

Befragung Betreutes Konto 2024

Gesamtbericht

durchgeführt im Auftrag des Fonds Soziales Wien von



Mag.^a Ulli Röhner
Georg Brandner, B.Sc., M.A.
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	4
2.	MANAGEMENT OVERVIEW	5
3.	THEORETISCHE RAHMUNG: DAS BETREUTE KONTO	7
4.	ERHEBUNGS- UND STUDIENDESIGN	10
5.	ANALYSEVERFAHREN	11
5.1.	Deskriptive Statistik	11
5.2.	Inferenzstatistik	11
5.3.	Korrelationen	12
6.	BESCHREIBUNG DER STICHPROBE	13
7.	INHALTLICHE ERGEBNISSE	15
7.1.	Zufriedenheit mit dem Betreuten Konto	15
7.1.1.	Abläufe des Betreuten Kontos	15
7.1.2.	Softwareprogramm zum Betreuten Konto: „Kontoservice“	17
7.1.3.	Zusammenarbeit mit Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos	21
7.1.4.	Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuten Konto	22
7.1.5.	Korrelationsanalyse mit der Gesamtzufriedenheit	22
7.2.	Arbeit mit dem Betreuten Konto	25
7.2.1.	Bekanntheit des Erklärvideos zum Betreuten Konto	25
7.2.2.	Einsatzbereiche des Betreuten Kontos	25
7.2.3.	Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto	26
7.2.4.	Eingeschränkte Eignung des Betreuten Kontos	27
7.2.5.	Nutzungsbarrieren	29
7.2.6.	Herausforderungen und mögliche Lösungsvorschläge	29
7.3.	Wirkung und Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit des Betreuten Kontos	33
7.3.1.	Wirkung des Betreuten Kontos	33
7.3.2.	Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit des Betreuten Kontos	33
7.4.	Offenes Feedback	35
8.	LITERATURVERZEICHNIS	36
9.	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	37

1. Einleitung

Das Betreute Konto der FSW Schuldenberatung (Ellmer, 2024, S. 5) adressiert Menschen, die Schwierigkeiten haben, ihre Zahlungsprioritäten zu erkennen, und bei denen die Gefahr der Wohnungslosigkeit besteht. Das Konzept dieses Angebots sieht vor, dass das Einkommen der Nutzer:innen zunächst auf ein Konto eingezahlt wird, auf welches sie keinen direkten Zugriff haben. Von diesem Konto werden automatisch wesentliche Zahlungen wie Miete, Energiekosten und Alimente abgebucht. Das verbleibende, frei verfügbare Einkommen wird auf ein zweites Konto überwiesen, welches die Nutzer:innen uneingeschränkt nutzen und nach Belieben verwenden können.

Die Inanspruchnahme des Betreuten Kontos erfolgt auf freiwilliger Basis. Die Nutzer:innen haben die Möglichkeit, die Verwendung jederzeit zu beenden, wenn sie dies wünschen.

Die FSW Schuldenberatung stellt das Betreute Konto als umfassendes Service zur Verfügung. Dies umfasst die Bereitstellung der Kontoinformationen, die Kontoeröffnung, das Eröffnungsgespräch, die Bereitstellung der erforderlichen Software sowie die Administration der Buchungen.

Als Kund:innen des Betreuten Kontos wurden aus der Perspektive der Befragung die Sozialarbeiter:innen adressiert, die das Service für die Betreuung ihrer Klient:innen (d. h. der Nutzer:innen des Kontos) in Anspruch nehmen.

Im Jahr 2023 wurde das Betreute Konto von etwa 500 Sozialarbeiter:innen, in Folge auch als Befragte bezeichnet, zur Betreuung von rund 1400 Klient:innen (+2,84 % gg. dem Vorjahr) in Anspruch genommen (Obenaus, 2024, S.4).

Im Jahr 2023 befanden sich 1413 Nutzer:innen (im Jahr 2022: 1374 Nutzer:innen, +2,84 % Differenz) im Betreuten Konto, davon sind 47 % der Nutzer:innen Frauen und 53 % Männer.

2. Management Overview

Die Evaluierungsergebnisse resultieren aus einer Online-Befragung von 110 Sozialarbeiter:innen, die das Betreute Konto **beruflich für die Unterstützung ihrer Klient:innen einsetzen**.

Das **Angebot des Betreuten Kontos** der FSW Schuldenberatung erfährt insgesamt eine hohe Akzeptanz und wird durchwegs sehr positiv bewertet. Die Ergebnisse der Befragung zeigen eine **hohe Zufriedenheit mit dem Gesamtangebot (96 %) und auch mit den spezifischen Aspekten des Programms**.

So werden die **Abläufe des Betreuten Kontos überwiegend positiv bewertet**. Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit der schnellen Information bei fehlenden Kontoeingängen (99 %) sowie mit der zeitnahen (98 %), aufwandsarmen (92 %) und fehlerfreien (89 %) Umsetzung von Buchungsänderungen. Bei der Anmeldung von neuen Klient:innen zeigen sich jedoch auch ein paar negative Bewertungen bezüglich Aufwand und Dauer.

Entsprechend den kritischen Beurteilungen beziehen sich die **Verbesserungsvorschläge zu den Abläufen des Betreuten Kontos** vor allem auf eine Beschleunigung des Kontoeröffnungsprozesses, die durch eine schnellere Terminvergabe und damit kürzere Wartezeiten auf das Erstgespräch ermöglicht werden könnte, sowie auf eine bessere Erreichbarkeit des Teams des Betreuten Kontos.

Das Programm „**Kontoservice**“ wird häufiger als in der Vorerhebung verwendet. Etwa jede:r Dritte nutzt es zumindest mehrmals in der Woche. Das Programm wird vor allem wegen seiner Verlässlichkeit (99 %) und einfachen Bedienbarkeit (80 %) geschätzt. Mögliches Optimierungspotenzial besteht hinsichtlich einer intuitiveren Bedienbarkeit und einer ansprechenderen Nutzungsoberfläche.

Die Priorität für eine **digitale Übermittlung von Buchungsaufträgen per E-Mail ans Team des Betreuten Kontos** gegenüber einer direkten Änderung im Programm „Kontoservice“ wird mit Zeitersparnis (62 %), mit einer vereinfachten Dokumentation (50 %) und mit Unklarheiten bei Buchungsänderungen im Programm (49 %) argumentiert.

Die Sozialarbeiter:innen sind sowohl mit **der Qualität der Erstgespräche (99 %) als auch mit der Zusammenarbeit mit dem Team des Betreuten Kontos und den erhaltenen Unterstützungsleistungen (98 %) hochzufrieden**. Besonders geschätzt werden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter:innen (98 %), deren Bereitschaft, sich ausführlich den Auskünften zu widmen (98 %), sowie deren Kompetenz (97 %).

Die **häufigsten Einsatzbereiche des Betreuten Kontos** sind Mietschulden (86 %) und fehlende Zahlungsprioritäten (85 %). Eine Wohnungssicherung gelingt mit Hilfe des Betreuten Kontos bei 83 % der Klient:innen.

Für die Mehrheit der Befragten (69 %) **erleichtert die Verwendung des Betreuten Kontos** die Betreuung der Klient:innen, was zur hohen Gesamtzufriedenheit beiträgt. Trotzdem empfinden es 60 % als anspruchsvoll, die Klient:innen von der Nutzung zu überzeugen, und zugleich ist es nicht für alle Klient:innen ein geeignetes Tool, da es in **bestimmten Problemlagen** wie krankheitsbedingten Einschränkungen, Ablehnung seitens der Klient:innen oder inkonsistenten Zahlungseingängen an seine Grenzen stößt.

Die **Zusammenarbeit gestaltet sich zudem schwierig** bei Personen mit Sucht- und psychischen Erkrankungen, jenen, die Unterstützung ablehnen, sowie jenen mit wechselnden Einkommensquellen oder kognitiven Einschränkungen.

Das **Hauptmotiv der Klient:innen, das Betreute Konto nicht zu nutzen**, ist die Angst vor Kontrolle und Bevormundung (88 %).

Die **größten Herausforderungen** bei der Verwendung des Betreuten Kontos liegen im oft langwierigen Kontoeröffnungsprozess und in der Überzeugungsarbeit bei den Klient:innen, die jedoch als lohnenswert erachtet wird, da das Betreute Konto vor allem deren **finanzielle Situation stabilisiert**. Auch trägt die Verwendung des Betreuten Kontos zur **Erleichterung** und einem **höheren Wohlbefinden der Klient:innen** bei, eine arbeitsmotivierende Wirkung ist jedoch kaum zu erkennen.

Diese **positiven Evaluierungsergebnisse**, die von den Befragten im Rahmen von **offenen Feedbacks in Form von Dankbarkeit** nochmals zum Ausdruck gebracht wurden, unterstreichen die Wirksamkeit und Relevanz des Betreuten Kontos in der Unterstützung der Zielgruppe.

Um die Arbeit mit dem Betreuten Konto für die Sozialarbeiter:innen weiter zu erleichtern, könnten **technische Verbesserungen** zur Steigerung der **Benutzerfreundlichkeit** sowie Maßnahmen zur **Effizienzsteigerung im Prozess der Kontoeröffnung** überlegt werden. Eine Ausweitung der Informations- und Schulungsangebote für Sozialarbeiter:innen sowie Maßnahmen zur Förderung der Transparenz könnten in Betracht gezogen werden, um Ängste der Klient:innen vor Kontrolle und Bevormundung abzubauen.

3. Theoretische Rahmung: das Betreute Konto

Das Betreute Konto entstand in einer Phase der zunehmenden Digitalisierung des Bankwesens. Damit ergaben sich zwei Probleme: Die Klient:innen, die Probleme im Umgang mit Geld hatten, schafften die dafür notwendigen Abstraktionsleistungen nicht oder nur mangelhaft und die Banken nahmen immer weniger beratende Aufgaben wahr (vgl. Maly, 2019, S. 148). Somit mussten Wege gefunden werden, wie das Potenzial der Digitalisierung im Bankwesen für diese Zielgruppe nutzbar gemacht werden konnte.

Das Betreute Konto ist kein Instrument der Schuldenberatung und es hat auch nichts damit zu tun, ob die Betroffenen Schulden haben oder nicht: „Der Hauptzweck des ‚Betreuten Kontos‘ ist ausschließlich die Existenzsicherung, insbesondere die Wohnungssicherung von Menschen, die Probleme im Umgang mit ihrem Geld haben“ (Maly, 2019, S. 19). Das können Menschen sein, die aus unterschiedlichen Gründen verschuldet sind, aber auch Personen, die aufgrund einer Behinderung oder einer Krankheit Unterstützung bei ihrem Finanzleben brauchen. Daher ist das Betreute Konto als **explizite Maßnahme im Erwachsenenschutzgesetz verankert** und soll auch Menschen, die eine Erwachsenenvertretung haben (z. B. Menschen mit Behinderung, demenziell erkrankte Personen), ein selbstbestimmtes Finanzleben ermöglichen. Da es „keine Hilfsinstrumente [gibt], die mangelnde Fähigkeiten im Umgang mit Geld kompensieren können“, ist Entmündigung oft die „Lösung“ (ebd., S. 148). Das Betreute Konto springt hier ein und hilft dabei, Entmündigungen so weit wie möglich hinauszuschieben oder zu vermeiden (vgl. Maly, 2019, S. 151).

Valina (2018, S. 126) geht einen Schritt weiter und sieht auch im Betreuten Konto einen **Bildungsauftrag zur Entwicklung von „mehr finanzieller Eigenverantwortung“**. Helfer:innen werden als „Akteur_innen eines aktivierenden Sozialstaates“ (ebd.) interpretiert.

Das Instrument besteht aus drei Elementen (vgl. Maly, 2019, S. 150):

- Der App „Kontoservice“
- Einer Partnerbank, die eine Kontoinfrastruktur möglichst kostengünstig zur Verfügung stellt
- Einem:einer Informationsbevollmächtigten (IBV), der:die bei Unregelmäßigkeiten von Kontoeingängen informiert wird

Von der Bank werden zwei Konten zur Verfügung gestellt: ein Einnahmenkonto und ein Ausgabenkonto. Der:die Klient:in verpflichtet sich, dass alle Einnahmen auf das Einnahmenkonto kommen und dass er:sie nicht auf dieses Konto zugreift. Die Schuldenberatung verpflichtet sich, die existenzsichernden Zahlungen (Miete, Strom usw.) über das Einnahmenkonto abzuwickeln. Das restliche Geld wird auf das Ausgabenkonto überwiesen. Der:die Klient:in kann über das Geld am Ausgabenkonto frei verfügen. Wichtig ist die Rolle der App „Kontoservice“. Diese App registriert alle Einnahmen und erteilt Aufträge an die Bank. Alle Aufträge werden automatisch per SMS kommuniziert. Da nicht die Bank einen Dauerauftrag hat, sondern die Aufträge über die App erteilt werden, kann es zu keinen Stornokosten kommen (vgl. ebd.).

Das Betreute Konto ist ein komplexeres soziales System, da es aus drei Rollen besteht:

- **Der Schuldenberatung**, die „für den verlässlichen Ablauf der Zahlungen sorgt“ (Valina, 2018, S. 120).

- **Den Kontobetreuer:innen bzw. den Informationsbevollmächtigten (IBV)**, die keine Mitarbeiter:innen der Schuldenberatung sind, „sondern in der Regel in einer helfenden Beziehung zu den Klient_innen tätig [sind]“ (ebd.).
- **Dem:der Klient:in**, dem:der über diese Konstruktion ein Maximum an selbstbestimmtem Verfügen über das eigene Geld ermöglicht werden soll.

Die Kontobetreuer:innen sind gegenüber den Klient:innen in einer **fürsorgenden Rolle, müssen für eine „adäquate Verwendung der finanziellen Mittel sorgen und stehen damit in einem asymmetrischen Machtverhältnis zu Klient_innen“** (Valina, 2018, S. 125). Sie „haben dank der vertraglichen Vereinbarung auch die Möglichkeit, Aufträge an die Schuldnerberatung zu erteilen und können somit direkten Einfluss auf die Verwendung der finanziellen Ressourcen ihrer Klient:innen nehmen“ (ebd.).

Was für Betreuung im Allgemeinen gilt, trifft auch auf die Kontobetreuung zu: Die Betreuer:innen sind gefordert, „die Bedürfnisse und Wünsche der Klient_innen zu erkennen und diese nach Maßgabe der Möglichkeiten in den Kontoplan des Betreuten Kontos zu integrieren“ (ebd., S. 122). Die individuelle Logik, der die Klient:innen bei ihren Ausgaben folgen, muss anerkannt werden: „Die finanzielle Situation einer_s typischen Kontoinhaber_in stellt sich durchwegs als kompliziert und unübersichtlich dar, da die Wünsche der Klient_innen zumeist einer höchst individuellen Logik (,Ich zahle was mir JETZT wichtig erscheint‘) und nicht den gängigen Modellen (,Miete und Strom zuerst‘) folgen.“ (Valina, 2018, S. 125).

Mit der Trennung des Einnahmen- vom Ausgabenkonto und der alleinigen Verfügung der Klient:innen über das Ausgabenkonto soll den Klient:innen **ein Maximum an Finanzautonomie** ermöglicht werden und eine bevormundende Haltung vonseiten der Informationsbevollmächtigten reduziert werden (vgl. Maly, 2019, S. 151): „Hier sind also die IBVs gefordert, nicht das eigene paternalistische Sicherheitsdenken in den Vordergrund zu stellen und auch damit leben zu können, dass der Klient das frei verfügbare Geld wenig sinnvoll ausgibt“ (ebd., S. 155).

Da diese individuellen von den sozial erwarteten Wünschen und Bedürfnissen abweichen können, müssen die Kontobetreuer:innen zwischen den sozialen Anforderungen bzw. den existenzsichernden Maßnahmen und den davon divergierenden Bedürfnissen vermitteln:

„Für die als Kontobetreuer_innen tätigen Helfer_innen ergibt sich demnach die Problematik, dass die Bedürfnisse der Klient_innen nicht unbedingt mit der vorrangigen Absicherung der sozialen Situation – insbesondere der Verhinderung von Wohnungslosigkeit – übereinstimmen müssen. Betreuer_innen sind also gefordert, die Bedürfnisse der Klient_innen mit der Erfüllung des institutionellen oder – im Falle des Erwachsenenschutzes – gesetzlichen Auftrags zur Sicherung des Wohnplatzes in Einklang zu bringen“ (Valina, 2018, S. 122).

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:in 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).

Damit das Betreute Konto zufriedenstellend funktioniert, ist über das Arbeitsbündnis hinaus eine **Vertrautheit des:der Informationsbevollmächtigten mit den individuellen Handlungsweisen und Gewohnheiten der Klient:innen wichtig**. Die Wirksamkeit des Betreuten Kontos erfordert eine Geistesgegenwart der IBV. Diese müssen die Abweichungen von den üblichen Abläufen erkennen und adäquat reagieren (z. B. durch persönliche Kontaktaufnahme und Gespräche mit den Klient:innen). Zudem müssen die Informationsbevollmächtigten in der Lage sein, mit Geld gut umgehen zu können. Diese Kompetenz fehlt mitunter auch in professionellen Einrichtungen (vgl. Maly, 2019, S. 153).

Klient:innen berichten, dass das Betreute Konto eine **entlastende Wirkung** hat. Sie können frei über ihr Geld verfügen, haben aber auch die Sicherheit, dass existenzsichernde Kosten für Miete und Strom gedeckt werden. Das Betreute Konto ist bei Klient:innen mit einer bipolaren Störung besonders wirksam, die in der manischen Phase den Bezug zum Geld verlieren. Außenstehende bemerken diese Veränderungen erst sehr spät oder sie werden überhaupt erst sichtbar, wenn der:die Betroffene die Wohnung verloren hat. Das Betreute Konto macht diese Entwicklungen frühzeitig sichtbar (vgl. Maly, 2019, S. 151 f.).

Generell sind die Rückmeldungen zum Betreuten Konto positiv, **wenn die Klient:innen von einem:einer fachlich qualifizierten Berater:in unterstützt werden** (vgl. Valina, 2018, S. 119).

Da manche Klient:innen versuchen, die vereinbarten Regelungen zu unterlaufen und z. B. auch den für die Miete vorgesehenen Betrag auf das Ausgabenkonto überwiesen zu bekommen, ist eine Abstimmung zwischen den involvierten Akteur:innen wichtig: „Daher sind regelmäßige Teambesprechungen – wöchentlich oder zumindest alle zwei Wochen – ein absolutes Muss“ (Maly, 2019, S. 155). In diesen Besprechungen müssen derartige Situationen diskutiert werden. Ausnahmen von der Regel sind möglich, müssen aber ganz klar eingegrenzt und präzise formuliert werden.

4. Erhebungs- und Studiendesign

Im Rahmen einer Online-Befragung wurden im Mai 2024 Sozialarbeiter:innen, die das Betreute Konto als Service für die Betreuung ihrer Klient:innen in Anspruch nehmen, mit der Zielsetzung befragt, die Zufriedenheit, die Wirkung und mögliche Herausforderungen und Verbesserungspotenziale zu analysieren. Die Themen der Befragung umfassen die Zufriedenheit mit dem Angebot und mit der Zusammenarbeit mit dem Team des Betreuten Kontos, die Beurteilung der Arbeit mit dem Betreuten Konto, die Software und ihre Usability sowie die Anwendung und Wirkung des Betreuten Kontos in der Arbeit mit den Klient:innen.

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

Es wurden 452 Sozialarbeiter:innen, die in der Datenbank des FSW als Kontobetreuer:innen geführt werden, via E-Mail angeschrieben und um Teilnahme an der Befragung gebeten.

Die Sozialarbeiter:innen hatten bis Ende Mai 2024 die Möglichkeit, den Fragebogen auszufüllen. Während der Feldphase wurden sie 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.

Insgesamt haben 110 Sozialarbeiter:innen die Einladung zur Online-Befragung angenommen und den Fragebogen vollständig ausgefüllt. Die Rücklaufquote beträgt somit 24 % (2022: 29 %).

5. Analyseverfahren

5.1. Deskriptive Statistik

Die statistische Analyse des Datensatzes wurde **primär** auf **deskriptiver Ebene** durchgeführt, d. h. es wurde die vorliegende Stichprobe (n = 110) beschrieben.

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.

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

Im Fragebogen sind die ordinal skalierten Fragen entsprechend des **Schulnotenprinzips** auf einer 5er-Skala zu beantworten. Berechnete Mittelwerte reichen von 1 = starke Zustimmung/Zufriedenheit bis 5 = starke Ablehnung/große Unzufriedenheit, wobei der Wert 3 einer neutralen Antwort entspricht.

Im Rahmen dieses Berichts wurden die **1er und 2er, also die beiden „positiven“, sowie die 4er und 5er, also die beiden „negativen“ Antwortkategorien, zusammengefasst**, um die **Zustimmung bzw. Ablehnung der Befragten deutlicher darstellen zu können**. Hierbei kann es jedoch zu rundungsbasierten Abweichungen kommen, sodass der in den Charts abgebildete Wert von dem im Bericht dokumentierten um einen Prozentpunkt abweicht.

5.2. 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 oder zwei Zeitpunkten 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 mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von $< 5\%$ erfolgt.

Im Rahmen dieses Berichts wurden **Jahresvergleiche zwischen den Erhebungen von 2022 und 2024 durchgeführt**. **Unterschiede zur Erhebung von 2022** werden nur dann berichtet, wenn diese signifikant sind.

5.3. Korrelationen

Um **Zusammenhänge von Aspekten identifizieren zu können, wurden Korrelationsanalysen** durchgeführt. Im Rahmen dieser Analysen wurden **Korrelationskoeffizienten** berechnet, die die **Stärke des Zusammenhangs** von zwei (zumindest) intervall-skalierten Variablen aufzeigen. 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 mittlerer Zusammenhang
- ab +/- 0,50 starker Zusammenhang

6. Beschreibung der Stichprobe

Insgesamt haben 110 Personen den Fragebogen zum Betreuten Konto ausgefüllt. Alle Befragte benutzen das Betreute Konto **beruflich für die Unterstützung ihrer Klient:innen**.

Der **Haupttätigkeitsbereich der Befragten** ist die **Wohnungslosenhilfe, wo 50 % tätig sind**. **Jede:r Fünfte arbeitet** in der **psychosozialen Beratung** (18 %). Alle anderen Tätigkeitsbereiche sind seltener.

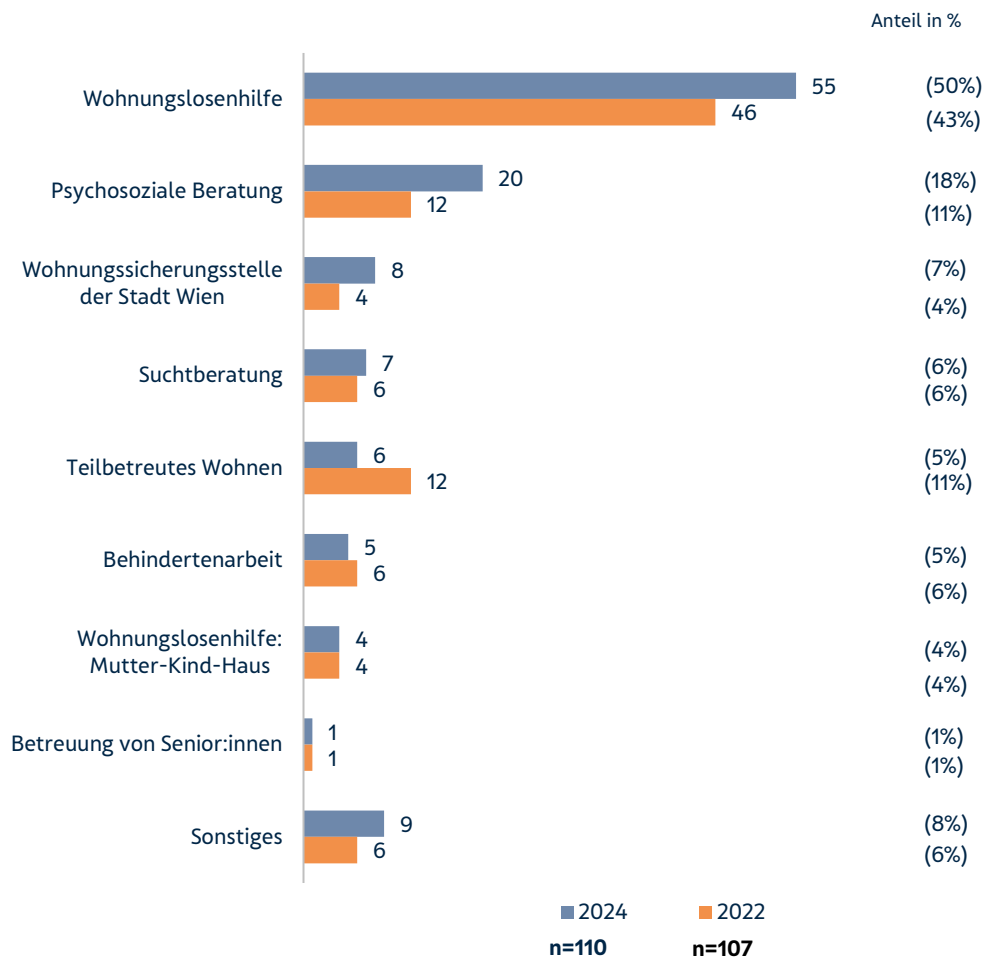


Abbildung 1: Tätigkeitsbereich der Befragten

93 % der Befragten sind in der **Sozialen Arbeit** tätig, während nur 7 % in der **Pflege und Betreuung** arbeiten.

64 % kümmern sich als **Vertrauensperson für Betreute Konten für maximal 3 Personen**: 36 % betreuen **eine:n Nutzer:in** , 19 % **2 Personen**, 9 % **3 Personen** und 35 % **mehr als 3 Personen**.

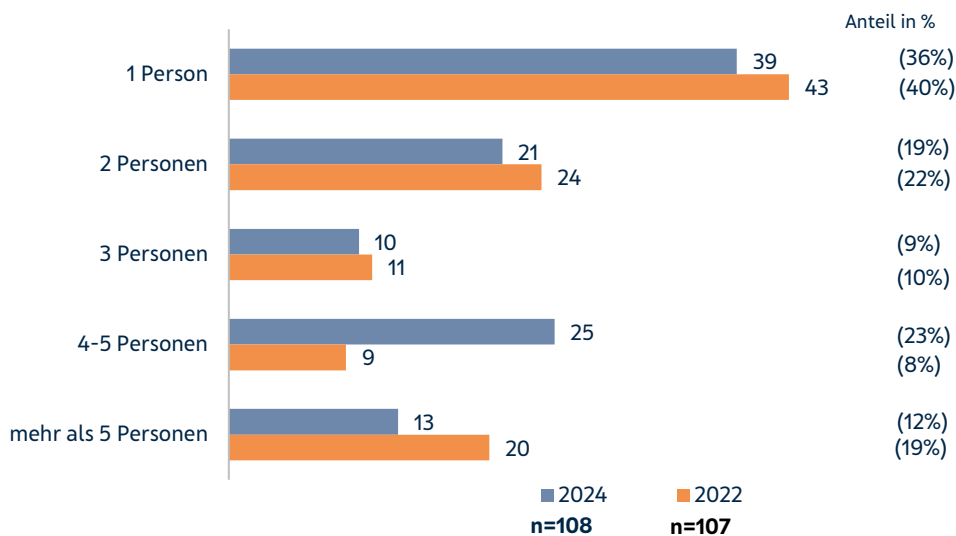


Abbildung 2: Anzahl an Personen, für die man persönlich als Vertrauensperson für Betreute Konten zuständig ist.

7. Inhaltliche Ergebnisse

7.1. Zufriedenheit mit dem Betreuten Konto

7.1.1. Abläufe des Betreuten Kontos

Die **Zufriedenheit mit den unterschiedlichsten Abläufen des Betreuten Kontos** ist auf einem hohen Niveau:

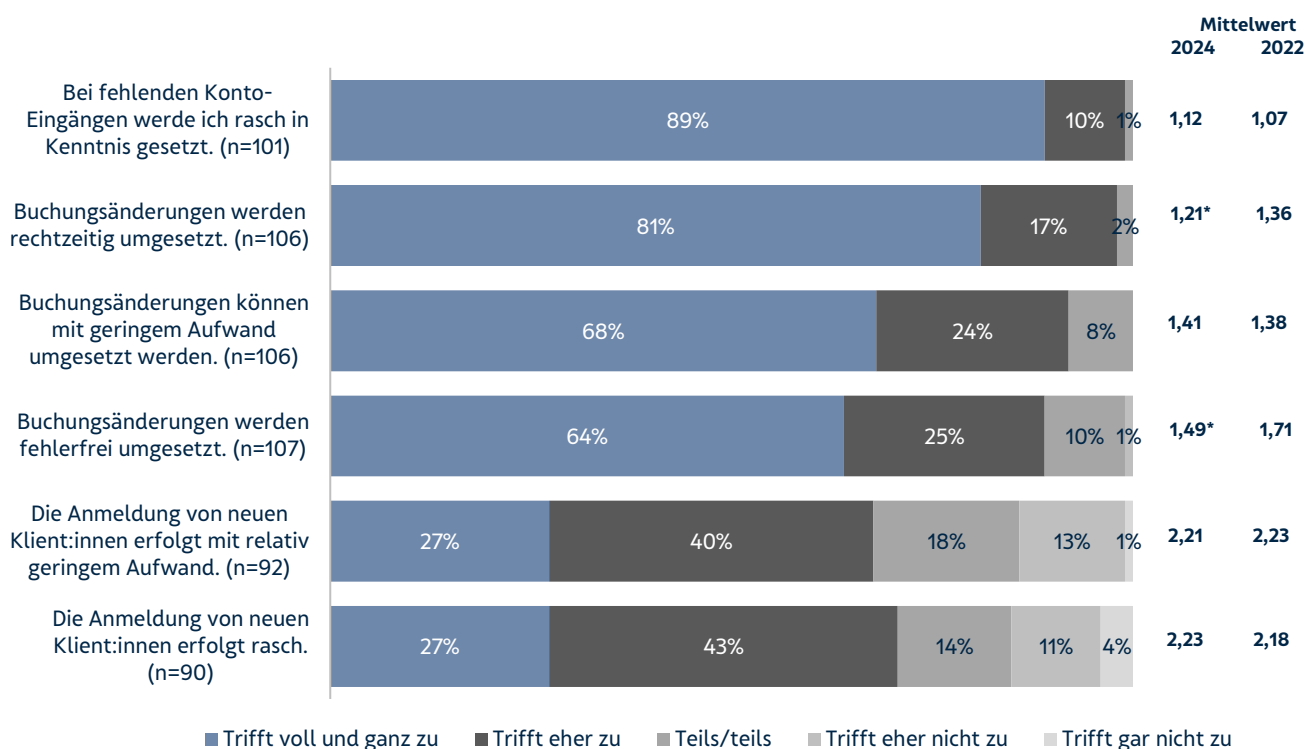


Abbildung 3: Zufriedenheit mit den aktuellen Abläufen des Betreuten Kontos: „Zunächst geht es um die aktuellen Abläufe zum Betreuten Konto. Inwieweit treffen folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zu?“
Ein signifikanter Unterschied zwischen den Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Fast alle Kund:innen (99 %; MW = 1,12) stimmen (voll und ganz bzw. eher) zu, dass sie bei **fehlenden Konto-Eingängen rasch in Kenntnis gesetzt werden**, und fast gleich viele bestätigen, dass **Buchungsänderungen rechtzeitig** (98 %; MW = 1,21), mit **geringem Aufwand** (92 %; MW = 1,41) und **fehlerfrei** (89 %; MW = 1,49) umgesetzt werden. Sowohl die rechtzeitige als auch die fehlerfreie Umsetzung wird im Vergleich zur Vorerhebung (noch) besser beurteilt.

Die **Anmeldung von neuen Klient:innen** wird von den Sozialarbeiter:innen nicht ganz so einheitlich positiv beurteilt: Dass der **Aufwand für die Anmeldung relativ gering ist**, bestätigen 67 %, 14 % sind jedoch eher oder gar nicht dieser Meinung (MW = 2,21). 70 % empfinden diesen **Anmeldeprozess als rasch**, 16 % jedoch nicht (MW = 2,23).

42 Personen machen Vorschläge, wie die **Abläufe des Betreuten Kontos verbessert werden können**.

14 Personen urgieren einen beschleunigten Kontoeröffnungsprozess, beispielsweise durch **schnellere Terminvergabe** und somit **kürzere Wartezeiten auf Erstgespräche**:

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

„Die Neueröffnung eines Kontos sollte nicht so lange dauern und die Ersttermine sollten rascher vergeben werden.“

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

Eine Reduzierung auf nur **einen persönlichen Termin** wird als „viel niederschwelliger“ erachtet.

Auch wird die **lange Dauer bis zur Aktivierung des Kontos** kritisiert:

„Die Wartezeiten auf ein Erstgespräch sind sehr lange, ebenso die Dauer bis zur Aktivierung des Kontos.“

„Es dauert etwas lange, bis dann im Endeffekt das Betreute Konto aktiv ist und genutzt werden kann.“

Ein:e Befragte:r fände es „gut, wenn man ein genaueres Datum erfährt, um die Zahlungen bis dahin besser planen zu können“.

Eine **bessere Erreichbarkeit des Betreuten-Konto-Teams** wünschen sich 10 Konto-Betreuer:innen. So werden die Erstkontakte über das Kund:innenservice und das derzeit **bestehende Rückrufsystem kritisiert** und eine **direkte Erreichbarkeit** der Mitarbeiter:innen durch die **Bekanntgabe von Durchwahlen** oder **Online-Terminvereinbarungen** urgiert.

„Eine direkte telefonische Verbindung zu Mitarbeitern des Betreuten Konto ohne der Telefonisten vom FSW wäre gut. Es ist oft sehr umständlich und mühsam mit den Telefonisten zu kommunizieren, [...]“

„Telefonische Auskünfte aus dem Callcenter teils wenig hilfreich. Mitarbeiter_innen an der allg[emeinen] Nummer schienen teils wenig vom BK zu wissen.“

Es wird die **Problematik des Rückrufsystems** thematisiert, wenn die Rückrufe „in Abwesenheit bzw. zu ungünstigem Zeitpunkt, zB. während KlientInnenvorsprache[n] oder eigenem Telefonat“ erfolgen.

„... teilweise sind anschließend die Rückrufe zu Zeiten in denen ich Klienten im Büro habe oder anderwärtig beschäftigt bin.“

Ein:e Befragte:r würde auch die Möglichkeit von Terminen am Nachmittag begrüßen, da diese den Klient:innen mit psychischen Erkrankungen entgegenkämen: „Viele Klient*innen haben Depressionen oder andere psychische Erkrankungen. Es wäre für viele einfacher zum BK zu kommen, wenn sie auch am Nachmittag Termine wahrnehmen könnten.“

2 Personen kritisieren, dass es „eher schwierig bzw. kompliziert [sei] **neuerlich ein Betreutes Konto zu bekommen**, wenn Kunden/Kundinnen **es einmal gekündigt haben**“.

Weitere Verbesserungsvorschläge betreffen den Wunsch einer **verpflichtenden Einschulung vor Betreuungsübernahme**: „Ich habe vor ein paar Jahren ein Betreutes Konto übernommen und war

völlig ahnungslos und überfordert. Dass ich die BK Mitarbeiter_innen im Grunde bei jedem Schritt auch fragen kann, wusste ich zu dem Zeitpunkt noch nicht.“

Ein anderer Wunsch betrifft die **grafische Darstellung der Finanzen**: „Ich glaube, dass es leichter wäre meinen Kunden ihre Finanzen anhand einer Kurven- oder Kreisgrafik zu erklären anstatt einer Säulen Grafik. Es ist manchmal sehr schwer ihnen verständlich zu machen, weshalb sie z.B. sparen müssen oder nicht mehr Geld ausgezahlt bekommen können.“ Ein weiterer bezieht sich auf „Zugangsdaten für das Kontoservice“ für die Kund:innen.

Die generell **hohe Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit dem Team** (vgl. Kap. 7.1.3) zeigt sich auch bei der Frage nach Optimierungsbedarf, wo nur eine Person „1 - 2 Mitarbeiter, die sehr schwierig in der Kommunikation sind“, kritisiert.

7.1.2. Softwareprogramm zum Betreuten Konto: „Kontoservice“

Das **Programm „Kontoservice“ wird im Vergleich zur Vorerhebung häufiger genutzt**: So verwenden es 10 % täglich und fast jede:r Vierte (24 %) mindestens 2-mal in der Woche. 39 % nutzen es mehrmals im Monat und 27 % seltener.

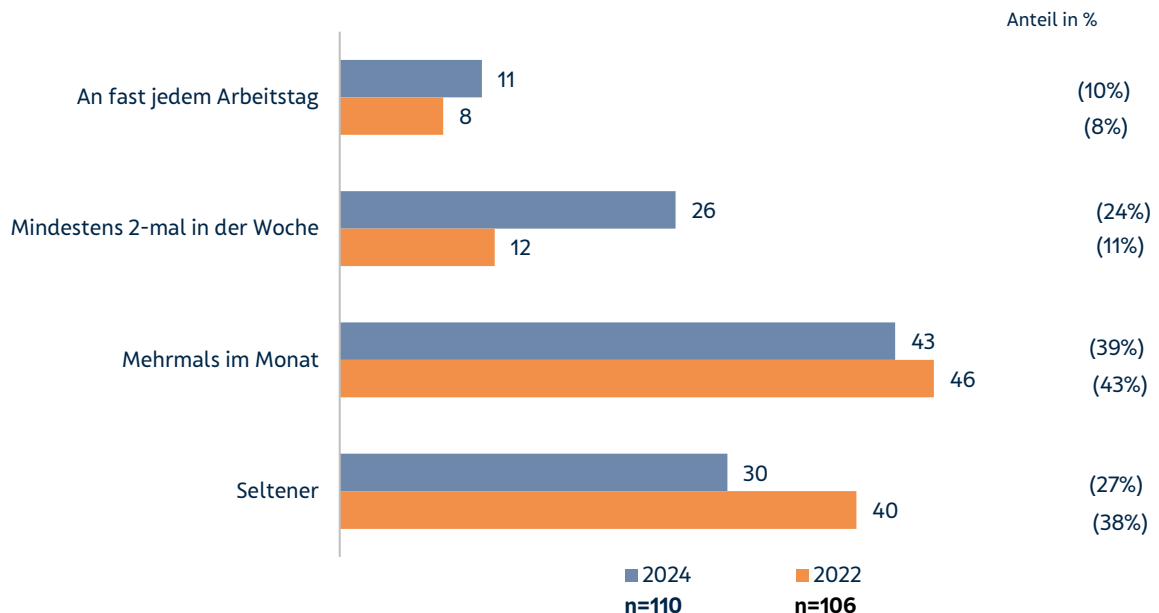


Abbildung 4: Häufigkeit der Nutzung des Programms „Kontoservice“: „Wie oft nutzen Sie das Programm ‚Kontoservice‘ zur Verwaltung des Betreuten Kontos?“

Die **Beurteilung des Programms „Kontoservice“ ist gut**, es gibt aber dennoch einige **kritische Stimmen zur Nutzungsoberfläche**: Dass das Softwareprogramm „Kontoservice“ **verlässlich** ist, bestätigen fast alle Befragten (99 %; MW = 1,31) und 80 % bekräftigen die **einfache Bedienbarkeit** (MW = 1,88).

Bei der **Bewertung der Nutzungsoberfläche zeigen sich hingegen auch negative Meinungen**: Während 54 % einer **intuitiven** und 48 % einer **ansprechenden Bedienbarkeit** zustimmen, widersprechen 19 % dem Aspekt einer intuitiven (MW = 2,53) und 24 % einer ansprechenden Nutzungsoberfläche (MW = 2,67).

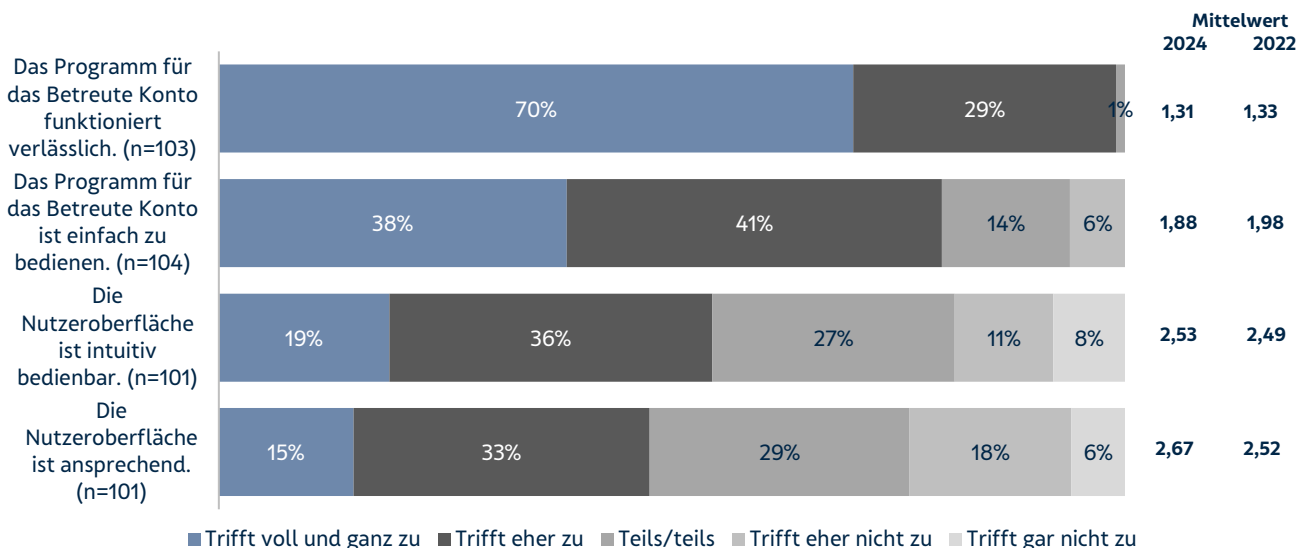


Abbildung 5: Beurteilung des Softwareprogramms „Kontoservice“: „In welchem Ausmaß stimmen Sie folgenden Aussagen zum Softwareprogramm ‚Kontoservice‘ für das Betreute Konto zu?“

42 Befragte machen **Vorschläge, wie das Programm „Kontoservice“ verbessert werden könnte.**

So wie bei der letzten Befragung bezieht sich das Feedback hauptsächlich auf ein **übersichtlicheres und intuitiveres Interface** (32 Befragte). So sollen die **„Menüleiste“** (persönliche Daten, Mailbox, Bank/Konto [...]) und die **Benutzeroberfläche intuitiver gestaltet** oder letztere **„zumindest mit Erklärungen“** ergänzt werden. **Bessere Übersichtlichkeit** und **„bessere Überblickmöglichkeiten“** könnten durch ein **angenehmeres und zeitgemäßeres Layout** erreicht werden. *„Es sieht wie Internetseiten aus den 2000ern aus.“*

Auch eine **größere Schrift** bzw. ein **größeres Seitenformat** und *„weniger Reiter, nicht dieselben Inhalte auf mehreren Seiten anzeigen“* sowie eine bessere Unterscheidung der *„Nachrichten zwischen Klient*innen/Kontoservice/Sozialarbeiter*innen“* werden urgiert.

Folgende **konkrete Vorschläge** werden in diesem Zusammenhang u. a. gemacht:

„Karte für Eingangskonto“ schwierig zu finden“

„Zahlungshöhe (z.B. bei Mietzinsänderungen) einfacher gestalten“

„Umsätze leichter zugänglich“

„Es ist schwierig zur Auflistung zu gelangen“

„ich würde beim Einsteigen ins Konto des Klienten gern gleich auf "Umsätze" kommen. Ev. ein eigener Button wo nicht-durchgeführte Zahlungen leicht ersichtlich sind?“

*„Dass alle Klient*innen gleich erscheinen. Am Anfang muss man leer auf "suchen" klicken. Das fühlt sich nicht logisch an“*

„Kontodaten (IBAN) übersichtlicher“

„Kontoauszüge für das Eingangskonto auszudrucken, die auch aussehen wie Kontoauszüge und nicht wie im "word" selbst gebastelt.“ – da diese immer wieder bei öffentlichen Stellen benötigt werden“

„Kontoplan übersichtlicher und verständlicher gestalten“

„für mich war es leider nicht immer gleich ersichtlich, wie der Kontostand ist - va, wenn das betreute Konto zur Ansparung genutzt wird“

„Die Menüeinträge sind oft etwas vage. ZB ist nur bedingt nachvollziehbar, warum die Erstellung einer Bankkarte über "Briefe erstellen" funktioniert. Und "Bank / Konto" ist auch vage.“

5 Befragte urgieren eine **vereinfachte Bedienbarkeit**. So wäre beispielsweise eine **Kommunikation direkt „[...] über Programm**, nicht nur per eMail“ auch im Falle eines Urlaubes oder Krankenstandes der Betreuer:innen „*leichter möglich*“. Eine andere befragte Person wünscht sich, dass eine Buchungsänderung direkt ins Programm eingegeben werden kann, wodurch keine weiteren Tools, wie E-Mail, genutzt werden müssen.

Andere Wünsche zur vereinfachten Bedienbarkeit betreffen das **automatische Versenden von Zugangsdaten**, eine **klare Definition der Reiter** (Umsätze, Abbuchungen, Kontoauszüge) sowie eine **Überweisung über Formulare**, „*damit alle notwendigen Infos klar sind und sicher von mir geschickt werden*“ und die Wahrscheinlichkeit reduziert wird, „*dass ich was vergesse oder mich vertippe (z.B. Zahl bei IBAN fehlt etc.)*“. Diesselbe Person urgiert auch eine „**Überweisung per Foto [...] wie bei Online-Banking**“.

Weitere einzelne Verbesserungsvorschläge drehen sich um **zeitliche Aspekte**, wie kürzere Wartezeiten auf Erstberatungstermine, um das **Zulassen von Änderungen des „Betreffs“** oder der **Löschung alter Beiträge** und um eine **einheitliche Verwendung von Abkürzungen**.

Urgiert wird darüber hinaus ein „**niederschwelliges Angebot für Betroffene**, wenn sie unterschiedliche Betreuungssettings durchmachen“, sowie eine **Information über geplante Kontoeingänge**. Dies „*würde unsere Arbeit erleichtern weil KL [Klient:in] oft verwirrt/verunsichert was wann kommt und die Schuld für späte Eingänge teils beim BK [Betreuten Konto] suchen*“.

Ein:e Befragte:r kritisiert, dass das „*Online Formular teilweise schwer vorab alleine auszufüllen [sei], da sehr viele Infos schon benötigt werden die teilweise dann im EK sowieso nochmals erfragt werden und auch manchmal erst dann zu wissen sind*“.

92 % der Kund:innen sehen **vielfältige wichtige Gründe, dass Anpassungen von Buchungsaufträgen nicht direkt im Programm „Kontoservice“ vorgenommen**, sondern per Mail beim Team des Betreuten Kontos beauftragt werden. Die Argumente entsprechen in ihrer Häufigkeit weitgehend jenen der Vorerhebung.

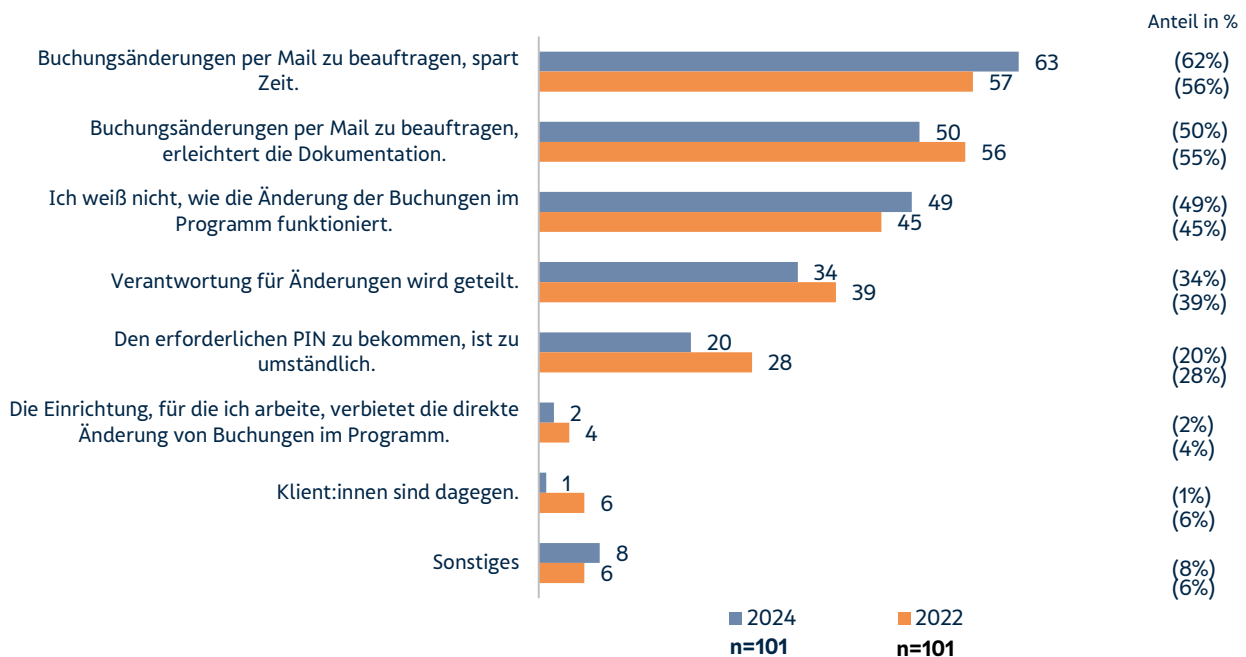


Abbildung 6: Wichtige Argumente gegen eine Änderung von Buchungsaufträgen im Programm „Kontoservice“: „Was sind aus Ihrer Sicht wichtige Gründe, Anpassungen von Buchungsaufträgen nicht direkt im Programm vorzunehmen, sondern per Mail beim Team des Betreuten Kontos zu beauftragen?“ Mehrfachnennung möglich.

Eine **digitale Übermittlung von Buchungsaufträgen per E-Mail** wird gegenüber einer direkten Änderung im Programm „Kontoservice“ von 62 % wegen **Zeitersparnis** und von jeder:jedem Zweiten (50 %) wegen einer **erleichterten Dokumentation** bevorzugt. 49 % **sind mit den Funktionen zur Änderung der Buchungen im Programm nicht vertraut**.

34 % sehen durch diese Vorgehensweise eine **Teilung der Verantwortung** und 20 % führen die **Schwierigkeit einer Beschaffung des erforderlichen PINs** als Begründung an.

Nur 2 % geben an, dass ihr:e **Arbeitgeber:in eine direkte Änderung im Programm verbietet** und 1 % lehnt dies ab, da sich ihre **Klient:innen dagegen aussprechen**.

7.1.3. Zusammenarbeit mit Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos

Die **Qualität der Erstgespräche mit dem Team des Betreuten Kontos gemeinsam mit den Klient:innen** wird als **sehr hoch beurteilt**: 99 % sind damit zufrieden (MW = 1,30).

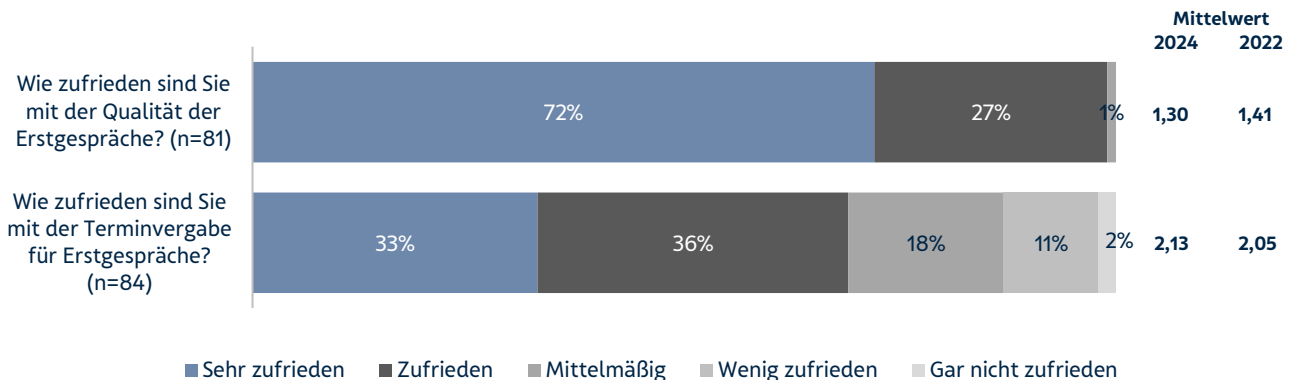


Abbildung 7: Erstgespräche bei der Kontoeröffnung: „Bitte denken Sie nun an die Erstgespräche, die bei der Kontoeröffnung gemeinsam mit den Klient:innen in den Räumlichkeiten des Betreuten Kontos geführt werden. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

Hingegen bietet die **Terminvergabe für die Erstgespräche noch Optimierungspotenzial**: 69 % sind damit zwar zufrieden, 18 % jedoch nur mittelmäßig und 13 % nicht zufrieden (MW = 2,13).

Die Gesamtzufriedenheit mit dem **Team des Betreuten Kontos ist sehr hoch**: Insgesamt sind 98 % der Kund:innen **mit der Unterstützungsleistung, die sie vom Team des Betreuten Kontos erhalten**, zufrieden.

Eine **differenzierte Analyse nach unterschiedlichsten teambezogenen Aspekten bestätigt die hohen Zufriedenheitswerte**:

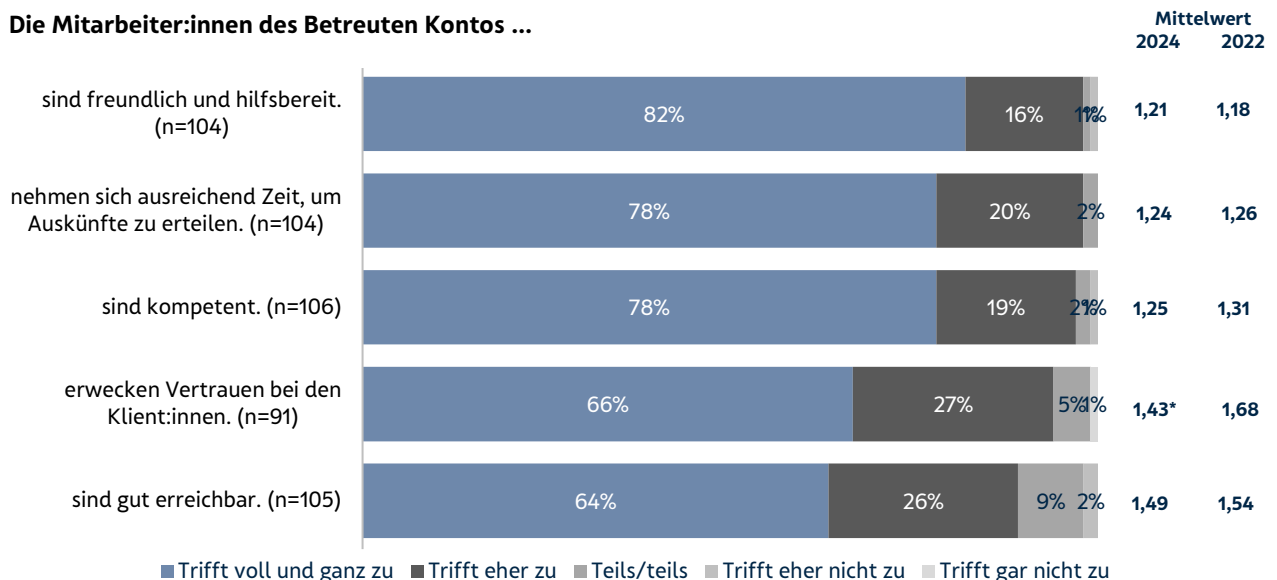


Abbildung 8: Bewertung von mitarbeiter:innenbezogenen Aspekten: „Kommen wir nun zur Zusammenarbeit mit dem Team vom Betreuten Konto des FSW. Inwieweit treffen folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zu. Die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos ...?“
Ein signifikanter Unterschied zwischen den Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.

Fast alle Befragten erachten die Mitarbeiter:innen als **freundlich und hilfsbereit** (98 %, MW = 1,21), gleich viele schätzen, dass sich diese **ausreichend Zeit für die Auskunftserteilung nehmen** (98 %, MW = 1,24), und 97 % empfinden diese als **kompetent** (MW = 1,25). 93 % bestätigen, dass

das Team des Betreuten Kontos bei den Klient:innen, die dieses nutzen, **Vertrauen erweckt** (MW = 1,43) und 9 von 10 empfinden die Mitarbeiter:innen als **gut erreichbar** (MW = 1,49).

Im Vergleich zur Vorerhebung zeigt sich ein **signifikanter Anstieg des Vertrauens der Klient:innen in das Team des Betreuten Kontos**.

7.1.4. Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuten Konto

Die **Gesamtzufriedenheit der Befragten mit dem Angebot des Betreuten Kontos** ist sehr hoch: 96 % sind damit zufrieden. Es gibt keine Befragten, die diesbezüglich Unzufriedenheit äußern (MW = 1,43).

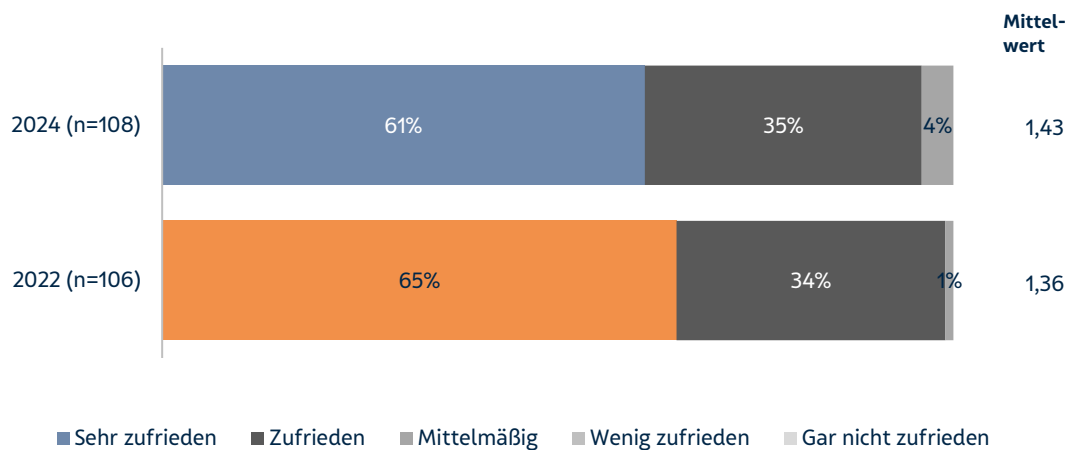


Abbildung 9: Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuten Konto: „Wie zufrieden sind Sie als Kontobetreuer:in mit dem Angebot des Betreuten Kontos insgesamt?“

7.1.5. Korrelationsanalyse mit der Gesamtzufriedenheit

Um die Gesamtzufriedenheit tiefergehend zu beschreiben, wurde eine Korrelationsanalyse zwischen der **Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuten Konto und Detailbewertungen** dazu durchgeführt. So konnten Aspekte identifiziert werden, die einen moderaten Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit aufweisen.

Eine Korrelation stellt den beidseitigen Zusammenhang zwischen den Bewertungen dar. Der Korrelationskoeffizient (r) kann im Bereich von -1 bis $+1$ liegen; eine Korrelation von 0 würde keinen Zusammenhang zwischen den beiden Variablen anzeigen. **Je höher bzw. je niedriger der Koeffizient, desto stärker ist der positive bzw. negative Zusammenhang zwischen den beiden Variablen.** Als grobes Richtmaß für die Stärke des Zusammenhangs kann folgende, für sozialwissenschaftliche Untersuchungen übliche Einteilung nach Cohen vorgenommen werden: Eine Korrelation um $\pm 0,1$ gilt als gering, eine Korrelation um $\pm 0,3$ als moderat und eine Korrelation von $\pm 0,5$ als groß.

Abgebildet und beschrieben sind jene Korrelationen mit der Gesamtzufriedenheit, die **zumindest gering** ausfallen und signifikant sind.

KORRELATIONSANALYSE

Wie zufrieden sind Sie als Kontobetreuer:in mit dem Angebot des Betreuten Kontos insgesamt?

Moderater Zusammenhang	Korrelationskoeffizient (r)	n
Zufriedenheit mit der Unterstützung, die Sie vom Team des Betreuten Kontos erhalten.	0,446**	107
Klient:innen sind mit dem Betreuten Konto für mich einfacher zu betreuen als ohne das Konto.	0,380**	107
Das Betreute Konto wird von den meisten Klient:innen gut angenommen.	0,349**	106
Buchungsänderungen können mit geringem Aufwand umgesetzt werden.	0,344**	106
Die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos sind freundlich und hilfsbereit.	0,320**	104
Das Programm für das Betreute Konto ist einfach zu bedienen.	0,312**	104
Die Klient:innen fühlen sich durch das Betreute Konto erleichtert.	0,312**	106
Die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos erwecken Vertrauen bei den Klient:innen, die das Betreute Konto nutzen.	0,300**	91
Gering-moderater Zusammenhang		
Den Klient:innen geht es durch das Betreute Konto deutlich besser.	0,291**	98
Die Funktionsweise des Betreuten Kontos lässt sich den Klient:innen leicht vermitteln.	0,279**	105
Die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos sind kompetent.	0,269**	106
Die Nutzeroberfläche ist intuitiv bedienbar.	0,260**	101
Die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos sind gut erreichbar.	0,242*	105
Die Nutzeroberfläche ist ansprechend.	0,240*	101
Das Betreute Konto stabilisiert die finanzielle Situation der Klient:innen.	0,234*	108
Buchungsänderungen werden rechtzeitig umgesetzt.	0,212*	106
Das Programm funktioniert verlässlich.	0,204*	103

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

* Die Korrelation ist auf dem 0,05-Niveau signifikant (zweiseitig).

blau: mitarbeiter:innenbezogene Aspekte / schwarz: auf die Arbeitsweise bezogene Aspekte

grau: wirkungsbezogene Aspekte / orange: programmbezogene Aspekte

Abbildung 10: Korrelationsanalyse

Obwohl es keine starke Korrelation ($r > 0,5$) zwischen der Gesamtzufriedenheit und den anderen Aspekten gibt, zeigt sich, dass **mitarbeiter:innenbezogene Faktoren den größten Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit aufweisen**. So korreliert die Zufriedenheit mit der Unterstützungsleistung durch das Team des Betreuten Kontos am stärksten, auch wenn es nur ein mittlerer Zusammenhang ist ($r = 0,446$). Ebenfalls zeigt sich bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft ($r = 0,320$) sowie beim Vertrauen, das die Mitarbeiter:innen bei den Klient:innen erwecken ($r = 0,300$), dieser (mittlere) positive Einfluss.

Dass Klient:innen durch die Verwendung des Betreuten Kontos einfacher zu betreuen sind ($r = 0,380$) und dass dieses Tool von den Klient:innen gut angenommen wird ($r = 0,349$) – also beides

Aspekte, die die **Arbeit mit dem Betreuten Konto betreffen** –, steht ebenfalls moderat positiv mit der Gesamtzufriedenheit in Zusammenhang.

Auch **programmbezogene Faktoren**, wie eine Anpassung an Buchungsänderungen mit geringem Aufwand ($r = 0,344$) sowie die einfache Bedienbarkeit ($r = 0,312$), korrelieren moderat mit der Gesamtzufriedenheit.

Bei der **Wirkung des betreuten Kontos** zeigt sich ebenfalls eine moderate Korrelation: So besteht ein positiver Zusammenhang zwischen der Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuten Konto und dem Gefühl der Erleichterung der Klient:innen ($r = 0,312$).

7.2. Arbeit mit dem Betreuten Konto

7.2.1. Bekanntheit des Erklärvideos zum Betreuten Konto

Die **Bekanntheit des kurzen Videos zur Erklärung des Betreuten Kontos** auf der Webseite der FSW Schuldenberatung und auf Youtube ist, so wie bei der letzten Erhebung, **mittelmäßig**: 60 % der Befragten kennen es, 40 % haben jedoch noch nie davon gehört.

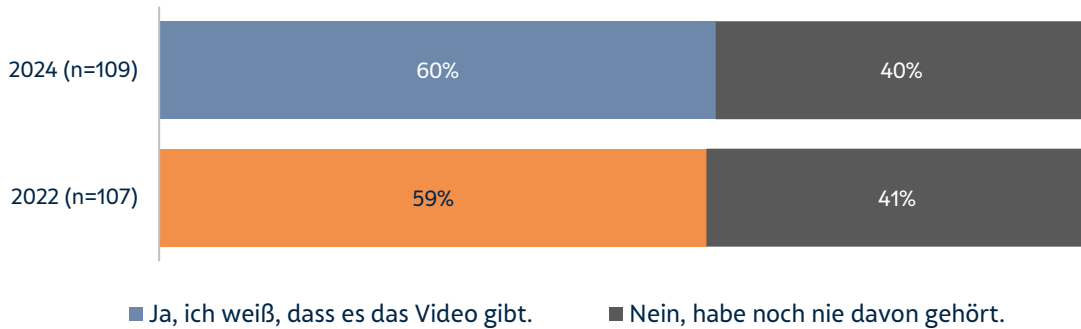


Abbildung 11: Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto: „Auf unserer Webseite und auf Youtube stellen wir ein kurzes Video zur Erklärung des Betreuten Kontos zur Verfügung. Kennen Sie dieses Video?“

7.2.2. Einsatzbereiche des Betreuten Kontos

Die **Einsatzbereiche des Betreuten Kontos** sind **vielfältig**:

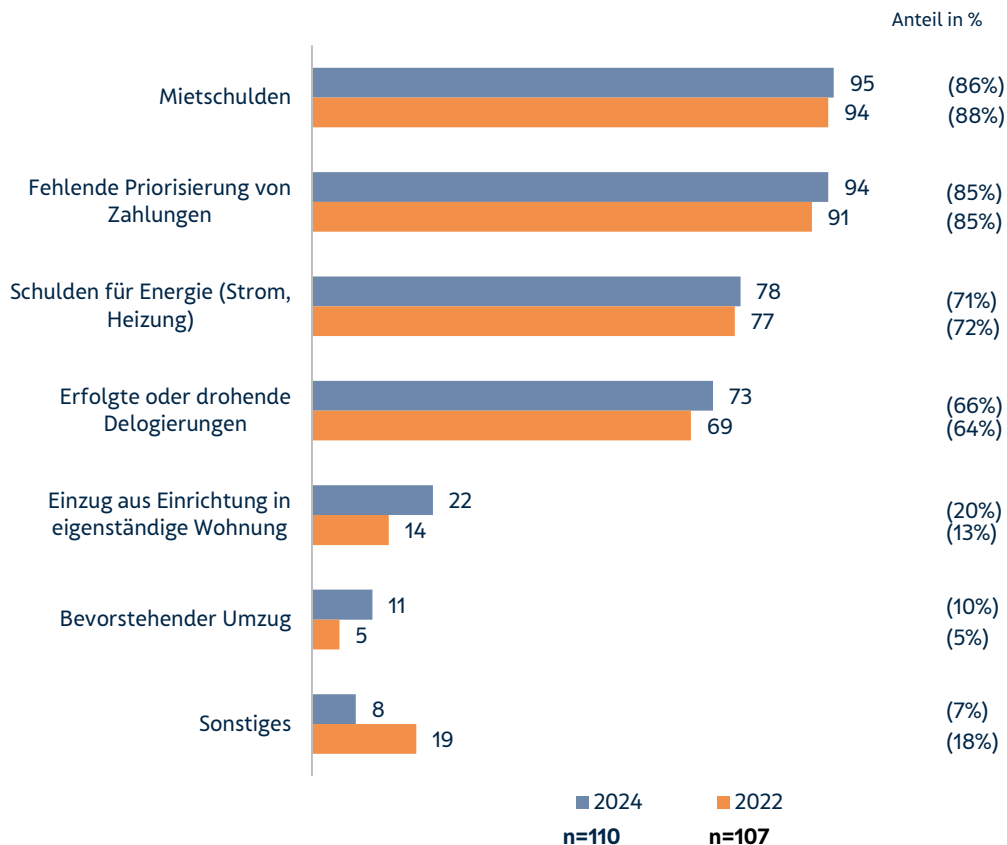


Abbildung 12: Arbeit mit Klient:innen: „Zunächst geht es darum, bei welchen Problematiken von Klient:innen Sie anbieten, das Betreute Konto in Anspruch zu nehmen.“

Das Betreute Konto wird von 86 % der Befragten bei **Mietschulden**, von 85 % bei **fehlender Priorisierung von Zahlungen**, von 71 % bei **Schulden für Energie** (Strom, Heizung) und von 66 % bei **erfolgten oder drohenden Delogierungen** in Anspruch genommen.

Die **Wohnungssicherung durch das Betreute Konto** ist nach Einschätzung der Kontobetreuer:innen bei durchschnittlich 83 % der Klient:innen erfolgreich. 38 % glauben, dass dies sogar bei allen Klient:innen funktioniert, wobei dieser Anteil im Vergleich zur Vorerhebung leicht rückläufig ist, wo noch 46 % davon ausgingen, dass eine Wohnungssicherung bei allen erfolgreich sei.

7.2.3. Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto

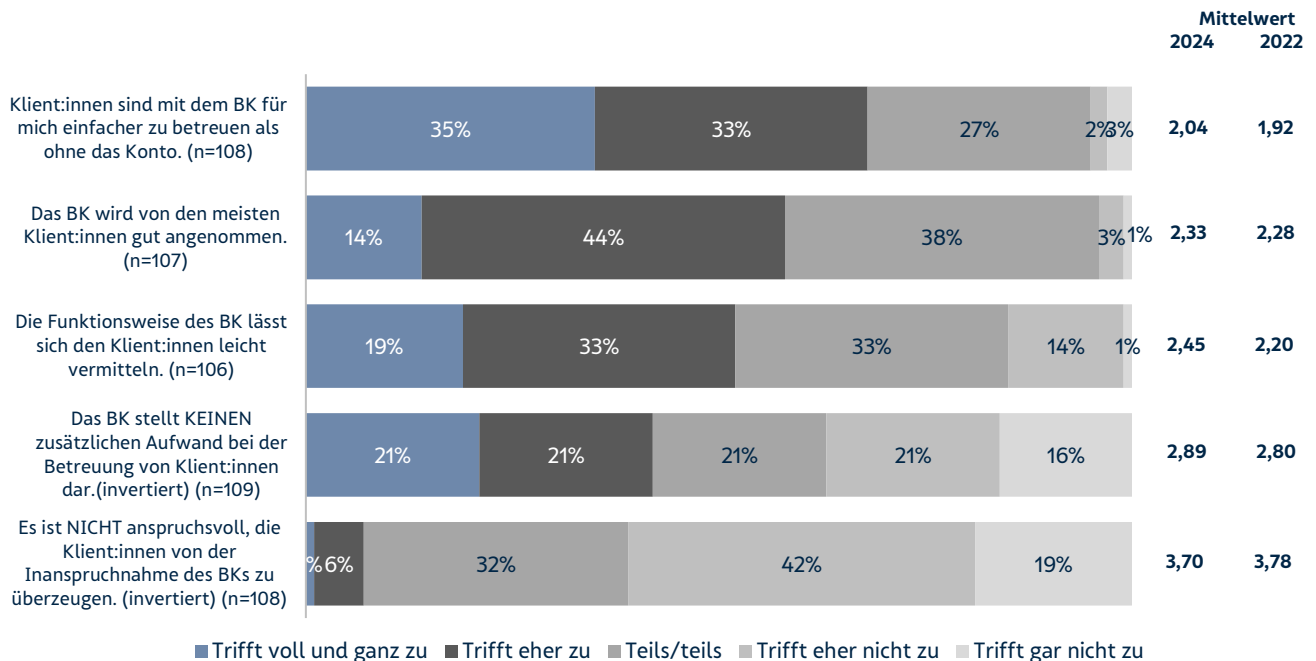


Abbildung 13: Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto: „In welchem Ausmaß treffen folgende Aussagen zur Verwendung des Betreuten Kontos in Ihrer Arbeit zu?“

Eine Betreuung der Klient:innen mit Hilfe des Betreuten Kontos wird von 69 % der Befragten als **einfacher empfunden** als ohne (MW = 2,04). Trotzdem empfinden es nur 7 % als **nicht anspruchsvoll, die Klient:innen von der Inanspruchnahme zu überzeugen** (MW = 3,70).

58 % berichten, dass das Betreute Konto von ihren Klient:innen **gut angenommen wird** (MW = 2,33). Dass die **Funktionsweise den Klient:innen leicht vermittelt** werden kann, bestätigen 52 %, jedoch sind 15 % nicht dieser Meinung (MW = 2,45).

Die Frage, ob das Betreute Konto einen **zusätzlichen Betreuungsaufwand** darstellt **oder nicht**, wird von den Befragten **unterschiedlich bewertet**. Während 37 % einen zusätzlichen Betreuungsaufwand sehen, verneinen dies 42 % (MW = 2,89).

Alle Befragten **berücksichtigen** vor der Nutzung des Betreuten Kontos die **finanzielle Lage ihrer Klient:innen**: 94 % tun dies immer, 6 % nur manchmal.

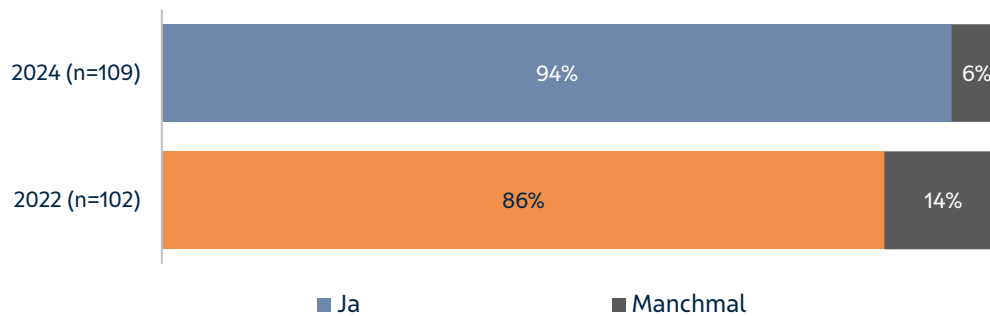


Abbildung 14: Berücksichtigung der finanziellen Lage der Klient:innen: „Haben Sie vor der Nutzung des Betreuten Kontos die finanzielle Lage Ihrer Klient:innen in Ihre Betreuungsarbeit mit einbezogen?“

7.2.4. Eingeschränkte Eignung des Betreuten Kontos

Obwohl die Gesamtzufriedenheit der Kund:innen mit dem Angebot des Betreuten Kontos bei fast 100 % liegt, ist es aus Sicht der Kund:innen trotzdem **kein Tool, das für alle Klient:innen und deren Problemlagen und Umstände geeignet ist.**

So könnten **krankheitsbedingte Aspekte, Ablehnungen seitens der Klient:innen** oder auch **unregelmäßige Zahlungseingänge** Problemlagen darstellen, die eine Verwendung des Betreuten Kontos einschränken oder dafür hinderlich sind.

Das **Hauptmotiv für eine Nichtnutzung** ist die Ablehnung durch die Klient:innen: So nennen 40 % fehlende Compliance der Klient:innen aufgrund von **Angst, (allgemeinem) Misstrauen, Kontrollverlust** oder **befürchteter Entmündigung** (n = 28).

„Bei Menschen die das Betreute Konto als "Entmündigung" als eine Unterstützung erleben.“

„Einige haben am Anfang Angst, dass es bedeutet, dass sie entmündigt sind. [...]“

„Junge Erwachsene auf den Weg in ein selbstständiges und selbstbestimmtes Leben – Gefühle der Kontrolle und Fremdbestimmung.“

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

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

„betreutes Konto als Bevormundung sehen“

„Missvertrauen in Systeme-&Institutionen“

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

Für 31 % der Befragten (n = 22) ist das Betreute Konto weniger geeignet für **Personen mit Sucht und psychischen Erkrankungen**, da öfters Ängste wegen Datenweitergabe bestehen. Bei Menschen mit Spielsucht wird aufgrund des dringenden Geldbedarfs bei Geldknappheit manchmal Druck auf die Betreuer:innen ausgeübt.

„Psychische Störungen oder Psychische Krankheiten. Stoffgebundene Suchterkrankungen (Opiate, Polytoxikomanie)“

*„Sucht: Geld wird dringend benötigt und wenn kein Geld mehr zur Verfügung steht, wird man von den Klient*innen in die Verantwortung gezogen.“*

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

„Schwierig zu überzeugen sind Personen, die Ängste haben, ihre Daten bekannt zu geben, oder an Verfolgungsgedanken leiden.“

11 % sehen einen eingeschränkten Einsatz bei **Personen mit kognitiven Einschränkungen** (n = 8), da Vereinbarungen nicht erinnert werden, Unterschiede zwischen Ein- und Ausgabenkonto nicht verstanden werden oder wenn Schwierigkeiten bestehen, das Konzept des Betreuten Kontos verbal oder sprachlich verständlich zu machen.

*„Bei Erinnerungsproblemen (z.B.: Korsakow-Syndrom): Klient*innen können sich an Vereinbarungen nicht erinnern und sind überfordert“*

„Klient:innen die aufgrund ihrer kognitiven Ressourcen das Betreute Konto zwar gerne nutzen möchten, aber die Unterscheidung zwischen Ein- und Ausgangskonto nicht klar ist (trotz vielfacher Erklärung der Funktionsweise).“

„Kundinnen die aufgrund ihrer kognitiven Beeinträchtigung Mathematik nur schwer verstehen können“

„Wenn es sprachlich nicht möglich ist, das Betreute Konto zu erklären“

13 % argumentieren mit **unregelmäßigen Zahlungseingängen bzw. Einkommen** der Klient:innen (n = 9):

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

„oft ändernden EK-Eingängen (Lohn, AMS, ÖGK - wechselt)“

Andere Einschränkungen beziehen sich auf Klient:innen mit **mangelnden Deutschkenntnissen** (n = 7), auf jene mit **fehlender finanzieller Kompetenz** (n = 7), die „ihre Fixkosten nicht priorisieren können“ oder die „jeden Cent, der übrig bleibt, sofort beheben“, oder auf **schwer erreichbare Klient:innen**, die Termine nicht einhalten (n = 6). 5 Befragte sehen **fehlende digitale Kompetenzen** der Klient:innen als problematisch in der Benutzung des Betreuten Kontos und 4 argumentieren mit formalen Einstiegshürden, wie fehlender Ausweis oder notwendige persönliche Termine.

7.2.5. Nutzungsbarrieren

Es gibt **vielfältige Gründe**, die Klient:innen von der Nutzung des Betreuten Kontos abhalten.

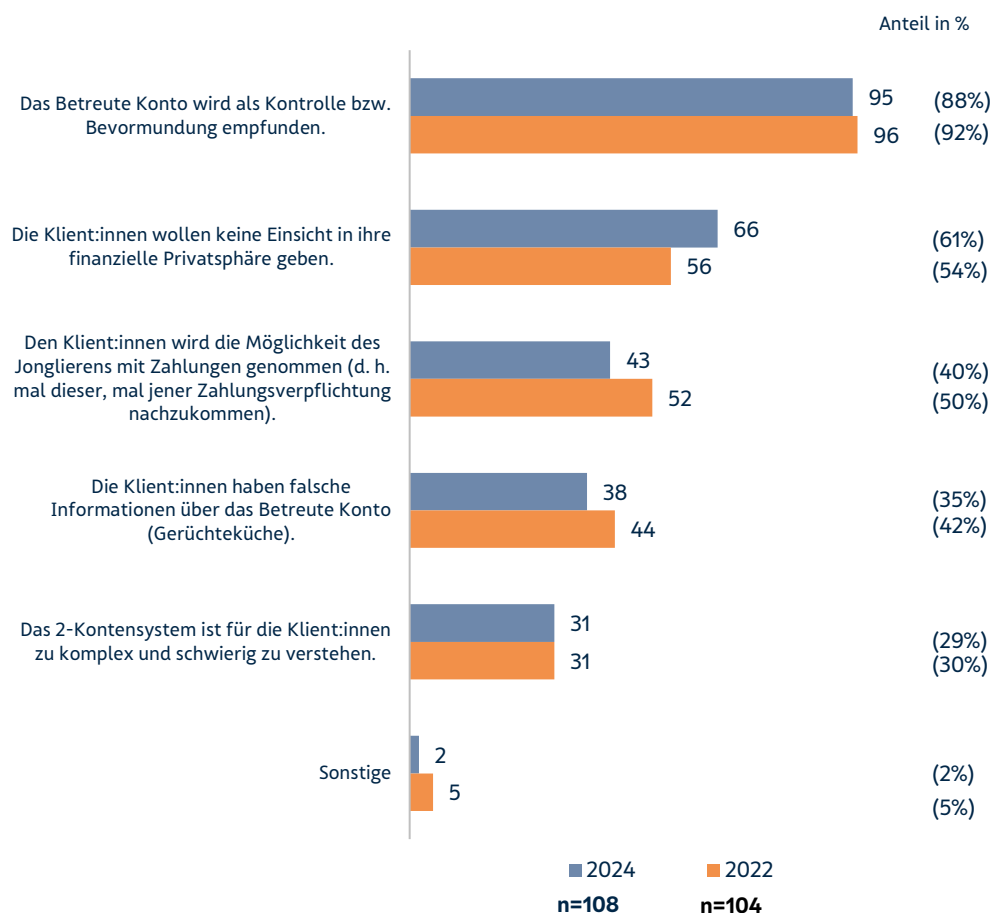


Abbildung 15: Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto: „Was sind Ihrer Erfahrung nach die häufigsten Gründe, die Klient:innen von einer Nutzung des Betreuten Kontos abhalten?“

Das Hauptmotiv gegen eine Nutzung des Betreuten Kontos ist die **Angst der Klient:innen vor Kontrolle und Bevormundung** (88 %). 61 % sind der Meinung, dass Klient:innen **keine Einsicht in ihre finanzielle Privatsphäre geben wollen** und daher von einer Nutzung absehen. 40 % glauben, dass den Klient:innen die **Möglichkeit des Jonglierens mit Zahlungen genommen wird**, was sie von einer Nutzung abhält. 35 % der Befragten gehen davon aus, dass Klient:innen **falsche Informationen über das Betreute Konto** haben und sich somit gegen eine Nutzung entscheiden, und 29 % argumentieren, dass das Zwei-Konten-System für Klient:innen zu komplex und schwierig zu verstehen ist.

7.2.6. Herausforderungen und mögliche Lösungsvorschläge

61 Befragte benennen **Herausforderungen bei der Verwendung des Betreuten Kontos bzw. bei der diesbezüglichen Arbeit mit Klient:innen**, die vorrangig folgende Thematiken umfassen:

- Eröffnungs- und Akzeptanzproblematik des Betreuten Kontos
- Zeitliche und administrative Herausforderungen des Betreuten Kontos
- Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Klient:innen im Zusammenhang mit dem Betreuten Konto

Eröffnungs- und Akzeptanzproblematik

21 Personen thematisieren die **schwierige Anfangsphase des Betreuten Kontos**, wo es um den **Aufwand des Kontoeröffnungsprozesses** geht, der oft mit **langen Wartezeiten** verbunden ist und immer wieder zur **Überforderung der Klient:innen** führt. Auch die **notwendige Überzeugungsarbeit** in der Anfangsphase stellt eine Herausforderung für die Befragten dar.

„Die lange Wartezeit bis das Konto aktiv ist.“

„die langen Wartezeiten auf einen Termin vor Ort - bei Terminabsage weitere Wartezeit von mehreren Monaten“

*„Das Zeit zwischen Einrichten des Betreuten Kontos bis zum Funktionieren - Klient*innen sind hier überfordert, da sie das System nicht kannten.“*

*„Am Anfang braucht es oft Überzeugungsarbeit, da die Klient*innen Sorge haben, die Kontrolle über ihre Finanzen zu verlieren.“*

„Die Phase von der Anmeldung fürs Betreute Konto, bis zur tatsächlichen Kontoeröffnung. Vor allem bei Personen, die Bedenken haben, ein betreutes Konto zu eröffnen, fällt es aufgrund der langen Wartezeit häufig schwer, die Motivation aufrecht zu erhalten.“

„Überzeugungsarbeit, dass das BK keine Bevormundung oder gar Entmündigung darstellt“

Folgende **Vorschläge, wie dieser schwierige Eröffnungsprozess erleichtert werden kann**, werden genannt: So sollte eine Anmeldung auch ohne Vorlage eines Ausweises möglich sein oder eine Erweiterung der „**Öffnungszeiten**“ und ein „**niederschwellige[rer]**“ Zugang werden begrüßt, wobei Letzteres nicht konkretisiert wurde.

„Anmeldung und Procederebeginn auch ohne Ausweis möglich“

Die **Überzeugungsarbeit** könnte durch **vertrauens- und bewusstseinsbildende Maßnahmen** erleichtert werden:

„Broschüren mit einfacher Erklärung, die die Angst vor Bevormundung“ nehmen, könnten die Überzeugungsarbeit unterstützen.

„Vielleicht mehr Aufmerksamkeit im öffentlichen Raum, positive Besetzung schaffen, oder so ungefähr jeder/jede könnte eines brauchen.“

Zeitliche und administrative Belastung im Rahmen der Verwaltung und Betreuung von Betreuten Konten

Der zeitliche Aufwand, der mit der Verwaltung der Ein- und Ausgänge auf den Konten verbunden ist, wird als hoch eingestuft, vor allem auch durch die Notwendigkeit, alle finanziellen Transaktionen sorgfältig zu dokumentieren und zu überwachen, damit keine Fehler passieren. Dieser Aufwand kann bei einer zunehmenden Anzahl an zu betreuenden Konten zu einer großen Herausforderung werden, vor allem auch, wenn man keine Vertretung hat und somit alleine dafür verantwortlich ist.

„Zeitlicher Aufwand in der Administration von Ein- und Ausgängen;“

*„Viele Emails wenn BK mit den Klient*innen kommuniziert. Ich muss dann aber erst im Programm nachlesen, was die Klient*in geschrieben hat, um mich auszukennen“*

„Faktor Zeit den Überblick zu behalten bei 4 Konten gehts gut - hatte schon einmal 10 da ist es schwieriger.“

„Der administrative Aufwand und wenn man keine Vertretung hat, ist es sehr herausfordernd für Konten als alleinige Betreuungsperson 'verantwortlich' zu sein.“

„Faktor Zeit den Überblick zu behalten bei 4 Konten gehts gut - hatte schon einmal 10 da ist es schwieriger.“

Ein **diesbezüglicher Lösungsvorschlag** bezieht sich auf eine „bessere Darstellung Kontoplan“ durch eine „farbliche Gestaltung“, der eine „bessere Nachvollziehbarkeit“ ermögliche.

Auch sind **Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Klient:innen** manchmal anspruchsvoll. So besteht ein hoher Kommunikationsaufwand durch zahlreiche Nachrichten, E-Mails und SMS. Manchmal entstehen Schwierigkeiten aufgrund keiner oder einer missverständlichen Kommunikation seitens der Klient:innen oder aufgrund von mangelnden Deutschkenntnissen.

„Viele E-Mails, wenn BK mit den Klientinnen kommuniziert. Ich muss dann aber erst im Programm nachlesen, was die Klientin geschrieben hat, um mich auszukennen; Zeitdruck die Problematik nachzuvollziehen und zu reagieren / Kontakt mit Klient*in aufzunehmen.“

„Die Tatsache, dass manche betroffene Klient*innen die Verwendung des betreuten Kontos am liebsten zur Gänze mir überlassen würden, was ich aber nicht möchte, da ich ja nicht die EV bin.“

„Die Klient:innen änderten Kontopläne ohne Rücksprache, was zu Unklarheiten und Konflikten führte.“

„Manchmal musste ich als Übersetzerin fungieren, weil die Klient:innen nicht klar genug kommunizierten.“

„Informationen per sms verstehen manche Kund:innen nicht (z.B. aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse).“

„Klienten die selbst Änderungen im Kontoplan vornehmen“

Bezüglich einer Vereinfachung der Kommunikation mit den Klient:innen werden eine **Kommunikation in einfacher Sprache**, „**mehrsprachige Möglichkeiten**“ oder „**bildhafte Darstellung[en]**“ angeregt.

„Kommunikation per sms in einfacher Sprache, da manche Inhalte der sms für einige Kund:innen schwer zu verstehen sind.“

„Missverständnisse aufgrund schlechter schriftlicher Ausdrucksfähigkeit des Kunden. – einfache Sprache. Eventuell bildhafte Darstellung des 2-Kontosystems in Print Form.“

„Mehrsprachige Möglichkeiten (z.B Arabische Sprachen)“

„Eventuell bildhafte Darstellung des 2-Kontosystems in Print Form.“

Eine weitere Idee in diesem Zusammenhang ist „ein **Angebot eines persönlichen Gesprächs beim Betreuten Konto**, wenn auffällt, dass die schriftliche Kommunikation am Anfang sich schwierig gestaltet“. Ein:e Befragte:r urgiert eine „**Sperre der Klienten Kontoplan selbst ändern zu können** weder im System noch über SMS“.

Ein **Lösungsvorschlag**, der vor allem **die Kommunikation zwischen Klient:in und Betreuer:in** adressiert, weist darauf hin, dass Betreuer:innen sich intensiv mit den individuellen Problemlagen der Klient:innen auseinandersetzen sollten, was eventuell durch das Anbieten von Workshops zu unterschiedlichen Problemlagen ermöglicht werden kann.

„In der Kommunikation: müssten sich MitarbeiterInnen auf die Problemlagen der Betroffenen einstellen, vielleicht ein Workshop über Glücksspielsucht? (damit die Dynamik und die existenzbedrohenden Situationen erkannt werden, auch jemand mit einem durchschnittlich guten Gehalt kann in der Existenz bedroht sein, vor allem wenn er/sie keine Förderung/keine Hilfestellung durch Soziale Träger erfährt (und auch keine Ansprüche aus Sozialleistungen geltend machen kann).“

Ein:e Befragte:r sieht das noch umfassender und empfiehlt eine „**verpflichtende Schulungsmaßnahme** vor Betreutes Konto Übernahme oder Eröffnung“.

Ein:e Befragte:r adressiert einen **Lösungsvorschlag direkt an den FSW:**

„Es sollte vom FSW eine automatische Erhöhung der Leistungsstufe der KundInnen mit betreuten Konto um 30-60Min pro Woche geben da die Betreuung des Kontos Zeit in Anspruch nimmt die uns dann an anderer Stelle fehlt. Außerdem sind die Anforderungen an das Betreuungspersonal mit der Betreuung des Betreuten Kontos gestiegen.“

7.3. Wirkung und Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit des Betreuten Kontos

7.3.1. Wirkung des Betreuten Kontos

Trotz der hohen Gesamtzufriedenheit und der positiven Bewertung verschiedener Zufriedenheits- und Nutzungsaspekte durch die Sozialarbeiter:innen wird eine **positive Wirkung des Betreuten Kontos auf die Klient:innen**, so wie in der Vorerhebung, **nur in Teilbereichen** gesehen. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Befragten als „dritte Person“ Fremd-Bewertungen zur Wirksamkeit des Betreuten Kontos abgeben. Daher könnte die tatsächliche Perspektive der Klient:innen von diesen Bewertungen abweichen, da diese nicht direkt befragt wurden.

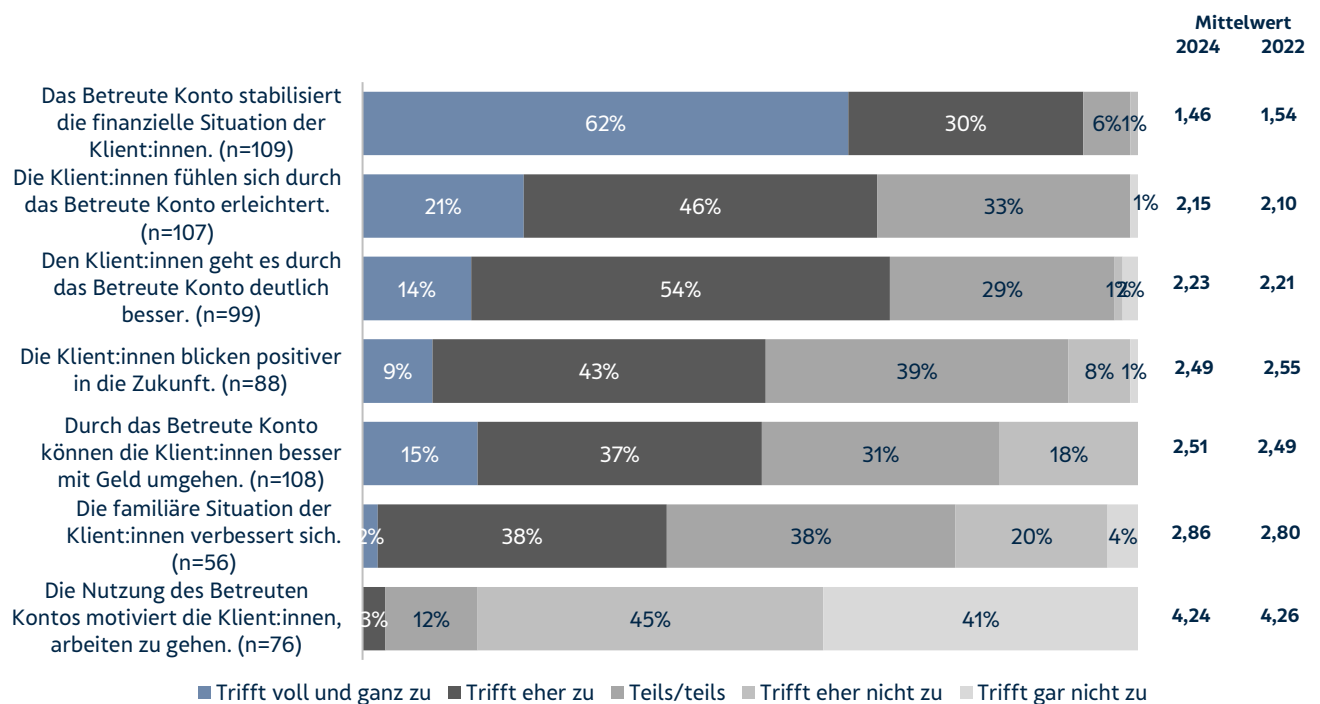


Abbildung 16: Wirkung des Betreuten Kontos: „Im Weiteren geht es darum, wie sich die Nutzung des Betreuten Kontos Ihrer Erfahrung nach auf die Klient:innen auswirkt. Bitte geben Sie an, wie weit folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zutreffen.“

Die **größte Wirkung** aus Sicht der Kontobetreuer:innen liegt in der **Stabilisierung der finanziellen Situation der Klient:innen**: 93 % stimmen dem zu (MW = 1,46).

66 % der Befragten (MW = 2,15) vermuten, dass sich die Klient:innen des Betreuten Kontos **erleichtert fühlen**, und 68 %, dass es den Klient:innen seit der Nutzung **deutlich besser geht** (MW = 2,23).

52 % erkennen bei ihren Klient:innen einen **besseren Umgang mit Geld**, wobei 18 % diesen Aspekt jedoch nicht bestätigen (MW = 2,51).

Einen **positiveren Blick der Klient:innen in die Zukunft** vermutet knapp über die Hälfte der Befragten (52 %), jedoch können das 9 % nicht erkennen (MW = 2,49).

Die **geringste Wirkung** wird in einer **möglichen Motivation zur Aufnahme einer Erwerbstätigkeit** gesehen. Nur 3 % sehen diesen positiven Aspekt, jedoch nehmen 86 % keine diesbezügliche Entwicklung wahr (MW = 4,24).

7.3.2. Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit des Betreuten Kontos

Obwohl die Wirkung des Betreuten Kontos auf die Klient:innen von den Befragten als nicht zu hoch empfunden wird, ist die **Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit des Betreuten Kontos an Kolleg:innen sehr hoch.**

Zur Weiterempfehlung der **Verwendung des Betreuten Kontos an Kolleg:innen** wird den Kund:innen eine 11er-Skala von 0 bis 10 gegeben, wobei 0 „überhaupt nicht“ und 10 „sehr wahrscheinlich“ weiterempfehlen bedeutet. Diese Art des Fragens nach der Weiterempfehlung ist ein weitverbreitetes und standardisiertes Werkzeug zur Messung von Kund:innenzufriedenheit.

Zur Analyse werden drei Gruppen gebildet: Kritiker:innen, Passive und Weiterempfehlen:innen. Als Kritiker:innen werden jene bezeichnet, die einen Wert im Bereich 0–6 angeben. Passive sind Personen, die einen Wert im Bereich 7–8 angeben. Weiterempfehlen:innen geben einen Wert im Bereich 9–10 an.

Zur vertiefenden Analyse kann der **NPS („Net Promoter Score“)** berechnet werden, indem die Kritiker:innen von den Weiterempfehlen:innen subtrahiert werden. 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 herrscht vollständige Weiterempfehlung vor.

Je höher der NPS, desto wahrscheinlicher ist es, dass die Befragten das Betreute Konto weiterempfehlen – ein Maß für starke Bindung und hohe Zufriedenheit. Werte über 0 sind gut, alles über 50 ist hervorragend.

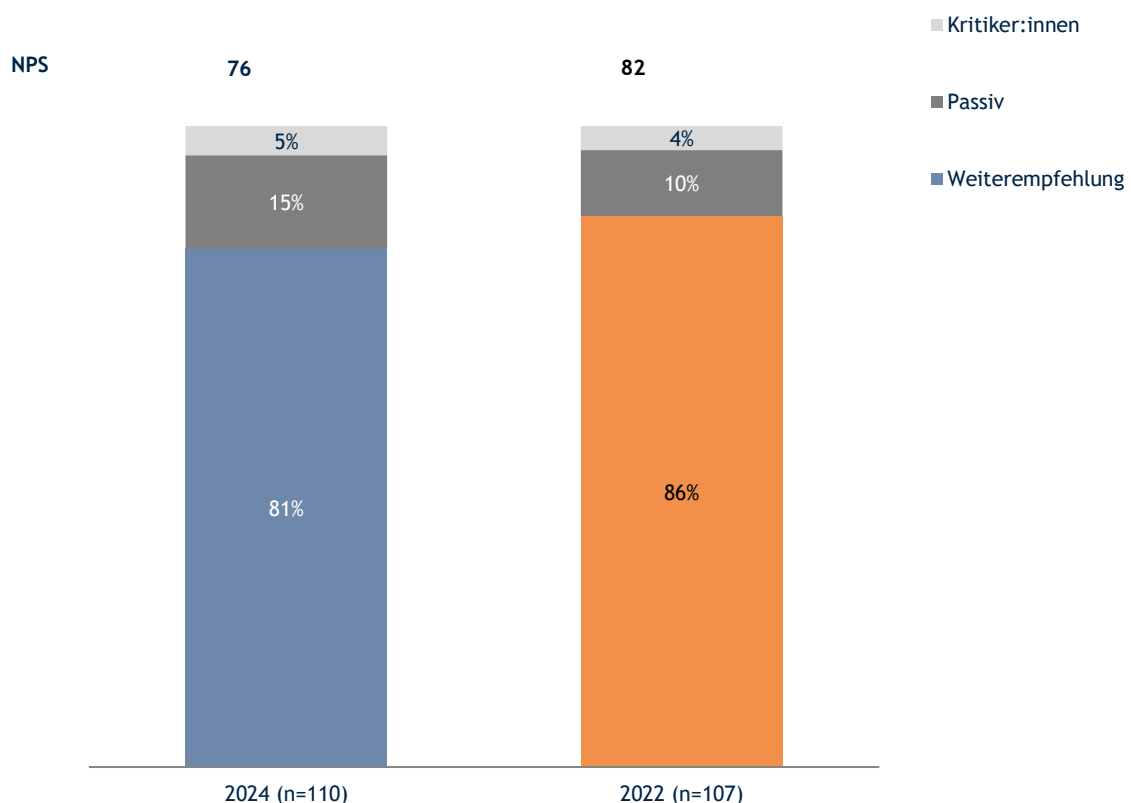


Abbildung 17: Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit des Betreuten Kontos: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Verwendung des Betreuten Kontos an Kolleg:innen weiterempfehlen?“ Der Score geht von -100 bis +100, wobei negative Werte bedeuten, dass es mehr „Kritiker:innen“ gibt als „Weiterempfehlen:innen“. Bei einem Wert von +100 wird das Betreute Konto von allen befragten Sozialarbeiter:innen weiterempfohlen. Werte über 0 sind gut, alles über 50 ist hervorragend.

Mit einem **Gesamt-NPS von 76** wird die **Weiterempfehlung des Betreuten Kontos hervorragend** bewertet – 81 % der Befragten würden das Betreute Konto an Kolleg:innen sehr wahrscheinlich weiterempfehlen.

7.4. Offenes Feedback

37 Befragte geben abschließendes Feedback, das **fast ausschließlich aus Lob und Dankbarkeit** besteht (n = 31).

Eine Person lobt die gute Zusammenarbeit, wobei sie **Mängel bei „sehr schwierigen Klientinnen“** sieht, die „dann eher auf die einzelne Situation zurückzuführen“ seien.

Zwei Befragte kritisieren die **lange Wartezeit bei der Eröffnung eines Betreuten Kontos**, wobei eine Person „nur ein[en] Termin zur Kontoeröffnung“ vorschlägt, „auch wenn es danach mehrere Monate dauert bis das Konto und alle Zahlungen erfolgreich laufen“.

Für eine:n Befragte:n sind **„Aufwand / Verantwortung [...] ein Hindernis aufgrund der zu hohen Arbeitsbelastung!“**, was sie:ihn in der Praxis manchmal davon abhalte, „bzw scheue [ich] selbst davor zurück, das Betreute Konto zu betreuen, obwohl es viell. für Klient_innen sinnvoll wäre!“.

Weitere Vorschläge, die im Rahmen des offenen Feedbacks gegeben werden, sind beispielsweise „ein **kleines Willkommensgeschenk auch ein Anreiz** zb 20 € Guthaben oder Gutschein vom Hofer, Billa?...“, eine **„Öffnung für Menschen mit subsidiären Aufenthaltstitel“**, da sich diese im Umgang mit Geld laut Ansicht der:des Befragten sehr schwer tun.

Ein:e Befragte:r urgiert einen **„positiv kon[n]ontierte [n] Namen“ statt Betreutes Konto**, da dieser **„für viele Klientinnen anfänglich abschreckend [ist] und bevormundend [wirkt] und muss oft erst als Begriff positiv besetzt werden“**.

Viele **bedanken sich für das Angebot des Betreuten Kontos**, wie beispielsweise:

„Das Betreute Konto ist so wichtig und super“

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

„Super Sache! Wirklich tolles Angebot!“

„Finde es super, dass es das Betreute Konto gibt - ist eine tolle Ressource! :)“

Andere loben die **Zusammenarbeit mit dem Team des Betreuten Kontos**:

„Danke für eure professionelle Arbeit & tolle Unterstützung!“

„Danke für die seit Jahren gute Zusammenarbeit, die dafür sorgt, dass viele unserer gemeinsamen Klient:innen/Kund:innen langfristig und nachhaltig in eigenen Wohnungen wohnen können.“

„Ihr macht das Spitze!“

8. Literaturverzeichnis

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

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.

Obenaus, Irene. 2024. *FSW Betreutes Konto Jahresbericht 2023*, abgerufen über: https://www.schuldenberatung.wien/user/documents/berichte/2023_JB_Betreutes_Konto.pdf, 31.07.2024

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

9. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Tätigkeitsbereich der Befragten.....	13
Abbildung 2: Anzahl an Personen, für die man persönlich als Vertrauensperson für Betreute Konten zuständig ist.....	14
Abbildung 3: Zufriedenheit mit den aktuellen Abläufen des Betreuten Kontos: „Zunächst geht es um die aktuellen Abläufe zum Betreuten Konto. Inwieweit treffen folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zu?“	15
Abbildung 4: Häufigkeit der Nutzung des Programms „Kontoservice“: „Wie oft nutzen Sie das Programm ‚Kontoservice‘ zur Verwaltung des Betreuten Kontos?“	17
Abbildung 5: Beurteilung des Softwareprogramms „Kontoservice“: „In welchem Ausmaß stimmen Sie folgenden Aussagen zum Softwareprogramm ‚Kontoservice‘ für das Betreute Konto zu?“	18
Abbildung 6: Wichtige Argumente gegen eine Änderung von Buchungsaufträgen im Programm „Kontoservice“: „Was sind aus Ihrer Sicht wichtige Gründe, Anpassungen von Buchungsaufträgen nicht direkt im Programm vorzunehmen, sondern per Mail beim Team des Betreuten Kontos zu beauftragen?“ Mehrfachnennung möglich.....	20
Abbildung 7: Erstgespräche bei der Kontoeröffnung: „Bitte denken Sie nun an die Erstgespräche, die bei der Kontoeröffnung gemeinsam mit den Klient:innen in den Räumlichkeiten des Betreuten Kontos geführt werden. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“	21
Abbildung 8: Bewertung von mitarbeiter:innenbezogenen Aspekten: „Kommen wir nun zur Zusammenarbeit mit dem Team vom Betreuten Konto des FSW. Inwieweit treffen folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zu. Die Mitarbeiter:innen des Betreuten Kontos ...?“ Ein signifikanter Unterschied zwischen den Jahres-Mittelwerten ist mit einem * gekennzeichnet.	21
Abbildung 9: Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuten Konto: „Wie zufrieden sind Sie als Kontobetreuer:in mit dem Angebot des Betreuten Kontos insgesamt?“	22
Abbildung 10: Korrelationsanalyse	23
Abbildung 11: Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto: „Auf unserer Webseite und auf Youtube stellen wir ein kurzes Video zur Erklärung des Betreuten Kontos zur Verfügung. Kennen Sie dieses Video?“	25
Abbildung 12: Arbeit mit Klient:innen: „Zunächst geht es darum, bei welchen Problematiken von Klient:innen Sie anbieten, das Betreute Konto in Anspruch zu nehmen.“	25
Abbildung 13: Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto: „In welchem Ausmaß treffen folgende Aussagen zur Verwendung des Betreuten Kontos in Ihrer Arbeit zu?“	26
Abbildung 14: Berücksichtigung der finanziellen Lage der Klient:innen: „Haben Sie vor der Nutzung des Betreuten Kontos die finanzielle Lage Ihrer Klient:innen in Ihre Betreuungsarbeit mit einbezogen?“	27
Abbildung 15: Arbeitsweise mit dem Betreuten Konto: „Was sind Ihrer Erfahrung nach die häufigsten Gründe, die Klient:innen von einer Nutzung des Betreuten Kontos abhalten?“	29
Abbildung 16: Wirkung des Betreuten Kontos: „Im Weiteren geht es darum, wie sich die Nutzung des Betreuten Kontos Ihrer Erfahrung nach auf die Klient:innen auswirkt. Bitte geben Sie an, wie weit folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zutreffen.“	33
Abbildung 17: Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit des Betreuten Kontos: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Verwendung des Betreuten Kontos an Kolleg:innen weiterempfehlen?“ Der Score geht von -100 bis +100, wobei negative Werte bedeuten, dass es mehr „Kritiker:innen“ gibt als „Weiterempfehlen:innen“. Bei einem Wert von +100 wird das Betreute Konto von allen befragten Sozialarbeiter:innen weiterempfohlen. Werte über 0 sind gut, alles über 50 ist hervorragend.....	34



Fördert. Stärkt. Wirkt.

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