



Betreutes Konto
Fonds Soziales Wien



Für die
Stadt Wien

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit dem Betreuten Konto 2024

Durchgeführt von MAKAM Research



im Auftrag der FSW Schuldenberatung

Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit dem Betreuten Konto 2024

Im Mai 2024 wurden im Rahmen einer **Online-Befragung** 110 Sozialarbeiter:innen, die das Betreute Konto als Service für die Betreuung ihrer Klient:innen in Anspruch nehmen, mit der Zielsetzung befragt, ihre Zufriedenheit, die Wirkung und mögliche Herausforderungen und Verbesserungspotenziale zu analysieren.

Die Online-Befragung wurde **statistisch** auf **deskriptiver** und auf **inferenzstatistischer Ebene** ausgewertet und es wurden Vergleiche mit der Erhebung aus dem Jahr 2022 durchgeführt.

Betreutes Konto

Das Betreute Konto ist eine Leistung der FSW Schuldenberatung und richtet sich an Menschen, die Schwierigkeiten haben, Zahlungsprioritäten zu erkennen, und von Wohnungslosigkeit bedroht sind. Die Leistung funktioniert so, dass das Einkommen der Nutzer:innen zunächst auf ein Konto kommt, auf das der:die Nutzer:in keinen Zugang hat und von dem automatisch wichtige Zahlungen (Wohn- und Energiekosten, Alimente etc.) getätigt werden. Das restliche, frei verfügbare Einkommen wird auf ein anderes Konto überwiesen, das dem:der Nutzer:in zugänglich ist. Die Nutzer:innen nehmen das Betreute Konto freiwillig in Anspruch und können die Nutzung jederzeit beenden. Die FSW Schuldenberatung stellt das Betreute Konto als Service bereit, was Auskünfte, Eröffnung des Kontos, Eröffnungsgespräch, Bereitstellung der Software und Administration von Buchungen umfasst. Als Kund:innen des Betreuten Kontos gelten aus Sicht der FSW Schuldenberatung die Sozialarbeiter:innen, die das Service für die Betreuung ihrer Klient:innen (d. h. der Nutzer:innen des Kontos) in Anspruch nehmen. Im Jahr 2023 wurde das Betreute Konto von etwa 500 Sozialarbeiter:innen zur Betreuung ihrer Klient:innen in Anspruch genommen.

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien,
Tel.: 05 05 379, E-Mail: kontakt@fsw.at

Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen & Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Berichtswesen & Statistik in Kooperation mit der Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: August 2024

Die zentralen Ergebnisse aus der Online-Befragung

	96 %	sind mit dem Angebot des Betreuten Kontos insgesamt (sehr) zufrieden.
	98 %	sind mit der Unterstützung durch das Team des Betreuten Kontos (sehr) zufrieden.
	99 %	sind mit der Qualität der Erstgespräche (sehr) zufrieden.
	86 %	setzen das Betreute Konto bei Mietschulden ein.
	69 %	finden die Betreuung der Klient:innen mit Hilfe des Betreuten Kontos einfacher als ohne.
	58 %	berichten, dass das Betreute Konto von ihren Klient:innen gut angenommen wird .
	88 %	glauben, dass sich Klient:innen aus Angst vor Kontrolle und Bevormundung gegen eine Nutzung des Betreuten Kontos aussprechen.
	93 %	bestätigen, dass sich die finanzielle Situation der Klient:innen durch die Verwendung des Betreuten Kontos stabilisiert .
	66 %	vermuten bei ihren Klient:innen ein Gefühl der Erleichterung .
	3 %	glauben, dass die Klient:innen durch die Nutzung des Betreuten Kontos motiviert werden, arbeiten zu gehen .

Werte aus der Online-Befragung der Sozialarbeiter:innen 2024 mit 108 Antworten. Vergleichswerte aus der Online-Befragung 2022 mit 106 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „Sehr zufrieden/Trifft voll und ganz zu“ – „Zufrieden/Trifft eher zu“ – „Teils/teils/Mittelmäßig“ – „Wenig zufrieden/Trifft eher nicht zu“ – „Gar nicht zufrieden/Trifft gar nicht zu“ zur Verfügung.

Die wichtigsten Erkenntnisse der statistischen Analyse

Im Folgenden werden die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus der statistischen Analyse der Befragung der Sozialarbeiter:innen wiedergegeben.

- 1.** Die **Gesamtzufriedenheit der Befragten mit dem Angebot des Betreuten Kontos** ist sehr hoch: 96 % sind damit zufrieden. Es gibt keine Befragten, die diesbezüglich Unzufriedenheit äußern (MW = 1,43).
- 2.** Die **Gesamtzufriedenheit mit dem Team vom Betreuten Konto ist sehr hoch**: Insgesamt sind 98 % der Kund:innen mit der **Unterstützungsleistung, die sie vom Team des Betreuten Kontos erhalten**, zufrieden. Fast alle Befragten erachten die Mitarbeiter:innen als **freundlich und hilfsbereit** (98 %, MW = 1,21), gleich viele schätzen, dass sich diese **ausreichend Zeit für die Auskunftserteilung nehmen** (98 %, MW = 1,24), und 97 % empfinden sie als **kompetent** (MW = 1,25). 93 % bestätigen, dass das Team des Betreuten Kontos bei den Klient:innen, die dieses nutzen, **Vertrauen erweckt** (MW = 1,43), und 9 von 10 empfinden das Team als **gut erreichbar** (MW = 1,49).
- 3.** Die **Qualität der Erstgespräche - Team des Betreuten Kontos gemeinsam mit den Klient:innen** - wird als **sehr hoch** beurteilt: 99 % sind damit zufrieden (MW = 1,30). Hingegen bietet die **Terminvergabe für die Erstgespräche noch Optimierungspotenzial**: 69 % sind damit zwar zufrieden, 18 % jedoch nur mittelmäßig und 13 % sind nicht zufrieden (MW = 2,13).
- 4.** Das Betreute Konto wird von 86 % der Befragten bei **Mietschulden**, von 85 % bei **fehlender Priorisierung von Zahlungen**, von 71 % bei **Schulden für Energie** (Strom, Heizung) und von 66 % bei **erfolgten oder drohenden Delogierungen** in Anspruch genommen.
- 5.** Eine Betreuung der Klient:innen mit Hilfe des Betreuten Kontos wird von 69 % der Befragten als **einfacher empfunden** als ohne (MW = 2,04). Trotzdem empfinden es nur 7 % als nicht **anspruchsvoll, die Klient:innen von der Inanspruchnahme zu überzeugen** (MW = 3,70).
- 6.** 58 % berichten, dass das Betreute Konto von ihren Klient:innen **gut angenommen wird** (MW = 2,33). Dass die **Funktionsweise den Klient:innen leicht vermittelt** werden kann, bestätigen 52 %, jedoch sind 15 % nicht dieser Meinung (MW = 2,45). Die Frage, ob das Betreute Konto einen **zusätzlichen Betreuungsaufwand** darstellt **oder nicht**, wird von den Befragten **unterschiedlich bewertet**. Während 37 % einen zusätzlichen Betreuungsaufwand sehen, verneinen dies 42 % (MW = 2,89).

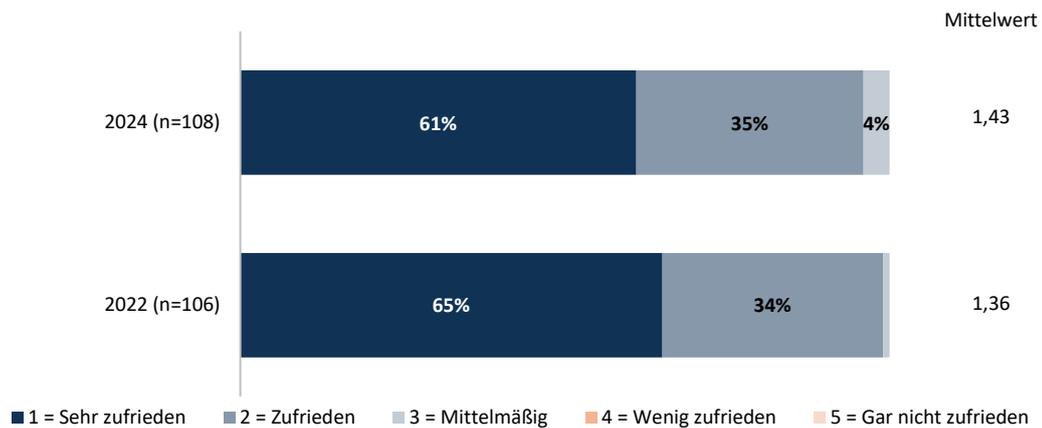
7. Das **Hauptmotiv der Klient:innen gegen eine Nutzung des Betreuten Kontos** ist aus Sicht der befragten Sozialarbeiter:innen die **Angst vor Kontrolle und Bevormundung** (88 %). Hingegen gehen 61 % davon aus, dass Klient:innen **keine Einsicht in ihre finanzielle Privatsphäre geben wollen** und daher von einer Nutzung absehen.
8. Eine **positive Wirkung des Betreuten Kontos auf die Klient:innen** wird nur in Teilbereichen gesehen. Die **größte Wirkung** aus Sicht der Kontobetreuer:innen liegt in der **Stabilisierung der finanziellen Situation der Klient:innen**: 93 % stimmen dem zu (MW = 1,46). 52 % erkennen bei ihren Klient:innen einen **besseren Umgang mit Geld**, wobei 18 % diesen Aspekt jedoch nicht bestätigen (MW = 2,51).
9. Eine **positive Wirkung** ist aber auch in Bezug auf das **Wohlbefinden der Klient:innen** zu erkennen: 66 % der Befragten (MW = 2,15) vermuten, dass sich die Klient:innen des Betreuten Kontos **erleichtert fühlen**, und 68 %, dass es den Klient:innen seit der Nutzung **deutlich besser geht** (MW = 2,23).
10. Die **geringste Wirkung** wird in einer **möglichen Motivation zur Aufnahme einer Erwerbstätigkeit** gesehen. Nur 3 % sehen diesen positiven Aspekt, jedoch nehmen 86 % keine diesbezügliche Entwicklung wahr (MW = 4,24).

Ausgewählte Detailergebnisse

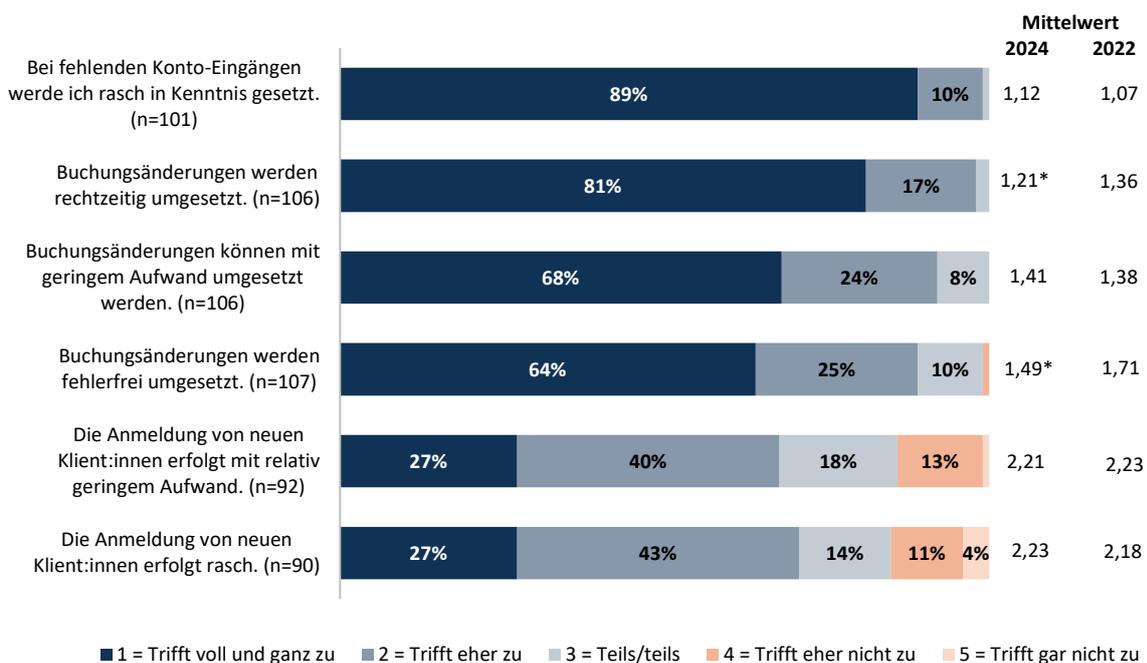
Im folgenden Abschnitt werden ausgewählte Ergebnisse der aktuellen Befragung präsentiert und mit den Ergebnissen der Erhebung aus dem Jahr 2022 verglichen.

Zufriedenheit

Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuten Konto

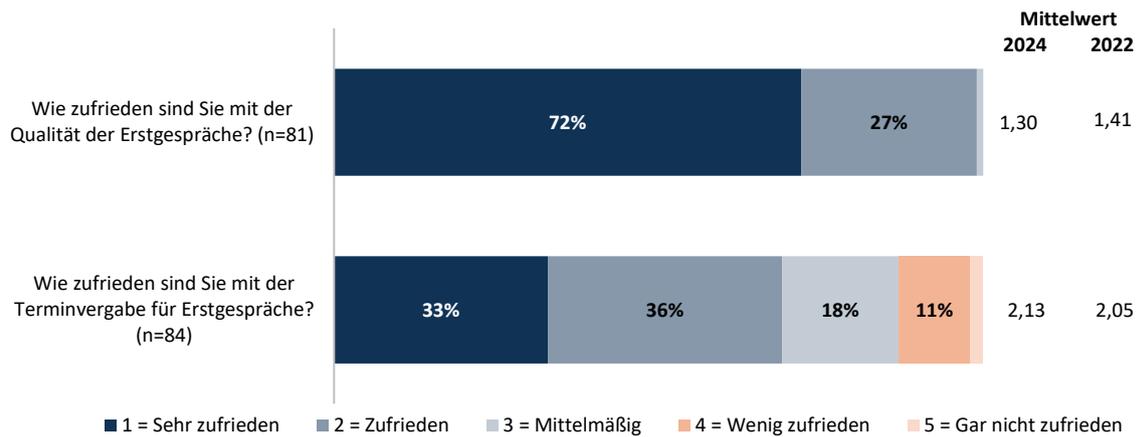


Zufriedenheit mit den Abläufen des Betreuten Kontos



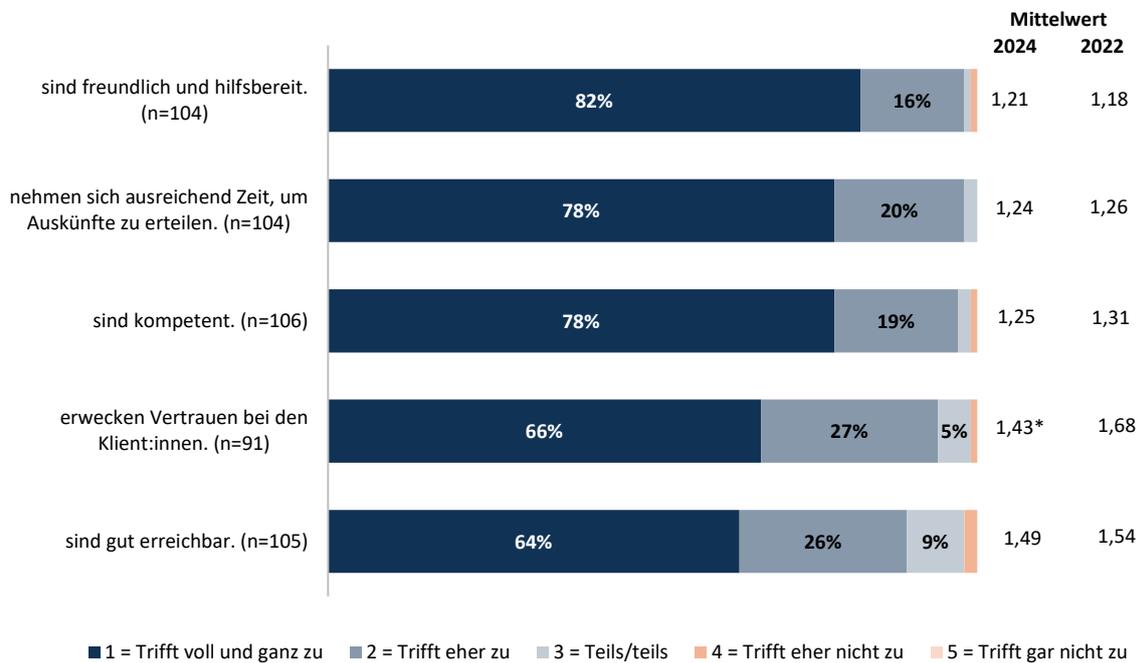
Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Zusammenarbeit mit dem Team des Betreuten Kontos



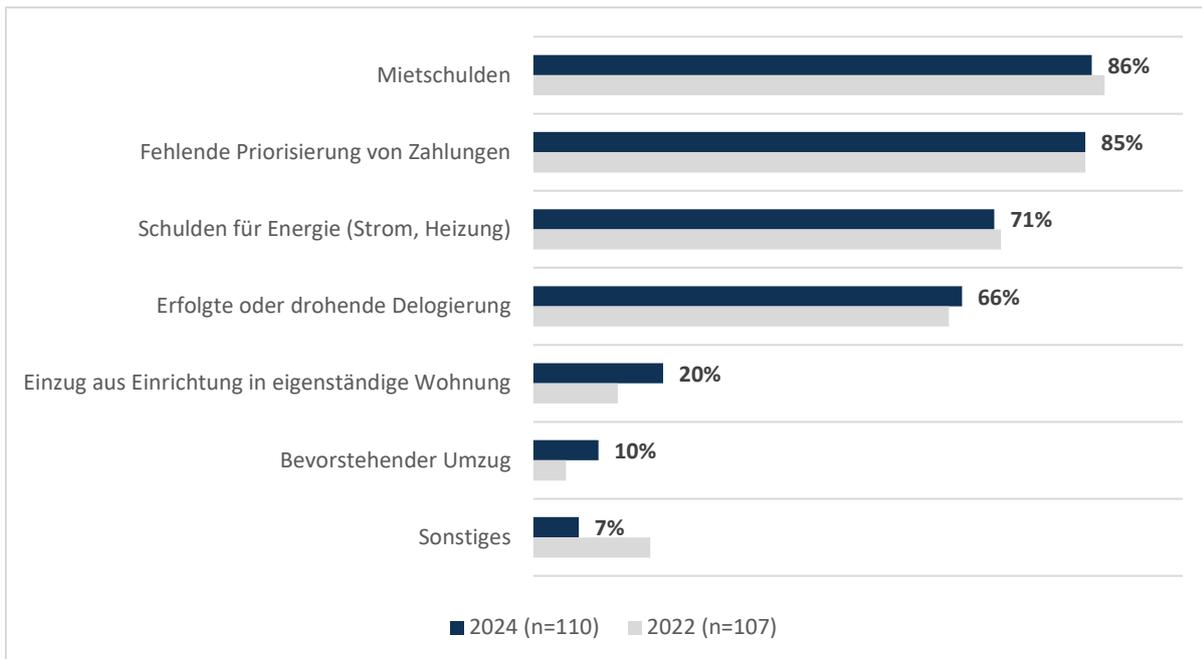
Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos ...

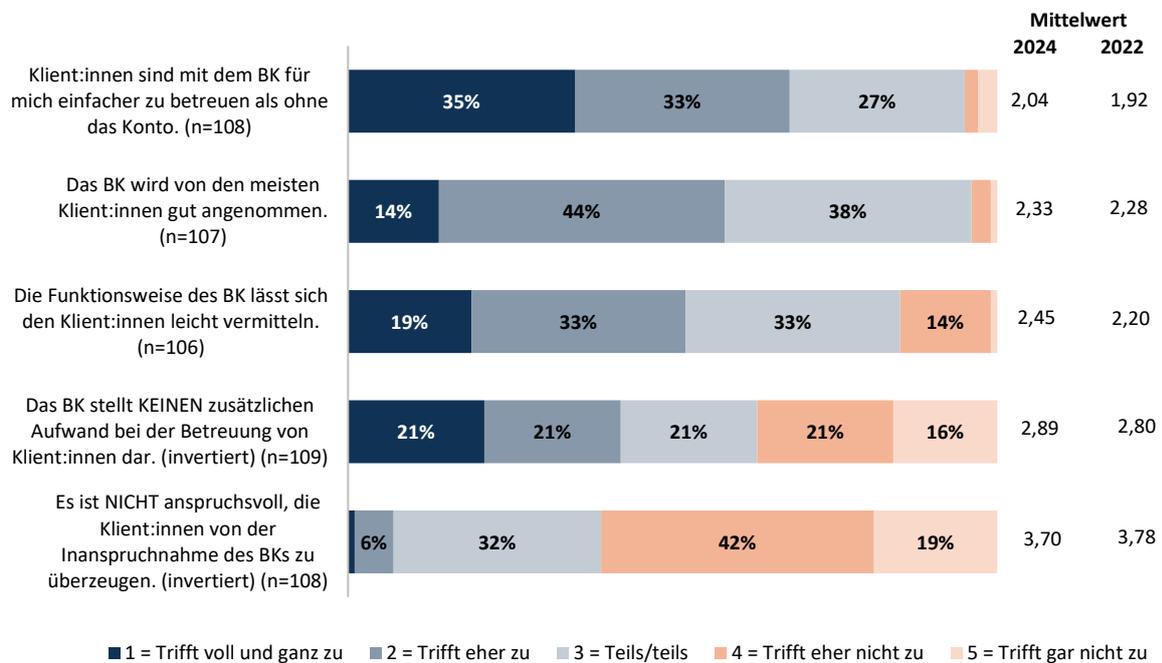


Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Einsatzbereiche des Betreuten Kontos

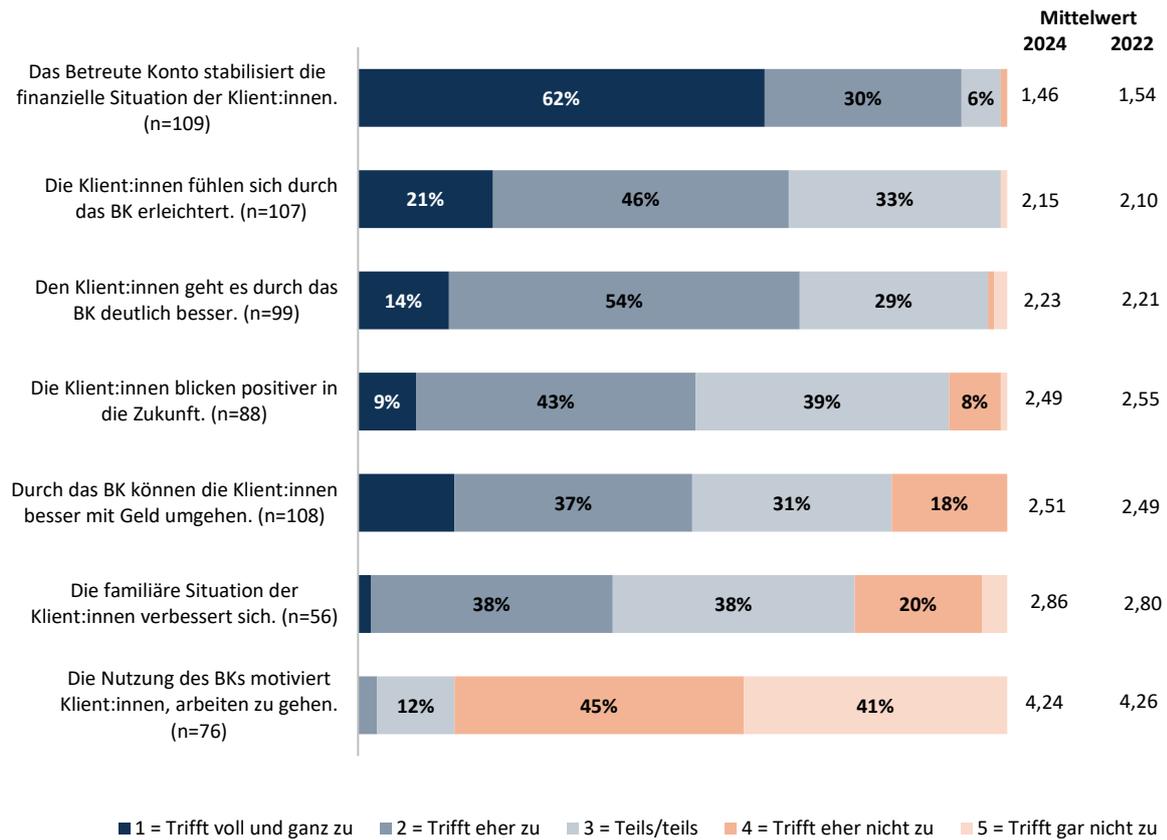


Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto



Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Wirkung des Betreuten Kontos



Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Ausgewählte Stimmen der Sozialarbeiter:innen

Wunsch nach schnellerer Terminvergabe für Erstgespräche

„Schnellere Termine für Erstgespräche, da oftmals Dringlichkeit besteht beim Einrichten des Kontos.“

*„Bis es zu einem Erstgespräch kommt, gibt es eine lange Wartezeit. Gerade für Klient*innen, die Schwierigkeiten haben Termine wahrzunehmen, ist das eine Herausforderung.“*

Gründe für eine eingeschränkte Eignung des Betreuten Kontos

„Angst die eigene Freiheit zu verlieren, was Geldmittel angeht.“

„Misstrauische Klient:innen. Klient:innen mit großem Kontrollbedürfnis.“

„betreutes Konto als Bevormundung sehen“

„Missvertrauen in Systeme-&Institutionen“

„Klient:innen, die der Betreuung schwer vertrauen können und Angst um ihre Selbstbestimmung haben“

„bei SpielerInnen sehr herausfordernd, ab dem Zeitpunkt wo es um Geld als Suchtmittel fungiert und bei Rückfällen es zu Auszahlungen kommt, sobald die Betroffenen gecheckt haben, dass sie sich Guthaben jederzeit auszahlen lassen können“

„Bei wechselnden Einkommenssituationen ist es eher schwierig/aufwendig. Ebenso wenn die auszahlenden Stellen regelmäßig wechseln (ist oft mit unterschiedlichen Zahlungszeitpunkten bei den Eingängen verbunden).“

Lob und Dankbarkeit

„Das Betreute Konto ist so wichtig und super“

„Toll, dass es das betreute Konto gibt, es ist ein wichtiges Hilfsmittel in der materiellen Sicherung!“

„Super Sache! Wirklich tolles Angebot!“