

Kund:innen-Befragung 2025 zur Zufriedenheit mit Direktleistungen für Menschen mit Behinderung

Gesamtbericht für geförderte Hilfsmittel

Durchgeführt im Auftrag des Fonds Soziales Wien

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR **MARKET!**

Zuletzt aktualisiert am
24.02.2026

Inhaltsverzeichnis

1.	EINLEITUNG	4
2.	MANAGEMENT-SUMMARY	5
2.1.	Studiendesign und Stichprobenbeschreibung	5
2.2.	Inhaltliche Ergebnisse	5
2.2.1.	Informationsquellen und bewertete Hilfsmittel	5
2.2.2.	Art, Organisation und Nutzung der Hilfsmittel	5
2.2.3.	Unterstützung im Alltag	5
2.2.4.	Technische Assistenz	6
2.2.5.	Antragstellung und Förderung durch den FSW	6
2.2.6.	Vereinfachung des Alltags	6
2.2.7.	Lebensqualität und Gesundheit	6
2.2.8.	Fazit	7
3.	THEORETISCHER RAHMEN	8
3.1.	UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)	8
3.2.	Programmtheorie des FSW	8
3.2.1.	Definition und Zielsetzung	9
3.2.2.	Grundsätze der Förderung beim FSW	9
3.2.3.	Arten von Hilfsmitteln und Förderformen	9
3.2.4.	Bedeutung im Kontext der Lebensqualität und Zufriedenheit	9
4.	METHODE	11
4.1.	Erhebungs- und Studiendesign	11
4.2.	Repräsentativität: Vergleich Grundgesamtheit mit Stichprobe	11
4.3.	Indexbildung zu Zufriedenheit und Lebensqualität	12
4.4.	Darstellung der Analysemethoden	12
4.5.	Qualitätskriterien (Validität, Reliabilität, Objektivität)	12
4.5.1.	Objektivität	12
4.5.2.	Reliabilität	13
4.5.3.	Validität	13
5.	BESCHREIBUNG DER STICHPROBE	14
6.	ERGEBNISSE	16
6.1.	INFORMATIONSQLLEN	16
6.1.1.	Infoquelle für Fördermöglichkeit	16
6.1.2.	Bewertetes Hilfsmittel	17
6.2.	ART, ORGANISATION UND NUTZUNG DER HILFSMITTEL	17
6.2.1.	Nutzungsbereiche des Hilfsmittels	17
6.2.2.	Nutzungsanteil Berufsleben vs. Privatleben	18
6.2.3.	Verwendungshäufigkeit im Alltag	19
6.2.4.	Verwendungsdauer des Hilfsmittels	19

6.3. UNTERSTÜTZUNG BEI DER GESTALTUNG DES ALLTAGS	20
6.3.1. Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben	20
6.3.2. Gesundheitliche Bereiche	21
6.3.3. Organisatorische Ziele	21
6.4. TECHNISCHE ASSISTENZ	22
6.4.1. Aufsuchen einer Technischen Assistenz	22
6.4.2. Typ der aufgesuchten Assistenz	22
6.4.3. Zufriedenheit mit der Technischen Assistenz	23
6.4.4. Detailbewertung der Beratungsleistung	24
6.4.5. Unterstützungsgrad der Technischen Assistenz	24
6.4.6. Kontakthäufigkeit mit Technischer Assistenz	24
6.4.7. Gründe für häufigeren Kontakt	25
6.4.8. Gesamtzufriedenheit mit Technischer Assistenz	25
6.4.9. Verbesserungsvorschläge für Technische Assistenz	25
6.5. ANTRAGSTELLUNG UND FÖRDERUNG BEIM FSW	27
6.5.1. Detailzufriedenheit mit dem FSW	27
6.5.2. Verständlichkeit des Antragsformulars, Wissen um weitere Schritte, Beurteilung der Entscheidung für Nutzung	27
6.5.3. Hilfe beim Ausfüllen	28
6.5.4. Gründe für eine Hilfe beim Ausfüllen	28
6.5.5. Beurteilung der Fördersumme	28
6.5.6. Unterstützung durch andere Geldgeber	29
6.5.7. Anschaffung nach Förderbewilligung & Gründe für fehlende Anschaffung	29
6.5.8. Gesamtzufriedenheit mit dem FSW	30
6.5.9. Verbesserungsvorschläge für den FSW	31
6.5.10. Weiterempfehlung des FSW (NPS)	31
6.5.11. Bekanntheit des FSW-Kund:innen-Rats	32
6.6. VEREINFACHUNG DES ALLTAGS	32
6.6.1. Beitrag des Hilfsmittels zur Alltagsvereinfachung, Erhöhung der Selbstbestimmung, Teilnahme am gesellschaftlichen Leben	32
6.6.2. Konkrete Vereinfachungen durch das Hilfsmittel	33
6.6.3. Zusätzliche Handlungen zur Alltagsvereinfachung	33
6.6.4. Größter Gewinn durch das Hilfsmittel	34
6.7. LEBENSQUALITÄT UND GESUNDHEIT	35
6.7.1. Messung der Lebensqualität	35
6.7.2. Beurteilung des eigenen Gesundheitszustandes	36
6.7.3. Zufriedenheit mit der eigenen Lebensqualität	36
6.7.4. Detailbewertung der Stadt Wien	37
7. TRENDVERGLEICH	38
TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS	40

1. Einleitung

Der vorliegende Bericht analysiert die **Wahrnehmung und die Zufriedenheit der Kund:innen** mit den vom Fonds Soziales Wien (FSW) **geförderten Hilfsmitteln**.

Um Menschen mit Behinderung das Alltagsleben zu erleichtern, **fördert der FSW verschiedene Hilfsmittel und Konsumgüter** für gehörlose, höresehbehinderte und taubblinde Menschen. Der FSW fördert dabei für Menschen mit Behinderung Hilfsmittel **zum Ausgleich behinderungsbedingter Beeinträchtigungen** mit Zuschüssen. Diese Hilfsmittel sollen die **Bewältigung des Alltags erleichtern** und wurden speziell für Menschen mit Behinderung konzipiert. Die Höhe der Förderung, die der FSW leistet, hängt von der **Art des Hilfsmittels** ab.

Dazu gehören:

- Hörgeräte
- Therapiegeräte (z. B. Bewegungstrainer, Stehbarren)
- Rollstühle und Reha-Buggys
- Elektro-Rollstühle, Elektro-Mobile
- Kommunikationshilfen
- Spezialmobiliar

Die vorliegende Studie stellt im Detail die **Ergebnisse einer Befragung von Kund:innen im Bereich dieser Hilfsmittel** vor. Als Kund:innen fungieren hierbei Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft und Hauptwohnsitz in Wien, die eine **Behinderung gemäß dem Wiener Chancengleichheitsgesetz** aufweisen.

Ziel der Erhebung war die **Überprüfung bzw. Analyse von zukünftigen Potenzialen** seitens des FSW im Bereich der Hilfsmittel-Förderung.

2. Management-Summary

2.1. Studiendesign und Stichprobenbeschreibung

Insgesamt haben **134 Hilfsmittel-Kund:innen** an der schriftlichen Befragung, die vom FSW selbstständig versendet und abgewickelt wurde, **teilgenommen**, das entspricht in etwa **16 % der Grundgesamtheit** (Basis n = 823 versendete Bögen). 7 Befragungen davon wurden alternativ zur schriftlichen Version über eine Online-Maske durchgeführt.

Die Stichprobe setzt sich aus **58 Frauen und 71 Männern** zusammen, 1 Person deklarierte sich als divers/inter/offen bzw. 4 Personen haben dazu keine Angabe gemacht. In weiterer Folge waren **27 der Teilnehmer:innen jünger als 40 Jahre**, 40 Personen waren 40 bis 59 Jahre, 38 Personen entfielen auf die Kategorie 60 bis 69 Jahre. 26 Personen bzw. **rund ein Fünftel war 70 Jahre und älter**, wobei wiederum 3 Teilnehmer:innen auf eine konkrete Altersangabe verzichteten.

2.2. Inhaltliche Ergebnisse

Nachfolgend werden die wesentlichsten inhaltlichen Ergebnisse zusammengefasst sowie zentrale Fragestellungen beantwortet.

2.2.1. Informationsquellen und bewertete Hilfsmittel

Die **Informationskanäle über Fördermöglichkeiten sind vielfältig**. Am häufigsten erfahren Kund:innen von Förderungen durch die Technische Assistenz (22 %), gefolgt von Freund:innen und Bekannten (16 %) sowie Peer-Beratungsstellen (15 %). Der **direkte Hinweis durch den FSW** selbst (9 %) spielt bislang eine **eher untergeordnete Rolle**. Für zukünftige Studien empfiehlt sich eine vertiefte Analyse der „anderen Quellen“ (28 %), um Kommunikationsstrategien gezielter auszurichten. Knapp zwei Drittel der Bewertungen beziehen sich auf **Hörgeräte** (63 %), rund ein Drittel auf **Kommunikationshilfen** (30 %). Andere Hilfsmittel – etwa Spezialmobiliar oder Therapiegeräte – sind deutlich seltener vertreten. Damit **dominiert der Bereich der Hörunterstützung klar den Förderkontext**.

2.2.2. Art, Organisation und Nutzung der Hilfsmittel

Die geförderten Hilfsmittel werden in erster Linie zur **Teilhabe am gesellschaftlichen Leben** (63 %) und zur **Informationsbeschaffung** (53 %) genutzt. Der **berufliche Einsatz liegt mit 45 % deutlich hinter der privaten Nutzung zurück**. Etwa **zwei Drittel der Befragten** (62 %) verwenden ihre Hilfsmittel **ständig**, weitere **20 % mehrmals täglich**, was auf eine **hohe Relevanz im Alltag** für **insgesamt 82 %** hinweist. Auch die Nutzungsdauer bestätigt diesen Trend: Rund 60 % nutzen ihre Hilfsmittel über acht Stunden täglich oder durchgehend. Der **Fokus liegt klar auf der Privatanwendung**, während berufliche Einsatzmöglichkeiten Potenzial für künftige Maßnahmen bieten.

2.2.3. Unterstützung im Alltag

Die Hilfsmittel leisten **erhebliche Beiträge zur sozialen und kulturellen Teilhabe**. 81 % erleben eine sehr **hohe Unterstützung in der Kommunikation**, 70 % bei der Teilhabe am sozialen Leben und 68 % bei kulturellen Aktivitäten. Darüber hinaus **entlasten sie Familienangehörige** (65 %) und **fördern Unabhängigkeit** (57 %). Im Bereich der Gesundheit sehen knapp die Hälfte (49 %) eine **starke**

Unterstützung zur Erhaltung des Gesundheitszustands. Bei organisatorischen Aspekten wie Haushaltsführung (44 %) oder Mobilität (37 %) zeigt sich noch Entwicklungspotenzial.

2.2.4. Technische Assistenz

Die **technische Assistenz wird von einer großen Mehrheit (79 %) in Anspruch genommen** – vor allem durch das **Schwerhörigenzentrum Wien (VOX)** (52 %), gefolgt von **WITAF** (22 %). Die **Zufriedenheit ist außerordentlich hoch**: 88 % bewerten die Unterstützung bei der Antragstellung mit der Bestnote, rund 80 % loben die **Beratungsqualität und Erreichbarkeit**. Die **Gesamtzufriedenheit – Note 1 (78 %) und 2 (13 %) kumuliert – liegt bei über 90 %**, mit kaum negativen Rückmeldungen. **Verbesserungspotenziale** werden **nur vereinzelt genannt** und betreffen vor allem **Organisation, Transparenz** und erweiterte technische Unterstützung. Lediglich 41 % erhielten aktive Unterstützung bei der Inbetriebnahme ihrer Hilfsmittel – ein Bereich, der gezielt ausgebaut werden könnte.

2.2.5. Antragstellung und Förderung durch den FSW

Auch der **FSW erhält sehr gute Bewertungen**: 63 % sind „sehr zufrieden“ mit dem Antragsprozess, 57 % mit der Beratung und **über 85 % sind insgesamt positiv gestimmt**. **Verbesserungsbedarf besteht** bei der **Beratungsdauer** und der **Verständlichkeit der Formulare** – 43 % benötigten Hilfe beim Ausfüllen, häufig aufgrund von Sehbeeinträchtigungen. Die **bewilligten Fördersummen werden in 74 % der Fälle als ausreichend** empfunden. Rund **zwei Drittel erhielten zusätzliche Unterstützung durch andere Geldgeber**, vor allem durch Sozialversicherungsträger (61 %). Die **Gesamtzufriedenheit mit dem FSW liegt bei 88 %**, wobei 53 % die Bestnote vergeben. Der **Net Promoter Score (NPS)** von +53 Punkten **bestätigt eine starke Weiterempfehlungsbereitschaft**. Verbesserungsvorschläge betreffen vor allem Erreichbarkeit, Zuständigkeiten und finanzielle Hürden. Der **FSW-Kund:innen-Rat** ist bisher nur 18 % der Befragten bekannt – ein **Kommunikationsfeld mit deutlichem Ausbaupotenzial**.

2.2.6. Vereinfachung des Alltags

Rund 63 % erleben durch ihr Hilfsmittel eine **sehr starke Vereinfachung des Alltags** und fast 90 % insgesamt eine deutliche Verbesserung. Besonders hervorgehoben werden in diesem Zusammenhang: bessere Kommunikation (35 %), verbessertes Hören und Verstehen (33 %) sowie erhöhte Selbstständigkeit (20 %). Die **Hilfsmittel tragen wesentlich zur Selbstbestimmung und gesellschaftlichen Integration** bei, auch wenn etwa ein Viertel der Befragten hier noch Steigerungspotenzial sieht.

2.2.7. Lebensqualität und Gesundheit

Die Fördermaßnahmen zeigen **deutliche positive Effekte auf die Lebensqualität**: Die **Gesamtbewertung des Lebens stieg signifikant** von 5,55 auf 8,44 Punkte, ebenso die **Zufriedenheit im Arbeitsbereich** (+1,76 Punkte) und in den **sozialen Beziehungen** (+1,42 Punkte). Auch der Gesundheitszustand verbesserte sich spürbar – der **Anteil mit „gutem oder sehr gutem“ Zustand stieg von 62 % auf 77 %**, während „schlechte“ Bewertungen fast verschwanden. 76 % bewerten ihre Lebensqualität nun als mindestens gut. Insgesamt beschreiben 90 % **Wien als lebenswerte Stadt**, und ebenso viele attestieren dem FSW einen hohen Beitrag zur sozialen Sicherheit. Dennoch zeigen 17 % weiterhin gewisse Vorbehalte gegenüber der Stabilität des sozialen Netzes – ein Hinweis auf verbleibende Unsicherheiten im System.

2.2.8. Fazit

Die Ergebnisse bestätigen **die hohe Wirksamkeit und Akzeptanz der geförderten Hilfsmittelprogramme**. Die Technische Assistenz und der FSW erzielen durchgehend **hohe Zufriedenheitswerte** und tragen maßgeblich zur **Teilhabe, Selbstbestimmung und Lebensqualität** der Nutzer:innen bei. **Optimierungsansätze** bestehen in der **Vereinfachung** administrativer Abläufe, der **Ausweitung der Inbetriebnahmeunterstützung**, der **besseren Kommunikation** über bestehende Angebote (z. B. Kund:innen-Rat) sowie in einer stärkeren Integration beruflicher Nutzungsmöglichkeiten. Insgesamt lässt sich festhalten: Die **Förderung erreicht ihre Zielgruppen wirksam, nachhaltig und mit hoher Zufriedenheit**.

3. Theoretischer Rahmen

3.1. UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)

An dieser Stelle folgt ein kurzer Einblick in die Hilfsmittelversorgung im Kontext der UN-Behindertenrechtskonvention.

Die **UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)** bildet die völkerrechtliche Grundlage für die Förderung, den Schutz und die Gewährleistung der Menschenrechte von Menschen mit Behinderungen. Zentrales Ziel der Konvention ist dabei die **volle und gleichberechtigte Teilhabe** von Menschen mit Behinderung an allen gesellschaftlichen Lebensbereichen sowie der **Abbau von Diskriminierung** aufgrund von Behinderung.

Ein wesentlicher Aspekt in diesem Zusammenhang ist der **Zugang zu geeigneten und erschwinglichen Hilfsmitteln** – dazu zählen **Mobilitätshilfen, unterstützende Technologien und Geräte**, die die Selbstbestimmung, Unabhängigkeit und gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen ermöglichen oder erleichtern.

Als Vertragsstaat verpflichtet sich Österreich laut der UN-BRK insbesondere dazu:

- **Forschung, Entwicklung und Verfügbarkeit** von Technologien und Hilfsmitteln zu fördern, die auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen zugeschnitten sind,
- **Informationen** über verfügbare Mobilitätshilfen und unterstützende Technologien **zugänglich** zu machen,
- den **Zugang zu qualitativ hochwertigen Hilfsmitteln** und unterstützenden Dienstleistungen **zu erschwinglichen Kosten** sicherzustellen und
- **soziale Schutzmaßnahmen** zu treffen, die gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen **ohne Diskriminierung Zugang zu notwendigen Hilfen und Dienstleistungen** haben.

Die **Hilfsmittelversorgung** besitzt dabei nicht nur eine medizinisch-technische, sondern vor allem auch eine **menschenrechtliche und gesellschaftspolitische Dimension**. Der Zugang zu Hilfsmitteln ist somit ein **konstitutiver Bestandteil des Rechts auf persönliche Mobilität, Selbstbestimmung und Inklusion**. Die UN-BRK dient in weiterer Folge auch als **normativer Referenzrahmen**. Sie definiert die Ansprüche, an denen sich Qualität, Zugänglichkeit und Angemessenheit von Hilfsmitteln messen lassen.

Entsprechend ist die **Zufriedenheit der Nutzer:innen mit Hilfsmitteln** nicht nur ein Indikator für funktionale oder technische Qualität, sondern auch für die **Verwirklichung von Menschenrechten und sozialer Teilhabe** im Sinne der UN-BRK.

3.2. Programmtheorie des FSW

Der **Fonds Soziales Wien (FSW)** verfolgt im Rahmen des **Wiener Chancengleichheitsgesetzes** das Ziel, Menschen mit Behinderungen durch gezielte Unterstützungsleistungen die **Teilhabe am gesellschaftlichen Leben** und eine möglichst **selbstbestimmte Lebensführung** zu ermöglichen. Ein zentrales Instrument dieser Unterstützung ist die **Förderung von Hilfsmitteln**, die behinderungsbedingte Einschränkungen ausgleichen und die Bewältigung des Alltags erleichtern sollen.

3.2.1. Definition und Zielsetzung

Hilfsmittel werden dabei gemäß § 15 der einschlägigen Bestimmungen als **bewegliche, speziell für Menschen mit Behinderung konzipierte Gegenstände** definiert, die dazu dienen, **funktionale Beeinträchtigungen zu kompensieren**. Sie tragen damit wesentlich zur **Selbstständigkeit, Mobilität und sozialen Teilhabe** der betroffenen Personen bei.

Die Förderung des FSW erfolgt in der Regel **in Form von Kostenzuschüssen zur Beschaffung oder Instandsetzung** solcher Hilfsmittel. Dabei wird Wert auf **Bedarfsgerechtigkeit, Zweckmäßigkeit und individuelle Angemessenheit** gelegt.

3.2.2. Grundsätze der Förderung beim FSW

Der Zugang zu FSW-Hilfsmittelleistungen basiert auf klar definierten Voraussetzungen:

- **Hauptwohnsitz in Wien** und **rechtmäßiger Aufenthaltsstatus** (österreichische Staatsbürgerschaft oder Gleichstellung)
- **Vorliegen einer Behinderung** im Sinne des Wiener Chancengleichheitsgesetzes
- **Individuelle Bedarfserhebung**, die durch den FSW erfolgt oder auf vorliegenden Gutachten basiert

Die **Höhe der Förderung** ist abhängig von der Art des Hilfsmittels und der **finanziellen Situation** der Antragsteller:innen. Damit verfolgt der FSW einen **sozial ausgewogenen und bedarfsorientierten Ansatz**.

3.2.3. Arten von Hilfsmitteln und Förderformen

Der FSW unterscheidet mehrere Förderbereiche:

1. **Hilfsmittel im engeren Sinn**: etwa Rollstühle, Elektro-Mobile, Kommunikationshilfen, Hör- und Therapiegeräte oder Spezialmobiliar.
2. **Konsumgüter**: In besonderen Fällen werden auch Güter des allgemeinen Gebrauchs gefördert, wenn sie zum Ausgleich einer konkreten Behinderung erforderlich, geeignet und zweckmäßig sind. Die Förderung ist hier auf maximal 5.000 Euro innerhalb von fünf Jahren begrenzt.
3. **Blindenführhunde**: Der FSW unterstützt die Anschaffung eines geeigneten Hundes mit Zuschüssen bis zu 15.000 Euro, ebenfalls abhängig von der finanziellen Lage und individuellen Bedarfslage.

Für **Instandhaltungs- und Betriebskosten** (z. B. Energieverbrauch, Gebühren) werden keine Förderungen gewährt.

3.2.4. Bedeutung im Kontext der Lebensqualität und Zufriedenheit

Das FSW-Hilfsmittelförderprogramm ist ein zentraler Bestandteil der Wiener Behindertenpolitik und trägt wesentlich zur **Verwirklichung der Chancengleichheit und Inklusion** bei. Durch die Kombination aus **individueller Bedarfserhebung, einkommensabhängiger Förderung und fachlicher Beratung** wird eine **zielgerichtete und gerechte Ressourcenverteilung** angestrebt.

Für eine **Studie zur Zufriedenheit mit Hilfsmitteln** bietet das FSW-Modell einen wichtigen theoretischen Bezugsrahmen:

- Es beschreibt die **institutionellen Rahmenbedingungen** der Hilfsmittelversorgung in Wien,
- legt die **Kriterien für Zugang, Finanzierung und Bedarfsermittlung** offen und
- verdeutlicht, dass Zufriedenheit mit Hilfsmitteln nicht nur durch technische Qualität, sondern auch durch **Angemessenheit, Verfügbarkeit, Beratung und finanzielle Erschwinglichkeit** bestimmt wird.

Damit ermöglicht die FSW-Programmatik eine **menschenzentrierte Betrachtung der Hilfsmittelversorgung**, die sowohl funktionale als auch sozialpolitische Dimensionen berücksichtigt.

4. Methode

4.1. Erhebungs- und Studiendesign

Die Datenerhebung fand **vom 16. Juni bis zum 31. August 2025** (Bögen bis zu diesem Retournierungsdatum wurden in der Auswertung berücksichtigt) mittels **strukturiertem Papier-Fragebogen** statt. Beim Fragebogen handelt es sich um einen klassischen **Selbstaufüller** mit einer Länge von **52 Einzelfragestellungen (Items)**, darunter **8 offene Fragen sowie 13 Statistikfragen**. Der Fragebogen wurde vom **FSW erstellt** und selbstständig an die Zielgruppe per Post versendet.

Insgesamt wurden **823 volljährige Kund:innen (Stand Mai 2025)** zur Befragung eingeladen, indem ihnen der Fragebogen inklusive Rücksendemöglichkeit postalisch zugestellt wurde. Optional gab es in einzelnen Fällen auch einen Online-Link zum Ausfüllen, über den insgesamt 7 Bögen rückgemeldet wurden. Die Kund:innen hatten mehrere Wochen Zeit, den Fragebogen auszufüllen und rückzusenden. Insgesamt haben **134 Kund:innen** an der Befragung teilgenommen, somit beträgt die **Rücklaufquote 16,28 %**.

Die zurückgesendeten Fragebögen wurden gesammelt, digitalisiert, plausibilisiert und bilden in dieser Form die **Datenbasis für den vorliegenden Bericht**.

4.2. Repräsentativität: Vergleich Grundgesamtheit mit Stichprobe

Die Zahlen zur Stichprobe in folgender Gegenüberstellung beziehen sich auf die ungewichteten Rohdaten.

	Versendete Bögen	Stichprobe	Rücklauf
GESAMT	823	134	16 %
GESCHLECHT			
männlich	444	58	13 %
weiblich	379	71	19 %
ALTER			
39 Jahre und jünger	272	27	10 %
40–59 Jahre	304	40	13 %
60–69 Jahre	148	38	26 %
70 Jahre und älter	99	26	26 %

Tabelle 1: Vergleich der Grundgesamtheit mit der Stichprobe

Ein Vergleich der Grundgesamtheit der Kund:innen mit der Stichprobe zeigt folgendes Bild:

- Die im Rahmen dieser Studie befragten 134 Kund:innen machen in etwa **16 % der Grundgesamtheit** aus.
- Hinsichtlich der **Geschlechterverteilung** zeigt sich ein vergleichsweise stärkeres Ausfüllverhalten seitens der **Frauen**, sie sind somit in der Stichprobe leicht **überrepräsentiert**.
- Gleiches gilt letztlich auch für die **Altersgruppen ab 60 Jahre und älter**, die in Summe knapp die **Hälfte aller Interviews** ausmachen, obwohl ihr Repräsentativ-Anteil lediglich bei 30 % liegt.

4.3. Indexbildung zu Zufriedenheit und Lebensqualität

Für die **Analyse der Effekte der geförderten Hilfsmittel auf die Zufriedenheit mit der Lebensqualität** wird zum einen ein **Index** erstellt. Der Index besteht dabei im vorliegenden Fall aus 8 Einzelitems und fasst diese zu einem Konstrukt zusammen.

Mittels einer Varianzanalyse wird dann der **Unterschied der Mittelwerte** zwischen zwei Gruppen festgestellt, konkret zwischen den **Bewertungen vor und nach der Inanspruchnahme der geförderten Hilfsmittel**. In weiterer Folge wird hier dann die **Effektstärke** (Cohens d für gepaarte Stichproben) berechnet. Die Effektstärke ermöglicht eine Aussage darüber, **wie groß der signifikante Unterschied inhaltlich ausfällt**. Entsprechend den sozialwissenschaftlichen Konventionen ist ein Cohens d < 0,5 ein kleiner Effekt, 0,5–0,8 ein mittlerer Effekt und > 0,8 ein großer Effekt.

4.4. Darstellung der Analysemethoden

Die statistische Analyse des Datensatzes wurde auf deskriptiver Ebene durchgeführt. Berichtete Werte beziehen sich **immer auf die Basis der gültigen Angaben**. Rundungsdifferenzen (mehr oder weniger als 100 %), die durch das Runden von Einzelwerten auftreten können, werden nicht korrigiert.

Zur Beschreibung der Stichprobe werden vor allem **Mittelwerte** (bei ordinal- und intervallskalierten Fragen) und (relative) **Häufigkeiten bzw. Prozente** (bei nominal-skalierten Fragen) berechnet. Im Fragebogen sind die ordinal-skalierten Fragen – mit wenigen Ausnahmen – entsprechend dem **Schulnotenprinzip** auf einer **5-stufigen Likert-Skala** zu beantworten. Berechnete **Mittelwerte** reichen von 1 (starke Zustimmung/Zufriedenheit) bis 5 (starke Ablehnung/große Unzufriedenheit). **Der Wert 3 entspricht einer neutralen Antwort** (mittel bzw. weder noch).

Im Bereich der **Indexbildung zu Zufriedenheit und Lebensqualität** folgt die Skala einem Intervall von 0 (überhaupt nicht) bis 10 (vollkommen), die neutrale Position liegt hier beim Wert 5. **Offene Fragen** werden inhaltsanalytisch bearbeitet und die daraus entstandenen Kategorien werden quantifiziert.

4.5. Qualitätskriterien (Validität, Reliabilität, Objektivität)

Objektivität, Reliabilität und Validität sind 3 zentrale Qualitätskriterien der empirischen sozialwissenschaftlichen Forschung.

4.5.1. Objektivität

Das Kriterium Objektivität beschreibt, inwiefern die Ergebnisse eines Tests **unabhängig von Testleiter:in und -auswerter:in** sind. Objektivität lässt sich weiter unterteilen und hinsichtlich dreier Aspekte differenzieren: Durchführungs-, Auswertungs- und Interpretationsobjektivität.

- Die **Durchführungsobjektivität** ist gewährleistet, da es sich um einen standardisierten Fragebogen mit fixen Fragen und fixen Antwortkategorien handelt. Zudem ist der Fragebogen als Selbstausfüller unabhängig von einer befragenden Person.

- Die **Auswertungsobjektivität** ist ebenfalls durch den standardisierten Fragebogen mit weitgehend geschlossenen Fragen und numerisch kodierten Antwortkategorien gegeben; bei den offenen Fragen, die inhaltsanalytisch bearbeitet werden, ist das Ergebnis stärker von dem:der Auswerter:in abhängig.
- Die **Interpretationsobjektivität** ist durch die Orientierung an sozialwissenschaftlichen Methoden – z. B. Mittelwerte und relative Häufigkeiten im deskriptiven Bereich – sowie die Orientierung an Standards und Konventionen gewährleistet.

4.5.2. Reliabilität

Reliabilität beschreibt die Genauigkeit und Reproduzierbarkeit der Messung. Die Reliabilität eines Messverfahrens ergibt sich aus dem Verhältnis zwischen dem „wahren“ Wert und dem Messfehler: Ein Messverfahren ist dann reliabel, wenn der Messfehler möglichst gering ist.

4.5.3. Validität

Das Kriterium Validität beschreibt, inwiefern **tatsächlich das gemessen wird, was gemessen werden soll**. Hinsichtlich der Validität lassen sich die interne und externe Validität unterscheiden.

- Bei der **internen Validität** steht die Frage im Mittelpunkt, ob die Ergebnisse kausal auf die untersuchten Zusammenhänge zurückzuführen sind. Da es sich bei der vorliegenden Studie um kein experimentelles Design handelt, ist der Nachweis eines kausalen Zusammenhangs schwierig.
- Bei der **externen Validität** geht es um die Sicherheit, mit der ein Ergebnis über die Stichprobe hinaus verallgemeinert bzw. übertragen werden darf.

5. Beschreibung der Stichprobe

Die Beschreibung der Stichprobe erfolgt auf Basis der **gültigen Werte**.

Von den insgesamt 129 an der Befragung teilnehmenden Personen mit deklariertem Geschlecht sind **45 % männlich und 55 % weiblich**.



Abbildung 1: Darstellung der Auswertung des Statistikcodes Geschlecht

Die **Hälfte der Kund:innen (49 %) sind 60 Jahre und älter**, auf das **jüngste Segment bis 39 Jahre entfallen 21 %**, womit die Gruppe der 40- bis 59-Jährigen bei knapp einem Drittel (30 %) liegt.



Abbildung 2: Darstellung der Auswertung des Statistikcodes Altersgruppe

Hinsichtlich der **Wohnsituation** zeigt sich, dass **37 % alleine leben, während 49 % mit einem:einer Partner:in zusammenwohnen – der Großteil (38 %) hier wiederum ohne Kind(er)**. 14 % verweisen an dieser Stelle auf eine andere Haushalts-Zusammensetzung.



Abbildung 3: Darstellung der Antworten auf die Frage: „Wie wohnen Sie?“

Hinsichtlich des eigenen Bildungsgrades verweisen **47 % auf einen höheren Abschluss mit Matura und/oder Universität**, 39 % haben eine Lehre absolviert. Der Pflichtschulanteil in der Stichprobe liegt infolge bei 12 %.

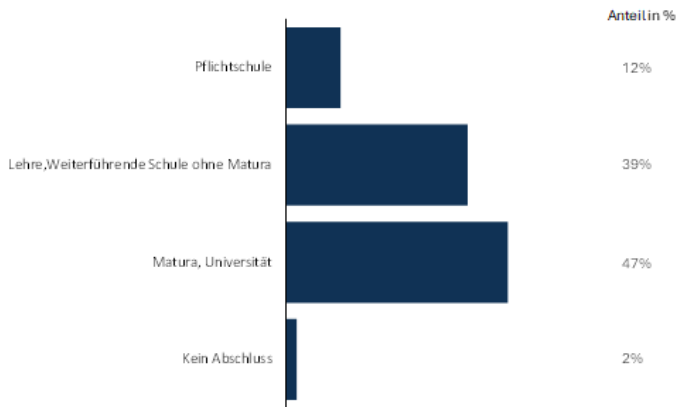


Abbildung 4: Darstellung der Auswertung des Statistikcodes Bildung

Geht es um die konkrete Sinnesbeeinträchtigung, verweisen rund **zwei Drittel (65 %) auf Schwierigkeiten beim Hören**, hinsichtlich eines **beeinträchtigten Sehens finden sich 22 % der Personen** in der Stichprobe. Körperliche Beeinträchtigungen sind für 18 % ein Thema, die geringsten Anteile entfallen auf kognitive bzw. psychische Beeinträchtigungen.

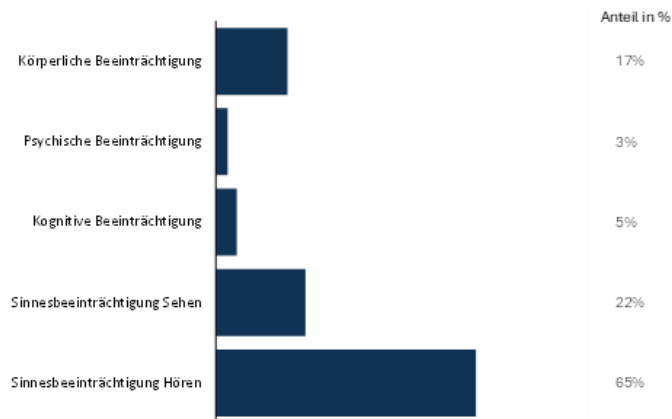


Abbildung 5: Darstellung der Antworten auf die Frage: „Aufgrund welcher Beeinträchtigung(en) haben Sie Unterstützungsbedarf?“

6. Ergebnisse

In der Ergebnisanalyse werden **sämtliche inhaltlichen Fragen** auf **Gesamtebene** dargestellt. Die Analysen erfolgen immer auf **Basis der gültigen Werte** (eventuelle Keine-Angabe-Werte wurden aus der Grundgesamtheit herausgerechnet). Als primäres Beschreibungsmittel dienen **relative Häufigkeiten** und **Mittelwerte**.

6.1. INFORMATIONSMQUELLEN

6.1.1. Infoquelle für Fördermöglichkeit

Grundsätzlich gestalten sich die jeweils genutzten „Infoquellen zu den FSW-Fördermöglichkeiten für Hilfsmittel“ **sehr unterschiedlich und breit verteilt**. Am häufigsten erfahren Kund:innen von den Fördermöglichkeiten durch den FSW durch die „**technische Assistenz**“, konkret verweisen hier 22 % auf entsprechende Kontakte. „**Freund:innen und Bekannte**“ haben hingegen die **Oberhand gegenüber der „Familie“** (10 %) als Infoquelle, mit 16 % der Nennungen liegen sie nahezu gleichauf mit den spezialisierten „**(Peer-)Beratungsstellen für Menschen mit Behinderung**“ (15 %). Auch allgemeine „soziale Einrichtungen“ spielen bei jedem zehnten Fall eine entsprechende Rolle als Infoquelle. Auffällig an dieser Stelle – **direkt auf den „FSW“ verweisen nur etwa 9 %**, damit reiht sich die direkte Infomöglichkeit **im Mittelfeld** ein. Zudem verweisen 28 % generell auf „andere“ als die angeführten Quellen, was im Hinblick auf eine Wiederholungsstudie und die dort abgefragten Optionen noch im Detail analysiert werden sollte.

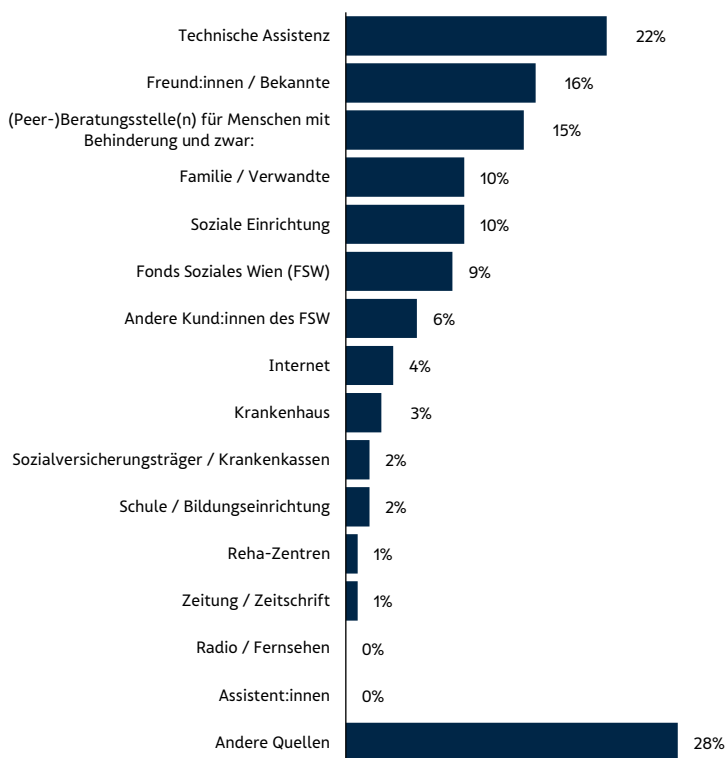


Abbildung 6: Darstellung der Antworten auf die Frage A01, n = 132

6.1.2. Bewertetes Hilfsmittel

Mit 63 % stellt das „Hörgerät“ den Großteil der bewerteten Hilfsmittel dar, somit beziehen sich letztlich knapp zwei Drittel aller weiteren Bewertungen auf dieses technische Hilfsgerät bzw. kommen sie aus dem **Sektor der Hörbehinderten**. Knapp ein Drittel (30 %) wiederum entfällt auf **(visuelle) „Kommunikationshilfen“**, wie zum Beispiel entsprechende Lesegeräte, Braille-Zeilen oder Software. Die übrigen Hilfsmittel, wie z. B. „Spezialmobiliar“ (4 %), „Therapiegeräte“ oder ein „Rollstuhl“ (jeweils 3 %), fallen mit Nennungen unter der 10 %-Marke klar reduzierter ins Gewicht. Gewisse Häufungen findet man hier jedoch noch für „Konsumgüter“, wie zum Beispiel Notebooks oder Monitore (9 %).

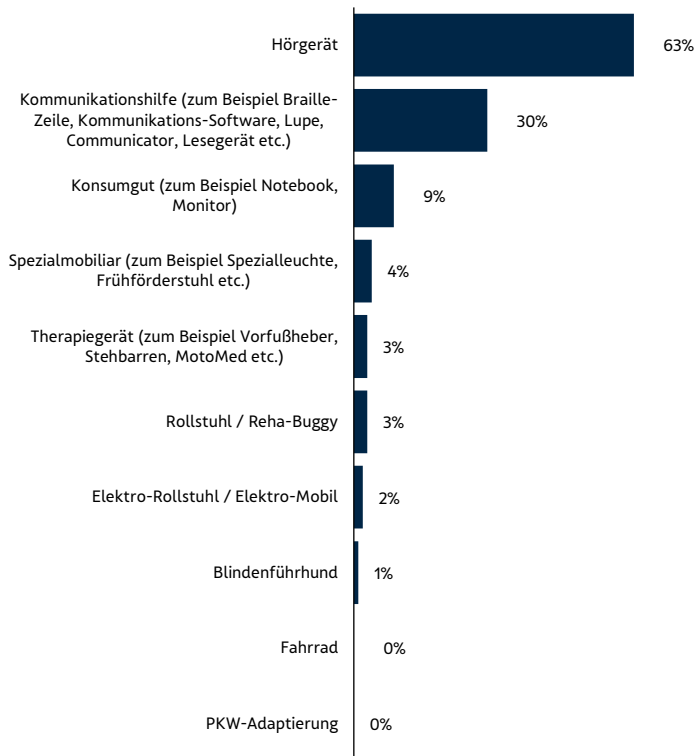


Abbildung 7: Darstellung der Antworten auf die Frage B01, n = 122

6.2. ART, ORGANISATION UND NUTZUNG DER HILFSMITTEL

6.2.1. Nutzungsbereiche des Hilfsmittels

Ähnlich wie die Infoquellen fallen auch die **individuellen „Nutzungsbereiche des jeweiligen Hilfsmittels“ sehr breit aus**. Etwa 2 von 3 Befragten (63 %) verweisen an dieser Stelle explizit an eine ermöglichte „**Teilhabe an der Gesellschaft**“ und setzen damit den **Sozialaspekt klar an die Spitze**. In diese Kerbe schlägt auch die eigene „**Teilhabe an kulturellen Veranstaltungen**“ (48 %). Rund jede:r Zweite (53 %) bezieht sich auf das **Thema „Informationsbeschaffung“** und bringt damit eine weitere Nutzungsebene ins Spiel. Eine ähnliche Größenordnung bezieht sich auf **konkrete Wege, wie zum Beispiel den „Besuch bei Ärzt:innen“ oder den „Besuch bei Ämtern“**. Im „Berufsalltag“ kommen bei 45 % der Befragten Hilfsmittel zum Einsatz. Am **Ende der Skala** findet sich hingegen das Thema „**Kinderbetreuung**“ (16 %) – wobei hier natürlich die jeweilige Haushaltssituation und -größe im Hintergrund zu berücksichtigen ist.

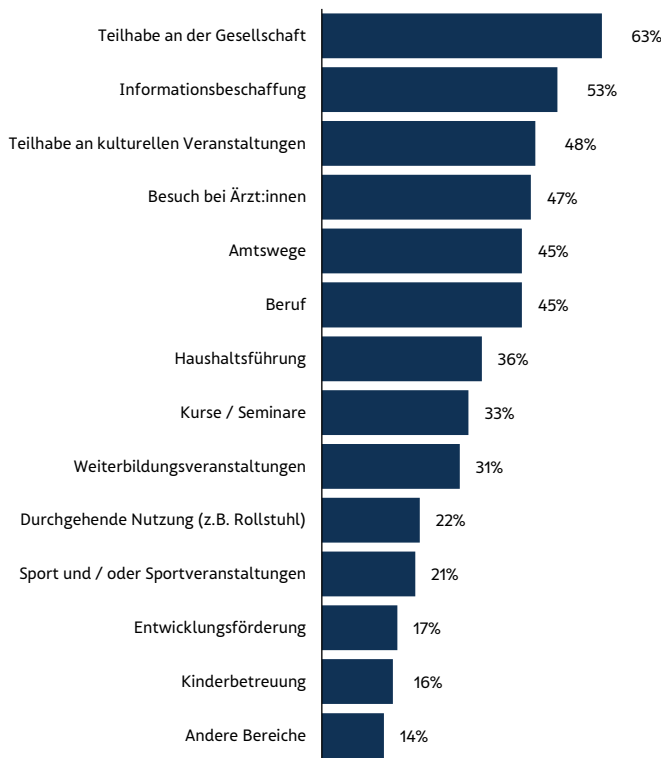


Abbildung 8: Darstellung der Antworten auf die Frage B02, n = 129

6.2.2. Nutzungsanteil Berufsleben vs. Privatleben

Analog zu den zuerst genannten „sozialen Aspekten“ bzw. dem priorisierten Thema der „Informationsbeschaffung“ liegen **im expliziten Vergleich von Berufsleben und Privatleben die Nutzungsanteile im „privaten Alltag“ durchschnittlich klar höher als jene Einsatzzwecke, die sich auf den Job beziehen**. Konkret gibt in etwa jede:r Zweite (47 %) an, die relevanten Hilfsmittel in einer „Größenordnung von 81 % bis 100 %“ für „private Zwecke“ zu nutzen, wohingegen dasselbe Segment mit beruflichem Fokus nur 21 % umfasst. Der **überwiegende Teil (46 %) setzt Hilfsmittel im Berufsleben mit einem „Anteil von 41 % bis 60 %“ ein**, immerhin jede:r Siebte verweist hier auch auf eine Verwendung „unter der 20 %-Marke“. Kurz gesagt, bei den möglichen Einsatzzwecken der Hilfsmittel liegt der Fokus klar auf dem Privatleben gegenüber dem beruflichen Alltag.

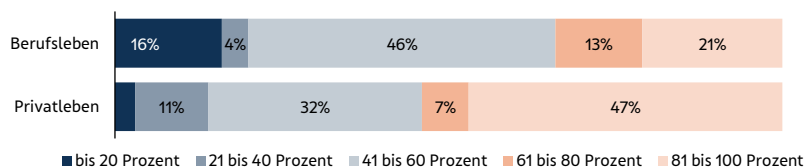


Abbildung 9: Darstellung der Antworten auf die Frage B03, n = 85 / 123

6.2.3. Verwendungshäufigkeit im Alltag

Unter diesem Vorzeichen steht auch die konkrete „**Verwendungshäufigkeit des Hilfsmittels**“ im Alltag. **Knapp zwei Drittel (62 %)** beziffern diese mit „**ständig**“ und wollen somit letztlich auch **keine konkreten Einzelsituationen** nennen. Weitere 20 % verweisen auf eine „mehrmals tägliche“ Nutzung, womit **in Summe rund 4 von 5 letztlich auf eine sehr hohe Verwendungshäufigkeit schließen**. 5 % sprechen in weiterer Folge von einer „einmal täglichen“ Verwendung des Hilfsmittels, konkret 7 % von einer „mehrmals wöchentlichen“ Nutzung – die restlichen 7 % liegen damit unter dieser Marke.

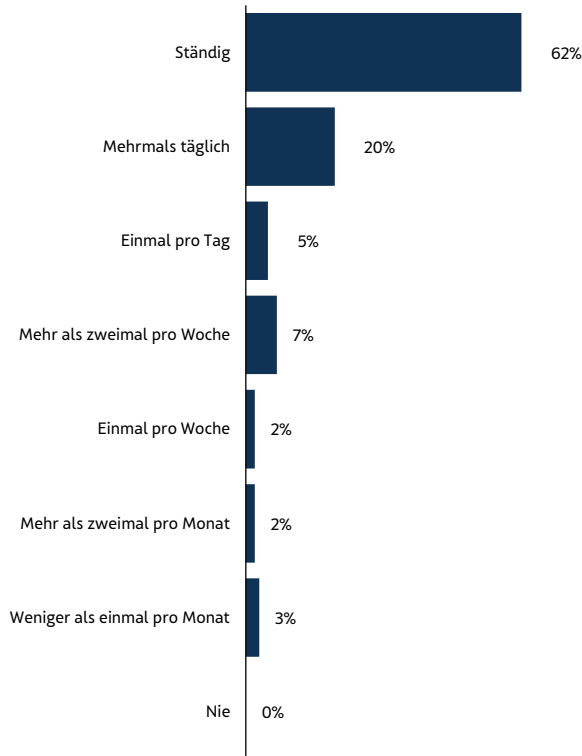


Abbildung 10: Darstellung der Antworten auf die Frage B04, n = 131

6.2.4. Verwendungsdauer des Hilfsmittels

Auch bei der konkreten „Verwendungsdauer pro Nutzung“ spricht ein nahezu **identer Anteil von 60 %** von einer „ständigen“ (37 %) bzw. einer „länger als 8 Stunden dauernden“ (23 %) Verwendung am Tag und **geht somit von einem permanenten Charakter aus**. Den Gegenpol bildet hingegen jenes Drittel, das die Hilfsmittel „nur kurzfristig für die Dauer bestimmter Tätigkeiten“ (13 %) mit bis zu „maximal 2 bis 4 Stunden“ (18 %) einsetzt.

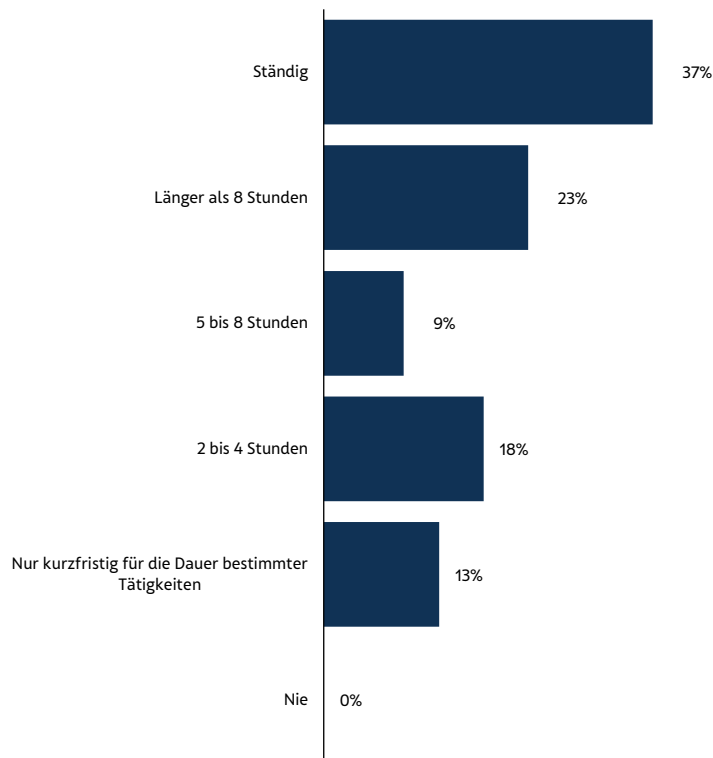


Abbildung 11: Darstellung der Antworten auf die Frage B05, n = 129

6.3. UNTERSTÜTZUNG BEI DER GESTALTUNG DES ALLTAGS

6.3.1. Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben

Die zuvor **beschriebenen Hauptverwendungszwecke** der „Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben“ spiegeln sich im Detail auch **im jeweils hohen Unterstützungsgrad des Hilfsmittels in diesen Situationen** wider. So sprechen konkret 81 % von einer **„sehr unterstützenden Funktion“** des Hilfsmittels im **Bereich der „Kommunikation“** (MW 1,27), 70 % vergeben Note 1 hinsichtlich **„mehr Teilhabe am sozialen Leben“** (MW 1,40). Gleiches gilt nahezu für die **„kulturellen Aktivitäten“** mit 68 % (MW 1,53). 2 von 3 (65 %, MW 1,65) sehen einen **„sehr hohen Nutzen“ im Hinblick auf die „Entlastung von Familienangehörigen“** und erkennen darin in weiterer Folge einen Weg, um von der **„Hilfe von Angehörigen unabhängiger“** zu werden (57 %, MW 1,69). Den vergleichsweise **geringsten Unterstützungsgrad der Hilfsmittel** sieht man wiederum für die **„Kindererziehung“** bzw. im Rahmen „sportlicher Aktivitäten“ und schafft damit ebenso die direkte Verbindung zu den zuvor genannten Einsatzzwecken.

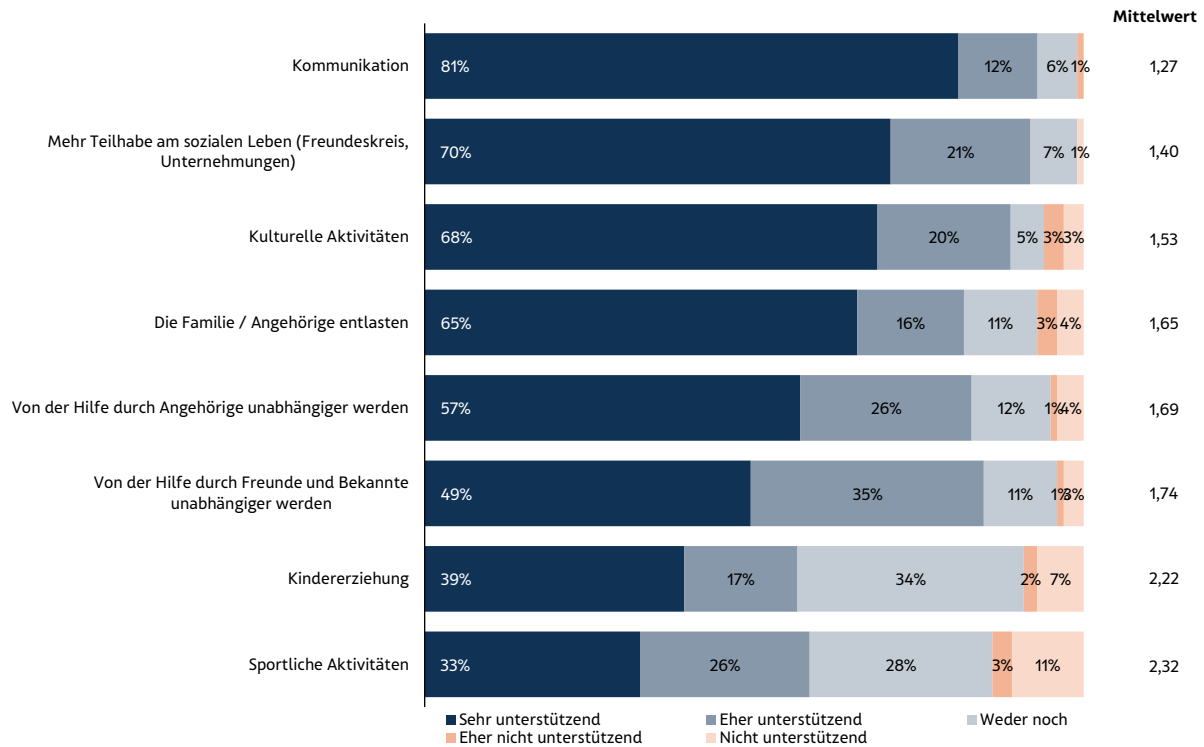


Abbildung 12: Darstellung der Antworten auf die Frage C01, n = 116 / 107 / 95 / 97 / 95 / 89 / 41 / 76

6.3.2. Gesundheitliche Bereiche

In seiner Ausprägung etwas **unter den sozialen Aspekten gelagert** ist der **Unterstützungsgrad** seitens der „**gesundheitlichen Bereiche**“. Im Detail spricht in etwa jede:r Zweite (49 %, MW 1,78) von einem „sehr großen Unterstützungsgrad“ im Hinblick auf die „Erhaltung des eigenen Gesundheitszustands“ (MW 1,78), von einer möglichen „Verbesserung“ desselben sind immerhin 41 % (MW 1,99) „sehr überzeugt“.

6.3.3. Organisatorische Ziele

Eine gewisse **Einschränkung ergibt sich dann im Hinblick auf die „organisatorischen Ziele“**. Bei einer „**Verbesserung der Haushaltsorganisation**“ sehen konkret 44 % die Hilfsmittel als „sehr unterstützend“ an (MW 2,02), bei jener der „eigenen Mobilität“ 37 % (MW 2,15). Bei diesen Aspekten finden sich zum Teil auch Gruppen mit 8 % bis 9%, die die Hilfsmittel in diesem Zusammenhang als „(eher) nicht unterstützend“ einschätzen.

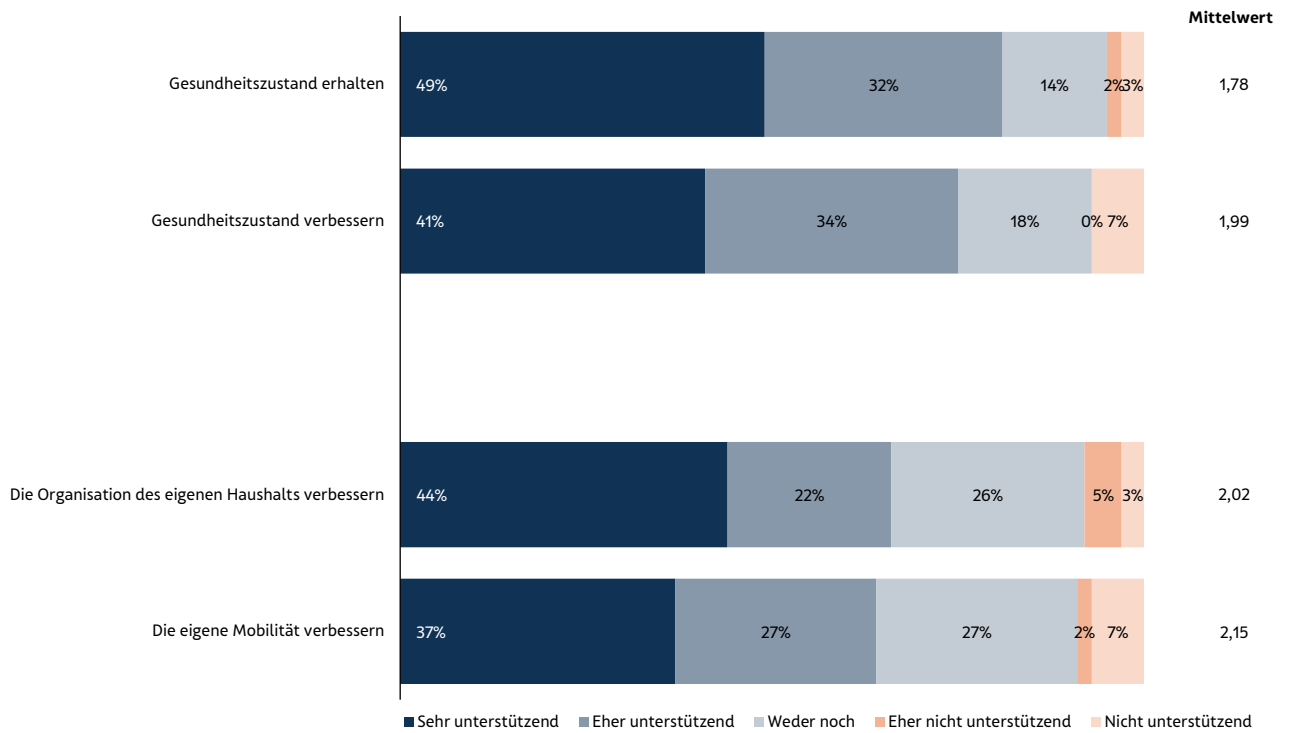


Abbildung 13: Darstellung der Antworten auf die Fragen C02 / C03, n = 95 / 83 / 94 / 89

6.4. TECHNISCHE ASSISTENZ

6.4.1. Aufsuchen einer Technischen Assistenz

Rund 4 von 5 Befragten, **exakt 79 %**, haben in diesem Rahmen eine „Technische Assistenz“ **aufgesucht**, bei etwa einem Fünftel war das nicht der Fall.



Abbildung 14: Darstellung der Antworten auf die Frage D01, n = 127

6.4.2. Typ der aufgesuchten Assistenz

In **mehr als der Hälfte der Fälle**, die auf eine Technische Assistenz zurückgegriffen haben, handelte es sich dabei um das „**Schwerhörigenzentrum Wien (VOX)**“ (52 %), jede:r Fünfte landete hingegen beim Verein „**WITAF**“ (22 %). Die „Technikassistenz der Beruflichen Assistenz und Akademie des BSV WNB“ spielte für etwa jede:n Siebte:n eine Rolle, **kaum frequentiert in diesem Zusammenhang wurde hingegen „LIFetool Wien“**.

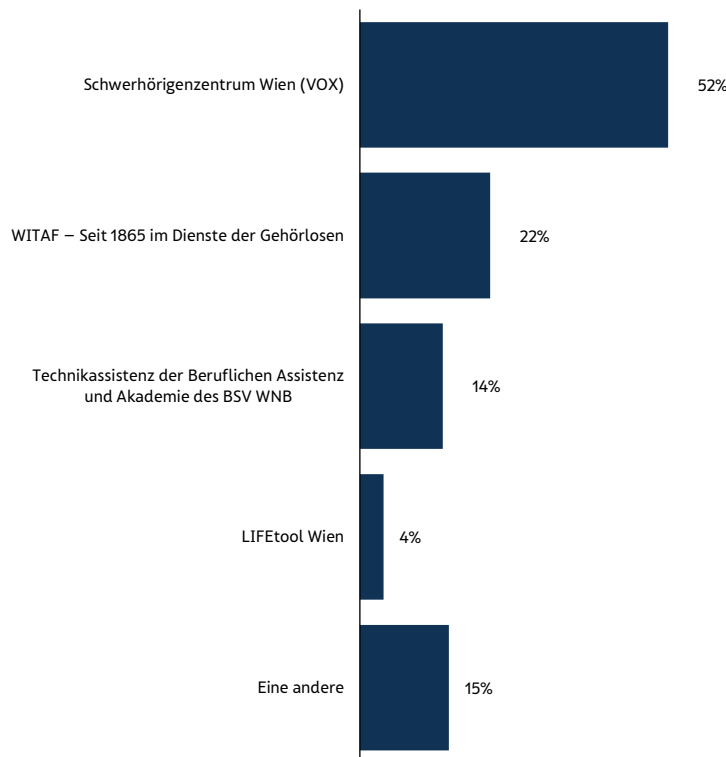


Abbildung 15: Darstellung der Antworten auf die Frage D02, BASIS: Personen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, n = 98

6.4.3. Zufriedenheit mit der Technischen Assistenz

Hinsichtlich der **genutzten Technischen Assistenz zeichnet sich ein sehr hoher Zufriedenheitsgrad ab**. Während sich hinsichtlich der „Beratungsleistung“ sowie der „Erreichbarkeit der Mitarbeiter:innen“ jeweils rund 80 % „sehr zufrieden“ (MW 1,34 bzw. 1,35) geben, klettert dieser Note-1-Wert hinsichtlich der „Unterstützungsleistung bei der Antragstellung“ auf hervorragende 88 % (MW 1,23). **Gänzlich Unzufriedene sind hinsichtlich dieser Aspekte umgekehrt kaum auszumachen.**

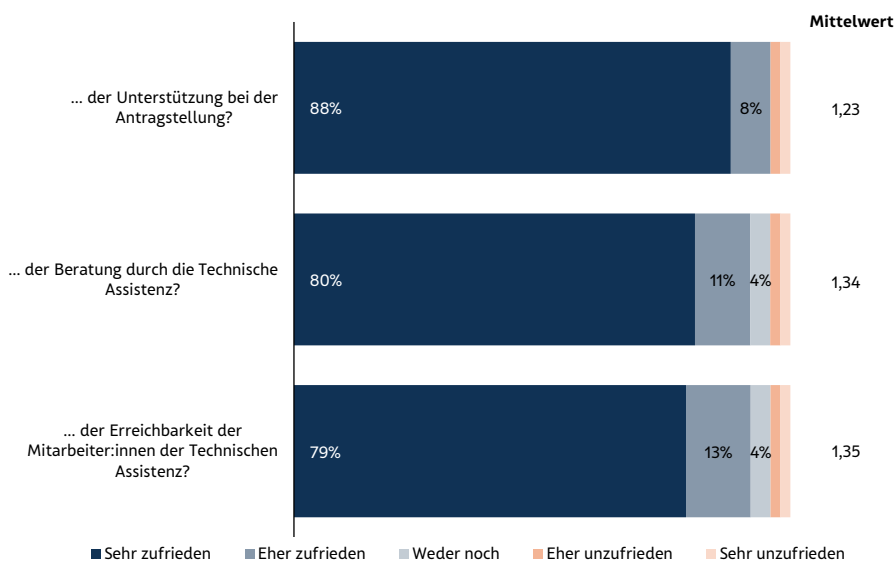


Abbildung 16: Darstellung der Antworten auf die Frage D03, BASIS: Personen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, n = 96 / 97 / 96

6.4.4. Detailbewertung der Beratungsleistung

Auch in der „Detailbewertung der Beratungsleistung“ setzt sich dieser **hohe Zufriedenheitsgrad** fort. 4 von 5 vergeben jeweils die **Bestnote im Hinblick auf die „Einfachheit der Terminvereinbarung zur Beratung“** (MW 1,39) sowie für die Transparenz, was mit den „eigenen Dokumenten nach dem Beratungsgespräch passiert“ (MW 1,35). Einzig das **Thema „Wartezeit von der Terminvereinbarung bis hin zum tatsächlichen Termin“ bewertet man vergleichsweise etwas zurückhaltender**, ein Überzeugungsgrad von rund drei Viertel (73 % Note 1, MW 1,43) sowie kaum explizit negative Stimmen zeugen aber auch hier von einem Top-Leistungsangebot.

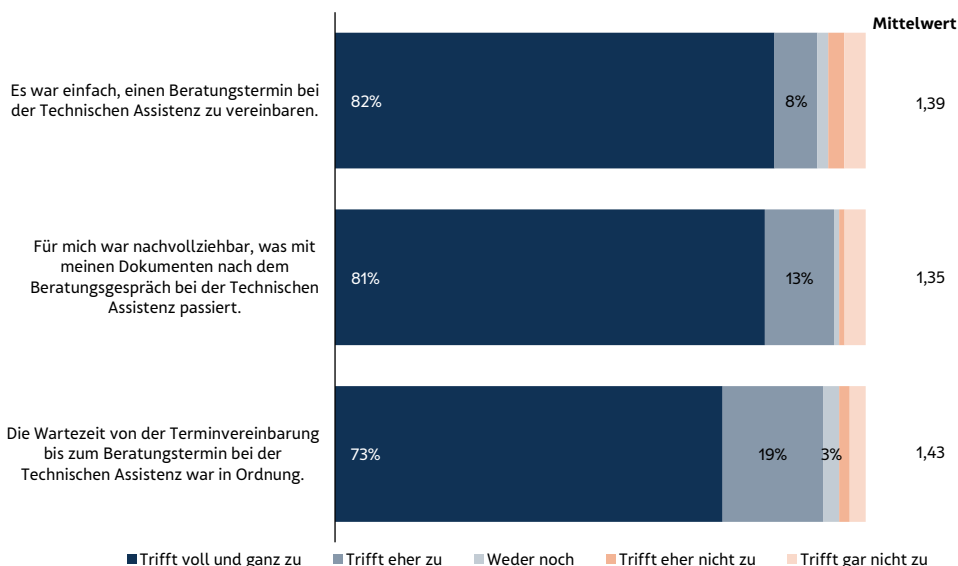


Abbildung 17: Darstellung der Antworten auf die Frage D04, BASIS: Personen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, n = 96 / 93 / 97

6.4.5. Unterstützungsgrad der Technischen Assistenz

Der „**Unterstützungsgrad** der Technischen Assistenz bei der Inbetriebnahme des Hilfsmittels“ fällt **ambivalent** aus: in etwa 4 von 10 (41 %) verweisen auf einen entsprechenden Support, bei 59 % war dies hingegen nicht der Fall.



Abbildung 18: Darstellung der Antworten auf die Frage D05, BASIS: Personen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, n = 97

6.4.6. Kontakthäufigkeit mit Technischer Assistenz

Ähnlich auch die **Größenordnungen hinsichtlich der „Kontakthäufigkeit mit der Technischen Assistenz“**. Rund die Hälfte (48 %) jener, die diese grundsätzlich in Anspruch genommen haben, hatte dabei häufiger als zweimal Kontakt, bei der anderen Hälfte (52 %) war dies nicht der Fall.



Abbildung 19: Darstellung der Antworten auf die Frage D06a, BASIS: Personen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, n = 95

6.4.7. Gründe für häufigeren Kontakt

Die „Gründe für einen optionalen häufigeren Kontakt“ fallen wiederum unterschiedlich aus. In einem Viertel der Fälle gab es „Probleme mit fehlenden oder unvollständigen Unterlagen“, dieselbe Größenordnung findet sich beim Punkt „unklare Informationen und mangelnde Kompetenz“. Für 22 % ergaben sich häufigere Kontakte wiederum im Zuge einer „Individualisierung und Anpassung der technischen Hilfsmittel“.



Abbildung 20: Darstellung der Antworten auf die Frage D06b, BASIS: Personen, die bei der Beantragung des Hilfsmittels häufiger als zwei Mal Kontakt hatten, n = 32; offene Angaben, kategorisiert

6.4.8. Gesamtzufriedenheit mit Technischer Assistenz

Auch die explizite „Gesamtzufriedenheit mit der Technischen Assistenz“ spiegelt die positive Grundstimmung wider. An dieser Stelle finden sich 78 %, die in der Gesamtbewertung die Note 1 „sehr zufrieden“ vergeben, weitere 13 % erklären sich als „eher zufrieden“ – womit der kumulierte „Zustimmungslevel“ bei über 90 % (MW 1,40) liegt. Explizit Unzufriedene finden sich somit letztlich auch hier nur auf der Einzelfallebene.

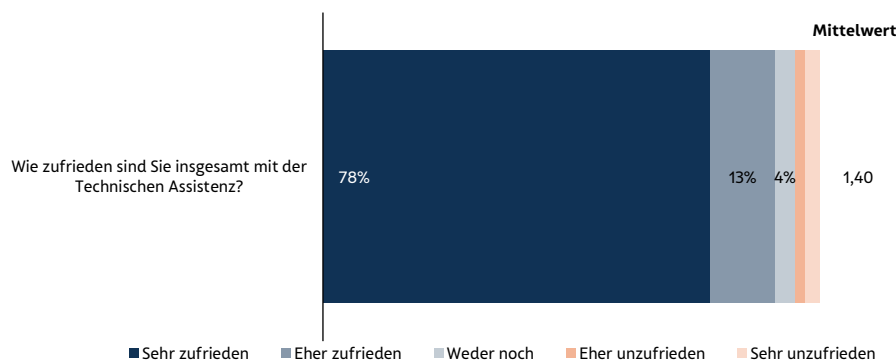


Abbildung 21: Darstellung der Antworten auf die Frage D08, BASIS: Personen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, n = 94

6.4.9. Verbesserungsvorschläge für Technische Assistenz

Infolge der guten Gesamtbewertung tut man sich schwer, spontan „Verbesserungsvorschläge für die Technische Assistenz“ zu nennen. Konkret gab es hier auch nur 25 explizite Rückmeldungen, von denen wiederum ein Drittel aber gleich auf eine „hohe Gesamtzufriedenheit mit dem Service

und dem Ablauf“ und die in der Folge „nicht vorhandenen Verbesserungsmöglichkeiten“ verweist. Es bleiben somit in Summe **nur etwas mehr als 10 % aller Befragten, die auf Potenziale** wie „Verbesserungen bei Organisation und Ablauf“ (20 %), „Verbesserungen bei den Beratungszeiten und Informationen“ (16 %) oder aber auf „mehr Transparenz“ bzw. „mehr technische Unterstützung“ (jeweils 12 %) **verweisen**.

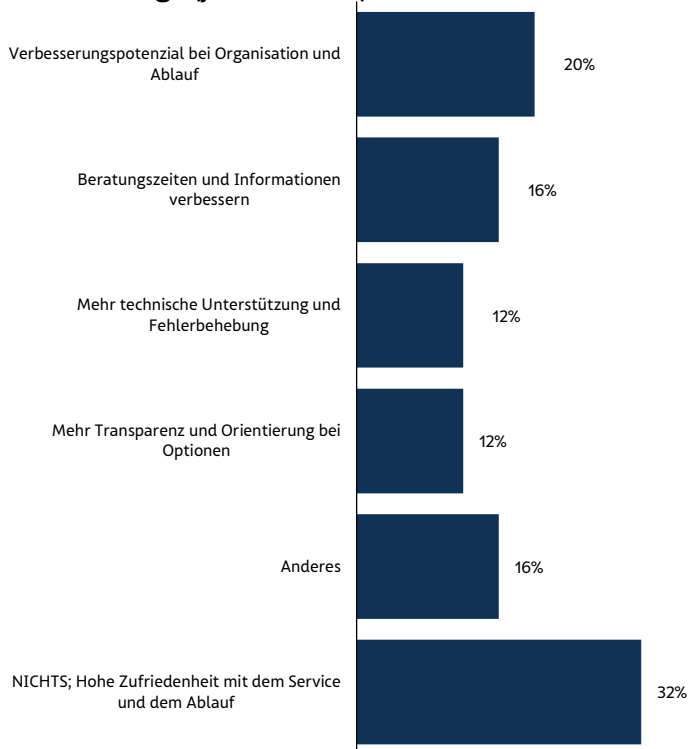


Abbildung 22: Darstellung der Antworten auf die Frage D07, BASIS: Personen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, n = 25; offene Angaben, kategorisiert

6.5. ANTRAGSTELLUNG UND FÖRDERUNG BEIM FSW

6.5.1. Detailzufriedenheit mit dem FSW

Auch der **FSW kann letztlich seine Kund:innen im Bereich „Hilfsmittel“ überzeugen**, wenngleich auch das „Begeisterungslevel“ etwas hinter jenem der Technischen Assistenzen liegt. 63 % geben sich **explizit „sehr zufrieden“ mit dem „Ablauf der Antragstellung beim FSW“** (MW 1,62), von der „Beratung durch das Beratungszentrum Behindertenhilfe des FSW“ sind immerhin 57 % überzeugt (MW 1,69). In der **Kumulation mit den „eher Zufriedenen“** erreicht man hier – wie auch bei der Erreichbarkeit der Mitarbeiter:innen (MW 1,70) – ein **hohes Gesamtniveau von jeweils rund 85 %**. Leichte **Verbesserungspotenziale** im Vergleich ergeben sich jedoch **hinsichtlich der Beratungsdauer**, mit der „nur“ 42 % „sehr zufrieden“ sind (MW 1,97).

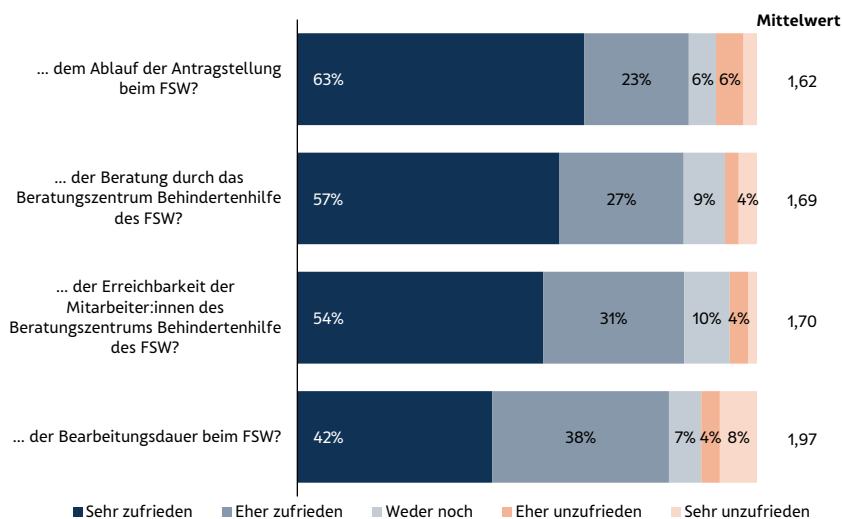


Abbildung 23: Darstellung der Antworten auf die Frage E01, n = 119 / 75 / 84 / 99

6.5.2. Verständlichkeit des Antragsformulars, Wissen um weitere Schritte, Beurteilung der Entscheidung für Nutzung

Positiv auffällig ist zudem die Einschätzung der eigenen Entscheidung für die Förderung der Hilfsmittel. Diese wird **von 85 % im Nachhinein als explizit „sehr gut“ bewertet** (MW 1,18), **so gut wie keine:r bereut letztlich diesen Schritt**. Auch haben rund 7 von 10 in jedem Fall „nach Erhalt der Bewilligung vom FSW genau gewusst, was weiter zu tun ist, um an die Hilfsmittel zu kommen“ (MW 1,46). **Kleineren bis größeren Optimierungsbedarf sehen hier jedoch somit noch gut ein Viertel**. Gewisse **Zurückhaltung** kommt hingegen in Richtung der „**Verständlichkeit des Antragsformulars**“. Jede:r Zweite sieht diese als „vollständig gegeben“, für rund 10 % gibt es an dieser Stelle jedoch noch deutlichere Aufholpotenziale (MW 1.69).

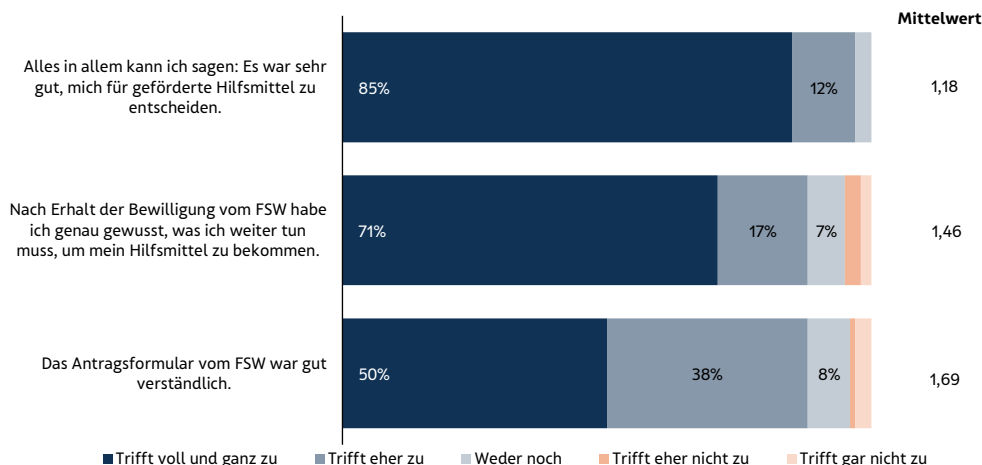


Abbildung 24: Darstellung der Antworten auf die Fragen E12 / E04 / E02, n = 127 / 115 / 106

6.5.3. Hilfe beim Ausfüllen

Konkret 43 % sprechen davon, **beim Ausfüllen Hilfe benötigt zu haben** und stützen damit auf einen ersten Blick den **Wunsch nach einer höheren Verständlichkeit**.

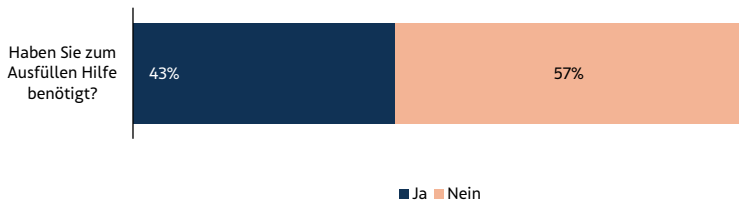


Abbildung 25: Darstellung der Antworten auf die Frage E03a, n = 115

6.5.4. Gründe für eine Hilfe beim Ausfüllen

Allerdings liegt **bei einem Drittel jener, die Hilfe beim Ausfüllen benötigen haben, der Grund überwiegend in einer „eigenen Sehbehinderung“ bzw. „Blindheit“**. Auch haben in einem Viertel der betroffenen Fälle die **„Organisationen von sich aus angeboten, Unterstützung und Hilfe beim Ausfüllen zu geben“**. Auf explizite „sprachliche Herausforderungen“ bzw. eine „unklare Datenlage“ und damit verbundene „Notwendigkeit für weitere Unterlagen“ verweisen wiederum jeweils 12 %. Nur etwa jede:r Zehnte (9 %), die:der in diesem Zusammenhang eine Unterstützung benötigt hat, sieht unübersichtliche Formulare als Ursache dafür.

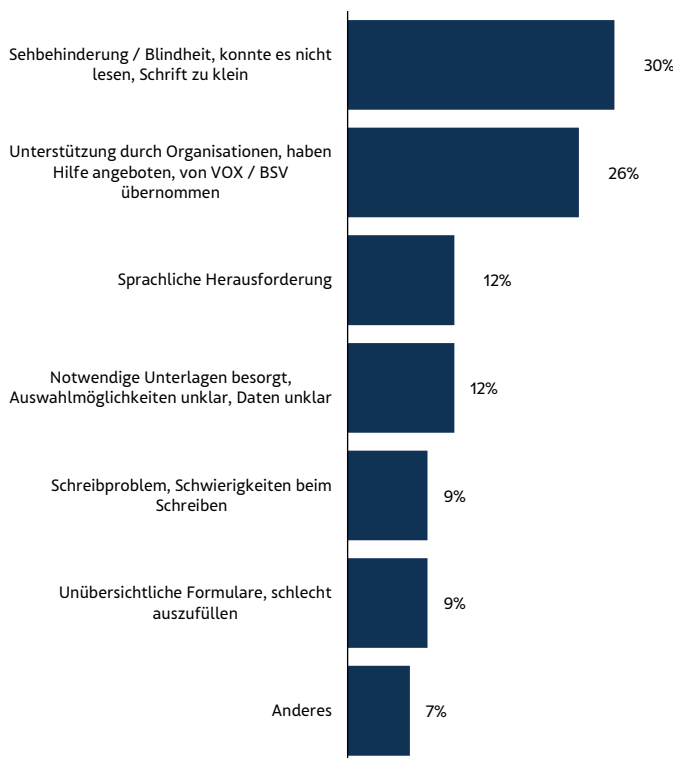


Abbildung 26: Darstellung der Antworten auf die Frage E03b, BASIS: Personen, die beim Ausfüllen Hilfe benötigt haben, n = 43; offene Angaben, kategorisiert

6.5.5. Beurteilung der Fördersumme

Aus Sicht des **Großteils der Befragten** von rund drei Viertel (74 %) war die **bewilligte „Fördersumme durch den FSW gerade richtig und ausreichend“**. Immerhin knapp 20 % aller

Befragten hätten an dieser Stelle höhere Förderungen benötigt, wobei der Anteil jener, die diese als „viel zu niedrig“ einschätzen, mit 4 % doch sehr gering ausfällt.

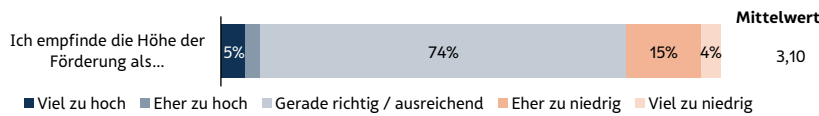


Abbildung 27: Darstellung der Antworten auf die Frage E05, n = 117

6.5.6. Unterstützung durch andere Geldgeber

Rund **zwei Drittel** wurden – gemessen an den gesamten Rückmeldungen – **zusätzlich zum FSW auch von anderen Geldgebern unterstützt**. Dabei umfasst ein Großteil dieser Zuschüsse mit 61 % die „**Sozialversicherungsträger bzw. Krankenkassen**“. 18 % verweisen in der Folge auf eine **Unterstützung durch die „PVA“**, auf das „Sozialministeriumservice (SMS)“ entfallen konkret 15 %. Jede:r Zehnte nennt zudem „Familie oder Freund:innen“ als weitere Geldgeber. „Spenden“ – egal ob privat oder institutionell – fallen mit 3 % so gut wie nicht ins Gewicht.

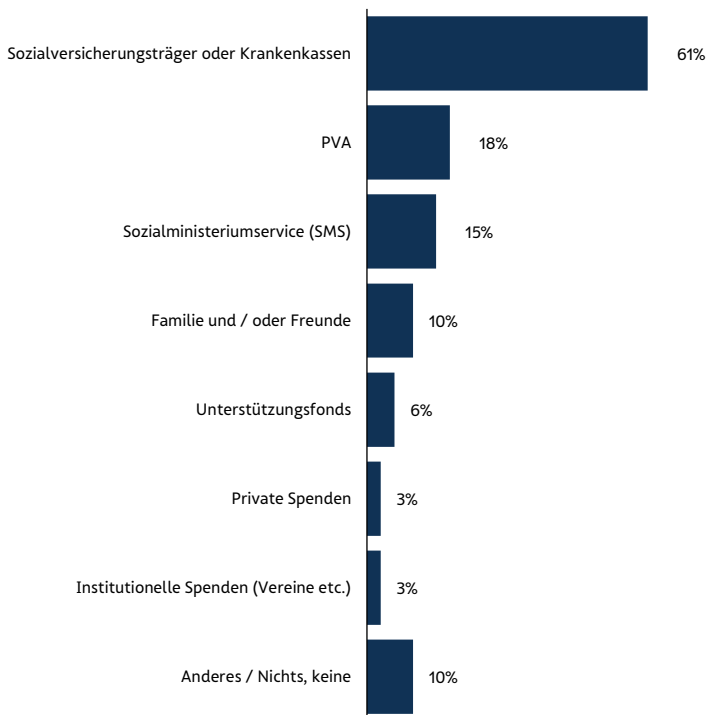


Abbildung 28: Darstellung der Antworten auf die Frage E06, n = 90

6.5.7. Anschaffung nach Förderbewilligung & Gründe für fehlende Anschaffung

9 von 10 (90 %) haben in Summe **nach dem Erhalt der Förderbewilligung das Hilfsmittel auch angeschafft**, die wenigen Ausnahmen verteilen sich in etwa gleichermaßen auf „abgelehnte Anträge“ bzw. auf „Käufe vor der Antragsbewilligung“.



Abbildung 29: Darstellung der Antworten auf die Frage E07a, n = 120

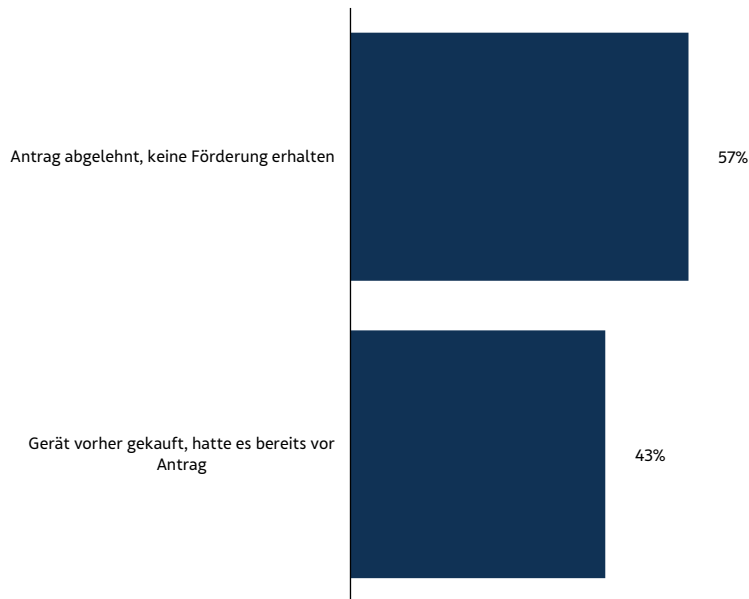


Abbildung 30: Darstellung der Antworten auf die Frage E07b, BASIS: Personen, die nach Erhalt der Bewilligung das Hilfsmittel nicht gekauft haben, n = 7; offene Angaben, kategorisiert

6.5.8. Gesamtzufriedenheit mit dem FSW

Für die Gesamtzufriedenheit mit dem FSW gilt hinsichtlich des Vergleichs mit der Technischen Assistenz dasselbe wie bereits in der Detailbewertung: Ein **kumulierter Zufriedenheits-Level von 88 % zeugt von einem „sehr hohen“ Zustimmungsgrad der Kund:innen**. Allerdings **liegt die Note 1 der „sehr Zufriedenen“ mit 53 % verhältnismäßig etwas niedriger**, womit durchaus noch **Potenziale für Verschiebungen von Note 2 auf Note 1** gesehen werden können. Umgekehrt spricht jedoch das fast gänzliche Fehlen von explizit „Unzufriedenen“ für eine **sehr gute Bewertung des Fonds Soziales Wien**.



Abbildung 31: Darstellung der Antworten auf die Frage E09, n = 122

6.5.9. Verbesserungsvorschläge für den FSW

Im Detail fokussieren spontane Verbesserungsvorschläge für den FSW – bei etwa jenem Viertel, das hier konkrete Angaben gemacht hat – **in erster Linie auf das Thema „Erreichbarkeit und Zuständigkeit“** (27%). Auf einer Ebene dahinter folgen einzelne Nennungen zum allgemeinen „Umgang mit Hörbehinderten“, zur „fehlenden Anerkennung im Zuge der Förderanträge“ bzw. zu „geringen Budgets und finanziellen Hürden“ (jeweils 12%).

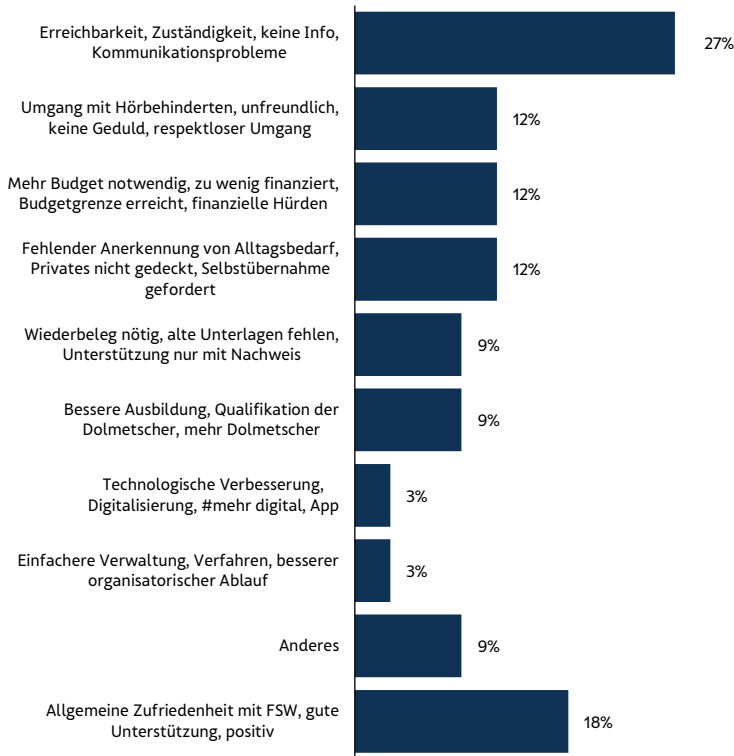


Abbildung 32: Darstellung der Antworten auf die Frage E08, n = 33; offene Angaben, kategorisiert

6.5.10. Weiterempfehlung des FSW (NPS)

Ein **NPS von 53 Punkten bzw. ein expliziter Weiterempfehlungsgrad von 71%** bestätigt die **letztlich hohe Zufriedenheit** mit dem FSW und das in der Folge **sehr gute Empfehlungsverhalten** seitens der Kund:innen. Allerdings darf an dieser Stelle nicht auf das ungefähre Fünftel (18%) vergessen werden, das sich hinsichtlich einer Weiterempfehlung kritisch gibt.

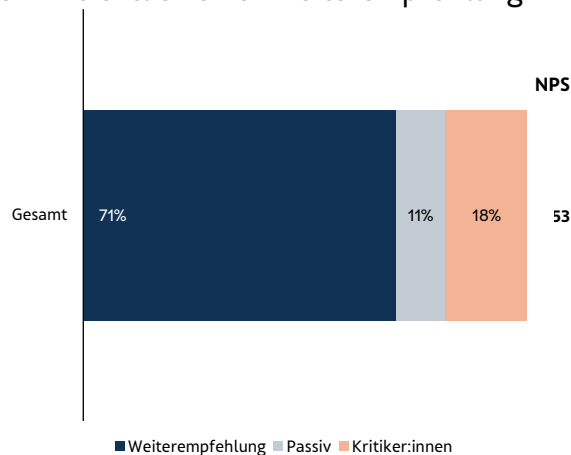


Abbildung 33: Darstellung der Antworten auf die Frage E10, n = 125

6.5.11. Bekanntheit des FSW-Kund:innen-Rats

Verankerungspotenziale zeigen sich letztlich hinsichtlich des FSW-Kund:innen-Rats. Nur etwa jede:r fünfte Befragte (18 %) hat davon bereits gehört, für den Großteil ist das Thema nicht bekannt und spielt in der Folge eine untergeordnete Rolle.



Abbildung 34: Darstellung der Antworten auf die Frage E11, n = 125

6.6. VEREINFACHUNG DES ALLTAGS

6.6.1. Beitrag des Hilfsmittels zur Alltagsvereinfachung, Erhöhung der Selbstbestimmung, Teilnahme am gesellschaftlichen Leben

Mit rund zwei Drittel (63 %), die im geförderten Hilfsmittel eine „sehr starke Vereinfachung des Alltagslebens“ sehen, kann von einer **sehr guten Treffsicherheit der Förderung ausgegangen werden** – zumal in der Kumulation **knapp 9 von 10 von einer mindestens starken Vereinfachung** sprechen (MW 1,56). Ähnlich auch der Aspekt einer „Hilfe im Hinblick auf die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben“, konkret 51 % sprechen hier von einer „sehr starken Unterstützung“ (MW 1,72). Nur leicht zurückhaltender schätzt man die „**Erhöhung des Grads der Selbstbestimmung**“ durch das geförderte Hilfsmittel ein, die mit kumuliert rund drei Viertel (48 % Note 1, MW 1,86) dennoch überzeugen kann. Allerdings gibt es hier bereits ein **Level von rund einem Viertel, bei dem gewissermaßen noch Potenziale zu sehen sind.**



Abbildung 35: Darstellung der Antworten auf die Fragen F01 / F06 / F05, n = 132 / 115/ 120

6.6.2. Konkrete Vereinfachungen durch das Hilfsmittel

Die konkreten „Vereinfachungen durch das Hilfsmittel“ bezieht man spontan in erster Linie auf eine „**bessere Kommunikation**“ und die „**mögliche Teilnahme an einem Gespräch**“ (35 %) sowie auf ein allgemein „**besseres Hören und Verstehen**“ (33 %). Der Aspekt eines „besseren Lesens“ bzw. die Tatsache, „überhaupt wieder lesen zu können“, spielt für 13 % eine Rolle. Jede:r Zehnte (10 %) verweist in diesem Zusammenhang auf ein „verbessertes Alltagsmanagement“, eine „Teilnahme am Arbeitsleben“ sehen wiederum 8 % durch das geförderte Hilfsmittel.

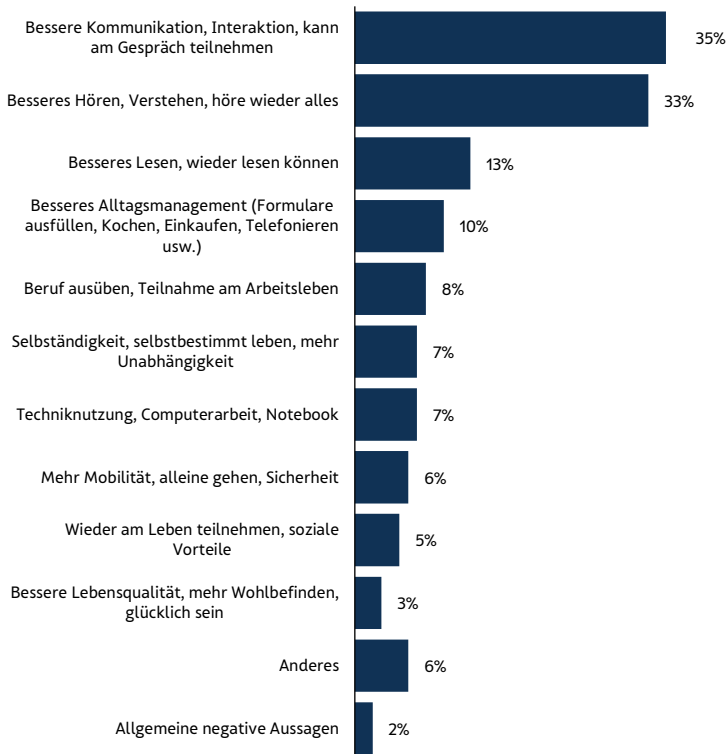


Abbildung 36: Darstellung der Antworten auf die Frage F02, n = 99; offene Angaben, kategorisiert

6.6.3. Zusätzliche Handlungen zur Alltagsvereinfachung

Eigene Handlungen, die zusätzlich zum geförderten Hilfsmittel den „Alltag vereinfachen“, fallen sehr unterschiedlich aus, betreffen aber auch hier überwiegend „Kommunikations-“ als auch „Informationsaspekte“. Eine **Auflistung der jeweiligen Einzelnennungen** sieht wie folgt aus:

- Assistenz
- Das ganze Leben.
- Die Bluetooth-Funktion beim Telefonieren oder Fernsehen.
- Die Vergrößerungslupen, Bildschirmlupe.
- Durch 100 % hören, Erkennen auch von Geräuschen.
- Einfache Strukturen.
- Gesetzliche Rahmenbedingungen sowie der Einsatz von privaten und unternehmerischen Akteuren.
- Gesund leben und Freund/innen.
- Gute Beratung durch die Hörgeräteakustiker-Firma Audilogik.
- Handy kommuniziert mit den Hörgeräten, somit besseres Verständnis mit App „myPhonak“.
- Hilfe von Dritten, z. B. Begleitung zu Terminen.
- Hören in vielen Bereichen. (3 Nennungen)
- Ich kann meinem Beruf nachgehen – gutes Hören, um in Kommunikation mit Mitmenschen treten zu können.
- Ich kann wieder allein einkaufen gehen, ins Theater, Kino etc.
- Internetrecherche
- iPhone
- Kann Präsentationen halten, ohne mich vor Warnmeldungen zu fürchten.
- Kann schneller Tür öffnen.
- Keine, mein Mann konnte nur den Kommunikator nutzen, nur Augen waren beweglich.
- Kochen, Post, Internet, Sonnenbrille wegen starker Blendempfindlichkeit.
- Kommunikation (2 Nennungen)
- Lärmvermeidung

- Lesen, Informationsaufnahme
- Lichtanlage für Gehörlose
- Mehr Informationen. (2 Nennungen)
- Mehr Sichtbarkeit im Straßenleben!
- Muss bei Gesprächen nachfragen.
- Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.
- Nutzungsmöglichkeiten iPhone VoiceOver, Screenreader, Sprache-zu-Text.
- Persönliche Assistenz
- Rollstuhl, Gehtrainer, Ergometer
- Rücksichtnahme der Mitmenschen.
- Siehe Foto.
- Umgebungslärm meiden, Leute ersuchen, deutlich zu sprechen.
- Unterstützung durch meine Tochter.
- Verstehen (2 Nennungen)
- Wenn man sich Zeit nimmt und zuhört.
- Wie, wenn ich nichts bekomme.

Tabelle 2: Darstellung der Antworten auf die Frage F03, n = 43; offene Angaben

6.6.4. Größter Gewinn durch das Hilfsmittel

Analog zu den grundsätzlichen Vereinfachungen beschreibt man den „größten Gewinn durch das jeweilige Hilfsmittel“ spontan wiederum **am stärksten durch eine „bessere Kommunikation und Interaktion“** (26 %) wie auch durch das bereits genannte **„bessere Hören und Verstehen“** (29 %). Immerhin jede:r Fünfte verweist an dieser Stelle auf eine **„erhöhte Selbstständigkeit“**, auf ein generell **„selbstbestimmtes Leben“** bzw. auf **„mehr Unabhängigkeit“**. Die sozialen Vorteile durch die Wiederteilnahme am Leben werden von 11 % explizit als größter Gewinn durch das Hilfsmittel goutiert.

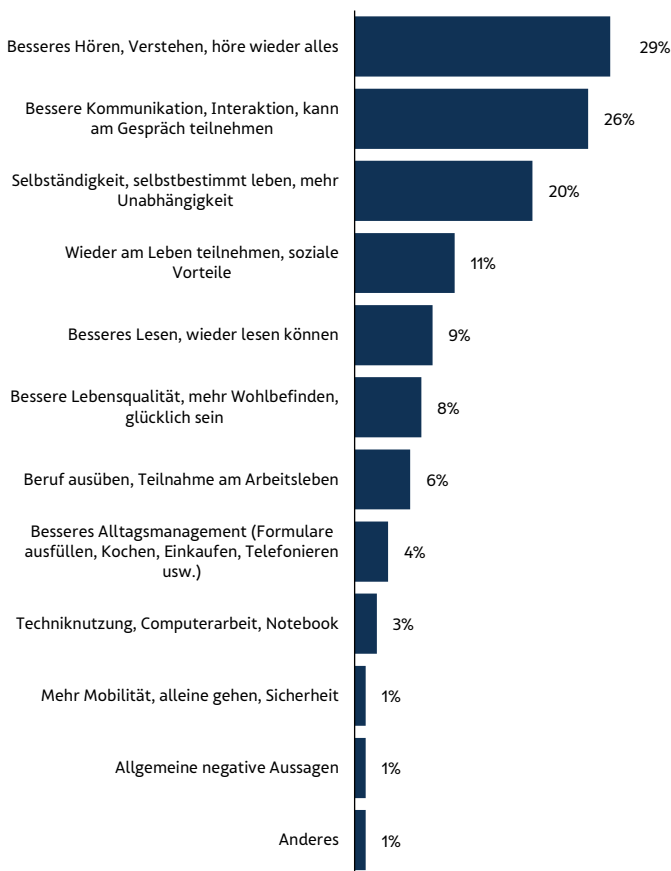


Abbildung 37: Darstellung der Antworten auf die Frage F04, n = 80; offene Angaben, kategorisiert

6.7. LEBENSQUALITÄT UND GESUNDHEIT

6.7.1. Messung der Lebensqualität

Die folgende vergleichende Analyse zeigt **in allen Aspekten eine positive Veränderung der Lebensqualität der Kund:innen seit Inanspruchnahme** der Hilfsmittelförderung. **Fehler! Keine gültige Verknüpfung.**

Tabelle 3: Übersicht der MW vor und nach der Leistung, inkl. Berechnung der Effektstärken-Werte d

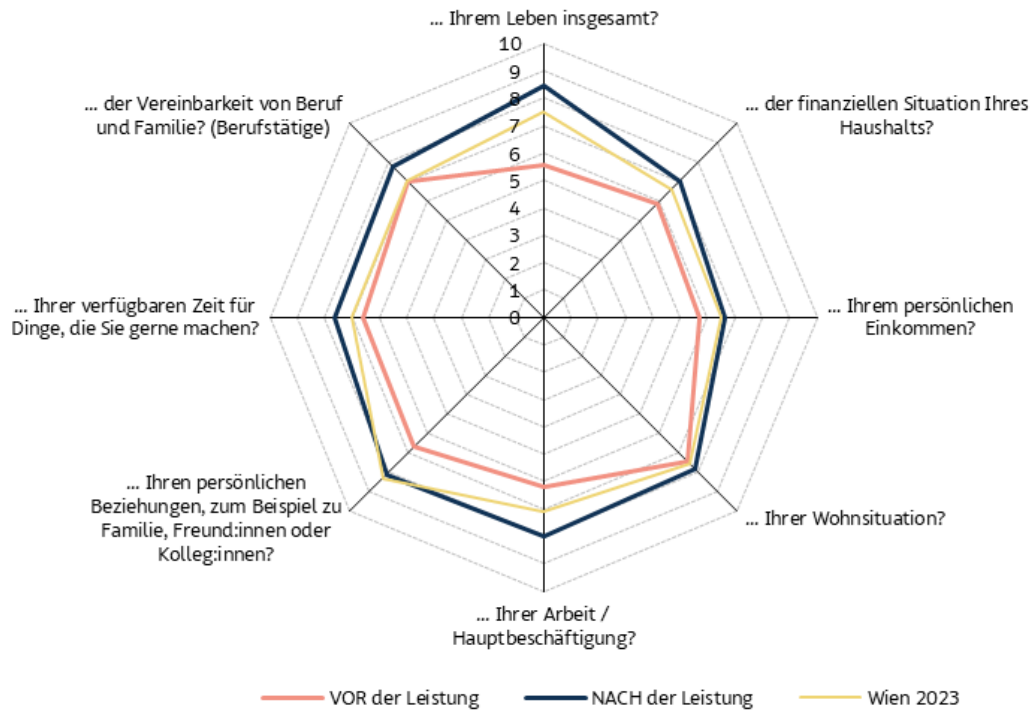


Abbildung 38: Darstellung der Antworten auf die Fragen G01a–G08a, n = 122 / 115 / 106 / 109 / 87 / 108 / 100 / 62 & G01b–G08b, n = 117 / 110 / 104 / 108 / 88 / 109 / 101 / 62

Jede einzelne Dimension hat sich in der Einschätzung der Kund:innen **seit Inanspruchnahme der Hilfsmittelförderung verbessert, die Effekte fallen dabei vereinzelt auch sehr groß aus.**

Der **größte Effekt** in der Differenzierung der Bewertung vor und nach der Inanspruchnahme zeigt sich dabei in der **Gesamtbewertung des Lebens** (von MW 5,55 zu MW 8,44; $d = 0,96$). Ein **mittlerer bis großer Effekt** stellt sich in diesem Zusammenhang auch für das **Arbeits- bzw. Beschäftigungsfeld** ein (von MW 6,22 zu MW 7,98; $d = 0,73$), ähnlich gut auch der **Impact auf die persönlichen Beziehungen zu Familie und Freund:innen** (von MW 6,69 zu MW 8,11; $d = 0,62$). Umgekehrt nur vergleichsweise **geringere Effekte** zeichnen sich hingegen für die **eigene Wohnsituation** ($d = 0,18$) ab. Das **persönliche Einkommen** ($d = 0,42$) oder auch die **Work-Life-Balance** ($d = 0,43$) befinden sich im mittleren Effektbereich.

Im **Vergleich zur EU-SILC Messung von 2023 auf Basis der Wiener Bevölkerung** liegen die **Mittelwerte nach der Leistungsnutzung** ebenso **in allen Dimensionen klar höher**. Herauszustreichen sind hier vor allem wiederum die **Anstiege im Bewertungsbereich Arbeit bzw. Vereinbarkeit von Beruf und Familie**.

6.7.2. Beurteilung des eigenen Gesundheitszustandes

Der Großteil von über drei Viertel (kumuliert 77 %, MW 2,00) bewertet aktuell den **eigenen Gesundheitszustand im Allgemeinen als „mindestens gut“**, 29 % sprechen in diesem Zusammenhang sogar von einem „sehr guten Allgemeinzustand“. Auffällig sind dabei vor allem die **Verbesserungen gegenüber dem Zeitraum „vor Erhalt des Hilfsmittels“**. In Summe verweisen im Rückblick nur 62 % (MW 2,35, plus 15 Prozentpunkte) auf einen „mindestens guten“ bzw. 18 % auf einen „sehr guten“ Gesundheitszustand (plus 11 Prozentpunkte). Auch konnte durch das Hilfsmittel der Anteil eines „schlechten“ Gesundheitszustandes von 12 % auf 3 % bis 4% reduziert werden.

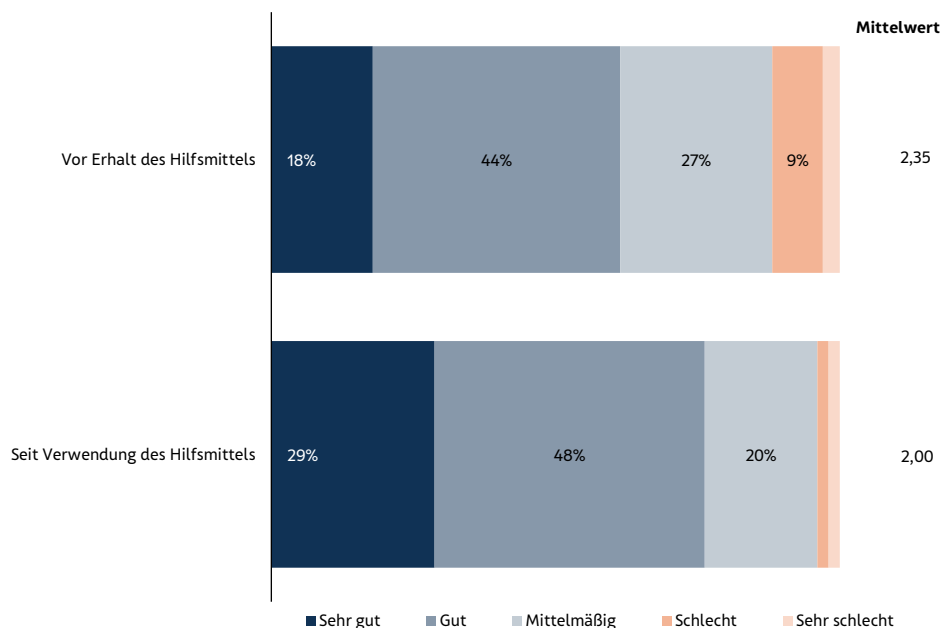


Abbildung 39: Darstellung der Antworten auf die Frage G09, n = 113 / 111

6.7.3. Zufriedenheit mit der eigenen Lebensqualität

In die gleiche Kerbe schlägt auch die **„Beurteilung der eigenen Lebensqualität“**, die **aktuell (somit nach der Förderung der Hilfsmittel) von 76 % als „mindestens gut“ beschrieben** wird, 29 % verweisen explizit auf eine „sehr gute Lebensqualität“ (MW 2,01). Ziel kann und soll es jedoch sein, auch jenes knappe Viertel, das die eigene Lebensqualität nur als „mittelmäßig bis schlecht“ einstuft, zukünftig (wenn möglich) noch stärker zu unterstützen.

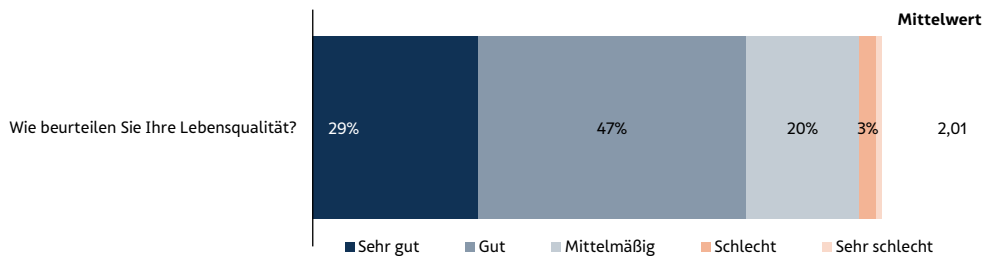


Abbildung 40: Darstellung der Antworten auf die Frage G10, n = 122

6.7.4. Detailbewertung der Stadt Wien

Abschließend beschreiben alles in allem **54 % Wien „auf jeden Fall“ als „lebenswerte Stadt“** (MW 1,64), in der Kumulation liegt der Zustimmungsgrad zu dieser Aussage bei 90 %. Ebenso 9 von 10 sprechen kumuliert an der Stelle dem **FSW einen „Beitrag zur sozialen Sicherheit in Wien“** zu, 43 % geben sich von diesem Aspekt „voll und ganz überzeugt“ und stellen damit dem **FSW einmal mehr ein sehr gutes Urteil** aus (MW 1,78). Auch das **„Vertrauen in das soziale Netz in Wien“ fällt mit kumuliert 83 % grundsätzlich zufriedenstellend** aus (MW 1,99). Allerdings muss hier auch auf den eher geringeren Anteil von „nur“ 30 % verwiesen werden, die in diesem Zusammenhang „voll und ganz“ von den sozialen Unterstützungen in der Stadt überzeugt sind. Vielmehr gibt es hier somit auch 17 %, die in Summe diesbezüglich noch gewisse Bedenken haben.

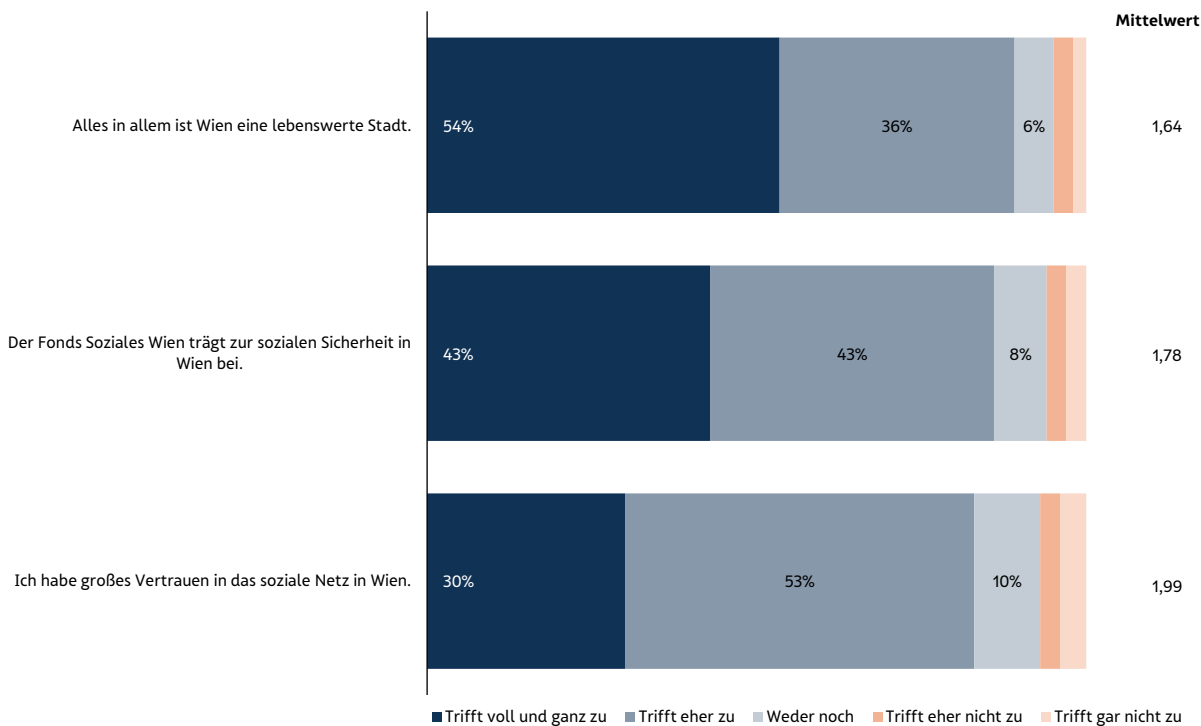


Abbildung 41: Darstellung der Antworten auf die Fragen G13 / G12 / G11, n = 121 / 118 / 120

7. Trendvergleich

Nachfolgend werden die **wichtigsten Entwicklungen und Veränderungen** der aktuellen Messung zu den **Trendwerten aus dem Jahr 2017** zusammengefasst. Aus methodischer Sicht lassen sich die **beiden Erhebungen gut vergleichen**, konkret flossen damals $n = 133$ Bewertungen in die Stichprobe ein (Rücklauf 20 %), beide Messungen wurden schriftlich durchgeführt und hatten einen ähnlichen Erhebungszeitraum in den Sommermonaten.

Inhaltlich gibt es zum Teil **Anpassungen der Fragestellungen**, vor allem der Block zur Lebensqualität und der damit verbundenen Dimensionen wurde zuletzt nicht abgefragt. Folgende Veränderungen fallen somit im Trend am stärksten auf:

- Die **Technische Assistenz verliert als Infoquelle für Fördermöglichkeiten** offenkundig etwas an Bedeutung und wird seltener in diesem Zusammenhang genannt, umgekehrt steigen dafür **(Peer-)Beratungsstellen** oder auch **Soziale Einrichtungen** als mögliche Kontaktpunkte tendenziell etwas an.
- Auch hinsichtlich der konkret verwendeten Hilfsmittel zeigt sich eine leichte Verschiebung im Trend – **weg von den Hörgeräten hin zu allgemeinen Kommunikationshilfen** (wie z. B. bestimmte Software, Lupen, Braille-Zeilen oder Lesegeräte), die aktuell auf einen Anteil von 30 % klettern.
- Durch diese veränderten Vorzeichen ergeben sich in der Folge auch **Veränderungen, was die konkrete Verwendung und Nutzungsbereiche der Hilfsmittel betrifft**. So geht der Anteil der abgefragten Nutzungsbereiche – wie z. B. Teilnahme an der Gesellschaft, Informationsbeschaffung, Arztbesuche usw. – im Trendverlauf meist um 4 bis 5 Prozentpunkte zurück. Auch hinsichtlich der konkreten **Verwendungshäufigkeit und -dauer der Hilfsmittel** im Alltag geht die Entwicklung – aufgrund der reduzierten Hörgeräte-Anteile – etwas weg von einer ständigen Verwendungssituation **hin zu einer stärker bedarfsangepassten**, auf einen Zeitraum beschränkten **Nutzung**.
- **Positive Entwicklungen** gibt es hingegen was den **jeweiligen Unterstützungsgrad des Hilfsmittels** betrifft. So steigen Aspekte wie „mehr Teilhabe am sozialen Leben“, „an kulturellen Aktivitäten“ als auch eine „stärkere Entlastung“ bzw. „Unabhängigkeit von Familie und Angehörigen“ im Trend zum Teil deutlicher an und **bestätigen damit einen höheren Wirkungsgrad der aktuellen Förderungen**. Eher von Stabilität gekennzeichnet sind dabei die gesundheitlichen Bereiche und organisatorischen Ziele. Einzig eine „Verbesserung der eigenen Mobilität“ zeigt sich hinsichtlich des jeweiligen Unterstützungsgrades rückläufig – was aber wiederum auf den gestiegenen Anteil der Kommunikationshilfen rückführbar ist.
- Der Anteil jener Personen, die **grundsätzlich eine Technische Assistenz aufgesucht haben**, sinkt im Trend um 4 Prozentpunkte ab. Keinen Einfluss hat dies hingegen auf den genutzten Haupttyp der aufgesuchten Technischen Assistenz, bei dem das **„Schwerhörigenzentrum Wien (VOX)“** konstant die **Hauptanteile** hält.
- In weiterer Folge zeigen sich **deutliche Verbesserungen, was die Zufriedenheit mit der Technischen Assistenz** unter den jeweiligen Nutzern betrifft. So steigt die Topnote hinsichtlich der „Unterstützung bei der Antragstellung“ um 11 Prozentpunkte, jene bei der „Erreichbarkeit der Mitarbeiter:innen“ gar um 17 Prozentpunkte an. Noch **stärkere Zuwächse** – konkret in der Topnote 1 von ca. 20–25 Prozentpunkten – gibt es in den **Detailbewertungen rund um die Beratung** (einfache Terminvereinbarung, Wartezeit usw.) durch die Technische Assistenz.

- In der Folge war auch klar **seltener eine Unterstützung der Technischen Assistenz bei der Inbetriebnahme des Hilfsmittels notwendig**: Der Anteil jener Personen, die hier Unterstützung erhalten haben, sinkt von 56 % auf gut 40 % ab.
- Alles in allem zeigen sich somit **deutliche Verbesserungen hinsichtlich der Technischen Assistenz**, die sich auch in einer **klar gestiegenen Gesamtzufriedenheit** (plus 15 Prozentpunkte in der Note 1) widerspiegeln und die in der Folge konkrete Verbesserungswünsche für die Zukunft reduziert erscheinen lassen.
- Etwas differenzierter sind die **Entwicklungen beim FSW**. Während die Zufriedenheit mit dem „Ablauf der Antragstellung“ in den letzten Jahren generell gestiegen ist, zeigt sich eine etwas **stärkere Zurückhaltung was konkret die „Bearbeitungsdauer“** und zum Teil auch die **„Erreichbarkeit der Mitarbeiter:innen“ betrifft**. Gewisse Kritik gibt es an dieser Stelle auch in Richtung der **„Verständlichkeit des Antragsformulars“**, bei der der Topwert von 56 % auf 50 % zurückgegangen ist. Dennoch ist die Begeisterung, sich für die geförderten Hilfsmittel entschieden zu haben, im Trend deutlich angestiegen.
- Kaum Veränderungen gibt es bei der **Beurteilung der Fördersumme durch den FSW**: Der Anteil jener, die die Höhe der Förderung als **„gerade richtig und ausreichend“** einstufen, bleibt mit drei Viertel aller Befragten **ident**, ebenso wie der Anteil jener, für die die Summe letztlich zu niedrig ausgefallen ist. Auffällig in diesem Zusammenhang ist übrigens auch der **gestiegene Anteil an zusätzlichen Geldgeber-Unterstützungen durch die PVA**.
- **In Summe steigt die Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien** innerhalb der letzten 8 Jahre an – allerdings erst in der Note 2, während die Topnote mit 53 % an „sehr Zufriedenen“ ident zur Trendmessung bleibt.
- Die **allgemeine Lebensqualität steigt im Trend auffälliger** an, auf kumuliertem Niveau (Summe Note 1 + 2) von 65 % auf aktuell 76 %. Indikator dafür ist auch ein **besser bewerteter Gesundheitszustand** (zumindest auf Basis des Vergleichs seit Verwendung des Hilfsmittels). Letztlich spiegelt sich diese positive Grundstimmung auch in der **Bewertung von Wien als lebenswerte Stadt** wider, deren Werte ebenso im Vergleich angestiegen sind.

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Vergleich der Grundgesamtheit mit der Stichprobe	Seite 11
Tabelle 2: Darstellung der Antworten auf die Frage F03; offene Angaben	Seite 33
Tabelle 3: Übersicht der MW vor und nach der Leistung, inkl. Berechnung der Effektstärken-Werte d	Seite 34
Abbildung 1: Darstellung der Auswertung des Statistikcodes Geschlecht	Seite 14
Abbildung 2: Darstellung der Auswertung des Statistikcodes Altersgruppe	Seite 14
Abbildung 3: Darstellung der Antworten auf die Frage: „Wie wohnen Sie?“	Seite 14
Abbildung 4: Darstellung der Auswertung des Statistikcodes Bildung	Seite 15
Abbildung 5: Darstellung der Antworten auf die Frage: „Aufgrund welcher Beeinträchtigung(en) haben Sie Unterstützungsbedarf?“	Seite 15
Abbildung 6: Darstellung der Antworten auf die Frage A01	Seite 16
Abbildung 7: Darstellung der Antworten auf die Frage B01	Seite 17
Abbildung 8: Darstellung der Antworten auf die Frage B02	Seite 18
Abbildung 9: Darstellung der Antworten auf die Frage B03	Seite 18
Abbildung 10: Darstellung der Antworten auf die Frage B04	Seite 19
Abbildung 11: Darstellung der Antworten auf die Frage B05	Seite 19
Abbildung 12: Darstellung der Antworten auf die Frage C01	Seite 20
Abbildung 13: Darstellung der Antworten auf die Fragen C02 / C03	Seite 21
Abbildung 14: Darstellung der Antworten auf die Frage D01	Seite 21
Abbildung 15: Darstellung der Antworten auf die Frage D02	Seite 22
Abbildung 16: Darstellung der Antworten auf die Frage D03	Seite 22
Abbildung 17: Darstellung der Antworten auf die Frage D04	Seite 23
Abbildung 18: Darstellung der Antworten auf die Frage D05	Seite 23
Abbildung 19: Darstellung der Antworten auf die Frage D06a	Seite 24
Abbildung 20: Darstellung der Antworten auf die Frage D06b; offene Angaben, kategorisiert	Seite 24
Abbildung 21: Darstellung der Antworten auf die Frage D07; offene Angaben, kategorisiert	Seite 24
Abbildung 22: Darstellung der Antworten auf die Frage D08	Seite 25
Abbildung 23: Darstellung der Antworten auf die Frage E01	Seite 26
Abbildung 24: Darstellung der Antworten auf die Fragen E12 / E04 / E02	Seite 26
Abbildung 25: Darstellung der Antworten auf die Frage E03a,	Seite 27
Abbildung 26: Darstellung der Antworten auf die Frage E03b; offene Angaben, kategorisiert	Seite 27
Abbildung 27: Darstellung der Antworten auf die Frage E05	Seite 28
Abbildung 28: Darstellung der Antworten auf die Frage E06	Seite 28
Abbildung 29: Darstellung der Antworten auf die Frage E07a	Seite 29
Abbildung 30: Darstellung der Antworten auf die Frage E07b; offene Angaben, kategorisiert	Seite 29
Abbildung 31: Darstellung der Antworten auf die Frage E09	Seite 29
Abbildung 32: Darstellung der Antworten auf die Frage E08; offene Angaben, kategorisiert	Seite 30
Abbildung 33: Darstellung der Antworten auf die Frage E10	Seite 30
Abbildung 34: Darstellung der Antworten auf die Frage E11	Seite 31
Abbildung 35: Darstellung der Antworten auf die Fragen F01 / F06 / F05	Seite 31
Abbildung 36: Darstellung der Antworten auf die Frage F02; offene Angaben, kategorisiert	Seite 32
Abbildung 37: Darstellung der Antworten auf die Frage F04; offene Angaben, kategorisiert	Seite 33
Abbildung 38: Darstellung der Antworten auf die Fragen G01a–G08a	Seite 34
Abbildung 39: Darstellung der Antworten auf die Frage G09	Seite 35
Abbildung 40: Darstellung der Antworten auf die Frage G10	Seite 36
Abbildung 41: Darstellung der Antworten auf die Fragen G13 / G12 / G11	Seite 36

Dieser Bericht enthält Daten des Fonds Soziales Wien.

Alle Datentransformationen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden von MARKET Institut (Klausenbachstraße 67, 4040 Linz, www.market.at) im Auftrag des Fonds Soziales Wien durchgeführt bzw. erstellt.

Fördert. Stärkt. Wirkt.

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