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.


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.


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.

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

Alexander Maly
Geschäftsführer Schuldnerberatung Wien
Inhaltsverzeichnis

Executive Summary | Betreutes Konto .......................................................... 9
Executive Summary (English Version) | Assisted bank accounts ......................................................... 11

1 EINLEITUNG ............................................................................................................................................. 13

2 BEGRIFFSERKLÄRUNG/DEFINITION ........................................................................................................ 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

3 PROZESSION- BZW. ABLAUFBESCHREIBUNG ......................................................................................... 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 Kontoplans 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

4 ZIELGRUPPENANALYSE ....................................................................................... 28
  4.1 „Housing First” ................................................................................................. 28
  4.2 Zielgruppen des Betreuten Kontos ...................................................................... 29
  4.3 Exkurs Gender Mainstreaming ......................................................................... 31
  4.4 Fazit .................................................................................................................. 33

5 BASISBUDGET – BUSINESSPLAN ....................................................................... 34
  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

6 TIPPS AUS DER PRAXIS .................................................................................................................................................. 41
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

Literaturverzeichnis ........................................................................................................................................................... 43
Executive Summary | Betreutes Konto

Wieso Betreutes Konto?


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 FTE1, Team Betreutes Konto) sorgt für die Abwicklung der Zahlungen von derzeit (Stand Juli 2013) 218 Konten.


Die KontobetreuerInnen sind üblicherweise MitarbeiterInnen von sozialen Einrichtungen. Zum/zur KontobetreuerIn können jedoch grundsätzlich auch Personen aus dem privaten Umfeld der Konto inhaberInnen 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 Konto inhaberIn alles Notwendige zu unternehmen um die Durchführung dieser Überweisungen wieder sicherzustellen.

1 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


Dokumentation


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) 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.

---

2 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


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 Kontoservice1, 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.

---

1 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.


Im Zuge der Vereinbarung wird auch die Bekanntgabe von Auskünften über das Konto, wie den aktuellen Kontostand und sämtliche Kontobewegungen an die MitarbeiterInnen der Schuldenberatung 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 Schuldenberatung über das Internet zur Verfügung gestellten Kontodaten gewährt und sie werden informiert, wenn der vereinbarte Kontoplan nicht umgesetzt werden kann.


2.4 Wieso Betreutes Konto?

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-Analyse⁴ 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.

### Stärken
- Delogierungsprävention
- Sicherheit für KontoinhaberInnen
- Einzigartigkeit in Österreich
- Freiwilligkeit
- Weitgehende Selbstbestimmung der KontoinhaberInnen
- Kein Konkurrenzprodukt zum Bankgeschäft
- Möglichkeit der „unsichtbaren“ Hilfestellung
- Kooperation mit KontobetreuerInnen/Banken

### Schwächen
- Umgehung der Vereinbarung
- Komplexität des Zwei-Konten-Systems
- Kein Ersatz für fehlenden Zugang zu Bankprodukten (Konto)
- kein pädagogisches Erziehungsmittel zum besseren Umgang mit Geld
- kein Ersatz für Betreuung

### Möglichkeiten
- Reduzierung des Betreuungsaufwands
- Ersparnis von Steuergeldern
- Sicherung von Wohnraum – Verbesserung der Lebensqualität
- Umgang mit Geld kann erlernt werden sofern begleitende Maßnahmen erfolgen
- Bewusstwerden der sozialen Verantwortung der Banken
- Kontrollfunktion

### Gefahren
- Abhängigkeit des Kontoinhabers/der Kontoinhaberin
- Freiwilligkeit der Fortführung
- Stigmatisierung möglich
- fehlende Kontaktperson bei Wegfall des Kontobetreuers/der Kontobetreuerin

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 Betretes Konto nutzen und ihre monatlichen Fixkosten über das Betreute Konto be-
zahlen, 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 Ein-
nahmen (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 KontoinhaberIn-
nen 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 Entste-
hung eines unbemerkt 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 des-
sen 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 Besach-
waltung. Das Betreute Konto könnte jedoch sehr wohl als Ersatzmaßnahme im Sinne eines gelindener
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 existenz-
sichernden 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 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?


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


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**

<table>
<thead>
<tr>
<th>KontoinhaberIn bzw. KontobetreuerIn</th>
<th>Systeme</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>KontoinhaberIn bzw. KontobetreuerIn</td>
<td>Kontoservice</td>
</tr>
<tr>
<td>MitarbeiterIn BK</td>
<td>EVAGS / Kontoservice</td>
</tr>
<tr>
<td>MitarbeiterIn BK</td>
<td>EVAGS / Kontoservice</td>
</tr>
<tr>
<td>MitarbeiterIn BK</td>
<td>Kontoservice</td>
</tr>
<tr>
<td>MitarbeiterIn BK</td>
<td>Kontoservice</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Abbildung: 1 Prozessbeschreibung – Erstgespräch**

#### 3.1.3 Online-Anmeldung

Die Anmeldung wird durch den künftigen Kontoinhaber/die Kontoinhaberin oder den/die Kontobetreuer/in (aktuell in Wien) über die Internetseite www.schuldnerberatung-wien.at/kontoservice/index.html durchgeführt. (Details siehe BenutUserInnenhandbuch Kontoservice)

#### 3.1.4 Telefonische Terminvereinbarung

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.


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

3.1.6 ELBA

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.

5 In der Schuldenberatung Wien sind derzeit 2 ELBA Systemadministratoren tätig. Diese können im Programm ELBA neue Konten anlegen und somit den Daten austausch ermöglichen.
3.2.2 Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte

Durchführung und Verantwortung

Abbildung 2: Prozessbeschreibung Kontoplan

Systeme

Kontoservice
ELBA bzw. mündlich oder schriftlich

Kontoservice

Kontoservice

Kontoservice

Kontoservice

Kontoservice

Kontoservice

Kontoservice
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 erstellen 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.
Bei Betreuten Konten mit Kontrollbevollmächtigten können Aufträge nur von Kontrollbevollmächtigten entgegengenommen werden.

3.2.4 Priorisierung von Zahlungsaufträgen

3.2.5 Änderung des Kontoplans oder der Stammdaten

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, werden...

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
3.3.2 Prozessablauf und Beschreibung der einzelnen Arbeitsschritte

**Durchführung und Verantwortung**

<table>
<thead>
<tr>
<th>BK Team oder Kontoinhaberin</th>
<th>MitarbeiterIn BK</th>
<th>MitarbeiterIn BK</th>
<th>MitarbeiterIn BK</th>
</tr>
</thead>
</table>

**Systeme**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kontoservice bzw. mündlich oder schriftlich</th>
<th>Kontoservice</th>
<th>Kontoservice</th>
<th>Kontoservice</th>
</tr>
</thead>
</table>

**Abbildung 3: Prozessbeschreibung Kontoschließung**

3.3.3 Entschluss zur Schließung des Betreuten Kontos


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 deologierungspräventive Aufgabe des Betreuten Kontos nicht erfüllt werden!
- mangelnde Kooperation seitens der KontoinhaberInnen
- endgültige Übersiedlung aus Wien: Eine der Vorraussetzungen 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

3.5 Organisation

3.5.1 Hierarchische Gliederung

3.5.2 Zeichnungsberechtigungen

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


4.1 „Housing First“


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

4.2 Zielgruppen des Betreuten Kontos


4.3 Exkurs Gender Mainstreaming


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


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.


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


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


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


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

5.4.1 Marketing


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

7 Unique Selling Proposition: Alleinstellungsmerkmal
5.5 Kooperationen und Schnittstellen

Das Betreute Konto basiert auf der Zusammenarbeit mit Banken auf der einen und sozialen Betreuungs-
einrichtungen 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 Kon-
toinhaberInnen 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 Erfah-
rungsaustausch. Diese Treffen finden in der Schuldenberatung statt und werden von einem/einer Mitar-
beiter/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 existenzsichern-
den 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 Bekantheitsgrad des Betreuten Kontos innerhalb der „sozialen Betreuungs-
landschaft“ und andererseits mit den bisher gemachten positiven Erfahrungen zusammen. Ein wesentli-
cher Faktor dabei ist es, von Anbeginn an die potentiellen Stakeholder (KlientInnen und vor allem deren
betreuende Einrichtungen) von den angebotenen Leistungen laufend zu informieren.
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 Zuwachsrate zu erwarten.

5.7 Positionierung am Markt


5.8 Bepreisung

5.9 Finanzplanung


5.9.1 Software Kontoservice


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 Datenschirung, 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.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Software</th>
<th>Preis in EUR netto</th>
<th>€ 105,00</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Hardware</td>
<td></td>
<td>€ 55,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Betrieb</td>
<td></td>
<td>€ 160,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Monatliche Servicegebühr</td>
<td></td>
<td>€ 320,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**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 Ser-
verfarm mit täglicher Sicherung, USV, ...) der das Kontoservice Programm für eine Einrichtung/Bundes-
land abwickelt, wurde von der Stabstelle IT Management mit 4.770,00 Euro berechnet.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Preis in EUR netto</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Software</td>
<td>€ 1.540,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Hardware</td>
<td>€ 1.070,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Einrichtung Technikerstunden</td>
<td>€ 2.160,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>€ 4.770,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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
eriner bereits bestehenden Telefonanlage zur Verfügung gestellt werden kann oder neu installiert werden
kann. Anmerkung: In Wien wird unter der bestehenden Telefonnummer der Schuldenberatung gearbei-
tet. Diese Vorgehensweise bringt den Vorteil mit sich, dass kein eigenes Sekretariat benötigt wird und die
bestehende Infrastruktur weiterverwendet werden kann. Gemäß den Erfahrungen der Schuldenberatung
Wien können aktuell 218 Konten betreut werden, ohne die Kapazität des Sekretariates dafür aufzusto-
cken.

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 unlimitier-
ter 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 Buchungspro-
gramm der kooperierenden Bank(en) notwendig. Im Fall der Schuldenberatung Wien wurde das Pro-
gramm 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 Schuldenberatung 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\(^8\) dokumentiert.

5.10.2 Jour Fixe

---

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 aufgelöst 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


\(^9\) 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 Kontoplans 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

Literaturverzeichnis


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