

# FSW Betreutes Konto

# Jahresbericht 2025

Zuständigkeitsbereich: Schuldnerberatung Wien - gem. GmbH

## Berichtsempfänger:innen

*Schuldenberatung Fonds Soziales Wien*

## Berichtsersteller:innen

*Irene Obenaus*

## Zuletzt aktualisiert am

09.03.2026, offen

## 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
Einkommensart 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 verfolgt das Ziel, Wohnungslosigkeit zu verhindern, Menschen in akuten Notlagen zu stabilisieren und Übergänge zurück in eigenständiges Wohnen zu ermöglichen. Zugleich trägt sie zur sozialen Teilhabe bei und stellt eine abgestimmte, qualitätsgesicherte Unterstützung sicher.

Als Instrument innerhalb dieses Hilfesystems kann das „Betreute Konto“ der FSW Schuldenberatung die Zielerreichung und Wirkung dieser Maßnahmen wesentlich unterstützen – insbesondere dort, wo finanzielle Handlungsfähigkeit eine Voraussetzung für Stabilisierung und Wohnraumsicherung ist.

Das Betreute Konto ist eine spezialisierte Dienstleistung, die in Kooperation zwischen der FSW Schuldenberatung und ausgewählten Bankpartner:innen entwickelt wurde. Es wirkt präventiv und strukturierend, indem es finanzielle Praktiken im Alltag unterstützt und damit Stabilität in prekären Lebenslagen fördert.

Konkret erleichtert es das Ansparen für wohnungsbezogene Einstiegskosten, begleitet die Phase des Wohnungsbezugs und trägt danach zur Sicherung des Wohnraums bei, indem es bei der Budgetierung hilft und einen sorgfältigen Umgang mit dem verfügbaren Einkommen unterstützt.

Im Zeitraum von Anfang 2012 bis zum 31. Dezember 2025 registrierten sich rund 5.750 Personen über das Internet für das Betreute Konto und es wurden 3.690 Konten eröffnet. Im selben Zeitraum wurden 2.250 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 53 %. Die meisten Nutzer:innen sind auf Arbeitssuche (70 %), ein größerer Teil befindet sich bereits in Pension (17 %). 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: 48 %, F: 53 %) bzw. Lehrabschluss (M: 31 %, F: 20 %). Einen ebenfalls großen Anteil haben Personen ohne Abschluss (M: 13 %, F: 18 %).

Rund 27 % der Männer – damit die größte Altersgruppe – sind zwischen 41 und 50 Jahre alt. Von ihnen sind 88 % alleinstehend, 60 % haben keinen Abschluss oder nur einen Pflichtschulabschluss, und 80 % sind arbeitssuchend. Bei den Frauen ist die größte Altersgruppe mit 31 % ebenfalls zwischen 41 und 50 Jahre alt. 82 % dieser Frauen sind alleinstehend, 66 % haben keinen Abschluss oder nur einen Pflichtschulabschluss, und 68 % sind arbeitssuchend.

Im Jahr 2025 kamen 55 % der Nutzer:innen im BEK von Wohnungslosenhilfe-Institutionen und 29 % von „Sonstigen Einrichtungen“. Dazu zählen unter anderem Einrichtungen der Sucht- und Behindertenhilfe, Psychosoziale Dienste und die Haftentlassenenhilfe. 9 % 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 2025 wurden insgesamt 110.320 Transaktionen (110.150 im Jahr 2024) durchgeführt und die verwaltete Summe betrug EUR 24,26 Mio (EUR 22,56 Mio im Jahr 2024).

## Vorwort

Wohnungslosigkeit ist längst kein randständiges Phänomen mehr, sondern Ausdruck struktureller Ungleichheiten, steigender Wohnkosten, prekärer Beschäftigungsverhältnisse und zunehmender sozialer Fragmentierung.

Dabei ist Wohnungslosigkeit nicht nur ein Mangel an Wohnraum, sondern ein komplexes soziales Problem. Sie geht häufig mit dem Verlust sozialer Einbindung, erschwertem Zugang zu Arbeit, gesundheitlichen Belastungen und eingeschränkter gesellschaftlicher Teilhabe einher.

Wer einmal wohnungslos geworden ist, stößt zudem oft auf mehrere Hürden zugleich: Schulden, geringe finanzielle Reserven, fehlende Bonität, negative Einträge oder psychische Belastungen. Prävention, Akuthilfe und nachhaltige Reintegration müssen deshalb, als ineinandergreifende Bausteine einer umfassenden Sozialpolitik verstanden werden.

Vor diesem Hintergrund verfolgen Systeme der Wohnungslosenhilfe das Ziel, Wohnungslosigkeit frühzeitig zu verhindern, akut betroffene Menschen zu stabilisieren und ihnen den Weg zurück in gesicherten Wohnraum zu ermöglichen.

Ein wirksames Instrument in diesem Kontext ist das Betreute Konto als spezialisierte Dienstleistung in Kooperation zwischen FSW Schuldenberatung und Bankpartner:innen. Es ist mehr als ein banktechnisches Produkt: Es verbindet sozialarbeiterische Begleitung mit strukturierter Finanzorganisation und trägt so zur Wohnraumsicherung bei.

Durch klare Budgetierung und die prioritäre Abdeckung von Fixkosten – insbesondere der Miete – werden Mietrückstände und Delogierungsrisiken reduziert, Verlässlichkeit gegenüber Vermieter:innen gestärkt und Handlungsspielräume der Nutzer:innen erweitert.

Das Betreute Konto wirkt zugleich präventiv und eröffnend. Es unterstützt beim Ansparen jener Mittel, die für den Einzug in eine eigene Wohnung nötig sind – etwa Kautions- oder Erstanschaffungen – und erleichtert damit den Übergang in selbstständigen Wohnraum. Nach dem Einzug hilft es, die laufenden Kosten im Blick zu behalten, finanzielle Krisen früh zu erkennen und einen sorgsam Umgang mit dem verfügbaren Geld einzuüben.

Sozialpolitisch ist dieses Instrument auch unter dem Gesichtspunkt der allokativen Effizienz bedeutsam: Präventive Stabilisierung ist in der Regel nachhaltiger und kostenschonender als die langfristige Finanzierung akuter Notunterbringung oder wiederholter Kriseninterventionen.

Gleichzeitig stärkt das Betreute Konto Autonomie und Kompetenzen, weil es nicht Eigenverantwortung ersetzt, sondern sie in einem geschützten Rahmen strukturiert und fördert.

Insgesamt steht das Betreute Konto beispielhaft für eine integrierte Wohnungslosenhilfe, die Prävention, Stabilisierung und Reintegration verbindet, finanzielle Sicherheit als Schlüssel zur Wohnstabilität begreift und soziale Teilhabe langfristig absichert.

## Nutzer:innen des Betreuten Kontos (BEK)

### Aktuelle BEK-Nutzer:innen

Im Jahr 2025 befanden sich **1.628 Nutzer:innen** (im Jahr 2024: 1.488 Nutzer:innen, **+9,4 % Differenz**) im „Betreuten Konto“ (BEK), davon sind **47 % Frauen** und **53 % Männer**.

Seit Beginn 2012 bis zum 31.12.2025 **haben sich 5.748 Personen über das Internet angemeldet** und **2.250 Betreute Konten wurden eingestellt**. 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

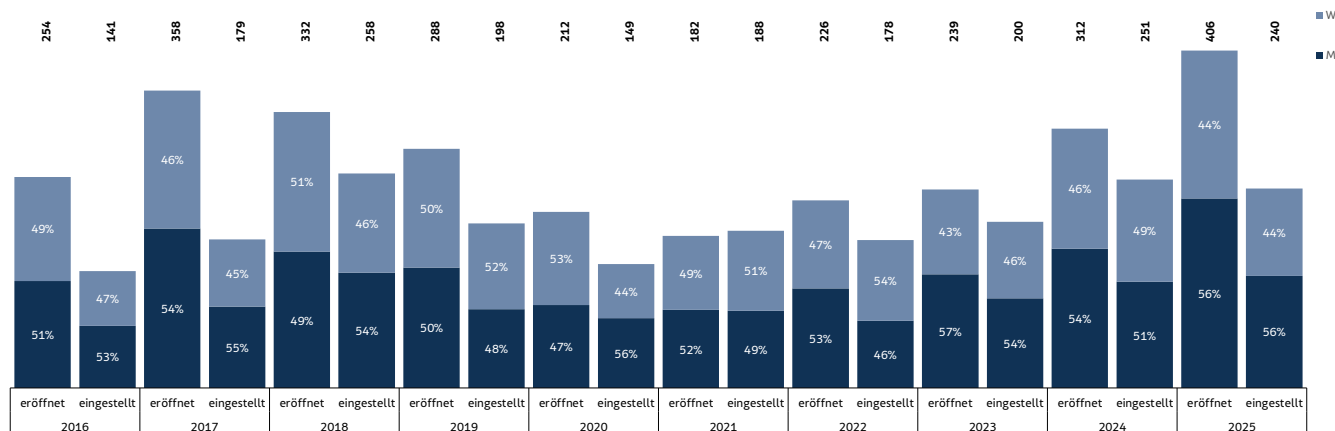
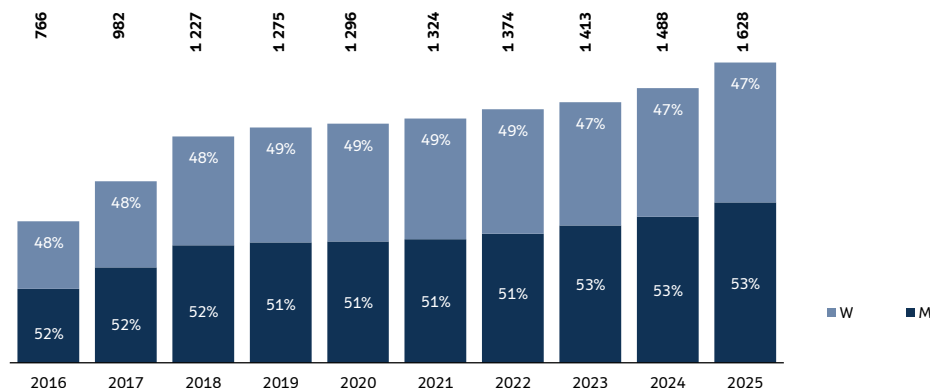


Abb. 1 – Unterteilung der eröffneten vs. eingestellten Betreuten Konten pro Jahr

## Anzahl der aktuellen Nutzer:innen und eröffneten Konten

Anzahl der aktuellen Nutzer:innen des BEK



Anzahl der pro (Halb)-Jahr eröffneten Konten

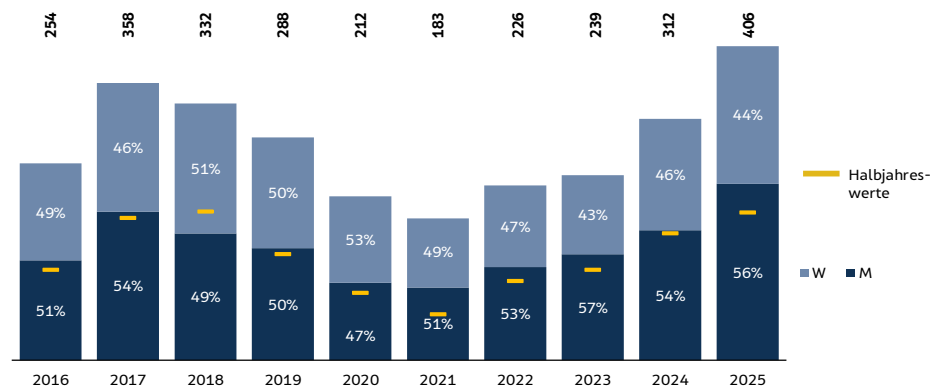


Abb. 2 – Anzahl der aktuellen Nutzer:innen des Betreuten Kontos unterteilt nach Geschlecht

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

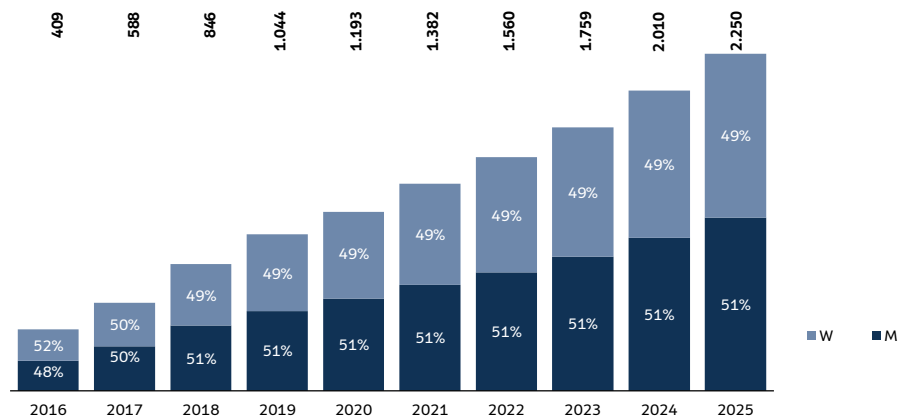
## Entwicklung der neu eröffneten Betreuten Konten pro (Halb)-Jahr

	2013			2014			2015			2016			2017		
	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt	M	W	Gesamt
Halbjahr	28	54	82	84	66	149	93	62	155	67	65	132	108	78	186
<b>Gesamt</b>	76	98	174	169	117	286	170	136	306	129	125	254	192	166	358
<b>Veränderung zum Vorjahr</b>	<b>+90 %</b>	<b>+47 %</b>	<b>+63,6 %</b>	<b>+122 %</b>	<b>+19 %</b>	<b>+64,4 %</b>	<b>+1 %</b>	<b>+16 %</b>	<b>+7,0 %</b>	<b>-24 %</b>	<b>-8 %</b>	<b>-17,0 %</b>	<b>+49 %</b>	<b>+33 %</b>	<b>+40,9 %</b>
	2018			2019			2020			2021			2022		
Halbjahr	94	98	192	74	63	137	42	46	88	33	27	60	55	47	102
<b>Gesamt</b>	164	168	332	145	143	288	100	112	212	94	89	183	120	106	226
<b>Veränderung zum Vorjahr</b>	<b>-15 %</b>	<b>+1 %</b>	<b>-7,3 %</b>	<b>-12 %</b>	<b>-15 %</b>	<b>-13,3 %</b>	<b>-31 %</b>	<b>-22 %</b>	<b>-26,4 %</b>	<b>-6 %</b>	<b>-21 %</b>	<b>-13,7 %</b>	<b>+28 %</b>	<b>+19 %</b>	<b>+23,5 %</b>
	2023			2024			2025								
Halbjahr	67	50	117	93	71	164	111	80	191						
<b>Gesamt</b>	137	102	239	168	144	312	228	178	406						
<b>Veränderung zum Vorjahr</b>	<b>+14,2 %</b>	<b>-3,8 %</b>	<b>+5,8 %</b>	<b>+22,6 %</b>	<b>+41,2 %</b>	<b>30,5 %</b>	<b>+35,7 %</b>	<b>+23,6 %</b>	<b>+30,1 %</b>						

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



Anzahl pro (Halb)-Jahr eingestellter Konten

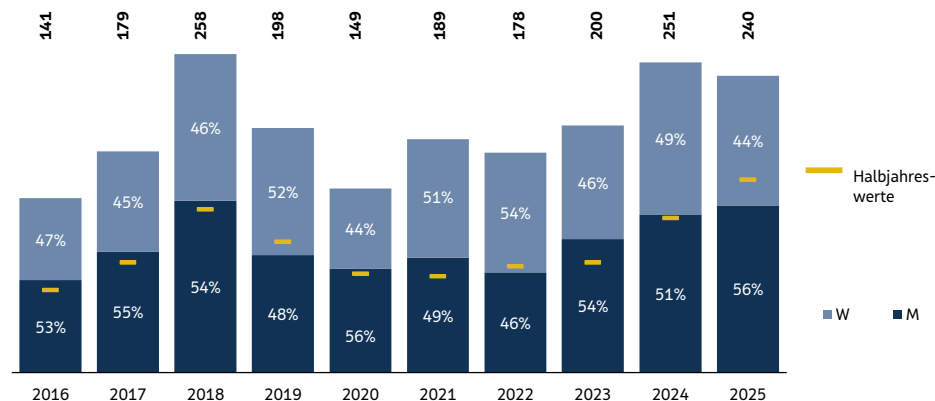


Abb. 5 – Anzahl der bisher eingestellten Konten kumuliert unterteilt nach Geschlecht

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	
Halbjahr	10	20	30	17	19	36	32	30	62	38	29	67	54	35	89	
<b>Gesamt</b>	20	40	60	28	38	66	65	55	120	75	66	141	98	81	179	
<b>Veränderung zum Vorjahr</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>+40,0 %</b>	<b>-5,0 %</b>	<b>+10,0 %</b>	<b>+132 %</b>	<b>+44,7 %</b>	<b>+81,8 %</b>	<b>+15,4 %</b>	<b>+20,0 %</b>	<b>+17,5 %</b>	<b>+30,7 %</b>	<b>+22,7 %</b>	<b>+27,0 %</b>	
	2018			2019			2020			2021			2022			
Halbjahr	65	67	132	50	56	106	46	34	80	35	43	78	37	49	86	
<b>Gesamt</b>	139	119	258	95	103	198	84	65	149	93	96	189	81	97	178	
<b>Veränderung zum Vorjahr</b>	<b>+41,8 %</b>	<b>+46,9 %</b>	<b>+44,1 %</b>	<b>-31,7 %</b>	<b>-13,4 %</b>	<b>-23,3 %</b>	<b>-11,6 %</b>	<b>-36,9 %</b>	<b>-24,7 %</b>	<b>+10,7 %</b>	<b>+47,7 %</b>	<b>+26,8 %</b>	<b>-12,9 %</b>	<b>+1,0 %</b>	<b>-5,8 %</b>	
	2023			2024			2025									
Halbjahr	46	43	89	66	59	125	90	66	156							
<b>Gesamt</b>	108	92	200	128	123	251	135	105	240							
<b>Veränderung zum Vorjahr</b>	<b>+29,7 %</b>	<b>+5,1 %</b>	<b>+12,4 %</b>	<b>+18,5 %</b>	<b>+33,7 %</b>	<b>+25,5 %</b>	<b>+5,4 %</b>	<b>-14,6 %</b>	<b>-4,4 %</b>							

Abb. 7 – Entwicklung der eingestellten Betreuten Konten ab 2013

## Familienstatus und Demografie der Nutzer:innen

### Alleinstehende Nutzer:innen

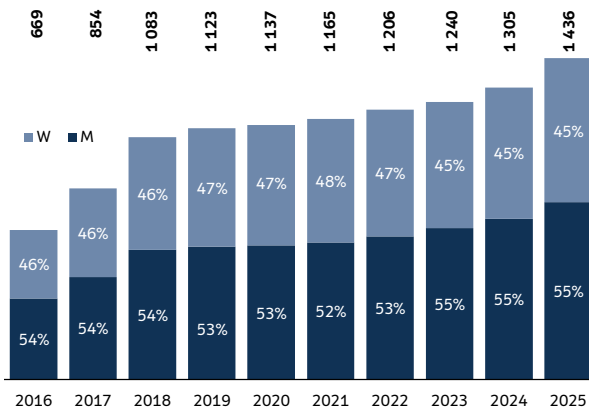


Abb. 8 – Die Anzahl der alleinstehenden Nutzer:innen, die ein Betreutes Konto haben, steigt an. Der Beziehungsstatus wird nur bei Registrierung erhoben.

### Nutzer:innen in Lebensgemeinschaft

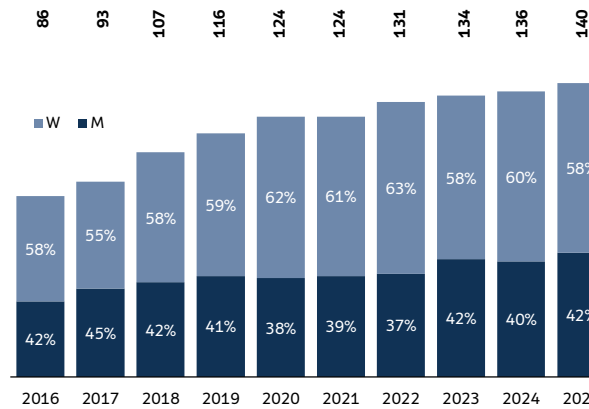


Abb. 9 – Die Anzahl der in Lebensgemeinschaft lebender Nutzer:innen, die ein Betreutes Konto haben, ändert sich kaum. Der Beziehungsstatus wird nur bei Registrierung erhoben.

### Familienstatus gesamt

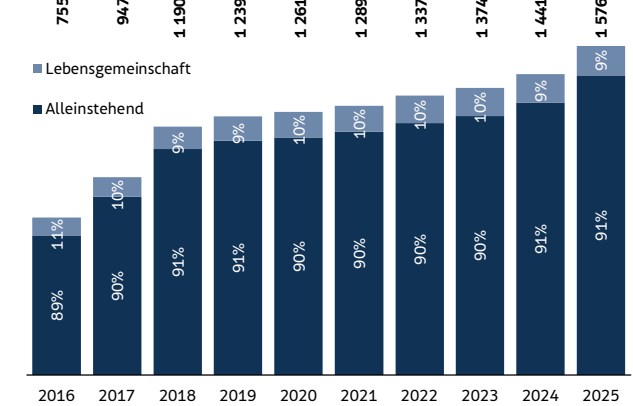


Abb. 10 – Ca. 9 % der Nutzer:innen eines Betreuten Kontos leben in einer Lebensgemeinschaft. Die restlichen 91 % der Nutzer:innen sind alleinstehend. Der Beziehungsstatus wird nur bei Registrierung erhoben.

### Medianalter gesamt

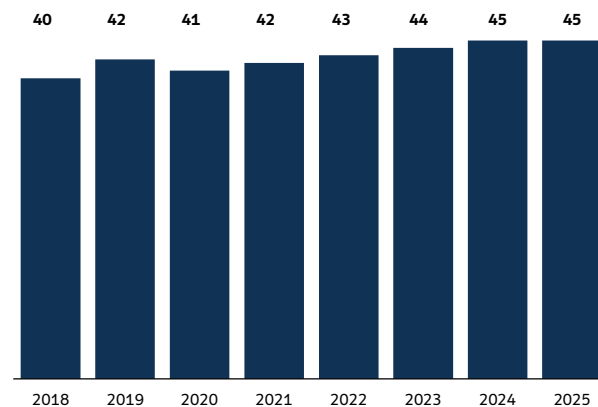


Abb. 11 – Diese Darstellung zeigt das Medianalter gesamt der BEK-Nutzer:innen.

### Medianalter nach Geschlecht

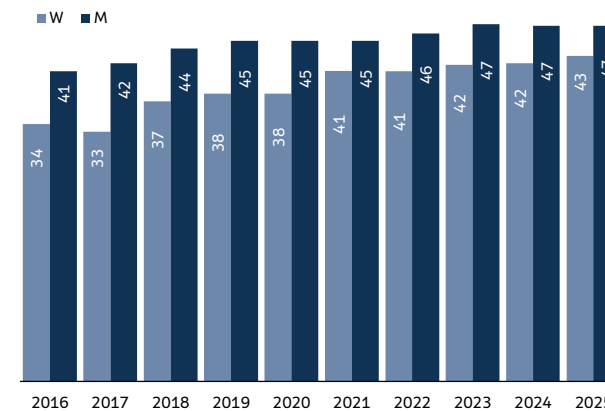


Abb. 12 – Diese Darstellung zeigt das Medianalter der BEK-Nutzer:innen nach Geschlecht.

Die Gruppe der alleinstehenden Nutzer:innen unterteilt sich in **55 % alleinstehende Männer** und **45 % alleinstehende Frauen**. 51 Männer und 73 Frauen befinden sich in einer **Lebensgemeinschaft**. Dies entspricht einem Anteil von **9 %** der Nutzer:innen des BEK. Bei 52 Nutzer:innen gibt es keine Angabe zum Beziehungsstatus.

Die Gruppe der **41-50-Jährigen** ist 2025 die am stärksten vertretene Altersgruppe, mit einem Anteil an Gesamtnutzer:innen von **29 % (468 Nutzer:innen, davon 233 Männer und 235 Frauen)**. Die Altersgruppe zwischen **31 und 40 Jahren** entspricht einem Anteil von **25 %** der Gesamtnutzer:innen (**402 Nutzer:innen, davon 179 Männer und 223 Frauen**).

## Demografie der Nutzer:innen

### Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach Alter und Geschlecht

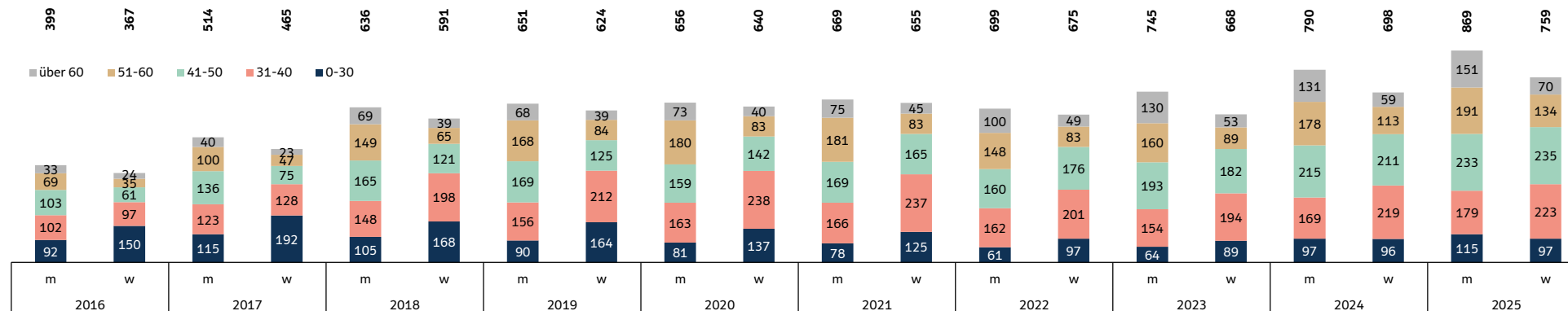


Abb. 13 – Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach Alter und Geschlecht

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

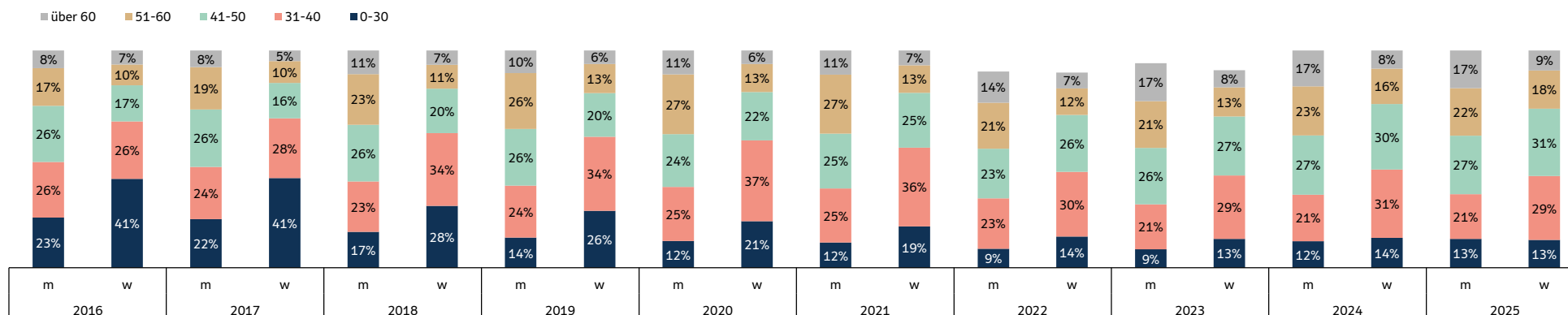
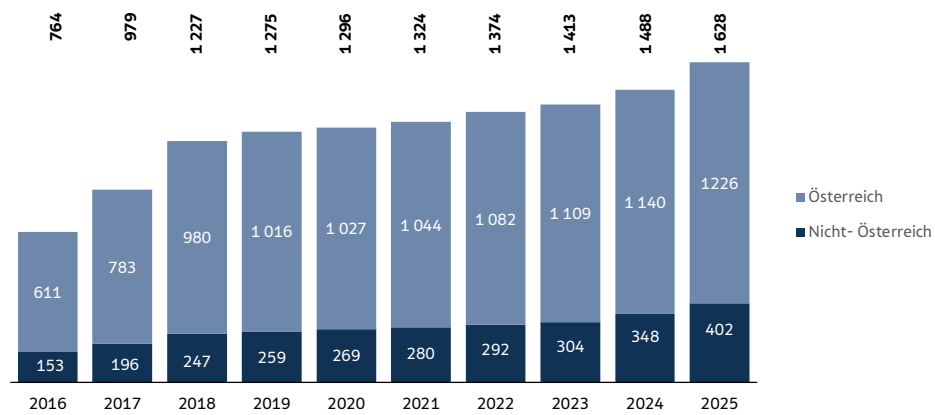


Abb. 14 – Anzahl und Anteil der Nutzer:innen nach Alter und Geschlecht in Prozent. Der Anteil der bis 30-jährigen Nutzer:innen sank kontinuierlich seit 2016 von 23 % bei den Männern und 41 % bei den Frauen auf 13 % bei den Männern und 13 % bei den Frauen im Jahr 2025.

## Staatsbürgerschaft der Nutzer:innen



**75 %** der Nutzer:innen des BEK haben eine **österreichische Staatsbürgerschaft**, **25 %** 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

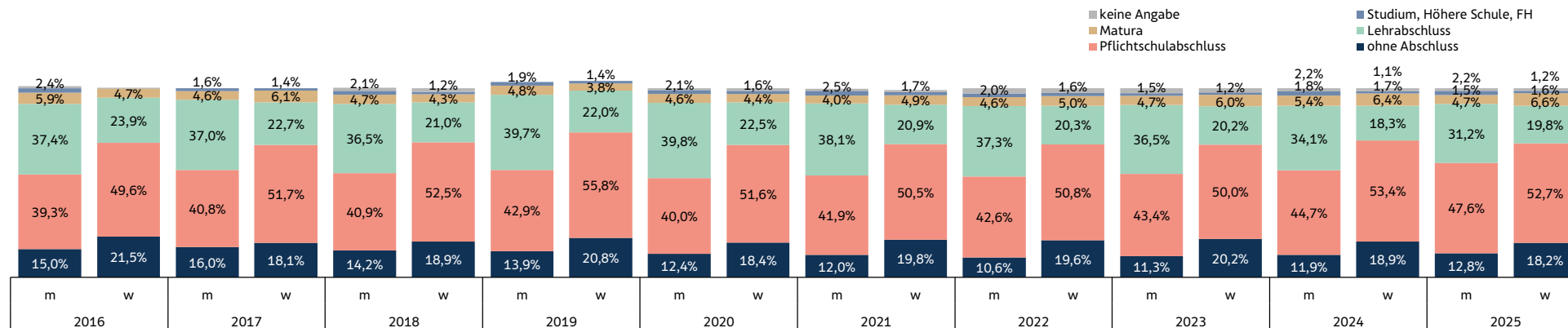


Abb. 16 – Seit Juli 2013 werden die Ausbildung und die Erwerbstätigkeit der Nutzer:innen im BEK kategorisiert erfasst.

Die Grafik zeigt den **Anteil der Nutzer:innen nach Ausbildungskategorie aller aktuell betreuten Nutzer:innen**. Die Mehrheit der Nutzer:innen des 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.

## Einkommensart der Nutzer:innen

### Anteil der Nutzer:innen nach Einkommensart

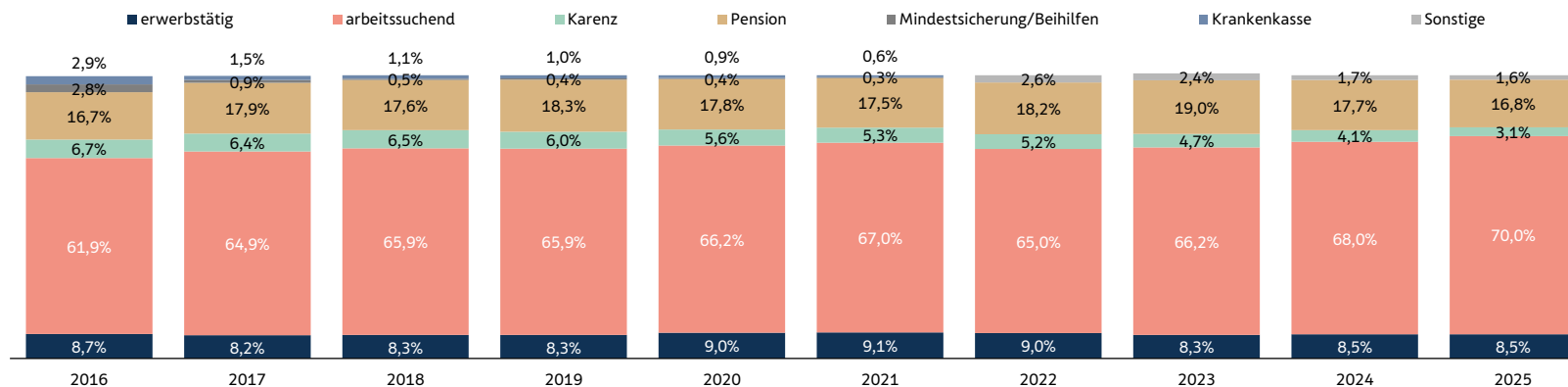


Abb. 17 – Anteile Einkommensart bei Neuanmeldung

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, 60 % ohne Abschluss bzw. nur Pflichtschulabschluss haben und 72 % arbeitssuchend sind.**

**Bei den Frauen ist der größte Anteil ebenfalls zwischen 41 und 50 Jahre alt, was einem Anteil von 31 % entspricht. 45 % der Frauen sind alleinstehend. 71 % der Frauen haben keinen Abschluss bzw. nur Pflichtschulabschluss und 67 % sind arbeitssuchend.**

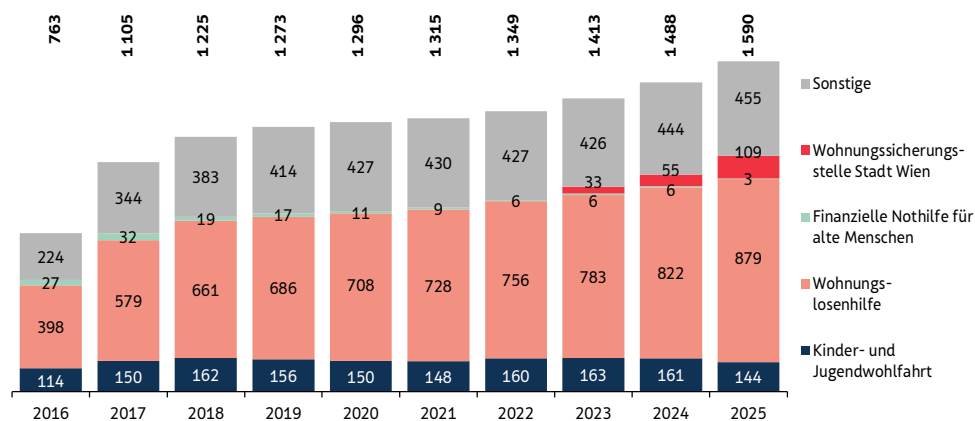
## Welche betreuenden Institutionen verweisen an das Betreute Konto?

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 2025 kamen 55 % der Nutzer:innen im BEK von Wohnungslosenhilfe-Institutionen und 29 % von „Sonstigen Einrichtungen“. 9 % 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.

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



Nutzer:innen nach Einstellungsgründen

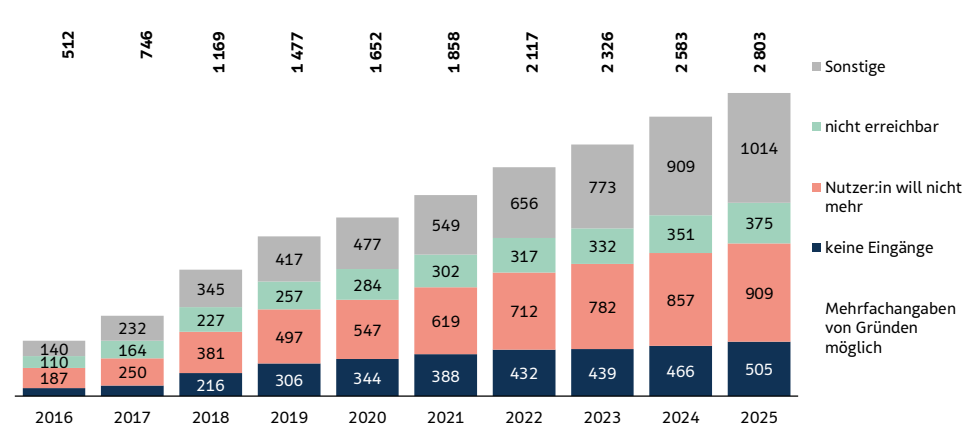


Abb. 18 – Darstellung der Nutzer:innen des Betreuten Kontos aus den betreuenden Institutionen Definition „Sonstige“: Dazu zählen unter anderem Einrichtungen der Sucht- und Behindertenhilfe, Psychosoziale Dienste und die Haftentlassenenhilfe.

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

2025 wurden insgesamt **110.320 Transaktionen** (110.150 im Jahr 2024) durchgeführt und die **verwaltete Summe** betrug **EUR 24.26 Mio.** (EUR 22.56 Mio. im Jahr 2024).

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

- alle im Jahr **aktiven Nutzer:innen** (=Konto-Bewegungen fanden im Jahr 2025 statt) (N=1.628) im Median **42 Monate** und durchschnittlich (mean) **55 Monate** lang das Betreute Konto.
- alle bisher **ausgestiegenen Nutzer:innen**, deren Konto einst aktiv war (=Konto-Bewegungen fanden statt) (**N=1.840**) im Median **25 Monate** und durchschnittlich (mean) **35 Monate** lang das Betreute Konto.

### Anzahl der Transaktionen

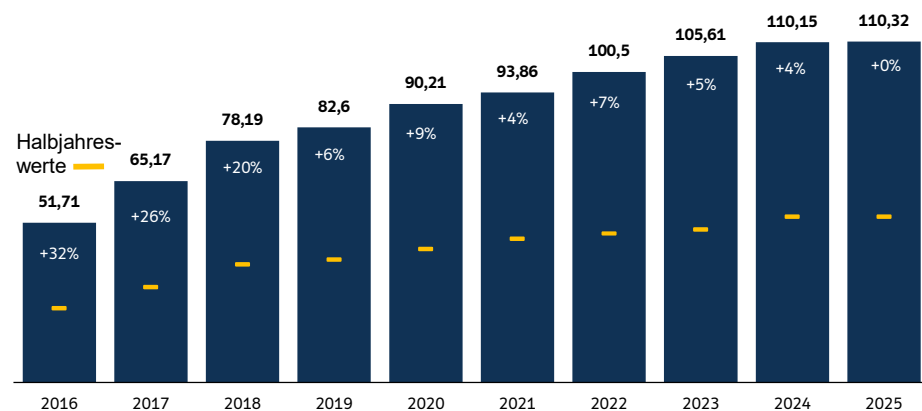


Abb. 20 – Darstellung der Anzahl an Transaktionen

### Verwaltete Summe des Betreuten Kontos in Mio. Euro

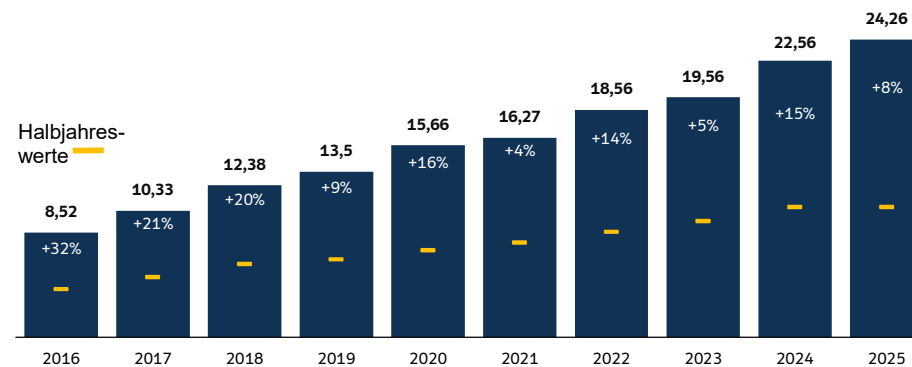


Abb. 21 – Darstellung der verwalteten Summe in Mio. Euro

## 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 **55 %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.

2025 wurden vom Team des Betreuten Kontos insgesamt **1.868 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

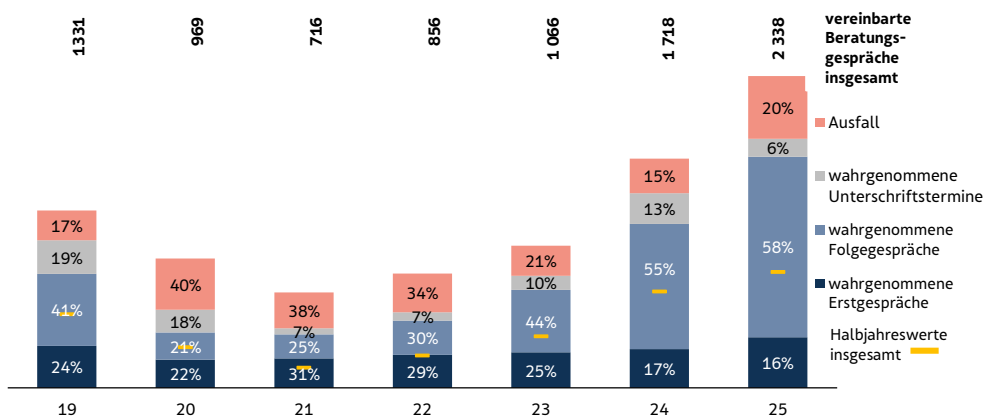


Abb. 22 – Vereinbarte und wahrgenommene Beratungsgespräche, bestehend aus Erstgespräch, Folgegespräch und Unterschriftstermin

### Beratungsgespräche und Leistungen 2025

Beratungsgespräche	vereinbart	wahrgenommen	Ausfallquote
Beratungsgespräche GESAMT	2.338	1.868	20 %

Erstgespräch	persönlich	836	380	55 %
Folgegespräch	persönlich	1.363	1.354	1 %
Unterschriftstermin	persönlich	139	134	4 %

Leistungen	wahrgenommen
Telefonat	telefonisch 2.667
Schriftverkehr	schriftlich 742
Nachricht	E-Mail u. SMS 99.513

Abb. 23 – Leistungsübersicht im Betreuten Konto

## Anonyme Vorsprachen und Kommunikation

Anonyme Vorsprachen pro Jahr

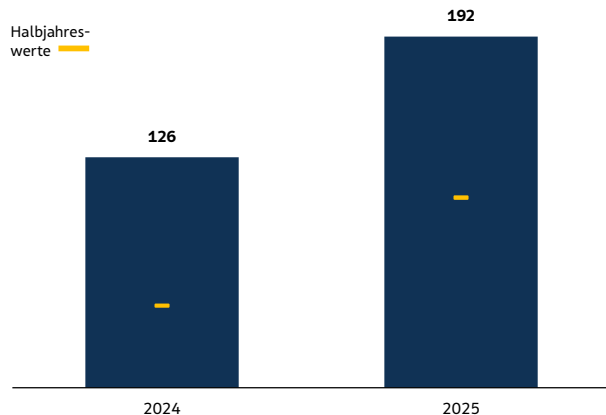


Abb. 24 – Aufzeichnung der Anzahl anonymer Gespräche seit 2024 (distinkte Kund:innenauswertung nicht möglich). Es handelt sich um Menschen die z. B. eine Dienstleistung von der Zweite Sparkasse benötigen oder ein anderes Anliegen haben, das nichts mit dem Betreuten Konto zu tun hat.

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

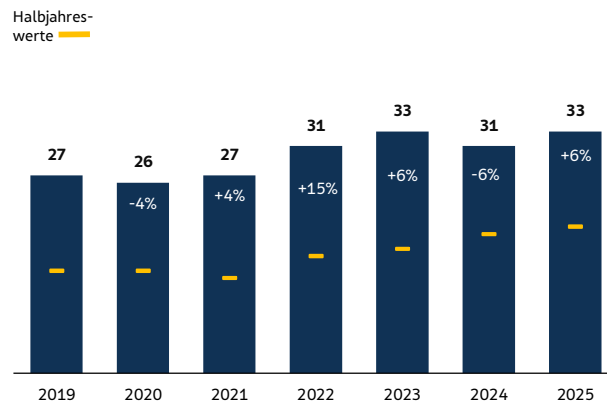


Abb. 25 – Kommunikation (umfasst E-Mail und SMS) angegeben als Medianwert pro Jahr

Anzahl Nachrichten pro Jahr

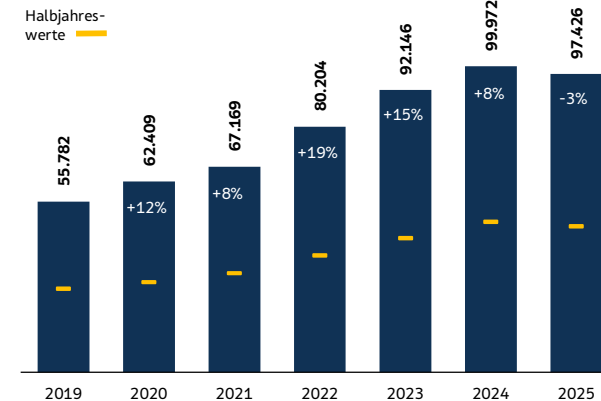


Abb. 26 – Gesamtsumme von E-Mail und SMS pro Jahr

## 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 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 %
Halbjahr 2025	1.426	566	39,69 %
Jahr 2025	1.628	639	39,25 %

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, vom Bereich Leistungsfinanzen & Statistik für interne Zwecke erstellt. Die in diesem Bericht dargestellten Werte sind kaufmännisch gerundet und entsprechen dem angegebenen Stand, können jedoch in zukünftigen Berichten rückwirkend angepasst werden.