Fonds Soziales Wien

Für die Stadt Wien

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Wiener Wohnungslosenhilfe 2025

Kund:innen-Befragung zur Leistung Stationär betreutes Wohnen

Durchgeführt von MAKAM Research GmbH

Im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Befragung von Kund:innen der Leistung Stationär betreutes Wohnen

MAKAM Research führte im Auftrag des Fonds Soziales Wien (FSW) im Oktober und November 2025 eine Befragung im Bereich der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) durch. Befragt wurden FSW-Kund:innen, die aktuell in der Leistung Stationär betreutes Wohnen leben. Im Rahmen des Projekts wurden insgesamt 151 persönliche Interviews in 18 unterschiedlichen Einrichtungen der Leistung Stationär betreutes Wohnen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) durchgeführt, die von 9 Partnerorganisationen betrieben werden.

Das Erhebungsinstrument für die Befragungen bestand aus geschlossenen und offenen, erzählgenerierenden Fragestellungen. Dadurch konnten nicht nur statistische Analysen auf deskriptiver Ebene, sondern auch eine qualitative, typenbildende Inhaltsanalyse nach Kuckartz durchgeführt werden. Aus diesen verschränkten Analysen konnten vertiefende Erkenntnisse zu Einschätzungen zur Servicequalität der Einrichtungen und der Gestaltung des Alltags, zum Sicherheitsempfinden, zum Maß an Selbstbestimmung, zu Partizipationsmöglichkeiten, zum Schutz der Privatsphäre, zur erlebten Lebensqualität sowie zu individuellen Perspektiven und Zukunftsplänen 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: Leistungsfinanzen und Statistik. Grafische Gestaltung: Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Jänner 2026

Die Leistung Stationär betreutes Wohnen

Im Zuge der Wohnungslosenhilfe-Strategie der Stadt Wien (2022) wurde das Angebot der stationären Betreuungsformen konzeptionell weiterentwickelt. Das daraus hervorgegangene Leistungsangebot „Stationär betreutes Wohnen“ (SbW) stellt eine bei Bedarf langfristig abgesicherte Wohnmöglichkeit für Kund:innen dar, die mit einem professionellen, individuell abgestimmten Betreuungs-, Unterstützungs- und Begleitangebot kombiniert ist. Es bietet damit eine bedarfsgerechte Alternative zum eigenständigen Wohnen in einer eigenen Wohnung (Fonds Soziales Wien 2021).

Die Dauer des Aufenthalts richtet sich stets nach dem individuellen Bedarf der jeweiligen Person und kann somit auch langfristig bzw. dauerhaft gestaltet sein. Das Angebot ist darauf ausgerichtet, größtmögliche Selbstbestimmung und Selbstständigkeit der Bewohner:innen zu gewährleisten. Für die Nutzung der bereitgestellten Wohnräume ist von den Kund:innen ein Benützungsentgelt zu entrichten.

Das Angebot des Stationär betreuten Wohnens verfolgt mehrere zentrale Zielrichtungen:

- Kund:innen sollen in ihrer Selbstbestimmung gestärkt und in einem möglichst eigenständigen Leben unterstützt werden.
- Stabiles Wohnen soll ermöglicht und bei Bedarf langfristig abgesichert werden.
- Die materielle, psychosoziale und gesundheitliche Stabilisierung der Kund:innen steht im Vordergrund.
- Das Angebot dient der Erhaltung und Weiterentwicklung bestehender Fähigkeiten der Kund:innen, die ein selbstbestimmtes und eigenständiges Wohnen fördern.
- Es wird, bei Wunsch oder Bedarf, eine Durchlässigkeit zu Mobil betreutem Wohnen oder in ein eigenständiges Wohnen ohne Betreuung sichergestellt.

Die zentralen statistischen Ergebnisse

91 %	sind **mit der Einrichtung** insgesamt **(sehr) zufrieden**.
84 %	finden das **Nutzungsentgelt (sehr) fair und angemessen**.
89 %	**fühlen sich** in der Einrichtung **(sehr) sicher**.
93 %	empfinden ihre **Privatsphäre** als **(sehr) gut**.
97 %	finden, dass ihre **Privatsphäre durch die Mitarbeiter:innen (voll) gewahrt** wird.
95 %	geben an, mit den **Mitarbeiter:innen insgesamt (sehr) zufrieden zu** sein.
76 %	sind mit der **Sauberkeit und Hygiene in der Einrichtung (sehr) zufrieden.**
89 %	sind mit **ihrer Wohneinheit (sehr) zufrieden**.
40 %	bewerten ihre **körperliche Gesundheit** als **(sehr) gut**.
74 %	geben an, **(voll) auf das soziale Netz in Wien zu vertrauen**.

Werte aus den geschlossenen Fragestellungen (max. n = 151). 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 Ergebnisse aus den Analysen wiedergegeben.

1. **Die Gesamtzufriedenheit mit den jeweiligen Einrichtungen fällt insgesamt hoch aus.** 91 % der Befragten geben an, mit ihrer Einrichtung (sehr) zufrieden zu sein, und 71 % würden sie sehr wahrscheinlich weiterempfehlen. Die am häufigsten genannten Verbesserungsvorschläge betreffen die Anschaffung konkreter Ausstattungs- bzw. Einrichtungsgegenstände, Anpassungen interner Regelungen sowie Sanierungsmaßnahmen bzw. den Austausch oder die Reparatur bereits vorhandener Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände.

2. **Die Bewertungen der Mitarbeiter:innen fallen insgesamt sehr positiv aus.** 95 % der befragten SbW-Kund:innen geben an, mit den Mitarbeiter:innen insgesamt (sehr) zufrieden zu sein. Zudem sind 96 % (voll) der Auffassung, dass ihre Fragen beantwortet werden. Jeweils 91 % stimmen (voll) zu, dass sie mit der Erreichbarkeit der Mitarbeiter:innen zufrieden sind und dass die Mitarbeiter:innen Interesse an ihnen zeigen. Darüber hinaus haben 84 % (volles) Vertrauen in die Mitarbeiter:innen.

3. **Die Zufriedenheit mit der Wohneinheit ist hoch.** Insgesamt zeigen sich 89 % der Befragten damit (sehr) zufrieden. Besonders hervorgehoben werden dabei die Ausstattung und Einrichtung, die Räumlichkeiten sowie weitere positive Aspekte wie ein als stimmig wahrgenommenes Preis-Leistungs-Verhältnis. Vereinzelt werden jedoch auch Kritikpunkte genannt, die sich insbesondere auf eine als zu gering empfundene Wohnungsgröße, limitierte Gestaltungsmöglichkeiten sowie punktuell auf Hygiene in allgemeinen Bereichen beziehen.

4. **Das Nutzungsentgelt bzw. die Miete wird überwiegend als fair und angemessen beurteilt.** 84 % der Befragten sind (voll) der Ansicht, dass der jeweilige Betrag angemessen ist. Gleichzeitig berichten 36 %, bereits einmal Zahlungsprobleme gehabt zu haben, zumeist aufgrund verspäteter oder ausgebliebener Geldleistungen durch Behörden sowie aufgrund anderer Ausgaben (teils spezifisch benannt, teils nicht weiter spezifiziert). Innerhalb dieser Gruppe zeigen sich jedoch 96 % mit der Unterstützung durch die jeweilige Einrichtung (sehr) zufrieden. Diese umfasste beispielsweise Vereinbarungen zu Ratenzahlungen, die Möglichkeit einer späteren Zahlung sowie weitere Formen der Unterstützung.

5. **Die Selbstbestimmung erscheint im Alltag der befragten SbW-Kund:innen deutlich verankert, stellenweise gibt es den Wunsch nach einem Ausbau**. 98 % geben an, Besuche grundsätzlich selbst regeln zu können, und 93 % erleben ihren eigenen Wohnraum grundsätzlich als gestaltbar. In den erzählgenerierenden Fragen finden sich jedoch vereinzelt Hinweise auf punktuelle Wünsche nach mehr Freiheit, etwa in Einrichtungen mit festen Besuchs- oder Übernachtungsregelungen oder in Bezug auf größere Entscheidungsspielräume bei der Auswahl eigener Möbel bzw. der individuellen Gestaltung der Wohneinheit.

6. **Bei den Beteiligungs- und Partizipationsmöglichkeiten zeigt sich ein grundsätzlich positives Bild, mit punktuellem Verbesserungsbedarf.** 74 % berichten von bestehenden Plattformen zur Angebots- und Einrichtungsentwicklung, 84 % fühlen sich über Beteiligungs- und Beschwerdewege informiert. 53 % haben bereits Feedback eingebracht; davon geben 86 % an, dass dieses ernst genommen wurde, vereinzelt wird jedoch auch fehlende Wirksamkeit berichtet. 74 % können an Gremien oder Hausbesprechungen teilnehmen; innerhalb dieser Gruppe nehmen 87 % Anhörungs- und Mitspracherechte sowie eine Mitwirkung an Entscheidungen wahr.

7. **Viele Bewohner:innen nutzen regelmäßig ein sozialarbeiterisches Angebot in der Einrichtung.** 72 % berichten, dieses regelmäßig in Anspruch zu nehmen. Personen, die dies verneinen, begründen dies vor allem mit fehlendem Bedarf, einem anderweitigen Betreuungskontakt in der Einrichtung oder damit, dass ein entsprechendes Angebot in der Einrichtung nicht vorhanden sei.

8. **Der Großteil der befragten SbW-Kund:innen hat unmittelbar vor dem Einzug in einer anderen WWH-Einrichtung gelebt (65 %).** Zugleich berichten 86 %, bereits einmal eigenständig in Miete oder Eigentum und damit mit entsprechender Meldung gewohnt zu haben, 81 % waren dabei selbst als Mieter:in bzw. Eigentümer:in geführt.

9. **Die Gesundheit wird insgesamt differenziert eingeschätzt.** 50 % bewerten ihre psychische Gesundheit als (sehr) gut, 21 % als (sehr) schlecht. Die körperliche Gesundheit wird von 40 % als (sehr) gut und von 22 % als (sehr) schlecht eingeschätzt.

10. **Das Vertrauen in das soziale Netz in Wien fällt insgesamt hoch aus.** 74 % geben an, großes Vertrauen zu haben. Ebenfalls überwiegend positiv wird der Beitrag des Fonds Soziales Wien (FSW) zur sozialen Sicherheit in Wien eingeschätzt, 89 % stimmen hier (voll) zu.

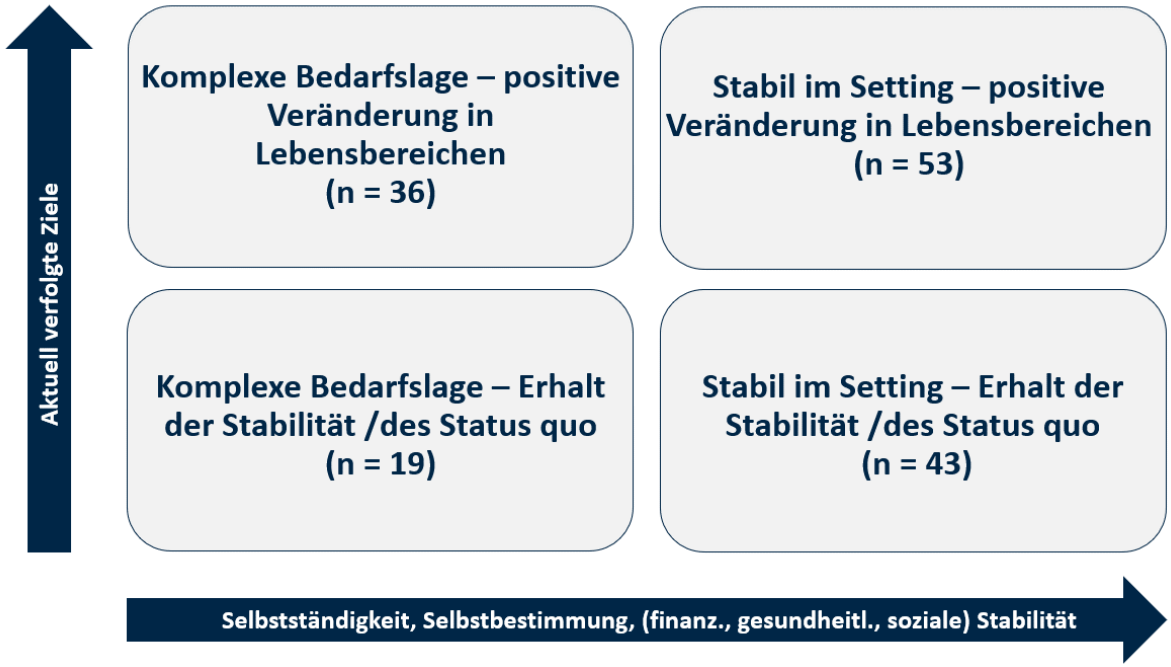
Die inhaltsanalytische Typenbildung

Im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse mit dem Ziel der **Typenbildung nach Kuckartz**[1] wurde in kooperativer Abstimmung mit dem FSW ein **zweidimensionaler Merkmalsraum** entwickelt. Dieser dient der systematischen Einordnung unterschiedlicher Fallverläufe.

Die **erste Dimension** beschreibt **den Grad an vorhandener Selbstbestimmung, Selbstständigkeit sowie Stabilität im Alltag**. Sie erfasst, inwieweit die befragten Personen ihren Alltag eigenständig und selbstbestimmt bewältigen und über verlässliche materielle sowie psychosoziale Ressourcen verfügen.

Die **zweite Dimension** fokussiert die **aktuell verfolgten Ziele** und bildet ab, ob zum Erhebungszeitpunkt positive Veränderungen angestrebt werden oder der Fokus eher auf einem Erhalt des Status quo liegt.

Auf Grundlage der beiden Achsen wurden **vier idealtypische Typen** systematisiert, die unterschiedliche Kombinationen von Alltagsstabilität und Zielsetzung repräsentieren.



[1] Kuckartz, Udo und Rädiker, Stefan. 2024. *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Umsetzung mit Software und künstlicher Intelligenz*. 6., überarbeitete und erweiterte Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Der Typus „**Stabil im Setting – positive Veränderungen in Lebensbereichen**“ umfasst 53 Personen und ist mit 35 % die größte Gruppe der Stichprobe. Kennzeichnend ist eine weitgehend selbstständige und selbstbestimmte Alltagsgestaltung bei insgesamt eher geringem Unterstützungsbedarf. Die Personen sind auf sozialer, finanzieller und gesundheitlicher Ebene überwiegend stabil und berichten tendenziell von höherer Lebenszufriedenheit. Besonders typisch ist, dass sie nicht primär den Status quo sichern wollen, sondern aktiv an konkreten positiven Veränderungen arbeiten, etwa in Bezug auf Wohnen, Beruf, Gesundheit oder eine selbstbestimmtere Freizeitgestaltung. Strukturell ist der Typus männerdominiert und ist im Durchschnitt 46 Jahre alt, also etwas jünger als die Gesamtstichprobe. Viele sind erst seit Kurzem (vor allem seit 2024/2025) in der Einrichtung.

Der Typus „**Stabil im Setting – Erhalt der Stabilität/des Status quo**“ umfasst 43 Personen (28 %) und ist ebenfalls durch eine weitgehend selbstständige, selbstbestimmte Alltagsbewältigung bei geringem Unterstützungsbedarf gekennzeichnet. Sozial, finanziell und gesundheitlich zeigen sich die Personen überwiegend stabil; das bestehende Leben wird als stimmig erlebt und die Lebenszufriedenheit ist tendenziell hoch. Der zentrale Unterschied liegt in den aktuell verfolgten Zielen: Im Vordergrund steht die Sicherung und Stabilisierung des Status quo, also das Bewahren passender Routinen, Strukturen und Lebensarrangements, statt Veränderung oder gezielter Entwicklung. Strukturell ist der Typus männerdominiert und mit einem Durchschnittsalter von 62 Jahren deutlich älter als die Gesamtstichprobe. Die Staatsbürger:innenschaft ist nahezu durchgehend österreichisch. Viele leben schon länger in der Einrichtung (häufig Eintritt vor 2020).

Der Typus „**Komplexe Bedarfslage – positive Veränderungen in Lebensbereichen**“ umfasst 36 Personen (24 %) und beschreibt eine Gruppe, bei der Selbstständigkeit und Stabilität in mehreren Lebensbereichen eingeschränkt sind und daher ein erhöhter Unterstützungs- bzw. Betreuungsbedarf besteht. Die Lebenssituation ist sozial, finanziell und gesundheitlich häufiger fragil oder phasenweise belastet. Entsprechend fällt die Lebenszufriedenheit insgesamt eher ambivalent aus. Gleichzeitig ist, trotz dieser Belastungen, eine positive Veränderung angestrebt: Die Personen richten ihren Blick aktiv auf Veränderung und Verbesserung und verfolgen diesbezüglich konkrete Ziele, etwa in Bezug auf Wohnen, Arbeit, Gesundheit oder eine selbstbestimmtere Freizeit, häufig auch durch die Nutzung vorhandener Unterstützungsangebote. Strukturell zeigt sich eine ausgewogene Geschlechterverteilung, mit einem Durchschnittsalter von 44 Jahren und überwiegend österreichischer Staatsbürger:innenschaft bei zugleich vergleichsweise höherem Anteil nicht-österreichischer Personen. Auffällig ist zudem eine eher kürzere Aufenthaltsdauer mit vielen Eintritten in den letzten Jahren (insbesondere 2023).

Der Typus „**Komplexe Bedarfslage – Erhalt der Stabilität/des Status quo**“ umfasst 19 Personen (13 %) und beschreibt ebenfalls eine Gruppe mit deutlich erhöhtem Unterstützungs- und Betreuungsbedarf, da der Alltag in mehreren Bereichen nicht durchgängig selbstständig bewältigt werden kann. Die Lebenslagen sind sozial, finanziell und gesundheitlich häufig vulnerabel und belastet: Teilhabe und soziale Beziehungen werden eher als eingeschränkt erlebt, finanzielle Mittel sind oft nicht ausreichend und vor

allem die körperliche Gesundheit wird überwiegend schlecht eingeschätzt; die psychische Gesundheit zeigt sich dabei polarisiert. Charakteristisch ist, dass der Fokus primär auf Alltagsbewältigung, dem Halten der aktuellen Situation und dem Vermeiden weiterer Verschlechterungen liegt. Strukturell ist der Typus eher männlich dominiert, älter (Ø 56 Jahre) und besteht fast ausschließlich aus österreichischen Staatsbürger:innen. Auffällig sind zudem viele sehr langjährige Aufenthalte (ein großer Anteil vor 2015).

Stimmen der Kund:innen

Leben in der Einrichtung

Alltagsgestaltung

„Ich habe einen Hund und drei Hamster, da bin ich eh beschäftigt, mit dem Hund fahre ich oft zur Donauinsel, wir gehen viel spazieren, ich tu selber kochen, einkaufen, mache den Haushalt, fahre zum Sozialmarkt, ich höre gerne Musik.“

„Mir geht es gesundheitlich nicht so gut, aber ich geh täglich einkaufen und bringe Pfandflaschen zurück.“

„Ich gehe gerne in den Park mit Bekannten aus dem Haus oder wir treffen uns im Kaffeehaus, gehen gemeinsam einkaufen, das meiste erledigt für mich die Heimhilfe, vor allem den Haushalt, die Reinigung und Wäsche.“

Positive Aspekte der Einrichtung

„Mir gefällt besonders die Lage hier. […] Die Miete ist auch sehr niedrig und ich werde auch immens von meiner Sozialarbeiterin unterstützt.“

„In meinem Stock ist ein sehr guter Zusammenhalt, das gefällt mir.“

„Ich mache gerne mit bei den gemeinsamen Aktivitäten, so wie das Kochen, das Basteln, die eigene Wohnung gefällt mir.“

Zusammenleben in der Einrichtung

„Ich helfe anderen beim Einkaufen und bringe Sachen mit.“

„Es ist manchmal sehr laut am Gang, die jungen Leute machen Lärm und bringen immer andere Personen von draußen mit, am Wochenende ist es schlimmer, weil hier keine Aufsicht ist, der Lift wird verschmutzt, ich habe hier nur einen Freund, das ist mein Nachbar, mit dem verstehe ich mich gut, der ist so alt wie ich.“

„Ich habe nicht wirklich was mit anderen zu tun.“

Sicherheitsgefühl in der Einrichtung

„Ich fühle mich sehr sicher, da ich weiß, dass ich auch jederzeit nach unten zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kann, wenn etwas sein sollte."

Privatsphäre in der Einrichtung

„Die Betreuer machen zweimal in der Woche Kontrollbesuche, das weiß ich und stört mich nicht."

„Die Betreuungspersonen respektieren die Privatsphäre sehr gut."

Struktur und Rahmen der Einrichtung

Zufriedenheit mit der Wohneinheit

„Es ist optimal, ich kann machen, was ich will, habe eigene Dusche, WC, Bad."

„Es könnte ein wenig größer sein, ein kleiner Abstellraum wäre gut."

„Es ist zweckmäßig gemacht, man hat praktisch alles, was man braucht in der Wohnung."

Veränderungs- und Verbesserungsvorschläge

„Ich hätte gerne ein Hängeregal und eine Mikrowelle."

„Zum Beispiel wäre es gut, wenn am Wochenende ein Portier im Haus wäre, dann wären nicht so viele Süchtige am Gang und im Aufzug, es wäre ruhiger."

„Eigentlich nichts, ich bin mit allem sehr zufrieden."

Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten

„Es gibt nichts, worüber ich mich beschweren könnte."

„Die Betreuer sind immer da und ansprechbar. Es gibt einen Seelsorger im Haus, Sozialarbeiter und das Bewohnerforum. Wer will, kann kommen. Ist eine gute Sache, finde ich. Ja, wird ernst genommen."

„Ich habe bereits Feedback gegeben, aber ich habe das Gefühl, dass das Feedback zwar aufgenommen wird, aber nicht wirklich umgesetzt oder erst viel später umgesetzt wird."

Wohnbiografie

Einzug in die Einrichtung

„Es kam ein Zivildiener damals und hat mir bei meinem Umzug geholfen."

„Ich bin mit meinem Gepäck hergekommen und hab alles alleine gemacht, […]. Besichtigungen gab es keine."

„Ich konnte besichtigen. Dann hab ich gleich zugestimmt und die Leute hier haben auch zugestimmt. Es gab eine ca. 6-monatige Warteperiode. Geholfen und in die Wege geleitet hat das die Sozialarbeiterin im [Name einer WWH-Einrichtung]."

Zukunft und Perspektive

Zukunftspläne

„Ich möchte eine Freundin finden."

„Gesund bleiben und möglichst 100 Jahre alt werden."

„Ich habe vor, wieder nächstes Jahr in den Urlaub zu fliegen für einen Monat. Außerdem möchte ich von hier ausziehen und aus Wien raus. Am besten ins Burgenland zu einem Kollegen von mir."

„Ich möchte ausziehen. Ich kann wahrscheinlich in 2 Jahren schon in eine eigene Wohnung im Gemeindebau ziehen. Außerdem möchte ich die Peer-Messe im Rathaus besuchen und die Ausbildung zur Peer-Mitarbeiterin machen. Und dann nach all dem auch endlich wieder Urlaub machen."

Benötigte Unterstützung

„Einen Arbeitsplatz, damit ich mir die Wohnung leisten kann. Ich werde durch den Sozialarbeiter unterstützt."

„Mein Sozialarbeiter hilft mir bei dem Antrag mit der Pension."

„Ängste behandeln, Sozialphobie behandeln, dafür intensivere Betreuung und Tipps."

Daten zur Befragung

Befragung	Stationär betreutes Wohnen
Erhebungsart	persönliche Befragung mit Gesprächsleitfaden
Einrichtungen	18
Partnerorganisationen	9
Befragungszeitraum	Oktober bis November 2025
Art der Auswertung	quantitative Auswertungen und statistische Analysen qualitative inhaltsanalytische Typenbildung
Befragte Personen	151
Alter (Mittelwert)	51 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 35 % männlich: 65 %
Nationalität	österreichische Staatsbürger:innen: 83 % nicht-österreichische Staatsbürger:innen: 17 %