

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Nutzer:innen-Befragung zum Winterpaket in Wien 2024

Durchgeführt von MAKAM Research GmbH



im Auftrag des Fonds Soziales Wien

FSW-Kund:innen-Befragung zum Winterpaket in Wien 2024

Der Fonds Soziales Wien (FSW) führte im Februar und März 2024 zum ersten Mal eine Befragung von Nutzer:innen des Winterpakets in Wien durch.

In den Projektumfang wurden 6 Partnerorganisationen aufgenommen, die zum Zeitpunkt der Interviews 13 Winternotquartiere betrieben.

Vor Ort kam es zur Durchführung von 106 persönlichen Interviews mit den Nutzer:innen. Um ein gutes Abbild der Befragten und eine entsprechende Diversität zu generieren, wurden die Interviews auf Deutsch, auf Englisch oder in der jeweiligen Landessprache, durch den Einsatz von Videodolmetschen, geführt. Die Rekrutierung der befragten Nutzer:innen erfolgte primär durch die jeweiligen Mitarbeiter:innen in den Einrichtungen und über die direkte Ansprache durch das Interviewer:innenteam. Die Stichprobenauswahl war somit weder zufällig noch darauf ausgelegt, repräsentativ für die Nutzer:innen des Winterpakets zu sein, weist jedoch ähnliche Merkmale wie die Grundgesamtheit auf. Es wurden auch Einzelpersonen befragt, die das Winterpaket mit einer Personengemeinschaft und/oder der Familie nutzen.

Das Erhebungsinstrument bestand aus geschlossenen und offenen Fragestellungen. Das ermöglichte statistische Analysen, die sowohl auf deskriptiver als auch auf inferenzstatistischer Ebene durchgeführt wurden, sowie auch die Anwendung einer typenbildenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz. Aus diesen verschränkten Analysen konnten vertiefende Erkenntnisse über die Lebenssituation der interviewten Nutzer:innen erlangt werden.

Impressum

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

Für den Inhalt verantwortlich: Geschäftsbereich Finanzen & Betrieb | Leistungsfinanzen & Statistik. Grafische Gestaltung:

Geschäftsbereich Finanzen & Betrieb | Leistungsfinanzen & Statistik in Kooperation mit der Stabsstelle

Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten.

Stand: November 2025

offen | 2

Leistungen des Winterpakets

Die Wiener Wohnungslosenhilfe erweitert im Winter ihr Platzangebot um rd. 1.000 Plätze in Notquartieren (NQ), um die für obdachlose Menschen besonders harte Zeit zu überbrücken. Diese Plätze erweitern in der kältesten Jahreszeit das breite Angebot im niederschweligen Bereich. Alle Notquartiere werden im 24-Stunden-Betrieb geführt und bieten neben warmen Schlafplätzen auch Tagesaufenthalt und Verpflegung.

Die zentralen Ergebnisse aus den statistischen Analysen

	50%	wurden nach 2023 wohnungs- oder obdachlos .
	53%	nutzen das Winterpaket heuer zum ersten Mal .
	72%	fühlen sich in der Einrichtung (sehr) sicher .
	64%	wollen in Zukunft eine Arbeit in Wien finden .
	75%	wählten Wien als Lebensmittelpunkt, um Arbeit zu finden .
	24%	gehen einer Arbeit nach , wobei die Arbeitsverhältnisse primär prekär einzuschätzen sind.
	36%	mussten die gemeinsame Wohnung aufgrund von Scheidung/Trennung verlassen , was die Kaskade zur Wohnungslosigkeit auslöste.
	80%	sind mit der jeweiligen Einrichtung (sehr) zufrieden .
	59%	bewerten die Privatsphäre in der Einrichtung mit (sehr) gut .
	45%	sind in Österreich krankenversichert und besitzen eine E-Card.

Werte aus den geschlossenen Fragestellungen (Ø n = 106). Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala zur Verfügung. Zum Beispiel lauteten die Auswahlmöglichkeiten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“. Die angegebenen Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den statistischen Analysen

Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen wiedergegeben.

- 1. Die Hälfte** der befragten Nutzer:innen **wurde nach 2023 wohnungs- oder obdachlos**. Rund 25% der befragten Personen sind seit 5 Jahren oder mehr wohnungs- oder obdachlos. Das letzte Viertel wurde in den Jahren 2020 bis inkl. 2022 wohnungs- oder obdachlos.
- 2.** Mehr als die Hälfte der Befragten **nutzt das Winterpaket aktuell zum ersten Mal** (53%). Die restlichen 47% haben in den letzten Jahren zumindest einmal das Winterpaket genutzt. Erstnutzer:innen sind zumeist jünger (unter 50 Jahren) und sind zu 18% weiblich, zu 80% männlich sowie zu 2% divers.
- 3. 72%** der interviewten Nutzer:innen **fühlen sich in der Einrichtung des Winterpakets sicher**.
- 4. Mit Blick auf die Zukunft** sind **Arbeit finden** (64%) und **Wohnungssuche** (48%) die wichtigsten Themen. 17% fokussieren ausschließlich auf ihre **physische Gesundheit** und wollen beispielsweise eine Behandlung gegen den Suchtmittelmissbrauch abschließen oder eine notwendige Operation durchführen lassen.
- 5.** Für 75% ist das **Hauptmotiv für den Zuzug nach Wien die Aussicht auf Arbeit**. Dieses Motiv ist für Menschen ohne österreichische Staatsbürgerschaft wichtiger als für Österreicher:innen, die aus anderen Bundesländern kommen. Das **Angebot der Wiener Wohnungslosenhilfe** stellt für 18% ein Motiv für den Zuzug nach Wien dar, häufiger für Frauen. 10% mussten aufgrund von **Diskriminierungserfahrungen** im Herkunftsland ihre Heimat verlassen. Mehr als die Hälfte der Befragten (55%) ist bereits seit mehr als zwei Jahren in Wien.
- 6.** Etwas mehr als **ein Drittel** der Befragten ist **an das AMS angebunden, um Arbeit zu suchen** (34%) und jede:r Vierte (24%) **arbeitet**. Von den Arbeitenden erzählt nur rund ein Drittel (35%) von regelmäßigen Jobs, in der Regel wird von unregelmäßigen Gelegenheitsarbeiten berichtet.

- 7.** Für den Wohnungsverlust lassen sich **drei Hauptgründe** ausmachen:
- **Verlust der gemeinsamen Wohnung** nach einer Scheidung/Trennung (36%),
 - **Delogierung** aufgrund von Mietzinsrückständen (26%),
 - **Verlust der Arbeit** (25%).

Personen unter 50 wurden häufiger aufgrund einer Suchterkrankung wohnungslos. Der **Wohnungsverlust ereignete sich beim Großteil der befragten Personen erst in Wien**: 40% der Interviewten ohne österreichische Staatsbürgerschaft waren bereits im Herkunftsland wohnungslos bzw. obdachlos.

- 8.** Insgesamt sind 80% der Nutzer:innen mit der **Einrichtung (sehr) zufrieden**. 96% sind mit dem Unterstützungsangebot (sehr) zufrieden. Ebenso **hoch ist die Zufriedenheit mit den Mitarbeiter:innen** – 95% sind mit diesen (sehr) zufrieden.

- 9.** Die **Privatsphäre in den Einrichtungen** wird von 59% der Befragten als (sehr) gut beurteilt, 22% sind damit weniger oder gar nicht zufrieden. **Hauptgrund für eine mangelnde Privatsphäre** sind Verhaltensweisen/Anwesenheiten anderer Nutzer:innen, wobei Alkohol- und Drogengebrauch, Diebstähle und mangelnde Hygiene am häufigsten in diesem Zusammenhang thematisiert werden. Eine intakte und respektierte Privatsphäre korreliert zudem stark positiv mit einem hohen Sicherheitsempfinden.

- 10.** 53% der Befragten nehmen ihren **eigenen Gesundheitszustand** als (sehr) gut wahr, 17% beurteilen ihn als (sehr) schlecht. Die Hälfte ist aktuell in **medizinischer Betreuung**. Etwas weniger als die Hälfte (45%) ist in Österreich **krankenversichert und besitzt eine E-Card**.

Die zentralen Ergebnisse aus der typenbildenden Inhaltsanalyse

Die Aussagen interviewter Nutzer:innen zu ihrer Wohnbiografie, zum gegenwärtigen Alltag in Form des Nutzungsverhaltens in- und außerhalb der Einrichtung sowie zur Perspektive auf die Zukunft bilden die Basis für die nachfolgenden Ableitungen.

Aus den erhobenen Daten wurden im ersten Schritt des Analyseprozesses **zwei biografische Hauptorientierungen** gebildet. Diese lassen sich als Wege in das und aus dem Sozialhilfesystem im Sinn von „Armutskarrieren“ begreifen.

Somit ließen sich zwei Gruppen von befragten Personen differenzieren.

- **Nutzer:innen, die am Wiederaufbau ihrer sozialen Existenz nach einer biografischen Krise orientiert sind.** Diese Personen wurden durch ein Krisenereignis (bspw. Scheidung) wohnungs-/obdachlos und richten ihr Handeln auf die Erlangung der Voraussetzungen für selbstständiges Wohnen und Arbeitsfindung aus.
- **Nutzer:innen, die ihr Handeln an der Stabilisierung der Lebenssituation im Hilfesystem orientieren.** Diese Personen sind zumeist bereits länger obdachlos. Der Fokus liegt stark auf der Aufrechterhaltung der gegenwärtigen Situation im Hilfesystem (bspw. Erhalt des aktuellen Gesundheitszustandes etc.).

Die Kategorisierung dieser beiden Gruppen adressiert die **biografische Verlaufsdynamik nach Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft**.

Für die Typisierung wurden anschließend noch **zwei objektive Kriterien** eingeführt. Zum einen, ob es sich um Befragte handelt, die entweder in Österreich oder bereits im Ausland wohnungslos wurden. Zum anderen die Kategorie Geschlecht.¹

Die **auf diese Weise gebildeten 3 Hauptgruppen** lauten:

- A. Personen, die keine österreichische Staatsbürger:innen sind und im Ausland wohnungslos wurden.
- B. Personen, die keine österreichische Staatsbürger:innen sind und in Österreich wohnungslos wurden.
- C. Personen mit österreichischer Staatsbürger:innenschaft.

Befragte dieser 3 Hauptgruppen weisen eine Reihe unterscheidbarer Merkmale auf. Daher wurden durch diesen Analyseprozess 12 Typen zu den interviewten Nutzer:innen des Winterpakets gebildet. Die nachstehende Tabelle zeigt die Dimensionen und Ausprägungen.

¹ Aus datenschutzrechtlichen Gründen wurde für die Darstellung der Ergebnisse ausschließlich zwischen Männern und Frauen differenziert.

Wesentliche Trends aus der typenbildenden Inhaltsanalyse²

41 % der befragten Winterpaket-Nutzer:innen legen ihren **Fokus auf einen Existenzaufbau in Wien**, hingegen orientieren sich 59% an der **Stabilisierung im System**.

Personen, die am **Aufbau ihrer Existenz orientiert** sind, **sind häufiger jünger** (unter 50 Jahren), haben **häufiger Arbeit und nutzen das Angebot der Wohnungslosenhilfe häufiger zum ersten Mal**. Sie sind zudem **häufiger krankenversichert** als Personen, die an der Stabilisierung im Hilfesystem orientiert sind.

Diese Personen nutzen die Einrichtung als „**Homebase**“ zum Ausruhen und Essen und sind untertags mit der Suche nach Arbeit und Wohnung, dem Besuch von Sprachkursen bzw. mit Sorge- und reproduktiver Arbeit beschäftigt. Mit Blick auf die Zukunft orientieren sich diese Personen daran, eine **Anstellung zu finden** oder eine **Ausbildung zu machen** und zugleich in einer **eigenen Wohnung selbstständig wohnen** und leben zu können.

Personen, die an der **Stabilisierung im Hilfesystem orientiert** sind, **haben das Angebot der Wohnungslosenhilfe häufiger bereits in der Vergangenheit genutzt**. Sie sind zudem **zumeist schon länger wohnungslos** (seit 2015 oder früher). Zudem waren sie **bereits häufiger vor dem Zuzug nach Österreich wohnungslos** als Personen, die am Existenzaufbau orientiert sind.

Diese Personen nutzen die Einrichtung **stärker für soziale und kommunikative Aktivitäten** (Zeit mit anderen Nutzer:innen verbringen) und sie **nutzen andere Einrichtungen des Hilfesystems**, in denen sie Versorgungsleistungen erhalten oder Personen in einer ähnlichen Lage treffen. Mit Blick auf die Zukunft geht es in dieser Gruppe stärker um die **Wiederherstellung der Gesundheit** (z. B. nach einer Suchterkrankung) oder darum, dass sie sich mit den **Gegebenheiten der Wohn- und Lebenssituation arrangieren**. Es kann vermutet werden, dass aus diesem Grund die Zufriedenheit mit dem Versorgungs- und Betreuungsangebot größer ist als bei den Personen, die am Existenzaufbau orientiert sind.

² Kuckartz, Udo (2018). Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

		Verlaufsdynamik			
		Krise und Existenzaufbau		Stabilisierung im System	
		Männlich	Weiblich	Männlich	Weiblich
Herkunft und Verortung Wohnungsverlust	Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft; Wohnungslosigkeit im Ausland eingetreten	Typ 1 n=6	Typ 2 n=4	Typ 7 n=19	Typ 8 n=8
	Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft; Wohnungslosigkeit in Österreich eingetreten	Typ 3 n=24	Typ 4 n=6	Typ 9 n=26	Typ 10 n=2
	Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft	Typ 5 n=2	Typ 6 n=0	Typ 11 n=7	Typ 12 n=1

n=105

Stimmen der Nutzer:innen

Wenn ich im Haus bleibe, dann habe ich hier gute Bekannte, wir gehen rauchen, ich bin leider Kettenraucher und hatte Probleme mit Suchtmitteln, wir tun gemeinsam frühstücken und abendessen, unterhalten uns im Raucherbereich, im Zimmer bleibe ich nicht untertags.

Ich besuche 5x in der Woche einen Deutschkurs, das dauert ca. 3 Stunden und ist am Nachmittag.

Ich habe seit 2 Wochen eine geringfügige Arbeit als Koch gefunden, manchmal gehe ich zu Mittag ins Tageszentrum am [Ort], oder wenn ich frei habe, spaziere ich in der Stadt herum, wenn ich Geld habe, gehe ich ins Restaurant essen.

Ich gebe alle meine Sachen in ein Schließfach, damit man mir nichts stehlen kann, ich fühle mich hier sicher. Ich habe genug Privatsphäre, ich habe alles, was ich brauche, und eine sehr schöne Aussicht vom Zimmer.

Ich fühle mich von den Mitarbeitern hier gut unterstützt, es sind alle bemüht zu helfen.

Ich bin mit dem, was ich habe, zufrieden, alle sind nett zu mir und ich kann mir selbst helfen, ich bin fit, ich habe noch Kraft.

Auch die Betreuer sind sehr rücksichtsvoll, sehr respektvoll und nett und geben ihr Bestes, es ist die beste Einrichtung bis jetzt, die ich kenne.

Ich möchte zum Abschluss ein großes Lob an die Mannschaft hier im Haus aussprechen, das sind wahre Helden, danke für alles.

Ich suche dringend eine Arbeitsstelle, ich bin für alles offen.

Ich will wieder arbeiten gehen, muss arbeiten gehen, sonst bekomme ich keine Pension.

Da muss ich jetzt Wien ein großes Kompliment und Dankeschön aussprechen, in keiner europäischen Stadt gibt es so ein gut ausgebautes soziales Auffangnetz.

Daten zur Befragung

Befragung	2024
Erhebungsart	Mündliche Befragung
Einrichtungen	13
Befragungszeitraum	Februar bis März 2024
Art der Auswertung	Quantitative Auswertungen mittels statistischer Analysen Qualitative Auswertungen mittels typenbildender Inhaltsanalyse
Anzahl der geführten Interviews	106
Interviewdauer	Ø 40 Minuten

Altersverteilung	Ø 48 Jahre
Geschlechterverteilung	männlich: 79% weiblich: 20% divers: 1%
Staatsbürgerschaft – Top-Häufigkeiten	Slowakei 18% Polen 11% Österreich 9% Deutschland 8% Ungarn 8% Rumänien 8%