

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

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

INFOBLATT FÜR
GEFÖRDERTE HILFSMITTEL

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

Das vorliegende Infoblatt fasst die Analyse der Wahrnehmung und der Zufriedenheit der Kund:innen mit den vom Fonds Soziales Wien (FSW) geförderten Hilfsmitteln 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 dem Wiener Chancengleichheitsgesetz aufweisen.

Im Jahr 2025 nahmen insgesamt 134 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 Hilfsmitteln

Um Menschen mit Behinderung das Alltagsleben zu erleichtern, fördert der FSW verschiedene Hilfsmittel und Konsumgüter für gehörlose, hörsehbehinderte 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

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

	22 %	nennen die Technische Assistenz als häufigste Infoquelle für die Förderung von Hilfsmitteln.
	62 %	verwenden ihr Hilfsmittel „ständig“ .
	81 %	sehen eine sehr große Unterstützungsfunktion der Hilfsmittel bei der Kommunikation .
	79 %	haben in Summe eine Technische Assistenz aufgesucht .
	78 %	sind insgesamt mit der Technischen Assistenz „sehr zufrieden“ .
	88 %	geben sich „sehr“ bzw. „eher zufrieden“ mit dem FSW.
	27 %	nennen spontan „Erreichbarkeit und Zuständigkeit“ als zentrale Verbesserungswünsche an den FSW.
	74 %	beurteilen die Fördersumme als „gerade richtig“ .
	63 %	sehen in den Hilfsmitteln eine sehr starke Vereinfachung des Alltags .
	77 %	schätzen nach der Verwendung des Hilfsmittels ihren Gesundheitszustand als mindestens „gut“ ein.

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 2025 mit 134 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 Hilfsmittel-Förderungen des FSW sind mit 22 % die Technischen Assistenzen. Weitere relevante Quellen sind Freund:innen/Bekannte (16 %), Peer-Beratungsstellen (15 %) und soziale Einrichtungen (10 %). Nur 9 % erfahren direkt über den FSW von der Fördermöglichkeit, während 28 % auf „andere Quellen“ verweisen.
- 2.** Hilfsmittel werden sehr regelmäßig genutzt: 62 % verwenden ihr Hilfsmittel „ständig“, weitere 20 % „mehrmals täglich“. Insgesamt nutzen somit rund 80 % das Hilfsmittel „sehr häufig“, was auf eine hohe Relevanz im Alltag hinweist.
- 3.** Die Hilfsmittel leisten besonders hohe Unterstützung in Kommunikations- und Teilhabebereichen: 81 % sehen eine „sehr unterstützende Funktion“ bei der Kommunikation, 70 % eine deutlich höhere soziale Teilhabe. Auch kulturelle Teilhabe (68 %) und die Entlastung von Angehörigen (65 %) profitieren stark.
- 4.** 79 % der Befragten haben eine Technische Assistenz aufgesucht. Besonders häufig wurde das Schwerhörigenzentrum VOX genutzt (52 %), gefolgt von WITAF (22 %). Die knappe Mehrheit hatte bis zu zwei Kontakte, aber 48 % benötigten mehr Terminrunden, häufig aufgrund fehlender Unterlagen oder zusätzlicher Anpassungen.
- 5.** Die Zufriedenheitswerte mit der Technischen Assistenz sind äußerst hoch, konkret 78 % erklären sich hier als rundum zufrieden. Etwa 80 % sind in weiterer Folge im Detail „sehr zufrieden“ mit der Beratung bzw. der Erreichbarkeit seitens der Technischen Assistenz, sogar 88 % mit der Unterstützung bei der Antragstellung. Auch Details wie Terminvereinbarung (82 % Bestnote) und Dokumententransparenz (81 %) wurden sehr positiv bewertet, lediglich die Wartezeit wird etwas zurückhaltender beurteilt (73 % Bestnote).

- 6.** Der FSW erreicht einen kumulierten Zufriedenheitswert von 88 %, wobei 53 % „sehr zufrieden“ sind. Die Förderentscheidung bewerten 85 % als „sehr gut“, die Verständlichkeit des Antragsformulars jedoch nur etwa die Hälfte aller Befragten. Der Weiterempfehlungswert (NPS) liegt bei +53, mit 71 % Promotoren, jedoch auch mit 18 % kritischen Stimmen.
- 7.** Spontane Verbesserungswünsche für den FSW konzentrieren sich vorrangig auf die „Erreichbarkeit und Zuständigkeit“ (27 %). Zudem wurden einzelne Hinweise auf finanzielle Hürden, fehlende Anerkennung im Antragsprozess und den Umgang mit Hörbehinderten gegeben (jeweils 12 %). Insgesamt äußerte jedoch nur rund ein Viertel der Befragten konkrete Vorschläge für die Zukunft.
- 8.** Die Fördersumme wird überwiegend positiv beurteilt: 74 % halten sie für „gerade richtig“. Rund 20 % hätten eine höhere Summe benötigt, während nur 4 % sie als „viel zu niedrig“ empfanden. Zwei Drittel erhielten zusätzliche finanzielle Unterstützung, meist durch Sozialversicherungsträger (61 %).
- 9.** Das Hilfsmittel erleichtert laut 63 % den Alltag „sehr stark“, insgesamt sprechen 87 % von einer zumindest starken Vereinfachung. Besonders hervorgehoben wurden spontan in weiterer Folge bessere Kommunikation (35 %) sowie ein verbessertes Hören und Verstehen (33 %).
- 10.** Der Anteil jener, die ihren Gesundheitszustand als „mindestens gut“ einschätzen, stieg durch das Hilfsmittel von 62 % auf 77 %. Die Lebensqualität wird nach der Förderung von 76 % als mindestens gut bewertet, von 29 % sogar als „sehr gut“. Besonders stark verbesserten sich zudem im Detail das allgemeine Lebensgefühl (MW-Anstieg 5,55 → 8,44) und die Arbeitssituation (MW 6,22 → 7,98).

Ergebnisse der Befragung

Im folgenden Abschnitt werden ausgewählte Ergebnisse aus 134 Fragebögen des Jahres 2025 dargestellt. Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

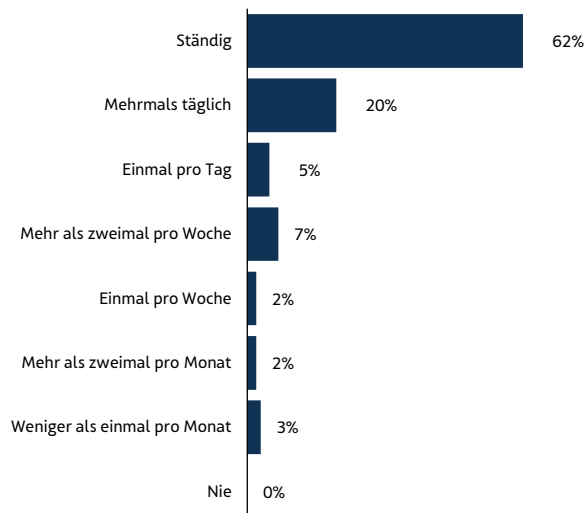
Infoquelle für Fördermöglichkeit

Wie haben Sie von der Fördermöglichkeit für Hilfsmittel durch den FSW erfahren?



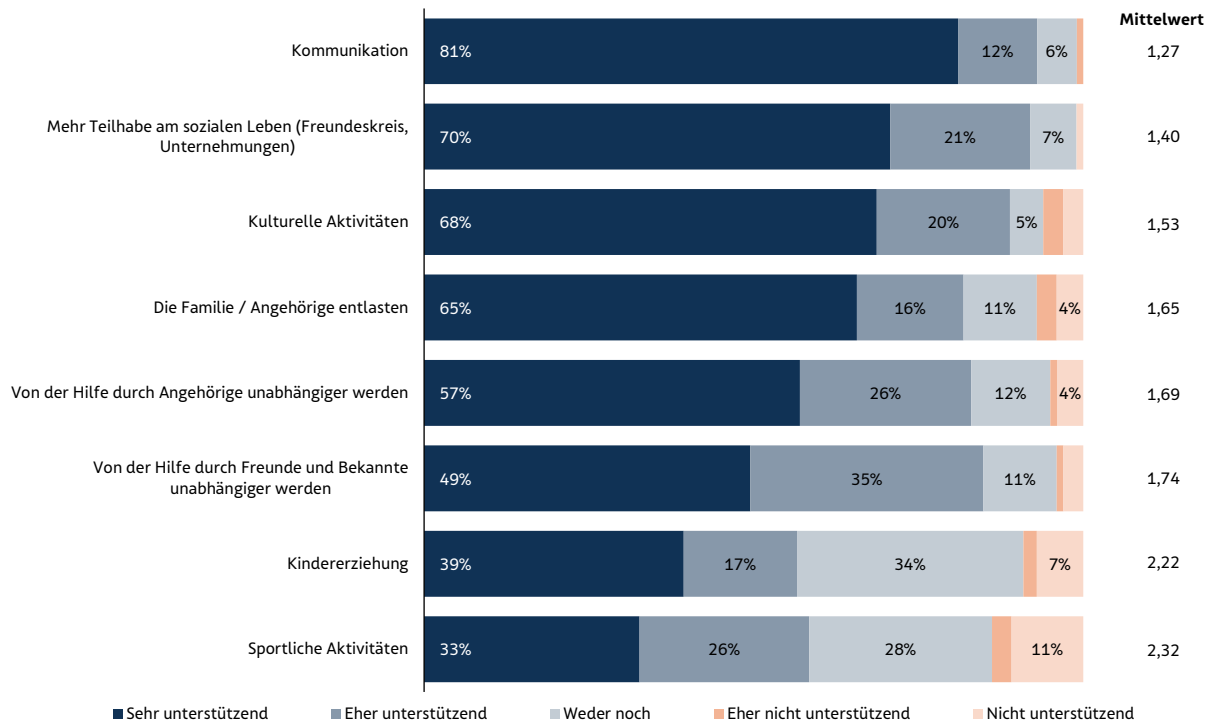
Verwendungshäufigkeit im Alltag

Wie oft ist das Hilfsmittel im Alltag in Gebrauch?



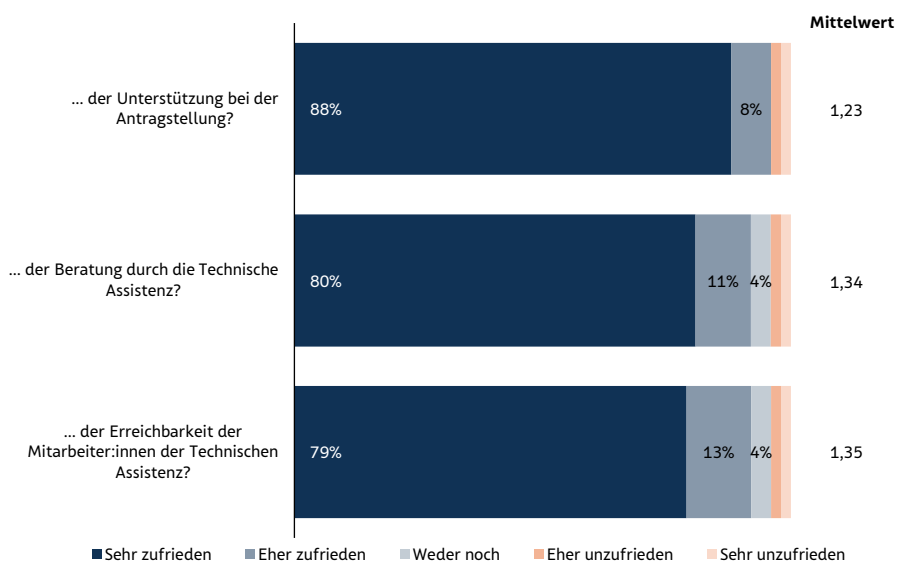
Unterstützungsgrad des Hilfsmittels

Wie unterstützend empfinden Sie die geförderten Hilfsmittel in folgenden Bereichen?



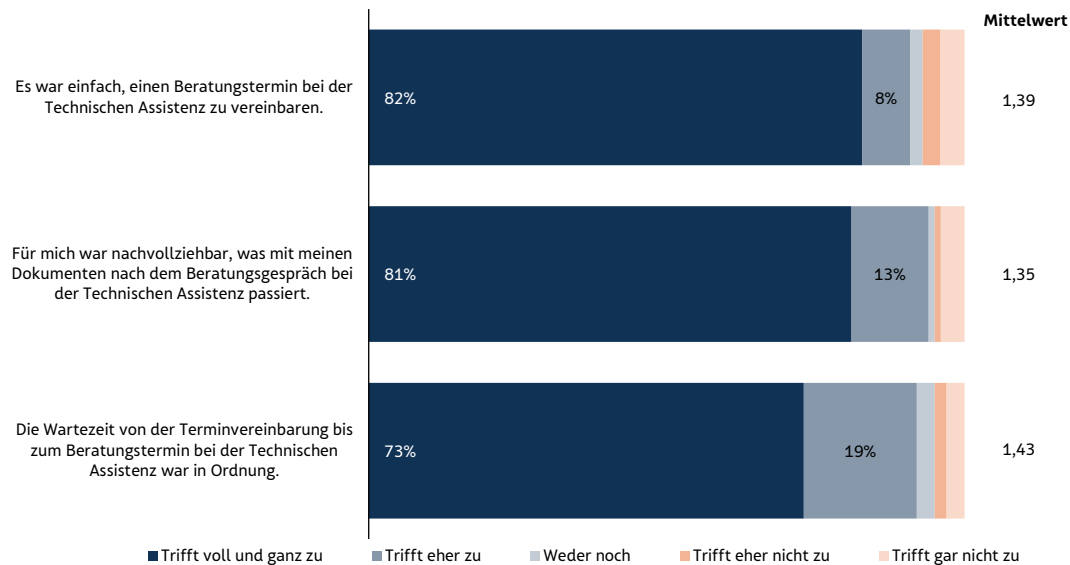
Zufriedenheit mit der Technischen Assistenz

Wie zufrieden waren Sie mit ...



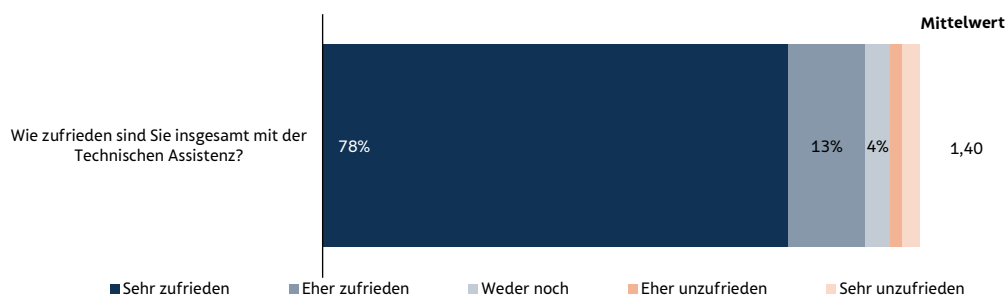
Detailbewertung der Beratungsleistung

Bitte geben Sie an, wie sehr folgende Aussagen zur Technischen Assistenz zutreffen.



Gesamtzufriedenheit mit Technischer Assistenz

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Technischen Assistenz?



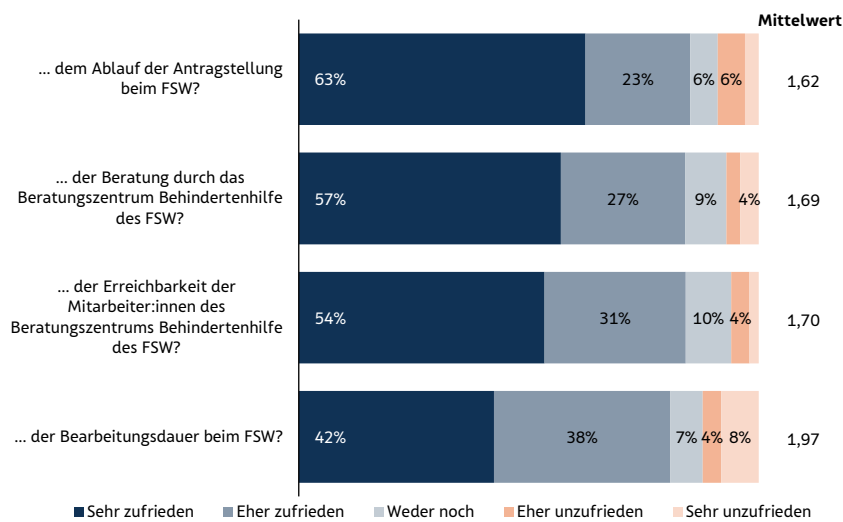
Aufsuchen einer Technischen Assistenz

Haben Sie eine Technische Assistenz aufgesucht?



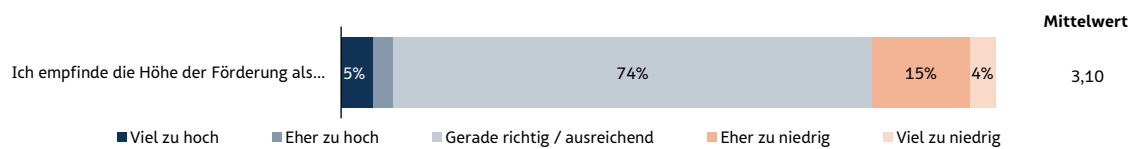
Detailzufriedenheit mit dem FSW

Wie zufrieden sind Sie mit ...



Beurteilung der Fördersumme

Sie haben Förderungen durch den Fonds Soziales Wien (FSW) bewilligt bekommen.



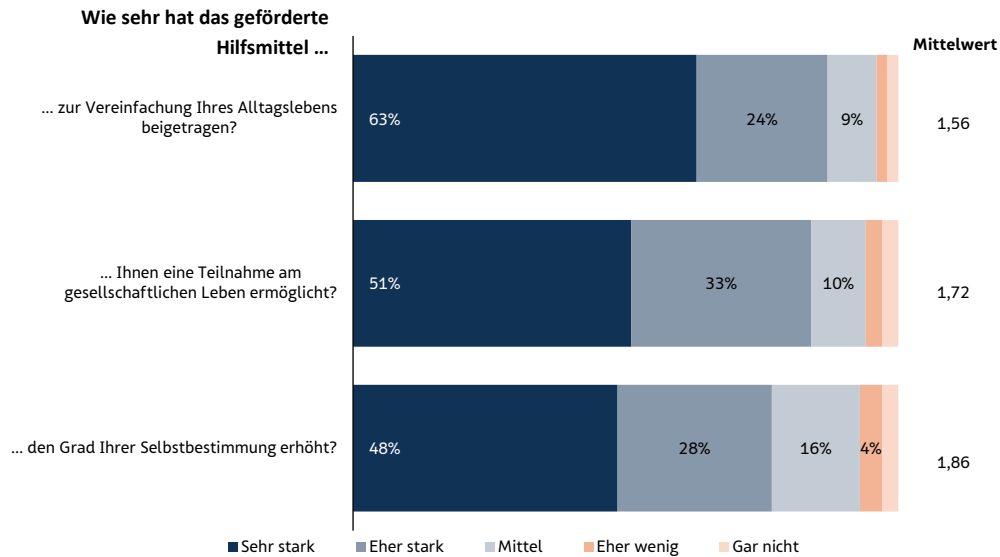
Gesamtzufriedenheit mit dem FSW

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



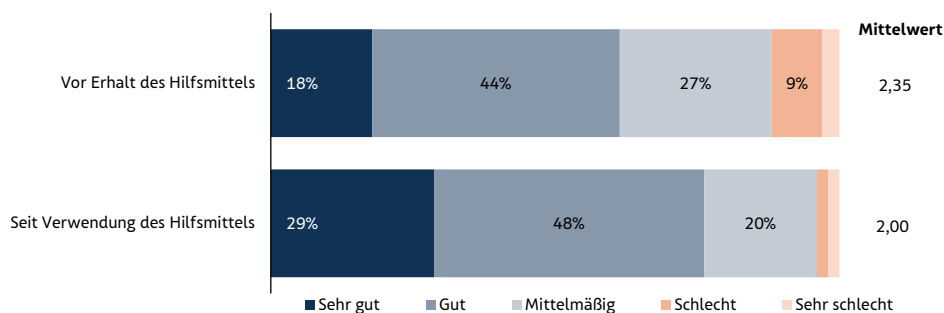
Beitrag des Hilfsmittels zur Alltagsvereinfachung, Erhöhung der Selbstbestimmung, konkrete Vereinfachungen durch das Hilfsmittel, Teilnahme am gesellschaftlichen Leben

Bitte geben Sie an, wie sehr folgende Aussagen zutreffen.



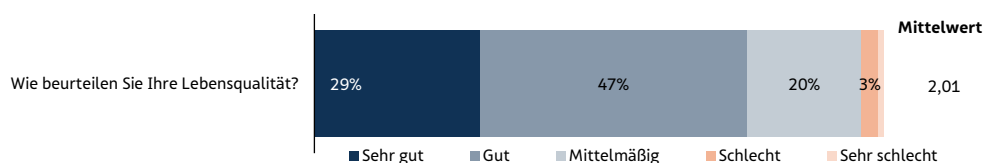
Beurteilung des eigenen Gesundheitszustandes

Wie ist Ihre Gesundheit im Allgemeinen?

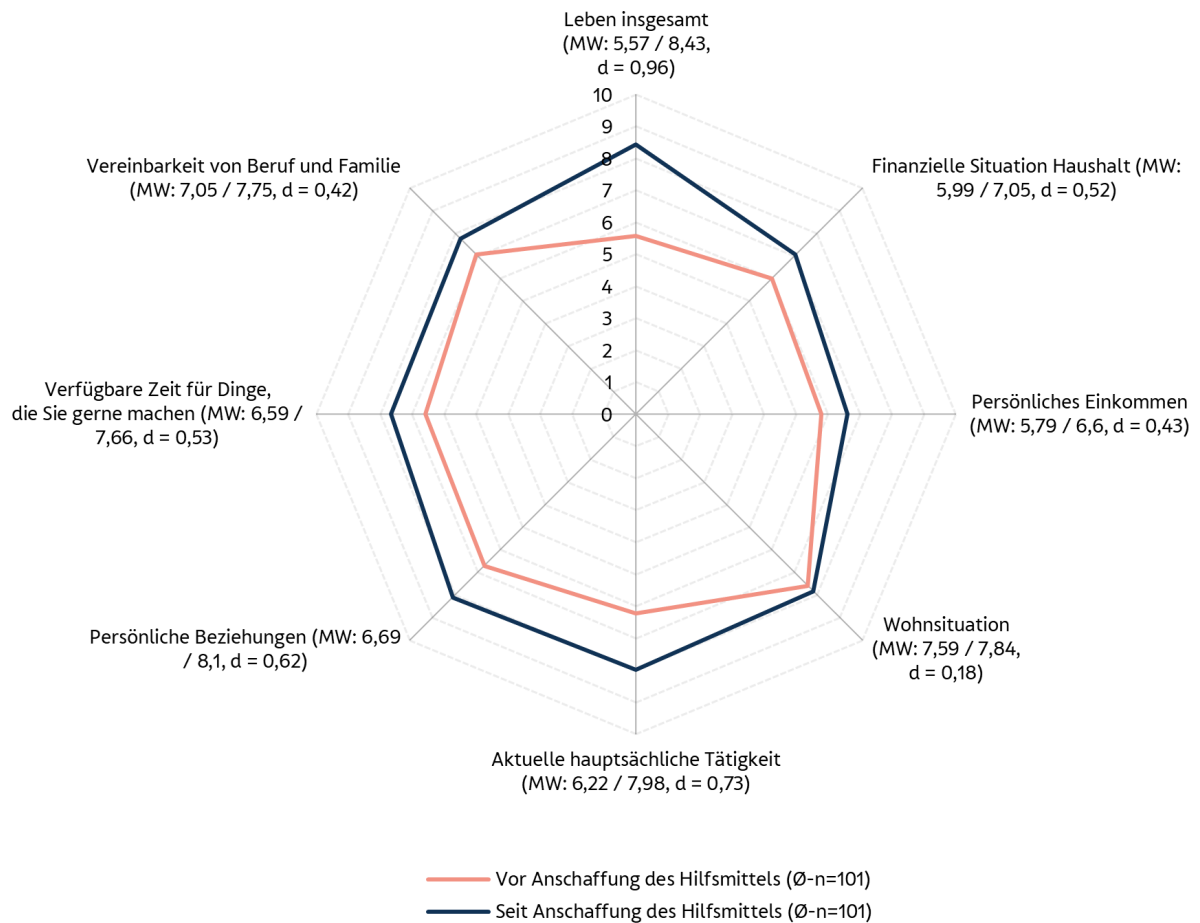


Zufriedenheit mit der eigenen Lebensqualität

Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Wirkung des geförderten Hilfsmittels auf die Lebenszufriedenheit



Darstellung der Mittelwertunterschiede zwischen „vor“ und „seit Anschaffung des Hilfsmittels“ 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	823
Rücklauf	134 (16,28 %)
Altersverteilung	Bis 39 Jahre: 21 % 40 bis 59 Jahre: 30 % 60 bis 69 Jahre: 29 % 70+ Jahre: 20 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 55 % männlich: 45 %