichen Netzwerke oder auf einschlägige Literatur zurückgreifen. Durch die Beratung von Sozialtätigen sind wir in einem ständigen Austausch mit unseren Berufskollegen und fühlen den Puls der Zeit.

Persönliche Beratung überschuldeter Personen

Die persönlich durchgeführten Beratungen betragen in diesem Jahr 381 (Vorjahr 373). Bei der Mehrzahl der Fälle ging es um eine Stabilisierung auf tiefem Niveau. Es wurde sichergestellt, dass es bei dringenden Positionen wie der Wohnungsmiete und der Krankenkasse zu einer Lösung kam und die Budgetkompetenzen erweitert und Einsparmöglichkeiten gefunden werden konnten. Eigentliche Schuldensanierungen haben im Allgemeinen zugenommen, bleiben aber nach wie vor die Ausnahme. Für eine Schuldensanierung müssen zwei zentrale Voraussetzungen erfüllt sein: Ein genügend hohes Einkommen, um einen Schuldenabbau überhaupt erst zu ermöglichen und ein angepasstes Konsumverhalten. Letzteres wird nur dann erreicht, wenn der Klient bereit und fähig ist, an sich zu arbeiten und alte Verhaltensmuster abzulegen. Bevor wir in aufwändige und langwierige Verhandlungen mit den Gläubigern treten, testen wir zunächst in einer Vorlaufphase die Kooperations- und Veränderungsbereitschaft der Klienten. Der durchschnittliche Arbeitsaufwand pro Beratungsfall betrug ab Zeitpunkt des telefonischen Erstkontaktes bis zum Abschluss des Dossiers 9,4 Stunden. Im Vergleich zu den Vorjahren ist dieser gestiegen. Tatsache ist, dass die Fälle zunehmend komplizierter werden. Dank geschickten Gläubigerverhandlungen und rechtlichen Beanstandungen (insbesondere aufgrund von Verstössen gegen das Konsumkreditgesetz) konnten gesamthaft Schuldenreduktionen von rund Fr. 416 000 erzielt werden. Die regulierten Gesamtschulden betragen im letzten Jahr etwas mehr als 24,7 Millionen Franken.

Sanierungen, Fonds

Sanierungsmandate

Wir haben im vergangenen Jahr 19 lang- und 30 mittelfristige Mandate betreut. Dabei wurden 9 neue Sanierungen eingeleitet sowie 5 erfolgreich abgeschlossen. Neu haben wir wieder gerichtliche Sanierungsverfahren in unser Handlungsrepertoire aufgenommen. Sie bestehen aus zwei verschiedenen Verfahrensarten, welche im Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz geregelt sind. Mit der einvernehmlichen privaten Schuldbereinigung nach Art. 333 ff. SchKG verordnet das Gericht eine dreimonatige Stundung, die auf sechs Monate verlängerbar ist. In dieser Zeit herrscht ein Betreibungsstopp, laufende Lohnpfändungen werden unterbrochen. Der Schuldner erarbeitet zusammen mit dem Sachwalter einen Bereinigungsvorschlag zu Händen der Gläubiger. Diesen ist es freigestellt, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen. Findet keine Einigung statt, setzen die Betreibungen nach Ablauf der Stundung wieder ein.

Mit dem zweiten Verfahren, dem sog. gerichtlichen Nachlassverfahren nach Art. 293 ff., kann mehr Druck auf renitente Gläubiger ausgeübt werden. In bestimmten Konstellationen können diese gerichtlich gezwungen werden, auf einen Teil ihrer Forderung zu verzichten. Der Nachteil des gerichtlichen Nachlassverfahrens liegt darin, dass es hauptsächlich für überschuldete Firmen konzipiert ist. Es enthält viele formalistische Verfahrensschritte, die bei einer natürlichen Person wenig Sinn machen. Das Verfahren ist dadurch schwerfällig, teuer und wenig anwenderfreundlich.

Fonds de roulement

Die Fachkommission gewährte zwei neue Darlehen aus dem Fonds de roulement. Sie dienten der Durchführung von Privatkonkursen. Wir wollen künftig die Möglichkeit, unsere Klienten mittels Vorfinanzierung eines Ablösedarlehen zu entschulden, mehr ausschöpfen. Im Allgemeinen sind wir mit der Vergabe von Darlehen wegen des Ausfallrisikos vorsichtig. Im letzten Jahr wurden insgesamt zehn Darlehen in regelmässigen Raten amortisiert. Insgesamt stehen uns Fr. 300 000 für Klientendarlehen zur Verfügung. Die per Ende 2011 vergebenen Darlehen betragen gesamthaft Fr. 42 611. Bisher kam es noch nie zu einer Abschreibung eines Darlehens.

Andere Fonds- und Stiftungsgelder

Insgesamt schrieben wir für unsere Klientinnen und Klienten 33 Gesuche an Stiftungen und Fonds und erhielten gesamthaft Fr. 79 922. Im Durchschnitt haben wir also Fr. 2 422 pro Klient mobilisiert. 6 Gesuche wurden für Mietausstände gestellt, 12 für Krankenkassenforderungen, 6 für Arzt- und Zahnarztrechnungen, 6 zur Teilfinanzierung eines Privatkonkurses und 3 für Strom- und Mietnebenkosten.

Für die Unterstützung in Not geratener Haushalte bedanken wir uns bei folgenden Institutionen: Moriz und Elsa von Kuffner-Stiftung, Fondsverwaltung der Stadt Zürich und Stiftung SOS Beobachter.

Informationstätigkeit der Fachstelle

Kurse und Veranstaltungen

Im Bachelor-Studiengang in Sozialer Arbeit an der ZHAH wurden zwei Kurstage abgehalten. Auch der zweitägige Kurs für erfahrene Sozialtätige (Einführung in die Methodik der Schuldenberatung) konnte durchgeführt werden, jedoch mit nur 12 Kursteilnehmenden. Kürzungen im Weiterbildungsbudget der Stadt Zürich führten dazu, dass einige ihre Anmeldung zurückziehen mussten. Dafür durften wir eine massgeschneiderte eintägige Schulung für das Quartierteam Albisrieden durchführen.

Daneben wurden wir noch vom Social-Care-Team von Swisslife und vom kirchlichen Sozialdienst Winterthur für eine eintägige Weiterbildung gebucht sowie von der Pro Infirmis für ein kurzes Fachreferat. Schliesslich haben wir an einer Sekundarschule zum Thema Jugendverschuldung referiert.

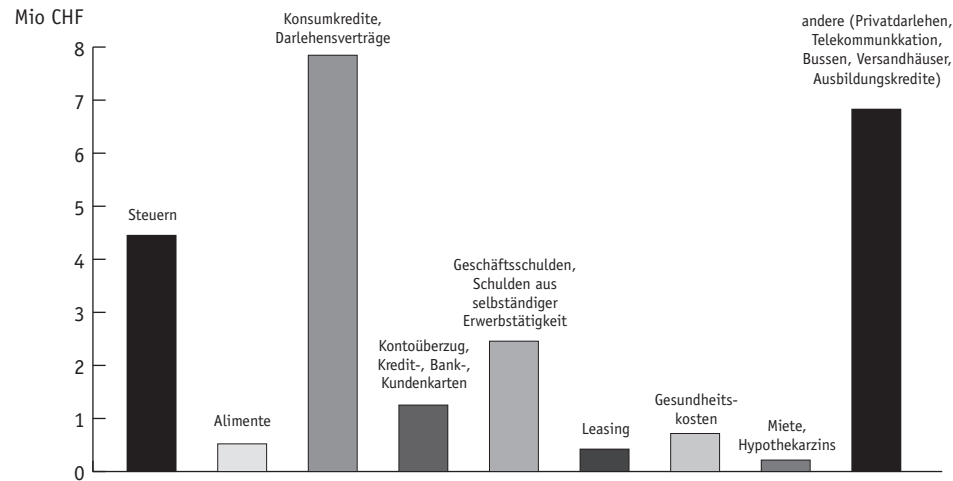
Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit bewegte sich im letzten Jahr im gewohnten Rahmen. Wir standen 11 Journalistinnen und Journalisten mit Auskünften und Interviews zur Verfügung und nahmen an einer längeren Radiosendung teil. Auch konnten wir 6 Abschlussarbeiten von Lernenden, Berufsmittelschülern und Studenten mit einem Interview zum Thema Jugendverschuldung unterstützen.

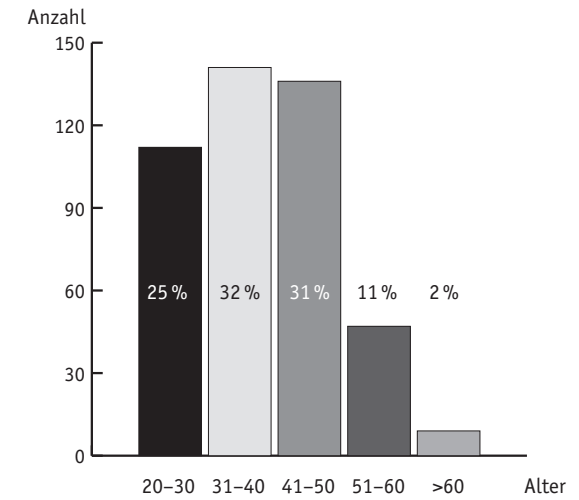
Immer wieder wird nach statistischen Angaben gefragt. Eine klassische Frage ist: Wie viel Prozent der Jugendlichen sind überschuldet und wie verteilen sich ihre Schulden auf die klassischen Schuldenfallen? An dieser Stelle sei vermerkt, dass schweizerische Statistiken zum Thema Überschuldung dünn gesät und nicht sehr differenziert sind.

Statistik

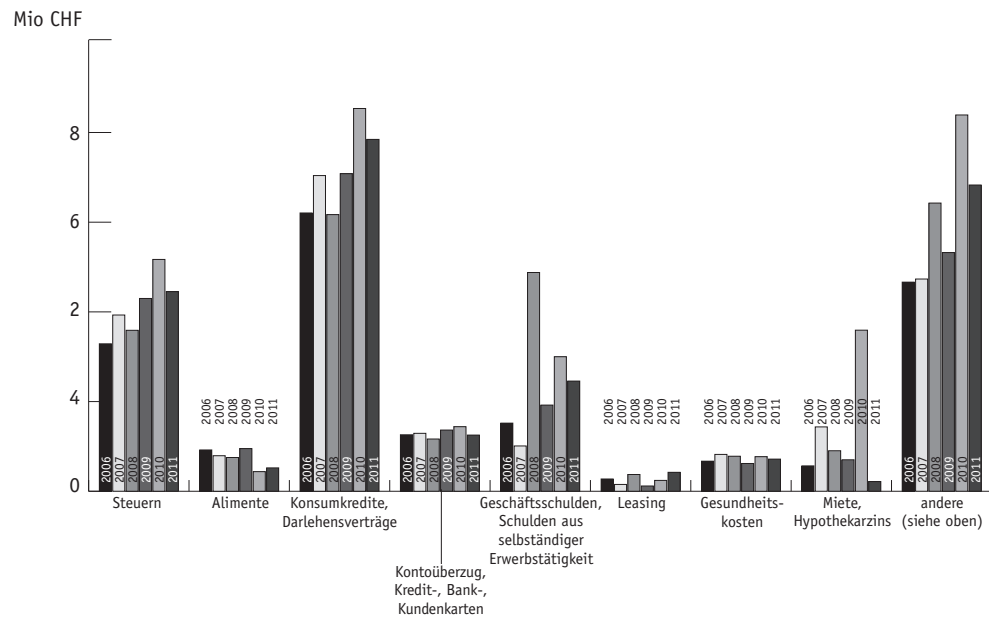
Gesamtschulden nach Schuldenkategorien (Gesamtbetrag: CHF 24.7 Mio.)



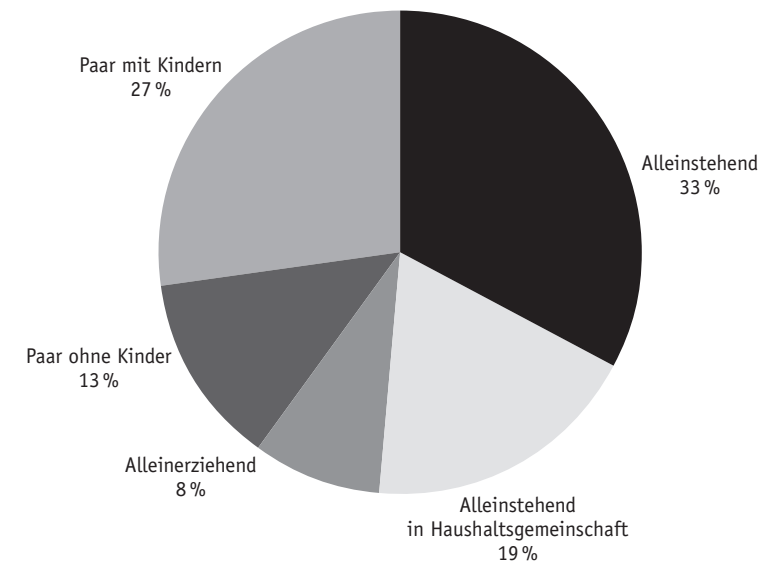
Altersstruktur der Klientinnen und Klienten



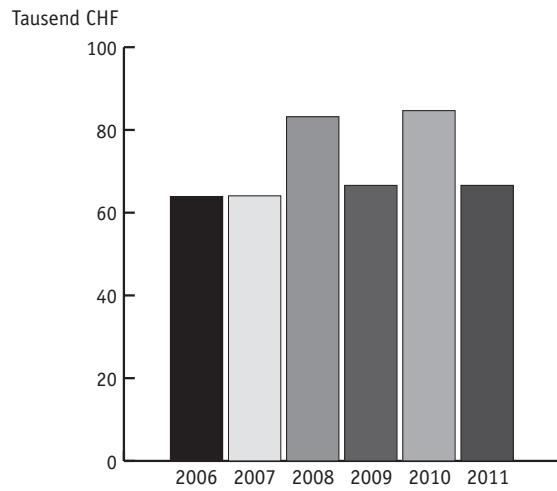
Schuldenkategorien der Klientinnen und Klienten 2006 bis 2011



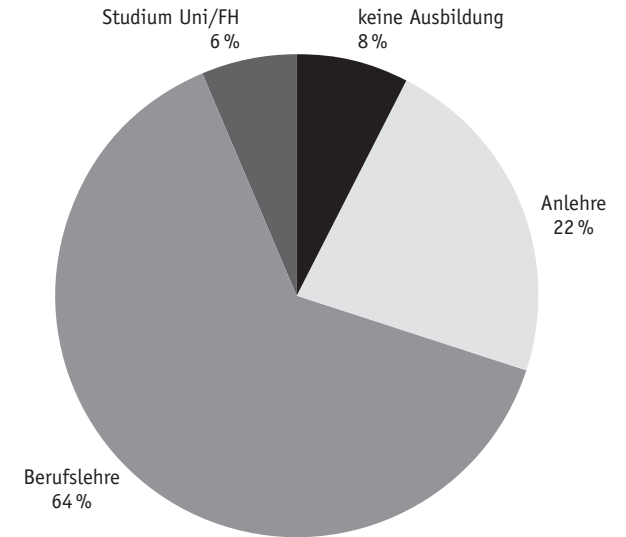
Haushaltsform



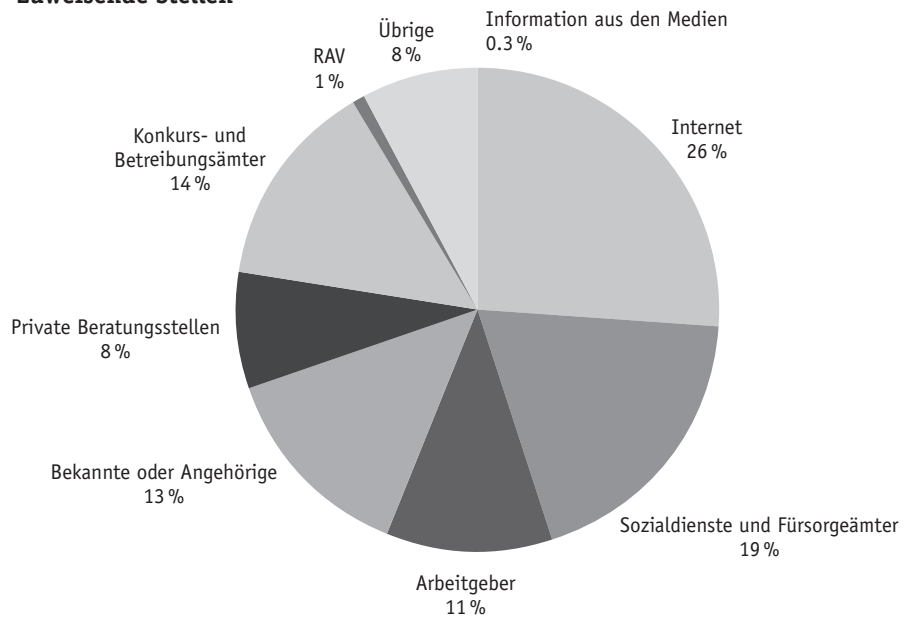
Pro-Kopf-Verschuldung unserer Klientinnen und Klienten 2006 bis 2011



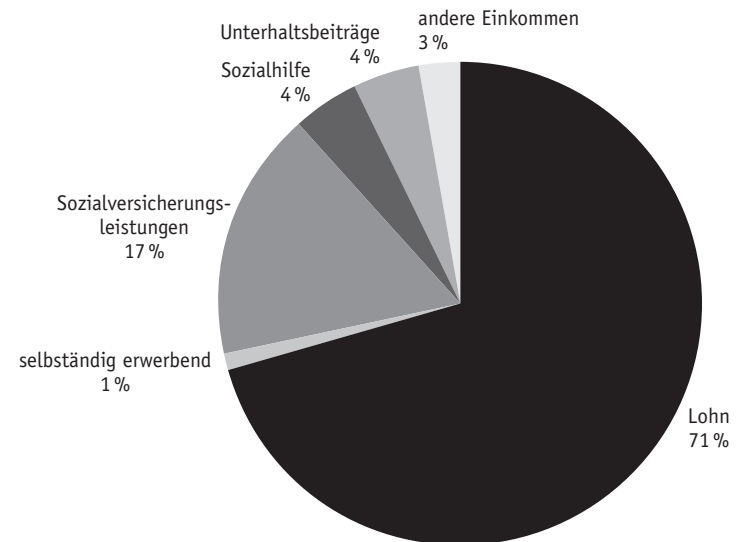
Ausbildung der Klientinnen und Klienten



Zuweisende Stellen



Art des Einkommens



Vorstand und Fachkommission

Vorstand

Es fanden vier Vorstandssitzungen statt. Viel Platz beanspruchten die Organisation des Umzuges der Fachstelle, Finanzierungsfragen (Erhöhung des Tarifs für das Paket 1 sowie Gesuch an den Kanton Zürich für die Beiträge 2012 bis 2014) sowie die Planung der zukünftigen Informatik für die Geschäftsstelle. Intensiv diskutiert wurde zudem die Erhöhung des Mitgliederbeitrages des Dachverbandes Schuldenberatung Schweiz zwecks Einrichtung einer bezahlten Präsidiumsstelle und Schaffung eines zweisprachigen Sekretariats. Nicht auf Wohlwollen stiess bei uns der Umstand, dass die Erhöhung des Mitgliederbeitrages ohne vorangehende Strategiekklärung erfolgt ist. Die Strategiefrage soll nun im Nachgang angegangen werden. Dank diesem Zugeständnis haben wir nach einem vorübergehenden Austritt aus dem Dachverband ein Gesuch um Wiedereintritt gestellt. Wir wollen unsere Beitrag dazu leisten, damit mit vereinten Kräften eine griffige Strategie entwickelt werden kann.

Fachkommission

Die Fachkommission hat auch im letzten Jahr bei der Prüfung der Gesuche an den Fonds de Roulement und Auskünften zu fachlichen Anfragen der Geschäftsstelle wertvolle Arbeit geleistet. In einer Sitzung wurde das Thema der Haftpflicht bei Beratungsfehlern behandelt. Es wurde festgestellt, dass das Risiko von Vermögensschäden gegeben, aber nicht sehr gross ist. Dafür besteht eine nicht unwesentliche Gefahr, dass bei ungenügenden Leistungen der Fachstelle ein Imageschaden entsteht. Daher ist es wichtig, dass die Fachstelle mögliche Fehlerquellen im Auge behält und angemessene Vorkehrungen für eine qualitativ hochwertige Dienstleistungserbringung trifft.

Finanzielle Situation des Vereins

Unsere Subventionsgeber und Vertragspartner haben uns auch dieses Jahr mit namhaften Beiträgen unterstützt: Der Kanton Zürich mit Fr. 180 000, das Sozialdepartement der Stadt Zürich gemäss Leistungsvereinbarung mit insgesamt Fr. 133 000, die Stadt Winterthur mit Fr. 17 000. Von den übrigen insgesamt 143 Vertragsgemeinden kam ein Beitrag von insgesamt Fr. 152 550 zusammen. Von der Caritas Schweiz, welche für den Ausbau von Schuldenberatungsdienstleistungen Drittgelder organisiert hat, erhielten wir Fr. 57 079. Der Erlös aus Sanierungsmandaten und von Selbstzahlenden betrug Fr. 38 296. Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen unseren Geldgebern für das in uns gesetzte Vertrauen und die tatkräftige Unterstützung unserer Arbeit.

Die Erfolgsrechnung 2011 schliesst mit einem Ertragsüberschuss von Fr. 39 016 ab. Dieser soll unseren Eigenmitteln zu Gute kommen, die in den Vorvorjahren zunehmend geschwächt wurden und einer Stärkung bedürfen. Unsere Eigenmittel gleichen verschiedene Risiken aus, u.a. auch das Haftungsrisiko eines Prozesses aufgrund von Beratungsfehlern (wir verfügen über keine Berufshaftpflichtversicherung). Der Stand unseres Eigenkapitals (Dispositionsfonds) betrug am 31.12.2011 Fr. 200 204. Nach einem allgemeinen Grundsatz sollten die Eigenmittel die Lohnkosten von mindestens sechs Monaten decken. Dank dem Gewinn im Jahr 2011 wird diese Formel (angesichts unserer für 2012 budgetierten Lohnkosten von Fr. 404 045) nun fast erfüllt.

Bilanz am 31.12.2010

Aktiven	2011	2010	Passiven	2011	2010
Fachstelle			Fachstelle		
Kasse	1 180	417	Kreditoren	897	3750
Konto ZKB	105 618	103 466	Transitorische Passiven	15 190	17 809
Postkonto Zahlungsverkehr	706	2 039	Dispositionsfonds	161 188	139 416
Debitoren	97 774	64 800	Reserven	<u>2 000</u>	
Guthaben Verrechnungssteuer	73	55	Total Fachstelle	177 275	162 975
Transitorische Aktiven	8 851	9 820			
Mobiliar/Bürogeräte	<u>2 442</u>	<u>5 894</u>	Fonds de roulement		
Total Fachstelle	216 644	186 491	Darlehen Fonds de roulement	300 000	300 000
			Fonds Reserven	<u>62 934</u>	<u>62 597</u>
Fonds de roulement			Total Fonds de roulement	362 934	362 597
Konto ZKB	320 046	309 822			
Guthaben Verrechnungssteuer	139	138	Klienten		
Klientendarlehen	<u>42 611</u>	<u>53 737</u>	Kontokorrent Klienten	140 730	71 113
Total Fonds de roulement	362 796	363 697	Notfallfonds	<u>2 090</u>	<u>6 511</u>
			Total Klienten	142 820	77 624
Klienten					
Postkonto Klienten	142 605	74 780	Ertragsüberschuss	39 016	21 772
Total Aktiven	<u>722 045</u>	<u>624 968</u>	Total Passiven	<u>722 045</u>	<u>624 968</u>

Jahresrechnung 2010

Ertrag	2011	2010	Aufwand	2011	2010
Beiträge Kanton und Gemeinden			Personalaufwand		
Beitrag Kanton Zürich	180 000	180 000	Löhne	397 971	402 242
Paket 1 Stadt Zürich	30 300	29 650	Sozialleistungen	69 744	67 879
Paket 1 Stadt Winterthur	5 000	5 000	Weiterbildung	13 057	4 560
Paket 1 übrige Gemeinden	46 950	46 800	Übrige Personalkosten	1 146	2 516
Caritas	57 079		Total Personalaufwand	481 918	477 197
Mitgliederbeiträge	750	850	Administrationsaufwand		
Übrige Beiträge und Spenden	7 100	6 100	Miete/Heizung/Strom	30 781	30 122
Total Beiträge	327 179	268 400	Bürokosten	27 292	14 472
Erträge aus Dienstleistungen			Unterhalt und Reparaturen	2 477	4 704
Paket 2 Stadt Zürich	102 700	100 750	Dienstleistungen Dritter	7 156	6 190
Paket 2 Stadt Winterthur	12 000	12 000	Verbandsbeiträge	850	850
Paket 2 übrige Gemeinden	105 600	97 800	Total Administration	68 556	56 338
Erlös aus Sanierungen	17 856	14 911	Vereinsaufwand		
Kurse	16 216	14 986	Vereinsanlässe	2 868	3 061
Erlös Selbstzahler und Übrige	20 440	22 300	Vorstand	610	828
Total Erträge Dienstleistungen	274 812	262 747	Total Vereinsaufwand	3 478	3 889
Übrige Erträge			Abschreibungen		
Zinsertrag	212	162	Abschreibungen	9 235	3 000
Leistung Personalversicherung		30 887	Total Aufwand		
Total Übrige Erträge	212	31 049	Total Aufwand	563 187	540 424
Total Ertrag	602 203	562 196	Ertragsüberschuss	39 016	21 772

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

- Fr. 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 (Fr. 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 (Fr. 1000 bis 5000 pro Sanierung)

Vorstand

Präsident
Vizepräsident

Walter Strucken, Sozialarbeiter HFS, Gemeinderat Uster
Walter Bestel, Mitglied RPK Horgen
Gisella Dietrich, lic. iur., Rechtsanwältin, juristische Mitarbeiterin und Vormundschaftssekretärin, Sozialabteilung Richterswil
Silvio Egger, Bewährungs- und Vollzugsdienste, Justizvollzug Kt. Zürich
Peter Gründler, Betriebswirt FH
Erika Gutbrod, dipl. Sozialarbeiterin FH
Rolf Steiner, Dr. sc. nat., Kantonsrat

Fachkommission

Bruno Crestani, Stadtmann, Zürich 4
Barbara Mantz, lic. iur, Rechtsanwältin, Sozialarbeiterin FH, Caritas Zürich
Walter Strucken, Sozialarbeiter HFS, Gemeinderat Uster
Caroline Weber, Bewährungs- und Vollzugsdienste, Justizvollzug Kt. Zürich
Thomas Zeller, Stadtmann, Zürich 5

Revision

ReviTrust Treuhand AG, Selnastrasse 15, 8001 Zürich

Fachstelle

Geschäftsleitung
Mitarbeitende

David Laso, Sozialarbeiter FH, BLaw
Claudia Jörg, Sozialberaterin CAS
Katharina Blessing, BA in Sozialer Arbeit
Max Klemenz, Sozialarbeiter FH
Christina Biber, Administration (bis 03/11)
Barbara Ruckli, Administration (ab 02/11)
Bekir Özdemir, Administration (ab 05/11)