

**Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven**



# Schuldnerberatung Wien

Kund:innenbefragung 2022

Durchgeführt von  im Auftrag des Fonds Soziales Wien



 Für die  
Stadt Wien

## **Befragung der Kund:innen der Schuldnerberatung Wien**

Die Schuldnerberatung Wien hat im März 2022 eine umfassende Befragung ihrer Kund:innen zur Zufriedenheit mit der Beratung und ihrer Lebensqualität durchführen lassen.

Als Erhebungsinstrument diente ein Online-Fragebogen für Kund:innen, die zwischen August 2021 und Februar 2022 ein Beratungsgespräch bei der Schuldnerberatung Wien hatten. Der Online-Fragebogen wurde in den Sprachen Deutsch, Englisch, Türkisch und Serbisch angeboten.

Insgesamt wurden 7.710 Kund:innen per Mail und SMS zur Teilnahme eingeladen. 1.115 haben teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 15 % entspricht.

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse für das Jahr der Befragung 2022 dargestellt und zum Teil statistischen Angaben zur Bevölkerung Wiens gegenübergestellt.

## **Angebot der Schuldnerberatung Wien**

Die Schuldnerberatung Wien bietet kostenlose Beratung für in Wien wohnende Privatpersonen, die mit Überschuldung konfrontiert sind. Die Schuldnerberatung Wien GmbH ist Tochtergesellschaft des Fonds Soziales Wien (FSW) und als staatlich anerkannte Schuldnerberatung 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 Schuldenregulierungsverfahrens (= Privatkonkurs) zu lösen.

Für diese Kund:innen bietet die Schuldnerberatung Wien Unterstützung bei der Vorbereitung des Privatkonkurses und Begleitung im Konkursverfahren vor Gericht an. Im Jahr 2021 wurden in Wien 2.783 Privatkonkurse eröffnet, davon wurden 50 % von der Schuldnerberatung Wien begleitet. Im Jahr 2021 nahmen 11.159 überschuldete Personen Beratungsleistungen der Schuldnerberatung Wien in Anspruch.

---

### **Impressum**

Medieninhaber und Herausgeber, Redaktion, Grafik und Fotos (wenn nicht anders angegeben): Fonds Soziales Wien, Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379, [www.fsw.at](http://www.fsw.at). Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: September 2022

## Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



**94 %** sagen, dass es sehr gut war, sich an die Schuldnerberatung Wien zu wenden.



**94 %** beurteilen die Berater:innen als fachlich kompetent.



**93 %** vertrauen den Auskünften.



**91 %** sind mit den Berater:innen der Schuldnerberatung zufrieden.



**91 %** bewerten die telefonische Beratung als inhaltlich gut verständlich.



**90 %** sagen, dass die Berater:innen gut erreichbar sind.



**89 %** sind zuversichtlich, mit der Beratung ihre finanziellen Probleme lösen zu können.



**87 %** empfinden die Wartezeit auf Beratungstermine als kurz.



**86 %** sagen, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Schuldnerberatung verbessert hat.



**84 %** fühlen sich durch die Beratung erleichtert.

## Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



**76 %** sagen, dass sich ihre finanzielle Situation durch die Schuldnerberatung stabilisiert hat.



**75 %** können besser schlafen, seit sie zur Schuldnerberatung Wien kommen.



**71 %** sagen, dass sich ihre gesundheitliche Situation verbessert hat.



**54 %** beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. Bevölkerung Wien 2018\*: 79 %



**51 %** beurteilen ihre Gesundheit als gut bis sehr gut. Bevölkerung Wien 2018\*: 73 %



**88 %** würden die Schuldnerberatung Wien weiterempfehlen.

Werte aus der Online-Kund:innenbefragung 2022 mit 1.115 Befragten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ oder „trifft voll zu – trifft eher zu – teils/teils – trifft eher nicht zu – trifft nicht zu“ zur Verfügung. In der Tabelle wird die Summe aus den Angaben von „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ oder den Angaben „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“ dargestellt.

\* Quelle: Studie zu Leben und Lebensqualität in Wien 2018

# Die wichtigsten Erkenntnisse

## aus den Analysen der Kund:innendaten

①

Die Befragung 2022 belegt umfassend die außerordentlich hohe Zufriedenheit der Kund:innen mit der Schuldnerberatung Wien, das hohe Vertrauen in die Berater:innen und die deutlich positive Wirkung des Angebots. Für 94 % war es eine gute Entscheidung, sich an die Schuldnerberatung zu wenden. 89 % der Kund:innen sind zuversichtlich durch die Beratung ihre finanziellen Probleme lösen zu können.

②

Die Gesamtzufriedenheit mit den Berater:innen liegt bei 91 %. Am besten bewertet werden Freundlichkeit, Respekt (95 %) und die fachliche Kompetenz (94 %) der Berater:innen, weiters das Vertrauen in die Einhaltung des Datenschutzes (95 %), in die Auskünfte (93 %) und in die Berater:innen (92 %).

③

Für gelingende Entschuldung ist zentral, dass die Kund:innen verstehen, welche rechtlichen Auflagen im Schuldenregulierungsverfahren (Privatkonkurs) unbedingt einzuhalten sind. 91 % der Befragten geben an, immer verstanden zu haben, was die Berater:innen erklären und 90 % fühlen sich über den Ablauf eines Privatkonkurses gut informiert.

④

Seit der Covid-19-Pandemie werden in der Schuldnerberatung Wien gute Erfahrungen mit telefonischer Beratung gemacht, die seitdem verstärkt zum Einsatz kommt. 89 % der Befragten geben an, sich am Telefon gut beraten zu fühlen. 91 % bewerten Beratungen am Telefon als inhaltlich gut verständlich.

⑤

Bereiche mit Verbesserungspotenzial im Beratungsangebot sind angesichts der sehr hohen Zufriedenheitswerte mit allen Beratungsaspekten quantitativ nicht feststellbar. Detailanalysen zeigen, dass das Vertrauen und das Gefühl, dass sich die Berater:innen Zeit nehmen, besonders wesentlich sind für die hohe Zufriedenheit. Die kleine Gruppe der Kund:innen, die weniger zufrieden sind, wünscht sich am häufigsten mehr Empathie, verständlichere Auskünfte und individuelleres Eingehen auf den spezifischen Fall (Auswertung der offenen Rückmeldungen).

# Die wichtigsten Erkenntnisse

## aus den Analysen der Kund:innendaten

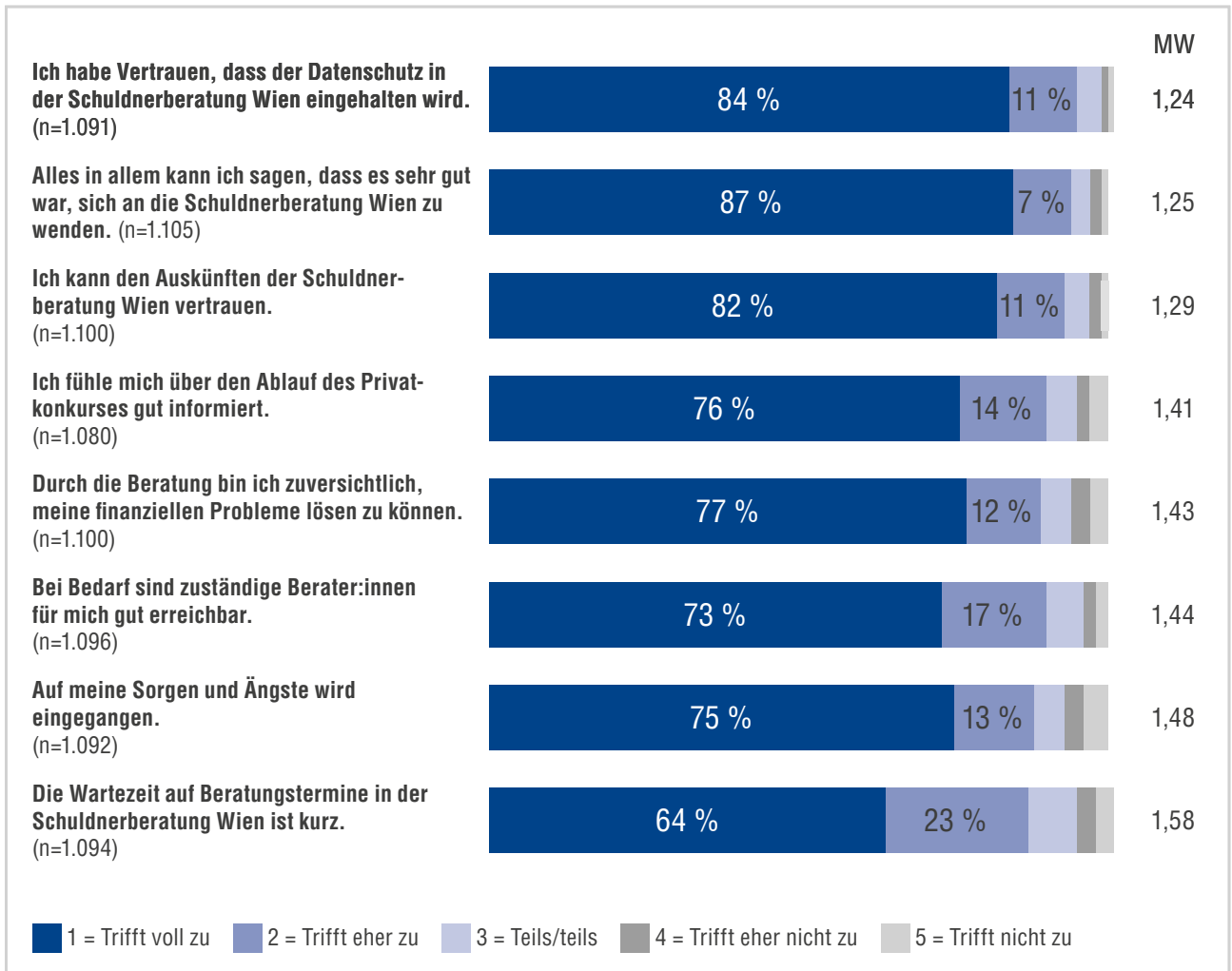
- 6 Das Problem der Überschuldung betrifft bestimmte Bevölkerungsgruppen häufiger als andere. Die Kund:innen der Schuldnerberatung Wien von 2021 sind überproportional häufiger männlich (59 %), mittleren Alters, haben häufiger lediglich Pflichtschulabschluss (48 %) und leben häufiger in Single-Haushalten (53 %). 40 % der Kund:innen der Schuldnerberatung wurden der Beratung durch das AMS zugewiesen bzw. bezeichnen sich 47 % der Kund:innen als arbeitslos (Jahresbericht der Schuldnerberatung Wien 2021). In der Befragung berichteten 59 % der von Arbeitslosigkeit betroffenen Kund:innen, seit mehr als 12 Monaten Arbeit zu suchen. 32 % aller Befragten berichteten Einkommens- und Arbeitsplatzverlust in ihrem Haushalt aufgrund der Corona-Pandemie. 27 % der Befragten leben mit Kindern unter 15 Jahren im Haushalt.
- 7 In den Ergebnissen wird sichtbar, dass eine Situation der Überschuldung Betroffene enorm belastet und sich deutlich negativ auf Gesundheit und Lebensqualität auswirkt. Von den befragten Kund:innen beurteilen nur 54 % ihre Lebensqualität und nur 51 % ihre Gesundheit als gut oder sehr gut. In der allgemeinen Bevölkerung Wiens sind die Werte deutlich besser: 2018 erhobene Vergleichswerte lagen bei 79 % in Bezug auf Lebensqualität und bei 73 % in Bezug auf Gesundheit (Quelle: Studie zu Leben und Lebensqualität in Wien 2018).
- 8 Die Lebensqualität der Kund:innen verbessert sich mit dem Fortschritt der Beratung. Kund:innen, die erst 1–2 Beratungsgespräche hatten, bewerten ihre Lebensqualität zu 47 % als gut oder sehr gut. Bei der Gruppe, die 3 oder mehr Gespräche geführt hat, liegt der Anteil mit 56 % signifikant höher.
- 9 Die positive Wirkung der Beratung wird auch von den Kund:innen subjektiv berichtet. 89 % trauen sich zu, ihre Schuldenprobleme zu lösen, 86 % geht es deutlich besser, seit sie sich an die Schuldnerberatung gewendet haben. Sie fühlen sich unter anderem erleichtert (84 %) und sehen die Zukunft positiver (82 %). Sie empfinden ihre finanzielle Situation stabiler (76 %), können besser schlafen (75 %), fühlen sich gesünder als vor der Beratung (71 %) und erleben Verbesserungen in Familie und Partnerschaft (70 %). Etwas seltener berichtet werden höhere Arbeitsplatzsicherheit (64 %) und bessere Möglichkeiten, Arbeit zu finden (59 %) oder mehr Unternehmungen in der Freizeit (48 %).
- 10 In Summe würden rund 9 von 10 Kund:innen die Schuldnerberatung Wien weiterempfehlen.

# Ergebnisse der Befragung

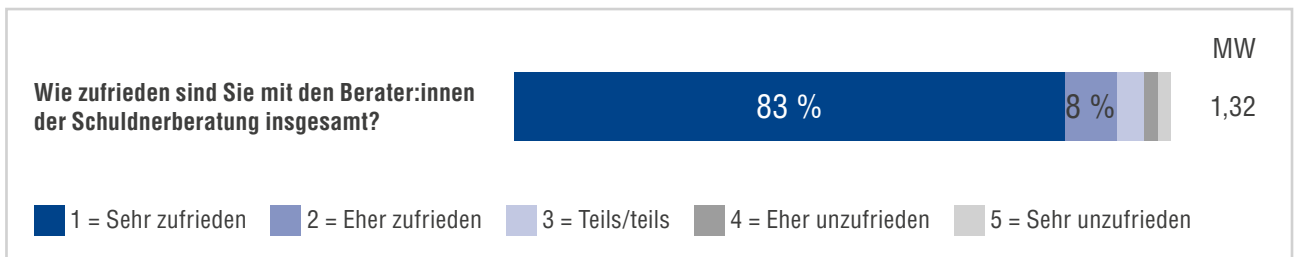
Ausgewählte Ergebnisse aus den 1.115 Kund:innenfragebögen. Aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben. Prozentanteile kleiner oder gleich 6 % werden in den Grafiken nicht angegeben.

## Zufriedenheit mit der Leistung

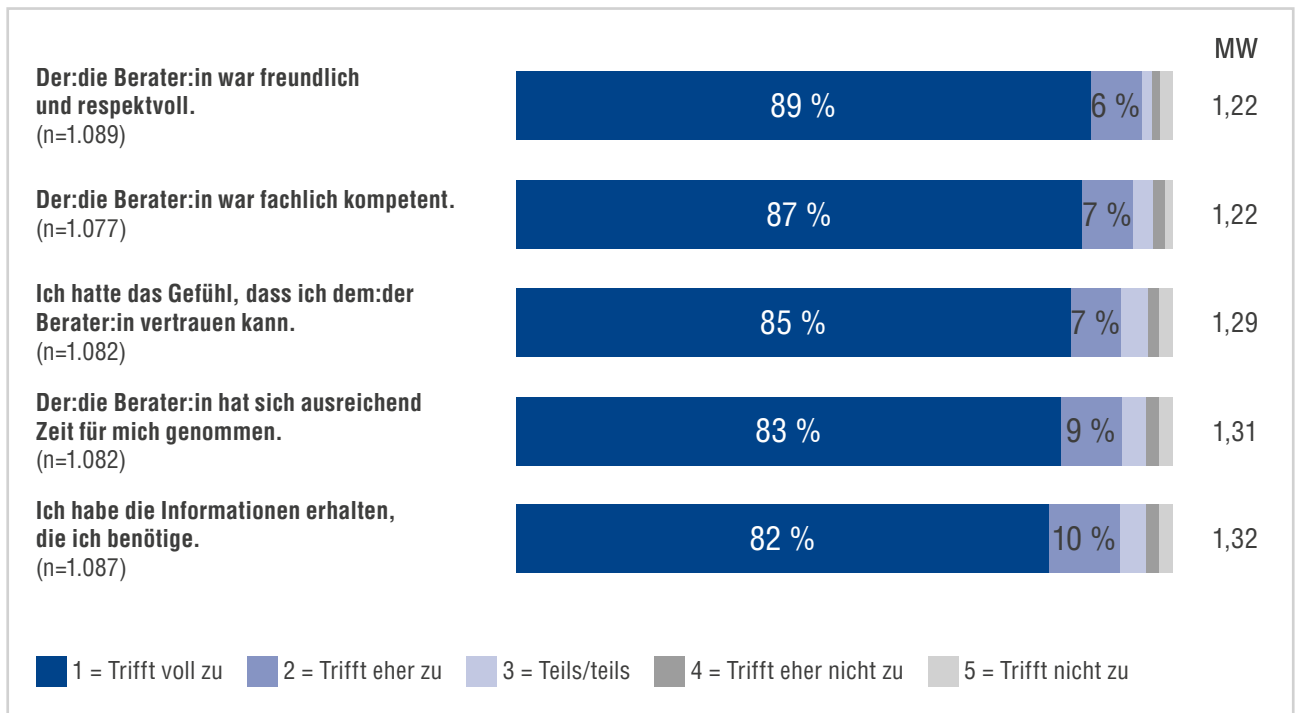
### Bewertung der Erfahrungen mit der Schuldnerberatung Wien



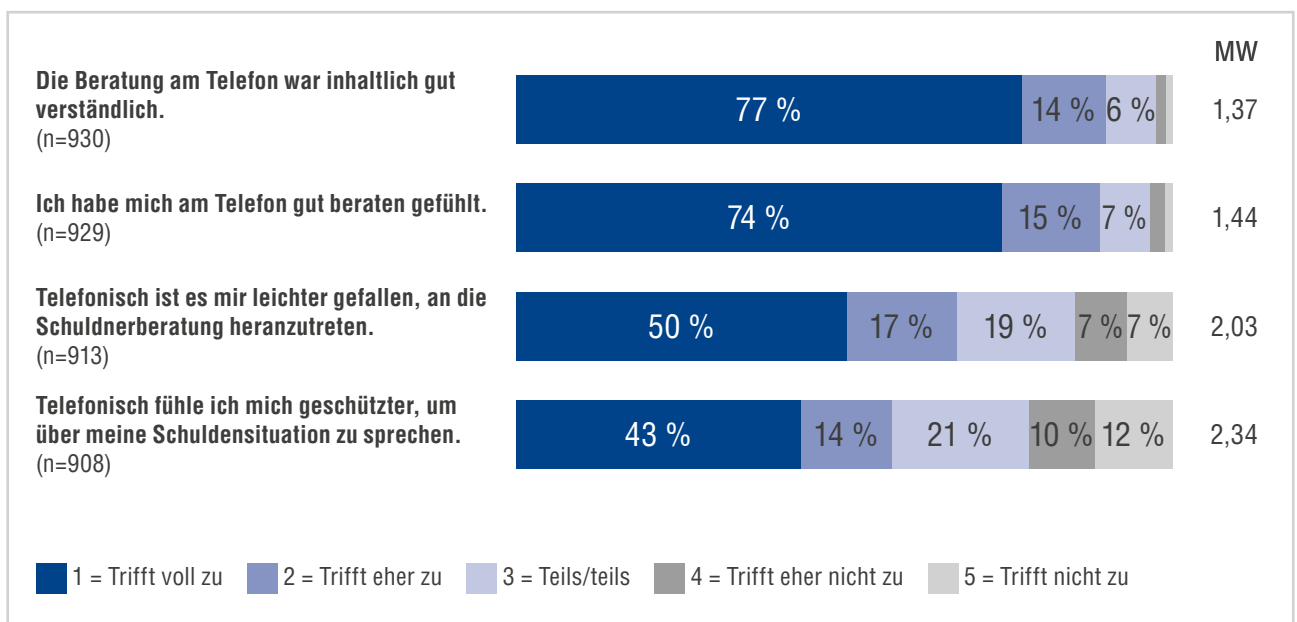
### Wie zufrieden sind Sie mit den Berater:innen der Schuldnerberatung insgesamt?



## Zufriedenheit mit dem letzten Beratungsgespräch



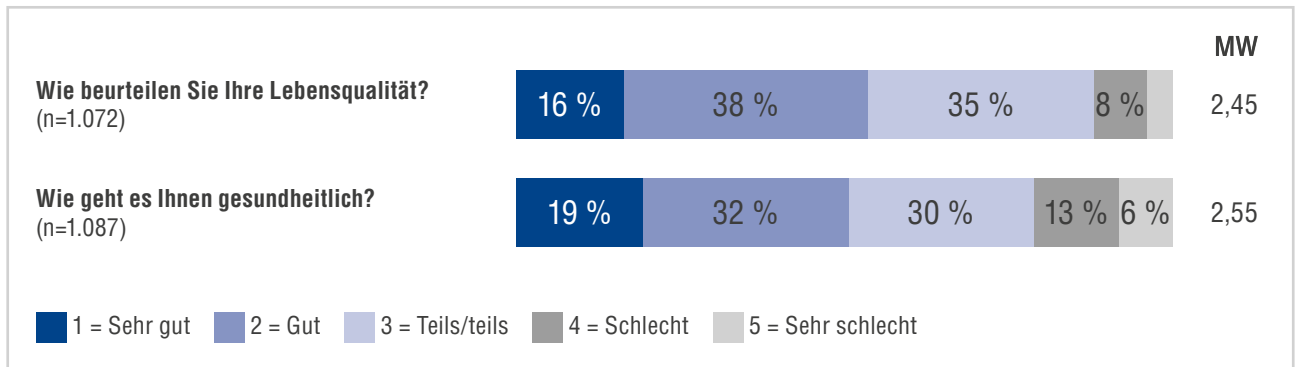
## Telefonische Beratung



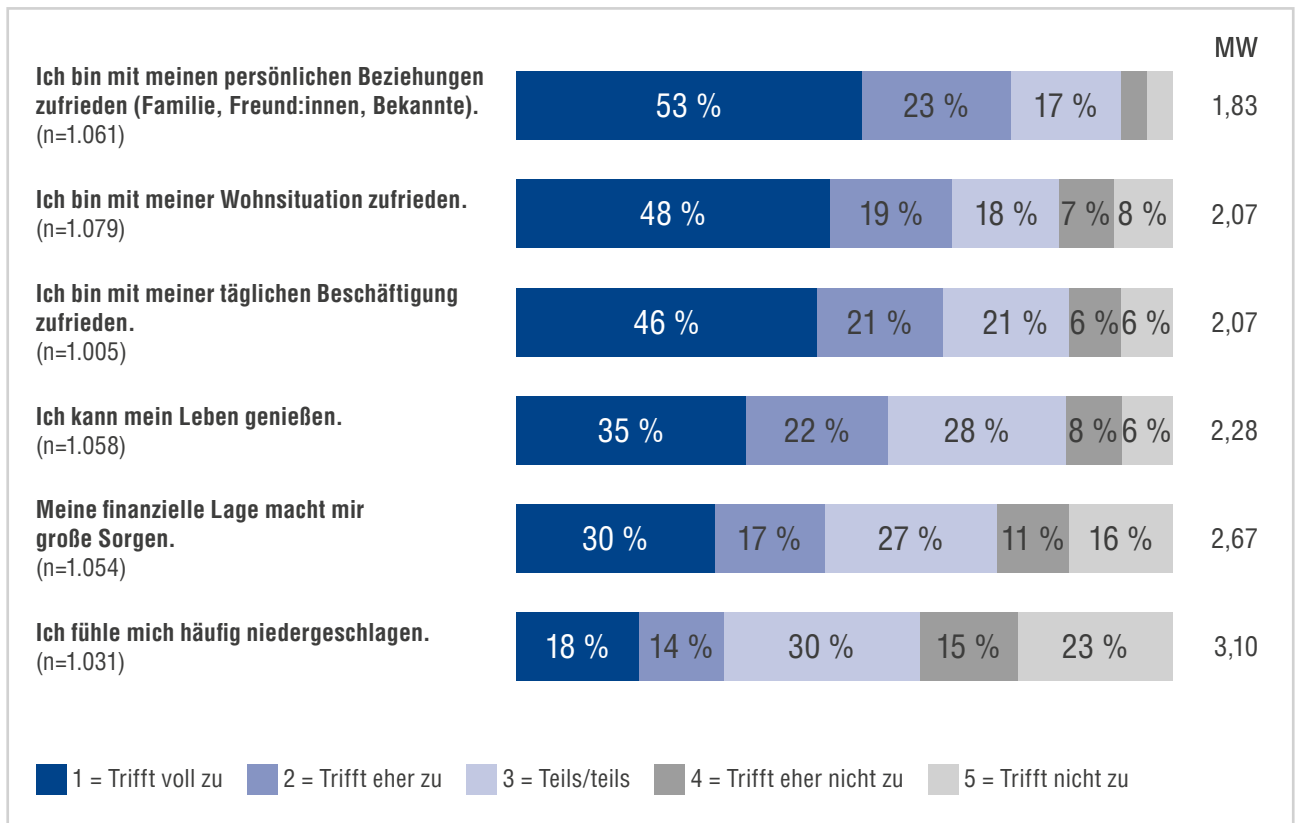


# Zufriedenheit mit der Lebensqualität

## Subjektive Einschätzung von Lebensqualität und Gesundheit

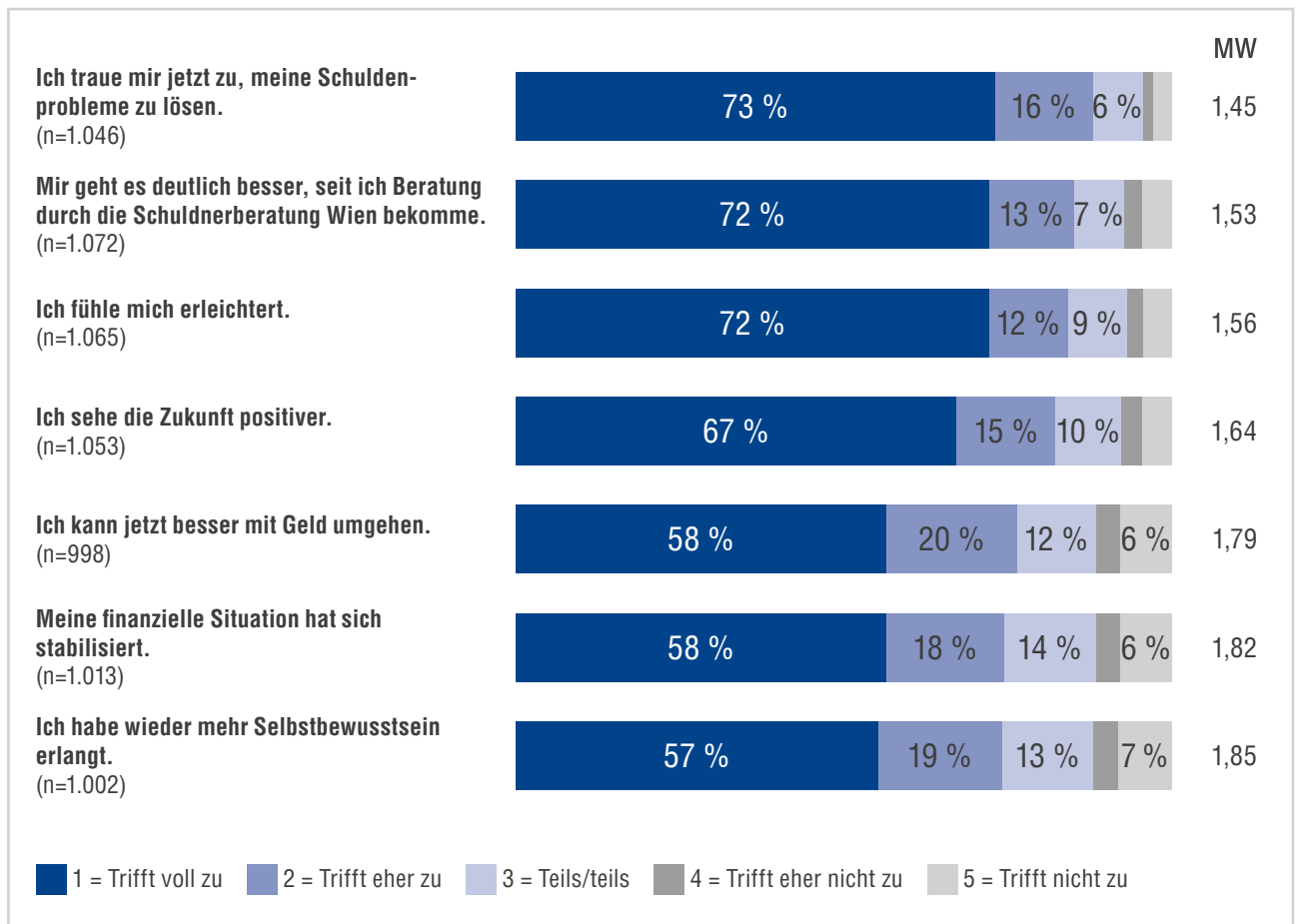


## Subjektive Einschätzung von Aspekten der Lebensqualität

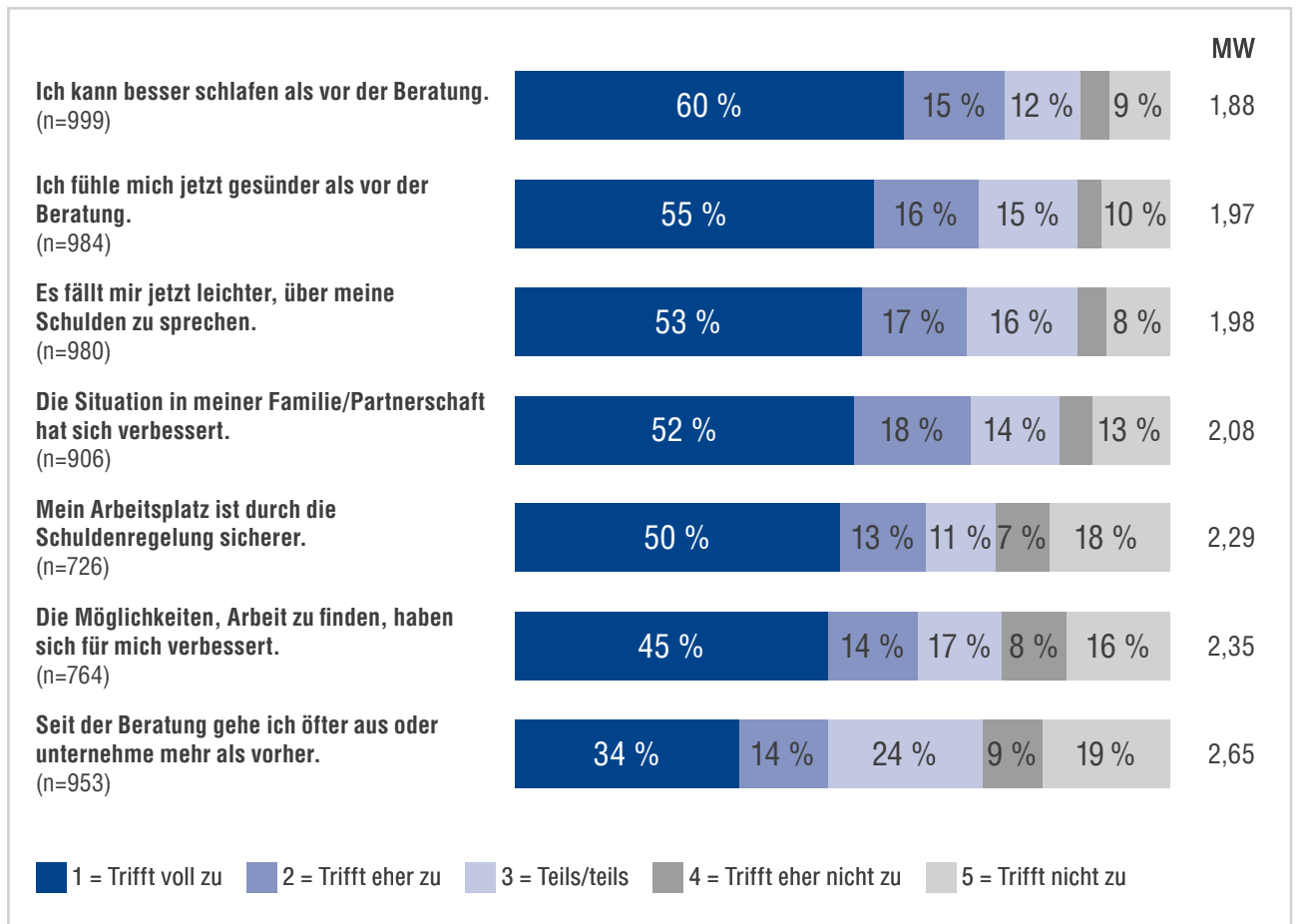


# Wirkung der Leistung

## Wie hat sich Ihr Leben durch die Schuldnerberatung verändert?



## Wirkung der Schuldnerberatung



## Stimmen unserer Kund:innen

*„Danke für die kompetente Hilfe und das verständnisvolle und hilfsbereite Entgegenkommen.“*

*„Vielen lieben Dank für die schnelle und freundliche Beratung. Hab mich bei meiner Beraterin sehr wohl gefühlt. Danke.“*

*„Ja, mein Berater ist sehr vertrauenswürdig. Er ist großartig, einfühlsam, mein Mann grade erst verstorben. Die Gespräche taten mir sehr, sehr gut, da ich leider psychisch sehr angeschlagen bin. Habe etwas Angst wegen Gericht, wie es für mich ausgehen wird.“*

*„Ich möchte allen Mitarbeitern der Schuldnerberatung von ganzem Herzen danken für ihre Kompetenz, ihre Empathie und ihren Einsatz!!! Vielen lieben Dank!!! Dank eurer Hilfe ist mir ein normales Leben ermöglicht worden, ohne Zukunftsängste, trotz meines Alters! Danke auch euch allen!! Ihr seid top!!!“*

*„Wir haben alle in unserem Leben Schwierigkeiten und schlechte Zeiten. Ich finde super, dass es solche Menschen gibt, die uns helfen und beraten können. Machen unser Leben leichter und lassen uns nicht in Depressionen treten wegen unserer Schulden. Herzlichen Dank für eure Hilfe! Nach meinem Gespräch mit dem Schuldenberater geht es mir psychisch besser, weil ich weiß, dass jedes Problem auch eine Lösung hat. Tut mir leid, dass ich nicht so gut deutsch sprechen kann, aber ich hoffe, Sie haben mich verstanden.“*

*„Die Mitarbeiter sind alle sehr kompetent und engagiert!!! Vielen DANK!“*

*„Ich danke Ihnen für Ihre Kooperation und Unterstützung bei der Lösung meines finanziellen Problems. Tatsächlich habe ich nichts als Respekt und Freundlichkeit von Ihnen gesehen.“*

*„Einfach nur das Beste, was mir passiert ist.“*

*„Ich danke dem Team, dass Sie mit mir den Weg bis zum Schluss gemacht haben und meine Schulden in 3 Jahren weg sind.“*

## Stimmen unserer Kund:innen

*„Ich möchte mich bedanken, dass ich durch [Name der Berater:in] immer ein gutes Gefühl hatte und ich sehr zufrieden bin.“*

*„Die Beratung war echt informationsreich, wir haben uns sicher gefühlt und seitdem sind wir glücklich, dass wir es los geworden sind. Danke! Danke! Danke!“*

*„Hoffe, dass sie mir dort helfen können und ich mein Schuldenproblem aus der Welt schaffen kann. Bin aber guter Dinge.“*

# Daten zur Kund:innenbefragung

## Stichprobenbeschreibung

<b>Befragung</b>	<b>2022</b>
Erhebungszeitraum	März bis April 2022
Methode	Online-Befragung
Umfragesprachen	Deutsch, Englisch, Türkisch, Serbisch
Leistung	Schuldnerberatung Wien (1 Standort)

<b>Zielgruppe</b>	<b>2022</b>
Anzahl der verteilten Fragebögen	7.710
Rücklauf	1.115 (15 %)
Geschlechterverteilung	weiblich: 43 % männlich: 57 %
Geburtsland	Österreich: 58 % Nicht-Österreich: 42 %
In Schuldenregulierungsverfahren (Privatkonkurs)	Ja: 62 % Nein: 38 %