Fonds Soziales Wien

Für die Stadt Wien

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Wiener Wohnungslosenhilfe 2025

Kund:innen-Befragung zur Leistung Mutter-Kind-Einrichtung

Durchgeführt von MAKAM Research GmbH

Im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Befragung von Kund:innen der Leistung Mutter-Kind-Einrichtung

MAKAM Research führte im Auftrag des Fonds Soziales Wien (FSW) im November und Dezember 2025 eine Befragung im Bereich der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) durch. Befragt wurden FSW-Kund:innen, die aktuell die Leistung Mutter-Kind-Einrichtung (MuKi) nutzen. Im Rahmen des Projekts wurden insgesamt 50 persönliche Interviews in 8 unterschiedlichen Einrichtungen durchgeführt, die von 4 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 zur Gestaltung des Alltags, zur Zufriedenheit mit diversen Aspekten der Einrichtung, zu Betreuungsqualitäten der Mitarbeiter:innen, zum Sicherheitsempfinden und zur Privatsphäre, zum Maß an Selbstbestimmung und zu Partizipationsmöglichkeiten, zur Unterstützung und zum Wohlbefinden der Kinder, zur Lebensqualität sowie zu individuellen Perspektiven und Zukunftsplänen erlangt werden.

Bei den beschriebenen Ergebnissen handelt es sich um subjektive Angaben der befragten Kundinnen.

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: Februar 2026

Die Leistung Mutter-Kind-Einrichtung

Im Zuge der strategischen Neuausrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe (2022) wurde das Angebot der stationären Betreuungsformen konzeptionell weiterentwickelt. Die Leistung Mutter-Kind-Einrichtung (MuKi-Einrichtung) bietet Kund:innen eine gesicherte Wohnmöglichkeit. Diese Wohnmöglichkeit ist mit einem fachkundigen, am individuellen Bedarf ausgerichteten Beratungs-, Unterstützungs- und Begleitungsangebot verknüpft und stellt eine stationäre Alternative zum Wohnen in einer eigenen Wohnung dar.

Die Zielgruppe der Mutter-Kind-Einrichtungen umfasst volljährige, von Obdach- oder Wohnungslosigkeit betroffene Mütter, schwangere Frauen sowie, in einzelnen Einrichtungen, auch Väter bzw. Elternpaare, mit ihren minderjährigen Kindern, die einen Betreuungsbedarf aufweisen.

Die Dauer des Aufenthalts richtet sich nach dem individuellen Bedarf und dem Wunsch der Kund:innen. Bei Leistungszuerkennung ist eine Förderbewilligung von zwei Jahren durch das Kund:innenservice Obdach- und Wohnungslosenhilfe (KSOW) vorgesehen, wobei, je nach Bedarf, eine Verlängerung der Förderung möglich ist.

Das Angebot ist darauf ausgerichtet, größtmögliche Selbstbestimmung und Selbstständigkeit zu gewährleisten. Für die Zurverfügungstellung des Wohnraums ist ein Nutzungsentgelt zu bezahlen.

Die Leistung Mutter-Kind-Einrichtung verfolgt folgende Zielsetzungen:

- Den Kund:innen ein selbstbestimmtes, eigenverantwortliches Leben zu ermöglichen.
- Kund:innen zu befähigen, mit ihren Kindern selbstständig und stabil sowie langfristig in einer eigenen Wohnung zu leben.
- Kund:innen zu unterstützen, ihre Rolle als Elternteil selbstwirksam und entscheidungskompetent wahrzunehmen und die Entwicklung ihres Kindes aktiv fördern zu können.
- Kund:innen das Erleben einer gestärkten Mutter-Kind-Beziehung zu ermöglichen.
- Die Lebenssituation der Familien auf materieller, gesundheitlicher und psychosozialer Ebene zu stabilisieren.
- Kund:innen Reflexionsmöglichkeiten traumatischer Gewalterfahrungen zu eröffnen.
- Für die Kinder ein Aufwachsen in einem stabilen und gewaltfreien familiären Umfeld, abseits einer institutionellen Betreuung zu erreichen.

- Die Eltern-Kind-Beziehung so weit zu stärken, dass Kinder jene altersadäquate und personenbezogene Pflege, Erziehung und Förderung in ihrer Familie erhalten, die den Grundstein für ein zukünftig selbstbestimmtes Leben legen.
- Die Durchlässigkeit zu Mobil betreutem Wohnen und in eigenständiges Wohnen ohne Betreuung bei Bedarf bzw. Wunsch des:der Kund:in zu gewährleisten.

Die zentralen statistischen Ergebnisse

90 %	sind **mit der Einrichtung** insgesamt **(sehr) zufrieden**.
92 %	sind mit **ihrer Wohneinheit (sehr) zufrieden**.
96 %	finden die **Höhe des Nutzungsentgelts (sehr) fair** und **angemessen**.
92 %	**fühlen sich** in der Einrichtung **(sehr) sicher**.
92 %	empfinden ihre **Privatsphäre** als **(sehr) gut**.
90 %	sind mit der **Sauberkeit und Hygiene in der Einrichtung (sehr) zufrieden.**
96 %	sind mit den **Mitarbeiter:innen insgesamt (sehr) zufrieden**.
96 %	bestätigen, dass sie ihre **Betreuung (voll) mitgestalten** können.
82 %	bewerten ihre **körperliche Gesundheit** als **(sehr) gut**.
80 %	vertrauen **(voll) in das soziale Netz in Wien**.

Werte aus den geschlossenen Fragestellungen (max. n = 50). 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.** 90 % der Befragten geben an, mit ihrer Einrichtung (sehr) zufrieden zu sein, und weitere 90 % würden sie sehr wahrscheinlich weiterempfehlen, was einem Net Promoter Score von 88 entspricht. Der am häufigsten genannte Verbesserungsvorschlag betrifft die geteilte Waschküche, die einen wiederkehrenden Konflikt- und Problembereich darstellt.

2. **Die Zufriedenheit mit der eigenen Wohneinheit ist hoch.** Insgesamt zeigen sich 92 % der Befragten damit (sehr) zufrieden. Besonders positiv hervorgehoben werden die Größe der Wohneinheit bzw. die Anzahl der Räume. Aber es gibt auch Kundinnen, die mit der Größe ihrer Wohneinheit nicht zufrieden sind. Weitere, seltenere Kritikpunkte betreffen den Abnutzungszustand der Wohneinheit und geteilte Sanitäranlagen am Gang.

3. **Die Höhe des Nutzungsentgelts bzw. der Miete wird generell als fair und angemessen beurteilt.** 96 % der Befragten empfinden den jeweiligen Betrag als angemessen.

4. **Die Zufriedenheit mit den Mitarbeiter:innen ist auf einem sehr hohen Niveau.** 96 % der befragten MuKi-Kundinnen sind mit den Mitarbeiter:innen insgesamt (sehr) zufrieden. Jeweils 96 % bestätigen, dass ihre Privatsphäre durch die Mitarbeiter:innen respektiert wird und dass ein Vertrauensverhältnis zu den Mitarbeiter:innen besteht. Diese und weitere Ergebnisse zeigen, dass die Mitarbeiter:innen nahezu durchgehend als vertrauenswürdig, kompetent und unterstützend wahrgenommen werden.

5. **Die Selbstbestimmung ist im Alltag der befragten MuKi-Kundinnen deutlich verankert, weist jedoch punktuelle Entwicklungsmöglichkeiten auf.** 98 % geben an, Besuche eigenständig regeln zu können. In Bezug auf die Gestaltung des Wohnraums fällt dieser Anteil mit 88 % etwas geringer aus, was auf ein begrenztes, aber erkennbares Potenzial zur weiteren Stärkung individueller Gestaltungsspielräume hindeutet.

6. **Bei den Beteiligungs- und Partizipationsmöglichkeiten zeigt sich ein grundsätzlich positives Bild, mit vereinzeltem Verbesserungsbedarf.** 93 % berichten von vorhandenen Plattformen zur Angebots- und Einrichtungsentwicklung und 90 % fühlen sich über Beteiligungs- und Beschwerdewege informiert. Etwas weniger als die Hälfte (46 %) hat bereits aktiv Veränderungsvorschläge oder Feedback eingebracht. Von diesen Personen bestätigen wiederum 91 %, dass ihre **Rückmeldungen von den verantwortlichen Mitarbeiter:innen ernst genommen** werden. 98 % können an Gremien oder Hausbesprechungen teilnehmen; innerhalb dieser Gruppe nehmen alle ein Anhörungs- und Mitspracherechte wahr ebenso wie das Recht, an Entscheidungen mitzuwirken.

7. **72 % der befragten Bewohnerinnen geben an, eine Zielvereinbarung zu haben, und berichten, regelmäßig gemeinsam mit dem Betreuungspersonal an deren Umsetzung zu arbeiten.** Die inhaltlichen Schwerpunkte liegen dabei insbesondere auf der Verbesserung der finanziellen Situation, der Wohnungssuche bzw. einem Umzug sowie der gesundheitlichen Stabilisierung.

8. **3 von 10 der befragten Kundinnen waren unmittelbar vor dem Einzug in die MuKi-Einrichtung in einer anderen Einrichtung der WWH.** Weitere 30 % lebten in einer Wohnung, entweder alleine oder mit Bekannten, Verwandten oder Partner:in, während 22 % unmittelbar aus einem Frauenhaus kamen.

9. **Die eigene Gesundheit wird von den befragten Kundinnen insgesamt gut eingeschätzt.** 82 % bewerten ihre körperliche Gesundheit als (sehr) gut, nur eine Person als schlecht. Die psychische Gesundheit wird von 84 % als (sehr) gut und ebenso von einer Person als schlecht eingeschätzt.

10. **Das Vertrauen in das soziale System ist hoch ausgeprägt:** 93 % bestätigen, dass der **Fonds Soziales Wien zur sozialen Sicherheit beiträgt** und 80 % äußern ein **hohes Vertrauen in das soziale Netz in Wien**.

Die inhaltsanalytische Typenbildung

Im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse mit dem Ziel der **Typenbildung nach Kuckartz**[1] wurde in kooperativer Abstimmung mit dem FSW ein **Merkmalsraum** entwickelt. Dieser dient der systematischen Einordnung unterschiedlicher Fallverläufe abhängig vom Grund ihres Aufenthalts in einem MuKi. Was alle Kundinnen, unabhängig vom Typus, gemeinsam haben, ist die Wohnungslosigkeit und der Bedarf an diesbezüglicher Betreuung durch die Einrichtung.

Der Typus „**Gewalterfahrung**“ umfasst 15 Personen (30 %). Ausschlaggebend für die Zuordnung zu diesem Typus ist ein vorheriger Aufenthalt in einer Gewaltschutzeinrichtung, wie einem Frauenhaus, oder eine derzeitige Betreuung durch ein Gewaltschutzzentrum. Bei den Kundinnen dieses Typus steht die Stabilisierung nach einer Gewalterfahrung im besonderen Fokus des Aufenthalts in der MuKi-Einrichtung.
Vertreter:innen dieses Typs lassen sich wie folgt charakterisieren: 67 % verfügen nicht über eine österreichische Staatsbürgerinnenschaft. Mit durchschnittlich 27 Jahren sind diese Kundinnen um 5 bzw. 6 Jahre jünger als die beiden anderen Typen und besitzen tendenziell etwas häufiger ein geringes formales Bildungsniveau. Auch ihren Gesundheitszustand schätzen sie etwas schlechter ein als die beiden anderen Typen. Bei Kundinnen dieses Typus fungiert die Hausgemeinschaft stärker als sozialer Bezugsraum, private soziale Kontakte außerhalb der Einrichtung spielen eine untergeordnete Rolle. Zudem strukturiert das Deutschlernen häufiger den Alltag und drückt sich häufiger in den Zukunftsplänen dieser Kundinnen aus.

Der Typus „**Anbindung an MA 11**“ umfasst 11 Kundinnen (22 %). Ausschlaggebend für die Zuordnung zu diesem Typus ist eine aufrechte Betreuung durch die Kinder- und Jugendhilfe der Stadt Wien (MA 11) oder eine solche Betreuung zum Zeitpunkt des Einzuges, bei gleichzeitiger Abwesenheit berichteter Gewalterfahrungen bzw. einer Betreuung durch Gewaltschutzeinrichtungen.
Kundinnen dieses Typus zeichnen sich durch folgende zentrale Merkmale aus: Sie sind im Durchschnitt 32 Jahre alt. Mit 82 % sind sie häufiger nicht-österreichische Staatsbürgerinnen als die Kundinnen der beiden anderen Typen. Ihre Gesundheit – körperlich wie psychisch – schätzen sie überwiegend gut ein. Kundinnen dieses Typus sind stärker in familiäre Netzwerke, Bekanntenkreise und therapeutische Strukturen eingebunden; ebenso wirkt die Begleitung durch die MA 11 strukturprägend.

Der Typus „**Andere prekäre Lebenslage**“ umfasst 24 Personen und ist mit 48 % die größte Gruppe der Stichprobe. Diesem Typus wurden jene MuKi-Kundinnen zugeordnet, bei denen weder eine vorangegangene Gewalterfahrung noch eine Betreuung durch die MA 11 als ausschlaggebender Anlass für den Aufenthalt in der jeweiligen MuKi-Einrichtung

[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.

identifiziert werden konnte. Stattdessen steht bei diesen befragten Personen eine Wohnungslosigkeit im Kontext einer sonstigen prekären Lebenslage als Grund für die Inanspruchnahme der MuKi-Einrichtung im Zentrum.
Die dem Typus zugeordneten Fälle lassen sich durch folgende Aspekte näher definieren: Sie sind mit durchschnittlich 33 Jahren am ältesten. Auch wenn mehr als die Hälfte (54 %) nicht über eine österreichische Staatsbürgerinnenschaft verfügt, befinden sich hier im Vergleich aller Typen deutlich mehr Österreicherinnen. Die Kundinnen zeichnen sich durch eine insgesamt gute gesundheitliche Situation und eine vergleichsweise vielfältige soziale Einbindung aus.

Typübergreifend zeigen sich als verbindende Elemente die zentrale Rolle der Kinderbetreuung, die mehrheitlich positiv eingeschätzte kindliche Entwicklung, die Stabilisierung der eigenen Gesundheit sowie der Wunsch nach finanzieller Sicherheit und eigenständigem Wohnraum.

Stimmen der Kundinnen

Leben in der Einrichtung

Positive Aspekte der Einrichtung

„Die Unterstützung, die ich hier bekomme, ist einfach super. Ich bekomme in vielen Angelegenheiten Hilfe, zum Beispiel dabei, Anträge zu stellen, auch für die Kinder wird viel geboten."

„Die sozialarbeiterische Möglichkeit, die Spenden für Leute, die finanziell nicht so viele Möglichkeiten haben, dass wir trotzdem schöne Wohnungen bekommen."

Zusammenleben in der Einrichtung

„Ich habe an sich mit niemandem ein Problem hier, aber auch nicht wirklich Kontakt zu den anderen."

„Hier im großen Spielraum kommen die Kinder und auch die Mütter zusammen, tratschen, es ist sehr nett hier."

Sicherheitsgefühl in der Einrichtung

„Es gibt keinen Grund, mich unsicher zu fühlen."

„Das Chipsystem, hier ist wirklich ein sicheres Gebäude. Das Büro reagiert auch immer, wenn etwas ist."

Privatsphäre in der Einrichtung

„Es gibt jeden Tag am Abend einen Kontrollgang, dann schaut der Betreuer, ob eh alles in Ordnung ist, ob ich noch was brauche."

„Es gibt keine ständigen Kontrollen, wenn ich was brauche, dann gehe ich ins Büro."

Struktur und Rahmen der Einrichtung

Zufriedenheit mit der Wohneinheit

„Ich habe eine sehr schöne Aufteilung der Zimmer, dadurch sieht sie auch größer aus, als sie ist. Mein Vorzimmer ist sehr lang und mein Wohnzimmer ist riesig."

„Für meine Tochter und mich reicht es vollkommen."

Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten

„Ich könnte es dem Personal sagen. Über mich wurde sich schon beschwert, das wurde besprochen."

„Es gab mal Streit mit der Nachbarin, das wurde recht schnell geklärt, man wird ernst genommen."

Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter:innen

Zielvereinbarung

„Geld ansparen für eine Wohnung, Jobsuche."

„Geld ansparen, Probleme bearbeiten, mein Sohn war traumatisiert, hat Gewalt miterlebt, daran wird gearbeitet, psychische Gesundheit."

Unterstützung im Alltag mit Kindern

„Es gibt hier eine Babygruppe, da können sich die Mütter austauschen, ich war schon einmal dabei."

„Ich bekomme eine sehr große Hilfe durch die Psychologin hier. Es werden auch einfach Alltagsthemen optimiert, was auch hilfreich ist. Es ist auch einfach jemand da, an den sich mein Sohn wenden kann, außer eben seine eigene Mama."

Zukunft und Perspektive

Zukunftspläne

„Finanziell stabil werden und eine eigene Wohnung haben. Einfach eine glückliche Zukunft und einen Job."

„Ich möchte nur das Beste für meine Kinder, eine gute Ausbildung, ich möchte für meine Kinder eine gute Mutter sein."

Benötigte Unterstützung

„Keine. Überall, wo ich Hilfe benötigt habe, habe ich sie auch bekommen."

„Es ist noch ein langer Weg. Hier bekomme ich viel Unterstützung, ich muss auch meinen Teil dazu beitragen."

Daten zur Befragung

Befragung	Mutter-Kind-Einrichtung der WWH
Erhebungsart	persönliche Befragung mit Gesprächsleitfaden
Einrichtungen	8
Partnerorganisationen	4
Befragungszeitraum	November bis Dezember 2025
Art der Auswertung	quantitative Auswertungen und statistische Analysen qualitative inhaltsanalytische Typenbildung
Befragte Personen	50
Alter (Mittelwert)	31 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 100 %
Nationalität	österreichische Staatsbürgerinnen: 36 % nicht-österreichische Staatsbürgerinnen: 64 %