

Durchgeführt von



TQS

TEAM FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG
UND SERVICE MANAGEMENT

im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Ergebnisse
Erkenntnisse
Perspektiven

Foto: iStock/wonny

Wiener Wohnungslosenhilfe

KundInnenbefragung Frühjahr 2016



Wir sind da, um für Sie da zu sein.

Stad**t**  **Wien**

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 0505 379. E-Mail: kontakt@fsw.at. Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Oktober 2016.

FSW-KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der Wiener Wohnungslosenhilfe

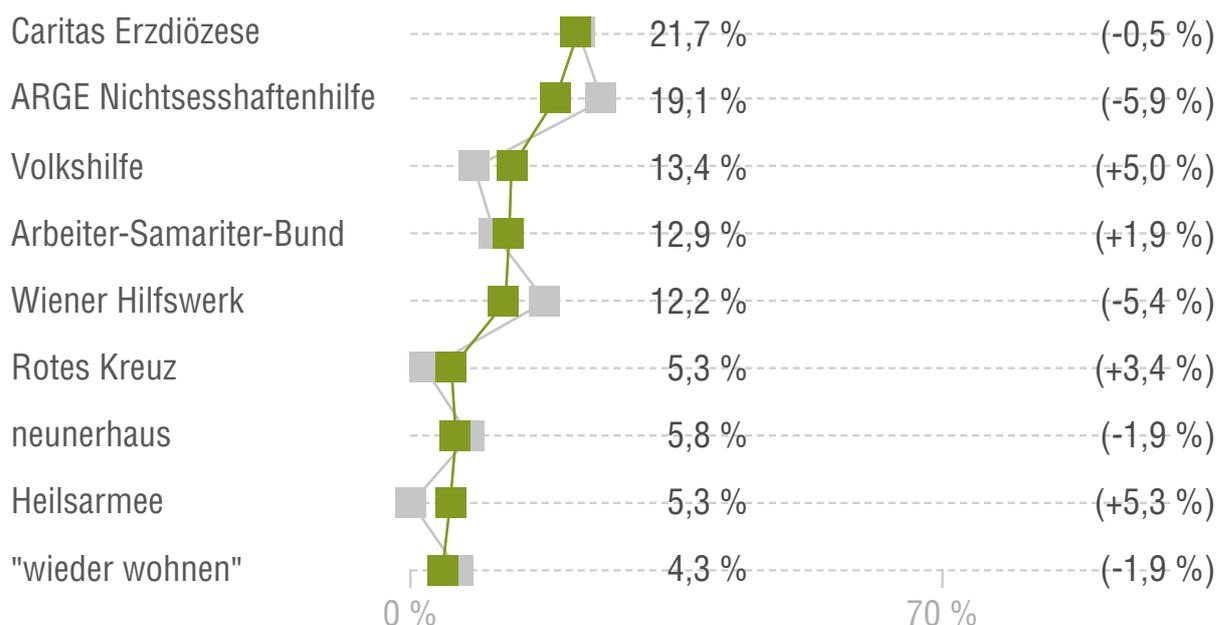
Im Jahr 2016 konzipierte der Fonds Soziales Wien (FSW) erstmalig eine KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der Wiener Wohnungslosenhilfe. Die Leistungsangebote „Sozial Betreutes Wohnen“, „Mutter-Kind-Einrichtungen“, „Zielgruppenwohnen“, „Übergangswohnen“, „Betreutes Wohnen“ sowie „Mobile Wohnbetreuung“ wurden für eine schriftliche und mündliche Befragung ausgewählt. Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS führte 844 Interviews mit Kundinnen und Kunden der Wiener Wohnungslosenhilfe. Zusätzlich wurden 1.537 schriftliche Fragebögen ausgewertet.

Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe

Sozial Betreutes Wohnen

Sozial Betreutes Wohnen richtet sich hauptsächlich an ehemals wohnungslose Menschen, die eigenständig wohnen wollen, aber – oft aufgrund chronischer Erkrankungen – Betreuung benötigen. Ein besonderes Anliegen ist es, Menschen in fortgeschrittenem Alter ein würdevolles und adäquates Wohnen in Kleinwohnungen – auch bis zu ihrem Lebensende – zu ermöglichen. Sozial betreute Wohnhäuser bieten gute Wohnausstattung, Gemeinschaftsangebote sowie Unterstützung und Versorgung durch interne und externe Dienste, wie z. B. Hauskrankenpflege oder Heimhilfe.

Marktanteile 2010 zu 2015

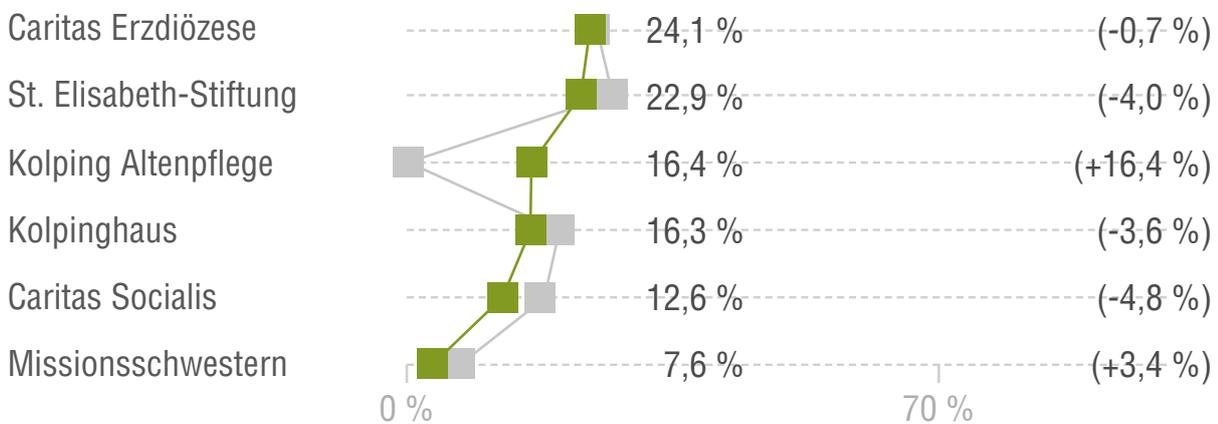


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Sozial Betreutes Wohnen“ in den Jahren 2015 und 2010. In Klammern die Differenz der Anteile 2015 minus 2010. Einteilung nach Verrechnungstagen.

Mutter-Kind-Einrichtungen

Das Angebot der Mutter-Kind-Einrichtungen richtet sich an wohnungslose, volljährige Mütter, schwangere Frauen und vereinzelt auch an Väter und Paare zusammen mit ihren Kindern, die zur Stabilisierung ihrer Lebenssituation eine betreute Wohnmöglichkeit benötigen. Ziel der Betreuung ist die Förderung der Kompetenz der Mütter und Väter, eigenständig in ihrer eigenen Wohnung zu leben und verantwortungsvoll mit ihrem Kind bzw. ihren Kindern umzugehen. Gruppenarbeit und freizeitpädagogische Angebote sollen selbstständige Aktivitäten und soziales Lernen fördern.

Marktanteile 2010 zu 2015

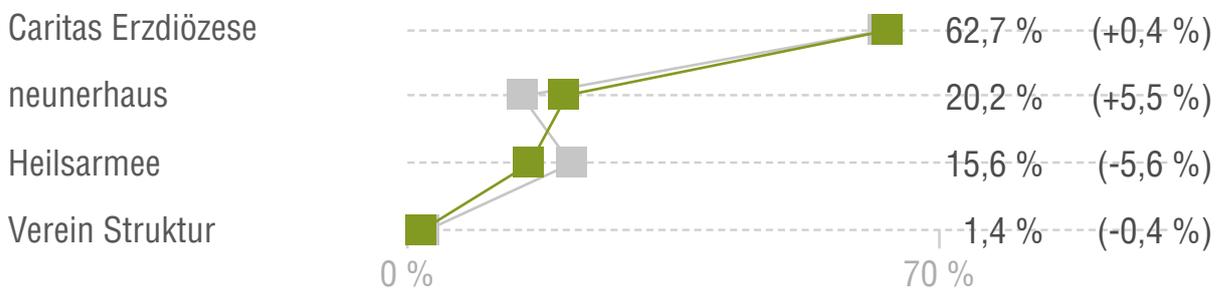


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Mutter-Kind-Einrichtungen“ in den Jahren 2015 und 2010. In Klammern die Differenz der Anteile 2015 minus 2010. Einteilung nach Verrechnungstagen.

Zielgruppenwohnen

Die Einrichtungen des Zielgruppenwohnens stellen für bestimmte Personengruppen ohne eigene Wohnung speziell konzipierte Wohn- und Betreuungsmöglichkeiten bereit. Beispielsweise gibt es differenzierte Angebote für junge Erwachsene, Frauen, Menschen mit psychischen Problemen oder Alkoholkrankheit sowie für Menschen mit nur kurzzeitigem Unterstützungsbedarf. Ziel ist, die obdach- bzw. wohnungslosen Menschen innerhalb von zwei Jahren auf ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung vorzubereiten. Manche der Häuser verfügen darüber hinaus über Nachtquartierbetten.

Marktanteile 2010 zu 2015

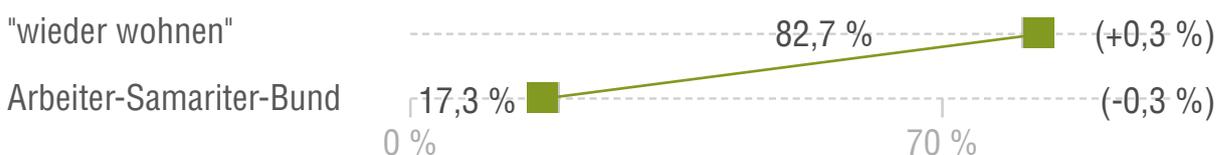


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Zielgruppenwohnen“ in den Jahren 2015 und 2010. In Klammern die Differenz der Anteile 2015 minus 2010. Einteilung nach Verrechnungstagen.

Übergangswohnen

Ziel der Übergangswohneinrichtungen ist die Stabilisierung von obdach- bzw. wohnungslosen Menschen und die Vorbereitung auf ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung, bzw. wenn dies nicht möglich ist, die Vermittlung eines anderen geeigneten, möglichst dauerhaften Wohnplatzes. Das Angebot richtet sich an Einzelpersonen, Paare oder Familien. Durch Beratung und Betreuung wird ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe so weit gestärkt, dass sie wieder eigenständig wohnen können.

Marktanteile 2010 zu 2015

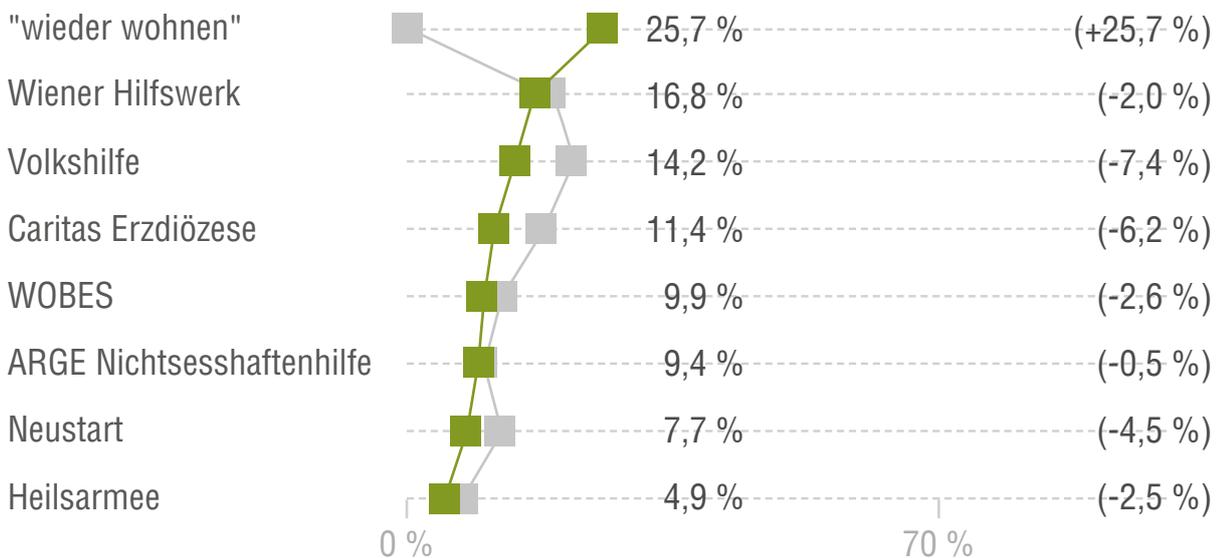


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Zielgruppenwohnen“ in den Jahren 2015 und 2010. In Klammern die Differenz der Anteile 2015 minus 2010. Einteilung nach Verrechnungstagen.

Betreutes Wohnen in Wohnungen

Die Leistung „Betreutes Wohnen in Wohnungen“ setzt bei den KundInnen größere Selbstständigkeit als andere betreute Wohnformen voraus. Eine mobile Betreuung erfolgt durch SozialarbeiterInnen mit der Zielsetzung, dass die BewohnerInnen innerhalb von höchstens zwei Jahren eine eigene Wohnung beziehen und diese auf Dauer behalten. Häufig werden Zielgruppen angesprochen, die eine Starthilfe benötigen, zum Beispiel alleinerziehende Mütter und Väter, Menschen mit Vorstrafen oder asylberechtigte Familien. Einige Angebote ermöglichen den KundInnen nach erfolgreichem Abschluss der Betreuung die Übernahme der Wohnung als HauptmieterInnen.

Marktanteile 2010 zu 2015

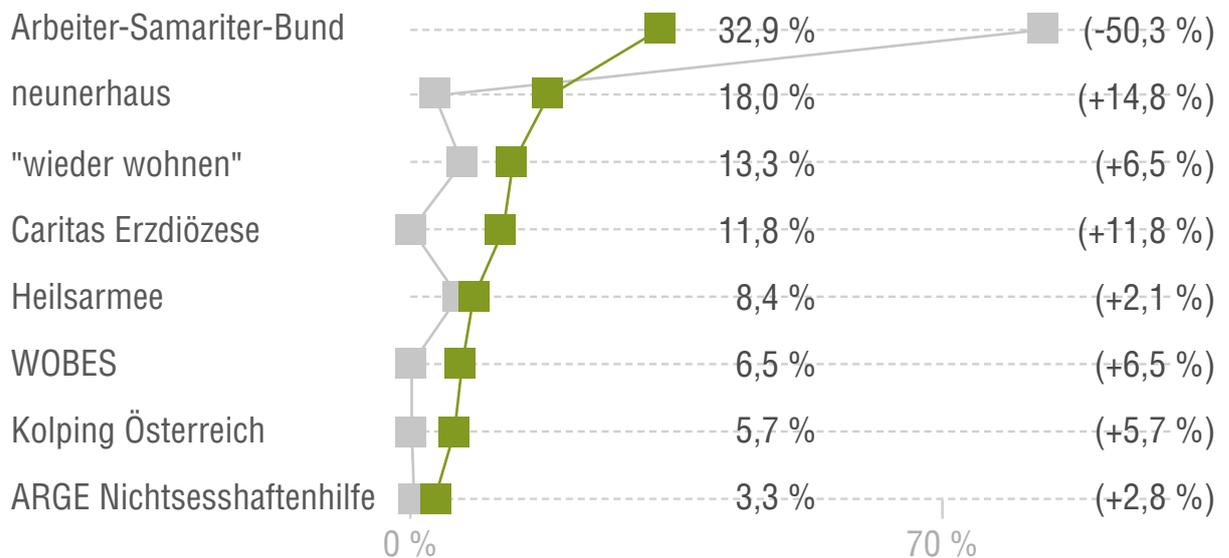


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Betreutes Wohnen in Wohnungen“ in den Jahren 2015 und 2010. In Klammern die Differenz der Anteile 2015 minus 2010. Ohne Objektförderung eingeteilt nach Verrechnungstagen.

Mobile Wohnbetreuung

„Mobile Wohnbetreuung“ ist eine Form der Betreuung in der eigenen, langfristig vertraglich gesicherten Wohnung. Sie folgt dem Konzept des „Housing First“. Ziel der Mobilien Wohnbetreuung ist die Betreuung und Unterstützung von obdach- und wohnungslosen Menschen beim Bezug einer Wohnung und die nachhaltige Sicherung des eigenen Wohnraumes. SozialarbeiterInnen unterstützen bei der raschen Anbindung an soziale und medizinische Angebote außerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe und leisten Hilfe zur Selbsthilfe. Zielgruppe sind obdachlose bzw. wohnungslose Menschen mit Betreuungsbedarf, die anstreben, in einer eigenen, vertraglich gesicherten Wohnung zu leben, und dafür Unterstützung in Anspruch nehmen wollen.

Marktanteile 2010 zu 2015



Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen in der sozialen Dienstleistung „Mobile Wohnbetreuung“ in den Jahren 2015 und 2010. In Klammern die Differenz der Anteile 2015 minus 2010.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



92 %

der KundInnen sind mit den BetreuerInnen und SozialarbeiterInnen zufrieden.



90 %

der KundInnen sind mit den Betreuungszeiten zufrieden.



89 %

der KundInnen sagen, dass sie genau die Beratung und/oder Betreuung bekommen, die sie zurzeit benötigen.



89 %

der KundInnen sind mit der Betreuungs- oder Beratungsorganisation zufrieden.



80 %

der KundInnen sind mit dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe des FSW zufrieden.



84 %

der KundInnen geht es deutlich besser, seit sie Beratung und/oder Betreuung durch die Wiener Wohnungslosenhilfe bekommen.



82 %

der KundInnen sind mit der Sicherheit in ihrem Wohnhaus zufrieden.



78 %

der KundInnen sind mit der Sauberkeit und Hygiene in ihrem Wohnhaus zufrieden.



82 %

der KundInnen halten die Höhe des Nutzungsentgelts bzw. der Miete für fair und angemessen.



89 %

der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.

Werte aus der schriftlichen Befragung 2016 mit 1.537 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

Hier finden Sie die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der KundInnendaten. Es wurden Daten aus der schriftlichen wie auch der mündlichen Befragung berücksichtigt.

- 1 Hauptgründe für Wohnungslosigkeit sind Delogierung oder das Verlassen einer gemeinsamen Wohnung.
- 2 Rund 75 Prozent der KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe haben vorher in einem Zimmer bzw. einer Wohnung, einem Haus bzw. bei der Familie gelebt. Rund 18 Prozent geben an, dass sie auf der Straße bzw. mal hier oder da gelebt haben.
- 3 Es besteht eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Wiener Wohnungslosenhilfe hinsichtlich der Betreuungsleistungen und insbesondere mit den BetreuerInnen bzw. SozialarbeiterInnen selbst.
- 4 Personen, die nach dem „Housing First“-Ansatz unterstützt werden, weisen generell eine höhere Zufriedenheit auf. Sie beurteilen insbesondere ihre Lebenszufriedenheit und Lebensqualität signifikant positiver.
- 5 69 Prozent der Befragten möchten in einer eigenen Wohnung leben und rund 75 Prozent der Befragten haben Pläne für die Zukunft.
- 6 Männer beurteilen ihre Lebensqualität schlechter als Frauen, sind in den Einrichtungen jedoch zufriedener mit der medizinischen Versorgung.
- 7 Frauen wollen häufiger selbstständig in einer eigenen Wohnung wohnen und haben mehr Pläne für die Zukunft. Was die Wirkung des Angebots betrifft, meinen Frauen vermehrt, dass sich damit das Verhältnis zur Familie verbessert habe. Sie geben an, Probleme leichter lösen und besser Ziele setzen zu können.
- 8 Jüngere Personen von 18 bis 29 Jahren haben eine signifikant kritischere Meinung: Das betrifft die Zufriedenheit mit Zimmer bzw. Wohnung, Sauberkeit und Hygiene, Sicherheit im Haus, das Zusammenleben mit den anderen BewohnerInnen sowie die Betreuung und Fairness des Nutzungsentgeltes bzw. der Miete.
- 9 79 Prozent der Befragten kennen den Fonds Soziales Wien (FSW). Rund 60 Prozent sind darüber informiert, dass der FSW zum größten Teil die Wohnungslosenhilfe finanziert. Mit der Beratung im „bzWO – Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe“ sind die KundInnen sehr zufrieden, die Informationen sind klar und verständlich.
- 10 Personen, die 60 Jahre und älter sind, weisen eine signifikant höhere Zufriedenheit mit der Lebensqualität und ihrer Wohnsituation auf als jüngere Personen. Sie beurteilen die Stadt Wien als lebenswerter.

Stärken und Verbesserungspotenziale

Zu den herausragenden Stärken der Trägerorganisationen zählen die Betreuung sowie die Freundlichkeit der BetreuerInnen.

Verbesserungspotenzial besteht vor allem in der konsequenten Durchsetzung der Hausordnung. Die Bereitschaft der BewohnerInnen, sich gegenseitig zu unterstützen, ist schwach ausgeprägt und sollte ebenfalls stärker als jetzt gefördert werden.

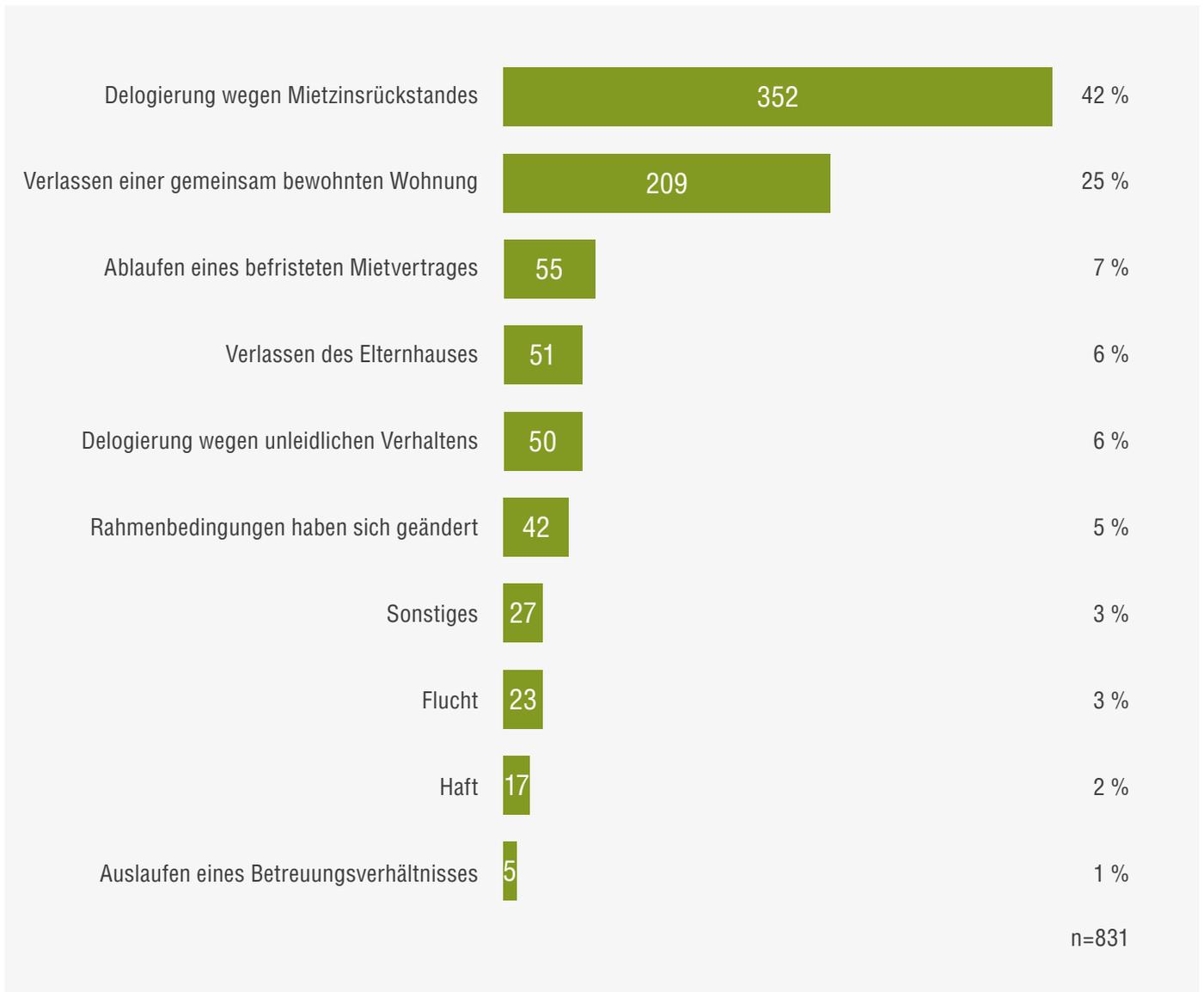
Der FSW punktet bei den Themen Beratung, Angebotsstruktur und Klarheit der Information. Allerdings ist vielen KundInnen der Zuständigkeitsbereich des FSW nicht klar. Zudem gaben einige KundInnen an, dass mit ihnen keine Ziele zu Beginn der Betreuung vereinbart wurden.

	Stärken	Verbesserungspotenziale
Beratungs- und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuung und Betreuungszeiten • BetreuerInnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen zur Förderung des Zusammenlebens und der gegenseitigen Unterstützung • Durchsetzung der Hausordnung • Sauberkeit
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung • Angebot • Verständliche und klare Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Bekanntheit der Zuständigkeitsbereiche des FSW • Zielvereinbarungen bei bestimmten Betreuungsangeboten (Mutter-Kind-Einrichtungen, Betreutes Wohnen)

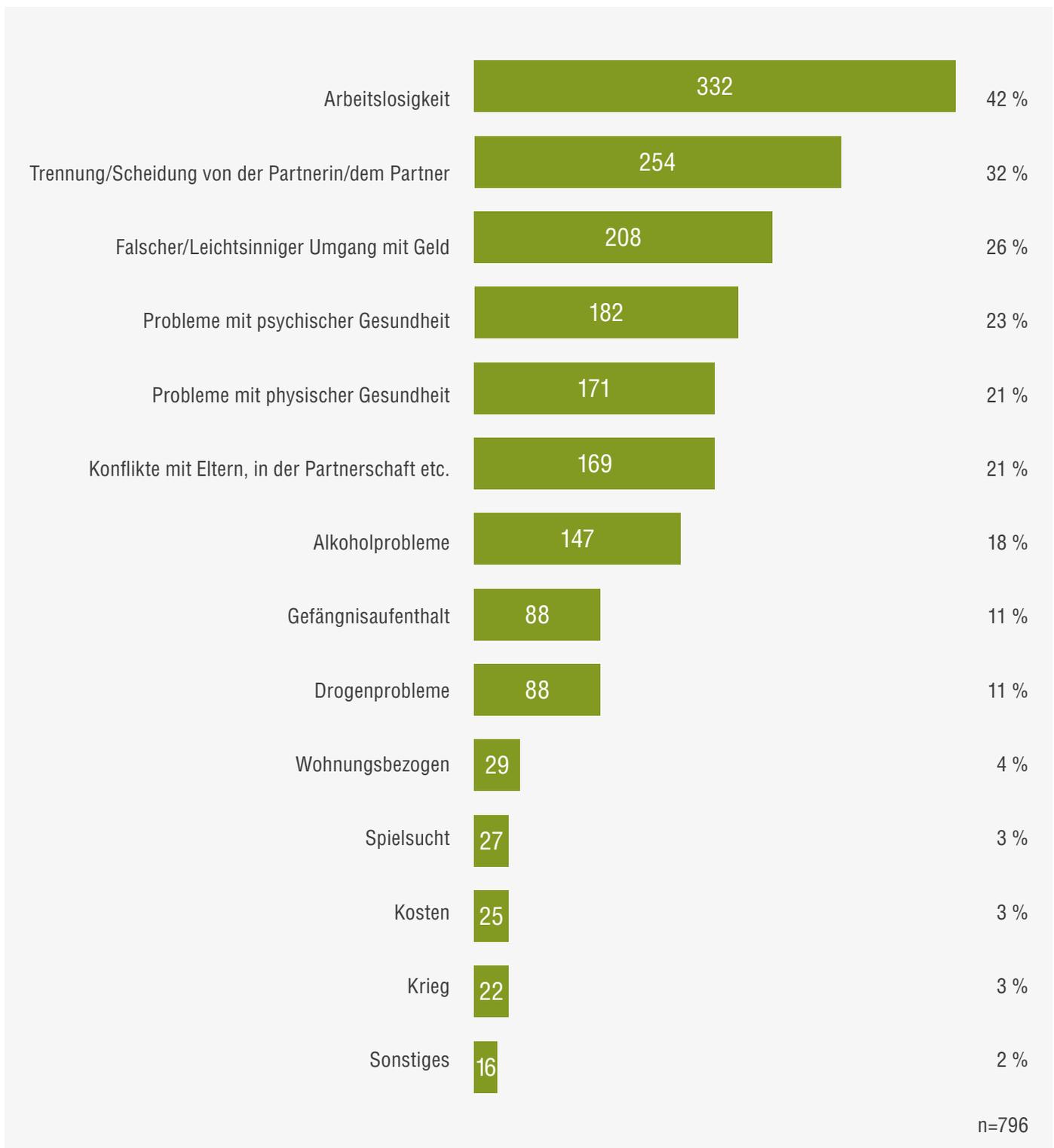
Ergebnisse der Befragung

Ausgewählte Ergebnisse aus 844 KundInnen-Interviews. (Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 Prozent kommen.)

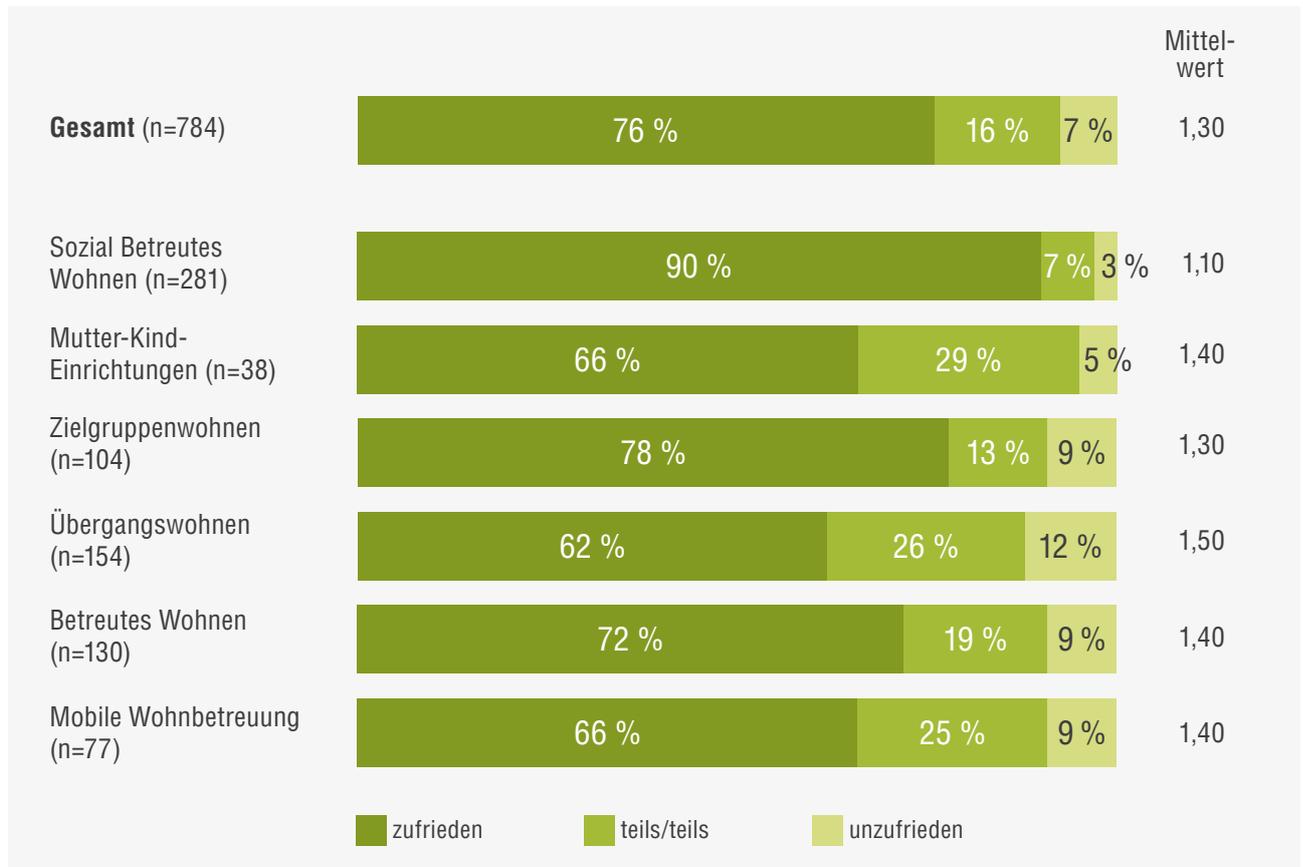
Wie kam es zur Wohnungslosigkeit?



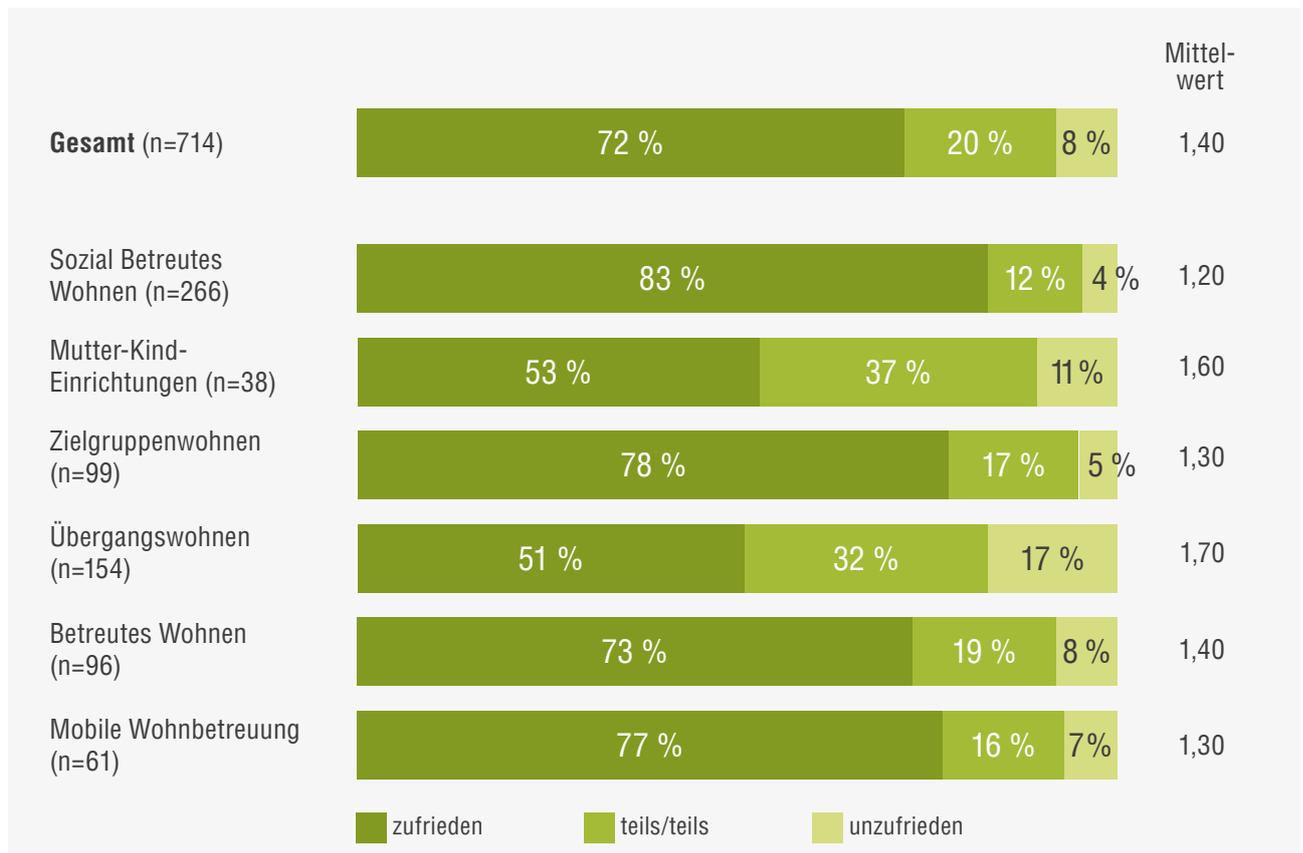
Welche Probleme gab es?



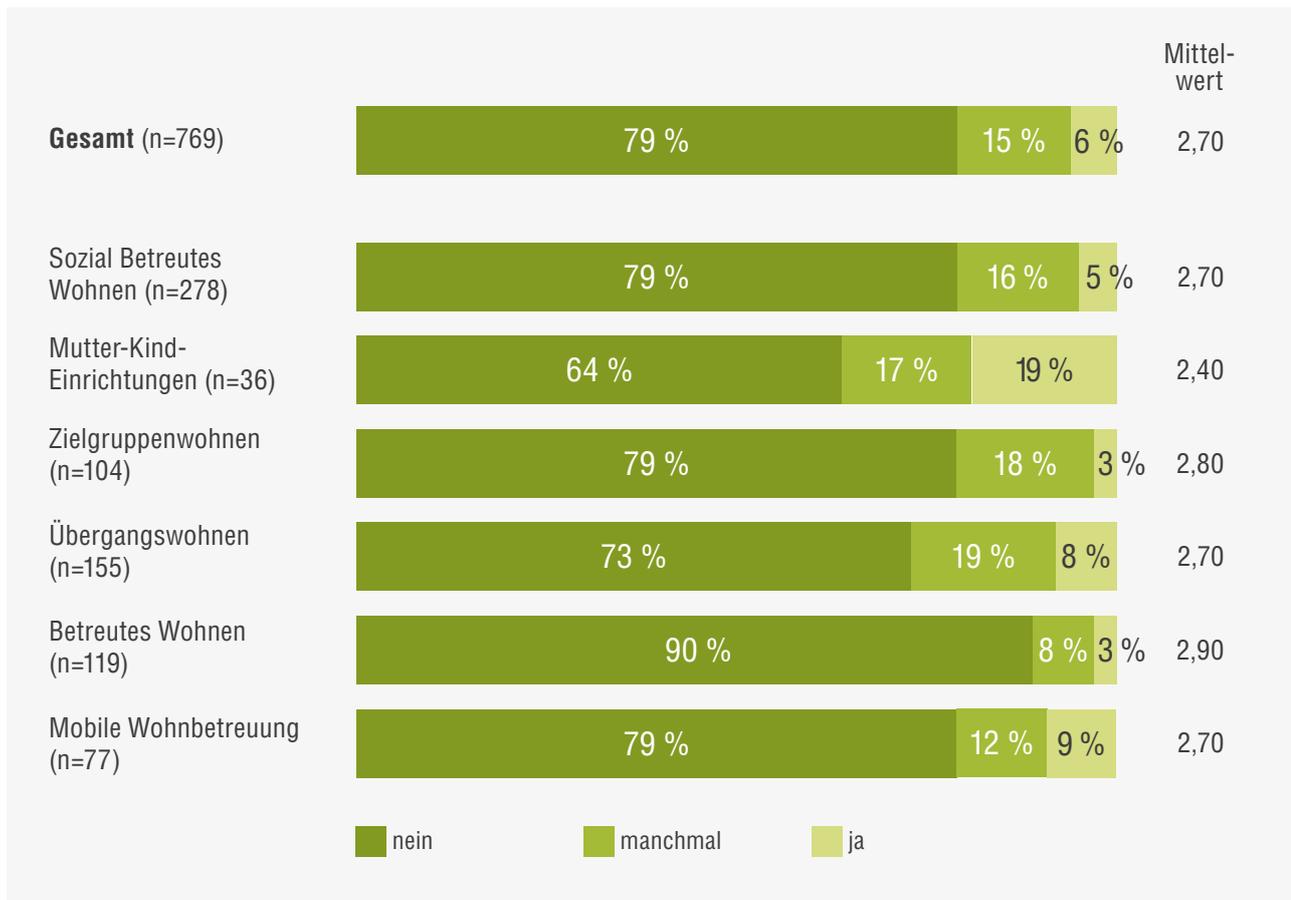
Wie zufrieden sind Sie mit dem Zimmer bzw. der Wohnung?



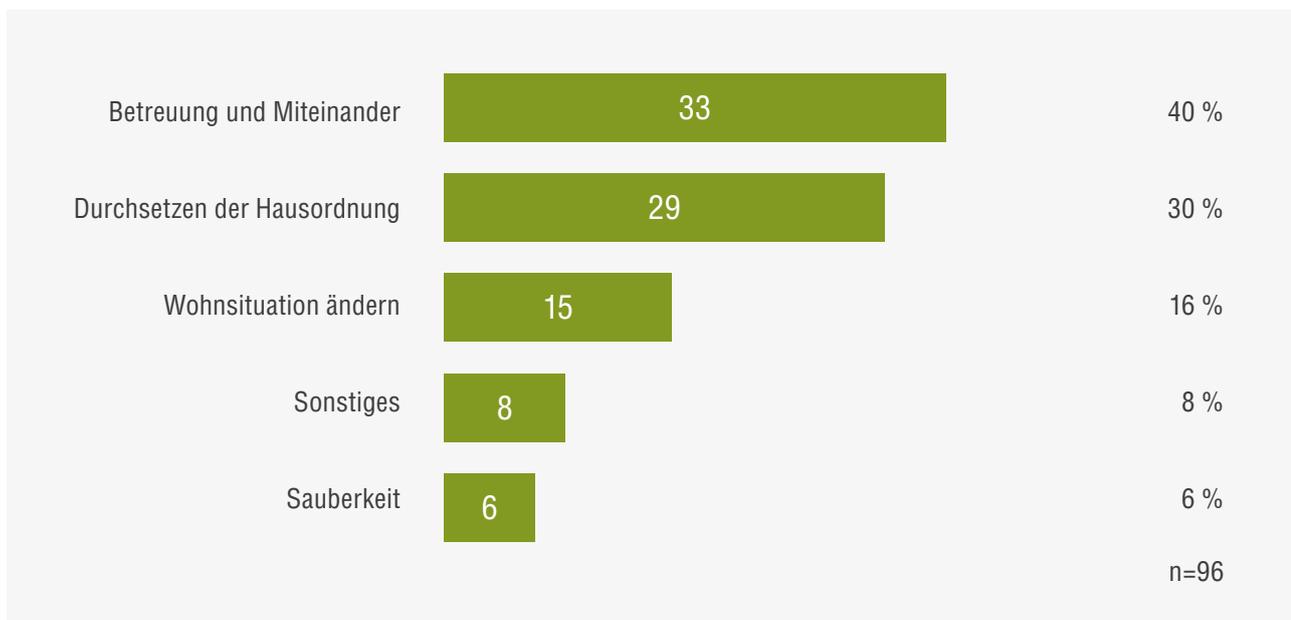
Wie zufrieden sind Sie mit Sauberkeit und Hygiene in Ihrer Unterkunft?



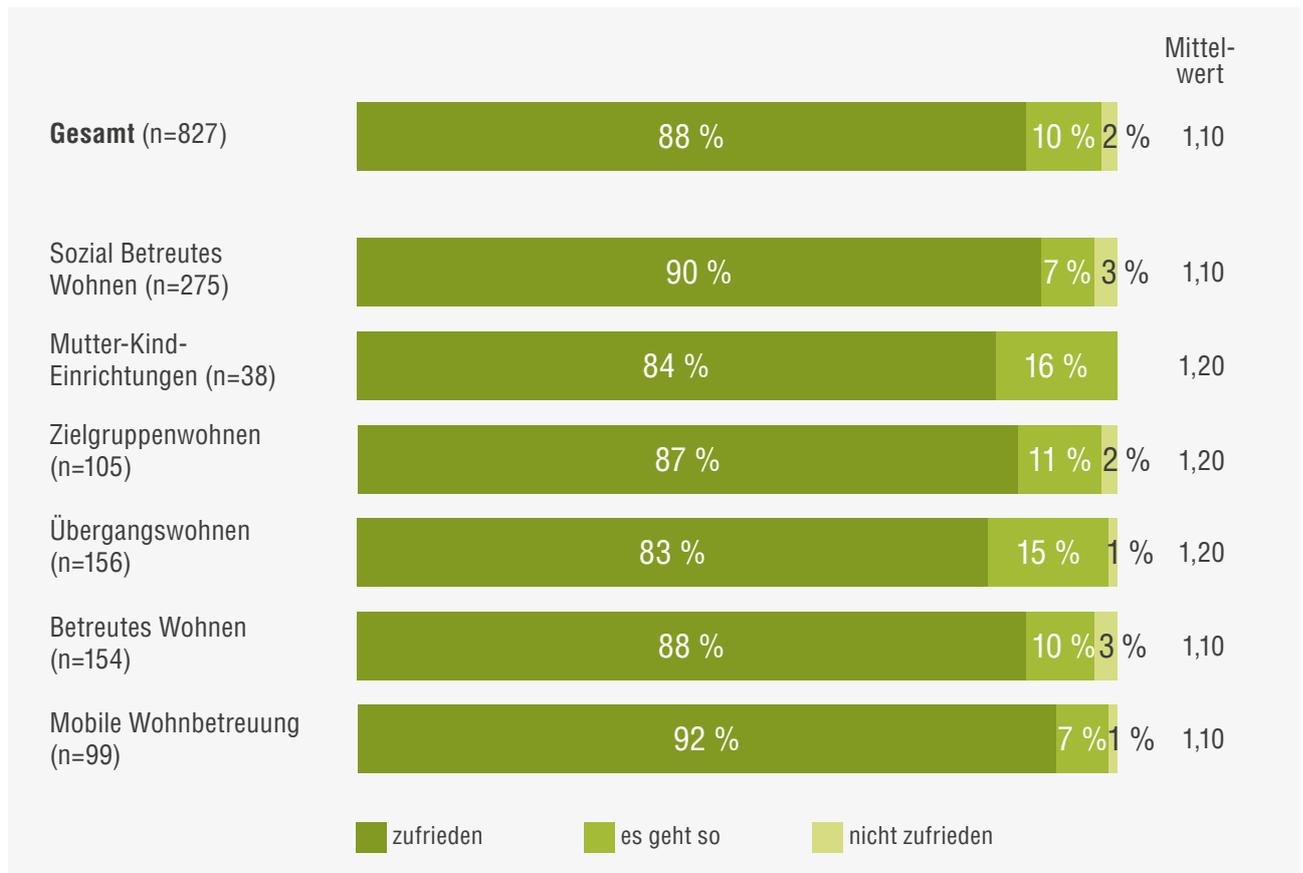
Gibt es Streit mit anderen BewohnerInnen/MieterInnen/NachbarInnen?



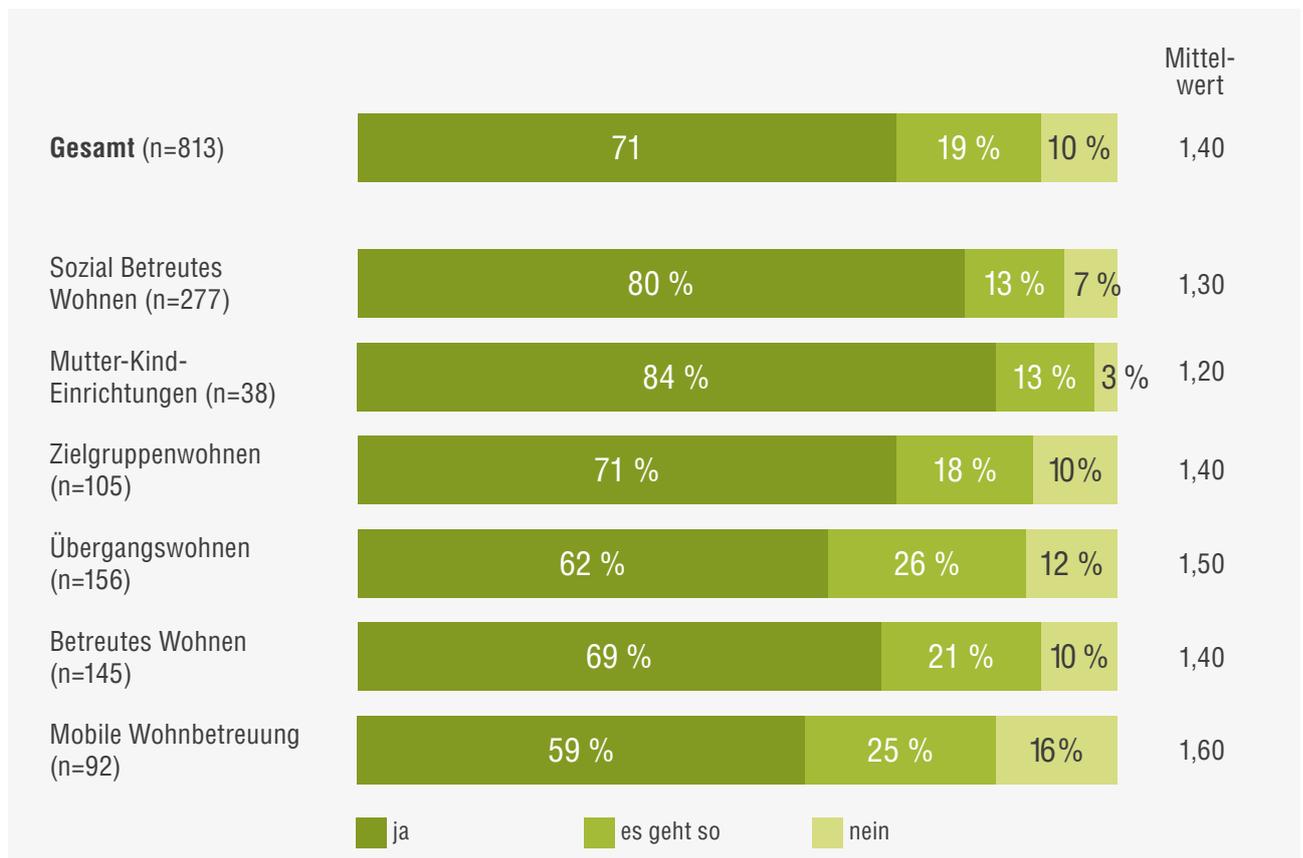
Was wäre für ein besseres Zusammenleben notwendig?



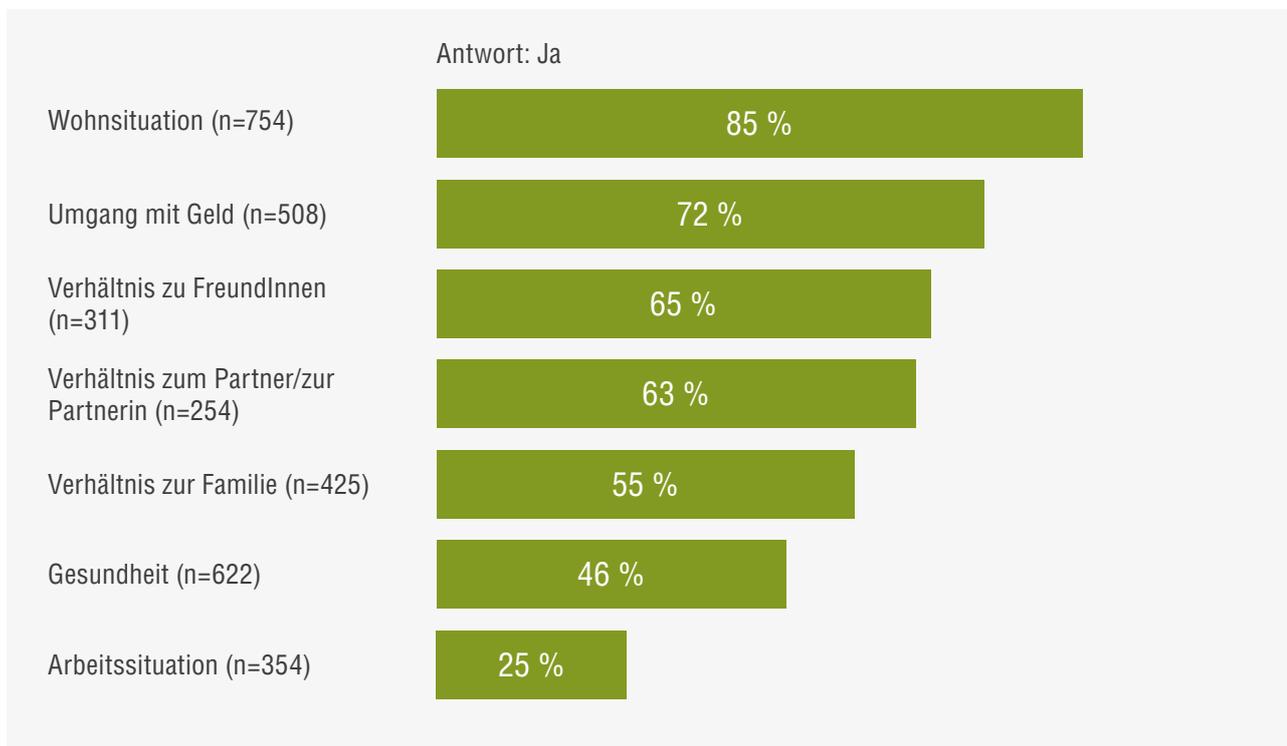
Wie zufrieden sind Sie mit der Betreuung?



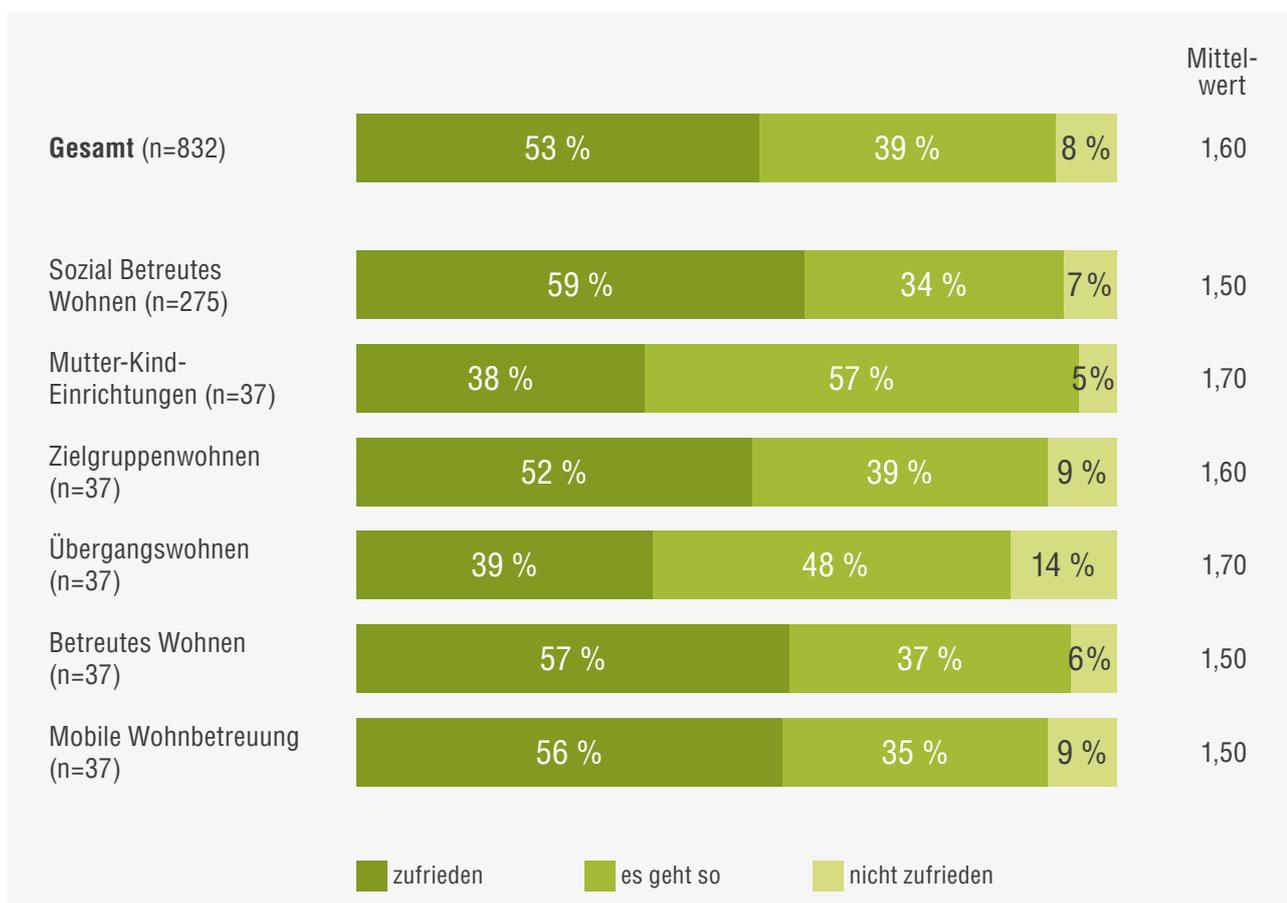
Ist das Nutzungsentgelt/die Miete angemessen?



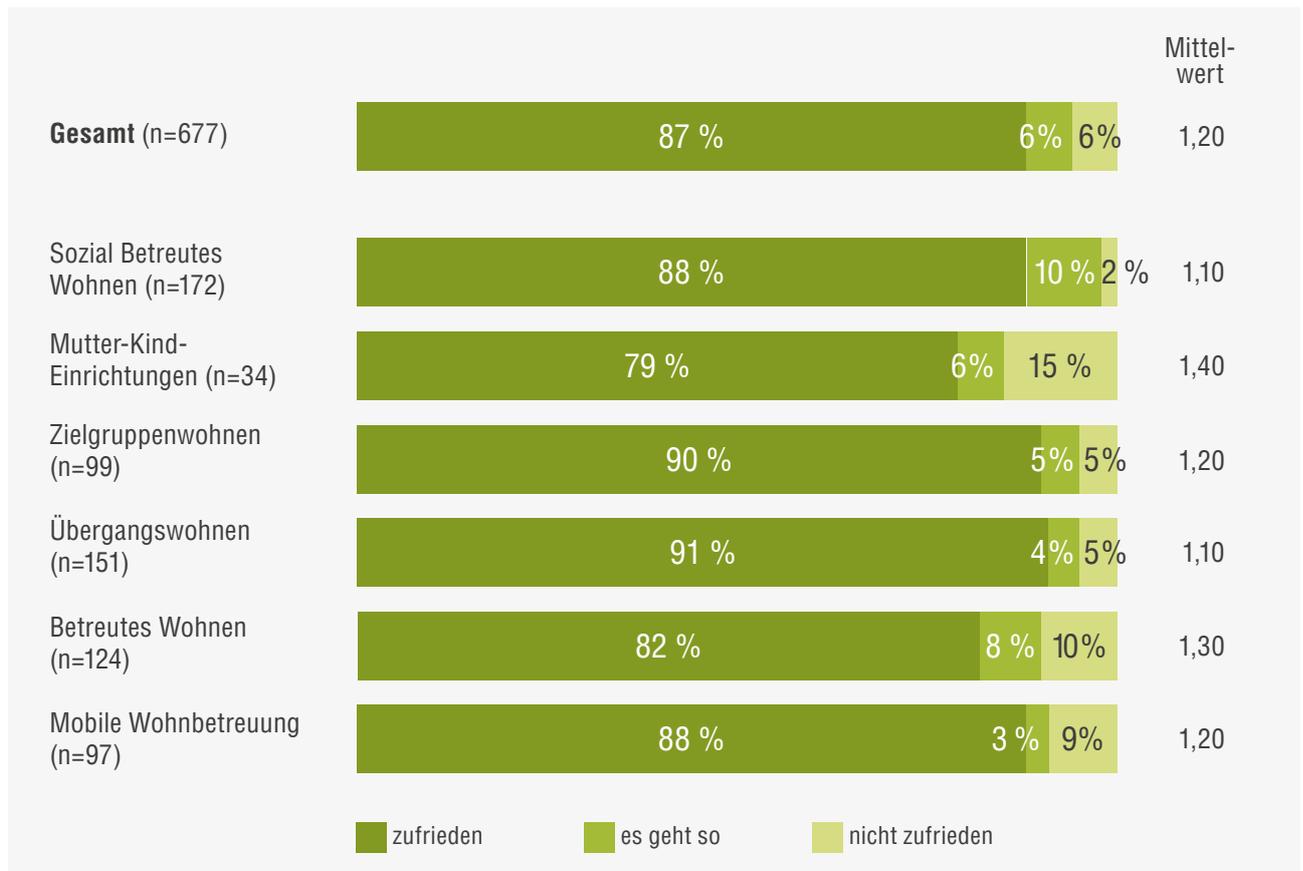
Gab es seit der Betreuung Verbesserungen in verschiedenen Bereichen?



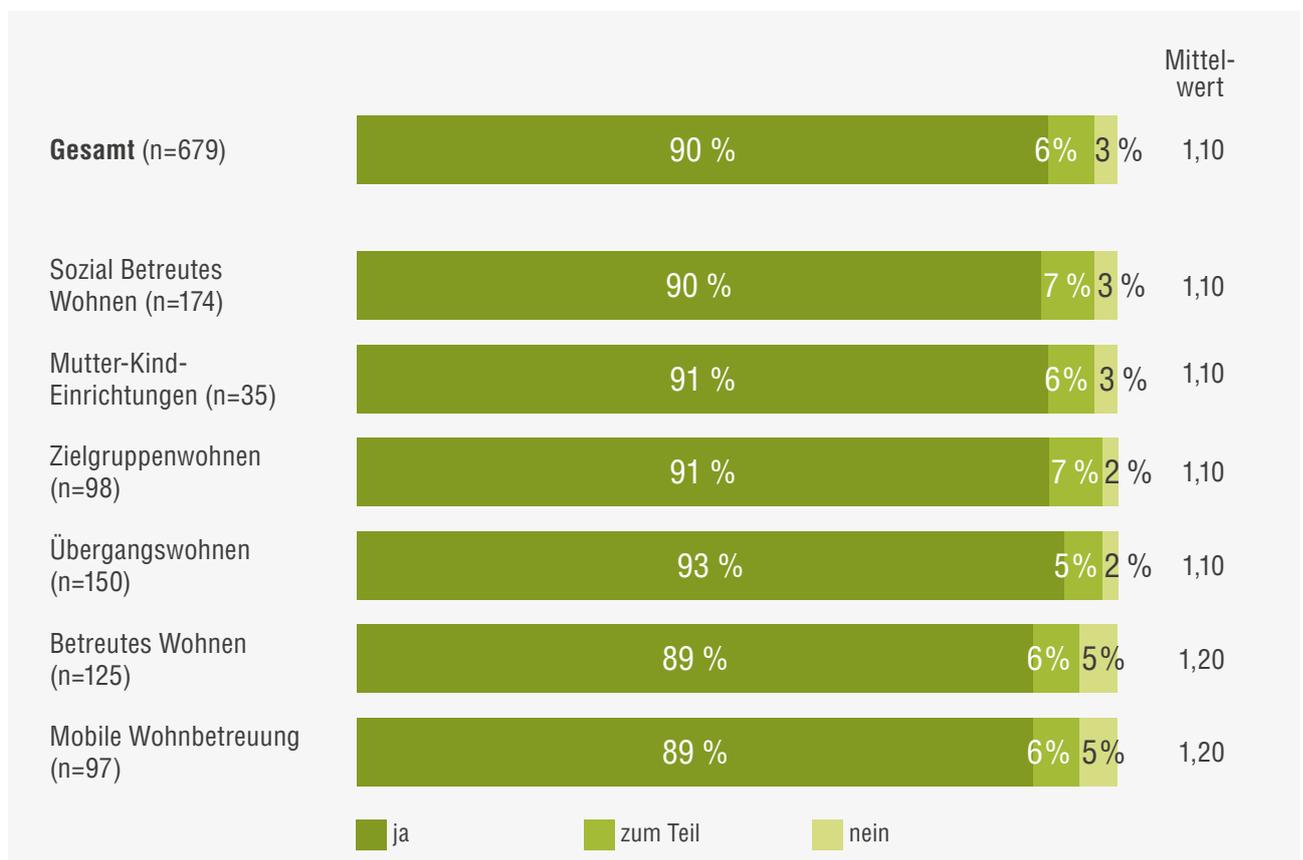
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Lebensqualität?



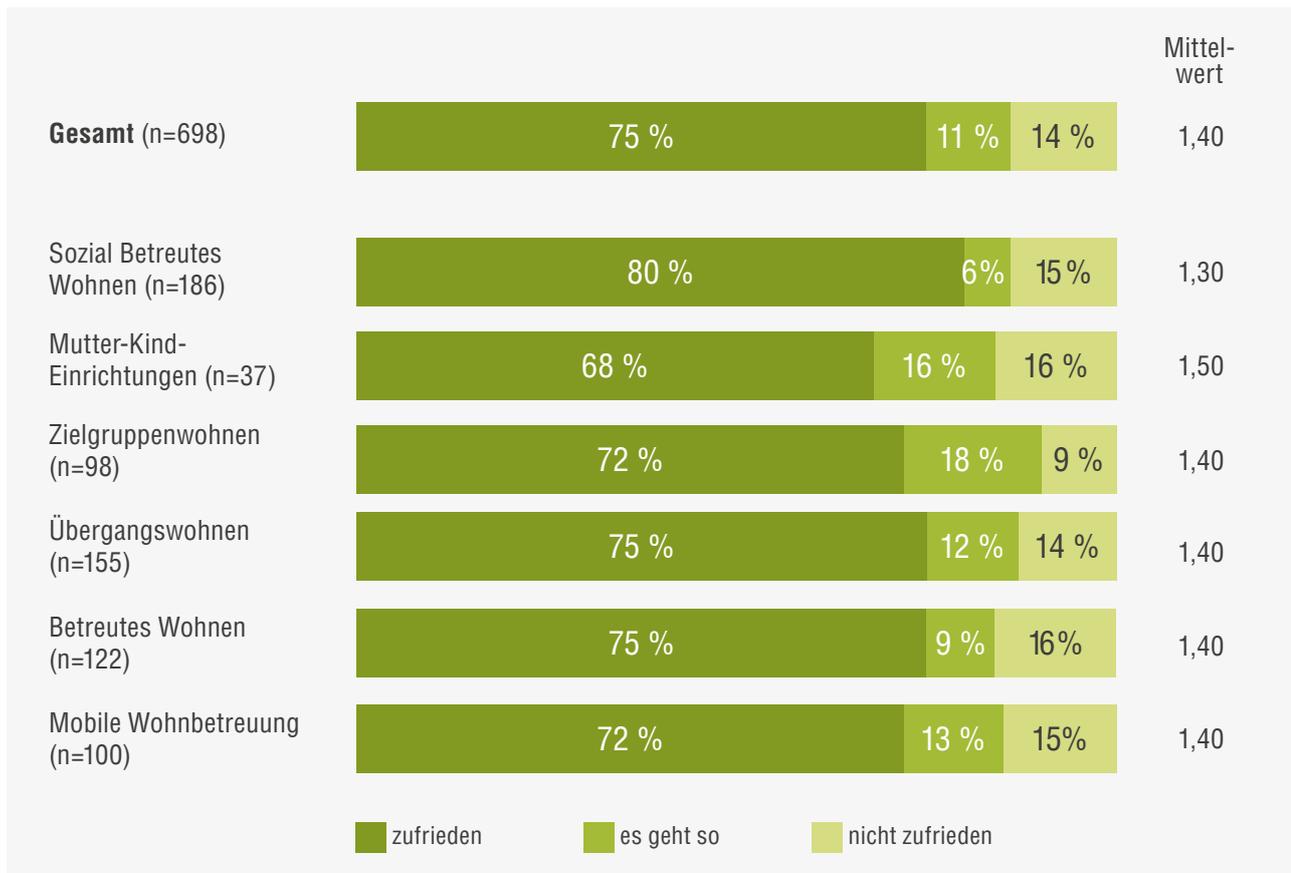
Wie zufrieden sind Sie mit den MitarbeiterInnen des Beratungszentrums?



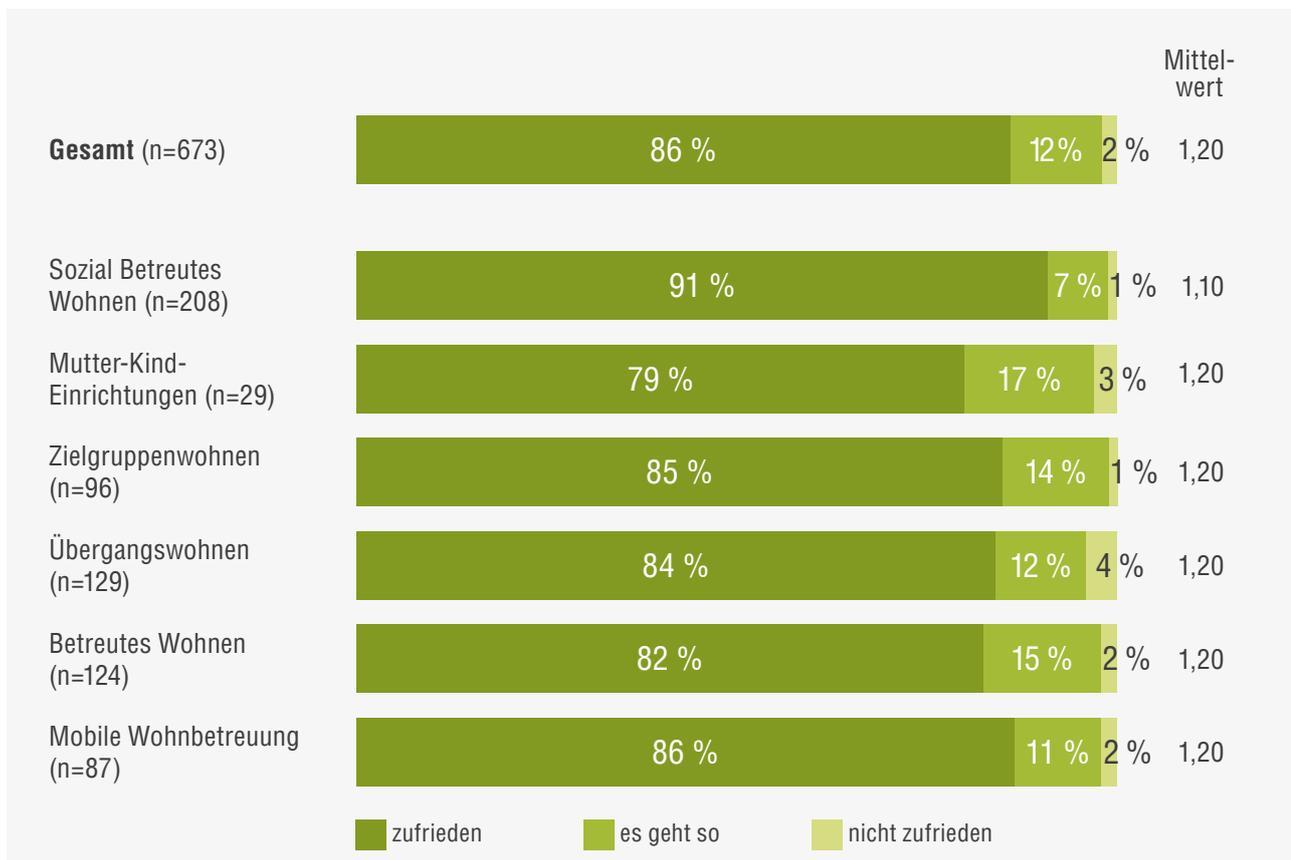
Waren die Informationen im Beratungszentrum verständlich?



Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit auf einen Wohnplatz?



Wie zufrieden sind Sie mit dem FSW insgesamt?



Stimmen unserer KundInnen

Was gefällt Ihnen hier ganz besonders gut?

Da muss ich ein sehr großes Lob aussprechen. Das Team hat mich wieder ins Leben geholt.

Das Beste war, dass mich meine Sozialarbeiterin unterstützt hat, dass ich meine Wohnung nicht verloren habe und dass ich weiter gut in meiner Wohnung leben kann.

Habe mein ganzes Leben gearbeitet und 3 Kinder groß gezogen und nach vielen Neuanfängen, in meinem Alter (72 Jahre), noch einmal die Chance bekommen, zu einem humanen, menschenwürdigen Dasein. Für diese Chance und dass ich meinen Kater mitnehmen durfte, bin ich dankbar und in meinem Glauben an das Gute wieder bestärkt.

Seit ich bei Housing First in Betreuung bin und meine eigene Wohnung habe, habe ich ein neues Leben angefangen. Auch eine Arbeit hat meine Betreuerin für mich gefunden. Bin dem ganzen Team von Herzen dankbar.

bzWO: sehr nette & kompetente Betreuer.

Durch "wieder wohnen" könnte ich wieder einsteigen in normale Lebensschienen. Die Beraterin war immer nett und höflich und hilfsbereit. Auch der Sozialarbeiter hat mir viel geholfen.

Dass ich es gut finde, dass man Übergangswohnungen bekommt und dass man die Chance hat, in ein eigenständiges Leben zu kommen. Seit der „Obdachlosigkeit“ habe ich gelernt mit Geld usw. umzugehen.

Stimmen unserer KundInnen

Was kann besser gemacht werden?

*Warum ist es nicht möglich eine kleine Waschmaschine zu haben?
Auf eigene Kosten?*

*Ich fühle mich sehr oft alleine. Warum werden die gemeinsamen
Räume oder das Kaffeehaus Samstag und Sonntag nicht
offengelassen? Man wird dann sehr depressiv.*

*In den WC-Anlagen mehr Kontrollen durchführen; in Waschanlage
mehr Kontrollen durchführen*

*Zu wenige Gruppengespräche untereinander und mit den
Betreuern*

*Kontrollen müssten besser und strenger sein, besonders bei
Putzdienst und Zimmerkontrollen.*

Das Leben im Doppelzimmer ist eine große Belastung.

*Ich wünsche mir, dass die BewohnerInnen sich mehr an die
Hausordnung halten würden. Leider ist es so, wenn keine Betreuer
anwesend sind, machen viele, was sie wollen.*

*Es wäre schön, wenn es Internet im Haus geben würde, viele
würden so leichter einen Arbeitsplatz bekommen.*

*Ich bitte darum, dass man sich das Zimmer selber ausmalen darf;
da manche Leute gelernte Maurer, Maler usw. sind.*

Daten zur KundInnenbefragung

Befragung	Zufriedenheit mit der Wiener Wohnungslosenhilfe
Zeitraum	Frühjahr 2016
Methode	Schriftliche Befragung Persönliche Befragung (Interviews)
Mittleres Alter (schriftlich)	48 Jahre
Geschlechterverteilung (schriftlich)	weiblich: 35 % männlich: 65 %

Leistungsangebot	Anzahl KundInnen	Fragebogen Rücklauf	Fragebogen Rücklauf in %	Anzahl Interviews	Interviews in %
Sozial Betreutes Wohnen	1.134	600	53 %	284	25 %
Mutter-Kind-Einrichtungen	110	73	66 %	38	35 %
Zielgruppenwohnen	394	132	34 %	105	27 %
Übergangswohnen	955	304	32 %	156	16 %
Betreutes Wohnen	875	270	31 %	155	18 %
Mobile Wohnbetreuung	513	158	31 %	106	21 %
Gesamt	3.981	1.537	39 %	844	21 %

