

FSW Betreutes Konto Jahresbericht 2024

Zuständigkeitsbereich: Schuldnerberatung Wien - gem. GmbH

Berichtsempfänger:innen

Christian Neumayer

Bianca Steinhauer-Kreuzbichler

Ludwig Pfefferkorn

Berichtsersteller:innen

Irene Obenaus

Zuletzt aktualisiert am

10.04.2025

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	3
Vorwort	4
Nutzer:innen des Betreuten Kontos (BEK)	5
Anzahl der aktuellen Nutzer:innen und eröffneten Konten	6
Anzahl eingestellter Konten	7
Familienstatus und Demografie der Nutzer:innen	8
Demografie der Nutzer:innen	9
Staatsbürgerschaft der Nutzer:innen	10
Ausbildung und Erwerbstätigkeit der aktuellen Nutzer:innen des BEK	11
Erwerbsstatus der Nutzer:innen	12
Welche betreuenden Institutionen verweisen an das Betreute Konto?	13
Anzahl der Transaktionen, gesamtverwaltete Summe und durchschnittliche Verweildauer der BEK-Nutzer:innen	14
Beratungsgespräche	15
Anonyme Vorsprachen und Kommunikation	16
Betreuende Institutionen	17

Management Summary

Die Wiener Wohnungslosenhilfe hat das Ziel, Wohnungslosigkeit zu verhindern, akut betroffene Menschen zu unterstützen und ihnen den Weg zurück in eigenen Wohnraum zu ermöglichen. Gleichzeitig fördert sie die soziale Integration und sorgt für eine gut koordinierte, qualitätsvolle Hilfe.

Das „Betreute Konto“ der FSW Schuldenberatung als Instrument der Wiener Wohnungslosenhilfe bietet die Möglichkeit, bei den genannten Zielen die Zielerreichung und Wirkung dieser Ziele maßgeblich und im besten Ansatz von allokativer Effizienz zu unterstützen.

Das Betreute Konto ist eine spezialisierte Dienstleistung, die in einer Kooperation zwischen der FSW Schuldenberatung und ausgewählten Bankpartner:innen entwickelt wurde. Das Betreute Konto wirkt nicht nur präventiv, sondern unterstützt auch Entwicklungen, um neue Wege gehen zu können, zum Beispiel den Weg in die eigene Wohnung. Es unterstützt beim Ansparen, um die beim Einzug entstehenden Kosten decken zu können. Danach hilft es, die Wohnung zu sichern und unterstützt die Nutzer:innen beim sorgsamem Umgang mit dem verbleibenden Geld.

Im Zeitraum von Anfang 2012 bis zum 31. Dezember 2024 registrierten sich rund 5.000 Personen über das Internet für das Betreute Konto und es wurden 3.281 Konten eröffnet. Im selben Zeitraum wurden 2.010 Konten außer Betrieb gestellt. Seit dem Jahr 2014 liegt die Zahl der Neuanmeldungen kontinuierlich über der der Schließungen, eine Ausnahme bildet nur das Geschäftsjahr 2021 (Corona-Krise).

Die Kund:innengruppe besteht aus etwas mehr Männern als Frauen. Der Durchschnitt der Männer, die das Betreute Konto nutzen lag in den vergangenen Jahren bei rund 52 %. Die meisten Nutzer:innen sind auf Arbeitssuche (68 %) , ein größerer Teil befindet sich bereits in Pension (17,7 %). Auch hier bleiben die Anteile seit mehreren Jahren über stabil. Seit 2022 werden die Kategorien „Mindestsicherung/Beihilfen“ und „Krankenkasse“ zu „Sonstige“ zusammengefasst.

Die meisten Nutzer:innen haben aktuell einen Pflichtschulabschluss (M: 44,7 %, F: 53,4 %) bzw. Lehrabschluss (M: 34,1 %, F: 18,3 %). Einen ebenfalls großen Anteil haben Personen ohne Abschluss (M: 11,9 %, F: 18,9 %).

Rund 27 % - und damit stellen sie die größte Altersgruppe bei den Männern dar - sind zwischen 41 und 50 Jahre alt. 55 % der Männer dieser Gruppe sind alleinstehend, 56,6 % haben keinen Abschluss bzw. nur Pflichtschulabschluss und 37,3 % sind arbeitssuchend. Bei den Frauen ist der größte Anteil zwischen 31 und 40 Jahre alt, was einem Anteil von 31 % entspricht. 45 % dieser Frauen sind alleinstehend und 72,3 % haben keinen Abschluss bzw. nur Pflichtschulabschluss und 30,7 % sind arbeitssuchend.

Im Jahr 2024 kamen 55 % der Nutzer:innen im BEK von Wohnungslosenhilfe-Institutionen und 30 % von „Sonstigen Einrichtungen“. Dazu zählen unter anderem Einrichtungen der Sucht- und Behindertenhilfe, Psychosoziale Dienste und die Haftentlassenenhilfe. 11 % der Nutzer:innen kommen von Kinder- und Jugendwohlfahrt-Institutionen und weniger als 1 % aus der Finanziellen Nothilfe für alte Menschen. Zur Finanziellen Nothilfe für alte Menschen zählen Tageszentren, Pflegehäuser und Senior:innen, die privat an das BEK herangetreten sind sowie Senior:innen, die über die MA40 zugewiesen werden.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 110.150 Transaktionen (105.610 im Jahr 2023) durchgeführt und die verwaltete Summe betrug EUR 22,56 Mio (EUR 19,56 Mio im Jahr 2023).

Das Betreute Konto hat sich seit seinem Beginn zu einer festen, nicht mehr wegzudenkenden Institution entwickelt. Tausende Menschen wurden dabei unterstützt, die eigenen vier Wände zu behalten oder eine neue Wohnung nach längerer Obdachlosigkeit wieder beziehen zu können.

Vorwort

„Ein Betreutes Konto wird von Menschen genutzt, die Unterstützung brauchen, ihre finanziellen Einkünfte eigenständig und existenzsichernd zu verwalten“.

Das Betreute Konto schafft einen raschen Überblick über Zahlungsvorgänge und zeigt auf, wenn Vereinbarungen, die mit den Nutzer:innen getroffen wurden, nicht eingehalten werden. Das Betreute Konto schafft mehr Zeit für die Betreuung, gibt Sicherheit bei der Bezahlung der Miete und schafft Überblick beim regelmäßigen Ansparen, z. B.: für eine neue Wohnung (Kaution). Zeitgewinn, Sicherheit und Zuverlässigkeit erhalten daher sowohl unsere Kund:innen, aber vor allem die Nutzer:innen selbst durch das Betreute Konto.

Die unmittelbare Zielgruppe des Betreuten Kontos sind die Mitarbeiter:innen der Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe bzw. in den angrenzenden Handlungsfeldern. Die Mitarbeiter:innen werden in diesem Konzept als die eigentlichen Kund:innen gesehen. Wenn hier also von Kund:innen gesprochen wird, sind daher die Mitarbeiter:innen gemeint. Die Kontoinhaber:innen, die Unterstützung bei der Kontoführung brauchen werden hier Nutzer:innen genannt.

Die Nutzung des Betreuten Kontos ist unabhängig davon möglich, ob die betroffene Person bereits über ein Bankkonto verfügt, aus bestimmten Gründen kein Konto eröffnen kann oder bereits Schulden bei Finanzinstituten hat.

Die Implementierung und Nutzung des Betreuten Kontos durchläuft einen klar strukturierten Prozess, der in mehrere Phasen gegliedert ist und einen wichtigen Schritt umfasst, bei dem ein amtlich gültiger Lichtbildausweis per E-Mail, Fax oder SMS übermittelt wird. Dies stellt einen wesentlichen Teil des Verifizierungsprozesses dar und ist entscheidend für die Fortführung der Kontoeröffnung.

Anmeldung: Personen mit Wohnsitz in Wien, die Unterstützung im Hinblick auf das Management ihrer Zahlungsverpflichtungen benötigen, haben die Möglichkeit, sich selbst oder durch Vermittlung ihrer Betreuer:innen über ein speziell eingerichtetes Anmeldeformular auf der Webseite der FSW Schuldenberatung zu registrieren.

Terminvereinbarung: Nach der Registrierung wird ein telefonischer Termin arrangiert, um die individuellen Voraussetzungen für die Einrichtung eines Betreuten Kontos zu besprechen und den weiteren Verlauf des Prozesses zu erläutern. In diesem Schritt wird auch die Übermittlung eines amtlich gültigen Lichtbildausweises per E-Mail, Fax, SMS oder Upload-Link gefordert, um die Identität des:der Antragstellers:in zu verifizieren und sicherzustellen, ob von Seiten der Bank ein Konto eröffnet werden kann.

Kontoeröffnung und Kontoplanung: Im Rahmen des vereinbarten Termins erfolgt die Zusammenstellung der erforderlichen Dokumente für den Kontoeröffnungsantrag bei der kooperierenden Bank. Parallel dazu wird ein detaillierter Kontoplan erstellt, der eine Auflistung aller geplanten Einkünfte (wie beispielsweise Lohn oder Gehalt, Leistungen vom Arbeitsmarktservice, Familienbeihilfe, Mindestsicherung) und Ausgaben (z. B. für Miete, Strom, Gas, Fernwärme) umfasst.

Dieser Prozess dient dem übergeordneten Ziel, den betroffenen Personen ein Werkzeug an die Hand zu geben, das ihnen eine effiziente Verwaltung ihrer finanziellen Mittel ermöglicht. Durch eine verbesserte Übersicht und Planung ihrer Finanzen sollen sie in die Lage versetzt werden, ihren Zahlungsverpflichtungen gerecht zu werden, finanzielle Stabilität zu erlangen und somit das Risiko der Wohnungslosigkeit zu minimieren. Die Dienstleistung des Betreuten Kontos stellt somit eine bedeutende Ressource dar, die speziell darauf ausgelegt ist, vulnerable Personengruppen in ihrer finanziellen Selbstverwaltung zu stärken und zu unterstützen.

Nutzer:innen des Betreuten Kontos (BEK)

Aktuelle BEK-Nutzer:innen

Im Jahr 2024 befanden sich **1.488 Nutzer:innen** (im Jahr 2023: 1.413 Nutzer:innen, **+5,3 % Differenz**) im „Betreuten Konto“ (BEK), davon sind **47 % der Nutzer:innen Frauen** und **53 % Männer**.

Seit Beginn 2012 wurden bis zum 31.12.2024 **2.010 Betreute Konten eingestellt** und **haben sich 5.069 Personen über das Internet angemeldet**. Seit 2014 wurden jährlich mehr Betreute Konten eröffnet als eingestellt. Im Jahr 2021 wurden erstmals mehr Betreute Konten eingestellt als eröffnet. Ab 2022 wurden wieder deutlich mehr Betreute Konten eröffnet als eingestellt.

Eröffnete vs. Eingestellte Betreute Konten

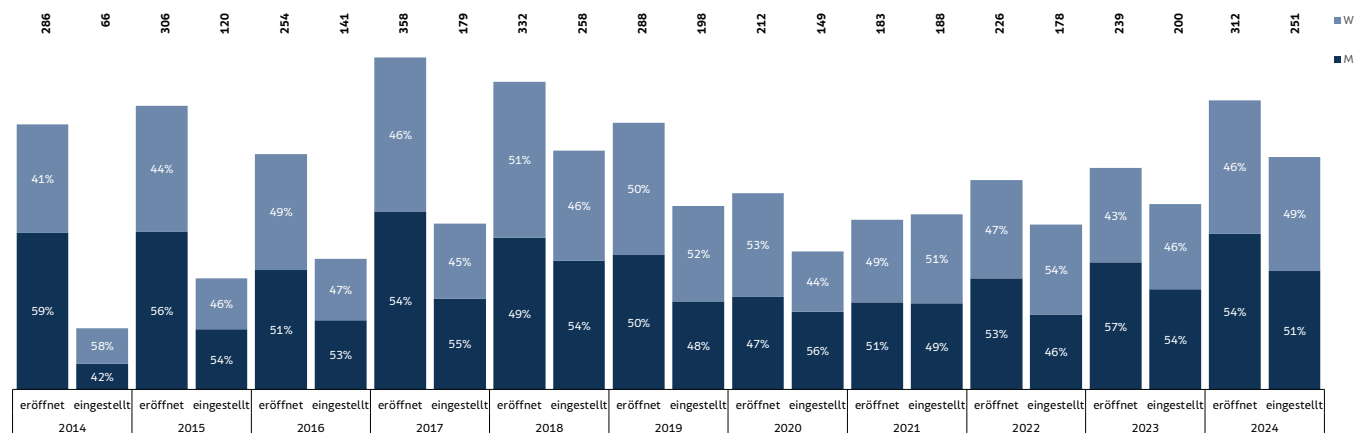


Abb. 1 – Unterteilung der eröffneten vs. eingestellten Betreuten Konten pro Jahr

Anzahl der aktuellen Nutzer:innen und eröffneten Konten

Anzahl der aktuellen Nutzer:innen des BEK

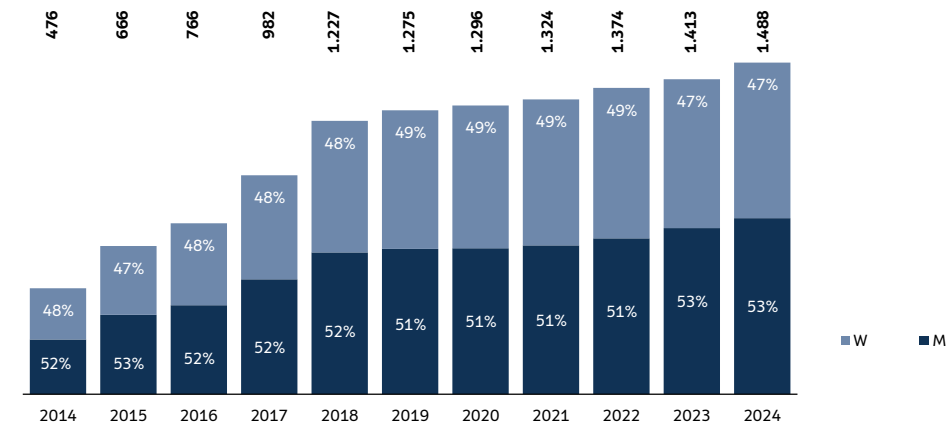


Abb. 2 – Anzahl der aktuellen Nutzer:innen des Betreuten Kontos unterteilt nach Geschlecht

Anzahl der pro (Halb)-Jahr eröffneten Konten

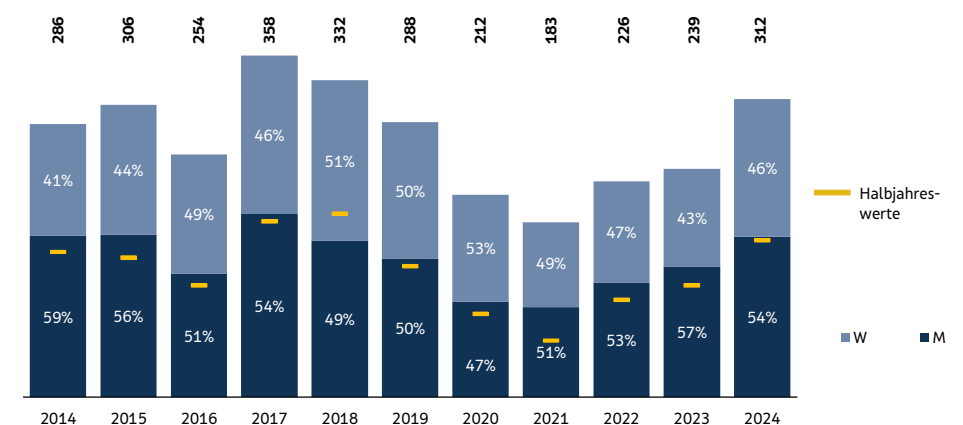


Abb. 3 – Anzahl der pro (Halb)-Jahr eröffneten Konten unterteilt nach Geschlecht

Entwicklung der neu eröffneten Betreuten Konten pro (Halb)-Jahr

	2013			2014			2015			2016			2017		
	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt
1. Halbjahr	28	54	82	84	66	149	93	62	155	67	65	132	108	78	186
Gesamt	76	98	174	169	117	286	170	136	306	129	125	254	192	166	358
Veränderung zum Vorjahr	+90 %	+47 %	+63,6 %	+122 %	+19 %	+64,4 %	+1 %	+16 %	+7,0 %	-24 %	-8 %	-17,0 %	+49 %	+33 %	+40,9 %
	2018			2019			2020			2021			2022		
1. Halbjahr	94	98	192	74	63	137	42	46	88	33	27	60	55	47	102
Gesamt	164	168	332	145	143	288	100	112	212	94	89	183	120	106	226
Veränderung zum Vorjahr	-15 %	+1 %	-7,3 %	-12 %	-15 %	-13,3 %	-31 %	-22 %	-26,4 %	-6 %	-21 %	-13,7 %	+28 %	+19 %	+23,5 %
	2023			2024											
1. Halbjahr	67	50	117	93	71	164									
Gesamt	137	102	239	168	144	312									
Veränderung zum Vorjahr	+14,2 %	-3,8 %	+5,8 %	+22,6 %	+41,2 %	30,5 %									

Abb. 4 – Etwas mehr Männer nehmen das Betreute Konto in Anspruch. Die Definition der aktuellen Nutzer:innen des Betreuten Kontos wurde ab 2017 adaptiert und für 2017 rückwirkend neu berechnet: Als aktive Nutzer:innen ab 2017 gelten alle, auf deren Betreuten Konten im jeweiligen Halbjahr Umsätze zu verzeichnen waren.

Anzahl eingestellter Konten

Anzahl bisher eingestellter Konten kumuliert

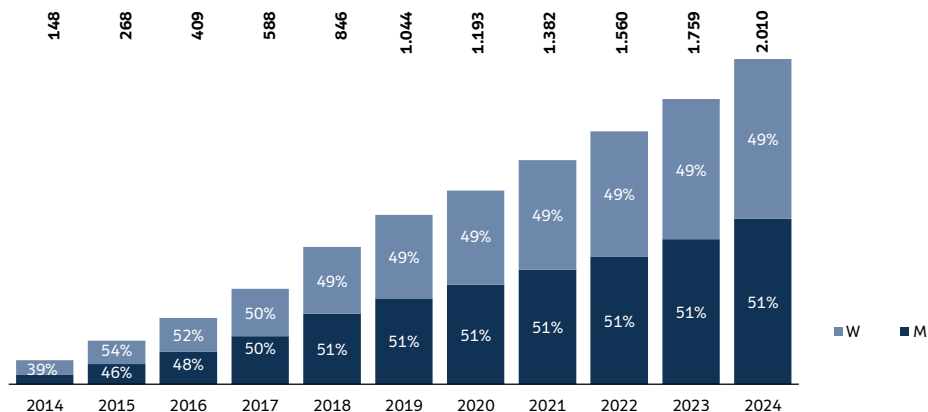


Abb. 5 – Anzahl der bisher eingestellten Konten kumuliert unterteilt nach Geschlecht

Anzahl pro (Halb)-Jahr eingestellter Konten

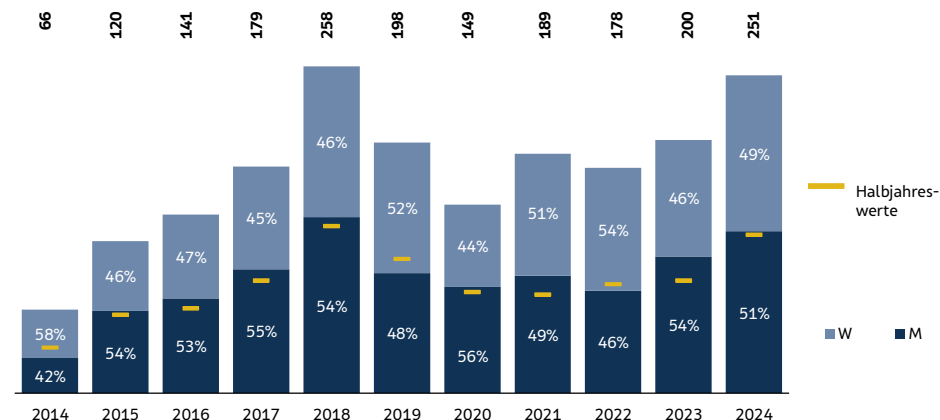


Abb. 6 – Anzahl der pro (Halb)-Jahr eingestellten Konten unterteilt nach Geschlecht

Entwicklung der eingestellten Betreuten Konten pro (Halb)-Jahr

	2013			2014			2015			2016			2017		
	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt
1. Halbjahr	10	20	30	17	19	36	32	30	62	38	29	67	54	35	89
Gesamt	20	40	60	28	38	66	65	55	120	75	66	141	98	81	179
Veränderung zum Vorjahr	0	0	0	+40,0 %	-5,0 %	+10,0 %	+132 %	+44,7 %	+81,8 %	+15,4 %	+20,0 %	+17,5 %	+30,7 %	+22,7 %	+27,0 %
	2018			2019			2020			2021			2022		
	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt
1. Halbjahr	65	67	132	50	56	106	46	34	80	35	43	78	37	49	86
Gesamt	139	119	258	95	103	198	84	65	149	93	96	189	81	97	178
Veränderung zum Vorjahr	+41,8 %	+46,9 %	+44,1 %	-31,7 %	-13,4 %	-23,3 %	-11,6 %	-36,9 %	-24,7 %	+10,7 %	+47,7 %	+26,8 %	-12,9 %	+1,0 %	-5,8 %
	2023			2024											
	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt
1. Halbjahr	46	43	89	66	59	125									
Gesamt	108	92	200	128	123	251									
Veränderung zum Vorjahr	+29,7 %	+5,1 %	+12,4 %	+18,5 %	+33,7 %	+25,5 %									

Abb. 7 – Entwicklung der eingestellten Betreuten Konten ab 2013

Familienstatus und Demografie der Nutzer:innen

Alleinstehende Nutzer:innen

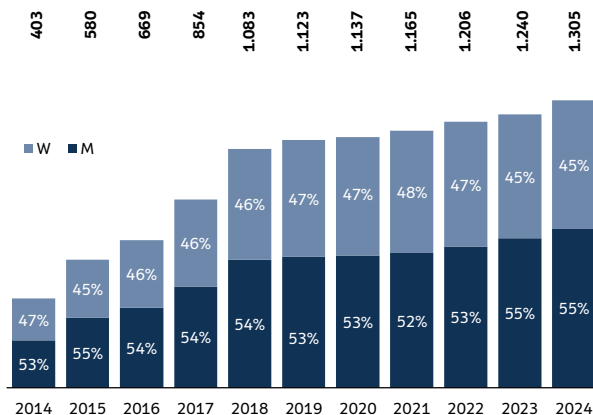


Abb. 8 – Die Anzahl der alleinstehenden Nutzer:innen, die ein Betreutes Konto haben, steigt an. Der Beziehungsstatus wird nur bei Registrierung erhoben.

Nutzer:innen in Lebensgemeinschaft

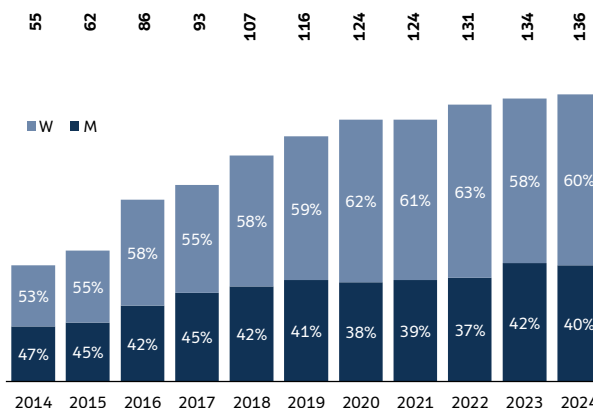


Abb. 9 – Die Anzahl der in Lebensgemeinschaft lebender Nutzer:innen, die ein Betreutes Konto haben, ändert sich kaum. Der Beziehungsstatus wird nur bei Registrierung erhoben.

Familienstatus gesamt

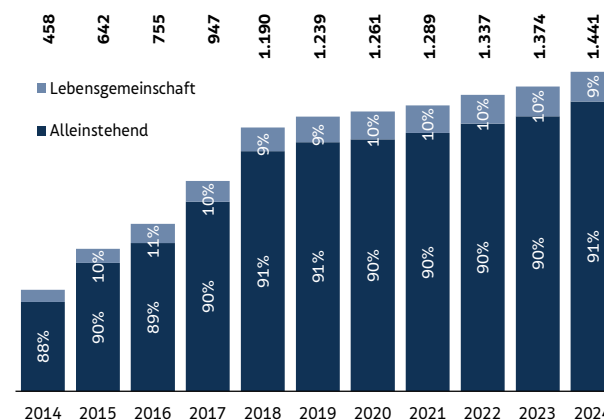


Abb. 10 – Ca. 9 % der Nutzer:innen eines Betreuten Kontos leben in einer Lebensgemeinschaft. Die restlichen 91 % der Nutzer:innen sind alleinstehend. Der Beziehungsstatus wird nur bei Registrierung erhoben.

Medianalter gesamt

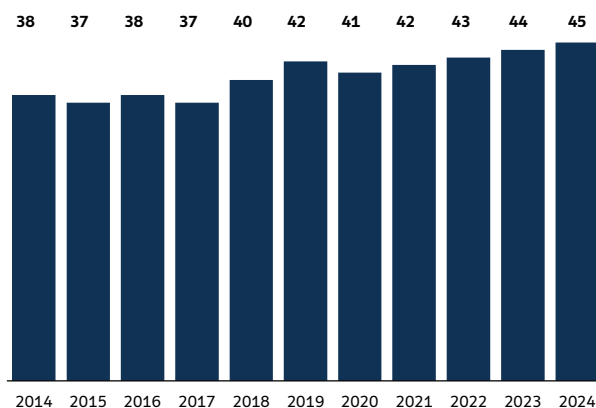


Abb. 11 – Diese Darstellung zeigt das Medianalter gesamt der BEK-Nutzer:innen.

Medianalter nach Geschlecht

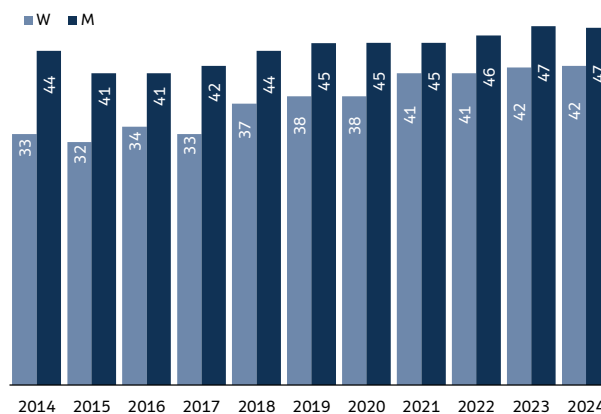


Abb. 12 – Diese Darstellung zeigt das Medianalter der BEK-Nutzer:innen nach Geschlecht.

Die Gruppe der alleinstehenden Nutzer:innen unterteilt sich in **55 % alleinstehende Männer und 45 % alleinstehende Frauen**. 55 Männer und 81 Frauen befinden sich in einer **Lebensgemeinschaft**. Dies entspricht einem Anteil von **9 %** der Nutzer:innen des BEK. Bei 47 Nutzer:innen gibt es keine Angabe zum Beziehungsstatus.

Die Gruppe der **41-50-Jährigen** ist im Jahr 2024 die am stärksten vertretene Altersgruppe, mit einem Anteil an Gesamtnutzer:innen von **29 % (426 Nutzer:innen, davon 215 Männer und 211 Frauen)**. Die Altersgruppe zwischen **31 und 40 Jahren** entspricht einem Anteil von **26 %** der Gesamtnutzer:innen (**388 Nutzer:innen, davon 169 Männer und 219 Frauen**).

Demografie der Nutzer:innen

Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach Alter und Geschlecht

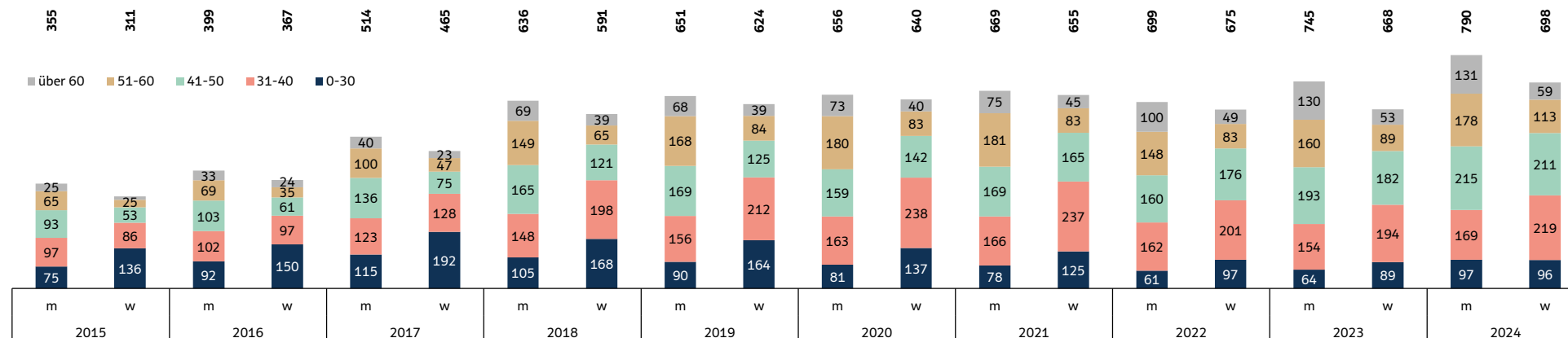


Abb. 13 – Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach Alter und Geschlecht

Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach Alter und Geschlecht in Prozent

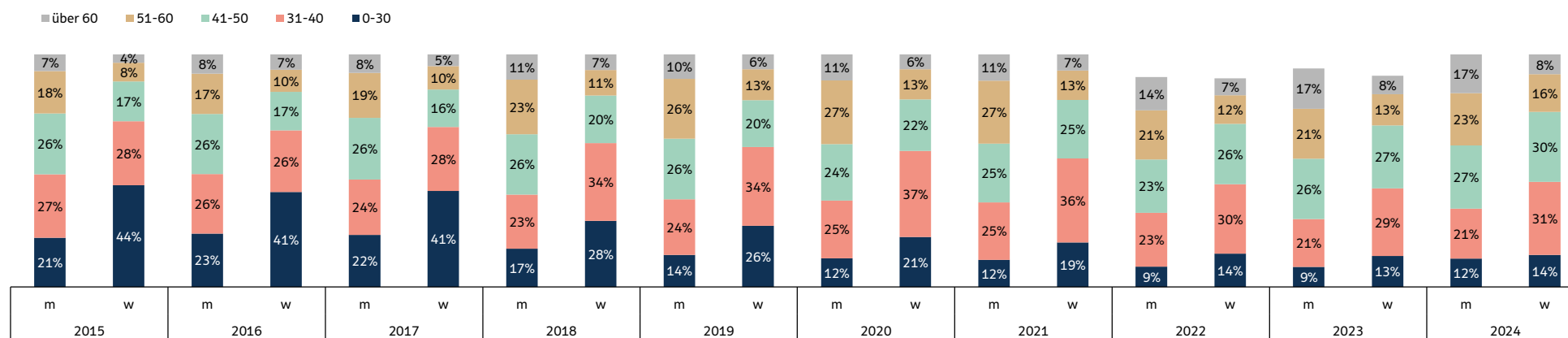
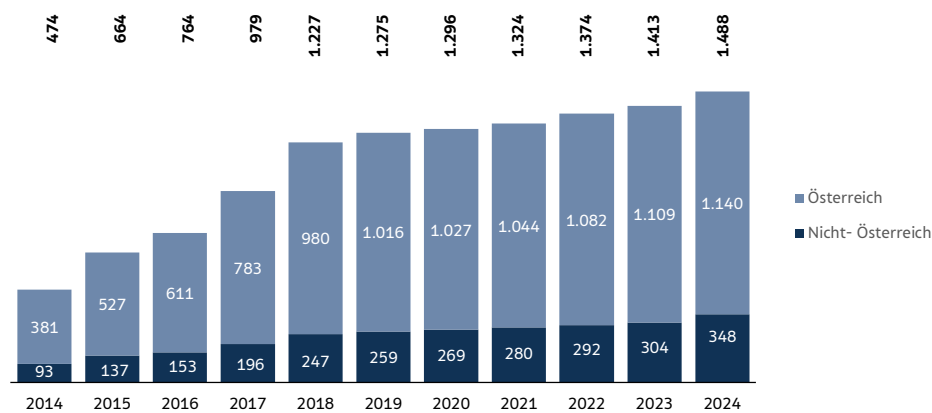


Abb. 14 – Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach Alter und Geschlecht in Prozent. Der Anteil der bis 30-jährigen Nutzer:innen sank kontinuierlich seit 2015 von 21 % bei den Männern und 44 % bei den Frauen auf 12 % bei den Männern und 14 % bei den Frauen im Jahr 2024.

Staatsbürgerschaft der Nutzer:innen



77 % der Nutzer:innen des BEK haben eine **österreichische Staatsbürgerschaft**, **23 %** der Nutzer:innen verfügen über eine **andere Staatsbürgerschaft**. Das Verhältnis des Anteils österreichischer zu nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft bleibt seit vielen Jahren stabil.

Abb. 15 – Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach österreichischer oder anderer Staatsbürgerschaft

Ausbildung und Erwerbstätigkeit der aktuellen Nutzer:innen des BEK

Anteil der Nutzer:innen nach höchst abgeschlossener Schulbildung

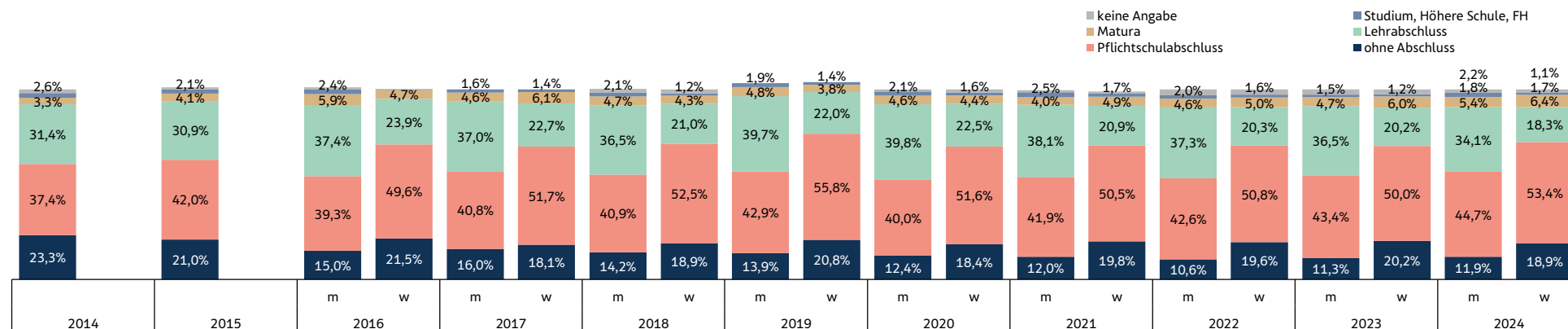


Abb. 16 – Seit Juli 2013 werden die Ausbildung und die Erwerbstätigkeit der Nutzer:innen im BEK kategorisiert erfasst.

Die Grafik zeigt den **Anteil der Nutzer:innen nach Ausbildungskategorie aller aktuell betreuten Nutzer:innen**. Die meisten Nutzer:innen haben einen Pflichtschulabschluss bzw. Lehrabschluss. Die Mehrheit im BEK verfügt nur über einen Pflichtschulabschluss, gefolgt von Personen ohne Abschluss bzw. mit Lehrabschluss. Die Anteile bleiben seit mehreren Jahren über stabil. Der Anteil der Personen ohne Abschluss und Pflichtschulabschluss ist bei Frauen größer als bei Männern.

Erwerbsstatus der Nutzer:innen

Anteil der Nutzer:innen nach Einkommensart

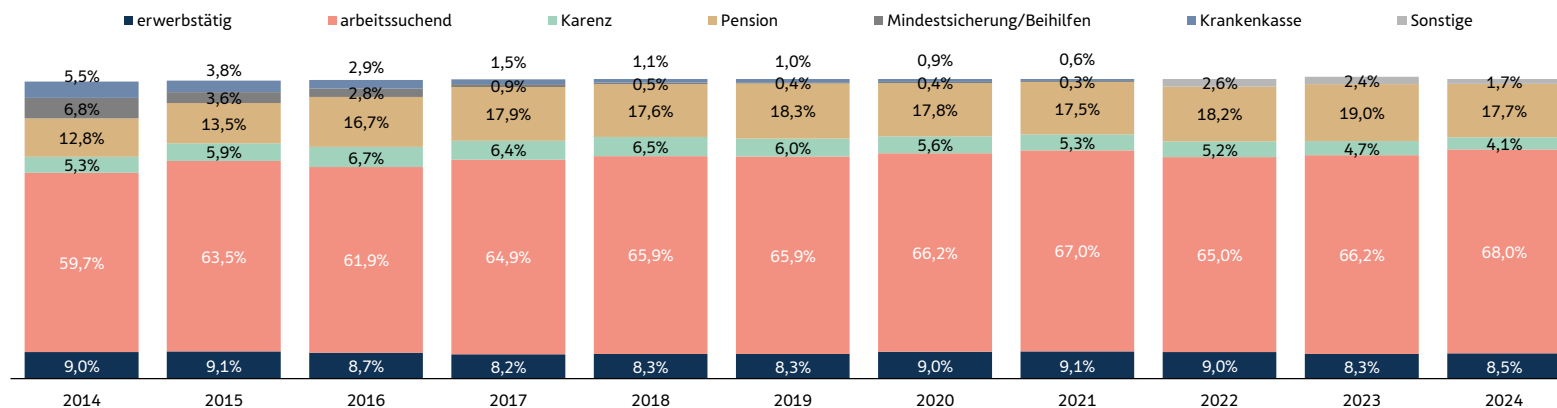


Abb. 17 – Anteile Einkommensart bei Neuanmeldung

Die Grafik zeigt den Anteil der Nutzer:innen nach **Einkommensart** aller aktuellen Nutzer:innen. Die meisten Nutzer:innen sind auf Arbeitssuche, ein größerer Teil befindet sich bereits in Pension. Auch hier bleiben die Anteile seit mehreren Jahren über stabil. Seit 2022 werden die Kategorien „Mindestsicherung/Beihilfen“ und „Krankenkasse“ zu „Sonstige“ zusammengefasst.

Derzeit ist die Hauptnutzer:innengruppe des BEK Männer, wovon 27 % zwischen 41 und 50 Jahre alt sind, 55 % alleinstehend, 56,6 % ohne Abschluss bzw. nur Pflichtschulabschluss haben und 37,3 % arbeitssuchend sind.

Bei den Frauen ist der größte Anteil zwischen 31 und 40 Jahre alt, was einem Anteil von 31 % entspricht. 45 % der Frauen sind alleinstehend. 72,3 % der Frauen haben keinen Abschluss bzw. nur Pflichtschulabschluss und 30,7 % sind arbeitssuchend.

Welche betreuenden Institutionen verweisen an das Betreute Konto?

In der linken Grafik wird die Anzahl der Nutzer:innen nach betreuender Institution dargestellt. Wohnungslosenhilfe und „Sonstige“ Institutionen verweisen die meisten Nutzer:innen an das BEK. „Sonstige“ Institutionen werden im Textfeld der Abbildung 18 näher erläutert.

Im **Jahr 2024** kamen **55 %** der Nutzer:innen im BEK von **Wohnungslosenhilfe-Institutionen** und **30 %** von „**Sonstigen Einrichtungen**“. **11 %** der Nutzer:innen kommen von **Kinder- und Jugendwohlfahrt-Institutionen** und weniger als **1 %** aus der **Finanziellen Nothilfe für alte Menschen**. Zur Finanziellen Nothilfe für alte Menschen zählen Tageszentren, Pflegehäuser und Senior:innen, die privat an das BEK herantreten sind sowie Senior:innen, die über die MA40 zugewiesen werden.

In der rechten Grafik sind die Gründe für die Einstellung der Leistung aufgelistet (kumuliert von allen bisher eingestellten BEK pro Jahr). Es werden Nennungen gezählt, das heißt, für eine:n Nutzer:in können mehrere Gründe angegeben sein.

Nutzer:innen aus betreuenden Institutionen

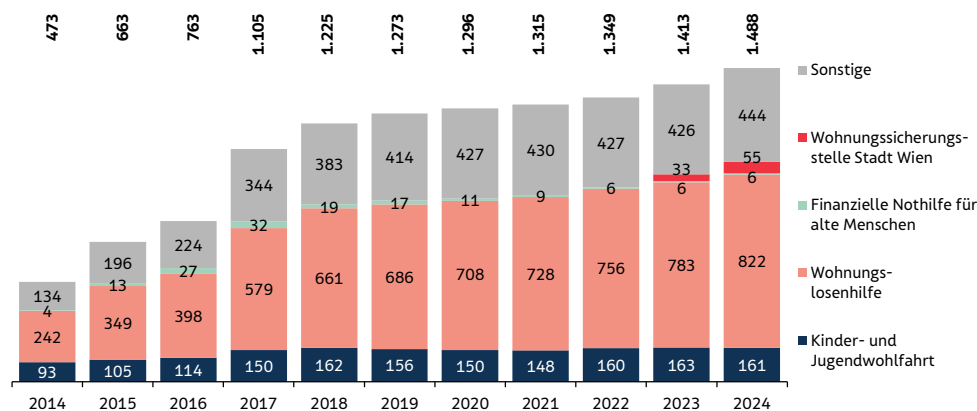


Abb. 18 – Darstellung der Nutzer:innen des Betreuten Kontos aus den betreuenden Institutionen
Definition „Sonstige“: Dazu zählen unter anderem Einrichtungen der Sucht- und Behindertenhilfe, Psychosoziale Dienste und die Haftentlassenenhilfe.

Nutzer:innen nach Einstellungsgründen

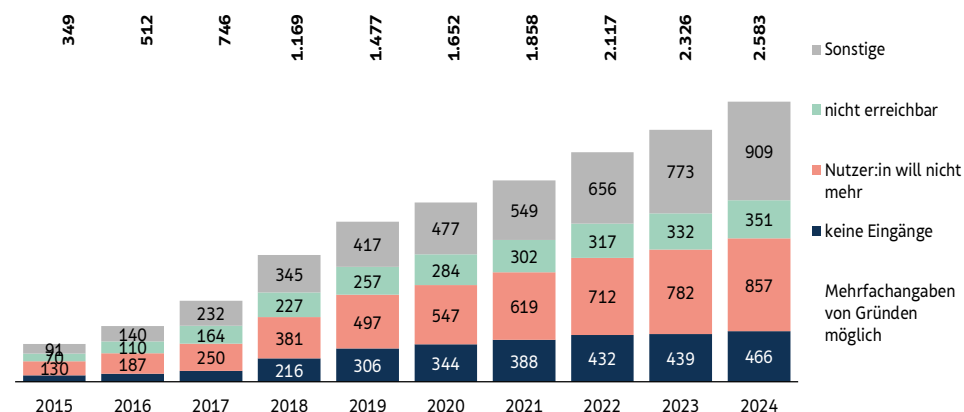


Abb. 19 – Kumulierte Darstellung der Einstellungsgründe der Nutzer:innen eines Betreuten Kontos
Definition: "Sonstige" umfasst mangelnde Erreichbarkeit, Erwachsenenvertretung, schafft es von sich aus, verstorben und Wegfall Voraussetzung (z. B. Übersiedlung).

Anzahl der Transaktionen, gesamtverwaltete Summe und durchschnittliche Verweildauer der BEK-Nutzer:innen

Im Jahr **2024** wurden insgesamt **110.150 Transaktionen** (105.610 im Jahr 2023) durchgeführt und die **verwaltete Summe** betrug **EUR 22,56 Mio** (EUR 19,56 Mio im Jahr 2023).

Betreffend die **Verweildauer im Betreuten Konto** nutzen:

- alle im Jahr **aktiven Nutzer:innen** (=Konto-Bewegungen fanden im Jahr 2024 statt) (N=1.488) im Median **50 Monate** und durchschnittlich (mean) **56 Monate** lang das Betreute Konto.
- alle bisher **ausgestiegenen Nutzer:innen**, deren Konto einst aktiv war (=Konto-Bewegungen fanden statt) (**N=1.740**) im Median **24 Monate** und durchschnittlich (mean) **33 Monate** lang das Betreute Konto.

Anzahl der Transaktionen

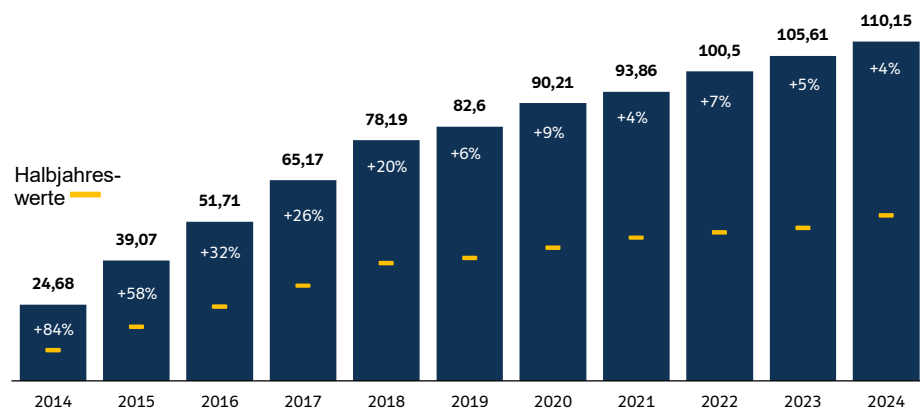


Abb. 20 – Darstellung der Anzahl an Transaktionen

Verwaltete Summe des Betreuten Kontos in Mio. Euro

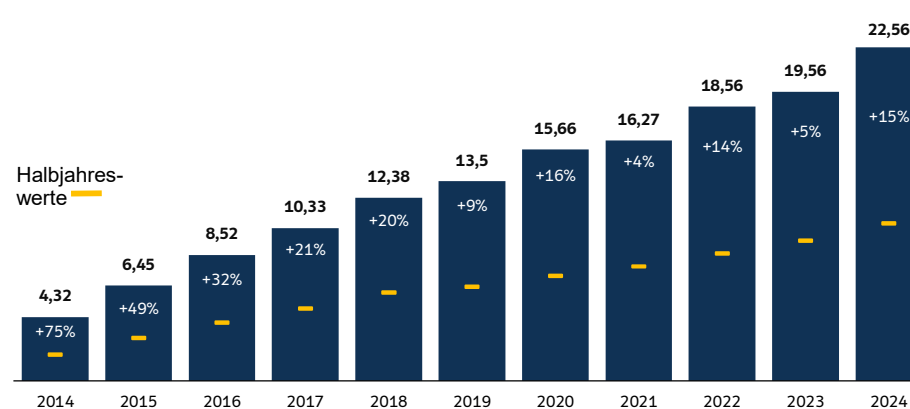


Abb. 21 – Darstellung der verwalteten Summe in Mio. Euro

Beratungsgespräche

Das Team des Betreuten Kontos bietet Erstgespräche für die Eröffnung eines Betreuten Kontos an. Im Zuge des Gespräches wird über die Wirkungsweise des Betreuten Kontos informiert und - wenn gewünscht - das Betreute Konto beantragt. Das Erstgespräch findet meist im Beisein der Kontobetreuung statt (z. B.: eines:r Mitarbeiters:in aus einer sozialen Einrichtung).

Trotz Terminerinnerung, 3 Werktage vor dem **Erstberatungstermin**, ist eine rund **44%ige Ausfallquote** bei den Erstgesprächen zu verzeichnen. Unter anderem dürften generelle Schwierigkeiten bei der Einhaltung von Terminen oder Unsicherheiten über die Wirkungsweise des Betreuten Kontos Gründe für die Ausfälle der Termine sein.

Im Jahr 2024 wurden vom Team des Betreuten Kontos insgesamt **1.460 Beratungstermine** durchgeführt.

Um die Kontoeröffnung des Betreuten Kontos abzuschließen, werden Unterschriftstermine großteils ohne Terminvereinbarung angeboten, was die geringe Ausfallquote erklären lässt.

Unter Folgegespräch wird ein Gespräch mit oder ohne Terminvereinbarung verstanden. Inhalt dieses Gesprächs können Kontoplanänderungen oder Änderungen der Stammdaten sein.

Neben den Beratungsgesprächen gibt es diverse Leistungen wie Telefonate, Schriftverkehr und Nachrichten (E-Mail und/oder SMS), die vom Team des Betreuten Kontos erbracht werden.

Die Anzahl der Nachrichten hat sich über die Jahre massiv erhöht- siehe Abbildung 26.

Beratungsgespräche insgesamt

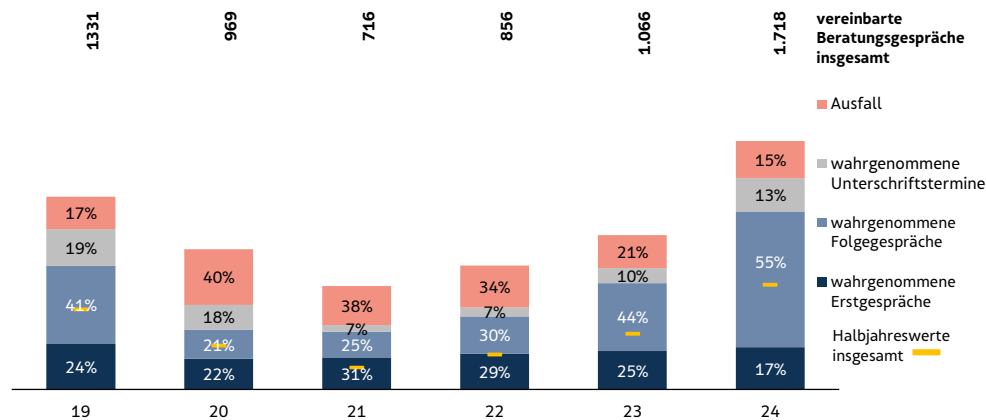


Abb. 22 – Vereinbarte und wahrgenommene Beratungsgespräche, bestehend aus Erstgespräch, Folgegespräch und Unterschriftstermin

Beratungsgespräche und Leistungen 2024

Beratungsgespräche	vereinbart	wahrgenommen	Ausfallquote
Beratungsgespräche GESAMT	1.718	1.460	15 %

Erstgespräch	persönlich	521	291	44 %
Folgegespräch	persönlich	962	939	2,4 %
Unterschriftstermin	persönlich	235	230	2,1 %

Leistungen		wahrgenommen		
Telefonat	telefonisch	2.795		
Schriftverkehr	schriftlich	1.218		
Nachricht	E-Mail u. SMS	102.416		

Abb. 23 – Leistungsübersicht im Betreuten Konto

Anonyme Vorsprachen und Kommunikation

Anonyme Vorsprachen pro Jahr

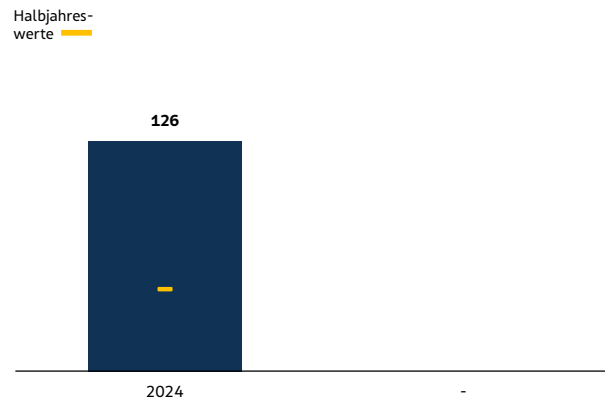


Abb. 24 – Aufzeichnung der Anzahl anonymer Gespräche seit 2024 (distinkte Kund:innenauswertung nicht möglich). Es handelt sich um Menschen die z. B. eine Dienstleistung von der Zweite Sparkasse benötigen oder ein anderes Anliegen haben, das nichts mit dem Betreuten Konto zu tun hat.

Kommunikation (E-Mail/SMS) pro Nutzer:in pro Jahr

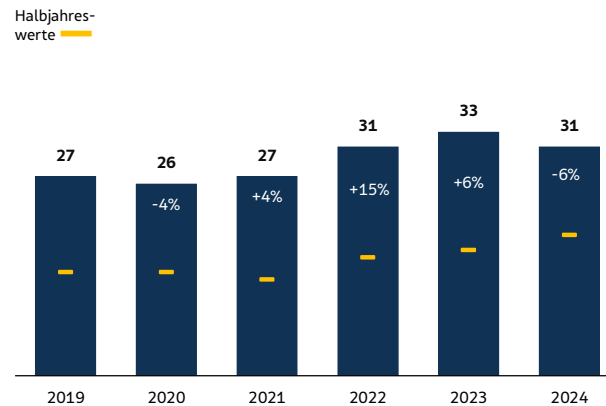


Abb. 25 – Kommunikation (umfasst E-Mail und SMS) angegeben als Medianwert pro Jahr

Anzahl Nachrichten pro Jahr

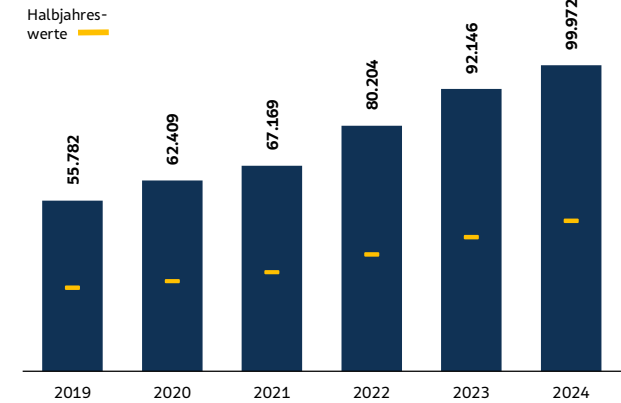


Abb. 26 – Gesamtsumme von E-Mail und SMS pro Jahr

Betreuende Institutionen

	Anzahl Nutzer:innen mit Angabe der verwiesenen Institution	Davon Anzahl Nutzer:innen, die über FSW-Einrichtungen gekommen sind	Anteil FSW – Einrichtung an Gesamtangabe
Halbjahr 2014	366	70	19,13 %
Jahr 2014	473	130	27,48 %
Halbjahr 2015	569	199	34,97 %
Jahr 2015	663	239	36,05 %
Halbjahr 2016	716	252	35,20 %
Jahr 2016	763	284	37,22 %
Halbjahr 2017	895	343	38,32 %
Jahr 2017	977	376	38,49 %
Halbjahr 2018	1.050	436	41,52 %
Jahr 2018	1.171	482	41,16 %
Halbjahr 2019	1.105	447	40,45 %
Jahr 2019	1.227	497	40,52 %
Halbjahr 2020	1.190	458	38,49 %
Jahr 2020	1.296	499	38,50 %
Halbjahr 2021	1.216	472	38,82 %
Jahr 2021	1.324	519	39,19 %
Halbjahr 2022	1.250	502	40,16 %
Jahr 2022	1.374	547	39,81 %
Halbjahr 2023	1.309	523	40,00 %
Jahr 2023	1.411	569	40,32 %
Halbjahr 2024	1.368	554	40,49 %
Jahr 2024	1.487	604	40,62 %

Abb. 27 – Seit August 2013 wird im BEK auch festgehalten, **ob die betreuenden Institutionen FSW Einrichtungen** sind oder nicht.

Ein Produkt des Geschäftsbereichs Finanzen & Betrieb.

Dieser Bericht enthält Daten des Fonds Soziales Wien.

Alle Auswertungen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden, sofern nicht anders angegeben, von der Stabsstelle Berichtswesen & Statistik für interne Zwecke erstellt.
Alle in diesem Bericht dargestellten Werte sind kaufmännisch gerundet und zum angegebenen Stand gültig, jedoch können in zukünftigen Berichten Daten rückwirkend verändert werden.