



**Schuldenerberatung**  
Fonds Soziales Wien



Für die  
Stadt Wien

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

## **Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der FSW Schuldenerberatung 2024**

Durchgeführt von MAKAM Research



im Auftrag der FSW Schuldenerberatung

# Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der FSW Schuldenberatung 2024

Im Mai 2024 wurden im Rahmen einer Online-Befragung **1004 Kund:innen** der FSW Schuldenberatung, die in den letzten 6 Monaten zumindest ein Beratungsgespräch erhalten haben, befragt. Die primäre Zielsetzung der Studie besteht in der Analyse der **Kund:innenzufriedenheit** und der **Wirkung** der Schuldenberatung auf das Leben und die **Lebensqualität** der Kund:innen.

Um die Repräsentativität der Daten sicherzustellen, wurde die Stichprobe auf die Grundgesamtheit der Kund:innen der FSW Schuldenberatung hinsichtlich Alter und Geschlecht gewichtet. Die statistische Analyse des Datensatzes wurde sowohl auf **deskriptiver** als auch auf **inferenzstatistischer** Ebene durchgeführt. Es wurden Vergleiche von sozio-demografischen Gruppen und von den Ergebnissen aus dem Jahr 2022 durchgeführt.

## FSW Schuldenberatung

Die FSW Schuldenberatung berät und begleitet als staatlich anerkannte Schuldenberatung in Wien wohnende Privatpersonen kostenlos auf dem Weg aus der Situation der Überschuldung. Die Schuldnerberatung Wien GmbH ist eine Tochtergesellschaft des Fonds Soziales Wien (FSW) und als staatlich anerkannte Schuldenberatung Mitglied des ASB-Dachverbands der österreichischen Schuldenberatungen.


In der Beratung werden mit den Kund:innen individuelle Lösungsstrategien entwickelt. Für einen Großteil der Kund:innen ist das Problem der Überschuldung mit Hilfe eines Schuldenregulierungsverfahren (Privatkonkurs) zu lösen. Für diese bietet die FSW Schuldenberatung Unterstützung bei der Vorbereitung des Privatkonkurses und Begleitung im Konkursverfahren vor Gericht an. Im ersten Halbjahr 2023 wurden in Wien 1.459 Privatkonkurse eröffnet, davon wurden 56 % von der FSW Schuldenberatung begleitet. Insgesamt nahmen in diesem Zeitraum rd. 7.600 überschuldete Personen Beratungsleistungen der FSW Schuldenberatung in Anspruch.

## Impressum

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

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

## Die zentralen Ergebnisse aus der Online-Befragung

	<b>91 %</b>	sind überzeugt, dass es eine <b>gute Entscheidung</b> war, sich an die <b>FSW Schuldenberatung</b> zu wenden.
	<b>94 %</b>	empfinden die Berater:innen als <b>freundlich und respektvoll</b> .
	<b>93 %</b>	erachten die Berater:innen als <b>fachlich kompetent</b> .
	<b>92 %</b>	<b>vertrauen</b> den Berater:innen.
	<b>72 %</b>	sind mit der <b>Wartezeit auf einen Termin</b> (sehr) zufrieden.
	<b>91 %</b>	sind davon überzeugt, <b>keine neuen Schulden mehr</b> zu machen.
	<b>87 %</b>	sind <b>zuversichtlich</b> , durch die Schuldenberatung ihre finanziellen <b>Probleme lösen zu können</b> .
	<b>86 %</b>	<b>wissen</b> , was zu tun ist, <b>falls neue finanzielle Probleme auftreten sollten</b> .
	<b>70 %</b>	gehen davon aus, <b>jetzt besser mit Geld umgehen zu können</b> .
	<b>47 %</b>	geben <b>Arbeitslosigkeit bzw. Einkommensverschlechterung</b> (auch) als <b>Grund für ihre Verschuldung</b> an.

Werte aus der Online-Befragung der Beratungskund:innen 2024 mit 1.004 Antworten. Vergleichswerte aus der Online-Befragung 2022 mit 1.115 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „Trifft voll und ganz zu“ – „Trifft eher zu“ – „Teils/teils“ – „Trifft eher nicht zu“ – „Trifft gar nicht zu“ zur Verfügung.

# Die wichtigsten Erkenntnisse der statistischen Analyse

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

- 1.** Die häufigsten **Ursachen für die Verschuldung** sind **Arbeitslosigkeit** bzw. **Einkommensverschlechterung** (47 %), **Umgang mit Geld** (30 %) und **persönliche Härtefälle** (26 %).
- 2.** 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. 7 von 10 (71 %) ist es **telefonisch leichter** gefallen, an die Schuldenberatung heranzutreten. 61 % fühlen sich **telefonisch geschützt**, um über ihre jeweilige Schuldensituation zu sprechen.
- 3.** Aus Sicht der Kund:innen war es eine **gute Entscheidung**, sich an die Schuldenberatung zu wenden (91 %). Besonders hoch ist das **Vertrauen in die Einhaltung des Datenschutzes** (94 %) sowie in die **Auskünfte** (91 %): So fühlen sich 85 % gut über den **Ablauf des Privatkonkurses informiert**.
- 4.** Die Zufriedenheit mit den Berater:innen befindet sich auf einem **außerordentlich hohen Niveau**: 91 % sind mit den Berater:innen insgesamt (sehr) zufrieden. Die Berater:innen werden insbesondere als **freundlich und respektvoll** (94 %) sowie als **fachlich kompetent** (93 %) erlebt. Die Berater:innen nehmen sich **ausreichend Zeit** (92 %) und die Kund:innen haben das **Gefühl, ihnen vertrauen zu können** (92 %).
- 5.** Im Verhältnis zu der hohen Zufriedenheit mit den anderen Aspekten ist die **Wartezeit auf Beratungstermine ein Ausreißer nach unten**: nur etwa 7 von 10 (72 %) sind damit (sehr) zufrieden und 13 % hingegen unzufrieden.
- 6.** Die Schuldenberatung **wirkt sich positiv auf die Finanzkompetenz** der Kund:innen aus. 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**.

7. Gleichzeitig **hilft die Beratung, die aktuellen Schuldenprobleme zu beseitigen**: 87 % sind **zuversichtlich**, durch die Schuldenberatung ihre finanziellen **Probleme lösen zu können**, 77 % können nun **die vereinbarte monatliche Rate zahlen bzw. ansparen**.
8. 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**.
9. Etwa 3 von 4 (76 %) haben **ausreichend Energie für das tägliche Leben** – bei 31 % ist das sogar *immer* so; knapp 7 von 10 (68 %) sind mit ihrem **Gesundheitszustand** zufrieden und knapp 6 von 10 (57 %) mit ihrer **Lebensqualität**.

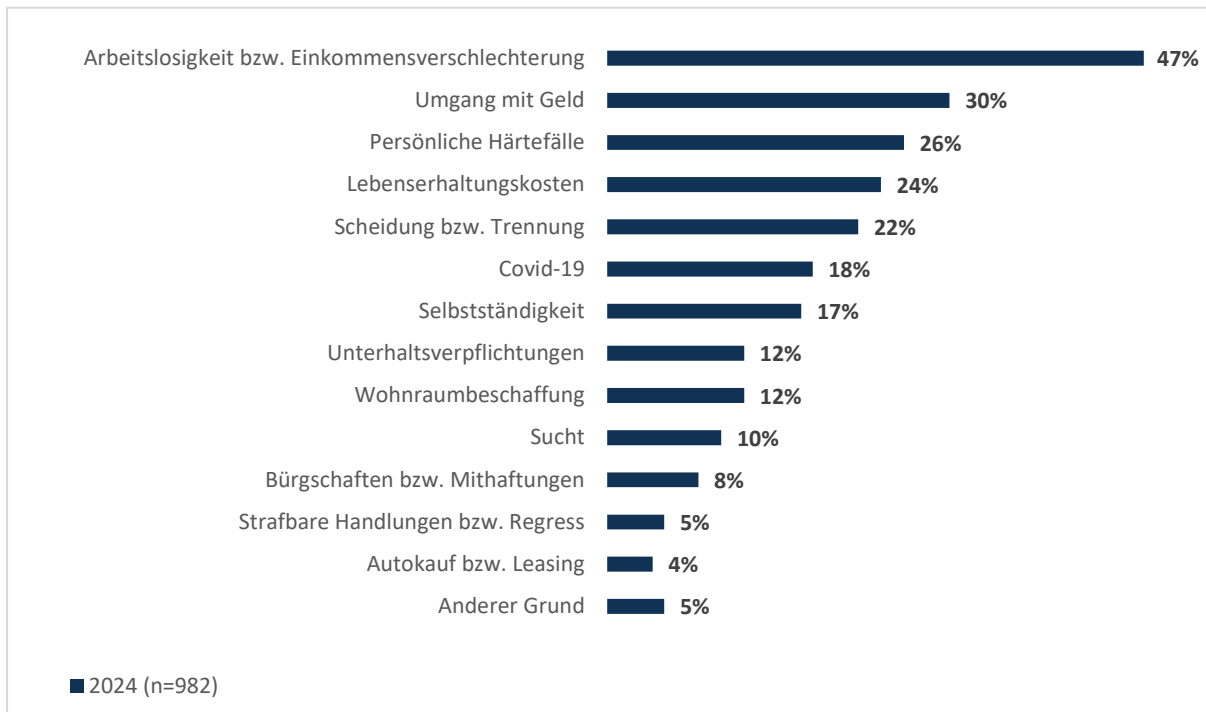
Eine **vergleichende Analyse der Lebensqualität** der Kund:innen vor Inanspruchnahme der Beratung mit dem **gegenwärtigen** Zeitpunkt zeigt eine durchgehend signifikante Verbesserung in allen abgefragten Bereichen: Die **spürbarsten positiven Veränderungen** wurden hinsichtlich des **verfügbaren Einkommens**, der **Zufriedenheit mit dem eigenen Leben** sowie der **allgemeinen Lebensqualität** beobachtet.

10. Den **FSW** kennen knapp zwei Drittel (64 %) der Befragten. Die Bekanntheit unterschiedlicher Hilfsangebote ist tendenziell gering: 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 % **noch nie** vom **Betreuten Konto** und 58 % **noch nie** vom **Kunst- und Kulturpass**.

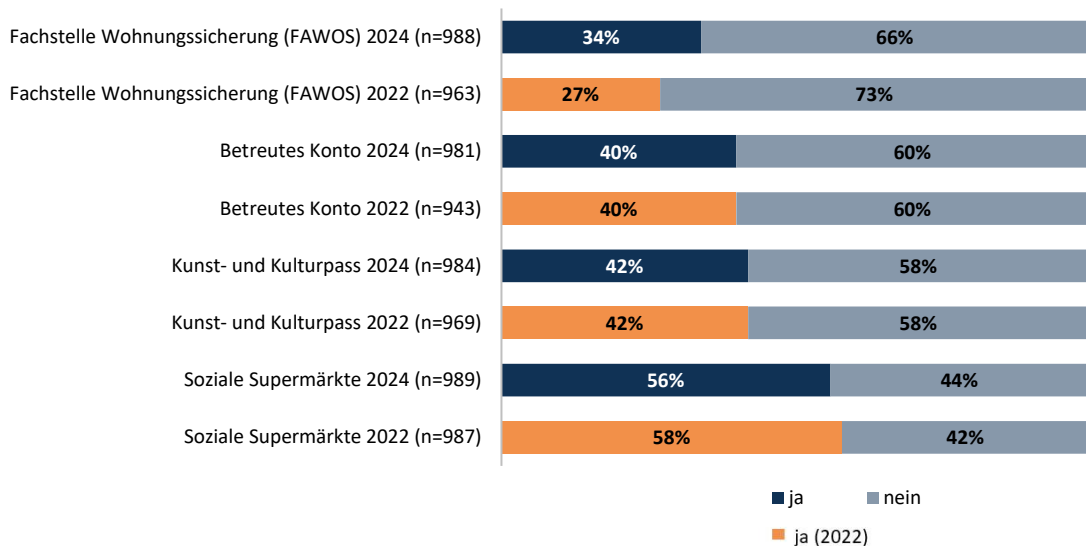
## Ausgewählte Detailergebnisse

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

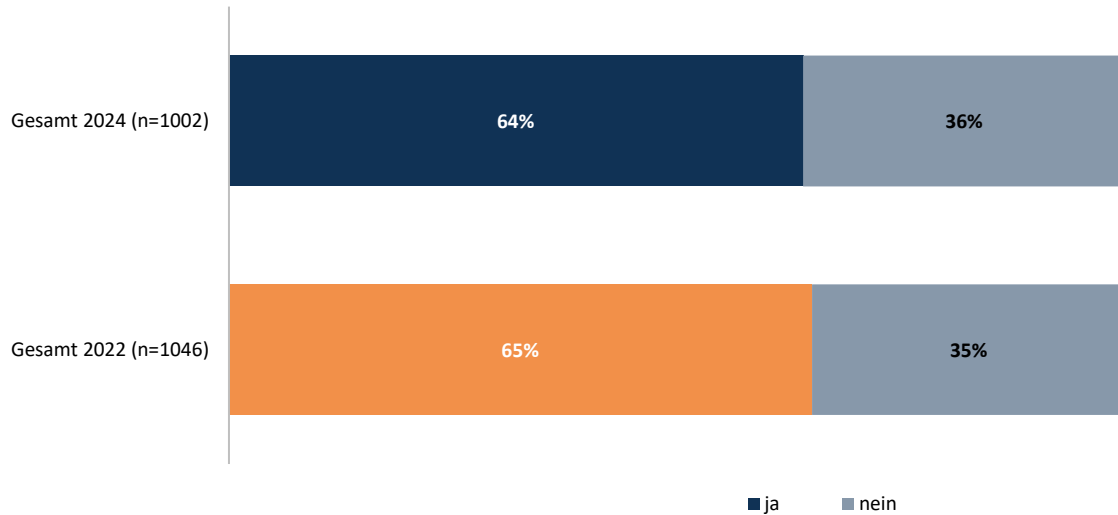
### Ursachen der Verschuldung



### Bekanntheit von Hilfsangeboten

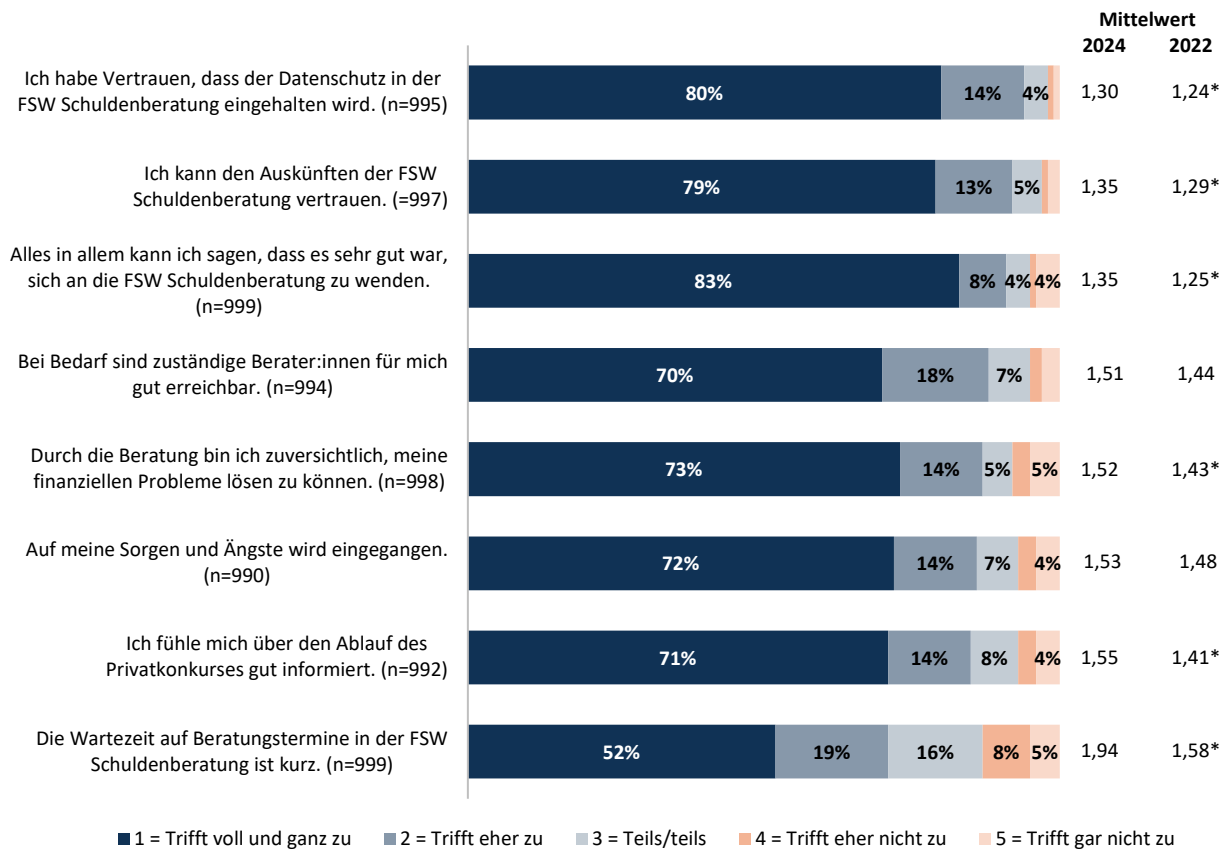


## Bekanntheit des Fonds Soziales Wien



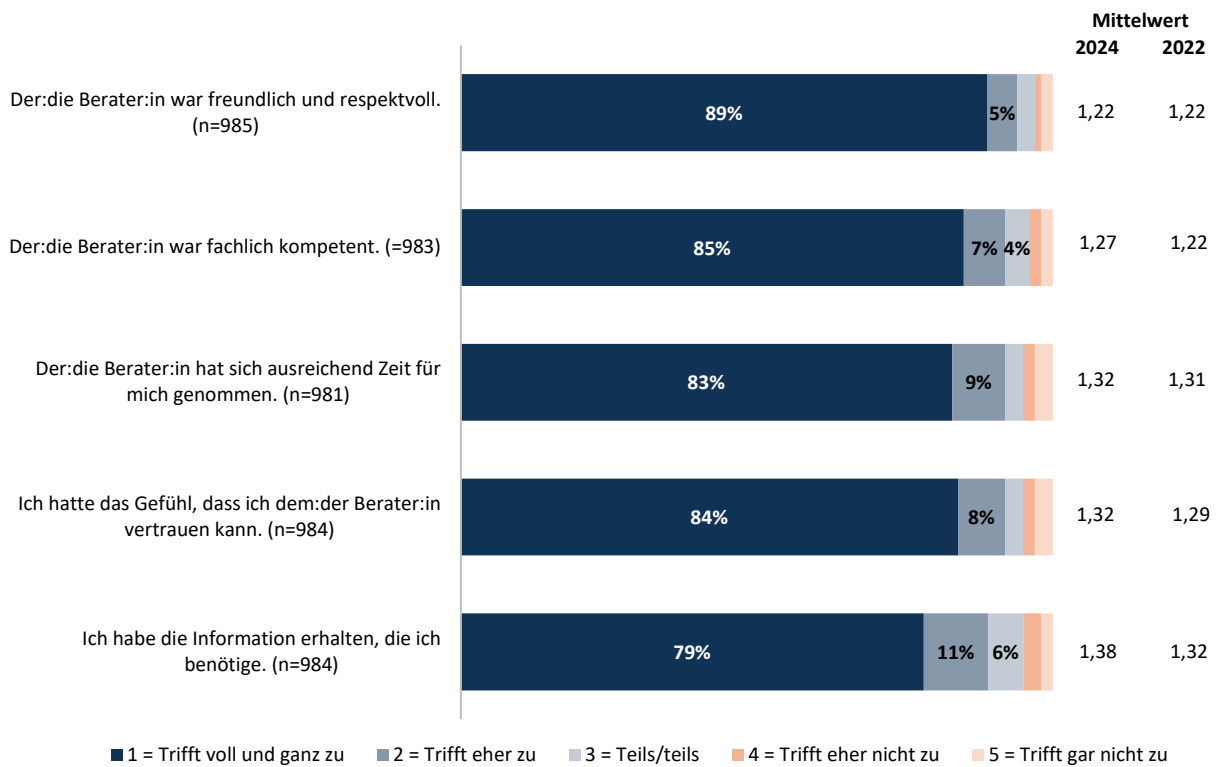
## Kund:innenzufriedenheit

### Zufriedenheit mit der FSW Schuldenberatung



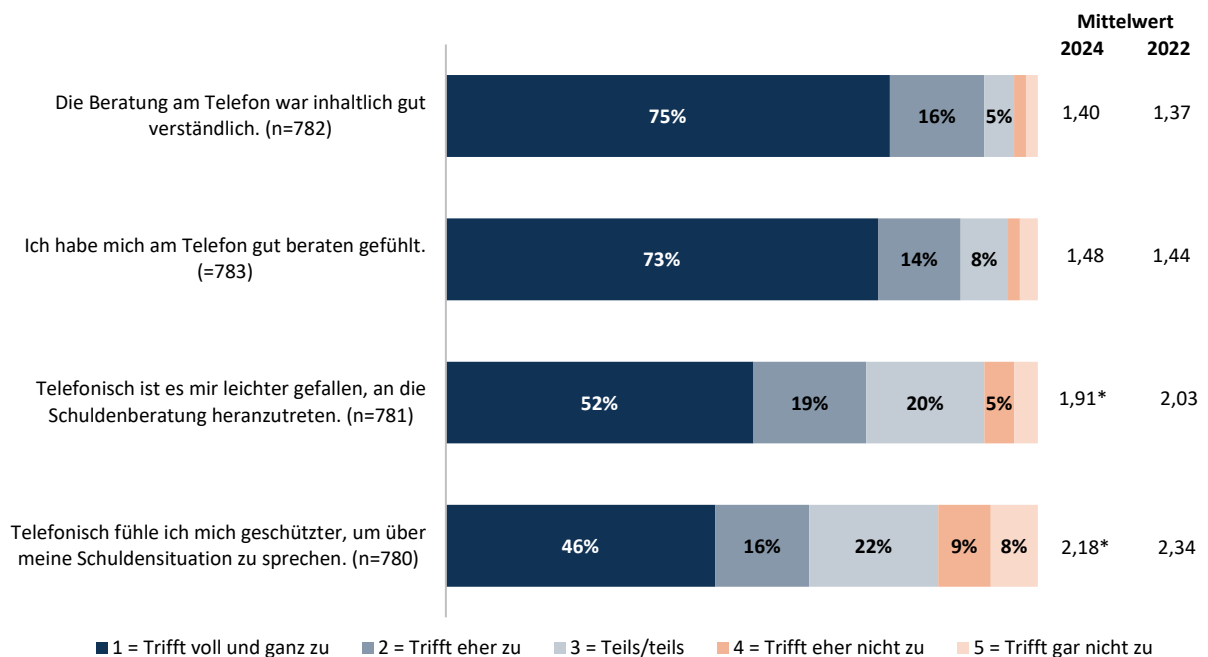
Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem \* gekennzeichnet.

## Zufriedenheit mit den Berater:innen



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

## Zufriedenheit mit der telefonischen Beratung

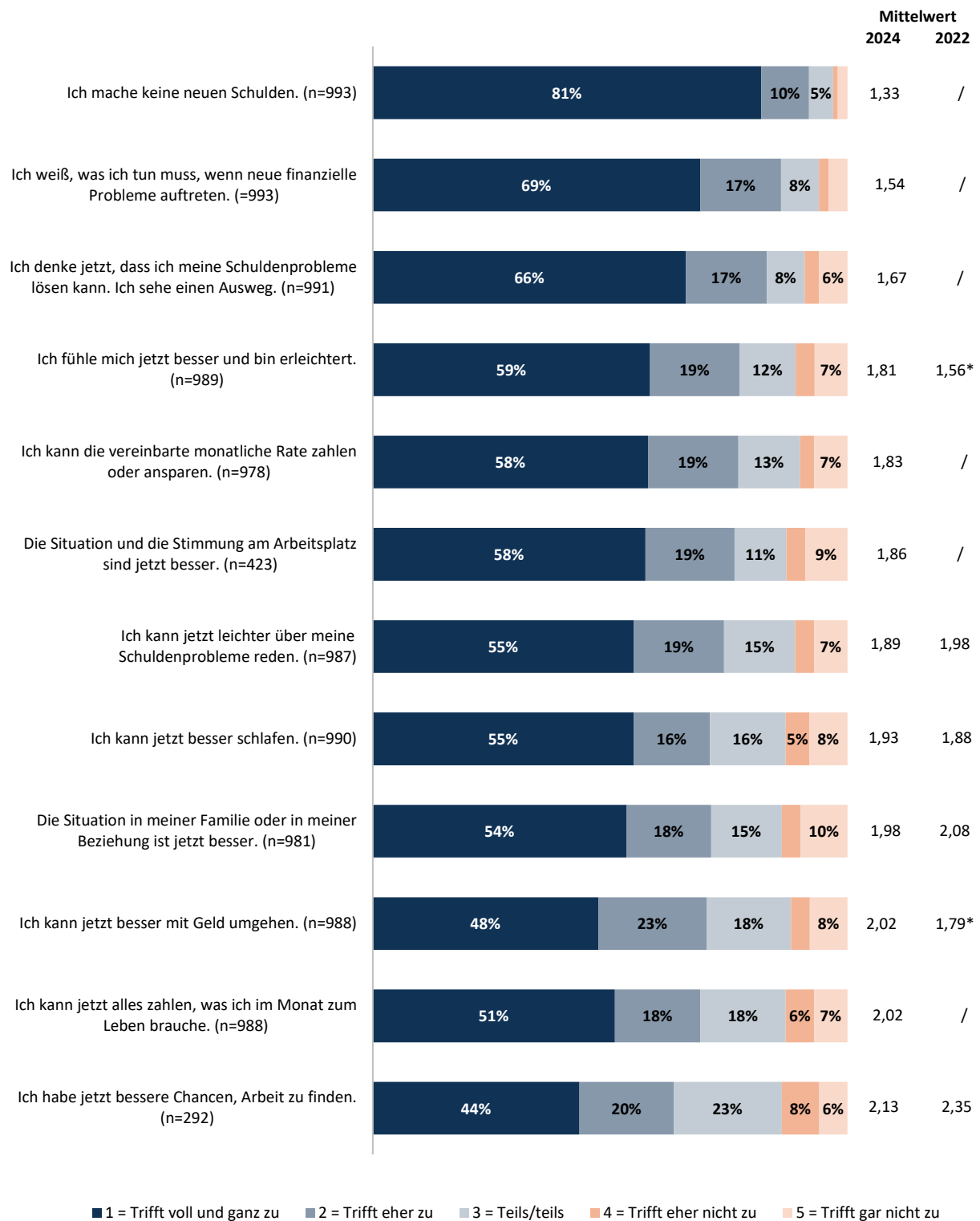


Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem \* gekennzeichnet.



# Wirkung der Schuldenberatung

## Bundesweit einheitliche Wirkungsmessung der Dachorganisation ASB



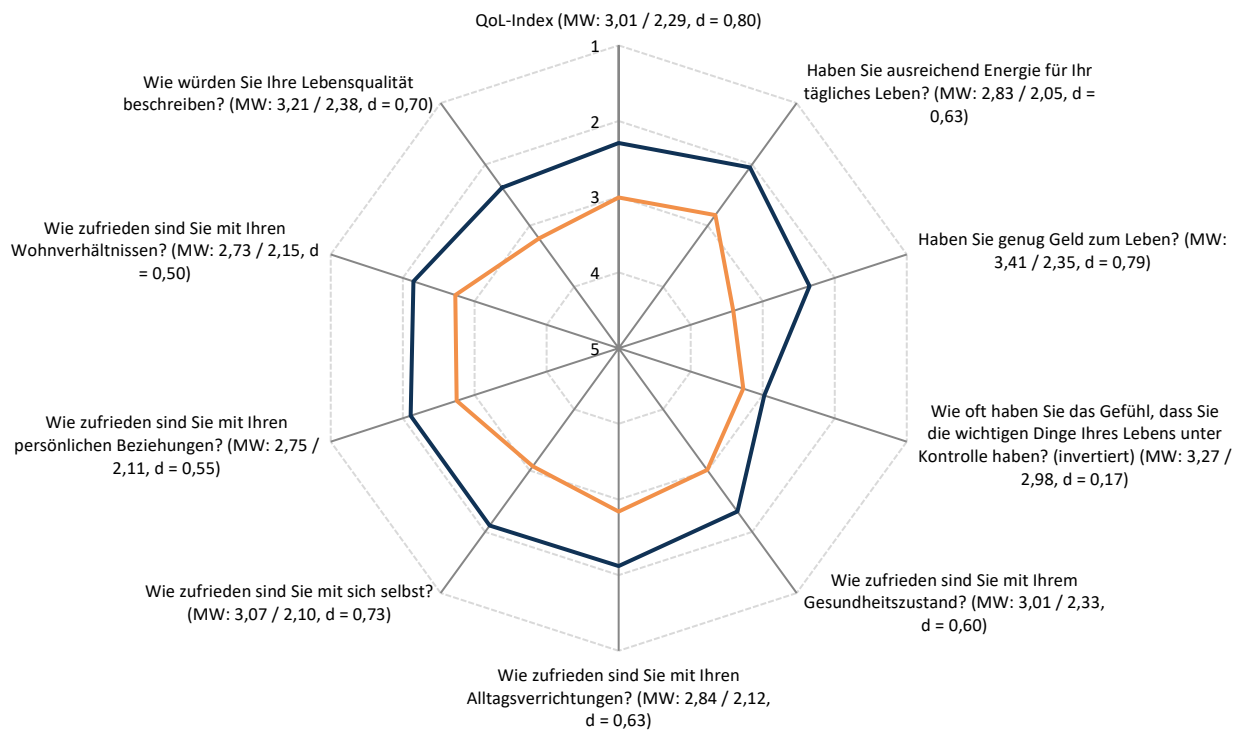
Ein signifikanter Unterschied zwischen Jahres-Mittelwerten ist mit einem \* gekennzeichnet.

## Wirkung der Schuldenberatung auf die Lebensqualität

1: höchste Zufriedenheit/Zustimmung  
5: höchste Unzufriedenheit/niedrigste Zustimmung

— Vor der Beratung (Ø-n=993)

— Seit der Beratung (Ø-n=989)



Retrospektive Beurteilung der Zeit vor der Schuldenberatung vs. Beurteilung seit der Schuldenberatung  
Alle Mittelwertunterschiede sind signifikant.

Cohens d ist ein Maß für die Effektstärke. Interpretation:

d = 0,2	kleiner Effekt
d = 0,5	mittlerer Effekt
d = 0,8	großer Effekt

## Ausgewählte Stimmen der Kund:innen

### Kritik an Wartezeiten auf Termine

*„Schnellere Termine“*

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

*„Das einzige Minus war die langeeee 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.“*

### Lob und Dankbarkeit

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

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

*„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!“*

## Kompetenz, Freundlichkeit und Empathie der Berater:innen

*„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.“*

## Verbesserung des Lebens durch die Schuldenberatung

*„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!“*

*„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! [...]“*