

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

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

INFOBLATT FÜR
GEFÖRDERTE DOLMETSCHLEISTUNGEN

FSW-Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der Förderung von Dolmetschleistungen 2025

Das vorliegende Infoblatt fasst die Analyse der Wahrnehmung und der Zufriedenheit der Kund:innen mit den vom Fonds Soziales Wien (FSW) geförderten Dolmetschleistungen zusammen. Als Erhebungsinstrument dient ein schriftlicher Fragebogen, den die Kund:innen seitens des FSW erhalten haben.

Als Kund:innen fungieren hierbei Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft und Hauptwohnsitz in Wien, die eine Behinderung gemäß der spezifischen Förderrichtlinie für behinderungsspezifische Dolmetschleistungen aufweisen.

Im Jahr 2025 nahmen insgesamt 67 Kund:innen an der Befragung teil. Die Befragung und die Auswertung der Daten erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut MARKET. Im Nachfolgenden werden die Kernergebnisse für das Jahr 2025 dargestellt.

Förderung von Dolmetschleistungen

Um Menschen mit Behinderung das Alltagsleben zu erleichtern, fördert der FSW verschiedene Dolmetschleistungen für gehörlose, höresehbehinderte und taubblinde Menschen. Wenn es zur Teilhabe am sozialen Leben notwendig ist, fördert der FSW spezielle Leistungen für gehörlose, höresehbehinderte oder taubblinde Menschen, wie z. B. Gebärdensprache, Symbolsprache, taktiles Gebärden und Lormen.











Der Fonds Soziales Wien fördert zudem für gehörlose Menschen die Dienste von Gebärdensprach-Dolmetscher:innen, wenn sie für die Teilnahme an Bildungsveranstaltungen nach der Schulpflicht benötigt werden. Ein finanzieller Zuschuss kann beispielsweise beantragt werden für Kurse und Seminare sowie für den Besuch von Universitäten und Fachhochschulen.

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien,
Tel.: 05 05 379, E-Mail: kontakt@fsw.at.

Für den Inhalt verantwortlich: Leistungsfinanzen & Statistik. Grafische Gestaltung:
Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: November
2025

Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung

	35 %	nennen die Dolmetscher:innen selbst als häufigste Infoquelle für die Förderung von Dolmetschleistungen.
	77 %	nutzten im Jahr 2024 eine geförderte Dolmetschleistung .
	74 %	nutzten die Dolmetschleistung für Arztbesuche und definieren damit den häufigsten Einsatzbereich.
	90 %	geben sich in Summe „zufrieden“ mit den in Anspruch genommenen Dolmetschleistungen .
	70 %	sind insgesamt mit der Arbeit der Dolmetscher:innen „sehr zufrieden“ .
	84 %	geben sich „sehr“ bzw. „eher zufrieden“ mit dem FSW .
	43 %	nennen spontan „Qualität und Verfügbarkeit der Dolmetscher:innen“ als zentrale Verbesserungswünsche an den FSW .
	66 %	beurteilen die Fördersumme als „völlig“ oder „eher ausreichend“ .
	52 %	sehen in den geförderten Dolmetschleistungen eine „sehr starke“ Vereinfachung des Alltags .
	80 %	schätzen nach der Nutzung der Dolmetschleistung ihren Gesundheitszustand als mindestens „gut“ ein.

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 2025 mit 67 Antworten

Die wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Befragung

Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Befragung wiedergegeben. Die Bewertungen können insgesamt als sehr gut interpretiert werden und es zeigt sich alles in allem ein hoher Zufriedenheitsgrad mit den FSW-Leistungen.

- 1.** Die häufigste Informationsquelle über geförderte Dolmetschleistungen sind mit 35 % die „Dolmetscher:innen“ selbst. Fast gleichauf folgen „Freund:innen und Bekannte“ (34 %), während der FSW (25 %) sowie soziale Einrichtungen im Allgemeinen (26 %) auf einem etwas niedrigeren Niveau liegen. Internet, technische Assistenz oder Versicherungen spielen mit jeweils 10 bis 15 % eine kleinere Rolle.
- 2.** 77 % der Befragten nutzten 2024 eine geförderte Dolmetschleistung. Die Nutzung erfolgte bei kumuliert 37 % mehrmals im Monat, davon bei 9 % konkret wöchentlich, während rund 40 % die Leistung monatlich oder seltener benötigen.
- 3.** Der mit Abstand häufigste Einsatzbereich sind „Arztbesuche“ (74 %), gefolgt von „Amtswegen“ (45 %) und „Veranstaltungen/Vorträgen“ (40 %). Jeweils knapp ein Drittel nutzt Dolmetscher:innen für „Beratungen“ oder „Seminare“. Dolmetschbedarf für gehörlose Kinder wird hingegen deutlich seltener genannt.
- 4.** Die Gesamtzufriedenheit mit den gesamten Dolmetschleistungen ist sehr hoch: 54 % sind „sehr zufrieden“ damit, kumuliert nahezu 90 % geben sich zumindest „eher zufrieden“. Die Dolmetschleistungen bieten dabei eine starke Unterstützung im Alltag, insbesondere bei der „Entlastung von Angehörigen“ (Note 1 „sehr unterstützend“ = 68 %) und bei „kulturellen Aktivitäten“ (65 %). Auch beim „Gewinn an Unabhängigkeit von Freund:innen und Bekannten“ erreichen die Leistungen 60 % explizite Zustimmung in der Topnote.
- 5.** Trotz einer grundsätzlich sehr hohen Zufriedenheit mit der Arbeit der Dolmetscher:innen an sich von 70 % in der Topnote empfinden kumuliert 55 % die Suche nach ihnen als „eher schwierig“ bis „sehr schwierig“. Bei der Terminvereinbarung (Note 1: 45 %) und der zeitlichen Flexibilität (Note 1: 40 %) zeigen sich zudem verhältnismäßig leichte Schwächen. Im Detail geben auch kumuliert knapp 40 % an, dass sie manche Dolmetscher:innen nicht gut verstehen würden – womit sich an dieser Stelle durchaus Potenziale ergeben.

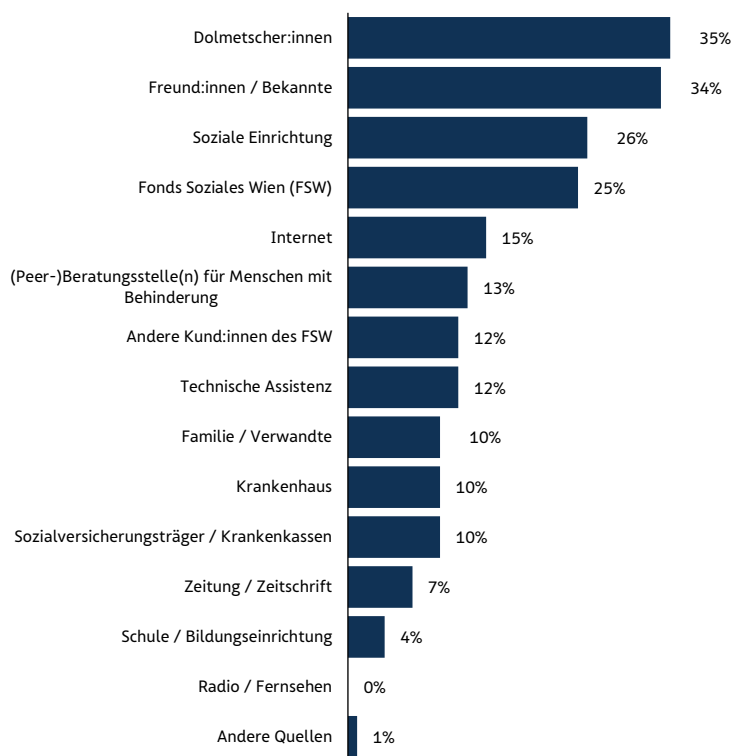
- 6.** Mit kumulierten 84 % Gesamtzufriedenheit (Note 1 + 2) schneidet der FSW in Summe sehr gut ab, wenngleich der Anteil der „sehr Zufriedenen“ mit 37 % hier noch etwas im ausbaufähigen Bereich liegt. Der „Ablauf der Antragstellung“ selbst wird von 56 % als „sehr zufriedenstellend“ empfunden, die Beratungs- bzw. Erreichbarkeitsbeurteilung liegen jeweils dahinter, bei rund 45 % in der Topnote. Der Weiterempfehlungswert (NPS) beträgt +36, wobei 60 % den FSW im Bereich der Dolmetschleistungen empfehlen würden und 24 % kritisch bleiben.
- 7.** Die meisten spontanen Verbesserungsvorschläge für den FSW beziehen sich auf die „Ausbildung“, die „Qualität“ und die „Verfügbarkeit“ der Dolmetscher:innen (43 %). Weitere Anliegen betreffen u. a. eine „höhere Finanzierung“ bzw. ein „größeres Budget“ (24 %) oder den „Wunsch nach einer einfacheren Verwaltungs- und Ablaufstruktur“ (19 %). „Technologische Verbesserungen“ bzw. Digitalisierungsaspekte werden spontan hingegen selten genannt (5 %).
- 8.** In Summe zwei Drittel finden die jährliche Fördersumme zumindest „eher ausreichend“, exakt ein Drittel explizit „völlig ausreichend“. Gleichzeitig gaben knapp 60 % an, das Budget 2024 nicht vollständig benötigt zu haben – meist wegen eines geringeren eigenen Bedarfs. Konkret 12 % haben das Budget hingegen vollständig ausgeschöpft.
- 9.** 52 % sehen durch die in Anspruch genommenen Dolmetschleistungen eine „sehr starke Vereinfachung“ ihres Alltags, insgesamt sprechen knapp 75 % von einer mindestens „starken“ Verbesserung in diesem Zusammenhang. Der Grad der Selbstbestimmung steigt für kumuliert knapp 80 % an, auch wenn der Anteil der Bestnote (41 %) wiederum leichtes Potenzial zeigt. Die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben wird für insgesamt 64 % „stark“ ermöglicht.
- 10.** Der Anteil jener, die ihren Gesundheitszustand als „mindestens gut“ einschätzen, stieg nach der Nutzung der Dolmetschleistungen von 61 % auf 80 %. Die Lebensqualität wird aktuell von 65 % als „mindestens gut“ bewertet, von 18 % als „sehr gut“. Im Detail zeigen sich die stärksten Verbesserungen im Vorher-Nachher-Vergleich in der „Gesamtlebenszufriedenheit“ (MW 6,14 → 8,57) und bei der „Arbeitssituation“ (MW 5,39 → 7,45). Negative Bewertungen nahmen zudem deutlich ab, etwa beim Anteil „schlechter“ Gesundheitszustand (von 11 % auf 4 %).

Ergebnisse der Befragung

Im folgenden Abschnitt werden ausgewählte Ergebnisse aus 67 Fragebögen des Jahres 2025 dargestellt. Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Infoquelle für Fördermöglichkeit

Wie haben Sie von der Fördermöglichkeit für Dolmetschleistungen erfahren?



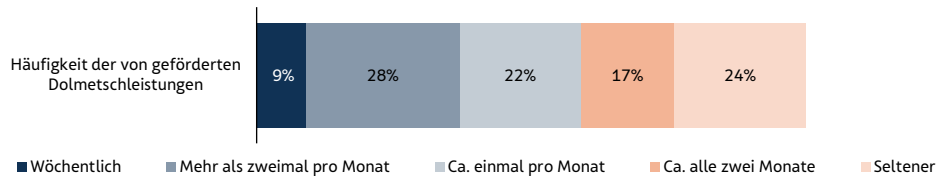
Inanspruchnahme von Dolmetschleistungen

Haben Sie im Jahr 2024 geförderte Dolmetschleistungen in Anspruch genommen?



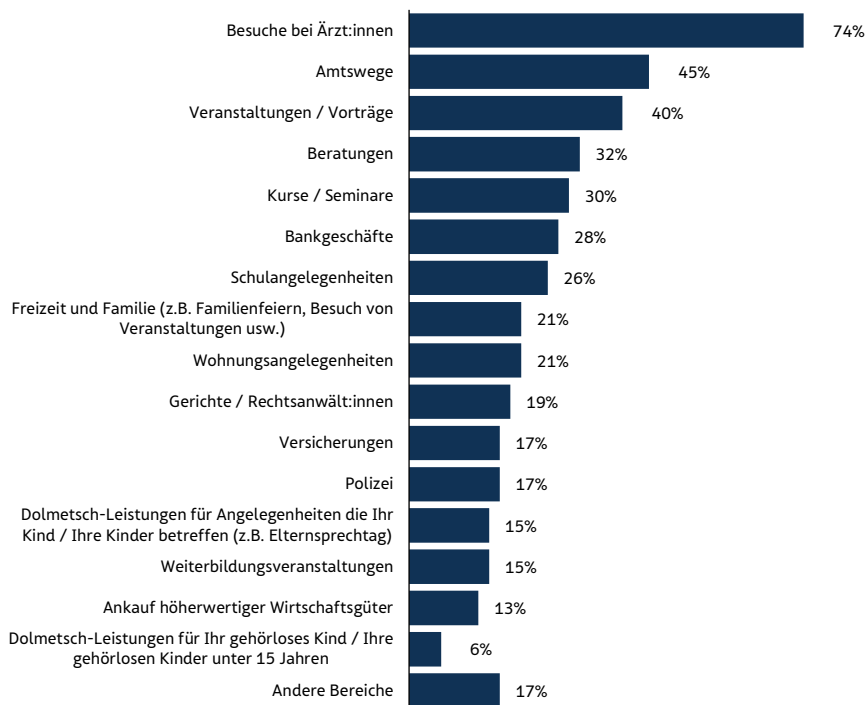
Häufigkeit der Inanspruchnahme

Wie oft haben Sie im Jahr 2024 geförderte Dolmetschleistungen in Anspruch genommen?



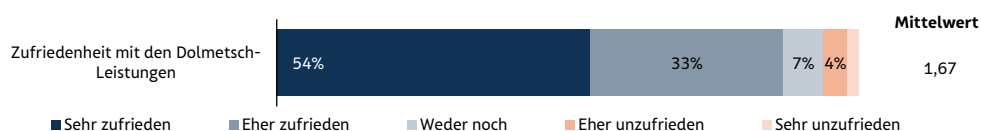
Nutzungsbereiche der Dolmetschleistungen

In welchen Bereichen haben Sie im Jahr 2024 geförderte Dolmetschleistungen in Anspruch genommen?



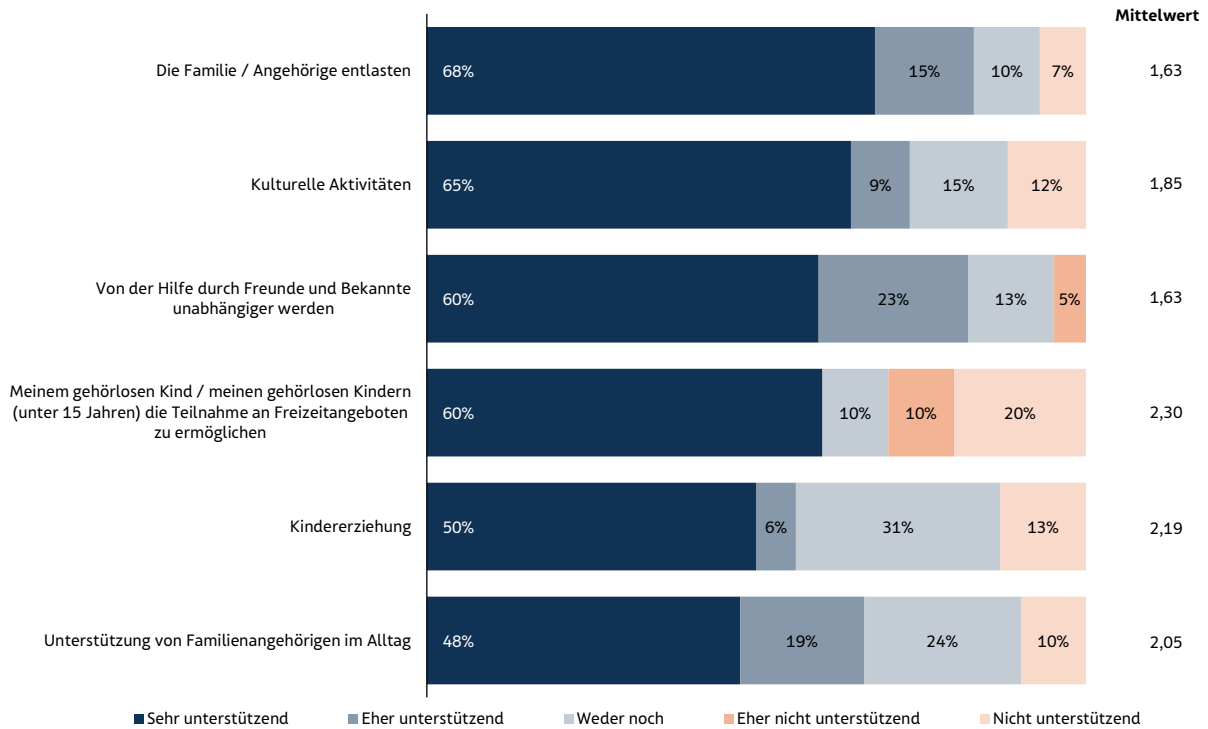
Zufriedenheit mit den Dolmetschleistungen

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den geförderten Dolmetschleistungen?



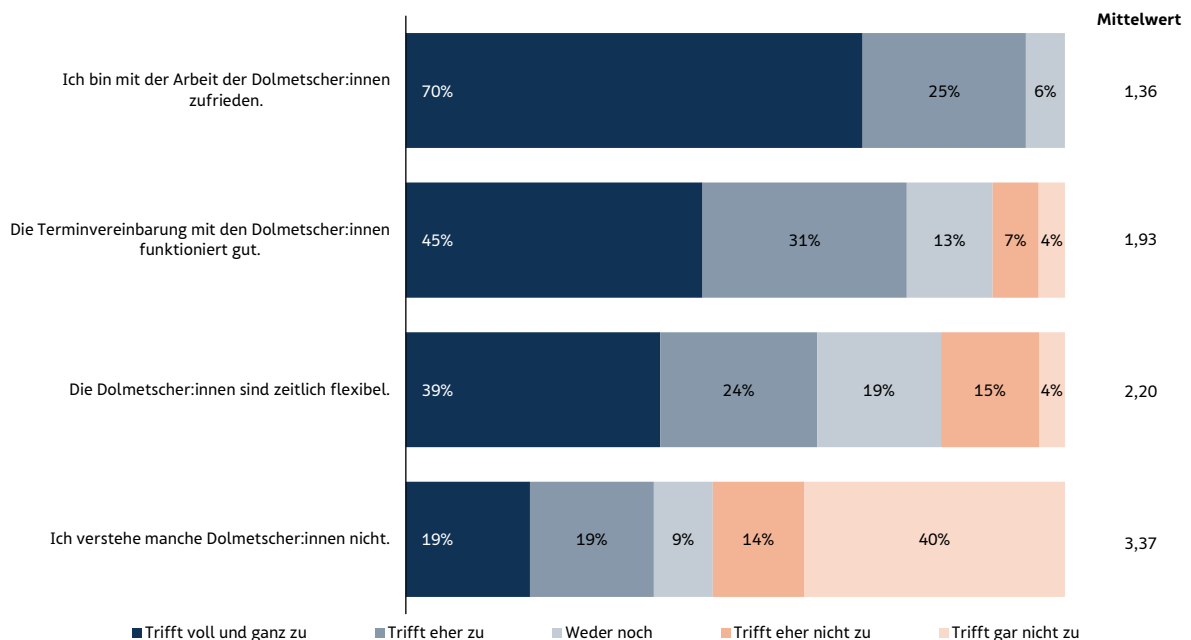
Unterstützungsgrad der Dolmetschleistungen

Wie unterstützend empfinden Sie die geförderten Dolmetschleistungen in den folgenden Bereichen?



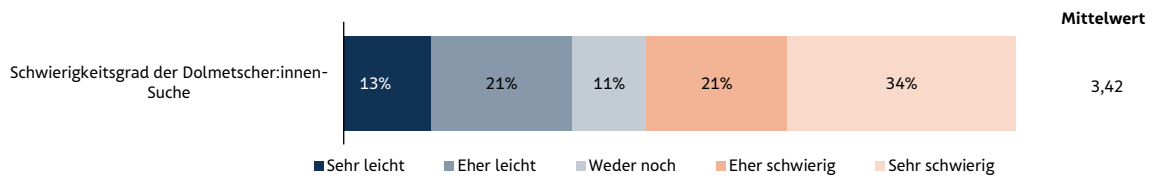
Zufriedenheit mit den Dolmetscher:innen

Zufriedenheit mit den Dolmetscher:innen



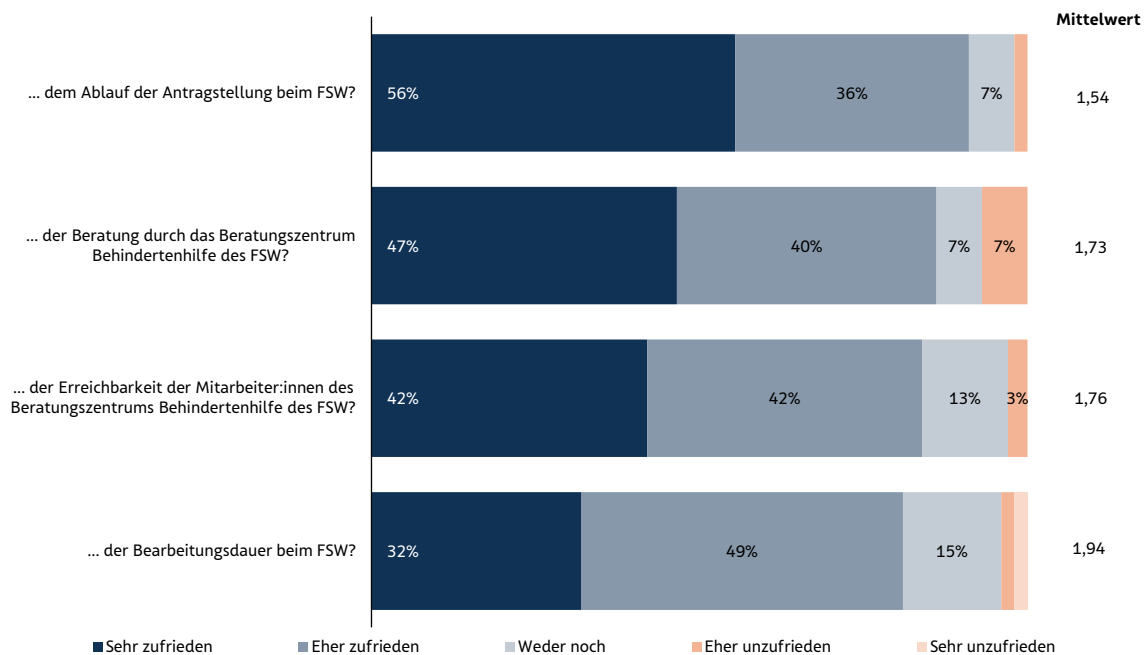
Schwierigkeitsgrad der Dolmetscher:innen-Suche

Wie gestaltet sich die Suche nach Dolmetscher:innen?



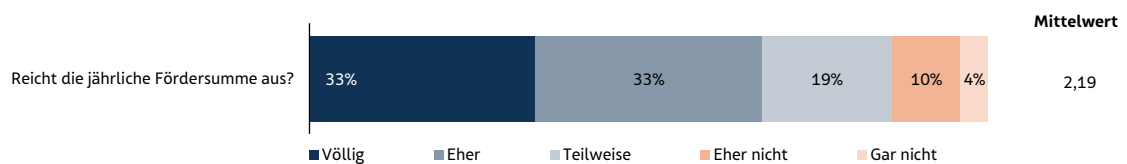
Detailzufriedenheit mit dem FSW

Wie zufrieden sind Sie mit ...



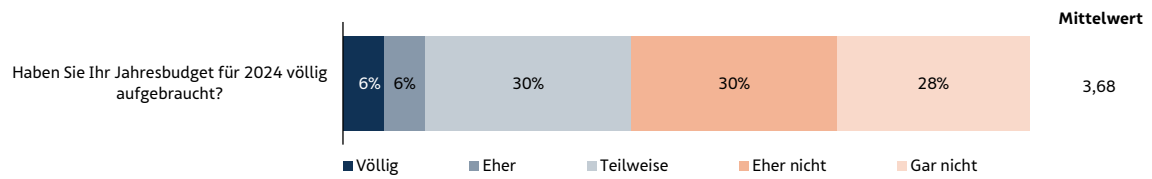
Auskommen mit jährlicher Fördersumme

Reicht die jährliche Fördersumme aus?



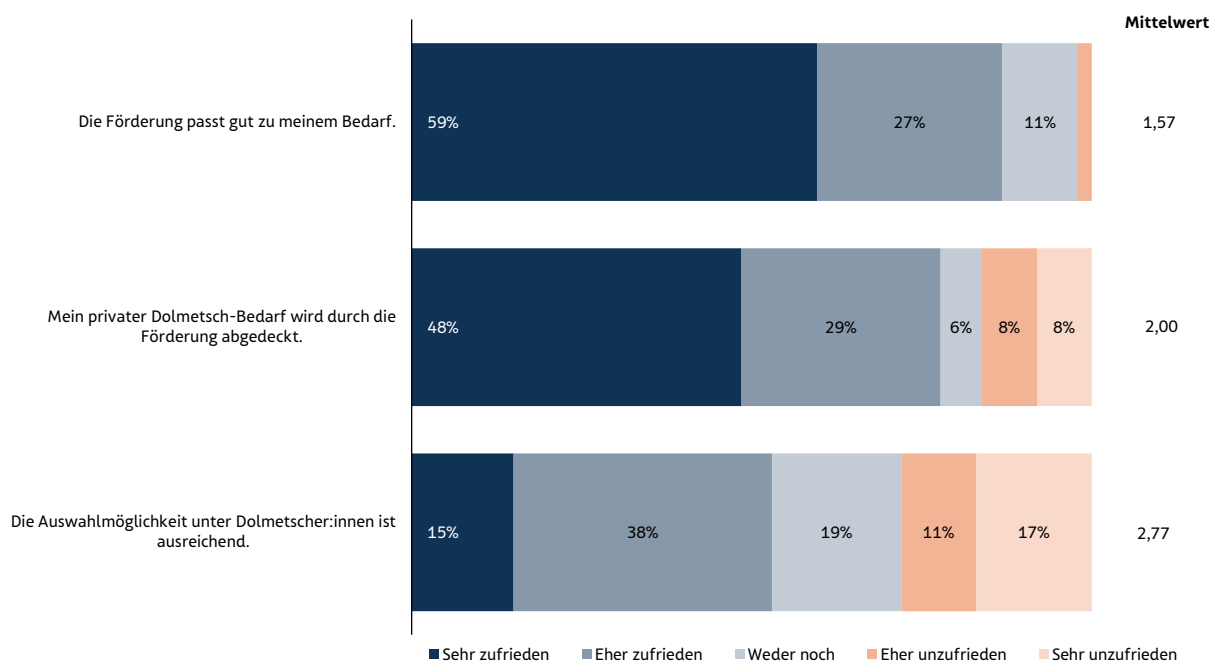
Verbrauch des Jahresbudgets 2024

Haben Sie Ihr Jahresbudget für 2024 völlig aufgebraucht?



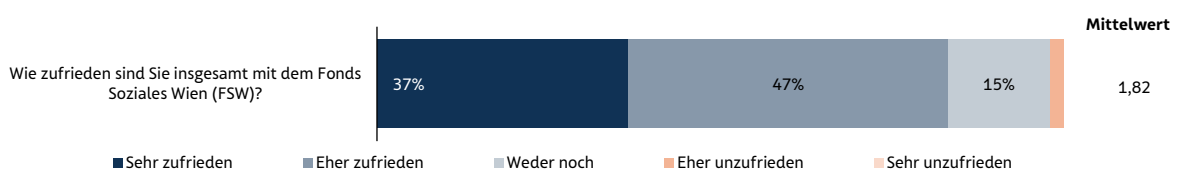
Bedarfsentsprechung der Förderung

Bedarfsentsprechung der Förderung



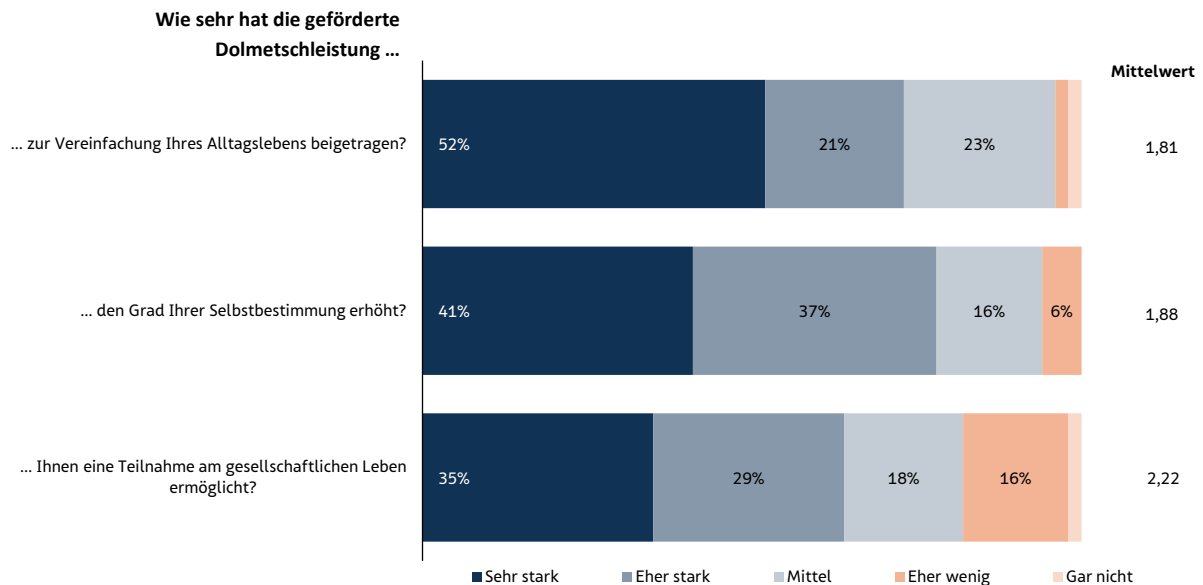
Gesamtzufriedenheit mit dem FSW

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien (FSW)?



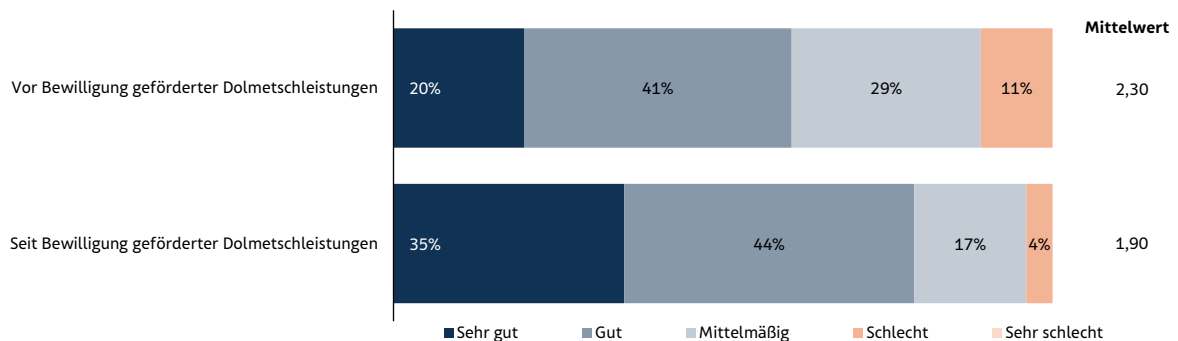
Beitrag der Dolmetschleistung zur Alltagsvereinfachung, Erhöhung der Selbstbestimmung, Teilnahme am gesellschaftlichen Leben

Bitte geben Sie an, wie sehr folgende Aussagen zutreffen.



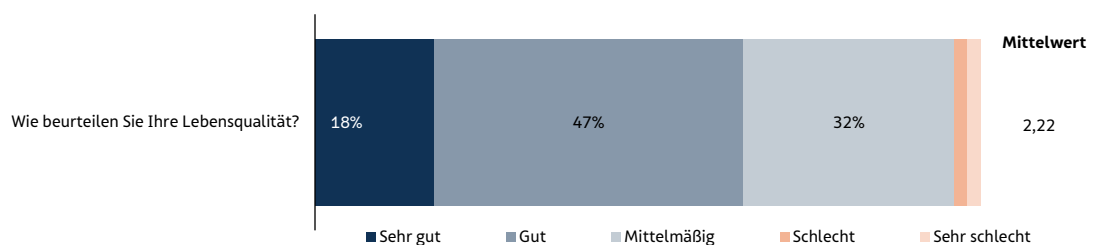
Beurteilung des eigenen Gesundheitszustandes

Wie ist Ihre Gesundheit im Allgemeinen?

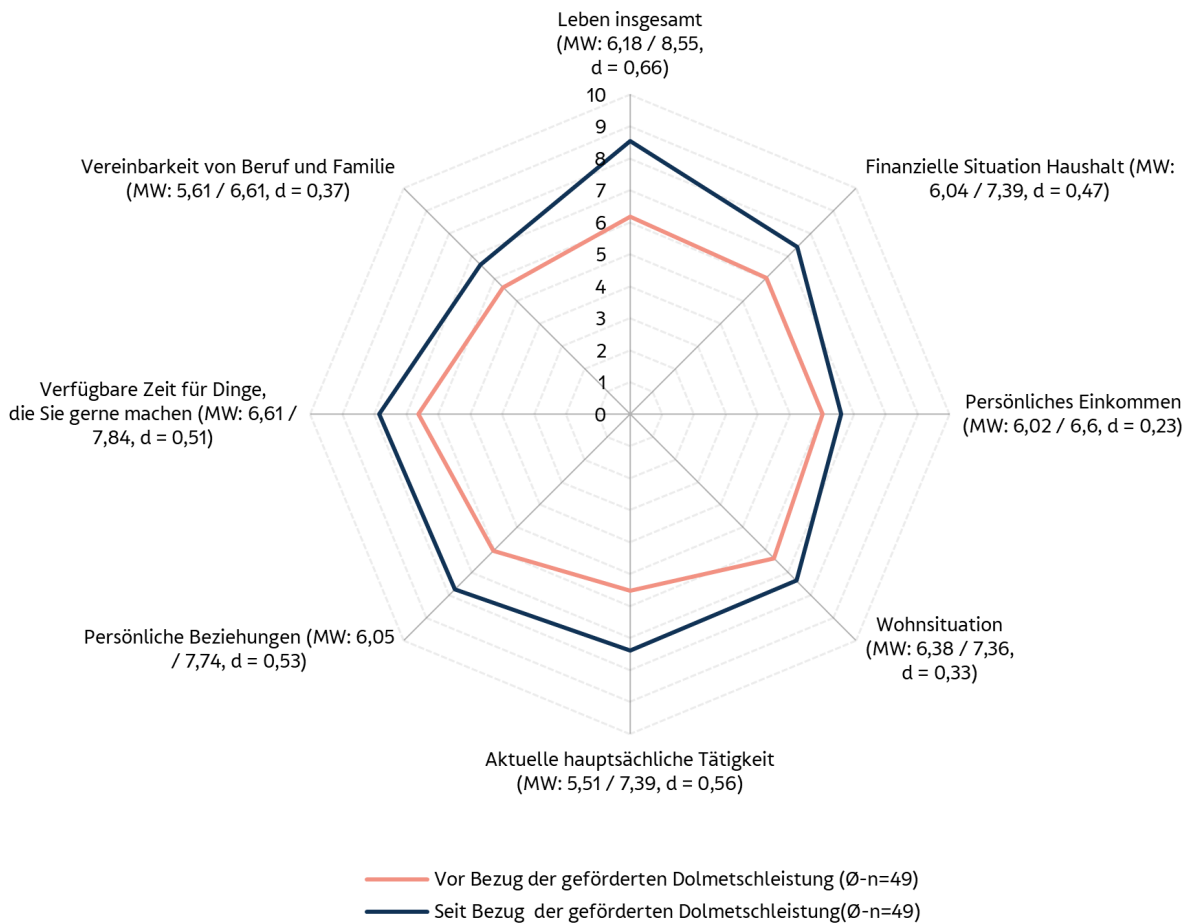


Zufriedenheit mit der eigenen Lebensqualität

Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Wirkung der Dolmetschleistungen auf die Lebenszufriedenheit



Darstellung der Mittelwertunterschiede zwischen „vor“ und „seit Bezug der geförderten Dolmetschleistungen“ entlang einzelner Lebenszufriedenheitsdimensionen. Antwortmöglichkeiten von 0 = „überhaupt nicht zufrieden“ bis 10 „vollkommen zufrieden“. Interpretation Cohens d (d = x,xx): 0–0,2 = kein Effekt; 0,2–0,5 = kleiner Effekt; 0,5–0,8 = mittlerer Effekt; ab 0,8 = großer Effekt.

Daten zur Befragung

Befragung	2025
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf
Befragungszeitraum	16.06. bis 31.08.2025
Art der Auswertung	Quantitative Auswertungen und statistische Analysen Aufbereitung in Tabellen und Grafiken
Ausgesandte Fragebögen	332
Rücklauf	67 (20,18 %)
Altersverteilung	Bis 39 Jahre: 13 % 40 bis 59 Jahre: 31 % 60 bis 69 Jahre: 31 % 70+ Jahre: 25 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 53 % männlich: 47 %