



Herzlich Willkommen!

zum 17. Treffen der „Wiener Plattform
Gesundheit und Wohnungslosigkeit“





„Die Sache mit dem Guthaben!“ -

Schulden und Gesundheit im Kontext Wohnungslosigkeit



Ablauf

Programm	Zeit
Schulden machen krank – Krankheit macht Schulden <i>Maria Fitzka – ASB Schuldnerberatung</i>	14:00
Spielsucht – eine teuere Sucht <i>Izabela Horodecki – Ambulante Behandlungseinrichtung Spielsuchthilfe</i>	14:45
Pause	15:15
Eine soziale Bank stellt sich vor <i>Gerhard Ruprecht – Zweite Sparkasse</i>	15:45
Podiumsdiskussion <i>Schuldnerberatung</i> <i>Ambulante Spielsuchthilfe</i> <i>Vertretungsnetz</i> <i>Zweite Sparkassa</i>	16:15
Abschluss	17:00



Schulden machen krank – Krankheit macht Schulden

Maria Fitzka – ASB Schuldnerberatung





Maria Fitzka | asb

Schulden machen krank – Krankheit macht Schulden

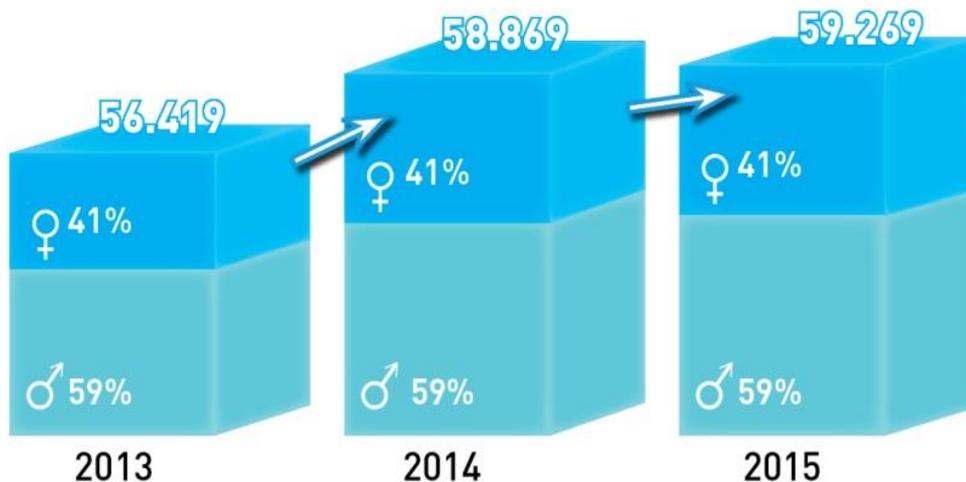
17. Treffen der Wiener Plattform
Gesundheit und Wohnungslosigkeit

23. November 2016



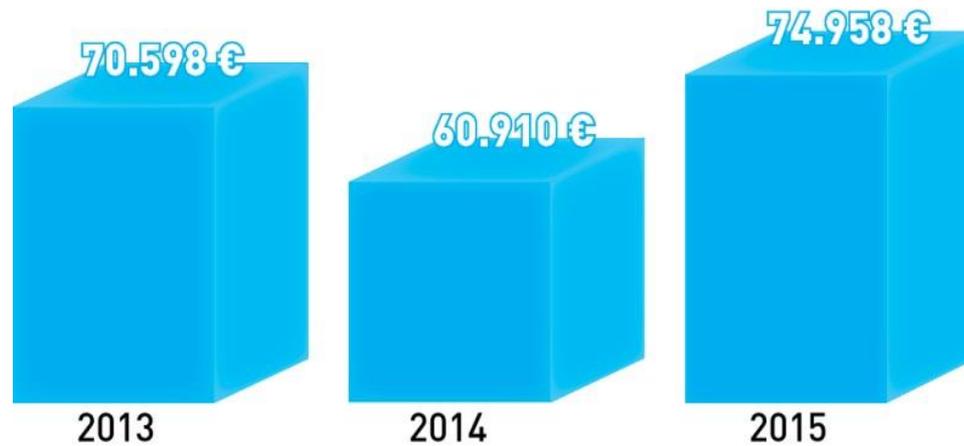
© Isabel Baldreich | ifs Schuldenberatung

Unterstützte Personen



Quelle: asb Schuldenreport 2016

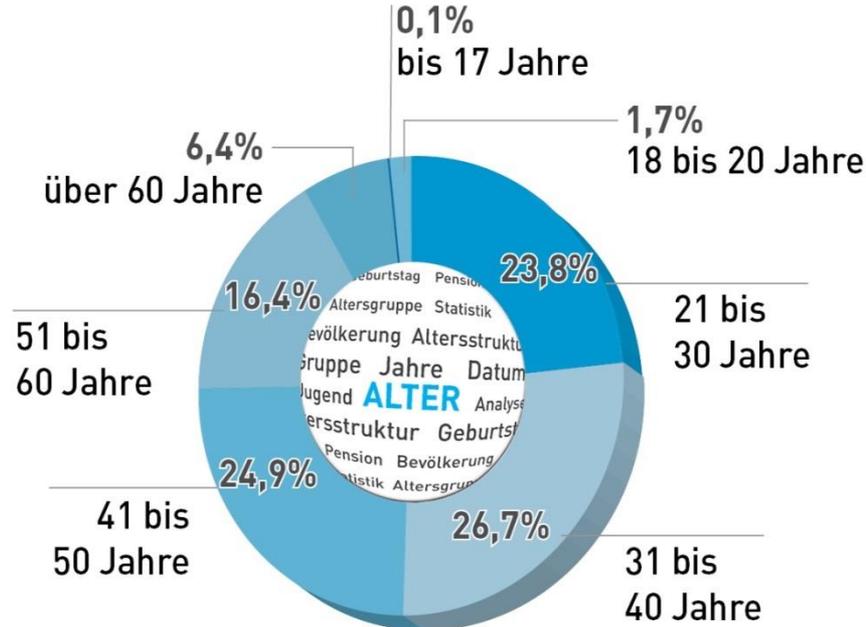
Höhe der Schulden



Quelle: asb Schuldenreport 2016

Wer hat Schuldenprobleme?

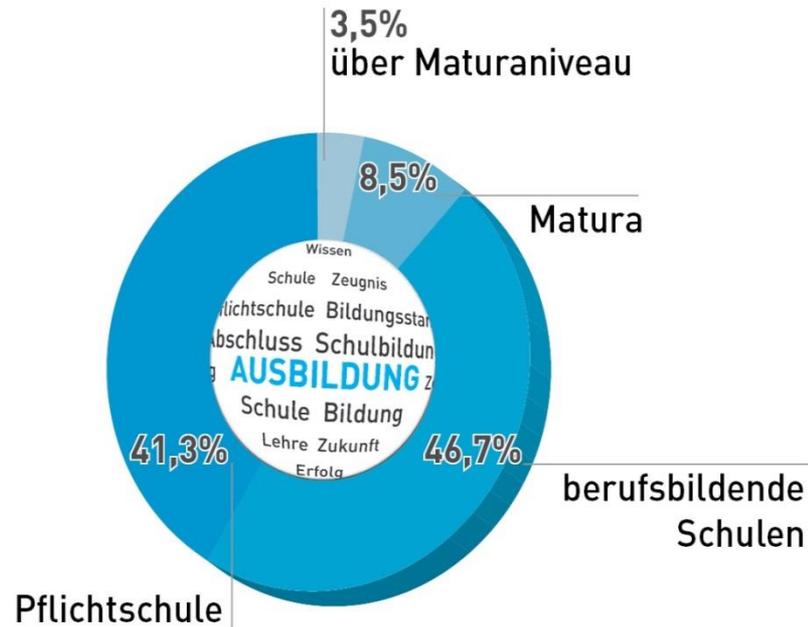
Altersstruktur weicht von Gesamtbevölkerung ab



Quelle: asb Schuldenreport 2016

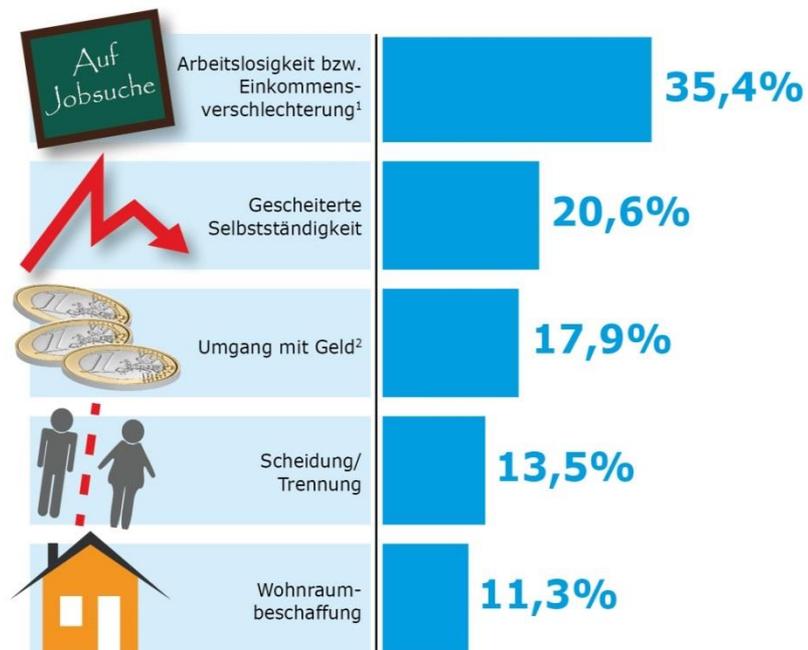
Wer hat Schuldenprobleme?

Geringere Schulbildung als Gesamtbevölkerung



Quelle: asb Schuldenreport 2016

Gründe für Überschuldung



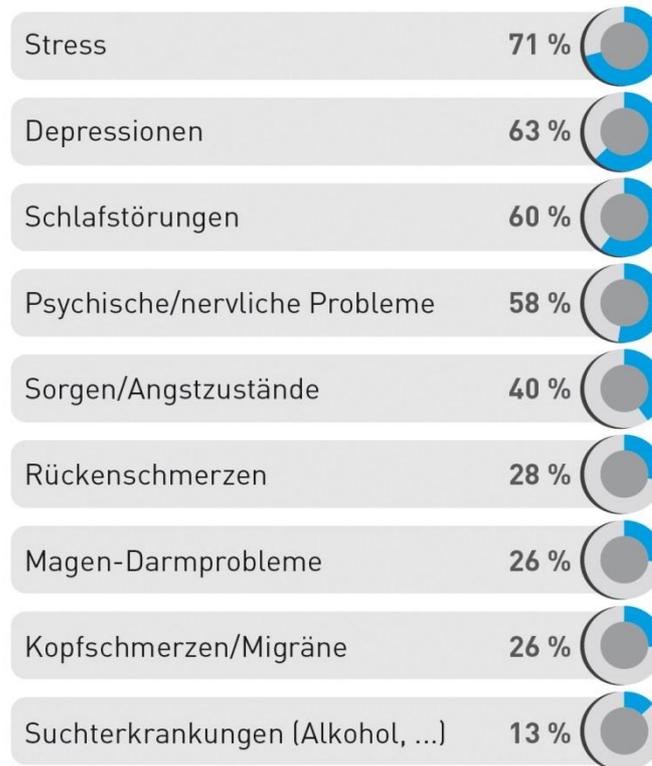
¹ Z.B. durch Kurzarbeit, Wegfall von Überstunden oder PartnerInnen-Einkommen.

² Meint mangelhaften oder ungeplanten Umgang mit Geld bzw. die inadäquate Haushaltsbudgetplanung (Ausgaben sind nicht an die Einkommenslage angepasst).

Quelle: asb Schuldenreport 2016

Ausgangssituation 2013

■■■■ Gesundheitliche Folgen von Überschuldung



Quelle: SROI-Analyse = Darstellung sozialer und wirtschaftlicher Wirkungen der Schuldenberatungen

Schulden machen krank

Kooperationsprojekt mit dem Fonds Gesundes Österreich (2013–Frühjahr 2016) **„Schulden und Gesundheit“**

:::: Ziele der Kooperation

- :: Online-**Befragung** der SchuldenberaterInnen zum Gesundheitszustand der KlientInnen
- :: Öffentlichkeitsarbeit und Publikationen zur **Bewusstseinsbildung** über die gesundheitlichen Folgen von Überschuldung
- :: Dialogtage zur **Vernetzung** mit dem Gesundheitsbereich



Ergebnisse BeraterInnen-Befragung

Erkenntnisse KlientInnengesundheit

- Bei jeder siebten Person, ist eine Schuldenregulierung aufgrund von Krankheit und Sucht in absehbarer Zeit nicht möglich
- „KlientInnen erscheinen körperlich älter als sie sind.“
- „Vom Schnupfen bis zur unheilbaren Krankheit!“ – ist Thema in der Beratung
- KlientInnen kämpfen um Existenzsicherung – für „Luxus“ Gesundheit bleibt wenig Zeit

Erkenntnisse BeraterInnengesundheit

- 90%** empfinden Beratungstätigkeit psychisch belastend
- Termindruck von Gläubigern
- Druck von SchuldnerInnen einer raschen Lösung
- Schicksale gehen nahe



Ergebnisse BeraterInnen-Befragung

Allgemeiner Eindruck zum Gesundheitszustand der KlientInnen

■■■■ Eindruck zum Gesundheitszustand der KlientInnen:

- Psychische Erkrankungen
(Depressionen, Angstzustände etc.)
- Körperliche Beschwerden
(Bewegungs- und Stützapparat etc.)
- Suchterkrankungen

„Vom Schnupfen bis zu unheilbaren Krankheit!“

„KlientInnen erscheinen körperlich älter, als sie sind.“

■■■■ **Schätzfrage:** Wie viel % der KlientInnen haben (zusätzlich zur Überschuldung) gesundheitliche Probleme?

- Mittelwert: **55%**



Ergebnisse BeraterInnen-Befragung

Thema Gesundheit in der Beratung

- ■ ■ ■ Sind Bewältigungsstrategien der KlientInnen bekannt?
 - ■ Kaum positive Bewältigungsstrategien
 - ■ Verdrängung, „Kopf in den Sand“
 - ■ Sozialer Rückzug, Flucht in Suchtmittel

- ■ ■ ■ Schätzfrage: bei wie viel % der KlientInnen ist eine Schuldenregulierung aufgrund von Krankheit/Sucht in absehbarer Zeit NICHT möglich?
 - ■ Mittelwert: **15%** „jede/r 7.“



Ergebnisse BeraterInnen-Befragung

Gesundheitsförderung im Setting der SB

- ■ ■ ■ Ist in der Beratung Zeit vorhanden, um sich dem Thema „KlientInnengesundheit zu widmen?
 - ■ **50%** „ja“ | **50%** „nein“

- ■ ■ ■ Thema Gesundheit wird jedenfalls angesprochen, wenn
 - ■ es sich um Suchtproblematiken handelt,
 - ■ Krankheit mit hohen Kosten verbunden ist,
 - ■ sich Krankheit auf die Einkommenssituation auswirkt.

Ergebnisse BeraterInnen-Befragung

Gesundheitsförderung sozial benachteiligter Personen

■■■ Nehmen sozial benachteiligte Personen die angebotenen Gesundheitsleistungen seltener in Anspruch?

■■ **44%** „ja“ | **28%** „nein“ | **28%** „weiß nicht“

■■ Eindrücke der BeraterInnen:



Viele Arztbesuche, viele Medikamentenverschreibungen aber weniger Vorsorge z.B. Gesundenuntersuchungen



Angst vor zusätzlichen Kosten (Rezeptgebühren, weitere Therapien)



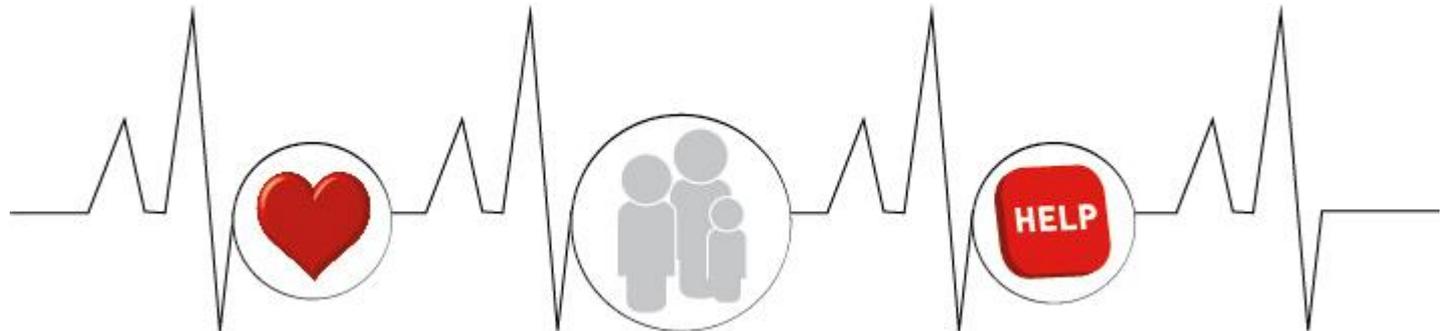
KlientInnen kämpfen um Existenzsicherung – für „Luxus“ Gesundheit bleibt wenig Zeit)



Keine Arztbesuche aufgrund von fehlenden Informationen über Gesundheitsleistungen, praktischen Problemen, Angst vor Jobverlust)

Fazit nach Projekt 1 – Schulden machen krank

1. Priorität I: Vernetzung der Schuldenberatung mit dem Gesundheitsbereich
2. Priorität II: Integration des Themas Gesundheit in die Beratung
3. Priorität III: Weitere Forschung zum Thema
4. Priorität IV: Schwerpunkt BeraterInnen-Gesundheit





Studie aus Deutschland

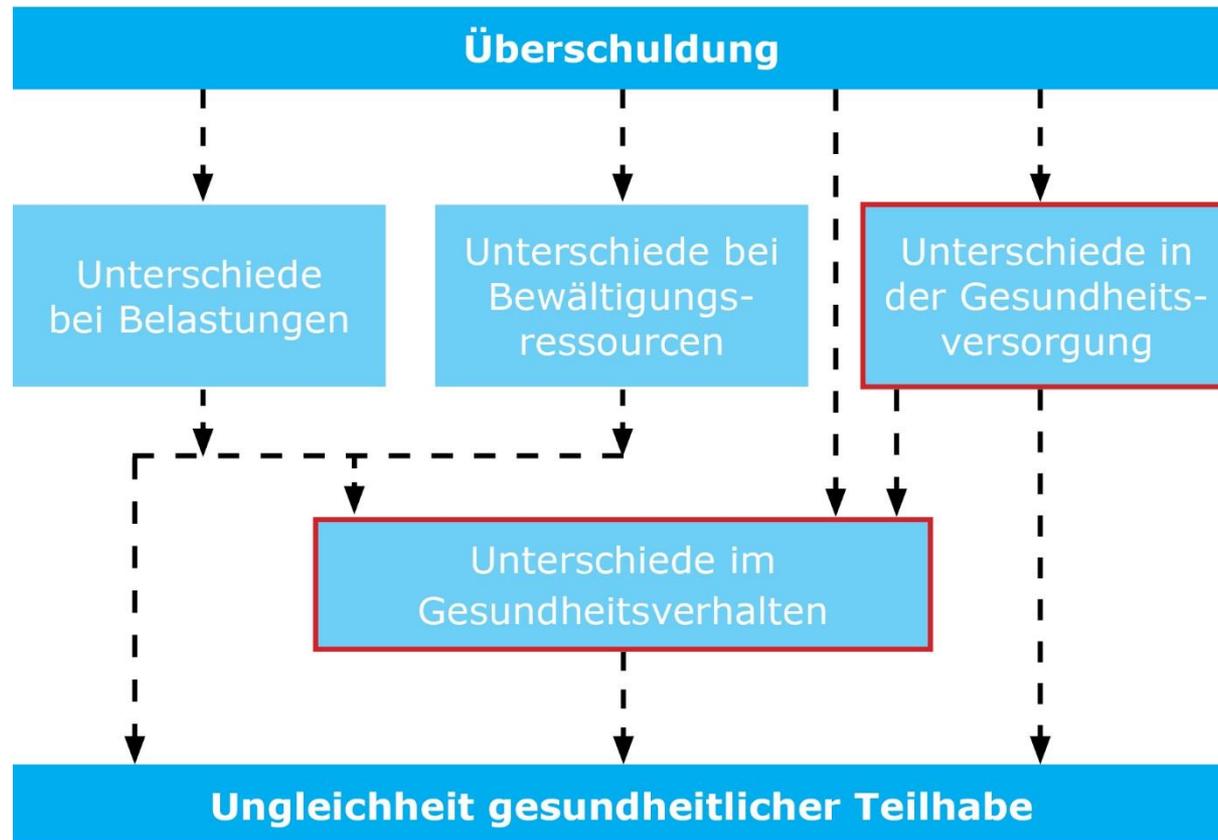
**ASG (Armut, Schulden und Gesundheit)-Studie der
Universitätsmedizin Mainz 2012, Prof. E. Münster u. A.**

■■■■ Ergebnisse: Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen

- ~ **60%** geben an, in den letzten 12 Monaten Arztbesuche wegen der Schuldensituation unterlassen zu haben
- **65%** gaben an, in den letzten 12 Monaten ärztlich verschriebene Medikamente wegen Geldmangels nicht gekauft zu haben
- **45%** gehen nicht regelmäßig zu Vorsorgeuntersuchungen
z.B Zahnarzt, Krebsvorsorge



Auswirkungen von Überschuldung



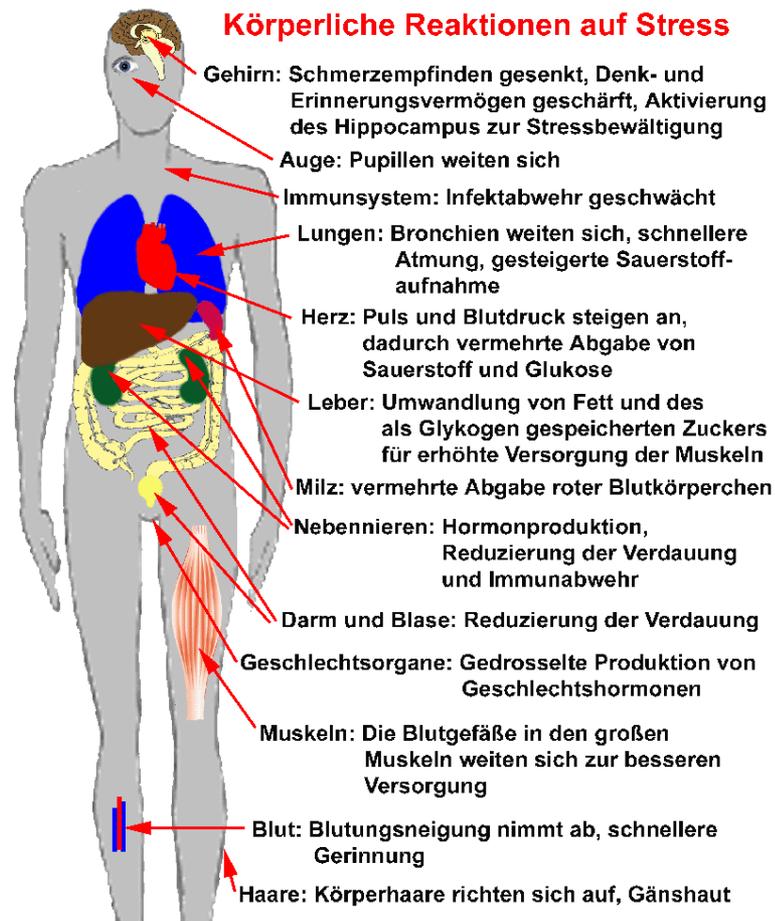
Studie aus Deutschland

**ASG (Armut, Schulden und Gesundheit)-Studie der
Universitätsmedizin Mainz 2012, Prof. E. Münster u. A.**

:::: Fazit: Überschuldung und Gesundheit

- :: Überschuldete als Risikogruppe für Gesundheitsprobleme**
- :: Berücksichtigung überschuldeter Personen als Zielgruppe für Präventions- und Interventionsprogramme (z.B. Stärkung der sozialen Unterstützungsressourcen)**
- :: Stärkere Vernetzung von Hilfsangeboten (Setting: Schuldenberatungsstellen)**
- :: Weitere Forschung: Berücksichtigung von Schulden bzw. Überschuldung von sozialepidemiologischen Studien**

Schulden ⇒ Stress ⇒ Gesundheit



Schulden und Stress

:::: **Schlussfolgerung: Überschuldung und Gesundheit**

- :: Langfristig wirkt sich Überschuldung = chronischer Stress auf das Neurotransmittersystem aus und verändert Gehirn, Körper und Lebensperspektive
⇒ Daher
 - :: Berücksichtigung überschuldeter Personen für Präventionsprogramme
 - :: Überschuldete als **Risikogruppe** für Gesundheitsprobleme wahrnehmen
 - :: Vernetzung von Hilfsangeboten (Schuldenberatungsstellen, Arzt, Psychotherapie, Kinderschutz,...)
 - :: Forschung mit Berücksichtigung von Schulden bzw. Überschuldung von sozialepidemiologischen Studien

Schlussnotiz

„Schulden bezahlt man nicht nur an die Bank, sondern auch an die eigene psychische und physische Gesundheit!“

Gerald Grundschober, Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapeutische Medizin am Universitätsklinikum Tulln

„SchuldenberaterInnen sollten bei KlientInnen auf gesundheitliche Probleme achten und an die Medizin vermitteln. Und ÄrztInnen sollten die Schuldenberatung empfehlen, wenn sie hinter einer Erkrankung finanzielle Probleme vermuten. “

Clemens Mitterlehner, Geschäftsführer der ASB Schuldnerberatungen GmbH

⇒ Daher ist eine systematische Vernetzung mit Organisationen und Einrichtungen im Gesundheitsbereich essentiell und wichtig!



©Isabel Baldrich | ifs Schuldenberatung

Kontakt:
Mag. (FH) Maria Fitzka, MBA
maria.fitzka@asb-gmbh.at
www.schuldnerberatung.at



Danke für Ihre
Aufmerksamkeit



Spielsucht – eine teure Sucht

Izabela Horodecki

Ambulante Behandlungseinrichtung Spielsuchthilfe





Ambulante Behandlungseinrichtung

Spielsuchthilfe

Prävention•Beratung•Therapie•Betreuung

Glücksspielsucht - eine teure Sucht

17.Treffen der Wiener Plattform

Gesundheit und Wohnungslosigkeit, Wien, 23. November 2016

Dr. Izabela Horodecki

Inhalt

- ▶ Glücksspiel
- ▶ Pathologisches Glücksspiel (Glücksspielsucht)
- ▶ Spielsuchthilfe
- ▶ Behandelte Spieler/innen
- ▶ Verschuldung und andere Folgen pathologischen Glücksspiels bei Glücksspieler/innen in Behandlung

Glücksspielangebote in Österreich

- ▶ Lotto
- ▶ Euro Millionen
- ▶ Toto
- ▶ Brieflose
- ▶ Rubbellose
- ▶ Klassenlotterie
- ▶ Sportwetten auch als Wettautomaten
- ▶ Pferdewetten
- ▶ Casinospiele (Roulette, Casinoautomaten, Black Jack, Poker, etc.)
- ▶ Automaten – s.g. kl. Glücksspiel NÖ, OÖ, Stmk., Kärnten, in Wien Verbot
- ▶ Poker
- ▶ Black Jack
- ▶ Onlineglücksspiele
- ▶ Börse



Aktuelle Glücksspielorte hilfesuchender spielsüchtiger Wiener/innen

GLÜCKSSPIELEN ist RUND UM DIE UHR möglich

- ▶ **Online-Glücksspielwebseiten (legale und illegale)**
(2014 spielten nur bzw. auch online 41% der bei der Spielsuchthilfe Behandelten
2016 sind es bereits 50%)
- ▶ **Wettlokale**
- ▶ **Casinos Austria**
- ▶ **Karten Casinos**
- ▶ **Spiellokale im Umkreis von Wien, in Tschechien, in der Slowakei**
- ▶ **Wohnzimmer - am PC bzw. mobilen Gerät**
- ▶ **Unterwegs – am mobilen Gerät (Handy, Tablet)**
- ▶ **Bank (Aktien, Optionsscheine – im Hochrisikobereich)**

Gesellschaftliche Funktion des Glücksspiels? Freizeit- und Unterhaltungsindustrie?

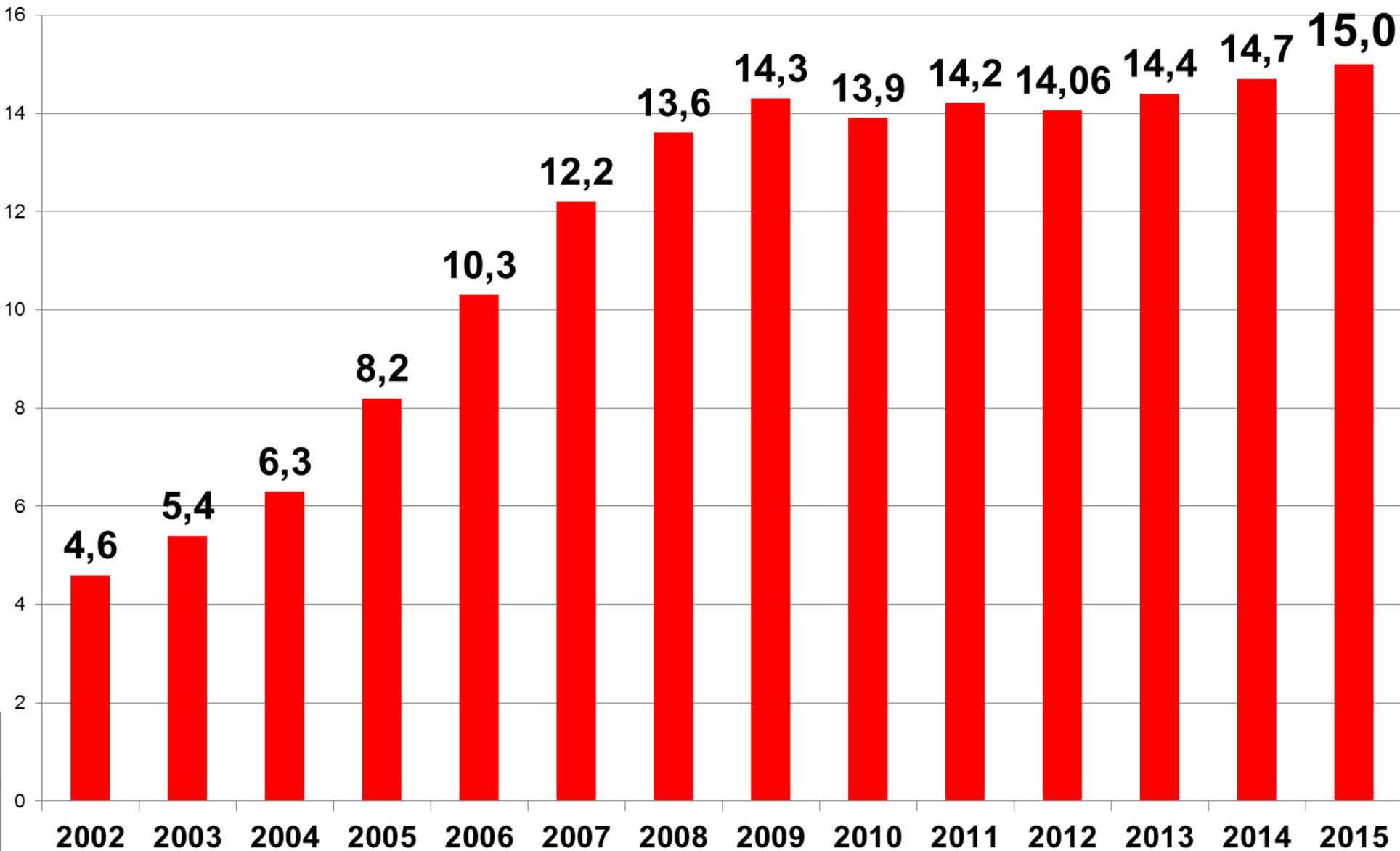


Glücksspielindustrie verkauft

Hoffnung

Spiel- und Wetteinsätze Österreich 2002-2015 in Mrd Euro

nach Kalke (2011), APA (2013), Kreuzer, Fischer & Partner (2014 und 2015)



Glücksspielsucht als eigenständige Störung

Anerkennung

□ **Umgangssprache:** Glücksspiel- / Wettsucht

□ **Fachsprache:**

- pathologisches Spielen (DSM - IV) - 1980
- Pathologisches Glücksspiel (ICD -10) - 1991
- Glücksspielstörung (DSM 5) – 2013

Aufnahme im DSM 5 unter Sucht und zugehörige Störungen
als Abhängigkeit ohne Substanzbezug (Verhaltenssucht)

DSM-IV (4 Revision des Diagnostischen und Statistischen Manual der psychischen Störungen, der APA - Amerikanischen Psychiatrischen Gesellschaft)

ICD-10 (Internationale Klassifikation Psychischer Störungen der WHO)

DSM 5 (5 Revision des Diagnostischen und Statistischen Manual der psychischen Störungen, der APA - Amerikanischen Psychiatrischen Gesellschaft)

Wie häufig kommen Glücksspiel- und Wettsucht vor?

- **International: 1% bis 3%** der erwachsenen Bevölkerung
- **Österreich: 1,1% der 14 – 65 Jährigen Österreicher/innen** haben Probleme mit dem Glücksspiel bzw. Wetten das entspricht ca. 64 000 Betroffenen in Österreich
Prävalenzstudien, Kalke et al, 2011, 2015

Mitbetroffene Angehörige - nicht berücksichtigt

(Erfahrungswerte – 7 Mitbetroffene/Angehörige pro Spielsüchtigen)

Untersuchung zum Anteil krankhaft Wettsüchtiger in Wettlokalen

- **Berliner Wettbüro:**
 - **37,5 % der angetroffenen Kunden**
- **Österreichische Wettlokale:**
 - **33,3% der angetroffenen Kunden**

wurden als pathologische Sportwetter klassifiziert

Diese Kunden zeigten deutliche Anzeichen einer stoffungebundenen Abhängigkeitserkrankung

(Plöntzke, Albrecht, Thalemann, Grüsser, 2004, zit. nach Meyer, 2011)

Spielerkarriere

Phasenentwicklung pathologischen Glücksspiels



Gewinnphase (Anfangsstadium)

Gelegentliches Spielen, Freizeitgestaltung, geringe Beträge, Nervenkitzel, größerer Gewinn, häufigeres Spielen

Verlustphase (Gewöhnungsstadium)

Gedanken immer mehr beim Spielen, Verluste, Geld leihen, Verheimlichungen, Kontrollverlust, Vernachlässigung von Familie und Interessen, Kreditaufnahmen, EIGENDYNAMIK!!!

Verzweiflungsphase (Suchtstadium)

Entfremdung, Persönlichkeitsveränderung, Unfähigkeit d. Schuldenrückz. illegale Handlungen, Suizidgedanken



Hoffnungslosigkeit

psychischer Zusammenbruch, Scheidung, Inhaftierung, Alkoholismus bzw. das Ausleben anderer Suchtformen
sozialer Rückzug, Suizidgedanken, Suizidversuche



Hauptmerkmale pathologischen Glücksspiels

- **Typische Symptome:**
 - Spielen als zentraler Lebensinhalt
 - Kontrollverlust
 - Verlusten hinterherjagen
 - Verheimlichung
 - Gefährdung wichtiger Beziehungen, des Arbeitsplatzes bzw. Ausbildungsmöglichkeiten
 - Unfähigkeit sich des Spielens zu enthalten
 - Verlust des Bezuges zum Geld
 - Sich auf finanzielle Hilfe anderer verlassen

Wie krank sind Spieler/innen in Behandlung? „Spielsuchthilfe“ 2015 (N = 483)

- **Diagnostik nach DSM IV**
 - **91,1% pathologische Spieler/innen**
 - **davon 35,6% schwere pathologische Spieler/innen**

- **Diagnostik nach DSM V**
 - **91,7% Glücksspielstörung**
 - **Davon 44,3% schwere Glücksspielstörung**

- **Bei ca. 40% wurden darüber hinaus weitere psychiatrische Erkrankungen festgestellt (die größte Gruppe Depression 31%)**

Hilfesuchverhalten

Anzahl Hilfesuchende und Behandelte bei der „Spielsuchthilfe“

Nur 2,6% - maximal 9,9% der Betroffenen suchen Behandlung auf

internationale Studien: Slutske, 2006, Erbas, Buchner, 2012, Bischof, Meyer & all, 2012

251.413 Besucher (Visits) auf Website www.spielsuchthilfe.at

(von Beginn der Website 2008 bis 2015)

9389 Personen suchten zwischen 2008 – 2015 Hilfe / Beratung davon:

- **6450 telefonisch** (vor allem aus Großraum Wien, NÖ, Bgld.)
- **2939 über Onlineberatung** (aus ganz Österreich)

8652 Fälle wurden persönlich behandelt (von 2005 - 2015) davon:

- **75% Betroffene, 25% Angehörige Spielsüchtiger**

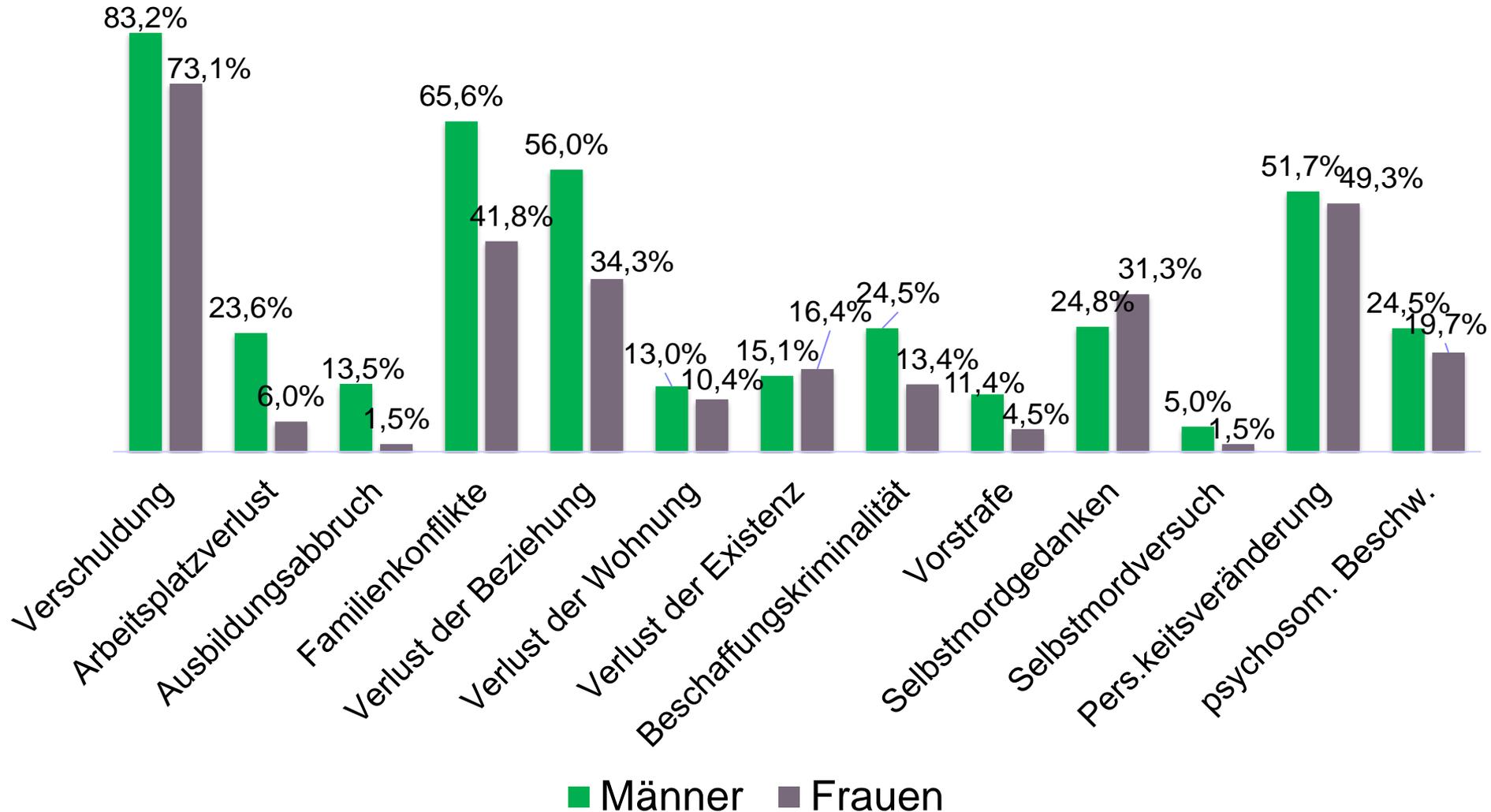
Folgen der Glücksspiel- / Wettsucht

Spieler/innen in Behandlung, „Spielsuchthilfe“, 2015 (N = 483)

Folgen	Männer	Frauen
Verschuldung	83,2%	73,1%
Verlust des Arbeitsplatzes	23,6%	6,0%
Abbruch der Ausbildung	13,5%	1,5%
Familienkonflikte	65,6%	41,8%
Verlust der Beziehung	56,0%	34,3%
Verlust der Wohnung	13,0%	10,4%
Verlust der Existenz	15,1%	16,4%
Kriminelles Delikt	24,5%	13,4%
Vorstrafe	11,4%	4,5%
Selbstmordgedanken	24,8%	31,3%
Selbstmordversuch	5,0%	1,5%
Persönlichkeitsveränderung	51,7%	49,3%
Psychosomatische Beschwerden	24,5%	19,7%

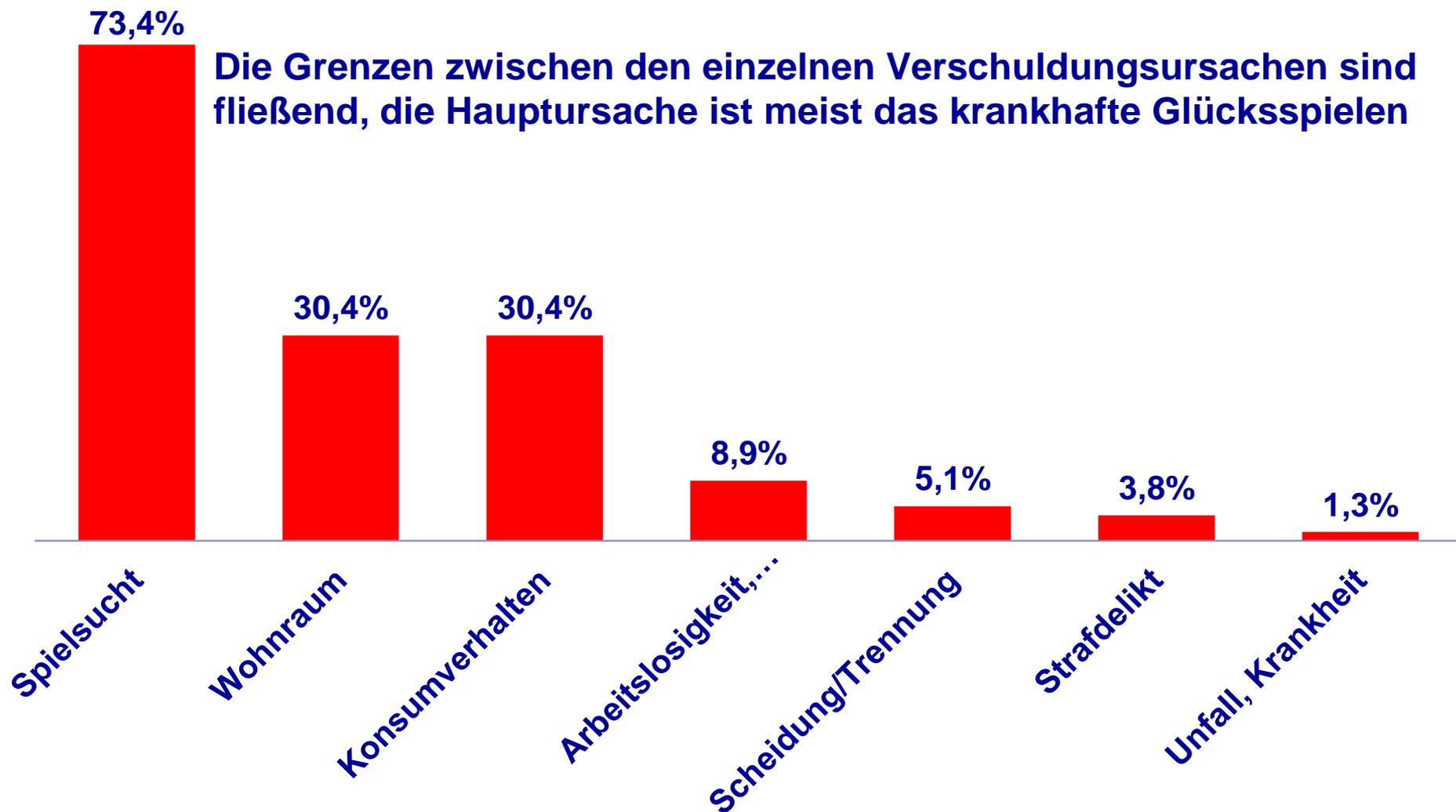
Geschlechtsbedingte Unterschiede bei den Spielfolgen

Spieler/innen in Behandlung bei Spielsuchthilfe 2015, N=483



Verschuldungsursachen 2015

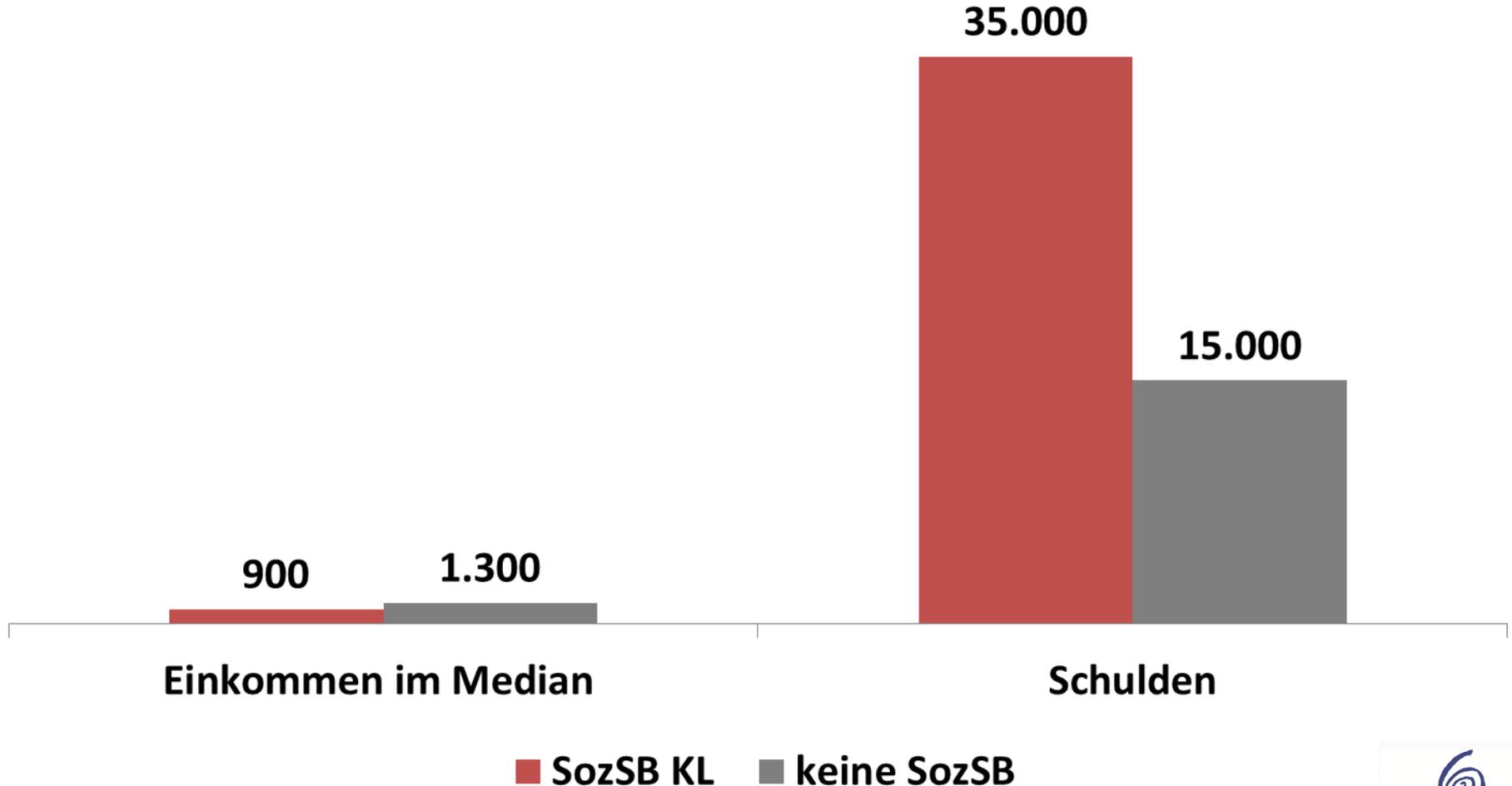
bei Klient/innen der Sozial- und Schuldnerberatung der Spielsuchthilfe



Verschuldung und Einkommen - Unterschiede

bei Klient/innen der Sozial-/Schuldnerberatung

verglichen mit der Gruppe der Klient/innen der Spielsuchthilfe ohne Soz./SB
2015 bei „Spielsuchthilfe“ behandelte Spieler/innen (N = 483)



Weitere Unterschiede

Klient/innen der Sozial-/Schuldnerberatung
verglichen mit der Gruppe der Klient/innen der Spielsuchthilfe ohne Soz.-/SB
2015 bei „Spielsuchthilfe“ behandelte Spieler/innen und Angehörige (N = 643)

	SozSB KI N = 79	keine SozSB N= 564
ledig bzw. geschieden	häufiger	
finanzielle Problematik Grund der Kontaktaufnahme mit der Spielsuchthilfe	häufiger	
familiäre Problematik Grund der Kontaktaufnahme		häufiger
seelische Problematik Grund der Kontaktaufnahme		häufiger
wohnt allein	häufiger	
wohnungslos	häufiger	
wohnt mit Partnerin		häufiger
inhaftiert	häufiger	

„Ambulante Behandlungseinrichtung Spielsuchthilfe“

- Erste **störungsspezifische Facheinrichtung** in Österreich (seit 1982)
eine der ältesten im deutschsprachigen Raum
 - **Klientel:** Glücksspielabhängige, Angehörige Spielsüchtiger
 - **Multiprofessionelles Beratungs- /Behandlungsteam:**
Psychotherapeut/innen, Klinische und Gesundheits-Psychologinnen,
Psychiater, Sozialarbeiterin/Schuldnerberaterin, Musiktherapeutin
 - **Angebote:** Telefonische und Onlineberatung (**österreichweit**)
Psychotherapie
Psychiatrische Sprechstunde
Sozialberatung
Schuldnerberatung
Musiktherapie
Begleitete Freizeitangebote (Kreativnachmittag, gemeinsam Kochen)
- kostenfrei, spielsuchtspezifisch, auf Wunsch anonym**

Spielsuchthilfe - Behandlungsrahmen

Beratungs- und Behandlungsangebote:

- **Glücksspielsuchtspezifisch, hochspezialisiert**
- **Kostenfrei**
- **Niedrigschwelliger Zugang**
- **Keine Zugangsbeschränkungen (auch nicht Versicherte)**
- **An 6 Tagen in der Woche**
- **Auf Wunsch anonym**

„SPIELSUCHTHILFE“ - ZUWEISENDE STELLEN, KOOPERATIONEN



Behandlungsvorgehen, Behandlungsziele bei Glücksspiel- und Wettsucht, „Spielsuchthilfe“

Behandlungsvorgehen

- Individueller Behandlungsplan
- Fall- und bedarfsorientiertes Vorgehen
- Meistens mehrere parallele Behandlungsmaßnahmen wie:
Psychotherapie (Einzel-, Familien- Gruppentherapie), psychiatrische Behandlung,
Sozial-/Schuldnerberatung, begleitete Freizeitangebote

Behandlungsziele

- Fördern und Beibehalten der Veränderungsmotivation
- Aufarbeiten der Folgen des Glücksspiels
- Herausarbeiten aktuell wichtiger Ziele
- Arbeit am Entwurf eines spielfreien Lebens
- Rückfallprophylaxe
- (Wieder) Entdecken eigener Fähigkeiten, Interessen und Stärken
- Aufarbeitung individueller Problembereiche
- Existenzsicherung
- Schuldenregulierung

Informationsmaterial „Spielsuchthilfe“

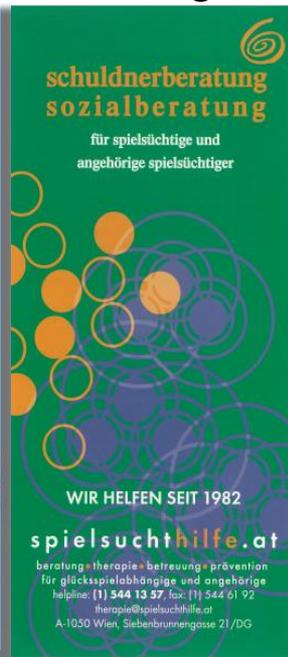
Spieler/innen Angehörige

Schuldner-
beratung

Eltern
Miterzieher

Jugendliche

Schieber
Spielsucht

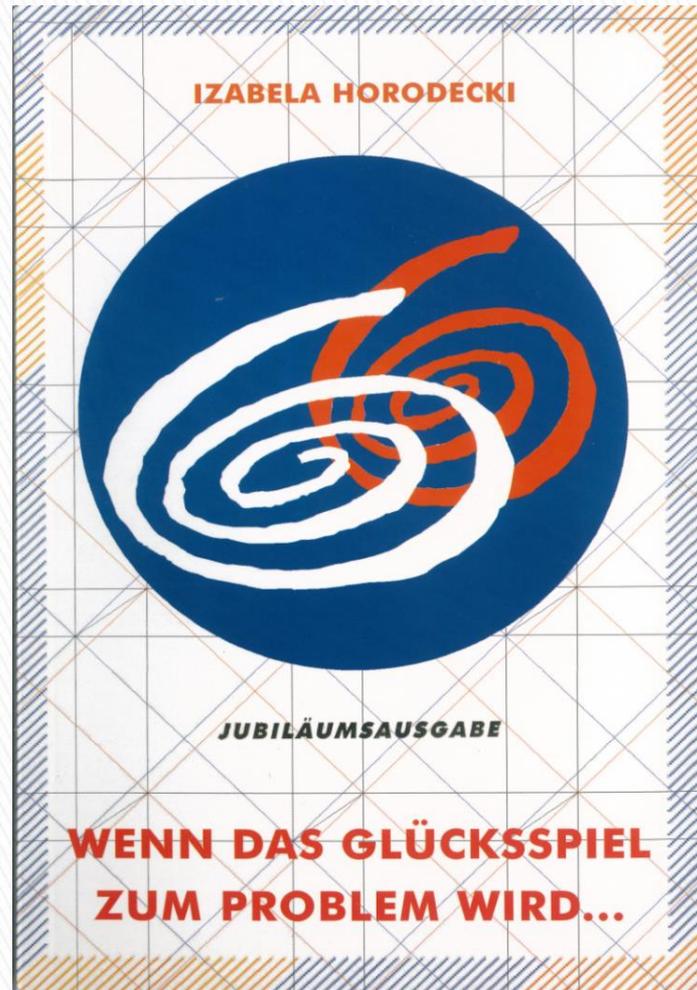


Bestellung: Tel.: 01 544 13 57

Per Email: therapie@spielsuchthilfe.at

Informationsbroschüre

für Betroffene, Mitbetroffene und Fachleute, die sie begleiten



Pdf auf Website, Zusendung per Email als pdf (kostenfrei)

Bestellung **01 /544 13 57** therapie@spielsuchthilfe.at

Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit

Zeit für Ihre Fragen



Weitere Informationen:

www.spielsuchthilfe.at

Spätere Fragen möglich unter:

therapie@spielsuchthilfe.at

horodecki@spielsuchthilfe.at



Pause & Vernetzung





Eine soziale Bank stellt sich vor

Gerhard Ruprecht – Zweite Sparkassa



Die Zweite Wiener Vereins- Sparcasse

November 2016

- **Social Banking ist Grundlinie und Hauptzweck (keine Ertragsziele)**
- **Laut Experten (Schätzung 2006) gab es in Österreich mehr als 40.000 Personen, die wegen mangelnder Bonität kein Konto mehr zur Verfügung hatten bzw. kein Konto eröffnen konnten**

Gründungsidee

- Ein Girokonto ist eine wichtige Voraussetzung für eine aktive Teilnahme an gesellschaftlichen Prozessen (z.B.: Arbeitsplatz)
- Dem ursprünglichen gemeinnützigen Sparkassengedanken folgend wird damit sozial Schwachen eine Grundkonstante (= Girokonto) für ihr Leben gegeben und dadurch ein Beitrag zur Stabilisierung der Gesellschaft geleistet

Firmenkonstruktion

- Die Zweite Wiener Vereins-Sparcasse ist ein Verein und wurde am 15.05.2006 aus Mitteln der ERSTE Stiftung (größter Aktionär der Erste Bank) gegründet (Gründungskapital: € 5.800.000,-).
- Sie unterliegt dem BWG und ist im FB eingetragen.
- Sitz der Sparkasse: 1020 Wien, Glockengasse 3
- Bilanzsumme per 12/2015: 11,3 Mio

Mitarbeiter – ausschließlich ehrenamtlich

- **Aktive bzw. ehemalige MitarbeiterInnen von Erste Bank Österreich, Erste Holding und den Sparkassen Österreichs arbeiten in ihrer Freizeit für die Zweite Sparkasse**

Status per 12/2015: Wien 150, Steiermark 83, Kärnten 40, Oberösterreich 33, Salzburg 30, Tirol 18

- **Auch die Vorstände sind ehrenamtlich tätig**

› **Präambel der Satzung der Zweite Sparkasse**

**Im Wissen um die sozialen Herausforderungen unserer Zeit und im Bewusstsein der Würde jedes einzelnen Mitglieds unserer Gesellschaft entsteht mit vereinten Kräften ein Institut, das sich vor allem einer Aufgabe widmet:
Einen Beitrag zur Ermöglichung der wirtschaftlichen Teilhabe aller Menschen an unserer Gemeinschaft zu leisten.**

**Die Sparkasse bietet Finanzdienstleistungen an, wo Menschen keinen Partner finden, um ihr finanzielles Leben in die eigenen Hände zu nehmen.
Die Zweite Wiener Vereins-Sparcasse ist für Menschen da, die einen Zweiten brauchen.
Denn manchmal geht es nicht alleine.**

Einziges Zielsetzung

*Möglichst vielen unserer KundInnen einen
dauerhaften Wiedereinstieg
in geordnete wirtschaftliche Verhältnisse
zu ermöglichen!*

Wie wird man KundIn?

- KundIn kann man nur durch Empfehlung eines Kooperationspartners werden
- Nach Empfehlung werden die Kontoeröffnungsunterlagen (inkl. BankCard) vorbereitet
- Ca. 14 Tage nach Empfehlung findet das Übergabegespräch statt

Filialen

- **Wien** (seit 10.2006)
- **Innsbruck** (seit 09.2007)
- **Salzburg** (seit 11.2007)
- **Klagenfurt** (seit 02.2008)
- **Graz** (seit 05.2008)
- **Villach** (seit 10.2009)
- **Linz** (seit 12.2010)

Filialen

- **Unsere Filialen haben keine Kassen, KundInnen können aber in allen Foyers der EBOe und Sparkassen Geld beheben, einzahlen, Überweisungen tätigen, etc.**
- **Es gibt keine fixen Öffnungszeiten, im Regelfall wird mit Terminvereinbarung gearbeitet**
- **Infos über die Anwesenheiten der MitarbeiterInnen erteilt die jeweilige Filiale / s ServiceCenter**
- **Geöffnet wird nur bei Anwesenheit von mindestens 2 MitarbeiterInnen**

• Basiskonto

- keine Überziehung, sonst alle Funktionen eines Girokontos
- sämtliche Transaktionen und die BankCard sind kostenlos
- Kontoführungskautions 9,- € p.Q. -> erhält die KundIn beim Verlassen der Zweite Sparkasse zurück

Basiskonto (§§ 23) I

- VerbraucherInnen mit rechtmäßigem Aufenthalt in der EU haben unabhängig von ihrem Wohnort das Recht, ein Basiskonto bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut zu eröffnen
- Dieses Recht steht auch VerbraucherInnen ohne festen Wohnsitz, AsylwerberInnen gemäß § 2 Abs.1 Z 14 AsylG sowie VerbraucherInnen ohne Aufenthaltstitel zu, die aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht abschiebbar sind
- Zugang zum Basiskonto darf nicht vom Erwerb zusätzlicher Dienste abhängig gemacht werden
- Informationsverpflichtung über Basiskonto (Papierform, Website usw.)

- **Aufbaukonto**

zum Ansparen, Zinssatz aktuell 0,25%
Verfügung mit BankCard des Basiskontos
keine Gebühren

- **s Aufbau-Bausparvertrag**

ohne Vertragsgebühren bei vorzeitiger Kündigung
ab 10,- € p. m. möglich

- **Versicherungen (der Vienna Insurance Group)**
 - **Rechtsberatungs- und Unfallversicherung**
mit dem Konto automatisch verbunden und kostenlos
 - **Haushaltsversicherung**
fakultativ, solange das Konto bei der Zweite Sparkasse geführt wird
Kosten: 9,- € p. Q.

Unsere Produkte

- **Unbefristetes Konto (seit 01/2016):**
die Rahmenbedingungen der ersten 3 Jahre entsprechen dem Basiskonto
danach wird die Kontoführungskautions zur Kontoführungspauschale (keine Rückerstattung), alles andere bleibt gleich

Zielgruppe:

KundInnen, die die laufende Betreuung und Begleitung zur Stabilisierung ihrer finanziellen Situation noch benötigen und auch wollen

- **Betreutes Konto (seit 10/2016)**
 - Wird in Kooperation mit der Schuldnerberatung für Menschen angeboten, die Schwierigkeiten haben, Zahlungsprioritäten zu erkennen und einzuhalten
 - Auf Empfehlung der Schuldnerberatung wird ein „Eingangskonto“ und im Bedarfsfall auch ein „Ausgangskonto“ eröffnet
 - Zielsetzung ist die Vermeidung von Wohnungsverlust, Sperre der Energieversorgung oder auch die Einschaltung eines Sachwalters

Unsere Produkte

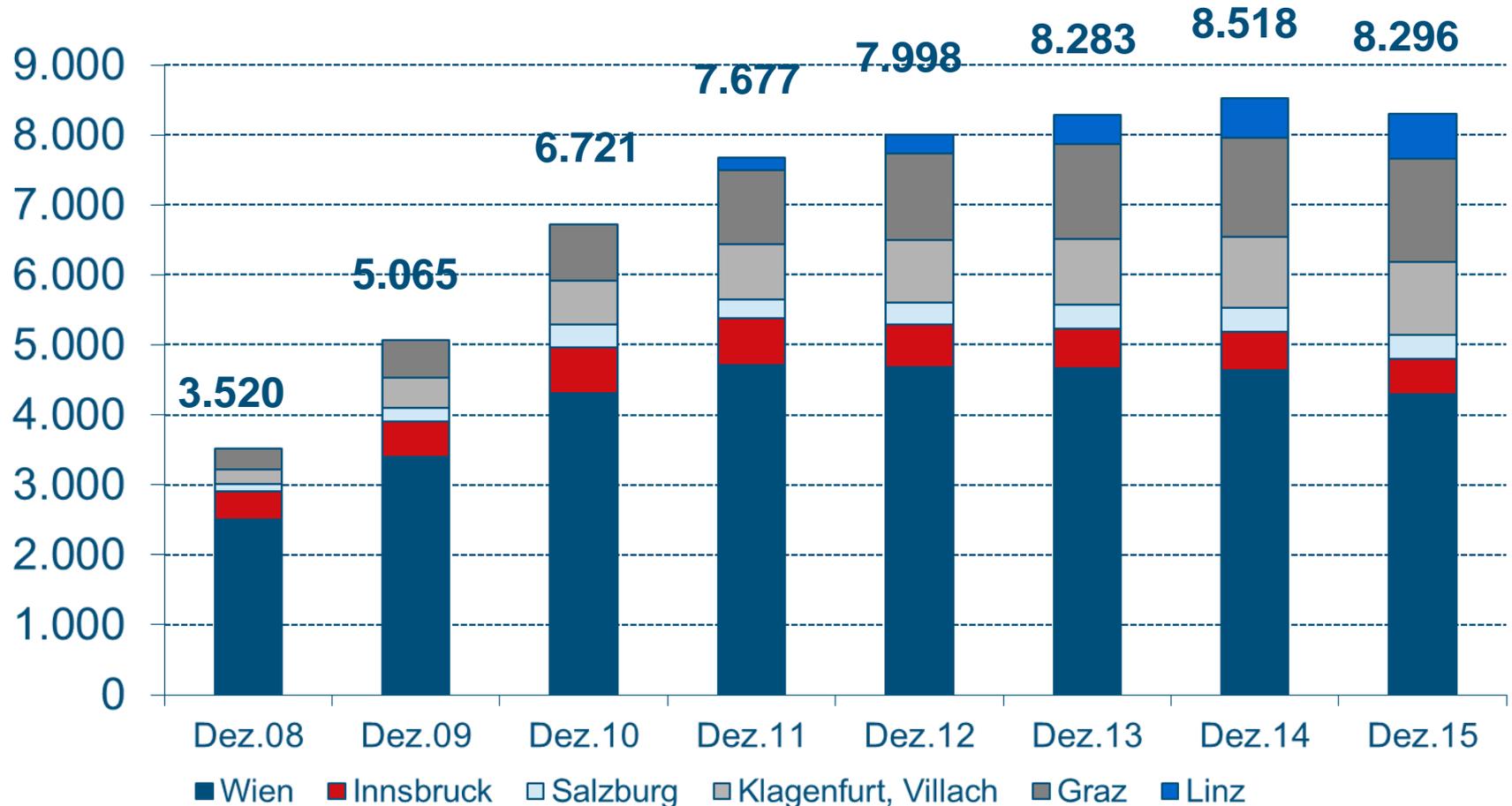
- **I €AN Workshops für einen guten Start ins Geldleben seit 02/2010, bisher über 250 Workshops**
 - **2 oder 3 Module zu je 3 Stunden innerhalb von 2 Monaten**
 - **maximal 15 Jugendliche in einer Gruppe**
 - **Trainer:** ehrenamtliche MitarbeiterInnen der Zweite Sparkasse
 - **Zusammenarbeit mit:**
 - Jugend am Werk
 - BIKU-Treff
 - Wien Work
 - SPACELAB
 - Assist
 - Connection
 - Lobby 16

Beratung von Menschen in finanziellen Problem-situationen (auch NichtkundInnen, Kontakt ebenfalls über Partnerorganisationen)

Mögliche Themen:

- Unterstützung im Umgang mit Geld und der Planung von Haushaltsbudgets
- Schuldenprävention & Erkennen von Sparpotenzialen
- Fragen zu bestehenden Finanzierungen
- Erklärung von (Fach)Begriffen rund um das Thema Geld (Konto, Kredit, Leasing, „versteckte“ Finanzierung...)

Entwicklung Kundenanzahl 12/2015



Kundenentwicklung

	12/2013	12/2014	12/2015	03/2016	06/2016	09/2016	Veränderung aktueller Wert zu Ultimo VJ
Personenanzahl	12.159	13.444	14.594	14.895	15.168	15.381	5,4%
Nichtmehrkunden (Feld "Kunde-Nichtkunde": N)	3.777	4.850	6.275	6.630	6.952	7.211	14,9%
Kundenübergaben *)	1.415	1.912	2.629	2.814	3.017	3.208	22,0%

*) Basis für diese Informationen: Notizen "Kundenübergabe am ..." bzw. "Kontoübergabe ..."

monatlicher Personenzuwachs

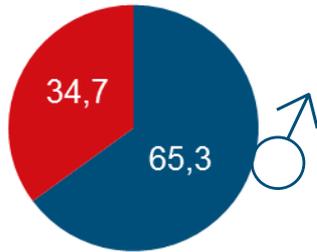
Durchschnitt 2006	Durchschnitt 2007	Durchschnitt 2008	Durchschnitt 2009	Durchschnitt 2010	Durchschnitt 2011	Durchschnitt 2012	Durchschnitt 2013	Durchschnitt 2014	Durchschnitt 2015	01/2016	02/2016	03/2016	04/2016	05/2016	06/2016	07/2016	08/2016	09/2016	Durchschnitt 2016
63	92	186	171	172	139	122	116	107	96	90	104	107	101	83	89	56	82	75	87

monatliche Veränderung der Kundenanzahl

Durchschnitt 2006	Durchschnitt 2007	Durchschnitt 2008	Durchschnitt 2009	Durchschnitt 2010	Durchschnitt 2011	Durchschnitt 2012	Durchschnitt 2013	Durchschnitt 2014	Durchschnitt 2015	01/2016	02/2016	03/2016	04/2016	05/2016	06/2016	07/2016	08/2016	09/2016	Durchschnitt 2016
62	90	174	143	138	80	27	24	20	-19	-23	-10	-27	5	-24	-28	-47	-13	16	-17

Kundenstatistik 12/2015

Geschlecht



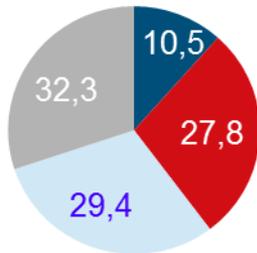
■ Männlich ■ Weiblich

Nationalität



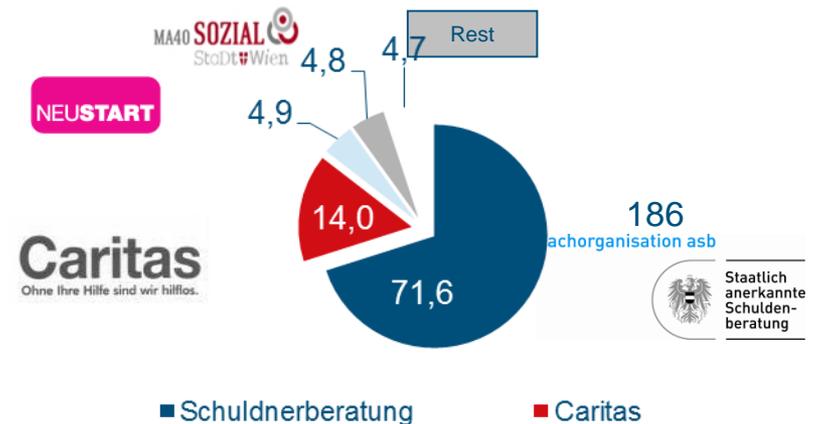
■ Österreich ■ Serbien ■ Türkei ■ Andere N.

Altersstruktur



■ < 30 J. ■ 30-40 J. ■ 40-50 J. ■ > 50 J.

Vermittlung

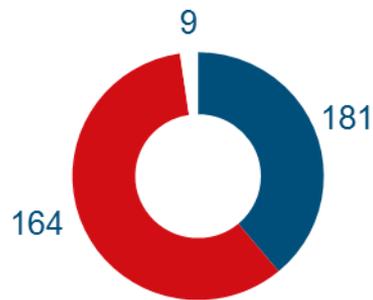


■ Schuldnerberatung ■ Caritas

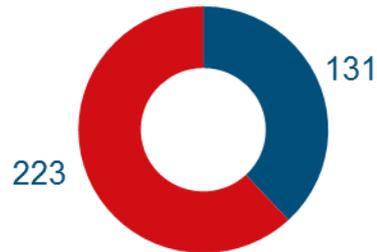
Mitarbeiterstatistik 12/2015



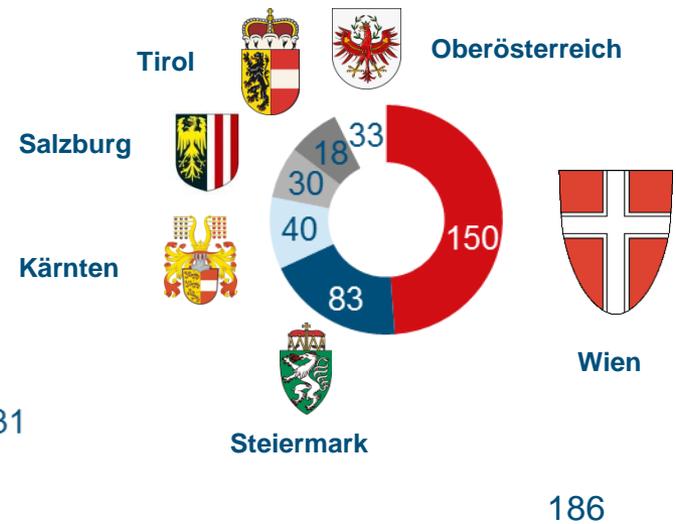
354 Mitarbeiter



■ Pension
■ Aktiv
■ Sonstige



■ männlich
■ weiblich



Generell: Noch wenig Erfahrungswerte, da die Zweite Sparkasse die erste und nach wie vor einzige „Bank“ mit einer entsprechenden Zielsetzung ist

Lösung:

schrittweise Erarbeitung aller notwendigen Strukturen und Vorgehensweisen „on the job“, da die Erfahrung gezeigt hat, dass am „grünen Tisch“ erarbeitete Konzepte meist nicht praktikabel waren

Erfolgsfaktoren

- Keine Hierarchien, aber **Verantwortungen**
- **Kein Erfolgsdruck** durch Ziele
- **Produkte** sind **einfach** und **verständlich** (für MitarbeiterInnen und KundInnen)
- **Zeitressourcen** in **ausreichendem** Ausmaß vorhanden, um auf die Wünsche, Bedürfnisse der KundInnen eingehen zu können
- Die **MitarbeiterInnen** können ihr **Aufgabengebiet** weitgehend **selbst** festlegen

Erfolgsfaktoren

- **Professionalität** trotz Ehrenamtlichkeit
- **Kein Zeitdruck** bei der Entwicklung neuer Produkte, Abläufe, etc.
- Unsere **KundInnen** sind, unabhängig von ihrer persönlichen Situation, **willkommen**
- **Wertschätzender Umgang** mit den KundInnen → Ergebnisse der Kundenbefragung!

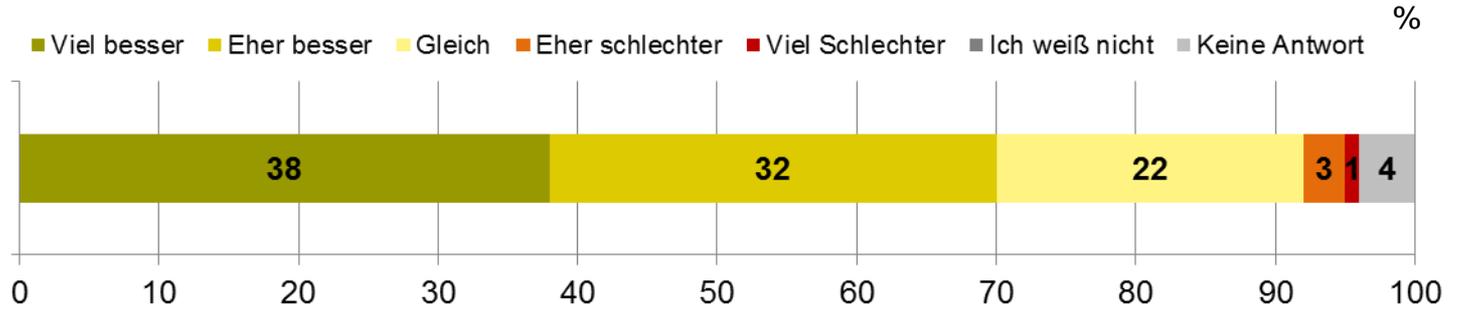
Beurteilung der derzeitigen persönlichen Lage

F23: Wie geht es Ihnen derzeit finanziell im Vergleich zu dem Tag, an dem Sie Ihr Konto bei der Zweite Sparkasse eröffnet haben?

F29/30: Abgesehen von Ihrer finanziellen Situation: Hat sich für Sie sonst etwas verändert, seit Sie bei der Zweite Sparkasse sind? Was hat sich verbessert...?

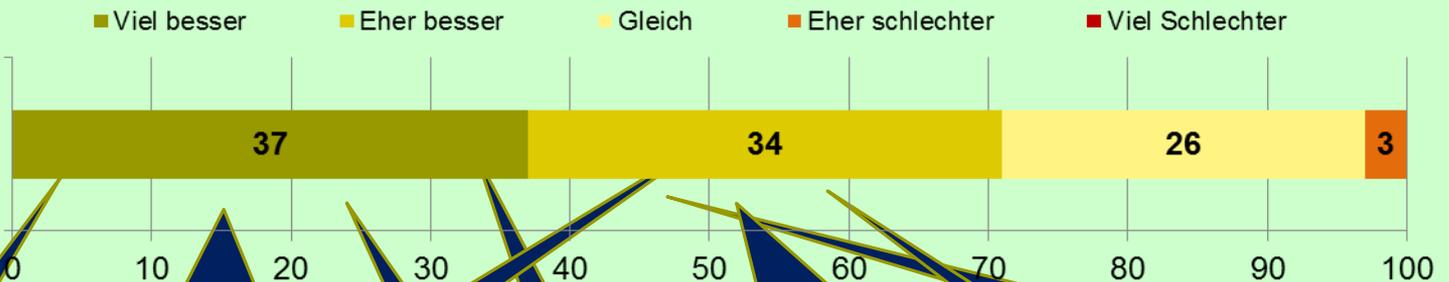
Finanziell

Im Vergleich zu früher geht es den Kunden finanziell derzeit -



Allgemein

Veränderungen seit der Zweite Sparkasse: Es geht -



Verbesserungen

Basis: n=111 Kunden, die Verbesserung beobachten

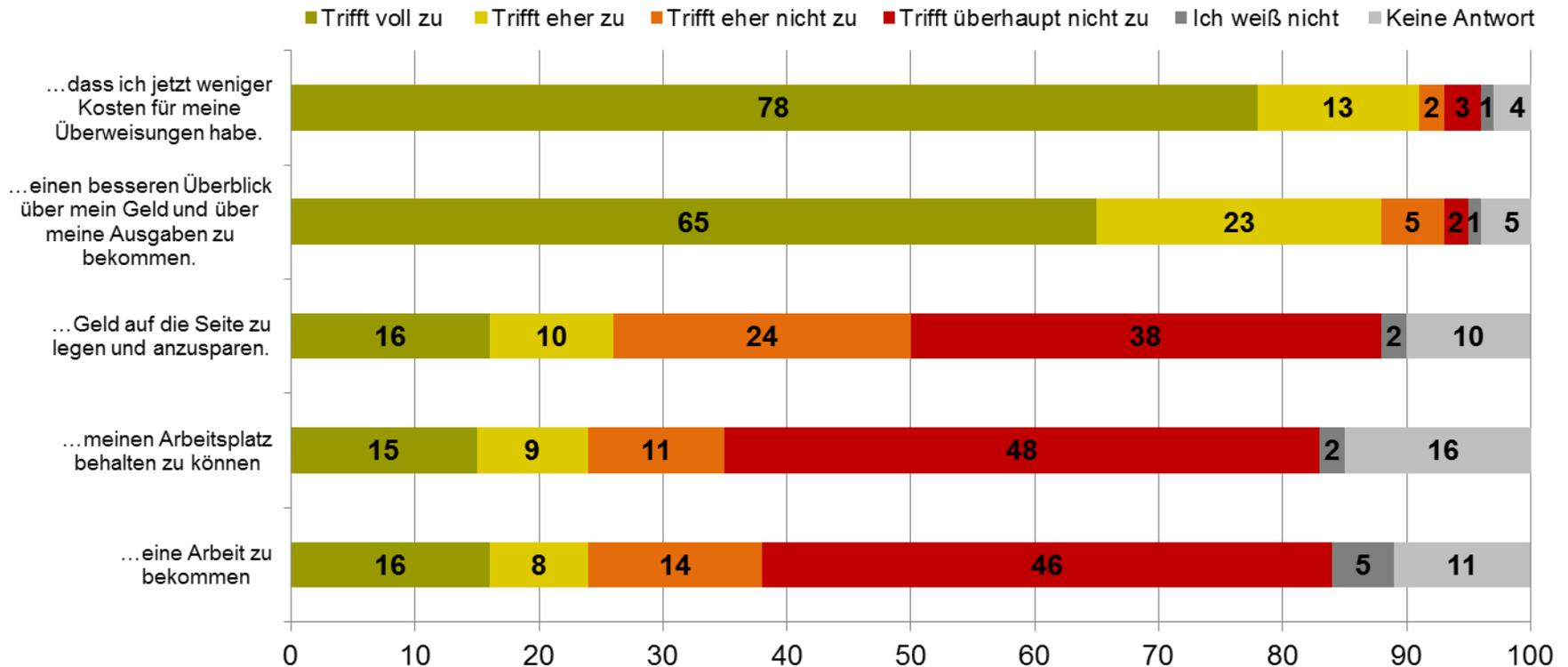


Auswirkungen des Kontos

F24 – F28

Das Konto bei der Zweite Sparkasse hat dabei geholfen,....

%



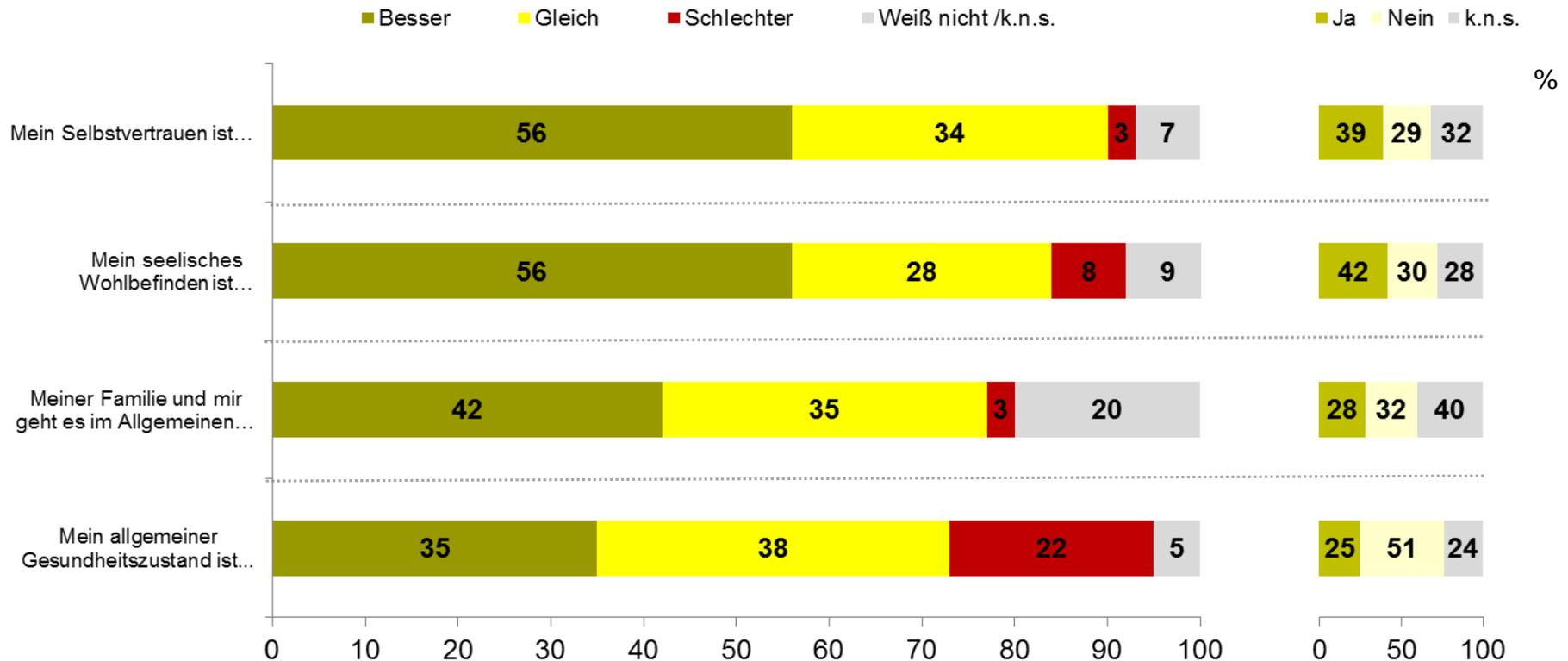
Basis: n=234 Kunden der Zweite Sparkasse

Veränderungen seit der Kontoeröffnung 1

F32 – F35

Veränderungen seit der Kundenbeziehung zur Zweite Sparkasse:

Beitrag der Zweite Sparkasse zur Veränderung:

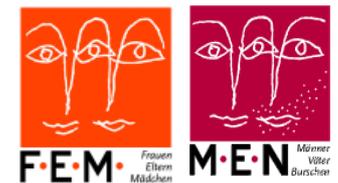


Basis: n=234 Kunden der Zweite Sparkasse



Podiumsdiskussion

- *Schuldnerberatung*
- *Ambulante Behandlungseinrichtung Spielsuchthilfe*
- *Vertretungsnetz*
- *Zweite Sparkassa*





Danke für die Aufmerksamkeit!

www.gesundheit-wohnungslosigkeit.at

