

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



## Betreutes Konto

Kund:innenbefragung 2022

Durchgeführt von  im Auftrag des Fonds Soziales Wien

**FONDS**  
**SOZIALES**  
**WIEN**

 Für die  
Stadt Wien

## Befragung der Kund:innen des Betreuten Kontos

---

Die Schuldnerberatung Wien GmbH hat im März 2022 eine umfassende Befragung zum Angebot des Betreuten Kontos durchführen lassen. Als Kund:innen des Betreuten Kontos adressiert wurden in der Befragung die Kontobetreuer:innen. Dies sind vor allem Sozialarbeiter:innen, die das Service zur Unterstützung ihrer Klient:innen (d. h. der Nutzer:innen des Kontos) in Anspruch nehmen.

Als Erhebungsinstrument diente ein Online-Fragebogen. Es wurden alle Kund:innen, die in der Datenbank der Schuldnerberatung Wien als Kontobetreuer:innen geführt werden, per E-Mail zur Teilnahme an der Befragung eingeladen. 109 haben teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 29 % entspricht.

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse der Befragung dargestellt.

## Angebot der Schuldnerberatung Wien

---

Das Betreute Konto ist ein Angebot der Schuldnerberatung Wien, das sich an Menschen richtet, die Schwierigkeiten haben, Zahlungsprioritäten zu erkennen, und von Wohnungslosigkeit bedroht sind. Das Ziel des Betreuten Kontos ist die finanzielle Sicherung des Wohnens.

Die Leistung funktioniert so, dass das Einkommen der Nutzer:innen zunächst auf ein Konto kommt, auf das der:die Nutzer:in keinen Zugang hat und von dem automatisch wichtige Zahlungen (Wohn- und Energiekosten, Alimente etc.) getätigt werden. Das restliche, frei verfügbare Einkommen wird auf ein anderes Konto überwiesen, das dem:der Nutzer:in zugänglich ist. Die Nutzer:innen nehmen das Betreute Konto freiwillig in Anspruch und können die Nutzung jederzeit beenden.

Die Schuldnerberatung Wien stellt das Betreute Konto als Service bereit, was Auskünfte, Eröffnung des Kontos, Eröffnungsgespräch, Bereitstellung der Software und Administration von Buchungen umfasst. Die Verwaltung der einzelnen Konten in Zusammenarbeit mit den Nutzer:innen wird von den Kontobetreuer:innen übernommen, häufig im Rahmen von Betreuungsverhältnissen.

Im Jahr 2021 wurde das Betreute Konto von etwa 381 Kontobetreuer:innen, in Folge als Kund:innen bezeichnet, zur Betreuung von rund 1.300 Nutzer:innen in Anspruch genommen.

---

### 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 Online-Befragung



**99 %** sind mit dem Angebot des Betreuten Kontos zufrieden.



**99 %** sagen, dass sie bei fehlenden Konto-Eingängen rasch informiert werden.



**98 %** empfinden die Mitarbeiter:innen als freundlich und hilfsbereit.



**97 %** sind mit der Unterstützung des Teams des Betreuten Kontos zufrieden.



**97 %** sind mit der Qualität der Erstgespräche zufrieden.



**97 %** bewerten das Softwareprogramm „Kontoservice“ als verlässlich.



**95 %** sagen, dass Buchungsänderungen rechtzeitig umgesetzt werden.



**95 %** empfinden, dass sich die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos ausreichend Zeit für Auskünfte nehmen.



**94 %** beurteilen die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos als kompetent.



**94 %** berichten, dass sich die finanzielle Situation ihrer Klient:innen durch die Nutzung des Betreuten Kontos stabilisiert hat.

## Die zentralen Ergebnisse der Online-Befragung

---



**92 %** sagen, dass die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos gut erreichbar sind.



**86 %** würden Kolleg:innen die Verwendung des Betreuten Kontos weiterempfehlen.

Werte aus der Online-Befragung 2022 mit 109 Befragten, die das Betreute Konto zur Betreuung von Klient:innen nutzen. 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.

# Die wichtigsten Erkenntnisse

## aus den Analysen der Kund:innendaten

1

Die Befragungsergebnisse zeigen eine außerordentlich hohe Zufriedenheit der Konto-Betreuer:innen mit dem Angebot und den Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos. 99 % der Befragten geben an, mit dem Angebot des Betreuten Kontos (sehr) zufrieden zu sein. 97 % sind mit der Unterstützung, die sie vom Team des Betreuten Kontos erhalten, insgesamt (sehr) zufrieden.

2

Das Team des Betreuten Kontos nehmen 98 % der Befragten als freundlich und hilfsbereit, 94 % als kompetent und 92 % als gut erreichbar wahr. 95 % sagen, dass ausreichend Zeit für Auskünfte genommen wird.

3

Die Kontoverwaltung funktioniert aus Sicht der befragten Kontobetreuer:innen sehr gut: 99 % der Befragten berichten, dass sie bei fehlenden Konto-Eingängen rasch in Kenntnis gesetzt werden. Sehr gut bewertet wird auch die rechtzeitige Umsetzung von Buchungsänderungen (95 %), der geringe Aufwand von Änderungen (90 %) und die fehlerfreie Umsetzung (83 %).

4

Die Abläufe der Kontoeröffnung und persönliche Termine beim Betreuten Konto vor Ort wurden in den Monaten vor der Befragung durch notwendige Corona-Maßnahmen organisatorisch eingeschränkt. Mit der Qualität der Erstgespräche zufrieden zu sein, berichten 97 % der Kontobetreuer:innen. Etwas seltener positiv bewertet wird hingegen der Ablauf bei der Anmeldung von neuen Klient:innen: Für 65 % erfolgt sie mit geringem Aufwand und für 63 % erfolgt sie rasch. Diesbezügliche Verbesserungsvorschläge betreffen hauptsächlich den Kontoeröffnungsprozess, der beschleunigt bzw. erleichtert werden könnte.

5

Das Softwareprogramm „Kontoservice“ funktioniert für 97 % zuverlässig und 76 % schätzen die einfache Bedienbarkeit. Die Nutzeroberfläche finden jedoch lediglich 57 % ansprechend und 56 % intuitiv.

# Die wichtigsten Erkenntnisse

## aus den Analysen der Kund:innendaten

6

Angeboten wird das Konto von den befragten Kontobetreuer:innen hauptsächlich bei Mietschulden und fehlender Priorisierung von Zahlungen bei Klient:innen. 82 % schätzen, dass die Wohnungssicherung mit dem Betreuten Konto bei 3 von 4 Klient:innen oder mehr gelingt.

7

Für 75 % der Befragten sind Klient:innen mit dem Betreuten Konto einfacher zu betreuen als ohne. Es ist für 67 % aber auch anspruchsvoll, die Klient:innen davon zu überzeugen, das Betreute Konto zu nutzen. Damit hängt auch die begrenzte Nutzbarkeit des Betreuten Kontos bei bestimmten Personengruppen zusammen: Bei Klient:innen mit Suchterkrankung, psychischer Krankheit und jenen, die aus Prinzip eine Betreuung ablehnen, funktioniert die Verwendung weniger gut.

8

Die größten Herausforderungen bei der Verwendung sind die (Überzeugung zur) Eröffnung des Betreuten Kontos inklusive der Anfangsphase sowie der hohe Betreuungsaufwand. Verbesserungsvorschläge werden häufig in Zusammenhang damit gebracht, das Betreute Konto suggeriere Unmündigkeit und man müsse dieses Image erneuern.

9

94 % der Befragten sind überzeugt, dass das Betreute Konto die finanzielle Situation der Klient:innen stabilisiert und 71 % gehen davon aus, dass sich diese durch die Nutzung erleichtert fühlen. Während 56 % der Sozialarbeiter:innen glauben, dass ihre Klient:innen nun besser mit Geld umgehen können, sehen 12 % keine diesbezügliche Entwicklung.

10

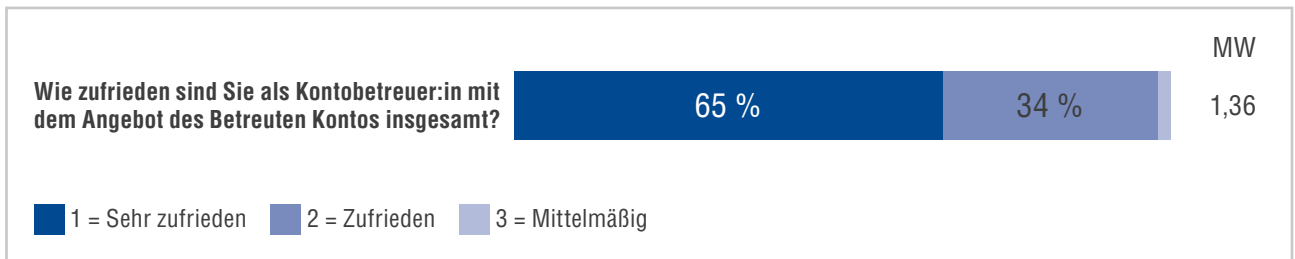
Insgesamt würden 86 % der befragten Kontobetreuer:innen die Nutzung des Betreuten Kontos an Kolleg:innen weiterempfehlen.

# Ergebnisse der Befragung

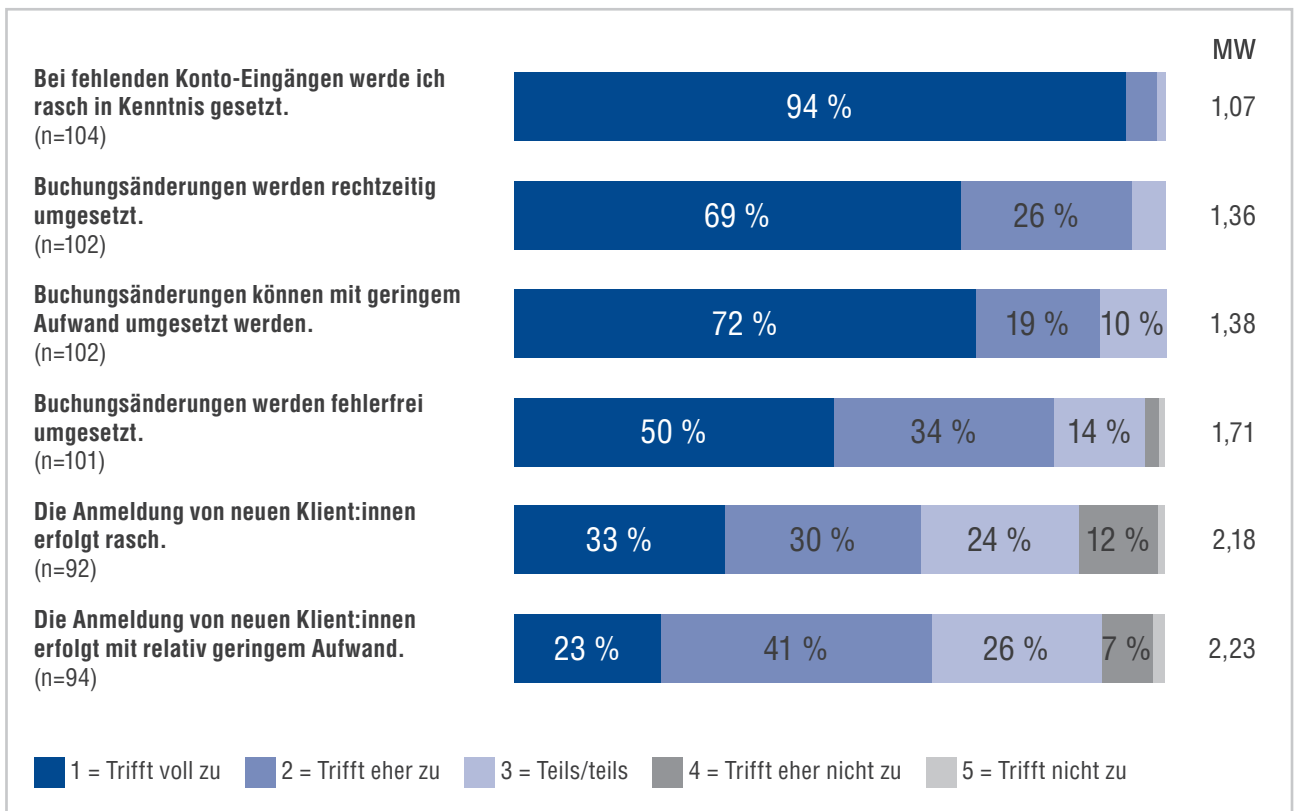
Ausgewählte Ergebnisse aus den 109 Fragebögen der Kontobetreuer:innen. Aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben. Prozentanteile kleiner oder gleich 6 % werden in den Grafiken nicht angegeben.

## Zufriedenheit mit der Leistung

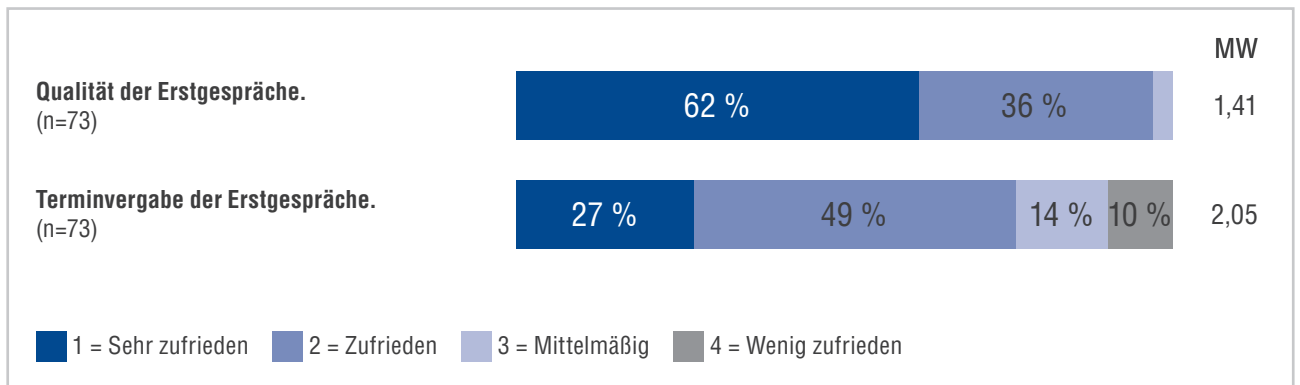
### Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot des Betreuten Kontos



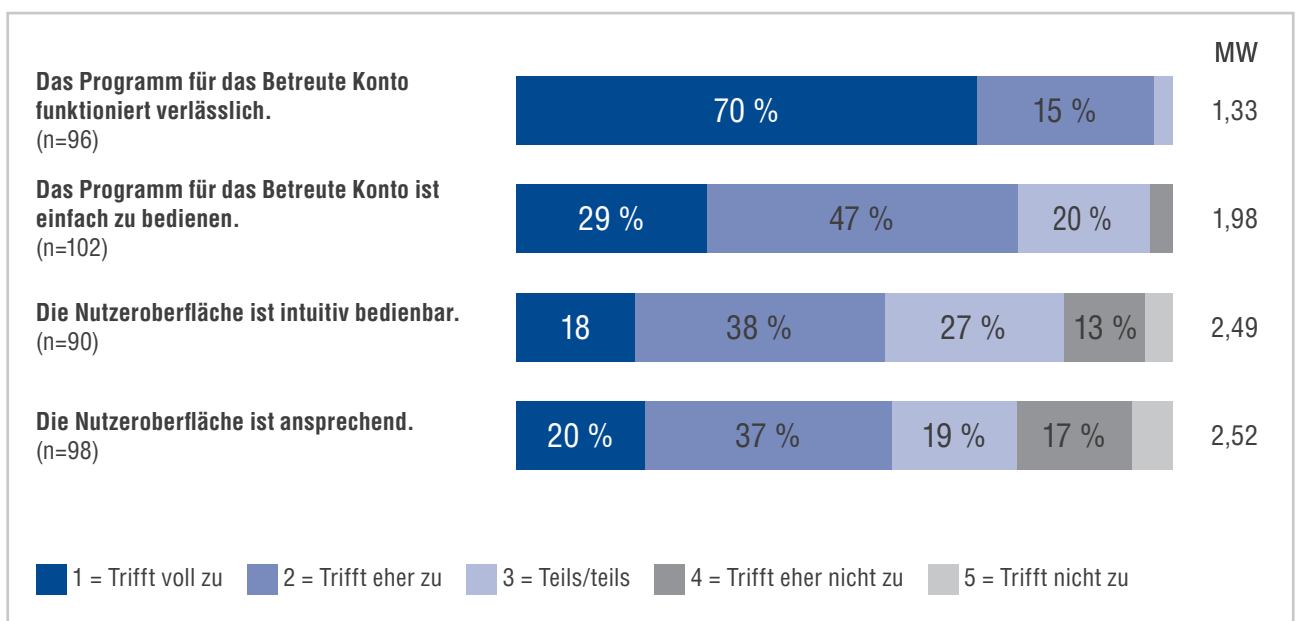
### Bewertung der Abläufe beim Betreuten Konto



## Zufriedenheit mit den Erstgesprächen

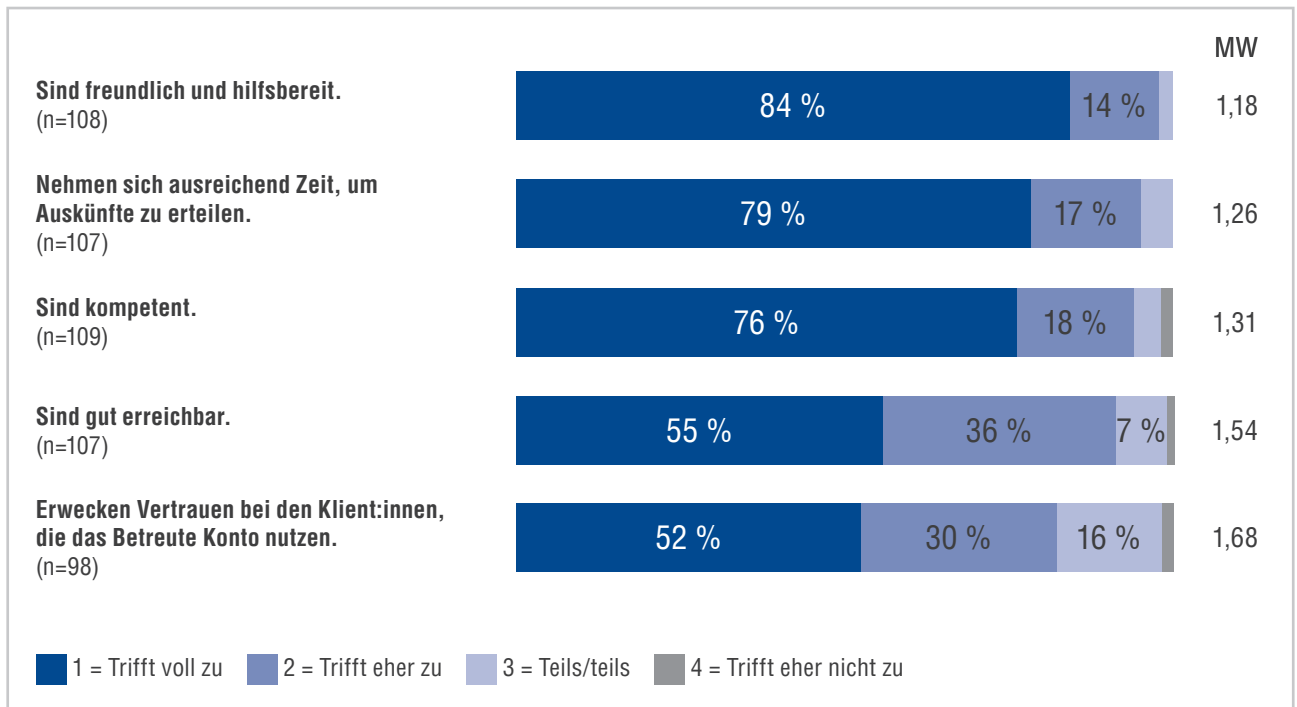


## Zufriedenheit mit der Software des Betreuten Kontos

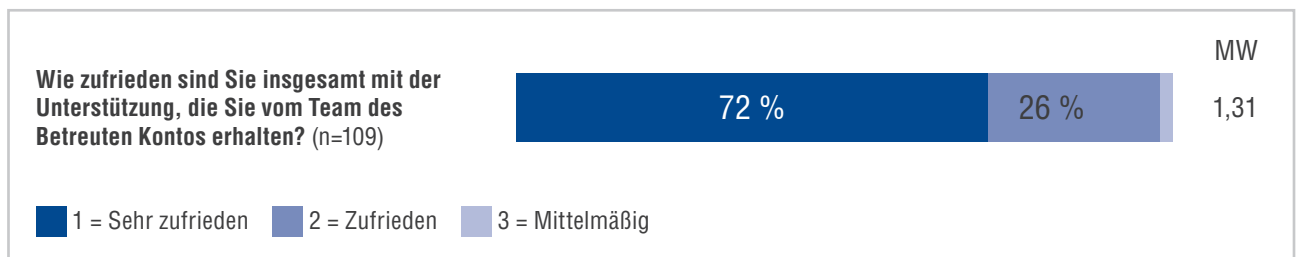




## Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos

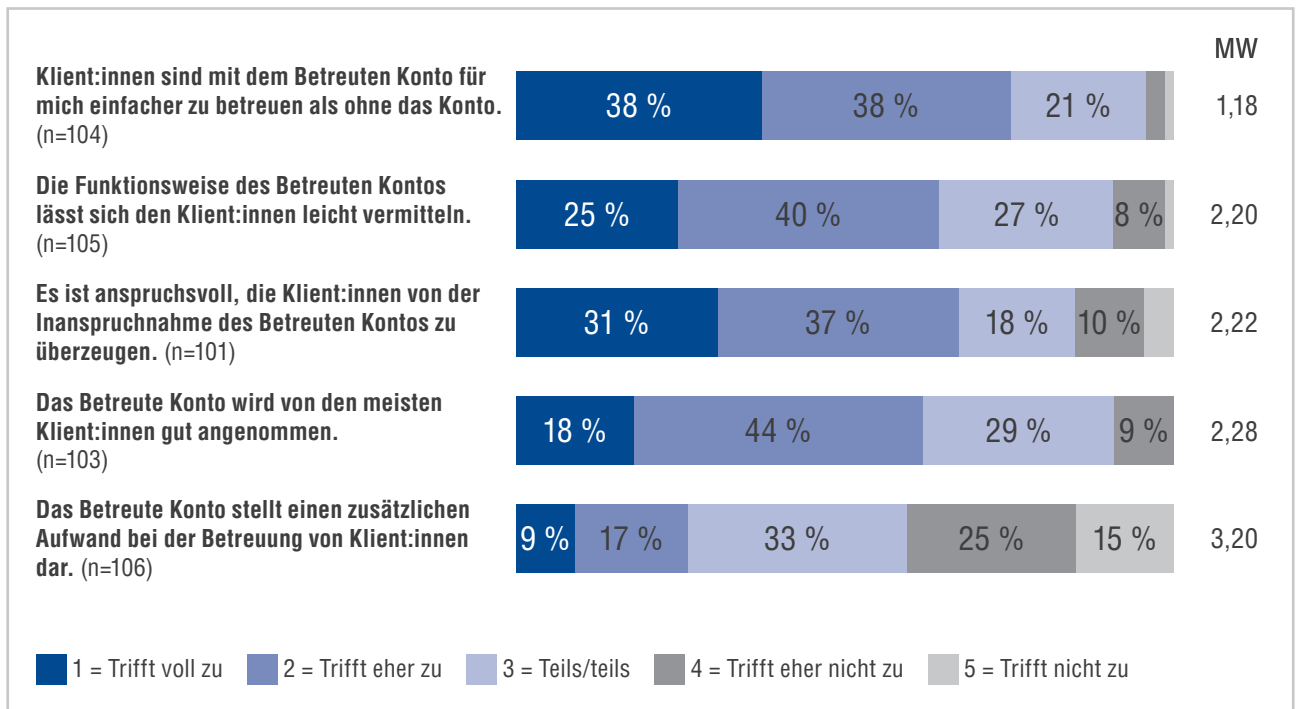


## Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Unterstützung, die Sie vom Team des Betreuten Kontos erhalten?

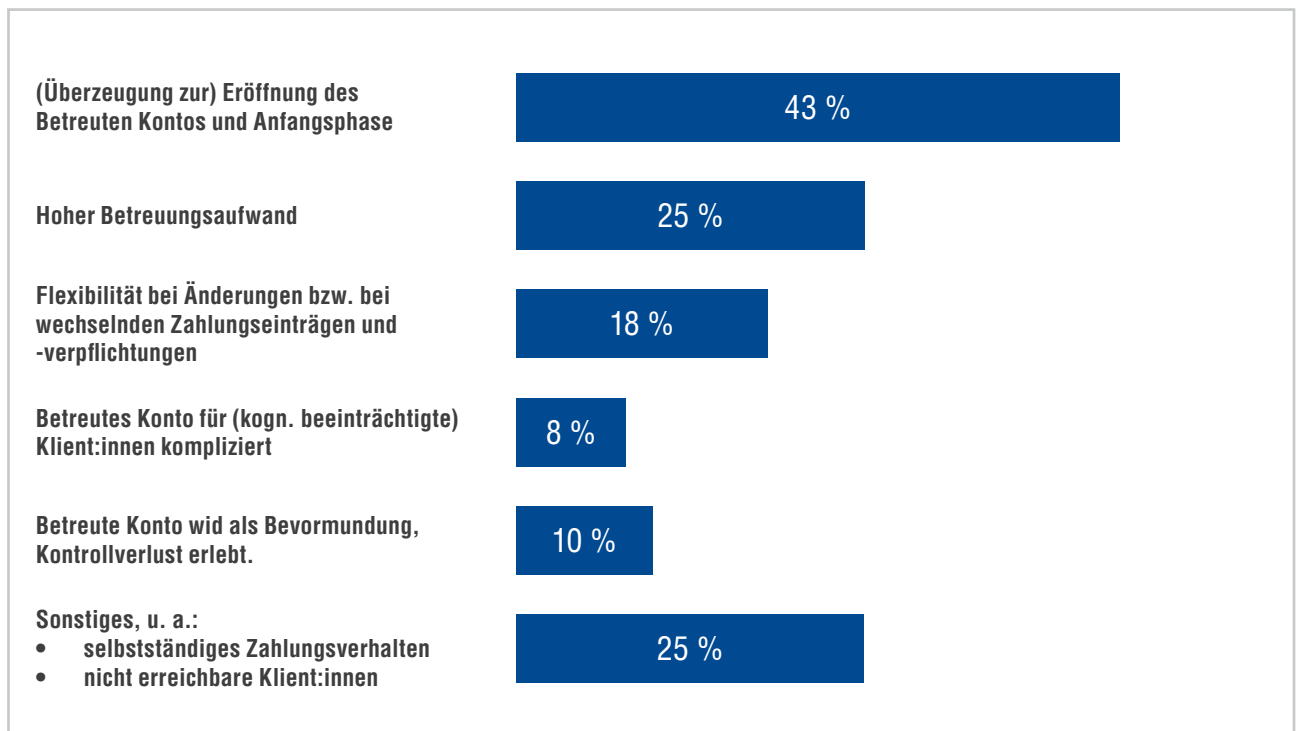


# Arbeit mit dem Betreuten Konto

## Einschätzungen zur Arbeit mit dem Betreuten Konto

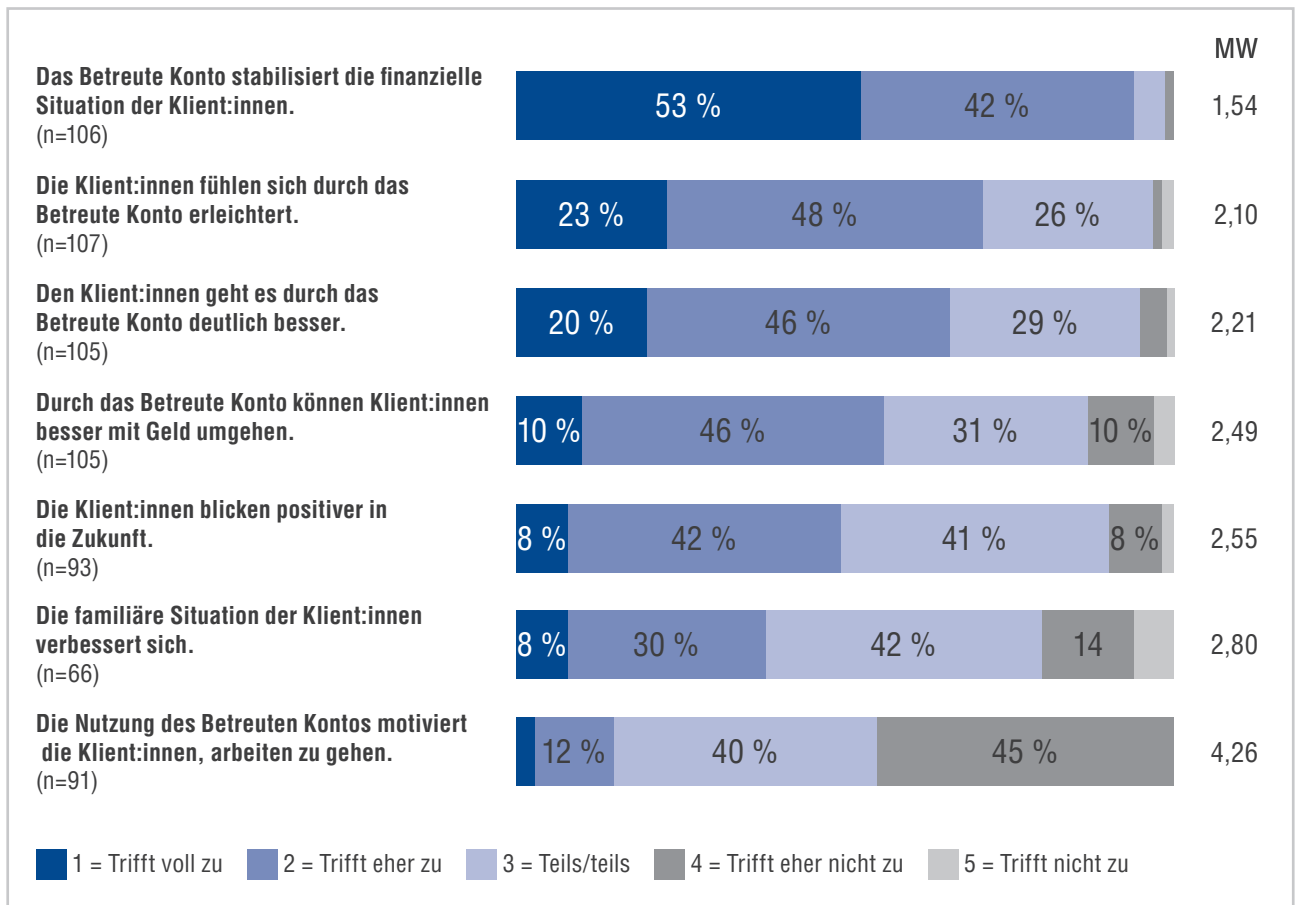


## Herausforderungen in der Arbeit mit dem Betreuten Konto



# Wirkung der Leistung

## Wirkung des Betreuten Kontos



## Stimmen der Kontobetreuer:innen

---

*„Betreutes Konto ist eine tolle Möglichkeit für Klient:innen, um Zahlungsschwierigkeiten in den Griff zu bekommen bzw. zu vermeiden. Ein super einmaliges Angebot, auch Kosten-Nutzen-Faktor sehr gut. Sehr gut durchdachtes System. Viele Klien:innen schätzen es nach einiger Zeit sehr! :) Sehr gutes Hilfsmittel in der Arbeit mit Klient:innen!!!!“*

*„Zusammenarbeit funktioniert gut.“*

*„Danke für diese Umfrage. Ich schätze die Einrichtung des Betreuten Kontos sehr und es freut mich, dass Sie für Feedback offen sind. Ebenso finde ich die Gestaltung dieses Fragebogens sehr gelungen... [...]“*

*„Vielleicht könnte man direkt Marketing für das Betreute Konto über Facebook, Twitter, Instagram und ähnliche Soziale Medien machen, zeigen, wie hilfreich es ist und welche Eingriffsrechte und welche Pflichten die Kontobetreuer:innen wirklich haben. Und Menschen, die das Betreute Konto wollen, sollten sich dann wo direkt melden können.“*

*„Durch die aufmerksame Zusammenarbeit konnte verhindert werden, dass falsch überwiesenes Geld ausgegeben wurde und dann nicht mehr zurückgezahlt werden hätte können!“*

*„Toll, dass es das gibt, bin hochzufrieden damit!!“*

*„Mitarbeiter:innen sind sehr geduldig und erklären alles sehr genau.“*

*„Weiter so!“*

*„Danke für die hilfreiche Unterstützung.“*

*„Sehr froh, dass es das Betreute Konto gibt!!“*

## Stimmen der Kontobetreuer:innen

---

*„Wirklich eine super Einrichtung!“*

*„Danke für dieses tolle Angebot. Es konnten schon viele Wohnungen dank des Betreuten Kontos gesichert werden.“*

*„Großartiges Tool, Verbesserungen im Detail sind immer möglich.“*

*„Für mich bedeutet die Möglichkeit des Betreuten Kontos eine Erleichterung in der Beziehungsarbeit mit der Klientin. Vor Inanspruchnahme des Betreuten Kontos mussten wir jeden Monat einen neuen Finanzplan erstellen, der dann erst wieder nicht eingehalten wurde. Durch die Möglichkeit des Betreuten Kontos kann meine Klientin ihre finanziellen Angelegenheiten ohne Erwachsenenvertretung regeln und fühlt sich selbstbestimmter im Umgang mit Geld.“*

*„Ich schätze das Betreute Konto als Instrument zur Wohnungssicherung und zur Sicherung von Miet- und Energiezahlungen. Für viele Klient:innen stellt es eine große Erleichterung dar, viele hatten davor jahrelang laufend Zahlungsrückstände, die nun vermieden werden können. Die Zusammenarbeit funktioniert durchwegs gut.“*

*„Infofolder in anderen Sprachen wären sehr hilfreich..“*

*„Das Betreute Konto ist ein tolles Angebot, super, dass es das gibt.“*

# Daten zur Kund:innenbefragung

## Stichprobenbeschreibung

<b>Befragung</b>	<b>2022</b>
Erhebungszeitraum	Februar–März 2022
Methode	Online-Befragung
Leistung	Betreutes Konto der Schuldnerberatung Wien (1 Standort)
Zielgruppe	Kontobetreuer:innen (die das Angebot des Betreuten Kontos im Rahmen von Sozialarbeit zur Betreuung ihrer Klient:innen nutzen)
Anzahl der verteilten Fragebögen	381
Rücklauf	109 (29 %)