



Was bewirkt die IfS-Schuldenberatung?

Ein Forschungsbericht

Wie es weitergeht –
wenn die Beratung beendet und die Akten geschlossen sind

April 2008



Erstellt von
Mag. (FH) Elke Werle

unter Mitarbeit von
Ariane Hämmerle

Wissenschaftliche Beratung
Dr. Hermann Denz †
(Dieses Projekt begleitete er bis kurz vor seinem Tod.)

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	Seite 3
2. Ziele der Befragung	Seite 4
3. Rahmenbedingungen der Befragung	Seite 4
4. Persönliche Veränderungen durch IfS-Schuldenberatung	Seite 4
5. Erhöhung der eigenen finanziellen Kompetenzen	Seite 5
6. Empowerment und Teilhabe am sozialen Leben	Seite 7
7. Andere Lebensbereiche	Seite 9
8. Zusammenfassung der markantesten Ergebnisse	Seite 11

Anmerkung: Der besseren Lesbarkeit halber haben wir die männliche Schreibweise gewählt. Selbstverständlich sprechen wir beide Geschlechter an.

1. Vorwort

Im Qualitätshandbuch der IfS-Schuldenberatung steht festgeschrieben, dass einmal pro Jahr eine Befragung bezüglich der Zufriedenheit der Klienten durchgeführt wird. Dabei werden verschiedene Faktoren wie Erreichbarkeit der Beratungsstellen, Wartezeit, Zufriedenheit mit der Beratung und den Beratern und ähnliches erfragt.

Was bisher im Rahmen der Befragung nicht thematisiert wurde, sind die Wirkungen der geleisteten Beratungsarbeit, die Veränderungen und Auswirkungen der Beratung im alltäglichen Leben der Klienten sowie die Einschätzung der laufenden Schuldensanierung auf ihre Lebensqualität. Und genau da setzt die Wirkungsforschung an. Aus diesem Grunde wurde die aktuelle Klientenbefragung der IfS-Schuldenberatung mit diesem Instrument durchgeführt.

Erstmals fand diese wissenschaftliche Methode in einer Schuldenberatungseinrichtung Anwendung, um genaue Auskünfte über die in diesem Bericht dargestellten Fragen zu erhalten.

Besonders gedankt sei Mag. (FH) Elke Werle für ihr großes Engagement in der Vorbereitung, Durchführung, Auswertung und Gestaltung der Studie.

Unterstützt wurde sie von Ariane Hämmerle, Studentin der Sozialarbeit, Fachhochschule Dornbirn. Ganz besonders wertvoll war die wissenschaftliche Begleitung von Dozent Dr. Hermann Denz, der das Projekt bis kurz vor seinen Tod begleitet hat.

DSA Peter Kopf
Geschäftsführer
kopf.peter@ifs.at

2. Ziele der Befragung

Hintergrund der Befragung war der Wunsch nach besserem, aussagekräftigerem Datenmaterial über die Ergebnisse der Arbeit der IfS-Schuldenberatung. Eine schriftliche Klientenbefragung wird bereits seit einigen Jahren durchgeführt. Mittel dieser Klientenbefragung wurde die persönliche Zufriedenheit der Klienten mit der Dienstleistung der IfS-Schuldenberatung an sich bzw. mit organisatorischen Aspekten der IfS-Schuldenberatung gemessen.

Bei dieser Art der Befragung wurde aber sehr oft nur die persönliche Haltung des Klienten gegenüber der Einrichtung sichtbar. Durch die neue Form der Befragung sollte auch erkennbar werden, welche allgemein bemerkbaren Veränderungen (= Wirkungen) sich durch die Arbeit der IfS-Schuldenberatung ergeben.

Es wurden vier Kernbereiche definiert, über die am Ende der Befragung Aussagen getroffen werden sollen:

- Persönliche Veränderungen durch die Schuldenregulierung
- Erhöhung der eigenen finanziellen Kompetenzen
- Mehr Teilhabe am sozialen Leben und Empowerment
- Veränderungen in anderen Lebensbereichen

Unter den Punkten 4 bis 7 werden zentrale Ergebnisse aus allen Bereichen vorgestellt; eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse findet sich unter Punkt 8.

3. Rahmenbedingungen der Befragung

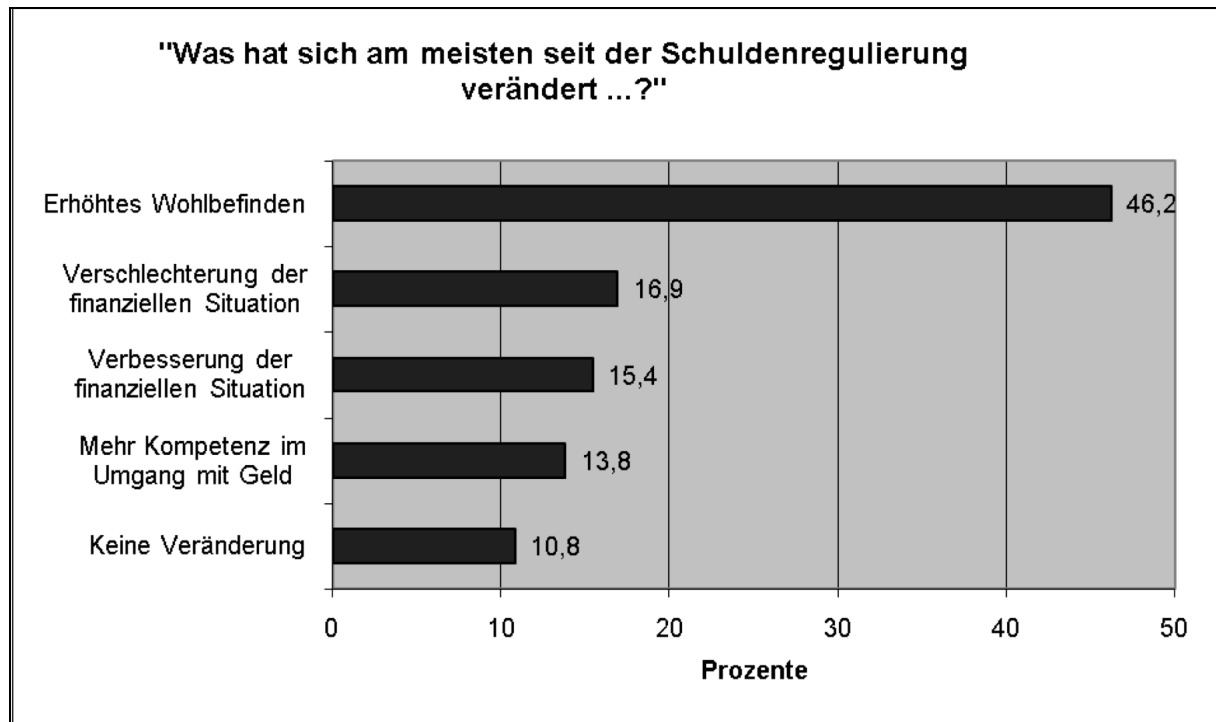
- 80 telefonische Befragungen von ehemaligen Klienten der IfS-Schuldenberatung, die eine Schuldenregulierung mittels Schuldenregulierungsverfahren (Privatkonkurs) oder einem außergerichtlichen Ausgleich begonnen haben.
- Die Beratung wurde 6 bis 18 Monate vor der Befragung beendet.
- Die durchschnittliche Befragungsdauer lag bei 10 bis 15 Minuten.
- Das Verhältnis zwischen den befragten Männern und Frauen lag bei 50:50, um geschlechtsspezifische Vergleiche vornehmen zu können.
- Eine Kombination aus offenen und geschlossenen Fragen wurde gewählt, um eine Balance zwischen unbekanntem Aspekten und grundsätzlicher Zielsetzung der Befragung zu erzielen.
- Besondere Berücksichtigung der migrantischen Perspektive, indem Klienten, die zur Beratung die Dienste eines türkischen Dolmetschers benötigten, in ihrer Muttersprache befragt worden sind.
- Neben der Gesamtauswertung wurden auch Unterschiede aufgrund des Geschlechts, eines eventuell vorhandenen migrantischen Hintergrundes, des Familienstandes, des Erwerbsstatus oder der Art der Schuldensanierung betrachtet.

4. Persönliche Veränderungen durch die Schuldenregulierung

Zu Beginn der Befragung wurde den ehemaligen Klienten die Frage nach der größten Veränderung seit der Schuldensanierung gestellt. Die Frage konnte von den Klienten in eigenen

Worten beantwortet werden. Damit sollte erreicht werden, dass die Klienten bei ihrer Antwort nicht durch vorgegebene Antwortmöglichkeiten eingeengt sind und möglichst viele – zum Teil auch unbekannte – Aspekte sichtbar werden.

Bei der Auswertung wurden dann alle Antworten gruppiert, was zu folgender Verteilung führte:



Fast die Hälfte der Befragten (46,2 %) berichtete über ein verbessertes Wohlbefinden. Die Nennungen bezogen sich größtenteils auf den Wegfall von überschuldungsbedingten Stressfaktoren wie Pfändungen, Gerichtsvollzieherbesuche oder die großen Mengen unangenehmer Post wie Mahnungen etc. Auch der Wegfall von psychosomatischen Beschwerden wie beispielsweise Schlaflosigkeit wurde erwähnt.

Die Nennungen bezüglich Verbesserung (15,4 %) bzw. Verschlechterung (16,9 %) der finanziellen Situation halten sich fast die Waage. Auffallend ist jedoch, dass fast durchgängig nur männliche Befragte eine Verschlechterung in ihrer finanziellen Situation feststellen. Möglicherweise bedeutet eine Verschlechterung der finanziellen Situation auch, dass nun den eigenen finanziellen Möglichkeiten entsprechend gewirtschaftet wird.

5. Erhöhung der eigenen finanziellen Kompetenzen

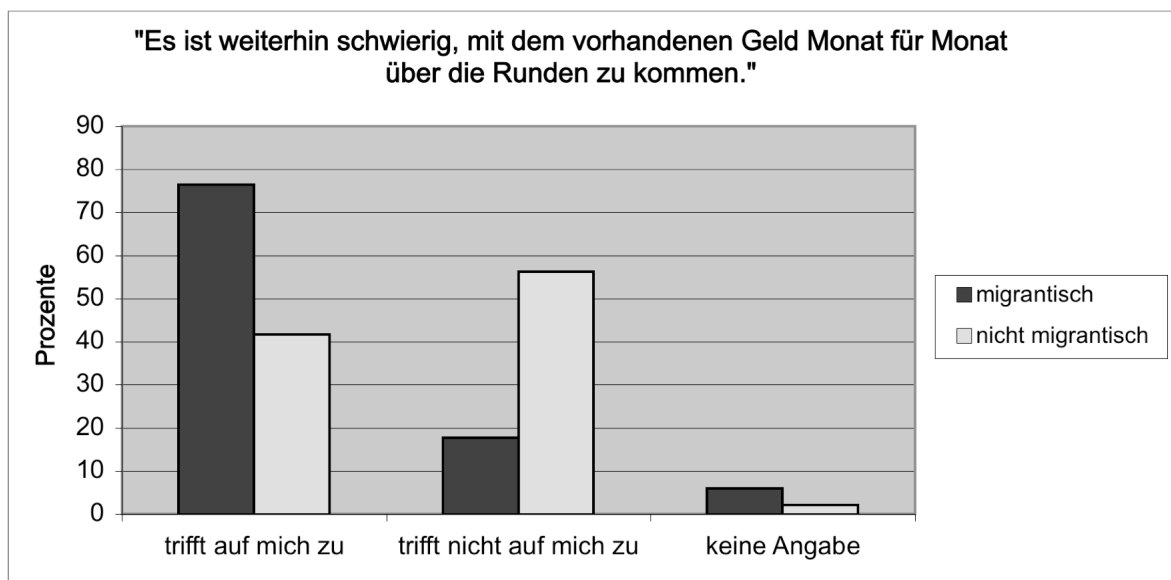
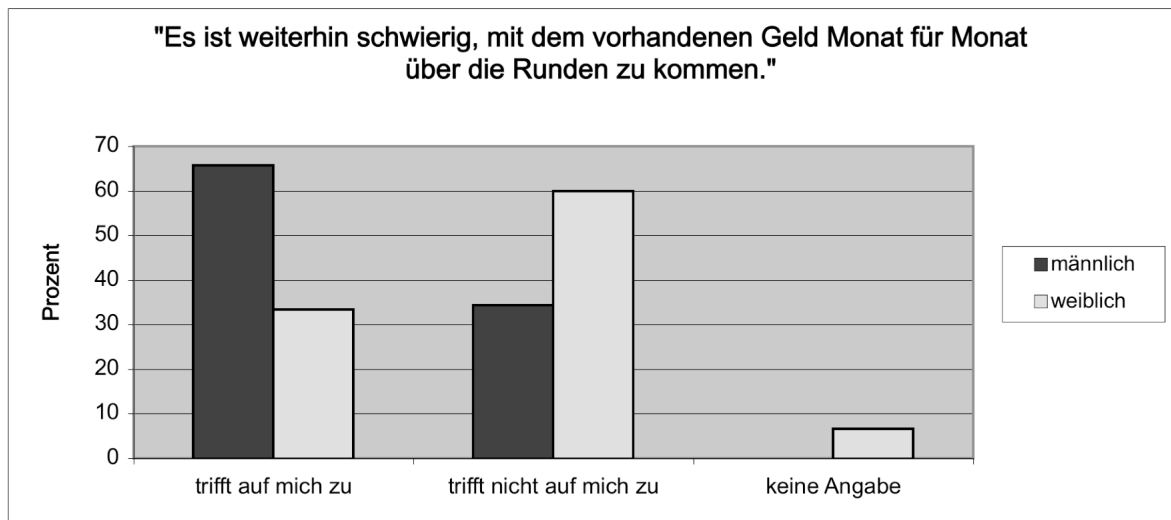
Die IfS-Schuldenberatung verfolgt mit ihrer Tätigkeit das Ziel, die finanziellen Fähigkeiten ihrer Klienten zu verbessern. Dies soll dazu führen, dass die Klienten über bessere finanzielle Kenntnisse verfügen bzw. mit den vorhandenen Mitteln besser wirtschaften können.

Exemplarisch für diesen Bereich werden nun zwei Fragen genauer dargestellt.

IST ES WEITERHIN SCHWIERIG, MIT DEM VORHANDENEN GELD AUSZUKOMMEN?

Diese Frage diene neben ähnlich gelagerten Fragen dazu, ein Bild über die momentane finanzielle Situation bzw. die nunmehrigen finanziellen Möglichkeiten der ehemaligen Klienten entstehen zu lassen. Neben der Auswertung der Grundgesamtheit wurden auch spezielle

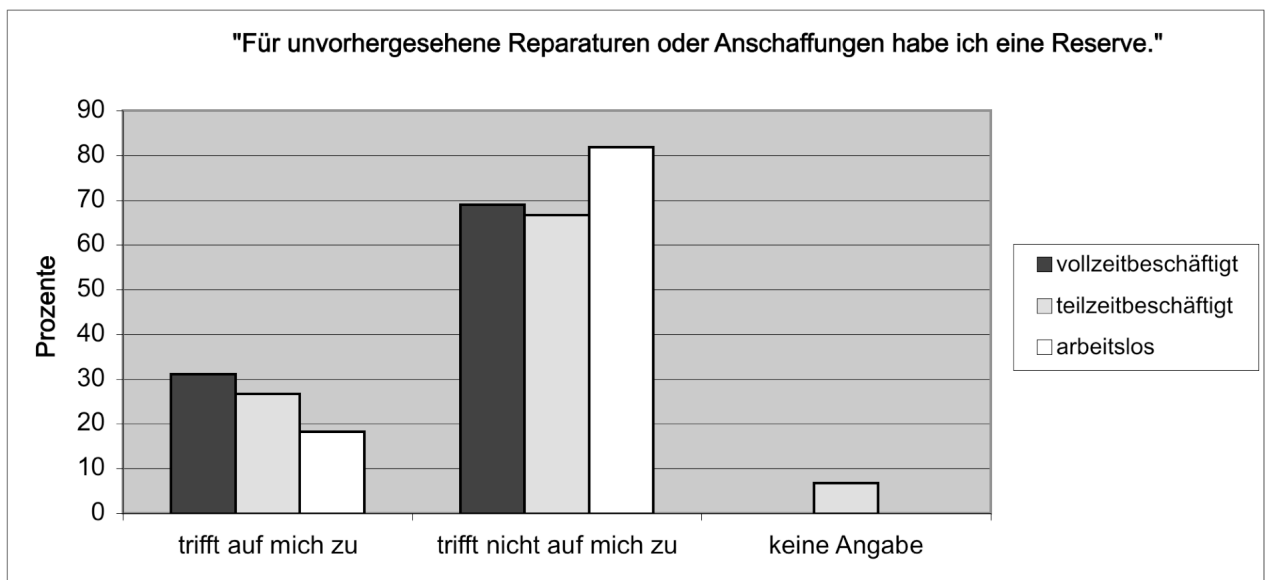
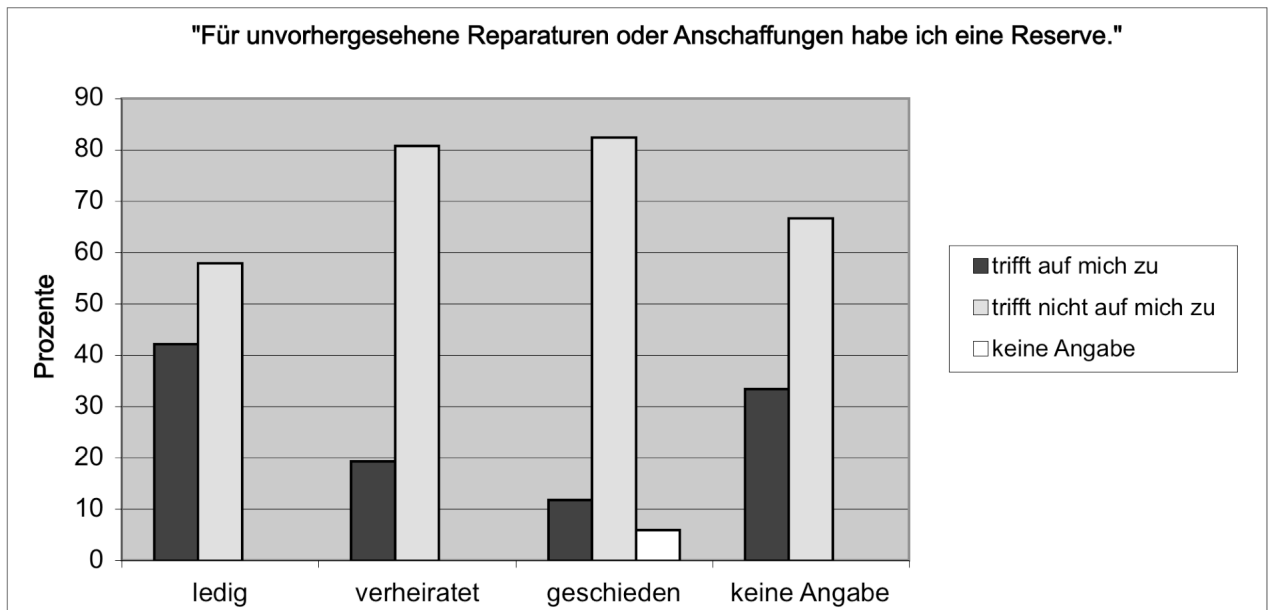
Auswertungen nach besonderen Gesichtspunkten vorgenommen, die häufig bedeutsame Unterschiede zu Tage brachten.



Wie bei den beiden oben stehenden Grafiken deutlich erkennbar ist, sind die Unterschiede je ausgewerteter Untergruppe (Geschlecht oder Migrationshintergrund) deutlich erkennbar bzw. sogar gegenläufig. Solche Beobachtungen konnten in der gesamten Befragung gemacht werden. Dies ermöglichte es, bestimmte Merkmale als Anhaltspunkt für eine positive/wünschenswertere Entwicklung zu benennen (siehe Zusammenfassung unter Punkt 8).

BESTEHT DIE MÖGLICHKEIT, ERSPARNISSE BZW. RESERVEN ZUR SEITE ZU LEGEN?

Diese Frage verfolgte zwei Zielsetzungen – zum einen sollte sie neben anderen Fragen Rückschlüsse über die Planungs- und Budgetkompetenzen der Befragten bieten und zum anderen das Bild über die aktuelle finanzielle Situation klarer werden lassen.



Auch hier zeigt sich beim Vergleich von verschiedenen Merkmalen, dass deutliche Unterschiede zum Durchschnitt auftreten. Die allgemein positivere Entwicklung bzw. Einschätzung der eigenen Situation von Personen mit Erwerbsarbeit war durchgängig in der gesamten Befragung feststellbar. Ähnlich verhielt es sich auch, wenn man alleinstehende/ledige Personen beispielsweise Personen mit einem anderen Familienstand gegenüberstellte.

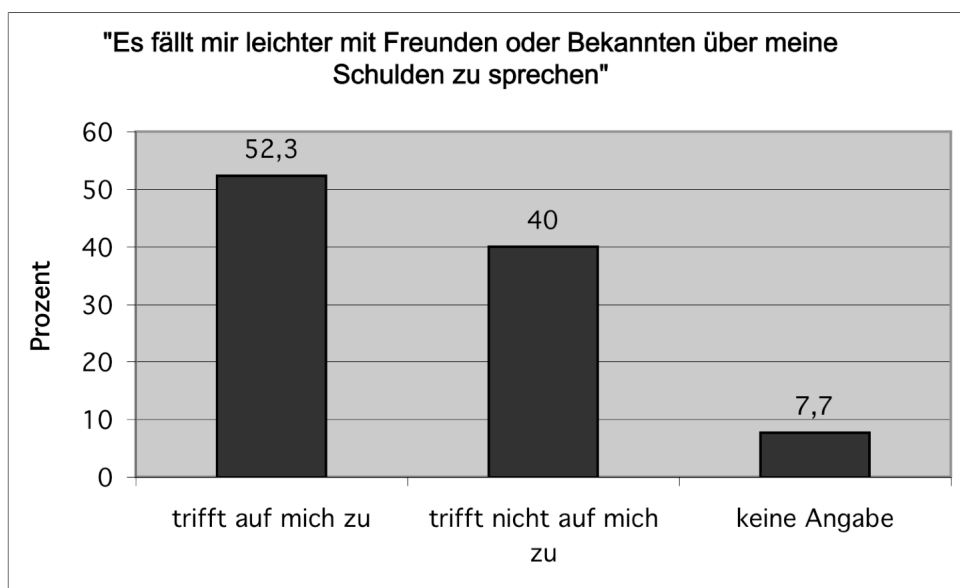
6. Empowerment und Teilhabe am sozialen Leben

Aus dem Beratungsalltag heraus kann festgestellt werden, dass Überschuldung zu Isolation und Rückzug führt. Auch der Abbruch von sozialen Kontakten und das Auftauchen von Ohnmachtsgefühlen im Umgang mit Systempartnern (z.B. Banken, Gerichte usw.) gehören zu alltäglichen Erfahrungen überschuldeter Menschen.

Um festzustellen, ob und wie eine erfolgreich abgeschlossene Beratung dieser Problematik entgegenwirkt, wurden Fragen zu diesem Themenbereich in die Befragung miteinbezogen.

„ES FÄLLT MIR LEICHTER MIT FREUNDEN ODER BEKANNTEN ÜBER MEINE SCHULDEN ZU SPRECHEN.“

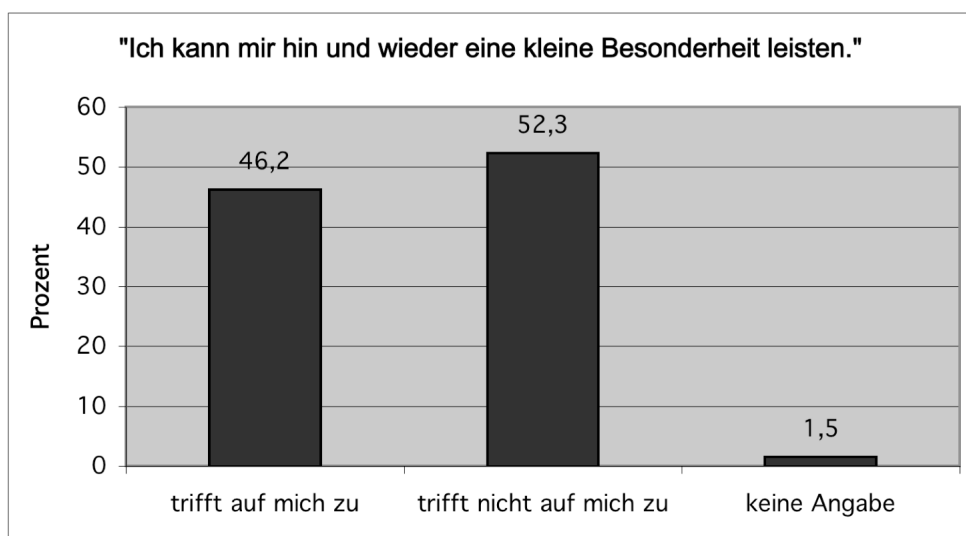
Im Durchschnitt verspürt hier über die Hälfte (52,3 %) der ehemaligen Klienten eine Erleichterung. Dennoch bleiben für 40 % der Befragten ihre Schulden ein Tabuthema.



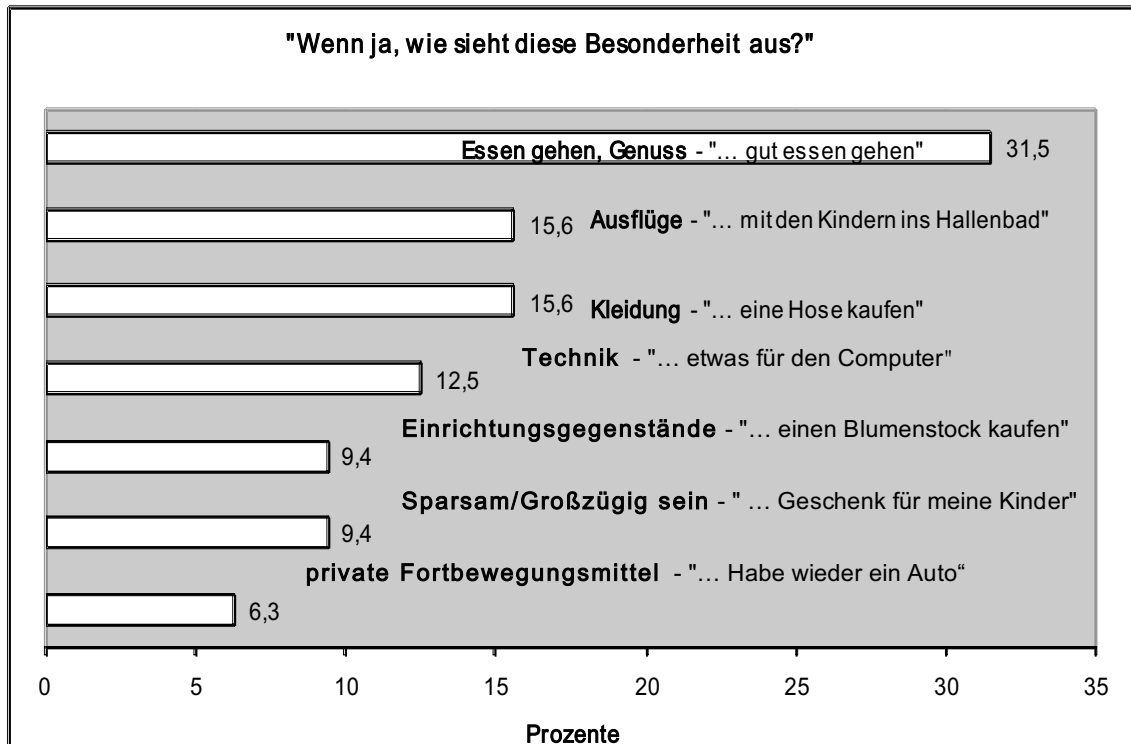
Bei genauerer Auswertung der Ergebnisse nach bestimmten Merkmalen zeigen sich auch bei den „nicht-finanziellen“ Aspekten deutliche Unterschiede. Die bereits vorher bemerkten unterdurchschnittlichen Werte bei bestimmten Gruppen wie beispielweise den Personen mit Migrationshintergrund oder auch bei den männlichen Befragten ziehen größtenteils durch die gesamte Befragung hindurch.

„ICH KANN MIR HIN UND WIEDER EINE KLEINE BESONDERHEIT LEISTEN.“

In unserer Konsumgesellschaft findet Teilhabe am sozialen und gesellschaftlichen Leben vermehrt über Konsumgüter statt. Aus diesem Grund sind die Möglichkeiten dieser Form von Teilhabe, die sich den ehemaligen Klienten nun bieten, auch für die IfS-Schuldenberatung interessant. Ebenso wurde nach dem konkreten „Aussehen“ des Besonderen gefragt, um einen besseren Zugang zur Lebenswelt der Befragten zu erhalten.



Insgesamt 30 der 65 Befragten (46,2 %) können sich wieder eine kleine Besonderheit leisten – diese strukturiert sich wie folgt (Mehrfachantworten waren erlaubt).



Wie die obige Darstellung zeigt, verstehen ehemalige Klienten der IfS-Schuldenberatung unter Luxus eher Alltägliches als Extravagantes. Die genannten Konsumgüter dienen somit mehr als nur dem Zweck der sozialen Reintegration. Besonders interessant ist die Kategorie „sparsam/großzügig sein“. In diesen Kategorien wurden Antworten von Klienten gesammelt, die es als Luxus empfinden, entweder nun wieder Geschenke machen bzw. sparsam sein zu können (und nicht sparsam sein zu müssen).

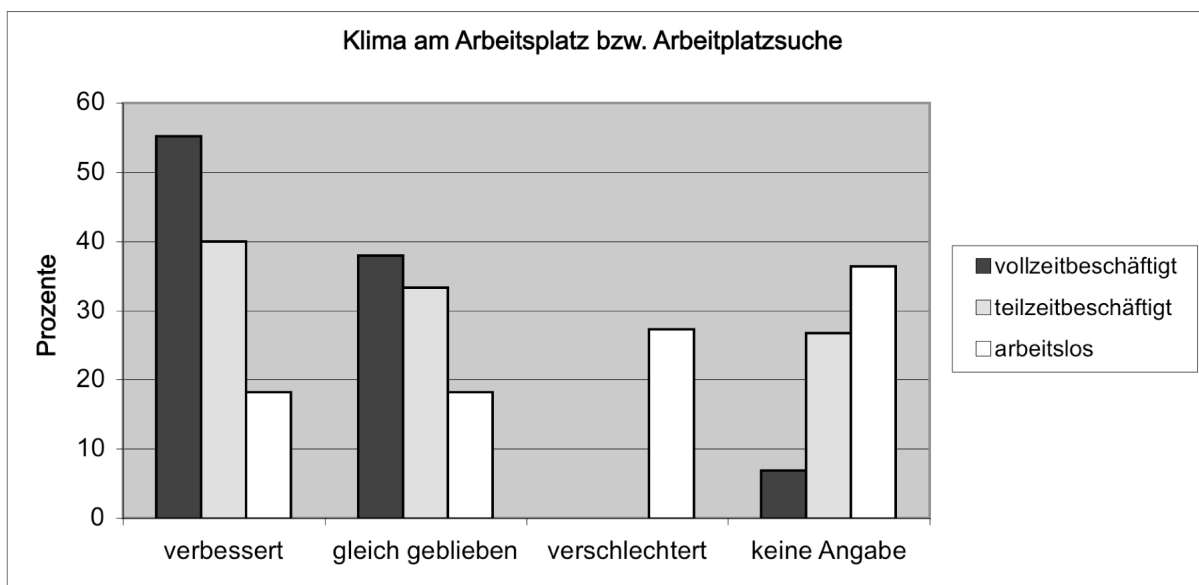
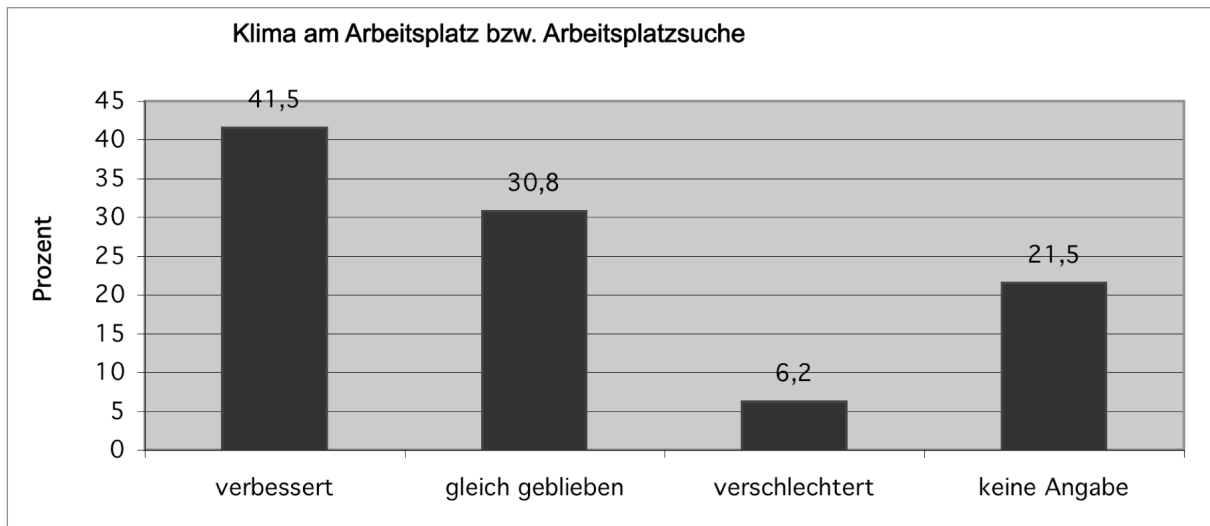
7. Andere Lebensbereiche

Im letzten Teil der Befragung wurde nach Veränderungen in anderen Lebensbereichen (Familie, Partnerschaft, Freizeitgestaltung usw.) der ehemaligen Klienten gefragt.

Natürlich kann grundsätzlich keine direkte Verbindung von einer Verbesserung bzw. Verschlechterung der Lebensumstände zur Schuldensanierung mittels der IfS-Schuldenberatung gezogen werden. Dennoch können trotzdem Aussagen über die aktuellen Lebensumstände der Befragten getätigt werden, bei denen die Schuldensanierung ein Teilausschnitt darstellt.

KLIMA AM ARBEITSPLATZ BZW. ARBEITSPLATZSUCHE FÄLLT LEICHTER

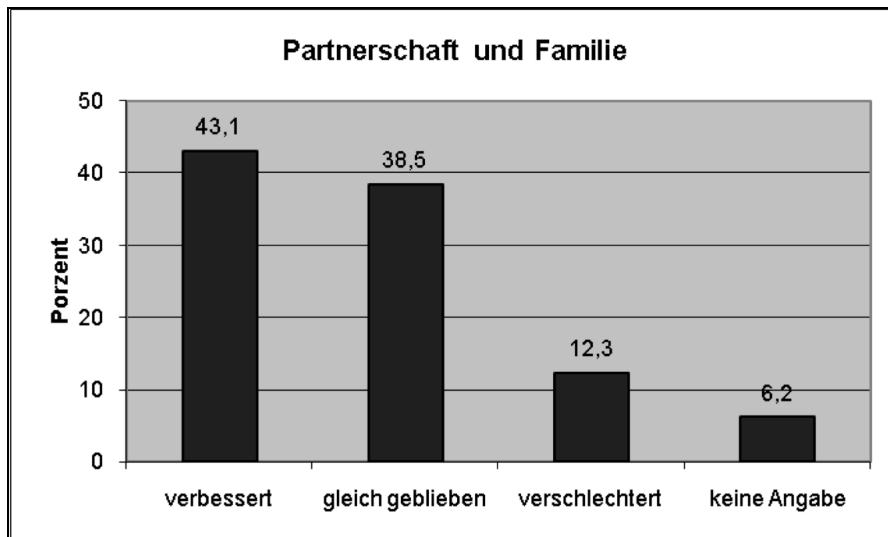
Eine Überschuldung ist meist mit Lohnpfändungen gepaart. Dies führt zwangsläufig zu einer Involvierung des Arbeitgebers und der Arbeitskollegen in der Lohnbuchhaltung, was in der Folge zu Problemen im beruflichen Alltag führen kann. Auch führt das Vorliegen von Lohnpfändungen immer wieder zu Schwierigkeit bei der Arbeitsplatzsuche oder wird im Extremfall sogar als Kündigungsgrund benutzt.



Die Mehrheit der Befragten berichtet über eine Verbesserung des Klimas am Arbeitsplatz. Dennoch macht über ein Fünftel der ehemaligen Klienten keine Angabe, was auf ein Problemfeld hindeutet. Betrachtet man die Ergebnisse nach bestimmten Merkmalen, so wird ersichtlich, dass Klienten im Abschöpfungsverfahren die Situation deutlich kritischer einschätzen. Ebenso verhält es sich mit ehemaligen Klienten, die arbeitslos sind. Die durchwegs negativere Entwicklung bzw. Selbsteinschätzung von Arbeitslosen und Personen im Abschöpfungsverfahren lässt sich durch die gesamte Befragung hindurch verfolgen und betrifft verschiedenste Lebensbereiche.

PARTNERSCHAFT UND FAMILIENLEBEN

Im Beratungsalltag nennen die Klienten oft familiäre Spannungen und Konflikte in der Partnerschaft als Ergebnis der Überschuldungssituation. Diese führen zu Einbußen in der Lebensqualität und motivieren zum Entschluss, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen.



Hier zeigt sich ein äußerst zufrieden stellendes Ergebnis – die Mehrheit der Befragten (43,1 %) berichtet von einer Verbesserung im Familienleben seit dem Beginn der Schuldenanierung.

8. Zusammenfassung der markantesten Ergebnisse

- 89,2 % aller Befragten stellen durch die Schuldenregulierung eine nennenswerte Veränderung in ihrem Leben fest. Am häufigsten (46,2 %) wird eine Verbesserung der Lebensqualität durch den Wegfall der mit Überschuldung verbundenen Belastungen wie beispielsweise Gerichtsvollzieherbesuche genannt.
- Werden Lebensbereiche wie Arbeit, Familie, Bekanntenkreis, Freizeitgestaltung oder Wohlbefinden auf körperlicher und seelischer Ebene betrachtet, so berichten durchschnittlich 37,5 % der Befragten von einer Verbesserung. Gleich geblieben ist die Situation für 44,6 %.
- Am stärksten profitieren Frauen, Personen ohne Migrationshintergrund, Berufstätige und Ledige von einer Schuldenanierung.
- Im Gegensatz dazu bleibt die Situation von Personen auf Arbeitssuche oder mit Migrationshintergrund am ehesten unverändert.
- Beim Umgang mit Geld (die eigenen Finanzen planen und einteilen können) gibt es Kompetenzzugewinne. Im Durchschnitt können 43,59 % der Befragten eine oder mehrere wünschenswerte Entwicklungen belegen.
- Geht es jedoch um die Verbesserung der finanziellen Möglichkeiten, so wird klar ersichtlich, dass diese eng mit anderen Merkmalen wie Erwerbsstatus, Geschlecht oder Familienstand verbunden sind. Speziellen Gruppen unter den Befragten fällt eine positive Entwicklung nach der Schuldenanierung schwerer als anderen. Eine Verbindung zum Faktor Bildung ist hier deutlich erkennbar.
- Ähnliches lässt sich über den Bereich der sozialen Kompetenzen (z.B. über die eigene Verschuldung sprechen können oder mehr Sicherheit im Umgang mit Behörden, Ämtern und Banken) feststellen.