

Projektbericht
Research Report

Dezember 2025

Das Betreute Konto aus verhaltensökonomischer Perspektive

Florian Spitzer, Kira Abstiens, Barbara Hartl, Teresa Koch,
Katharina Gangl, Elfriede Penz, Gerhard Riener

Unter Mitarbeit von

Stefan Derntl, Lucas Meyer, Sophie Rath

Studie im Auftrag
der ERSTE Stiftung

ERSTE
Stiftung 



INSTITUT FÜR
HÖHERE STUDIEN
WIEN

Autor:innen

Florian Spitzer, Kira Abstiens, Barbara Hartl, Teresa Koch,
Katharina Gangl, Elfriede Penz, Gerhard Riener

Begutachter:innen

Erich Kirchler

Titel

Das Betreute Konto aus verhaltensökonomischer Perspektive

Kontakt

T +43 1 59991-173

E spitzer@ihs.ac.at

Institut für Höhere Studien – Institute for Advanced Studies (IHS)

Josefstädter Straße 39, A-1080 Wien

T +43 1 59991-0

www.ihs.ac.at

ZVR: 066207973

<https://doi.org/10.60739/ihs-7350>

Die Publikation wurde sorgfältig erstellt und kontrolliert. Dennoch erfolgen alle Inhalte ohne Gewähr. Jegliche Haftung der Mitwirkenden oder des IHS aus dem Inhalt dieses Werks ist ausgeschlossen.

Executive Summary

Das Betreute Konto ist ein Instrument der Schuldenberatung Wien (FSW), das Menschen in oder nach Wohnungslosigkeit dabei hilft, wichtige Zahlungen wie die Miete automatisch und zuverlässig abzuwickeln, und entlastet sie zugleich bei der täglichen Finanzorganisation. Diese Studie untersucht aus verhaltensökonomischer Perspektive die Wirksamkeit des Betreuten Kontos und welche Maßnahmen seine Funktionalität verbessern könnten.

Hauptziele der Studie:

1. Steigerung der Akzeptanz und Nachfrage nach dem Betreuten Konto
2. Verbesserung der Abläufe rund um das Betreute Konto

Beteiligte Akteur:innen

- **Nutzer:innen (N):** Personen, die ein Betreutes Konto verwenden.
- **Team Betreutes Konto (TBK):** Das Team der Schuldenberatung Wien, das das Konto einrichtet und laufend betreut.
- **Zweite Sparkasse (ZSP):** Bankpartner, der die technische Kontoführung übernimmt.
- **Informationsbevollmächtigte (IBV):** (Meist) Sozialarbeiter:innen, die Einblick in das Konto haben und Benachrichtigungen über (nicht erfolgte) Zahlungen erhalten.

Methodisch setzt die Studie auf eine Kombination aus qualitativen Interviews und Beobachtungen, eine partizipative, verhaltensökonomisch inspirierte Maßnahmenentwicklung sowie eine quantitative Befragung der Nutzer:innen.

Qualitative Erhebung

Insgesamt wurden 32 leitfadengestützte Interviews mit Nutzer:innen, Informationsbevollmächtigten, dem Team Betreutes Konto sowie der Zweite Sparkasse geführt. Zusätzlich fanden zwölf leitfadengestützte teilnehmende Beobachtungen beim TBK statt. Die umfangreichen Erkenntnisse wurden in folgende Bereiche gegliedert:



Maßnahmenentwicklung

Basierend auf den Ergebnissen der qualitativen Erhebung wurden zentrale Problemstellungen im Hinblick auf die Projektziele identifiziert. Darauf aufbauend wurden verhaltensökonomisch inspirierte Maßnahmen entwickelt, die anschließend in einem partizipativen Prozess gemeinsam mit Expert:innen der beteiligten Institutionen diskutiert und weiterentwickelt wurden. Zusätzlich wurden die SMS-Kommunikation zwischen TBK und Nutzer:innen sowie die Benutzeroberfläche der zur Administration eingesetzten Software analysiert und in die Maßnahmenentwicklung einbezogen. Die Maßnahmenvorschläge beziehen sich auf folgende identifizierte Problemstellungen in vier Bereichen:



Quantitative Erhebung

Insgesamt nahmen 374 Nutzer:innen des Betreuten Kontos vollständig oder teilweise an der Online-Befragung (Juni-August 2025) teil. Hauptziel der Erhebung war es, die Auswirkungen des Betreuten Kontos auf die Nutzer:innen zu untersuchen. Die Ergebnisse zeigen, dass das Betreute Konto von der Mehrheit der Nutzer:innen als hilfreich und entlastend wahrgenommen wird. Mit längerer Nutzungsdauer steigt

das finanzielle Wohlbefinden, während Stress, subjektive Schuldenbelastung und finanzielle Sorgen sinken. Auch Autonomie, Kompetenz und die Beziehung zu IBV und TBK werden sehr positiv bewertet. Dabei nimmt die wahrgenommene finanzielle Kompetenz mit der Nutzungsdauer weiter zu. Zudem zeigt sich eine hohe Bereitschaft der Nutzer:innen, das Betreute Konto weiterzuempfehlen – rund 96% antworten mit *ja* oder *eher ja*. Ein großer Teil der Befragten wäre zudem bereit, vom TBK kontaktiert zu werden, um als Botschafter:in für das Betreute Konto tätig zu werden.

Conclusio

Die Ergebnisse der Studie zeigen durchgehend eine hohe Zufriedenheit der Nutzer:innen sowie vielfältige positive Auswirkungen auf die finanzielle Sicherheit und das Wohlbefinden. Bedenken vor der Erstnutzung relativieren sich meist nach ersten Erfahrungen mit dem Betreuten Konto, sodass häufig der Nutzen die auftretenden praktischen Herausforderungen überwiegt. Zentrale Verbesserungspotenziale liegen im Abbau von Zugangsbarrieren und Bedenken (z. B. durch Peer-Ansätze), um die Nachfrage und Akzeptanz zu steigern, sowie in einer klaren Kommunikation und der Optimierung praktischer Abläufe. Insgesamt erweist sich das Betreute Konto somit als wirkungsvolles Instrument. Trotz methodischer Einschränkungen sprechen die konsistent positiven Ergebnisse aus qualitativer und quantitativer Forschung für die Robustheit der Befunde.

Danksagung

Wir möchten uns herzlich bei allen Institutionen und Personen bedanken, die zum Gelingen des Projekts beigetragen haben.

Ein besonderer Dank gilt dem Team Betreutes Konto für die wertvolle fachliche Begleitung und die Unterstützung in der organisatorischen Umsetzung. Ebenso danken wir Obdach Wien sowie der Zweite Sparkasse für die kontinuierliche Unterstützung bei der Durchführung und die wertvollen fachlichen Inputs.

Allen beteiligten Institutionen und allen Teilnehmenden der Interviews und der Befragungen danken wir für ihr Engagement, ihre Offenheit und ihre konstruktive Zusammenarbeit.

Zuletzt möchten wir uns herzlich bei der ERSTE Stiftung für die Finanzierung der Studie bedanken.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	8
1.1	Zielsetzung der Studie	8
1.2	Aufbau und Funktionalität des Betreuten Kontos	9
1.3	Aufbau der Studie	13
2	Qualitative Analyse des Betreuten Kontos	15
2.1	Methodik.....	15
2.2	Ergebnisse der qualitativen Erhebung	22
2.2.1	Ziele des Betreuten Kontos und Verständnis der beteiligten Akteur:innen.....	23
2.2.2	Zielgruppen des Betreuten Kontos	25
2.2.3	Bedenken und Barrieren bei der Entscheidung für das Betreute Konto	27
2.2.4	Praktische Herausforderungen bei der Eröffnung und Nutzung des Betreuten Kontos	29
2.2.5	Positive Auswirkungen des Betreuten Kontos	36
2.2.6	Kehrseite des Betreuten Kontos	39
2.2.7	Positive Rückmeldungen zur Nutzung des Betreuten Kontos	40
2.2.8	Überzeugungsstrategien	41
2.2.9	Rollenverständnis der beteiligten Akteur:innen	44
2.2.10	Beziehungsverhältnis und Zusammenarbeit der beteiligten Akteur:innen.....	47
2.2.11	Unklarheiten und fehlendes Wissen.....	49
2.2.12	Kommunikation rund um das Betreute Konto.....	51
2.2.13	Weiterempfehlung des Betreuten Kontos	54
3	Maßnahmen.....	55
3.1	Methodik.....	56
3.2	Vorgeschlagene Maßnahmen	58
3.2.1	Maßnahmenbereich A: Entscheidung für das Betreute Konto	60
3.2.2	Maßnahmenbereich B: Kontoeröffnungstermin	65
3.2.3	Maßnahmenbereich C: Nutzung des Betreuten Kontos	70
3.2.4	Maßnahmenbereich D: Kommunikation	76
4	Quantitative Analyse: Online-Befragung der Nutzer:innen des Betreuten Kontos	82
4.1	Methodik.....	85
4.2	Teilnehmende	89
4.3	Ergebnisse	90

4.3.1	Soziodemographische Zusammensetzung.....	90
4.3.2	Resonanz auf verschiedene Einladungen	93
4.3.3	Finanzielle Vulnerabilität der Teilnehmenden.....	95
4.3.4	Auswirkungen des Betreuten Kontos auf finanzielle Sorgen, Entlastung, Stress und Schuldenbelastung	97
4.3.5	Autonomie, Kompetenz und Beziehung im Kontext des Betreuten Kontos	99
4.3.6	Bewertung des Betreuten Kontos	104
4.3.7	Weiterempfehlung	107
4.3.8	Geschlechterspezifische Unterschiede und Zusammenfassung der Ergebnisse	108
5	Diskussion und Conclusio	110
6	Referenzen	116
7	Verzeichnisse	118
7.1	Abbildungsverzeichnis.....	118
7.2	Tabellenverzeichnis.....	118
8	Anhang.....	119
8.1	Anhang qualitative Erhebung	120
8.1.1	Teilnehmende Beobachtung.....	120
8.1.2	Qualitative Interviews	124
8.1.3	Qualitative Online-Befragung IBV	143
8.2	Anhang quantitative Befragung	147
8.2.1	Fragebogen Nutzer:innen-Befragung.....	147
8.2.2	Zusätzliche Grafiken und Tabellen.....	167

1 Einleitung

Das Betreute Konto ist ein in der Wohnungslosenhilfe eingesetztes Instrument, das Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht sind oder waren, bei der Sicherstellung existenzsichernder Zahlungen sowie in der Organisation ihrer Finanzen unterstützt. Es wurde im Jahr 2010 von der Schuldenberatung Wien unter dem Dach des Fonds Soziales Wien (FSW) eingeführt und in der Zwischenzeit auch auf andere Bundesländer ausgeweitet. Das Betreute Konto als solches verfolgt im Wesentlichen zwei Ziele: Zum einen ist es ein sogenanntes Selbstbindungsinstrument (engl.: commitment device), das sicherstellt, dass existenzsichernde Zahlungen, insbesondere für Miete, aber auch Nebenkosten, Unterhaltszahlungen oder Zahlungen an Gläubiger:innen, regelmäßig durchgeführt werden und nicht für andere Zwecke verwendet werden. Die Konstruktion des Betreuten Kontos stellt sicher, dass diese Zahlungen unmittelbar getätigt werden und die Nutzer:innen nur auf die verbleibenden Beträge Zugriff haben. Zum anderen unterstützt es Menschen, deren persönliche Kapazitäten aufgrund von Sucht, Krankheit oder anderer Lebensumstände eingeschränkt sind, in der Verwaltung ihrer Finanzen. In diesem Kontext ist es in erster Linie ein Instrument, das die betreuenden Sozialarbeiter:innen dabei unterstützt, Zahlungen zu administrieren, Fristen im Blick zu behalten und bei Unregelmäßigkeiten rechtzeitig benachrichtigt zu werden. Den Nutzer:innen des Betreuten Kontos wird dadurch in einer persönlich schwierigen Lebenssituation die Last der Organisation der eigenen Finanzen ein Stück weit abgenommen.

1.1 Zielsetzung der Studie

Dieser Bericht untersucht das Betreute Konto aus der Perspektive der Verhaltensökonomie und mithilfe empirischer, sozialwissenschaftlicher Instrumente. Ziel ist dabei, neben einem besseren Verständnis für die Wirksamkeit des Betreuten Kontos auch das Erarbeiten von konkreten Maßnahmen zur Verbesserung der Funktionalität des Betreuten Kontos. Dabei stehen zwei Ziele im Vordergrund:

- *Steigerung der Akzeptanz und Nachfrage nach dem Betreuten Konto.*
Praktische Erfahrungen, die auch von den Ergebnissen dieser Studie bestätigt werden, zeigen, dass die überwiegende Zahl der Nutzer:innen nach einer gewissen Nutzungsdauer eine hohe Zufriedenheit verspüren und die positiven Auswirkungen des Betreuten Kontos auf ihre Situation und ihr Wohlbefinden bestätigen. Nichtsdestotrotz gibt es viele potenzielle Nutzer:innen, die eine Nutzung des Betreuten Kontos aus unterschiedlichsten Gründen ablehnen. Ziel der Studie ist es, diese Barrieren und Vorbehalte besser zu verstehen und zu adressieren, um

Maßnahmen zu erarbeiten, die Barrieren beseitigen und potenziellen Nutzer:innen helfen, die Vorteile des Betreuten Kontos zu erkennen. Neben den potenziellen Nutzer:innen nimmt die Studie auch die betreuenden Sozialarbeiter:innen in den Blick. Viele erkennen das Betreute Konto als wertvolles Instrument ihrer sozialarbeiterischen Tätigkeit an und verwenden es häufig, andere sind eher skeptisch und sind aus verschiedenen Gründen einer Verwendung des Betreuten Kontos abwartend oder ablehnend gegenüber eingestellt.

- *Verbesserung der Abläufe rund um das Betreute Konto.* Informelle Vorgespräche mit Verantwortlichen für das Betreute Konto zeigen, dass zwar viele Abläufe rund um das Betreute Konto gut eingespielt sind, es aber immer wieder Punkte gibt, an denen Abläufe für Nutzer:innen oder betreuende Sozialarbeiter:innen reibungsloser ablaufen könnten. Dies betrifft Aspekte wie die Anmeldung für das Betreute Konto, die Abwicklung von Zahlungen, aber auch die Kommunikation der unterschiedlichen beteiligten Akteur:innen untereinander. Ziel der Studie ist es, solche Verbesserungspotenziale zu identifizieren und analysieren sowie verhaltensökonomisch inspirierte Maßnahmen zu entwickeln, diese zu adressieren.

Ein weiteres Ziel der Studie ist es, die Auswirkungen des Betreuten Kontos auf dessen Nutzer:innen empirisch zu untersuchen. Aufgrund der Entlastung der Nutzer:innen durch das Betreute Konto und der Tatsache, dass existenzielle Zahlungen abgesichert werden, liegt die Vermutung nahe, dass sich die Nutzung des Betreuten Kontos positiv auf Aspekte wie Stress, finanzielle Sorgen, Finanzkompetenz und andere Faktoren des individuellen Wohlbefindens auswirkt. Die qualitative Analyse liefert hierfür Ansatzpunkte, durch eine quantitative Befragung der Nutzer:innen des Betreuten Kontos sollen aufbauend darauf mögliche positive Auswirkungen auf solche Faktoren empirisch untersucht werden.

1.2 Aufbau und Funktionalität des Betreuten Kontos

Das Betreute Konto¹ wurde im Jahr 2010 durch die Schuldenberatung Wien unter dem Dach des Fonds Soziales Wien (FSW) eingeführt. Kontext ist die Wohnungslosenhilfe, d.h., vorrangiges Ziel des Betreuten Kontos ist es, eine zuverlässige Zahlung der Miete und anderer existenzsichernder Zahlungen und damit langfristig den Wohnungserhalt sicherzustellen.

¹ Für eine detaillierte Beschreibung der Funktionsweise des Betreuten Kontos siehe auch Valina (2018).

Das Betreute Konto stellt zudem ein Werkzeug von Sozialarbeiter:innen in der Wohnungslosenhilfe dar, das deren Arbeit und die Organisation der Finanzen ihrer Klient:innen erleichtern soll. Gleichzeitig soll es den Nutzer:innen die Möglichkeit bieten, einen besseren Überblick über die eigenen Finanzen zu bekommen.

Im Kontext des Betreuten Kontos interagieren im Wesentlichen vier Gruppen von Akteur:innen miteinander, die jeweils unterschiedliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten wahrnehmen. Die folgenden Begriffsbestimmungen dienen dazu, die Verwendung im Bericht klar zu definieren – beispielsweise wird im Bericht der Begriff „Nutzer:innen des Betreuten Kontos“ verwendet, obwohl vor allem aus Sicht der Sozialarbeiter:innen für diese Gruppe häufig der Begriff „Klient:innen“ verwendet wird.

- **Nutzer:innen (N):** Die Kontobesitzer:innen, also jene Personen, die ein Betreutes Konto eröffnen, nutzen und deren finanzielle Angelegenheiten über das Betreute Konto abgewickelt werden. Im sozialarbeiterischen Kontext häufig als Klient:innen bezeichnet.
- **Team Betreutes Konto (TBK):** Mitarbeiter:innen der Schuldenberatung Wien, die als eigenständiges, für das Betreute Konto zuständiges Team das Kontoeröffnungsgespräch, die laufende Betreuung des Kontos sowie die Abstimmung aller notwendigen Schritte, die das Betreute Konto betreffen (z. B.: Anpassung des Kontoplane), übernehmen. Dabei arbeiten alle Mitarbeiter:innen an allen Anliegen und Vorgängen. Aktuell (Stand: November 2025) sind neun Mitarbeiter:innen mit insgesamt 6,025 Vollzeitäquivalenten beim TBK tätig.²
- **Zweite Sparkasse (ZSP):** Das Betreute Konto wird vom TBK gemeinsam mit der Zweite Sparkasse angeboten. Die Zweite Sparkasse übernimmt die bankseitige Abwicklung. Wenn gewünscht, können die Nutzer:innen ihr Auszahlungskonto, auf das ihre Einnahmen abzüglich der Zahlungen des Betreuten Kontos gebucht werden, bei der Zweite Sparkasse führen. Aufgrund ihrer Ehrenamtlichkeit ist die Zweite Sparkasse in der Lage, das Betreute Konto zu den dargestellten Konditionen anzubieten.
- **Informationsbevollmächtigte (IBV):** Eine Person, häufig ein:e Sozialarbeiter:in, die Einsicht in das Betreute Konto hat und Informationen über Kontoausgänge (z. B.: Warnung, dass die Miete nicht bezahlt werden konnte) erhält. Oft befinden sich Nutzer:innen in sozialarbeiterischer

² Zwei Mitarbeiter:innen Vollzeit, die weiteren Personen in Teilzeit zwischen 9 und 34 Stunden.

Betreuung und diese Funktion wird von Sozialarbeiter:innen ausgeführt. In seltenen Fällen können auch Privatpersonen, wie beispielsweise Angehörige, die Rolle der IBV übernehmen.

Die Zielgruppe der Nutzer:innen des Betreuten Kontos sind Menschen, die sich in einer angespannten finanziellen Situation befinden, bei denen es in der Vergangenheit oder akut Schwierigkeiten mit Mietzahlungen gab und die von Delogierung bzw. Wohnungslosigkeit bedroht sind. Das Betreute Konto stellt dabei ein gelinderes Mittel zur Erwachsenenvertretung dar, für das sich Nutzer:innen freiwillig entscheiden. Voraussetzung für die Nutzung des Betreuten Kontos ist eine akute oder latente Delogierungsgefahr, ein funktionierendes sozialarbeiterisches Betreuungsverhältnis, ein gültiger Lichtbildausweis, ein Mindestmaß an Kooperation und Kommunikation, eine im Rahmen der Kontoeröffnung zu treffende vertragliche Vereinbarung zwischen Nutzer:in, betreuender Einrichtung und dem Team Betreutes Konto (TBK) sowie die Zahlung der Miete über das Betreute Konto. Minderjährige, Personen in Erwachsenenvertretung sowie Asylwerber:innen sind von der Nutzung ausgeschlossen. Aktuell (Stand: Juni 2025) werden 1.358 Betreute Konten geführt, seit der Einführung im Jahr 2010 gab es insgesamt 3.695 Betreute Konten.

Aufbau des Betreuten Kontos: Einnahmenkonto, Auszahlungskonto und Kontoplan

Das Betreute Konto besteht aus zwei Konten, dem Einnahmenkonto sowie dem Auszahlungskonto. Auf das Einnahmenkonto gehen Einkünfte der Nutzer:innen, wie Lohn oder Sozialleistungen, ein. Das Einnahmenkonto ist auf die Nutzer:innen ausgestellt, sie haben aber keine Zeichnungsberechtigung und somit keinen Zugriff auf das Konto. Zeichnungsberechtigt sind die Mitarbeiter:innen des TBK, das Geld bleibt rechtlich aber im Besitz der Nutzer:innen, sodass die letzte Entscheidung über die Verwendung immer bei ihnen liegt. Diese Ausgestaltung des Betreuten Kontos basiert auf einer vertraglichen Vereinbarung zwischen Schuldenberatung und kooperierender Bank und wird in dieser Form in Österreich nur von einer staatlich anerkannten Schuldenberatung angeboten. In Wien ist die kooperierende Bank aktuell immer die Zweite Sparkasse, die die Leistung auf ehrenamtlicher Basis anbietet.³

³ Das Betreute Konto wird auch in anderen Bundesländern als Wien angeboten, auch dort basierend auf vertraglichen Vereinbarungen der regionalen staatlich anerkannten Schuldenberatungen mit einer oder mehreren kooperierenden Banken (teils ebenfalls mit der Zweite Sparkasse, teils auch mit anderen Banken). Der Fokus dieser Studie liegt auf dem Angebot des Betreuten Kontos in Wien.

Einzahlenden Stellen, wie Arbeitgeber:in, MA 40 oder AMS, wird die Bankverbindung per Schreiben durch die Zweite Sparkasse, die betreuenden Sozialarbeiter:innen oder direkt durch die Nutzer:innen zur Verfügung gestellt. Bei Interesse haben Nutzer:innen die Möglichkeit, über ein Online-Tool eine Übersicht über Ein- und Ausgänge zu erhalten, es besteht aber keine Möglichkeit der Bearbeitung. Vom Einnahmenkonto aus werden Miete, Energiekosten sowie weitere existenzsichernde Zahlungen (z. B. Alimente, Raten für Strafen, o. Ä.) überwiesen. Das verbliebene Geld wird auf das Auszahlungskonto überwiesen und steht dort den Nutzer:innen zur freien Verfügung. Für das Auszahlungskonto erhalten Nutzer:innen eine Bankomatkarte, es besteht die Möglichkeit des Telebankings und es haben weder IBV noch TBK einen Einblick. Die Auszahlung der verfügbaren Beträge vom Einnahmenkonto auf das Auszahlungskonto kann unmittelbar, einmal pro Monat, wöchentlich oder anderweitig nach Wunsch der Nutzer:innen eingestellt werden. Es besteht die Möglichkeit für frühzeitige, von dem gewählten Auszahlungsmodus abweichende, Auszahlungen, die beantragt werden müssen und nur bei Kontodeckung und ohne Gefährdung der existenzsichernden Zahlungen durchgeführt werden können. Auch können individuell festgelegte Beträge auf dem Einnahmenkonto angespart werden. Während die Einnahmenkonten in jedem Fall bei der Zweite Sparkasse angesiedelt sind, haben die Nutzer:innen die Möglichkeit, bestehende Bankkonten als Auszahlungskonto zu verwenden. Die Ein- und Ausgänge auf dem Einnahmenkonto sowie die regelmäßigen Zahlungen auf das Auszahlungskonto sind im sogenannten Kontoplan festgehalten. Dieser wird gemeinsam von Nutzer:in, IBV und TBK bei der Kontoeröffnung erstellt und kann bei Bedarf angepasst werden. Änderungen am Kontoplan können nur schriftlich vorgenommen werden. Änderungen am Kontoplan können auch durch die IBV über die Software des Betreuten Kontos vorgenommen werden. Hierfür gibt es Sicherheitsmechanismen (SMS-TAN), um unautorisierte Änderungen zu verhindern. Im Kontoplan eingetragen und durchgeführt werden die Zahlungen von Mitarbeiter:innen des TBK. Die Kommunikation zwischen Nutzer:innen und TBK erfolgt vorwiegend per SMS (über ein SMS-Kommunikationssystem, durch das auch standardisierte Nachrichten mit Abfragen aus der Datenbank des Betreuten Kontos versendet werden können) sowie per E-Mail. Eine Möglichkeit der direkten telefonischen Kontaktaufnahme besteht nicht, es kann aber über die allgemeine FSW-Hotline ein Rückruf vereinbart werden. Nutzer:innen erhalten per SMS und per E-Mail Mitteilungen über durchgeführte Buchungen sowie Warnmeldungen, wenn es Probleme mit bestimmten Zahlungen gibt (wenn beispielsweise ein Zahlungseingang ausbleibt oder eine Zahlung nicht durchgeführt werden kann). Ebenfalls per SMS oder E-Mail können Nutzer:innen vorzeitige Auszahlungen beantragen oder andere Anliegen an das TBK herantragen. Auch IBV werden über Vorkommnisse betreffend das Betreute Konto ihrer Klient:innen informiert,

insbesondere, wenn Zahlungseingänge ausbleiben oder Zahlungen nicht durchgeführt werden können, damit dem nachgegangen werden kann. Das Instrument unterstützt so die Sozialarbeiter:innen in ihrer Arbeit mit den Klient:innen und hilft ihnen, einen Überblick zu behalten.

Anbahnung und Anmeldung

Es gibt verschiedene Wege, wie Betroffene an ein Betreutes Konto kommen können. In der Regel wird es potenziellen Nutzer:innen von den betreuenden Sozialarbeiter:innen im Rahmen der Betreuung bzw. Beratung angeboten. Die Nutzung ist in diesem Fall freiwillig. In seltenen Fällen kann die Nutzung des Betreuten Kontos auch als Bedingung an den Erhalt bestimmter Leistungen geknüpft werden. In wenigen Fällen geht die Initiative auch von potenziellen Nutzer:innen aus, besonders in diesen Fällen müssen die eingangs erwähnten Voraussetzungen zur Nutzung des Betreuten Kontos gegeben sein. Die Anmeldung erfolgt über ein Online-Formular, das von den Nutzer:innen gemeinsam mit den Sozialarbeiter:innen ausgefüllt wird. Dann wird ein persönliches Erstgespräch mit dem TBK vereinbart, das einige Wochen später in den Räumlichkeiten des TBK stattfindet („Kontoeröffnungsgespräch“). In diesem Gespräch können offene Fragen geklärt werden, es wird eine schriftliche Vereinbarung getroffen, der Kontoplan erstellt sowie die Kontoeröffnung beantragt. In einem zweiten persönlichen Termin wird der Vertrag unterzeichnet und die Nutzer:innen erhalten alle notwendigen Informationen und Unterlagen, insbesondere auch eine Bankomatkarte für das Auszahlungskonto (sofern dieses bei der Zweite Sparkasse eingerichtet wurde). Die bezugsauszahlenden Stellen können direkt im Rahmen des Eröffnungsgesprächs durch die Mitarbeiter:innen des TBK oder durch die IBV über die neuen Kontodaten verständigt werden. Im Verlauf des Projekts wurde dieser Ablauf vom Team Betreutes Konto und der Zweite Sparkasse überarbeitet und aus Gründen der Vereinfachung und Nutzungsfreundlichkeit die Zweiteilung der Kontoeröffnung abgeschafft und in einem Termin zusammengelegt.

1.3 Aufbau der Studie

Methodisch setzt die Studie auf eine Kombination aus qualitativen Interviews und Beobachtungen, eine partizipative und verhaltensökonomisch inspirierte Maßnahmenentwicklung sowie eine quantitative Befragung mit experimentellen Komponenten. Konkret wurden im ersten Schritt **qualitative Interviews** mit allen am Betreuten Konto beteiligten Akteursgruppen geführt. Dabei handelte es sich um Nutzer:innen des Betreuten Kontos, betreuende Sozialarbeiter:innen (IBV), Mitarbeiter:innen der Zweite Sparkasse (ZSP, an der die Konten angesiedelt sind) sowie das Team Betreutes Konto (TBK, das für die Administration und Abwicklung der Betreuten Konten zuständig ist). Bei der Auswahl der Befragten wurde auf eine

möglichst hohe Diversität geachtet, beispielsweise im Hinblick auf die Dauer der Nutzung, die grundsätzliche Einstellung gegenüber dem Instrument sowie die Anstellungsdauer oder die Art der Beschäftigung bei Angestellten. Ziel dieser Interviews war es, die Perspektive der jeweiligen Gruppe auf das Betreute Konto zu verstehen, Barrieren und Vorbehalte für die Nutzung zu identifizieren und Stärken und Schwächen in praktischen Abläufen rund um das Betreute Konto zu identifizieren. Ergänzend zu den qualitativen Einzelinterviews wurden im Rahmen von **teilnehmenden Beobachtungen** in den Räumlichkeiten des TBK Kontoeröffnungsgespräche sowie Termine, in denen anderweitige Anliegen der Nutzer:innen besprochen wurden, protokolliert und einer qualitativen Analyse zugeführt. Darüber hinaus erfolgte im Anschluss an die qualitativen Interviews eine **schriftliche Online-Befragung** von betreuenden Sozialarbeiter:innen mittels offener Fragen, die vor allem auf Gründe der Ablehnung des Betreuten Kontos von potenziellen Nutzer:innen, aber auch Schwierigkeiten im alltäglichen Ablauf fokussierten. Basierend auf den umfassenden Ergebnissen dieser Analyse erfolgte im Anschluss eine **partizipative Maßnahmenentwicklung**. Die Maßnahmen sollen dabei zum einen die in der qualitativen Analyse identifizierten Aspekte adressieren, um sicherzustellen, dass die Perspektive und Lebensrealität aller beteiligten Akteur:innen dezidiert in der Gestaltung der Maßnahmen berücksichtigt wird und die Maßnahmen das Potenzial haben, die identifizierten Problemstellungen in ihrem Kern zu adressieren. Zum anderen bedient sich die Maßnahmenentwicklung etablierter Instrumente der verhaltensökonomischen Toolbox und setzt auf Maßnahmen wie Defaults, Niederschwelligkeit, Vereinfachung, die intuitive Darstellung komplexer Sachverhalte und weitere Ansätze, deren Wirksamkeit in der verhaltensökonomischen Literatur umfassend dokumentiert ist (siehe OECD, 2019, für eine Übersicht). Als ergänzende Vorbereitung für die Entwicklung der Maßnahmen wurden zusätzlich die an die Nutzer:innen versendeten **SMS** sowie die **Benutzeroberfläche der Software** zur Administration des Betreuten Kontos näher untersucht, um eine Verbesserung dieser Aspekte in die Entwicklung der Maßnahmen miteinbeziehen zu können. Die Maßnahmen beschäftigen sich konkret mit vier Bereichen: Die Entscheidung der Betroffenen für oder gegen das Betreute Konto, Abläufe, Prozesse und Entscheidungen rund um die Kontoeröffnung, die Nutzung des Betreuten Kontos, insbesondere bankspezifische Angelegenheiten wie Auszahlungen oder Buchungen, und zuletzt die Kommunikation zwischen den unterschiedlichen beteiligten Akteur:innen. Zu den vier Bereichen wurden Problemstellungen aus den qualitativen Ergebnissen abgeleitet, für die dann konkrete Maßnahmen erarbeitet wurden. Die Maßnahmenentwicklung erfolgte zunächst durch das IHS-Projektteam, wurde dann aber in einem partizipatorischen Verfahren im Rahmen eines Workshops mit den beteiligten Akteursgruppen im Hinblick auf ihre

praktische Umsetzbarkeit diskutiert und weiterentwickelt. Im letzten Schritt wurden die Teilergebnisse der Maßnahmenentwicklung sowie mögliche positive Auswirkungen des Betreuten Kontos einer **quantitativen Überprüfung** zugeführt. Zu diesem Zweck wurde eine **Online-Befragung mit aktuellen Nutzer:innen** des Betreuten Kontos durchgeführt. In dieser Befragung wurde zum einen herausgearbeitet, inwiefern sich das Betreute Konto auf Faktoren wie Stress, finanzielle Sorgen, wahrgenommene Entlastung und Selbstbestimmung, die Kompetenz im Umgang mit den eigenen Finanzen sowie die Beziehung zu betreuenden Sozialarbeiter:innen auswirkt. Darüber hinaus wurde die Bereitschaft der Nutzer:innen, das Betreute Konto gegenüber anderen Nutzer:innen weiterzuempfehlen, untersucht. Ergänzend wurden unterschiedliche Versionen einer Einladungs-SMS zur Teilnahme an der Befragung im Hinblick auf die Teilnahmebereitschaft getestet.

Der weitere Bericht gliedert sich wie folgt: **Kapitel 2** beschreibt die qualitative Analyse des Betreuten Kontos. Es wird zunächst die methodische Herangehensweise beschrieben und im Anschluss die Ergebnisse aus den durchgeführten Interviews, den teilnehmenden Beobachtungen sowie der offenen Befragung der betreuenden Sozialarbeiter:innen vorgestellt. **Kapitel 3** stellt die Maßnahmen zur Steigerung der Nachfrage nach dem Betreuten Konto sowie zur Verbesserung der Abläufe rund um das Betreute Konto vor. Eingegangen wird dabei auch auf die partizipatorische Methodik der Maßnahmenentwicklung sowie die verhaltensökonomische Fundierung der Maßnahmen. **Kapitel 4** erläutert die Methodik der quantitativen Befragung der Nutzer:innen und präsentiert die Ergebnisse der Befragung. Abschließend fasst **Kapitel 5** die wesentlichen Erkenntnisse zusammen und zieht ein Fazit.

2 Qualitative Analyse des Betreuten Kontos

In einem ersten Schritt wurde im Projekt mittels qualitativer Methoden untersucht, welche Aspekte beim Prozess der Aufnahme, Durchführung und Beendigung eines Betreuten Kontos für verschiedene beteiligte Akteur:innen relevant sind. Vor Durchführung der Interviews wurde ein Antrag zur Genehmigung bei der Ethikkommission des Instituts für Höhere Studien (IHS) eingereicht, der positiv evaluiert wurde und bestätigt, dass keine ethischen Bedenken gegen die Durchführung sprechen.

2.1 Methodik

Um die Validität der Ergebnisse mithilfe der Kombination unterschiedlicher Perspektiven und Methoden zu erhöhen, wurde auf Daten- und Methoden-

triangulation geachtet (vgl. Flick, 2014). Zu diesem Zweck wurde die Perspektive von vier zentralen Gruppen von Akteur:innen erhoben:

3. Zweite Sparkasse (ZSP)
4. Team Betreutes Konto (TBK)
5. Informationsbevollmächtigte (IBV)
6. Nutzer:innen (N)

Für die Erhebung wurden unterschiedliche Methoden kombiniert: Zu Beginn des Forschungsprozesses (20.08.2024) sowie ergänzend zu einem späteren Zeitpunkt (20.03.2025 und 24.04.2025) wurden am Standort des TBK zwölf **teilnehmende Beobachtungen (TNB)** von vier IHS-Forscher:innen durchgeführt. Teil davon war die Beobachtung und Dokumentation von Kontoeröffnungsgesprächen, in denen Mitarbeiter:innen des TBK das Konto gemeinsam mit Nutzer:innen eröffnen, sowie von Anfragen während des Kontodienstes, um festzuhalten, welche Anfragen bei laufenden Konten relevant werden.

- **Kontoeröffnungsgespräch:** Ein im Voraus vereinbartes Gespräch zwischen TBK und potenziellen Nutzer:innen des Betreuten Kontos (teilweise auch mit Anwesenheit der IBV). Es findet in einem der separaten Besprechungsräume statt und dient der Erstellung des Kontoplane sowie Eröffnung des Betreuten Kontos bzw. der Beantragung der beiden Konten (siehe Kapitel 1.2 für weitere Details).
- **Kontodienst:** Bezeichnung für die Betreuung von „Laufkundschaft“ durch das TBK. Nutzer:innen des Betreuten Kontos können während der Öffnungszeiten jederzeit ohne vorherige Terminvereinbarung mit unterschiedlichen Anliegen erscheinen.

Für die Durchführung der Beobachtungen wurde ein Leitfaden erstellt, mit dem jeweils zwei Forscher:innen gemeinsam vor Ort Notizen erstellten. Sofern im Ablauf möglich wurden den Mitarbeiter:innen des TBKs im Anschluss ergänzende Fragen gestellt. Abschließend wurde die Beobachtung unter den teilnehmenden Forscher:innen im Gespräch reflektiert. **Tabelle 4** im Anhang gibt einen Überblick über die durchgeführten Beobachtungen.

Im Zeitraum von 26.11.2024 bis 28.04.2025 wurden 32 **qualitative Interviews** mit Vertreter:innen aller beteiligten Akteur:innen (TBK: 2 Interviews, ZSP: 3 Interviews, N: 13 Interviews, IBV: 14 Interviews) durchgeführt. In einem ersten Schritt wurden

Interviews nur innerhalb von FSW-internen Einrichtungen durchgeführt, in einem zweiten Schritt wurden die Interviews auf Einrichtungen außerhalb des FSW ausgeweitet.⁴ Für die Durchführung der Interviews wurden für jede Personengruppe ein eigener Leitfaden und ein separates Statistikblatt zur Erhebung relevanter soziodemographischer Variablen (z. B.: Alter, Geschlecht) erstellt (siehe Anhang 8.1). Die Personen wurden in einer Einverständniserklärung vorab schriftlich über das Ziel der Studie, den Nutzen der Teilnahme, die Durchführenden der Studie, den Ablauf der Studie, die Verwendung der erhobenen Daten, Kontaktmöglichkeit für Rückfragen und ihre Rechte informiert.

Die Interviewleitfäden wurden gemeinsam mit Expert:innen des TBK und ODW⁵ sowie den beteiligten Forscher:innen erstellt und in gemeinsamen Reflexionsmeetings weiter angepasst. Der Leitfaden für die jeweilige Personengruppe startete mit einer erzählgenerierenden Einstiegsfrage, die sich entweder auf den Aufgabenbereich der Personen (bei ZSP, TBK und IBV) oder auf die aktuelle Lebenssituation (N) bezog.

Interviews Zweite Sparkasse (ZSP)

Die Interviewpartner:innen in der Zweite Sparkasse wurden in erster Linie aufgrund ihres Anstellungsverhältnisses ausgewählt, da davon ausgegangen werden kann, dass festangestellte⁶ und ehrenamtliche Mitarbeiter:innen mit anderen Aufgaben betraut sind und daher andere Erfahrungen mit dem Betreuten Konto gemacht haben. Es wurden Interviews mit zwei ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen und einer festangestellten Person durchgeführt. Im Leitfaden wurde ein Schwerpunkt auf die bisherigen Erfahrungen der Personen mit dem Betreuten Konto gelegt sowie auf die Kommunikation und Zusammenarbeit mit dem TBK.

Interviewleitfaden (ZSP)

- Hintergrund (Aufgabenbereich, Rolle des Betreuten Kontos in der Tätigkeit)

⁴ Interviews wurden in den folgenden Einrichtungen durchgeführt: Obdach mobil, Obdach Wurlitzergasse, Obdach Leo, Obdach Arndstraße, Wiener Sozialdienste, Verein WOBES Mobil betreutes Wohnen, neunerhaus Housing First und Mobil betreutes Wohnen.

⁵ Neben dem Team Betreutes Konto (TBK), das bei der Schuldenberatung Wien angesiedelt ist, und der Zweite Sparkasse, war auch FSW Obdach (ODW) als Projektpartner in Form von regelmäßigen Projektmeetings in das Projekt eingebunden. Als zentrale Einrichtung für Wohnungslosenhilfe unter dem Dach des FSW ist sie eine der größten Anbieter:innen Betreuer Konten in Wien. Die Mehrzahl der durchgeführten Interviews wurde daher innerhalb von ODW durchgeführt, es wurden aber auch ergänzend Interviews in betreuenden Einrichtungen außerhalb des FSW geführt.

⁶ Festangestellte Mitarbeiter:innen sind bei der Erste Bank festangestellt und stehen im Zuge ihrer Social-Banking-Aktivitäten auch der Zweite Sparkasse zur Verfügung.

- Erfahrungen mit dem Betreuten Konto
- Rolle im Prozess des Betreuten Kontos, Kommunikation und Zusammenarbeit
- Einschätzungen des Betreuten Kontos
- Empfehlungen und Feedback zum Betreuten Konto

Interviews Team Betreutes Konto (TBK)

Die Interviewpartner:innen im Team Betreutes Konto wurden in erster Linie basierend auf der Dauer ihres Anstellungsverhältnisses ausgewählt. Im Interviewleitfaden wurde der Fokus stark auf den Prozess des Betreuten Kontos gelegt, um beispielsweise den Ablauf der Kontoeröffnung und des Betreuten Kontos zu erfragen. Zusätzlich wurde mit den Mitarbeiter:innen über ihre Erfahrungen zu den Auswirkungen des Betreuten Kontos gesprochen und über ihr Verständnis ihrer Rolle im Prozess des Betreuten Kontos.

Interviewleitfaden (TBK)

- Hintergrund
- Kommunikation über Betreutes Konto (öffentliche Wahrnehmung)
- Prozess des Betreuten Kontos; Kontoeröffnung
- Auswirkungen des Betreuten Kontos für die Nutzer:innen
- Rolle von TBK und IBV im Prozess des Betreuten Kontos
- Empfehlungen und Feedback zum Betreuten Konto

Interviews mit Informationsbevollmächtigten (IBV)

Insgesamt wurden 14 Interviews mit IBV (7 Frauen, 7 Männer) durchgeführt. Das Durchschnittsalter der Teilnehmenden lag bei 42,86 Jahren, die Durchschnittstätigkeitsdauer bei der aktuellen Organisation bei 5,64 Jahren (von 0,25 bis 14,8 Jahre). Die meisten Personen hatten einen Universitäts- oder FH-Abschluss (10 Personen). In den Interviews mit Informationsbevollmächtigten (IBV) konnte zusätzlich die Kommunikation zwischen IBV und Nutzer:innen erfragt werden. In diesen Interviews wurde auch die Bezeichnung „Klient:innen“ für Nutzer:innen des Betreuten Kontos verwendet, da IBV diese Bezeichnung in ihrer täglichen Arbeit verwenden, insbesondere vor der Eröffnung eines Betreuten Kontos.

Interviewleitfaden (IBV)

- Hintergrund (Aufgabenbereich, Rolle des Betreuten Kontos in der Tätigkeit)
- Kommunikation mit Klient:innen
- Prozess des Betreuten Kontos und Rolle beim Betreuten Konto
- Erfahrungen mit Betreutem Konto
- Kündigung und Beendigung des Betreuten Kontos
- Empfehlungen und Feedback zum Betreuten Konto

Interview Nutzer:innen (N)

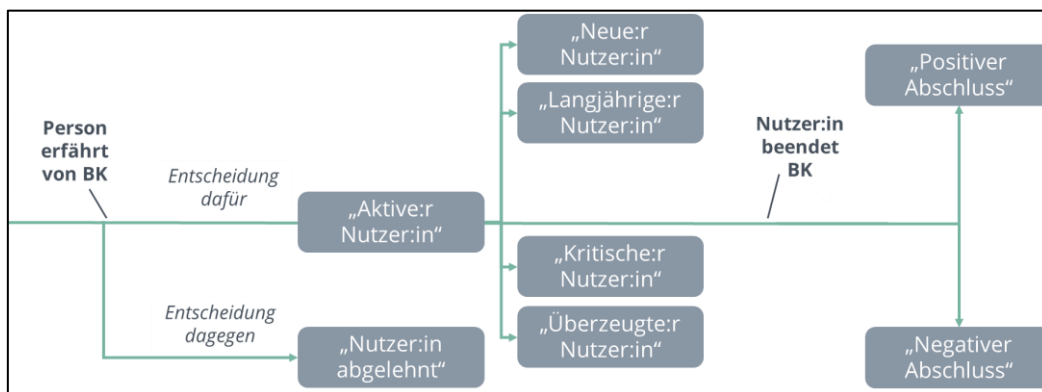
Insgesamt wurden 13 Interviews (5 Frauen, 8 Männer) mit Nutzer:innen des Betreuten Kontos durchgeführt. Das Durchschnittsalter der teilnehmenden Nutzer:innen lag bei 46,85 Jahren. Die meisten Interviewpartner:innen hatten eine Lehre abgeschlossen (5 Personen; weitere Kategorien: Hauptschule: 4 Personen; Pflichtschule: 4 Personen), Deutsch als Muttersprache (9 Personen), waren arbeitslos (8 Personen; weitere Kategorien: arbeitslos/in Ausbildung: 2 Personen; in Pension: 3 Personen) und hatten ein verfügbares Netto-Einkommen⁷ über 700 EUR (7 Personen; weitere Kategorien: 201-300 EUR: 2 Personen; 301-500 EUR: 3 Personen; 501-700 EUR: 1 Person). Die Nutzungsdauer des Betreuten Kontos lag im Durchschnitt bei 5,83 Jahren (von 0,5 bis 13 Jahre), eine Person hatte bereits das Kontoeröffnungsgespräch durchgeführt und startete das Betreute Konto einen Monat nach dem Interview.

Bei der Rekrutierung der Nutzer:innen wurde darauf geachtet, mit Personen zu sprechen, die unterschiedliche Erfahrungen mit dem Betreuten Konto gemacht haben (siehe **Abbildung 1**). So gibt es einerseits die Personengruppe, die sich gegen das Betreute Konto (BK) entschieden hat („Nutzer:in abgelehnt“) und vier aktive Nutzer:innen-Gruppen, die sich je nach Dauer des Betreuten Kontos („Neue:r Nutzer:in“ vs. „Langjährige:r Nutzer:in“) oder ihrer geäußerten, oder beispielsweise durch ihre IBV wahrgenommene, Einstellung gegenüber dem Betreuten Konto („Kritische:r Nutzer:in“ vs. „Überzeugte:r Nutzer:in“) unterscheiden. Zusätzlich gibt es eine Personengruppe, welche die Nutzung des Betreuten Kontos entweder im positiven Sinne („Positiver Abschluss“) beendet hat, weil das Betreute Konto nicht mehr gebraucht wurde, oder im negativen Sinne („Negativer Abschluss“), weil beispielsweise der Kontakt zwischen Nutzer:innen und TBK abgebrochen wurde.

⁷ „Wie viel Geld steht Ihnen persönlich monatlich nach Abzug von Fixkosten (z.B. Miete) zur Verfügung?“ (siehe Anhang 8.1.2)

Dabei wurde versucht, Nutzer:innen zu erreichen, von denen bereits unter IBV und TBK bekannt ist, dass sie eher positiv oder eher negativ über das Betreute Konto denken. Die Rekrutierung erfolgte mit Unterstützung des TBK und Mitarbeiter:innen der ODW. Die Rekrutierung von kritischen Nutzer:innen und solchen, die ein Betreutes Konto abgelehnt haben, erwies sich als schwierig: Die rekrutierten Nutzer:innen äußerten sich, auch nach anfänglicher Kritik, sehr positiv über das Betreute Konto.

Abbildung 1: Übersicht unterschiedlicher Nutzer:innengruppen



In den Interviews wurde daher auch insbesondere über die Zeit vor der Entscheidung für das Betreute Konto gesprochen und darüber, wie sich die Personen über das Betreute Konto mit anderen (z. B.: Bekannten) austauschen.

Interviewleitfaden (N)

- Hintergrund (Aktuelle Lebenssituation)
- Erster Kontakt mit dem Betreuten Konto (BK) bzw. den relevanten Personen
- Entscheidung für das Betreute Konto
- Erstgespräch und Implementierung
- Nutzung des Betreuten Kontos
- Austausch über das Betreute Konto und Unterstützung durch IBV und TBK
- Empfehlungen und Feedback
- Zusatzfragen

Alle Interviews wurden mit einem Aufnahmegerät aufgenommen (Audiospur). Wenn möglich, waren zwei Forscher:innen bei den Interviews anwesend: Eine Person leitete das Interview, und die zweite Person machte zusätzliche Notizen bzw. stellte am Ende

des Interviews ergänzende Fragen. Anschließend wurden eine Reflexion des Interviews und zusammenfassende Notizen von den Interviewer:innen verfasst, die auch für die spätere Analyse und Kategorisierung herangezogen wurden. Die Analyse orientierte sich an der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2015) und identifizierte relevante Themen für die Verbesserung des Betreuten Kontos.

Ergänzend zu den Interviews wurde im Zeitraum vom 28.03.2025 bis 21.09.2025 eine **schriftliche Online-Befragung von IBV** in unterschiedlichen betreuenden Einrichtungen durchgeführt. Auf diese Weise konnten Schwierigkeiten bei Abläufen und Prozessen direkt zum Zeitpunkt des Auftretens erfasst und dokumentiert werden. Der Fragebogen wurde in LimeSurvey (LimeSurvey GmbH, n.d.) mit offenen Fragen programmiert, um IBV zu ermöglichen, aktuelle Fälle und Probleme des Betreuten Kontos zu dokumentieren. IBV konnten zwei Arten von Fällen dokumentieren: (1) *Ablehnung eines Betreuten Kontos durch die Nutzer:innen* (bei den Ergebnissen mit IBV-A und entsprechender Nummerierung gekennzeichnet), oder (2) *allgemeines Problem in der Abwicklung des Betreuten Kontos* (auch technische Probleme; bei den Ergebnissen mit IBV-P gekennzeichnet). Je nachdem, welcher Fall ausgewählt wurde, sahen die IBV verschiedene offene Fragen als Hilfestellungen, um die Ablehnung oder das Problem genauer zu beschreiben (z. B.: Bitte beschreiben Sie das aufgetretene Problem so konkret wie möglich: Was ist vorgefallen? Wer ist/war involviert [z. B.: TBK, Zweite Sparkasse, andere IBV, Klient:in]? Warum ist das Problem aufgetreten? Ist das Problem schon häufiger aufgetreten?), die Auswirkungen (z. B.: Inwiefern wirkt sich das Problem negativ auf Sie oder Ihre:n Klient:in aus?) und potenzielle Lösungsmöglichkeiten (z. B.: Was würde helfen, um einen ähnlichen Ausgang in Zukunft zu vermeiden?). Insgesamt wurden zehn Fälle dokumentiert, sechs davon beschrieben die Ablehnung des Betreuten Kontos durch die Nutzer:innen, vier bezogen sich auf allgemeine Probleme.

Die Daten der teilnehmenden Beobachtung, der Interviews und der IBV-Befragung wurden gemeinsam ausgewertet. Die Auswertung der qualitativen Erhebungen orientierte sich an der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Als Material für die Auswertung wurden die Notizen der Interviewer:innen während und nach den Interviews sowie die Notizen, die von den beiden Interviewer:innen im Anschluss bei der gemeinsamen Reflexion des Interviews angefertigt wurden, herangezogen. In der Reflexion wurden die wichtigsten Erkenntnisse und Ergebnisse des Interviews festgehalten und in Anbetracht allgemeiner Beobachtungen interpretiert. Das gesamte Material wurde von den drei beteiligten Interviewer:innen gesichtet, mit dem Ziel, ein Kategoriensystem für die Ergebnisse zu entwickeln. Die individuellen Vorschläge wurden in einem gemeinsamen Diskussionsprozess zu einem einheitlichen Kategoriensystem synthetisiert, und anschließend wurden die Ergebnisse der

Interviews den Kategorien zugeordnet und verdichtet. Im Bericht werden die identifizierten Kategorien und die jeweils zusammengefassten Ergebnisse als Unterkapitel dargestellt.

2.2 Ergebnisse der qualitativen Erhebung

In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der qualitativen Erhebung (der teilnehmenden Beobachtung, der Interviews und der IBV-Befragung) präsentiert. Aus Gründen der Nachvollziehbarkeit und um ein Gefühl für die Gewichtung der einzelnen Punkte zu bekommen, werden die Kürzel der Quellen, auf denen das Ergebnis basiert, jeweils mitangeführt. Zitate bzw. Aussagen, die nah an der Formulierung der Befragten liegen, sind kursiv gehalten, und ergänzende Erklärungen finden sich in den Fußnoten. Hierbei finden sich teilweise auch Zitate von IBV, in denen sie Aussagen der Nutzer:innen wiedergeben oder die Perspektive der Nutzer:innen einnehmen. Diese Zitate sind dennoch mit dem Kürzel der entsprechenden IBV gekennzeichnet. Zu Beginn werden (1) die Ziele des Betreuten Kontos und (2) die Zielgruppen aus Sicht der interviewten Akteur:innen beschrieben. Anschließend werden (3) die Bedenken und Barrieren bei der Entscheidung für das Betreute Konto, (4) Herausforderungen bei der Eröffnung und Nutzung, (5) positive und (6) negative Auswirkungen des Betreuten Kontos sowie (7) positive Rückmeldungen hinsichtlich der Nutzung und (8) Überzeugungsstrategien, die IBV anwenden, ausgeführt. Danach wird (9) das eigene Rollenverständnis der beteiligten Akteur:innen und das Rollenverständnis untereinander beschrieben sowie (10) das Beziehungsverhältnis und die Zusammenarbeit aller beteiligten Akteur:innen. Abschließend werden (11) Unklarheiten rund um das Betreute Konto, sowie (12) Erkenntnisse zur Kommunikation und (13) Weiterempfehlung des Betreuten Kontos zusammengefasst. Maßnahmenideen, die von den Interviewten genannt wurden, finden sich in Kapitel 3 (von wem die Maßnahmenidee geäußert wurde, ist auch dort anhand des jeweiligen Kürzels ersichtlich).

2.2.1 Ziele des Betreuten Kontos und Verständnis der beteiligten Akteur:innen

„Das Betreute Konto ist keine Blaulichtorganisation.“ (IBV-11)

Verständnis vom Betreuten Konto

In den Interviews wurde deutlich, dass das Verständnis vom Betreuten Konto – seiner Ziele, Funktionen und Grenzen – je nach Perspektive und Erfahrung variiert. Einige der interviewten Akteur:innen formulierten eher allgemeine Einschätzungen, andere differenziertere Zugänge, basierend auf ihrer konkreten Praxis. Beispielsweise wurde das Betreute Konto als Instrument oder Werkzeug bezeichnet, welches einem ermöglicht, selbstständig in einer Wohnung zu leben. Andere verstehen das Konto als Hilfsmittel, um den Umgang mit Geld zu lernen, weil man nur einen bestimmten Betrag zur Verfügung hat, mit dem man auskommen muss. Das Betreute Konto wird aber auch als Argument gegenüber Behörden gesehen, da es signalisiert, dass die betreffende Person ihre Finanzen wieder unter Kontrolle bringen konnte. Andere sehen im Betreuten Konto gleich mehrere Funktionen: Es dient als Service, als Übersicht über die eigene finanzielle Situation, als Sicherheit und Selbstverpflichtung, das für die Miete vorgesehene Geld nicht für etwas anderes auszugeben. Häufig betont wird die Freiwilligkeit der Entscheidung für das Betreute Konto, andererseits gibt es auch Fälle, bei denen das Betreute Konto von der MA40 als Auflage festgelegt wird, etwa, wenn Mietrückstände übernommen werden sollen, um die Sicherung der bestehenden Wohnung zu gewährleisten.

Dauer des Betreuten Kontos

Im Zusammenhang mit dem Verständnis vom Betreuten Konto steht auch die Frage, ob es primär als **temporäre Maßnahme** verstanden werden sollte, die die Nutzer:innen dabei unterstützt, ihre Finanzen irgendwann wieder selbstständig zu regeln, oder ob es vielmehr eine **dauerhafte Maßnahme** darstellt, da viele Nutzer:innen ohne diese Unterstützung nicht auskommen würden. In den Interviews zeigte sich, dass es dazu unterschiedliche Auffassungen gibt, die sich teils aufgrund des eigenen Verständnisses der Funktion des Kontos und teils auf Grundlage praktischer Erfahrungen mit den Nutzer:innen ergeben. Die Mehrheit der Interviewten gab an, das Betreute Konto eher als eine dauerhafte Maßnahme zu sehen, insbesondere bei Personen mit kognitiven Einschränkungen, psychischen Erkrankungen oder Suchterkrankungen. Dahinter steht die Auffassung, dass der Umgang mit Geld nicht erlernbar sei (*„Entweder man schafft es, oder halt nicht“* – IBV-5), und dass es bei den Nutzer:innen immer wiederkehrende Schwierigkeiten, Rückfälle und wenig Entwicklung gebe. Zudem äußern viele Nutzer:innen selbst den Wunsch, das

Konto dauerhaft zu behalten („Ich werde das Betreute Konto wahrscheinlich bis zu meinem Tod haben, [...] auch wenn ich einen Sechser im Lotto hätte“ – N-9). Demgegenüber stehen einige wenige Interviewte, die das Konto als temporäre Maßnahme betrachten. Für sie überwiegt der Gedanke, dass die Nutzer:innen lernen sollten, ihre Finanzen selbst zu regeln, um ihre Eigenständigkeit nicht zu verlieren, verbunden mit der Hoffnung, dass sie es irgendwann auch ohne das Betreute Konto schaffen. Einige Interviewte (vor allem IBV) beantworten die Frage differenzierter: Ihrer Meinung nach hängt es von der Situation oder der Person ab. So sei das Betreute Konto in bestimmten krisenhaften Situationen als temporäre Maßnahme denkbar, beispielsweise bei der Begleitung eines Privatkonkurses, bei Lohnpfändungen oder unsicheren Arbeitsverhältnissen. Bei anderen Personen könne es hingegen eine dauerhafte Lösung darstellen („Bei einigen ist das Betreute Konto dauerhaft, aber bei anderen vielleicht nicht“ – IBV-8).

Ziele des Betreuten Kontos

Analog zu dem unterschiedlichen Verständnis, ob das Konto als temporäre Maßnahme einen Lernprozess anregen könne oder als dauerhafte Maßnahme gesetzt werden müsse, variieren auch die genannten Ziele. Neben dem spezifischen Ziel, existenzielle Zahlungen, wie etwa regelmäßige Mietzahlungen, zu sichern, wurde beispielsweise genannt, dass mit dem Konto ein „guter“ Umgang mit Zahlungen vorgelebt werden solle. Als weitere Ziele wurden von den Interviewten genannt, dass das Konto auch dazu diene, ein finanzielles Bewusstsein zu schaffen, das eigene Leben zu sortieren und Schulden zu reduzieren.

Grenzen des Betreuten Kontos

Einig waren sich die meisten Interviewten in den Grenzen des Betreuten Kontos. So stelle das Konto keine Bevormundung der Nutzer:innen dar, sondern wird als gelinderes Mittel zur Erwachsenenvertretung betrachtet. Auch sei das Konto keine Akuthilfe in Krisensituationen, da es durch den Einrichtungsprozess häufig erst zu spät greife („Das Betreute Konto ist keine Blaulichtorganisation [...], kann nicht akut Brand gelöscht werden, wenn jemand schon im Mietrückstand ist.“ – IBV-11) und ein:e interviewte:r Nutzer:in merkte an, dass es durch das Konto nicht zu einer grundsätzlichen finanziellen Verbesserung komme.

2.2.2 Zielgruppen des Betreuten Kontos

„Es kann für jeden nur positiv sein.“ (N-12)

Laut Aussage unserer Interviewpartner:innen unterscheiden sich Nutzer:innen des Betreuten Kontos gegenüber Nicht-Nutzer:innen weniger durch persönliche Merkmale als durch fehlende Ressourcen im Hintergrund, wie familiäre oder finanzielle Unterstützungsstrukturen. Während es den:die typische Nutzer:in nicht gebe und einige Interviewpartner:innen der Ansicht sind, dass das Betreute Konto grundsätzlich für alle hilfreich sein könnte, wird von den IBV auch die Notwendigkeit betont, zu differenzieren. In bestimmten Fällen – etwa, wenn ein einfacher Haushaltsplan ausreichen könnte – sollte auf das Betreute Konto verzichtet werden. Die interviewten IBV begründen dies nicht nur mit dem organisatorischen Aufwand, sondern auch damit, dass Menschen, die bereits Fortschritte in Richtung finanzieller Selbstständigkeit machen, nicht daran gehindert werden sollten, weiter eigenständig den Umgang mit Geld zu lernen. Sie betonen zudem bestimmte Voraussetzungen, die für den sinnvollen Einsatz des Betreuten Kontos erfüllt sein sollten, wie etwa regelmäßige Zahlungseingänge, von denen die Miete bezahlt werden kann, und dass keine Erwachsenenvertretung angeordnet bzw. notwendig ist. Wichtig ist auch die Perspektive des TBK, das nicht die Nutzer:innen selbst, sondern primär die betreuenden Einrichtungen und deren Sozialarbeiter:innen als Zielgruppe betrachtet – mit dem Ziel, diese in ihrer Arbeit zu entlasten. Dennoch wurden einige Faktoren genannt, die bestimmen, für wen das Betreute Konto sinnvoll sein könnte. Hier wurden vor allem eine generell schwierige finanzielle Lage und Schwierigkeiten im Umgang mit Geld genannt. Zudem müsse eine gewisse Bereitschaft aufseiten der Nutzer:innen vorhanden sein. Es gebe auch Nutzer:innen, die früher sehr viel Geld zur Verfügung hatten und den Umgang damit nie lernen mussten („*Dass das so bergab geht, damit hab' ich nicht gerechnet*“ – N-12). Für sie kann das Betreute Konto nach dem Wegfall des Einkommens eine hilfreiche Stütze sein. Darüber hinaus wurden spezielle Zielgruppen angesprochen, die häufig als besonders vulnerabel gelten.

Schwierige finanzielle Lage

- Personen, die wenig Geld haben (ZSP-1, ZSP-2)
- Personen, die wenig verdienen (N-12)
- Personen, die Schulden haben (IBV-14)
- Personen, die finanziell nicht gut zurechtkommen (N-6, IBV-5, IBV-13, IBV-14, IBV-10, IBV-2, IBV-3)

Schwierigkeiten im Umgang mit Geld

- Schwierigkeiten mit Mietzahlungen (in Vergangenheit oder Gegenwart) (IBV-1, IBV-9, IBV-13, IBV-A3, IBV-A5, N-13) – *„Das Betreute Konto ist perfekt, wenn du Stress hast, Miete zu bezahlen“* (N-13)
- Schwierigkeiten mit Überblick und Zahlungspriorisierung (IBV-1, IBV-4, IBV-5, IBV-14, N-13)
- Schwierigkeiten mit regelmäßigen Zahlungen und Geld einzuteilen (auch bei wohlhabenden Personen) (ZSP-2, IBV-12, IBV-8, IBV-A2, N-1, N-12, N-13) – *„Die mit Geld jonglieren“* (N-12), *„das Betreute Konto ist ein Sechser im Lotto, wenn man nicht mit Geld umgehen kann“* (N-12)

Bereitschaft

- Personen, die bereit dazu sind (IBV-2, N-7) – *„Manche sind noch nicht bereit, sich vor sich selbst zu schützen.“* (N-7)
- Personen, die es wollen und motiviert sind (ZSP-1, ZSP-2, TBK-2)
- Personen, die offen sind, nach Hilfe zu fragen (N-6)

Vulnerable Gruppen

- Junge Frauen (N-6)
- Jugendliche (IBV-3, TNB-0)
- Personen, die öfter etwas vergessen oder auf kognitiver Ebene Unterstützung, z. B. bei Bankgeschäften, brauchen (IBV-3, IBV-4)
- Personen mit psychischer Erkrankung (IBV-12)
- Personen mit Suchterkrankungen⁸ (wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind) (N-1, N-7, N-12, IBV-5, IBV-8)

⁸ Von anderen IBV und Nutzer:innen wird eine Suchterkrankung hingegen als ein Hindernis für die Nutzung des Betreuen Kontos gesehen (IBV-1, N-3, N-12).

2.2.3 Bedenken und Barrieren bei der Entscheidung für das Betreute Konto

„Werde ich da eh nicht bevormundet?“ (IBV-7)

Wenige Nutzer:innen schildern, dass sie sich bei der Entscheidung für das Betreute Konto nicht viele Gedanken oder Sorgen gemacht hätten (N-1), es als *„keine große Sache“* (N-2) wahrnehmen und dass es dabei *„nicht viel zu überlegen“* (N-8) gebe. Die meisten Nutzer:innen berichten hingegen von unterschiedlichen Bedenken und Barrieren in Bezug auf das Betreute Konto. Abgesehen von der Barriere, dass viele potenzielle Nutzer:innen gar nicht wüssten, dass es das Angebot des Betreuten Kontos überhaupt gibt, treten häufig spezifische Bedenken auf, die eine Entscheidung für das Angebot erschweren oder verhindern. Zentral ist dabei die Sorge, nicht mehr frei über das eigene Geld verfügen zu können und keinen uneingeschränkten Zugriff mehr auf das Geld zu haben. Hier spielt die Sorge, die finanzielle Autonomie abgeben zu müssen, und die Angst vor Fremdbestimmung eine große Rolle – besonders dann, wenn bereits generell ein geringes Vertrauen in Banken besteht. Neben diesen Abwägungen, Sorgen um die Privatsphäre und praktischen Barrieren im Umgang mit dem Konto treten auch emotionale und soziale Barrieren auf. Besonders relevant sind dabei kulturell geprägte Einstellungen (*„Über Geld redet man nicht.“*), Schamgefühle, der Wunsch nach Selbstständigkeit sowie das Stigma, auf Unterstützung angewiesen zu sein.

Kontrollverlust und Fremdbestimmung:

- Sorge, zwangsverwaltet bzw. entmündigt oder bevormundet zu werden (IBV-10, IBV-2, IBV-3, IBV-5, IBV-7, IBV-8, IBV-A1, IBV-A2, IBV-A3, N-4, N-10) – *„Fühlt sich an, wie Taschengeld von der Bank zu bekommen“* (N-10)
- Missverständnis, dass es als Pflichtmaßnahme verlangt wird (IBV-4)
- Sorge vor Verlust der Selbstständigkeit (IBV-1, IBV-2, IBV-12, N-8, N-11) und Gefühl des Kontrollverlusts: *„Ich bekomme meine Sachen nicht mehr auf die Reihe“* (N-11)
- Angst vor Kontrolle und Fremdbestimmung (IBV-10, IBV-14, N-6, N-12, N-13) – *„Ist die Stadt Wien jetzt für mein Geld zuständig?“* (IBV-10), *„Ich bin diese Kontrolle nicht gewohnt“* (N-13)
- Name „Betreutes Konto“ wirkt abschreckend und verstärkt negativen Eindruck (auch wenn er sachlich zutrifft) (IBV-10) oder wirkt irreführend (N-11) – *„Habe bei Betreutes Konto zunächst an MA40 gedacht, nicht an eine Bank“* (N-11)

- Sorge, bei Bedarf (z. B. bei Suchterkrankungen) nicht auf Geld zugreifen zu können und keinen Spielraum mehr zu haben, z. B. einmal die Miete auszusetzen⁹ (IBV-10, IBV-1, IBV-13, N-4, N-13, IBV-A1) – „*man kann nicht mehr machen, was man will, mit dem Geld, sobald es kommt*“ (N-13)
- Generelle Bankenskepsis und fehlendes Vertrauen (zum Teil durch schlechte Erfahrungen) hemmen Wunsch nach einem Konto, aus Sorge, das eigene Geld vollständig oder teilweise durch die Bank zu verlieren (IBV-1-IBV-2, IBV-3, IBV-5, IBV-8, IBV-9, IBV-11, IBV-13, N-8, N-13) – „*Bekomme ich da eh mein Geld?*“ (IBV-8)

Privatsphäre:

- (Falscher) Eindruck, dass Sozialarbeiter:innen alles sehen können (IBV-7)
- Verständnis, dass niemand Einsicht in Auszahlungskonto hat, wurde erst in konkreter Situation erlangt (N-7)
- Personen, die man nicht kennt, haben einen Überblick über die eigene finanzielle Situation und Zahlungseingänge: Wie viel man hat und was man damit macht (IBV-10, IBV-1, IBV-2, N-6, IBV-3, IBV-A2, N-13) – „*Und das sind fremde Personen, die ich noch nie gesehen habe*“ (N-13)
- Wahrgenommener Erklärungsbedarf bei finanziellen Entscheidungen (z. B. Weihnachtsgeschenke statt Miete) (IBV-2, IBV-5) – „*Jemand schaut mir auf die Finger*“ (IBV-2)

Praktische Probleme:

- Sorge vor Zahlungsverzögerung (IBV-14, N-3) – „*Angst, dass ich lange auf Geld warten muss*“ (N-3)
- Nutzung des Betreuten Kontos wird von anderen Nutzer:innen als kompliziert und die Kommunikation als anstrengend und nicht wertschätzend¹⁰ beschrieben (IBV-10, IBV-12)
- Schwierige Kommunikation via E-Mail und Handy u. a. wegen fehlendem Guthaben (IBV-A1)
- Bedenken aufgrund von Kosten oder Kündigungsmöglichkeiten (IBV-13)

⁹ Ein:e Nutzer:in merkte hingegen an, dass es in Ordnung sei, nicht frei über das Geld verfügen zu können, da die Miete (oder andere Kosten) ja ohnehin bezahlt werden müssten (N-1).

¹⁰ Anmerkung: Der:die interviewte IBV merkte an, dass dieses Urteil vermutlich darauf zurückzuführen sei, dass der:die betreffende Nutzer:in die Prozesse nicht vollständig verstanden habe.

- Nicht funktionierendes Onlinebanking wird mit Betreutem Konto assoziiert (IBV-A4)

Soziale Normen, Stigmata und Schamgefühle:

- Österreichische Kultur in Bezug auf Finanzen als Hindernis: *„Über Geld redet man nicht.“* (IBV-2, IBV-5)
- Sorge vor negativer Wahrnehmung von Dritten und Stigmata (IBV-3, IBV-8, IBV-14, N-11) – *„Kann mein Arbeitgeber sehen, dass ich ein Betreutes Konto habe?“* (IBV-14) – *„Was denken die Leute?“* (N-11) – *„Angst, vor den Sozialarbeitern als inkompetent dazustehen“* (IBV-3)
- Assoziierung mit Obdachlosigkeit, psychischer Krankheit oder Behinderung (N-11, N-13, IBV-3) – *„Wie ein Pickerl“* (IBV-3)
- Negative Reaktionen aus dem persönlichen Umfeld (N-1, N-6) – *„Du bist deppert“* (N-6)
- Emotionale Ablehnung ohne inhaltliche Auseinandersetzung (IBV-A2)
- Scham, (falscher) Stolz und unangenehme Gefühle (N-6, N-7, N-12, N-13, IBV-7) – *„Fühlte sich am Anfang komisch an, ein Betreutes Konto zu haben [...] Ich fühl mich eh schon unfähig aufgrund der Mietrückstände.“* (N-13), *„Es fühlt sich nicht gut an, ein Betreutes Konto zu haben.“* (N-7)
- Schwierigkeit, zugeben zu müssen, dass man es nicht alleine kann oder die Hoffnung, es selbst zu schaffen (N-6, IBV-2, IBV-10, IBV-14, IBV-A3)

2.2.4 Praktische Herausforderungen bei der Eröffnung und Nutzung des Betreuten Kontos

„Das Betreute Konto ist ein Diamant, der geschliffen werden muss.“ (N-11)

Die nachfolgend geschilderten praktischen Herausforderungen beziehen sich auf den Fall, dass sich Personen für das Betreute Konto entschieden haben, und es eröffnen möchten. Sowohl bei der Eröffnung des Kontos als auch bei der anschließenden Nutzung gibt es einige administrative oder praktische Hürden, die potenziell dazu führen können, dass Personen den initiierten Anmeldeprozess frühzeitig abbrechen. Bei der Eröffnung des Betreuten Kontos können Hürden an unterschiedlichen Stellen des Prozesses auftreten (bei der Anmeldung, Erscheinen zum Termin, beim Eröffnungstermin selbst, bzgl. Wechsel des Auszahlungskontos und Verzögerung bis zur Aktivierung des Betreuten Kontos). Bei der anschließenden

Nutzung betreffen die praktischen Herausforderungen die zeitliche Verzögerung von Auszahlungen, Fehler durch das System oder Personal, die Software, den Arbeitsaufwand bzw. Bürokratie, und individuelle Probleme aufseiten der Nutzer:innen.

Die Arbeit mit dem Betreuten Konto ist durch eine Vielzahl an beteiligten Akteur:innen geprägt – von der Zweite Sparkasse über IBV und das TBK bis hin zu den Nutzer:innen selbst. Diese komplexe Struktur bringt Herausforderungen mit sich, etwa bei Personalwechsel beim TBK oder innerhalb der betreuenden Organisationen, und sorgt für Verwirrung aufseiten der Nutzer:innen bezüglich der Zuständigkeiten von TBK und Zweite Sparkasse.

Bei der teilnehmenden Beobachtung fiel außerdem auf, dass der Standort des TBK einige organisatorische und strukturelle Herausforderungen aufweist: Die Räumlichkeiten sind teils schwer zu finden und könnten durch unklare Beschilderung (bzgl. der Türklingel) sowie ein zum Teil unruhiges Umfeld mit häufigen Unterbrechungen durch die Türklingel potenziell verunsichernd wirken. Zusätzlich abschreckend könnte die eingeschränkte Diskretion (offene Türen, hellhörige Räume, große Fenster) wirken, die allerdings nach Aussage des TBK aus Sicherheitsgründen zum Teil unvermeidbar ist.

Wichtig ist hier zu erwähnen, dass häufig schon kleine Probleme und Hürden weitreichende Folgen haben können, da sie teils zu großer Unzufriedenheit bei den Nutzer:innen mit dem Betreuten Konto führen und viel Zeit für Deeskalation aufseiten der Betreuer:innen erfordern. Eine Person antwortete auf die Frage, was ihr am besten am Betreuten Konto gefalle, mit „die Idee“ und gab damit zu verstehen, dass es einige Probleme in der Nutzung des Betreuten Kontos gebe (N-11). Ähnliches schildert eine interviewte Person, die sich „extrem über einige Dinge ärgert“ und „gegen das Betreute Konto ist“, es aber dennoch in Kauf nimmt, weil sie die Vorteile sieht (N-12). Die praktischen Schwierigkeiten können zudem starke Auswirkungen auf die IBV haben und für zusätzliche Arbeit und Frustration sorgen. Auch für eine IBV sei es aufgrund der vielen praktischen Probleme schwieriger, ihren Klient:innen das Betreute Konto zu empfehlen, obwohl sie es insgesamt für ein „tolles Instrument“ halte (IBV-3).

Barrieren bei der Anmeldung zum Betreuten Konto:

- Mehrstufiges Verfahren¹¹: Kontoeröffnung erfordert zwei Termine und persönliches Erscheinen (wegen Ausweiskontrolle notwendig) als Hürde¹² (IBV-5, IBV-6, IBV-8, IBV-9, IBV-13, ZSP-2, TNB-0)
- Zusätzlich persönliches Erscheinen für den Erhalt der Bankomatkarte und Wartezeit bis zur Ausstellung nötig (IBV-9)
- Lichtbildausweise¹³ müssen im Original vorgezeigt werden (häufig verloren oder abgelaufen), Dokumentenbeschaffung und die Kosten dafür v. a. bei zeitkritischen Fällen (Delogierung) große Hürde (IBV-1, IBV-2, IBV-5, IBV-13)

Barrieren für Termintreue:

- Psychische Belastungen: Angst, starke Aufregung und Schlafstörungen, teilweise schon Wochen vor dem Termin (IBV-9, IBV-10)
- Belastungen durch die Anfahrt: Die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel oder lange Wege können hinderlich sein. (IBV-9, IBV-10)
- Fehlendes Erinnerungsvermögen bei Suchterkrankung (IBV-1)
- Alltagshindernisse: Regen, unerwartete Ereignisse wie Polizeieinsätze oder schlichtes Vergessen (IBV-2)
- Motivationsverlust: Lange Wartezeiten führen dazu, dass die anfängliche Euphorie nachlässt und Termine nicht wahrgenommen werden (IBV-5, IBV-12, IBV-13, IBV-14)
- Sprachbarrieren: Erinnerungsmittelungen können nicht gelesen werden (IBV-13)

¹¹ Seit Juni 2025 gibt es nur noch einen Termin zur Kontoeröffnung.

¹² Demgegenüber steht ein:e Interviewte:r, welche:r die Hürde als positiv empfindet, da diejenigen, die diese erste Hürde genommen haben, danach auch ein größeres Commitment dem Betreuten Konto gegenüber haben würden. Aus diesem Grund sollten potenzielle Nutzer:innen auch am besten alleine zum Eröffnungsgespräch kommen (TBK-2).

¹³ Für subsidiär Schutzberechtigte reicht ein Lichtbildausweis allein nicht aus, für sie gibt es eine Reisepasspflicht (IBV-5). Diese Herausforderung liegt jedoch außerhalb des Gestaltungsspielraums der beteiligten Akteur:innen, da sie durch rechtliche Vorgaben – etwa die verpflichtende Ausweisprüfung bei Kontoeröffnungen – klar begrenzt sind.

Barrieren im Eröffnungstermin:

- Vorbereitung notwendig: Viele Informationen/Dokumente (z. B. Tagesatz AMS, genauer Betrag und Datum der Abbuchungen etc.) sind aufseiten der Nutzer:innen notwendig, häufig wird nicht alles mitgebracht (TNB-5, TNB-10, TNB-11)
- Überforderung und Belastung: Die Nutzer:innen bekommen viele Informationen im Termin, es werden schwierige Begriffe verwendet und sie müssen einen guten Überblick haben. IBV muss dabei sein oder nachher alles noch einmal erklären (IBV-8, TNB-0, TNB-8, TNB-10, TNB-11) – „*Hach, meine Nerven*“ (TNB-10), „*Puh, ich weiß nicht, ob ich das alles schaffe, weil normalerweise wird alles automatisch abgebucht. Können das nicht Sie machen? [...] Das macht mich fertig jetzt.*“ (TNB-10)
- Mitarbeit der Nutzer:innen ist erforderlich: Sie müssen Briefe mit Rechnungen regelmäßig öffnen, Änderungen der Zahlungen oder der Handynummer mitteilen und bei ungeplanten Eingängen Bescheid geben, etc. (TNB-0, TNB-1, TNB-8, TNB-10, TNB-11, IBV-11) – „*Das Betreute Konto lebt davon, dass Sie mir sagen, wenn sich etwas ändert.*“ (TNB-8)
- Material: Nutzer:innen erhalten keine schriftlichen Informationen und es wird ihnen kein Schreibmaterial angeboten; Nutzer:innen machen sich nur in einzelnen Fällen selbst Notizen (TNB-0, TNB-8, TNB-10, TNB-11, TNB-12)
- Falsche Erwartungen an den Termin: Der Fokus des Termins liegt auf der technischen Abwicklung der Kontoeröffnung und weniger auf der Klärung von Fragen, dem Vertrauensaufbau, etc. Manche Nutzer:innen wünschen sich Unterstützung dabei, einen Überblick über ihre Finanzen zu bekommen (TNB-0, TNB-10) – „*Dachte, das hier ist Beratungstermin*“ (TNB-10)

Wechsel des Auszahlungskontos zur Zweite Sparkasse:¹⁴

- Information zu den Auswirkungen eines Wechsels ist nicht sehr deutlich. Beispielsweise werden nicht immer Vor- und Nachteile genannt, es wird wenig Einfluss genommen und betont, dass die Entscheidung bei den Nutzer:innen liegt (TNB-9, TNB-12)

¹⁴ Bei der Frage des Wechsels des Auszahlungskontos zeigt sich ein Zielkonflikt: Einerseits ermöglicht ein Wechsel zur Zweite Sparkasse schnellere Auszahlungen, andererseits ist man seit Jahren bei seiner Bank, hat Vertrauen aufgebaut und ein Wechsel wäre mit einem hohen Aufwand verbunden (N-13).

- Worst-Case-Szenarien (z. B. Verzögerung der Auszahlung bei Feiertagen nach einem Wochenende) werden nicht ausreichend erklärt bzw. werden häufig nicht verstanden (TNB-0, TNB-5, N-13) – *„mir wurde gesagt es dauert 1-2 Tage, aber nicht, dass es so lange dauert“* (N-13)
- Der organisatorische Aufwand bei einem Wechsel wird als große Hürde mit hohen Kosten wahrgenommen (N-2, N-13)

Verzögerung bis zur Aktivierung des Betreuten Kontos:

- Lange Dauer bis zum Eröffnungstermin¹⁵ (IBV-1, IBV-2, IBV-4) – *„Wertvolle Zeit geht verloren.“* (IBV-1)
- Lange Dauer bis zur Einrichtung des Kontos erfordert „Dranbleiben“ und häufig auch Zwischenlösungen (teilweise fraglich, ob das Betreute Konto dann noch notwendig ist) (IBV-3, IBV-7, IBV-8, TNB-0, TNB-9)
- Teilweise falsche Erwartungshaltung der zukünftigen Nutzer:innen – Annahme, es ginge schneller (TNB-9)

Zeitliche Verzögerung von Auszahlungen:

- Zeitliche Verzögerung als schwerwiegendstes Problem mit den meisten Beschwerden, teils Bedrohungen (TNB-0, TNB-9, ZSP-1, IBV-1, IBV-13, IBV-P4, N-2, N-13) – *„Ich krieg dann immer die Krise, wenn das so knapp wird mit den Kindern“* (N-13), *„der [Nutzer] war dann total erbost“* (IBV-1)
- Unverständnis für lange Auszahlungszeiten (IBV-13, IBV-P4) – *„Wenn das AMS-Geld Freitagnachmittag eingeht, ist das Geld erst nach dem Wochenende verfügbar, weil es manuell angewiesen werden muss. [...] Warum ist das nicht automatisch möglich?“* (IBV-13)
- Weitreichende Konsequenzen: sich zum Monatsende Geld ausborgen müssen – *„Ich könnte die erwürgen [...] vor dem Betreuten Konto war ich nie ohne Geld“* (N-13), Geld für Schulausflug des Sohns nicht bezahlen können und aufgrund der damit verbundenen emotionalen Belastung Suchtmittelrückfall erleiden (N-7), gemeinsame Anschaffungen mit Peer Group, die das Geld einen Tag früher bekommen, nicht möglich (IBV-4), aus dem Affekt (großer Ärger) das Konto schließen (IBV-1)

¹⁵ Laut dem Team Betreutes Konto gibt es in besonders dringenden Fällen auch die Möglichkeit, frühere Termine zu vereinbaren. Allerdings würden dann gerade diese Personen häufig nicht zum zweiten Termin zum Unterschreiben kommen (TNB-1).

Fehler & Probleme (durch System oder Personal):

- Strukturelle Probleme: starre Abläufe und feste Auszahlungs- und Änderungsfristen, Probleme bei unregelmäßigen Zahlungen (N-9, N-13, TNB-0, IBV-4)
- Personelle oder technische Fehler bei Buchungen: falsche, fehlende oder doppelte Buchungen, verspätete oder unvollständige Auszahlungen (häufig im ersten Monat nach Eröffnung) (N-9, N-11, IBV-1, IBV-2, IBV-3, TNB-0, TNB-1)
- Kommunikationsprobleme: wiederholte Nachfragen, falsche bzw. fehlende Benachrichtigungen und fehlende Erklärungen für fehlerhafte Buchungen (N-11, IBV-1, IBV-3) – *„wurde dreimal das Gleiche gefragt, obwohl es wichtige Zahlungen waren, deswegen geht Zahlung nicht raus – vieles läuft ineffektiv“* (IBV-3)
- Drastische Auswirkungen von Fehlern: z. B. falsche Benachrichtigungen werden als „Psychospiele“ wahrgenommen, die das Verhältnis zwischen Nutzer:in und IBV beschädigen können (IBV-4)

Software des Betreuten Kontos:

- Die Benutzeroberfläche der Software ist nicht userfreundlich/intuitiv, verwirrend. Die Terminologie und Bezeichnung der Reiter ist nicht verständlich, es gibt keine gute Übersicht. Beispielsweise gibt es keine Aktenvermerke, keine Übersicht, welche Nachrichten verschickt wurden und es ist nicht ersichtlich, ob etwas geändert wurde: Was ist aktuell, was nicht? (IBV-1, IBV-2, IBV-4, IBV-5, IBV-14, TNB-0)¹⁶ – *„schön is net“* (IBV-4)
- Eindruck, dass sich einige Nutzer:innen für den Kontoplan am Bildschirm während des Eröffnungstermins interessierten, teilweise aber davon abgeschreckt waren (TNB-5, TNB-7, TNB-9)

Arbeitsaufwand & Bürokratie:

- Betreutes Konto ist mit hohem Arbeitsaufwand verbunden (IBV-2, IBV-8, IBV-9, TBK-1) – *„Manchmal empfehle ich kein Betreutes Konto, weil ich nicht sicher bin, ob es den Aufwand wert ist“* (IBV-8)

¹⁶ Wenige Personen schilderten in den Interviews und teilnehmenden Beobachtungen, dass sie die Software insgesamt gut finden (IBV-4, TNB-0).

- Bürokratie bei der Umsetzung und DSGVO (Doppelkontostruktur, Zeichnungsberechtigung, Empfehlungsschreiben etc.) (ZSP-1, ZSP-2, ZSP-3, TNB-1)
- Kündigung des Betreuten Kontos wird als hochschwellig empfunden (IBV-6)

Individuelle Probleme:

- Probleme bei Geldeingängen aus unterschiedlichen Quellen (AMS, Krankengeld, Reha-Geld), die zu unterschiedlichen Zeiten erfolgen (N-3, N-4)
- Manche Zahlungen können nicht über das Betreute Konto abgewickelt werden (z. B. für medizinische Behandlung) (N-8)
- Nicht vorgesehene Änderungen (z. B. Auszahlung von AMS-Geld oder Behebung des Sockelbetrags) werden eigenmächtig vorgenommen – teilweise absichtlich, teilweise aus Versehen (IBV-9, TNB-0)
- Probleme für Nutzer:innen: Limit von 400 € pro Tag (N-8), Auszahlung von Beträgen unter 5 €/10 € ist nicht möglich (TNB-0), Verlust der Bankomatkarte (N-4, TNB-0), Verlust der Einnahmenkontonummer, da diese auf einem nicht langlebigen laminierten Papierzettel ausgehändigt wird (erforderlich für Folgeanträge beim AMS etc.). Dies wird auch bei Institutionen, die das Betreute Konto nicht kennen, teilweise kritisch betrachtet. (IBV-14)¹⁷
- Online-Banking: für manche Nutzer:innen schwierig zu verwenden, für andere sehr wichtig (TNB-0, N-13)
- Abhängigkeit der Nutzer:innen von der IBV, z. B. bezüglich Kontoplanänderungen, Zugriff auf bestimmte Dokumente/Nachweise (N-13, IBV-1); Gefühl, sich vor IBV rechtfertigen zu müssen (N-13); häufige Nachfragen und Wartezeiten aufseiten der Nutzer:innen notwendig (N-13)
- Verwendung von ungeplanten Geldeingängen wurde nicht mit den Nutzer:innen abgesprochen oder die Antwort wurde nicht abgewartet (IBV-P2, IBV-P4)

¹⁷ Bei Verlust der Eingangskontonummer geben Nutzer:innen manchmal die Auszahlungskontonummer an und realisieren dadurch, dass sie das Geld auch am Betreuten Konto „vorbeischleusen“ können – im Anschluss nehmen sie das Betreute Konto eher als Kontrollinstanz wahr (IBV-14).

- Bankseitige Schließung des Betreuten Kontos, ohne Verständigung der IBV (dadurch keine Überweisung von Gehalt und Ratenzahlungen), keine Reaktion auf Nachfragen (IBV-P3)

2.2.5 Positive Auswirkungen des Betreuten Kontos

„Das Betreute Konto ist eine der besten Sachen, die mir passieren konnte [...], wenn man zurückschaut: Gott sei Dank, gibt es sowas.“ (N-7)

Insgesamt wurde das Betreute Konto sehr positiv bewertet, sowohl aufseiten der Nutzer:innen, die in den Interviews oder im Rahmen der teilnehmenden Beobachtungen häufig ihre Dankbarkeit zum Ausdruck brachten, als auch aufseiten der IBV, die in den Interviews ebenfalls überwiegend positive eigene Erfahrungen mit dem Tool schilderten und von vielen zufriedenen Nutzer:innen berichteten („*Super Tool insgesamt*“ – (IBV-13)). Manche Interviewte erwähnen auch, dass viele durch das Betreute Konto überhaupt erst die Möglichkeit haben, ein Konto zu bekommen, was ihnen wiederum Vorteile für die Arbeitssuche bringe. Die geschilderten positiven Auswirkungen gehen weit über die Hauptfunktion des Kontos, die Sicherung existenzieller Zahlungen, hinaus. Es wird von Nutzer:innen berichtet, für die die Nutzung des Betreuten Kontos einen „ganzen Rattenschwanz an positiven Auswirkungen“ (IBV-4) bewirkt hat.

In manchen Interviews fällt allerdings auch auf, dass teilweise die Auswirkungen des Betreuten Kontos möglicherweise mit parallelen Veränderungen (z. B. Privatkonkurs, Psychotherapie) vermischt werden. Insgesamt zeigen die Ergebnisse der Interviews aber sehr deutlich, wie vielfältig die positiven Auswirkungen für einige Nutzer:innen sind: Neben der Priorisierung wichtiger Zahlungen, der Vermeidung bzw. dem Abbau von Schulden und der Entwicklung von Finanzkompetenz zeigen sich auch eine wahrgenommene Unterstützung durch das Konto und die IBV, ein Sicherheitsgefühl, das mit körperlicher und mentaler Entlastung einhergeht, sowie andere indirektere Auswirkungen, die in diesem Kapitel erläutert werden. Aus Sicht der IBV kann das Betreute Konto als Tool auch dazu beitragen, dass andere Aspekte der Sozialarbeit erfolgreicher bearbeitet werden können.

Priorisierung wichtiger Zahlungen:

- Existenzielle Zahlungen (z. B. Miete) werden priorisiert und jeden Monat gezahlt (IBV-1, N-2, N-6) – *„Ich sehe das Geld nicht, ich hab's nicht in der Hand – sonst würde ich es ausgeben“ (N-12)*

Vermeidung & Abbau von Schulden sowie Sparen:

- Neue Schulden werden vermieden durch die Priorisierung von Zahlungen und fehlendem Überziehungsrahmen (IBV-10, IBV-14, N-4, N-8) – *„Seit dem Betreuten Konto war ich nie wieder im Mietrückstand“* (N-4), *„Ich kann eh nur von dem leben, was ich hab'.“* (N-8)
- Weniger Mahnkosten, weniger Abschaltungen von Strom, seltener Wohnungsverlust (IBV-3)
- Alte Schulden werden verlässlich abgebaut, beispielsweise durch Unterstützung bei Privatkonkurs und bei Ratenzahlung von Mietrückständen (N-10, N-11, N-13, IBV-10, IBV-14)
- Gute Möglichkeit, sich etwas anzusparen (IBV-3, IBV-7, IBV-12, IBV-14, N-3)

Entwicklung von Finanzkompetenz:

- Regelmäßige Benachrichtigungen über Zahlungen machen das Thema „Finanzen“ für die Nutzer:innen greifbarer (IBV-14)
- Besserer Überblick über die Finanzen (auch durch George, dem webbasierten Online-Banking-Portal der Erste Bank, das auch Kund:innen der Zweite Sparkasse zur Verfügung steht) und darüber, wie viel Geld zur Verfügung steht (IBV-4, ZSP-2, N-9)
- Lernen, mit Geld umzugehen und es einzuteilen, z. B. zu unterscheiden zwischen notwendigen Ausgaben und Ausgaben für die Freizeit (IBV-10, IBV-12, N-7, N-8, N-13) – *„Ich gebe bewusster und weniger Geld aus.“* (N-13)
- Das gemeinsame Betrachten der finanziellen Lage von IBV und Nutzer:in kann die Geheimniskrämerei um Finanzthemen aufbrechen und Scham abbauen – *„Wir schauen nur auf ein paar Zahlen auf einem Bildschirm“* (IBV-4)

Praktische und emotionale Unterstützung:

- Hilfe und Unterstützung statt Entmündigung (N-6, N-9) – *„Das Betreute Konto ist nicht das Problem, das Betreute Konto ist eine Hilfe“* (N-6), *„Man kann schalten und walten wie ein normaler Mensch“* (N-9)
- Die Belastung kann mit Betreuer:in geteilt werden (IBV-4, N-6, N-7) – *„Man fühlt sich nicht allein“* (N-7), *„Warum muss ich alleine denken und Fehler machen, wenn es Leute gibt, die mir helfen“* (N-6)

- Sicherheitsnetz: Wenn etwas nicht passt oder man einen Fehler macht, bekommen die IBV davon mit. Man wird informiert und aufgefangen. (N-1, N-2, N-7, N-11, IBV-2, IBV-4, IBV-9, TBK-2) – *„Das Betreute Konto sind meine Krücken“* (N-9)
- Direkte Unterstützung der Nutzer:innen durch ihre IBV bei Benachrichtigung über fehlende Zahlungseingänge von Behörden möglich (IBV-4)

Sicherheit und (körperliche sowie mentale) Entlastung:

- Besseres allgemeines Wohlbefinden: z. B. Gewinn an Lebensqualität (N-4, N-6) – *„Wegen dem Betreuten Konto bin ich wieder zufrieden“* (N-6)
- Das Betreute Konto nimmt Stress, sorgt für mentale Entlastung und gibt Kapazität für andere Themen: Nutzer:innen müssen nicht mehr an Zahlungen (z. B. Miete) denken (IBV-1, IBV-2, IBV-3, IBV-4, IBV-6, N-1, N-3, N-6, N-8, N-10, N-11, N-13) – *„Das san ja meine Nerven“* (N-8), *„Kopf ist frei“* (N-11), *„Man muss sich keine Sorgen machen, dass eine Zahlung nicht durchgeht“* (N-1)
- Gefühl von Sicherheit z. B., dass immer genug Geld auf dem Konto ist für die wichtigen Zahlungen (N-1, N-6) – *„Egal was passiert, mir kann nichts passieren“* (N-1)
- Gefühl von Stabilität, Struktur und Kontrolle durch das Betreute Konto (IBV-4, IBV-5, IBV-10, N-6) – *„Kontrollverlust hatte ich vor dem Betreuten Konto“* (IBV-2)
- Negative körperliche Symptome reduzieren sich (z. B. keine Kopfschmerzen mehr, besserer Schlaf) (N-6, N-7, N-11, N-12, IBV-11) – *„Ich bin in Ruhe, muss nicht zittern“* (N-6)

Beitrag zu einer erfolgreichen Sozialarbeit:

- Wenn die Finanzen im Hintergrund stabil laufen, kommt man auch in anderen Bereichen weiter (auch weil finanzielle Aspekte ausgelagert werden können) (IBV-10, IBV-13) – *„Das ist ein unglaublicher Benefit für unsere Arbeit“* (IBV-13)
- Nutzer:innen bekommen das Gefühl: *„Ich schaffe das.“* (IBV-13)
- Anregung, mit Nutzer:innen wieder in Kontakt zu kommen, bzw. regelmäßig im Gespräch über Finanzen zu bleiben (IBV-2, IBV-4)

Indirekte Auswirkungen:

- Eskalationen werden vermieden (N-6, N-9, N-12) – „Ohne Geld kommt es zu Streit in der Familie, Katastrophe, Polizei, Jugendamt.“ (N-6), „Ohne das Betreute Konto wäre ich wahrscheinlich schon kriminell oder im Gefängnis“ (N-12), „Ohne das [Betreute Konto] wäre ich vielleicht noch weiter in den Keller abgesunken.“ (N-9)
- Das Betreute Konto bietet Schutz vor Geldleihgaben und -verlust (N-6, N-9, IBV-5) – „Mit dem Betreuten Konto kann mir niemand was nehmen“ (N-6)
- Sicherheit und Stabilität bei Suchterkrankungen¹⁸ (Rückfälle, Entzug) durch Konsumeinschränkungen aufgrund des Bankomatlimits und wegen der gesicherten Mietzahlungen (N-7, N-10, N-12) – „Hatte kein Geld mehr für Drogen.“ (N-10)
- Verbesserung des Kontakts zu Kindern aufgrund von gesicherten Alimentenzahlungen (IBV-4)

2.2.6 Kehrseite des Betreuten Kontos

Neben den zahlreichen positiven Auswirkungen, die genannt wurden, werden in den Interviews auch einige wenige Argumente gegen das Betreute Konto angeführt. Hierzu zählen der potenzielle Verlust von Selbstständigkeit, die zunehmende Bequemlichkeit der Nutzer:innen sowie Finanzen als heikles Thema in der Sozialarbeit.

- Verlust von Selbstständigkeit und Selbstwirksamkeit durch das Betreute Konto und Zunahme von Bequemlichkeit (IBV-1, IBV-2, IBV-3, IBV-9) – „Man traut sich nichts mehr zu“ (IBV-2), „Gerade Jüngere sollten versuchen zu lernen“ (IBV-1), „Auftrag als Sozialarbeiter [ist es], Kompetenzen [bei Klient:innen] zu entwickeln“ (IBV-3)
- Das Betreute Konto verhindert ein Scheitern (z. B. Wohnungsverlust), was aber manchmal ein notwendiger Impuls für Veränderung wäre – „Das Betreute Konto konserviert“ (IBV-1)

¹⁸ Eine andere IBV betont hingegen, dass das Betreute Konto nicht helfe, eine Suchtproblematik zu lösen (IBV-13).

- Das Thema „Finanzen“ kann die Beziehung zwischen Nutzer:in und IBV gefährden – *„Will das Geld weghaben von meiner Person, sonst macht man sich angreifbar [...] und die Beziehung kann gestört werden.“* (IBV-2)

2.2.7 Positive Rückmeldungen zur Nutzung des Betreuten Kontos

„Es läuft alles sehr rund und angenehm“ (IBV-5)

Insgesamt zeigen sich die befragten Nutzer:innen und IBV mit dem Angebot und dem Service rund um das Betreute Konto (*„Super Tool insgesamt“* – IBV-13, *„Grundsätzlich voll cooles Angebot“* – IBV-14) und der Kommunikation durch das TBK sehr zufrieden. Auffällig ist, dass selbst Personen, die im Vorfeld als kritisch eingeschätzt wurden, in den Interviews überwiegend positive Rückmeldungen gaben. Das kann mehrere Gründe haben: Zum einen scheint zu Beginn der Nutzung häufig eine gewisse Skepsis zu bestehen, die sich jedoch im Laufe der Zeit durch die guten Erfahrungen mit dem Service und der Unterstützung legt und schließlich kaum mehr in Erinnerung bleibt. Andererseits können auch einmalig auftretende Probleme (beispielsweise technische Probleme oder Probleme beim Ablauf) die Gesamtwahrnehmung des Betreuten Kontos dominieren. Im Laufe des Interviews werden jedoch die verschiedenen positiven Aspekte des Betreuten Kontos wieder erinnert. Gleichzeitig zeigt sich, dass es eine gewisse Eingewöhnungsphase braucht, in der sich Abläufe einspielen und sich Nutzer:innen an neue Rahmenbedingungen – wie etwa gelegentlich verzögerte Auszahlungen – anpassen bzw. Vertrauen fassen können, dass sie ihr Geld wirklich ausgezahlt bekommen. In den Interviews zeigt sich, dass ein ähnlicher Prozess auch bei den Sozialarbeiter:innen stattfindet, die zunächst bestimmte Vorurteile gegenüber dem Betreuten Konto haben. Eine IBV schildert beispielsweise, dass sie das Betreute Konto anfangs als Grenzüberschreitung empfunden habe und erst, nachdem sie sich gezwungen sah, damit zu arbeiten, zu einem „Fan“ geworden sei (IBV-2).

Service

- Umfassender Service, wenn man keine Möglichkeit hat Bankgeschäfte selbst zu erledigen, z. B. im Krankenhaus (N-9, N-12) – *„Dann brauch ich mir keinen Computer zu kaufen“* (N-12)
- Schnelligkeit & Genauigkeit: TBK erledigt Dinge (z. B.: Kontoplanänderungen, Auszahlungswünsche) sehr schnell und wie gefordert (IBV-2, IBV-5, IBV-9, IBV-10, IBV-11, IBV-12, IBV-14, N-6, N-9, N-12, TNB-9, ZSP-2) – *„Ein Niveau, was man so selten findet“* (IBV-12), *„Top Service“* (IBV-14),

„Bewundere ich“ (IBV-2), „Ich schreibe eine SMS: ‚Überweist mir 20 €‘, und zwei bis drei Stunden später hab ich das Geld“ (N-6), „Na, ihr macht das eh immer so schnell“ (TNB-9), „Jede Bank sollte so funktionieren“ (N-9)

- Schnelle Reaktion und Hilfe von TBK bei Fragen oder Problemen (z. B. wenn die Karte verloren geht) (IBV-8, IBV-11, N-6, N-8) – *„Brauche nur anrufen“ (N-8)*
- Nutzung ist einfach und unkompliziert (IBV-5, N-12) – *„Eigentlich kannst Du keine Fragen haben“ (N-12), „Es gibt keinen Unterschied zum normalen Konto – Du hast keine Einschränkungen“ (N-12)*
- Möglichkeit wöchentlicher Auszahlungen wird positiv wahrgenommen (IBV-3)

Kommunikation

- Regelmäßige Besprechungen und Austauschveranstaltungen zwischen IBV und TBK werden als sehr informativ und konstruktiv wahrgenommen (z. B. bei auftretenden Schwierigkeiten) (IBV-2, IBV-9)
- Die transparente Kommunikation gegenüber den Nutzer:innen wird als sehr wichtig erwähnt (IBV-2, N-13) – *„Ich bin non-stop informiert.“ (N-13)*
- Freundlicher Umgangston, vor allem beim Eröffnungsgespräch: nett, locker und unkompliziert (N-6, N-7, N-8, N-10), das Gespräch ist sachlich, strukturiert, freundlich und wertschätzend (TNB-0)
- Gute Erklärweise des Betreuten Kontos gegenüber den Nutzer:innen (ZSP-2)

2.2.8 Überzeugungsstrategien¹⁹

„Nicht überlegen, machen. Wenn man überlegt, ist man schon in der Lage, dass man Hilfe braucht“ (N-10)

Auch wenn das Betreute Konto teilweise eine Voraussetzung für bestimmte Leistungen oder Angebote ist, beispielsweise für die Übernahme von Mietrückständen, ist die Entscheidung dafür freiwillig. Entsprechend sind Überzeugungs-

¹⁹ Der Begriff „Überzeugungsstrategie“ wird von manchen der interviewten IBV abgelehnt und als grenzüberschreitend empfunden, weil sie sich nicht in der Rolle sehen, jemanden von etwas zu überzeugen. Andere IBV hingegen haben kein Problem mit diesem Begriff oder verwenden selbst die Bezeichnung „Verkaufsgespräch“.

strategien notwendig. Damit Menschen informierte Entscheidungen für oder gegen ein Betreutes Konto treffen können, müssen sie zunächst davon erfahren und darüber aufgeklärt werden. Wie, wann und wie oft das Betreute Konto von den Sozialarbeiter:innen gegenüber ihren Klient:innen angesprochen wird, hängt vom individuellen Fall ab und erfordert Fingerspitzengefühl. In den Interviews wird deutlich, dass manche IBV über die Jahre ein Muster entwickelt haben, wie, wann und mit welchen Überzeugungsstrategien sie Gespräche führen. In solchen Gesprächen wird häufig zunächst die Funktionsweise möglichst leicht erklärt, gegebenenfalls mithilfe bestimmter Tools. Viele Sozialarbeiter:innen erklären das Betreute Konto so, dass es im Grunde wie ein gewöhnlicher Dauerauftrag funktioniert – mit dem Unterschied, dass jemand mitblickt und im Falle eines Problems unterstützt („betreuter Dauerauftrag“ – IBV-3, IBV-5). Zudem wird häufig der soziale Einfluss genutzt: Sozialarbeiter:innen empfehlen ihren Klient:innen das Betreute Konto aus ihrer Position als Expert:innen heraus, auf Grundlage einer vertrauensvollen Beziehung oder indem sie positive Erfahrungen anderer Nutzer:innen schildern. Darüber hinaus kommen verschiedene Argumente zum Einsatz, die Klient:innen bei ihrer Entscheidungsfindung unterstützen sollen. Viele Sozialarbeiter:innen betonen außerdem, wie wichtig es sei, bestehende Ängste – etwa in Bezug auf die Privatsphäre oder einen Kontrollverlust – gezielt anzusprechen und abzubauen. Wenn Klient:innen reaktant bzw. ablehnend auf diese Überzeugungsarbeit reagieren, ziehen sich viele Sozialarbeiter:innen vorerst zurück und kommen erst später erneut darauf zurück.

Zeitpunkt und Struktur

- Ansprechen des Betreuten Kontos bei finanziellen Problemen, z. B. im Erstgespräch in der Sozialarbeit bzw. im Anlassfall (IBV-3, IBV-A5)
- Es braucht Zeit und oft mehrere Gespräche. Bei Reaktanz sollte das Thema beendet werden und zu anderem Zeitpunkt wieder angesprochen werden. (IBV-2, IBV-4, IBV-13, IBV-14, IBV-A5, N-11)

Verwendung von Tools zur Erklärung

- Erklärvideo auf der Webseite des Betreuten Kontos (IBV-1, IBV-2, IBV-A5)
- Zeichnungen zur Veranschaulichung der Kontostruktur (z. B. Einnahmen- und Auszahlungskonto) (IBV-1, IBV-2, IBV-10, TNB-5, TNB-9)
- Mitgeben von Flyern oder Foldern zum Betreuten Konto (IBV-2, IBV-3, IBV-5)

Sozialer Einfluss

- Vertrauen als eine wichtige Voraussetzung für Überzeugung (IBV-9, IBV-12)
- Persönliche Empfehlung von IBV als Expert:in (IBV-2, IBV-3, IBV-4) – „*Ich als Fachmann würde es für eine gute Idee halten*“ (IBV-4)
- Schilderung positiver Erfahrungen der IBV oder anderer Nutzer:innen (IBV-1, IBV-5, IBV-10)
- Überzeugungsarbeit durch Externe (z. B. Freunde, Familie) (N-10, N-11)

Überzeugende Argumente

- Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit betonen, z. B. Sicherheitsgefühl durch Zahlungspriorisierung (IBV-13, IBV-A2, IBV-A5, N-1, N-13) – „*Sie wollen ja wohnen, dann müssen Sie auch Miete zahlen*“ (IBV-13)
- Abschreckende Zukunftsbilder aufzeigen (mögliche negative Konsequenzen bei Nichtnutzung), z. B. Wohnungs-/Wohnplatzverlust, Abwärtsspirale bei Wohnungsverlust etc. (IBV-1, IBV-9, IBV-A2)
- Entlastung und Zeit für andere Themen (IBV-3, IBV-5, IBV-10, IBV-A1, IBV-A2, N-13) – „*Wäre es nicht einfacher für Sie, wenn Sie sich nicht um alles kümmern müssten?*“ (IBV-3)
- Fokus auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen: „*America first wird zu [Name der Nutzer:in] first – Jetzt geht es um Sie, um Ihre Bedürfnisse*“ (IBV-1)
- Erleichterte Kommunikation mit der Bank (alles per SMS möglich) (IBV-5, N-12)
- Transparenz und Übersicht über Zahlungen und verfügbares Einkommen (IBV-A1, IBV-A2, IBV-A5)
- Unmittelbare Unterstützung bei Einkommensausfällen und anderen Problemen (IBV-14, IBV-A3)
- Geringe Kosten²⁰ (IBV-8, IBV-14, ZSP-3, N-12) – „*Unschlagbar preiswert*“ (IBV-14)

²⁰ Demgegenüber steht eine IBV, die die Kosten als überdurchschnittlich hoch empfindet und die Wichtigkeit betont, den Nutzer:innen gegenüber zu erwähnen, dass es sich nicht um eine Gratisleistung handelt (IBV-4).

Ängste nehmen

- Betreutes Konto als ganz „normales Konto“ beschreiben (mit George, Bankomatkarte oder bestehendem Auszahlungskonto etc.) (IBV-11, IBV-13, IBV-14, N-12) – *„Es gibt keinen Unterschied zum normalen Konto – du hast keine Einschränkungen“* (N-12)
- Freiwilligkeit betonen und keinen Druck aufbauen (IBV-2, IBV-4, IBV-12, IBV-13, IBV-A6, N-2, N-6, TNB-5, TNB-9, TNB-10) – *„Es gibt das Angebot, denken Sie drüber nach – Sie müssen das nicht machen, es ist freiwillig.“* (IBV-2)
- Beibehaltung der Mündigkeit und Kontrolle über das eigene Geld betonen sowie Möglichkeit des Boykotts (IBV-2, IBV-5, IBV-14, IBV-A5, N-12) – *„Sie können sich jederzeit alles auszahlen lassen“* (IBV-5), *„Sie können das Betreute Konto auch boykottieren“* (IBV-2)
- Privatsphäre und Datenschutz: Niemand hat Einblick in das Auszahlungskonto und die Bankkarte ist nicht als Betreutes Konto erkennbar (IBV-13, IBV-A5, N-12) – *„Du bist anonym“* (N-12), *„Man erkennt es nicht an der Karte, steht nicht sozial drauf“* (N-12)
- Auf die jederzeitige Kündigungsmöglichkeit hinweisen (IBV-5, IBV-8, IBV-13, IBV-A1, IBV-A3, N-13); Die unkomplizierte Möglichkeit zu kündigen wirkt als Bestärkung, das Konto zu behalten. (N-13)

2.2.9 Rollenverständnis der beteiligten Akteur:innen

Da rund um das Betreute Konto viele Menschen aus verschiedenen Institutionen und Hintergründen zusammenarbeiten, ergeben sich interessante Dynamiken in Bezug auf das Selbstverständnis und die Zuständigkeiten. Im Folgenden wird das jeweilige Rollenverständnis der beteiligten Akteur:innen (TBK, IBV, Zweite Sparkasse) beschrieben. Einerseits wurde von den Interviewten erläutert, wie sie selbst ihre Rolle und ihre Aufgaben in Bezug auf das Betreute Konto wahrnehmen. Zum anderen wurden sie gefragt, wie sie die jeweils anderen Akteur:innen wahrnehmen (im Folgenden als Außenwahrnehmung bezeichnet). Interessant ist, dass sich in den Interviews keine klare Außenwahrnehmung der Zweite Sparkasse herauskristallisierte – vermutlich aufgrund ihrer eher im Hintergrund liegenden Rolle in Bezug auf das Betreute Konto.

Ein besonderer Fokus liegt in diesem Kapitel auf dem Selbstverständnis der Sozialarbeit, wie es von den IBV in den Interviews geäußert wurde. Dieser Aspekt ist von besonderer Bedeutung, um den Einsatz des Betreuten Kontos im Kontext der Sozialarbeit sowie die verwendeten Überzeugungsstrategien hierfür zu verstehen.

Selbstverständnis der Sozialarbeiter:innen/IBV: Augenhöhe & Autonomie

Aus Sicht der interviewten Sozialarbeiter:innen ist die Vertrauensbasis ein zentrales Element der Sozialarbeit. Die Mehrheit der IBV gibt an, einen klar anti-paternalistischen Ansatz auf Augenhöhe mit ihren Klient:innen zu verfolgen. Dem zugrunde liegt ein humanistischer Zugang, der Menschen so akzeptiert, wie sie sind, auch wenn ihre Entscheidungen oder Werte von den eigenen abweichen. Entsprechend wollen sie ihren Klient:innen das Betreute Konto weder aufzwingen noch sie davon überzeugen, da dies von manchen Interviewten als grenzüberschreitend empfunden wird. Stattdessen besteht der Wunsch, ihnen Raum für eigene Entscheidungen zu lassen, ihnen Fachwissen und Perspektiven zu bieten und gezielt zu unterstützen, ohne einen Weg vorzugeben. Eine IBV zieht beispielsweise den Vergleich zu einem Segelboot, auf dem ihr:e Klient:in der Kapitän sei und sie selbst ein Matrose, der sehen kann, wenn schlechtes Wetter aufzieht oder ein Eisberg kommt, aber nicht das Steuer übernehmen darf (IBV-14). Die Interviewten begreifen diesen Ansatz häufig als Balanceakt zwischen Zurückhaltung und notwendiger Begleitung: Die Initiative und die Themen müssen von den Klient:innen kommen, während sie selbst Orientierung, Unterstützung und Rat bieten. Hier zeigen sich in den Interviews Unterschiede darin, wie viel Verantwortung den Nutzer:innen übertragen wird: Einige IBV sind beispielsweise der Meinung, dass Nutzer:innen Kontoplanänderungen von sich aus bekannt geben müssen, während andere regelmäßig proaktiv bei den Nutzer:innen nachfragen. Zudem scheint ein Spannungsfeld zu bestehen zwischen der Ansicht vieler IBV, alle Entscheidungen lägen bei den Nutzer:innen, und der Aufforderung des TBK an die Nutzer:innen, zunächst Rücksprache mit ihren IBV zu halten.

Rolle und Aufgaben IBV

- Motivation: Regelmäßige Vermittlung der Sinnhaftigkeit, damit die Nutzer:innen dranbleiben, vor allem innerhalb des ersten Jahres (IBV-13, IBV-14)
- Kommunikation und Moderation: Informationsweitergabe an die Nutzer:innen, Ansprechperson und Sprachrohr (IBV-1, IBV-8), Schnittstelle zwischen den Nutzer:innen und dem TBK und den Behörden (IBV-4, IBV-5)

- Unterstützung: Organisation eines reibungslosen Übergangs zum Betreuten Konto (z. B. damit die Miete nicht doppelt gezahlt wird) bzw. einer reibungslosen Nutzung (IBV-1, IBV-14); gemeinsamer Überblick über Zahlungen (IBV-2, IBV-12)
- Aktiv eingreifen: starke Involvierung in Prozesse z. B. Kontoplanänderungen durchführen oder einschreiten, wenn Geld nicht eingeht oder Zahlungen nicht getätigt wurden (IBV-1, IBV-2, IBV-11)

Außenwahrnehmung IBV

- Wahrnehmung als Unterstützung für vulnerable Personen – *„Die helfen Leuten“* (TBK-1)
- Wahrnehmung als Partner – *„Die sind sehr wichtig, müssen überzeugt werden, müssen die Infos bekommen und das Betreute Konto verstehen.“* (TBK-2)
- Wahrnehmung als passive Akteur:innen – *„Hat keine Aufgaben, es rennt alles automatisch und IBV ist immer am neuesten Stand“* (N-12)

Rolle und Aufgaben TBK

- Service und technische Abwicklung: Das TBK versteht sich als technische Abwicklung bzw. ausführende Hand (TBK-1) und übernimmt die Rolle einer Servicekraft/von Bankangestellten. Es erfüllt die Anliegen der Kund:innen. (TNB-0, TNB-2, TNB-5)
- Abgrenzung zur Sozialarbeit: Das TBK berät nicht, fragt nicht nach Gründen o. Ä., agiert sehr wertneutral und gibt keine Ratschläge oder Empfehlungen (TNB-0, TNB-1, TNB-2, TNB-7, TNB-10), es leitet bei weiterführenden Problemen von Nutzer:innen (z. B. fehlender Überblick über Abos etc.) nicht an andere unterstützende Stellen weiter – *„da können wir nichts machen“* (TNB-10)

Außenwahrnehmung TBK

- Kommunikation und Schnittstelle: (zeitnahe) Informationsweitergabe an Nutzer:innen und IBV sowie Beantwortung von Fragen (IBV-1, IBV-8, N-13), Schnittstelle zwischen Nutzer:innen, Betreuer:innen und Bank (IBV-4), Weiterbildung/Einführung von IBV (IBV-1) – *„Sie sollen mich schön informieren“* (N-13)
- Service: Durchführung von Kontoplanänderungen und Verständnis dafür, wenn die Änderungen Stück für Stück nötig sind (IBV-2), Unter-

stützung bei Verträgen/Dokumenten (IBV-1), Wahrnehmung von TBK als Bank (IBV-8)

- Abgrenzung zur Sozialarbeit: Sie sind keine Sozialarbeiter:innen, aber eine individuellere Betreuung und Beratung wäre hilfreich (IBV-11), vs. „TBK geht es um die Menschen“ (IBV-2)

Rolle und Aufgaben Zweite Sparkasse

- Technischer Service: Bereitstellen und Abwickeln im Hintergrund (ZSP-3)
- Unterstützung: Auskunft über den Kontostand für Kund:innen (ZSP-2) – *„Man ist hier für Kunden da, und möchte ihnen helfen ohne eigennützige Hintergedanken“* (ZSP-2)

2.2.10 Beziehungsverhältnis und Zusammenarbeit der beteiligten Akteur:innen

Im Folgenden werden das Beziehungsverhältnis und die Zusammenarbeit der einzelnen Akteur:innen näher beleuchtet. Ein Schwerpunkt liegt auf der Beziehung zwischen Nutzer:innen und IBV sowie zwischen Nutzer:innen und TBK. Im Anschluss wird auch die Zusammenarbeit zwischen TBK und IBV, sowie zwischen TBK und Zweite Sparkasse beleuchtet.

Beziehung zwischen Nutzer:innen und IBV

In den meisten Interviews zeigt sich, dass die Beziehung zwischen Nutzer:innen und IBV von großem Vertrauen und persönlicher Nähe geprägt ist. Viele Klient:innen beschreiben ihre Sozialarbeiter:innen als Bezugspersonen, die sich kümmern, unterstützen und in schwierigen Situationen – etwa bei Zahlungsproblemen oder Diebstahl – an ihrer Seite stehen und Stabilität bieten (*„kämpft für mich“* – N-2). Für manche hat die Beziehung einen freundschaftlichen oder sogar familiären Charakter (*„wie Mutter“* – N-7) und vermittelt Sicherheit und Verlässlichkeit. Vielen Interviewten, insbesondere den IBV, ist dabei allerdings wichtig, eine professionelle Arbeitsbeziehung zu erhalten und keine Freundschaftsbeziehung einzugehen. In den teilnehmenden Beobachtungen zeigte sich beim Erstgespräch überwiegend dieses vertrauensvolle Verhältnis. Es gibt jedoch auch einzelne Klient:innen, die insbesondere beim Thema Finanzen kein Vertrauensverhältnis zu ihren Betreuer:innen zu haben scheinen. Eine Person berichtet zudem, dass ihre ehemalige IBV sie nicht auf Augenhöhe behandelt habe. Sie habe das Gefühl gehabt, sich vor ihr rechtfertigen zu müssen, zurechnungsfähig und voll bei Verstand zu sein (*„Ich bin in dieser Situation,*

aber nicht, weil ich ein Junkie bin – ich bin nicht die Einzige, die mal die Miete nicht zahlt“
– N-13).

Beziehung zwischen Nutzer:innen und TBK

Das Verhältnis zwischen den Nutzer:innen und dem Team Betreutes Konto ist deutlich distanzierter als das zu den IBV. Für viele Nutzer:innen erscheint das TBK als anonyme Institution und nicht als Gruppe konkreter Personen. Dies erschwert den Aufbau einer persönlichen Beziehung, der aber offenbar auch nicht angestrebt wird. Während das TBK vor allem die finanzielle Betreuung im Sinne einer Bank übernimmt, liegt die sozialarbeiterische Unterstützung bei den IBV. Diese unterschiedliche Rollenwahrnehmung zeigt sich auch sprachlich: Die IBV bezeichnen die Nutzer:innen als „Klient:innen“, das TBK verwendet die Begriffe „Nutzer:innen“ oder „Kontoinhaber:innen“. Diese Art der Beziehung zwischen Nutzer:innen und TBK, die als „fallunabhängig“ wahrgenommen wird, steht damit laut einer interviewten IBV im Widerspruch zu der persönlichen Beziehungsarbeit der IBV. (IBV-8) Dies ist seitens des TBK jedoch so vorgesehen.

Zusammenarbeit zwischen TBK und IBV

Die Zusammenarbeit zwischen TBK und IBV wird in den Interviews überwiegend positiv beschrieben. Viele IBV erleben den Austausch als zuverlässig, freundlich und wertschätzend. Insbesondere der persönliche Kontakt wird dabei als angenehm und unterstützend wahrgenommen. Es zeigt sich jedoch auch, dass die Kooperation stark von den beteiligten Personen abhängt – mit manchen Organisationen oder Ansprechpartner:innen verläuft sie reibungsloser als mit anderen. Gleichzeitig bestehen Herausforderungen in der Kommunikation: Das TBK erhält mitunter von verschiedenen Seiten (z. B. IBV und Nutzer:innen) unterschiedliche Informationen, und es fehlt teilweise eine klare Abstimmung der Rollen. Von TBK-Seite wird betont, dass die IBV eine zentrale Rolle einnehmen und eine noch stärkere Einbindung der IBV die Zusammenarbeit weiter verbessern könnte.

Zusammenarbeit zwischen TBK und ZSP

In den Interviews zeigt sich, dass die Zusammenarbeit zwischen TBK und Zweite Sparkasse zwar grundsätzlich kooperativ, jedoch nicht intensiv und eher fragmentiert ist. Während die Mitarbeitenden der Zweite Sparkasse das Betreute Konto administrativ abwickeln, sind für sie die konkreten Vergabekriterien oder Verlaufsinformationen oft zweitrangig. Umgekehrt erhält das TBK nur eingeschränkt Einblick in Entscheidungen oder Hintergründe, etwa bei Kündigungen. Dadurch entsteht eine arbeitsteilige, aber wenig vernetzte Struktur, in der relevante Informationen häufig in den jeweiligen Zuständigkeitsbereichen verbleiben.

Interessant ist auch, dass die IBV in der Wahrnehmung der Mitarbeiter:innen der Zweite Sparkasse keine allzu große Rolle zu spielen scheinen, was sich damit erklären lässt, dass es hier eher wenige Berührungspunkte gibt.

2.2.11 Unklarheiten und fehlendes Wissen

Das Betreute Konto umfasst sehr viele unterschiedliche Institutionen und beteiligte Akteur:innen, die von den Nutzer:innen teilweise nicht als eigenständig wahrgenommen werden (z. B. TBK, Obdach Mobil, Schuldenberatung). Auch die Kontostruktur sorgt bei einigen Nutzer:innen für Verwirrung. So wird beispielsweise teilweise das Zukunftskonto der Zweite Sparkasse und das Betreute Konto verwechselt. In den Interviews zeigte sich zudem, dass auch aufseiten der IBV Unklarheiten bezüglich der Funktionsweise des Betreuten Kontos bestehen. Diese Unsicherheiten legen sich laut IBV durch die Zusammenarbeit, durch eigene Recherchen und Erfahrungen von Kolleg:innen. Die größten Unklarheiten rund um das Betreute Konto bestehen in Bezug auf die Rollen und Zuständigkeiten der einzelnen Akteur:innen sowie in Bezug auf den Eröffnungstermin. Darüber hinaus gibt es weitere spezifische Unklarheiten, die in diesem Kapitel dargestellt werden.

Rollen und Zuständigkeiten

- Unwissen bei Nutzer:innen und IBV über Rollen und Zuständigkeiten von TBK, ZSP und IBV (IBV-1, IBV-10, ZSP-1)
- Unwissen der beteiligten Institutionen über die Arbeit der anderen Akteur:innen (ZSP-1) sowie Unsicherheit bezüglich Ansiedlung trotz räumlicher Nähe – *„Ich glaube, das Team Betreutes Konto ist direkt hier im Haus“* (ZSP-2)
- Unklarheiten über Arbeitsteilung bei TBK und Zuständigkeiten für Nutzer:innen (IBV-4, TNB-10, TNB-12) – *„Sind Sie meine Beraterin hier?“* (TNB-10)
- Unwissen und Unklarheiten bezüglich der Bezeichnungen (z. B. „TBK“ oder „IBV“) (IBV-3, IBV-11, IBV-13)
- Unklarheiten über Verantwortungsbereiche des TBK und was das Betreute Konto leisten kann: z. B. die Annahme, dass die Kündigung eines Abos beim TBK ausreichend sei, anstatt diese direkt beim Anbieter vorzunehmen (TNB-6), oder die Annahme, dass das Betreute Konto automatisch merkt, wenn Wiener Wohnen die Miete erhöht (IBV-3)

- Annahme von IBV, man könne selbst keine Änderungen am Kontoplan vornehmen (IBV-1, IBV-3, IBV-13, IBV-14), oder Unwissen darüber, wie es mithilfe der Software funktioniert (IBV-9). Unklar ist auch, inwiefern die Informationen über den Zugang für IBV verständlich sind bzw. ob die Schulungen bekannt sind. (TNB-9)

Eröffnungstermin

- Unsicherheit, ob der erste Termin wieder abgesagt werden kann, wenn aufgrund der langen Dauer in der Zwischenzeit andere Lösungen gefunden wurden (IBV-3)
- Unsicherheit, ob es noch einen dritten Termin gibt (IBV-14)
- Annahme, dass die IBV beim Erstgespräch dabei sein müssen (IBV-7)

Weitere Unklarheiten und Unwissen

- Regelmäßige Vernetzungstreffen zwischen TBK und IBV sind teilweise unbekannt, obwohl seitens IBV der Wunsch danach besteht. Andere IBV wissen von den Treffen, sehen aber keinen Anlass, daran teilzunehmen. (IBV-5)
- Unwissen bezüglich des Kontolimits – „Gilt Limit von 400 € nur für Behebungen oder auch für Überweisungen, Kartenzahlungen?“ (N-8)
- Unklarheiten bezüglich der Kündigung des Auszahlungskontos bei der Zweite Sparkasse, wenn das Betreute Konto gekündigt wird (ZSP-1, ZSP-3)
- Vielen Nutzer:innen fehlt Wissen zum Bankwesen generell, z. B. wie Auszahlungen/Überweisungen/Abhebungen funktionieren und zum Unterschied zwischen Betreutem Konto und Auszahlungskonto etc. (ZSP-2, ZSP-3, TNB-0) – Aufklärung wird vom TBK geleistet. (TNB-0)
- Unklarheiten über die Unterschiede zwischen SEPA- und Überweisungsvorgängen führen zu Missverständnissen (SEPA wurde eingerichtet, ohne das TBK zu informieren, wodurch nicht genug Geld am Konto war, um SEPA-Mandat zu decken) (IBV-14)
- Manchen Nutzer:innen ist unklar, dass sie Änderungen am Vortag bekannt geben müssen – sie erwarten Änderungen teilweise am selben Tag. (TNB-0)

2.2.12 Kommunikation rund um das Betreute Konto

„Ich weiß nicht, mit wem ich Kontakt habe. Ich schreib einfach und bekomme eine Antwort.“ (N-6)

Die Kommunikation rund um das Betreute Konto spielt eine zentrale Rolle. Vermeintliche Kleinigkeiten oder technische Fehler können schnell zu Unmut und Missverständnissen bei Nutzer:innen und IBV führen – und in Einzelfällen sogar zur Kündigung des Betreuten Kontos. Dabei gerät das TBK häufig in die Kritik, auch wenn die Ursachen außerhalb seines Einflussbereichs liegen. Gleichzeitig zeigt sich, dass das TBK durch einen Teil der Nutzer:innen stark ausgelastet ist, da diese sehr häufig Kontakt aufnehmen, während andere kaum kommunizieren. Die Kommunikationswege sind vielfältig und werden entsprechend der individuellen Bedürfnisse der Nutzer:innen genutzt – von schriftlicher Kommunikation per SMS oder E-Mail über telefonische Kontakte bis hin zu persönlichen Gesprächen. Im Folgenden werden diese Kommunikationskanäle sowie wiederkehrende Herausforderungen in der Kommunikation näher beschrieben.

Schriftliche Kommunikation (SMS und E-Mail)

- Präferenz für SMS-Kommunikation, da diese schnell, einfach und reibungslos funktioniert (N-6, N-13) – *„Muss nicht reden, schreibe nur, wenn etwas in den Plan aufgenommen werden muss“ (N-6)*
- Sperrung der Zahlungen²¹ bei Nachfragen per SMS (z. B. wegen Sprachbarriere) oder bei Dank sorgt für Schwierigkeiten (TNB-0, IBV-3)
- Technische Probleme sorgen für Frustration: z. B. doppelte Nachrichten oder der Erhalt positiver Benachrichtigungen trotz Abbestellung (IBV-4)
- Häufige und nicht verständliche Benachrichtigungen sorgen für Verunsicherung, vor allem bei Sprachbarrieren oder fehlenden digitalen Kompetenzen (IBV-13, IBV-14) – *„Schwer [für die Nutzer:innen] einzuordnen: Ist alles okay oder muss ich mir Sorgen machen?“ (IBV-14)*
- Unklare SMS-Kürzel (z. B. „?“) und Wunsch nach einer Legende (IBV-2)
- Auskunft über SMS ist teils unvollständig (z. B. werden bei manchen Übersichts-SMS nur Ausgaben, nicht Einnahmen gezeigt) oder missverständlich (z. B. bei Kontoplanänderungen) (N-10, IBV-2)

²¹ Aus Sicherheitsgründen werden Zahlungen nicht durchgeführt, solange es nicht-bearbeitete Nachrichten des bzw. der betroffenen Nutzer:in gibt.

- E-Mail-Kommunikation zu TBK ist oft fehleranfällig und langwierig, z. B. bei der Mitteilung von Änderungen (Zahlendreher, wichtige Informationen fehlen) (IBV-1, IBV-3)

Telefonische Kommunikation

- Aus Datenschutzgründen oder wegen Handyverlusts bzw. fehlendem Guthaben nicht immer möglich (IBV-3, IBV-7, IBV-9), (Datenschutz-)Probleme beim Wechsel der Telefonnummer oder Anruf mit anderer Telefonnummer (keine Auskunft möglich) (N-7, N-11)
- Probleme mit der Erreichbarkeit des TBK und Tonprobleme (N-3, N-12)
- Probleme mit Service-Hotline: Es werden Falschauskünfte gegeben, was die Beziehung zwischen IBV/TBK und Nutzer:innen belastet. (IBV-13) Vereinbarte Rückrufe erfolgen teilweise nicht (N-7, IBV-P4) oder die Kommunikation erfolgt nicht respektvoll (IBV-P4) – *„Nutzer:in fühlt sich auf Hotline schlecht behandelt, leicht herabgewürdigt und nicht ernst genommen.“* (IBV-P4)

Persönliche Kommunikation zwischen TBK und Nutzer:innen (im Eröffnungsgespräch/Kontodienst)

- Kommunikation ist sachlich, lösungsorientiert, strukturiert, freundlich und respektvoll. Die Informationen fokussieren auf die Funktionsweise des Betreuten Kontos und weniger auf die Sinnhaftigkeit, Vorteile etc. Es findet kein oder kaum Smalltalk statt. (TNB-3, TNB-4, TNB-5, TNB-6, TNB-7, TNB-9)
- Respektvoller und wertschätzender Umgang: Das TBK spricht die Nutzer:innen oft beim Namen an (TNB-11), TBK behandelt alle Nutzer:innen gleich, geht bei Bedarf auf Sprachbarrieren ein (TNB-5) und bindet Nutzer:innen aktiv ein und informiert sie über jeden ihrer Schritte. (TNB-5)

Probleme in der Kommunikation

- Wunsch nach mehr und besserer Kommunikation von Seiten des TBK (N-11, N-13) – *„Das habe ich denen dann nicht gesagt, die sagen mir auch nicht immer alles.“* (N-13); Gefühl, sich gegenüber dem TBK durchsetzen zu müssen – *„Da musste ich frech werden und dann hat es funktioniert.“* (N-13)

- Fehlender Kontakt: Scheu von Nutzer:innen, mit dem TBK zu kommunizieren (IBV-4); Probleme, wenn Nutzer:innen nicht mehr reagieren, was häufig zur Auflösung des Kontos führt. (TBK-1)
- Komplizierte Kommunikationswege (z. B. Bankomatkarte wird vom TBK ausgegeben, bei Verlust muss man sich aber an die Zweite Sparkasse wenden) (TBK-2); Probleme mit der Informationsweiterleitung (IBV-4, ZSP-2)
- Die Kommunikation ist seitens TBK oft unnötig kompliziert; zu häufige Nachfragen vom TBK blockieren Zahlungen zusätzlich (N-11, IBV-3) – *„Sie machen es schlimmer statt einfacher.“* (N-11)
- Die Kommunikation wird als unpersönlich wahrgenommen; für manche ist unklar, ob man immer mit denselben oder unterschiedlichen Personen beim TBK kommuniziert; automatisierte Benachrichtigungen erwecken nicht den Eindruck, dass man Fragen stellen kann (N-6, IBV-3, IBV-14) – *„Ich weiß nicht mit wem ich Kontakt habe, ich schreib einfach und bekomme eine Antwort.“* (N-6)
- Unangemessener Umgang; z. B. von einer ehemaligen TBK-Mitarbeiterin (IBV-2) oder von Mitarbeiter:innen der Erste Bank (IBV-13)
- Nutzer:innen empfinden den Umgangston als knapp und sachlich und haben das Gefühl, nicht verstanden zu werden, z. B. bei mehrmaliger Nachfrage. (IBV-12)
- Es kommt zu Missverständnissen zwischen Nutzer:innen und TBK durch Sprachbarrieren (IBV-4), was besonders problematisch ist, da überwiegend schriftlich kommuniziert wird. (IBV-13)
- Leichte und verständliche Sprache ist eine wichtige Voraussetzung (IBV-10), wodurch die Kommunikation trotz Sprachbarrieren gut funktionieren kann. (TNB-7, TNB-12)
- Psychische Erkrankungen oder Suchtmittel erschweren in manchen Fällen die Kommunikation – Freundlichkeit und Augenkontakt können dann helfen. (TNB-1, IBV-12)

2.2.13 Weiterempfehlung des Betreuten Kontos

„Ich war selbst in deiner Situation.“ (N-7)

Viele Nutzer:innen sprechen mit ihrem Umfeld über das Betreute Konto und berichten, dass sie Personen kennen, die ebenfalls von dem Angebot profitieren könnten. In den Interviews geben einige Nutzer:innen an, dass sie sich vorstellen könnten, diesen Personen das Betreute Konto zu empfehlen, bzw. sie von einer Nutzung zu überzeugen.²² Eine IBV merkt dazu an, dass es in diesem Fall wichtig wäre, dass die Nutzer:innen auch wirklich gerne über das Betreute Konto erzählen (IBV-12).

Die Nutzer:innen nennen zudem unterschiedliche Orte, an denen sie vom Betreuten Konto erfahren haben oder an denen es ihnen empfohlen wurde. Neben Obdach Mobil und Einzelpersonen wurden die Kinder- und Jugendhilfe (MA11), das Haus für Wohnungslose, das Mutter-Kind-Haus und das AMS genannt.

Kommunikation der Nutzer:innen über das Betreute Konto

- Sprechen mit Freunden, Bekannten, Verwandten oder anderen Nutzer:innen über das Betreute Konto z. B. in Institutionen (N-7, N-10, N-12, N-13, TNB-0)

Weiterempfehlung des Betreuten Kontos

- Weiterempfehlungen von Nutzer:innen wurden bereits ausgesprochen (N-1, N-2, N-9, N-12, N-13) – *„In AMS-Kursen“* (N-9) oder vorstellbar (N-7, N-8) – *„auf jeden Fall“* (N-8), *„bei Peer-Kurs oder zukünftiger Arbeitsstelle“* (N-7)
- Barrieren für Weiterempfehlungen: Weiterempfehlungen waren bisher nicht erfolgreich (N-2, N-6); Sorge, das Betreute Konto nicht gut erklären zu können (N-8); Eindruck, bei manchen Personengruppen (z. B. bei Suchterkrankten) wäre eine Empfehlung nicht aussichtsreich (N-3, N-12)
- Mögliche bzw. verwendete Argumente bei Weiterempfehlungen: *„Ich war selbst in deiner Situation“* (N-7), *„Wenn wir alle so gescheit wären, dann bräuchten wir das Betreute Konto nicht“* (N-9), *„Nicht überlegen, machen. Wenn man überlegt, ist man schon in der Lage, dass man Hilfe braucht.“* (N-10)

²² Ein:e Nutzer:in würde diesen Begriff allerdings nicht wählen: *„Überzeugen tu' ich niemanden, sondern sag nur, was mir hilft“* – (N-13).

- Weitere vorstellbare Aktivitäten zur Weiterempfehlung: Dolmetschen (N-11), Begleitung in die Beratungsstelle (N-2)

3 Maßnahmen

Ein Hauptziel des Projekts war neben der eingehenden, empirischen Analyse des Betreuten Kontos die Entwicklung von empirisch fundierten und verhaltensökonomisch inspirierten Maßnahmen mit dem Ziel, die Akzeptanz und die Nachfrage nach dem Betreuten Konto zu steigern und die Prozesse und Abläufe rund um das Betreute Konto zu verbessern, um dessen Attraktivität und Wirksamkeit zu steigern. Die entwickelten Maßnahmen basieren auf den Erkenntnissen der vorbereitenden Recherche, auf internen Brainstormings sowie in erster Linie auf den in der Analyse der qualitativen Daten gewonnenen Erkenntnissen. Ergänzend wurden die SMS-Kommunikation zwischen TBK und den Nutzer:innen sowie die Gestaltung der Benutzeroberfläche der Software, die zur Administration des Betreuten Kontos verwendet wird, analysiert und in die Maßnahmenentwicklung einbezogen. Zudem basieren die Maßnahmen auf Erkenntnissen der verhaltensökonomischen bzw. verhaltenswissenschaftlichen Forschung. Systematische Veränderungen der Entscheidungsarchitektur, also die Rahmenbedingungen, unter denen Entscheidungen getroffen werden, können unter bestimmten Voraussetzungen genutzt werden, um gezielt Verhaltensänderungen zu bewirken. Ein Beispiel für eine verhaltensökonomisch inspirierte Maßnahme ist das sogenannte Nudging, also eine bewusste Veränderung der Entscheidungsarchitektur, die das Verhalten von Menschen auf vorhersehbare Weise verändert, ohne Optionen zu verbieten oder die materiellen Anreize signifikant zu verändern (Thaler & Sunstein, 2009). Ein Beispiel hierfür sind Defaults, also das gezielte Einsetzen von Voreinstellungen. Ist das gewünschte Verhalten bereits per Voreinstellung implementiert (man erhält z. B. einen stornierbaren Beratungstermin automatisch zugewiesen und muss ihn nicht extra vereinbaren), so ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Menschen dieser Voreinstellung folgen und die Voreinstellung nicht geändert wird. Die hier vorgeschlagenen verhaltensökonomisch inspirierten Maßnahmen gehen aber über das Nudging hinaus und inkludieren beispielsweise auch die Veränderung von Anreizen oder das Einsetzen von Selbstbindungsinstrumenten. An dieser Stelle sei angemerkt, dass das Betreute Konto selbst in gewisser Weise ein verhaltensökonomisch inspiriertes Instrument ist, da es Eigenschaften eines Selbstbindungsinstruments aufweist. Indem es Nutzer:innen die Möglichkeit gibt, zukünftige Handlungsoptionen (z. B. Geld, das für die Miete vorgesehen ist, für andere Dinge auszugeben) einzuschränken, unterstützt es sie dabei, langfristige Ziele wie den Wohnungserhalt zu verfolgen.

3.1 Methodik

Nach Ende der Erhebung der qualitativen Daten wurden die gewonnenen Erkenntnisse zunächst systematisch zusammengefasst und von den beteiligten IHS-Forscher:innen in Hinblick auf die Maßnahmenentwicklung gesichtet. Die Erkenntnisse wurden nach Problemstellungen geclustert, das heißt, es wurden Bereiche identifiziert, in denen ein Verbesserungsbedarf besteht und in denen eine spezifische Verhaltensänderung zu einer Verbesserung führen könnte. Für diese Problemstellungen wurden im Rahmen eines Brainstormings Ideen für Maßnahmen gesammelt, diskutiert und weiterentwickelt.

Ergänzend zu den Erkenntnissen aus der qualitativen Analyse wurde die SMS-Kommunikation zwischen dem TBK und den Nutzer:innen sowie die Benutzeroberfläche der Software zur Administration des Betreuten Kontos analysiert, da hier vorab Potenzial für Verbesserungen identifiziert wurde. Zu diesem Zweck wurde den Forscher:innen durch die Leitung des TBK anonymisiert eine Reihe von standardisierten SMS-Nachrichten zur Verfügung gestellt (insgesamt 184 SMS über einen Zeitraum von mehreren Monaten, von denen 29 besonders relevante eingehend analysiert und in die Maßnahmenentwicklung einbezogen wurden). Diese Nachrichten werden in bestimmten Situationen versendet, z. B. wenn eine Zahlung nicht durchgeführt werden kann. Außerdem wurde der Zugang zu einem Testaccount zur Verfügung gestellt, um die Darstellung des Kontoplane und anderer Aspekte in der Benutzeroberfläche der Software betrachten zu können. SMS und Benutzeroberfläche der Software wurden durch die Forscher:innen gesichtet, auf Verbesserungspotenzial geprüft und in die Maßnahmenentwicklung miteinbezogen. Die finale Ausarbeitung der vorgeschlagenen Anpassungen der SMS-Formulierungen sollte idealerweise in Zusammenarbeit mit IBV erfolgen, da diese die Nutzer:innen gut kennen und aus deren Perspektive passende Vorschläge und Ergänzungen einbringen könnten.

SMS-Kommunikationssystem

Es gibt zwei verschiedene Arten von Nachrichten, die das TBK per SMS an Nutzer:innen versendet: (1) automatisch versendete SMS, wie Terminbestätigungen, Informationen zu Kontoeingängen oder -ausgängen und (2) anlassbezogene SMS (mit oder ohne Vorlagen). Es werden vom System automatisch sowohl „positive“ Meldungen versendet, wenn beispielsweise die Miete überwiesen wurde, als auch „negative“ Meldungen, wenn beispielsweise eine Zahlung nicht durchgeführt werden konnte. IBV können positive Meldungen abwählen, die Nutzer:innen erhalten jedoch immer beide –

sowohl positive als auch negative – Meldungen. Auch die Nutzer:innen können die Kommunikation per SMS mit dem TBK nutzen: So führt das Senden des Fragezeichens [?] ²³ beispielsweise dazu, dass Informationen zum Saldo und den letzten Buchungen geschickt werden. Außerdem können Auszahlungen beantragt und Änderungen am Kontoplan vorgenommen werden. Der Gestaltungsspielraum der SMS-Nachrichten ist aufgrund der eingeschränkten Formatierungsoptionen begrenzt. Zudem sollten die Nachrichten möglichst kurzgehalten werden, um die begrenzte Zeichenanzahl nicht zu überschreiten und zweigeteilte Nachrichten zu vermeiden.

Software zur Administration der Betreuten Konten

Die Mitarbeiter:innen des TBK administrieren die Betreuten Konten über eine eigens entwickelte Software, in der auch das SMS-Kommunikationssystem integriert ist. In einer Datenbank sind Informationen zu den Nutzer:innen abgespeichert, es können Buchungen durchgeführt werden und Änderungen am Kontoplan vorgenommen werden. Zu diesem System können auch Nutzer:innen (ohne die Möglichkeit Änderungen vorzunehmen) sowie IBV Zugang erhalten, was in der Praxis jedoch selten nachgefragt wird. Ein solcher Zugang für IBV wurde im Rahmen eines Testaccounts für die Studie zur Verfügung gestellt. Den IBV wird zunächst eine Übersicht über die Betreuten Konten gegeben. Öffnet man die Datensätze der Nutzer:innen, so finden sich neben grundlegenden Informationen zum Konto eine Übersicht über durchgeführte Buchungen und Änderungen (Tickets), die auch die SMS-Kommunikation mit den Nutzer:innen beinhaltet. Kontobewegungen können über definierte Zeiträume ausgegeben und eingesehen werden. Der Konto-

²³ Folgende Möglichkeiten der automatisierten Kommunikation („SMS-Kürzel“) stehen zur Verfügung. Die Formulierungen stammen aus einer Übersichts-SMS, die bei Bedarf zur Information an die Nutzer:innen gesendet wird:

Wenn Sie ein ? senden, erhalten Sie den aktuellen Saldo und die letzten Buchungen.

Wenn Sie ein ? mit einem Datum senden, erhalten Sie den aktuellen Saldo und die letzten Buchungen vor dem angegebenen Datum. Beispiel: ?10.11.2011.

Wenn Sie ein SMS mit einem : senden, erhalten Sie eine Liste der geplanten Buchungen.

Wenn Sie ein : mit einer Bezeichnung senden, erhalten Sie eine Liste der geplanten Buchungen mit dieser Bezeichnung. Beispiel: :Auszahlung.

Wenn Sie ein ! senden, erhalten Sie die aktuelle Kontonummer des Eingangskontos, auf die alle Einnahmen überwiesen werden sollen.

plan ist grafisch veranschaulicht und zeigt in Form von grünen (bei positivem Kontostand) und roten (bei negativem Kontostand) Balken die geplante Entwicklung des Kontostands in der Zukunft. Die geplanten Buchungen werden dabei ebenfalls farblich markiert angezeigt (Eingänge grün und Ausgänge rot). Einzelne geplante Ein- und Ausgänge können ausgewählt werden, um Details einzusehen und bei Bedarf zu ändern.

Die gesammelten Maßnahmenvorschläge wurden dann in einem nächsten Schritt mit den Expert:innen der an dem Betreuten Konto beteiligten Institutionen diskutiert und weiterentwickelt. Zu diesem Zweck wurde am 20.05.2025 ein Maßnahmenworkshop durchgeführt, in dem die bisherigen Erkenntnisse des Projekts und gesammelte Maßnahmenideen präsentiert wurden. Zu dem Workshop wurden Vertreter:innen der Zweite Sparkasse (ZSP), des Team Betreutes Konto (TBK), der Informationsbevollmächtigten (IBV), wie ODW und Heilsarmee, sowie Vertreter:innen von FSW und der Schuldenberatung Wien eingeladen.

Zu Beginn des Workshops wurde ein Überblick über das Projekt mit seinen Zielen und dem methodischen Aufbau gegeben. Im Anschluss wurden den Teilnehmenden die bisherigen Analyseschritte und Ergebnisse der qualitativen Auswertung präsentiert. Anschließend wurden die präsentierten Ergebnisse und Maßnahmen in Kleingruppen diskutiert und weiterentwickelt. Dazu wurden die Teilnehmenden gebeten, die bestehenden Maßnahmen durchzulesen und Feedback auf verschiedenfarbigen Kärtchen zu notieren (gelb: Feedback positiv (+) oder negativ (-); blau: Weiterentwicklung/Anpassung der Maßnahme; weiß: neue Maßnahmen). Der Fokus der Diskussion der Maßnahmen lag insbesondere auf Aspekten wie Machbarkeit, wobei die benötigten Ressourcen mitgedacht werden sollten. Die Ergebnisse der Diskussion wurden protokolliert und in die bereits entwickelten Maßnahmen integriert. Das finale Ergebnis dieses Prozesses wird im folgenden Kapitel 3.2 vorgestellt.

3.2 Vorgeschlagene Maßnahmen

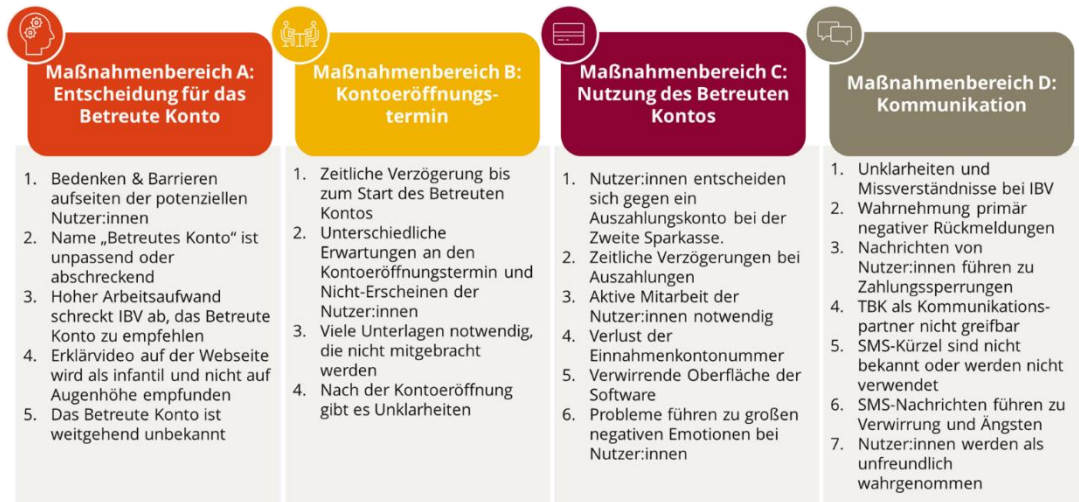
Die folgende Liste mit Maßnahmenvorschlägen ist das Ergebnis des in Kapitel 3.1 beschriebenen Prozesses der Maßnahmenentwicklung. Insbesondere enthalten sie auch das Feedback und die Ergänzungen der im Rahmen des Workshops beteiligten Expert:innen. Die Maßnahmenvorschläge adressieren konkrete Problemstellungen, die in der qualitativen Analyse identifiziert wurden, erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können je nach Problemstellung unterschiedlich weitreichende Lösungen bieten. Für die Einordnung und Kontextualisierung der Problemstellungen und Maßnahmenvorschläge ist zu beachten, dass es sich beim TBK um ein

kleines Team (neun Mitarbeitende) – mit entsprechend begrenzten finanziellen und personellen Ressourcen handelt. Die Problemstellungen sind im Folgenden thematisch und chronologisch nach unterschiedlichen relevanten Bereichen des Betreuten Kontos gegliedert und reichen von der Entscheidung der Nutzer:innen für oder gegen das Betreute Konto, über das Kontoeröffnungsgespräch und die Nutzung des Betreuten Kontos bis hin zur Kommunikation der beteiligten Akteur:innen (siehe **Abbildung 2**). Die entwickelten Maßnahmen adressieren in erster Linie die in der qualitativen Analyse identifizierten Hürden und Motivatoren, bedienen sich aber auch generellen Instrumenten der verhaltensökonomisch fundierten Maßnahmenentwicklung.

Es ist möglich, dass einzelne Maßnahmen in der beschriebenen Form oder ähnlich bereits existieren, was darauf zurückzuführen ist, dass manche Möglichkeiten oder Regelungen bei den interviewten Nutzer:innen oder IBV nicht bekannt waren. In der Regel sollte dies basierend auf Rückmeldungen in dem Workshop bei der jeweiligen Maßnahme vermerkt sein. Aufgrund der Fülle der Maßnahmenvorschläge ist auch nach der Diskussion im Rahmen des Workshops nicht auszuschließen, dass einzelne Maßnahmen sich für die jeweilige Situation als nicht geeignet erweisen oder der erforderliche Ressourceneinsatz nicht im Verhältnis zum erwartenden Nutzen steht.

In der Maßnahmenliste ist durch Kürzel der Ursprung der jeweiligen Maßnahme gekennzeichnet. Wurden die Maßnahmenvorschläge in einem Interview genannt, so wurde die entsprechende Maßnahme mit dem Kürzel des Interviews versehen. Mit *IHS* gekennzeichnete Maßnahmen wurden im IHS-internen Brainstorming entwickelt, *WS* bezieht sich auf Ergänzungen oder neue Maßnahmenvorschläge im Kontext des Workshops. *IHS* in Kombination mit einem Interview-Kürzel bedeutet, dass die Maßnahme von den Interviewer:innen im Rahmen der Reflexion nach dem entsprechenden Interview entwickelt wurde.

Abbildung 2: Übersicht über die vier Maßnahmenbereiche und die identifizierten Problemstellungen



3.2.1 Maßnahmenbereich A: Entscheidung für das Betreute Konto

Problemstellung A1:

Bedenken & Barrieren aufseiten der potenziellen Nutzer:innen, z. B.:

- Sorge, nicht mehr frei über das eigene Geld verfügen zu können
- Sorge, nicht auf das eigene Geld zugreifen zu können, wenn man es braucht
- Sorge vor praktischen Problemen
- Schamgefühle, Stigmata, soziale Normen
- Sorge vor Einschränkung der Privatsphäre
- Fehlendes Vertrauen in Banken & Sorge vor Geldverlust

Maßnahmenvorschläge:

- **Betreutes Konto auf Probe:** Ziel ist, Hemmschwellen zu senken und Nutzer:innen den Nutzen des Angebots erfahren zu lassen (IHS/N-11),

z. B. „Probezeit“ von 9 Monaten und anschließender Entscheidung, ob das Konto weitergeführt werden soll (WS)²⁴

- **Toolbox oder Inspirationsguide** mit Überzeugungs- und Motivationsstrategien für interessierte bzw. unerfahrene IBV: z. B. Zukunftsbilder, Sammlung von Vorteilen bzw. Argumenten für das Betreute Konto (z. B. aus Nutzer:innen-Befragung) (IHS/N-6, IBV-4, IBV-7, IBV-8), mit O-Tönen der Nutzer:innen (WS)
- **Privatsphäre veranschaulichen:** Durch gezieltes Nennen von Beispielen oder Herbeiführen von Situationen zeigen, dass niemand Einblick in das Auszahlungskonto hat (IHS/N-7); Glaubwürdigkeit erhöhen durch Kommunikation durch andere Nutzer:innen (WS) und Framing wie bei „normaler“ Bank: „Die Bank schaut auch nicht, was du mit deinem Geld tust.“ (IHS)
- **Framing als normales Konto:** Das Betreute Konto wird als ein leicht anders strukturiertes, verbessertes Konto mit besonderem Service dargestellt, statt als spezielles Konto für Personen, die es „nicht alleine schaffen“ (IHS)
- **Autonomiegefühl stärken & Handlungsfähigkeit betonen:** Kommunizieren, dass aktive Mitarbeit erforderlich ist, ohne dabei zu überfordern („Du kannst uns sagen, wie du es einstellen willst“ vs. „Du musst XY tun“) (IHS)
- **Neutrale und sachliche Beratung und Informationsangebote:** z. B. vor Ort durch nicht involvierte Personen (IBV-A2); in den Einrichtungen (WS)²⁵
- **Aufbau von Vertrauen gegenüber TBK:**
 - Persönlichere Gestaltung der Homepage (IBV-10), z. B. Vorstellung von TBK-Mitarbeitenden auf der Webseite (IHS/N-13)²⁶

²⁴ Im Workshop begrüßten einige TN diese Maßnahme, manche TN hingegen bewerteten diese Maßnahme in einem Kosten-Nutzen-Vergleich als unnötig. Ihrer Meinung nach würde es ausreichen zu betonen, dass man jederzeit kündigen könne.

²⁵ Diese Maßnahme ist bereits vom TBK in Planung. Informationsangebote ohne nicht involvierte Personen existieren bereits.

²⁶ Diese Maßnahme wurde im Workshop vom TBK sehr kritisch bewertet, da die Mitarbeitenden keine Fotos auf der Webseite veröffentlichen möchten und darüber hinaus eine zu persönliche Beziehung mit den Kund:innen eher kritisch gesehen wird.

- O-Töne (ggf. mit Fotos) zu Erfahrungen von Nutzer:innen mit dem TBK (WS)
- Video, das Orientierung gibt und Ängste nimmt: mit Aufnahmen des Eingangs, der Räumlichkeiten und des Ablaufs beim TBK („So läuft dein Termin beim Betreuten Konto ab“) (WS)
- **Möglichkeit von Vorauszahlungen**²⁷ bzw. Weiterleitung an geeignete Stellen durch TBK in akuten Notfällen finanzieller Engpässe der Nutzer:innen (N-7/WS) (siehe Problemstellung C2 und C6)
- **Botschafter:innen-Programm:** „Ich war selbst in deiner Situation“, gegebenenfalls Peer-Ausbildung als Ansatzpunkt für Weiterempfehlung (IHS, IBV-A1, N-7), Rekrutierung Freiwilliger über die Ergebnisse der IHS-Studie, siehe Kapitel 4.3.7 (WS)
- **Soziale Norm kommunizieren:** z. B. „So viele andere Leute, die in derselben Stadt wohnen, haben auch das Betreute Konto, du bist nicht alleine“ (IHS)

Problemstellung A2:

Der Name „Betreutes Konto“ wird als unpassend oder abschreckend empfunden.

Der Name suggeriert bei manchen Personen eine fehlende Mündigkeit und Autonomie der Nutzer:innen und weckt Assoziationen mit Erwachsenenvertretungen. Der Aufbau einer positiv besetzten „Marke“ des Betreuten Kontos könnte das Vertrauen steigern.

Maßnahmenvorschläge:

- Verwendung eines Akronyms (IBV-10)
- **Alternativer Name** bzw. Namenszusatz (da vollständige Namensänderung mit großem Aufwand verbunden wäre): Name, der das

²⁷ Die Möglichkeit von Vorauszahlung wurde im Workshop kritisch diskutiert, da unklar ist, woher das Geld kommen soll, ein „Notfall“ nicht eindeutig definierbar ist und das Risiko besteht, dass Nutzer:innen künftig regelmäßig frühere Auszahlungen erwarten. Eine Vorauszahlung sei nur sinnvoll, wenn das Betreute Konto einen Fehler gemacht hat. Im Workshop wurde die Weiterleitung an geeignete Stellen durch das TBK als sinnvollere Maßnahme diskutiert.

Betreute Konto als ein „Premiumkonto“ kennzeichnet und neben dem besonderen Service-Charakter und gutem Preis-Leistungsverhältnis vor allem das Gefühl von Sicherheit für Nutzer:innen hervorhebt: Der Name soll Vertrauen schaffen, Unterstützung und Stabilität ausdrücken, ohne zu stigmatisieren. (IHS)

Problemstellung A3:

Der hohe (bürokratische) Arbeitsaufwand bei der Begleitung des Betreuten Kontos schreckt einige IBV ab, das Betreute Konto zu empfehlen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Positives Feedback** zum Betreuten Konto und positive Auswirkungen auf Nutzer:innen regelmäßig an IBV zurückspielen (IHS)
- **Ausnahmeregelungen und Kulanz** wichtig (IBV-P1)
- **Prozesse vereinfachen und Fehler minimieren:** vorgefertigtes Formular für Kontoplanänderungen (IBV-1), klare Standardisierungen und Schritt-für-Schritt-Abläufe (1.,2.,3.) (WS)
- **Informationsmaterial für IBV ausbauen:** FAQs & Guidance-System (inkl. Aufklärung über Gerüchte), kurzes Handbuch (max. zwei Seiten) mit klar strukturierter Anleitung zum Betreuten Konto (IHS/WS)

Problemstellung A4:

Das Erklärvideo²⁸ auf der Webseite der Schuldenberatung wird von einzelnen IBV als infantil und nicht auf Augenhöhe empfunden.

Maßnahmenvorschläge:

- **Ton und Stil:** Video weniger kindlich gestalten (IBV-7), aber weiterhin mit einfacher Erklärung, einfacher Sprache bzw. Untertiteln in diversen Sprachen (WS/IBV-A1)
- **Motivationsstrategien integrieren:** z. B. Zukunftsbilder (IHS/N-6)
- **Echte Erfahrungsberichte zeigen:** Video, in dem Nutzer:innen ihre Erfahrungen mit dem Betreuten Konto teilen (z. B. anfängliche Skepsis weicht dem erlebten Nutzen) (IBV-A1) – Erfahrungen von anderen Betroffenen schaffen bei Nutzer:innen Vertrauen und werden ernst genommen (WS)

Problemstellung A5:

Das Betreute Konto ist weitgehend unbekannt – es gibt kaum öffentliche Informationen oder Werbung dazu.

Maßnahmenvorschläge:²⁹

- **Plakate an relevanten Orten:** Werbung für das Betreute Konto in sozialen Einrichtungen (N-12) und in Wohnhäusern (N-11)
- **Zielgruppenspezifische Werbung:** z. B. speziell für Frauen (N-6)
- **Default-Information:** Wenn Personen die Miete nicht bezahlen oder (wiederholt) um finanzielle Unterstützung ansuchen, sollten sie auto-

²⁸ Abrufbar unter <https://www.schuldenberatung.wien/anmeldung-fuer-ein-betreutes-konto>

²⁹ Bei diesen Maßnahmen wurde im Workshop diskutiert, inwiefern Werbung einen höheren Andrang von Personen verursachen würde, die entweder das Betreute Konto gar nicht bräuchten, oder sich nicht in einem Betreuungsverhältnis befinden. In diesem Zusammenhang stellte sich auch die Frage der Umsetzbarkeit bei steigender Nachfrage ohne entsprechende Ausbaufinanzierung.

matisch einen Brief mit einem Beratungstermin für das Betreute Konto bekommen (N-6)³⁰

3.2.2 Maßnahmenbereich B: Kontoeröffnungstermin

Problemstellung B1:

Zeitliche Verzögerung bis zum Start des Betreuten Kontos führt zu Problemen.

Zwischen Erstkontakt, Eröffnungstermin und Aktivierung des Betreuten Kontos vergeht in einigen Fällen viel Zeit, was Auswirkungen auf die Motivation und die finanzielle Situation der Nutzer:innen haben kann.

Maßnahmenvorschläge:

- **Beschleunigung** des Eröffnungsprozesses (IBV-3, IBV-5)³¹
- **Termine möglichst früh** ermöglichen (sofern organisatorisch möglich) (IHS)
- **Wartezeit überbrücken:** Unterstützung beim Finden von Übergangslösungen (IBV-1)
- **Commitment schaffen:** IBV beginnen gemeinsam mit Nutzer:innen die Kontoplanung, Dokumente werden signiert (schon etwas „in die Hand bekommen“) – „Ownership“-Gefühl vermitteln: „Das ist/wird mein Konto“ (IHS)

³⁰ Diese Maßnahme wurde im Workshop kritisch diskutiert und abgelehnt.

³¹ Diese Maßnahme wurde bereits umgesetzt, indem der Eröffnungsprozess seit Juni 2025 in nur noch einem Termin stattfindet.

Problemstellung B2:

Es bestehen unterschiedliche Erwartungen an den Kontoeröffnungstermin und viele Nutzer:innen erscheinen nicht.

Es besteht die Erwartung vieler Nutzer:innen, dass der Termin Gelegenheit zum Kennenlernen und für Fragen bietet, während er in der Realität in erster Linie für die Kontoeröffnung und die Erstellung des Kontoplane gedacht ist. Zudem besteht Unklarheit darüber, was das Betreute Konto und das TBK leisten können/sollen. Weitere Hürden (hochschwelliger Zugang, Ängste etc.) verhindern das Erscheinen der Nutzer:innen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Begleitung:** Gemeinsam mit IBV zum Eröffnungsgespräch (IBV-11) (Risiko, dass Nutzer:innen nicht erscheinen, bleibt jedoch bestehen – WS)
- **Alternative Eröffnungsmöglichkeiten:** Mehrere Standorte für Eröffnungsgespräche anbieten, ggf. Hausbesuche oder Online-Termine (IBV-8, IBV-10) – sofern ressourcentechnisch und organisatorisch möglich (WS)
- **Ängste abbauen:**
 - **Vorbereitung und Motivation:** Vorheriger Anruf bei Nutzer:in, um Ängste abzubauen, Motivation zu stärken und Termin vorzubereiten – entweder durch IBV (bestehende Betreuungsbeziehung) oder TBK (Vertrauen aufbauen) (IBV-14) – z. B. „Haben Sie noch Fragen?“, „Wir brauchen folgende Dokumente“, „Wir freuen uns schon“ etc. (IHS)
 - **Peer-Austauschformate:** Vorab gegenseitiges Kennenlernen zukünftiger Nutzer:innen, um untereinander Fragen zu klären oder ein soziales Netz aufzubauen (IHS)
 - **Vorab-Beratung:** Persönliche Vorab-Beratungs- und Informationstermine (z. B. in Einrichtungen), um Hemmschwellen zu senken, Vertrauen aufzubauen, Erwartungshaltungen zu klären und Nutzer:innen zu ermöglichen, notwendige Unterlagen vorzubereiten (Risiko: Rückzieher bei Termin ohne abschließende Schritte,

andererseits soll die Entscheidung bewusst und informiert getroffen werden) (WS)³²

- **Anschauliches Material:** z. B. Video, das den Ablauf des Eröffnungsprozesses und die Räumlichkeiten zeigt, damit Nutzer:innen wissen, was sie erwartet (siehe Problemstellung A1), oder FAQs auf Homepage (WS) – bei der Terminbestätigung könnte auf FAQs oder Video verlinkt werden (WS)
- **SMS-Formulierung:** bei der Benachrichtigung zur Terminbestätigung Ängste nehmen durch eine herzliche Formulierung (z. B. „Wir freuen uns auf Sie!“ o. ä.)
- **Commitment und Ownership:**
 - **SMS-Formulierung:** bei der Benachrichtigung zur Terminbestätigung ergänzen: „Alle warten auf einen Termin. Wenn Sie nicht kommen, entstehen längere Wartezeiten für alle.“;³³ Ownership für den Termin schaffen: „Ihr persönlicher Termin“, „Dieser Termin ist für Sie reserviert.“ (IHS); Absagen statt Nichterscheinen ermutigen (z. B. „Sollten sie den Termin nicht wahrnehmen können, sagen Sie bitte ab und vereinbaren Sie telefonisch einen neuen.“)
 - **SMS-Formulierung:** bei der Benachrichtigung, dass ein Termin nicht wahrgenommen wurde, mehr Verbindlichkeit schaffen (z. B. „Schön, dass Sie sich für das Betreute Konto entschieden haben! Leider konnten Sie den vereinbarten Termin zur Eröffnung nicht wahrnehmen. Bitte vereinbaren Sie sich gleich einen neuen Termin. Wir freuen uns auf Sie!“)
- **Gemeinsame Vorbereitung:** IBV erstellt gemeinsam mit Nutzer:innen vorab einen Kontoplan und sammelt relevante Informationen, um mehr Klarheit für den Eröffnungstermin zu schaffen und Commitment zu fördern (IHS)
- **Informationsmaterial für IBV:** Klare Informationen darüber bereitstellen, was im Eröffnungstermin passiert, damit sie dies verständlich an Nutzer:innen kommunizieren können (WS), z. B.: „Was passiert bei dem Termin? Was müssen wir vorher klären? Kann bei Bedarf Klient:in vorab

³² Diese Maßnahme ist bereits vom TBK in Planung bzw. Umsetzung.

³³ Diese Maßnahme wurde im Workshop je nach Wording eher einschüchternd als motivierend empfunden.

an andere Stelle weitergeleitet werden, die beim Finanzüberblick helfen kann?" (IHS)

Problemstellung B3:

Beim Kontoeröffnungstermin sind viele Unterlagen notwendig, die teilweise nicht von den Nutzer:innen mitgebracht werden.

Nutzer:innen müssen zum Eröffnungstermin viele spezifische Informationen und Dokumente mitbringen (z. B. Reisepass, Tagessatz AMS, genauer Betrag und Datum der Abbuchungen etc.). In vielen Fällen fehlen Informationen und müssen nachgereicht werden.

Maßnahmenvorschläge:

- **Alternative Identitätsfeststellung:** mit anderem Dokument als Reisepass/Personalausweis oder durch betreuende Institution (IBV-5)³⁴
- **Informationsmaterial:** anschauliche Informationen, welche Unterlagen und Pässe man zum Termin mitbringen muss (IHS/TNB-11), zum Beispiel in Form einer Checklist (WS)
- **Unterstützung durch IBV:** Gute Vor- und Zusammenarbeit mit IBV notwendig (WS)
- **Unterstützung durch TBK:**³⁵ z. B. Suche nach regulären Zahlungsterminen (z. B. AMS) (TNB-9), gemeinsame Suche der fehlenden Informationen in Onlinebanking von Nutzer:innen (TNB-5), Zusammenfassung der fehlenden Informationen per E-Mail an IBV (TNB-11)

³⁴ Die verpflichtende Ausweisprüfung bei Kontoeröffnungen ist in Österreich gesetzlich vorgeschrieben – alternative Formen der Identitätsfeststellung sind im rechtlichen Rahmen derzeit nicht möglich (WS).

³⁵ Die genannten Maßnahmen wurden in der teilnehmenden Beobachtung beim TBK bei manchen Mitarbeiter:innen beobachtet und könnten von allen TBK Mitarbeiter:innen implementiert werden (IHS).

Problemstellung B4:

Nach der Kontoeröffnung gibt es bei den Nutzer:innen Unklarheiten.

Nutzer:innen erhalten viele (mündliche) Informationen beim Eröffnungstermin – häufig bleiben nach dem Termin für die Nutzer:innen Unklarheiten über Prozesse des Betreuten Kontos, Zuständigkeiten der verschiedenen Akteur:innen sowie den eigenen Aufgaben bestehen. Sprachbarrieren bei den Nutzer:innen können zusätzliche Schwierigkeiten verursachen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Nutzer:innenzentrierte Informationen:** „Customer Journey“ aus Sicht der Nutzer:innen darstellen und neuen IBV in Schulungen und Nutzer:innen für bessere Orientierung zur Verfügung stellen (TBK-2), z. B. mit Informationen über verschiedene Akteur:innen und Zuständigkeiten (WS)
- **Schrittweise Informationen:** Nutzer:innen bekommen die wichtigsten Informationen bereits vorab von ihren IBV, sodass sie im Eröffnungsgespräch nicht mehr so viele Informationen aufnehmen müssen (IHS)
- **Schriftliches Informationsmaterial:** Wichtige Informationen für Nutzer:innen schriftlich mitgeben (z. B. Einnahmenkontonummer, SMS-Kürzel, welche Änderungen sie TBK mitteilen müssen) (IHS/TNB-10) – z. B. als kleines Handbuch oder Flyer (WS)
- **Verschiedene Informationskanäle:** Informationen möglichst breit und wiederholt zur Verfügung stellen: z. B. digital schicken, ausgedruckt mitgeben etc. (IHS)
- **Zielgruppenspezifische Informationen:** Fokus auf Verständlichkeit/einfache Sprache (N-7/IHS), Umsetzung ggf. KI-unterstützt (WS)
- **Mehrsprachige Informationsangebote:** E-Mails, SMS, standardisierte Texte etc. in mehreren Sprachen zur Verfügung stellen (Abfrage der bevorzugten Sprache beim Eröffnungstermin) (IBV-7, IBV-13, IBV-14), Umsetzung ggf. KI-unterstützt (WS)
- **Informationen über die betreuenden Einrichtungen kommunizieren:** z. B., wenn bekannt ist, wann die Miete bei Wiener Wohnen erhöht wird,

bekommen alle Nutzer:innen die Information: „Bitte denken Sie daran, diese Änderungen an das TBK weiterzugeben!“ (IHS)

- **Erinnerungen:** TBK oder IBV fragen regelmäßig bei Nutzer:innen nach Änderungen („Passt noch alles, hat sich etwas geändert?“) (IHS) – idealerweise mithilfe technischer Lösung, z. B. durch automatische Nachfragen bzw. Benachrichtigungen (WS)

3.2.3 Maßnahmenbereich C: Nutzung des Betreuten Kontos

Problemstellung C1:

Nutzer:innen entscheiden sich gegen ein Auszahlungskonto bei der Zweite Sparkasse.

Einige Nutzer:innen möchten aus unterschiedlichen Gründen ihr bestehendes Konto als Auszahlungskonto weiterführen – z. B., um administrativen Aufwand zu vermeiden, um bestimmte Zahlungen unverändert laufen lassen zu können oder weil sie ihrer bisherigen Bank stärker vertrauen. Ein Auszahlungskonto bei einer anderen Bank als der Zweite Sparkasse führt zu Verzögerungen bei Auszahlungen vom Einnahmenkonto auf das Auszahlungskonto, weil die Überweisung zusätzliche Verarbeitungsschritte zwischen den Banken durchläuft. Besonders an Wochenenden oder Feiertagen führt dies für einige Nutzer:innen zu Problemen, weil sie erst verspätet auf ihr Geld zugreifen können. Aus diesem Grund ist es für den reibungslosen Ablauf vorteilhafter, wenn Nutzer:innen das Auszahlungskonto bei der Zweite Sparkasse haben.³⁶ Seit Oktober 2025 ist das Problem aufgrund der Möglichkeit von Echtzeitüberweisungen etwas entschärft.

Maßnahmenvorschläge:

- **Info-Box mit Nachteilen bei abweichendem Auszahlungskonto:** z. B. „Wichtig zu wissen: Bei Nutzung eines anderen Auszahlungskontos kommt es zu Verzögerungen“ (IHS)

³⁶ Zu beachten ist hier allerdings, dass dies dazu führen kann, dass Nutzer:innen beim Schließen des Betreuten Kontos gar kein Konto mehr haben (WS).

- **Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile der beiden Möglichkeiten:** „Was bedeutet ein Auszahlungskonto bei der Zweite Sparkasse im Vergleich zu einem Konto bei einer anderen Bank?“ (WS)
- **Kosten der Verzögerung visualisieren und aufsummieren:** z. B.: „Im Schnitt warten Sie X Tage pro Jahr länger auf Ihr Geld“ und resultierende Schwierigkeiten am Ende des Monats verdeutlichen (IHS)
- **Fokus auf geringere Kosten** bei einem Auszahlungskonto bei der Zweite Sparkasse (IHS)
- **Vorbilder:** Personen sichtbar machen, die ihr Konto gewechselt haben und von schnelleren Auszahlungen profitieren (IHS)
- **Unterstützung bei Bankwechsel:** z. B. Daten werden übernommen, Unterstützung bei administrativen Abläufen (IHS)

Problemstellung C2:

Es kommt zu zeitlichen Verzögerungen bei Auszahlungen.

Dieses Problem tritt insbesondere dann auf, wenn das Auszahlungskonto nicht bei der Zweite Sparkasse angesiedelt ist (siehe Problemstellung C1).

Maßnahmenvorschläge:

- **Auszahlungskonten vermehrt bei Zweite Sparkasse** (IHS, siehe Problemstellung C1)
- **Notfall-Topf**, mit dem Geld in Ausnahmesituationen kurzfristig zur Verfügung gestellt werden kann (für Momente mit besonders hoher Frustration mit dem Betreuten Konto), der nicht öffentlich kommuniziert wird (N-7)³⁷
- **Individuelle Ansparungen der Nutzer:innen fördern**, sofern es die finanzielle Situation zulässt, um so Engpässe zu vermeiden (WS)

³⁷ Diese Maßnahmenidee wurde im Workshop sehr kritisch und eher ablehnend diskutiert, da auch hier die Gefahr gesehen wurde, dass ein solcher Notfalltopf die Grundidee des Betreuten Kontos untergraben und zu massiven administrativen Problemen führen könnte. Der Fokus solle anstatt dessen auf individuelle Ansparungen gelegt werden (wobei hier angemerkt wurde, dass dies für viele Nutzer:innen aufgrund der knappen finanziellen Mittel nicht möglich ist).

Problemstellung C3:

Für die reibungslose Nutzung des Betreuten Kontos ist eine aktive Mitarbeit der Nutzer:innen notwendig.

Damit das Betreute Konto seinen Zweck erfüllt, muss der Kontoplan stets aktuell sein. Ändern sich Zahlungen der Nutzer:innen – etwa durch Mieterhöhungen – müssen die Nutzer:innen diese Informationen an IBV oder TBK weitergeben. Oftmals ist den Nutzer:innen jedoch nicht bewusst, dass solche Änderungen nicht automatisch übernommen werden. Sprachbarrieren bei den Nutzer:innen können zusätzliche Schwierigkeiten verursachen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Schriftliches Informationsmaterial oder Merkzettel:** „Wann muss ich mich bei TBK melden?“ (IHS)
- **Regelmäßige Erinnerung oder Nachfrage,** bei der bestätigt werden muss: „Ist die Miete gleichgeblieben oder muss erhöht werden?“ (ähnlich wie bei Ärzt:in: „Sind Ihre Daten noch aktuell?“) (IBV-11), insbesondere zu Zeitpunkten, zu denen beispielsweise bei Wiener Wohnen gewöhnlich die Mieten erhöht werden (WS)
- **Automatische Weitergabe von Daten:** z. B. von Wiener Wohnen an das TBK, wenn eine Mieterhöhung erfolgt (IBV-11)³⁸
- **Foto von Erlagschein:** Das Hochladen von Fotos von Erlagscheinen ermöglichen (IBV-3) bzw. bewerben³⁹
- **SMS:** bei der Benachrichtigung, die Nutzer:innen dazu auffordert, Kopien oder Fotos über einen Link hochzuladen, könnte der Zweck und der Nutzen dessen ergänzt werden (z. B. „So einfach können Sie

³⁸ Im Workshop wurde betont, dass bei dieser Maßnahme der Datenschutz stets berücksichtigt werden muss und Nutzer:innen nicht den Eindruck erhalten sollten, dass Daten unerlaubt weitergegeben werden. Außerdem möchten einige Nutzer:innen nicht, dass (private) Vermieter:innen erfahren, dass sie ein Betreutes Konto führen.

³⁹ Im Workshop zeigte sich, dass es diese Möglichkeit bereits gibt. Der Fokus sollte daher darauf gelegt werden, diese Möglichkeit bei den Nutzer:innen und IBV bekannter zu machen (WS).

uns eine Änderung mitteilen.“), nach Möglichkeit könnte auch der Link etwas seriöser gestaltet werden (z. B. verkürzen)

Problemstellung C4:

Der Verlust der Einnahmenkontokarte bzw. das Vergessen der Einnahmenkontonummer führt häufig zu Problemen.

Die Nutzer:innen erhalten für das Betreute Konto eine laminierte Papierkarte – die Einnahmenkontokarte. Diese wird jedoch häufig verloren, und das Material wird als wenig langlebig empfunden. Die Einnahmenkontonummer wird von den Nutzer:innen jedoch benötigt, um sie beispielsweise im Rahmen von Folgeanträgen bei Behörden anzugeben.

Maßnahmenvorschläge:

- **Kopie mitgeben:** Kopie mit Einnahmenkontonummer für Nutzer:innen und IBV als Standardprozess bei der Kontoeröffnung (IHS)
- **SMS: Information per SMS(-Signatur):** Einnahmenkontonummer immer in Signatur der SMS mitschicken (IBV-14) oder in regelmäßigen Abständen eine Informations-SMS, in der auch erklärt wird, wofür die Nutzer:innen diese Kontonummer benötigen (IHS)
- **Scheckkarte/Plastikkarte** mit Einnahmenkontonummer & allen weiteren wichtigen Informationen (z. B. SMS-Kürzel, siehe auch Problemstellung D5) (IHS)⁴⁰
- **Sticker auf Bankomatkarte** mit der Einnahmenkontonummer (IHS)
- **Einspeichern im Mobiltelefon:** Einnahmenkontonummer wird bei Kontoeröffnungstermin als Kontakt oder Notiz eingespeichert (IHS)

⁴⁰ Um Verwirrung zu vermeiden, darf aber nicht der Eindruck entstehen, dass es sich um eine Bankomatkarte handelt. Gleichzeitig wäre eine Scheckkarte, die einer Bankomatkarte möglichst ähnlich sieht, hilfreich, um soziale Scham abzubauen, damit beim Vorzeigen der Karte keine unangenehmen Nachfragen entstehen (WS).

Problemstellung C5:

Die Benutzeroberfläche der Software wird als verwirrend und nicht intuitiv wahrgenommen.

Nutzer:innen äußern den Wunsch, einen anschaulichen Überblick in den Kontoplan & Buchungen zu bekommen (ähnlich wie bei bekanntem Online-Banking). Die Software zur Administration des Einnahmenkontos, die in erster Linie vom TBK als Arbeitstool genutzt wird, kann auch von IBV und von Nutzer:innen zur Übersicht genutzt werden und muss entsprechend unterschiedliche Zwecke erfüllen. IBV und Nutzer:innen nehmen diese jedoch teilweise als verwirrend und wenig intuitiv wahr und wünschen sich eine anschaulichere Gestaltung der Software. Sprachbarrieren bei den Nutzer:innen können zusätzliche Schwierigkeiten verursachen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Userfreundliche Gestaltung** der Benutzeroberfläche für alle Zielgruppen z. B. (IBV-2/ IBV-10/ IBV-11/ IHS):
 - Navigation vereinfachen: Wichtigste Informationen für IBV und Nutzer:innen direkt auf Startseite nach dem Login (laufende Einnahmen und Ausgaben, Kontostand), um den Ablauf möglichst angenehm und intuitiv zu gestalten – gemäß UX-Design-Grundsätzen (User Experience Design)
 - Visuelle Gestaltung verbessern, um die Nutzbarkeit zu vereinfachen: Farben, Icons, Buttons, Formulare etc. – gemäß UI-Design-Grundsätzen (User Interface Design)
 - Möglichkeit der Trennung von Nutzer:innenvariante der Software und IBV-Variante (Nutzer:innen sehen einfach strukturiert die wichtigsten Infos, können aber nicht ohne IBV ändern)
 - Eventuell Integration eines Flow-Diagramms zwischen Einnahmen- und Auszahlungskonto zur Veranschaulichung der Eingänge/Ausgänge für Nutzer:innen

- **Online-Banking für Einnahmenkonto:** Einsicht der Nutzer:innen in Einnahmenkonto mit Online-Banking (George) ohne Zugriffsrechte (WS)⁴¹
- **App:** Variante für Nutzer:innen könnte in Form einer App zur Verfügung gestellt werden (ähnlich dem Standard-Online-Banking), idealerweise mit der Möglichkeit unterschiedliche Sprachen auszuwählen (IBV-1, IBV-2, IBV-3, IBV-10, IBV-11/ WS)

Problemstellung C6:

Praktische Herausforderungen führen oft zu großen negativen Emotionen bei Nutzer:innen.

Vermeintlich kleinere Probleme während der Nutzung des Betreuten Kontos, wie beispielsweise verzögerte Auszahlungen oder falsche Benachrichtigungen, haben häufig große negative Auswirkungen auf die Nutzer:innen. Im Affekt kann es dann dazu kommen, dass Nutzer:innen das Betreute Konto kündigen möchten.

Maßnahmenvorschläge:

- **Reduktion negativer Erfahrungen:** Hohe Priorität darauf setzen, negative Erfahrungen der Nutzer:innen unbedingt zu vermeiden, und Bewusstsein für Auswirkungen negativer Emotionen intern bei TBK in Erinnerung rufen (IHS)
- **Zeitpuffer** bei Kündigungswunsch einbauen (IHS/N-11)
- **Notfall-Topf**, um Geld in Notfällen kurzfristig zur Verfügung stellen zu können, siehe Problemstellung C2 (N-7), bzw. Fokus auf individuelle Ansparungen (WS)

⁴¹ Dabei ist jedoch zu beachten, dass mögliche Verzögerungen bei Überweisungen auf das Auszahlungskonto dadurch noch sichtbarer für die Nutzer:innen werden. Daher wären Begleitmaßnahmen nötig, die das Zustandekommen der Verzögerungen erklären und für Verständnis werben (WS). Für neu eröffnete Konten wird diese Maßnahme bereits seitens der Zweite Sparkasse umgesetzt.

3.2.4 Maßnahmenbereich D: Kommunikation

Problemstellung D1:

Es bestehen Unklarheiten und Missverständnisse aufseiten der IBV rund um das Betreute Konto.

Um Unklarheiten zu beseitigen, werden vom TBK Austauschveranstaltungen angeboten – diese werden von manchen IBV positiv in den Interviews hervorgehoben, aber selten frequentiert. Andere IBV kennen diese Veranstaltungen hingegen nicht.

Maßnahmenvorschläge:

1. Andere Formate für Austausch⁴²

- **Interaktiver Spaziergang** oder persönlicher Besuch bei TBK, um Prozesse und Personen kennenzulernen (IBV-4)
- **Einschulung** zu Beginn (Online-Kurs oder ausführliches Video), auch zu Kontoplan und Software (IBV-10)
- **Aufwerten der Austauschformate** mit anderen Goodies z. B.: Mittagessen im Anschluss (IHS) sofern budgetär abbildbar (WS)
- **Online-Zugang:** Austauschformate auch online ermöglichen (IHS)
- **Aussendung eines Protokolls** im Nachgang oder Videoaufnahme zur Durchsicht (bei Terminverhinderung) (IHS)
- **Video oder Merkblatt**, in dem schnell nachgesehen werden kann (IBV-8)
- **Organisatorische Guidelines und aktuelles Informationsmaterial** für IBV: z. B. FAQs: „Kann ich den Eröffnungstermin wieder absagen, wenn das Betreute Konto nicht mehr gebraucht wird? Muss eine IBV beim Eröffnungstermin dabei sein? Kann ich Änderungen im Kontoplan vornehmen?“ (IHS/IBV-3, IBV7); dargestellt z. B. auf der Homepage (WS) (siehe auch Problemstellung A3)

⁴² Einige der genannten Maßnahmen sind bereits umgesetzt. So findet zwei Mal im Jahr ein Austauschtermin beim TBK vor Ort und zwei Mal im Jahr online statt und es werden jeweils Protokolle ausgesendet. Hier gilt es die Angebote bei der Zielgruppe bekannter zu machen, da die Interviews zeigen, dass die IBV teilweise nicht von diesen Angeboten wissen.

- **Einbezug der Zweite Sparkasse** in Austauschformate, um auch die dort relevanten Prozesse miteinbeziehen zu können (WS)
- **Identifikation von Ansprechpersonen** in den Institutionen, die relevante Informationen beispielsweise in Teammeetings weiterverbreiten (WS)

2. Inhalt des Austauschs

- **Aufklärung über TBK und Vernetzung mit anderen Organisationen**, z. B. mittels Organigramm: Welche Akteur:innen sind involviert? (IBV-4)
- **Gegenseitiges Verständnis stärken**: Fehler besprechen, Abläufe verstehen, Feedback geben (IBV-3)

Problemstellung D2:

Beim TBK und Zweite Sparkasse kommen primär negative Rückmeldungen in Bezug auf das Betreute Konto an.

Häufig sind TBK und Zweite Sparkasse überwiegend mit negativem Feedback konfrontiert, da sie vorrangig bei Problemen kontaktiert werden, und Schwierigkeiten häufig stärkere Reaktionen bei den Nutzer:innen auslösen als reibungslose Abläufe.

Maßnahmenvorschläge:

- **Positives Feedback weiterleiten**: Positive Auswirkungen auf Nutzer:innen und positives Feedback zum Betreuten Konto regelmäßig an das TBK und die Zweite Sparkasse weitergeben (IHS/ZSP-1)
- **Eigenwahrnehmung**: Wert der eigenen Arbeit und positive Auswirkungen des Betreuten Kontos immer wieder in Erinnerung rufen (WS)

Problemstellung D3:

Nachrichten von Nutzer:innen führen zu unbeabsichtigten Zahlungssperren.

Zahlungen im Betreuten Konto werden automatisch gesperrt, sobald Nutzer:innen eine SMS-Nachricht an das TBK schicken (selbst, wenn sie sich lediglich bedanken wollen). Häufig entstehen Nachfragen aufseiten der Nutzer:innen, weil sie z. B. wissen wollen, wann das Geld auf ihrem Konto ist, weil bestimmte Formulierungen in Benachrichtigungen des TBK unklar sind, weil Informationen fehlen oder weil Benachrichtigungen aufgrund einer Sprachbarriere nicht verstanden werden oder weil die Menge an Benachrichtigungen Unsicherheit erzeugt.

Maßnahmenvorschläge:

- **SMS: Informationen verständlich in Übersichts-SMS integrieren:** z. B. „60 €“ statt „60,0“, neben Ausgaben auch Zahlungseingänge aufführen etc., um Nachfragen zu verhindern (IHS/N-10)
- **Mehrsprachige und anschauliche Benachrichtigungen:** z. B. über eine App (siehe Maßnahmenbereich C), etwa Eingangsbestätigungen, sobald das Geld für die Nutzer:innen verfügbar ist, um Nachfragen zu verhindern (IBV-3/WS)
- **SMS: Einfache Sprache verwenden, um Nachfragen zu verhindern:** Formulierungen wie „Saldo“, „Unterschriftsleistung“, „Buchungen“ etc. vermeiden, z. B. anstatt „am Bankweg“ Formulierungen wie „Ihr Geld wurde losgeschickt. Sie erhalten eine Nachricht, sobald es verfügbar ist.“ (IHS/IBV-12)
- **SMS: Konkrete Erklärung und Handlungsanweisungen geben:** Bei bestimmten Informationen kurze Erklärungen hinzufügen, um Nachfragen zu vermeiden, oder klare Handlungsanweisungen geben, z. B. „Bitte wenden Sie sich an Ihre IBV“, „Bitte rufen Sie uns unter XY an“ etc. (IHS)

- **SMS: Ergänzungen hinzufügen:** Bei der Benachrichtigung, dass jede SMS automatisch eine Sperre auslöst,⁴³ ergänzen: welche SMS können geschickt werden (z. B. Kürzel) und welche nicht (z. B. „Danke schön“), Wichtigkeit dieser Nachricht signalisieren (z. B. „Achtung!“)

Problemstellung D4:

Das TBK ist als Kommunikationspartner für Nutzer:innen und IBV nicht greifbar.

Viele IBV und Nutzer:innen haben den Eindruck, dass sie nicht persönlich mit dem TBK kommunizieren können oder auf ihre Anliegen nicht individuell eingegangen wird. Der Eindruck wird durch die vielen automatisierten Benachrichtigungen des TBK verstärkt. Viele IBV wünschen sich die Möglichkeit nach einem direkteren telefonischen Kontakt mit dem TBK. Bei Anrufen werden sie häufig an die Hotline des FSW weitergeleitet, und erhalten dort teilweise falsche oder unvollständige Informationen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Fotos & Teamübersichten** bei Einschulung zeigen und darauf hinweisen, dass Sie als Team arbeiten: Gesichter und Namen zeigen (IHS), sofern datenschutzrechtlich möglich und das Einverständnis der Mitarbeiter:innen des TBK gegeben ist (WS) (siehe Problemstellung A1)
- **Automatisches Einspeichern** von Kontakten der Nutzer:innen macht persönliche Telefonate von Anfang an möglich (mit Namen z. B. „Guten Tag, Herr Hofer – wie kann ich Ihnen helfen“) (IHS)
- **SMS: Nachrichten von TBK persönlicher gestalten:** mit Namen oder Kürzel unterschreiben (IHS/ IBV-3), oder anstatt „Mfg Betreutes Konto“ eine persönlichere Variante (z. B. „Viele Grüße vom Team Betreutes Konto“ o. ä.) (IHS)

⁴³ Das TBK versendet zur Erklärung der Zahlungssperrungen eine Nachricht an die Nutzer:innen: „Jede Nachricht, die Sie schicken löst automatisch eine Sperre der Auszahlung aus, welche händisch wieder aufgehoben werden muss. Bitte verzichten Sie daher auf Nachrichten, die keine notwendigen Änderungen betreffen, damit sich Ihre Auszahlung nicht unnötig verzögert.“

- **Richtige Telefonnummer kommunizieren**, um zu vermeiden, dass aus Versehen bei der allgemeinen FSW-Hotline angerufen wird (IHS/IBV-13)
- **Austausch und Koordination mit allgemeiner FSW-Hotline**, bzw. direkte Weiterleitung an TBK (IHS)
- **Schulung der Mitarbeiter:innen der FSW-Hotline**, dass keine Informationen bzgl. des Betreuten Kontos weitergegeben werden und Sensibilisierung bzgl. der Auswirkungen von Falschinformationen (WS)

Problemstellung D5:

SMS-Kürzel sind den Nutzer:innen nicht bekannt oder werden nicht verwendet.

Es gibt verschiedene Kürzel, die Nutzer:innen per SMS an das TBK senden können, um bestimmte Informationen zu erhalten. Sendet man beispielsweise ein Fragezeichen per SMS, so erhält man den aktuellen Saldo und die letzten Buchungen. Diese Kürzel sind jedoch häufig unbekannt und werden nicht korrekt verwendet.

Maßnahmenvorschläge:

- **Erläuterung der Kürzel** beim Kontoeröffnungstermin (IHS)
- **SMS-Codes griffiger machen**, z. B. Hinweis und kurze Erklärung in Standardnachrichten (IBV-14) und regelmäßige Erinnerung per SMS (IHS)
- **Scheckkarte** bei Kontoeröffnungstermin aushändigen: z. B. mit SMS-Kürzeln, Einnahmenkontonummer, wichtigen Telefonnummern, etc. (siehe Problemstellung C4, IHS)
- **Hinweise per SMS**: Wenn SMS-Anfrage ohne Kürzel kommt, kurzer Hinweis auf Kürzel: „Sie können Ihren Kontostand auch direkt mit dem Kürzel „xy“ erfahren“ (IHS)
- **SMS-Formulierung**: bei der Benachrichtigung zur Erklärung der SMS-Kürzel auf einfache Sprache achten (z. B. „Saldo“ vermeiden), Spezifika thematisieren, z. B., dass nur ein einzelnes Fragezeichen gültig ist („?“ [mit Anführungszeichen] hingegen nicht) (IHS)

Problemstellung D6:

Zu viele SMS-Nachrichten vom TBK an die Nutzer:innen führen zu Verwirrung und teilweise zu Ängsten.

Nutzer:innen bekommen in sehr vielen unterschiedlichen Fällen Benachrichtigungen vom TBK. Einerseits handelt es sich dabei um automatisch versendete SMS, wie Terminbestätigungen oder Informationen zu Kontoeingängen oder -ausgängen, andererseits um anlassbezogene SMS. Dabei gibt es sowohl „positive“ Meldungen (wenn beispielsweise die Miete überwiesen wurde), als auch „negative“ Meldungen (wenn beispielsweise eine Zahlung nicht durchgeführt werden konnte). Nutzer:innen können in der Menge an Benachrichtigungen nicht immer eindeutig zwischen Positiv-Nachrichten und Negativ-Nachrichten unterscheiden. Gerade bei einer Sprachbarriere können die Benachrichtigungen eine große Unsicherheit und Verwirrung bei den Nutzer:innen auslösen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Gezielterer Einsatz der SMS:** Reduktion der „Flut“ an SMS (N-3)
- **Unterschiedliche Absendernummern** für Positiv- und Negativ-SMS, die das TBK oder IBV beim Eröffnungstermin gemeinsam mit den Nutzer:innen in deren Handys einspeichern (IHS)
- **Standardisierte SMS-Kategorien mit Schlagworten** am Beginn der SMS: „Information – alles ok“, „Bitte IBV kontaktieren“, „Bitte um Rückruf“. Wenn technisch möglich, unterstützt durch Emojis oder Ampel-Farbcode (IHS/IBV-14)
- **Nachfragen kennzeichnen:** Bei Unklarheiten in der SMS dazuschreiben: „Es handelt sich nur um eine Nachfrage“ (IBV-12); bei E-Mail/SMS dazuschreiben „nur um sicherzugehen, fragen wir nochmals nach: ...“, reine Informationen immer als solche kennzeichnen (z. B. „Nur zu Ihrer Information [...] Von Ihrer Seite sind keine weiteren Schritte notwendig.“) (IHS)

- **Formulierung negativ vs. positiv eindeutiger:** „Achtung! Ihre Miete wurde nicht gezahlt!“ vs. „Sehr gut, Ihre Miete wurde gezahlt!“ (IHS/TBK-2), ggf. Verwendung von zeichenbasierten Emojis (WS)

Problemstellung D7:

Nutzer:innen, die als unfreundlich wahrgenommen werden oder häufiger nachfragen, erleben dadurch praktische Schwierigkeiten.

Es gibt Nutzer:innen, die aufgrund einer psychischen Erkrankung beim TBK einen unfreundlichen Eindruck machen oder häufiger nachfragen, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Diese stoßen in manchen Fällen auf wenig Verständnis seitens einzelner TBK-Mitarbeiter:innen und in der Folge kann es zu praktischen Problemen (verfrühte Auszahlung etc.) kommen.

Maßnahmenvorschläge:

- **Bewusstsein schaffen**, dass es Nutzer:innen mit psychischen Erkrankungen gibt, bei denen Unfreundlichkeit einen Grund hat (IBV-12)

4 Quantitative Analyse: Online-Befragung der Nutzer:innen des Betreuten Kontos

Als abschließender Projektschritt wurde eine quantitative Befragung unter den Nutzer:innen des Betreuten Kontos durchgeführt. Ziel dieser Erhebung war es, zentrale Ergebnisse der vorausgegangenen qualitativen Analyse quantitativ zu überprüfen, und festzustellen, ob sich der hohe Zufriedenheitsgrad der Nutzer:innen auch in der Breite bestätigen lässt. Eingegangen wurde dabei insbesondere darauf, wie sich die Nutzung des Betreuten Kontos auf verschiedene Maße für individuelles Wohlbefinden auswirkt. Darüber hinaus wurde das Potenzial von ausgewählten, im vorausgegangenen Kapitel entwickelten Maßnahmen herausgearbeitet. Der Fokus lag dabei auf Peer-Effekten und Weiterempfehlungen, da sich Weiterempfehlungen von Nutzer:innen an andere potenzielle Nutzer:innen als eine Maßnahme mit besonders hohem Potenzial herausgestellt haben.

Konkret verfolgte die Befragung drei Ziele: (1) die Untersuchung, welche Einladung zur Teilnahme an der Befragung die Nutzer:innen am ehesten zur Teilnahme

motivieren kann, (2) die Messung, inwiefern sich das Betreute Konto positiv auf Nutzer:innen und deren individuelles Wohlbefinden auswirkt, sowie (3) die Erfassung der Bereitschaft der Nutzer:innen, das Betreute Konto weiterzuempfehlen. Die drei Ziele werden im Folgenden im Detail erläutert:

Als **erstes Ziel** der Studie wurde die Resonanz der zur Befragung eingeladenen Nutzer:innen auf verschiedene Inhalte der Einladungs-SMS untersucht. Die zugrundeliegende Fragestellung war hier, ob die Angabe unterschiedlicher Gründe für die Teilnahme an der Befragung (wissenschaftlicher Nutzen, Unterstützung der Peers, gesteigerter Selbstnutzen durch Verbesserung des Betreuten Kontos) einen Einfluss auf die Entscheidung zur Teilnahme hat. Dieses Vorgehen ermöglicht es auch, mögliche Selektionseffekte basierend auf unterschiedlichen Motiven zur Teilnahme an der Befragung näher zu beleuchten. Die experimentelle Variation der Einladungs-SMS erlaubt somit, zum einen zu untersuchen, inwiefern sich durch die Angabe von unterschiedlichen Gründen zur Teilnahme an der Befragung bessere Teilnahmequoten erreichen lassen. Zum anderen lassen sich Aussagen treffen, ob Nutzer:innen mit einer bestimmten Motivationslage zur Teilnahme tendenziell stärker unter den Teilnehmenden vertreten sind.

Das **zweite Ziel** der Befragung bestand darin, die Auswirkungen des Betreuten Kontos zu messen und die Beziehung zu unterschiedlichen Maßen für individuelles Wohlbefinden quantitativ zu analysieren. Durch das Befragungsdesign lässt sich überprüfen, inwiefern sich die positiven Ergebnisse der Interviews in einem quantitativen Setting untermauern lassen.

Die Auswirkungen wurden im Rahmen eines Querschnittsdesigns untersucht. Dabei wurden die Bewertungen und Einschätzungen von Nutzer:innen, die das Betreute Konto erst seit Kurzem verwenden, mit denen von Nutzer:innen verglichen, die das Betreute Konto bereits über einen längeren Zeitraum nutzen. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, da ein Vergleich von Nutzer:innen des Betreuten Kontos mit einer Kontrollgruppe in ähnlicher finanzieller Lage ohne Betreutes Konto aus organisatorischen und praktischen Gründen nicht realisierbar war. Um dennoch mögliche Veränderungen im Zeitverlauf abzubilden, wurde analysiert, inwieweit sich die Bewertungen und Selbsteinschätzungen mit zunehmender Nutzungsdauer des Betreuten Kontos verändern.

Die Analyse der Interviews zeigt, dass das Betreute Konto von den Nutzer:innen überwiegend sehr positiv beurteilt wird. Kritische Anmerkungen beziehen sich u. a. auf die Sorge, dass das Betreute Konto die individuelle Autonomie einschränken könnte. Außerdem wurde diskutiert, ob das Betreute Konto eher eine dauerhafte Lösung oder eine temporäre Maßnahme ist. Letzteres wäre der Fall, wenn die Nutzung des

Betreuten Kontos die finanziellen Kompetenzen der Nutzer:innen so stärken würde, dass sie ihre Finanzen künftig wieder eigenständig regeln könnten und eine dauerhafte Nutzung des Betreuten Kontos nicht erforderlich wäre. Auch die Beziehung zu IBV und TBK beeinflusst die Akzeptanz des Betreuten Kontos maßgeblich.

Diese drei zentralen Aspekte – a) Autonomie in der Nutzung des Betreuten Kontos, b) Kompetenz im Umgang mit den eigenen Finanzen und c) die wahrgenommene Beziehung zu IBV und TBK – stehen in engem Bezug zur **Selbstbestimmungstheorie** (Deci & Ryan, 2000, 2008; Ryan et al., 2008). Diese besagt, dass Autonomie, Kompetenz und Verbundenheit zentrale Voraussetzungen für Wohlbefinden und positives Erleben sind. Gemäß der Theorie streben Menschen danach, ihre Bedürfnisse nach Selbstbestimmung, Kompetenz und Verbundenheit zu befriedigen (Deci & Ryan, 2000, 2008; Ryan et al., 2008). Die Befriedigung dieser Bedürfnisse fördert persönliches Wachstum, Integrität und Wohlbefinden (Chen et al., 2015; Deci & Ryan, 2000). Die Theorie wurde bereits vielfältig zur Erklärung von Verhalten und subjektivem Wohlbefinden herangezogen. In der quantitativen Analyse wurde daher untersucht, welche dieser Aspekte im Kontext des Betreuten Kontos von besonderer Relevanz sind und ob Nutzer:innen diese Bedürfnisse bei der Nutzung des Betreuten Kontos als erfüllt erleben. Dem zugrunde liegt die Annahme, dass die Erfüllung dieser Bedürfnisse zu einer positiven Bewertung und Nutzungserfahrung des Betreuten Kontos beitragen kann.

Das **dritte Ziel** der quantitativen Erhebung war die Erfassung der Bereitschaft der aktiven Nutzer:innen, das Betreute Konto weiterzuempfehlen. Häufig begegnen potenzielle Nutzer:innen, die vom Betreuten Konto profitieren könnten, dem Angebot zunächst mit Skepsis. Die Weiterempfehlung durch aktive Nutzer:innen stellt daher einen zentralen Ansatzpunkt dar, die Akzeptanz und Reichweite des Betreuten Kontos zu erhöhen.

Wie in Kapitel 1 beschrieben, lassen sich zwei zentrale Funktionen des Betreuten Kontos und somit potenzielle Gründe für die Inanspruchnahme und mögliche Weiterempfehlung herausarbeiten: Erstens kann das Betreute Konto als **Selbstbindungsinstrument** (engl.: commitment device) dienen. Nutzer:innen entscheiden sich freiwillig dafür, zukünftige Handlungsoptionen einzuschränken. Selbstbindungsinstrumente helfen einem vorausschauenden „Planer“-Ich, die Versuchungen eines gegenwartsorientierten „Macher“-Ichs einzuschränken (Ashraf et al., 2006; Royer et al., 2015; Thaler, 1981; Laibson, 1997). Nutzer:innen des Betreuten Kontos geben die direkte Kontrolle über einen Teil ihrer Finanzen auf, um sicherzustellen, dass ihr langfristiges Ziel des Wohnungserhalts nicht durch kurzfristige Ausgabenimpulse gefährdet wird. Zweitens bietet das Betreute Konto **administrative Entlastung**, indem komplexe finanzielle Aufgaben ausgelagert und

so kognitive sowie psychologische Belastungen reduziert werden (Herd & Moynihan, 2018; Bergman & Hiscox, 2022). Das Betreute Konto automatisiert Zahlungen und vereinfacht die Administration der eigenen Finanzen. Beide Mechanismen können dazu beitragen, dass Nutzer:innen das Betreute Konto als hilfreich erleben. Ziel der Studie ist es, herauszufinden, welcher dieser Gründe die Bereitschaft, das Betreute Konto weiterzuempfehlen bzw. als Botschafter:in zu fungieren, stärker beeinflusst. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist außerdem ein Indikator für die Wertschätzung des Betreuten Kontos und erlaubt Rückschlüsse auf die Bedeutung dieser Mechanismen für die Nutzer:innen.

Um zu ermitteln, ob einer der Gründe einen größeren Einfluss auf die Bereitschaft zur Weiterempfehlung des Betreuten Kontos hat, wurde im Rahmen der Befragung ein randomisiert-kontrolliertes Experiment durchgeführt. Die Teilnehmenden wurden zufällig einer von zwei Aussagen zugewiesen, die das Betreute Konto entweder als Selbstbindungsinstrument oder als administrative Entlastung darstellten. Anschließend wurde die Bereitschaft zur Weiterempfehlung abgefragt.

In der Realität schließen sich die beiden untersuchten Mechanismen nicht notwendigerweise aus. Das Betreute Konto stellt sowohl ein Selbstbindungsinstrument als auch eine administrative Entlastung dar, und Nutzer:innen können von beiden Aspekten profitieren. Die beiden Ansätze unterscheiden sich jedoch grundlegend darin, wie sie potenziellen Nutzer:innen den Wert des Betreuten Kontos vermitteln: Der eine fokussiert auf Selbstkontrolle und die persönliche Handlungsfähigkeit, der andere auf externe Unterstützung und Entlastung.

Die in diesem Teil der Studie untersuchte Frage lautet daher: Welcher der beiden Mechanismen spricht die Nutzer:innen eher an, wenn sie gebeten werden, das Betreute Konto weiterzuempfehlen? Diese Erkenntnis ist entscheidend, da der Erfolg des Betreuten Kontos nicht nur von seiner Wirksamkeit abhängt, sondern auch davon, wie bestehende Nutzer:innen die Vorteile sehen und kommunizieren. Wenn Nutzer:innen das Betreute Konto in erster Linie als Selbstbindungsinstrument wahrnehmen, könnte die Darstellung als administrative Entlastung ihre Unterstützung eher hindern als fördern – und umgekehrt.

4.1 Methodik

Im Folgenden wird das methodische Vorgehen der quantitativen Analyse in Form der Befragung der Nutzer:innen des Betreuten Kontos näher beschrieben. Das Design der Befragung und die zugrundeliegenden Hypothesen wurden auf dem Open Science Framework (OSF), einer Online-Plattform zur Präregistrierung und

Verwaltung wissenschaftlicher Projekte, präregistriert.⁴⁴ Die dort formulierten Hypothesen gehen zum Teil über die hier im Bericht präsentierten Ergebnisse hinaus und dienen einer Reihe wissenschaftlicher Publikationen, deren Abschluss nach Projektende geplant ist. Die entsprechenden Publikationen werden nach ihrer Fertigstellung auf dem institutionellen Repositorium⁴⁵ des IHS zu finden sein. Der Fokus des Berichts liegt auf für die Praxis relevanten Ergebnissen, während die Publikationen auf Beiträgen zur Theoriebildung und zur Weiterentwicklung des wissenschaftlichen Diskurses ausgerichtet sind. Wie die qualitative Erhebung wurde auch die quantitative Befragung bei der Ethikkommission des IHS eingereicht und dort positiv evaluiert, mit der Bestätigung, dass keine ethischen Bedenken gegen die Durchführung sprechen.

Für die Rekrutierung der Teilnehmenden wurde das SMS-Kommunikationssystem des Betreuten Kontos genutzt, das für kontobezogene Benachrichtigungen und anderweitige Kommunikation des TBK mit den Nutzer:innen etabliert ist. Die Einladung zu der Online-Befragung wurde per Massen-SMS an alle Nutzer:innen des Betreuten Kontos versandt. Zunächst erhielten alle angeschriebenen Nutzer:innen eine SMS mit der Einladung und im Anschluss eine separate SMS mit dem Link zur Studie, um mögliche technische Darstellungsprobleme zu vermeiden.

Jede Einladung beinhaltete einen Link mit einem eindeutigen personalisierten Code, der dazu diente, Mehrfacheingaben zu verhindern bzw. zu identifizieren. Dieser Code war zugleich für die Auszahlung der Aufwandsentschädigung relevant: Nach Abschluss der Befragung erhielten die Teilnehmenden automatisch 5 € auf ihr Auszahlungskonto gutgeschrieben.

Der Befragungszeitraum erstreckte sich von Juni bis August 2025. Der Fragebogen war online auszufüllen und konnte von den Nutzer:innen im Erhebungszeitraum jederzeit bearbeitet werden. Einige Tage nach dem Versand der ersten Einladung wurden Erinnerungen an diejenigen Nutzer:innen verschickt, die noch nicht teilgenommen hatten. Um eine möglichst breite Teilnahme, auch von Menschen mit geringen digitalen Kompetenzen, zu gewährleisten, wurde eine Woche nach Start der Datenerhebung zusätzlich die Möglichkeit gegeben, in den Räumlichkeiten des TBK sowie von ODW mithilfe von Tablets und mit Unterstützung von Mitarbeiter:innen vor Ort an der Befragung teilzunehmen. Um möglichen sprachlichen Barrieren entgegenzuwirken, wurde der Fragebogen übersetzt und in mehreren Sprachen

⁴⁴ Die Präregistrierung findet sich unter <https://osf.io/w3bvz>. Durch die Registrierung werden Ziele und Methoden aus Transparenzgründen vor Beginn der Datenerhebung dokumentiert.

⁴⁵ Abzurufen unter: <https://irihs.ihs.ac.at/>

angeboten. Die Teilnehmenden konnten auswählen, ob sie die Befragung auf Deutsch, Kroatisch oder Türkisch ausfüllen wollten.

Um verschiedene Motivationen zur Teilnahme an der Befragung zu testen, wurde die Gestaltung der Einladungsnachricht experimentell variiert. Den Nutzer:innen wurden nach dem Zufallsprinzip eine von vier SMS-Einladungsvarianten zugewiesen:

1. Kontrolle: Standardtext

„Machen Sie mit bei einer kurzen Studie zum Betreuten Konto und erhalten Sie 5 EUR. Link folgt.“

2. Wissenschaftliche Unterstützung (Wissenschaft): Hinweis auf die Bedeutung wissenschaftlicher Forschung.

„Machen Sie mit bei einer kurzen Studie zum Betreuten Konto und erhalten Sie 5 EUR. Sie helfen damit, wichtige Forschung zu unterstützen. Link folgt.“

3. Prosozialer Peer-Support (Peers): Betonung der Hilfe für Menschen in ähnlicher Lebenslage.

„Machen Sie mit bei einer kurzen Studie zum Betreuten Konto und erhalten Sie 5 EUR. Sie helfen damit Menschen, die in ähnlicher Lage sind wie Sie. Link folgt.“

4. Steigerung Selbstnutzen (Hilfe Betreutes Konto): Darstellung als Beitrag zur Optimierung der Nutzung.

„Machen Sie mit bei einer kurzen Studie zum Betreuten Konto und erhalten Sie 5 EUR. Sie helfen damit, das Betreute Konto für Sie zu verbessern. Link folgt.“

Die Teilnahmequote für alle Gruppen wurde erhoben und verglichen, um Einblicke zu gewinnen, welche Faktoren eine motivierende Rolle für die Beteiligung der Nutzer:innen spielen.

Inhaltlich befasste sich der erste Teil der Onlinestudie mit den positiven Effekten des Betreuten Kontos: Die Teilnehmenden wurden zu ihrem momentanen Erleben bezüglich Stress, finanzieller Sorgen und Entlastung durch das Betreute Konto

befragt, sowie zu ihrer wahrgenommenen Autonomie bei der Nutzung des Betreuten Kontos, Kompetenz im Umgang mit ihren Finanzen und zu ihrer Beziehung zu TBK und IBV. Außerdem konnten die Teilnehmenden das Betreute Konto explizit bewerten und angeben, inwiefern es für sie hilfreich ist und zu Verbesserungen in ihrem Leben (z. B. „Seit ich das Betreute Konto habe, kann ich besser schlafen.“) und finanziellen Umgang geführt hat (z. B. „Seit ich das Betreute Konto habe, kann ich besser mit Geld umgehen.“). Der vollständige Fragebogen findet sich im Anhang 8.2.1.

Im Anschluss daran wurden die Teilnehmenden zufällig einer von zwei Aussagen zugeordnet. Die erste Aussage stellte das Betreute Konto als **Selbstbindungs-instrument** dar und betonte, dass es Menschen hilft, indem es sicherstellt, dass Geld für die Miete geschützt ist.

„Viele Nutzer:innen sagen: Das Betreute Konto hilft Menschen, weil es sicherstellt, dass Geld für die Miete geschützt ist.“

Die zweite Aussage stellte das Betreute Konto als **administrative Erleichterung** dar und erklärte, dass es Menschen hilft, weil ihnen bei der Organisation ihrer Finanzen etwas abgenommen wird.

„Viele Nutzer:innen sagen: Das Betreute Konto hilft Menschen, weil ihnen bei der Organisation ihrer Finanzen etwas abgenommen wird.“

Darauffolgend wurde die Bereitschaft der Nutzer:innen, das Betreute Konto weiterzuempfehlen, erfasst. Die Nutzer:innen konnten zunächst auf einer abgestuften Skala angeben, ob sie das Betreute Konto weiterempfehlen würden. Anschließend wurden sie gefragt, ob sie sich vorstellen könnten, selbst Botschafter:in für das Konto zu sein, also z. B. Fragen dazu zu beantworten oder anderen Menschen zu erklären, was das Betreute Konto ist. Wurde diese Frage bejaht, erschien eine Folgefrage, ob das Team Betreutes Konto die Nutzer:innen dafür kontaktieren dürfe. Bei Zustimmung wurde abschließend gefragt, über welchen Modus die Nutzer:innen kontaktiert werden möchten: per E-Mail, SMS oder Anruf. Ergänzend konnte die Entscheidung auch revidiert werden, d. h. es konnte angegeben werden, dass man doch nicht kontaktiert werden möchte. Die Informationen zur Bereitschaft, als Botschafter:in bereitzustehen, und der gewünschte Kontaktmodus wurden an das TBK weitergegeben, um eine Kontaktaufnahme mit möglichen Botschafter:innen für das Betreute Konto zu ermöglichen. Wurde die Frage, ob man als Botschafter:in zur Verfügung stehe, verneint, wurden diese Fragen übersprungen.

Die Teilnehmenden hatten zusätzlich zu den geschlossenen Fragen die Möglichkeit, in drei offenen Antwortfeldern zu kommentieren: (1) welche Verbesserungen das Betreute Konto für sie brachte, (2) welche Vorschläge sie zur Veränderung des Betreuten Kontos hätten und (3) welche weiteren Anmerkungen sie gerne machen möchten.

Abschließend beantworteten die Teilnehmenden soziodemographische Fragen sowie Fragen zu ihrer aktuellen finanziellen Situation und ihrem Umgang mit Finanzen.

4.2 Teilnehmende

Ende Juni 2025 wurden sämtliche Nutzer:innen des Betreuten Kontos (N = 1.358) zur Teilnahme an der Befragung eingeladen. Von diesen reagierten 691 Personen auf die Einladungs-SMS (50,9%). Insgesamt füllten 297 Nutzer:innen die Befragung vollständig aus, 77 teilweise, 317 klickten den Einladungslink zwar an, füllten aber keine Fragen aus, und 667 zeigten keine Reaktion.

Zwar wurden die Teilnehmenden darauf hingewiesen, dass eine Teilnahme an der Befragung nur einmalig erfolgen sollte und dass auch die Remuneration nur einmal ausgezahlt wird – jedoch konnte der Link mehrfach angeklickt werden. So wurde mit jedem Mal, bei dem der Link zur Befragung angeklickt wurde, ein Eintrag im Datensatz erstellt. Dadurch gab es von einzelnen Personen mehrfache Einträge. Diese mehrfachen Einträge einzelner Personen konnten aufgrund des personalisierten Einladungslinks identifiziert und aus dem Datensatz entfernt werden. Ein geringer Teil der Nutzer:innen füllte die Befragung wiederholt (vollständig) aus. Diese Nutzer:innen wurden ebenfalls exkludiert, da nicht festzustellen war, welche der abweichenden Antworten ihren wahren Einschätzungen am ehesten entsprachen.

Zudem wurde für die Untersuchung ein Zugang zu den administrativen Daten des Betreuten Kontos aller 1.358 Nutzer:innen ermöglicht, um so auch über die Teilnehmenden der Befragung hinaus Aussagen über sämtliche Nutzer:innen des Betreuten Kontos machen zu können. Diese administrativen Daten beinhalteten sowohl soziodemographische Informationen zum Geschlecht, Alter, Staatsbürgerschaft, Bildungsstand und beruflichen Status, Art der bezogenen Einkommen, Familienstand, Anzahl der Kinder, Wohnsituation und Wohnbezirk als auch administrative Daten zur Nutzungsdauer des Betreuten Kontos, Indikatoren für Abweichungen vom Kontoplan (Anzahl außerplanmäßige Auszahlungen und Miet-

zahlungen pro Jahr) und dem Kontaktverhalten der Nutzer:innen, also wie häufig die Kommunikationskanäle SMS, Telefon und persönliches Gespräch⁴⁶ genutzt wurden.

Für die Datenanalyse selbst wurden auch nicht vollständig ausgefüllte Datensätze herangezogen. Da einige Nutzer:innen die Befragung vorzeitig abbrachen, kann sich die Anzahl der Antworten bei den verschiedenen Auswertungen unterscheiden. Dabei wurden für die entsprechenden Analysen die jeweils bis zu dem entsprechenden Punkt der Befragung vollständig ausgefüllten Datensätze miteinbezogen – auf das Schätzen fehlender Datenpunkte in Form von Imputationsverfahren, o. Ä., wurde verzichtet.

4.3 Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Befragung dargestellt. Zunächst werden Erkenntnisse präsentiert, die die soziodemographische Zusammensetzung des Samples betreffen. Dies soll dabei helfen, die Situation der Teilnehmenden und insbesondere deren finanzielle Vulnerabilität besser zu verstehen. Außerdem wird die Gruppe der Teilnehmenden der Befragung der gesamten Gruppe der Nutzer:innen des Betreuten Kontos gegenübergestellt. Anschließend erfolgt eine detaillierte Analyse der Bewertung und positiven Effekte des Betreuten Kontos sowie der Bereitschaft zur Weiterempfehlung.

4.3.1 Soziodemographische Zusammensetzung

Die Befragung wurde an 1.358 Nutzer:innen des Betreuten Kontos versendet, von denen 374 auf die Einladung reagierten und sie ganz oder teilweise ausfüllten (im Folgenden **Teilnehmende** genannt). Von allen eingeladenen 1.358 Personen liegen in anonymisierter Form administrative Daten vor, so dass die soziodemographische Zusammensetzung der Teilnehmenden mit der Zusammensetzung derjenigen, die nicht an der Befragung teilgenommen haben (im Folgenden **Nicht-Teilnehmende** genannt), verglichen werden kann (Tabelle 1).

Insgesamt zeigt sich bei den Teilnehmenden ein höherer Prozentsatz an Frauen (55.6%), im Vergleich zu den Nicht-Teilnehmenden (43,7%); dieser Unterschied ist signifikant ($\chi^2 = 14,973, p < .001$). Auch beim Alter zeigen sich Unterschiede: Während das durchschnittliche Alter unter den Teilnehmenden bei 43,0 Jahren liegt, liegt das Alter bei den Nicht-Teilnehmenden mit 46,9 Jahren signifikant höher ($t(832,71) = -5,688, p < .001$). Die Teilnehmenden sind demnach im Durchschnitt etwas jünger als Nicht-Teilnehmende.

⁴⁶ Hier wurden sämtliche geführten Gespräche vor Ort gezählt, abzüglich des Kontoeröffnungsgesprächs.

81,8% der Teilnehmenden haben die österreichische Staatsbürgerschaft, was bei den Nicht-Teilnehmenden signifikant geringer ausfällt – hier haben 73,3% die österreichische Staatsbürgerschaft ($\chi^2 = 10,278, p = .001$).

Ein Großteil der Teilnehmenden ist arbeitslos (77,3%), in kleineren Teilen erwerbstätig bzw. in Karenz (12,6%) oder in Pension (10,2%). Für jene, die nicht teilgenommen haben, ergibt sich ein anderes Bild: Zwar ist auch unter ihnen der größere Teil arbeitslos (67,3%), allerdings sind deutlich mehr Personen in Pension (20,3%), gefolgt von Erwerbstätigkeit bzw. Karenz (12,4%). Auch hier gibt es signifikante Unterschiede zwischen den beiden Gruppen: Jene, die nicht erreicht wurden, sind signifikant weniger häufig arbeitslos ($p < .001$) und häufiger in Pension ($p < .001$).

Ein Vergleich der Ausbildung beider Gruppen zeigt, dass unabhängig von der Teilnahme an der Befragung die meisten Personen über beide Gruppen hinweg einen Pflichtschulabschluss haben (50,5% bei den Teilnehmenden bzw. 49,1% bei den Nicht-Teilnehmenden), gefolgt vom Lehrabschluss (26,2% bei den Teilnehmenden bzw. 26,5% bei den Nicht-Teilnehmenden).

Zusätzlich zu den soziodemographischen Angaben gaben weitere Variablen aus den administrativen Daten des TBK Aufschluss über das Nutzungsverhalten des Betreuten Kontos: Die Nutzungsdauer des Betreuten Kontos ist bei beiden Gruppen mit durchschnittlich 4,8 Jahren gleich lang. Darüber hinaus zeigt ein Vergleich der bevorzugten Kommunikationswege, dass 71,9% der Teilnehmenden eine E-Mail-Adresse besitzen, aber nur 54,1% der Nicht-Teilnehmenden, wobei der Unterschied signifikant ist ($\chi^2 = 35,00, p < .001$).

Auch bezüglich der Anzahl gesendeter Nachrichten der Nutzer:innen an das TBK sowie wahrgenommener Gespräche vor Ort finden sich Unterschiede. Teilnehmende kontaktieren das TBK mit durchschnittlich 29,8 Nachrichten deutlich häufiger als Nicht-Teilnehmende (16,7 Nachrichten, $U = 238854, p < .001$).⁴⁷ Außerdem führen die Teilnehmenden durchschnittlich weniger Gespräche vor Ort (0,4) als die Nicht-Teilnehmenden (0,7, $U = 169770, p = .002$). Bei der Anzahl der Telefonate zeigen sich hingegen keine Unterschiede, hier sind sich beide Gruppen sehr ähnlich (1,1 Telefonate zu 1,3 Telefonaten).

Zuletzt wurde die Anzahl der gebuchten Mietzahlungen über einen Zeitraum von einem Jahr sowie die Anzahl der vom Kontoplan abweichenden Zwischenzahlungen im zweiten Quartal 2025 betrachtet. Beide Variablen geben Anhaltspunkte, inwiefern das Betreute Konto entsprechend seines Zwecks verwendet

⁴⁷ Betrachtet wurde der Zeitraum 01.11.2024 bis 31.10.2025

wurde. Für beide Variablen finden sich keine signifikanten Unterschiede zwischen den Teilnehmenden und den Nicht-Teilnehmenden.⁴⁸

Tabelle 1: Soziodemographische Verteilung nach Teilnahme an der Befragung

	Teilnehmende <i>N = 374</i>	Nicht- Teilnehmende <i>N = 984</i>	Sig. Unterschied
% Frauen	55,6%	43,7%	<i>Ja</i>
Alter	43,0 Jahre	46,9 Jahre	<i>Ja</i>
% Österreichische Staatsbürgerschaft	81,8%	73,3%	<i>Ja</i>
Beruflicher Status			
Arbeitslos	77,3%	67,3%	<i>Ja</i>
Erwerbstätig / Karenz	12,6%	12,4%	
Pension	10,2%	20,3%	
Ausbildung			
Lehre	26,2%	26,5%	<i>Nein</i>
Matura	5,1%	6,2%	
Allgemeine Pflichtschule	50,5%	49,1%	
Hochschule (Universität, Fachhochschule)	1,9%	1,7%	
Kein Abschluss / keine Angabe / Sonstiges	16,3%	16,5%	
% E-Mail vorhanden	71,9%	54,1%	<i>Ja</i>
Nutzungsdauer des Betreuten Kontos	4,8 Jahre	4,8 Jahre	<i>Nein</i>
Anzahl der Nachrichten von Nutzer:in	29,8 Nachrichten	16,7 Nachrichten	<i>Ja</i>

⁴⁸ Die Anzahl der Mietzahlungen gibt an, wie viele Mietüberweisungen im entsprechenden Jahr getätigt wurden. Wenn das Betreute Konto wie vorgesehen verwendet wird, sollten in der Regel zwölf Mietzahlungen (eine pro Monat) aufscheinen. Eine geringere Anzahl könnte darauf hindeuten, dass die Miete nicht über das Betreute Konto gezahlt wurde, eine höhere, dass Miete teilweise nicht vollständig gezahlt und daher gestückelt überwiesen werden musste.

Anzahl der Telefonate von Nutzer*in	1,1 Telefonate	1,3 Telefonate	Nein
Anzahl der Gespräche vor Ort von Nutzer:in	0,4 Gespräche	0,7 Gespräche	Ja
Anzahl der Mietzahlungen	10,6 Mietzahlungen	9,9 Mietzahlungen	Nein
Anzahl der Zwischenauszahlungen	1,2 Zwischenauszahlungen	0,9 Zwischenauszahlungen	Nein

Zusammengefasst zeigt sich, dass sich unter den Teilnehmenden der Befragung tendenziell mehr Frauen sowie jüngere Personen und Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft finden. Über 75% der Teilnehmenden sind arbeitslos und die Mehrheit verfügt über einen Pflichtschul- bzw. Lehrabschluss.

Zusätzlich zu den administrativen Daten wurden auch in der Befragung soziodemographische Variablen abgefragt, sodass für die Teilnehmenden zusätzlich Selbstauskünfte zu Alter, Ausbildung, Beruf und weiteren Variablen vorliegen und mit den administrativen Daten verglichen werden konnten. Hier zeigen sich kleinere Diskrepanzen in der Ausbildung und bei den Angaben zum beruflichen Status bzw. spezifisch zur Arbeitslosigkeit. Hier geben in der Befragung 51,5% an, arbeitslos zu sein, während in den administrativen Daten 71,4% als arbeitslos klassifiziert sind. Diese Diskrepanz lässt sich vermutlich durch zusätzliche Antwortmöglichkeiten in der Befragung erklären. Hier konnten die Teilnehmenden zusätzlich *Hausfrau/Hausmann* (3,0%), *in Ausbildung* (2,3%) und *Sonstiges* (8,0%) auswählen. Zudem wurde die Frage auch nicht von allen Teilnehmenden ausgefüllt.

Der Vergleich der administrativen Daten des TBK und der Selbstauskünfte in der Befragung zeigt auch, dass die Teilnehmenden beim Bildungsabschluss zu einem höheren Teil Matura angeben (11,0%) als es in den administrativen Daten dargestellt ist (5,1%). Die genauen Zahlen sind im Anhang (Tabelle 5) zu finden.

4.3.2 Resonanz auf verschiedene Einladungen

Wie zu Beginn des Kapitels beschrieben, wurden vier verschiedene Einladungen zu der Befragung an die Nutzer:innen versendet. Tabelle 2 zeigt, wie viele Nutzer:innen auf die jeweiligen Einladungen reagierten, mit der sie auf die Befragung aufmerksam gemacht wurden. Dabei lassen sich insgesamt keine wesentlichen Unterschiede

erkennen: Die Nutzer:innen reagierten auf die unterschiedlichen Einladungen ähnlich.

Tabelle 2: Resonanz auf verschiedene Einladungen (Prozentwerte pro Einladung)

	Einladung Kontrollgruppe	Einladung Wissenschaft	Einladung Peers	Einladung Hilfe Betreutes Konto
Vollständig ausgefüllt	22,1% (75)	20,9% (71)	22,4% (76)	22,1% (75)
Teilweise ausgefüllt	7,9% (27)	5,3% (18)	5,6% (19)	3,8% (13)
Angeklickt, aber nichts ausgefüllt	21,2% (72)	25,0% (85)	23,0% (78)	24,2% (82)
Nicht auf Einladung reagiert	48,8% (166)	48,8% (166)	50,0% (166)	49,9% (169)
Insgesamt pro Einladung	100% (340)	100% (340)	100% (339)	100% (339)

Auch die Verteilung der soziodemographischen Daten pro Einladung zeigt keine Unterschiede (Tabelle 3). Es ergibt sich jedoch bei der Einladung „Hilfe Betreutes Konto“ (Hilfe BK) ein signifikanter Geschlechterunterschied: auf diese Einladung reagierten signifikant mehr Frauen als Männer ($\chi^2 = 7.123$, $p = .008$).

Tabelle 3: Verteilung der soziodemographischen Daten pro Einladung

	N	Einladung	Frauen	Alter (Jahre)	Nutzungs- dauer Betreutes Kontos (Jahre)
Vollständig ausgefüllt	75	Kontrolle	44,0%	44,9	5,3
	71	Wissenschaft	57,7%	42,9	4,8
	76	Peers	53,9%	43,4	5,1
	75	Hilfe BK	62,7%	40,6	4,3

Teilweise ausgefüllt	27	Kontrolle	66,7%	43,1	4,5
	18	Wissenschaft	55,6%	46,7	4,3
	19	Peers	68,4%	37,7	3,4
	13	Hilfe BK	38,5%	48,2	6,3
Angeklickt, aber nichts ausgefüllt	72	Kontrolle	47,2%	46,4	4,4
	85	Wissenschaft	48,2%	48,8	4,5
	78	Peers	43,6%	48,7	5,8
	82	Hilfe BK	39,0%	47,3	4,7
Nicht auf Einladung reagiert	166	Kontrolle	38,6%	46,7	4,7
	166	Wissenschaft	43,4%	46,1	5,0
	166	Peers	48,2%	46,3	4,5
	169	Hilfe BK	43,2%	46,7	4,9

Zusammenfassend zeigt der Vergleich der verschiedenen Einladungsformen keine größeren Unterschiede, abgesehen davon, dass Frauen häufiger auf den Aspekt, das Betreute Konto durch die Teilnahme zu verbessern (Hilfe BK), reagierten als Männer.

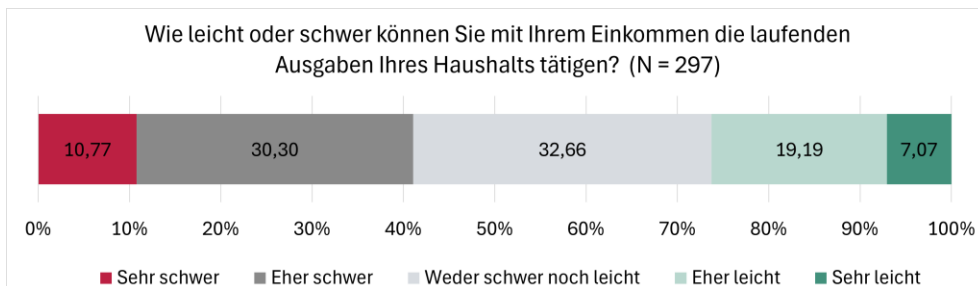
4.3.3 Finanzielle Vulnerabilität der Teilnehmenden

Während sich die Auswertungen in den beiden vorausgegangenen Kapiteln 4.3.1 und 4.3.2 auf die Gesamtheit der Nutzer:innen des Betreuten Kontos (basierend auf der Auswertung der administrativen Daten) bezog, beziehen sich alle folgenden Auswertungen nur auf die Informationen aus der Befragung und damit jene Nutzer:innen, die die Befragung vollständig oder teilweise ausgefüllt haben. Unterschiedliche Stichprobengrößen (N) ergeben sich daraus, dass auch unvollständige Teilnahmen in die Auswertungen mitaufgenommen wurden.

Eine Analyse dieser Befragungsdaten zeigt, dass 78,0% angeben, zwischen 751 € und 2000 € monatliches Nettoeinkommen zu beziehen (N = 299). Die Mehrheit der Teilnehmenden äußert eine gewisse Unzufriedenheit mit ihrer finanziellen Situation an (M = 2.81, SA = 1.21, 1 = *sehr unzufrieden*, 5 = *sehr zufrieden*, N = 297).

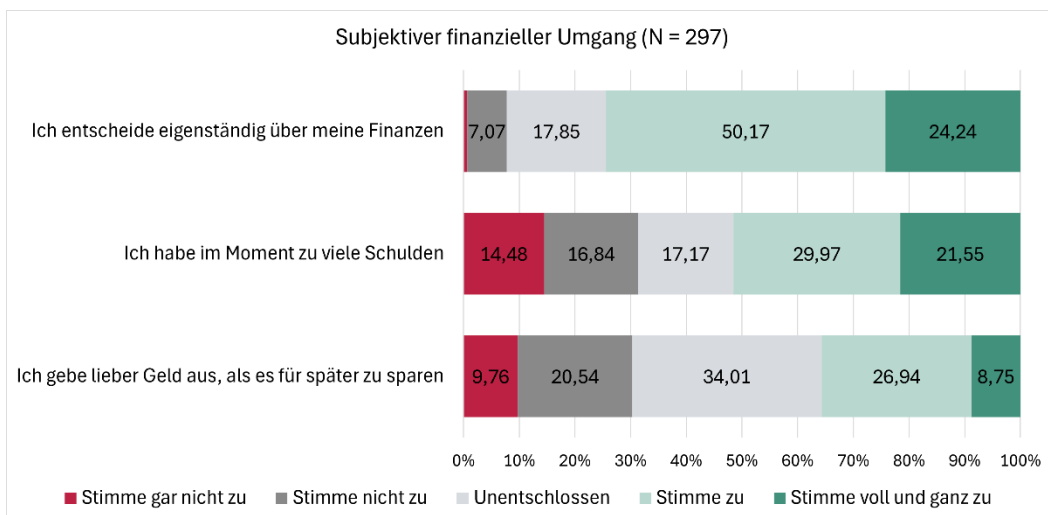
Ein Großteil der Teilnehmenden (63,0%) gibt dabei an, dass sie mit ihrem Einkommen *weder schwer noch leicht* oder *eher schwer* die laufenden Ausgaben ihres Haushalts tätigen können, während 10,8% *sehr schwer* mit ihrem Einkommen auskommen (Abbildung 3). Mit zunehmendem Alter kommen Teilnehmende eher schlechter mit ihrem Einkommen aus ($r = -.118$, $p = .043$, N = 297).

Abbildung 3: Wahrnehmung der eigenen finanziellen Möglichkeiten



Ein Großteil der Befragten berichtet, eigenständig über ihre Finanzen zu entscheiden; zudem geben einige an, im Moment zu viele Schulden zu haben und Geld lieber auszugeben als zu sparen (Abbildung 4).

Abbildung 4: Subjektiver finanzieller Umgang mit Finanzen



Anmerkung. Die Zeilen sind nach der Häufigkeit der positivsten Antwortkategorie sortiert. Diese Reihung wird auch in den folgenden Abbildungen beibehalten.

Die finanzielle Vulnerabilität der Teilnehmenden zeigt sich zudem in den Antworten auf die Frage, ob sie in der Lage wären, unerwartete Ausgaben in der Höhe von 1370 € aus eigenen Mitteln zu begleichen, ohne sich etwas zu leihen. Lediglich 13,1% der Befragten gaben an, dass sie dazu in der Lage wären. Personen höheren Alters geben eher an, dass sie derartige unerwartete Ausgaben nicht unmittelbar aus eigenen Mitteln begleichen können ($r = .153, p = .008$).

Mit höherem monatlichem Nettoeinkommen haben die Teilnehmenden eher das Gefühl, dass sie mit ihrem Einkommen leichter auskommen ($r = .168, p = .004$), und berichten weniger Probleme, unerwartete Ausgaben zu tätigen ($r = -.149, p = .010$).

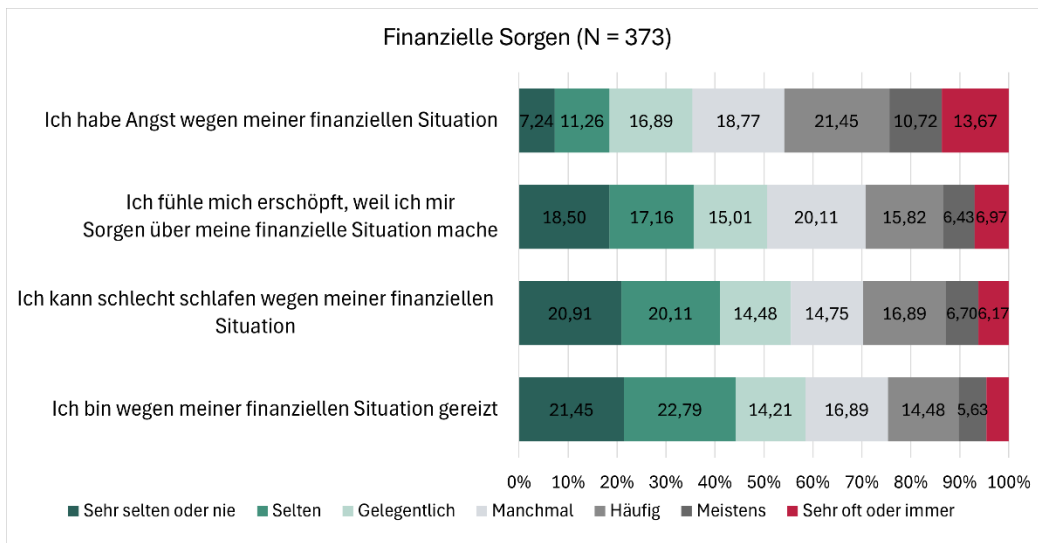
Den eigenen Umgang mit Geld schätzen 36,4% der Teilnehmenden als *ungefähr gleich* zu anderen Menschen in Österreich ein, 32,7% schätzen sich selbst *etwas schlechter*, 19,9% *etwas besser* ein ($M = 2,84$, $SA = 0.97$, $N = 297$). Je länger Teilnehmende schon das Betreute Konto nutzten, umso besser schätzen sie ihren Umgang mit Geld ein im Vergleich zu anderen Menschen in Österreich ($r = .158$, $p = .006$).

Zusammengefasst zeigt sich unter den Teilnehmenden eine überwiegende Unzufriedenheit mit der finanziellen Situation, was auch damit einhergeht, dass mit dem aktuellen Einkommen die laufenden Ausgaben eher schwer getätigt werden können. Die Teilnehmenden geben an, dass Selbstbestimmung über ihre Finanzen möglich ist, gleichzeitig zeigen sich Tendenzen, dass zu viele Schulden gemacht werden. Auch unerwartete Ausgaben können nur von einem kleinen Teil gestemmt werden – diese Problematik verstärkt sich mit steigendem Alter. In der Selbsteinschätzung, wie mit dem eigenen Geld umgegangen wird, sieht sich etwas über ein Drittel ungefähr gleich zu anderen Menschen in Österreich, während sich ein Drittel schlechter bewertet. Interessant ist, dass eine längere Nutzung des Betreuten Kontos mit einer positiveren Einschätzung des eigenen Umgangs mit Geld zusammenhängt.

4.3.4 Auswirkungen des Betreuten Kontos auf finanzielle Sorgen, Entlastung, Stress und Schuldenbelastung

Die Ergebnisse der Studie lassen eine Reihe positiver Auswirkungen des Betreuten Kontos erkennen. Ein wichtiger Aspekt, der in diesem Zusammenhang gemessen wurde, ist die Reduktion der finanziellen Sorgen der Teilnehmenden. Die finanziellen Sorgen wurden anhand der folgenden Aspekte gemessen: Angst aufgrund der finanziellen Situation, Erschöpfung aufgrund von Sorgen über die finanzielle Situation, schlechte Schlafqualität sowie Gereiztheit aufgrund der finanziellen Situation. **Abbildung 5** zeigt die Antworten der Teilnehmenden.

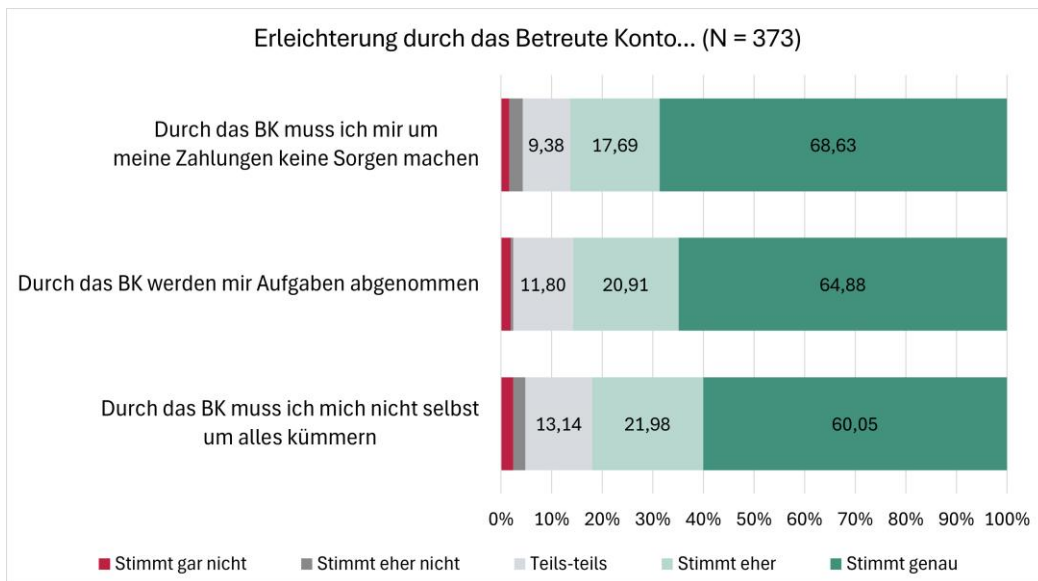
Abbildung 5: Finanzielle Sorgen



Betrachtet man die Entwicklung im Zeitverlauf, so zeigt sich vom ersten ($N = 66$) auf das zweite Jahr ($N = 46$) der Nutzung des Betreuten Kontos ein signifikanter Rückgang der finanziellen Sorgen ($t(103.54) = 1.994, p = .049$).⁴⁹ Teilnehmende, die das Betreute Konto erst weniger als ein Jahr nutzen, zeigen demnach noch deutlich stärkere finanzielle Sorgen als Teilnehmende, die das Betreute Konto schon zwischen ein und zwei Jahren nutzen.

Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse, dass die Teilnehmenden eine Entlastung in verschiedenen Bereichen wahrnehmen (Abbildung 6). Eine große Mehrheit stimmte der Aussage zu, dass sie sich durch das Betreute Konto keine Sorgen mehr um Zahlungen machen müssen, ihnen Aufgaben abgenommen werden und sie sich nicht selbst um alles kümmern müssen.

⁴⁹ Die Korrelation zwischen finanziellen Sorgen und genereller Nutzungsdauer, ohne Gruppierung nach erstem und zweitem Nutzungsjahr, ist hingegen nicht signifikant.

Abbildung 6: Entlastung durch das Betreute Konto (BK)

Weiterhin berichten die Teilnehmenden ihr wahrgenommenes Stresslevel anhand der Fragen, ob sie die wichtigen Dinge im Leben unter Kontrolle haben, persönliche Probleme lösen können, die Dinge gut für sie laufen, und ob sie mit ihren Problemen überfordert sind. Die Ergebnisse zeigen, dass das wahrgenommene Stresslevel mit einer längeren Nutzungsdauer abnimmt. Teilnehmende, die das Betreute Konto schon länger nutzen, haben demnach eher das Gefühl, dass sie ihr Leben unter Kontrolle haben und ihre Probleme lösen können ($r = -.136, p = .009$). Des Weiteren zeigt sich, dass Teilnehmende, die das Betreute Konto bereits seit längerer Zeit nutzen, eine geringere subjektive Schuldenbelastung berichten ($r = -.165, p = .004$).⁵⁰

Zusammenfassend zeigen sich mit zunehmender Nutzungsdauer des Betreuten Kontos positive Entwicklungen sowohl bezogen auf finanzielle Sorgen als auch auf das wahrgenommene Stresslevel.

4.3.5 Autonomie, Kompetenz und Beziehung im Kontext des Betreuten Kontos

Im Rahmen der Befragung wurden die Aspekte der a) Selbstbestimmung in der Nutzung des Betreuten Kontos, b) Kompetenz im Umgang mit den eigenen Finanzen

⁵⁰ Der Rückgang der subjektiven Schuldenbelastung bei längerer Nutzung des Betreuten Kontos bleibt auch dann bestehen, wenn man dafür kontrolliert, ob sich die Nutzer:innen in einem Privatkonkurs befinden (von den Teilnehmenden der Befragung befinden sich 29 Personen in einem Privatkonkurs). Dieser Befund deutet darauf hin, dass der Rückgang der subjektiven Schuldenbelastung tatsächlich mit dem Betreuten Konto zusammenhängt und nicht von Nutzer:innen getrieben ist, die sich parallel in einem Privatkonkurs befinden.

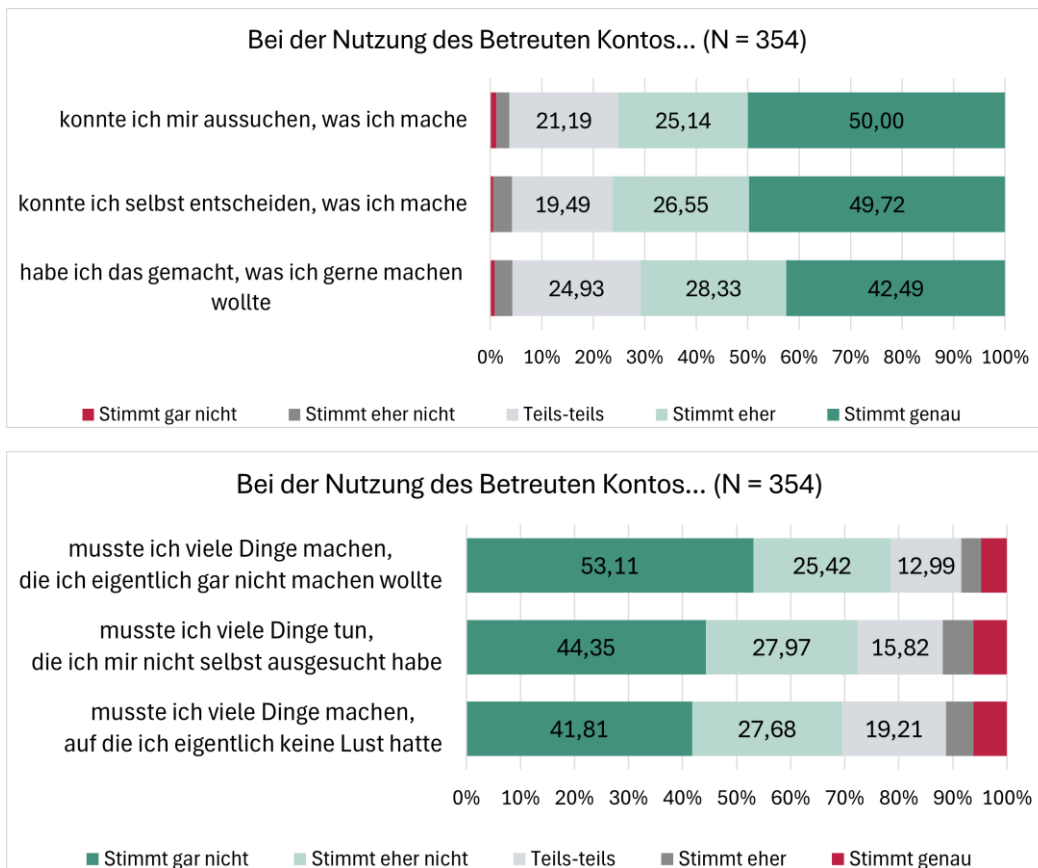
und c) wahrgenommene Beziehung zu IBV und TBK untersucht. Ziel war es, ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, welche dieser Aspekte für die Teilnehmenden von zentraler Bedeutung sind. Die drei Aspekte beruhen auf der Selbstbestimmungstheorie (Deci & Ryan, 2000, 2008; Ryan et al., 2008). Jeder der drei Aspekte wurde in Form von positiven und negativen Ausprägungen abgefragt (z. B. Beziehung zu IBV [positiv]: „*Meine Kontobetreuer:in war für mich da.*“; Beziehung zu IBV [negativ]: „*Meine Kontobetreuer:in und ich haben Dinge anders gesehen.*“, jeweils auf einer Skala von *Stimmt gar nicht* bis *Stimmt genau*). Diese Aufteilung in positiv und negativ erfolgte, da es gemäß der Theorie möglich ist, dass ein Aspekt zwar nicht unbedingt negativ bewertet wird (z. B. keine Meinungsverschiedenheit mit Kontobetreuer:in), aber dadurch trotzdem noch nicht dezidiert positiv ist (z. B. resultiert aus dem Fehlen einer Meinungsverschiedenheit nicht unbedingt die Wahrnehmung, unterstützt zu werden). Die Erhebung positiver und negativer Ausprägungen ermöglicht es, die Einschätzung der Teilnehmenden möglichst genau zu erfassen.

Zusammenfassend zeigt sich, dass insbesondere die Einschätzungen der Selbstbestimmung und Beziehung zu IBV und TBK überaus positiv bewertet werden – mit sehr hohen Werten auf der positiven Dimension, und sehr niedrigen Werten auf der negativen Dimension. Nur die Einschätzung der Kompetenz zeigt ein etwas differenzierteres Bild. Im Folgenden werden die Ergebnisse im Detail beschrieben.

Selbstbestimmung in der Nutzung des Betreuten Kontos

Die berichtete wahrgenommene Selbstbestimmung ist generell sehr hoch. Die Teilnehmenden geben überwiegend an, dass sie bei der Nutzung des Betreuten Kontos Dinge so tun können, wie sie es wollen, und, dass sie nicht Dinge tun müssen, die sie eigentlich nicht wollten. Diese Ergebnisse unterstreichen das Resultat aus den qualitativen Interviews, dass Sorgen hinsichtlich eingeschränkter Selbstbestimmung eher vor dem Entschluss für das Betreute Konto relevant sind. Bei der Nutzung des Betreuten Kontos empfinden die Teilnehmenden nicht, dass ihre Selbstbestimmung eingeschränkt wäre (**Abbildung 7**). Eine Veränderung der wahrgenommenen Selbstbestimmung im Zeitverlauf der Nutzungsdauer lässt sich nicht feststellen.

Abbildung 7: Selbstbestimmung in der Nutzung des Betreuten Kontos

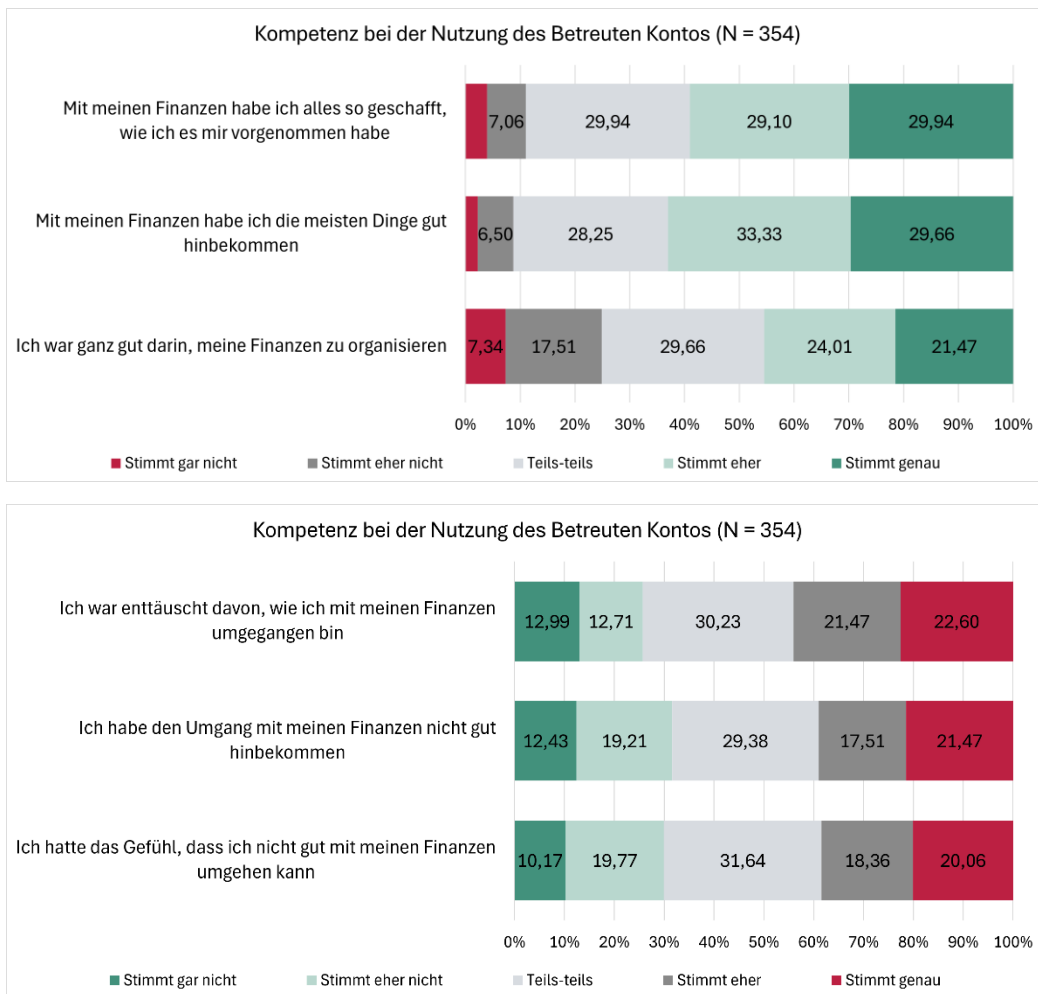


Anmerkung. Das erste Balkendiagramm zeigt die positive Bewertung, das zweite die negative Bewertung. Die Farbkodierung ist daher umgedreht, sodass grüne Kategorien eine positivere Einschätzung zeigen.

Kompetenz im Umgang mit den eigenen Finanzen

Die Einschätzung der eigenen Kompetenz im Umgang mit Finanzen fällt ebenfalls tendenziell positiv aus. Es zeigt sich außerdem ein Zusammenhang mit der Nutzungsdauer des Betreuten Kontos. Mit zunehmender Nutzungsdauer berichten die Teilnehmenden eine höhere Kompetenz in der positiven Dimension im Umgang mit ihren Finanzen ($r = .163$, $p = .002$). Es scheint also, dass die Teilnehmenden ein gesteigertes Gefühl ihrer Kompetenz verspüren, wenn sie das Betreute Konto über einen längeren Zeitraum nutzen. Ob dies auch mit einer tatsächlich gesteigerten Finanzkompetenz einhergeht, oder ob es sich hierbei lediglich um eine subjektive Wahrnehmung handelt, lässt sich mit den vorliegenden Daten nicht beantworten.

Abbildung 8: Kompetenz bei der Nutzung des Betreuten Kontos

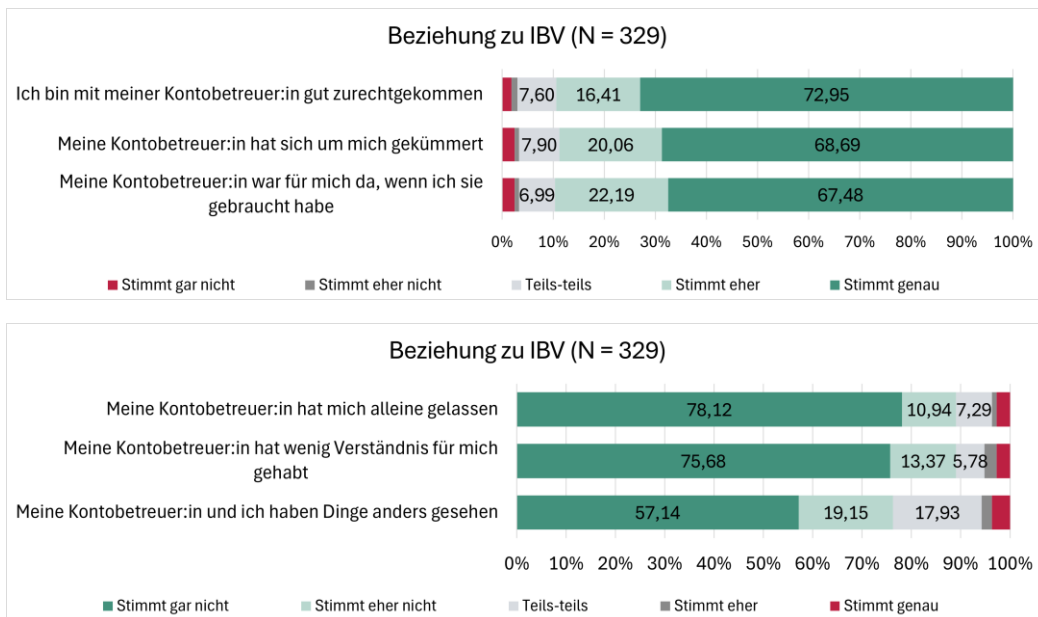


Anmerkung. Das erste Balkendiagramm zeigt die positive Bewertung, das zweite die negative Bewertung. Die Farbkodierung ist daher umgedreht, sodass grüne Kategorien eine positivere Einschätzung zeigen.

Beziehung zu TBK und IBV

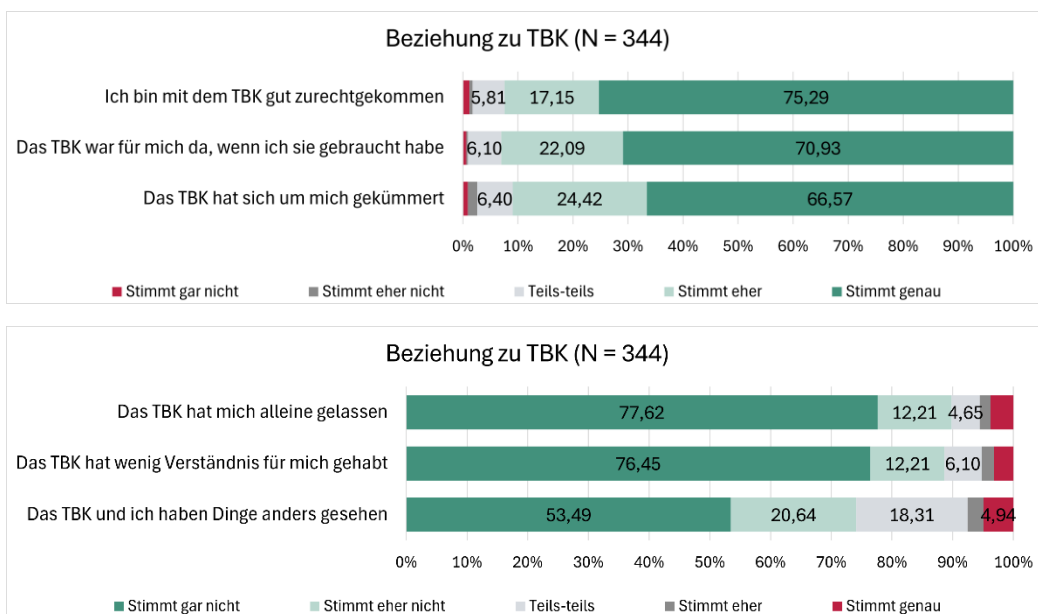
Die Beziehungen zu TBK und IBV werden sehr positiv bewertet. Bei diesen Fragen zeigt sich die stärkste positive Bewertung: Ein Großteil aller Teilnehmenden wählt zu allen Fragen die positivste Antwortoption. Dies zeigt, dass die Teilnehmenden sich von IBV und TBK sehr gut unterstützt fühlen, dass sie mit IBV und TBK gut zurechtkommen und sich nicht allein gelassen fühlen. **Abbildung 9** zeigt die wahrgenommene Beziehung zu der IBV, **Abbildung 10** zeigt die wahrgenommene Beziehung zum TBK. Eine signifikante Veränderung mit längerer Nutzungsdauer lässt sich nicht beobachten.

Abbildung 9: Beziehung der Nutzer:innen zu ihrer IBV



Anmerkung. Das erste Balkendiagramm zeigt die positive Bewertung, das zweite die negative Bewertung. Die Farbkodierung ist daher umgekehrt, sodass grüne Kategorien eine positivere Einschätzung zeigen.

Abbildung 10: Beziehung der Nutzer:innen zum TBK



Anmerkung. Das erste Balkendiagramm zeigt die positive Bewertung, das zweite die negative Bewertung. Die Farbkodierung ist daher umgekehrt, sodass grüne Kategorien eine positivere Einschätzung zeigen.

4.3.6 Bewertung des Betreuten Kontos

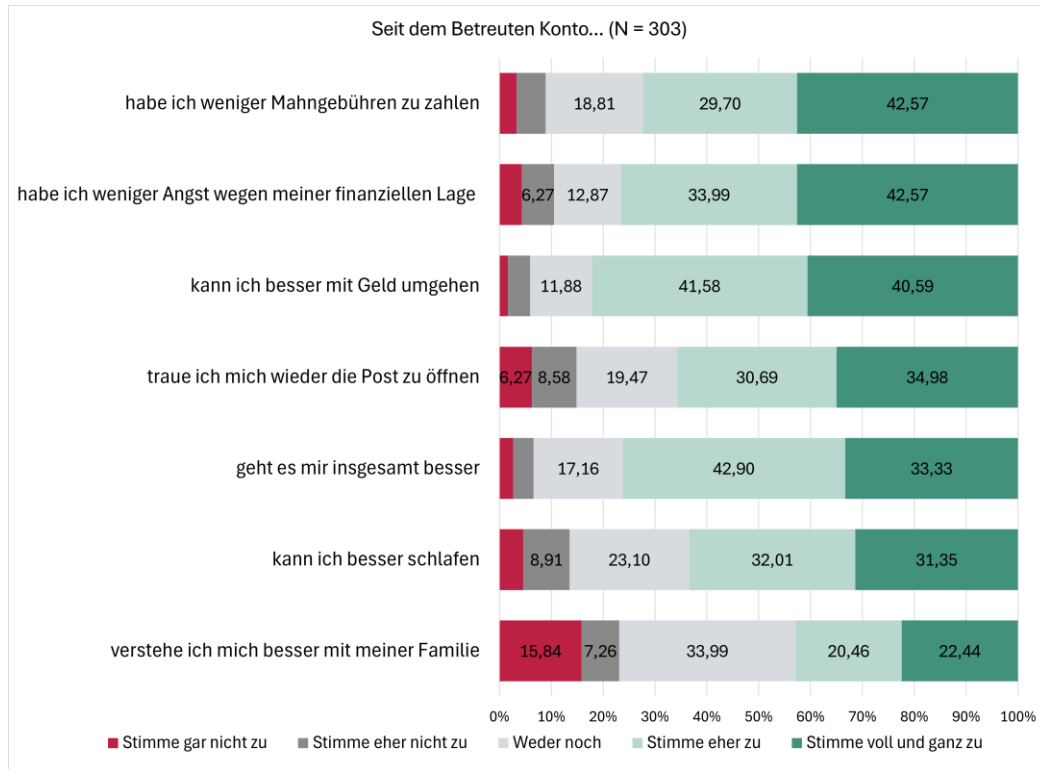
Die Teilnehmenden ($N = 303$) wurden zudem gefragt, wie hilfreich das Betreute Konto für sie sei. Auf diese Frage antworten 77,2% der Befragten, dass das Betreute Konto für sie *sehr hilfreich* sei, während 19,8% *eher hilfreich* angeben – die Gesamteinschätzung fällt demnach äußerst positiv aus.

Darüber hinaus nehmen die Teilnehmenden seit der Nutzung des Betreuten Kontos einige Verbesserungen und Erleichterungen in ihrem Leben und ihrer finanziellen Situation wahr (Abbildung 11). Diese Bewertungen zeigen deutlich die überaus positive Bewertung des Betreuten Kontos: 82,2% *stimmen voll und ganz* oder *eher zu*, dass sie seit dem Betreuten Konto besser mit Geld umgehen können. Weiters stimmen 76,6% *voll und ganz* oder *eher zu*, dass sie seit dem Betreuten Konto weniger Angst wegen ihrer finanziellen Lage haben, und 76,2% *stimmen voll und ganz* oder *eher zu*, dass es ihnen seit dem Betreuten Konto insgesamt besser geht.

Mit längerer Nutzung des Betreuten Kontos berichten die Teilnehmenden bessere Fähigkeiten im Umgang mit Geld ($r = .182, p = .001$), dass sie sich eher wieder trauen die Post zu öffnen ($r = .149, p = .009$), und dass sie weniger Mahngebühren zu zahlen haben ($r = .161, p = .005$). Bei den weiteren Fragen zur Verbesserung des finanziellen Wohlbefindens zeigt sich keine Veränderung mit längerer Nutzungsdauer des Betreuten Kontos, aber ebenfalls insgesamt sehr positive Bewertungen.

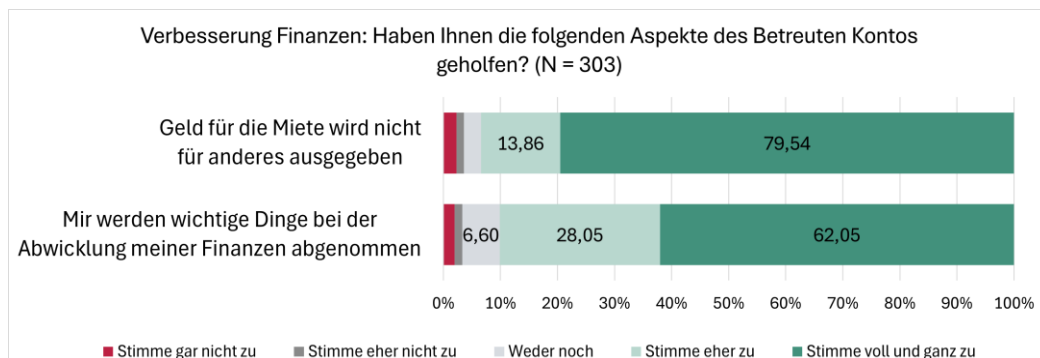
Die Teilnehmenden wurden außerdem gefragt, wie stark ihnen die beiden Funktionen des Betreuten Kontos jeweils geholfen haben: Einerseits, dass Geld für die Miete nicht für anderes ausgegeben wird, und andererseits, dass wichtige Dinge bei der Abwicklung der eigenen Finanzen abgenommen werden. Dem ersten Aspekt stimmen insgesamt 93,4% der Teilnehmenden *eher bis voll und ganz* zu, dem zweiten Aspekt stimmen 90,1% *eher bis voll und ganz* zu (siehe Abbildung 12). Zusammenfassend wird die Funktion des Betreuten Kontos als Selbstbindungsinstrument als etwas hilfreicher wahrgenommen als die administrative Unterstützung. Es zeigen sich aber für beide Aspekte sehr hohe Zustimmungswerte.

Abbildung 11: Verbesserung finanziellen Wohlbefindens seit Nutzung des Betreuten Kontos



Anmerkung. Die Zeilen sind nach der Häufigkeit der positivsten Antwortkategorie sortiert.

Abbildung 12: Verbesserung von Finanzthemen durch das Betreute Konto



Rückmeldungen aus den offenen Antwortfeldern

Im Fragebogen gab es zusätzlich zu den geschlossenen Fragen offene Antwortfelder, in welchen die Teilnehmenden mit eigenen Worten drei Fragen beantworten konnten. Insgesamt wurden 312 Rückmeldungen gegeben; die Antworten werden im Folgenden kurz zusammengefasst. Alle Zitate der Befragten werden wortgetreu und ohne sprachliche Korrekturen wiedergegeben (Ergänzungen sind in eckigen Klammern notiert).

Frage 1: „Wie hat Ihnen das Betreute Konto sonst noch helfen können?“

Einige geben an, dass das Betreute Konto ihnen beim Abbau von Schulden und beim Umgang mit Geld geholfen hat (z. B. *„Mittlerweile schaffe ich es auch, die Summe aufs Monat aufzuteilen, sodass ich immer Geld übrig habe, auch wenn es am Monatsende nichtmehr viel ist. Davor war ich meist schon Mitte des Monats komplett Pleite und habe deshalb oft meine Rechnungen nicht bezahlt, weil ich im nächsten Monat nicht wieder ohne dastehen wollte.“*; *„danke für diese Service, es hat mir viele Probleme erspart [und] mir auch beigebracht ein bisschen besser mit meinem Geld umzugehen und auch keine neuen Schulden zu machen“*).

Als zusätzliche positive Auswirkung des Betreuten Kontos wird eine soziale Teilhabe (*„Bin selbstbewusster geworden, kann mehr am sozialen Leben teilnehmen...“*), eine positivere Einstellung zum Thema Finanzen (*„Positives Gesamtbild über Finanzen generell seit dem Betreuten Konto.“*) und das (Wieder-)Erlangen von Kontrolle genannt (z. B. *„Das Betreute Konto half mir wieder mehr Kontrolle über mein Leben zurück zu erlangen.“*; *„Ich wusste das ich selbst nicht die Kontrolle hatte. Das ich jemanden die Kontrolle gebe, damit ich meine Logik austrickse und es nicht mehr als Kontrollfaktor gesehn hab sondern Erfüllung und positive Verknüpfung. Also statt Kontrolle, die zuvor ja negativ behaftet war weil ich damit überfordert war, habe ich es in ein neues positives Pflichtgefühl umgewandelt, und somit auch mehr in die Handlung gekommen.“*).

Frage 2: „Haben Sie Verbesserungsvorschläge für das Betreute Konto?“

Die überwiegende Mehrheit der Teilnehmenden gibt an, keine Verbesserungsvorschläge zu haben und voll und ganz zufrieden zu sein (*„Nein, ich würde alles so belassen wie es momentan ist. :)"*; *„Da ich voll und ganz mit der immer zuverlässigen Arbeit des Betreuten Kontos zufrieden bin, sehe ich in meinem Fall keinen Bedarf von Verbesserung.“*). Einzelne Rückmeldungen der

Nutzer:innen zeigen den Wunsch nach mehr proaktiver Unterstützung, besserer Kommunikation, Mehrsprachigkeit, einfühlsamerem Vorgehen, und der Bereitschaft Notlösungen zu finden. Zudem werden zusätzliche Standorte, ein übersichtlicheres Webdesign und schnellere, flexiblere Zahlungsabwicklungen (z. B. Akonto-Zahlungen, kleiner Überziehungsrahmen) genannt. Weitere Wünsche betreffen die Möglichkeit von Daueraufträgen für zusätzliche regelmäßige Zahlungen (z. B. Gerichtskosten) und weniger restriktive Sperren.

Frage 3: „Möchten Sie uns zum Abschluss noch etwas mitteilen?“

Viele Teilnehmende nutzten bei der letzten offenen Frage, die für weitere freie Anmerkungen gedacht war, die Gelegenheit, ihre Zufriedenheit und Dankbarkeit für das Betreute Konto, das TBK, die Zweite Sparkasse sowie die Sozialarbeiter:innen oder einzelne Organisationen zum Ausdruck zu bringen (z. B. *„Ich möchte mich bei dem betreuten Konto herzlich bedanken weil sie mir helfen mein Leben in die richtige Bahn zu leiten“*; *„Ich möchte dem Betreuten Konto Team, von Herzen danken, dass es mein Dasein ein bisschen erträglicher macht.“*; *Ich möchte mich bedanken für Ihr Engagement und Ihr Taktgefühl im Umgang mit mir als Kunde des Betreuten Kontos.“*).

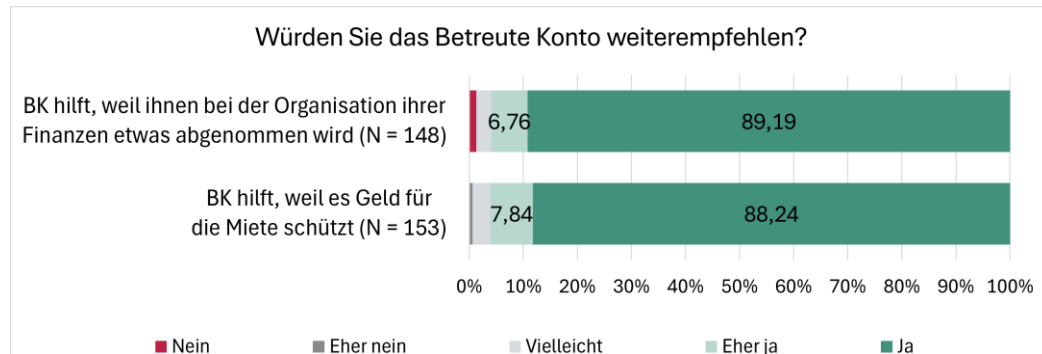
4.3.7 Weiterempfehlung

Ein zentrales Ziel der Untersuchung war es, die Bereitschaft der Nutzer:innen, das Betreute Konto weiterzuempfehlen und als Botschafter:in zur Verfügung zu stehen, zu erfragen. Dabei zeigt sich, dass die überwiegende Mehrheit der Teilnehmenden das Betreute Konto weiterempfehlen würde: 88,7% beantworten die Frage danach mit *ja*, weitere 7,3% mit *eher ja*. Lediglich eine Minderheit von etwa vier Prozent würde das Betreute Konto nur *vielleicht* oder *eher nicht* weiterempfehlen.

Wie in der Erläuterung der Methodik ausgeführt, wurden im Fragebogen vor der Frage zur Weiterempfehlung zwei unterschiedliche Vorteile des Betreuten Kontos hervorgehoben. Die Teilnehmenden sahen dabei nur jeweils einen der beiden Vorteile, um zu testen, ob sich dadurch ein Unterschied in der Weiterempfehlung zeigt: So wurde entweder der Vorteil des Betreuten Kontos als Selbstbindungsinstrument oder der administrativen Entlastung hervorgehoben. Die Analyse zeigt keinen signifikanten Unterschied in der Weiterempfehlung ($t(283,78) = 0,192$, $p = 0,847$). In beiden Gruppen würde ein sehr hoher Anteil der Teilnehmenden das

Betreute Konto weiterempfehlen, unabhängig davon, welcher Vorteil des Betreuten Kontos betont wird (Abbildung 13).

Abbildung 13: Weiterempfehlung des Betreuten Kontos (BK) nach hervorgehobenen Vorteilen



Des Weiteren können sich 45,2% der Teilnehmenden vorstellen, Botschafter:in für das Betreute Konto zu werden, also z. B. anderen Menschen zu erklären, was das Betreute Konto ist, und Fragen dazu zu beantworten; 12,6% können es sich *eher* vorstellen und 21,6% können es sich *vielleicht* vorstellen ($N = 301$).

Wenn die Teilnehmenden bei dieser Frage *vielleicht*, *eher ja* oder *ja* angaben, so wurde ihnen eine Folgefrage angezeigt (bei *eher nein* und *nein* wurde die Folgefrage übersprungen), ob das Team Betreutes Konto die Teilnehmenden zu diesem Zweck kontaktieren darf.

Von jenen, die sich die Tätigkeit als Botschafter:in prinzipiell vorstellen konnten ($N = 238$),⁵¹ äußern 69,7% ihr Einverständnis, vom TBK kontaktiert zu werden, um Botschafter:in zu werden.

So gibt es insgesamt $N = 166$ Personen, die mit einer Kontaktaufnahme einverstanden sind. Davon wollen 38,6% (64 Personen) per E-Mail kontaktiert werden, 35,5% (59 Personen) per SMS, 19,9% (33 Personen) per Anruf, 6,0% (10 Personen) entschieden sich um und wollten doch nicht kontaktiert werden.

4.3.8 Geschlechterspezifische Unterschiede und Zusammenfassung der Ergebnisse

In der Auswertung zeigen sich einige geschlechtsspezifische Unterschiede: Über alle Antworten hinweg beantworten Frauen die Befragung tendenziell positiver als Männer. Diese Unterschiede sind aber oft sehr geringfügig, bzw. könnte es sich

⁵¹ Die kleiner werdenden Personenanzahlen ergeben sich daraus, dass Personen nur dann die Folgefragen sahen, wenn sie der vorherigen Frage zustimmten.

potenziell auch um eine generelle Tendenz zu höheren Bewertungen handeln. Dies bedeutet also nicht zwangsläufig, dass es zu signifikanten Unterschieden im Erleben kommt. Frauen geben an, dass sie ein höheres positives Wohlbefinden verspüren, weniger Stress haben und kompetenter im Umgang mit ihren Finanzen sind. Außerdem bewerten sie das Betreute Konto als hilfreicher, geben an, eher mit ihrem Einkommen auszukommen, und schätzen den eigenen Umgang mit Geld ungefähr gleich zu anderen Menschen in Österreich ein, während Männer sich leicht unter dem Durchschnitt einschätzen. Männer geben stattdessen eher an, dass sie ihr Geld lieber ausgeben als zu sparen und im Moment zu viele Schulden haben. In der Nutzungsdauer zeigen sich keine Unterschiede zwischen Männern und Frauen.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der quantitativen Befragung der Nutzer:innen nochmals im Hinblick auf die zu Beginn des Kapitels formulierten Ziele der Befragung zusammengefasst. Das **erste Ziel** war die Untersuchung der Wirkung verschiedener Einladungen auf die Teilnahmerate. Hier zeigt sich, dass die unterschiedlichen SMS-Einladungen zur Teilnahme keinen Unterschied machen, da die Teilnahmebereitschaft unabhängig von der Formulierung der Einladung gleich hoch ausfällt. Das **zweite Ziel** der Studie bestand darin, die Auswirkungen des Betreuten Kontos zu untersuchen. Die Ergebnisse zeigen, dass das Betreute Konto als hilfreich empfunden und von einer großen Mehrheit der Teilnehmenden als Entlastung wahrgenommen wird. Das finanzielle Wohlbefinden steigt in einigen Aspekten mit längerer Nutzungsdauer des Betreuten Kontos, während Stress und subjektive Schuldenbelastung nachlassen. Die finanziellen Sorgen verringern sich vor allem vom ersten zum zweiten Jahr der Nutzung des Betreuten Kontos. Hinsichtlich der drei untersuchten Aspekte Autonomie, Kompetenz und wahrgenommener Beziehung zu IBV und TBK zeigt sich ein sehr positives Gesamtbild: Sowohl die wahrgenommene Selbstbestimmung als auch die Beziehung zu IBV und TBK werden positiv bewertet. Mit längerer Nutzungsdauer berichten die Teilnehmenden außerdem eine steigende Kompetenz im Umgang mit ihren Finanzen. Das **dritte Ziel** war die Erfassung der Bereitschaft der aktiven Nutzer:innen, das Betreute Konto weiterzuempfehlen. Diesbezüglich zeigt sich eine hohe Bereitschaft, das Betreute Konto weiterzuempfehlen, unabhängig davon, ob das Konto zuvor als Selbstbindungsinstrument oder als administrative Entlastung beschrieben wurde. Ein großer Teil der Befragten wäre zudem bereit, vom TBK kontaktiert zu werden, um als Botschafter:in für das Betreute Konto zu fungieren.

5 Diskussion und Conclusio

In dieser Studie wurde das Betreute Konto, ein in der Wohnungslosenhilfe eingesetztes Instrument, das Menschen bei der Sicherstellung existenzsichernder Zahlungen unterstützt, aus verhaltensökonomischer Perspektive untersucht. In einem ersten Schritt wurde eine qualitative Analyse durchgeführt, bestehend aus teilnehmender Beobachtung, Einzelinterviews und einer offenen Online-IBV-Befragung, um Barrieren und Vorbehalte für die Nutzung sowie Stärken und Schwächen in praktischen Abläufen rund um das Betreute Konto zu identifizieren. Basierend auf diesen Erkenntnissen wurden in einem partizipativen Verfahren verhaltensökonomisch inspirierte Maßnahmen entwickelt, mit dem Ziel, die Nachfrage nach dem Betreuten Konto zu steigern sowie Prozesse und Abläufe zu verbessern, um die Zufriedenheit der beteiligten Akteur:innen zu steigern. In einem abschließenden quantitativen Schritt wurden Nutzer:innen des Betreuten Kontos befragt, um mögliche positive Auswirkungen des Betreuten Kontos empirisch zu untersuchen und das Potenzial einer identifizierten Maßnahme näher zu untersuchen: die Weiterempfehlung des Betreuten Kontos von Nutzer:innen an andere potenzielle Nutzer:innen.

Ein zentrales Ergebnis, das sich durch die gesamte Studie zieht, ist die überwiegend sehr hohe Zufriedenheit der Nutzer:innen mit dem Betreuten Konto. Diese Zufriedenheit stellt sich v. a. mit der Nutzung ein. Wenn die Personen noch keine Erfahrungen mit dem Betreuten Konto haben und von den betreuenden Sozialarbeiter:innen auf eine potenzielle Nutzung des Betreuten Kontos angesprochen werden, sind viele zunächst skeptisch. Sie befürchten Stigmatisierung, den Verlust von Autonomie, Privatsphäre und den Zugang zum eigenen Geld oder möchten sich nicht eingestehen, die Abwicklung der eigenen Finanzen nicht zu schaffen. Sobald die Personen dann aber eigene Erfahrungen in der Nutzung des Betreuten Kontos gesammelt haben, zeigt sich zumeist, dass diese Sorgen nicht zutreffen bzw., dass der Nutzen des Betreuten Kontos überwiegt.

Aus diesem Grund ist es zentral, potenzielle Nutzer:innen behutsam an das Betreute Konto heranzuführen. Hier setzen die entwickelten Maßnahmen an: Diese sollen die Akzeptanz des Betreuten Kontos bei den Nutzer:innen steigern und Sozialarbeiter:innen Instrumente an die Hand geben, um Nutzer:innen das Angebot verständlich und nachvollziehbar zu vermitteln sowie unbegründete Ängste zu nehmen. Neben den im Rahmen der Studie neu entwickelten Maßnahmen zeigen sich hier in den Interviews auch eine Reihe bereits eingesetzter erfolgsversprechender Ansätze der interviewten IBV, die im Rahmen der Studie gesammelt und im Bericht festgehalten wurden. Darüber hinaus werden Verbesserungen rund um

das Kontoeröffnungsgespräch sowie von praktischen Abläufen und der Kommunikation vorgeschlagen. Durch den Abbau von Barrieren bei der Eröffnung des Kontos sowie die Vermeidung von Problemen in der Nutzung soll die Akzeptanz des Angebots gesteigert werden und die Frustration bei Nutzer:innen reduziert werden. Ein hohes Potenzial für die Steigerung der Nachfrage nach dem Betreuten Konto zeigt sich auch bei Weiterempfehlungen von Nutzer:innen an andere Personen – sowohl informell als auch in gezielten Peer-Programmen, bei denen Nutzer:innen anderen von ihren Erfahrungen berichten und Fragen beantworten. Das Potenzial von Peer-Programmen bestätigt sich auch in der quantitativen Befragung: 88,7% der Befragten gaben an, dass sie das Betreute Konto in jedem Fall weiterempfehlen würden, und insgesamt über die Hälfte der Befragten gab explizit das Einverständnis, als Botschafter:in für das Betreute Konto zur Verfügung zu stehen.

Im Kontext der qualitativen Erhebung und der Maßnahmenentwicklung zeigt sich auch, dass viele Abläufe schon gut implementiert sind, das Wissen über einige Angebote und Funktionen jedoch bei Nutzer:innen sowie IBV zum Teil fehlt. Auch hier setzen die entwickelten Maßnahmen an, indem sie versuchen, existierende Angebote besser zu kommunizieren und ins Bewusstsein der Zielgruppe zu rücken. Zu beachten ist, dass bei der Abwicklung des Betreuten Kontos sehr viele Akteur:innen beteiligt sind, da neben dem Team Betreutes Konto auch die Zweite Sparkasse sowie die IBV für Nutzer:innen Ansprechpartner für unterschiedliche Themen und Probleme sind. Als zentral erweist sich daher auch das Klären von Zuständigkeiten und Definieren von klar abgegrenzten Aufgaben, damit Nutzer:innen, aber auch die anderen beteiligten Akteur:innen, wissen, an wen sie sich mit welchen Anliegen wenden können.

Darüber hinaus wurden eine Reihe anderer Maßnahmen zur Optimierung der Prozesse und Kommunikation rund um das Betreute Konto identifiziert, die zum Teil leicht und ohne größere Kosten umzusetzen sind. Besonders großes Potenzial wurde hier beispielsweise einer Scheckkarte zugesprochen, auf der nicht nur die Einnahmenkontonummer, sondern auch die SMS-Kürzel und weitere zentrale Informationen abgedruckt werden. Im Rahmen der SMS-Kommunikation kann eine klare Kennzeichnung von positiven und negativen Meldungen durch leicht verständliche Signalwörter oder die Verwendung von Emojis dazu beitragen, die Unsicherheit von Nutzer:innen zu reduzieren und zu vermeiden, dass wichtige Informationen untergehen. Ein Beispiel für eine identifizierte Maßnahme, die bereits umgesetzt wurde, ist die Verschlankung der Kontoeröffnung auf einen Termin, statt wie bisher in zwei Terminen. Ein weiterer Maßnahmenansatz, der in den Interviews immer wieder genannt wurde, ist eine nutzungsfreundlichere Gestaltung der Benutzeroberfläche der Software und die Implementierung für Nutzer:innen und IBV

in einer App. Hier bietet das geplante Update der Software eine Chance, wobei hinsichtlich der App die verfügbaren Ressourcen beachtet werden müssen. Wichtig zu betonen ist, dass die vorgeschlagenen Maßnahmen zwar auf einer breiten empirischen Basis stehen, sie jedoch im Rahmen der Studie nicht auf ihre Wirksamkeit und Akzeptanz hin untersucht wurden. Gerade bei Maßnahmen, die mit höheren Kosten verbunden sind, bietet es sich an, deren Wirksamkeit mithilfe von randomisiert-kontrollierten Studien vor der großflächigen Ausrollung zu überprüfen.

Ein möglicher Kritikpunkt der qualitativen Erhebung ist, dass die Interviews nicht repräsentativ für die Gesamtheit der Nutzer:innen sind. Dieser Punkt ist insbesondere für die positiven Rückmeldungen und die hohe Zufriedenheit mit dem Betreuten Konto relevant und wird nochmals dadurch verstärkt, dass sich die Rekrutierung kritischer Nutzer:innen und solcher, die das Betreute Konto eigenmächtig gekündigt oder abgebrochen haben, als besonders schwierig erwiesen hat. Aus diesem Grund wurden die Ergebnisse hinsichtlich der positiven Auswirkungen des Betreuten Kontos und der hohen Zufriedenheit in der quantitativen Online-Befragung der Nutzer:innen wieder aufgegriffen. Die überwiegend positiven Rückmeldungen konnten in dieser Befragung sehr deutlich bestätigt werden. Es lässt sich eine hohe Zufriedenheit beobachten, die Nutzer:innen berichten von diversen positiven Auswirkungen des Betreuten Kontos, und es zeigt sich eine Reduktion finanzieller Sorgen und des wahrgenommenen Stresslevels im Zeitverlauf der Nutzung des Betreuten Kontos.

An dieser Stelle ist es wichtig zu betonen, dass das ideale Studiendesign für eine Evaluierung der Auswirkungen und Wirksamkeit des Betreuten Kontos eine randomisiert-kontrollierte Studie wäre. In einem solchen Design würden Nutzer:innen des Betreuten Kontos einer zufällig zugeordneten Vergleichsgruppe von Nicht-Nutzer:innen gegenübergestellt, um Unterschiede in den Ergebnisvariablen zu messen. Wenn eine echte Randomisierung nicht möglich ist, wäre als zweitbeste Vorgehensweise eine Vergleichsgruppe sinnvoll, die den Nutzer:innen in ihren Eigenschaften möglichst ähnlich ist. Die Identifikation und Befragung einer solchen Vergleichsgruppe stellte sich jedoch auch nach intensiven Gesprächen mit den Projektpartner:innen als eine zu große administrative und organisatorische Herausforderung heraus. Aus diesem Grund wurde auf eine direkte Befragung nach den Auswirkungen des Betreuten Kontos (im Querschnittsdesign) zurückgegriffen, bei der die Entwicklung der zu untersuchenden Ergebnisvariablen im Zeitverlauf der Nutzungsdauer untersucht wurde. Zu beachten ist hierbei, dass dieses Design nur die Verbesserung ab dem Zeitpunkt der Nutzung identifizieren kann, nicht jedoch den Effekt, der sich aus der Nutzung im Vergleich zur Nicht-Nutzung ergibt. Bei den Ergebnissen im Zeitverlauf sollte es sich also tendenziell eher um eine Unter-

schätzung der echten Effekte des Betreuten Kontos handeln. Gleichzeitig ist es schwierig, die Auswirkungen des Betreuten Kontos von den Auswirkungen anderer sozialarbeiterischer Tätigkeiten zu trennen, was für eine Überschätzung der beobachteten Auswirkungen im Zeitverlauf sprechen würde. Eine eher untergeordnete Rolle sollte diese Schwierigkeit der Trennung des Betreuten Kontos von anderen sozialarbeiterischen Angeboten bei der direkten Nachfrage nach den Auswirkungen des Betreuten Kontos spielen. Hier zeigt sich ebenfalls ein überwiegend sehr positives Bild, beispielsweise im Hinblick auf zu zahlende Mahngebühren, Angst wegen der finanziellen Lage, Umgang mit Geld, allgemeines Wohlbefinden oder Schlafqualität.

In Bezug auf die Zufriedenheit und positiven Auswirkungen, die unabhängig von der Nutzungsdauer berichtet werden, ist zu beachten, dass auch hier Selektionseffekte eine Rolle spielen könnten, dass also möglicherweise besonders zufriedene Nutzer:innen verstärkt an der Befragung teilgenommen haben.⁵² Zunächst ist dazu anzumerken, dass erfahrungsgemäß bei Befragungen sowohl sehr zufriedene als auch sehr unzufriedene Personen verstärkt teilnehmen (siehe z. B. Dutz et al., 2025). Das sehr geringe Ausmaß an negativen Rückmeldungen spricht dafür, dass die hohe Zufriedenheit und positiven Auswirkungen repräsentativ für die Gesamtheit der Nutzer:innen sein könnten. Auch die Tatsache, dass viele Interviewte, die im Kontext der Rekrutierung als eher kritisch eingeordnet wurden, letztlich insgesamt sehr positive Rückmeldungen zum Betreuten Konto gaben, spricht für diese Interpretation. Oft war hier die Haltung zu Beginn der Nutzung sehr negativ, wandelte sich dann aber im Zeitverlauf zum Positiven. Zum einen, weil gerade zu Beginn der Nutzung viele Hürden und Schwierigkeiten auftreten, zum anderen, weil sich Bedenken im Vorfeld als nicht relevant erwiesen bzw. die positiven Auswirkungen des Betreuten Kontos überwogen. In der quantitativen Befragung war es zudem möglich, die soziodemographische Zusammensetzung der Teilnehmenden an der Befragung mit der Gesamtheit der Nutzer:innen des Betreuten Kontos zu vergleichen. Hier zeigen sich gewisse Unterschiede zwischen den beiden Gruppen, insbesondere ist davon auszugehen, dass Personen mit geringer digitaler Kompetenz seltener an der Befragung teilgenommen haben. Abgesehen von der Tatsache, dass mehr Frauen, die grundsätzlich zu einer positiveren Bewertung tendierten, an der Befragung teilnahmen, legt aber keine der Variablen zwingend nahe, dass es sich um eine Selektion von positiv eingestellten Nutzer:innen in die Befragung handelte.

⁵² Während sich über Selektion im Hinblick auf die Zufriedenheit der Nutzer:innen spekulieren lässt, ist klar, dass Nutzer:innen, die aufgrund von Schwierigkeiten das Betreute Konto abgebrochen haben, nicht unter den Teilnehmenden der Befragung vertreten sind. Im Rahmen der Studie wurde eine Vielzahl an Versuchen unternommen, diese Personengruppe näher in die Analyse miteinzubeziehen. Der abgebrochene Kontakt mit dem TBK sowie datenschutzrechtliche Schwierigkeiten stellten sich in der Praxis jedoch als sehr schwer zu überwindende Hürden dar.

Dennoch ist es wichtig, bei der Interpretation der Ergebnisse die Unterschiede zwischen der Gesamtheit der Nutzer:innen und den Befragten im Hinterkopf zu behalten. Auch die Tatsache, dass sich für die verschiedenen Varianten der SMS-Einladung keine Unterschiede in der Teilnahmerate beobachten lassen, spricht dafür, dass Selektion – zumindest, was unterschiedliche Motivationsfaktoren zur Teilnahme betrifft – keine Rolle gespielt haben sollte. Neben Selektionseffekten ist auch die Möglichkeit der sozialen Erwünschtheit als verzerrender Faktor bei der Beantwortung der Fragen in Betracht zu ziehen. Während dies bei direkten Fragen nach der Zufriedenheit mit dem Betreuten Konto – sowohl in der Befragung als auch in den Interviews – nicht gänzlich ausgeschlossen werden kann, kann soziale Erwünschtheit bei den positiven Ergebnissen im Zeitverlauf keine Rolle spielen, da die Befragten hierbei keine Möglichkeit haben, durch positivere Antworten sozial erwünschte Rückmeldungen zu geben. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das hohe Ausmaß an Zufriedenheit und die festgestellten positiven Auswirkungen, die sich durch verschiedenste methodische Erhebungsinstrumente ziehen, für die Robustheit der identifizierten Ergebnisse sprechen.

Aktuell liegt der Fokus des Betreuten Kontos ausschließlich auf der Wohnungslosenhilfe. Die positiven Ergebnisse und Rückmeldungen legen eine Ausweitung auf andere Bereiche nahe, in denen Personen mit knappen finanziellen Ressourcen unter Umständen Schwierigkeiten mit der Organisation ihrer finanziellen Angelegenheiten haben. Auch eine Variante des Betreuten Kontos, die ausschließlich auf den Aspekt des Selbstbindungsinstruments und weniger auf den der administrativen Unterstützung fokussiert, wäre denkbar als Angebot für Menschen, denen Unterstützung bei der langfristigen Planung und Organisation ihrer Finanzen helfen würde. Das Potenzial der Ausweitung des Betreuten Kontos auf andere Bereiche war kein dezidierter Fokus dieser Studie, viele der Ergebnisse legen aber nahe, dass auch Menschen in anderen Kontexten von den Vorteilen des Betreuten Kontos profitieren könnten. Zu beachten sind hierbei die ohnehin schon stark ausgereizten personellen Ressourcen des TBK. Dieser Punkt wäre durch eine entsprechende Ausbaufinanzierung adressierbar, aber zum Teil auch durch Ansätze, das Betreute Konto eher als Übergangslösung zu verstehen und Strategien zu entwickeln, dass Menschen langfristig auch ohne das Betreute Konto eigenständig ihre Finanzen managen können.⁵³

⁵³ Maßnahmen in diesem Bereich zu entwickeln, war kein dezidierter Fokus dieser Studie, wäre aber ein interessanter Ansatzpunkt für zukünftige Forschung. Die Ergebnisse der qualitativen Interviews zeigen jedoch, dass es sich hierbei um eine große Herausforderung handelt, da viele IBV das Potenzial der Nutzer:innen, ohne das Betreute Konto auszukommen, als eher eingeschränkt einschätzen.

Zusammenfassend und als abschließende Quintessenz der Studie lässt sich festhalten, dass neben den identifizierten Ansätzen für Verbesserungspotenzial alle empirischen Erhebungen ein außerordentlich positives Bild des Betreuten Kontos zeigen, mit einer bemerkenswerten Zufriedenheit aller beteiligten Akteur:innen.

6 Referenzen

- Ashraf, N., Karlan, D., & Yin, W. (2006). Tying Odysseus to the mast: Evidence from a commitment savings product in the Philippines. *The Quarterly Journal of Economics*, 121(2), 635–672. <https://doi.org/10.1162/qjec.2006.121.2.635>
- Bergman, O., & Hiscox, M. J. (2022). Benefits of design: The impact of shifting administrative burdens from citizens to their bank (SSRN Scholarly Paper No. 4058715). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4058715>
- Chen, B., Vansteenkiste, M., Beyers, W., Boone, L., Deci, E. L., Van der Kaap-Deeder, J., Duriez, B., Lens, W., Matos, L., Mouratidis, A., Ryan, R. M., Sheldon, K. M., Soenens, B., Van Petegem, S., & Verstuyf, J. (2015). Basic psychological need satisfaction, need frustration, and need strength across four cultures. *Motivation and Emotion*, 39(2), 216–236. <https://doi.org/10.1007/s11031-014-9450-1>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The „what“ and „why“ of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Hedonia, eudaimonia, and well-being: An introduction. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 1–11. <http://dx.doi.org/10.1007/s10902-006-9018-1>
- Dutz, D., Huitfeldt, I., Lacouture, S., Mogstad, M., Torgovitsky, A., & Van Dijk, W. (2025). Selection in Surveys: Using Randomized Incentives to Detect and Account for Nonresponse Bias (No. w29549; S. w29549). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w29549>
- Flick, U. (2014). *The Sage Handbook of Qualitative Data Analysis*. London: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446282243>
- Mayring, P. (2015). Qualitative Content Analysis: Theoretical Background and Procedures. In: Bikner-Ahsbahr A, Knipping C, Presmeg N, editors. *Approaches to Qualitative Research in Mathematics Education*. Advances in Mathematics Education. 365-380. Dordrecht: Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-017-9181-6_13
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *Administrative burden: Policymaking by other means*. Russell Sage Foundation. <https://doi.org/10.7758/9781610448789>
- Laibson, D. (1997). Golden Eggs and Hyperbolic Discounting. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(2), 443–477. <https://doi.org/10.1162/003355397555253>

LimeSurvey GmbH. (n.d.). LimeSurvey: An open source survey tool. LimeSurvey GmbH. <https://www.limesurvey.org>

OECD (2019). Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9ea76a8f-en>.

Royer, H., Stehr, M., & Sydnor, J. (2015). Incentives, commitments, and habit formation in exercise: Evidence from a field experiment with workers at a fortune-500 company. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(3), 51–84. <https://doi.org/10.1257/app.20130327>

Ryan, R., Huta, V., & Deci, E. (2008). Living well: A self-determination theory perspective on eudaimonia. *Journal of Happiness Studies*, 9, 139–170. <https://doi.org/10.1007/s10902-006-9023-4>

Thaler, R. (1981). Some empirical evidence on dynamic inconsistency. *Economics Letters*, 8(3), 201–207. [https://doi.org/10.1016/0165-1765\(81\)90067-7](https://doi.org/10.1016/0165-1765(81)90067-7)

Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2009). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Chicago, IL: Penguin.

Valina, T. (2018). Betreutes Konto–quo vadis? Erfolgsmodell am Scheideweg?. *soziales_kapital*, 20, 118–131.

7 Verzeichnisse

7.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht unterschiedlicher Nutzer:innengruppen	20
Abbildung 2: Übersicht über die vier Maßnahmenbereiche und die identifizierten Problemstellungen	60
Abbildung 3: Wahrnehmung der eigenen finanziellen Möglichkeiten	96
Abbildung 4: Subjektiver finanzieller Umgang mit Finanzen	96
Abbildung 5: Finanzielle Sorgen.....	98
Abbildung 6: Entlastung durch das Betreute Konto (BK).....	99
Abbildung 7: Selbstbestimmung in der Nutzung des Betreuten Kontos	101
Abbildung 8: Kompetenz bei der Nutzung des Betreuten Kontos	102
Abbildung 9: Beziehung der Nutzer:innen zu ihrer IBV	103
Abbildung 10: Beziehung der Nutzer:innen zum TBK.....	103
Abbildung 11: Verbesserung finanziellen Wohlbefindens seit Nutzung des Betreuten Kontos.....	105
Abbildung 12: Verbesserung von Finanzthemen durch das Betreute Konto	105
Abbildung 13: Weiterempfehlung des Betreuten Kontos (BK) nach hervorgehobenen Vorteilen	108

7.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Soziodemographische Verteilung nach Teilnahme an der Befragung	92
Tabelle 2: Resonanz auf verschiedene Einladungen (Prozentwerte pro Einladung) .	94
Tabelle 3: Verteilung der soziodemographischen Daten pro Einladung	94
Tabelle 4: Überblick über die teilnehmenden Beobachtungen.....	123
Tabelle 5: Höchste abgeschlossene Ausbildung der Teilnehmenden	167
Tabelle 6: Monatliches Nettoeinkommen der Teilnehmenden	167
Tabelle 7: Muttersprache der Teilnehmenden	168
Tabelle 8: Momentanes Anstellungsverhältnis der Teilnehmenden	168

8 Anhang

8.1	Anhang qualitative Erhebung	120
8.2	Anhang quantitative Befragung	147

8.1 Anhang qualitative Erhebung

8.1.1 Teilnehmende Beobachtung

Leitfaden teilnehmende Beobachtung

Vor-Ort-Termin Betreutes Konto, Leitfaden Kontodienst
20.08., ab 9 Uhr; Ablauf: Um 10 Uhr und um 11 Uhr: Kontoeröffnungsgespräche Darüber hinaus: Kontodienst (Termine ohne Vereinbarung) Achtung: Notizen müssen anonym sein, es darf – auch indirekt – kein Personenbezug ersichtlich sein
Kürzel: TBK: Mitarbeiter:in Team Betreutes Konto K: Klient:in = Nutzer:in = Kontoinhaber:in IBV: Informationsbevollmächtigte Person = Kontobetreuung = Sozialarbeiter:in
A: Vor Termin A.1 Wartezeit vor Termin? A.2 Beschreibung Wartebereich A.3 Welche Informationen (Flyer, Datenschutzbestimmungen) finden sich vor Ort? A.4 Ist Diskretion gegeben, gibt es getrennte Räume, kann man andere Gespräche mithören? A.5 Finden Interaktionen mit anderen Klient:innen, anderen Personen vor Ort statt? A.6 Beschreibung des Vor-Ort-Ankommens • Kommen Klient:innen alleine oder in Begleitung? Wenn ja, von wem? • Wie wird Klient:in in Empfang genommen? A.7 Spielen Sprachbarrieren eine Rolle? A.8 Gibt es Warteschlangen? A.9 Wie sind die Öffnungszeiten?
B: Konkreter Termin (Kontodienst) B.1 Anlass: was war das Anliegen? B.2 Hat die Klient:in Vorwissen, Vorabinformationen mit in das Gespräch gebracht? B.3 Wie verlief das Gespräch? • Welche Fragen wurden im Verlauf des Gesprächs gestellt (durch TBK und durch K)? • Wurde das Gespräch durch die Mitarbeiter:in strukturiert, gibt es einen Guide, dem gefolgt wird? • Wird die Klient:in aktiv einbezogen? B.4 Müssen Dokumente unterschrieben werden o. ä.?

B.5 Ist die Beratungssituation individualisiert? Wird auf die individuelle Situation der Betroffenen eingegangen? B.6 Auf welcher Ebene läuft die Kommunikation? Sehr sachlich oder auch privat? B.7 Wie wurde Gespräch beendet? • Wurden die wichtigsten Punkte zusammengefasst? • Wurde auf Möglichkeiten, weitere Fragen zu stellen verwiesen? • Wurden die nächsten Schritte skizziert? B.8 Gab es Schwierigkeiten? B.9 Gab es „Störungen“ im Laufe des Gesprächs (Telefon klingelt, Person betritt den Raum o. ä.) B.10 Konnte das Anliegen gelöst werden? • Falls nein: Wie wurde mit dem Nicht-Lösen des Anliegens weiter umgegangen? Wurde eine befriedigende Lösung gefunden? B.11 Dauer des Gesprächs insgesamt: B.12 Konnte Anonymität gewahrt werden? B.13 Wie kann das Rollenverständnis (das eigene und das des Gegenübers) beschrieben werden? B.14 Wie ist die Verteilung an Gesprächsanteilen zwischen K, IBV und TBK? B.15 Resümee des Termins (subjektive Wahrnehmung): • Gab es „Stolpersteine“, Dinge die verbessert werden hätten können? • Wie war die Stimmung (seitens der Klient:in, seitens der Berater:in)? • Weitere Beobachtungen:
C: Nach dem Termin (Nachfragen an TBK) C.1 War es ein typisches Gespräch (bzgl. Länge, Anliegen, Stimmung)? C.2 War Person schon öfter da, kommt evtl. immer wieder und möchte in Kontakt bleiben? C.3 Betreutes Konto seit wann? C.4 Gründe für Betreutes Konto? C.5 Freiwilligkeit: war Betreutes Konto Auflage von bestimmter Stelle C.6 Grundsätzliche Einstellung, Zufriedenheit mit dem Betreuten Konto

Vor-Ort-Termin Betreutes Konto, Leitfaden Kontoeröffnung
20.08., ab 9 Uhr; Ablauf: Um 10 Uhr und um 11 Uhr: Kontoeröffnungsgespräche Darüber hinaus: Kontodienst (Termine ohne Vereinbarung) Achtung: Notizen müssen anonym sein, es darf – auch indirekt – kein Personenbezug ersichtlich sein

Kürzel: TBK: Mitarbeiter:in Team Betreutes Konto K: Klient:in = Nutzer:in = Kontoinhaber:in IBV: Informationsbevollmächtigte Person = Kontobetreuung = Sozialarbeiter:in
A: Vor Termin A.1 Wartezeit vor Termin? A.2 Beschreibung Wartebereich A.3 Welche Informationen (Flyer, Datenschutzbestimmungen) finden sich vor Ort? A.4 Ist Diskretion gegeben, gibt es getrennte Räume, kann man andere Gespräche mithören? A.5 Finden Interaktionen mit anderen Klient:innen, anderen Personen vor Ort statt? A.6 Beschreibung des Vor-Ort-Ankommens • Kommen Klient:innen alleine oder in Begleitung? Wenn ja, von wem? • Wie wird Klient:in in Empfang genommen? A.7 Spielen Sprachbarrieren eine Rolle? A.8 Gibt es Warteschlangen? A.9 Wie sind die Öffnungszeiten?
B: Konkreter Termin (Kontoeröffnung) B.1 Wer ist anwesend (K, IBV)? B.3 Notizen zum Ablauf des Gesprächs (vorgesehen: Treffen einer schriftlichen Vereinbarung, Erstellung eines Kontoplanes, Beantragung der Kontoeröffnung) • Wie lief die Erstellung des Kontoplan ab (Ablauf des Gesprächs möglichst genau festhalten, auch wer spricht)? • Wurde das Gespräch durch die Mitarbeiter:in strukturiert, gibt es einen Guide, dem gefolgt wird? • Welche Fragen wurden im Verlauf des Gesprächs gestellt (durch TBK, durch IBV und durch K)? • Wird die Klient:in aktiv einbezogen? B.4 Müssen Dokumente unterschrieben werden o. ä.? Wie erfolgt Vorlage? B.5 Ist die Beratungssituation individualisiert? Wird auf die individuelle Situation der Betroffenen eingegangen? B.6 Auf welcher Ebene läuft die Kommunikation? Sehr sachlich oder auch privat? B.7 Wurde diskutiert, ob das Auszahlungskonto bei der Zweite Sparkasse angesiedelt sein wird? B.8 Gab es Unklarheiten, Schwierigkeiten im Laufe des Prozess? B.9 Gab es „Störungen“ im Laufe des Gesprächs (Telefon klingelt, Person betritt den Raum o. ä.) B.10 Wie wurde der zweite persönliche Termin vereinbart? B.11 Dauer des Gesprächs insgesamt:

B.12 Konnte Anonymität gewahrt werden? B.13 Wie kann das Rollenverständnis (das eigene und das des Gegenübers) beschrieben werden? B.14 Wie ist die Verteilung an Gesprächsanteilen zwischen K, IBV und TBK? B.15 Resümee des Termins (subjektive Wahrnehmung): • Gab es „Stolpersteine“, Dinge die verbessert werden hätten können? • Wie war die Stimmung (seitens der Klient:in, seitens der Berater:in)? • Weitere Beobachtungen:
C: Nach dem Termin (Nachfragen an TBK) C.1 War es ein typisches Gespräch (bzgl. Länge, Stimmung)? C.4 Gründe für Betreutes Konto? C.5 Freiwilligkeit: war Betreutes Konto Auflage von bestimmter Stelle

Übersicht teilnehmende Beobachtungen

Tabelle 4: Überblick über die teilnehmenden Beobachtungen

Bezeichnung	Art
TNB0	Generelle Beobachtungen
TNB1	Fall 1 (Kontoeröffnung)
TNB2	Fall 2 (Kontodienst)
TNB3	Fall 3 (Kontodienst)
TNB4	Fall 4 (2. Termin für Unterschriften)
TNB5	Fall 5 (Kontoeröffnung)
TNB6	Fall 6 (Kontodienst)
TNB7	Fall 7 (Kontodienst)
TNB8	Fall 8 (Kontodienst)
TNB9	Fall 9 (Kontoeröffnung)
TNB10	Fall 10 (Kontoeröffnung)
TNB11	Fall 11 (Kontoeröffnung)
TNB12	Fall 12 (Kontoeröffnung)

8.1.2 Qualitative Interviews

Einverständniserklärung Interviews

„Das Betreute Konto aus verhaltensökonomischer Perspektive“
Ablauf der Studie und Einwilligungserklärung Bitte stimmen Sie der Einwilligungserklärung nur zu, wenn Sie... • Art und Ablauf der Studie verstanden haben, • bereit sind, der Teilnahme zuzustimmen und • sich über Ihre Rechte als Teilnehmer/in an dieser Studie im Klaren sind.
Was ist der Zweck der Studie? In dieser Studie wollen wir das „Betreute Konto“ untersuchen, das von der Schuldnerberatung Wien – gemeinnützige GmbH („FSW Schuldenberatung“) angeboten wird. Unser Ziel ist es, dazu beizutragen, dass das Betreute Konto den Menschen hilft, die es brauchen. Wir wollen verstehen, wie die Abläufe rund um das Betreute Konto funktionieren und was anders gestaltet werden könnte, um die Nutzung für alle einfacher zu machen.
Worin liegt der Nutzen einer Teilnahme an der Studie? Das „Betreute Konto“ ist ein Angebot der FSW Schuldenberatung, das Menschen in schwierigen finanziellen Situationen unterstützen soll. Mit Ihrer Teilnahme leisten Sie einen wichtigen Beitrag zu möglichen Verbesserungen des Betreuten Kontos. Ihre Meinung hilft uns dabei, besser zu verstehen, wie dieses Angebot gestaltet werden soll, um Menschen bestmöglich zu unterstützen.
Wer führt die Studie durch? Die Studie wird vom Institut für Höhere Studien („IHS“), Josefstädter Straße 39, 1080 Wien, und der Schuldnerberatung Wien – gemeinnützige GmbH („FSW Schuldenberatung“), Guglgasse 7-9, 1030 Wien, durchgeführt und von der ERSTE Stiftung finanziert. Die Projektleitung liegt bei Dr. Florian Spitzer (IHS). IHS und FSW Schuldenberatung sind hinsichtlich der Studie gemeinsam Verantwortliche gemäß Art 26 DSGVO. Die beiden Verantwortlichen haben vereinbart, dass IHS die Einholung der gegenständlichen Einwilligungserklärung und die Bereitstellung von datenschutzrechtlichen Informationen übernimmt. IHS fungiert zudem als primäre Anlaufstelle für die Geltendmachung von Rechten der betroffenen Personen (siehe dazu unter „Welche Rechte habe ich in Bezug auf meine Daten?“). Alle sonstigen datenschutzrechtlichen Pflichten werden von beiden Verantwortlichen gemeinschaftlich erfüllt.

Wie läuft die Studie ab?

Im Rahmen der Studie werden Interviews durchgeführt, in denen über Erfahrungen mit dem Betreuten Konto gesprochen wird. Das Interview wird in einem persönlichen Gesprächstermin durchgeführt und dauert ca. eine Stunde.

Kann ich das Interview vorzeitig beenden?

Sie können das Interview jederzeit auf eigenen Wunsch ohne Angabe von Gründen und ohne jegliche Folgen beenden.

Gibt es eine Aufwandsentschädigung? [nur bei Nutzer:innen]

Als kleines Dankeschön für Ihre Teilnahme am Interview erhalten Sie €50. Diese erhalten Sie in bar, unmittelbar nach dem Interview.

Wie werden die erhobenen Daten verwendet?

- Das Interview wird mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet. Der direkte Personenbezug (z. B. Name) wird sofort entfernt. Sobald dies möglich ist, wird jeglicher Personenbezug entfernt (Anonymisierung). Die Daten werden ausschließlich von Wissenschaftler:innen unter Berücksichtigung des Schutzes Ihrer Person ausgewertet. D.h. in Ergebnisberichten finden sich keine Aussagen, die einen Rückschluss auf Ihre Person zulassen.
- Für die Übertragung der Aufnahmen in Schriftform (Transkription) können bei Bedarf zusätzliche Hilfskräfte beauftragt werden, welche zur Verschwiegenheit und Geheimnisbewahrung verpflichtet werden.
- Das Projektteam wird von Prof. Elfriede Penz (Wirtschaftsuniversität Wien, WU) wissenschaftlich beraten, die ggf. an einzelnen Interviews teilnehmen wird und ebenfalls zur Verschwiegenheit verpflichtet ist.
- Die Daten werden ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke (z.B.: Publikationen, Vorträge) verwendet.
- Die Daten zur Verarbeitung der Aufwandsentschädigung (Name, Unterschrift) werden getrennt von den anderen Daten verarbeitet und gespeichert.
- Ein Ergebnisbericht wird nach Abschluss der Studie auf der Homepage des IHS zur Verfügung gestellt.
- Die Daten werden von IHS und FSW Schuldenberatung gespeichert, bis die Ergebnisse in einem abschließenden Ergebnisbericht der Studie sowie (wissenschaftlichen) Zeitschriften publiziert sind.
- Die pseudonymisierten Daten werden der WU für wissenschaftliche Zwecke zur Verfügung gestellt, wobei auch die WU verpflichtet wird, nichts zu veröffentlichen, was einen Rückschluss auf Ihre Person zulässt.

An wen kann ich mich bei Rückfragen wenden?

Wenn Sie weitere Fragen zum Inhalt oder Zweck der Studie „Das Betreute Konto

aus verhaltensökonomischer Perspektive“ haben, können Sie sich gerne an uns wenden:

Name: Florian Spitzer

Institution: Institut für Höhere Studien, Wien

E-Mail: betreutes-konto@ihs.ac.at

Telefon: +43 1 59991 173

Welche Rechte habe ich in Bezug auf meine Daten?

- Es besteht ein Recht auf Auskunft seitens des Verantwortlichen über die betreffenden personenbezogenen Daten sowie auf Berichtigung oder Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung und auf Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie ein Recht auf Datenübertragbarkeit. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung in die Zukunft widerrufen.
 - Es besteht ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde (in Österreich: Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien).
- Zur Geltendmachung Ihrer Betroffenenrechte sowie für sonstige Anfragen im Zusammenhang mit der DSGVO wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten des Instituts für Höhere Studien datenschutz@ihs.ac.at

Einwilligungserklärung

Durch meine Unterschrift akzeptiere ich die oben genannten Bedingungen und bestätige die folgenden Punkte:

- Meine Teilnahme an der Studie ist freiwillig. Ich kann das Interview jederzeit abbrechen.
- Ich bin darauf hingewiesen worden, dass die Erhebung, Verarbeitung und Verwendung meiner Daten auf freiwilliger Basis erfolgt und wurde über die mir zustehenden Rechte aufgeklärt.
- Ich hatte die Möglichkeit Fragen zu stellen, habe eventuelle Antworten verstanden und habe zurzeit keine weiteren Fragen. Ich hatte ausreichend Zeit, mich zur Teilnahme an der Studie zu entscheiden.

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____

Leitfaden und Statistikblatt Zweite Sparkasse (ZSP)

Vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit nehmen, mit mir zu sprechen. In unserem Gespräch heute möchte ich gerne mehr erfahren, was Sie vom Betreuten Konto halten und welche Erfahrungen Sie damit gemacht haben. Zu Beginn werde ich noch ein paar allgemeinere Fragen stellen und dann am Ende haben wir noch ein

Blatt für die Statistik, das ich Ihnen zum Ausfüllen geben würde.

In der Einverständniserklärung sind die wichtigsten Informationen zu unserem Gespräch zusammengefasst [zeigt Einverständniserklärung]. Ich möchte nur kurz, die wichtigsten Punkte mit Ihnen durchgehen [geht Einverständniserklärung durch]. Gibt es hierzu von Ihrer Seite Fragen? [Wenn nicht] Wenn das für Sie passt, würde ich Sie bitten, hier zu unterschreiben.

Ich würde dann jetzt die Aufnahme starten [drückt den Knopf, Interviewcode aufsprechen nicht vergessen]

1. Hintergrund (Aufgabenbereich, Rolle des Betreuten Kontos in der Tätigkeit)

- 1.1. Bitte beschreiben Sie Ihre Tätigkeit bei der Zweite Sparkasse und ob und inwiefern Sie dort mit dem Betreuten Konto in Berührung kommen.
- 1.2. Denken Sie bitte daran zurück, als Sie zum ersten Mal etwas mit dem Betreuten Konto zu tun hatten. Was war Ihr erster Eindruck vom Betreuten Konto?

2. Erfahrung mit Betreutem Konto

- 2.1. Welche Erfahrungen haben Sie bei der Zweite Sparkasse mit dem Betreuten Konto bereits gemacht? Gibt es besonders positive oder besonders negative Erfahrungen, die Ihnen in Erinnerung geblieben sind?
Bei Nachfragen: Im Hinblick auf Personen, Behörden, Organisationen, Technik, Prozess
- 2.2. Wie oft haben Sie Kontakt mit Nutzer:innen bezüglich des Betreuten Kontos? Falls Kontakt ja: Wie sehen Sie Ihre Rolle in der Kommunikation mit Nutzer:innen des Betreuten Kontos?
- 2.3. Wo haben Sie Einfluss auf das Verhalten der Nutzer:innen? Gab es in der Vergangenheit schon konkrete Erlebnisse, die Sie hier mit uns teilen können?

3. Rolle im Prozess des Betreuten Kontos, Kommunikation und Zusammenarbeit

Rolle

- 3.1. Wie sehen Sie die Rolle der Zweite Sparkasse in der Kommunikation mit Nutzer:innen des Betreuten Kontos?

Zusammenarbeit

- 3.2. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit dem Team Betreutes Konto (TBK)?
- 3.3. Gibt es Probleme im Prozess/Ablauf (Kontoeröffnung etc.) oder in der Kommunikation (mit TBK, IBV, Nutzer:innen)?

Falls ja, bitte beschreiben Sie die konkreten Probleme. [Hier Hauptfokus; bitte nachfragen und darum bitten, die Probleme genau zu beschreiben: Geht es um Auszahlungs- oder Einnahmenkonto? Inwiefern spielt Kommunikation eine Rolle? Welche spezifischen Herausforderungen bestehen im Austausch mit TBK oder IBV?]

4. Einschätzung des Betreuten Kontos

- 4.1. [Bei Zeitknappheit Frage ggf. überspringen] Welches Ziel hat das Betreute Konto aus Ihrer Sicht? Ist es eher eine temporäre oder dauerhafte Maßnahme?
- 4.2. Welche positive Wirkung hat das Betreute Konto aus Ihrer Sicht auf Nutzer:innen?
- 4.3. Welche Schwierigkeiten hat das Betreute Konto aus Sicht der Nutzer:innen, was sind Hindernisse für die Nutzung des Betreuten Kontos?

5. Empfehlungen und Feedback zu Betreuten Konto

- 5.1. Welche Probleme haben Sie im Umgang mit dem Betreuten Konto erlebt [Falls Nachfrage und unklar, Beispiele nennen, wie: Herausforderungen in der Kommunikation mit Nutzer:innen; Beispiel: Nutzer:innen kommen mit Themen, die Zweite Sparkasse nicht bearbeiten kann, sondern TBK betrifft]? Wo gibt es Verbesserungsbedarf? Was sollte unbedingt so bleiben? Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es?
- 5.2. Welche Zielgruppen würden (Ihrer Ansicht nach) am meisten vom Betreutem Konto profitieren?
- 5.3. Was würden Sie sich wünschen vom Betreuten Konto, welche Veränderungswünsche haben Sie? Nachfrage: Für sich, für die Nutzer:innen?

Vielen Dank für das Gespräch, die Informationen helfen uns sehr! [Kurze Rückfrage an zweite:n Interviewer:in, ob alle Fragen gestellt wurden oder etwas übersehen wurde].

Von unserer Seite wurden alle Fragen gestellt. Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas wichtiges zum Thema Betreutes Konto, dass wir nicht besprochen haben?

Wie anfangs besprochen, werden wir das Gespräch anonymisieren. Wir führen jetzt vor Weihnachten noch einige Gespräche und werden dann 2025 diese Gespräche gemeinsam auswerten, um zu überlegen, welche Barrieren es für das Betreute Konto gibt, bzw. was Vorteile eines Betreuten Kontos sind und Menschen motiviert, es zu nutzen. Falls Ihnen jetzt im Nachhinein noch etwas Wichtiges einfällt, dass Sie uns zum Thema sagen wollen, wenn Sie Einsicht in Ihre Daten nehmen wollen oder Ihre Einwilligung zurückziehen wollen, schreiben Sie uns bitte per Mail an [betreutes-](#)

konto@ihs.ac.at. Diese E-Mail-Adresse steht auch auf der Kopie der Einwilligungserklärung, die Sie mitnehmen können.

Dann bleibt mir nur noch, Sie zu bitten, unser Statistikblatt auszufüllen.
Vielen Dank!

Fragebogen in Ergänzung zum Interview [ZSP]

Geschlecht

☐ Weiblich

☐ Männlich

☐ Divers

Alter

_____ Jahre

Höchste abgeschlossene Ausbildung

☐ Pflichtschule

☐ Hauptschule

☐ Lehre

☐ Facheinschlägige Ausbildung

☐ AHS/BHS/HAK Matura

☐ Universität /FH Abschluss

☐ Sonstige: _____

Tätig bei der Zweite Sparkasse

seit _____ Jahren

☐ Ehrenamtlich

☐ Fest angestellt

Auszufüllen von Interviewer:in:

Interview durchgeführt von:

Code für Interview [auch auf Aufnahme aufsprechen] (ZSP-1, ZSP-2,...):

Datum (Monat):

Leitfaden und Statistikblatt Team Betreutes Konto (TBK)

Vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit nehmen, mit mir zu sprechen. In unserem Gespräch heute möchte ich gerne mehr erfahren, was Sie vom Betreuten Konto halten und welche Erfahrungen Sie damit gemacht haben.

Zu Beginn werde ich einige allgemeinere Fragen stellen und dann am Ende haben wir noch ein Blatt für die Statistik, dass ich Ihnen zum Ausfüllen geben würde. Wir haben Ihnen bereits vorab die wichtigsten Informationen zu unserem Gespräch geschickt [zeigt Einverständniserklärung]. Ich möchte nur kurz, die wichtigsten Punkte mit Ihnen durchgehen [geht Einverständniserklärung durch].

Gibt es hierzu von Ihrer Seite Fragen? [Wenn nicht] Wenn das für Sie passt, würde ich Sie bitten, hier zu unterschreiben.

Ich würde dann jetzt die Aufnahme starten [drückt den Knopf, Interviewcode aufsprechen nicht vergessen]

1. Hintergrund

- 1.1. Bitte erzählen Sie kurz zu Ihrem Hintergrund und wie Sie zum Team Betreutes Konto gekommen sind.
- 1.2. Welche Erfahrungen haben Sie im Team Betreutes Konto mit dem Betreuten Konto bereits gemacht? Gibt es besonders positive oder besonders negative Erfahrungen, die Ihnen in Erinnerung geblieben sind?

2. Kommunikation über BK (Öffentliche Wahrnehmung)

- 2.1. Wie erfahren Klient:innen üblicherweise vom Betreuten Konto?
 - 2.2. Was sind Ihrer Meinung nach die größten Hindernisse für Menschen, ein Betreutes Konto eröffnen zu wollen?
- Welche (zusätzliche) Unterstützung könnten potenzielle Nutzer:innen als hilfreich empfinden?

3. Prozess des Betreuten Kontos – Kontoeröffnung

- 3.1. Gibt es potenzielle Nutzer:innen, die direkt beim ersten Gespräch (Kontoeröffnung) abspringen?
Wenn ja, warum, mit welcher Begründung? Bitte beschreiben Sie eine solche Situation.
- 3.2. Welche Punkte sind für Sie wichtig beim ersten Gespräch (Kontoeröffnung), welche beim zweiten Gespräch? Verwenden Sie bei den Gesprächen Hilfsmittel, grafische Veranschaulichungen o. ä.?

4. Auswirkungen des Betreuten Kontos für die Nutzer:innen

- 4.1. Welche positive Wirkung hat das Betreute Konto aus Ihrer Sicht auf Nutzer:innen?
- 4.2. Wie wirkt sich aus Ihrer Sicht das Betreute Konto auf die finanzielle Situation der Nutzer:innen aus? (Ggf. Nachfrage: Spielt Sparen eine Rolle?)
- 4.3. Welche Herausforderungen ergeben sich für die Nutzer:innen im Umgang

mit dem Betreuten Konto?

4.4. Wie häufig passiert es, dass Nutzer:innen im Laufe der Nutzung das Betreute Konto kündigen?

4.3.a. Was sind die Gründe für Kündigungen?

4.3.b. Waren die Kündigungen aus Ihrer Sicht bzw. der Sicht der Betreuer:innen nachvollziehbar?

4.3.c. Falls nein, hätten sie verhindert werden können? (und wenn ja, wie? Durch wen?)

5. Rolle von TBK und Informationsbevollmächtigten (IBV) im Prozess des Betreuten Kontos

5.1. Wie sehen Sie Ihre Rolle beim Betreuten Konto? Bitte beschreiben Sie im Vergleich dazu die Rolle der IBV beim Betreuten Konto.

5.2. Bitte beschreiben Sie Ihre Zusammenarbeit mit den IBV. Welche Aspekte sind eher positiv, welche eher negativ?

5.3. Gibt es (potenzielle) IBV, die eher skeptisch sind?

Wenn ja, wodurch zeigt sich die Skepsis, was sind häufige Einwände?

5.4. Wie könnten IBV unterstützt werden?

5.5. [Bei Zeitknappheit Frage ggf. überspringen] Wenn Sie an die Kommunikation mit IBV denken: Lassen sich die IBV in bestimmte Gruppen unterteilen (z.B. bzgl. Aktivität, Einstellung zum BK, Wünsche o. ä.)?

6. Empfehlungen und Feedback zu Betreutem Konto

6.1. Gibt es besondere Herausforderungen, die Sie im Kontext des Betreuten Kontos erleben?

6.2. Welche konkreten Unterstützungen würden Ihnen helfen im Umgang mit diesen Herausforderungen?

6.3. Wo gibt es Verbesserungsbedarf? Was sollte unbedingt so bleiben? Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es?

6.4. Welche Zielgruppen würden (Ihrer Ansicht nach) am meisten vom Betreuten Konto profitieren?

6.5. Was würden Sie sich wünschen vom Betreuten Konto, Veränderungswünsche? Nachfrage: Für sich, für die Nutzer:innen? Haben Sie persönliche Wünsche für die Zukunft des Betreuten Kontos?

Vielen Dank für das Gespräch, die Informationen helfen uns sehr! [Kurze Rückfrage an zweite:n Interviewer:in, ob alle Fragen gestellt wurden oder etwas übersehen wurde].

Von unserer Seite wurden alle Fragen gestellt. Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas

wichtiges zum Thema Betreutes Konto, dass wir nicht besprochen haben?

Wie anfangs besprochen, werden wir das Gespräch anonymisieren. Wir führen in der Folge noch einige Gespräche und werden dann im Anschluss diese Gespräche gemeinsam auswerten, um zu überlegen, welche Barrieren es für das Betreute Konto gibt, bzw. was Vorteile eines Betreuten Kontos sind und Menschen motiviert, es zu nutzen. Falls Ihnen jetzt im Nachhinein noch etwas Wichtiges einfällt, dass Sie uns zum Thema sagen wollen, wenn Sie Einsicht in Ihre Daten nehmen wollen oder Ihre Einwilligung zurückziehen wollen, schreiben Sie uns bitte per Mail an betreutes-konto@ihs.ac.at. Diese E-Mail-Adresse steht auch auf der Kopie der Einwilligungserklärung, die Sie mitnehmen können.

Dann bleibt mir nur noch, Sie zu bitten, unser Statistikblatt auszufüllen.
Vielen Dank!

Fragebogen in Ergänzung zum Interview [TBK]

Geschlecht

☐ Weiblich

☐ Männlich

☐ Divers

Alter

_____ Jahre

Höchste abgeschlossene Ausbildung

☐ Pflichtschule

☐ Hauptschule

☐ Lehre

☐ Facheinschlägige Ausbildung

☐ AHS/BHS/HAK Matura

☐ Universität /FH Abschluss

☐ Sonstige: _____

Tätig beim Team Betreutes Konto

seit _____ Jahren

Auszufüllen von Interviewer:in:

Interview durchgeführt von:

Code für Interview [auch auf Aufnahme aufsprechen] (TBK-1, TBK-2,):

Datum (Monat):

Leitfaden und Statistikblatt Informationsbevollmächtigte (IBV)

Vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit nehmen, mit uns zu sprechen.

In unserem Gespräch heute möchte ich gerne mehr erfahren, was Sie vom Betreuten Konto halten und welche Erfahrungen Sie damit gemacht haben.

Wir haben Ihnen bereits vorab die wichtigsten Informationen zu unserem Gespräch geschickt [zeigt Einverständniserklärung]. Gibt es Fragen von Ihrer Seite? [kurz die wichtigsten Punkte durchgehen]

Ich würde dann jetzt die Aufnahme starten [drückt den Knopf, Interviewcode aufsprechen nicht vergessen]

1. Hintergrund (Aufgabenbereich, Rolle des Betreuten Kontos in der Tätigkeit)

- 1.1. Bitte beschreiben Sie knapp Ihren Aufgabenbereich bei [Einrichtung xy].
- 1.2. Welche Rolle spielt das Betreute Konto in Ihrer Arbeit?
- 1.3. [Nur bei kritischen IBV, die noch nicht intensiv mit dem Betreuten Konto arbeiten] Wie haben Sie vom Betreuten Konto erfahren?
- 1.4. [Nur bei kritischen IBV, die noch nicht intensiv mit dem Betreuten Konto arbeiten] Was war Ihr erster Eindruck vom Betreuten Konto?
- 1.5. Wie würden Sie Ihren persönlichen Ansatz im Umgang mit Klient:innen beschreiben? Gibt es Vorgaben oder Rahmenbedingungen von der Organisation?

2. Kommunikation mit Klient:innen

Gespräche mit Klient:innen

- 2.1. Wann sprechen Sie das Betreute Konto an? In welchem Kontext? Mit welchen Klient:innen? Wird das Betreute Konto in mehreren Gesprächen besprochen?
- 2.2. Wie läuft so ein typisches Gespräch, in dem Sie das Betreute Konto erklären, ab? Welche Inhalte werden vermittelt? Verwenden Sie Hilfsmittel, grafische Veranschaulichungen o. ä.?
- 2.3. Was ist aus Ihrer Sicht in der Kommunikation mit Nutzer:innen/Klient:innen zum Betreuten Konto wichtig? Welche sind vielleicht weniger wichtig?
- 2.4. Sprechen Sie das Betreute Konto routinemäßig oder eher sporadisch an? Folgen Sie in den Gesprächen mit den Klient:innen bestimmten Mustern?

Bedürfnisse

- 2.5. Welche Fragen stellen Klient:innen üblicherweise zum Betreuten Konto?

- 2.6. Hatten Sie schon Klient:innen, die sich gegen ein Betreutes Konto ausgesprochen haben? Was waren die Gründe?
- 2.7. Welche Bedenken oder Herausforderungen äußern potenzielle Nutzer:innen am häufigsten, wenn sie über ein Betreutes Konto nachdenken?
- 2.8. Wie würden Sie Ihre Haltung gegenüber Ihren Klient:innen beschreiben? Welche Beziehung haben Sie zu Ihren Klient:innen?

3. Prozess des Betreuten Kontos und Rolle beim Betreuten Konto

- 3.1. [Bei Zeitknappheit ggf. bei späteren Interviews auslassen] Wenn sich Klient:innen für ein Betreutes Konto entscheiden, wie ist dann der weitere Prozess aus Ihrer Sicht? Bitte beschreiben Sie, wer in der Folge welche Schritte unternimmt.
- 3.2. Was könnte aus Ihrer Sicht helfen, die Termintreue bei den Kontoeröffnungsgesprächen zu erhöhen? Was könnten mögliche Gründe sein, dass neue Nutzer:innen den Termin versäumen?
- 3.3. Wie sehr sind Sie als IBV in den Prozess des Betreuten Kontos nach Eröffnung involviert?
- 3.2.a Was sind aus Ihrer Sicht die Aufgaben der IBV bzgl. des Betreuten Kontos?
- 3.2.b Wie oft werden Sie von Klient:innen kontaktiert? Worum geht es bei diesen Gesprächen?
- 3.2.c Was sind aus Ihrer Sicht die Aufgaben des TBK? Was sollte aus Ihrer Sicht TBK erledigen?
- 3.4. Welche Aufgaben haben Sie in Bezug auf die Betreuung des Betreuten Kontos? Wie nehmen Sie diese wahr?
- 3.5. Verwenden Sie auch die Software für die Betreuung?
Wenn ja, wie kommen Sie damit zurecht? Gibt es Verbesserungsbedarf?
Wenn nein, warum nicht?
- 3.6. Über das Betreute Konto hinaus sind Ihre Klient:innen mit verschiedenen Institutionen in Kontakt (z.B.: AMS, MA40, WiWo). Wie empfinden Ihre Klient:innen den Umgang mit diesen Institutionen? Welche Rolle spielt das Betreute Konto dabei? Was könnte von Seiten dieser Institutionen verändert werden, um Ihre Arbeit zu erleichtern? Was könnte von Seiten dieser Institutionen verändert werden, um die Situation Ihrer Klient:innen zu verbessern?

4. Erfahrungen mit Betreutem Konto

- 4.1. Welche Erfahrungen haben Sie als IBV mit dem Betreuten Konto bereits gemacht? Gibt es besonders positive oder besonders negative Erfahrungen, die Ihnen in Erinnerung geblieben sind?
- Bei Nachfragen: Im Hinblick auf Personen, Behörden, Organisationen, Technik, Prozess.

- 4.2. Was spricht aus Ihrer Sicht für das Betreute Konto und was spricht dagegen? [Ggf. Nachfrage, ob man sich verpflichtet fühlt, Betreutes Konto zu nutzen / anzubieten]
- 4.3. [Bei Zeitknappheit Frage ggf. überspringen] Welches Ziel hat das Betreute Konto aus Ihrer Sicht? Ist es eher eine temporäre oder dauerhafte Maßnahme?
- 4.4. Welche Auswirkungen hat das Betreute Konto aus Ihrer Sicht für die Nutzer:innen? Inwiefern können sie davon profitieren? (Ggf. Nachfrage: Spielt Sparen eine Rolle?)
- 4.5. Welche Schwierigkeiten ergeben sich unter Umständen mit dem Betreuten Konto? Haben Sie Beispiele für Situationen, in denen Nutzer:innen Schwierigkeiten hatten, das Betreute Konto zu verstehen oder zu nutzen?
- 4.6. Welche negativen Rückmeldungen oder Beschwerden haben Sie von Nutzer:innen des Betreuten Kontos erhalten?
- 4.7. [Bei Zeitknappheit Frage ggf. überspringen] Wem würden Sie ein Betreutes Konto empfehlen und wem nicht? Warum? (für welche Personen ist das Betreute Konto aus Ihrer Sicht geeignet? Für welche Personen nicht?)
- 4.8. Wie würden Sie eine:n typische:n Klient:in beschreiben? Wie im Vergleich dazu eine:n typische:n Nutzer:in des Betreuten Konto?

5. Kündigung und Beendigung des Betreuten Kontos

- 5.1. Wie oft kommt es vor, dass Klient:innen, die ein Betreutes Konto hatten, dieses wieder gekündigt haben?
- Wenn es zu Kündigungen kam:
- 5.1.a. Wie war der Ablauf, wenn gekündigt wurde (Nachfrage: hat es sich angebahnt oder war es überraschend)? Haben Klient:innen Sie informiert oder das TBK?
- 5.1.b. Welche Gründe führten zur Kündigung? Wie waren Sie als IBV involviert?
- 5.1.c. Wie ging es den Klient:innen nach der Kündigung des Betreuten Kontos, insbesondere finanziell?

6. Empfehlungen und Feedback zu Betreutem Konto

- 6.1. Welche Probleme haben Sie im Umgang mit dem Betreuten Konto erlebt? Wo gibt es Verbesserungsbedarf? Was sollte unbedingt so bleiben?
- 6.2. Was sind Ihrer Meinung nach die größten Hindernisse für Menschen, die überlegen, ein Betreutes Konto zu eröffnen?
- 6.3. Wann ist/war das Betreute Konto aus Ihrer Sicht erfolgreich? Wann ist Sozialarbeit aus Ihrer Sicht erfolgreich?
- 6.4. Was würden Sie sich wünschen vom Betreuten Konto, Veränderungswünsche? Nachfrage: Für sich, für Ihre Klient:innen?

Vielen Dank für das Gespräch, die Informationen helfen uns sehr! [Kurze Rückfrage an zweite:n Interviewer:in, ob alle Fragen gestellt wurden oder etwas übersehen wurde]. Von unserer Seite wurden alle Fragen gestellt. Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas wichtiges zum Thema Betreutes Konto, dass wir nicht besprochen haben? Wie anfangs besprochen, werden wir das Gespräch anonymisieren. Wir führen in der Folge noch einige Gespräche und werden dann im Anschluss diese Gespräche gemeinsam auswerten, um zu überlegen, welche Barrieren es für das Betreute Konto gibt, bzw. was Vorteile eines Betreuten Kontos sind und Menschen motiviert, es zu nutzen. Falls Ihnen jetzt im Nachhinein noch etwas Wichtiges einfällt, dass Sie uns zum Thema sagen wollen, wenn Sie Einsicht in Ihre Daten nehmen wollen oder Ihre Einwilligung zurückziehen wollen, schreiben Sie uns bitte per Mail an betreutes-konto@ihs.ac.at. Dann bleibt mir nur noch, Sie zu bitten, unser Statistikblatt auszufüllen. Vielen Dank!
Fragebogen in Ergänzung zum Interview [IBV]
Geschlecht ☐ Weiblich ☐ Männlich ☐ Divers
Alter _____ Jahre
Höchste abgeschlossene Ausbildung ☐ Pflichtschule ☐ Hauptschule ☐ Lehre ☐ Facheinschlägige Ausbildung ☐ AHS/BHS/HAK Matura ☐ Universität/FH Abschluss ☐ Sonstige:_____
Tätig bei der Organisation seit _____ Jahren

Anzahl der Betreuten Konten _____ Betreute Konten
Auszufüllen von Interviewer:in: Interview durchgeführt von: Code für Interview [auch auf Aufnahme aufsprechen] (IBV-1, IBV-2,): Datum (Monat):

Leitfaden und Statistikblatt Nutzer:innen (N)

Vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit nehmen, mit uns zu sprechen. In unserem Gespräch heute möchte ich gerne mehr erfahren, was Sie vom Betreuten Konto halten und welche Erfahrungen Sie damit gemacht haben. Wir haben Ihnen bereits vorab die wichtigsten Informationen zu unserem Gespräch geschickt [zeigt Einverständniserklärung]. Gibt es Fragen von ihrer Seite? [kurz die wichtigsten Punkte durchgehen] Ich würde dann jetzt die Aufnahme starten [drückt den Knopf, Interviewcode aufsprechen nicht vergessen]
1. Hintergrund (Aktuelle Lebenssituation) 1.1. [Einleitung, um den ersten Satz „abzumildern“]: Wir sitzen hier ja bei [Organisation XY] / wir haben Ihren Kontakt über Ihre Betreuung bei XY. Können Sie mir kurz erzählen, wie Sie in diese soziale Einrichtung gekommen sind? [Eventuell nachfragen „Warum ist aus Ihrer Sicht [XY] passiert“, wenn es passend ist] 1.2. Können Sie mir kurz Ihre aktuelle Wohnsituation schildern? Wie hat sich Ihre Wohnsituation entwickelt (z.B. Delogierungen, Wohnungslosigkeit, Einzug in Einrichtung)? Ggf. Nachfrage: Sozialer Kontext der Wohnsituation: alleinlebend, Lebenspartner:in, in Wohngemeinschaft o. ä.
2. Erster Kontakt mit dem Betreuten Konto bzw. den relevanten Personen <i>Information</i> 2.1. Wie haben Sie vom Betreuten Konto erfahren? (Nachfrage: Haben Sie aktiv nach einer Unterstützung/Maßnahme wie dem Betreuten Konto gefragt? Welche Informationen haben Sie zu Beginn über das Betreuten Konto erhalten?) 2.2. Haben Sie sich auch an anderer Stelle darüber informiert?

2.3. Haben Sie damals schon jemanden gekannt, der auch ein Betreuten Konto hat?

Eindruck

2.4. Was haben Sie sich unter dem Namen „Betreutes Konto“ vorgestellt, als Sie ihn das erste Mal gehört haben?

2.5. [Frage vor allem für neue Nutzer:innen] Bitte denken Sie zurück, als Sie das erste Mal vom Betreuten Konto gehört haben.

(Wann war das ungefähr?) Was haben Sie darüber gedacht?

2.6. [Betrifft Kontakt mit IBV NICHT Kontoeröffnung bei TBK – Unterschied zu 4.1.] Denken Sie nochmal an das Gespräch mit Ihre:r Betreuer:in (IBV) zurück, in der es um das Betreute Konto ging. Ist Ihnen davon noch etwas besonders in Erinnerung geblieben? Wie lief das Gespräch?

3. Entscheidung für das Betreute Konto

3.1. Welche Gründe haben für das Betreuten Konto gesprochen? Welche dagegen?

3.2. Gab es Bedenken oder Unsicherheiten, bevor Sie sich für das Betreute Konto entschieden haben? Wenn ja, welche? Wenn es Bedenken gab, wieso haben Sie sich für das Betreute Konto entschieden? Wurden diese im Laufe der Zeit ausgeräumt? Wenn ja, wie?

3.3. Es gibt verschiedene Bedenken, die Personen haben. Waren folgenden Punkte für Sie eher ein Problem oder eher nicht?

3.3.a Entscheiden anderer über meine Finanzen?

3.3.b Ich kann mein Geld nicht mehr ausgeben, wofür ich will?

3.3.c Befürchtung, dass andere meine Ausgaben sehen und kontrollieren könnten?

3.3.d Bekomme ich bei zwei Konten dann mein Geld genau so schnell?

3.4. Was hat letztlich den Ausschlag für die Entscheidung gegeben?

4. Erstgespräch und Implementierung

Erfahrungen

4.1. [Betrifft Gespräch mit TBK] Denken Sie nochmal an das Erstgespräch mit dem Team Betreutes Konto zurück. Ist Ihnen davon noch etwas besonders in Erinnerung geblieben? Wie lief das Gespräch?

Hat das Gespräch mögliche Sorgen geklärt? [ggf. auf Bedenken in 3.3. zurückkommen]

4.2. Wie kam dieser Termin zustande (hat IBV ihn ausgemacht)?

4.3. Welche Informationen haben Sie vorab bekommen (z.B.: was mitzubringen

ist, wo das Betreuten Konto ist, ob IBV mitkommt, ...)?

Technische Details

4.4. Wurde besprochen, ob das Auszahlungskonto bei anderer Bank angesiedelt sein könnte?

4.5. Wie war die finale Entscheidung, was hat den Ausschlag gegeben?

4.6. Welche Regelmäßigkeit der Auszahlungen wurde gewählt (monatlich vs. wöchentlich vs. täglich)?

4.7. Was waren die Gründe für diese Wahl, und warum haben Sie sich nicht für eine andere Aufteilung entschieden?

4.8. Inwiefern ist Ihnen die Funktionalität des Betreuten Kontos klar?

Nachfragen: In Hinblick auf Kontoplan / Einzugsermächtigungen vs. Dauerauftrag / Priorisierungsstufen?

4.9. Waren die weiteren Schritte nach dem Gespräch, mitzubringende Unterlagen etc. bekannt?

5. Nutzung des Betreuten Kontos

Erfahrung und Veränderung

5.1. Wie lange haben Sie ein Betreutes Konto (bzw. ist das Ihr erstes Betreutes Konto)? Was hat sich seitdem für Sie verändert? Wie fühlt es sich an, das Betreute Konto zu haben?

[Falls das Betreute Konto schon länger besteht:]

5.1.a Wie hat sich Ihr Umgang mit dem Betreuten Konto seitdem verändert?

5.1.b Wie hat sich Ihre finanzielle Situation seit dem Betreuten Konto geändert?

5.1.c Haben noch andere Faktoren außer dem Betreuten Konto Ihre finanzielle Situation beeinflusst?

5.1.d Bitte erzählen Sie, inwiefern sich durch das Betreute Konto etwas bei Ihren Ausgaben geändert hat.

Ggf. Nachfragen: Hat sich Konsum verändert?

Wird Geld für etwas anderes ausgegeben?

Wird Geld früher oder später ausgegeben?

Sparen Sie Geld an? Können Sie alles kaufen, was Sie brauchen?

[ggf. Nachfrage: was brauchen Sie alles? Was bräuchten Sie zusätzlich?]

Können Sie alles kaufen, was Sie gerne kaufen wollen?

5.2. Welche positiven und negativen Erfahrungen haben Sie mit dem Betreuten Konto gemacht?

5.3. Haben Sie während der Nutzung des Betreuten Kontos Schwierigkeiten oder Herausforderungen erlebt?

Wenn ja, welche?

6. Austausch über das Betreute Konto und Unterstützung durch IBV und TBK <i>Austausch</i> 6.1. Haben Sie mit anderen über Ihre Erfahrungen mit dem Betreuten Konto gesprochen? Mit wem? Worüber? (Wenn nicht mit anderen darüber gesprochen: Aus welchen Gründen, was hat Sie davon abgehalten?) ggf. Nachfrage: Wie haben die Personen darauf reagiert? 6.2. Wen würden Sie kontaktieren, wenn Sie Fragen zum Betreuten Konto haben oder es Probleme damit gibt (evtl. Nachfrage: IBV oder TBK)? 6.3. Wie oft sprechen Sie mit Ihrer IBV über das Betreute Konto ? 6.4. Wie oft sind Sie mit dem TBK in Kontakt? Zu welchen Anlässen? 6.5. Welche Erwartungen haben Sie an das TBK, was sind aus Ihrer Sicht die Aufgaben des TBK? Warum? <i>Beziehung zu IBV</i> 6.6. Welche Beziehung haben Sie zu Ihrer IBV? Welche Rolle spielt sie in Ihrem Leben, wie häufig haben Sie Kontakt? 6.7. Welche Aufgaben übernimmt Ihre IBV im Zusammenhang mit dem Betreuten Konto?
7. Empfehlungen und Feedback zu Betreutem Konto 7.1. Welche Aspekte des Betreuten Kontos gefallen Ihnen besonders? 7.2. Was würden Sie sich vom Betreuten Konto wünschen, haben Sie Veränderungs-/Ergänzungsvorschläge? 7.3. Hat Ihnen das Betreute Konto geholfen? Wenn ja, inwiefern? 7.4. Würden Sie das Betreute Konto weiterempfehlen? Wenn ja, wem und warum? Wenn nein, warum nicht? 7.5. Würden Sie sagen, dass es irgendwelche Hindernisse gibt, die andere davon abhalten könnten, ein Betreutes Konto zu nutzen? Wenn ja, welche? 7.6. Was würden Sie anderen Menschen sagen, die überlegen, ein Betreutes Konto zu nutzen?
8. Zusatzfragen 8.1. Wir haben jetzt viel über das Betreute Konto gesprochen. Haben Sie noch andere Bankkonten? Zum Beispiel gemeinsam mit der Familie?
Vielen Dank für das Gespräch, die Informationen helfen uns sehr!

[Kurze Rückfrage an zweite:n Interviewer:in, ob alle Fragen gestellt wurden oder etwas übersehen wurde].

Von unserer Seite wurden alle Fragen gestellt. Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas wichtiges zum Thema Betreutes Konto, dass wir nicht besprochen haben?

Wie anfangs besprochen, werden wir das Gespräch anonymisieren. Wir führen in der Folge noch einige Gespräche und werden dann im Anschluss diese Gespräche gemeinsam auswerten, um zu überlegen, welche Barrieren es für das Betreute Konto gibt, bzw. was Vorteile eines Betreuten Kontos sind und Menschen motiviert, es zu nutzen. Falls Ihnen jetzt im Nachhinein noch etwas Wichtiges einfällt, dass Sie uns zum Thema sagen wollen, wenn Sie Einsicht in Ihre Daten nehmen wollen oder Ihre Einwilligung zurückziehen wollen, schreiben Sie uns bitte per Mail an betreutes-konto@ihs.ac.at. Diese E-Mail-Adresse steht auch auf der Kopie der Einwilligungserklärung, die Sie mitnehmen können.

Dann bleibt mir nur noch, Sie zu bitten, unser Statistikblatt auszufüllen und Ihnen die Auszahlungsbestätigung und 50 EUR zu übergeben.

Vielen Dank!

Fragebogen in Ergänzung zum Interview [N]

Geschlecht

☐ Weiblich

☐ Männlich

☐ Divers

Alter

_____ Jahre

Höchste abgeschlossene Ausbildung

☐ Pflichtschule

☐ Hauptschule

☐ Lehre

☐ Facheinschlägige Ausbildung

☐ AHS/BHS/HAK Matura

☐ Universität /FH Abschluss

☐ Sonstige: _____

Aktuelle berufliche Situation: ☐ Arbeitslos ☐ In Ausbildung ☐ Karenz (Elternkarenz, Bildungskarenz) ☐ Selbstständig ☐ Geringfügig beschäftigt ☐ Angestellt – Teilzeit ☐ Angestellt – Vollzeit ☐ In Pension ☐ Sonstiges: _____
Monatliches persönliches Netto-Einkommen: Wie viel Geld steht Ihnen persönlich monatlich nach Abzug von Fixkosten (z.B. Miete) zur Verfügung? ☐ unter 100 EUR ☐ 101 EUR-200 EUR ☐ 201 EUR-300 EUR ☐ 301 EUR – 500 EUR ☐ 501 EUR-700 EUR ☐ über 700 EUR ☐ keine Angabe
Muttersprache: Bitte tragen Sie hier Ihre Muttersprache ein: _____
Nutzung eines Betreuten Kontos seit seit _____ Jahren
Auszufüllen von Interviewer:in: Interview durchgeführt von: Code für Interview [auch auf Aufnahme aufsprechen] (N-1, N-2,): Datum (Monat):

8.1.3 Qualitative Online-Befragung IBV

E-Mail Einladung

Liebe Kolleg:innen,

wir vom Institut für Höhere Studien führen derzeit gemeinsam mit dem FSW eine Studie zum Betreuten Konto durch. Ziel der Studie ist es zu untersuchen, wie die Abläufe rund um das Betreute Konto anders gestaltet werden könnten, um die Nutzung für alle Beteiligten einfacher zu machen und dass mehr Menschen, die davon profitieren könnten, das Betreute Konto in Anspruch nehmen.

Um Ihre Erfahrungen (über die bereits geführten Expert:innen-Interviews hinaus) berücksichtigen zu können, haben wir eine Online-Befragung erstellt. Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie diese nach Möglichkeit unmittelbar nach Gesprächen oder Ereignissen ausfüllen, in denen einer der folgenden Fälle auftritt:

Wenn das Betreute Konto von einem Klient oder einer Klientin abgelehnt wird oder Bedenken geäußert werden bzw. sich eine Ablehnung ankündigt

Wenn ein allgemeines Problem in der Abwicklung mit dem Betreuten Konto auftritt (auch technische Probleme)

Bitte für jeden neuen Fall einen eigenen Fragebogen öffnen (also den Link erneut klicken). [Link Survey]

Um möglichst viele Fälle miteinbeziehen zu können, wird die Befragung über einen längeren Zeitraum, voraussichtlich bis Ende Juni, geöffnet sein.

Vielleicht können Sie den Link als Favorit abspeichern und/oder sich eine Form der Erinnerung erstellen (z.B. ein Post-it am Bildschirm o. ä.), um den Link bei relevanten Vorfällen parat zu haben und an die Befragung zu denken.

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an betreutes-konto@ihs.ac.at oder an +43159991173.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

IHS-Team

Fragebogen

Einleitung
Herzlich willkommen! Das Institut für Höhere Studien führt derzeit gemeinsam mit dem FSW eine Studie zum Betreuten Konto (BK) durch. Ziel der Studie ist es zu untersuchen, wie die Abläufe rund um das Betreute Konto anders gestaltet werden könnten, um die Nutzung für alle Beteiligten einfacher zu machen und damit mehr Menschen, die davon profitieren könnten, das Betreute Konto in Anspruch nehmen. Um Ihre Erfahrungen dabei berücksichtigen zu können, haben wir die folgende Online-Befragung erstellt, in der Sie zwei Arten von Fällen dokumentieren können: 1. Wenn das Betreute Konto von einem Klient oder einer Klientin abgelehnt wird oder Bedenken geäußert werden bzw. sich eine Ablehnung ankündigt 2. Wenn ein allgemeines Problem in der Abwicklung mit dem Betreuten Konto auftritt (auch technische Probleme) Da es sich um eine anonyme Befragung handelt, bitten wir Sie, keine Namen oder andere personenbezogenen Daten zu erwähnen. Ihre Antworten in den offenen Feldern können gerne kurz und stichwortartig erfolgen. Wenn sich aus Zeitgründen nicht alle Fragen ausgehen, können Sie auch gerne Fragen überspringen. Wir freuen uns über alle Informationen, die wir bekommen.
Um welchen Fall handelt es sich: (1) Ablehnung eines Betreuten Kontos durch Klient:in (2) Allgemeines Problem in der Abwicklung des Betreuten Kontos (auch technische Probleme)
Wenn (1) gewählt wurde:
Auf den folgenden Seiten finden Sie verschiedene Fragen zu dem Fall, in denen wir Sie bitten zu beschreiben, was passiert ist und was Ihnen in so einem Fall helfen würde. In welchem Rahmen wurde über das Betreute Konto gesprochen? Beispielsweise: Wann und wo hat das Gespräch stattgefunden und wer war beteiligt? Wurde über das Betreute Konto schon bei vorausgegangenen Terminen gesprochen?

Bitte beschreiben Sie, welche Argumente von wem <u>für</u> das Betreute Konto vorgebracht wurden.
Welche Argumente <u>gegen</u> das Betreute Konto wurden von der Klient:in vorgebracht? Konnten diese im Verlauf des Gesprächs gelöst bzw. entkräftet werden?
Wie kann die Reaktion der Klient:in auf den Vorschlag, das Betreute Konto zu nutzen bzw. die Diskussion darüber zusammengefasst werden? War die Reaktion z.B. besonders emotional, sachlich, hat Frustration eine Rolle gespielt o. ä.?
Was hat am Ende den Ausschlag für die Ablehnung gegeben? Wurde ein konkreter Grund genannt? Oder haben Sie eine Vermutung?
Was würde helfen, um einen ähnlichen Ausgang in Zukunft zu vermeiden? Können Sie sich vorstellen, unter welchen Umständen sich die Klient:in für das Betreute Konto entschieden hätte?
Wenn (2) gewählt wurde:
Auf den folgenden Seiten finden Sie verschiedene Fragen zu dem Fall, in denen wir Sie bitten zu beschreiben, was passiert ist und was Ihnen in so einem Fall helfen würde.
Bitte beschreiben Sie das aufgetretene Problem so konkret wie möglich: Was ist vorgefallen? Wer ist/war involviert (z.B.: Team Betreutes Konto, Zweite Sparkasse, andere IBV, Klient:in)? Warum ist das Problem aufgetreten? Ist das Problem schon häufiger aufgetreten?
Inwiefern wirkt sich das Problem negativ auf Sie oder Ihre Klient:in aus?
Gibt es aus Ihrer Sicht eine naheliegende Lösung für das aufgetretene Problem?
Welche Maßnahmen könnten ergriffen werden, um einen ähnlichen Ausgang in Zukunft zu vermeiden? Was würde helfen, damit das Problem in Zukunft nicht mehr auftritt?
Möglichkeit zusätzlicher Anmerkungen
Haben Sie noch weitere Anmerkungen oder Ergänzungen zu dem Fall?
Möchten Sie uns darüber hinaus noch etwas mitteilen?
Abschluss

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Ihre Antworten helfen uns sehr bei unserer Studie und bei der Weiterentwicklung des Betreuten Kontos!

Für ein weiteres Problem oder einen weiteren Fall einer Ablehnung, bitte erneut den Link im Einladungsmail klicken.

Wenn Sie noch Nachfragen oder Anmerkungen haben, melden Sie sich gerne unter betreutes-konto@ihs.ac.at oder unter +43159991173.

Herzlichen Dank!

Sie können das Fenster jetzt schließen.

8.2 Anhang quantitative Befragung

8.2.1 Fragebogen Nutzer:innen-Befragung

Seite	TEXT (Sicht der Teilnehmenden)
Willkommen	Willkommen zur Umfrage! Wir möchten wissen, welche Erfahrungen Sie mit dem Betreuten Konto gemacht haben. So funktioniert es: • Die Teilnahme dauert etwa 10 Minuten. • Wenn Sie bis zum Ende mitmachen, bekommen Sie automatisch 5 Euro auf Ihr Auszahlungskonto. • Bitte füllen Sie den Fragebogen nur einmal aus – es werden nur einmal 5 Euro ausgezahlt. • Es wird sichergestellt, dass die Antworten anonym bleiben, also dass niemand erfährt, welche Antworten Sie gegeben haben. • Die Umfrage kann in unterschiedlichen Sprachen (Deutsch, Türkçe, Srpski/Hrvatski) ausgefüllt werden. Sie können eine andere Sprache als Deutsch oben links auswählen. Vielen Dank, dass Sie mitmachen! Florian Spitzer, Kira Abstiens, Teresa Koch, Barbara Hartl Kontakt: betreutes-konto@ihs.ac.at

		Wenn ich weiterklicke, stimme ich ausdrücklich zu, dass meine Angaben aus der Befragung verarbeitet werden. Die Daten werden dabei so gespeichert, dass mein Name oder andere persönliche Daten nicht direkt erkennbar sind und niemand erfährt, wie ich geantwortet habe. Ich kann meine Zustimmung jederzeit zurücknehmen – entweder indem ich die Befragung abbreche oder nach der Befragung eine E-Mail an datenschutz@ihs.ac.at schicke.
Hinweis Datenschutzerklärung	zur	Ihre Rechte und Informationen zum Datenschutz – Die Sicherheit Ihrer Daten ist uns wichtig! Durch Bestätigen der genannten Bedingungen am Ende dieser Seite können Sie mit dem Fragebogen fortfahren. Dieser Fragebogen befasst sich mit dem Betreuten Konto. Die Befragung wird im Rahmen eines Projekts unter der Verantwortung des Instituts für Höhere Studien, Josefstädter Straße 39, 1080 Wien, gemeinsam mit der Schuldnerberatung Wien – gemeinnützige GmbH („FSW Schuldenberatung“) Guglgasse 7–9, 1030 Wien und unter der Projektleitung von Dr. Florian Spitzer, finanziert durch die ERSTE Stiftung, durchgeführt. Projektmitarbeiter:innen sind Barbara Hartl, Kira Abstiens und Katharina Gangl. IHS und FSW Schuldenberatung sind hinsichtlich der Studie gemeinsam Verantwortliche gemäß Art 26 DSGVO. Die Kontaktaufnahme per SMS erfolgt auf Basis von Artikel 6 Abs 1 lit f DSGVO (Berechtigtes Interesse an der Durchführung der Befragung). Die Verarbeitung der im Rahmen der Befragung von Ihnen angegebenen Daten erfolgt auf Basis Ihrer ausdrücklichen Einwilligung. Die beiden Verantwortlichen haben vereinbart, dass IHS die Einholung der gegenständlichen Einwilligungserklärung und die Bereitstellung von datenschutzrechtlichen Informationen übernimmt. IHS fungiert zudem als primäre Anlaufstelle für die

	Geltendmachung von Rechten (siehe „Ihre Rechte“) der betroffenen Personen. Alle sonstigen datenschutzrechtlichen Pflichten werden von beiden Verantwortlichen gemeinschaftlich erfüllt. Für die Teilnahme an der Befragung erhalten Sie als Aufwandsentschädigung 5 €. Der Betrag wird nach Abschluss der Studie auf Ihr Auszahlungskonto gutgeschrieben. Zu diesem Zweck wird (nur) die Tatsache, dass Sie die Befragung abgeschlossen haben, an die FSW Schuldenberatung weitergegeben. Die Teilnahme ist freiwillig. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit per E-Mail an datenschutz@ihs.at widerrufen bzw. die Teilnahme abbrechen. Diesfalls kann jedoch keine Aufwandsentschädigung ausgezahlt werden. Die Datenerhebung selbst und die Auswertung erfolgen in pseudonymer Form, anschließend werden die Ergebnisse im Zuge der Auswertung anonymisiert, d.h. die Ergebnisse der Studie lassen keinen Rückschluss auf Ihre Person zu. Die anonymisierten Ergebnisse werden ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke (z.B.: Publikationen, Vorträge) verwendet. Um den Open-Science Standards gerecht zu werden, können interessierte Wissenschaftler:innen die anonymisierten Daten (ohne Personenbezug) zur Nachvollziehbarkeit und für wissenschaftliche Zwecke erhalten. Gegen Ende des Fragebogens haben Sie die Möglichkeit anzugeben, dass Sie kontaktiert werden dürfen, um Botschafter:in für das Betreute Konto zu werden – also anderen Menschen Fragen zum Betreuten Konto zu beantworten, die davon auch profitieren könnten. Wenn Sie diese Option auswählen, wird diese Information an die FSW Schuldenberatung weitergegeben, es werden dabei jedoch keine Inhalte der Befragung weitergegeben.
--	---

	Ihre Rechte: Mittels Ihrer Teilnehmer:innen-ID stehen Ihnen grundsätzlich bis zur Löschung der Teilnehmer:innen-ID das Recht auf Auskunft durch den/die Verantwortliche:n an dieser Studie über die erhobenen personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung der Daten sowie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie des Rechts auf Datenübertragbarkeit zu. Sie haben außerdem das Recht auf Beschwerde bei der österreichischen Datenschutzbehörde. Für Anfragen und Fragen im Zusammenhang mit der DSGVO wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten des Instituts für Höhere Studien: datenschutz@ihs.ac.at. Falls Sie noch Fragen zum Inhalt oder Zweck dieser Erhebung haben, wenden Sie sich bitte an betreutes-konto@ihs.ac.at oder an +43 1 59991 173. Mit der Teilnahme an der Studie akzeptieren Sie die oben genannten Bedingungen und bestätigen die folgenden Punkte: • Meine Teilnahme an der Studie ist freiwillig. Ich kann den Fragebogen jederzeit abbrechen. • Ich bin darauf hingewiesen worden, dass die Erhebung, Verarbeitung und Verwendung meiner Daten auf freiwilliger Basis erfolgt und wurde über die mir zustehenden Rechte aufgeklärt. • Ich hatte die Möglichkeit über Mail-Kontakt Fragen zu stellen, habe eventuelle Antworten verstanden und habe zurzeit keine weiteren Fragen. Ich hatte ausreichend Zeit, mich zur Teilnahme an der Studie zu entscheiden.
--	--

	Wenn ich weiterklicke, stimme ich ausdrücklich zu, dass meine Angaben aus der Befragung verarbeitet werden. Die Daten werden dabei so gespeichert, dass mein Name oder andere persönliche Daten nicht direkt erkennbar sind und niemand erfährt, wie ich geantwortet habe. Ich kann meine Zustimmung jederzeit zurücknehmen – entweder indem ich die Befragung abbreche oder nach der Befragung eine E-Mail an datenschutz@ihs.ac.at schicke.
	Bevor wir über das Betreute Konto sprechen, möchten wir wissen, wie es Ihnen im Alltag geht. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen so gut Sie können und so offen wie möglich. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten.
Wohlbefinden <i>Kyriazos et al. (2018)</i>	Denken Sie daran, was Sie im letzten Monat getan und erlebt haben. Bitte sagen Sie uns: Wie oft haben Sie sich im letzten Monat so gefühlt: <i>[1 = Sehr selten oder nie; 5 = Sehr oft oder immer]</i>
	• Glücklich
	• Zufrieden
	• Traurig
	• Ängstlich
Wahrgenommenes Stresslevel <i>Warttig et al. (2013), deutsche Übersetzung von Schneider et al. (2020).</i>	Die nächsten Fragen gehen um Ihre Gedanken und Gefühle im letzten Monat. Bitte geben Sie an, wie oft Sie so gedacht oder gefühlt haben. Wie oft hatten Sie im letzten Monat das Gefühl: <i>[1 = Sehr selten oder nie; 5 = Sehr oft oder immer]</i>

	• Ich habe die wichtigen Dinge in meinem Leben nicht unter Kontrolle.
	• Ich kann meine persönlichen Probleme gut lösen.
	• Die Dinge laufen gut für mich.
	• Ich habe so viele Probleme – ich schaffe das nicht.
Finanzielle Sorgen <i>Dickson & Mulligan (2023)</i>	Die nächsten Fragen gehen um Ihre Gedanken und Gefühle im letzten Monat. Bitte geben Sie an, wie oft Sie so gedacht oder gefühlt haben.
	Wie oft hatten Sie im letzten Monat das Gefühl: <i>[1 = Sehr selten oder nie; 7 = Sehr oft oder immer]</i>
	• Ich habe Angst wegen meiner finanziellen Situation.
	• Ich kann schlecht schlafen, wegen meiner finanziellen Situation.
	• Ich bin wegen meiner finanziellen Situation gereizt.
	• Ich fühle mich erschöpft, weil ich mir Sorgen über meine finanzielle Situation mache.
Entlastung	Jetzt fragen wir Sie über das Betreute Konto. Bitte geben Sie an, ob Sie zustimmen oder nicht. <i>[1 = Stimmt gar nicht; 5 = Stimmt genau]</i>
	• Durch das Betreute Konto werden mir Aufgaben abgenommen.

	• Durch das Betreute Konto muss ich mich nicht selbst um alles kümmern.
	• Durch das Betreute Konto muss ich mir um meine Zahlungen keine Sorgen machen.
Bedürfnisbefriedigung und Frustration <i>Angepasst von Neubauer et al. (2022)</i>	Jetzt geht es um das Betreute Konto im letzten Monat. Bitte geben Sie an, ob Sie zustimmen oder nicht. [1 = Stimmt gar nicht; 5 = Stimmt genau]
Zufriedenheit mit autonomem Handeln <i>Angepasst von Neubauer et al. (2022)</i>	Bei der Nutzung des Betreuten Kontos ...
	• konnte ich mir aussuchen, was ich mache.
	• habe ich das gemacht, was ich gerne machen wollte.
Frustration mit autonomem Handeln <i>Angepasst von Neubauer et al. (2022)</i>	• konnte ich selbst entscheiden, was ich mache.
	• musste ich viele Dinge machen, auf die ich eigentlich keine Lust hatte.
	• musste ich viele Dinge tun, die ich mir nicht selbst ausgesucht habe.
	Bitte denken Sie bei den Folgenden Fragen an die Nutzung des Betreuten Kontos. [1 = Stimmt gar nicht; 5 = Stimmt genau]
Zufriedenheit mit Kompetenzen	• Mit meinen Finanzen habe ich alles so geschafft, wie ich es mir vorgenommen habe.

Angepasst von Neubauer et al. (2022)	• Mit meinen Finanzen habe ich die meisten Dinge gut hinbekommen.
	• Ich war ganz gut darin, meine Finanzen zu organisieren.
Frustration mit Kompetenzen Angepasst von Neubauer et al. (2022)	• Ich hatte das Gefühl, dass ich nicht gut mit meinen Finanzen umgehen kann.
	• Ich habe den Umgang mit meinen Finanzen nicht gut hinbekommen.
	• Ich war enttäuscht davon, wie ich mit meinen Finanzen umgegangen bin.
Aufmerksamkeitskontrolle	Bitte wählen Sie hier „stimme ganz und gar nicht zu“ aus. Dies ist eine Testfrage.
Zufriedenheit mit Beziehungen Angepasst von Neubauer et al. (2022)	Jetzt geht es um die Mitarbeiter:innen des Team Betreutes Konto. Dort waren Sie, um Ihr Konto zu eröffnen. Das Team Betreutes Konto kontaktiert Sie per SMS oder E-Mail für alle Änderungen rund um Ihr Betreutes Konto.
	Wie oft haben Sie im Durchschnitt Kontakt zum Team Betreutes Konto? (Damit ist gemeint: Gespräch im Büro, Telefonat, E-Mail oder Brief.)
	• Mehrmals pro Woche [1] • Ungefähr 1x pro Monat [2] • Wenige Male im Jahr oder seltener [3]
	Wie sehr stimmen Sie den folgenden Sätzen zu? <i>[1 = Stimmt gar nicht; 5 = Stimmt genau]</i>
	• Das Team Betreutes Konto war für mich da, wenn ich es gebraucht habe.

	• Das Team Betreutes Konto hat sich um mich gekümmert.
	• Ich bin mit dem Team Betreutes Konto gut zurechtgekommen.
	• Das Team Betreutes Konto hat mich alleine gelassen.
	• Das Team Betreutes Konto und ich haben Dinge anders gesehen.
	• Das Team Betreutes Konto hat wenig Verständnis für mich gehabt.
	Jetzt geht es um Ihren Kontobetreuer / Ihre Kontobetreuerin (IBV). Das ist die Person, die auch Informationen über Ihr Konto bekommt und Sie bei Ihrem Konto unterstützt. Oft ist es eine Sozialarbeiterin / ein Sozialarbeiter.
	Wie oft haben Sie im Durchschnitt Kontakt zu Ihrer Kontobetreuer:in? (Damit ist gemeint: Gespräch im Büro, Telefonat, E-Mail oder Brief.) Mehrmals pro Woche [1] • Ungefähr 1x pro Monat [2] • Wenige Male im Jahr oder seltener [3]
	Wie sehr stimmen Sie den folgenden Sätzen zu? [1 = Stimmt gar nicht; 5 = Stimmt genau]
	• Meine Kontobetreuer:in war für mich da, wenn ich sie gebraucht habe.
	• Meine Kontobetreuer:in hat sich um mich gekümmert. [relsatfrulBV_relsat2]

	• Ich bin mit meiner Kontobetreuer:in gut zurechtgekommen.
	• Meine Kontobetreuer:in hat mich alleine gelassen.
	• Meine Kontobetreuer:in und ich haben Dinge anders gesehen.
	• Meine Kontobetreuer:in hat wenig Verständnis für mich gehabt.
Nutzungsdauer	Seit wann haben Sie das Betreute Konto schon? Bitte versuchen Sie eine möglichst genaue Angabe zu machen, andernfalls schätzen Sie. Ich habe das Betreute Konto seit: Antwortmöglichkeiten (zwei Felder): • [Dropdown Jän - Dez] • [Dropdown: 2008-2025]
Einrichtung	In welcher Einrichtung arbeitet Ihr Kontobetreuer / Ihre Kontobetreuerin: • Es ist eine Privatperson [1] • Behindertenhilfe [2] • Haftentlassenenhilfe [3] • Kinder- und Jugendwohlfahrt [4] • Psychosozialer Dienst [5] • Seniorenhilfe [6] • Wohnungslosenhilfe [7] • Wohnungssicherungsstelle [8]

	• Sonstiges [10] • Eine andere Einrichtung [offenes Feld]
Andere Unterstützung	Erhalten Sie außer dem Betreuten Konto noch weitere Unterstützung?
	• Ich erhalte außer dem Betreuten Konto keine weitere Unterstützung.
	• Hilfe bei der Suche nach einer neuen Wohnung.
	• Unterstützung beim Umgang mit Suchtmitteln.
	• Psychologische Betreuung.
	• Sonstige [offenes Feld]
Eigene Auszahlungen	Wie oft lassen Sie sich Geld auf Ihr Auszahlungskonto auszahlen? • Häufiger als einmal pro Woche [1] • Einmal pro Woche [2] • 1-3 mal pro Monat [3] • Einmal pro Monat [4]
Andere Auszahlungen	Was denken Sie, wie oft lassen sich andere Nutzer:innen ihr Geld auf ihr Auszahlungskonto auszahlen? Welche Variante wird am häufigsten gewählt? • Häufiger als einmal pro Woche [1]

	• Einmal pro Woche [2] • 1-3 Mal pro Monat [3] • Einmal pro Monat [4]
Hilfreich Betreutes Konto	Wie hilfreich ist das Betreute Konto für Sie? <i>[1 = Gar nicht hilfreich, 5 = Sehr hilfreich]</i>
Verbesserungen durch das Betreute Konto	Wie sehr stimmen Sie den folgenden Sätzen zu? <i>[1 = Stimme gar nicht zu, 5 = Stimme voll und ganz zu]</i> Seit ich das Betreute Konto habe...
	• ...kann ich besser mit Geld umgehen.
	• ...habe ich weniger Angst wegen meiner finanziellen Lage.
	• ...kann ich besser schlafen.
	• ...traue ich mich wieder die Post zu öffnen.
	• ... verstehe ich mich besser mit meiner Familie.
	• ...geht es mir insgesamt besser.
	• ...habe ich weniger Mahngebühren zu bezahlen.
Weitere Verbesserungen	Wie hat Ihnen das Betreute Konto sonst noch helfen können? [offenes Textfeld]
	Haben Ihnen die folgenden Aspekte des Betreuten Kontos geholfen?

	[1 = Stimme gar nicht zu, 5 = Stimme voll und ganz zu]
	• Geld für die Miete wird nicht für anderes ausgegeben.
	• Mir werden wichtige Dinge bei der Abwicklung meiner Finanzen abgenommen.
Verbesserungsvorschläge	Haben Sie Verbesserungsvorschläge für das Betreute Konto? [offenes Textfeld]
Bedingung A Selbstbindungsinstrument	Viele Nutzer:innen sagen: Das Betreute Konto hilft Menschen, weil es sicherstellt, dass Geld für die Miete geschützt ist. Würden Sie das Betreute Konto weiterempfehlen? [1 = Nein, 5 = Ja]
Bedingung B Administrative Entlastung	Viele Nutzer:innen sagen: Das Betreute Konto hilft Menschen, weil ihnen bei der Organisation ihrer Finanzen etwas abgenommen wird. Würden Sie das Betreute Konto weiterempfehlen? [1 = Nein, 5 = Ja]
Botschafter:in	Können Sie sich vorstellen, Botschafterin oder Botschafter für das Betreute Konto zu sein? Zum Beispiel anderen Menschen zu erklären, was das Betreute Konto ist, und ihre Fragen dazu zu beantworten? [1 = Nein, 5 = Ja]

Kontaktaufnahme für Weiterempfehlung	<i>[Falls vorherige Frage = Ja / eher ja / vielleicht]</i> Das Team Betreutes Konto möchte Nutzer:innen einladen, Botschafter:innen zu werden – also anderen Menschen Fragen zum Betreuten Konto zu beantworten, die davon auch profitieren könnten. Darf das Team Betreutes Konto Sie zu diesem Zweck kontaktieren? • Ja [1] • Nein [2] Wenn Sie „Ja“ anklicken, wird Ihre Bereitschaft, kontaktiert zu werden, an die FSW Schuldenberatung/ Team Betreutes Konto übermittelt, es kann jedoch kein Zusammenhang mit Ihren Antworten im Fragebogen hergestellt werden. Das Team Betreutes Konto erfährt nicht, wie Sie die Fragen im Fragebogen beantwortet haben. Rechtsgrundlage für die Übermittlung Ihrer Bereitschaft, kontaktiert zu werden, und die Kontaktaufnahme durch das Team Betreutes Konto ist Ihre Einwilligung. Diese können Sie per E-Mail an schuldenberatung@fsw.at jederzeit ohne Nachteil mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.
Kontaktmodus	Wie möchten Sie kontaktiert werden, um Botschafter:in für das Betreute Konto zu werden? • Per E-Mail [1] • Per SMS [2] • Per Anruf [3]

	• Ich habe mich umentschieden und möchte doch nicht kontaktiert werden [4]
	Fast geschafft! Zum Schluss ein paar Fragen über Sie selbst:
Geschlecht	Geschlecht: • Männlich [1] • Weiblich [2] • Divers [3]
Alter	Ihr Alter in Jahren: [offen; von 18 bis 100 Jahre]
Bildung	Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung: • Allgemeinbildende Pflichtschule [1] • Lehre [2] • BMS – Berufsbildende mittlere Schule (inkl. Schulen für Gesundheits- und Krankenpflege, Meisterprüfung) [3] • BHS – Berufsbildende höhere Schule (z.B. HAK, HTL, ...) [4] • AHS – Allgemeinbildende höhere Schule [5] • Kolleg [6]

	• Hochschule (Universität, Fachhochschule) [7] • Sonstige [8] • Keine Angabe [9]
Nettoeinkommen	Ihr monatliches Nettoeinkommen: Zur Erklärung: d.h. nach Abzug von Steuern und Sozialabgaben, und addieren Sie regelmäßige Zahlungen wie Renten, Arbeitslosengeld, Wohngeld, Kindergeld, Unterhaltszahlungen usw. Wenn Sie sich nicht sicher sind, schätzen Sie bitte den monatlichen Betrag. • unter 300 € [1] • 301 € bis 500 € [2] • 501 € bis 750 € [3] • 751 € bis 1.200 € [4] • 1.201 € bis 2.000 € [5] • 2.001 € oder mehr [6] • Keine Angabe [7]
Smartphone	Haben Sie ein Smartphone? • Nein [1] • Ja [2]
Muttersprache	Was ist Ihre Muttersprache: • Deutsch [1] • Türkisch [2]

	• Bosnisch/Kroatisch/Serbisch [3] • Russisch [4] • Polnisch [5] • Arabisch [6] • Sonstiges [7]
Erwerbsstatus	Was ist Ihr aktueller beruflicher Status? • Angestellt [1] • Arbeiter/in [2] • Selbstständig [3] • Arbeitslos [4] • in Ausbildung (Lehre/Schule/Studium) [5] • Hausfrau/Hausmann [6] • in Karenz [7] • in Pension [8] • Sonstiges [9]
Kontakt durch Betreutes Konto	<i>[Erst 2-3 Tage nach Start der Befragung]</i> Wurden Sie vom Team Betreutes Konto oder Ihrer Kontobetreuer:in auf die Befragung angesprochen? • Ja [1] • Nein, ich habe nur den Link in der SMS geklickt [2]

Zufriedenheit mit finanzieller Situation <i>übersetzt von Greenley, Greenberg & Brown (1997)</i>	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen finanziellen Situation? <i>[1 = sehr unzufrieden, 5, = Sehr zufrieden]</i>
Wahrnehmung des Einkommens	Wie leicht oder schwer können Sie mit Ihrem Einkommen die laufenden Ausgaben Ihres Haushalts tätigen? <i>[1 = Sehr schwer, 5 = Sehr leicht]</i>
Leistbarkeit unerwartete Ausgaben <i>SOEP (2023)</i>	Können Sie es sich leisten unerwartete Ausgaben in der Höhe von 1.370 Euro aus eigenen Mitteln sofort zu bezahlen, ohne sich etwas zu leihen oder in Raten zu zahlen? Ja [1] Nein [2]
Einschätzung der eigenen Fähigkeiten	Im Vergleich zu anderen Menschen in Österreich, wie schätzen Sie Ihre Ihren Umgang mit Geld ein? <i>[1 = Viel schlechter, 5 = Viel besser]</i>
Subjektive Schuldenwahrnehmung	Wie stark stimmen Sie der folgenden Aussage zu oder nicht zu? <i>[1 = Stimme gar nicht zu, 5 = Stimme voll und ganz zu]</i>
	• Ich gebe lieber Geld aus, als es für später zu sparen
	• Ich entscheide eigenständig über meine Finanzen

	• Ich habe im Moment zu viele Schulden
Kommentar	Möchten Sie uns zum Abschluss noch etwas mitteilen? [offenes Antwortfeld]
Ende	Sie sind jetzt am Ende der Umfrage angelangt. Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme! Wenn Sie auf „Umfrage abschließen“ klicken erhält das Team Betreutes Konto die Information, dass Sie mitgemacht haben und 5 EUR werden auf Ihr Auszahlungskonto ausgezahlt. <i>[Nur anzeigen, wenn Kontakt für Weiterempfehlung = Ja:]</i> Sie haben zudem ausgewählt, dass das Team Betreutes Konto Sie per [je nach Auswahl bei 3, Kontakt_Modus] kontaktieren darf, weil Sie daran interessiert sind, Botschafter:in zu werden. Ihre Bereitschaft, kontaktiert zu werden, wird nach Beenden der Befragung an die FSW Schuldenberatung/Team Betreutes Konto weitergeleitet. Es kann jedoch kein Zusammenhang mit Ihren Antworten im Fragebogen hergestellt werden. Ihre Bereitschaft, kontaktiert zu werden, wird weitergeleitet, da Sie dem zugestimmt haben. Deshalb darf Sie das Team Betreute Konto kontaktieren. Die rechtliche Grundlage dafür ist Ihre Einwilligung. Diese können Sie per E-Mail an schuldenberatung@fsw.at jederzeit ohne Nachteil mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Weitere Informationen werden nicht an das Team Betreutes Konto weitergeleitet.

	Bei weiteren Fragen, schreiben Sie bitte an betreutes-konto@ihs.ac.at. Vielen Dank!
--	--

Referenzen der Skalen, die im Fragebogen verwendet wurde:

Dickson, T., & Mulligan, E. P. (2023). Financial anxiety, financial self-efficacy, and general social supports: Reliability of assessments [Preprint]. *Research Square*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2515460/v1>

Kyriazos, T. A., Stalikas, A., Prassa, K., & Yotsidi, V. (2018). A 3-faced construct validation and a bifactor subjective well-being model using the scale of positive and negative experience, Greek version. *Psychology*, 09(05), 1143–1175. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.95071>

Neubauer, A. B., Kramer, A. C., & Schmiedek, F. (2022). Assessing domain-general need fulfillment in children and adults: Introducing the General Need Satisfaction and Frustration scale. *Psychological Assessment*, 34(11), 1022–1035. <https://doi.org/10.1037/pas0001169>

Schneider, E. E., Schönfelder, S., Domke-Wolf, M., & Wessa, M. (2020). Measuring stress in clinical and nonclinical subjects using a German adaptation of the Perceived Stress Scale. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 20(2), 173–181. <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2020.03.004>

SOEP (2023). Forschungsbasierte Infrastruktureinrichtung „Sozio-oekonomisches Panel“ (SOEP). https://www.diw.de/de/diw_01.c.615551.de/forschungsbasierte_infrastruktur-einrichtung_sozio-oekonomisches_panel_soep.html

Warttig, S. L., Forshaw, M. J., South, J., & White, A. K. (2013). New, normative, English-sample data for the Short Form Perceived Stress Scale (PSS-4). *Journal of Health Psychology*, 18(12), 1617–1628. <https://doi.org/10.1177/1359105313508346>

8.2.2 Zusätzliche Grafiken und Tabellen

Tabelle 5: Höchste abgeschlossene Ausbildung der Teilnehmenden

Höchste abgeschlossene Ausbildung	% (N = 299)
Allgemeinbildende Pflichtschule	44,81%
Lehre	28,42%
BMS (Berufsbildende mittlere Schule, inkl. Schulen für Gesundheits- und Krankenpflege, Meisterprüfung)	4,68%
BHS – Berufsbildende höhere Schule (z.B. HAK, HTL...)	2,00%
AHS – Allgemeinbildende höhere Schule	4,34%
Kolleg	0,33%
Hochschule (Universität, Fachhochschule)	3,00%
Sonstige	7,69%
Keine Angabe	4,68%

Tabelle 6: Monatliches Nettoeinkommen der Teilnehmenden

Monatliches Nettoeinkommen	% (N = 299)
Bis zu 300 € pro Monat	1,0%
301 – 500 € pro Monat	1,67%
501 – 750 € pro Monat	6,0%
751 – 1200 € pro Monat	40,80%
1201 – 2000 € pro Monat	37,12%
2001 € oder mehr pro Monat	7,0%
Keine Angabe	6,35%

Tabelle 7: Muttersprache der Teilnehmenden

Muttersprache	% (N = 299)
Arabisch	1,33%
Bosnisch / Kroatisch / Serbisch	7,69%
Deutsch	80,26%
Polnisch	1,00%
Russisch	0,33%
Türkisch	2,43%
Sonstiges	7,02%

Tabelle 8: Momentanes Anstellungsverhältnis der Teilnehmenden

Anstellung	% (N = 299)
Arbeitslos	51,50%
In Pension	14,38%
Angestellt	10,36%
Arbeiter/in	7,69%
Hausfrau / Hausmann	3,01%
In Karenz	2,67%
In Ausbildung (Lehre/Schule/Studium)	2,34%
Sonstiges	8,03%