

Durchgeführt von

**TQS** RESEARCH &  
CONSULTING

im Auftrag des  
Fonds Soziales Wien

*Ergebnisse*

*Erkenntnisse*

*Perspektiven*

# ***Ambulante Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe***

*KundInnenbefragung Winter 2017*

**FONDS  
SOZIALES  
WIEN**

*Wir sind da, um für Sie da zu sein.*

StaDt  Wien

#### Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379. E-Mail: kontakt@fsw.at.  
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle  
Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Juni 2018.

## **FSW-KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der Wiener Wohnungslosenhilfe**

Im Jahr 2017 konzipierte der Fonds Soziales Wien (FSW) erstmalig eine KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit den ambulanten Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe. KundInnen wurden zu Beratungseinrichtungen, Tageszentren, Nachtquartieren und medizinischen Angeboten befragt.

Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS Research & Consulting führte im Auftrag des FSW 293 Interviews mit Kundinnen und Kunden der Wiener Wohnungslosenhilfe durch. Zusätzlich wurden 560 schriftliche Fragebögen ausgewertet. Außerdem wurden im Bereich Streetwork und medizinische Angebote protokollierte Kontaktgespräche durchgeführt.

## **Übersicht über ambulante Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe**

### **Beratungseinrichtungen**

Die Beratungseinrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe bieten Betroffenen Informationen und Beratung zu Fragen rund um Wohnungs- und Obdachlosigkeit und zum Leistungsangebot der Wiener Wohnungslosenhilfe. Weitere Angebote – je nach Beratungseinrichtung – sind die Vermittlung von Nachtquartiersplätzen, die Zuweisung von Plätzen in der mobilen Wohnbetreuung oder betreute Wohnangebote und eine Sozial- und Rückkehrberatung für EU-BürgerInnen.

### **Tageszentren**

Die Tageszentren der Wiener Wohnungslosenhilfe bieten Menschen ohne Obdach einen Rückzugsraum. Dort können sie sich in geschütztem Rahmen aufhalten und ausruhen. In vielen Tageszentren besteht die Möglichkeit, Kochgelegenheiten oder Waschmaschinen zu nutzen und Wertsachen zu deponieren. Die MitarbeiterInnen vor Ort informieren und beraten außerdem zu weiterführenden Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe.

### **Nachtquartiere**

Die Nachtquartiere der Wiener Wohnungslosenhilfe bieten Menschen ohne Obdach unbürokratisch und kurzfristig einen sicheren Schlafplatz in Krisensituationen. Der Aufenthalt in Nachtquartieren ist als Übergangslösung gedacht, bis sich eine längerfristige Wohnform findet. Nachtquartiere sind nur während der Abend- und Nachtstunden sowie am Morgen geöffnet. Über den Schlafplatz hinaus gibt es dort Duscmöglichkeiten, Depots für persönliches Eigentum und in einigen Einrichtungen kleine Imbisse und Getränke.

### **Straßensozialarbeit und medizinische Grundversorgung**

Die Straßensozialarbeit sucht obdachlose Menschen im öffentlichen Raum auf und informiert sie über bestehende Angebote. Die Wiener Wohnungslosenhilfe bietet sowohl medizinische Grundversorgung als auch psychiatrische Betreuung und Gesundheitsberatung an.

### **FSW-Winterpaket**

Die Wiener Wohnungslosenhilfe erweitert im Winter ihre Kapazitäten, um diese für akut obdachlose Menschen besonders harte Zeit zu überbrücken. Je nach Witterung und Bedarfslage werden im Rahmen des FSW-Winterpakets zwischen November und April Wärmestuben und Notquartiere eröffnet.

## Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



**67 %**

der KundInnen sind mit den Beratungsangeboten zufrieden.



**67 %**

der KundInnen sagen, dass es ihnen durch die Angebote der Wohnungslosenhilfe deutlich besser geht.



**63 %**

der KundInnen sind mit den Tageszentren zufrieden.



**68 %**

der KundInnen sagen, dass es ihnen durch die Tageszentren deutlich besser geht.



**60 %**

der KundInnen sind mit den Nachtquartieren zufrieden.



**73 %**

der KundInnen geben an, dass es ihnen durch die Nachtquartiere deutlich besser geht.



**78 %**

der KundInnen sind mit den medizinischen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe zufrieden.



**75 %**

der KundInnen geben an, dass es ihnen durch die medizinischen Angebote deutlich besser geht.



**39 %**

der KundInnen sind mit ihrer Lebensqualität zufrieden.



**56 %**

der KundInnen sind mit ihrem Gesundheitszustand zufrieden.



**73 %**

der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.

Werte aus der Befragung 2017 mit 560 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

## Die wichtigsten Erkenntnisse

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

### Beratungseinrichtungen

- Ein Drittel der Befragten hatte im Jahr der Befragung erstmals Kontakt zur Wiener Wohnungslosenhilfe. Für 16 % der Befragten lag der Erstkontakt zehn Jahre und länger zurück.
- Im Durchschnitt sind die Befragten 3,4 Jahre wohnungslos. Von den Angeboten der Wohnungslosenhilfe erfahren die Betroffenen zumeist von FreundInnen oder Bekannten und SozialarbeiterInnen.

### Tageszentren

- Mehr als 80 % der befragten Personen haben Erfahrungen mit Tageszentren gemacht. Die Zufriedenheit mit den Tageszentren liegt bei 63 %.
- Mehr als 80 % sind mit der Unterstützung durch SozialarbeiterInnen sehr zufrieden.
- Vor allem im Winter wünschen sich die Befragten verlängerte Öffnungszeiten.
- Die Versorgung mit Essen und im Winter vor allem mit warmen Getränken wird von den Befragten sehr geschätzt.

### Nachtquartiere

- Viele Befragte wünschen sich die Möglichkeit, in der Früh länger im Nachtquartier bleiben zu können. Vor allem im Winter wünschen sie sich, dass die Öffnungszeiten an die Öffnungszeiten der Tageszentren angepasst sind.
- Ein wichtiges Anliegen der Befragten ist die Unterbringung in Einzelzimmern.

## Medizinische Angebote

- Die Zufriedenheit mit den medizinischen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe ist im Vergleich zu den anderen Leistungen am höchsten und zeigt auch den höchsten Wirkungsgrad.
- Die unkomplizierte, schnelle und kompetente Behandlung wird von den Befragten sehr geschätzt.

## Lebensqualität

- Hauptgründe für die Obdach- und Wohnungslosigkeit sind Verlust des Arbeitsplatzes und damit verbundene finanzielle Schwierigkeiten sowie Konflikte in der Familie oder Partnerschaft und damit verbundene Trennung oder Scheidung. Diese Ereignisse führen oft zu einer Delogierung oder gehen mit dem Verlassen einer gemeinsamen Wohnung einher.
- 88 % der interviewten KundInnen gaben an, dass sie Pläne für die Zukunft haben. Die häufigsten Pläne waren, eine eigene Wohnung und Arbeit zu finden. Diese werden auch als wichtige Faktoren für die Lebensqualität angeführt.
- 56 % der KundInnen der schriftlichen Befragung beurteilten ihren Gesundheitszustand mit gut bis sehr gut, 4 % beurteilten diesen mit sehr schlecht.
- 39 % der KundInnen beurteilten ihre Lebensqualität mit gut bis sehr gut, 27 % wählten die Kategorien „schlecht“ und „sehr schlecht“.
- 67 % der Befragten gaben an, dass es ihnen durch die Angebote der Wohnungslosenhilfe deutlich besser geht (trifft voll oder eher zu).
- Ohne die Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe befürchteten die meisten Befragten eine Verschlechterung ihrer Lebenssituation.
- Kundinnen wünschen sich von der Wiener Wohnungslosenhilfe mehr frauenspezifische Angebote (z. B. Schlaf- und Wohnraum, Betreuungs- und Aktivierungsangebote).

## Stärken und Verbesserungspotenziale

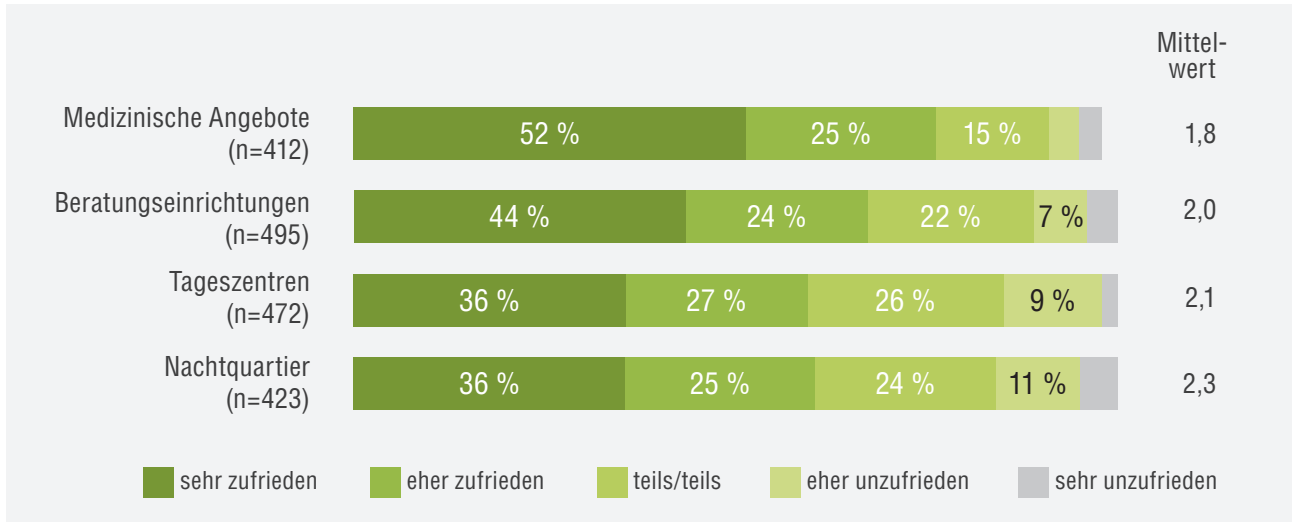
	Stärken	Verbesserungspotenzial
Beratungseinrichtungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine Beratung und Information</li> <li>• Vermittlung von Schlaf- oder Wohnplätzen</li> <li>• Freundlichkeit der MitarbeiterInnen in den Einrichtungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr persönliche AnsprechpartnerInnen für KundInnen (Bezugsbetreuung)</li> <li>• Klarere Kommunikation von Anspruchsvoraussetzungen</li> <li>• Ausbau von Sprachkompetenz</li> </ul>
Tageszentren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niedrigschwelligkeit des Angebots</li> <li>• Kompetenz der MitarbeiterInnen in den Einrichtungen</li> <li>• Unkomplizierte und vielfältige Hilfsangebote (Hygiene, Kochen, Aufbewahrungsmöglichkeiten für persönlichen Besitz, Freizeit)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zu kurze Öffnungszeiten</li> <li>• Stärkeres Achten auf Einhalten der Hausordnung</li> <li>• Ausbau des sozialarbeiterischen Angebots</li> </ul>
Nachtquartiere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Einrichtungen sind Orte für Sicherheit und Ruhe</li> <li>• Betreuung in den Einrichtungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufrechterhaltung der Hygiene</li> <li>• Konfliktregelung</li> <li>• Ausbau der Sozialarbeit</li> </ul>
Medizinische Angebote	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetenz und Freundlichkeit der ÄrztInnen</li> <li>• Schnelle Behandlung</li> <li>• Direkte Versorgung mit Medikamenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versorgung an Feiertagen und Wochenenden</li> </ul>



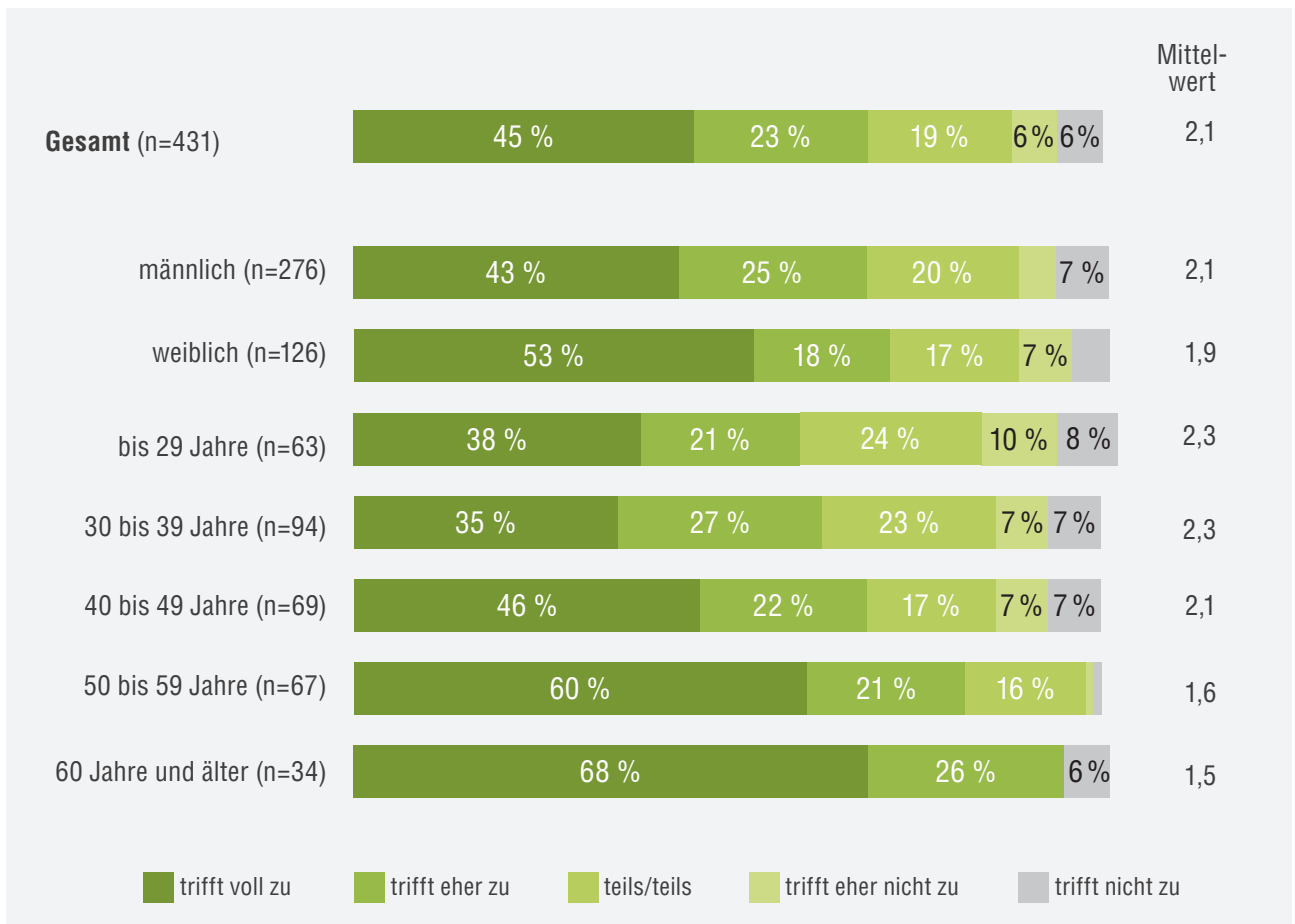
## Ergebnisse der Befragung

Ausgewählte Ergebnisse aus 560 KundInnenfragebögen. (Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.)

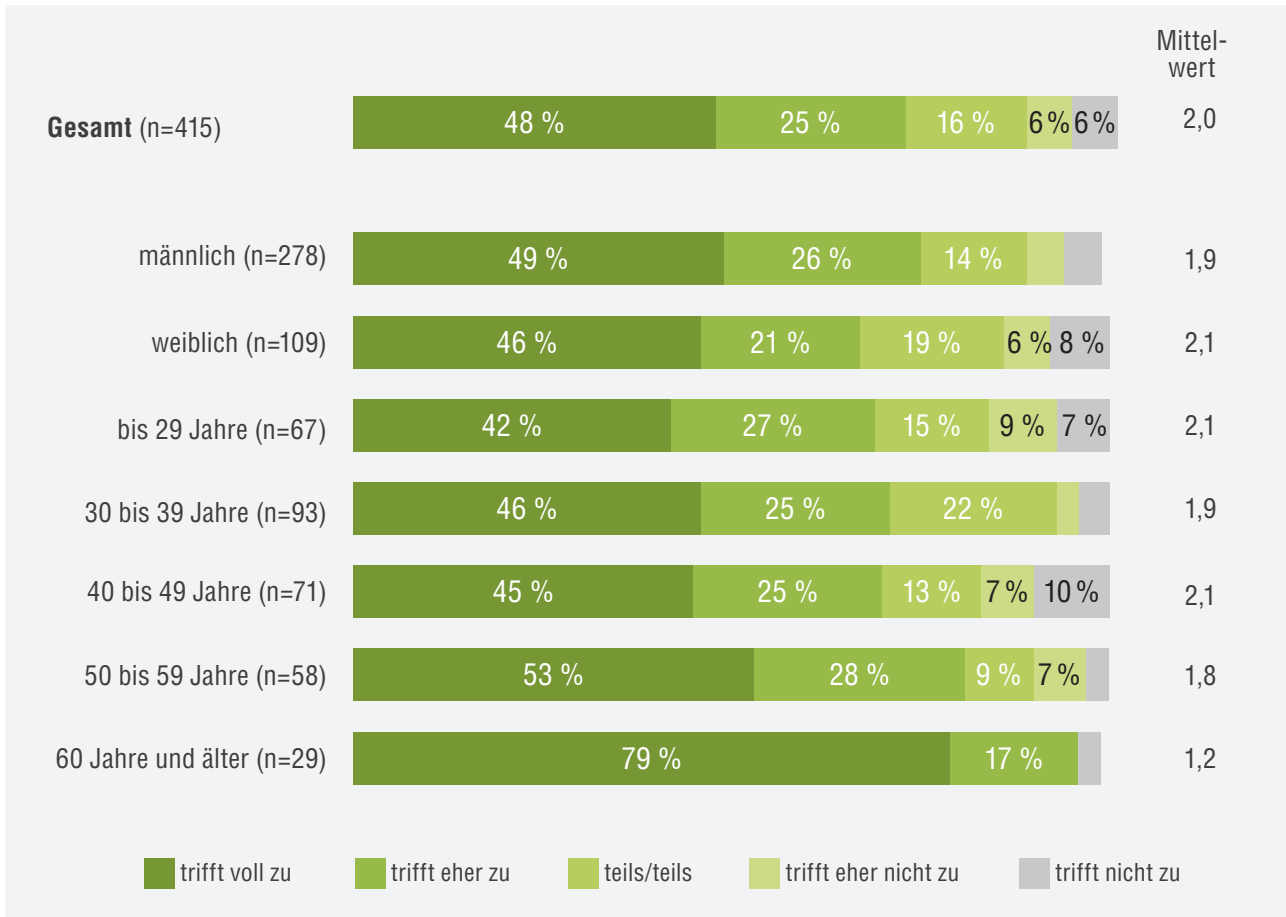
### Zufriedenheit mit den Angeboten



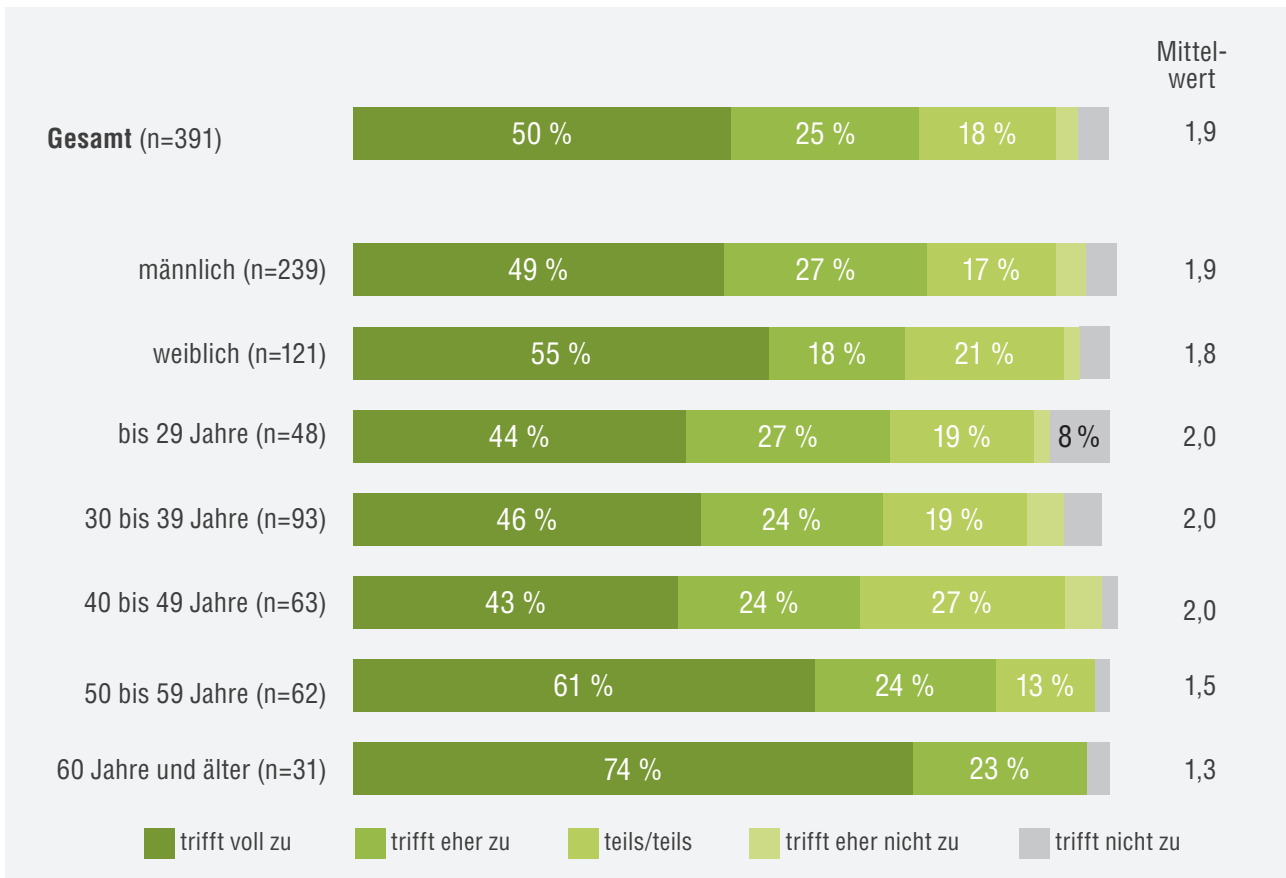
### Durch das Angebot „Tageszentrum“ geht es mir insgesamt deutlich besser.



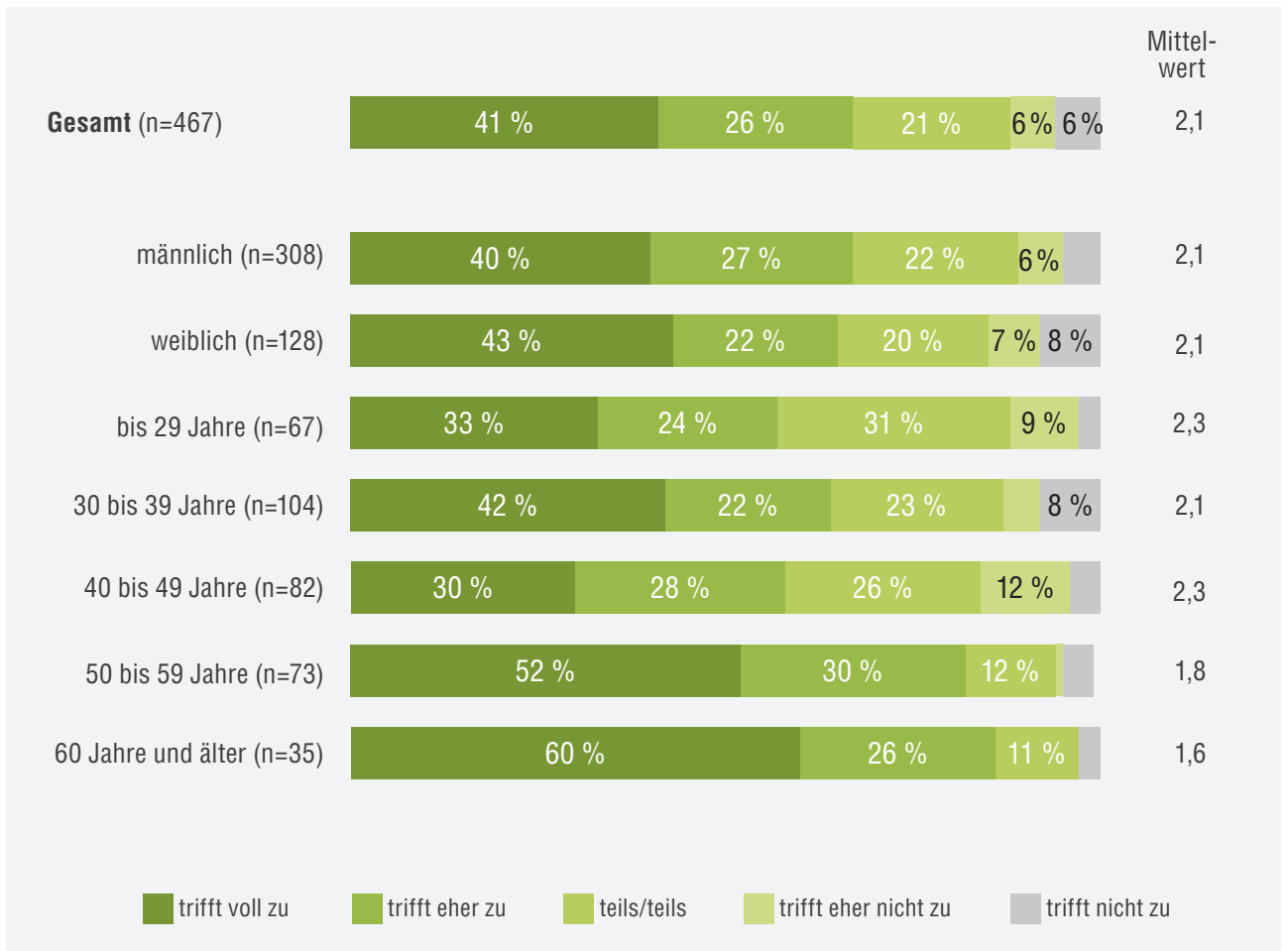
## Durch das Angebot „Nachtquartier“ geht es mir insgesamt deutlich besser.



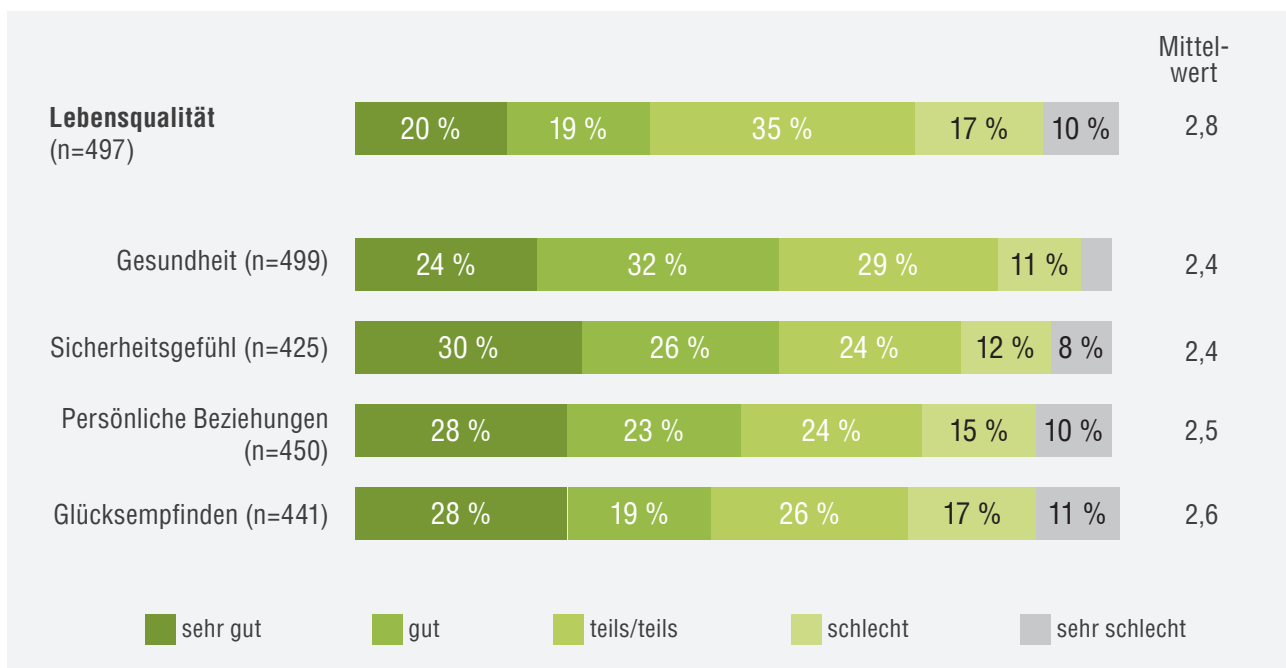
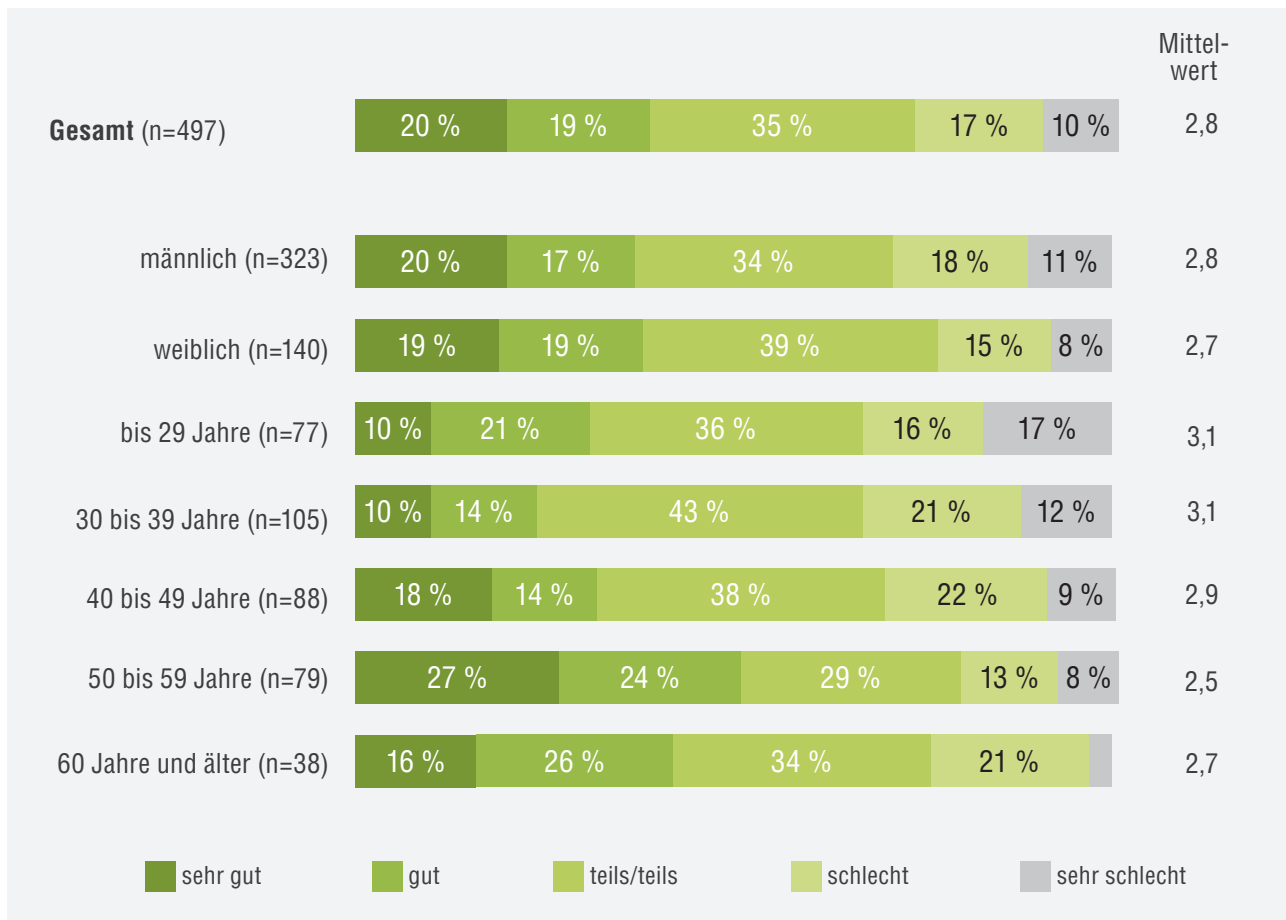
## Durch die medizinischen Angebote geht es mir insgesamt deutlich besser.



## Durch die Angebote der Wohnungslosenhilfe geht es mir insgesamt deutlich besser.



## Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



## Stimmen unserer KundInnen

### Positiv

*Wien ist eine tolle Stadt, die Sozial-Einrichtungen sind hier sehr gut und vorbildlich. Bitte weiter so!!! Ich liebe Euch :) Frohe Weihnachten, Prosit Neujahr.*

*Alle sind nett und helfen gerne. Wenn man was braucht, kriegt man es auch.*

*Wien ist das sozialste Bundesland. Hoffentlich bleibt es so.*

*God bless you for your holy mission. You save lives and provide the best care. Anyone who needs it can dream about. Keep up.*

*Die Angebote der Wohnungslosenhilfe geben einem die Sicherheit, gut über den Winter zu kommen. Die Einrichtung ist sauber und das Notquartier angenehm, ruhig und friedlich.*

### Negativ

*Zumindest im Winter wäre super, dass man bei Winter-Nachtquartieren auch tagsüber bleiben dürfte.*

*Ja, bitte mehr Paarzimmer einführen. Einfach alles verbessern!!!*

*Ich möchte, dass die jungen Leute, die Hilfe brauchen, auch Hilfe bekommen. Ich bin 21 Jahre alt und ich bin seit sechs Monaten in ... [Anm.: Einrichtungsname dem FSW bekannt]. Der Grund ist, dass ich aus einem anderen Bundesland bin, deshalb bekomme ich jetzt keine soziale Wohnung und Unterstützung. Wir wollen Hilfe und nicht den Rest unseres Lebens hier sein. Wenn die Stadt uns hilft, werden wir was zurückgeben.*

*Ich finde es unmenschlich, dass man sogar für eine Rolle WC-Papier betteln und flehen muss.*

*Meine Lebensqualität ist schlecht, mir geht es schlecht. Ich fühle mich verstoßen von den Menschen.*

## Daten zur KundInnenbefragung

Befragung	Zufriedenheit mit ambulanten Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe	
Methode	Schriftliche Befragung und Interviews in 19 Einrichtungen Protokollierte Kontaktgespräche in 7 Einrichtungen	
Fragebögen (vor Ort aufgelegt)	5.750	
Fragebogen-Rücklauf	560 (9 %)	
Interviews	293	
Kontaktgespräche	62	
Mittleres Alter	Fragebogen	Interview
	Frauen: 45 Jahre Männer: 41 Jahre	Frauen: 45 Jahre Männer: 42 Jahre
Geschlechterverteilung	Fragebogen	Interview
	Frauen: 31 % Männer: 69 %	Frauen: 32 % Männer: 68 %

