B S S

Volkswirtschaftliche
Beratung

Bericht

Mobiles Büro – Evaluation

Basel | 07.05.2025

Impressum

Mobiles Büro – Evaluation
Bericht
07.05.2025

Auftraggeberin: Steuerungsgruppe des Projekts «Mobiles Büro»
Autorinnen: Miriam Frey und Mirjam Suri

BSS Volkswirtschaftliche Beratung AG
Aeschengraben 9
CH-4051 Basel
T +41 61 262 05 55
contact@bss-basel.ch

www.bss-basel.ch

© 2025 BSS Volkswirtschaftliche Beratung AG

Inhalt

1 Einleitung 1

2 Methodik 1

3 Wirkungsmodell 2

4 Ergebnisse 4

4.1 Konzept 4
4.2 Umsetzung 5
4.3 Output 5
4.4 Outcome: Wirkungen 8

5 Fazit 10

A Anhang 12

A.1 Problembaum 12
A.2 Lösungsbaum 13

Tabellen

Tabelle 1 Anzahl Abgaben 6

Abbildungen

Abbildung 1 Wirkungsmodell 3
Abbildung 2 Nullpunktbefragung..... 7

1 Einleitung

In der Schweiz lebte 2023 rund jede siebte Person (14%) in einem Haushalt mit Zahlungsrückständen bei zentralen Ausgabepositionen wie z.B. Mieten, Krankenkassenprämien, Steuern oder Strom- und Heizungsrechnungen.[1] Werden noch weitere Verschuldungsarten wie Fahrzeug-Leasing, Kleinkredite, Verschuldungen bei Familie und Freunden oder unbezahlte Kreditkartenrechnungen berücksichtigt, lebten 2022 gar 41% in einem Haushalt mit mindestens einer Schuldenart.

Ein Grund für Schulden kann administrative Überforderung sein. Um Menschen mit administrativen Schwierigkeiten zu unterstützen, wurde die Mappe «Mobiles Büro» entwickelt. In dieser (physischen oder digitalen) Mappe können alle wichtigen Unterlagen an einem Ort abgelegt werden (z.B. Dokumente Steuererklärung, Mietvertrag, aktuelle Rechnungen, Budget).

Das Angebot ist ein Kooperationsprojekt von Schuldenprävention Stadt Zürich, Schuldenberatung Aargau-Solothurn, Schuldenberatung Glarnerland sowie Schuldenberatung Kanton Zürich. Die Steuerungsgruppe der beteiligten Organisationen hat BSS Volkswirtschaftliche Beratung mit einer externen Evaluation beauftragt. Die Evaluation soll anhand von qualitativen Interviews mit Nutzenden aufzeigen, ob das Mobile Büro den vorgesehenen Zweck erfüllt. Die Evaluation wurde im Zeitraum Herbst 2023 bis Frühjahr 2025 durchgeführt, wobei die Umsetzung des Mobilen Büros in einigen Schuldenberatungsstellen schon früher gestartet hat.

2 Methodik

Methodisches Kernstück der Evaluation ist die qualitative Befragung von Nutzer*innen des Mobilen Büros. Die Kontaktdaten wurden von den jeweiligen Schuldenberatungsstellen sowie der Schuldenprävention Stadt Zürich (Moneythek) zur Verfügung gestellt. Über den gesamten Befragungszeitraum von März 2024 bis Februar 2025 wurden 24 Personen kontaktiert, die in der Beratung angaben, für ein telefonisches Gespräch zur Verfügung zu stehen. Bei Nichterreichen wurde mehrfach telefonisch und / oder per E-Mail nachgefasst. Mit 9 Personen konnten in der Folge Gespräche geführt werden (jeweils 2 bis 6 Monate nach Erhalt der Mappe).[2] Die 9 befragten Personen wurden durch 3 der 4 teilnehmenden Beratungsstellen beraten.

Weiter wurde seitens der teilnehmenden Beratungsstellen eine sogenannte «Nullpunktmessung» umgesetzt, in welcher die Nutzer*innen zentrale Fragen zu ihrem Umgang mit Administration (z.B. Briefe öffnen) beantworteten. Geplant war, diese Erhebung im Rahmen der Evaluation mit einer Zweitbefragung zu erweitern und dieselben Fragen nochmals sowie wenige zusätzliche Fragen zum Nutzen des Mobilen Büros zu stellen. Der Rücklauf dieser Zweitbefragung fiel jedoch sehr tief aus (es liegen lediglich 3 Antworten vor), so dass auf eine Auswertung der Zweitauswertung verzichtet wird. Die Auswertung der Erstbefragung allein lässt keine Aussage zur Wirkung

[1] BFS Zahlungsrückstände im Jahr 2023, Erhebung über die Einkommen und Lebensbedingungen (SILC), gr-d-20.02.04-006-ch.

[2] Eine Person beantwortete die Fragen schriftlich.

zu, kann aber bei der Charakterisierung der Nutzer*innen resp. zur Beurteilung der Konzeption des Mobilen Büros Hinweise geben. Deshalb wurden die erfassten Nullpunktbefragungen im Rahmen der vorliegenden Evaluation ausgewertet. Dabei konnten die Angaben zweier Beratungsstellen verwendet werden.

Ergänzende Informationen insbesondere zur Anzahl der Abgaben wurden uns von allen Beratungsstellen zur Verfügung gestellt.

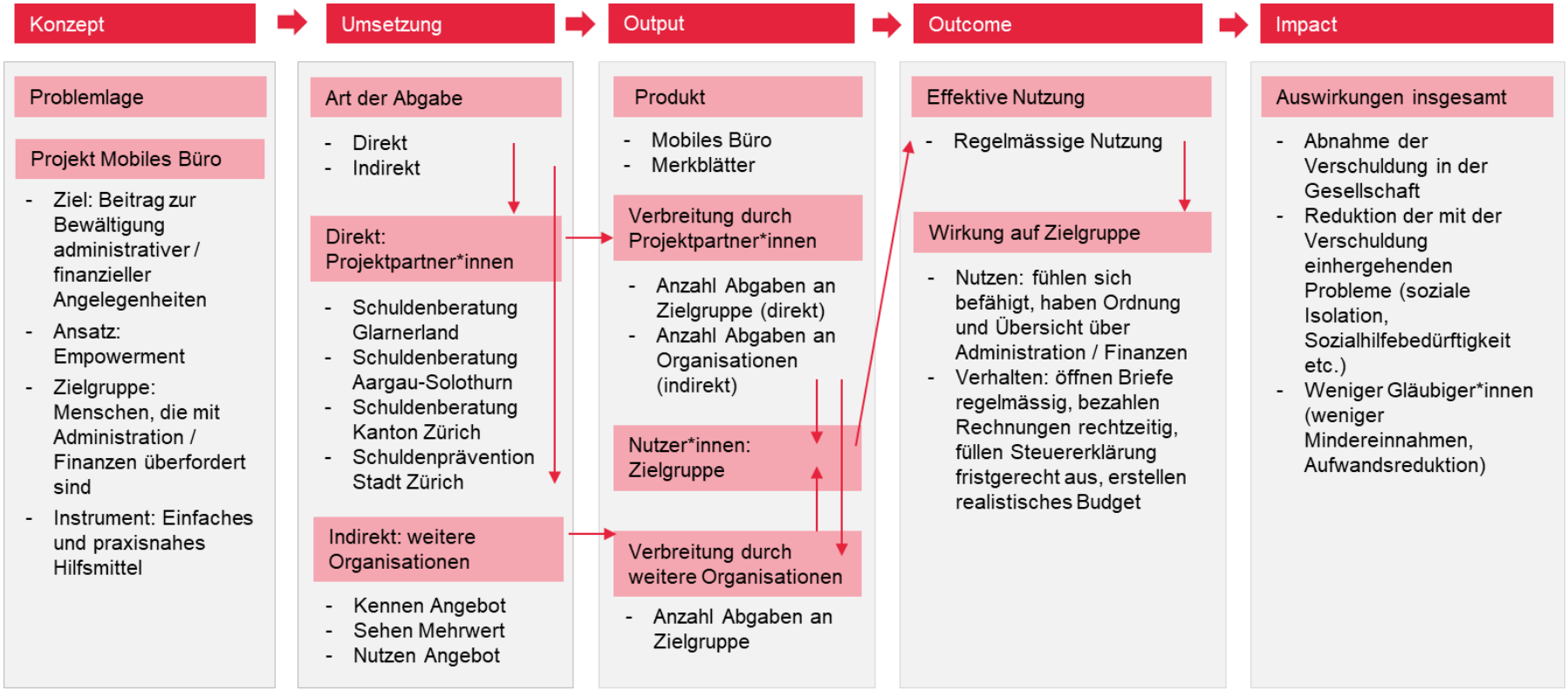
3 Wirkungsmodell

Als Grundlage für die Evaluation wird ein Wirkungsmodell verwendet. Dieses stellt die erwarteten Wirkungszusammenhänge dar. Es orientiert sich an den Dimensionen Konzept (z.B. Problemlage, Ziele des Projekts), Umsetzung (z.B. Art der Abgabe), Output (z.B. Produkt, Verbreitung), Outcome (Wirkung auf die Zielgruppe) und Impact (Wirkungen auf gesellschaftlicher Ebene).

Der Bericht ist nachfolgend nach den Dimensionen des Wirkungsmodells strukturiert. Zu beachten ist: Zur Impact-Ebene, d.h. den übergeordneten Wirkungen, sind keine Aussagen möglich.

Im Anhang sind zudem zwei Darstellungen zur beabsichtigten Wirkung («Problembaum» und «Lösungsbaum») aufgeführt, die im Rahmen der Konzeption durch die Projektpartner*innen erarbeitet wurden.

Abbildung 1 Wirkungsmodell



4 Ergebnisse

4.1 Konzept

Problemlage

Hintergrund für die Idee des Mobilen Büros ist der Umstand, dass administrative Überforderung eine häufig vorkommende Schuldenursache darstellt.

Die Projektpartner*innen erleben in ihrer Beratungstätigkeit, dass manche Menschen durch alltägliche administrative Angelegenheiten überfordert sind. Dabei fehle es einerseits am Wissen, wie Aufgaben zu erledigen seien, aber auch an der Verfügbarkeit der notwendigen Unterlagen. Dadurch würden z.B. Steuererklärungen nicht eingereicht, Termine verpasst oder mögliche Unterstützungsleistungen wie Prämienverbilligung nicht eingefordert. Diese Überforderung mit administrativen Angelegenheiten führe häufig dazu, dass sich die finanzielle Situation der betroffenen Personen verschlechtere.

Diese Erfahrung wird durch wissenschaftliche Evidenz bestätigt: So zeigt eine Praxisstudie der FHNW zur amtlichen Steuereinschätzung bspw. auf, dass die Überforderung bei administrativen Tätigkeiten eine der zentralen Ursachen für das Nicht-Einreichen der Steuererklärung darstellt.[3] Gemäss der Statistik des Dachverbands Schuldenberatung Schweiz für das Jahr 2023 gaben zudem 22% der neu beratenen Klient*innen an, dass administrative / kognitive Überforderung (mit) ein Grund für die Überschuldung sei.[4]

Projekt «Mobiles Büro»

Ziel des Projekts ist, Menschen mit administrativen Schwierigkeiten anhand des Empowerment-Ansatzes zu befähigen, ihre administrativen und finanziellen Angelegenheiten so gut wie möglich selbständig zu bewältigen. Konkret soll das Projekt betroffenen Personen helfen, Übersicht und Ordnung zu ihren Finanzen zu halten, indem sie bspw. Briefe regelmässig öffnen, Rechnungen rechtzeitig bezahlen und die Steuererklärung fristgerecht einreichen.

Dazu wurde das Instrument «Mobiles Büro» geschaffen. In dieser (physischen oder digitalen) Mappe können alle wichtigen Unterlagen an einem Ort abgelegt werden (z.B. Dokumente Steuererklärung, Mietvertrag, Rechnungen, Budget). Darin enthalten sind zudem Merkblätter zu den einzelnen Themen.

[3] Mattes, C., & Eckerlein, C. (2021). Amtliche Steuereinschätzungen und Steuerschulden privater Haushalte. Ein erster wissenschaftlicher Blick auf ein längst bekanntes Problem in der Schweiz. In C. Mattes, V. Schnorr, U. Caviezel, & C. Knöpfel (eds.), *Verschuldet zum Arbeitsamt. Empirische und theoretische Grundlagen, Beratung und Intervention* (pp. 87–108). Springer VS.

[4] Schuldenberatung Schweiz, Statistik der Mitgliederorganisation 2023, N=5930, Mehrfachnennungen möglich.

4.2 Umsetzung

Art der Abgabe

Die Abgabe erfolgt über zwei Kanäle: Einerseits über die Projektpartner*innen im Rahmen der Beratung und andererseits über weitere Organisationen. Alle Projektpartner*innen geben das Mobile Büro direkt ab. Zwei der vier Projektpartner*innen nutzen zudem die Abgabe über weitere Organisationen[5] wie den Sozialen Diensten, Pro Infirmis sowie Schulen – die dann wiederum ihrerseits die Mappen abgeben. Dabei ist vorgesehen, dass diese mindestens eine kurze Instruktion durchführen.

Direkt: Projektpartner*innen

Für die Umsetzung des Projekts haben sich die Projektpartner*innen (Schuldenberatung Glarnerland, Schuldenberatung Aargau-Solothurn, Schuldenberatung Kanton Zürich, Schuldenprävention Stadt Zürich) zusammengeschlossen, um Synergie-Effekte zu nutzen. Durch die Bündelung vorhandenen Wissens können die Qualität des Produkts sowie die Reichweite erhöht werden.

Indirekt: weitere Organisationen

Die Abgabe über weitere Organisationen entspricht dem Multiplikatoren-Ansatz. Dies bedeutet, dass (weitere) Schlüsselpersonen einbezogen werden, um die Zielgruppe zu erreichen. Der Multiplikatoren-Ansatz wird in der Prävention vielfach genutzt und hat sich bewährt, da dadurch viele Betroffene erreicht werden können und die Multiplikator*innen häufig einen grossen Einfluss auf die Zielgruppe haben.

4.3 Output

Produkt

Das Mobile Büro ist eine physische Mappe. Darin befinden sich verschiedene Register zu Themen wie bspw. Steuern, Krankenkasse, offene Rechnungen, etc. Die Ordnerstruktur des Mobilen Büros soll dabei unterstützen, dass wichtige Dokumente und Unterlagen geordnet und abgelegt werden. So sind die Dokumente bei Bedarf rasch verfügbar. Die geordnete Ablage wichtiger Dokumente soll zudem den Beratungsprozess in allfälligen späteren Beratungssettings erleichtern. Die Register werden ergänzt mit verschiedenen Merkblättern zu relevanten Themen (z.B. zur individuellen Prämienverbilligung, Steuererklärung, Krankenkasse). Mit diesen soll ein Grundwissen zu diesen Themen vermittelt werden, so dass die betroffenen Personen ihre Dokumente besser verstehen. Als digitales Pendant besteht eine vorgegebene Computer-Ordnerstruktur mit

[5] Im Projektkonzept werden diese als sekundäre Zielgruppe bezeichnet. Vgl. Steuerungsgruppe des Projekts «Mobiles Büro» (2023): Projektkonzept «Mobiles Büro».

Beschriftungen und dazugehörigen Merkblättern. Zwei Projektpartner*innen nutzten diese oder ähnliche Mappen bereits vor dem Start dieses Projekts.

Das Mobile Büro unterscheidet sich je nach Projektpartner*innen inhaltlich leicht. Grössere Unterschiede gibt es bei den Kosten: Je nach Projektpartner*in erfolgt die Abgabe des Mobilen Büros kostenlos oder gegen einen Betrag von bis zu 15 Franken pro Mappe.

Verbreitung durch Projektpartner*innen

Die nachfolgende Tabelle führt die Anzahl der abgegebenen Mappen auf. Dabei unterscheidet sich jeweils der Zeitraum, für welchen die Angabe erfolgte. Um eine grobe Vergleichbarkeit zu erzielen, ist in der letzten Spalte ersichtlich, wie viele Mappen pro Jahr ungefähr abgegeben werden.

Tabelle 1 Anzahl Abgaben

Projektpartner*innen	Zeitraum Abgaben	Anzahl Abgaben	Abgaben pro Jahr (Durchschnitt)
Schuldenberatung Glarnerland	Mai 2021 – März 2025	439 (v.a. an Organisationen und ergänzend direkt)	47
Schuldenberatung Aargau-Solothurn	Jan. 2024 – März 2025	65 (direkt und an Organisationen)	52
Schuldenberatung Kanton Zürich	Okt. 2023 – Dez. 2024	20 (direkt)	16
Schuldenprävention Stadt Zürich	Okt. 2023 – März 2025	63 (direkt, im Rahmen des Beratungsangebots Moneythek)	42

Quelle: Angaben der Projektpartner*innen

Zur Einordnung der Abgaben: Die Schuldenberatung Kanton Zürich weist ca. 460 Erstgespräche pro Jahr auf, die Schuldenprävention Stadt Zürich berät jährlich 155 Klient*innen in der Moneythek und bei der Schuldenberatung Aargau-Solothurn sind es über 900 Erstgespräche pro Jahr. Das Mobile Büro wird nur Personen abgegeben, welche entweder selbst den Wunsch dazu äussern oder bei denen die Beratenden einen Bedarf sehen und die auch Interesse daran zeigen. Gem. Aussage der Projektpartner*innen ist es dabei oftmals so, dass in den Beratungsgesprächen andere Themen im Fokus stehen, was die vergleichsweise tiefen Werte erklärt.

Die Abgaben erfolgten einerseits direkt an die Zielgruppe (während individuellen Beratungsgesprächen oder während Veranstaltungen wie bspw. einem Workshop für Teilnehmende eines Brückenangebots). Andererseits verbreiteten zwei Projektpartner*innen die Mappe über verschiedene lokale Organisationen (z.B. Soziale Dienste, Pro Senectute, Rotes Kreuz, Berufsfachschulen). Über die Anzahl Abgaben dieser Organisationen besteht aktuell kein Überblick.

Nutzer*innen

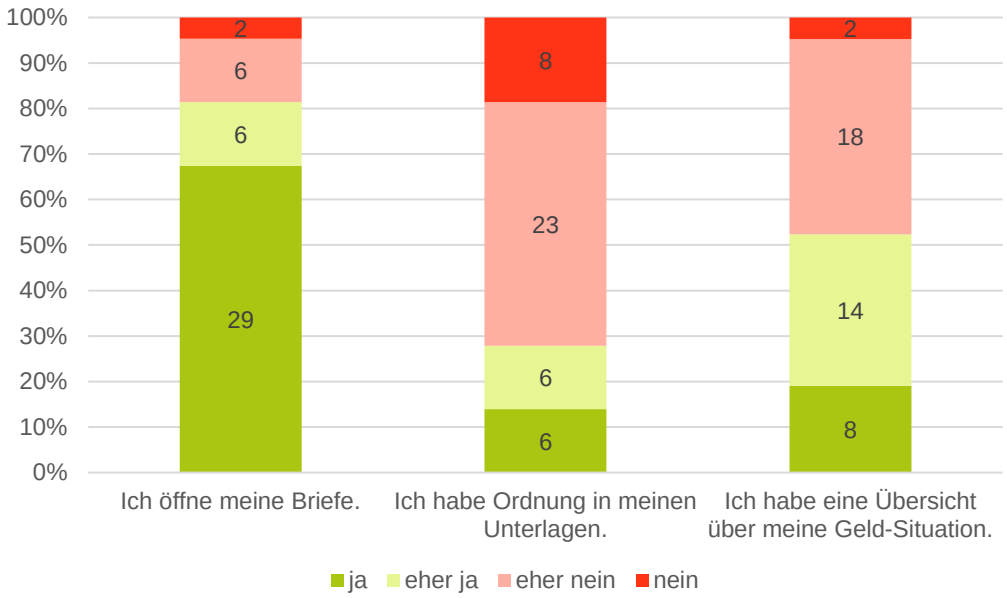
Zur Charakterisierung der Nutzer*innen kann die Nullpunktbefragung ausgewertet werden. Diese bezieht sich auf direkte Abgaben. Die entsprechenden Daten liegen für zwei der vier

Projektpartner*innen vor. Die Angaben liegen dabei nicht für alle Klient*innen vor: Insgesamt sind 43 ausgefüllte Fragebogen verfügbar.

Die Erhebung umfasst die drei Themenbereiche, welche das Mobile Büro unterstützen will: «Briefe öffnen», «Ordnung in den Unterlagen» und «Übersicht zur finanziellen Situation.

Die Auswertung zeigt auf, dass über 80% der befragten Personen angibt, die erhaltenen Briefe zu öffnen. Dagegen hat eine Mehrheit (über 70%) gemäss eigenen Angaben keine Ordnung in den eigenen Unterlagen und lediglich rund die Hälfte hat eine Übersicht über die eigene Geld-Situation. Wenig überraschend antworteten Personen, die für ein Item «nein» oder «eher nein» angaben, auch bei den anderen Items eher negativ. Dagegen stimmten 9 Personen (21%) allen Items (eher) zu, schätzen ihre administrativen Kompetenzen also insgesamt positiv ein.

Abbildung 2 Nullpunktbefragung



Daten: Erstbefragung zweier Projektpartner*innen. N: 42 resp. 43.

Die erreichten Personen haben somit häufig Schwierigkeiten in Bezug auf Ordnung in der Administration resp. in der Übersicht zu den Finanzen. Das Öffnen der Briefe ist für sie gemäss ihrer eigenen Einschätzung hingegen (eher) kein Thema. Was bedeutet dies nun in Bezug auf die Zielgruppe? Gehören die Personen dazu oder nicht? Gem. unserer Einschätzung ja. Denn u.E. ist die Zielsetzung, dass durch das Mobile Büro vermehrt Briefe geöffnet werden sollen, möglicherweise zu relativieren: Es kann hinterfragt werden, ob Personen, welche Briefe nicht öffnen, vom Angebot des Mobilen Büros überhaupt profitieren. Möglicherweise ist die Unfähigkeit, Briefe zu öffnen, auf psychische Probleme zurückzuführen. Hier wäre die Wirkungsmöglichkeit des Mobilen Büros womöglich eingeschränkt. Es zeigt sich somit: Die Personen, welche das Mobile Büro erhalten, gehören zur Zielgruppe und das Angebot adressiert ihr Problem.

Differenziert man für die in der der vorliegenden Analyse befragten 9 Nutzer*innen (telefonische Kurzbefragung) zwischen den aktiven Nutzenden und den Nicht-Nutzenden fällt auf, dass bei den Nicht-Nutzenden mehr Personen angaben, weder «Ordnung» noch «Übersicht» zu haben,

während dies bei den aktiven Nutzenden selten der Fall war. Dies könnte darauf hindeuten, dass das Mobile Büro besser genutzt werden kann, wenn bereits gewisse Fähigkeiten in administrativen Tätigkeiten vorhanden sind. Allerdings ist dieses Ergebnis angesichts der sehr geringen Fallzahlen nicht überzubewerten.

Verbreitung durch weitere Organisationen

Für die Nutzung über Organisationen liegen keine näheren Informationen vor.

4.4 Outcome: Wirkungen

Grundlage für die nachfolgenden Erläuterungen ist die telefonische Kurzbefragung von 9 Nutzenden im Zeitraum April 2024 bis März 2025. Die jeweilige Abgabe des Mobilen Büros lag zum Zeitpunkt der Befragung 2 bis 6 Monate zurück, so dass bereits erste Erfahrungen vorlagen. Alle 9 Personen gaben an, das Mobile Büro in physischer Form erhalten zu haben.

Effektive Nutzung

Von den 9 Personen gaben 5 an, das Mobile Büro zu nutzen.

Die 5 aktiven Nutzenden sagten aus, das Mobile Büro zwischen mehrfach pro Woche bis zu einmal im Monat zu nutzen. Dabei werden von allen Befragten alle eintreffenden Rechnungen sowie weitere wichtige Dokumente insbesondere zu Wohnen, Versicherungen und Gesundheit abgelegt. Die meisten hatten zudem auch bereits vorher bestehende Dokumente wie Mietverträge oder Arbeitsverträge abgelegt, lediglich bei einer Person war dies nicht der Fall.

Nachfolgend wird die Einschätzung der aktiv Nutzenden etwas näher beleuchtet. Auf jene Personen, die das Angebot nicht nutzen, wird später eingegangen.

Nutzen und Wirkung (aktiv Nutzende)

Das Hauptbedürfnis der befragten Personen ist es, Ordnung und Übersicht über alle Dokumente zu erhalten und sicherzustellen, dass keine Dokumente verloren gehen oder lange gesucht werden müssen. Dies gelingt allen 5 befragten Personen mit Hilfe des Mobilen Büro gut. Positiv genannt wurden dabei folgende Punkte:

- Die Mappe schafft Ordnung, so dass alle wichtigen Dokumente an einem Ort sind und der Zugriff entsprechend schnell ist.
- Die Mappe hilft, offene Rechnungen im Überblick zu haben (und dann auch rechtzeitig zu bezahlen).
- Wichtige Dokumente gehen (anders als früher) nicht mehr verloren.

Alle 5 Personen empfinden das Mobile Büro denn auch als «eher hilfreich» bis «sehr hilfreich». Eine Person gibt jedoch an, dass Mobile Büro zwar aktuell zum Sammeln aller Dokumente zu nutzen, diese aber nicht immer weiter zu bearbeiten. Die Gründe für das Liegenbleiben von Aufgaben sieht die Person in ihrer aktuellen schwierigen Lebenslage und der psychischen Verfassung.

Dennoch verschaffe die Tatsache, dass mit der Mappe zumindest alle Dokumente gesammelt würden, eine gewisse Sicherheit. Zudem kann vermutet werden, dass die Hürde geringer ist, um zu einem späteren Zeitpunkt wieder mit der aktiven Bearbeitung der administrativen Angelegenheiten zu starten.

Zwei Personen schildern zudem, dass ihnen das Mobile Büro bei späteren konkreten Beratungssituationen geholfen habe: So waren bereits alle Unterlagen gesammelt verfügbar, als sie zur Steuerberatung resp. zu einer Budgetberatung gingen, wodurch die dortige Beratung erleichtert wurde.

Eine Unterstützung bei der Nutzung des Mobilen Büros erhält keine der Personen, wobei auch kein Bedarf an einer Begleitung gesehen wird. Die vorhandenen Erklärungen und Anleitungen seien für sie ausreichend, um die Nutzung selbständig umzusetzen.

Die nachfolgenden Aussagen (sinngemäss zitiert) illustrieren die Art der Nutzung sowie den Nutzen beispielhaft:

«Für mich war die Sortierung und Ordnung meiner Unterlagen wichtig, um ausgedehnte ‚Suchaktionen' zu vermeiden. Die Mappe ist dafür ein sehr nützliches Tool.»

«Ich habe neben Rechnungen auch alle Versicherungspolicen etc. drin. Das war gut, als ich zum Steuerberater ging, da musste ich nur das Mäppchen mitnehmen und es ist alles drin. Es ist eine gute Sache. Es hilft, aber am Ende muss man sich selber darum kümmern und sich anstrengen. Depressionen, Scheidung, Schuldenberg – es ist alles etwas schwierig gerade bei mir.»

«Das Mobile Büro hilft, damit ich keine wichtigen Dokumente mehr ‚verhühnere'. Das Wichtige dabei: Sofort den Brief aufmachen und dann in die Mappe legen. Ich arbeite in der Gastro, komme spät und müde nach Hause, dann mache ich den Brief auf, aber habe keine Energie mehr, um es zu erledigen. So kann ich das Wichtige alles sammeln und habe eine Übersicht. Es geht nichts verloren.»

Bei der Nutzung ergaben sich für die 5 aktiven Nutzenden nur wenige Herausforderungen und daraus folgend auch wenige konkrete Verbesserungsvorschläge. Genannt wurden folgende Aspekte (nur Einzelnennungen):

- Zwei Personen erwähnten, dass die Mappe mit der laufenden Nutzung zu dick werde, da zu viele Dokumente abgelegt seien. Eine Person löste diese Herausforderung für sich, indem sie Ende Jahr alle Dokumente aus der Mappe nahm und anderswo ablegte.
- Gemäss zwei Personen sind die Abgrenzungen zwischen den Registern nicht eindeutig und/oder sinnvoll: Beispielsweise ob die Krankenversicherung unter 'Gesundheit' oder 'Versicherungen' einzutragen sei. Zudem sei es verwirrend, dass nicht zwischen offenen und bezahlten Rechnungen unterschieden werde.
- Eine Person wünschte sich mehr Farb-Codierungen, also farbliche Unterscheidungen zwischen den Registern, um sich visuell rascher zurecht zu finden. Eine andere Person hob die bei ihrer Mappe wohl bestehende Farb-Codierung als Stärke hervor.
- Eine Person wünscht sich ein anderes Format für das Mobile Büro, so dass es besser in eine Tasche passe und damit besser transportiert werden könne.

Alle 5 aktiven Nutzenden gaben abschliessend an, dass sie beabsichtigen, auch in Zukunft das Mobile Büro aktiv zu nutzen.

Nicht-Nutzende

Von den befragen 9 Personen gaben 4 an, das Mobile Büro nicht zu nutzen.

Eine dieser Personen wusste zum Zeitpunkt der Befragung nicht mehr, was das Mobile Büro ist. Diese Person sah für sich auch zukünftig keinen Bedarf an einem solchen Hilfsmittel, da sie nun eine Beiständin habe und entsprechend administrative Tätigkeiten für sie übernommen würden.

Die drei anderen Personen, die das Mobile Büro derzeit nicht nutzen, sehen theoretisch für sich einen Nutzen darin. Eine Person schilderte, dass sich ihre Lebenslage aktuell gerade stabilisiere und es ihr gelinge, einen Überblick über alle offenen Rechnungen zu haben. Allerdings fehle eine Übersicht über weitere zentrale Dokumente und die Person hätte Fragen zum Thema Finanzen, welche ihr niemand im Umfeld beantworten könne. Das Mobile Büro wäre aus der Sicht dieser Person gut, um langfristig Ordnung herzustellen, aber sie habe die Zeit noch nicht gefunden, sich mehr damit auseinander zu setzen. Eine weitere Person gab an, aus gesundheitlichen und persönlichen Gründen bisher andere Prioritäten gehabt zu haben und deshalb sei die Mappe liegen geblieben. Sie erwähnte zudem, dass sie sich bei der Abgabe mehr Unterstützung resp. Anleitung zur Nutzung erhofft hätte. Bei der vierten Person war der Wille zur Nutzung gross, die Umsetzung scheiterte aber an den in der Vergangenheit angehäuften Dokumenten, deren Aufarbeitung wohl zumindest in diesem Zeitpunkt für die Person eine zu grosse Hürde darstellte. Zwei Personen gaben an, dass sie in Zukunft vorhätten, das Mobile Büro zu nutzen. Alle Personen, die das Mobile Büro zum Zeitpunkt der Befragung nicht verwendeten, hatten nie wirklich mit der Nutzung begonnen – eine allfällige unklare Anleitung oder Herausforderungen bei der Nutzung waren somit kein Hinderungsgrund.

Die folgenden Aussagen (sinngemäss zitiert) illustrieren die Hürden, denen Nicht-Nutzende begegnen:

«Ich müsste einfach mal die Zeit haben, alles anzuschauen. Ich komme bisher einfach nicht dazu, aber ich habe die Übersicht im E-Banking über Rechnungen, das geht eigentlich gut so. Aber für sonstige Dokumente könnte ich es schon brauchen, aber ich komme einfach nicht dazu, bin abends zu müde manchmal. Und der Job ist wichtig für mich.»

«Ich habe es angeschaut und alles angeschrieben und klarer geordnet für mich, aber keine Dokumente abgelegt. Ich will es dann brauchen nach der geplanten Reise jetzt im Sommer. Bis jetzt konnte ich es einfach noch nicht nutzen, es ist alles von vorher, als ich krank war. Der Berg der Vergangenheit war einfach zu gross, da ist ein ganzer Berg, der nicht sortiert ist. Ich möchte das aber jetzt angehen.»

5 Fazit

Eine administrative Überforderung ist oftmals ein Grund für Schulden. Das Mobile Büro setzt an diesem Punkt an und bietet ein einfaches und praktisches Hilfsmittel, um administrative Ordnung zu halten und einen Überblick über die Finanzen zu schaffen. Im Rahmen der vorliegenden Evaluation wurde analysiert, ob das Mobile Büro dieses Ziel erreicht. Wenngleich die Datenbasis mit den Erfahrungen von 9 Nutzenden dünn ist, lässt sich aus unserer Sicht ein positives Fazit ziehen: Diejenigen Personen, welche das Angebot verwenden, berichten von einem Mehrwert und

effektiver Hilfestellung. Personen, die das Mobile Büro nutzen, tun dies zudem gemäss eigener Aussage regelmässig und i.d.R. für viele Dokumentarten.

Das Angebot scheint insb. dann seine Wirkung entfalten zu können, wenn es früh eingesetzt wird, wenn also z.B. noch keine hohen Schulden oder noch keine Berge an unsortierten Dokumenten bestehen.

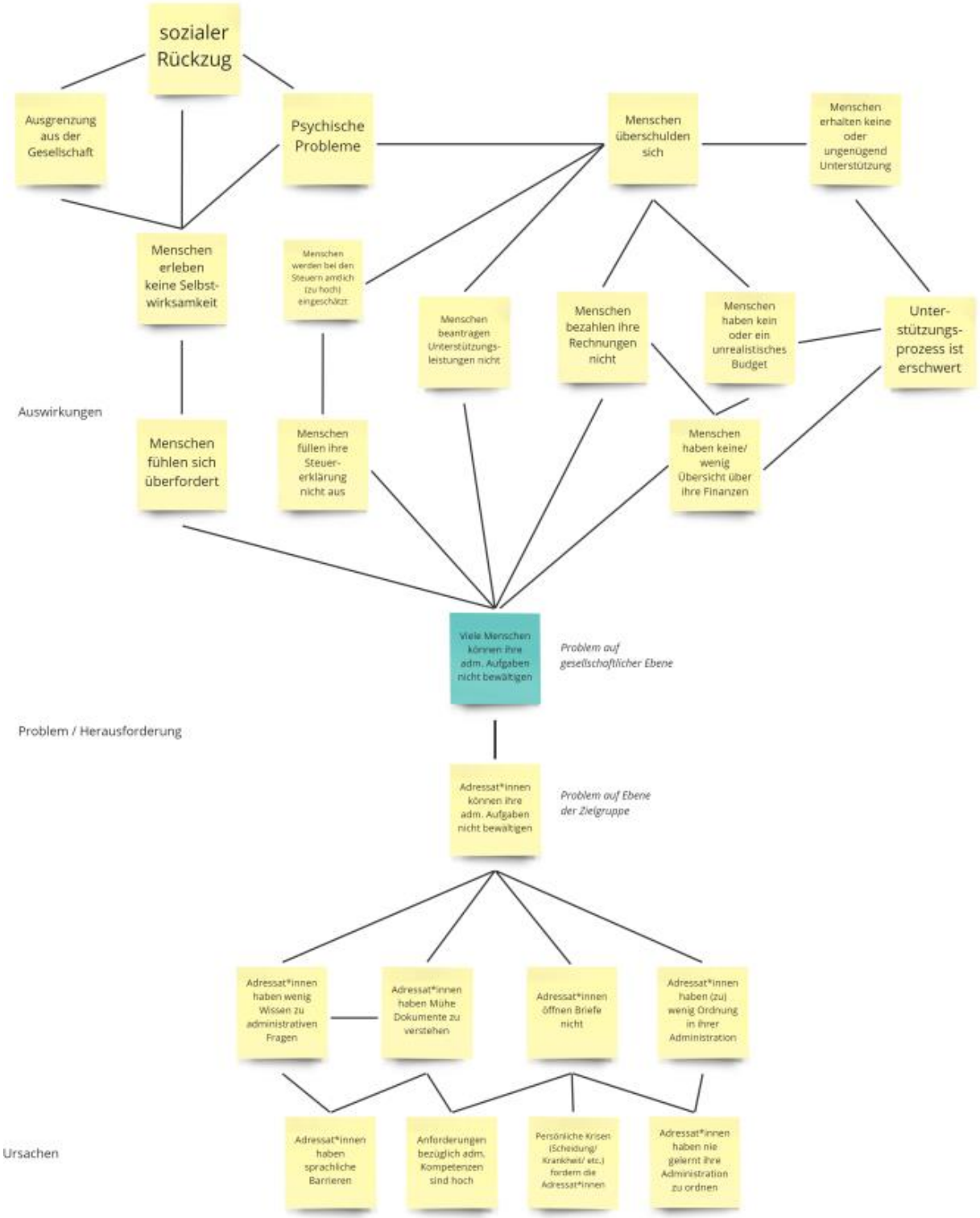
Schliesslich hat die Befragung auch gezeigt, dass das Angebot von einem Teil der Befragten nicht verwendet wird. Es ist davon auszugehen, dass es diesen Personen nicht gelungen ist, das Angebot in ihren üblichen Tages-/Wochenablauf zu integrieren, obwohl der Wille dazu – und wohl auch der Bedarf – vorhanden war.

Aus diesen Erkenntnissen leiten wir folgende Empfehlungen ab:

- Empfehlung 1: Wir empfehlen, das Angebot weiterzuführen. Begründung: Das Angebot weist ein positives Kosten-Nutzen-Verhältnis auf. Denn das Produkt ist bereits erstellt (die Kosten für eine Weiterführung daher gering), und das Angebot wird von denjenigen, die es effektiv nutzen, als zielführend beurteilt (der Nutzen also vorhanden). Wenn dadurch auch nur einigen Personen dabei geholfen werden kann, ihre finanzielle Situation im Griff zu haben resp. in den Griff zu bekommen, können (neben dem persönlichen Nutzen) gesellschaftliche Folgekosten reduziert werden.
- Empfehlung 2: Wir empfehlen, das Angebot zusätzlich zum Bereich der Sekundär- und Tertiärprävention verstärkter in der Primärprävention wie bspw. an Schulen einzusetzen (teilweise wird dies auch bereits umgesetzt). Begründung: In der Befragung hat sich gezeigt, dass Personen das Angebot dann nutzen resp. einen Nutzen daraus haben, wenn sie nicht durch andere schwierige Situationen überfordert sind. Entsprechend wäre das Angebot aus unserer Sicht früh einzusetzen, um den präventiven Nutzen voll entfalten zu können.
- Empfehlung 3: Wir empfehlen, die Personen während der Anfangsphase bei der Nutzung zu unterstützen resp. zu motivieren. Begründung: Die Befragung hat gezeigt, dass einige Personen nicht wirklich mit der Nutzung begonnen haben. Ein möglicher Ansatz könnte eine Nachbesprechung ca. 1-2 Monate nach Start der Nutzung sein, bei welcher offene Fragen geklärt werden können und die vielleicht einen Anreiz für einen Start der Nutzung setzen kann. Ein weiterer möglicher Ansatz könnte ein Element von Gamification sein, um die Nutzung zu Beginn attraktiver zu machen (bspw. Sammelkarte mit Stickers für jede Nutzung). Denn ein neues Verhalten muss zu Beginn häufig wiederholt werden, um es zur Routine werden zu lassen. Wenn zu Beginn ein Anreiz für die Nutzung gesetzt wird, könnte dies mögliche Anfangsschwierigkeiten reduzieren. Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass sich nicht alle Ansätze für alle Personengruppen anbieten, sondern unterschiedliche Bedürfnisse bestehen.

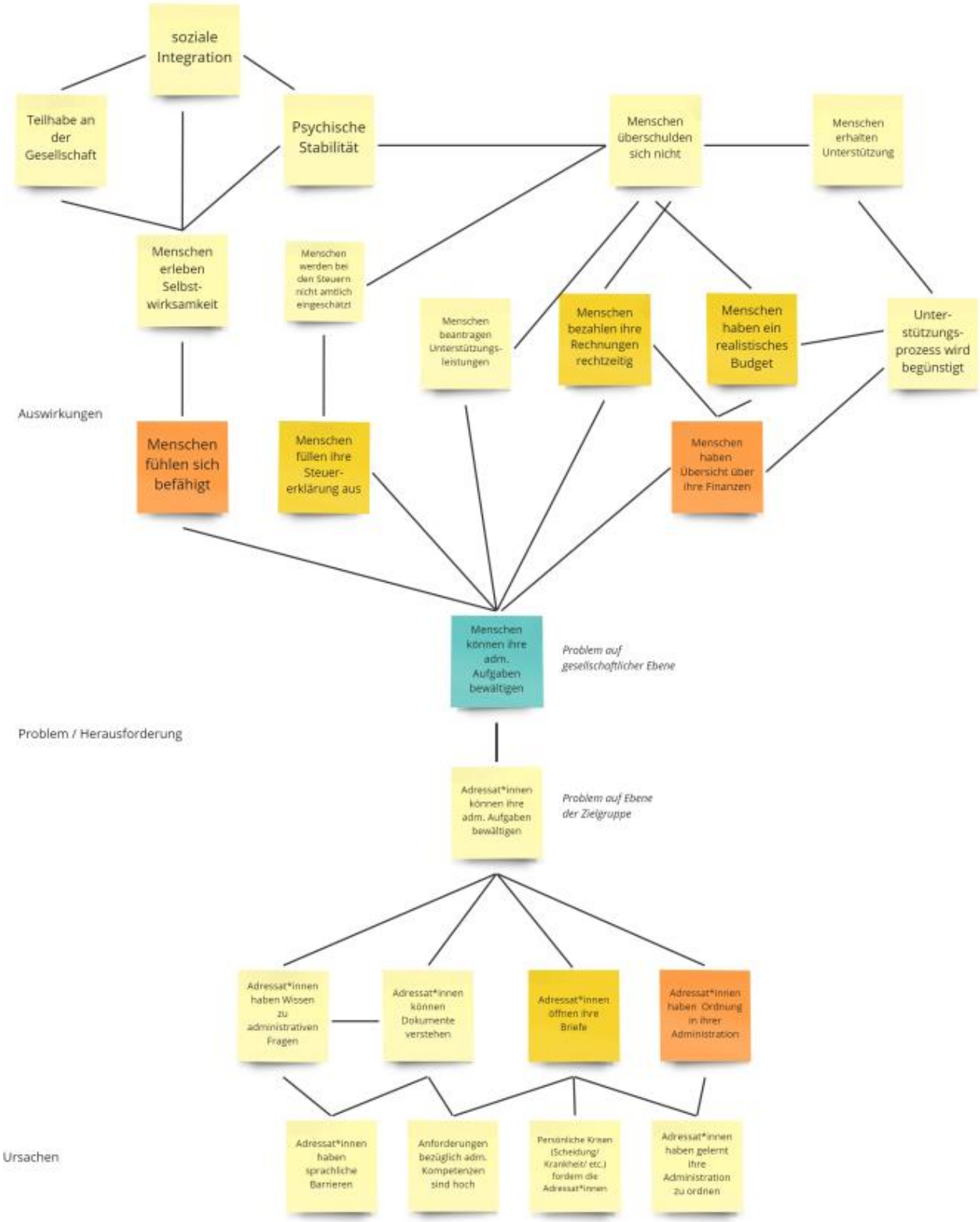
A Anhang

A.1 Problembaum

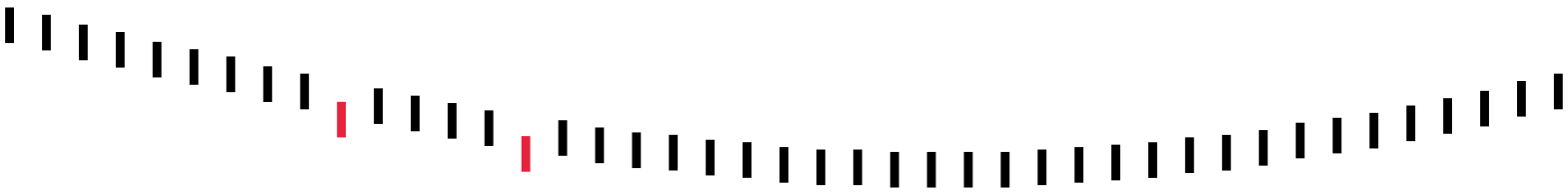


Quelle: Steuerungsgruppe

A.2 Lösungsbaum



Quelle: Steuerungsgruppe



BSS Volkswirtschaftliche Beratung AG | Aeschengraben 9 | 4051 Basel
T +41 61 262 05 55 | contact@bss-basel.ch | www.bss-basel.ch