

## asb Forschungsreihe

Nummer 52

# Betreutes Konto

Leistungsbeschreibung

Prozessbeschreibung

Budgetplan

Zielgruppenanalyse

erstellt von

**Stefan Eiberle**

**Bianca Steinhauer**

**Thomas Valina**

(Schuldnerberatung Wien)

mit einem Vorwort von Alexander Maly



Linz / Wien, Jänner 2014

**Auftraggeber:**

ASB Schuldnerberatungen GmbH, 4020 Linz



# Vorwort

Drei Überlegungen waren für die „Erfindung“ des „Betreuten Kontos“ maßgeblich:

- :: Technologische Innovationen am Bankensektor (z.B. Internetbanking) führten zu Personalreduktionen in den Zweigstellen der Banken. Schattenseite dieser Entwicklung war und ist, dass diejenigen, die mit den neuen Technologien nicht (mehr) umgehen können, kaum noch „Support“ erhalten.
- :: Als ehemaliger Sozialarbeiter am Amt für Jugend und Familie in Wien kann ich mich sehr gut daran erinnern, dass ich 80 Prozent meiner Arbeitskapazität für nur 10 Prozent meiner KlientInnen aufwenden musste. Dabei ging es fast immer „nur“ darum, das Dach über dem Kopf zu erhalten, da die Betroffenen einen – vorsichtig formuliert – problematischen Umgang mit ihrem Geld pflegten. Selbst wenn die Betroffenen bereit gewesen wären, sich das Geld „verwalten“ zu lassen, scheiterte dies am unzumutbaren Aufwand und an einer nicht zu unterschätzenden Haftung, wenn dabei etwas schief ging. Mangels sinnvoller Hilfsmittel wurden daher die Betroffenen aufgefordert, in Zukunft vernünftiger mit dem Geld umzugehen. Wenn dies – wie so oft – nichts nützte, mussten wieder Delogierungen abgewendet, oder mit viel Aufwand wieder entstandene Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit beseitigt werden.
- :: Der demografische Wandel unserer Gesellschaft ist bekannt: Wir werden älter, es gibt mehr Singles und ehemals betreuende Strukturen (z.B. Großfamilie) müssen durch institutionelle Strukturen kompensiert werden. Abgesehen davon, dass eine beliebige Erweiterung bestehender Strukturen aus finanziellen Gründen scheitert, sind manche kompensatorische Einrichtungen wie der Bereich „Sachwalterschaft“ ins Gerede gekommen: zu bevormundend, zu überschießend einerseits, zu wenig konkrete Hilfe andererseits. Tatsache ist, dass es bei vielen Menschen, die nicht (mehr) allen Ansprüchen unserer Zeit folgen können, genügen würde, wenn sie bei ihrer Finanzverwaltung unterstützt werden. Das entlastet nicht nur die Betroffenen selbst, sondern auch betreuende Angehörige und Institutionen. Diese können sich mehr auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und können sich – gemeinsam mit ihren Schutzbefohlenen – darauf verlassen, dass bezüglich Finanzen alles läuft und gut dokumentiert ist.

Ohne Zweifel stieg in den letzten dreißig Jahren der Bedarf nach einer „unterstützenden“ Finanzverwaltung. Blieb also noch das – nicht weg zu diskutierende – Problem, dass eine professionelle, objektive UND persönliche Finanzbetreuung sich sehr aufwändig gestalten würde und daher an die Grenzen jeder Finanzierbarkeit stoßen müsste.

Um dieses Problem zu umschiffen, war klar, dass es ohne modernste Hilfsmittel in Form einer intelligenten EDV-Programmierung, die Routinearbeiten weitgehend abnimmt, nicht gehen würde.

Da kam es gerade recht, dass die Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen (ASB Schuldnerberatungen GmbH) im Jahr 2009 bereit war, ein Pilotprojekt unter dem Titel „Kontoservicestelle“ zu starten. Das BMASK finanzierte und es konnten sehr grundsätzliche Anforderungen an ein „Betreutes Konto“ erforscht werden.

24 Jahre Schuldenberatung unter Zuhilfenahme speziell entwickelter EDV-Programme, um den Massenansturm zu bewältigen, brachten viel Erfahrung, was denn nun wirklich „automatisiert“ werden kann und was unbedingt einer „Sichtkontrolle“ bedarf.

Der dazugehörige EDV-Fachmann war in der Person des langjährigen Schuldenberatungs-Mitarbeiters Ludwig Pfefferkorn bereits vorhanden. Es fehlte nur noch ein erfahrungshungriges Team. Mit den – ebenfalls in der Schuldenberatung bestens bewährten – MitarbeiterInnen Brigitte Schwent, Bianca Steinhauer, Gudrun Steinmann, Stefan Eiberle und Thomas Valina war in kürzester Zeit eine Gruppe entstanden, die in der Lage war, wiederkehrende Erfahrungen in „Abläufe“ umzusetzen.

An dieser Stelle sei ihnen allen für ihr mutiges Engagement in dieser Pionierphase gedankt!

Alexander Maly  
Geschäftsführer Schuldnerberatung Wien

## Inhaltsverzeichnis

Executive Summary   <b>Betreutes Konto</b> .....	9
Executive Summary (English Version)  <b>Assisted bank accounts</b> .....	11
<b>1 EINLEITUNG</b> .....	13
<b>2 BEGRIFFSERKLÄRUNG/DEFINITION</b> .....	14
2.1 Was ist ein „Betreutes Konto“? .....	14
2.2 Welche Voraussetzungen müssen für die Eröffnung eines Betreuten Kontos erfüllt sein?.....	14
2.3 Wie sieht das Betreute Konto konkret aus?.....	14
2.3.1 Eingangskonto – Auszahlungskonto.....	14
2.3.2 KontobetreuerIn.....	15
2.4 Wieso Betreutes Konto?.....	15
2.5 SWOT-Analyse.....	16
2.6 Was kann das Betreute Konto leisten?.....	17
2.6.1 Warnmeldungen.....	17
2.6.2 Informationsmeldungen.....	17
2.6.3 Präventivwirkung.....	17
2.7 Was kann das Betreute Konto nicht leisten?.....	17
2.7.1 Pädagogischer Auftrag.....	17
2.7.2 Besachwaltung.....	17
2.7.3 Ersatzkonto.....	18
2.8 Wieso soll das Betreute Konto ein Produkt der Schuldenberatungsstellen sein?.....	18
<b>3 PROZESS- BZW. ABLAUFBESCHREIBUNG</b> .....	19
3.1 Eröffnung eines Betreuten Kontos .....	19
3.1.1 Kurzbeschreibung des Prozesses .....	19
3.1.2 Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte .....	20
3.1.3 Online-Anmeldung.....	20
3.1.4 Telefonische Terminvereinbarung.....	20
3.1.5 Erstgespräch.....	21
3.1.6 ELBA.....	22
3.1.7 Dokumentenablage.....	22

3.2	Prozessbeschreibung für Kontoaufträge .....	22
3.2.1	Kurzbeschreibung des Prozesses .....	22
3.2.2	Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte .....	23
3.2.3	Auftrag an das Betreute Konto .....	24
3.2.4	Priorisierung von Zahlungsaufträgen .....	24
3.2.5	Änderung des Kontoplane oder der Stammdaten .....	24
3.2.6	Verletzung der Betreuungsvereinbarung .....	24
3.2.7	Überprüfung der Kontodeckung und Kontoplan .....	24
3.2.8	Buchung bzw. Abschreibung des Auftrags .....	25
3.3	Prozessbeschreibung Schließung eines Betreuten Kontos .....	25
3.3.1	Kurzbeschreibung des Prozesses .....	25
3.3.2	Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte .....	26
3.3.3	Entschluss zur Schließung des Betreuten Kontos .....	26
3.3.4	Termin zur Schließung des Betreuten Kontos .....	27
3.3.5	Schließung des Betreuten Kontos und Information der KontoinhaberIn .....	27
3.4	Dokumentation .....	27
3.5	Organisation .....	27
3.5.1	Hierarchische Gliederung .....	27
3.5.2	Zeichnungsberechtigungen .....	27
3.5.3	Servicezeiten .....	27
3.5.4	Jour Fixe .....	27
<b>4</b>	<b>ZIELGRUPPENANALYSE .....</b>	<b>28</b>
4.1	„Housing First“ .....	28
4.2	Zielgruppen des Betreuten Kontos .....	29
4.3	Exkurs Gender Mainstreaming .....	31
4.4	Fazit .....	33
<b>5</b>	<b>BASISBUDGET – BUSINESSPLAN .....</b>	<b>34</b>
5.1	Geschäftsform .....	34
5.2	Personal und Organisation .....	34
5.3	Vertragliche Grundlage .....	35
5.4	Markt und Wettbewerb .....	35
5.4.1	Marketing .....	35
5.5	Kooperationen und Schnittstellen .....	36
5.5.1	Bank .....	36
5.5.2	Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt .....	36

5.6	Abschätzung des Potentials.....	36
5.7	Positionierung am Markt.....	37
5.8	Bepreisung .....	37
5.9	Finanzplanung .....	38
5.9.1	Software Kontoservice .....	38
5.9.2	Server Housing.....	38
5.9.3	Arbeitsplatz.....	39
5.9.4	Telefon .....	39
5.9.5	SMS Gateway.....	39
5.9.6	ELBA.....	39
5.10	Interne Kommunikation.....	39
5.10.1	Wiki.....	40
5.10.2	Jour Fixe .....	40
<b>6</b>	<b>TIPPS AUS DER PRAXIS.....</b>	<b>41</b>
6.1	Bezeichnung.....	41
6.2	Einzugsermächtigungen.....	41
6.3	Konten, die nach Beendigung des Betreuten Kontos weitergeführt werden sollen .....	41
6.4	Zeitverzögerungen beim Zahlungsverkehr .....	41
6.5	Telefonische Betreuung – Erreichbarkeit .....	42
6.6	Stärkere Einbeziehung der KontobetreuerInnen.....	42
6.7	BetreuerInnenteam.....	42
6.8	Wertsteigerung des Betreuten Kontos.....	42
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>43</b>





## Executive Summary | Betreutes Konto

### Wieso Betreutes Konto?

Die aktuellen Leistungen der Wohnungslosenhilfe sowie delogierungspräventive Maßnahmen verursachen den GeldgeberInnen wie Bund, Länder und Gemeinden hohe Kosten. Insbesondere wenn die dafür vorgesehenen Budgets gekürzt werden müssen, steht die Effektivität dieser Maßnahmen besonders am Prüfstand. Das Betreute Konto konnte bereits im ersten Jahr seines Bestehens beweisen, dass es mit vergleichsweise sehr geringem Sachaufwand sehr gute Wirkung erzielen kann. Für viele der Menschen, die ein Betreutes Konto nutzen, konnte eine Delogierung verhindert und der Wohnplatz dadurch nachhaltig gesichert werden. Ermöglicht wurde dies durch die absolute Fokussierung auf die existenzsichernden Zahlungen – das zentrale Element des Betreuten Kontos.

### Was ist ein Betreutes Konto?

Betreutes Konto ist ein Angebot der Schuldnerberatung Wien zur Durchführung von existenzsichernden Zahlungen für: Menschen, die Schwierigkeiten mit der regelmäßigen Zahlung ihrer Wohnungskosten haben und daher akut oder latent delogierungsgefährdet sind.

Ein Team von derzeit 6 MitarbeiterInnen (1,5 FTE<sup>1</sup>, Team Betreutes Konto) sorgt für die Abwicklung der Zahlungen von derzeit (Stand Juli 2013) 218 Konten.

Es werden bei einer Partnerbank zwei Konten auf den Namen des Kunden/der Kundin eröffnet, ein Eingangskonto und ein Auszahlungskonto. Beim Eingangskonto ist auch die Schuldnerberatung (Team Betreutes Konto) zeichnungsberechtigt. Über das Auszahlungskonto verfügt nur der/die KontoinhaberIn. Vom Eingangskonto werden die existenzsichernden Zahlungen für Miete und Energiekosten getätigt, der Restbetrag steht dem/der KontoinhaberIn am Auszahlungskonto zur freien Verfügung. Die tatsächliche Führung der Konten obliegt jedenfalls einer kooperierenden Bank. Durch das Team Betreutes Konto werden mit Hilfe der Internetplattform Kontoservice lediglich die Überweisungen angestoßen und die Durchführung dieser kontrolliert.

Zum Unterschied zu einem gewöhnlichen Girokonto gibt es für das Betreute Konto sogenannte KontobetreuerInnen, die über fehlende Eingänge aufs Betreute Konto und daraus resultierende Probleme bei der Durchführung der vereinbarten Überweisungen informiert werden. Diese Personen unterschreiben gemeinsam mit dem/der KontoinhaberIn und der Schuldnerberatung Wien eine Vereinbarung zur Betreuung des Kontos durch die Schuldnerberatung. Diese Betreuung umfasst eine Kontrolle des Kontostandes sowie der Kontobewegungen, die Veranlassung von Überweisungen, so fern das Konto ausreichend gedeckt ist. Dabei werden die Zahlungen priorisiert. Die Auszahlung kann erst dann erfolgen, wenn die Bezahlung der Miete dadurch nicht gefährdet ist. Bei Wegfall der Unterstützung durch den/die KontobetreuerIn ist die Nominierung eines neuen Kontobetreuers/einer neuen Kontobetreuerin notwendig.

Die KontobetreuerInnen sind üblicherweise MitarbeiterInnen von sozialen Einrichtungen. Zum/zur KontobetreuerIn können jedoch grundsätzlich auch Personen aus dem privaten Umfeld der KontoinhaberInnen ernannt werden. Die Aufgabe der KontobetreuerInnen ist es, im Fall von Problemen bei der Durchführung der vereinbarten Zahlungen, wobei hier vor allem das Augenmerk auf die regelmäßige Zahlung der Miete gelegt wird, einzuschreiten und gemeinsam mit dem/der KontoinhaberIn alles Notwendige zu unternehmen um die Durchführung dieser Überweisungen wieder sicherzustellen.

<sup>1</sup> FTE Full Time Equivalent Vollzeitarbeitskraft

## Was kann das Betreute Konto leisten?

„Das „Betreute Konto“ ersetzt keine Betreuung, sondern reduziert radikal deren Aufwand“  
(Alexander Maly, Geschäftsführer Schuldnerberatung Wien)

Menschen die ein Betreutes Konto nutzen und ihre monatlichen Fixkosten über das Betreute Konto bezahlen, erhalten Warnungen per SMS oder E-Mail, wenn Buchungen nicht durchgeführt werden können. Diese Warnmeldungen werden parallel auch an die BetreuerInnen verschickt, damit diese aktiv einschreiten können.

Der/die KontoinhaberIn und auch der/die KontobetreuerIn können so die regelmäßige Durchführung der vereinbarten Zahlungen überprüfen und gegebenenfalls bei einer fehlenden Überweisung sofort handeln. Die Entstehung eines unbemerkten größeren Rückstands bei den Fixkosten kann somit verhindert und die Gefahr einer Delogierung damit effektiv gebannt werden.

## Zielgruppe

Aus der bisherigen Erfahrung sind eindeutig zwei Hauptzielgruppen des Betreuten Kontos zu identifizieren: Jüngere Frauen im Alter zwischen 21 und 30 Jahren mit Kindern sowie alleinstehende Männer zwischen 31 und 40 sowie 51 und 60 Jahren. Alleinstehende Frauen bilden mit 50,7% die größte Gruppe der KontoinhaberInnen.

## Dokumentation

Über sämtlichen Schriftverkehr, Telefonate und Gespräche werden entsprechende Textvermerke angelegt. Damit kann gewährleistet werden, dass Aufträge und Änderungen für alle BenutzerInnen nachvollzogen werden können. Auch eingehende E-Mails und SMS werden gespeichert. Umfangreiche Dokumente werden in einem elektronischen Archivordner abgelegt.

## Kosten (Stand Juli 2013)

Für die KundInnen eines Betreuten Konto fallen aktuell in Wien monatlich 3,00 Euro an Kontoführungsgebühren der Banken an. Die Dienstleistung der Schuldnerberatung Wien ist für die KundInnen kostenlos.

## Executive Summary | Assisted bank accounts

### Why do we need assisted bank accounts?

The present services to homeless people as well as services to prevent eviction involve high costs for funding providers such as the Federal, Provincial and Local Governments. If, in addition, the corresponding budgets have to be cut, these services may easily become ineffective. One year after its introduction, the system of assisted bank accounts ("Betreutes Konto") has already proved that very good results can be achieved even with small resources. For many of the clients holding assisted bank accounts, eviction could be prevented, and their housing situation has thus been secured sustainably. This has become possible by strictly focusing on the most essential payments, which is the key element of the assisted bank account system.

### What is an assisted bank account?

The Vienna Debt Advice Service (Schuldnerberatung Wien) has been offering assisted bank accounts since 2010, in order to ensure those payments that are crucial for a client's livelihood. The main target group includes people who have difficulties meeting regular housing payments and who are thus facing an acute or possible risk of eviction.

At present (i.e. in July 2013), an Assisted Bank Account Team (ABAT) of 6 persons (1.5 FTEs<sup>2</sup>) are handling the payments for a total of 218 bank accounts.

At a partner bank, two accounts are opened for each client: an incoming account and an outgoing account. The debt advice service (i.e. the ABAT) is an authorised signatory of the incoming account in addition to the client, whereas the client is the sole authorised signatory of the outgoing account. From the incoming account, rent and energy bills are paid as these are most essential for securing the client's housing situation. The rest is disposable income in the outgoing account that the client may use at their own discretion. The accounts themselves are managed by a cooperating bank. The ABAT, through the bank's account service internet platform, takes care of the money transfers that are most essential, and checks whether or not they have actually been effected.

Different to conventional bank accounts, special account assistants are nominated who are informed whenever payments into the assisted bank account are not effected and thus problems arise regarding the essential transactions that have been agreed upon. An agreement on account management by the Debt Advice Service is signed by the account holder, the account assistant and the Vienna Debt Advice Service. The services provided include checking the account status as well as any transactions, and arranging money transfers, provided that there is sufficient credit in the account. Payments that have been defined as essential are given priority. Only after rent payments have been made can other payments be effected. If the account assistant is no longer available, a new assistant has to be nominated.

The majority of account assistants are staff of welfare institutions. However, any person in the account holder's social environment can in fact take over this function. The task of the account assistant is to intervene in case of problems regarding the money transfers agreed upon, particularly regular rent payments, and to cooperate with the account holder to take all steps necessary to ensure that these transfers will again be possible in future.

<sup>2</sup> FTE = full-time equivalent

## What advantages does an assisted account have?

"Assisted accounts do not replace other services but make them significantly more effective."  
*(Alexander Maly, General Manager of the Vienna Debt Advice Service)*

Persons holding assisted bank accounts and paying their monthly fixed costs through these accounts are warned by text message or e-mail if payments cannot be effected. These warnings are also sent to the account assistants so that they can intervene accordingly.

The holder of the account, as well as the account assistant, may thus check if the payments agreed upon have been made regularly, and if a transfer has not taken place they may act immediately. This helps prevent the accumulation of debts due to longer periods of non-payment of fixed costs without the clients' being aware of this situation, and the risk of eviction can thus effectively be minimised.

## Target group

The experience made so far has shown that assisted bank accounts are particularly important for two target groups: young mothers aged 21 to 30, as well as single men aged 31 to 40 and 51 to 60. Single women account for the largest proportion of account holders (50.7%).

## Documentation

Text notes are filed on any correspondence, phone calls and talks in person. This ensures that all transactions and modifications are transparent to all users. Incoming e-mails and text messages are saved as well. Longer documents are kept in electronic folders.

## Costs (as at July 2013)

At present, clients holding assisted bank accounts in Vienna pay a monthly charge of EUR 3 for account handling by the bank. The services provided by the Vienna Debt Advice Service are free.

# 1 Einleitung

Das Projekt Betreutes Konto wird seit 2010 von der Schuldnerberatung Wien als Dienstleistung angeboten. Beauftragt durch das BMASK und unter der Federführung der ASB Schuldnerberatungen GmbH sollen mögliche Wege aufgezeigt werden, wie dieses Service österreichweit angeboten werden könnte. Das vorliegende Dokument soll daher für andere Institutionen, vorrangig Schuldenberatungsstellen, als Entscheidungsgrundlage dienen, die Dienstleistung „Betreutes Konto“ im Rahmen ihres Dienstleistungsportfolios anzubieten. (Anmerkung: Schuldenberatungsstellen in Niederösterreich, Oberösterreich und der Steiermark planen dieses Angebot auch in ihren Bundesländern umzusetzen. )

Über die gesamte bisherige Laufzeit des Betreuten Kontos wurde stets versucht, auf die Bedürfnisse aller Stakeholder optimal einzugehen. Aus diesem Grund ist es einem geradezu stetigen Wandel unterworfen und die vorliegenden Dokumente, insbesondere das BenutzerInnenhandbuch Kontoservice<sup>3</sup>, können daher nur einen Status Quo abbilden.

Nach einer einleitenden Begriffsdefinition des Betreuten Kontos wird ein Aufriss über das Leistungsspektrum dargestellt, wobei in Form einer SWOT Analyse mögliche Potentiale aufgezeigt, aber auch mögliche Risiken benannt werden. Es werden einerseits die zertifizierten Prozesse näher beschrieben, um die konkrete Arbeitsabläufe und Bedürfnisse abschätzen zu können und andererseits ein Businessplan und eine Zielgruppenanalyse vorgelegt. Dieser Businessplan basiert hauptsächlich auf Einschätzungen und Erfahrungen, die seit 2010 im Zuge dieses Projekts gewonnen wurden. Durch die spezifische demografische Alleinstellung Wiens im Vergleich zu den anderen österreichischen Bundesländern können die bisher getätigten Erfahrungen nur bedingt umgelegt werden.

Die AutorInnen haben langjährige Erfahrung in der Schuldenberatung und arbeiten auch aktiv im Team Betreutes Konto an der Umsetzung der nachfolgend beschriebenen Abläufe.

Unser besonderer Dank gilt dem Team des Betreuten Kontos; insbesondere unserem Kollegen Ludwig Pfefferkorn, der als primus inter pares durch die Programmierung des Kontoservice das Projekt in dieser Form erst ermöglicht hat. Weiters danken wir unserem Geschäftsführer Alexander Maly, der dieses Projekt von Anbeginn an beharrlich vorantreibt und laufend unterstützt.

Nicht zuletzt möchten wir uns beim Team der ASB Schuldnerberatungen GmbH bedanken, das uns während der gesamten Projektlaufzeit optimal unterstützt hat.

<sup>3</sup> Das BenutzerInnenhandbuch Kontoservice beinhaltet eine genaue Beschreibung der erforderlichen Hard- und Softwareanforderungen und die Verwendung der Software Kontoservice für eingeschulte MitarbeiterInnen. Es ist nicht Bestandteil dieses Dokuments.

## 2 Begriffserklärung/Definition

### 2.1 Was ist ein „Betreutes Konto“?

- :: Betreutes Konto ist ein Angebot der Schuldnerberatung Wien zur Durchführung von existenzsichernden Zahlungen für:
- :: Menschen aus dem Wohnungslosenbereich
- :: KlientInnen der Jugendwohlfahrt, überwiegend aus dem Bereich Mutter-Kind Unterbringungseinrichtungen
- :: Menschen im fortgeschrittenen Lebensalter, unabhängig von der Höhe ihrer Pensionszahlungen, die aber aufgrund ihres schlechter werdenden Umgangs mit Geld zunehmend delogierungsgefährdet sind
- :: Sonstige Menschen, die Schwierigkeiten mit der regelmäßigen Zahlung ihrer Wohnungskosten haben und daher akut oder latent delogierungsgefährdet sind

Ein Team von derzeit sechs MitarbeiterInnen (1,5 FTE, Team Betreutes Konto) sorgt für die Abwicklung der Zahlungen von derzeit 218 Konten (Stand Juli 2013).

### 2.2 Welche Voraussetzungen müssen für die Eröffnung eines Betreuten Kontos erfüllt sein?

Das Betreute Konto ist ein Angebot für Menschen, die bereits (mehrmals) delogiert worden sind oder kurz davor stehen und eine betreuende Einrichtung im Hintergrund haben. Die Vereinbarung für die Eröffnung eines Betreuten Kontos sieht außerdem vor, dass der Kontoinhaber/die Kontoinhaberin der Schuldnerberatung Wien freiwillig die Zeichnungsberechtigung zu diesem Konto gewährt. Die Anmeldung erfolgt online und kann jederzeit über die Homepage der Schuldenberatung, entweder durch den Kunden/die Kundin selbst, oder durch eine betreuende Einrichtung, erfolgen (<http://www.schuldenonline.at/konto/anmeldung>). Im Anschluss vereinbaren KundIn oder BetreuerIn mit dem Team Betreutes Konto einen Termin zur Kontoeröffnung. Bei diesem Termin in der Schuldenberatung wird eine schriftliche Vereinbarung über die Nutzung des Kontos und Durchführung des Kontoplanes erstellt.

### 2.3 Wie sieht das Betreute Konto konkret aus?

#### 2.3.1 Eingangskonto – Auszahlungskonto

Es werden bei einer Partnerbank zwei Konten auf den Namen des Kunden/der Kundin eröffnet, ein Eingangskonto und ein Auszahlungskonto. Beim Eingangskonto ist die Schuldenberatung (Team Betreutes Konto) zeichnungsberechtigt, über das Auszahlungskonto verfügt nur der Kontoinhaber/die Kontoinhaberin. Vom Eingangskonto werden die existenzsichernden Zahlungen für Miete und Energiekosten getätigt, der Restbetrag steht den KontoinhaberInnen am Auszahlungskonto zur freien Verfügung.

Die tatsächliche Führung der Konten obliegt jedenfalls einer kooperierenden Bank. Durch das Team Betreutes Konto werden mit Hilfe der Internetplattform Kontoservice lediglich die Überweisungen angestoßen und die Durchführung dieser kontrolliert.

### 2.3.2 KontobetreuerIn

Zum Unterschied zu einem gewöhnlichen Girokonto gibt es für das Betreute Konto sogenannte KontobetreuerInnen, die über fehlende Eingänge aufs Betreute Konto und daraus resultierende Probleme bei der Durchführung der vereinbarten Überweisungen informiert werden. Bei den KontobetreuerInnen wird zwischen informationsbevollmächtigten (kurz IBV) und kontrollbevollmächtigten Personen (kurz KBV) unterschieden. KBV erhalten ebenfalls Informationen über den Zahlungsverkehr, müssen aber im Gegensatz zu reinen IBV jeder Änderung der vereinbarten Zahlungen zustimmen.

Sowohl IBV als auch KBV unterschreiben gemeinsam mit dem/der Kontoinhaber/in und der Schuldnerberatung Wien eine Vereinbarung zur Betreuung des Kontos durch die Schuldnerberatung. Mittels dieser Vereinbarung beauftragen KontoinhaberInnen die Schuldnerberatung, das neu eröffnete Eingangskonto zu betreuen. Diese Betreuung umfasst eine Kontrolle des Kontostandes sowie der Kontobewegungen, die Veranlassung von Überweisungen sowie den Widerruf von Abbuchungen im Einzugsverfahren, wenn das Konto nicht gedeckt ist oder die Durchführung der existenzsichernden Zahlungen gefährdet. Mit Unterzeichnung der Vereinbarung nehmen KontoinhaberInnen zur Kenntnis, dass Überweisungen nur dann durchgeführt werden können, wenn eine entsprechende Kontodeckung gegeben ist und auch höher priorisierte Ausgaben (Zahlungen) dadurch nicht gefährdet werden. Bei Wegfall der Unterstützung durch eine/n Kontobetreuer/in ist die Nominierung eines neuen Kontobetreuers/einer neuen Kontobetreuerin notwendig. Diese kann auch seitens der Schuldnerberatung bestellt werden. Außerdem sieht die Vereinbarung vor, dass bei zweckwidriger Verwendung der Konten oder bei Aufkündigung des Betreuten Kontos durch KontoinhaberIn oder die Schuldnerberatung die Konten bei der Bank geschlossen werden. Eine zweckwidrige Verwendung liegt insbesondere vor, wenn Barabhebungen vom Eingangskonto stattfinden und Einziehungsaufträge vom Eingangskonto veranlasst werden, die nicht mit der Schuldnerberatung abgesprochen sind und dementsprechend die Durchführung der existenzsichernden Zahlungen gefährden können.

Im Zuge der Vereinbarung wird auch die Bekanntgabe von Auskünften über das Konto, wie den aktuellen Kontostand und sämtliche Kontobewegungen an die MitarbeiterInnen der Schuldnerberatung geregelt und die kontoführende Bank in dem oben genannten Umfang, der für die Führung des Betreuten Kontos notwendig ist, ausdrücklich vom Bankgeheimnis befreit. Auch eine Einverständniserklärung für KontobetreuerInnen ist in der Vereinbarung enthalten. Diesen wird Einsicht in die von der Schuldnerberatung über das Internet zur Verfügung gestellten Kontodaten gewährt und sie werden informiert, wenn der vereinbarte Kontoplan nicht umgesetzt werden kann.

Die KontobetreuerInnen sind üblicherweise MitarbeiterInnen von sozialen Einrichtungen, wie dem Jugend- oder Sozialamt oder Einrichtungen aus dem Wohnungslosenbereich. Zu KontobetreuerInnen können jedoch grundsätzlich auch Personen aus dem privaten Umfeld der KontoinhaberInnen ernannt werden. Die Aufgabe der KontobetreuerInnen ist es, im Fall von Problemen bei der Durchführung der vereinbarten Zahlungen, wobei hier vor allem das Augenmerk auf die regelmäßige Zahlung der Miete gelegt wird, einzuschreiten und gemeinsam mit den KontoinhaberInnen alles Notwendige zu unternehmen, um die Durchführung dieser Überweisungen wieder sicherzustellen.

## 2.4 Wieso Betreutes Konto?

Die aktuellen Leistungen der Wohnungslosenhilfe sowie delogierungspräventive Maßnahmen verursachen den Geldgeber wie Bund, Länder und Gemeinden hohe Kosten (vgl. Niedermayer 2011). Insbesondere wenn die dafür vorgesehenen Budgets gekürzt werden müssen, steht die Effektivität dieser Maßnahmen besonders am Prüfstand. Das Betreute Konto konnte bereits im ersten Jahr seines Bestehens beweisen, dass es mit vergleichsweise sehr geringem Sachaufwand sehr gute Wirkung erzielen

kann. Für viele der Menschen, die ein Betreutes Konto nutzen, konnte eine Delogierung verhindert und der Wohnplatz dadurch nachhaltig gesichert werden. Ermöglicht wurde dies durch die absolute Fokussierung auf die existenzsichernden Zahlungen – das zentrale Element des Betreuten Kontos.

## 2.5 SWOT-Analyse

Mittels der nachfolgenden SWOT-Analyse<sup>4</sup> sollen die bereits genannten Möglichkeiten des Einsatzes der Betreuten Kontos – Stärken (Strengths) und Möglichkeiten (Opportunities) – sowie auch möglichen Problemfelder – Schwächen (Weaknesses) und Gefahren (Threats) – zusammengefasst dargestellt werden.



<sup>4</sup> Dieses Verfahren der grafischen Darstellung geht auf eine Studie der Stanford Universität aus den 1960iger Jahren zurück und soll zur Verbesserung des Verständnisses alle Beteiligten für ein Vorhaben beitragen (vgl. Krogerus, Mikael / Tschäppeler, Roman S. 12f).



## 2.6 Was kann das Betreute Konto leisten?

Das „Betreute Konto“ ersetzt keine Betreuung,  
sondern reduziert radikal deren Aufwand  
(Alexander Maly, Geschäftsführer Schuldnerberatung Wien)

Menschen, die ein Betreutes Konto nutzen und ihre monatlichen Fixkosten über das Betreute Konto bezahlen, erhalten Warnungen per SMS oder E-Mail, wenn Buchungen nicht durchgeführt werden können. Folgende Arten von Nachrichten werden versandt:

### 2.6.1 Warnmeldungen

Warnungen an KontoinhaberInnen und KontobetreuerInnen – wenn laut Kontoplan vorgesehene Einnahmen (z.B. Mindestsicherung) nicht einlangen, wenn Zahlungen (z.B. Miete) mangels Deckung nicht getätigt werden können oder wenn wichtige Änderungen am Kontoplan vorgenommen werden.

### 2.6.2 Informationsmeldungen

Meldungen an KontoinhaberInnen – bei jeder planmäßigen Transaktion wird eine SMS an KontoinhaberInnen gesendet. Sie können jederzeit durch Antwort auf diese SMS den Kontostand abfragen.

### 2.6.3 Präventivwirkung

KontoinhaberIn und auch KontobetreuerIn können so die regelmäßige Durchführung der vereinbarten Zahlungen überprüfen und gegebenenfalls bei einer fehlenden Überweisung sofort handeln. Die Entstehung eines unbemerkten größeren Rückstands bei den Fixkosten kann somit verhindert und die Gefahr einer Delogierung effektiv gebannt werden.

## 2.7 Was kann das Betreute Konto nicht leisten?

### 2.7.1 Pädagogischer Auftrag

Das Betreute Konto ist ein Hilfsmittel zur Delogierungsprävention. Ein pädagogischer Auftrag, wie etwa das Erlernen eines besseren Umgangs mit den vorhandenen finanziellen Ressourcen, kann nur bedingt erfüllt werden. Einer der Gründe dafür ist die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme des Kontos, auf dessen Grundlage keine Veränderungen seitens der KontoinhaberInnen ihren Umgang mit Geld betreffend erzwungen werden können.

### 2.7.2 Besachwaltung

Das Betreute Konto bedeutet auch keine Entmündigung der KontoinhaberInnen im Sinne einer Besachwaltung. Das Betreute Konto könnte jedoch sehr wohl als Ersatzmaßnahme im Sinne eines gelinderen Mittels anstelle einer Besachwaltung eingesetzt werden.

Der/die Kontoinhaber/in des Betreuten Kontos kann jederzeit von der Vereinbarung zurücktreten und die Auflösung des bzw. der Konten beantragen. Weiteres kann er/sie den vereinbarten Kontoplan jederzeit ändern. Sollten KontobetreuerInnen als Kontrollbevollmächtigte fungieren, ist deren Einwilligung für die Änderung notwendig. Grundsätzlich können Änderungswünsche der KontoinhaberInnen nicht verweigert werden und sie nicht zur Weiterführung des Betreuten Kontos gezwungen werden. Aber auch von Seiten der Schuldenberatung gibt es keine Verpflichtung, das Betreute Konto weiterzuführen, wenn die existenzsichernden Zahlungen nicht über das Konto gebucht werden, also zum Beispiel die Miete in bar eingezahlt wird oder KontoinhaberInnen wiederholt gegen die Vereinbarungen zum Betreuten Konto verstoßen.

## 2.7.3 Ersatzkonto

Das Betreute Konto ist kein Ersatz für ein Girokonto, das Menschen aufgrund von Verschuldung, Eintragungen in Warnlisten oder fehlenden Dokumenten, nicht bekommen (vgl. Valina 2010). Auch für die Eröffnung eines Betreuten Kontos ist ein gültiger amtlicher Lichtbildausweis erforderlich. Personen mit nicht österreichischer Staatsbürgerschaft benötigen jedenfalls einen gültigen Reisepass.

Das Betreute Konto grenzt sich klar von der Palette der bestehenden Ersatzkonten (wie z.B. Habenkonten der Zweite Sparkasse, Bank Austria, BAWAG/PSK) ab. Die Eröffnung eines Betreuten Kontos dient in erster Linie nicht dazu, Menschen zu einem Konto zu verhelfen, die sonst keines bekommen würden. Die Aufgabe des Betreuten Kontos besteht vielmehr darin, die Durchführung der existenzsichernden Zahlungen zu gewährleisten.

## 2.8 Wieso soll das Betreute Konto ein Produkt der Schuldenberatungsstellen sein?

Die staatlich anerkannten Schuldenberatungen haben in den vergangenen Jahrzehnten ihre Beratungskompetenz mannigfach unter Beweis gestellt. Das Spektrum des Beratungsangebots wurde laufend erweitert (zum Beispiel um die Angebote der Haushalts- und Budgetberatung, der Finanzkrisenberatung, des FinanzCoaching für SozialberaterInnen etc.), um den gestiegenen und veränderten Bedarf der KlientInnen abzudecken. Die operative Umsetzung des Betreuten Kontos kann das Portfolio der Schuldenberatungen um einen zusätzlichen Bereich erweitern. SchuldenberaterInnen können ihre Beratungskompetenz sowohl im Kontakt mit den KontoinhaberInnen, als auch im Kontakt und in der Zusammenarbeit mit den BetreuerInnen und den kontoführenden Banken einsetzen. Schuldenberatungen haben langjährige Erfahrung im Bereich der finanziellen Dienstleistungen. Diese Kompetenz ist daher größer als in anderen Beratungsstellen, welche vorrangig in der operativen Betreuung der Zielgruppen tätig sind. Zudem würde die Durchführung des Betreuten Kontos durch eine andere Organisation, beispielsweise in der Wohnungslosenhilfe, einen deutlich höheren Schulungsaufwand verursachen, als dies in Schuldenberatungsstellen nötig ist. Für Fördergeber ist dieser kostenrelevante Aspekt, neben der bereits vorhandenen Infrastruktur (wie Sekretariat, EDV-Ausstattung etc.), zweifelsohne von entscheidender Bedeutung.

In Wien können aktuell 218 betreute Konten mit 60 MitarbeiterInnen-Wochenstunden geführt werden (Stand Juli 2013).

## 3 Prozess- bzw. Ablaufbeschreibung

Um die Arbeitsweisen und die täglichen Erfordernisse in der Arbeit der für das Betreute Konto tätigen MitarbeiterInnen in der Schuldnerberatung Wien zu erfassen, erfolgt im Anschluss eine detaillierte Beschreibung der Leistungen. Ferner werden die konkreten Prozessabläufe und Schnittstellen näher beschrieben. Dies erlaubt einerseits die jederzeitige Nachvollziehbarkeit und Überprüfung im Sinne des Qualitätsmanagements und ergibt andererseits auch eine inhaltliche Vorlage für andere Einrichtungen, die das Betreute Konto anbieten möchten. Die im Rahmen der ISO 9001:2008 Zertifizierung bereits überprüften Prozesse bilden dafür die Basis (Zertifizierungsaudit für ISO 9001:2008 durch Systemcert vom 13.4.2012).

Die Beschreibungen der Abläufe beschränken sich im Wesentlichen auf die von Ludwig Pfefferkorn erstellte Softwareplattform Kontoservice. Die Schnittstelle nach außen bildet gewissermaßen die Weitergabe von Daten (Überweisungsaufträge) an die Bank. Auf die weitere Verarbeitung der Daten mit der Bankensoftware ELBA wird im Rahmen dieses Dokuments nicht näher eingegangen

### 3.1 Eröffnung eines Betreuten Kontos

#### 3.1.1 Kurzbeschreibung des Prozesses

Im Prozess wird der Ablauf einer Eröffnung eines Betreuten Kontos von der Anmeldung bis zum funktionsfähigen Konto beschrieben. Beteiligt an diesem Ablauf sind KontoinhaberIn, KontobetreuerIn, die kontoführende Bank und MitarbeiterIn Team Betreutes Konto.

## 3.1.2 Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte

### Durchführung und Verantwortung

### Systeme

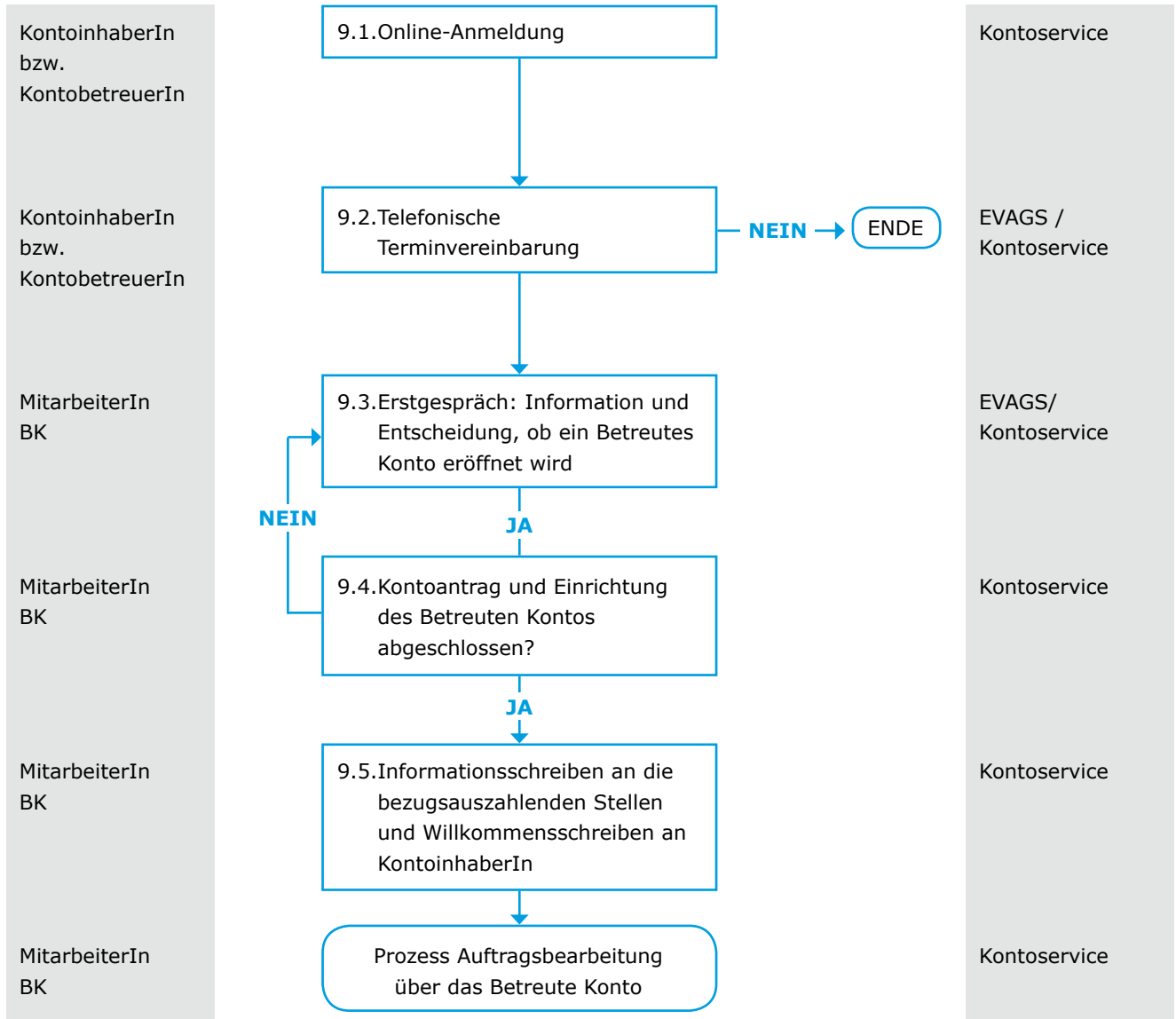


Abbildung: 1 Prozessbeschreibung – Erstgespräch

### 3.1.3 Online-Anmeldung

Die Anmeldung wird durch den künftigen Kontoinhaber/die KontoinhaberIn oder den/die KontobetreuerIn (aktuell in Wien) über die Internetseite [www.schuldnerberatung-wien.at/kontoservice/index.html](http://www.schuldnerberatung-wien.at/kontoservice/index.html) durchgeführt. (Details siehe BenutzerInnenhandbuch Kontoservice)

### 3.1.4 Telefonische Terminvereinbarung

KontoinhaberIn bzw. KontobetreuerIn müssen nach der Online-Anmeldung telefonisch einen Erstgesprächstermin vereinbaren. Ein/e MitarbeiterIn Team Betreutes Konto vergibt, nach Abklärung der Voraussetzungen – Hauptwohnsitz in Wien, betreuende Einrichtung vorhanden und von Wohnungslosigkeit bedroht – einen Termin aus dem Gesprächspool. (Anmerkung: Jede/r MitarbeiterIn Team Betreutes

Konto stellt pro Arbeitstag jeweils mindestens 2 Gesprächstermine zur Verfügung. Die Summe dieser Termine bildet dann den sogenannten Gesprächspool.) AntragsstellerIn und KontobetreuerIn erhalten eine Terminbestätigung per SMS und/oder E-Mail.

### 3.1.5 Erstgespräch

Im Zuge des Erstgesprächs werden grundlegende Informationen über das Betreute Konto gegeben und es wird die Entscheidung getroffen, ob ein Betreutes Konto eröffnet wird. Der/die Mitarbeiter/in Team Betreutes Konto erklärt das Modell des Eingangs- und Auszahlungskontos und die Hauptaufgabe des Kontos, die in der Durchführung der existenzsichernden Zahlungen (z.B. Miete, Strom, Heizung, Alimente, Strafen) besteht. Darüber hinaus können weitere regelmäßige finanzielle Verpflichtungen wie z.B. Raten für Schuldenregulierung sowie Telefon, Internet, Versicherung über das Konto abgewickelt werden. Dabei sollte beachtet werden, dass bei Einziehungsermächtigungen zusätzliche Kosten entstehen können, wenn die Kontodeckung nicht gegeben ist. (Anmerkung: Aus diesem Grund wurde beim Betreuten Konto Wien beschlossen, bis auf weiteres keine Einziehungsermächtigungen mehr einzurichten.)

Wenn die Entscheidung für ein Betreutes Konto gefallen ist, werden der Kontoantrag und die Einrichtung des Kontos im Kontoservice vorbereitet. In der Regel werden noch im Erstgespräch der Datenabgleich und die Legitimationsprüfung anhand eines amtlichen Lichtbildausweises (bei ausländischen StaatsbürgerInnen zwingend ein gültiger Reisepass), durchgeführt und die Stammdaten eingetragen. Die Entscheidung, ob der/die Kontobetreuer/in eine Informations- (Standard) oder Kontrollvollmacht (Ausnahme) erhält und ob er/sie nur negative Benachrichtigungen (z.B. bei Nichtdurchführbarkeit von Überweisungen) oder auch positive Nachrichten, die dann bei jeder Kontobewegung versandt werden wünscht, wird getroffen. Falls der/die Kontobetreuer/in nicht anwesend ist, wird von einer reinen Informationsvollmacht (ausschließliche Versendung von Negativinformationen) ausgegangen.

Auch eine Freischaltung für das Kontoservice-Programm ist für KontoinhaberInnen (falls erwünscht) und KontobetreuerInnen (falls erwünscht und anwesend) möglich. Das bedeutet, dass KontoinhaberIn und KontobetreuerIn online Zugang zum Kontoplan haben. Die Zugangsdaten werden per E-Mail zugeschickt und können im Bedarfsfall auch ausgedruckt übergeben werden. Darüber hinaus können KontobetreuerInnen auch für die Möglichkeit, selbstständig Änderungen im bestehenden Kontoplan durchzuführen, freigeschaltet werden. (Anmerkung: Die von den KontobetreuerInnen getätigten Änderungen müssen jedoch durch das Team Betreutes Konto autorisiert werden, um wirksam zu werden.)

Die Vereinbarung über das Betreute Konto wird von KontoinhaberIn, KontobetreuerIn und MitarbeiterIn Team Betreutes Konto unterfertigt. Falls der/die Betreuer/in nicht anwesend ist, wird die Vereinbarung per E-Mail zugesandt und um die Retournierung dieser mit seiner/ihrer Unterschrift ersucht. In diesem Fall erfolgt die Freischaltung zum Kontoservice-Programm erst nach Rücksendung der von allen Beteiligten unterschriebenen Vereinbarung.

Ein wesentlicher Bestandteil des Erstgesprächs ist die Erstellung des Kontoplans. Hier werden alle Einkünfte, wie Arbeitslosengeld, Mindestsicherung, Gehalt oder Pension und alle Zahlungsaufträge, welche über das Betreute Konto abgewickelt werden sollen, festgelegt und die Bankdaten bzw. der Verwendungszweck für die Überweisungen (Kunden- bzw. Vertragsnummer, etc.) aufgenommen. Die bezugsauszahlenden Stellen wie Arbeitsamt oder Sozialamt können mittels eines Informationsschreibens mit Briefkopf der Schuldenberatung oder neutral (ohne Hinweis auf die Schuldenberatung) durch das Team Betreutes Konto versandt werden. KontoinhaberInnen können die auszahlenden Stellen aber auch selbst von der neuen Kontoverbindung informieren. Im Zuge des Erstgesprächs werden diese Schreiben, sofern der Versand über das Team Betreutes Konto erwünscht ist, erstellt und von dem/der Kontoinhaber/in unterschrieben. Sobald die Kontonummer von der kooperierenden Bank bekanntgegeben wurde, werden die Schreiben an die auszahlenden Stellen versandt.

Es gibt keine fixe Zuständigkeit der MitarbeiterInnen Betreutes Konto, sondern die für den jeweiligen Tag für den Kontodienst eingeteilten MitarbeiterInnen übernehmen allfällige Aufträge und bearbeiten diese bis zum Abschluss des jeweiligen Kontodienstes.

Über das Erstgespräch wird ein Aktenvermerk im Kontoservice-Programm angelegt, um wichtige Informationen festzuhalten. Neben den beim Gespräch anwesenden Personen umfasst dieser Vermerk eine

Kurzbeschreibung der sozialen Situation und der aktuellen Betreuungsverhältnisse. Etwaige Besonderheiten (z.B. besondere Bedürfnisse der KontoinhaberInnen) werden festgehalten.

Nachdem sichergestellt wurde, dass der/die Kontoinhaber/in keine Schulden bei der kontoführenden Bank hat, wird der Kontoeröffnungsantrag erstellt und von ihm/ihr unterschrieben. (Anmerkung: Andernfalls kann nicht garantiert werden, dass die Bank auf eine Rückzahlungsvereinbarung für die offene Forderung besteht und die KontoinhaberInnen nicht über ihr gesamtes Einkommen verfügen können.)

Die Kontoanträge, die auch von den zeichnungsberechtigten MitarbeiterInnen der Schuldenberatung unterschrieben wurden, die Kontovereinbarung und der Legitimationsnachweis werden von dem/der Mitarbeiter/in Team Betreutes Konto an die Bank geschickt. Diese übermittelt nach Eröffnung des Kontos/der Konten die Kontonummer/n, welche dann im Kontoservice-Programm eingetragen werden. Die neuen Kontonummern werden in einem Willkommensschreiben bzw. vorab mittels SMS an die KontoinhaberInnen mitgeteilt.

### 3.1.6 ELBA

Mittels Datenträgeraustauschverfahren (Protokolle) werden Daten zwischen dem Programm Kontoservice und der kontoführenden Bank ausgetauscht. Neue Konten werden vom ELBA-Systemadministrator<sup>5</sup> in diesem Programm angelegt. In Folge werden Kontoauszugsdaten von der Bank an das Kontoservice geschickt und Zahlungsaufträge in Form von Datenpaketen (DEBMULS) an die Bank übermittelt. Mittels einer speziellen Funktion können mehrmals am Tag die Bankrechner abgefragt werden, ob neue Informationen vorliegen und diese in Folge vom Kontoservice verarbeitet werden.

Die Zahlungen werden mittels Transaktionsnummern (TANs) unterschrieben. Aus Sicherheitsgründen werden diese ausschließlich per SMS übermittelt, um das Risiko missbräuchlich verwendeter TANs weitgehend zu vermeiden, da diese nicht in ausgedruckter Form gelagert werden müssen.

(Anmerkung: Die Beschreibung der Funktionalitäten von ELBA ist nicht Bestandteil dieses Dokuments. Eigentümer dieser Software ist die Racon Software GmbH).

### 3.1.7 Dokumentenablage

Im Kontoservice werden folgende Dokumente eingescannt abgelegt:

- :: Vereinbarung (mit allen Unterschriften)
- :: Legitimationspapier (z.B. Kopie des Ausweises)
- :: Kopie der Kontokarte (wenn ein bestehendes Konto weiter als Auszahlungskonto verwendet wird)
- :: Wenn notwendig weitere für den Kontoplan bzw. die Kontoeröffnung wichtige Dokumente (z.B. Dokumente mit Kontodaten für geplante Überweisungen), die vorliegen

## 3.2 Prozessbeschreibung für Kontoaufträge

### 3.2.1 Kurzbeschreibung des Prozesses

Im Folgenden wird die Bearbeitung eines Auftrags bis zur Anpassung bzw. Veränderung des Kontoplans oder der Stammdaten sowie die Buchung bzw. Abschreibung eines Zahlungsauftrags dargestellt.

<sup>5</sup> In der Schuldnerberatung Wien sind derzeit 2 ELBA Systemadministratoren tätig. Diese können im Programm ELBA neue Konten anlegen und somit den Datenaustausch ermöglichen.

## 3.2.2 Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte

### Durchführung und Verantwortung

### Systeme

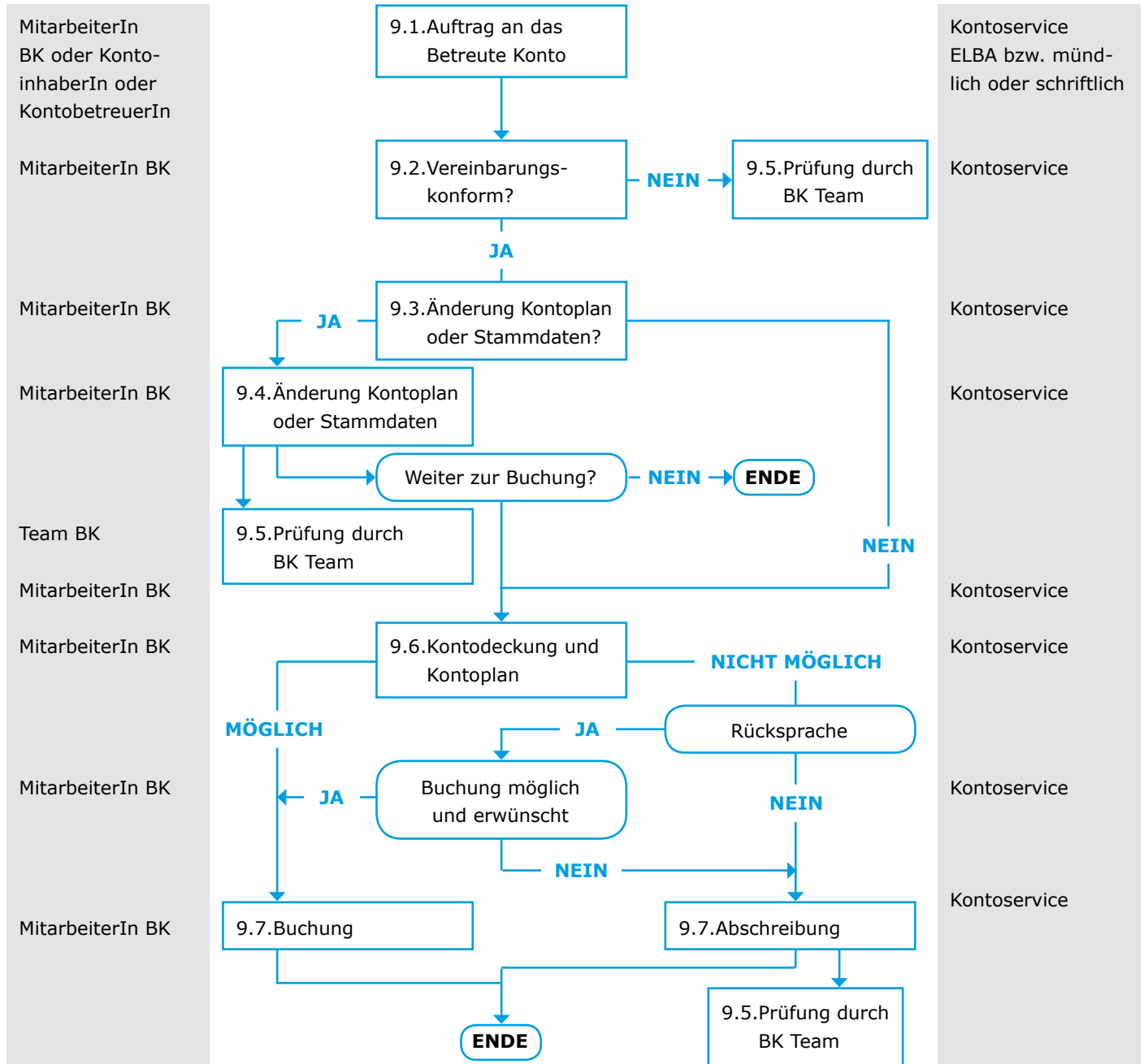


Abbildung 2: Prozessbeschreibung Kontoplan

### 3.2.3 Auftrag an das Betreute Konto

Alle Eingänge (z.B. Lohn, Pension, Beihilfen etc.) und Ausgänge (Auszahlungen, Miete, Strom, etc.) werden im Kontoplan als wiederkehrende bzw. einmalige Umsätze angelegt (siehe BenutzerInnenhandbuch Kontoservice Kapitel 4.10). Jede Durchführung, Änderung oder Einstellung stellt einen Auftrag an das Betreute Konto dar. Auch Änderungen in den Stammdaten werden als Aufträge bearbeitet. Aufträge ergeben sich entweder aus dem ursprünglich erstellten Kontoplan (geplante Umsätze) oder im Zuge einer Änderung dieses Kontoplans, wenn KontoinhaberIn bzw. KontobetreuerIn diese veranlassen. Darüber hinaus kann es zu ungeplanten Änderungen des Kontoplans kommen, z.B. durch einen Spesen-einzug der Bank in Folge einer nicht gedeckten Einziehungsermächtigung. Zunächst wird geprüft, ob der Auftrag der Vereinbarung über das Betreute Konto entspricht. Beispielsweise stellt eine unerlaubte Barabhebung vom Eingangskonto eine Verletzung der Vereinbarung dar. In solchen Fällen kann vom Team Betreutes Konto die Schließung des Betreuten Kontos bei der Bank angeregt werden. Bei Betreuten Konten mit Kontrollbevollmächtigten können Aufträge nur von Kontrollbevollmächtigten entgegengenommen werden.

### 3.2.4 Priorisierung von Zahlungsaufträgen

Bei der Eingabe von Zahlungsaufträgen im Kontoservice ist eine Priorisierung der Aufträge zwingend vorgesehen. Dabei kann die Priorität von „sehr wichtig“ bis „nicht wichtig“ in fünf Abstufungen gewählt werden. Die Auszahlung auf das Auszahlungskonto wird immer mit der niedrigsten Prioritätsstufe versehen. Die Aufträge werden in der Reihenfolge ihrer Priorisierung durchgeführt bzw. nur dann durchgeführt, wenn eine höher priorisierte Überweisung dadurch nicht gefährdet wird. Die Zahlung der laufenden Miete hat immer höchste Priorität. Nicht zuletzt durch diese Funktion wird die delogierungspräventive Funktion des Betreuten Kontos gewährleistet!

### 3.2.5 Änderung des Kontoplans oder der Stammdaten

Grundsätzlich können neue Umsätze (Aus- oder Eingänge) oder die Einstellung bestehender Umsätze von MitarbeiterInnen Team Betreutes Konto nur dann bearbeitet werden, wenn diesbezüglich ein schriftlicher Auftrag (E-Mail, SMS, Fax, Post) vorliegt. Anpassungen von bereits bestehenden Aufträgen können auch durch den/die Kontobetreuer/in bearbeitet werden, sofern eine entsprechende Freischaltung im Programm Kontoservice vorliegt. Änderungen durch KontobetreuerInnen müssen durch einen TAN bestätigt werden, welcher vom Kontoservice an die KontoinhaberInnen versendet wird. Jede Änderung des Kontoplans wird an KontobetreuerIn und KontoinhaberIn per SMS oder E-Mail mitgeteilt. Damit wird sichergestellt, dass keine Änderungen gegen den Willen der KontoinhaberInnen durchgeführt werden, ohne dass sie darüber informiert sind (siehe BenutzerInnenhandbuch Kontoservice Kapitel 4.12). Bei Änderungen am Kontoplan ergeht stichprobenartig ein Kontrollauftrag an die anderen MitarbeiterInnen Betreutes Konto. Dieser Kontrollauftrag kann nur von jenen KollegInnen eingesehen und bearbeitet werden, welche die Veränderung nicht selbst vorgenommen haben. Damit wird sichergestellt, dass keine missbräuchlichen Zahlungen, z.B. Überweisungen auf ein Privatkonto, vorgenommen werden können. Ebenso können die Stammdaten wie Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse nur aufgrund einer schriftlichen Information geändert werden.

### 3.2.6 Verletzung der Betreuungsvereinbarung

Bei Verletzung der Vereinbarung oder groben Veränderungen der Stammdaten (z.B. KontobetreuerIn fällt weg) ist durch das Team Betreutes Konto zu prüfen, ob das Betreute Konto zu schließen ist (siehe Kapitel 3.3). Im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Jour Fixe-Treffen des Team Betreutes Konto wird im Einzelfall geprüft, ob von der Zeichnungsberechtigung zurückgetreten und in Folge die Schließung des Kontos bei der Bank angeregt werden soll.

### 3.2.7 Überprüfung der Kontodeckung und Kontoplan

Ist die entsprechende Kontodeckung vorhanden, wird der Zahlungsauftrag durchgeführt, sofern nachfolgende, höher priorisierte Aufträge nicht gefährdet sind. Falls zu erwartende Kontoeingänge fehlen, wer-



den nur Buchungen mit der Prioritätsstufe „sehr wichtig“ durchgeführt/überwiesen. Gefährdet der Auftrag nachfolgende höher priorisierte Aufträge, wird der/die Kontoinhaber/in entsprechend durch das Team Betreutes Konto per E-Mail bzw. SMS informiert und aufgefordert, die weitere gewünschte Vorgangsweise bekanntzugeben. Besteht der/die Kontoinhaber/in dennoch auf die Durchführung dieser Buchung, so ist diese bei entsprechender Kontodeckung durchzuführen. Die Bestätigung dieses Auftrags erfolgt per E-Mail bzw. SMS auch an den/die Kontobetreuer/in. Damit wird sichergestellt, dass diese/r auch von der nicht geplanten Änderung des Kontoplans informiert wird und entsprechend reagieren kann.

Außerdem wird über jeden Kontakt (per E-Mail, SMS bzw. Telefon) mit KontoinhaberIn bzw. KontobetreuerIn, der Änderungen des bestehenden Kontoplanes oder neue Aufträge betrifft, ein entsprechender Aktenvermerk angelegt. Jedes SMS, das empfangen oder versendet wird, führt automatisch zu einem Aktenvermerk.

Bei unklaren Aufträgen und fehlender Information seitens der KontoinhaberInnen oder BetreuerInnen wird eine temporäre, interne Sperre über das Konto verhängt. Damit wird sichergestellt, dass keine Auszahlungen erfolgen bis entsprechende Aufträge an das Team Betreutes Konto erteilt wurden. Ausnahmen davon sind Zahlungen, die mit der Priorität „sehr wichtig“ versehen sind. Diese werden bei entsprechender Kontodeckung durchgeführt. (siehe diesbezüglich BenutzerInnenhandbuch Kontoservice Kapitel 4.1)

### 3.2.8 Buchung bzw. Abschreibung des Auftrags

Ist die Buchung aufgrund der Kontodeckung möglich, erfolgt die Auftragserteilung und in Folge ist die elektronische Auftragsdatenübermittlung an die Bank möglich. Ist die Buchung jedoch nicht möglich, wird der Auftrag nach fünf Tagen „abgeschrieben“. Konkret bedeutet eine solche Abschreibung eine Information an KontoinhaberIn und KontobetreuerIn, um diese über die Nicht-Durchführung zu informieren. Müssen existenzsichernde Aufträge abgeschrieben werden (Miete, Energie) und verstößt der/die Kontoinhaber/in damit gegen die Vereinbarung über das Betreute Konto, wird die Fortsetzung des Betreuten Kontos durch das Team Betreutes Konto geprüft. Außerdem tritt mit der Abschreibung von Zahlungsaufträgen der Prioritätsstufe „sehr wichtig“ automatisch eine Kontosperre in Kraft. Somit muss vor jeder weiteren Überweisung abgeklärt werden, ob die abgeschriebene Zahlung rückwirkend zur Gänze oder teilweise ausgeführt werden soll.

## 3.3 Prozessbeschreibung Schließung eines Betreuten Kontos

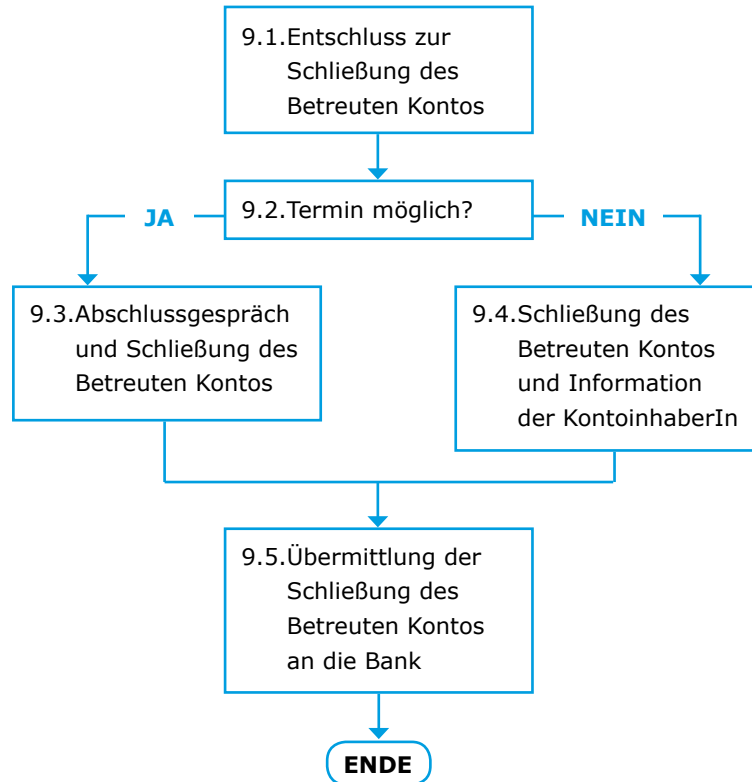
### 3.3.1 Kurzbeschreibung des Prozesses

Nachfolgend wird der gesamte Ablauf einer Kontoschließung des Betreuten Kontos beschrieben. Die Kontoschließung bedeutet, dass das Team Betreutes Konto von der Zeichnungsberechtigung des Eingangskontos zurücktritt und bei der Bank die Schließung desselben anregt. Ob das Auszahlungskonto weiter verwendet werden kann, obliegt ausschließlich der kooperierenden Bank.

## 3.3.2 Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte

### Durchführung und Verantwortung

BK Team oder KontoinhaberIn
MitarbeiterIn BK
MitarbeiterIn BK
MitarbeiterIn BK



### Systeme

Kontoservice bzw. mündlich oder schriftlich
Kontoservice
Kontoservice
Kontoservice

Abbildung 3: Prozessbeschreibung Kontoschließung

### 3.3.3 Entschluss zur Schließung des Betreuten Kontos

Der/die Kontoinhaber/in kann jederzeit ohne Angabe von Gründen die Schließung des Betreuten Kontos verlangen. Auch der/die Kontobetreuer/in kann von der Vereinbarung über das Betreute Konto zurücktreten. In diesem Fall wird vom Team Betreutes Konto geprüft, ob die Fortführung des Betreuten Kontos auch ohne KontobetreuerIn möglich ist. Jedenfalls wird der/die Kontoinhaber/in aufgefordert, eine Person zu benennen, die hinkünftig als KontobetreuerIn fungieren wird. In Einzelfällen kann das Betreute Konto auch ohne KontobetreuerIn weitergeführt werden.

Außerdem kann in den folgenden Fällen, nach einer eingehenden Prüfung durch das Team Betreutes Konto, die Schließung von Seiten der Schuldenberatung beschlossen werden:

- :: Aufgrund der mehrmaligen Verletzung der Vereinbarung, z.B. durch wiederholte Barabhebungen vom Eingangskonto
- :: Konto wird nicht für die Begleichung der Fixkosten benützt: wird die Miete nicht über das Betreute Konto bezahlt, kann die delogierungspräventive Aufgabe des Betreuten Kontos nicht erfüllt werden!
- :: mangelnde Kooperation seitens der KontoinhaberInnen
- :: endgültige Übersiedlung aus Wien: Eine der Voraussetzungen für die Führung des Betreuten Kontos, der Hauptwohnsitz in Wien, ist nicht mehr gegeben.
- :: Konto ohne Eingänge: Kommen keine regelmäßigen Eingänge auf das Betreute Konto, können in Folge die existenzsichernden Zahlungen nicht durchgeführt werden!
- :: Die Situation des Kontoinhabers/der KontoinhaberIn hat sich soweit stabilisiert, sodass das Betreute Konto nicht mehr nötig ist.
- :: Der Tod des Kontoinhabers/der KontoinhaberIn hat die Schließung des Betreuten Kontos zur Folge.

### 3.3.4 Termin zur Schließung des Betreuten Kontos

Wenn möglich vereinbaren MitarbeiterInnen Team Betreutes Konto mit KontoinhaberInnen ein Abschlussgespräch zur Schließung des Betreuten Kontos. Im Rahmen dieses Abschlussgesprächs werden die Unterlagen für die Schließung des Betreuten Kontos von den KontoinhaberInnen unterzeichnet und ein entsprechender Aktenvermerk wird im Kontoservice angelegt. Auch die Zeichnungsberechtigung der Schuldenberatung wird mittels eines Schreibens an die kontoführende Bank beendet.

### 3.3.5 Schließung des Betreuten Kontos und Information der KontoinhaberIn

Nach Erstellung aller Unterlagen für die Schließung des Betreuten Kontos werden diese an die Bank gesendet. Diese informiert das Team Betreutes Konto über die erfolgte Schließung. KontoinhaberIn und KontobetreuerIn werden schriftlich vom Team Betreutes Konto über die erfolgte Schließung in Kenntnis gesetzt.

## 3.4 Dokumentation

Über sämtlichen Schriftverkehr, Telefonate und Gespräche werden entsprechende Textvermerke angelegt. Damit kann gewährleistet werden, dass Aufträge und Änderungen für alle BenutzerInnen nachvollzogen werden können. Auch eingehende E-Mails und SMS werden gespeichert. Umfangreiche Dokumente werden im elektronischen Archivordner abgelegt. Diese Vorgehensweise ermöglicht es, dass die KontoinhaberInnen nicht nur von einem/einer sondern von allen MitarbeiterInnen des Teams Betreutes Konto beraten werden können. (Anmerkung: Derzeit werden in Wien 218 KontoinhaberInnen von sechs MitarbeiterInnen betreut – Stand Juli 2013.)

Über sämtliche Veränderungen an einzelnen Datensätzen im Programm Kontoservice wird ein Protokoll angelegt. Damit kann zu jedem Zeitpunkt nachvollzogen werden, welche BenutzerInnen Änderungen durchgeführt haben (siehe dazu auch BenutzerInnenhandbuch Kontoservice).

## 3.5 Organisation

### 3.5.1 Hierarchische Gliederung

Das Team Betreutes Konto besteht in Wien aktuell aus 6 MitarbeiterInnen (1,5 FTE). Diese sind hierarchisch gleichrangig und berichten der Geschäftsführung der Schuldnerberatung Wien. Täglich ist ein/e Mitarbeiter/in mit der Durchführung der in diesem Dokument beschriebenen Prozesse betraut und dafür verantwortlich.

### 3.5.2 Zeichnungsberechtigungen

Jeweils zwei Personen sind von Seiten der Schuldenberatung zeichnungsberechtigt für die betriebenen Konten. Dies ermöglicht auch weitgehende Handlungsfreiheit während Zeiten der Abwesenheit einzelner MitarbeiterInnen z.B. während Urlaub oder Krankenstand.

### 3.5.3 Servicezeiten

Die Erreichbarkeit ist werktags von 8.00 bis 15.30 Uhr. Anrufe werden von der Telefonzentrale der Schuldenberatung direkt durchgestellt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mittels SMS und E-Mail.

### 3.5.4 Jour Fixe

In Wien findet wöchentlich ein Jour Fixe-Treffen des Teams Betreutes Konto mit der Geschäftsführung statt (Stand Juli 2013). Die Protokolle werden elektronisch archiviert und sind über die interne Intranet Informations-Plattform Wiki jederzeit für alle Teammitglieder einsehbar.

## 4 Zielgruppenanalyse

Im Hintergrund des Anstiegs von Personen, die von Wohnungslosigkeit latent bedroht oder bereits akut betroffen sind, wird in österreichischen Städten, vor allem in jenen mit mehr als 50.000 Einwohnern, Wohnungslosigkeit zu einer immer größeren Herausforderung für die in der Wohnungslosenhilfe tätigen Institutionen (vgl. Halbartschläger et.al.:3, vgl. Beiser: 20). Die Zielgruppen des Betreuten Kontos lassen sich anhand des Quartalsberichts des Fonds Sozials Wien eindeutig identifizieren. Unter zusätzlicher Einbeziehung des neuen Konzeptes der Wohnungslosenhilfe „Housing First“ wird nachfolgend versucht, eine möglichst präzise Zielgruppenanalyse zu erstellen. Zu Beginn soll daher dieses Modell kurz vorgestellt und in seinen möglichen Verbindungspunkten zum Betreuten Konto dargestellt werden.

### 4.1 „Housing First“<sup>6</sup>

„Housing First“ ist mehr als ein neuer Modebegriff in der Hilfe für wohnungslose Menschen. Der Begriff steht für einen Paradigmenwechsel, bei dem das Ziel in den Vordergrund rückt, Wohnungslosigkeit wirksam zu reduzieren, statt sie in immer neuen und differenzierteren Institutionen, Sonderwohnformen und Stufensystemen zu verwalten.“ (Halbartschläger et. al: 3ff). Die Initiatoren dieses Modells gehen davon aus, dass eine rasche Reintegration von wohnungslosen Menschen in den „normalen Wohnraum“ (ebd.) wirkungsvoller ist als sie „in ausgeklügelten Stufenmodellen, bei denen die Wohnung erst durch Wohlverhalten und Therapieerfolge ‚verdient‘ werden und nach gutem Verlauf ‚Wohnfähigkeit‘ bescheinigt werden muss, bevor der Umzug in eine ‚Finalwohnung‘ angeboten werden darf, in der dann keine persönliche Unterstützung mehr geleistet wird“ (ebd) unterzubringen. In den USA und auch in Europa existieren bereits mehrere Studien, die die Wirksamkeit dieser Vorgangsweise belegen und für eine Veränderung der Strukturen und Vorgangsweisen in der Wohnungslosenhilfe sprechen.

Das Konzept sieht eine „schnelle Vermittlung (von wohnungslosen Menschen, Anm. der AutorInnen) in dauerhaft gesicherten Individualwohnraum“ (Halbartschläger et.al.:5) vor, um sie jedoch auch dort weiterhin, wenn nötig, zu unterstützen, um eine bessere Integration und Dauerhaftigkeit der Wohnsituation zu gewährleisten. Wohnungslose Menschen sind oft von einer Vielzahl von psychischen und physischen Problemen betroffen, für welche die vorhandenen Unterstützungsmöglichkeiten oft nicht ausreichen. „Um allein in regulären Wohnungen zurechtzukommen und ihre Lebenslage zu verbessern, benötigen Wohnungslose gezielte und pro-aktive Unterstützung.“ (ebd) Neben diversen Beratungs- und Betreuungsangeboten muss diese Unterstützung auch eine „gut funktionierende und ausgebaute Delogierungsprävention“ (Halbartschläger et.al.: 6) beinhalten, „die grundlegender Bestandteil einer solchen Strategie sein muss“ (ebd). Aufgrund der durch „Housing First“ vorgesehenen neuen Handlungsansätze, welche die Beschaffung einer neuen Wohnung vor die Bearbeitung von anderen Problemfeldern stellen, ist auch „die Skepsis gegenüber „Housing First“-Ansätzen groß: Vorgebracht wird, dass ‚Wohnen allein, zu wenig sei und sich dadurch die Risiken für ehemals wohnungslose Menschen, erneut mit Wohnungslosigkeit konfrontiert oder auch wieder wohnungslos zu werden, potenzieren würden“ (Halbartschläger et.al.: 7). Dem kann jedoch entgegengehalten werden, dass das Modell des „Housing first“ neben dem raschen Erhalt „der so genannten Finalwohnung“ die gleichzeitige Bereitstellung von „bedürfnisorientierten und an keine Bedingungen geknüpften Angeboten sozialer Dienstleistungen“ (ebd) vorsieht. Hier ist vor allem die auf freiwilliger Basis stattfindende Nutzung des Betreuungsangebots, das auf die jeweiligen Bedürfnisse der Betroffenen angepasst werden soll, als wesentliche Änderung zum bisherigen Konzept der Wohnungslosenhilfe hervorzuheben (vgl. Halbartschläger et.al: 40).

<sup>6</sup> Zu allgemeinen und näheren Informationen zum Thema Housing First siehe Halbartschläger et.al (2011) Niedermayer 2011, Atherton et.al. (2008), Busch – Geertsma (2011)

Die Kombination aus verfügbarer Betreuung und Unterstützung, sowohl in finanzieller als auch in psychosozialer Hinsicht und leistbarem Wohnraum stellen die besten Voraussetzungen für eine dauerhafte Abwendung von Obdach- bzw. Wohnungslosigkeit dar (vgl. Halbartschlager et al.: 26). Das Modell „Housing First“ kann als „wesentliches Instrument für eine Strategie zur nachhaltigen Verringerung von Wohnungslosigkeit genutzt“ (Halbartschlager et.al.: 6) werden. Die Wichtigkeit der langfristigen Wohnungssicherung und der dafür benötigten Hilfsmittel und Maßnahmen wird im Zusammenhang mit „Housing First“ oftmals betont. Präventionsarbeit muss hier auf mehreren Ebenen geleistet werden. Grundlegend für den Erhalt des Wohnraums ist die regelmäßige und fristgerechte Bezahlung des Nutzungsentgelts oder der Miete. Diese stellt die Voraussetzung für eine langfristige Bewohnbarkeit dar. Die Sicherstellung der Bezahlung dieser monatlichen Fixkosten für den Wohnraum (diese umfassen im weiteren Sinne auch die Zahlungen für die Energiekosten und Ratenvereinbarungen für bestehende Rückstände) kann durch ein geeignetes Finanzinstrument gewährleistet werden. Das Betreute Konto kann für diesen „wohnungsorientierten Ansatz“ (Halbartschlager et.al.: 5) wertvolle Unterstützung bei der Sicherung des Wohnraums leisten. Im Gegensatz zum Modell des „Housing First“ sieht das Betreute Konto jedoch, zumindest zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts, eine gewisse Notwendigkeit der verpflichtenden Inanspruchnahme von Betreuung durch eine soziale Einrichtung vor. Eine Änderung dieser Vorgangsweise ist jedoch möglich, da eine durchgängige Betreuung nicht immer vorhanden und auch nicht zwingend notwendig ist. Der Bedarf dieser Betreuung könnte eventuell durch ein von der Schuldenberatung durchgeführtes Clearing erhoben, werden in dessen Folge gemeinsam mit dem/der Kontoinhaber/in nach einer geeigneten Kontaktperson für das Betreute Konto (KontobetreuerIn) gesucht wird, wobei diese Person auch im privaten Umfeld des Kontoinhabers/der Kontoinhaberin zu finden sein kann. Solche und ähnliche Überlegungen, die die Einbeziehung von dritten Personen, neben KontoinhaberIn und dem Betreuten Konto Team, neu regeln, sind jedoch zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch in Erarbeitung und nicht umgesetzt.

## 4.2 Zielgruppen des Betreuten Kontos

Als Zielgruppen definiert das Model des „Housing First“ vor allem Menschen die von Obdach- oder Wohnungslosigkeit betroffen sind, wobei hier die Dauer keine Rolle spielt, sowie Menschen die „kurz vor der Delogierung stehen“ (Halbartschlager, Hammer, Kufner, Reiter 2011: 24). Außerdem „strukturell benachteiligte Menschen mit Betreuungsbedarf: MigrantInnen, Familien mit Kindern, AlleinerzieherInnen, ehemalige Wohnungslose“ (Halbartschlager, Hammer, Kufner, Reiter 2011: 24). „Housing First“ zielt durch die Einbeziehung seiner Zielgruppen auch auf Prävention ab, weshalb auch Menschen, die noch nicht wohnungslos sind, jedoch in Zukunft aufgrund ihrer Herkunft, Bildung etc. von Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit betroffen sein können, zu den Zielgruppen gehören. (vgl. Halbartschlager, Hammer, Kufner, Reiter 2011 : 25) Diese Zielgruppen decken sich im überwiegenden Maße mit denen des Betreuten Kontos. Die nachfolgenden Zahlen und Grafiken wurden dem von der Stabstelle Berichtswesen & Entwicklung erstellten Quartalsbericht 4/2012 für das Betreute Konto entnommen und enthalten Daten für den Zeitraum von der Aufnahme des Betreuten Kontos im Jänner 2009 bis Dezember 2012.

Ende des Jahres 2012 nutzten 148 Personen ein Betreutes Konto. 80 Neuanmeldungen wurden alleine im 4. Quartal über die Internetseite getätigt. Im Jahr 2012 haben 26 KontoinhaberInnen die Nutzung des Betreuten Kontos wieder beendet. Aus der Statistik gehen eindeutig zwei Hauptzielgruppen des Betreuten Kontos hervor. 17% der KontoinhaberInnen sind jüngere Frauen im Alter zwischen 21 und 30 Jahren mit Kindern. Die zweitgrößten KundInnengruppen stellen alleinstehende Männer zwischen 31 und 40 und 51 und 60 Jahren ohne Kinder und alleinstehende Frauen mit Kindern in den Altersgruppen 31–40 und 41–50 mit jeweils einem 7%-Anteil dar. Weiters ist zu beobachten, dass über 80% der KundInnen alleinstehend sind, davon hat etwas weniger als die Hälfte Kinder. Alleinstehende Frauen bilden mit 50,7% die größte Gruppe der KontoinhaberInnen. Die meisten KontoinhaberInnen sind Frauen im Alter von 21 bis 30 Jahren, meist handelt es sich bei diesen Frauen um junge alleinstehende Mütter. Diese Signifikanz ergibt sich aufgrund der großen Anzahl der Anmeldungen für das Betreute Konto durch die Jugendwohlfahrt und Mutter-Kind-Einrichtungen.

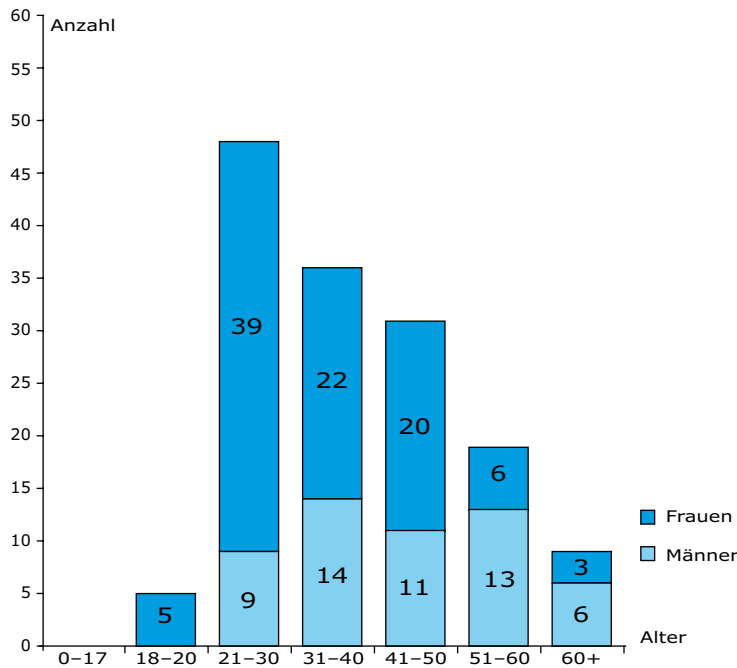


Abbildung 4: Alters und Geschlechtsverteilung

Abbildung 4: Anzahl der KundInnen des Betreuten Kontos (BK) nach Altersgruppe und Geschlecht. Das BK wird vor allem von jüngeren Frauen in Anspruch genommen.

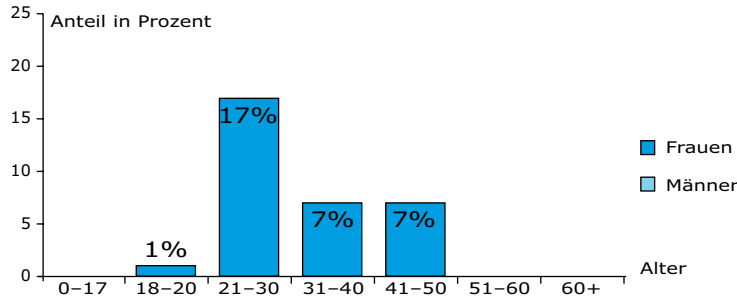


Abbildung 5: KundInnen mit Kindern

Abbildung 5: Anteil der alleinstehenden KundInnen MIT im selben Haushalt lebenden minderjährigen Kindern an der Gesamtzahl der KundInnen im BK. Berücksichtigt man die Kategorien Alter, Kinderanzahl und den Familienstand zeigt sich, dass junge alleinstehende Mütter die größte KundInnen-gruppe des BK sind.

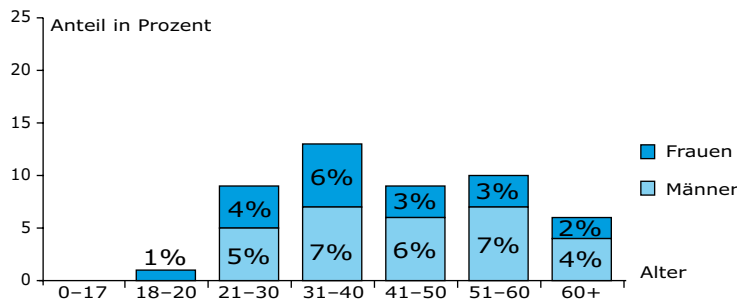


Abbildung 6: KundInnen ohne Kinder

Abbildung 6: Anteil der alleinstehenden KundInnen OHNE Kinder an der Gesamtzahl der KundInnen im Betreuten Konto. Alleinstehende Männer von 31 bis 60 Jahre sind die nächstgrößere KundInnengruppe, die das BK nützt.

### 4.3 Exkurs Gender Mainstreaming

„Mainstreaming“ heißt „in den Hauptstrom bringen“. Es bedeutet, dass bei allen Entscheidungen – also in Hinblick auf Leistungen, Produkte, Außendarstellungen, Personal und Organisation – immer berücksichtigt wird, dass sich Frauen und Männer in jeweils unterschiedlichen Lebenslagen befinden. (<http://www.wien.gv.at/menschen/gendermainstreaming/ziele/index.html>)

Die derzeit etablierten Programme zur Wiedereingliederung wohnungsloser Personen zielen hauptsächlich auf Männer ab, da der überwiegende Anteil an wohnungslosen Personen männlichen Geschlechts ist. Bereits in den ersten Monaten des Bestehens des Betreuten Kontos in Wien hat sich jedoch gezeigt, dass junge alleinerziehende Mütter eine zunehmend von Wohnungslosigkeit bedrohte Gruppe darstellen, was durch die obigen statistischen Auswertungen belegt wird. Auch andere Studien, wie der Bericht der Wiener Wohnungslosenhilfe zeigen eine immer größer werdende Anzahl an obdach- bzw. wohnungslosen Frauen. Während diese Zielgruppe lange Zeit nur wenig von den angebotenen Leistungen profitieren konnte, wurden in den letzten Jahren immer mehr Einrichtungen und Angebote für Frauen geschaffen, um dieser Entwicklung gerecht zu werden. „Von Wohnungslosigkeit bedrohte Frauen geraten oft in eine Abhängigkeitsspirale, die sie ökonomisch und psychisch gefangen hält. Von ExpertInnen der Wohnungslosenhilfe wird besonders auf die versteckte Wohnungslosigkeit bei Frauen hingewiesen, da von Wohnungslosigkeit bedrohte Frauen häufig Beziehungen zu Männern eingehen, um weiterhin wohnversorgt zu bleiben“ (Graber, Doris / Haller, Roland / Penz, Adelheid 2008: 19). Mit speziellen Angeboten wie nach Geschlechtern getrennten Wohnhäusern oder Aufenthaltsräumen wird versucht, auf die Bedürfnisse der betroffenen Frauen nach Rückzugsmöglichkeiten und Sicherheit einzugehen. (vgl. Graber, Doris / Haller, Roland / Penz, Adelheid 2008: 18f)

Die Situation der Betroffenen verschärft sich weiter, wenn Kinder vom Verlust der Wohnung betroffen sind. Diese müssen lernen, mit der „Ausnahmesituation in der Unterbringungseinrichtung zurecht (zu) kommen“ (Graber, Doris / Haller, Roland / Penz, Adelheid 2008: 20) und sind durch fehlende Unterstützungsmöglichkeiten und finanzielle Mittel oft auch in anderen Bereichen des Lebens benachteiligt. „Die Zukunfts- und Bildungschancen der von Wohnungslosigkeit betroffenen Kindern sind daher geringer als die anderer Bevölkerungsschichten“ (ebd). Hier zeigt auch die oft fehlende Ausbildung der betroffenen Frauen bzw. Mütter negative Auswirkungen. Sozialstatistiken zufolge können nur 18% der obdach- bzw. wohnungslosen Frauen eine abgeschlossene Ausbildung vorweisen (vgl. Graber, Doris / Haller, Roland / Penz, Adelheid 2008: 18ff).

Eine Möglichkeit, der steigenden Anzahl an obdach- bzw. wohnungslosen Frauen präventiv entgegenzuwirken, stellt das Betreute Konto dar. Durch den gezielten Einsatz des Betreuten Kontos durch die MitarbeiterInnen der Jugendwohlfahrtsträger wird aktive Delogierungsprävention für junge Frauen geleistet. Das Betreute Konto ist daher ein sehr effektives Werkzeug zur Wohnungssicherung von Frauen und Männern, da die Zahlungen für Miete und Strom priorisiert durchgeführt werden. Zusammengefasst kann festgestellt werden, dass durch den Einsatz des Betreuten Kontos die Grundideen und Werte des Gender Mainstreaming weiter vorangetrieben werden, die die Erreichung einer geschlechtergerechten und solidarische Gesellschaft fordert, in der Chancen, Möglichkeiten und Verpflichtungen gleich verteilt sind, vorsehen und in der „alle Menschen ein selbstbestimmtes Leben entsprechend ihren persönlichen Fähigkeiten, Bedürfnissen und Wünschen führen“ (<http://www.wien.gv.at/menschen/gendermainstreaming/ziele/index.html>) können. Die Gleichstellung von Frauen und Männern ist dann kein Randthema mehr, sondern ein selbstverständlicher Teil aller Prozesse und Maßnahmen. Frauen und Männer werden somit nicht mehr als einheitliche Gruppe gesehen, sondern ihre jeweiligen sozialen, ethnischen oder altersmäßigen Unterschiede werden berücksichtigt.

Die Häufung der genannten Zielgruppen ergibt sich aus der Verweisung der betreuenden Einrichtungen, wie die nachfolgende Grafik zeigt, aus der hervorgeht, dass die meisten KundInnen von Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, gefolgt von der Kinder- und Jugendwohlfahrt, vermittelt werden.

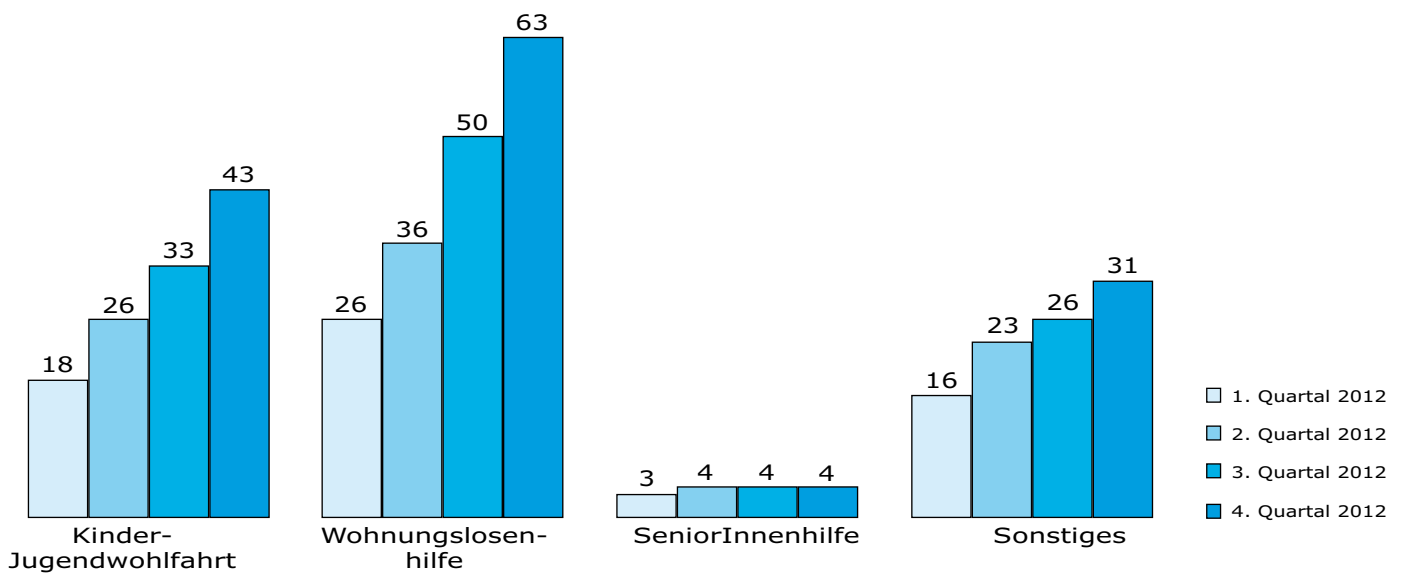


Abbildung 7: Betreuende Einrichtungen (Anzahl der KundInnen, die aus den jeweiligen betreuenden Institutionen verwiesen werden.)

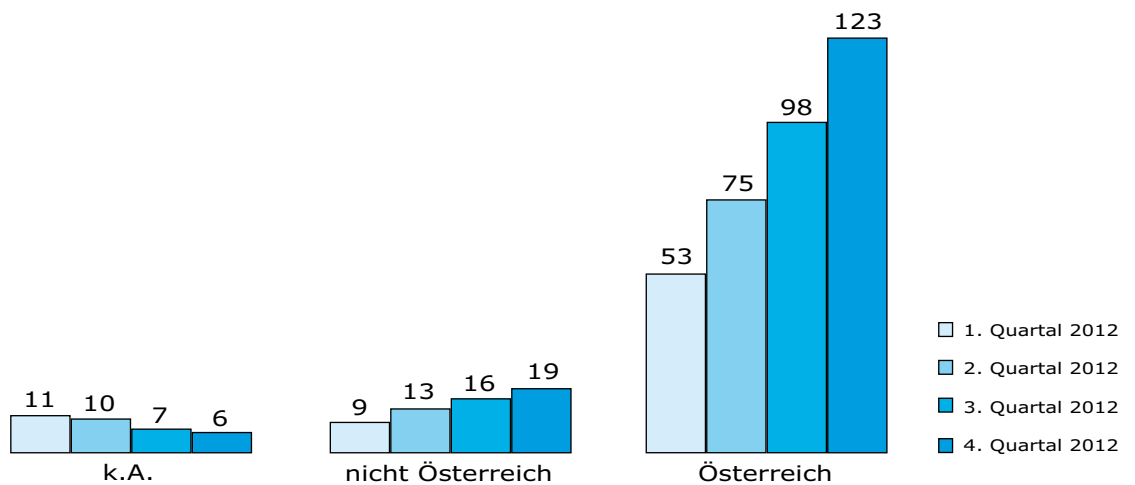


Abbildung 8: Herkunft der KundInnen nach Staatsbürgerschaft

Die KontoinhaberInnen sind zudem zu 83% österreichische StaatsbürgerInnen, nur 13% haben eine andere Nationalität. Dieser Umstand könnte durch die Tatsache begründet sein, dass es für Menschen, die nicht aus der EU stammen, schwierig bzw. unmöglich ist ein Konto zu eröffnen, wenn kein gültiger Reisepass vorliegt. Hier gelten wie bereits zuvor erwähnt dieselben Bedingungen wie bei der Eröffnung eines gängigen Girokontos direkt bei einer Bank.



## 4.4 Fazit

Zwar kann auch das Betreute Konto – ebenso wie das Model „Housing First“ – keine strukturellen Probleme am Wohnungsmarkt lösen, aber es ist ein effektives Mittel in der Prävention von Wohnungslosigkeit. Ist der aktuelle Wohnraum aufgrund des vorhandenen Einkommens und der vorherrschenden Mietpreise generell nicht leistbar, ändert auch eine geplante Sicherstellung der regelmäßigen Überweisungen durch das Betreute Konto nichts an der Situation der Betroffenen. „Housing First“ (ist) als Strategie nicht dazu geeignet, die strukturell bedingten Ursachen von Wohnungslosigkeit und prekärem Wohnen zu überwinden, denn nur durch einen breiten politischen Konsens, der auch für benachteiligte Gruppen treffsichere Wohnbauförderinstrumente sowie eine geförderte Wohnraumschließung vorsieht, lässt sich leistbares Wohnen auf breiter Basis umsetzen.“ (Halbartschlager et.al. (2011): 23).

Wie bereits zuvor beschrieben, stellt das Betreute Konto jedoch ein sehr wirkungsvolles Instrument für die Verhinderung von Wohnungslosigkeit dar, wenn diese hauptsächlich durch unbedachte Priorisierung der Zahlungen begründet ist. Das Betreute Konto gibt KontobetreuerInnen ein besonders effektives Werkzeug in die Hand, um (idealerweise gemeinsam mit dem/der Kontoinhaber/in) die Zahlungsprioritäten klar zu setzen, die monatliche Wohnungsmiete pünktlich zu bezahlen und somit die Gefahr der Delogierung wirksam und nachhaltig zu bannen.

## 5 Basisbudget – Businessplan

Das Betreute Konto stellt eine Kombination aus einem Einnahmenkonto, für das KontoinhaberInnen der Schuldenberatung eine Zeichnungsberechtigung einräumen und somit die Steuerung der Einnahmen und Ausgaben ermöglichen, und einem weiteren Girokonto, einem Auszahlungskonto und dazugehöriger Auszahlungskarte, dar. Da es sich beim Betreuten Konto um eine soziale Dienstleistung handelt, ist als Ziel primär die Erreichung der Kostendeckung definiert, weshalb sich die Schwerpunkte des Businessplans von denen eines gewinnorientierten Vorhabens unterscheiden.

Anhand einer Aufstellung der erforderlichen Ressourcen soll eine realistische Einschätzung für die Erstellung des Angebots des Betreuten Kontos ermöglicht werden sowie eine Überlegung darüber, welche Einrichtungen ein solches anbieten können. Der vorliegende Basisbudget- bzw. Businessplan soll als eine Entscheidungsgrundlage für den Betrieb des Betreuten Kontos dienen.

Bei jeder Darstellung des Betreuten Kontos und der getroffenen Annahmen handelt es sich lediglich um eine Momentaufnahme, da aufgrund neuer Erkenntnisse im Zuge der laufenden Arbeit mit den KontoinhaberInnen und den betreuenden Einrichtungen ständige Evaluierungen des Status Quo und Verbesserungen eingearbeitet werden.

### 5.1 Geschäftsform

Im Zuge der Umsetzung des Betreuten Kontos haben gewerbe- und steuerrechtliche Prüfungen ergeben, dass eine Integration des Betreuten Kontos in die bestehende Struktur der Schuldenberatungen der Gründung einer eigenständigen Gesellschaft vorzuziehen ist. Im Gegensatz zu den Angeboten gewinnorientierter Finanzinstitute steht die organisatorische Eingliederung des Betreuten Kontos in eine Schuldenberatung, einer nicht gewinnorientierten und öffentlich finanzierten Einrichtung, für Neutralität und Konstanz (milia 2009:5).

### 5.2 Personal und Organisation

Aufgrund der Eingliederung des Betreuten Kontos in die vorhandenen Strukturen der Schuldenberatung ist eine sehr flache Organisationshierarchie möglich, da keine separate Geschäftsleitung notwendig ist. Je nach Größe des Teams kann eine Teamleitung angedacht werden. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts erscheint eine solche jedoch aufgrund der geringen Teamgröße nicht notwendig (siehe auch Kapitel 3.5). Da das Betreute Konto innerhalb des Organisationsbereichs der Schuldenberatung durchgeführt wird, handelt es sich bei den MitarbeiterInnen auch um MitarbeiterInnen der Schuldenberatung, welche einen Teil ihrer wöchentlichen Arbeitszeit für das Betreute Konto einsetzen. Durch diese Regelung bleibt die weitgehende Flexibilität beim Einsatz der MitarbeiterInnen erhalten, da bei geringerem Aufwand für das Betreute Konto die MitarbeiterInnen auch für den Aufgabenbereich der Schuldenberatung voll einsetzbar sind. Die Spezialisierung der MitarbeiterInnen auf den alleinigen Aufgabenbereich des Betreuten Kontos erscheint daher nicht sinnvoll.

Die Struktur der Schuldenberatung eignet sich ideal für das Betreute Konto, da hier sowohl die nötige technische Infrastruktur als auch das entsprechende Wissen in finanziellen sowie sozialarbeiterischen Fragen vorhanden ist. Die Schuldenberatung kann die Dienstleistung des Betreuten Kontos, im Gegensatz zu einer betreuenden Einrichtung mit einem befristeten Betreuungsverhältnis, dauerhaft anbieten. Den MitarbeiterInnen des Betreuten Kontos wird neben sehr guten PC-Kenntnissen vor allem ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit abverlangt. Um die nötige Distanz bei gleichzeitiger Empathie wahren

zu können, ist die Erfahrung in der Beratung von Menschen in finanziell schwierigen Situationen von großem Vorteil. Die Zusammenarbeit mit den betreuenden Einrichtungen erfordert auch die Fähigkeit Aufgaben delegieren und die Erledigung überwachen zu können. Die MitarbeiterInnen sind verantwortlich für die Umsetzungen der Dienstleistungsprozesse. Daher müssen sie Situationen rasch erkennen und beurteilen können, um die nötigen Schritte veranlassen zu können. Ferner müssen sie mit den Erfordernissen des Datenschutzes vertraut sein.

Dem Betreuten Konto stehen aktuell zum Zeitpunkt der Berichterstellung personelle Ressourcen im Ausmaß von sechzig Wochenstunden, verteilt auf sechs MitarbeiterInnen zur Verfügung. Mittels dieser Ressourcen werden 218 aktive Konten betreut (Stand Juli 2013). Durch weitere Automatisierungen und Übertragung von Betreuungstätigkeiten an die vermittelnden Institutionen oder andere Einrichtungen ist auch eine Ausweitung der Anzahl der Konten ohne personelle Aufstockung denkbar. Auch der Einsatz von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zur Abdeckung der Aufgaben der KontobetreuerInnen wurde bereits angedacht, zum Zeitpunkt der Berichterstellung jedoch noch nicht umgesetzt.

### 5.3 Vertragliche Grundlage

Die rechtliche Grundlage für die Führung des Betreuten Kontos bildet eine schriftliche Vereinbarung, die bei Kontoeröffnung zwischen Schuldenberatung, KontoinhaberIn und KontobetreuerIn abgeschlossen wird. In dieser Vereinbarung werden Regelungen zur Eröffnung und Schließung des Kontos, zur Verwaltung der Zahlungsflüsse sowie die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der kontoführenden Banken, die bei Kontoeröffnung eingesehen werden können.

### 5.4 Markt und Wettbewerb

Das Betreute Konto steht nicht im Wettbewerb zu bestehenden Bankprodukten, insbesondere auch nicht zu den sogenannten Ersatzkonten. Es sind daher keine Mitbewerber vorhanden. Die Vorgehensweise mancher Träger von Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, die Konten für ihre BewohnerInnen führen, stellt keinesfalls ein Konkurrenzprodukt zum Betreuten Konto dar. Der Fokus und gewissermaßen der USP<sup>7</sup> des Betreuten Kontos besteht in der gesicherten Durchführung der existenzsichernden Zahlungen und der Information darüber. Wie bereits erwähnt, kann durch das Betreute Konto keine Betreuung eingespart werden, aber deren Aufwand enorm reduziert werden.

Die potentiellen Zielgruppen des Betreuten Kontos wurden in Abschnitt 4 näher beschrieben.

#### 5.4.1 Marketing

Marketingmaßnahmen im herkömmlichen Sinn sind aufgrund der Vermittlung der potentiellen KontoinhaberInnen durch die kooperierenden sozialen Einrichtungen nicht zwingend notwendig. Eine Kontaktaufnahme mit möglichen Einrichtungen in Form von Präsentationen oder Informationsveranstaltungen sollte jedoch tunlichst erfolgen, um den Bekanntheitsgrad des Angebots zu erhöhen und neue Zielgruppen zu erschließen (siehe auch Kapitel 4).

Aktuell wird in der Schuldnerberatung Wien an der Erstellung eines Informationsfolders gearbeitet. Dieser kann in Folge auch anderen Schuldenberatungen kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

<sup>7</sup> *Unique Selling Proposition: Alleinstellungsmerkmal*

## 5.5 Kooperationen und Schnittstellen

Das Betreute Konto basiert auf der Zusammenarbeit mit Banken auf der einen und sozialen Betreuungseinrichtungen auf der anderen Seite. Das Betreute Konto übernimmt gewissermaßen die Steuerung der Konten und sorgt für die Durchführung der geplanten Aufträge.

### 5.5.1 Bank

Die Zusammenarbeit mit den kooperierenden, kontoführenden Banken beruht auf Einzelverhandlungen, wie auch die Kooperation mit den zuweisenden sozialen Einrichtungen, welche die KontoinhaberInnen vermitteln. Die Banken stellen die Software für die Durchführung der Buchungen sowie die notwendigen Formulare und Unterlagen für die Eröffnung der Konten zur Verfügung.

### 5.5.2 Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt

Die operative Schnittstelle stellen die KontobetreuerInnen dar, welche in Zusammenarbeit mit den KontoinhaberInnen und dem Team Betreutes Konto für einen reibungslosen Ablauf der Zahlungen sorgen (siehe auch Kapitel 2.3.2).

Vierteljährliche Treffen mit den KontobetreuerInnen bieten den Rahmen und die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch. Diese Treffen finden in der Schuldenberatung statt und werden von einem/einer Mitarbeiter/in des Betreuten Konto Teams moderiert und dienen neben dem Austausch von Erfahrungen mit dem Betreuten Konto auch zur Klärung von offenen Fragen oder Problemen.

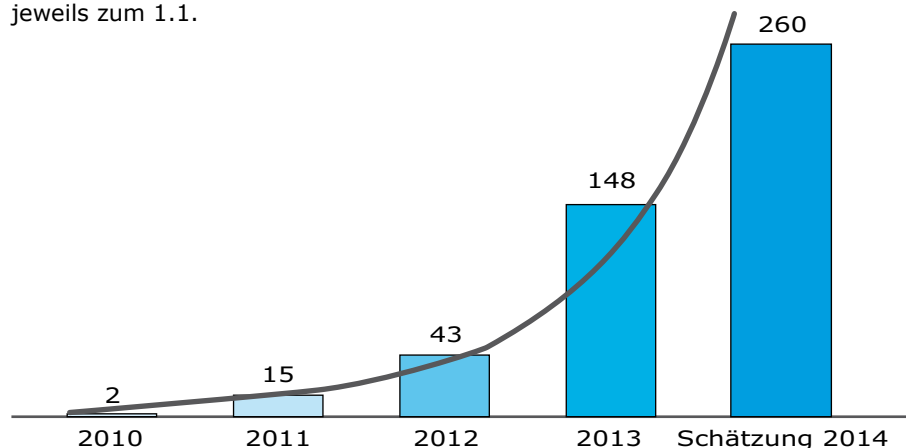
## 5.6 Abschätzung des Potentials

Ausgehend von den bisher gemachten Erfahrungen existiert gerade im Bereich der Wohnungslosenhilfe und Jugendwohlfahrt ein großer Bedarf an unterstützenden Maßnahmen im Bereich der existenzsichernden Finanzplanung. Der Großteil der potentiellen KontoinhaberInnen erhält Unterstützungsleistungen in Form von Beratung und Betreuung durch Einrichtungen der sozialen Wohlfahrt. Dies sind vor allem Klientinnen der Jugendwohlfahrt, wie z.B. Bewohnerinnen von Mutter-Kind Heimen und andere Mütter, die Schwierigkeiten mit der laufenden Bezahlung der Fixkosten für die Wohnung haben. Eine konkrete Bedarfsschätzung erscheint jedoch sehr schwierig, zumal die sozio-demografischen Gegebenheiten in Wien mit anderen Bundesländern nur bedingt verglichen werden können.

In Wien wurde das Betreute Konto in einer Pilotphase 2009 gestartet. Die Anzahl der KontoinhaberInnen wurde dabei laufend, aber unregelmäßig gesteigert. Dabei zeigt sich, dass erst im letzten Jahr ein relativ starker Zuwachs an KontoinhaberInnen verzeichnet werden konnte. Dies hängt unserer Einschätzung nach mit dem zunehmenden Bekanntheitsgrad des Betreuten Kontos innerhalb der „sozialen Betreuungslandschaft“ und andererseits mit den bisher gemachten positiven Erfahrungen zusammen. Ein wesentlicher Faktor dabei ist es, von Anbeginn an die potentiellen Stakeholder (KlientInnen und vor allem deren betreuende Einrichtungen) von den angebotenen Leistungen laufend zu informieren.

## Entwicklung Anzahl Betreute Konten Wien

jeweils zum 1.1.



Im ersten Quartal 2013 lässt sich ein relativ kontinuierlicher Zuwachs von ca. zwei neuen KontoinhaberInnen pro Woche beobachten. Sollten künftig Kooperationen in neuen Bereichen, wie zum Beispiel SachwalterschaftsklientInnen, geschlossen werden, sind größere Zuwachsraten zu erwarten.

## 5.7 Positionierung am Markt

Im Moment existieren am Markt (Ausgangspunkt Wien) keine Mitbewerber, die vergleichbare Angebote bieten. Es gibt lediglich einige Angebote von Banken, die Konten für Menschen anbieten, die sonst keinen Zugang zu dieser Finanzdienstleistung haben („Ersatzkonten“). An diese Gruppe richtet sich jedoch das Angebot des Betreuten Kontos ausdrücklich nicht, da dessen Zweck die Sicherstellung der existenzsichernden Zahlungen ist. Das Angebot des Betreuten Kontos hat daher zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts eine Alleinanbieterstellung. Daraus kann geschlossen werden, dass das Betreute Konto enorme Potentiale birgt. Auch die Erschließung weiterer Zielgruppen, wie etwa die von besachwalteten Personen, wird bereits vorbereitet.

Das Betreute Konto hat nur geringe Berührungs- oder Überschneidungspunkte mit den Angeboten anderer Banken, die Haben-Konten für Menschen, die sonst kein Konto mehr bekommen, anbieten. Es handelt sich beim Betreuen Konto weder um eine rein infrastrukturelle noch eine rein betreuende Dienstleistung, wie etwa der Sachwalterschaft. Hier stellt vor allem die Freiwilligkeit der Teilnahme, wenn diese auch oft an die Übernahme der Rückstände bei den Fixkosten gebunden ist, ein wichtiges Unterscheidungskriterium dar. Auch die jederzeitige Möglichkeit zur Schließung des Betreuten Kontos stellt ein Unterscheidungsmerkmal zu anderen Angeboten dar.

## 5.8 Bepreisung

Aufgrund der aktuellen Vereinbarungen mit den kontoführenden Banken betragen die monatlichen Kosten für die Kontoführung in Wien derzeit 3,00 Euro. Dieser Betrag gilt sowohl bei Eröffnung von nur einem Eingangskonto, als auch bei der Eröffnung von beiden Konten (Einzahlungs- und Auszahlungskonto). Der Preis orientiert sich an den Kosten für ein sogenanntes Ersatzkonto und soll eine zumindest überwiegende Deckung der Kosten der kontoführenden Banken gewährleisten.

Die Verrechnung von Kostenbeiträgen an vermittelnde Institutionen stellt ebenfalls, vor allem bei expandierenden Kontozahlen und damit verstärktem personellen Aufwand der Schuldenberatung, eine Möglichkeit zur Deckung der Kosten dar, die jedoch zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch nicht umgesetzt wurde.

## 5.9 Finanzplanung

Den größten Anteil an den finanziell benötigten Mitteln machen die Personalkosten für die Betreuung der Konten aus (siehe Kapitel 5.2). Aufgrund der unterschiedlichen Personalkosten der einzelnen MitarbeiterInnen gestaltet sich die Höhe der tatsächlichen Kosten für den Personalaufwand unterschiedlich. Eine eigene Büroinfrastruktur war zu Beginn des Betreuten Kontos ursprünglich angedacht, erscheint jedoch den bisherigen Erfahrungen nach nicht notwendig zu sein. Gegebenenfalls wird bei einer weiteren Erhöhung der Anzahl von Betreuten Konten eine Kapazitätserweiterung der IT-Infrastruktur erforderlich. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts wurde von folgenden Zahlen ausgegangen: Für die laufende Nutzung des Kontoserviceprogramms wird laut der beiliegenden Kostenaufstellung des Fonds Soziales Wien ein monatlicher Betrag von rund 320,00 Euro verrechnet werden. Zusätzlich sind ca. 20,00 Euro/Monat für die Lizenzkosten für die Nutzung des Elektronik Banking Programms ELBA sowie laufende Kosten für den SMS Versand von ca. 70,00 Euro hinzuzurechnen. Das Hosting des Kontoserviceprogramms ist von Wien aus zentral vorgesehen. Der Zugang zum Elektronik Banking soll über einen Fernwartungszugang erfolgen, der wie oben erwähnt eine eigene Lizenz für die Benutzung erfordert.

### 5.9.1 Software Kontoservice

Für die Kontoeröffnung, Erfassung und Änderung der Aufträge und nahezu alle Vorgänge im Zusammenhang mit dem Betreuten Konto wurde die eigene Software „Kontoservice“ entwickelt (siehe BenutzerInnenhandbuch Kontoservice). Laut aktuellen Zusagen zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts wird dieses Programm bis auf weiteres von der Schuldnerberatung Wien kostenlos zur Verfügung gestellt und gewartet. Für Auskünfte, Fragen etc. zum Kontoservice-Programm steht eine Servicenummer zur Verfügung.

Die Kosten für die Beantwortung von ausführlicheren Fragen und insbesondere die Einschulung von KollegInnen, die eine Anwesenheit vor Ort erfordern oder die persönliche vor Ort Betreuung des Betreuten Kontos in der Anlaufphase sind zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch nicht bekannt. Die laufende Wartung der Systeme sowie der Support werden jedenfalls von der Schuldnerberatung Wien durchgeführt.

### 5.9.2 Server Housing

Der laufende Betrieb der Applikation Kontoservice kann über das Rechenzentrum des Fonds Soziales Wien (FSW) abgewickelt werden. Auf Grund bisheriger Erfahrungen soll ein Angebot die Kalkulation für Schuldenberatungen, die am Betreuten Konto interessiert sind, erleichtern.

#### Laufende Kosten

Für den laufenden Aufwand für Softwarelizenzen, Nutzung der Rechenzentrumshardware für den Betrieb der Server und für die Datensicherung, für den operativen Betrieb des Rechenzentrums samt Wartung und Nutzung einer Hotline für Störungsmeldungen fallen voraussichtlich monatliche Kosten von 320,00 Euro an. Für den Versand und Empfang von SMS, sowie die Weiterleitung von Telefonaten an eine Festnetztelefonnummer fallen in Wien derzeit Kosten in Höhe von 70,00 Euro pro Monat an. Hinzu kommen 20,00 Euro für die Banksoftware ELBA.

	Preis in EUR netto
Software	€ 105,00
Hardware	€ 55,00
Betrieb	€ 160,00
Monatliche Servicegebühr	€ 320,00

**Quelle:** FSW: Angebot für den Betrieb der Schuldnerberatung Web-services für die Schuldnerberatung Niederösterreich v. 8.5.2013

### Einmalkosten

Die Integration eines Servers in die bestehende EDV Infrastruktur des Fonds Soziales Wien (7x24h Serverfarm mit täglicher Sicherung, USV, ...) der das Kontoservice Programm für eine Einrichtung/Bundesland abwickelt, wurde von der Stabstelle IT Management mit 4.770,00 Euro berechnet.

	Preis in EUR netto
Software	€ 1.540,00
Hardware	€ 1.070,00
Einrichtung Technikerstunden	€ 2.160,00
Gesamt	€ 4.770,00

**Quelle:** FSW: Angebot für den Betrieb der Schuldnerberatung Webservices für die Schuldnerberatung Niederösterreich v. 8.5.2013

### 5.9.3 Arbeitsplatz

Die Anforderungen an die EDV-Ausstattung der Arbeitsplätze für die MitarbeiterInnen, decken sich mit denen für den Betrieb der Schuldenberatung. Eine Neuanschaffung von spezifischer Hard- oder Software ist daher nicht notwendig. Einzige Voraussetzung für einen Arbeitsplatz sind ein Telefon und ein PC mit Internetzugang.

### 5.9.4 Telefon

Für ein- und ausgehende Telefonate wird eine freie Telefonleitung benötigt, die entweder im Rahmen einer bereits bestehenden Telefonanlage zur Verfügung gestellt werden kann oder neu installiert werden kann. Anmerkung: In Wien wird unter der bestehenden Telefonnummer der Schuldenberatung gearbeitet. Diese Vorgehensweise bringt den Vorteil mit sich, dass kein eigenes Sekretariat benötigt wird und die bestehende Infrastruktur weiterverwendet werden kann. Gemäß den Erfahrungen der Schuldnerberatung Wien können aktuell 218 Konten betreut werden, ohne die Kapazität des Sekretariates dafür aufzustocken.

### 5.9.5 SMS Gateway

Für die Bereitstellung des Informationsservices – der Benachrichtigung per SMS – wird ein Vertrag mit einem Telefondienstleister und die entsprechende Hardware benötigt. Aufgrund der relativ hohen Anzahl (erfahrungsgemäß rund 1.000 SMS pro Monat) der zu versendenden Nachrichten erscheint ein unlimitierter Vertrag am günstigsten (siehe Kapitel 5.9.2).

### 5.9.6 ELBA

Für die Übertragung der Buchungen und die Durchführung dieser zu den Banken ist ein Buchungsprogramm der kooperierenden Bank(en) notwendig. Im Fall der Schuldnerberatung Wien wurde das Programm ELBA von der Raiffeisenlandesbank Niederösterreich/Wien zur Verfügung gestellt. Je nach Bank, mit der die Zusammenarbeit stattfindet, werden sich die Kosten für die Nutzung dieses Programms unterschiedlich gestalten. Aufgrund der Erfahrungswerte der Schuldnerberatung Wien kann wie schon erwähnt mit durchschnittlichen Kosten von 20,00 Euro/Monat für die Lizenz gerechnet werden. Für den laufenden Betrieb wird von jeder an diesem System teilnehmenden Bank eine kostenlose telefonische Hotline zur Verfügung gestellt.

## 5.10 Interne Kommunikation

Der laufende Austausch zwischen den Teammitgliedern des Betreuten Konto ist ein wesentlicher Faktor für den laufenden Betrieb.

## 5.10.1 Wiki

Handlungsanweisungen und schriftlich dokumentierte Abläufe werden in einem Intranet-Bereich in Form eines sogenannten Wiki<sup>8</sup> dokumentiert.

## 5.10.2 Jour Fixe

Innerhalb der Schuldenberatung/Team Betreutes Konto basiert die Kommunikation hauptsächlich auf wöchentlich stattfindenden Jour Fixe-Terminen des Teams Betreutes Konto mit dem Geschäftsführer der Schuldenberatung. In diesen Besprechungen werden aktuelle Anliegen, Neuerungen und mögliche Problematiken thematisiert bis hin zu aktuellen Fallbesprechungen. Die Protokolle dieser Besprechungen sowie weitere wichtige Informationen und Vorgangsweisen werden in einer Intranet-Datenbank (siehe Kapitel 5.10.1) verwaltet.

---

<sup>8</sup> in Wiki (hawaiisch für „schnell“<sup>[1]</sup>), seltener auch WikiWiki oder WikiWeb genannt, ist ein Hypertext-System für Webseiten, deren Inhalte von den BenutzerInnen nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Webbrowser geändert werden können (Web 2.0-Anwendung). Diese Eigenschaft wird durch ein vereinfachtes Content-Management-System, die sogenannte Wiki-Software oder Wiki-Engine, bereitgestellt. Zum Bearbeiten der Inhalte wird meist eine einfach zu erlernende vereinfachte Auszeichnungssprache verwendet. Die bekannteste Anwendung ist die Online-Enzyklopädie Wikipedia, welche die Wiki-Software MediaWiki einsetzt (www.wikipedia.at, zuletzt eingesehen am 7.3.2013).



## 6 Tipps aus der Praxis

### 6.1 Bezeichnung

Die Bezeichnung Betreutes Konto verleitet zur der Annahme, dass tatsächlich Betreuungsdienstleistungen erbracht werden. De facto führt das Team Betreutes Konto jedoch, wie unter Punkt 1–5 beschrieben nur eine Steuerung des Kontos durch, die wirkliche Betreuung erfolgt durch die KontobetreuerInnen. Daher wäre eine andere Bezeichnung überlegenswert.

### 6.2 Einzugsermächtigungen

Die Erteilung von Einzugsermächtigungen wird nach mehrmonatigen Praxiserfahrungen nicht empfohlen, da die Administration aufwändig ist und die Nicht-Durchführung eines Bankeinzuges mit Kosten für die KontoinhaberInnen verbunden ist.

### 6.3 Konten, die nach Beendigung des Betreuten Kontos weitergeführt werden sollen

Wenn die Vereinbarung über den Betrieb des Betreuten Kontos aufgekündigt wurde (egal von welcher Seite und aus welchen Gründen) und dennoch weiterhin ein Konto benötigt wird, kann dies von der kooperierenden Bank zur Verfügung gestellt werden. Dabei hat sich bewährt, dass eine Befürwortung seitens der Schuldenberatung in Form eines kurzen Schreibens an die Bank geschickt wird. Diese übernimmt die weitere Kommunikation mit dem/der Kontoinhaber/in.

### 6.4 Zeitverzögerungen beim Zahlungsverkehr

Die Praxis hat gezeigt, dass es immer wieder zu Verzögerungen im Zahlungsverkehr kommt. Diese sind einerseits technisch bedingt, wenn zum Beispiel Überweisungen eines Tages in Form eines Paymul<sup>9</sup> eingelesen werden und daher erst am nächsten Bank-Tag dem Konto gutgebracht werden können, andererseits durch bankseitige Schwierigkeiten im Buchungssystem. So kommt es beispielsweise vor, dass einzelne Bankenrechner über mehrere Stunden nicht erreicht werden können. Während dieser Zeiten können daher keine Überweisungen durchgeführt werden und die KontoinhaberInnen können nicht über ihr Geld verfügen. Da diese jedoch in der Regel auf die pünktlichen Auszahlungen angewiesen sind, führt dies zuweilen zu Konflikten. Daher könnte bei künftigen Projekten angedacht werden, den Auszahlungstag generell einen Tag nach Erteilung des Auftrags festzulegen. In der Regel wird dieser Tag nicht benötigt werden, jedoch bietet er einen gewissen zeitlichen Spielraum.

<sup>9</sup> Paymul = multiple payment order (Überweisung im Zahlungsverkehr)

## 6.5 Telefonische Betreuung – Erreichbarkeit

Das Team Betreutes Konto der Schuldnerberatung Wien ist werktags von 8.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 15.30 Uhr telefonisch erreichbar. Während dieser Zeit können auch SMS/E-Mail/Fax geschickt bzw. beantwortet werden. Diese Erreichbarkeit hat sich als günstig und ausreichend erwiesen, da sie mit den gängigen Banköffnungszeiten weitgehend ident ist.

## 6.6 Stärkere Einbeziehung der KontobetreuerInnen

Da KontobetreuerInnen für KontoinhaberInnen die erste Anlaufstelle sind, sollte es das Ziel sein, dass KontobetreuerInnen möglichst viele Aufträge selbständig durchführen können. Erste Schritte in diese Richtung beinhalten zum Beispiel die bereits umgesetzte Möglichkeit der Änderung des Kontoplane durch die KontobetreuerInnen/betreuende Einrichtungen. Langfristig sollte es möglich sein, das Tagesgeschäft den KontobetreuerInnen zu überlassen und lediglich den Betrieb der Kontosteuerung zu übernehmen.

## 6.7 BetreuerInnenteam

Angedacht wird der Aufbau eines speziellen BetreuerInnenteams für KontoinhaberInnen ohne KontobetreuerInnen, da sich in der Praxis gezeigt hat, dass beispielsweise mit dem Auszug aus einer Obdachloseneinrichtung sämtliche Betreuungspersonen wegfallen und daher auch keine Einrichtung für die weitere Kontobetreuung zur Verfügung steht.

## 6.8 Wertsteigerung des Betreuten Kontos

Bei der Marktpositionierung ist darauf zu achten, dass das Betreute Konto für die betreuenden Einrichtungen zu einer Effizienzsteigerung durch den reduzierten Betreuungsaufwand führt. Das Betreute Konto wird derzeit von der Schuldnerberatung Wien kostenlos angeboten. Die Verrechnung von Kostenbeiträgen wäre jedoch vor diesem Hintergrund anzudenken.

## Literaturverzeichnis

- Atherton, Ian / MacNaughton Nicholls, Carol (2008):** „Housing First“ as a means of addressing multiple needs and homelessness. In: European Journal of Homelessness Volume 2 Part C Think Pieces December S. 289–303
- Beiser, Christian (2008):** Soziales Netzwerk Wohnen, Analyse der Wirkungen eines unterkunfortorientierten Modells in der Wohnungslosenhilfe, Master Thesis
- Busch-Geertsma, Volker (2011):** „Housing First“ ein vielversprechender Ansatz zur Überwindung von Wohnungslosigkeit. In: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich. 121, 31.Jg, S 39–54, Verlag Westfälisches Dampfboot
- Graber, Doris / Haller, Roland / Penz, Adelheid (2008):** Wiener Wohnungslosenhilfe 2006 und 2007. Bericht über die soziale Situation von wohnungslosen Menschen in Wien und die III Auswirkungen der geleisteten Hilfsmaßnahmen.
- Halbartschlager, Claudia / Hammer, Elisabeth / Kufner, Jonathan / Reiter, Markus (2011):** „Housing First“ in Wien. Internationale Diskurse, fachliche Standards und Herausforderungen der Implementierung
- Krogerus, Mikael / Tschäppeler, Roman (2008):** 50 Erfolgsmodelle. Kleines Handbuch für strategische Entscheidungen, Kein & Aber AG.
- Milia Innovationsberatung (2009):** Businessplan „Betreutes Konto“ Version 1.1. v. 22.10.2009, unveröffentlicht
- Niedermayer, Silke (2011):** Housing First – Ein geeigneter Ansatz für Klientinnen der Wiener Wohnungslosenhilfe, Master Thesis, fh campus Wien
- Tauber, Melissa (2013):** Betreutes Konto Quartalsbericht 4/2012 Stabstelle Berichtswesen & Entwicklung, Fonds Soziales Wien, Jänner 2013
- Valina, Thomas (2010):** Das Recht auf ein Girokonto als Bestandteil adäquater Daseinsvorsorge, Diplomarbeit, fh campus Wien
- Internet:** <http://www.wien.gv.at/menschen/gendermainstreaming/ziele/index.html>





Mehr Forschungsergebnisse, Hintergründe und aktuelle Zahlen auf dem Webportal der staatlich anerkannten Schuldenberatungen:

**[www.schuldenberatung.at](http://www.schuldenberatung.at)**

Herausgeber:

**ASB Schuldnerberatungen GmbH**

Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen

GF: Dr. Hans W. Grohs

Bockgasse 2 b, 4020 Linz | Austria

Tel: +43 (0)732-65 65 99, Fax: +43 (0)732-65 36 30

[asb@asb-gmbh.at](mailto:asb@asb-gmbh.at)

Firmenbuchnummer: FN 230327t (LG Linz)



Gefördert von BMJ und BMASK



REPUBLIC ÖSTERREICH  
BUNDEMINISTERIUM FÜR JUSTIZ



**bmask**  
BUNDEMINISTERIUM FÜR  
ARBEIT, SOZIALES UND  
KONSUMENTENSCHUTZ

Druck: Druckerei Berger, Horn

*Copyright: Auszugsweiser Nachdruck und Verwertung unter genauer Quellenangabe gestattet.*