

soziales_kapital

wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit

Nr. 23 (2020) / Rubrik „Junge Wissenschaft“ / Standort Wien

Printversion:

<http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/664/1199.pdf>

Katharina Reuscher & Elisabeth Zepnik-Horniczek:

Das Betreute Konto? Abgelehnt!

Warum Klient_innen der Wiener Wohnungslosenhilfe das Betreute Konto ablehnen und was das für die Praxis der Sozialen Arbeit bedeutet

Zusammenfassung

Der folgende Artikel stellt die Forschungsergebnisse der Gruppenbachelorarbeit *Motive und Gründe von Klient_innen der Wiener Wohnungslosenhilfe für die Ablehnung des Betreuten Kontos am Beispiel Haus Sama und Betreutes Wohnen des Wiener Hilfswerk* vor. Diese werden zusätzlich in Bezug auf das Thema Niederschwelligkeit und Selbstorganisation interpretiert und mit der Thematik in Zusammenhang gebracht. Außerdem werden die Bedeutung der Ergebnisse für die Soziale Arbeit beleuchtet und Interventionsvorschläge für mehr Akzeptanz des Betreuten Kontos unterbreitet.

Schlagworte: Betreutes Konto, Existenzängste, Beziehungsarbeit, Ablehnung, Niederschwelligkeit, Selbstorganisation, Kontrolle

Abstract

The following article presents the research results of the group thesis *Motives and reasons for the refusal of Betreutes Konto by clients of the Wiener Wohnungslosenhilfe using the example of Haus Sama and assisted living by Wiener Hilfswerk*. These are additionally interpreted and put into context with the topic of low-threshold and self-organisation. In addition, the significance of our research results for social work is highlighted and proposals for intervention for greater acceptance of the Betreutes Konto are made.

Keywords: Betreutes Konto, fear of losing one's living circumstances, relationship work, refusal, low-threshold, self-organisation, monitoring

1. Einleitung

Die Schuldnerberatung Wien bietet als gemeinnützige Beratungsstelle Wiener_innen Informationen über die rechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit Schulden. Gemeinsam mit den betroffenen Personen wird deren wirtschaftliche Situation analysiert und an Problemlösungen gearbeitet (vgl. FSW 2011a). Seit 2010 gibt es dort das Betreute Konto, das als Angebot zur Delogierungsprävention gesehen werden kann. Es richtet sich an Personen, die Schwierigkeiten haben, ihre Zahlungsprioritäten entsprechend den Mieterfordernissen oder Energiekostenzahlungen zu setzen. Vorrang haben delogierungsgefährdete Menschen, die bereits in der Vergangenheit ihre Zahlungsverpflichtungen nicht regelmäßig einhalten konnten.

Wohnen ist ein ebenso zentrales Grundbedürfnis wie Kleidung und Nahrung. Als Grundrecht verstanden steht es für Sicherheit und Schutz, aber auch für persönlichen Raum (vgl. Armutskonferenz 2015), weshalb der Verhinderung von Wohnungslosigkeit grundlegende Bedeutung in einer Gesellschaft zukommen sollte. Eine flächendeckende Delogierungsprävention ist daher eine zentrale Forderung der österreichischen Armutskonferenz (vgl. ebd.). Ein Instrument zur Verhinderung von Wohnungslosigkeit kann im Betreuten Konto gesehen werden. Um ein solches eröffnen zu können, ist eine Betreuung durch eine soziale Einrichtung Voraussetzung (vgl. Steinhauer-Kreuzbichler/Valina 2017: 33). Das bedeutet, dass z.B. Menschen, die von Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe betreut werden, mit Hilfe dieses Instrumentes eine Unterstützung zur Sicherung ihres Wohnraums erhalten können. Gleichzeitig bleibt Menschen ohne Betreuungsverhältnis durch diese Bedingung der Zugang allerdings verwehrt (vgl. FSW 2011b). In diesem Fall kann nur das Angebot einer kostenlosen Beratung genutzt werden, die unter anderem sogenannte gefährliche Schulden wie zum Beispiel Miete, Strom/Gas, Heizung oder Alimente erläutert. Dabei wird auch auf die Gefahr hingewiesen, dass ein vorhandener Mietrückstand zu einer Delogierung führen kann (vgl. FSW 2011c). Das Betreute Konto, das hier präventiv eingesetzt werden könnte, stellt also kein niederschwelliges Angebot dar.

2. Betreutes Konto: Vorstellung und Entwicklung unserer Forschungsfrage

Was aber macht die geforderte Betreuung durch eine Organisation für die Eröffnung eines Betreuten Kontos so notwendig? Das Betreute Konto besteht aus einem Eingangskonto und einem Ausgangskonto. Auf ersteres gehen Einkommenszahlungen, wie zum Beispiel Gehalt, Mindestsicherung, Familienbeihilfe oder Arbeitslosengeld, ein und die im Kontoplan vereinbarten Fixkosten, wie Miete oder Betriebskosten, werden sofort abgezogen. Das Geld, das übrigbleibt, wird dem Ausgangskonto gutgeschrieben und nur auf dieses können Klient_innen frei zugreifen. Während des Eröffnungsge-

sprächs, welches nach erfolgter Online-Anmeldung über die Homepage der Schuldnerberatung Wien stattfindet, wird ein Kontoplan erstellt. In dieser Vereinbarung wird gemeinsam festgehalten, welche Fixkosten direkt vom Eingangskonto abgebucht werden sollen (vgl. Steinhauer-Kreuzbichler/Valina 2017: 34).

Um die fortgehende Unterstützung zu gewährleisten, bedarf es sogenannter Kontobetreuer_innen. In den meisten Fällen wird diese Rolle von Sozialarbeiter_innen der jeweils betreuenden Einrichtungen erfüllt. Diese Kontobetreuer_innen haben Informationen bezüglich fehlender Eingänge und der Nichtdurchführung von vereinbarten Überweisungen. Die Kontobetreuer_innen verfügen über Zugangsdaten, um die Kontobewegungen der zu betreuenden Person über eine Online-Plattform jederzeit abrufen zu können. Per SMS erhalten Kontoinhaber_in und Kontobetreuer_in eine Warnnachricht, wenn geplante Eingänge nicht einlangen. Die Kontobetreuer_innen haben die Funktion, bei der Nichtdurchführung von Zahlungen zu intervenieren und mit dem_der Kontoinhaber_in an Lösungen zu arbeiten. Besonders hohe Priorität haben hier Mietzahlungen und Energiekostenzahlungen, da die regelmäßige Bezahlung dieser Fixkosten langfristig die Erhaltung des Wohnraumes sichert. Die Personenkonstellation beim Betreuten Konto kann also als Dreieck gedacht werden, das durch die Eckpunkte Klient_in, Schuldnerberatung und Kontobetreuer_in verbunden ist. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Betreute Konto vorrangig als Präventionstool für Wohnraumsicherung eingesetzt wird und zudem das Ziel verfolgt, die Kontoinhaber_innen in ihren finanziellen Angelegenheiten zu unterstützen (vgl. ebd.).

Im Laufe der Berufspraktika in verschiedenen Institutionen der Wiener Wohnungslosenhilfe konnten wir feststellen, dass Klient_innen die Eröffnung eines Betreuten Kontos immer wieder ablehnen. Obwohl das Betreute Konto aus Sicht der professionell Handelnden eine hilfreiche Unterstützungsmaßnahme darstellt, scheint es, als würde das von betroffenen Klient_innen anders gesehen. Dieser spannenden Diskrepanz sind wir empirisch nachgegangen, um herauszufinden, welche Motive und Gründe es für Klient_innen der Wiener Wohnungslosenhilfe gibt, das Betreute Konto abzulehnen (vgl. Reuscher/Strouhal/Yaldiz/Zepnik-Horniczek 2019: 1). In der daraus entstandenen Gruppenbachelorarbeit von Katharina Reuscher, Tamina Strouhal, Tamara Yaldiz und Elisabeth Zepnik-Horniczek wurde diese Frage an den Beispielen *Haus Sama* des *Arbeiter-Samariter-Bundes* und *Betreutes Wohnen* des Wiener Hilfswerks untersucht. Die Arbeit wurde im Rahmen der Lehrveranstaltung „Forschung und Projektentwicklung“ an der FH Campus Wien zum Thema *Betreutes Konto* von Mag. Dr. Alexander Brunner und Mag. (FH) Thomas Valina begleitet.

Zur Beantwortung unserer Forschungsfrage führten wir zwei Expert_inneninterviews mit Sozialarbeiter_innen des Wiener Hilfswerks und des *Haus Sama* vom *Arbeiter-Samariter-Bund*. Im Anschluss wurden acht leitfadengestützte Interviews mit Klient_innen dieser beiden Einrichtungen geführt, die transkribiert und mittels qualitativer

Inhaltsanalyse ausgewertet wurden. Die Personen, die sich für Interviews zur Verfügung stellten, konnten durch die Kontakte, die die Autor_innen durch ihre Praktika in diesen beiden Institutionen geknüpft hatten, gewonnen werden. Dort tätige Sozialarbeiter_innen klärten die Durchführung vorab mit den jeweiligen Einrichtungsleitungen ab und vermittelten Klient_innen, denen das Betreute Konto während ihrer Betreuung (aufgrund von vorhandenen Mietrückständen) schon einmal angeboten worden war – die dies allerdings abgelehnt hatten. Allen Teilnehmer_innen wurde unbedingte Vertraulichkeit, vor allem auch gegenüber den sie betreuenden Institutionen, zugesichert, woraufhin sich acht Personen bereiterklärten, mit uns über ihre Beweggründe zu sprechen, die zur Ablehnung des Betreuten Kontos geführt hatten. Bei der Erstellung des Fragebogens wurden bewusst wenige und offene Fragen formuliert, was auch der Empfehlung der von uns befragten Expert_innen entspricht.

Die Zahl der Interviews ist mit dem geforderten Ausmaß der Gruppenbachelorarbeit begründet. Nach deren Auswertung lässt sich jedoch feststellen, dass die Forschungsergebnisse trotz der geringen Anzahl Relevanz haben. Die Befragungsergebnisse, die die subjektiven Erfahrungen und Einstellungen der Klient_innen umfassen, ergeben ein so übereinstimmendes Bild, dass wir sie hier wiedergeben und in Bezug auf ihre Bedeutung für die Praxis der Sozialen Arbeit darstellen möchten.

Die Aspekte, die wir zur Beantwortung unserer Forschungsfrage untersuchen wollten, waren der Einfluss der Beziehungsarbeit zwischen Klient_innen und Sozialarbeiter_innen auf die Annahme bzw. Ablehnung des Betreuten Kontos und die Bedeutung des Zwangskontextes, in dem ein großer Teil der Beziehungsarbeit in der Wohnungslosenhilfe stattfindet: Wie sehr empfinden Klient_innen (asymmetrische) Machtverteilung und Kontrolle in der Zusammenarbeit mit ihren Betreuer_innen, welche Folgen entstehen daraus in Bezug auf die Annahme des Betreuten Kontos?

Die Ergebnisse des Forschungsprojekts werden in diesem Beitrag vorgestellt und auch in Bezug auf das Thema Niederschwelligkeit und Selbstorganisation interpretiert. Dabei gehen wir der Frage nach, ob das Betreute Konto als niederschwelliges Angebot wahrgenommen wird und welche Rolle der Wunsch nach Selbstorganisation als Ablehnungsgrund spielt.

3. „...für manche Leute ist es auf jeden Fall gut.“ Positive Äußerungen zum Betreuten Konto

Obwohl wir Motive und Gründe für die Ablehnung des Betreuten Kontos fokussierten, fielen immer wieder positive und zustimmende Aussagen über dieses Angebot. So wurde von Interviewten hervorgehoben, dass man weniger Arbeit hat, weil man Einzahlungen nicht mehr manuell durchführen und/oder zur Bank gehen muss. Auch im Falle eingeschränkter Mobilität aufgrund des Alters oder Gesundheitszustandes wurde vom Betreuten Konto als Hilfestellung gesprochen. Das Hauptziel des Tools, nämlich

das fristgerechte Begleichen von Zahlungen zur Delogierungsprävention, wurde von den Befragten durchwegs erkannt und anerkannt. Daraus lässt sich ableiten, dass die persönliche Ablehnung des Betreuten Kontos nicht zwangsläufig auf der generellen Ablehnung des Angebots basiert und die Hilfestellung sehr wohl als solche wahrgenommen wird. Hier stellt sich die auch praktisch höchst relevante Frage, warum Klient_innen die Hilfestellung nicht auch für sich selbst wahrnehmen (möchten).

Eine mögliche Erklärung ist, dass dazu ein Reflektieren der eigenen Person und Situation nötig ist und sich Probleme selbst eingestanden und anderen gegenüber zugeben werden müssen. Die Annahme eines Betreuten Kontos setzt ja gerade voraus, vorhandene Schwierigkeiten bei sich selbst zu erkennen und anzuerkennen. Unserer Einschätzung nach, scheint dies eine größere Herausforderung zu sein, als Probleme bzw. die Notwendigkeit für Hilfe von außen bei anderen Menschen zu erkennen. Insofern ist es nachvollziehbar, dass zwar einerseits die positiven Aspekte eines Betreuten Kontos betont werden, diese aber für sich selbst nicht in Anspruch genommen werden wollen (vgl. Reuscher et al. 2019: 37–39).

4. Die Beziehung zur Betreuungsperson als Einflussfaktor?

Fast alle Befragten beschrieben ihre Beziehung zur Betreuungsperson als gut bis sehr gut und drückten ihre Dankbarkeit gegenüber den Sozialarbeiter_innen aus. Hier könnte es sich zum Teil um sozial erwünschte Aussagen handeln. Wir gehen aber davon aus, dass die Antworten eher das tatsächliche Empfinden wiedergeben, da allen Interviewpartner_innen zu Beginn zugesichert wurde, dass ihre Antworten auf keinen Fall an ihre betreuenden Sozialarbeiter_innen weitergegeben werden. Neben dem Lob und der guten Beziehung wurden auch Wünsche an die Betreuungspersonen artikuliert: Hier ging es Großteils um die Weitergabe von Informationen betreffend der finanziellen Absicherung, aber auch um das Bedürfnis nach emotionaler Anteilnahme. Trotz all dieser positiven Aussagen zur Beziehung und der Bedeutung der Vertrautheit zwischen den Personen, wird doch eine Grenze ganz deutlich. Mit dem_der Sozialarbeiter_in wird alles Mögliche besprochen, nur eines nicht: Finanzielle Angelegenheiten (vgl. Reuscher et al. 2019: 44–45).

Dieses Ergebnis ist besonders interessant und gleichzeitig überraschend, da wir davon ausgegangen waren, dass die Art und Qualität der Beziehung zwischen Klient_innen und Sozialarbeiter_innen Einfluss auf die Annahme oder Ablehnung des Betreuten Kontos haben kann. Die Auswertung der Interviews zeigt aber, dass eine Beziehung, die von den Klient_innen durchwegs als gut bezeichnet wird, nicht automatisch dazu führt, dass Klient_innen über finanzielle Angelegenheiten sprechen möchten. In weiterer Folge besteht auch kein Bedürfnis nach Thematisierung des Betreuten Kontos als einer Hilfsmaßnahme zur Absicherung des Grundbedürfnisses Wohnen. So sehr Hilfe grundsätzlich gewünscht und auch angenommen wird, scheint

es sich dabei eher um Tipps zur besseren Alltagsbewältigung, Hilfe bei Amtswegen und dem Ausfüllen von Formularen zu handeln. Die intimsten Lebensbereiche werden thematisiert, aber: Über Geld spricht man nicht (vgl. Reuscher et al. 2019: 45–46). Das heißt natürlich nicht, dass die Beziehungsarbeit in der Sozialen Arbeit keine wichtige Rolle spielt. Es scheint jedoch so, als könnte durch Beziehungsarbeit die Barriere hinsichtlich finanzieller Angelegenheiten nicht überwunden werden.

5. „Es ist eigentlich nur das Schamgefühl. Man will halt ungerne darüber reden.“ Über die negativen Gefühle im Umgang mit finanziellen Angelegenheiten

Es zeigte sich, dass die negativen Emotionen Misstrauen und Scham für Klient_innen in starkem Zusammenhang mit finanziellen Themen stehen und somit auch stark mit dem Betreuten Konto verknüpft sind. Dieses Misstrauen führt auch zur Ablehnung, was sich bei den befragten Personen in Misstrauen gegenüber den involvierten Menschen, also einem_einer potenziellen Kontobetreuer_innen oder Mitarbeiter_innen der Schuldnerberatung, ausdrückt. An dieser Stelle wurden Missverständnisse deutlich: Da die von uns Befragten aufgrund der Ablehnung kein Betreutes Konto haben, sind ihre Überlegungen dazu hypothetisch. Vielen war nicht bewusst, dass die Rolle der Kontobetreuer_innen von ihren betreuenden Sozialarbeiter_innen übernommen werden würde – also den Personen, denen sie durchwegs ihr Vertrauen ausgesprochen hatten. Es wurde teilweise vermutet, dass sich beteiligte Personen Geld „privat abziehen“ könnten. Ein Teil des Misstrauens bezog sich aber auch auf die involvierte Technik: Wenn eine Taste auf der Tastatur des PCs versehentlich gedrückt würde, so die Befürchtungen, könnte Geld verschwinden. Dazu ist zu bedenken, dass ein großer Teil der Klient_innen der Wiener Wohnungslosenhilfe aufgrund des Alters, des Bildungshintergrunds, ihrer Lebensgeschichte und der Lebensumstände möglicherweise technikfern und nicht mit Computern und dem Internet vertraut ist. Somit fehlt unter Umständen viel Hintergrundwissen oder praktische Erfahrungen, um moderner Technik Vertrauen schenken zu können, was sich auch auf ihre Haltung zum Betreuten Konto auswirkt, das über Computer und Internet funktioniert (vgl. Reuscher et al. 2019: 39–40).

Neben Misstrauen sprachen die Befragten von ihrer Scham, dass sie etwas nicht richtiggemacht hätten, sich nicht wie „normale“ Leute um ihre (Geld-)Angelegenheiten gekümmert hätten. Immer wieder verglichen sich die Interviewpartner_innen mit den „normalen“ Anderen und stellten sich als defizitär gegenüber Menschen dar, die mit ihrem Geld auskommen und die existenziellen Bedürfnisse begleichen können. Normalität bzw. ein normales Leben im Sinne der Befragten scheint hauptsächlich mit ausreichenden finanziellen Mitteln verknüpft zu sein. So lässt unser Datenmaterial erkennen, dass es für Klient_innen der Wiener Wohnungslosenhilfe unangenehm ist,

über finanzielle Themen zu sprechen, weil kaum jemand gerne zugibt, dass er_sie Geldschwierigkeiten hat. Durch das Annehmen des Angebots des Betreuten Kontos muss jedoch automatisch mit anderen Menschen über die eigenen Finanzen und Geldprobleme gesprochen und sich mit diesen beschäftigt werden. Folglich ist es manchmal einfacher, das Betreute Konto gleich abzulehnen (vgl. Reuscher et al. 2019: 40–41).

Diese Ergebnisse decken sich auch mit der Einschätzung der von uns befragten Expert_innen: Sie gaben an, dass manche Klient_innen die Verwendung des Betreuten Kontos als persönliches Versagen empfinden würden. Es käme dem Eingeständnis gleich, wieder etwas nicht geschafft zu haben. Mit diesen Erkenntnissen drängt sich die Frage auf, warum finanzielle Angelegenheiten scheinbar so intime Themen sind und das, unserer Erfahrung nach, nicht nur für Klient_innen der Wiener Wohnungslosenhilfe, sondern für einen Großteil der österreichischen Gesellschaft. In Hinblick auf die Praxis der Sozialen Arbeit stellt sich die Frage nach einem adäquaten Umgang mit dieser Scham hinsichtlich finanzieller Angelegenheiten; nicht zuletzt nach der generellen Möglichkeit, diese Blockade auch im Zusammenhang mit der Ablehnung des Betreuten Kontos zu lösen. Einen ersten Schritt sehen die Autor_innen in der nötigen Sensibilisierung der betreuenden Personen und einer respektvollen Herangehensweise beim Ansprechen der Möglichkeit eines Betreuten Kontos (vgl. Reuscher et al. 2019: 40–41).

6. „Aber es ist mir irgendwie zu sehr unter Kontrolle, die ganze Sache.“ Kontrolle und Macht als Ablehnungsgrund

Fünf von acht Interviewpartner_innen fühlten sich durch das Betreute Konto kontrolliert. Dabei bezog sich die empfundene Kontrolle ausschließlich auf die_den Kontobetreuer_in, welche_r sämtliche Kontobewegungen mitverfolgen kann. Dies wurde von den befragten Personen als unangenehm empfunden und als Grund für eine Ablehnung des Betreuten Kontos angegeben. Im Gegensatz dazu bekräftigten sie, dass sie sich von ihren betreuenden Sozialarbeiter_innen in ihren finanziellen Angelegenheiten nicht kontrolliert fühlen würden. Hier zeigt sich wieder, dass Klient_innen oftmals nicht ausreichend über das Betreute Konto informiert sind: Im Falle einer Annahme des Betreuten Kontos wäre ja genau ihr_e betreuende_r Sozialarbeiter_in in den meisten Fällen auch gleichzeitig ihr_e Kontobetreuer_in.

Eine weitere Möglichkeit zur besseren Aufklärung könnte in der deutlicheren Abgrenzung von Eingangskonto und Ausgangskonto liegen: Die Kontrolle, die offensichtlich für Klient_innen so unangenehm ist, ist nur auf Kontobewegungen beschränkt, die das Eingangskonto betreffen. Oder umgekehrt formuliert: Wie die Klient_innen nach Be-

gleichung ihrer vereinbarten, existenzsichernden Zahlungen das noch übrig gebliebene Geld ihres Auszahlungskontos verwenden, kann von niemanden überprüft werden (vgl. Reuscher et al. 2019: 41–42).

Eine asymmetrische Verteilung von Macht zwischen Sozialarbeiter_innen und Klient_innen liegt zum Beispiel hinsichtlich des Fachwissens über die Soziale Arbeit und über Beziehungsarbeit vor. Macht spielt in einem „verdeckten“ Zwangskontext eine Rolle, in dem Klient_innen das Betreute Konto nahegelegt wird: sie fühlen sich aus Angst vor Sanktionen oder Benachteiligungen gezwungen, es anzunehmen. Die Aussagen der befragten Personen bestätigen die Überlegung, dass Klient_innen ein Betreutes Konto aus genau diesen Gründen annehmen. Auch wenn die Interviewpartner_innen selbst nicht „gezwungen“ wurden oder es im Rahmen des Interviews nicht so darstellen wollten, scheinen doch Erfahrungen aus der Peer Group in den Köpfen sehr präsent zu sein (vgl. Reuscher et al. 2019: 42).

7. „Ich tät mich irgendwie entmündigt fühlen.“ Der Wunsch nach Autonomie und Selbstorganisation

Die befragten Personen sehen in der Einschränkung der Selbstorganisation und Autonomie einen negativen Effekt des Betreuten Kontos. Vielen geht es dabei um die Entscheidungsfreiheit, die eigenen Kontobewegungen wie z.B. Aufträge, Abbuchungen oder Auszahlungen selbst zu verwalten. Dazu ist grundsätzlich zu bemerken, dass Menschen auf eingeschränkte Entscheidungsfreiheit ganz unterschiedlich reagieren: Dieselbe Einschränkung kann von einer Person als Einengung des Entscheidungsspielraums gesehen werden, während sie von einer anderen Person als Erleichterung empfunden wird, weil sie sich zum Beispiel um weniger kümmern muss. Die Interviewpartner_innen nehmen weniger die Hilfestellung durch das Betreute Konto wahr, sondern betonen, dass sie über ihre Ausgaben selbst entscheiden und verfügen möchten (vgl. Reuscher et al. 2019: 43–44).

Ganz deutlich werden hier auch die Existenzängste der befragten Personen, die sich aus der fehlenden Dispositionsmöglichkeit ergeben, die mit dem Betreuten Konto verknüpft ist: Wird gleich zu Monatsbeginn die Miete abgebucht, ist zwar das Grundbedürfnis Wohnen gesichert – aber was, wenn dann zu wenig zum Leben bleibt? Klient_innen können dann nicht mehr mit ihrer_ihrem Vermieter_in sprechen und die Zahlung eventuell aufschieben, dafür aber Spielraum für Lebensmittel gewinnen. Hier wird deutlich, dass oft nicht das Betreute Konto an sich abgelehnt wird, Sinn und System des Betreuen Kontos werden auch verstanden. Der eigentliche Grund für die Ablehnung ist, dass nach Abbuchung aller vereinbarten Zahlungen nicht mehr genug Geld zum Leben übrigbleibt. Es mag aus Sicht von betreuenden Einrichtungen eine primäre Notwendigkeit darstellen, existenzsichernde Zahlungen wie Miete sofort nach Eingang der Einnahmen zu leisten. Aus Sicht von Klient_innen ist es aber genau ihre

Existenz, die dadurch nicht gesichert, sondern gefährdet scheint. Pointiert formuliert, nützt die Begleichung der existenzsichernden Zahlungen nichts, wenn für die Existenz selbst nichts mehr übrigbleibt – wenn also nicht klar ist, womit nach der Mietzahlung noch Lebensmittel gekauft werden sollen (vgl. Reuscher et al. 2019: 43).

8. Was bedeuten die Ergebnisse für die fachliche Praxis von Sozialarbeiter_innen?

Für uns wurden zwei verschiedene Ebenen deutlich, auf denen die Ablehnung des Betreuten Kontos gründet. Die eine bezieht sich auf Wissen und Vermutungen von Klient_innen über das Angebot des Betreuten Kontos. Hier konnten wir während der Interviews etliche Fehlannahmen und Falschinformationen erkennen. Auf der anderen Seite wurde die hohe Bedeutung der emotionalen Ebene sichtbar, insbesondere Gefühle wie Misstrauen, Scham oder Angst. In den Interviews wurde deutlich, dass diese negativen Emotionen durch unvollständiges Wissen und Fehlinterpretationen noch verstärkt wurden. Da das Thema Geld als ein sehr emotionales und persönliches empfunden wird, ist ein sensibler Umgang mit finanziellen Themen und eine wertschätzende Haltung gegenüber den Klient_innen besonders wichtig.

Eine Möglichkeit, dem entgegen zu wirken und die grundsätzlich vorhandene Motivation zur Annahme von Hilfeleistungen zu fördern, ist eine gezielte, vollständige Aufklärung über das Betreute Konto auf mehreren Ebenen, unter Anwendung geeigneter Methoden. Hierzu zählt auch die auf die Klient_innen abgestimmte, technische Einschulung. Ausreichende Wissensvermittlung wäre auch geeignet, um dem Machtgefälle zwischen Sozialarbeiter_innen und Klient_innen und der Angst vor Entscheidungseinschränkungen entgegenzuwirken. Um jedoch eine konstruktive Zusammenarbeit überhaupt erst zu ermöglichen, muss zuerst an der Problemeinsicht der Klient_innen gearbeitet werden, damit diese die Notwendigkeit einer Hilfestellung wie dem Betreuten Konto zu erkennen.

Wir halten es für sinnvoll, für Transparenz in der Zusammenarbeit zu sorgen, Klient_innen ihre eigenen Mitgestaltungsmöglichkeiten aufzuzeigen und zu signalisieren, dass es sich bei dem Betreuten Konto nicht um Kontrolle im Sinne einer Bevormundung handelt. Sozialarbeiter_innen sollten vermitteln, dass das Betreute Konto nur ein technisches Hilfsmittel – wie eine Waschmaschine oder ein Handy ist –, das kein Urteil fällt, sondern dazu da ist, einen Überblick zu behalten.

In diesem Sinne plädieren wir außerdem für eine Freiwilligkeit der Annahme des Betreuten Kontos, welche von der Schuldnerberatung ohnehin als Grundvoraussetzung bestimmt wurde. Haben Klient_innen Angst vor Sanktionen, wenn sie das Betreute Konto ablehnen, werden sie vielleicht den Vertrag unterschreiben, ihn aber als Zwang empfinden. Klient_innen würden dann zwar vielleicht den Vertrag mit der

Schuldnerberatung abschließen, das Betreute Konto jedoch nicht vertragsgemäß nutzen. Das könnte zum Beispiel dazu führen, dass vereinbarte Zahlungseingänge auf ein anderes Konto überweisen werden oder Zahlungseingänge nicht bestimmungsgemäß verwendet werden. Innere Ablehnung und das Umgehen der getroffenen Vereinbarungen können als reaktantes Verhalten interpretiert werden.

Es ist außerdem festzuhalten, dass das Betreute Konto durch Voraussetzungen wie zum Beispiel die erforderliche Betreuung durch eine Einrichtung oder die Online-Anmeldung nicht unbedingt als niederschwelliges Unterstützungsangebot zu sehen ist, wodurch die Nutzung, der Zugang aber auch die Akzeptanz der Klient_innen erschwert sind. Niederschwelligkeit würde auch bedeuten, Menschen dieses Angebot ohne soziale Ausgrenzung und Schamgefühl zugänglich zu machen. Dies, so zeigt die dargestellte Befragung, ist momentan nicht erfüllt. Sprachbarrieren, fehlendes Wissen, mangelhafte Wissensvermittlung, Schamgefühle und nicht vorhandene Computerkenntnisse erschweren den Zugang. Dies zeigt, dass das Betreute Konto sehr voraussetzungsreich und damit nicht niederschwellig ist.

Abschließend möchten wir festhalten, dass auch ein Betreutes Konto, welches aus der Sicht der Sozialen Arbeit oft eine wünschenswerte Maßnahme darstellt, nicht über das grundlegende Problem hinweggetäuscht werden kann. Denn nicht immer begründen mangelnde Disziplin oder andere, in der Klient_innensphäre zu verortende Defizite die Zahlungsrückstände für Wohnen: Mit Blick auf die geführten Interviews müssen wir ausdrücklich festhalten, dass die finanziellen Möglichkeiten für die Existenz oftmals einfach nicht ausreichen.

Literatur

- Armutskonferenz (2015): <http://www.armutskonferenz.at/themen/wohnen/wohnen-als-grundrecht.html> (01.02.2020).
- FSW – Fonds Soziales Wien (Hg.) (2011a): Ihr Weg aus den Schulden. Schuldnerberatung Wien. Über uns. https://www.schuldnerberatung-wien.at/ueber_uns/ (30.01.2020).
- FSW – Fonds Soziales Wien (Hg.) (2011b): Ihr Weg aus den Schulden. Schuldnerberatung Wien. Anmeldung für ein Betreutes Konto. <https://www.schuldnerberatung-wien.at/kontoservice/> (01.02.2020).
- FSW– Fonds Soziales Wien (Hg.) (2011c): Ihr Weg aus den Schulden. Schuldnerberatung Wien. Gefährliche Schulden. https://www.schuldnerberatung-wien.at/beratung/Gefaehrliche_Schulden.html (01.02.2020).
- Reuscher, Katharina/Strouhal, Tamara/Yaldiz, Tamara/Zepnik-Horniczek, Elisabeth (2019): Motive und Gründe von Klient*innen der Wiener Wohnungslosenhilfe für die Ablehnung des Betreuten Kontos. Am Beispiel Haus Sama und Betreutes Wohnen des Wiener Hilfswerk. Unveröffentlichte Bachelorarbeit. FH Campus Wien.
- Steinhauer-Kreuzbichler, Bianca/Valina, Thomas (2017): Das Betreute Konto – Die beste Erfindung der letzten 100 Jahre. In: SIO. Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik 2/2017, S. 33–38.

Über die Autorinnen

Katharina Reuscher

k.reuscher@gmx.at

Studiert derzeit Soziale Arbeit an der FH Campus Wien. Arbeitet als Behindertenbetreuerin in einer Werkstätte der ÖHTB Arbeiten GmbH.

Elisabeth Zepnik-Horniczek

Elisabeth.zepnik@gmail.com

Studiert derzeit Soziale Arbeit an der FH Campus Wien. Ist als Unternehmerin im Handel selbstständig tätig.