

Schuldensberatung 2024

Ergebnisse einer Kund:innenbefragung

durchgeführt im Auftrag des Fonds Soziales Wien



Georg Brandner, B.Sc., M.A.

Mag.^a Ulli Röhnsner

Mag. Dr. Christopher Schlembach

Dieser Bericht enthält Daten der FSW Schuldenberatung.

Alle Datentransformationen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden von MAKAM Research GmbH im Auftrag der FSW Schuldenberatung durchgeführt bzw. erstellt.

Für den Inhalt verantwortlich:

Christian Neumayer – Geschäftsführer FSW Schuldenberatung

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 1. | EINLEITUNG | 5 |
| 2. | MANAGEMENT OVERVIEW | 6 |
| 3. | THEORETISCHE RAHMUNG: SCHULDEN UND BERATUNG – STRUKTUREN UND PROZESSE | 9 |
| 3.1. | Finanzielle Handlungsfähigkeit als ein Aspekt von Gesundheit | 9 |
| 3.2. | Umgang mit Geld als soziales Coping: das „kontingente Karrieremodell“ | 10 |
| 3.3. | Beratung als Praxis sozialer Kontrolle | 11 |
| 3.4. | Das Angebot der Schuldenberatung | 13 |
| 4. | ERHEBUNGS- UND STUDIENDESIGN | 15 |
| 4.1. | Ziel der Studie | 15 |
| 4.2. | Erhebungsmethode | 15 |
| 4.3. | Repräsentativität: Vergleich von Stichprobe und Grundgesamtheit | 15 |
| 4.4. | Gewichtung | 17 |
| 4.5. | Datenanalyse | 17 |
| 4.5.1. | Statistische Analyse | 17 |
| 4.5.2. | Deskriptive Analyse | 17 |
| 4.5.3. | Korrelationen | 18 |
| 4.5.4. | Indizes | 18 |
| 4.5.5. | Inferenzstatistik | 18 |
| 5. | BESCHREIBUNG DER STICHPROBE | 20 |
| 5.1. | Soziodemografie | 20 |
| 5.2. | Haushaltszusammensetzung und Wohnverhältnisse | 22 |
| 6. | INHALTLICHE ERGEBNISSE | 23 |
| 6.1. | Kontaktaufnahme mit der Schuldenberatung | 24 |
| 6.2. | Inanspruchnahme Beratungsgespräche | 25 |
| 6.3. | Schuldensituation | 27 |
| 6.3.1. | Ursachen der Verschuldung | 27 |
| 6.3.2. | Schuldenregulierungsverfahren | 28 |
| 6.4. | Zufriedenheit mit der Schuldenberatung | 29 |
| 6.4.1. | Korrelationsanalyse der globalen Zufriedenheitseinschätzung mit Einzelaspekten | 30 |
| 6.5. | Zufriedenheit mit den Berater:innen | 31 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 6.5.1. | Korrelationsanalyse der Zufriedenheit mit den Berater:innen | 32 |
| 6.6. | Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen | 33 |
| 6.7. | Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung | 36 |
| 6.8. | Wirkung der Leistung Schuldenberatung | 38 |
| 6.9. | Wirkung der Schuldenberatung auf die Lebensqualität | 40 |
| 6.9.1. | Lebensqualität vor der Schuldenberatung | 40 |
| 6.9.2. | Gegenwärtige Lebensqualität | 41 |
| 6.9.3. | Vergleichende Analyse der Lebensqualität | 43 |
| 6.10. | Vergleich der Indizes | 44 |
| 6.11. | Weiterempfehlung | 46 |
| 6.12. | Bekanntheit | 47 |
| 6.12.1. | Bekanntheit Hilfsangebote | 47 |
| 6.12.2. | Bekanntheit Fonds Soziales Wien | 48 |
| 6.13. | Offenes Feedback der Kund:innen | 48 |
| 7. | LITERATURVERZEICHNIS | 54 |
| 8. | ABBILDUNGSVERZEICHNIS | 55 |
| 9. | TABELLENVERZEICHNIS | 57 |
| 10. | ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS | 58 |

1. Einleitung

Die FSW Schuldenberatung – eine Tochtergesellschaft des Fonds Soziales Wien (FSW) – berät in Wien wohnende Privatpersonen kostenlos auf dem Weg aus ihrer Überschuldung. Im ersten Halbjahr 2023 nahmen ca. 7600 überschuldete Personen Beratungsleistungen der FSW Schuldenberatung in Anspruch (Ellmer, 2024, S. 5).

In der Beratung werden mit den Kund:innen individuelle Lösungsstrategien für die Schuldensituation entwickelt. Häufig wird die Überschuldungssituation durch ein Schuldenregulierungsverfahren (= Privatkonkurs) gelöst. Die FSW Schuldenberatung unterstützt entlang dieses Prozesses sowohl bei der Vorbereitung als auch bei der Begleitung vor Gericht.

Die vorliegende Studie stellt die Ergebnisse einer Befragung von Kund:innen der Schuldenberatung vor. Im Mai 2024 wurden all jene Kund:innen zu einer Online-Befragung eingeladen, die in den vorangegangenen 6 Monaten ein Beratungsgespräch hatten.

Im Fokus der Erhebung steht die Zufriedenheit der Kund:innen mit (diversen Aspekten) der Schuldenberatung ebenso wie deren Wirkung auf das Leben und die Lebensqualität der Kund:innen. Zusätzlich wurden Informationen über die Lebenssituation der Kund:innen erhoben.

2. Management Overview

Insgesamt haben **1004 Kund:innen der FSW Schuldenberatung** an der Online-Befragung teilgenommen. Die Stichprobe wurde auf die Grundgesamtheit der Kund:innen der Schuldenberatung hinsichtlich des Alters und Geschlechts gewichtet.

Die Stichprobe setzt sich zusammen aus **58 % Männern, 42 % Frauen** und **weniger als 1 % Diversen**. Knapp 3 von 4 Befragten sind **zwischen 31 und 60 Jahre** alt.

Die Befragten stammen aus **65 unterschiedlichen Herkunftsländern**, wobei die **absolute Mehrheit Österreicher:innen** (54 %) sind, gefolgt von Serb:innen (9 %) und Türk:innen (6 %). Etwa 7 von 10 (72 %) haben einen **niedrigeren Bildungsabschluss als Matura**. 43 % sind **erwerbstätig**, 29 % sind **arbeitssuchend** (Rest: in Ausbildung/Pension).

63 % befinden sich zum Zeitpunkt der Befragung in einem **eröffneten Privatkonkursverfahren**.

Als **häufigste Ursachen für die Verschuldung** werden **Arbeitslosigkeit** bzw.

Einkommensverschlechterung (47 %), Umgang mit Geld (30 %) und persönliche Härtefälle (26 %) genannt.

Dem Großteil der **Kund:innen fiel es leicht**, sich **an die Schuldenberatung zu wenden** (89 %).

Jene, für die die Kontaktaufnahme herausfordernd war, begründen es mit Scham und Angst.

Ca. **je ein Drittel** der Befragten hatte bisher 1–2 **Beratungsgespräche** (35 %), 3–4 Gespräche (32 %) bzw. mehr als 4 Gespräche (33 %).

78 % der Kund:innen hatten ein Beratungsgespräch über das **Telefon**, 62 % waren für ein Beratungsgespräch **vor Ort** anwesend. **41 % hatten bereits beides**: sowohl ein Beratungsgespräch über das Telefon als auch persönlich vor Ort.

7 von 10 Befragten (71 %) ist es **telefonisch leichter** gefallen, an die Schuldenberatung heranzutreten. 61 % fühlen sich **telefonisch geschützter**, um über ihre jeweilige Schuldsituation zu sprechen. Knapp 9 von 10 (87 %) haben sich am Telefon **gut beraten** gefühlt und die Beratung am Telefon war **vom Inhaltlichen** her generell (91 %) gut **verständlich**.

Die Kund:innen der FSW Schuldenberatung sind in **nahezu allen abgefragten Bereichen (sehr) zufrieden mit der angebotenen Leistung**.

Die **Vertrauenswürdigkeit** der Schuldenberatung ist eine ihrer **großen Stärken**: 94 % vertrauen auf die Einhaltung des Datenschutzes und 91 % auf die erhaltenen Auskünfte.

Auch das **Vertrauen in die Berater:innen ist hoch**: 92 % haben das Gefühl, dem:der Berater:in vertrauen zu können.

Die Zufriedenheit mit der **Erreichbarkeit der Berater:innen bewegt sich ebenfalls auf einem hohen Niveau**: Knapp 9 von 10 (88 %) konnten den:die zuständige:n Berater:in gut erreichen. 85 % fühlten sich über den **Ablauf des Privatkonkurses gut informiert**. **Verbesserungspotenzial** zeigt sich hingegen bei der **Wartezeit auf einen Beratungstermin**: Nur 72 % sind damit zufrieden.

Besonders positiv fallen die **Bewertungen der Berater:innen und der Beratungsgespräche** aus. 94 % fanden die Berater:innen **freundlich und respektvoll**, für 92 % haben sie sich **ausreichend Zeit genommen** und 93 % fanden sie **fachlich kompetent**.

92 % hatten das Gefühl, dass der:die Berater:in ihre **Probleme und Fragen ernst genommen** hat, und 90 % haben immer **verstanden**, was der:die Berater:in erklärt hat (weitere 8 % haben es zumindest „*manchmal*“ verstanden). Dementsprechend waren 90 % **mit der Beratung zufrieden**.

Diese hohen Zufriedenheitsbewertungen spiegeln sich im **Index Zufriedenheit mit den Berater:innen** wider, der die unterschiedlichen Bewertungen anhand eines Wertes repräsentiert. Der Index beträgt 1,31 (1–5; Schulnotenprinzip).

Der **Index Gesamtzufriedenheit** mit der Schuldenberatung, der alle einzelnen Zufriedenheitsbewertungen zu einem Wert zusammenfasst, beträgt **1,50** (1–5; Schulnotenprinzip).

Die Zufriedenheitsaspekte wurden auf mögliche **Gruppenunterschiede** untersucht, um festzustellen, in welchen Bereichen eine höhere und in welchen eine niedrigere Zufriedenheit vorherrscht. Mit Abstand die größten Unterschiede zeigen sich zwischen **Personen mit eröffnetem Privatkonkursverfahren** und jenen ohne eröffnetes Privatkonkursverfahren, wobei erstere **deutlich zufriedener** sind.

Generell zeigt sich eine **höhere Zufriedenheit bei Arbeitssuchenden**, bei **Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft** und bei jenen mit einem **niedrigeren formalen Bildungsabschluss als Matura**. Andererseits sind **Personen bis 30 Jahre** nahezu durchgehend **weniger zufrieden** mit der Schuldenberatung als andere Altersgruppen. Geschlechterunterschiede zeigen sich hingegen keine.

Als zweites zentrales Ergebnis kann die **positive Wirkung der Schuldenberatung auf das Leben der Kund:innen** und auf ihre **finanzielle Kompetenz** festgehalten werden.

Die Schuldenberatung ist in diesem Sinne auch ein **Zukunftsschutz**: 91 % sind davon überzeugt, **keine neuen Schulden** mehr zu machen, 86 % **wissen, was zu tun ist**, falls neue finanzielle Probleme auftreten sollten, und immerhin 70 % meinen, **jetzt besser mit Geld umgehen zu können**. **Gleichzeitig hilft die Beratung, die aktuellen Schuldenprobleme zu beseitigen**: 83 % können ihre **Schuldenprobleme nun lösen** und sehen einen Ausweg, 77 % können nun **die vereinbarte monatliche Rate zahlen bzw. ansparen**.

Die Schuldenberatung hat auch einen **starken positiven Einfluss auf das Wohlbefinden** der Betroffenen: 78 % geht es **deutlich besser und sie fühlen sich erleichtert**, 74 % können nun **leichter über ihre Schulden sprechen** und 72 % **schlafen** nun besser.

Eine **vergleichende Analyse der Lebensqualität der Kund:innen** vor Inanspruchnahme der Beratung mit dem gegenwärtigen Zeitpunkt zeigt eine durchgehend signifikante Verbesserung in allen abgefragten Bereichen.

Besonders positiv haben sich die finanzielle Lage, die Tatsache, **über ausreichend Geld zum Leben zu verfügen, die Zufriedenheit mit sich selbst und die Lebensqualität seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung verbessert**.

Eine Zusammenfassung aller lebensqualitätsbezogenen Aspekte zum **Index Lebensqualität** hat diesen von 3,01 (vor Inanspruchnahme der Schuldenberatung) auf 2,29 (seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung) verbessert. Bei den Wirkungen der Schuldenberatung zeigen sich im Wesentlichen die gleichen Gruppenunterschiede wie bei der Zufriedenheit.

Die hohe Zufriedenheit und positive Wirkung der Schuldenberatung drückt sich auch in der hohen **Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit** aus. So wollen 81 % die Schuldenberatung **sehr wahrscheinlich einer:inem Bekannten weiterempfehlen**.

Hinsichtlich der Bekanntheit des Fonds Soziales Wien und anderer Angebote in Wien zeigt sich ein differenziertes Bild: Den **FSW** kennen knapp zwei Drittel (64 %) der Befragten.

Mit Ausnahme der **sozialen Supermärkte** zum Kauf günstiger Lebensmittel (Bekanntheitsgrad: 56 %) sind die diversen Hilfsangebote in Wien den Kund:innen **eher unbekannt**. So haben zwei Drittel

(66 %) **noch nie** von der **Fachstelle Wohnungssicherung (FAWOS)** gehört, 60 % vom **Betreuten Konto** und 58 % vom **Kunst- und Kulturpass**.

Die durchwegs sehr **positiven Bewertungen lassen kaum Potenzial für Verbesserungen** offen. **Ein paar mögliche Ansatzpunkte** konnten dennoch identifiziert werden:

Die Zufriedenheit mit der **Wartezeit auf Termine** ist im Vergleich zu den anderen Bewertungen weniger hoch: Knapp 3 von 4 Kund:innen (72 %) sind damit (sehr) zufrieden, 16 % geben teils-teils an und 13 % sind mit der Wartezeit (sehr) unzufrieden. Diese Unzufriedenheit spiegelt sich auch in Unmutsbekundungen in offenen Nennungen wider: „Die Wartezeiten zu kürzen, habe 5 Monate auf den Termin warten müssen“. Maßnahmen zur Reduzierung der Wartezeiten, wie beispielsweise eine Optimierung des Terminvergabesystems, könnten die diesbezügliche Zufriedenheit erhöhen.

Der **Umgang mit Geld** ist der zweithäufigste Grund für die Verschuldung (30 %), gleichzeitig geben nur vergleichsweise geringe 7 von 10 Befragten an, durch die Schuldenberatung **besser mit Geld umgehen zu können**. Dazu kommt, dass trotz einer Verbesserung nach Inanspruchnahme der Beratung immer noch ein Teil der Kund:innen (16 %) **selten oder nie genug Geld zum Leben hat**. Zwar liegt **Finanzbildung** nicht im absoluten Kerngebiet der Schuldenberatung, dennoch könnten ein größeres Maß an informativem Material oder diesbezügliche Workshops zur Prävention beitragen und somit die Wahrscheinlichkeit für eine neuerliche Verschuldung verringern.

Weitere Überlegungen zur **Optimierung der Leistung betreffen die Unterstützung spezifischer Zielgruppen**. So zeigen **Personen bis 30 Jahre sowie Österreicher:innen** eine **geringere Zufriedenheit** mit fast allen untersuchten Aspekten der Schuldenberatung. Da diese Gruppen einen **wesentlichen Teil der Grundgesamtheit** ausmachen (14 % bzw. 66 %), wäre eine **vertiefende Ursachenanalyse** und entsprechende **Maßnahmensetzung** ein wichtiger Schritt zur weiteren Erhöhung der Zufriedenheit bei diesen Kund:innen-Gruppen.

Auch wäre eine weitere Unterstützung von **Personen ohne eröffnetes Privatkonkursverfahren** zu überlegen, da auch diese Gruppe durchwegs weniger zufrieden ist.

Maßnahmen zur **Steigerung der Bekanntheit von Hilfsangeboten** in Wien sind auch anzudenken, da diese teilweise über einen geringeren Bekanntheitsgrad verfügen. Eine **gezielte Informationskampagne**, die diese Angebote in den Mittelpunkt stellt, könnte den Zugang zu diesen wichtigen Ressourcen verbessern. Denn die Nutzung dieser Angebote könnte zur (weiteren) **finanziellen Stabilität** der Kund:innen beitragen. Im Zuge der Schuldenberatung könnten diese Hilfsangebote daher stärker beworben bzw. könnte diesbezügliches Infomaterial ausgegeben werden.

3. Theoretische Rahmung: Schulden und Beratung – Strukturen und Prozesse

3.1. Finanzielle Handlungsfähigkeit als ein Aspekt von Gesundheit

„Das Ziel von Schuldenberatung ist finanzielle Gesundheit für alle Menschen in Österreich“ (ASB Schuldnerberatungen, 2024, S. 8). Handlungstheoretisch meint Gesundheit das Handlungsvermögen (teleonomisches Vermögen) eines:einer Akteur:in, also das Vermögen, Zwecke zu setzen und diese realisieren zu können. Der Stärkung bzw. der Wiedererlangung finanziellen Handlungsvermögens dient die Schuldenberatung.

Vor diesem Hintergrund wird Beratung als eine Form sozialer Kontrolle im weiten Sinn aufgefasst, womit „alle Mechanismen und Prozesse der Herstellung, Stabilisierung und Reproduktion sozialer Ordnung und sozialer Integration im Fokus stehen“ (Groenemayer, 2024, S. 275). Analog zur medizinisch-therapeutischen Praxis besteht in diesem Fall die Funktion, Handlungsfähigkeit von Individuen zu stabilisieren oder wiederherzustellen. Im Speziellen zielt die soziale Kontrolle **nicht auf die Stärkung der Motivation, sondern auf den Aufbau von Finanzkompetenz ab, da die Ursache für die Geldnot nicht im mangelnden Willen der Betroffenen liegt, sondern in den mangelnden Fähigkeiten** (vgl. Maly, 2019, S. 148). Die Ursachen dafür sind vielfältig: „Kognitive Beeinträchtigung, Unerfahrenheit in Geldangelegenheiten oder kompensatorischer Konsum bis hin zu ‚Triebdurchbrüchen‘ kann irrationalen Umgang mit Geld nach sich ziehen“ (ebd.).

Die Schuldenberatung lässt sich in das **System professioneller Interaktion** einordnen, wobei der **Schwerpunkt auf Bildungsprozessen** liegt, denn:

„Schuldenberatung und Schuldenprävention sind nicht nur als Intervention zu verstehen. Sie sind Bildungsangebote, die bestimmte Zielgruppen, hier insbesondere armutsbetroffene oder armutsgefährdete Menschen, zur eigenverantwortlichen Alltagsbewältigung im Umgang mit Geld und Schulden befähigen sollen“ (Mattes, 2019, S. 33).

Mit dem Bildungsauftrag der Schuldenberatung erhalten wir einen Bezugspunkt für den größeren Theorierahmen. Das Bildungsbedürfnis soll von der Schuldenberatung und der Schuldenprävention ernst genommen und an der Lebenswelt der Adressat:innen orientiert werden. Dabei ist Schuldenfreiheit zwar ein legitimes, aber nicht das alleinige Ziel: „Im Mittelpunkt steht das Bestreben, dass sich armutsbetroffene Personen und Haushalte ihre eigenen Ziele bestimmen und im Alltag und in den jeweiligen Lebenszusammenhängen realisieren können“ (Mattes, 2019, S. 34).

Vor diesem Hintergrund nimmt Mattes gegenüber dem von Maly aufgeworfenen Problem der mangelnden Fähigkeiten eine – zumindest ergänzende – kritische Perspektive ein. **Denn Bildungsangebote sollten nicht auf einem Defizit-Modell aufbauen** und Schulden sollten nicht allein als individuelles Fehlverhalten, als inkompetenter Umgang mit Geld adressiert werden. Damit werden Erklärungsansätze jenseits individualisierender Annahmen ausgeblendet, die beispielsweise auf der Ebene sozialer Systeme (Familie, Gesellschaft) ansetzen, mit der Folge: „Die einzig erkennbare Strategie der Schuldenprävention ist bislang die Vermittlung von Finanzwissen, in der Hoffnung, einen kompetenteren Umgang mit Geld und Schulden zu erreichen und die Verschuldung von Privathaushalten dadurch zu verringern“ (ebd., S. 23).

Nach Baecker (1994, S. 95) besteht die Frage hinter der als Defizit gedachten Orientierung an der Differenz von Normalität und Abweichung darin, „ob sich die Gesellschaft ausgerechnet dort, wo

sie Kompensationsmaßnahmen für die Probleme der Inklusion der Bevölkerung trifft, ein Gesellschaftsbild leisten kann, das auf die Differenz von Konformität und Abweichung zusammenschumpft und alle weiteren Differenzierungen auf der Seite der Devianz, aber kaum noch Differenzierungen auf der Seite der Norm zulässt.“

Mit anderen Worten: Lassen sich neben der Orientierung an den gesellschaftlichen Erwartungen im Umgang mit Geld und der damit einhergehenden Handlungsrationalität auch andere legitime Formen sozialer Lebensgestaltung ausmachen? Und auf die aktuelle Fragestellung bezogen: **Tragen die Instrumente der Schuldenberatung im Eingehen auf die individuellen Wünsche, Bedürfnisse und Sinnorientierungen der Kund:innen zu ihrer Zufriedenheit bei?**

Im Rahmen der Studien werden drei konkrete Instrumente untersucht:

- die Schuldenberatung im Kontext des Schuldenregulierungsverfahrens
- der Finanzführerschein
- das Betreute Konto

Alle drei Formen beruhen auf unterschiedlichen Aspekten von Beratung. Während aber die **Schuldenberatung einen Fokus auf Begleitung** im Zuge eines Schuldenregulierungsverfahrens setzt, geht es beim **Finanzführerschein um präventiv orientierte Finanzbildung**. Das **Betreute Konto erweitert den Bildungsfokus um eine Form aktiver Unterstützung als Mechanismus sozialer Kontrolle**. Mit dem Betreuten Konto wird zudem der Adressat:innenkreis ausgeweitet, da es nicht auf Überschuldung als „soziales Problem“ fokussiert, sondern Existenzsicherung ins Zentrum stellt.

Dieser Studienbericht widmet sich ausschließlich der Schuldenberatung im Kontext des Schuldenregulierungsverfahrens. Den anderen beiden oben genannten Instrumenten der Schuldenberatung sind eigene Studienberichte gewidmet.

3.2. Umgang mit Geld als soziales Coping: das „kontingente Karrieremodell“

In entwickelten modernen Gesellschaften ist der rationale Umgang mit Geld eine zentrale Alltagskompetenz, auch unter herausfordernden Bedingungen wie Arbeitslosigkeit oder Krankheit. Schon in der heute klassischen Studie *Die Arbeitslosen von Marienthal* (Jahoda et al., 1975) sind die Erstellung eines Haushaltsbudgets und die Geldeinteilung Themen einer planvollen und rationalen Lebensführung: „Das Auskommen mit Summen, die im Durchschnitt knapp ein Viertel des normalen Arbeitseinkommens betragen, ist nur durch eine bis ins kleinste durchdachte, geradezu raffinierte Einteilung und Berechnung möglich“ (Jahoda et al., 1975, S. 50).

Häufig folgen Menschen unter den ökonomisch eingeschränkten Bedingungen nicht dem von Jahoda beschriebenen Bewältigungsmuster: „Eigentlich müssten diese Menschen auf Grund ihres Geldmangels besonders gute ‚Finanzjongleure‘ sein, um mit dem Wenigen alle ihre Bedürfnisse abdecken zu können – was aber recht häufig eben nicht der Fall ist“ (Maly, 2019, S. 148). Im Gegenteil: Klient:innen in der sozialen Arbeit fehlen häufig die Fähigkeiten, um mit Geld (gemessen an geltenden Wertmaßstäben) rational umgehen zu können. Sie verlieren häufig die Kontrolle über ihre Finanzen. Schulden werden zu einem nicht mehr bewältigbaren Problem, das existenzielle Bereiche des Lebens, insbesondere das Wohnen gefährden kann.

Das heißt aber nicht, dass Menschen mit Schulden auf ein irrationales Handlungsmuster festgelegt sind. **Im Gegenteil können Sie unter geeigneten Voraussetzungen und mit adäquaten**

Hilfsinstrumenten dabei unterstützt werden, ein Coping-Verhalten zu entwickeln, das ihnen Wege aus der Verschuldung weist.

Das Auf und Ab von Statusverläufen in der Einnahme von Rollen im Hilfesystem, die Konstruktion von Karrieren, die Wege durch das Hilfesystem analysierbar machen, sowie das Wechselspiel von allgemeiner Feststellung von Hilfebedarf und individuellem Einzelfall bilden einen Analyserahmen, den Monika Ludwig (1996) aus der Medizinsoziologie übernimmt und für die Armutforschung adaptiert. Dazu benutzt sie den von Uta Gerhardt entwickelten Begriff des **kontingenten Karrieremodells**. Das kontingente Modell „betont Offenheit und Heterogenität der Karrieren. Neben vielfältigen Wegen in und durch die Devianz gibt es auch Wege aus ihr heraus“ (Ludwig, 1996, S. 48).

Ludwig argumentiert, dass Armutskarrieren in dieser Perspektive **nicht nach einem festgelegten und vorhersehbaren „Abstiegsmuster“ verlaufen. Vielmehr sind Konsolidierung und Stabilisierung der Lebenssituation ebenso möglich wie Wege, die aus der Armut herausführen, Lebenskrisen bewältigen und sich dabei an der Normalität orientieren (vgl. Ludwig, 1996, S. 69).**

Der dem offenen, kontingenten Karrieremodell angemessene Handlungsbegriff ist das **soziale Coping**. Somit enthält das Konzept der kontingenten Karriere drei Hauptbegriffe: Armutskarriere, Coping und Rehabilitation (vgl. Ludwig, 1996, S. 44):

- **Armutskarriere meint den zeitlichen Verlauf der Wege** in die und aus der Armut (das heißt auch: Wohnungslosigkeit) bzw. den Verbleib in Armut,
- **Coping meint das soziale Handeln**, das auf die Bewältigung einer Krise zielt,
- **Rehabilitation** bezieht sich auf das **Ziel der Existenzerhaltung**. Dabei ist der Begriff „Rehabilitation übergreifend gemeint, er verknüpft Karriereverlauf und Coping miteinander“ (ebd.).

Krisen im Lebenslauf, die Verschuldung zur Folge haben, können mit der Verschuldungstypologie von Lechner (vgl. Mattes, 2019, S. 29) beschrieben werden, in der drei Typen unterschieden werden:

- Verschuldung durch Daseinsrisiken,
- Verschuldung durch Daseinsrisiken und Verlust an Übersicht über Finanzen,
- Verschuldung durch Daseinsrisiken, Verlust an Übersicht über Finanzen und persönliche Beeinträchtigungen (Armut, Kontrollverlust, Probleme bei der Alltagsbewältigung).

Diese Typologie beschreibt kombinierte Faktoren der Verschuldung. Mit Daseinsrisiken ist beispielsweise das Scheitern einer Firmengründung gemeint, da der ökonomische Erfolg genauso kontingent ist wie die eigene Biografie.

Aus Ludwigs Ansatz ergeben sich tentativ **zwei idealtypische Hauptorientierungen**. Armut kann als Erleiden begriffen werden, indem (1) die Personen ihre Situation stabilisieren (teils durch Formen des abweichenden Verhaltens oder auch durch Schulden) oder indem (2) sie mittels sozialem Coping – das heißt, mittels rationaler Strategien der Situationsbewältigung – Wege aus der Armut finden.

3.3. Beratung als Praxis sozialer Kontrolle

Professionelles Handeln bezeichnet allgemein eine personenbezogene Dienstleistung, bei der eine andere Person zugleich Auftraggeber:in und Adressat:in, also von Schulden Betroffene:r ist. Im

Idealfall beruht die Interaktion auf **Einfluss** (Parsons, 1963), durch den der:die Adressat:in Ratschläge der professionellen Person übernimmt, weil er:sie sich von ihrer Nützlichkeit und Sinnhaftigkeit überzeugen lässt.

Grundlage dafür ist eine **Vertrauensbeziehung bzw. ein Arbeitsbündnis**, wofür die wechselseitige Verpflichtung auf ein gemeinsames Ziel und die Wahrung von Diskretion (Schweigepflicht) wichtig sind. In der professionellen Interaktion wird auf Basis von Freiwilligkeit (daher Einfluss und nicht Macht) an der Lösung der individuellen Handlungsprobleme der Adressat:innen gearbeitet. Die professionelle Person benötigt spezifisches, meist wissenschaftlich fundiertes Fachwissen und orientiert ihr Handeln nicht an fachfremden Maßstäben. So wird beispielsweise bei Krankheit nicht nach einer moralischen Verschuldung gefragt, sondern nach den Ursachen. Dasselbe gilt für Schulden (**verschuldungsakzeptierende Haltung**). Umgekehrt begibt sich die Adressat:in **freiwillig** in die Hände des:der professionellen Akteur:in.

Da der:die Adressat:in kein abstrakter Fall, sondern eine individuelle Person ist, bedeutet Betreuung im Kontext sozialer Kontrolle zunächst, **dass der:die Klient:in mit seinen:ihren individuellen Wünschen und Bedürfnissen ernst genommen wird (permissive Haltung)**. Nur auf Basis eines freiwilligen Sich-Anvertrauens, die den „Eigensinn der Klient:innen“ ernst nimmt, kann sich eine tragfähige Arbeitsbeziehung zwischen dem:der Betreuer:in und dem:der Klient:in etablieren. Daher sind Berater:innen „gefordert, die Basis für eine tatsächliche Freiwilligkeit zu schaffen, die auch den Eigensinn der Klient:innen berücksichtigt, und damit ein tragfähiges Fundament für die Beratung herzustellen“ (Valina, 2018, S. 126).

Mattes (2019, S. 33) weist daher darauf hin, „dass diese Fragen, die vor allem Expertinnen und Experten der Schuldenberatung und Schuldenprävention interessieren und im Fachdiskurs kontrovers diskutiert werden, eigentlich am besten von den Betroffenen selbst beantwortet werden könnten.“ Daraus ergibt sich als Idealvorstellung ein **partizipativer Ansatz**, der Betroffenen auf Augenhöhe begegnet.

Hintergrund für diesen Ansatz ist die Einsicht, **dass Schulden aus der Sicht der Betroffenen eine Bedeutung haben können, die sich nicht mit der unterstellten (rationalen) Perspektive des Alltagshandelns erklären lässt**. Denn auch Schulden haben einen (sozialen) Sinn. Der Sinn von Schulden ist mit dem „sekundären Krankheitsgewinn“ vergleichbar. Wie Krankheiten können Schulden zur Stabilisierung von Personen oder sozialen Systemen beitragen (vgl. Mattes, 2019, S. 31).

Die Beratung hat die Aufgabe, die latenten Funktionen der Verschuldung auf unterschiedlichen Ebenen – für das Individuum, für die sozialen Systeme wie Familie und Netzwerke, dessen Mitglied ein Individuum ist – herauszufinden: „Systemisches Arbeiten in der Schuldenberatung und Schuldenprävention erfordert, sich von linearen Problemverständnissen zu verabschieden und den Sachverhalt mehrdimensional zu betrachten“ (ebd.). Damit verschiebt sich der Fokus von der Frage, warum eine Person hohe Schulden hat, hin zu der Frage, welchen Sinn Schulden im Beziehungsnetz und im Alltag der Klient:innen haben bzw. welche Funktion Schulden in den familiären und gesellschaftlichen Systemen haben.

Der Schlüsselbegriff in der Beratung ist eine **verschuldungsakzeptierende Haltung**, die anerkennt, dass Betroffene „Expertinnen und Experten ihrer eigenen Situation sind“: „Daher dürfen Hilfen zur Bewältigung von Armut und Verschuldung nicht darauf reduziert werden, belehrend auf die monatlichen Ausgaben der Betroffenen einzuwirken und Verschuldung um nahezu jeden Preis verhindern zu wollen“ (Mattes, 2019, S. 26).

Wir gehen davon aus, dass die **Zufriedenheit mit der Beratung mit dieser akzeptierenden Haltung zusammenhängt, die nicht verurteilt, sondern die eigene Handlungsfähigkeit stärkt**.

Das heißt nicht, dass die Orientierung an den Alltagsanforderungen gänzlich unwichtig ist. Sie ist nur nicht der Ausgangspunkt der Beratung.

3.4. Das Angebot der Schuldenberatung

Die FSW Schuldenberatung begleitet Personen „auf dem Weg aus der Situation der Überschuldung“ (Ellmer, 2024, S. 5). Meistens wird in dieser Situation das Schuldenregulierungsverfahren (Privatkonkurs) eingesetzt. Eine staatlich anerkannte Schuldenberatung weist folgende Merkmale auf (vgl. ASB Schuldnerberatungen, 2024, S. 6):

- Sie ist immer kostenlos.
- Schuldenberater:innen sind berechtigt, Personen im Schuldenregulierungsverfahren vor Gericht zu vertreten. Dabei fallen keine Kosten an.
- Die Beratungen sind öffentlich gefördert und unterliegen gesetzlichen Qualitätskriterien.
- Die Berater:innen sind qualifizierte Personen, in der Regel mit einer juristischen oder sozialarbeiterischen Ausbildung, die eine Ausbildung für die Schuldenberatung absolviert haben und die durch regelmäßige Weiterbildungen auf dem aktuellen Stand des Wissens bleiben.
- Die Schuldenberatungen arbeiten nach einem ISO-9001-zertifizierten Qualitätsmanagement.

Gemäß der Struktur professionellen Handelns erarbeiten die Berater:innen gemeinsam mit den Klient:innen „**individuelle Auswege**“ **aus den Schulden**, die wir als **soziales Coping** (Ludwig, 1996) interpretieren.

Ähnlich wie im Case Management (vgl. Ribeiro, 2008) nehmen die Schuldenberater:innen die Rolle von **Anwält:innen** ein, die sich für die Interessen ihrer Klient:innen einsetzen. In dieser Rolle achten sie „auf die Balance zwischen dem, was rechtlich möglich ist, und dem, was für die Betroffenen machbar ist“ (ASB Schuldnerberatungen, 2024, S. 8). Außerdem agieren sie in der Rolle von **Vermittler:innen**, die die Kommunikation zwischen Gerichten, Gläubiger:innen und Kund:innen abwickeln, und von **Gatekeeper:innen**, die auf die legitime Anspruchsberechtigung der Klient:innen achten (vgl. Herzog, 2020).

Klient:innenzentrierte Beratung, die sich an den Bedürfnissen der Klient:innen orientiert und die versucht, Positionen und Möglichkeiten auszuhandeln, gerät daher leicht in ein Dilemma. Denn das Hinführen zu einem selbstbestimmten Umgang mit Geld, der im Einklang mit normativen sozialen Erwartungen (seine Miete fristgerecht zahlen) steht, kann mit Bedürfnissen der Klient:innen in Widerstreit geraten. Die Beratung gerät in das Spannungsfeld von „Kontrolle und Hilfe“ (ebd., S. 126). Dieses Dilemma tritt insbesondere dort auf, wo Abweichungen von „Wertvorstellungen der Allgemeinheit“ nicht mehr „Ausfluss der Autonomie“ sind, sondern wenn sie „etwa in einer psychischen Krankheit der betroffenen Personen begründet“ sind (ebd., S. 124).

Trotz dieser Problematik kann eine Hinführung zu einem selbstständigen Umgang mit Geld nur gelingen, wenn die Klient:innen das auch wollen und wenn die Betreuer:innen über die Ressourcen an fachlicher Kompetenz und an Zeit verfügen, um diesen Prozess auch entsprechend begleiten und unterstützen zu können (vgl. ebd., S. 125).

Die Rolle der Berater:innen verlangt fachliche Kompetenz, beispielsweise in der Erstellung adäquater Haushaltspläne und in der psychosozialen Beratung (vgl. ebd., S. 127). Sie müssen sich in die Lage der Klient:innen hineinversetzen und ihre Bedürfnisse und individuellen Problemlagen verstehen können. Da Beratung wie jede professionelle Arbeit auf einer emotionalen

Arbeitsbeziehung zwischen Klient:in und Berater:in beruht, müssen die eigenen Emotionen ebenso reflektiert werden. Berater:innen müssen sich „auch ihrer eigenen Befangenheiten bewusst sein: „Allfällige Zögerlichkeiten und Unwilligkeiten der Ratsuchenden können dabei unterschätzt werden“ (ebd., S. 126).

4. Erhebungs- und Studiendesign

4.1. Ziel der Studie

Die vorliegende Studie präsentiert die Ergebnisse einer Befragung von Kund:innen der FSW Schuldenberatung. Die primäre Zielsetzung besteht in der Analyse der Zufriedenheit der Kund:innen mit diversen Aspekten und der Wirkung der FSW Schuldenberatung auf das Leben und die Lebensqualität der Kund:innen, sowohl vor und nach der erhaltenen Beratungsleistung. Weitere Schwerpunkte liegen in der Generierung von Informationen über die Lebenssituation der Kund:innen, über die Ursachen der Verschuldung und über die Bekanntheit von unterschiedlichen Hilfsangeboten und dem Fonds Soziales Wien.

4.2. Erhebungsmethode

Die Datenerhebung fand im Mai 2024 mittels Online-Fragebogen statt. Beim Fragebogen handelt es sich um einen klassischen Selbstausfüller mit überwiegend geschlossenen Fragen. Der Fragebogen ist weitgehend ident mit dem Fragebogen der Erhebung von 2022, um Jahresvergleiche in zentralen Dimensionen zu ermöglichen.

Insgesamt wurden 7948 Beratungskund:innen, die in den letzten 6 Monaten zumindest ein Beratungsgespräch erhalten haben, zur Befragung eingeladen. Die Einladung erfolgte via SMS & Mail Anfang Mai 2024. Die Kund:innen hatten bis Ende Mai 2024 die Möglichkeit, den Fragebogen auszufüllen. Während der Feldphase wurden die Kund:innen zweimal durch einen Reminder erinnert, an der Erhebung teilzunehmen.

Die Online-Befragung wurde barrierefrei gestaltet. Es wurde speziell auf eine hohe Usability und eine ansprechende Gestaltung der Befragung geachtet, um die Wahrscheinlichkeit für Befragungsabbrüche zu reduzieren. Die programmierte Filterführung stellte sicher, dass keine unpassenden oder redundanten Fragen gestellt wurden – etwa Fragen zum Arbeitsplatz an Arbeitssuchende.

Insgesamt haben 1004 Kund:innen an der Befragung teilgenommen. Inkludiert wurden alle Datensätze, die einen Ausfüllgrad von zumindest 75 % aufweisen. Somit beträgt die Rücklaufquote bei 7948 eingeladenen Kund:innen 13 % (2022: 15 %).

4.3. Repräsentativität: Vergleich von Stichprobe und Grundgesamtheit

Um die vorliegende Stichprobe mit der Grundgesamtheit der Kund:innen der FSW Schuldenberatung zu vergleichen, wurden vom Auftraggeber Strukturdaten für das erste Halbjahr 2023 zur Verfügung gestellt (Neubauer & Obenaus, 2023). Da es unwahrscheinlich ist, dass sich die Grundgesamtheit vom ersten Halbjahr 2023 zum aktuellen Halbjahr¹ massiv bzw. strukturell verändert hat, werden die Vorjahreswerte als valides Substitut für die Grundgesamtheit des aktuellen Jahres angesehen. Dennoch sollte der folgende Vergleich aufgrund der

¹ Mit 1.5.2024 wurden all jene Beratungskund:innen zur Befragung eingeladen, die in den letzten 6 Monaten ein Beratungsgespräch hatten. Damit umfasst die Grundgesamt auch z. T. Beratungskund:innen, die ein Gespräch Ende 2023 hatten. Jedoch setzt sich die Grundgesamtheit überwiegend aus Kund:innen des ersten Halbjahres 2024 zusammen, weswegen die o. a. Formulierung trotz ihrer geringfügigen Ungenauigkeit im Folgenden verwendet wird.

unterschiedlichen Zeitbezüge der Daten eher als Annäherung gelesen werden, denn als exakter Abgleich.

Zur Verfügung gestellt wurden Strukturdaten u. a. zu den soziodemografischen Variablen Geschlecht, Alter (kategorisiert), Staatsbürgerschaft, Erwerbstätigkeit und Bildungsabschluss. Der Bildungsabschluss musste aus dem Vergleich mit der Stichprobe exkludiert werden, da die Ausprägungen/Kategorien zwischen den Strukturdaten und der Erhebung nicht ausreichend deckungsgleich sind.

Die Zahlen zur Stichprobe beziehen sich auf die ungewichteten Rohdaten. Zur Gewichtung selbst siehe Kapitel 4.4.

| | Grundgesamtheit 1. HJ. 2023 | Stichprobe: 1. HJ. 2024 |
|---------------------------------------|---|--|
| Total | 7630 Kund:innen mit Beratungsgesprächen | 1004 befragte Kund:innen mit Beratungsgesprächen |
| Geschlecht | | |
| Gültige Angaben | 7614 | 1003 |
| Weiblich | 3179 (42 %) | 422 (42 %) |
| Männlich | 4435 (58 %) | 575 (57 %) |
| Divers | / | 6 (1 %) |
| Alter² | | |
| Gültige Angaben | 7626 | 1004 |
| Unter 20 Jahren | 19 (< 1 %) | 1 (< 1 %) |
| 20–29 Jahre | 998 (13 %) | 64 (6 %) |
| 30–39 Jahre | 2158 (28 %) | 212 (21 %) |
| 40–49 Jahre | 1880 (25 %) | 258 (26 %) |
| 50–59 Jahre | 1587 (21 %) | 268 (27 %) |
| Ab 60 Jahren | 984 (13 %) | 201 (20 %) |
| Geburtsland/Staatsbürgerschaft | | |
| Gültige Angaben | 5488 | 979 |
| Österreich | 3643 (66 %) | 521 (53 %) |
| Nicht-Österreich | 1825 (33 %) | 458 (47 %) |
| Staatenlos | 20 (< 1 %) | / |
| Erwerbstätigkeit | | |
| Gültige Angaben | 6589 | 1003 |
| Arbeitslos | 2950 (45 %) | 284 (28 %) |
| Erwerbstätig | 2311 (35 %) | 402 (40 %) |
| Sonstiges | 1328 (20 %) | 317 (32 %) |

Tabelle 1: Vergleich von Strukturdaten und Stichprobe hinsichtlich des Geschlechts, Alters, der Staatsbürgerschaft und Erwerbstätigkeit.

Die Werte der Stichprobe sind ungewichtet. Prozentuierung auf gültige Angaben.

- Die im Rahmen dieser Studie befragten 1004 Kund:innen machen in etwa **13 % der Grundgesamtheit** aus.
- Hinsichtlich der **Geschlechterverteilung** zeigt sich eine starke Übereinstimmung zwischen der Grundgesamtheit und der Stichprobe – die maximale Abweichung beträgt 1%-Punkt.

² Bei der Online-Erhebung wurden die Alterskategorien leicht abweichend erhoben: 31-40, 41-50, 51-60, usw..

- Die Unterschiede bei der **Altersverteilung** weisen einen klaren Trend auf. Personen bis 39 Jahre sind in der Stichprobe unterrepräsentiert, während Personen ab 40 Jahren in der Stichprobe durchgehend überrepräsentiert sind. Die Stichprobe und Grundgesamtheit unterscheiden sich bei dieser kumulierten Alterseinteilung (älter/jünger als 40 Jahre) um +/-14 %-Punkte.
- Eine Abweichung zeigt sich beim **Vergleich der Staatsbürgerschaften**. Die Grundgesamtheit besteht zu 66 % aus österreichischen Staatsbürger:innen – die Stichprobe hingegen nur aus 53 %. Dementsprechend befinden sich in der Stichprobe um 13 %-Punkte mehr Personen aus dem Ausland.
- In der Stichprobe sind vergleichsweise mehr **Erwerbstätige** (40 %) als in der Grundgesamtheit (35 %), jedoch deutlich weniger **Arbeitslose** (28 % in der Stichprobe gegenüber 45 % in der Grundgesamtheit).

4.4. Gewichtung

Um die oben aufgelisteten Abweichungen der Stichprobe von der Grundgesamtheit zu korrigieren und der Auswertung einen repräsentativen Datensatz zugrunde zu legen, wurde eine Datengewichtung anhand der durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellten Strukturdaten vom ersten Halbjahr 2023 durchgeführt. Bei einer Gewichtung werden in der Stichprobe unterrepräsentierte Datensätze rechnerisch vergrößert bzw. überrepräsentierte Datensätze verkleinert. Die Gewichtung wurde für die **Variablen Geschlecht und Alter** durchgeführt und bezog sich auf die in Tabelle 1 (vgl. Kapitel 4.3) dargestellten Werte.

Aufgrund der Abweichungen hinsichtlich des Alters bewegen sich die Gewichtungsfaktoren von min. = 0,24 bis max. = 2,50.

Alle in der Studie berichteten Werte beziehen sich auf die gewichteten Daten.

4.5. Datenanalyse

4.5.1. Statistische Analyse

Die statistische Analyse des Datensatzes wurde sowohl auf deskriptiver als auch auf inferenzstatistischer Ebene durchgeführt. **Deskriptive Analysen** beschreiben die vorliegende Stichprobe, während **inferenzstatistische Analysen** die Güte eines Schlusses von der Stichprobe auf die dahinterliegende Grundgesamtheit ermöglichen. Darüber hinaus können Zusammenhänge zwischen Variablen mittels **statistischer Testverfahren** überprüft werden. So kann festgestellt werden, mit welcher Sicherheit Unterschiede und Ähnlichkeiten in der Stichprobe auf alle Kund:innen der FSW Schuldenberatung verallgemeinert werden dürfen.

Berichtete Werte beziehen sich **immer auf die Basis der gültigen Angaben**. Rundungsdifferenzen (mehr oder weniger als 100 %), die durch das Runden von Einzelwerten auftreten können, werden nicht korrigiert.

4.5.2. Deskriptive Analyse

Zur Beschreibung der Stichprobe werden vor allem Mittelwerte (bei ordinal- und intervall-skalierten Fragen) und (relative) Häufigkeiten bzw. Prozente (bei nominal-skalierten Fragen) berechnet.

Im Fragebogen sind die ordinal-skalierten Fragen – mit wenigen Ausnahmen – entsprechend des Schulnotenprinzips auf einer 5-stufigen Likert-Skala zu beantworten. Berechnete Mittelwerte reichen von 1 (starke Zustimmung/Zufriedenheit) bis 5 (starke Ablehnung/große Unzufriedenheit). Der Wert 3 entspricht einer neutralen Antwort.

Im Rahmen dieses Berichts werden **die Skalenwerte 1 und 2**, also die beiden „positiven“ Antwortkategorien, und die **Skalenwerte 4 und 5**, also die beiden „negativen“ Antwortkategorien, zusammengefasst, um die Zustimmung bzw. Ablehnung der Befragten zu den jeweiligen Aussagen deutlicher darstellen zu können.

Dabei können sich im Einzelfall minimale Abweichungen zwischen der Addition von den für die Grafiken gerundeten Einzelwerten und den die Nachkommastellen berücksichtigenden Top-2- und Bottom-2-Werten ergeben.

4.5.3. Korrelationen

Um die Stärke des Zusammenhangs von zwei (zumindest) ordinal-skalierten Variablen zu zeigen, werden Korrelationskoeffizienten berechnet. Diese reichen von -1 bis +1: Ein Wert von -1 steht für einen absolut negativen Zusammenhang (wenn ein Wert steigt, sinkt der andere), einer von +1 für einen absolut positiven (wenn ein Wert steigt, steigt der andere). Werte zwischen -1 und +1 zeigen die Stärke des Zusammenhangs. Die Korrelationskoeffizienten werden hinsichtlich der Stärke des Zusammenhangs wie folgt interpretiert:

- 0 kein Zusammenhang
- +/-0,15 schwacher Zusammenhang
- +/-0,30 moderater Zusammenhang
- ab +/-0,50 starker Zusammenhang

4.5.4. Indizes

Zwecks zusammenfassender Beschreibung mehrerer ordinal-skalierten Items werden Indizes erstellt. Ein Index besteht aus **mehreren Items** und fasst diese zu einem **Konstrukt** zusammen. Die Zusammenfassung mehrerer Items zu einem Konstrukt erfolgt im ersten Schritt entlang inhaltlich-thematischer Kriterien.

Zur statistischen Validierung wird für jeden Index **Cronbachs Alpha** als Maß der internen Konsistenz berechnet. Indizes mit einem Cronbachschen Alpha von $> 0,7$ werden als akzeptabel betrachtet.

4.5.5. Inferenzstatistik

Die inferenzstatistischen Verfahren erlauben die Testung von Hypothesen anhand von **Signifikanzniveaus**. Dabei können z. B. t-Tests Unterschiede in den Mittelwerten zwischen zwei Gruppen aufzeigen und Chi²-Tests können Zusammenhänge zwischen nominal-skalierten Variablen, wie dem Geschlecht oder der Staatsbürgerschaft, aufzeigen.

Dabei wird in diesem Bericht – sozialwissenschaftlichen Standards entsprechend – als Grenze ein Signifikanzniveau von $p = 0,05$ gewählt. Das bedeutet, dass die Übertragung der gefundenen Unterschiede (bzw. bei Chi²-Tests: der Zusammenhänge) von der Stichprobe auf die Grundgesamtheit mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von $< 5\%$ erfolgt. Somit deuten signifikante

Ergebnisse darauf hin, dass gefundene Unterschiede bzw. Zusammenhänge nicht nur in der Stichprobe, sondern mit einer gewissen Sicherheit auch in der Grundgesamtheit existieren. Ein signifikanter Unterschied sagt jedoch nichts über die Größenordnung des Unterschieds aus.

Dafür wird die **Effektstärke** (Cohens d) berechnet. Die Effektstärke ermöglicht eine Aussage darüber, wie groß der signifikante Unterschied inhaltlich ausfällt. Entsprechend den sozialwissenschaftlichen Konventionen ist ein Cohens d < 0,5 ein kleiner Effekt, 0,5–0,8 ein mittlerer Effekt und > 0,8 ein großer Effekt.

Gruppenunterschiede bei ordinal-skalierten Fragen werden mit **varianzanalytischen Verfahren** berechnet. Als Post-hoc-Testungen werden, je nach Eigenschaften der vorliegenden Datenstruktur, eine Bonferroni-Korrektur bzw. eine Games-Howell-Korrektur durchgeführt.

Der Zusammenhang zwischen nominalen Variablen wird in diesem Bericht immer mit **Chi²-Tests** gerechnet.

5. Beschreibung der Stichprobe

5.1. Soziodemografie

58 % der Kund:innen der FSW Schuldenberatung sind männlich und 42 % sind weiblich. Weniger als 1%, konkret 2 Personen, sind divers.



Abbildung 1: Geschlecht

Knapp 3 von 4 Befragten (74 %) sind zwischen 31 und 60 Jahre alt, wobei die 31- bis 45-Jährigen (41 %) die größte Altersgruppe ausmachen. In etwa gleich viele Personen sind jünger als 31 Jahre (13 %) bzw. 61 Jahre und älter (13 %).

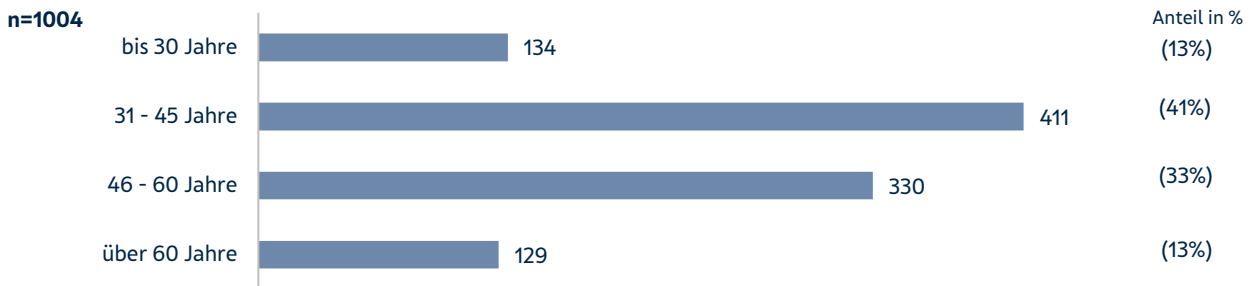


Abbildung 2: Alter

Die Kund:innen stammen aus 65 **verschiedenen Herkunftsländern**. Mehr als jede:r zweite Befragte (54 %) ist aus Österreich. Die zweitgrößte Gruppe sind Personen aus Serbien (9 %) gefolgt von Türk:innen (6 %). Auf den Plätzen 4 & 5 finden sich mit Rumänien (3 %) und Polen (3 %) zwei osteuropäische Länder.

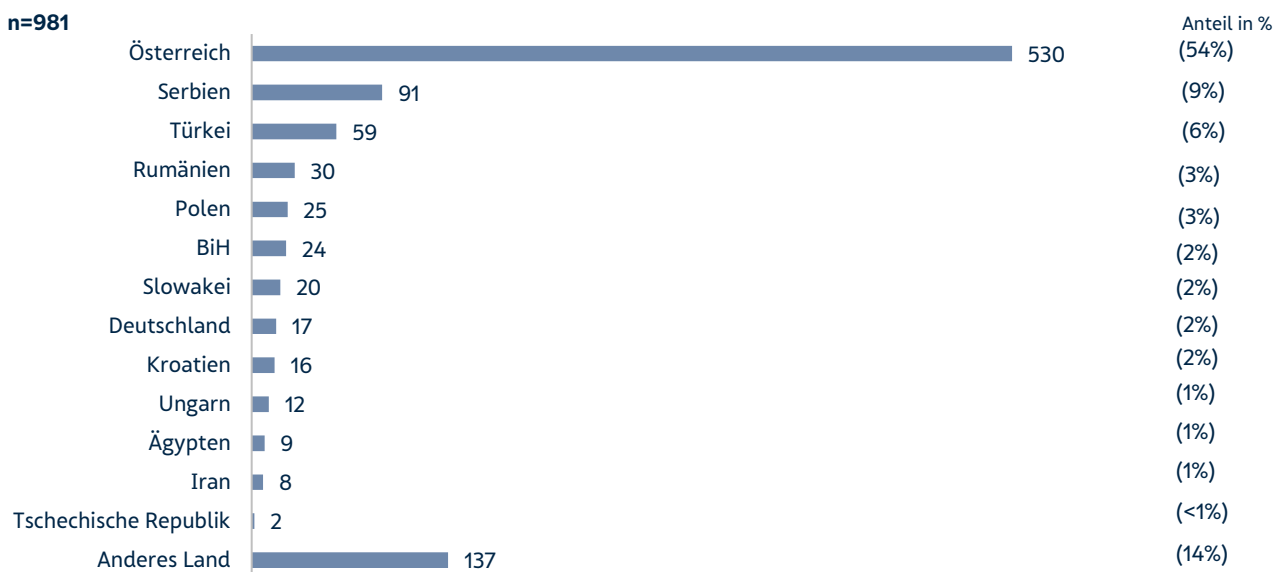


Abbildung 3: Herkunftsland

Für ca. 3 von 10 Befragten (28 %) ist die Pflichtschule der **höchste Bildungsabschluss**, für 4 von 10 (40 %) ist es die Lehre bzw. eine berufsbildende mittlere Schule. Demgegenüber stehen 28 %, die eine Matura oder einen tertiären Bildungsabschluss haben.

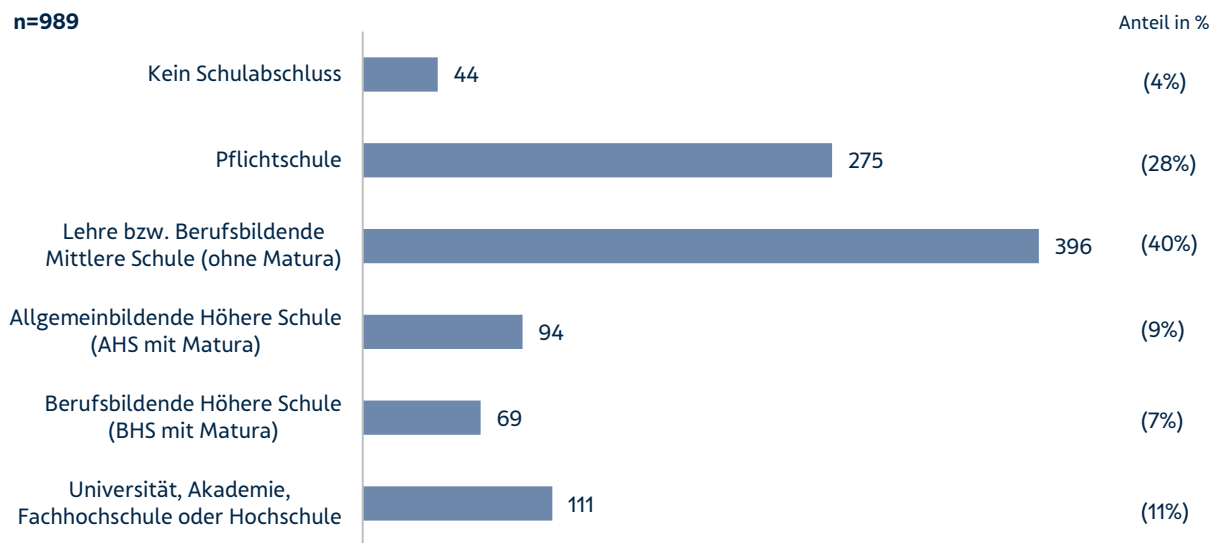


Abbildung 4: Höchster formaler Bildungsabschluss

Die relative Mehrheit der Befragten (43 %) ist **berufstätig**, jedoch sind ca. 3 von 10 (29 %) aktuell arbeitssuchend. Weitere 13 % sind bereits pensioniert.

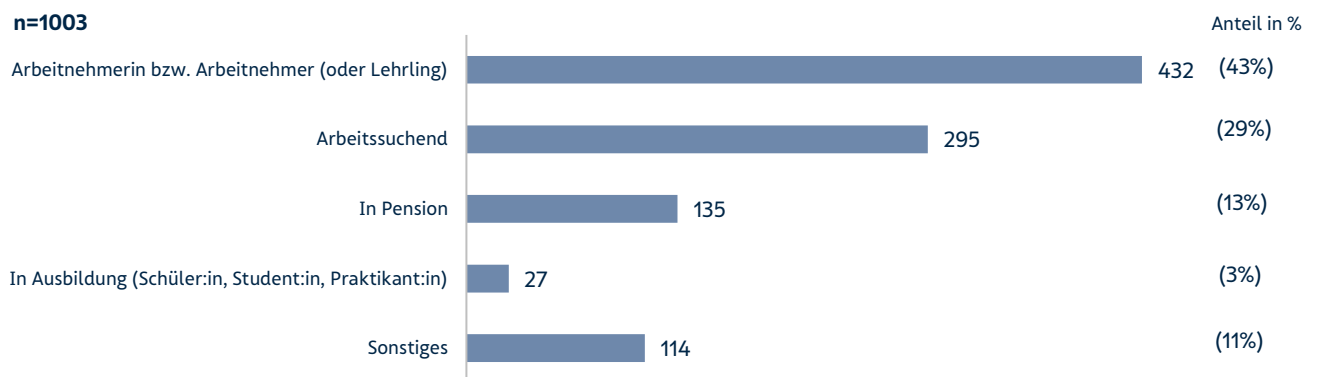


Abbildung 5: Erwerbstätigkeit

5.2. Haushaltszusammensetzung und Wohnverhältnisse

Mehr als ein Drittel der Kund:innen lebt in einem **Ein-Personen-Haushalt** (37 %), weitere 29 % teilen sich den Haushalt mit einer weiteren Person. Insgesamt leben 63 % in einem **Mehr-Personen-Haushalt**.

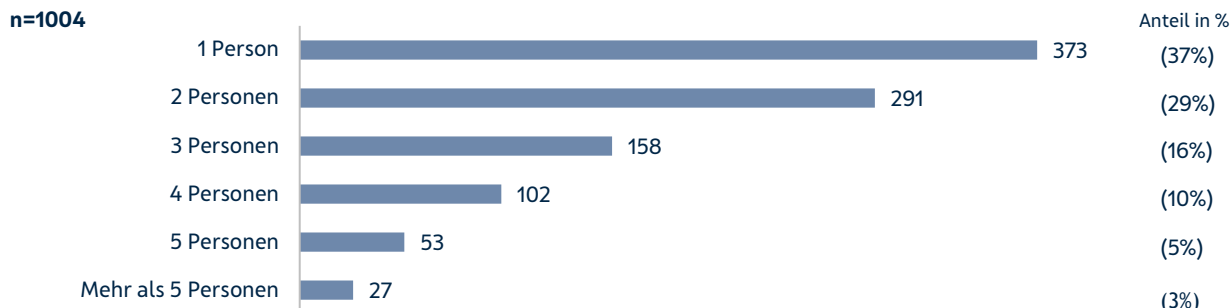


Abbildung 6: Haushaltsgröße: „Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt? Bitte zählen Sie sich selbst mit dazu.“ Offene Angabe, kategorisiert

Bei den Mehr-Personen-Haushalten leben 63 % **zusammen mit einem:einer Partner:in**.

In etwa jedem dritten Haushalt (36 %) wohnen **Kinder**.

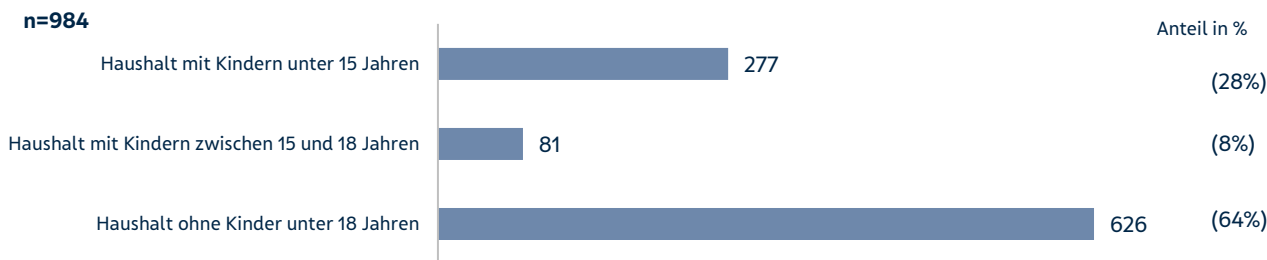


Abbildung 7: Kinder im Haushalt: „Wie viele Kinder leben in Ihrem Haushalt? Anzahl Kinder unter 15 Jahren / Anzahl Kinder zwischen 15 und 18 Jahren / Alle Kinder im Haushalt sind älter als 18 Jahre.“ Offene Angabe, kategorisiert

Hinsichtlich der **Wohnverhältnisse** zeigt sich, dass 87 % in einem **Mietverhältnis** wohnen. Die große Mehrheit der Kund:innen (62 %) wohnt unbefristet in Hauptmiete, weitere 19 % befristet in Hauptmiete und 6 % in Untermiete.

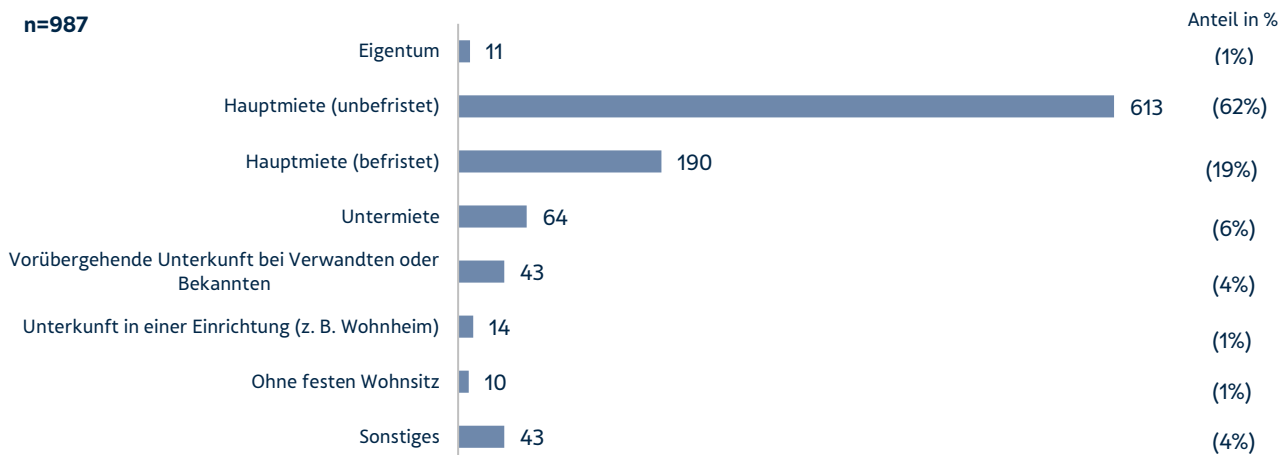


Abbildung 8: Rechtsverhältnis Wohnen: „Welches Rechtsverhältnis besteht für Sie oder Ihren Haushalt an der Wohnung?“

6. Inhaltliche Ergebnisse

In der Ergebnisanalyse werden **sämtliche Fragen** auf **Gesamtebene** dargestellt. Die Analysen erfolgen immer auf **Basis der gültigen und gewichteten Werte**. Wenn vorhanden, werden bei den Bewertungen die Werte der Erhebung von 2022 vergleichend dargestellt.

Als primäres Beschreibungsmittel dienen **relative Häufigkeiten** und **Mittelwerte**. Zusätzlich zu den deskriptiven Ergebnissen wurden **Signifikanzprüfungen** durchgeführt, um mögliche **Gruppenunterschiede** herauszuarbeiten. Die Signifikanzprüfungen finden bei den Jahresvergleichen auf der **Ebene der Items** statt, bei den soziodemografischen Gruppenunterschieden auf der **Ebene der Indizes**.

Zum Testen von Unterschieden bzw. Zusammenhängen wurden folgende Gruppierungsvariablen gewählt:

- Geschlecht: weiblich (n = 417) / männlich (n = 584) / divers (n = 2)
- Alter: bis 30 Jahre (n = 134) / 31–45 Jahre (n = 411) / 46–60 Jahre (n = 330) / 61 Jahre und älter (n = 129)
- Herkunftsland: Österreich (n = 530) / Nicht-Österreich (n = 451)
- Bildungsabschluss: geringer als Matura (n = 715) / ab Matura (n = 275)
- Beschäftigungsstatus: Erwerbstätige (n = 432) / Arbeitssuchende (n = 295) / Sonstiges (in Ausbildung, Pension) (n = 275)
- Schuldenregulierungsstatus: Privatkonkursverfahren eröffnet (n = 617) / Privatkonkursverfahren nicht eröffnet (n = 368)
- Zeitdimension: Erhebung 2022 (n = 1115) / Erhebung 2024 (n = 1004)

Es werden **nur signifikante Unterschiede berichtet** ($p < 0,05$). Bei den signifikanten Ergebnissen werden nur jene Effektstärken (Cohens d) berichtet, die $> 0,5$ sind. Eine Effektstärke $> 0,5$ wird als *bedeutsam* gekennzeichnet.

6.1. Kontaktaufnahme mit der Schuldenberatung

So wie im Vorjahr war die **Kontaktaufnahme mit der Schuldenberatung für die Kund:innen einfach**: So fiel es 9 von 10 Kund:innen (89 %) leicht, sich an die Schuldenberatung zu wenden.

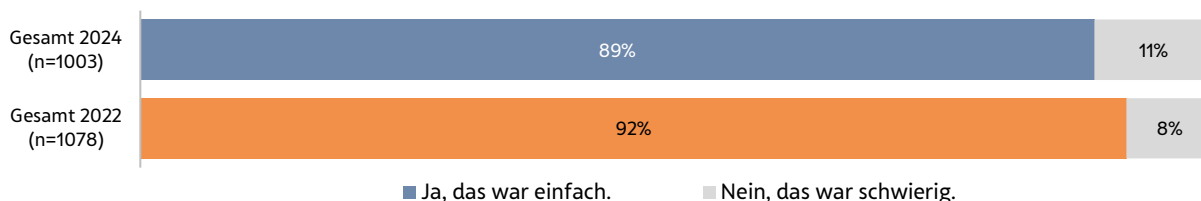


Abbildung 9: Zuwendung zur Schuldenberatung: „War es einfach, sich an die Schuldenberatung zu wenden?“

Bei der **Kontaktaufnahme mit der Schuldenberatung** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede:

Es war **schwieriger**, sich an die Schuldenberatung zu wenden, für ...

- Personen bis 30 Jahre (17 %) als für 46- bis 60-Jährige (8 %).
- Österreicher:innen (14 %) als für Nicht-Österreicher:innen (7 %).
- Personen ohne eröffneten Privatkonkurs (14 %) als für jene mit eröffnetem Privatkonkurs (9 %).

Hauptsächlich aufgrund von **Scham und Angst** war eine Kontaktaufnahme mit der Schuldenberatung schwer (n = 61).

„Man schämt sich für die Situation“

„War mir unangenehm und peinlich über meine Schulden zu reden“

„Sich trauen anzurufen, und ich hätte nicht so lange warten sollen, dann wäre es jetzt nicht so schwer.“

Es wird berichtet, dass es **Überwindung** kostete, über die eigene Situation und die Schulden zu sprechen.

„Die Überwindung, weil es auch einem "peinlich" ist.“

„Die persönliche Überwindung (Scham)“

„Es ist unangenehm zuzugeben seine Finanzen ständig nicht im Griff zu haben“

„Mich dazu bekennen, in so eine Situation geraten zu sein“

Der erste Schritt verlangt **„Mut“**, zahlt sich aber aus.

„Zunächst einmal den "Mut" fassen und um überhaupt zur Schuldenberatung zu gehen. Keine Ahnung was mich erwartet. Dann war ich sehr, sehr froh dass ich diesen Weg gegangen bin.“

„Es war schwierig für mich, hat viel Mut gekostet mich an die Schuldenberatung zu wenden . Aber es war eine gute Entscheidung das ich es getan habe !“

Für 16 Personen war die **Terminfindung die größte Herausforderung**. Kund:innen berichten, dass es schwierig sei, einen Termin zu bekommen, mitunter ist die **Wartezeit** auf einen Termin sehr lange:

„über einen Monat Wartezeit bis zum ersten Gespräch.“

„mehrfache Aktivitäten nötig, um einen Termin zu erhalten.“

„Bis die Kommunikation via E-Mail erlaubt war, hat es einige Kommunikation gebraucht. Daher hat es Monate gedauert, bis ich zum ersten Termin kam ... “

In einzelnen Fällen wird von **unangenehmen Erfahrungen** bei der telefonischen Kontaktaufnahme in Form von telefonischen Abweisungen berichtet:

„Man kriegt keine Termine, wird schon am Telefon abserviert“

„Wurde abgewimmelt, obwohl ich Probleme habe“

In einem vorgelagerten Schritt muss die **Schuldenberatung** erst einmal als **passende Institution** erkannt werden:

„[...] ist es aber auch nach längerer Suche nicht eindeutig klar, an welche Stelle genau man sich wenden soll/kann.“

„Mir war am Anfang nicht klar wie ich an eine derartige Beratung kommen sollte.“

Eine Person hätte sich **mehr Infomaterial** gewünscht:

„Wenig Material über den Ablauf und die mögliche Dauer“

Auch die Notwendigkeit, die **eigenen Unterlagen vollständig verfügbar** zu haben und vor Ort „zu vervollständigen“, war für eine Person schwierig.

6.2. Inanspruchnahme Beratungsgespräche

Nahezu alle Befragten hatten bereits Beratungsgespräche mit der Schuldenberatung.

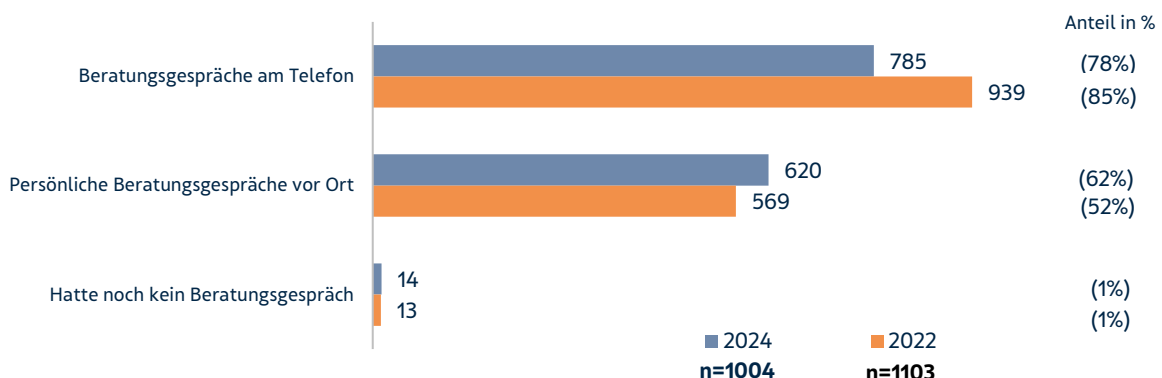


Abbildung 10: Modus der Beratungsgespräche: „Auf welche Art haben Sie schon Beratungsgespräche mit der FSW Schuldenberatung geführt?“

78 % der Kund:innen hatten bereits zumindest ein telefonisches Beratungsgespräch, 62 % waren für zumindest ein Beratungsgespräch vor Ort anwesend. 41 % nutzten bereits beide Arten von Beratungsgesprächen.

Im Vergleich zu 2022 haben persönliche Beratungsgespräche signifikant zugenommen und telefonische Beratungsgespräche signifikant abgenommen.

Bei den **persönlichen Beratungsgesprächen** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede: **Persönliche Beratungsgespräche sind häufiger bei ...**

- Personen ab 61 Jahren (73 %) als bei 46- bis 60-Jährigen (63 %) und 31- bis 45-Jährigen (61 %). Noch seltener sind persönliche Beratungsgespräche bei bis 30-Jährigen (50 %).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (77 %) als bei jenen ohne eröffneten Privatkonkurs (35 %).

Die **Anzahl an Beratungsgesprächen** zeigt drei in etwa gleich große Gruppen.

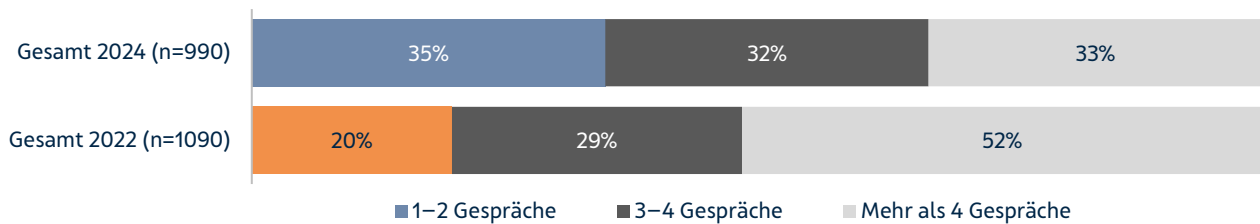


Abbildung 11: Anzahl der Beratungsgespräche: „Und wie viele Beratungsgespräche haben Sie insgesamt schon mit der FSW Schuldenberatung geführt? | Hinweis: Zählen Sie bitte telefonische und persönliche Beratungsgespräche zusammen. Wenn Sie es nicht mehr genau wissen, machen Sie bitte eine Schätzung!“

Etwa ein Drittel der Kund:innen (35 %) hatte bisher 1–2 Beratungsgespräche, ein weiteres Drittel (32 %) zwischen 3 und 4 Gespräche und ein weiteres Drittel (33 %) bereits mehr als 4.

Im Vergleich zu 2022 ist der Anteil an Kund:innen mit 1–2 Gesprächen signifikant gestiegen und der Anteil von jenen mit mehr als 4 Gesprächen signifikant gesunken.

Bei der **Menge an Beratungsgesprächen** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede.

- Personen bis 30 Jahre hatten häufiger 1–2 Gespräche (45 %) als 31- bis 45-Jährige (34 %), 46- bis 60-Jährige (34 %) und ab 61-Jährige (29 %). Dazu komplementär hatten Personen bis 30 Jahre seltener mehr als 4 Gespräche (24 %).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs hatten häufiger 3–4 (38 %) bzw. mehr als 4 Gespräche (44 %) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (21 % bzw. 14 %). Dazu komplementär hatten sie seltener 1–2 Gespräche (18 % gegenüber 65 % bei jenen ohne eröffneten Privatkonkurs).

6.3. Schuldensituation

6.3.1. Ursachen der Verschuldung

Es zeigen sich **viele unterschiedliche Ursachen für die entstandenen Verschuldungen.**

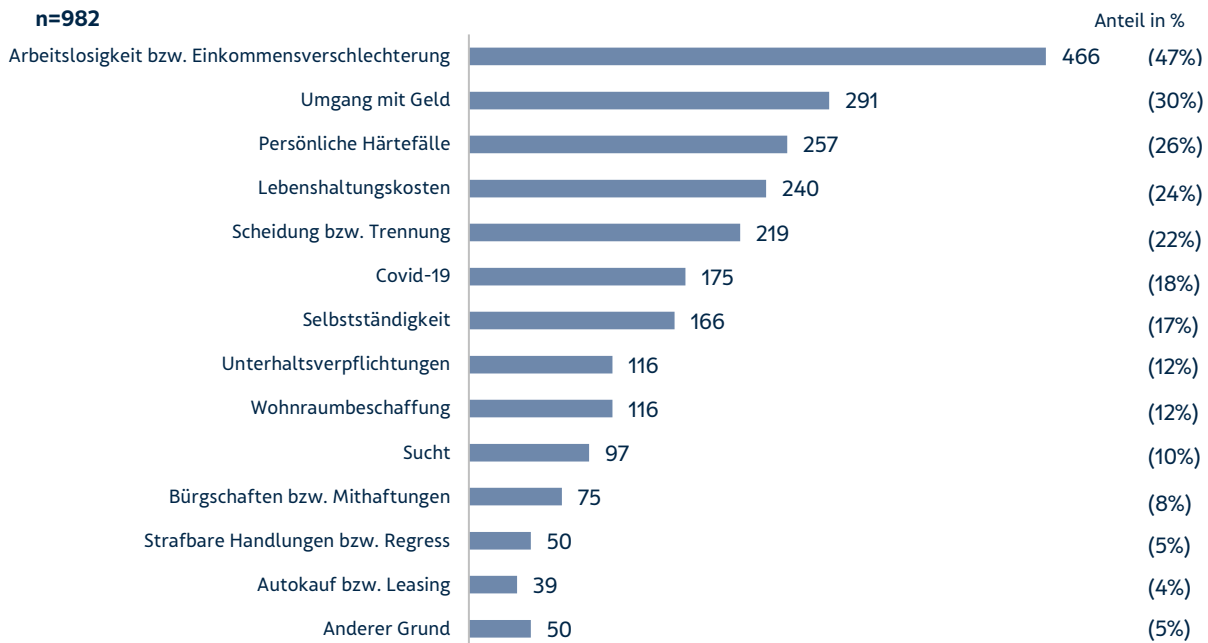


Abbildung 12: Ursachen der Verschuldung: „Welcher der folgenden Gründe hat zu Ihrer Überschuldungssituation geführt?“ (Mehrfachnennung möglich)

Der häufigste Grund für die Verschuldung ist **Arbeitslosigkeit bzw. eine Einkommensverschlechterung** (47 %). 3 von 10 Befragten führen ihre Verschuldung auf ihren Umgang mit Geld zurück. Aber auch persönliche Härtefälle (26 %), Lebenshaltungskosten (24 %) und Scheidung bzw. Trennung (22 %) sind häufige Ursachen.

Die 3 häufigsten Ursachen wurden auf signifikante Gruppenunterschiede getestet.

Arbeitslosigkeit bzw. Einkommensverschlechterung als Ursache der Verschuldung wird häufiger berichtet von ...

- 31- bis 45-Jährigen (55 %) als von 46- bis 60-Jährigen (47 %) und bis 30-Jährigen (42 %). Am seltensten von ab 61-Jährigen (30 %).
- Nicht-Österreicher:innen (53 %) als von Österreicher:innen (43 %).
- Arbeitssuchenden (66 %) als von Erwerbstätigen (39 %).

Umgang mit Geld als Ursache der Verschuldung wird häufiger berichtet von ...

- Männern (33 %) als von Frauen (25 %).
- bis 30-Jährigen (52 %) als von 31- bis 45-Jährigen (30 %), 46- bis 60-Jährigen (24 %) und ab 61-Jährigen (19 %).
- Österreicher:innen (34 %) als von Nicht-Österreicher:innen (24 %).
- Personen ohne Matura (32 %) als von jenen ab Matura (23 %).

Persönliche Härtefälle als Ursache der Verschuldung wird häufiger berichtet von ...

- Personen ab Matura (31 %) als von jenen ohne Matura (24 %).
- Personen ohne eröffneten Privatkonkurs (30 %) als von jenen mit eröffnetem Privatkonkurs (24 %).

6.3.2. Schuldenregulierungsverfahren

Nachfolgende Abbildung gibt Aufschluss über die Anzahl an Befragten, die sich bereits in einem Privatkonkursverfahren befinden.

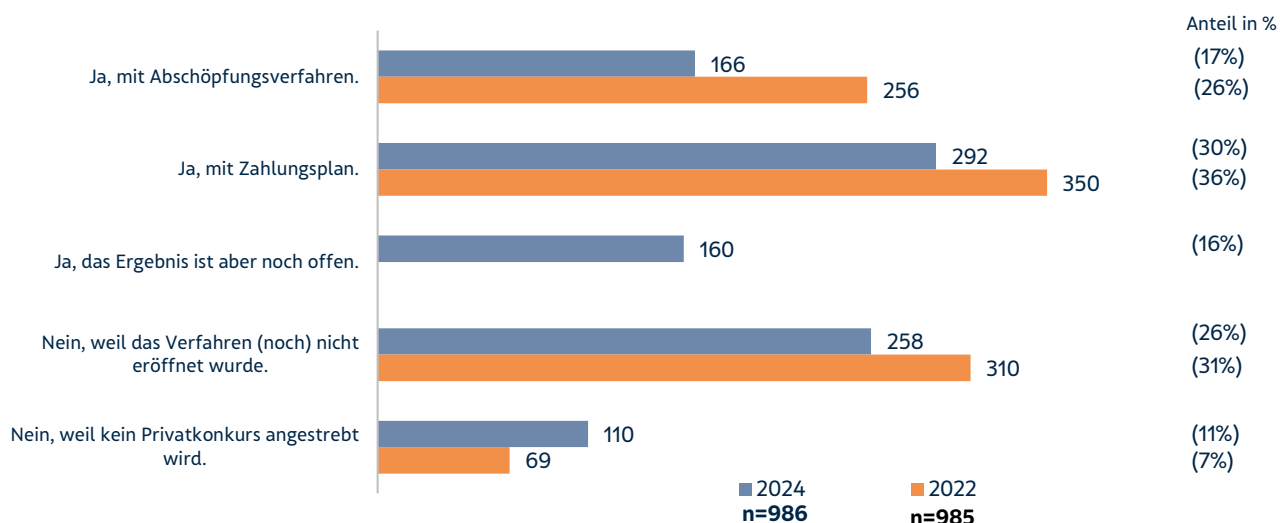


Abbildung 13: Schuldenregulierungsverfahren (= Privatkonkurs): „Sind Sie momentan im Privatkonkursverfahren?“ Im Vergleich zur Erhebung von 2022 ist die Antwortmöglichkeit „Ja, das Ergebnis ist aber noch offen“ neu hinzugekommen.

Bei 63 % der Kund:innen wurde bereits ein Privatkonkursverfahren eröffnet.

2024 sind 30 % in einem Privatkonkursverfahren mit Zahlungsplan, 17 % mit Abschöpfungsverfahren und bei 16 % ist das Ergebnis noch offen. 11 % streben keinen Privatkonkurs an und bei 26 % wurde das Verfahren noch nicht eröffnet.

Bei der **Eröffnung von Privatkonkursverfahren** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Häufiger in einem eröffneten Privatkonkursverfahren sind ...**

- Nicht-Österreicher:innen (66 %) als Österreicher:innen (59 %).
- Erwerbstätige (68 %) als Arbeitssuchende (57 %).

6.4. Zufriedenheit mit der Schuldenberatung

Die Zufriedenheit mit der Schuldenberatung befindet sich bei fast allen der abgefragten Aspekte auf einem sehr hohen Niveau.

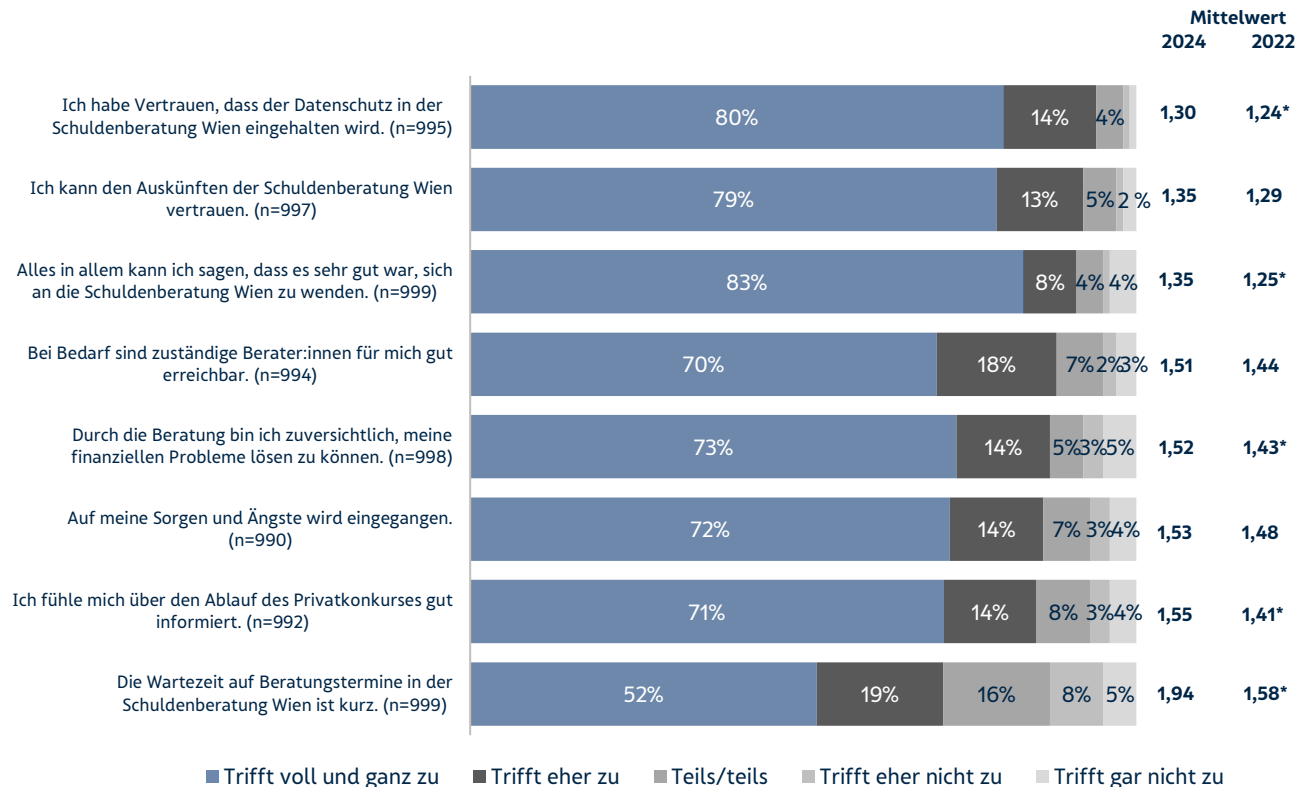


Abbildung 14: Allgemeine Zufriedenheit mit der Schuldenberatung: „Bitte denken Sie ganz allgemein an Ihre bisherigen Erfahrungen mit der FSW Schuldenberatung. Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Aussagen für Sie zutreffen.“ Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Am höchsten ist das **Vertrauen in die Einhaltung des Datenschutzes** (94 % stimmen voll und ganz bzw. eher zu; MW: 1,30) sowie in die **Vertrauenswürdigkeit der Auskünfte** (91 %; MW: 1,35). Auch die Aussage, dass es eine **gute Entscheidung gewesen sei, sich an die Schuldenberatung zu wenden**, bestätigen 91 % der Kund:innen (MW: 1,35). 88 % finden, dass die Berater:innen **gut erreichbar** sind (MW: 1,51), und 86 %, dass auf ihre **Sorgen und Ängste eingegangen** wird (MW: 1,53).

Die Kund:innen fühlen sich gut über den **Ablauf des Privatkonkurses informiert** (85 %; MW: 1,55) und sind wohl auch deswegen **zuversichtlich**, durch die Schuldenberatung die finanziellen **Probleme lösen zu können** (87 %; MW: 1,52).

Im Verhältnis zur hohen Zufriedenheit mit den anderen Aspekten ist die **Wartezeit auf Beratungstermine** ein Ausreißer nach unten: nur 7 von 10 (72 %) sind damit (sehr) zufrieden und 13 % hingegen unzufrieden (MW: 1,94).

Im Vergleich zur **Erhebung von 2022** zeigt sich bei 5 von 8 Bewertungen eine **signifikante Verschlechterung der Zufriedenheit**, wobei keine davon bedeutsam ist (alle unter $d = 0,5$): beim Vertrauen in den Datenschutz, bei der Einschätzung, dass es eine gute Idee gewesen ist, sich an die Schuldenberatung zu wenden, bei der Zuversicht, die finanziellen Probleme lösen zu können, bei der Informiertheit über den Ablauf des Privatkonkursverfahren und, wenn auch nicht bedeutsam, besonders markant bei der Wartezeit.

Die 8 Items wurden zu einem **Index Zufriedenheit mit der Schuldenberatung** zusammengefasst: Dieser beträgt 1,51. Die Zufriedenheit mit der Schuldenberatung befindet sich somit auf einem **sehr hohen Niveau**.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Zufriedenheit mit der Schuldenberatung | 1,51 | 0,93 |

Tabelle 2: Index Zufriedenheit mit der Schuldenberatung

Für die Erhebung 2024 zeigen sich beim **Index Zufriedenheit mit der Schuldenberatung** folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Zufriedener sind ...**

- 31- bis 45-Jährige (MW: 1,46), 46- bis 60-Jährige (MW: 1,47) und ab 61-Jährige (MW: 1,41) als unter 30-Jährige (MW: 1,83).
- Arbeitssuchende (MW: 1,40) als Erwerbstätige (MW: 1,58).
- Personen ohne Matura (MW: 1,44) als Personen ab Matura (MW: 1,71).
- Nicht-Österreicher:innen (MW: 1,41) als Österreicher:innen (MW: 1,59).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (MW: 1,30) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (MW: 1,87). Der Unterschied ist bedeutsam ($d = 0,76$).

6.4.1. Korrelationsanalyse der globalen Zufriedenheitseinschätzung mit Einzelaspekten

Zum besseren Verständnis der Zufriedenheit wurde eine Korrelationsanalyse zwischen der globalen Einschätzung der Zufriedenheit („Alles in allem kann ich sagen, dass es sehr gut war, sich an die FSW Schuldenberatung zu wenden“) und den einzelnen Detail-Bewertungen durchgeführt; zusätzlich wurde der Index Zufriedenheit mit den Berater:innen inkludiert. Eine Korrelation stellt den beidseitigen Zusammenhang zwischen den Bewertungen dar. Dargestellt werden alle Korrelationen, die zumindest moderat sind ($+/-0,3$; vgl. Kapitel 4.5.3).

| KORRELATIONSANALYSE | | |
|--|-------------------------|-----|
| Alles in allem kann ich sagen, dass es sehr gut war, sich an die FSW Schuldenberatung zu wenden. | | |
| Starker Zusammenhang | Korrelationskoeffizient | n |
| Ich fühle mich über den Ablauf des Privatkonkurses gut informiert. | 0,692** | 991 |
| Durch die Beratung bin ich zuversichtlich, meine finanziellen Probleme lösen zu können. | 0,686** | 998 |
| Index Berater:innenzufriedenheit (siehe Kapitel 6.5) | 0,686** | 984 |
| Auf meine Sorgen und Ängste wird eingegangen. | 0,684** | 989 |
| Ich kann den Auskünften der FSW Schuldenberatung vertrauen. | 0,676** | 997 |
| Bei Bedarf sind zuständige Berater:innen für mich gut erreichbar. | 0,600** | 992 |
| Ich habe Vertrauen, dass der Datenschutz in der FSW Schuldenberatung eingehalten wird. | 0,507** | 995 |
| Moderater Zusammenhang | | |
| Die Wartezeit auf Beratungstermine in der FSW Schuldenberatung ist kurz. | 0,437** | 997 |

Tabelle 3: Korrelationsanalyse zur globalen Zufriedenheitseinschätzung. Gereiht nach dem Korrelationskoeffizienten.
 ** Die Korrelation ist auf dem Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Allgemein ist der Zusammenhang zwischen allen Variablen und der globalen Einschätzung hochsignifikant. Die Stärke des Zusammenhangs ist mit einer Ausnahme groß. Demnach spielen alle Variablen eine wichtige Rolle für die globale Einschätzung der Zufriedenheit. Innerhalb der dargestellten Variablen zeigt sich jedoch eine Binnendifferenzierung:

- Die drei höchsten Korrelationen entfallen auf die Informationsvermittlung über den Ablauf des Privatkonkursverfahrens ($r = 0,692$), die Zuversicht, durch die Beratung die eigenen finanziellen Probleme lösen zu können ($r = 0,686$), sowie auf den Index zur Zufriedenheit mit den Berater:innen ($r = 0,686$).
- Auf einem ähnlichen Niveau befindet sich der Zusammenhang der globalen Einschätzung mit dem Eingehen auf Sorgen und Ängste ($r = 0,684$) und mit der Vertrauenswürdigkeit der Auskünfte der Schuldenberatung ($r = 0,676$).
- Eine dem Korrelationskoeffizienten nach große ($r > 0,5$), aber im relativen Vergleich kleinere Rolle spielen hingegen die Erreichbarkeit der Berater:innen ($r = 0,600$) und das Vertrauen in den Datenschutz der Schuldenberatung ($r = 0,507$).
- Im moderat-großen Bereich befindet sich mit der Wartezeit ($r = 0,437$) die niedrigste Korrelation zwischen einem Einzelaspekt und der globalen Einschätzung.

6.5. Zufriedenheit mit den Berater:innen

Die Zufriedenheit mit den Berater:innen befindet sich auf einem **außerordentlich hohen Niveau**.

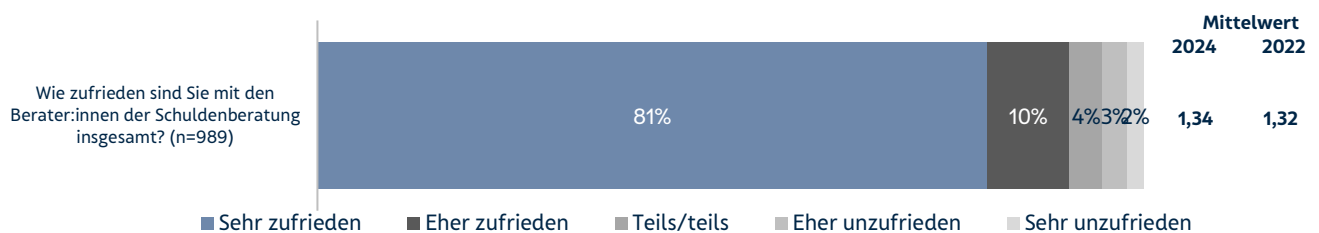


Abbildung 15: Gesamtzufriedenheit mit den Berater:innen: „Wie zufrieden sind Sie mit den Berater:innen der Schuldenberatung insgesamt?“

91 % sind mit den Berater:innen (sehr) zufrieden, 5 % jedoch unzufrieden (MW: 1,34).

Ein ähnlich **hohes Zufriedenheitsniveau** zeigt sich bei einer Differenzierung nach unterschiedlichen Aspekten.

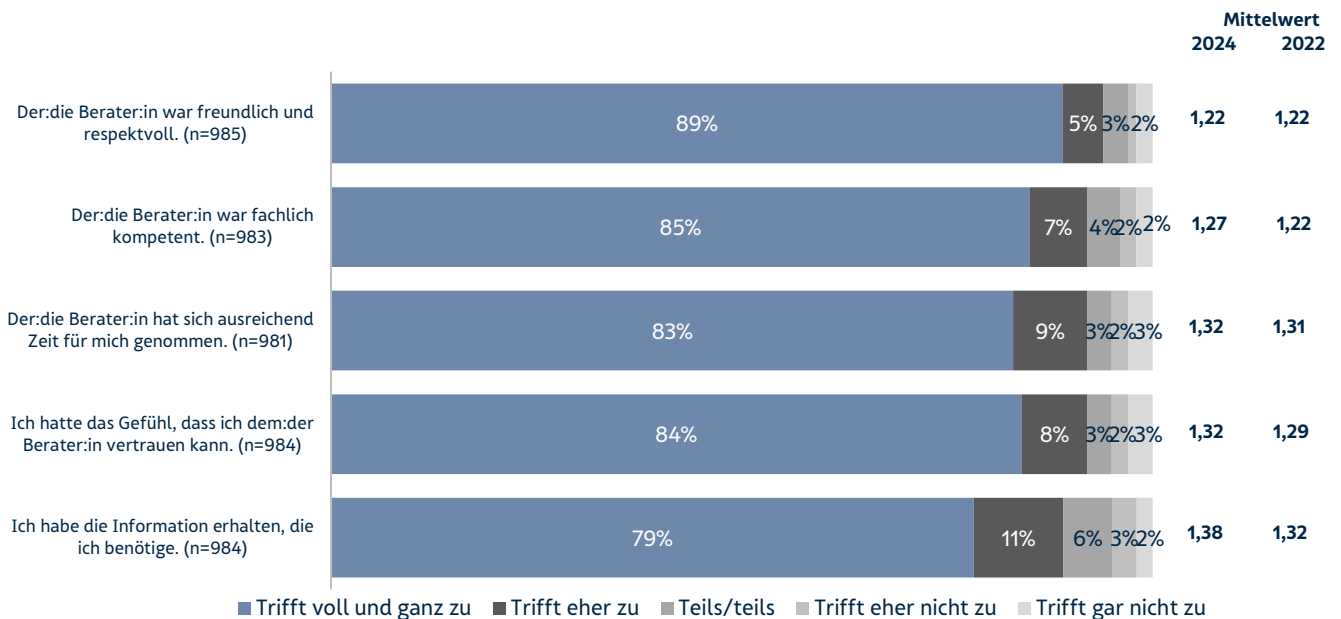


Abbildung 16: Zufriedenheit mit den Berater:innen: „Bitte denken Sie an Ihr letztes Beratungsgespräch mit einem:einer Berater:in der FSW Schuldenberatung. Inwieweit treffen folgende Aussagen für Sie zu?“

Die Berater:innen werden insbesondere als **freundlich und respektvoll** erlebt (94 % sind (sehr) zufrieden; MW: 1,22) sowie als **fachlich kompetent** (93 %; MW: 1,27). Die Berater:innen nehmen sich **ausreichend Zeit** (92 %; MW: 1,32) und die Kund:innen haben das **Gefühl, ihnen vertrauen zu können** (92 %; MW: 1,32).

Im relativen Vergleich mit den anderen Bewertungen bildet die **Informationsweitergabe**, trotz sehr guter Bewertung (90 %; MW: 1,38), den Schlusspunkt.

Die 5 Items zu Detailaspekten und das 1 Item zur globalen Zufriedenheit mit den Berater:innen wurden erneut in einen Index zusammengefasst, der mit einem Wert von 1,31 die **hohe Zufriedenheit mit dem Team der Schuldenberatung** widerspiegelt.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Zufriedenheit mit Berater:innen | 1,31 | 0,96 |

Tabelle 4: Index Zufriedenheit mit den Berater:innen

Für die Erhebung 2024 zeigen sich beim **Index Zufriedenheit mit den Berater:innen** signifikante Gruppenunterschiede. **Zufriedener mit den Berater:innen sind ...**

- 31- bis 45-Jährige (MW: 1,26) sowie ab 61-Jährige (MW: 1,25) als bis 30-Jährige (MW: 1,56).
- Arbeitssuchende (MW: 1,24) als Erwerbstätige (MW: 1,37).
- Personen ohne Matura (MW: 1,24) als Personen ab Matura (MW: 1,48).
- Nicht-Österreicher:innen (MW: 1,24) als Österreicher:innen (MW: 1,37).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (MW: 1,16) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (MW: 1,57). Der Unterschied ist bedeutsam (d = 0,56).

6.5.1. Korrelationsanalyse der Zufriedenheit mit den Berater:innen

Zum besseren Verständnis der Zufriedenheit mit den Berater:innen wurde auch eine Korrelationsanalyse zwischen der Zufriedenheit „mit den Berater:innen der Schuldenberatung insgesamt“ und den einzelnen berater:innenspezifischen Bewertungen durchgeführt. Dargestellt werden alle Korrelationen, die zumindest moderat sind (+/-0,3; vgl. Kapitel 4.5.3).

| KORRELATIONSANALYSE | | |
|--|-------------------------|-----|
| Wie zufrieden sind Sie mit den Berater:innen der Schuldenberatung insgesamt? | | |
| Starker Zusammenhang | Korrelationskoeffizient | n |
| Ich hatte das Gefühl, dass ich dem:der Berater:in vertrauen kann. | 0,755** | 984 |
| Der:die Berater:in war fachlich kompetent. | 0,718** | 983 |
| Der:die Berater:in hat sich ausreichend Zeit für mich genommen. | 0,706** | 981 |
| Ich habe die Information erhalten, die ich benötige. | 0,698** | 984 |
| Der:die Berater:in war freundlich und respektvoll. | 0,646** | 985 |

Tabelle 5: Korrelationsanalyse zur Zufriedenheit mit den Berater:innen. Gereiht nach dem Korrelationskoeffizienten.

** Die Korrelation ist auf dem Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Der Zusammenhang ist zwischen allen untersuchten Variablen **hochsignifikant** und die **Stärke des Zusammenhangs ist in allen Fällen groß** ($r > 0,5$). Demnach sind sie für die Gesamtzufriedenheit mit den Berater:innen hochrelevant.

- Die höchste Korrelation, d. h. der wichtigste Aspekt für die Zufriedenheit mit den Berater:innen, ist die Vertrauenswürdigkeit ($r = 0,755$).
- Die fachliche Kompetenz ($r = 0,718$), das Sich-Zeitnehmen für die Kund:innen ($r = 0,706$) und die Informationsgabe ($r = 0,698$) korrelieren ebenfalls hoch mit der Gesamtzufriedenheit mit den Berater:innen.
- Eine weiterhin große Korrelation, die im Vergleich jedoch am geringsten ausfällt, betrifft die Einschätzung der Berater:innen als freundlich und respektvoll ($r = 0,646$).

6.6. Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen

Die Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen ist ebenfalls auf einem sehr hohen Niveau.

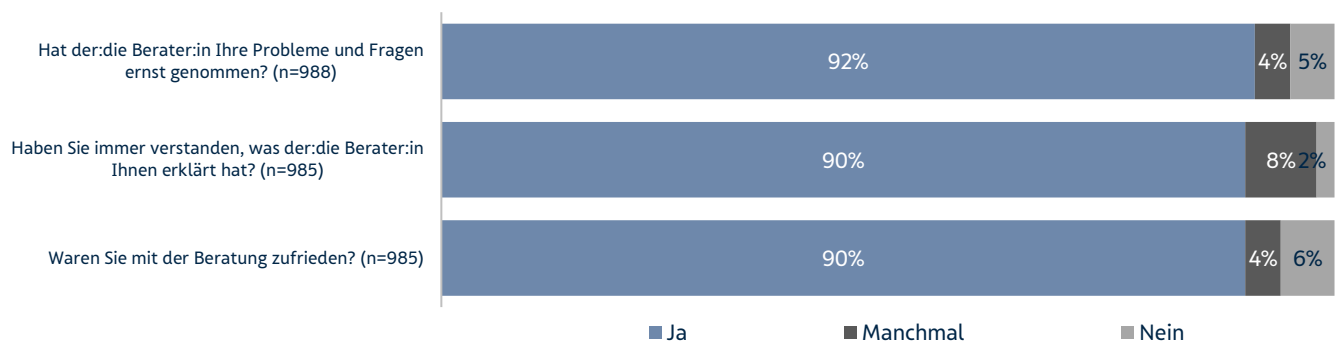


Abbildung 17: Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen

Die **Beratungen und die Berater:innen werden äußerst positiv** bewertet: 92 % der Befragten finden, dass **der:die Berater:in ihre Probleme und Fragen ernst genommen** hat – nur 5 % können dem nicht zustimmen. Auch die **Verständlichkeit der Ausführungen** war für 9 von 10 Kund:innen immer gegeben und für kumulierte 98 % zumindest *manchmal*. Daher überrascht es nicht, dass 90 % mit **der Beratung zufrieden gewesen sind** und weitere 4 % zumindest *manchmal*.

Bei der ernsthaften Auseinandersetzung mit **Problemen und Fragen** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Es passierte häufiger bei ...**

- 31- bis 45-Jährigen (91 %), 46- bis 60-Jährigen (94 %) und ab 61-Jährigen (94 %) als bei bis 30-Jährigen (84 %).
- Nicht-Österreicher:innen (95 %) als bei Österreicher:innen (89 %).
- Personen ohne Matura (93 %) als bei Personen ab Matura (87 %).
- Arbeitssuchenden (95 %) als bei Erwerbstätigen (89 %).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (95 %) als bei jenen ohne eröffneten Privatkonkurs (86 %).

Bei der **Verständlichkeit der Erklärungen** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Es passierte häufiger bei ...**

- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (92 %) als bei jenen ohne eröffneten Privatkonkurs (86 %).

Bei der **Zufriedenheit mit der Beratung** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Häufiger zufrieden waren ...**

- 31- bis 45-Jährige (91 %), 46- bis 60-Jährige (91 %) und ab 61-Jährige (91 %) als bis 30-Jährige (82 %).
- Nicht-Österreicher:innen (92 %) als Österreicher:innen (87 %).
- Personen ohne Matura (92 %) als Personen mit Matura (84 %).
- Arbeitssuchende (93 %) als Erwerbstätige (87 %).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (95 %) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (81 %).

Trotz der überwiegend positiven Bewertungen gibt es **81 Kund:innen (8 %), die mit einem der Aspekte nicht oder nur manchmal zufrieden** gewesen sind.

Bemängelt wird von 27 Personen, dass der:die Berater:in **inkompetent** sei und **keine Hilfe** angeboten habe:

„Ich glaube Berater war nicht genau kompetent“

„Die Beraterin war weder kompetent noch eine große Hilfe.“

„Es wurde keine Lösung angeboten“

Die Kund:innen wollten **mehr Unterstützung** in Form von **„mehr Lösungen“** oder zusätzlichen **Informationen**:

„Mehr helfen oder mehr Information geben sollen.“

Eine **bessere Aufklärung und mehr Informationen** hätten sich 12 Personen gewünscht:

„Mich genau aufklären wie das weiter geht und was auf mich zu kommt“

„Detailliertere Auskunft über die Möglichkeiten“

„genauere Informationen“

„Er könnte detaillierter erklären“

Für 25 Kund:innen ist der:die Berater:in **nicht ausreichend auf den vorliegenden Fall bzw. auf die Person eingegangen:**

„Auf meine Probleme und Wünsche wurde nicht eingegangen“

„Meine Geschichte besser anhören.“

„... hört zu aber versucht nicht mich zu verstehen, was genau meine Anliegen [sind], das Gespräch war ungut und kurz.“

„Mir zuhören und auf mich eingehen und ernst nehmen“

Es wirkt für manche Kund:innen so, als würden „**auswendig gelernt[e]**“ **Auskünfte gegeben**, die oberflächlich bleiben und nicht auf die Bedürfnisse der Kund:innen fokussiert sind:

„Die Beraterin hat alles auswendig gelernt was sie mir zum Erzählen hat und nicht auf meine Fragen eingegangen ist“

„Könnte mich ein bisschen ernst nehmen und nicht oberflächlich antworten“

Das führte in einem Fall gar zum **Abbruch der Schuldenberatung, da sich der:die Befragte nicht respektvoll behandelt gefühlt hat und ein „Beraterwechsel verwehrt“ wurde.**

„Auf uns eingehen und sagen, was Sache ist. Oft wurden wir herablassend behandelt. Wir hörten dann direkt nach dem 1. Gespräch auf, weil uns indirekt der Beraterwechsel verwehrt wurde.“

In einigen dieser O-Tönen schimmert bereits etwas durch, das andere Kund:innen klar aussprechen: der **persönliche Umgang** des:der Berater:in mit ihnen war nicht zufriedenstellend. Einige Kund:innen thematisieren den Wunsch nach mehr Empathie bzw. höflicher, freundlicher und geduldiger Betreuung sowie ein respektvolles Eingehen auf die individuellen Sorgen und Probleme:

„mehr Empathie“

„höflich, freundlich und geduldig sein anstatt genervt und herablassend“

„Die Berater wollen nur einen Auskunft geben über den Verfahren. Weder wollen Sie die Probleme der Menschen hören, noch darüber reden.“

„Auf meine Sorgen eingehen und nicht gerade über mich herziehen“

Eine Person fühlt sich **herablassend** behandelt und ärgert sich über **unprofessionelle Aussagen** des:der Betreuer:in:

„Er ist mich angegangen und hat mich gefragt wie ich in diese Schulden kommen konnte, da er ja auch ein Einkommen hat aber nicht so viel ausgibt. Eine Frechheit. Dem Herren sollte das Recht genommen werden mit Leuten in schwierigen Situationen zu arbeiten.“

Einige Kund:innen fühlen sich **nicht durchgehend ernst genommen und unprofessionell behandelt**, auch weil der:die Berater:in nicht ganz bei der Sache gewesen ist, privaten Gesprächen den Vorrang gegeben hat und den „Ernst der Situation überhaupt nicht verstanden“ hat.

„Mit mehr Aufmerksamkeit bei der Sache sein und nicht im Hintergrund sich privat zu unterhalten.“

„Mein Anliegen (Privatkonkurs) wurde nicht entsprechend ernstgenommen“

In 10 Fällen bezieht sich die Kritik auf eine **mangelnde Erreichbarkeit, eine späte bzw. schwierige Kontaktaufnahme und fehlende Rückmeldungen trotz Rückrufzusagen der Berater:innen**:

„Nach dem letzten Termin im Dezember habe ich nichts mehr von meinem Berater gehört, trotz mehrmaliger Versuche der Kontaktaufnahme. Dadurch konnte ich den Privatkonkurs immer noch nicht beantragen.“

„Frau [Name] ist telefonisch nicht erreichbar und e Mails werden nicht geantwortet.“

„Wenn jemand sagt es meldet sich jemand wegen eines Termins sollte sich jemand melden“

„Dass die vereinbarten Rückrufe zur Beratung auch eingehalten werden und das war leider fast jedes Mal der Fall dass es erst nach mehrmaliger Urgenz meinerseits es zu den für mich wichtigen Gesprächen kam.“

6.7. Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung

Auch die Zufriedenheit mit den telefonischen Beratungsgesprächen ist hoch.

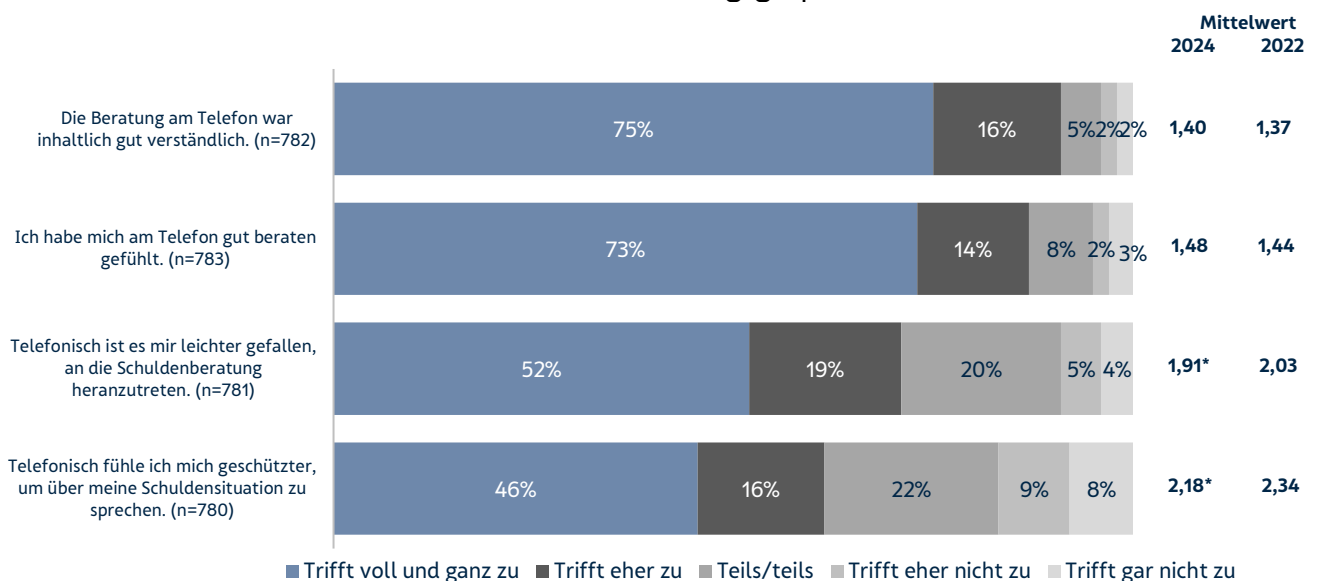


Abbildung 18: Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung: „Bitte denken Sie nun an die Beratungsgespräche mit der FSW Schuldenberatung, die Sie telefonisch geführt haben. Inwieweit treffen folgende Aussagen für Sie zu?“ Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Die Beratung wird als **inhaltlich sehr gut verständlich** wahrgenommen (91 % sind (sehr) zufrieden; MW: 1,40) und 87 % der Kund:innen fühlen sich **gut beraten** (MW: 1,48). 71 % geben an, dass es ihnen **leichter fällt, telefonisch an die Schuldenberatung heranzutreten**, 9 % stimmen jedoch nicht zu (MW: 1,91). 61 % fühlen sich **telefonisch geschützter, um über ihre Schuldenprobleme zu sprechen**, für 17 % ist das jedoch nicht relevant (MW: 2,18).

Mit Blick auf die **Erhebung von 2022** zeigen sich in zwei Aspekten **signifikante Verbesserungen**: In der Leichtigkeit, telefonisch an die Schuldenberatung heranzutreten, sowie im Gefühl, telefonisch geschützter sprechen zu können.

Die 4 Detailsaspekte zur Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung wurden wiederum in einen Index zusammengefasst. Dieser beträgt 1,74, was eine hohe Gesamtzufriedenheit mit der telefonischen Beratung zeigt.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung | 1,74 | 0,80 |

Tabelle 6: Index Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung

Für die Erhebung 2024 zeigen sich beim **Index Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung** folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Zufriedener mit der telefonischen Beratung sind ...**

- Personen ohne Matura (MW: 1,70) als Personen ab Matura (MW: 1,86).
- Nicht-Österreicher:innen (MW: 1,61) als Österreicher:innen (MW: 1,85).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (MW: 1,68) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (MW: 1,84).

6.8. Wirkung der Leistung Schuldenberatung

Die Inanspruchnahme der Schuldenberatung **wirkt** sich für die Kund:innen in **vielfältiger Weise positiv** aus.

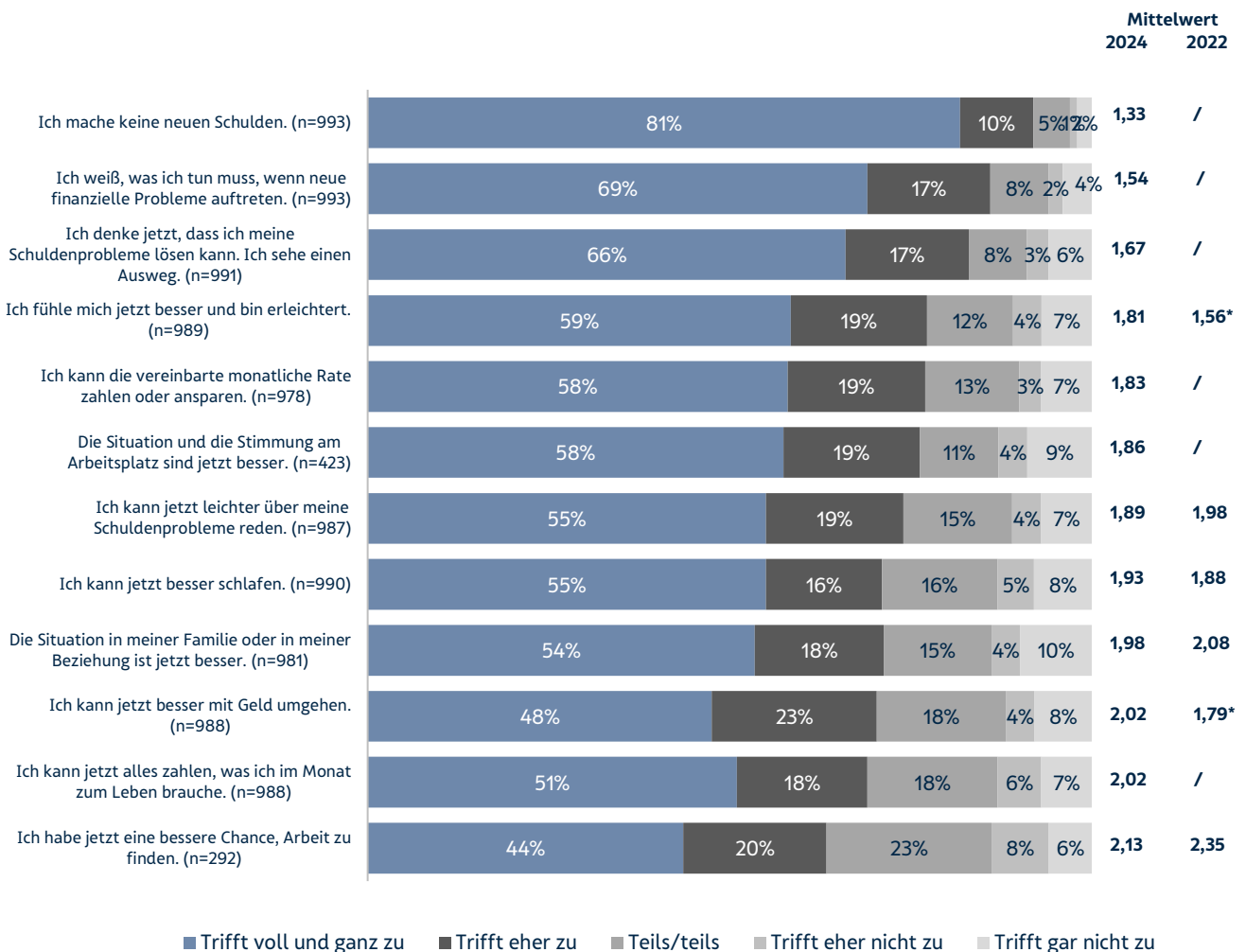


Abbildung 19: Wirkung der Schuldenberatung: „Im Weiteren geht es darum, ob sich Ihr Leben durch die Schuldenberatung verändert hat. Bitte bewerten Sie, inwieweit folgende Aussagen für Sie zutreffen.“ Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Die **stärkste Wirkung** zeigt sich in der prospektiven Einschätzung, **keine neuen Schulden mehr zu machen**. So sind 91 % davon (voll und ganz) überzeugt (MW: 1,33). 86 % wissen, was im Falle **neuer finanzieller Probleme zu tun ist** (MW: 1,54), und 83 % sind überzeugt, die **eigenen Schuldenprobleme lösen zu können** (MW: 1,67). 77 % können die **monatliche Rate zahlen oder sogar ansparen**, bei 11 % ist das trotz Beratung nicht möglich (MW: 1,83). 77 % der Berufstätigen stellen eine **Verbesserung der Situation und Stimmung am Arbeitsplatz fest**, während 12 % keine diesbezügliche Veränderung wahrnehmen (MW: 1,86).

Die Schuldenberatung ermöglicht 70 % der Kund:innen einen **besseren Umgang mit Geld**. Bei 12 % zeigt sich dieser Effekt nicht (MW: 2,02).

Die Schuldenberatung hat bei vielen Kund:innen auch eine **positive Wirkung auf persönlichkeitsbezogene Aspekte**: 78 % **fühlen sich besser und sind erleichtert**, 11 % jedoch nicht (MW: 1,81). 84 % geben an, dass sie nun **besser über ihre Schuldenprobleme sprechen können**, 10 % jedoch nicht (MW: 1,89). **Besser schlafen** können nun 72 %, bei 12 % zeigt sich dieser Effekt jedoch nicht (MW: 1,93).

Die Schuldenberatung wirkt sich auch positiv auf die **Beziehungen der Kund:innen** aus: So geben 72 % an, dass sich ihre Situation in der Familie oder in ihrer Beziehung verbessert hat, bei 13 % ist jedoch keine derartige positive Auswirkung erkennbar (MW: 1,98).

Die Schuldenberatung hat vergleichsweise **weniger große Auswirkungen auf die Fähigkeit, mit Geld umzugehen** (70 % stimmen (voll und ganz bzw. eher) zu; MW: 2,02), sowie auf die Möglichkeit, alle monatlichen Ausgaben begleichen zu können (69 % stimmen (voll und ganz bzw. eher) zu; MW: 2,02).

63 % der **Arbeitssuchenden** gehen davon aus, dass sie durch die Inanspruchnahme der Schuldenberatung eher **Arbeit finden**, 14 % sehen hingegen ihre Chancen auf eine Arbeitsstelle nur bedingt gesteigert (MW: 2,13).

Auch diese 12 Items zur Wirkung der Schuldenberatung wurden in einen Index zusammengefasst. Dieser beträgt 1,81. Somit ist die Wirkung als gut bis sehr gut zu beurteilen.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Wirkung der Schuldenberatung | 1,81 | 0,95 ³ |

Tabelle 7: Index Wirkung der Schuldenberatung

Ein Vergleich mit der **Erhebung von 2022** zeigt sowohl Verbesserungen als auch Verschlechterungen im deskriptiven Bereich. Zwei Verschlechterungen fallen signifikant aus: beim subjektiven Eindruck der Erleichterung und bei der eigenen Fähigkeit zum guten Umgang mit Geld. Bei den Verbesserungen fällt kein Unterschied signifikant aus.

Für die Erhebung 2024 zeigen sich beim **Index Wirkung folgende** signifikante Gruppenunterschiede. **Eine stärkere Wirkung der Schuldenberatung nehmen wahr ...**

- 31- bis 45-Jährige (MW: 1,75), 46- bis 60-Jährige (MW: 1,79) sowie ab 61-Jährige (MW: 1,73) als bis 30-Jährige (MW: 2,11).
- Personen ohne Matura (MW: 1,74) als Personen ab Matura (MW: 2,02).
- Nicht-Österreicher:innen (MW: 1,69) als Österreicher:innen (MW: 1,92).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (MW: 1,51) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (MW: 2,35). Der Unterschied ist bedeutsam ($d = 0,95$).

³ Exkludiert wurden zwei Items, die sich ausschließlich an Berufstätige respektive Arbeitssuchende richten, da bei der Berechnung von Cronbachs Alpha nur jene Datensätze miteinbezogen werden können, die bei jedem Item einen gültigen Wert haben.

6.9. Wirkung der Schuldenberatung auf die Lebensqualität

Die Kund:innen wurden gebeten, mehrere Dimensionen ihrer Lebensqualität sowohl zum Zeitpunkt **vor** Inanspruchnahme der Schuldenberatung als auch zum gegenwärtigen Zeitpunkt, also **seit** der Schuldenberatung, zu bewerten.

6.9.1. Lebensqualität vor der Schuldenberatung

Die rückblickende Bewertung der **Lebensqualität vor Inanspruchnahme der Schuldenberatung fällt mittelmäßig** aus.

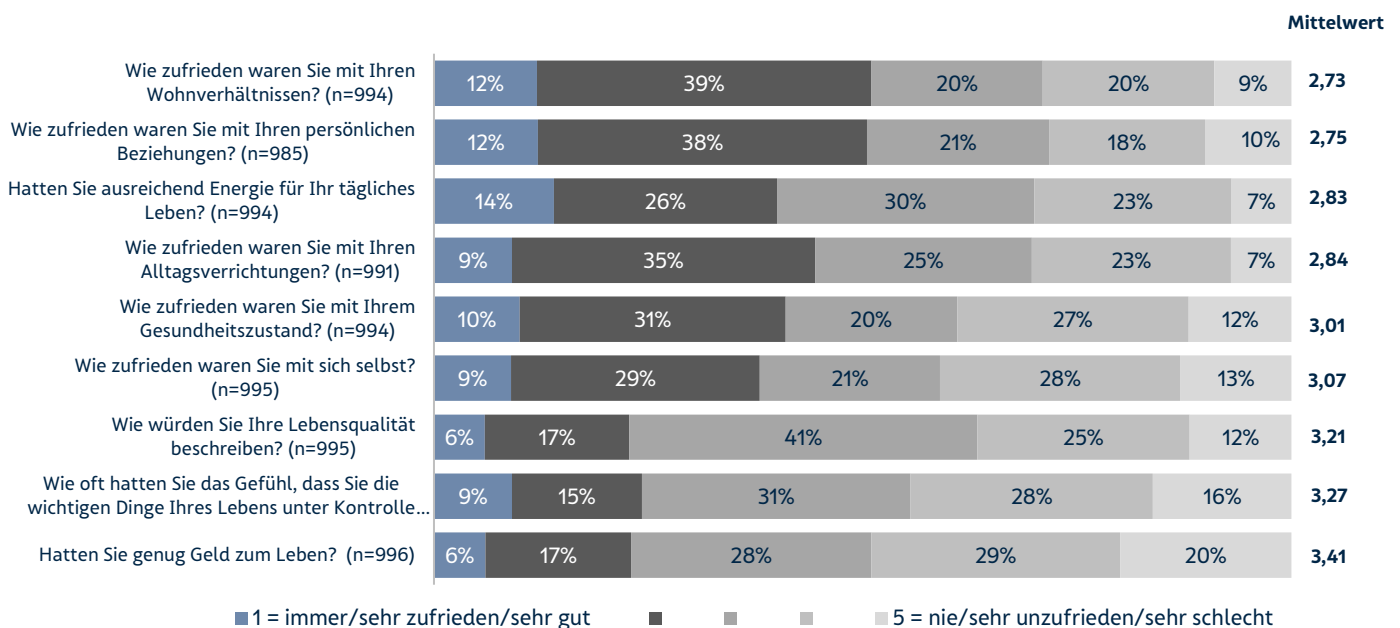


Abbildung 20: Lebenszufriedenheit vor Inanspruchnahme der Schuldenberatung: „Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Fragen zum Thema Lebensqualität stellen.“

Jeweils etwa jede:r Zweite war mit den **Wohnverhältnissen** (52 %; MW: 2,73) und mit den **persönlichen Beziehungen** (51 %, MW: 2,75) zufrieden.

4 von 10 (40 %) hatten das Gefühl, **ausreichend Energie für das tägliche Leben zu haben** (MW: 2,83). 45 % waren mit den **Alltagsverrichtungen** zufrieden (MW: 2,84), wobei nur 9 % damit sehr zufrieden waren.

Für 41 % war der **eigene Gesundheitszustand** zufriedenstellend (MW: 3,01) und etwa ähnlich viele (38 %, MW: 3,07) waren **mit sich selbst zufrieden**.

Weniger als jede:r Vierte (22 %) beschreibt die **eigene Lebensqualität** rückblickend als (sehr) gut (MW: 3,21) – für die relative Mehrheit (41 %) war sie mittelmäßig. Dementsprechend hatten nur 24 % das Gefühl, die **wichtigen Dinge des Lebens immer unter Kontrolle zu haben** (MW: 3,27).

Das größte Problem sahen die Kund:innen der Schuldenberatung **beim zur Verfügung stehenden Geld**: Für knapp die Hälfte (49 %) war es **selten oder nie** ausreichend zum Leben (MW: 3,41).

Die 9 Items wurden zu einem *Quality-of-Life-Index* (kurz: QOL) zusammengeführt, der mit einem Wert von 3,01 mittelmäßig ausfällt.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Quality of Life (QOL) vor der Schuldenberatung | 3,01 | 0,87 |

Tabelle 8: Index QOL (Lebensqualität) vor der Schuldenberatung

6.9.2. Gegenwärtige Lebensqualität

Für die Gegenwart berichten die Kund:innen von einer **gesteigerten Lebensqualität** in allen Bereichen.

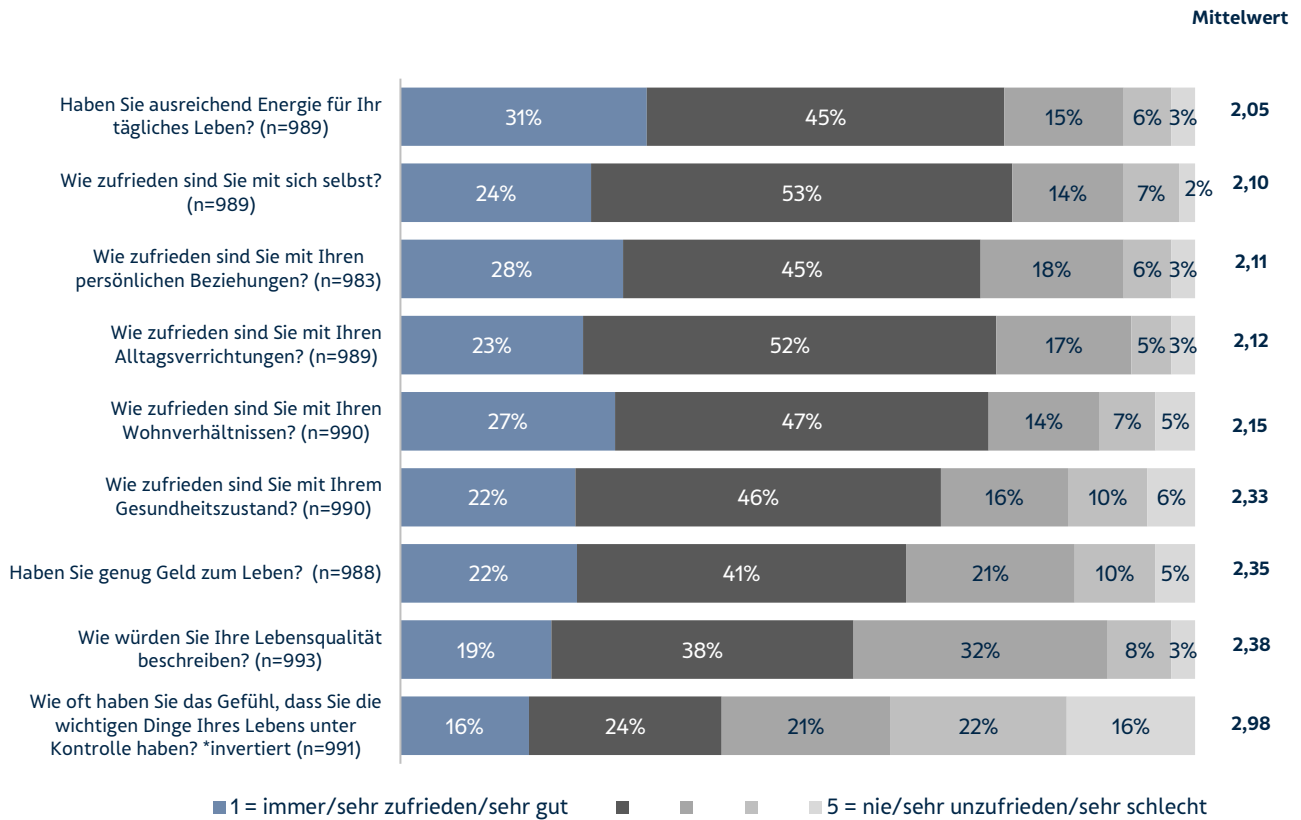


Abbildung 21: Lebenszufriedenheit seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung: „Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Fragen zum Thema Lebensqualität stellen.“

3 von 4 Befragten (76 %) haben **ausreichend Energie für das tägliche Leben** (MW: 2,05) – bei 31 % ist das sogar *immer* so. Die **Selbstzufriedenheit** (77 %, MW: 2,10) und die Zufriedenheit **mit den persönlichen Beziehungen** (73 %, MW: 2,11), mit den **Alltagsverrichtungen** (75 %, MW: 2,12) sowie mit den **Wohnverhältnissen** (74 %, MW: 2,15) befinden sich auf einem ähnlichen, guten Niveau.

Knapp 7 von 10 (68 %) sind mit ihrem **Gesundheitszustand** zufrieden (MW: 2,33) und knapp 6 von 10 (57 %) mit ihrer **Lebensqualität** (MW: 2,38).

64 % haben **genug Geld zum Leben**, wobei 16 % weiterhin nur *selten* oder *nie* genug finanzielle Mittel haben. 4 von 10 (41 %) glauben, **Kontrolle über die wichtigen Dinge im Leben** zu haben.

Korrelationsanalyse der Lebensqualität

Zum besseren Verständnis der Lebensqualität wurde eine Korrelationsanalyse zwischen der globalen Einschätzung der gegenwärtigen Lebensqualität und den einzelnen lebensqualitätsspezifischen Bewertungen durchgeführt. Dargestellt werden alle Korrelationen, die zumindest moderat sind (+/-0,3; vgl. Kapitel 4.5.3).

| KORRELATIONSANALYSE | | |
|---|-------------------------|-----|
| Wie würden Sie Ihre Lebensqualität beschreiben? (seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung) | | |
| Starker Zusammenhang | Korrelationskoeffizient | n |
| Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Leistung bei Alltagsverrichtungen?* | 0,641** | 986 |
| Haben Sie genug Geld zum Leben?* | 0,638** | 986 |
| Wie zufrieden sind Sie mit sich selbst?* | 0,631** | 988 |
| Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Wohnverhältnissen?* | 0,605** | 989 |
| Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Gesundheitszustand?* | 0,601** | 986 |
| Haben Sie ausreichend Energie für Ihr tägliches Leben?* | 0,561** | 988 |
| Wie zufrieden sind Sie mit Ihren persönlichen Beziehungen?* | 0,545** | 982 |

Tabelle 9: Korrelationsanalyse zur Lebensqualität. Gereiht nach dem Korrelationskoeffizienten.

*Die Angaben beziehen sich auf den gegenwärtigen Zeitpunkt, also seit der Schuldenberatung.

** Die Korrelation ist auf dem Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Allgemein ist der Zusammenhang zwischen der Lebensqualität und allen dargestellten Variablen hochsignifikant und die Stärke des Zusammenhangs ist durchgehend groß. Demnach hängen alle Variablen deutlich mit der Lebensqualität zusammen. Innerhalb der dargestellten Variablen zeigt sich jedoch eine Binnendifferenzierung:

- Die Korrelationen der Lebensqualität und der Leistung bei Alltagsverrichtungen ($r = 0,641$), dem Vorhandensein von ausreichend Geld ($r = 0,638$) und der Selbstzufriedenheit ($r = 0,631$) fallen besonders hoch aus.
- Auch die Zufriedenheit mit den Wohnverhältnissen ($r = 0,605$) und mit dem Gesundheitszustand ($r = 0,601$) korreliert hoch mit der Lebensqualität.
- Eine dem Korrelationskoeffizienten nach große ($r > 0,5$), aber im relativen Vergleich kleinere Rolle spielen hingegen die alltägliche Energie ($r = 0,561$) und die persönlichen Beziehungen ($r = 0,545$).

Quality-of-Life-Index (QOL) seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung

Die 9 Items wurden zu einem *Quality-of-Life-Index* (kurz: QOL) zusammengeführt, der 2,29 beträgt. Dieser Index zeigt somit eine **gute gegenwärtige Lebensqualität** an.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Quality of Life (QOL) seit Schuldenberatung | 2,29 | 0,85 |

Tabelle 10: Index QOL (Lebensqualität) seit der Schuldenberatung

Beim **Index QOL seit der Schuldenberatung** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Eine höhere Lebensqualität geben an ...**

- ab 61-Jährige (MW: 2,20) als bis 30-Jährige (MW: 2,45).
- Erwerbstätige (MW: 2,15) als Arbeitssuchende (MW: 2,44).
- Personen ohne Matura (MW: 2,26) als jene ab Matura (MW: 2,38).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (MW: 2,13) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (MW: 2,57). Der Unterschied ist bedeutsam ($d = 0,65$).

6.9.3. Vergleichende Analyse der Lebensqualität

Folgende vergleichende Analyse zeigt in **allen Aspekten eine positive Veränderung der Lebensqualität der Kund:innen seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung.**

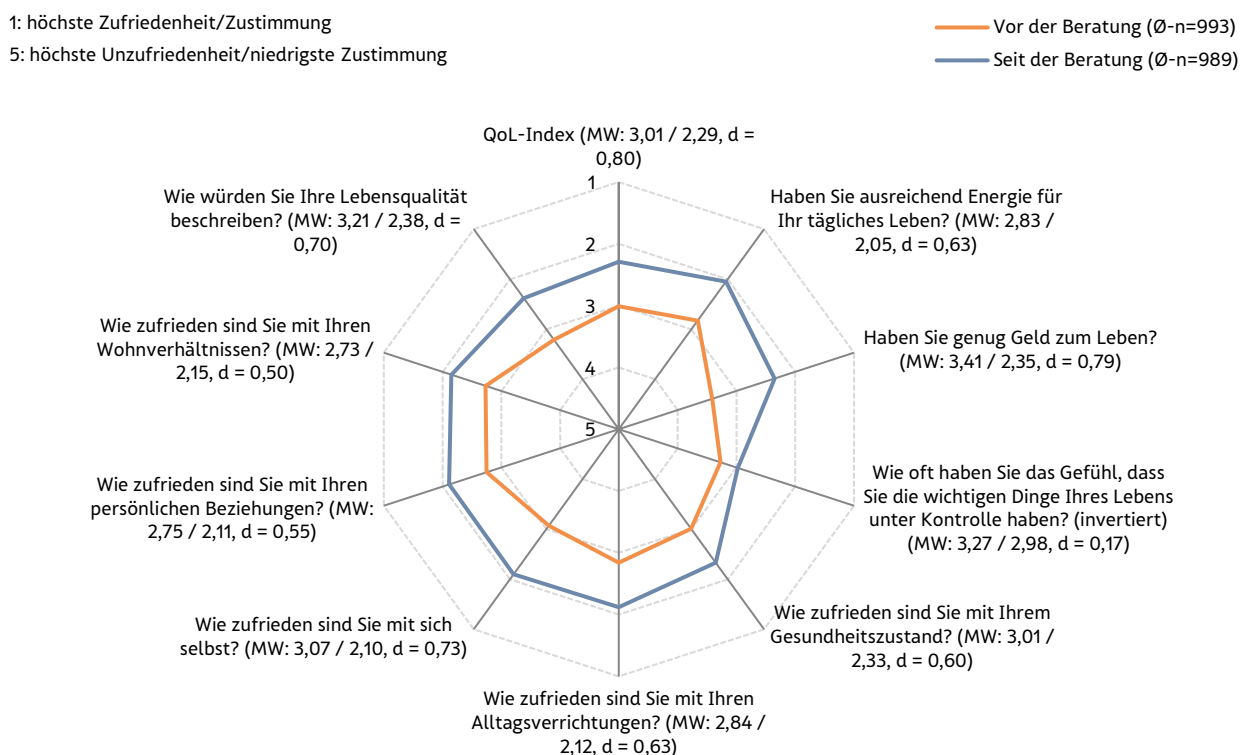


Abbildung 22: Lebensqualität vor bzw. seit der Schuldenberatung: „Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Fragen zum Thema Lebensqualität stellen. Bitte versetzen Sie sich dafür auch in die Zeit vor der Schuldenberatung zurück und beantworten Sie die Fragen einmal für die Zeit vor der Schuldenberatung und ein weiteres Mal für die Zeit, seit Sie in Schuldenberatung sind.“ Cohens d ist ein Maß für die Effektstärke (vgl. Kapitel 4.5.5).

Jede einzelne Dimension hat sich in der Einschätzung der Kund:innen seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung **signifikant verbessert**.

Die größten Unterschiede zeigen sich im **ausreichend zum Leben zur Verfügung stehenden Geld** (von MW: 3,41 zu MW: 2,35; $d = 0,79$), in der **Zufriedenheit mit sich selbst** (von MW: 3,07 zu MW: 2,10; $d = 0,73$) und in der **Lebensqualität** (von MW: 3,21 zu MW: 2,38; $d = 0,70$). Die Effektstärken tendieren in Richtung großer Effekt.

Auch die Verbesserungen der **alltäglichen Energie** (von MW: 2,83 zu MW: 2,05; $d = 0,63$), der **Leistungsfähigkeit im Alltag** (von MW: 2,84 zu MW: 2,12; $d = 0,63$) und des **Gesundheitszustands**

(von MW: 3,01 zu MW: 2,33; $d = 0,60$) sind beachtlich und zeigen einen **mehr als mittleren Effekt**. Ebenfalls in einem mittleren Effektstärken-Bereich befinden sich die Verbesserungen der **persönlichen Beziehungen** (von MW: 2,75 zu MW: 2,11; $d = 0,55$) und der **Wohnverhältnisse** (von MW: 2,73 zu MW: 2,15; $d = 0,50$).

Die geringste Verbesserung zeigt sich bei der Einschätzung, die **wichtigen Dinge des Lebens unter Kontrolle zu haben** (von MW: 3,27 zu MW: 2,98; $d = 0,17$).

Auch der **Vergleich der QOL-Indizes** zeigt eine **signifikante Verbesserung** von einem Index von 3,01 auf einen Index von 2,29, was eine Verbesserung von 0,72 (bezogen auf einen möglichen Wertebereich +/-4) bedeutet. Die Effektstärke beträgt $d = 0,80$ und zeigt somit einen **großen Effekt der Schuldenberatung auf die Lebensqualität der Kund:innen**.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Quality of Life (QOL) vor der Schuldenberatung | 3,01 | 0,87 |
| Quality of Life (QOL) seit der Schuldenberatung | 2,29 | 0,85 |

Tabelle 11: Indizes QOL (Lebensqualität) vor bzw. seit der Schuldenberatung

Folgende **signifikante Gruppenunterschiede** zeigen sich bei der Verbesserung des QOL-Index. **Eine größere Verbesserung geben an ...**

- Nicht-Österreicher:innen (Verbesserung: 0,81) als Österreicher:innen (Verbesserung: 0,65).
- Personen ohne Matura (Verbesserung: 0,79) als Personen ab Matura (Verbesserung: 0,56).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (Verbesserung: 0,89) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (Verbesserung: 0,44). Der Unterschied ist bedeutsam ($d = 0,51$).

6.10. Vergleich der Indizes

Um einen Gesamtüberblick über alle berechneten Indizes zu generieren, werden im Folgenden die unterschiedlichen Indizes gemeinsam dargestellt und verglichen.

Die Indizes werden in der Tabelle in zwei Gruppen geteilt: jene, die sich explizit auf die (Beratungs-)Tätigkeiten der Schuldenberatung beziehen, und jene, die die Wirkung der Schuldenberatung auf das Leben und die Lebensqualität der Kund:innen repräsentieren.

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) |
|--|-------------------------------|
| Zufriedenheit mit den Berater:innen | 1,31 |
| Zufriedenheit mit der Schuldenberatung | 1,51 |
| Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung | 1,74 |
| | |
| Wirkung der Leistung Schuldenberatung | 1,81 |
| QOL seit Schuldenberatung | 2,29 |
| QOL vor Schuldenberatung | 3,01 |

Tabelle 12: Übersicht der unterschiedlichen Indizes

Die Zufriedenheit mit der Schuldenberatung, die Zufriedenheit mit Einzelaspekten und die Wirkung der Schuldenberatung befinden sich **durchgehend auf einem hohen bis sehr hohen Niveau**, wobei die **Berater:innen eindeutig am besten abschneiden**. Gut, aber vergleichsweise weniger hoch, ist der Index Lebensqualität seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung, jedoch zeigt sich ein positiver Effekt seit Inanspruchnahme der Beratung (vgl. Kapitel 6.9).

Index Gesamtzufriedenheit Schuldenberatung

Um die Zufriedenheit der Kund:innen mit den Tätigkeiten der Organisation Schuldenberatung durch einen einzigen Wert zu repräsentieren, wurde schlussendlich ein Index Gesamtzufriedenheit Schuldenberatung berechnet. Dieser setzt sich aus den 3 Indizes – Zufriedenheit mit den Berater:innen, mit der Schuldenberatung & mit der telefonischen Beratung – zusammen.⁴

| Index | Wert (1–5; Schulnotenprinzip) | Cronbachs Alpha (0 bis +/-1) |
|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Gesamtzufriedenheit Schuldenberatung | 1,50 | 0,88 |

Tabelle 13: Index Gesamtzufriedenheit mit der Schuldenberatung

Der Index Gesamtzufriedenheit beträgt 1,50. Die Kund:innen sind demnach mit der Schuldenberatung sehr zufrieden.

Beim **Index Gesamtzufriedenheit** Schuldenberatung zeigen sich **folgende** signifikante Gruppenunterschiede. Höher ist der Index bei ...

- Arbeitssuchenden (MW: 1,40) als bei Erwerbstätigen (MW: 1,57).
- 31- bis 45-Jährigen (MW: 1,43), 46- bis 60-Jährigen (MW: 1,49) und ab 61-Jährigen (MW: 1,44) als bei bis 30-Jährigen (MW: 1,82).
- Nicht-Österreicher:innen (MW: 1,41) als bei Österreicher:innen (MW: 1,58).
- Personen ohne Matura (MW: 1,44) als bei Personen ab Matura (MW: 1,67).
- jenen mit eröffnetem Privatkonkurs (MW: 1,34) als bei jenen ohne eröffneten Privatkonkurs (MW: 1,79).

⁴ Es wäre auch möglich gewesen, den Gesamtzufriedenheitsindex mit sämtlichen Einzelitems zu berechnen, aus denen sich die 3 Indizes zusammensetzen. Die 3 Indizes bestehen allerdings aus unterschiedlich vielen Einzelitems (6, 8, 4). Daher würden die 3 Bereiche unterschiedlich stark in die Berechnung des Gesamtindex einfließen.

6.11. Weiterempfehlung

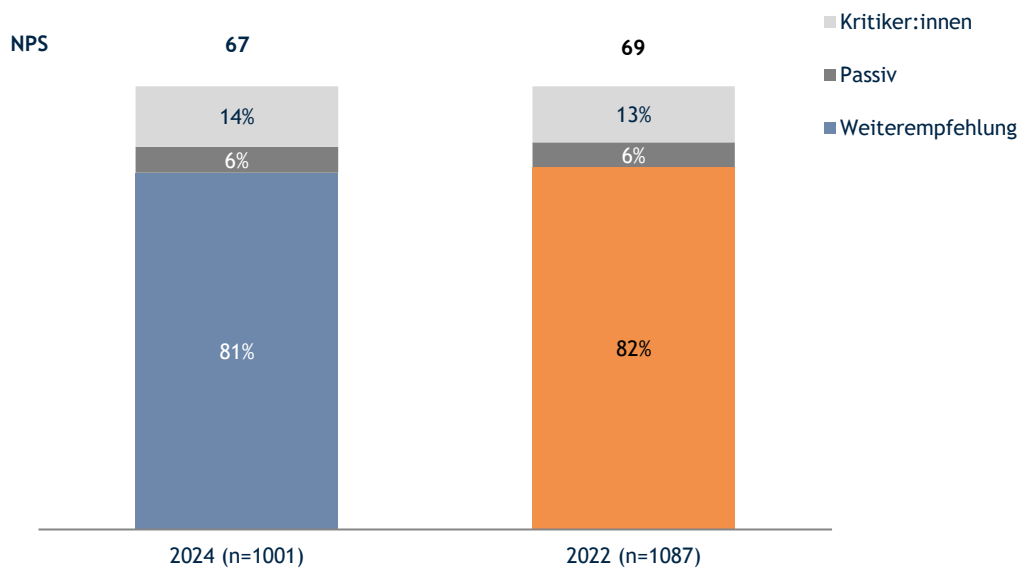


Abbildung 23: Net Promoter Score: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die FSW Schuldenberatung einem:einer Bekannten weiterempfehlen? Antworten von 0 = überhaupt nicht wahrscheinlich bis 10 = sehr wahrscheinlich“.

Für die **Weiterempfehlung** wird der NPS („Net Promoter Score“) berechnet. Hierbei werden die Kritiker:innen (Bewertungen von 0–6) von den Weiterempfehlen:innen (Bewertungen von 9–10) subtrahiert. Der NPS reicht dementsprechend von -100 bis +100, wobei negative Werte bedeuten, dass es mehr „Kritiker:innen“ als „Weiterempfehlen:innen“ gibt; bei einem Wert von 100 liegt vollständige Weiterempfehlung vor.

Je höher der NPS, desto wahrscheinlicher ist es, dass die Kund:innen die beratende oder betreuende Einrichtung weiterempfehlen – ein Maß für starke Bindung, hohe Zufriedenheit und Loyalität. Werte über 0 sind gut, alles über 50 ist hervorragend.

Mit einem **Gesamt-NPS von 67** wird die **Schuldenberatung hervorragend bewertet – 8 von 10 Kund:innen (81 %) würden sie sehr wahrscheinlich einer:einem Bekannten weiterempfehlen**, was in etwa der Weiterempfehlungsbereitschaft von 2022 entspricht.

Bei der **Weiterempfehlungsbereitschaft** zeigen sich folgende signifikante Gruppenunterschiede. **Weiterempfehlen:innen sind eher ...**

- Personen ab 61 Jahren (84 %), 31- bis 45-Jährige (83 %) und 46- bis 60-Jährige (81 %) als bis 30-Jährige (69 %).
- Personen mit eröffnetem Privatkonkurs (86 %) als jene ohne eröffneten Privatkonkurs (70 %).

6.12. Bekanntheit

6.12.1. Bekanntheit Hilfsangebote

73 % der Kund:innen kennen zumindest eines der abgefragten Angebote in Wien. Durchschnittlich kennt jede:r dieser Kund:innen 2 Angebote.

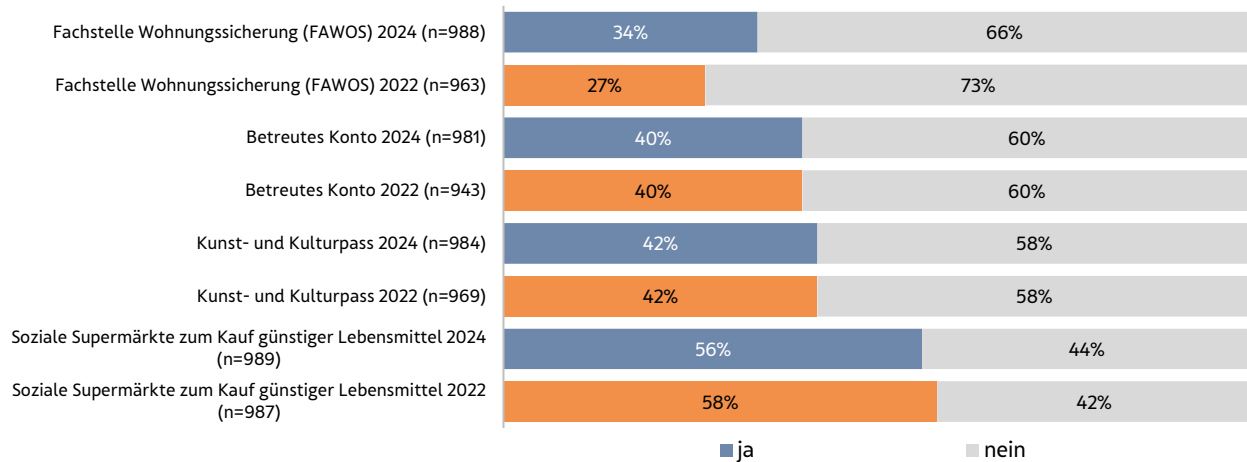


Abbildung 24: Bekanntheit diverser Wiener Hilfsangebote: „Sind Ihnen folgende Angebote in Wien bekannt?“

Am bekanntesten ist dabei das Angebot sozialer Supermärkte (56 %) gefolgt vom Kunst- und Kulturpass (42 %) und dem Betreuten Konto (40 %). Als einziges Angebot kann die Fachstelle Wohnungssicherung im Vergleich zu 2022 einen (signifikanten) Bekanntheitszuwachs aufweisen und ist nun ca. jeder:jedem Dritten (34 %) bekannt.

Folgende **signifikante Gruppenunterschiede zeigen sich bei der Bekanntheit der Angebote in Wien:**

Die **Fachstelle Wohnungssicherung (FAWOS) kennen häufiger ...**

- Österreicher:innen (38 %) als Nicht-Österreicher:innen (29 %).
- Arbeitssuchende (40 %) als Erwerbstätige (29 %).

Das **Betreute Konto kennen häufiger ...**

- Österreicher:innen (46 %) als Nicht-Österreicher:innen (32 %).

Den **Kunst- und Kulturpass kennen häufiger ...**

- Österreicher:innen (46 %) als Nicht-Österreicher:innen (37 %).
- Arbeitssuchende (48 %) als Erwerbstätige (37 %).

Die **Sozialen Supermärkte kennen häufiger ...**

- Frauen (61 %) als Männer (52 %).
- ab 61-Jährige (64 %) und 46- bis 60-Jährige (61 %) als bis 30-Jährige (49 %) und 31- bis 45-Jährige (51 %).
- Österreicher:innen (66 %) als Nicht-Österreicher:innen (44 %).

6.12.2. Bekanntheit Fonds Soziales Wien

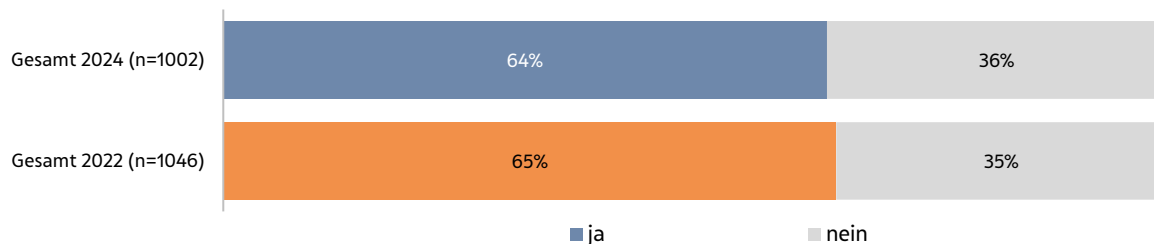


Abbildung 25: Bekanntheit Fonds Soziales Wien (FSW): „Ist Ihnen der Fonds Soziales Wien bekannt?“

Der FSW ist zwei von drei Kund:innen bekannt (64 %). Das Bekanntheitsniveau ist seit 2022 somit stabil.

Bei der **Bekanntheit des FSW** zeigen sich **folgende signifikante Gruppenunterschiede**. Den FSW **kennen häufiger ...**

- Frauen (68 %) als Männer (61 %).
- ab 61-Jährige (72 %) und 46- bis 60-Jährige (69 %) als bis 30-Jährige (55 %) und 31- bis 45-Jährige (61 %).
- Österreicher:innen (76 %) als Nicht-Österreicher:innen (51 %).

6.13. Offenes Feedback der Kund:innen

Die Kund:innen konnten am Ende des Fragebogens der FSW Schuldenberatung frei mitteilen, was sie wollten, ohne thematische Einschränkungen. Insgesamt haben 510 Kund:innen diese Feedbackmöglichkeit genutzt. Die folgenden O-Töne werden sprachlich unbereinigt wiedergegeben.

21 Personen nutzten diese Feedbackmöglichkeit, um über **ihre vielfältigen aktuellen Probleme bzw. ihren Problemfall** zu schreiben.

Dabei kommen beispielsweise **gesundheitliche Probleme** zur Sprache:

„Durch Krankheit Herzklappe und Herzschrittmacher dabei 3 mal wiederbelebt ist die Lebenssituation sehr schwierig“.

Es werden auch negative Entwicklungen der Verschuldung im **Privatleben aufgezeigt**:

„aber in den Verfahren ist das ganz leben leider zusammen gebrochen samt meiner Beziehung“

Auch die hohen Wohnkosten in Wien werden angesprochen:

„Das Wohnen ist teuer bin nach der suche des Wohnung leider Gemeinde Wohnung kan ich nich bekommen laut wohnberatung ist es keine grund für ticket zu bekommen für Gemeinde Wohnung.“

In den meisten Fällen beziehen sich die Äußerungen auf die **Schuldensituation**. Die Befragten verspürten augenscheinlich das **Bedürfnis, ihre ganz gegenwärtigen Sorgen und Nöte zu teilen** und um Hilfe zu bitten:

„Ea gibt bei mir ein großes Broblem dass ich wegen denn Immer erhöhungen des Wohnungs Mitte kann nicht mein monat Mitte nicht bezahlen kann ich habe vor 2 Jahren mit 965€ Mitte angefangen und jetzt muss ich 1450€ zahlen aber ist sehr schwerrig komme ich nicht dazu bitte wenn möglichkeit bestat helfen Sie mir davon habe ich noch letzte 2 Mitte offen“

„Seher geehrte Damen und Herren..ich habe Mahnung bikommen von Strom und Gas“

„Bitte ich war bereits in einem privatkonkurs ich möchte nicht wieder in diese Schuldenfalle. Bitte helfen sie mir eine Lösung zu finden m d Inkasso Büro. U einen Mitarbeiter zu finden der mir bis zur Lösung zur Seite steht.“

In manchen Nennungen scheint trotz der schwierigen Situation ein **Optimismus** durch, nämlich dass sich die **Probleme mit Hilfe der Schuldenberatung werden lösen lassen** und ein besseres Leben in Greifweite ist:

„Ich vertraue ihnen und hoffe das ich bald meine Schulden geregelt bekomme und im raten zahlen kann und endlich ruhig schlafen kann.“

„Ich möchte gerne so schnell wie möglich meine Theme mit Schulden abschließen um bessere Lebensqualität zu schaffen und richtig Zukunft zu blicken.“

Ca. 50 Personen äußern **Kritik (und seltener: Verbesserungsvorschläge)**. Manche von ihnen ärgern sich über die Schuldenberatung und machen diesem **Ärger** Luft:

„Wozu gibt es euch außer Verschwendung von Steuergeldern“

„Schämt Eich dafür, dass Ihr die Menschen so schlecht behandelt, sie nicht unterstützt und sie durch nicht Unterstützung in einen absoluten Ruin treibt!“

Zum Glück ist nicht jede Kritik so krass und so unspezifisch. Ein wiederkehrendes Thema ist die **lange Wartezeit** auf einen Termin:

„Die Wartezeiten zu kürzen, habe 5 Monate auf den Termin warten müssen“

„Schnellere Termine“

„Es würde mich freuen wenn die Termine nicht so lange dauern würden“

In einem Fall war die **Wartezeit** so lange, dass sich die Person bis zum Gespräch bereits selbst geholfen hat. Der:die Befragte warnt, dass eine Lösung in der langen Wartezeit von den meisten nicht selbst gefunden werden kann:

„Die Wartezeit auf den telefonischen Termin war viel zu lang. Ich habe in den 4 Monaten Informationen woanders eingeholt und meine Angelegenheiten geregelt. Zum Glück bin ich fit genug dafür. Andere Mneschen in einer ähnlichen Situation fühlen sich vermutlich nicht unterstützt durch ein Telefonat mit so langem Vorlauf.“

Eine Person führt aus, dass die **Wartezeit für akute Probleme** zu lang sei. Daher sollten für zeitkritische Angelegenheiten kürzere Termine angeboten werden.

„Das einzige Minus war die langeeeee Wartezeit wenn schon Gefahr im Verzug ist und umgehend Hilfe benötigt wird, da RSA Briefe vom Gericht raschen Handlungsbedarf mit sich bringen. In meinem Fall war die gesetzte Frist aufgrund der langen Wartezeit für eine

Auskunft / Beratung bei ihnen abgelaufen. Deshalb sollten für akute Angelegenheiten mit Zeitbegrenzung kürzere Termine bei ihnen möglich sein.“

Die **mangelnde Erreichbarkeit und fehlenden Rückmeldungen** der Berater:innen werden ebenfalls kritisiert:

„Frechheit Mann kann niemand erreichen auf e Mail wird auch nicht geantwortet.“

Die mangelnde Erreichbarkeit macht eine Person dafür verantwortlich, ihr Konto verloren zu haben:

„Ihr könntet besser erreichbar sein könnte habe deswegen mein Konto verloren“.

Über die **Modalität der Gespräche** sind die Kund:innen **unterschiedlicher Meinung**. Eine Person meint, dass man die **„[t]elefonische Beratung unbedingt beibehalten !!!“** solle. Andere bevorzugen **persönliche Beratungsgespräche**:

„Ich fände für mich generell persönliche Beratungsgespräche besser.“

„Für mich wäre ein persönliches Gespräch wichtiger gewesen als nur eine telefonische Beratung ,wo ich dann keine Möglichkeit mehr habe mit der Betreuerin nochmals Kontakt aufzunehmen sowie ich gerne richtig aufgeklärt worden wäre welche Möglichkeiten der Tilgung ich habe. [...] Ich war eigentlich sehr enttäuscht von der Beratung.“

Bei der Beratung selbst fanden sich einige Kund:innen **nicht ausreichend ernst genommen**:

„Nehmt die Leute ernst! Wenn jemand sich nicht wohl fühlt mit einem Berater dann hinterfragt und sorgt dafür, dass es in einer Zeit wo es so schon extrem schwer ist für die Leute, einfach von euch verstanden werden und gehört werden! Gebt Tipps und wertvolle Stellen wo man sich hinwenden kann weiter - jeder erzählt seine Erfahrungen komplett unterschiedlich. Uns wurde zum Beispiel gar nichts geboten und nur (noch mehr) Angst gemacht.“

Einige Kund:innen hatten den Eindruck, dass die Berater:innen **nicht auf den individuellen Fall eingehen** und **keine individuellen Lösungen** anbieten:

„Ja, bitte auf die Fragen eingehen was der Client fragt und nicht das sagen oder erzählen was sie jeden Klienten sagen“

„Wie gesagt, meine Situation wurde überhaupt nicht erkannt. Sonst hätte man völlig anders handeln müssen.“

„Der Berater war vermutlich fachlich kompetent, in seiner Gesprächsführung jedoch nicht freundlich, direktiv und von oben herab und vrmittelte das Gefühl, das Telefonat schnellstmöglich beenden zu wollen. Er fokussierte auf den Privatkonkurs, ich hatte nicht den Eindruck, dass die individuelle Fallvignette von Interesse war. Auf meine Situation (Selbständigkeit) ging er kaum ein.“

Der **individuelle Bedarf einer Person** wäre ein Hausbesuch gewesen:

„Wäre super wenn jemand zu mir nach Hause gekommen wäre, da ich nicht aus meiner Wohnung komme“.

Im Rückblick hatten einige das Gefühl, **keine Hilfe bekommen zu haben**:

„Ja, ich habe eigentlich keine Hilfe erhalten, nur die Mitteilung dass ich das zahlen muss und mich selbst einschränken soll. Das war nicht hilfreich !! [...]“

„mir wurde überhaupt nicht geholfen und ich fühle mich alleine gelassen“

„Ich hätte mir mehr effektive Lösungen und Erledigungen gewünscht weil mit Empfehlungen kommt man kein cm weiter.“

Vereinzelt werden **konkrete Verbesserungsvorschläge** geäußert:

„Man sollte die Klienten explizit darauf aufmerksam machen, dass im Falle eines Konkurses verschiedene Dienstleister (Energieanbieter, Mobilfunkanbieter, etc.) laufende Verträge abrechnen und auslaufen lassen. Bei Mobilfunkanbietern muss man zumeist von sich aus auf Prepaid umstellen. Energieversorger eröffnen neue Verträge und es kann bei Verzögerungen zu Doppelgleisigkeit und entsprechenden Missverständnissen kommen.“

Mit mehr als 400 Rückmeldungen **drückt die überwiegende Mehrheit Dank und Lob für die Schuldenberatung und die Berater:innen** aus. Damit spiegeln diese vielen positiven, offenen Nennungen die nahezu durchgehenden, sehr positiven Bewertungen des quantitativen Teils wider:

„Vielen herzlichen Dank!“

„Ich möchte mich nochmal recht herzlich bedanken das Sie mir wirklich geholfen haben. Auch vor Gericht war der Herr von der Schuldnerberatung einfach nett und hat sich für mich eingesetzt. Ich werde die Schuldnerberatung auf jeden Fall weiterempfehlen. Ich bin froh das ich in ein paar Jahren dank Ihnen schuldenfrei sein werde!“

„Ich möchte euch für ihre großartige Arbeit und eure Hilfe bedanken“

Diese Dankbarkeit konkretisiert sich besonders häufig in **vielfältigem und ausgiebigem Lob an die Berater:innen**:

„Dank der Betreuung durch Herrn [Name] bin ich endlich SCHULDENFREI !!! (nach fast 40 Jahren)“

„Herr [Name] hat sehr viel Geduld und Verständnis aufgebracht ohne ihn hätte ich es nicht geschafft, sehr menschlich!!!“

„Ich möchte an dieser Stelle ganz besonders meine Beraterin Frau [Name] hervorheben. Sie ist sehr engagiert, reagiert schnell auf meine Anfragen und beantwortet diese sehr professionell. Ich fühle mich sehr gut aufgehoben > Vielen Dank dafür!“

Sehr häufig wird deren **Freundlichkeit** und **Empathie** hervorgehoben, ebenso wie ihre **Beratungskompetenz**:

„Vielen Dank für die kompetente und menschliche Unterstützung!“

„Vielen vielen Dank an Frau [Name], die mich höchst professionell und empathisch aufgenommen und mich auf dem Weg in den Privatkonkurs begleitet hat. Ich bin sehr dankbar für dieses Angebot, es hat mir die Möglichkeit gegeben, nochmal von vorne anzufangen.“

„Ich möchte betonen, dass meine Beraterin eine außergewöhnlich angenehme, freundliche und äußerst kompetente Person war. Ihre fachliche Expertise war von höchster Qualität und ich

war durchweg beeindruckt von ihrer Professionalität. Ich fühlte mich stets gut aufgehoben und konnte mich voll und ganz auf ihre Unterstützung verlassen. Ich bin äußerst zufrieden mit der Zusammenarbeit. Ich bin sehr dankbar.“

„Sehr geehrte Frau Beraterin, ich möchte mich bei Ihnen für Ihre respektvolle, freundliche und fachlich herausragende Unterstützung bedanken. Ihre Kompetenz und Ihr Einfühlungsvermögen haben mir sehr geholfen. Ich schätze Ihre professionelle Herangehensweise und Ihre wertvollen Ratschläge. Sie nehmen sich stets die Zeit, um mir zuzuhören und auf meine Bedürfnisse einzugehen. [...] Ich danke Ihnen aufrichtig für Ihre engagierte Arbeit und Ihre wertvolle Unterstützung. Es ist eine Bereicherung, Sie als Beraterin zu haben. Ihre Professionalität und Ihre positive Einstellung machen die Zusammenarbeit mit Ihnen zu einer Freude.[...]“

Die Mitarbeiter:innen der Schuldenberatung **verändern auf positive Weise das Leben** der Kund:innen und **unterstützen sie in der Bewältigung von schwierigen Lebensumständen:**

„Vielen Dank dass Sie mir mein Leben und Familienleben geändert haben“

„Ich danke euch für die Hilfe! Ihr habt mir mein Leben erleichtert und mich aus meinem Tief und meiner Unzufriedenheit rausgeholt!“

„Vielen Dank für die großartige Hilfe und dass es Menschen wie Sie gibt, die einem in schwierigen Situationen neuen Mut geben“

Auch bei Kund:innen mit **psychischen bzw. gesundheitlichen Problemen zeigt die Betreuung durch die Schuldenberatung eine positive Wirkung auf ihr Leben:**

„Ich bedanke mich von ganzem Herzen bei dem Berater mit dem ich am Telefon gesprochen habe. Es geht mir seitdem psychisch etwas besser.“

„[...] Seit ich mit Ihnen Kontakt aufgenommen habe, kann ich wieder schlafen !? Auch mein Juckausschlag im Gesicht und am Kopf wird schon besser !!! [...]“

„Ich danke für die Beratung. Die Beraterin hat mir in Ruhe die Möglichkeiten aufgezählt die mir nicht im Bilde waren. Ich sah alles aussichtslos und war psychisch nicht so gut drauf, da für mich Schulden eine grosse Last dargestellt hatten. Aber es gab einen Weg und die hat dann auch funktioniert. Vielen Dank für die Hilfestellung.“

Die Kontaktaufnahme mit der Schuldenberatung begründet **einen neuen – positiveren – Lebensabschnitt und eine merkbare Steigerung der Lebensqualität:**

„Bin sehr zufrieden das es so ist, und ich in 5 Jahren ein neues leben anfangen“

„Ich bedanke mich für die gute Beratung ihr Team ist sehr gut nun kann ich in Ruhe leben ich danke Ihnen sehr herzlich“

„Ihr seid echt toll! Habt mir durch Eure Infos wieder ein lebenswertes Leben ermöglicht. Danke!“

„Meine Beraterin Frau [Name] ist ausgesprochen fürsorglich und ich kann mich stets auf Sie und Ihren Rat verlassen. Ich habe das Gefühl, dass Sie mir zu einem noch besseren Leben aufgrund der Privatkonkurs-Lösung verhelfen wird und freue mich schon auf den Gerichtstag und hoffe auf ein Ergebnis, welches mir zu einem besseren Leben verhelfen wird.“

„Ich habe wieder zu meinem Glück gefunden, meine Lebensqualität hat sich verbessert, ich bekomme endlich seit Jahren wieder mein Geld in die Hand! Ich kann gar nicht genug D A N K E sagen! Bin so froh, dass es solche Einrichtung mit so guten kompetenten Menschen gibt! [...]“

Die **Wichtigkeit der Institution FSW Schuldenberatung für die Gesellschaft** fasst ein:e Kund:in wie folgt zusammen:

„Schuldnerberatung Wien ist jedenfalls top. Ohne die Schuldnerberatung wären sehr viele Menschen hilflos. Ich hoffe das die Mittel für die Schuldnerberatung aufgestockt werden und mehr Personal eingestellt wird, weil es sicher sehr viele Menschen gibt die Hilfe benötigen und es eher mehr werden.“

Die Schuldenberatung ist das **„Licht am Ende des Tunnels“**:

„Ohne die Schuldnerberatung hätte ich keinen Ausweg gefunden und auch kein Licht am Ende des Tunnels gesehen. Ein großes Dankeschön an ALLE MitarbeiterInnen der Schuldnerberatung für das Engagement, DANKE!!!“

7. Literaturverzeichnis

ASB Schuldnerberatungen. *Schuldenreport 2024*. Linz: Print Alliance HAV.

Baecker, Dirk. 1994. Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. *Zeitschrift für Soziologie* 23:93–110.

Ellmer, Max. 2024. *Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit Angeboten der Schuldenberatung Wien 2024; Lastenheft*. Wien: Fonds Soziales Wien.

Groenemeyer, Axel. 2024. Kontrolle, soziale. In *Grundbegriffe der Soziologie*, Hrsg. Johannes Kopp und Anja Steinbach, 275–280. Wiesbaden: Springer VS.

Jahoda, Marie, Paul F. Lazarsfeld und Hans Zeisel. 1975. *Die Arbeitslosen von Marienthal. Ein soziographischer Versuch über die Wirkungen langandauernder Arbeitslosigkeit*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Ludwig, Monika. 1996. *Armutskarrieren. Zwischen Abstieg und Aufstieg im Sozialstaat*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Maly, Alexander. 2019. Das „Betreute Konto“ in Österreich – Unterstützung statt „guter“ Ratschläge. In *Armutsbekämpfung durch Schuldenprävention. Empirische Befunde, methodische Zugänge und Perspektiven*. Hrsg. Christoph Mattes und Carlo Knöpfel, 147–155. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Mattes, Christoph. 2019. Schuldenberatung und Schuldenprävention als Armutsbekämpfung – Widersprüche, theoretische Herausforderungen und Visionen. In *Armutsbekämpfung durch Schuldenprävention. Empirische Befunde, methodische Zugänge und Perspektiven*. Hrsg. Christoph Mattes und Carlo Knöpfel, 21–35. Wiesbaden, Germany, Heidelberg, Wiesbaden: Springer VS; Vieweg.

Neubauer, Christian & Obenaus, Irene. *Halbjahresbericht der FSW Schuldenberatung 2023. Kund:innen, Beratungen, Kontakte*. Wien: Fonds Soziales Wien.

Valina, Thomas. 2018. Betreutes Konto - quo vadis? Erfolgsmodell am Scheideweg? *soziales_kapital* 20:118–131.

8. Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Geschlecht..... | 20 |
| Abbildung 2: Alter..... | 20 |
| Abbildung 3: Herkunftsland | 20 |
| Abbildung 4: Höchster formaler Bildungsabschluss..... | 21 |
| Abbildung 5: Erwerbstätigkeit | 21 |
| Abbildung 6: Haushaltsgröße: „Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt? Bitte zählen Sie sich selbst mit dazu.“ Offene Angabe, kategorisiert..... | 22 |
| Abbildung 7: Kinder im Haushalt: „Wie viele Kinder leben in Ihrem Haushalt? Anzahl Kinder unter 15 Jahren / Anzahl Kinder zwischen 15 und 18 Jahren / Alle Kinder im Haushalt sind älter als 18 Jahre.“ Offene Angabe, kategorisiert | 22 |
| Abbildung 8: Rechtsverhältnis Wohnen: „Welches Rechtsverhältnis besteht für Sie oder Ihren Haushalt an der Wohnung?“ | 22 |
| Abbildung 9: Zuwendung zur Schuldenberatung: „War es einfach, sich an die Schuldenberatung zu wenden?“ | 24 |
| Abbildung 10: Modus der Beratungsgespräche: „Auf welche Art haben Sie schon Beratungsgespräche mit der FSW Schuldenberatung geführt?“ | 25 |
| Abbildung 11: Anzahl der Beratungsgespräche: „Und wie viele Beratungsgespräche haben Sie insgesamt schon mit der FSW Schuldenberatung geführt? Hinweis: Zählen Sie bitte telefonische und persönliche Beratungsgespräche zusammen. Wenn Sie es nicht mehr genau wissen, machen Sie bitte eine Schätzung!“ | 26 |
| Abbildung 12: Ursachen der Verschuldung: „Welcher der folgenden Gründe hat zu Ihrer Überschuldungssituation geführt?“ (Mehrfachnennung möglich) | 27 |
| Abbildung 13: Schuldenregulierungsverfahren (= Privatkonkurs): „Sind Sie momentan im Privatkonkursverfahren?“ Im Vergleich zur Erhebung von 2022 ist die Antwortmöglichkeit „Ja, das Ergebnis ist aber noch offen“ neu hinzugekommen. | 28 |
| Abbildung 14: Allgemeine Zufriedenheit mit der Schuldenberatung: „Bitte denken Sie ganz allgemein an Ihre bisherigen Erfahrungen mit der FSW Schuldenberatung. Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Aussagen für Sie zutreffen.“ Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet. | 29 |
| Abbildung 15: Gesamtzufriedenheit mit den Berater:innen: „Wie zufrieden sind Sie mit den Berater:innen der Schuldenberatung insgesamt?“ | 31 |
| Abbildung 16: Zufriedenheit mit den Berater:innen: „Bitte denken Sie an Ihr letztes Beratungsgespräch mit einem:einer Berater:in der FSW Schuldenberatung. Inwieweit treffen folgende Aussagen für Sie zu?“ | 32 |
| Abbildung 17: Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen..... | 33 |
| Abbildung 18: Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung: „Bitte denken Sie nun an die Beratungsgespräche mit der FSW Schuldenberatung, die Sie telefonisch geführt haben. Inwieweit treffen folgende Aussagen für Sie zu?“ Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet. | 36 |
| Abbildung 19: Wirkung der Schuldenberatung: „Im Weiteren geht es darum, ob sich Ihr Leben durch die Schuldenberatung verändert hat. Bitte bewerten Sie, inwieweit folgende Aussagen für Sie zutreffen.“ Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet. | 38 |
| Abbildung 20: Lebenszufriedenheit vor Inanspruchnahme der Schuldenberatung: „Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Fragen zum Thema Lebensqualität stellen.“ | 40 |
| Abbildung 21: Lebenszufriedenheit seit Inanspruchnahme der Schuldenberatung: „Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Fragen zum Thema Lebensqualität stellen.“ | 41 |
| Abbildung 22: Lebensqualität vor bzw. seit der Schuldenberatung: „Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Fragen zum Thema Lebensqualität stellen. Bitte versetzen Sie sich dafür auch in die | |

| | |
|---|----|
| Zeit vor der Schuldenberatung zurück und beantworten Sie die Fragen einmal für die Zeit vor der Schuldenberatung und ein weiteres Mal für die Zeit, seit Sie in Schuldenberatung sind.“ Cohens d ist ein Maß für die Effektstärke (vgl. Kapitel 4.5.5)..... | 43 |
| Abbildung 23: Net Promoter Score: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die FSW Schuldenberatung einem:einer Bekannten weiterempfehlen? Antworten von 0 = überhaupt nicht wahrscheinlich bis 10 = sehr wahrscheinlich“..... | 46 |
| Abbildung 24: Bekanntheit diverser Wiener Hilfsangebote: „Sind Ihnen folgende Angebote in Wien bekannt?“ | 47 |
| Abbildung 25: Bekanntheit Fonds Soziales Wien (FSW): „Ist Ihnen der Fonds Soziales Wien bekannt?“ | 48 |

9. Tabellenverzeichnis

| | |
|--|----|
| Tabelle 1: Vergleich von Strukturdaten und Stichprobe hinsichtlich des Geschlechts, Alters, der Staatsbürgerschaft und Erwerbstätigkeit..... | 16 |
| Tabelle 2: Index Zufriedenheit mit der Schuldenberatung..... | 30 |
| Tabelle 3: Korrelationsanalyse zur globalen Zufriedenheitseinschätzung. Gereiht nach dem Korrelationskoeffizienten..... | 31 |
| Tabelle 4: Index Zufriedenheit mit den Berater:innen..... | 32 |
| Tabelle 5: Korrelationsanalyse zur Zufriedenheit mit den Berater:innen. Gereiht nach dem Korrelationskoeffizienten..... | 33 |
| Tabelle 6: Index Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung..... | 37 |
| Tabelle 7: Index Wirkung der Schuldenberatung..... | 39 |
| Tabelle 8: Index QOL (Lebensqualität) vor der Schuldenberatung..... | 40 |
| Tabelle 9: Korrelationsanalyse zur Lebensqualität. Gereiht nach dem Korrelationskoeffizienten..... | 42 |
| Tabelle 10: Index QOL (Lebensqualität) seit der Schuldenberatung..... | 42 |
| Tabelle 11: Indizes QOL (Lebensqualität) vor bzw. seit der Schuldenberatung..... | 44 |
| Tabelle 12: Übersicht der unterschiedlichen Indizes..... | 44 |
| Tabelle 13: Index Gesamtzufriedenheit mit der Schuldenberatung..... | 45 |

10. Abkürzungsverzeichnis

FSW ... Fonds Soziales Wien

QOL ... Quality of life | Lebensqualität



Fördert. Stärkt. Wirkt.

01/24 5 24 | www.fsw.at |   