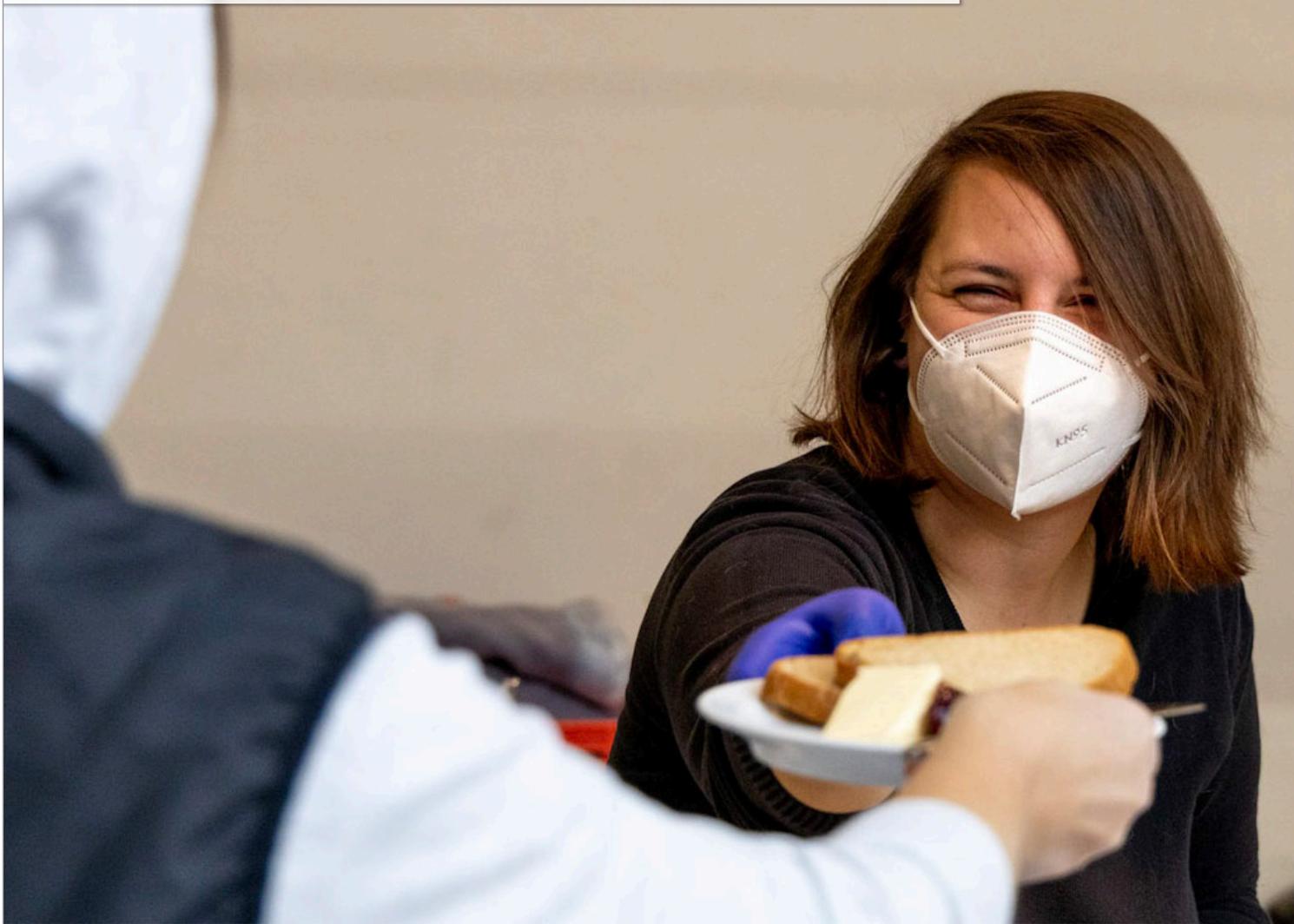


**Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven**



# **Ambulante Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe**

Kund:innenbefragung Oktober 2021

Durchgeführt von  im Auftrag des Fonds Soziales Wien

**FONDS  
SOZIALES  
WIEN**

 **Für die  
Stadt Wien**

# FSW-Befragung zur Zufriedenheit mit den ambulanten Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe

Nach der ersten Erhebung 2017 gab der Fonds Soziales Wien (FSW) im Herbst 2021 erneut eine Befragung zur Zufriedenheit mit den ambulanten Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) in Auftrag. Befragt wurden Kund:innen der folgenden Leistungen:

- Beratungseinrichtungen
- Tageszentren
- Chancenhäuser
- medizinische Angebote

Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut MAKAM führte diese Befragung durch. Befragt wurde mittels Fragebögen. Die Kund:innen hatten die Möglichkeit, den Fragebogen auch online in den Sprachen Ungarisch, Slowakisch und Rumänisch auszufüllen. Die Fragestellungen in der Print-Version und der Online-Version waren ident.

Es wurden insgesamt 296 Fragebögen ausgefüllt und ausgewertet. Die Ergebnisse, die nachfolgend vorgestellt werden, beziehen sich größtenteils auf die aktuelle Befragung aus dem Jahr 2021. Soweit dies möglich war, wurden die Vergleichswerte aus der Befragung aus dem Jahr 2017 ergänzt.

Aus den identifizierten Verbesserungspotenzialen werden laufend Maßnahmen abgeleitet und für die Qualitätssicherung der Leistungen genutzt.

---

## 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: April 2022

# Ambulante Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe

In Wien bekommen Menschen ohne Obdach oder Wohnung die bestmögliche Unterstützung und Betreuung. Die im FSW verankerte Wiener Wohnungslosenhilfe bietet gemeinsam mit Kooperationspartnern Beratung und Betreuung sowie passende Aufenthalts-, Schlaf- und Wohnplätze an. Ziel ist dabei stets eine geeignete Wohnform für ein möglichst selbstbestimmtes Leben. Darüber hinaus richtet sich das Angebot an (ehemalige) Kund:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe, die bereits in einer eigenen Wohnung wohnen und Unterstützung beim Erhalt dieser benötigen, um Wohnungsverlust zu vermeiden.

## Beratungsstellen

---

Die Beratungseinrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe bieten Betroffenen Informationen und Beratung zu Fragen rund um Wohnungs- und Obdachlosigkeit und zum Leistungsangebot der Wiener Wohnungslosenhilfe.

## Tageszentren

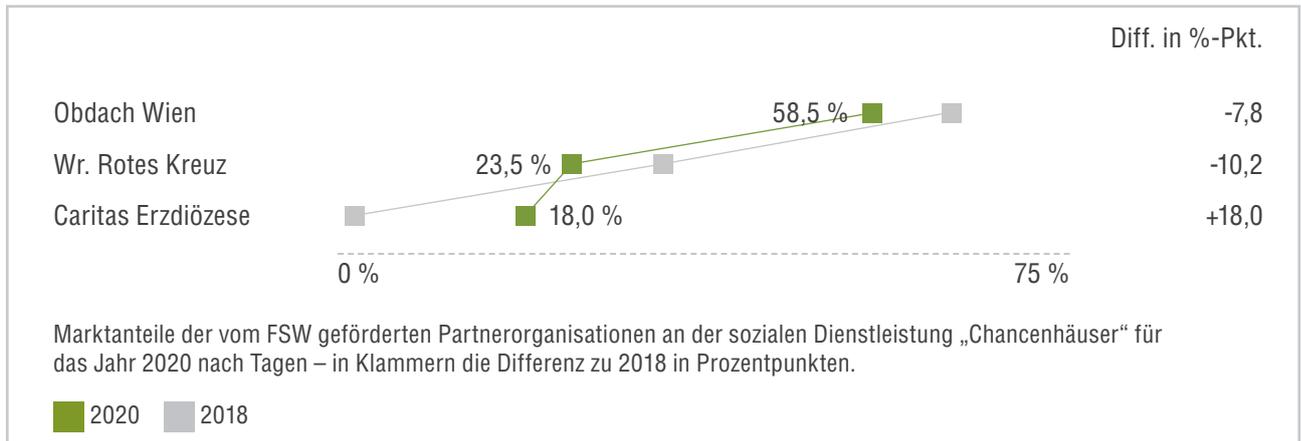
---

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, zu duschen und Wertsachen zu deponieren. Die Mitarbeiter:innen vor Ort informieren und beraten außerdem zu weiterführenden Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe.

## Chancenhäuser

Die Chancenhäuser der Wiener Wohnungslosenhilfe bieten einen offenen Zugang zu Notunterbringung, Tagesaufenthalt und sozialarbeiterischer Betreuung für obdachlose Menschen. Der Aufenthalt ist auf drei Monate befristet. Ab dem ersten Tag im Chancenhaus wird intensiv an einer Wohnperspektive gearbeitet.

### Marktanteile 2020 zu 2018



## Gesundheitsförderung

Die Wiener Wohnungslosenhilfe bietet sowohl medizinische Versorgung als auch psychiatrische Betreuung und Gesundheitsberatung an.

## Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



**88 %** der Kund:innen sind mit der Einrichtung, die sie berät oder betreut, zufrieden.



**76 %** der Kund:innen erhalten genau die Beratung und/oder Betreuung, die sie zurzeit benötigen.



**80 %** der Kund:innen geht es deutlich besser, seit sie Beratung und/oder Betreuung durch die Wiener Wohnungslosenhilfe bekommen.



**70 %** der Kund:innen würden Einrichtungen/Angebote einem:einer Freund:in oder bekannten Personen weiterempfehlen.



**95 %** der Kund:innen fanden die Vereinbarungen (Nutzungsvereinbarungen wie Regeln, Hausordnungen) verständlich erklärt.



**87 %** der Kund:innen sind mit den Mitarbeiter:innen insgesamt zufrieden.



**65 %** der Kund:innen sind mit dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) des Fonds Soziales Wien zufrieden (2017: 57 %).



**36 %** der Kund:innen beurteilen ihre Lebensqualität mit gut (2017: 39 %).



**54 %** der Kund:innen sind mit ihrem Gesundheitszustand zufrieden (2017: 56 %).



**80 %** der Kund:innen halten Wien für eine lebenswerte Stadt (2017: 73 %).

Werte aus der schriftlichen Befragung 2021 (auf Basis von 296 Kund:innen-Fragebögen) und aus 2017. Für die Antworten standen Antwortmöglichkeiten wie z. B. „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Die Prozentwerte setzen sich aus den Angaben der Top-2-Werte (z. B. „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“) zusammen.

# Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

## aus den Analysen der Kund:innendaten

Die Bewertungen der Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe können insgesamt als gut eingestuft werden. Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Kund:innenbefragung dargestellt. Diese Ergebnisse sind vor allem in Anbetracht der Corona-Pandemie, die Kund:innen und Mitarbeiter:innen mit zusätzlichen Herausforderungen konfrontierte, positiv hervorzuheben.

1

Der:die durchschnittliche Kund:in der ambulanten Wiener Wohnungslosenhilfe ist männlich (66 %) und 47 Jahre alt (Median). Fast 9 von 10 Kund:innen sind in Europa geboren, fast ein Drittel in Österreich (31 %). 42 % der Kund:innen hatten in der Corona-Pandemie erstmals Kontakt mit den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (9 % im Jahr 2020 und 33 % im Jahr 2021).

2

Die Kund:innen kennen die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe aus unterschiedlichsten Informationsquellen: Ein Drittel der Kund:innen hat von Freund:innen, Bekannten & Verwandten von den Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe erfahren. Abgesehen davon sind auch Einrichtungen wie z. B. das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) des Fonds Soziales Wien (16 %) sowie Straßensozialarbeiter:innen (14 %) häufige Informationsquellen.

3

Ausgesprochen hohe Zufriedenheit herrscht mit den Mitarbeiter:innen (MW=1,46 auf einer fünfteiligen Skala): So sind fast 9 von 10 Kund:innen mit den Mitarbeiter:innen in den jeweiligen Einrichtungen (sehr) zufrieden. Die Mitarbeiter:innen werden als stets freundlich (MW=1,36), unterstützend (MW=1,40) und respektvoll (MW=1,42) wahrgenommen. Vereinbarungen (Nutzungsvereinbarungen wie Regeln, Hausordnungen) werden aus Sicht von 95 % der Kund:innen verständlich erklärt (MW=1,23).

4

Die hohe Zufriedenheit mit den Mitarbeiter:innen spiegelt sich in der Zufriedenheit mit der Einrichtung allgemein (MW=1,49) wider. So sind 88 % der Kund:innen mit der betreuenden und beratenden Einrichtung (sehr) zufrieden und 76 % geben an, genau die Beratung zu erhalten, die sie auch tatsächlich benötigen.

Einen Ausdruck findet die Zufriedenheit auch in der Weiterempfehlung: Mit einem Gesamt-Net-Promoter-Score<sup>1</sup> (Abkürzung: NPS) von 55 werden die ambulanten Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe hervorragend bewertet – mehr als 2 von 3 Kund:innen (70 %) würden die jeweilige Einrichtung sehr wahrscheinlich weiterempfehlen.

<sup>1</sup>Je höher der NPS, desto wahrscheinlicher ist es, dass die Kund:innen die beratende oder betreuende Einrichtung weiterempfehlen – ein Maß für starke Bindung, hohe Zufriedenheit und Loyalität. Werte über 0 sind gut, alles über 50 ist hervorragend.

5

Die Angebote der Wohnungslosenhilfe haben eine (sehr) positive Wirkung auf die Kund:innen: Durch die Beratungs- und Betreuungsleistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe verbessert sich die Lebenssituation von 8 von 10 Kund:innen (MW=1,83).

6

71 % der Kund:innen sind zufrieden mit den Beratungsangeboten der ambulanten Wiener Wohnungslosenhilfe. Beim Beratungsgespräch im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) des Fonds Soziales Wien haben 73 % der Kund:innen die Informationen erhalten, die sie benötigen (MW=1,98).

7

Die Zufriedenheit mit den Tageszentren variiert zwischen 50 % und 89 %. Durch das Angebot an Tageszentren verbessert sich die Situation von 79 % der Kund:innen (MW=1,77).

8

84 % empfinden durch das Angebot Chancenhaus eine Verbesserung ihrer Situation. Die Höhe des Nutzungsentgelts wird von mehr als drei Viertel der Kund:innen als fair und angemessen bewertet (MW=1,73).

9

Mehr als 3 von 4 Kund:innen (78 %) geben an, dass es ihnen durch die medizinischen Angebote insgesamt (deutlich) besser geht. Knapp über die Hälfte der Kund:innen (54 %) gibt an, dass es ihnen gesundheitlich (sehr) gut gehe, 16 % fühlen sich hingegen (sehr) schlecht.

10

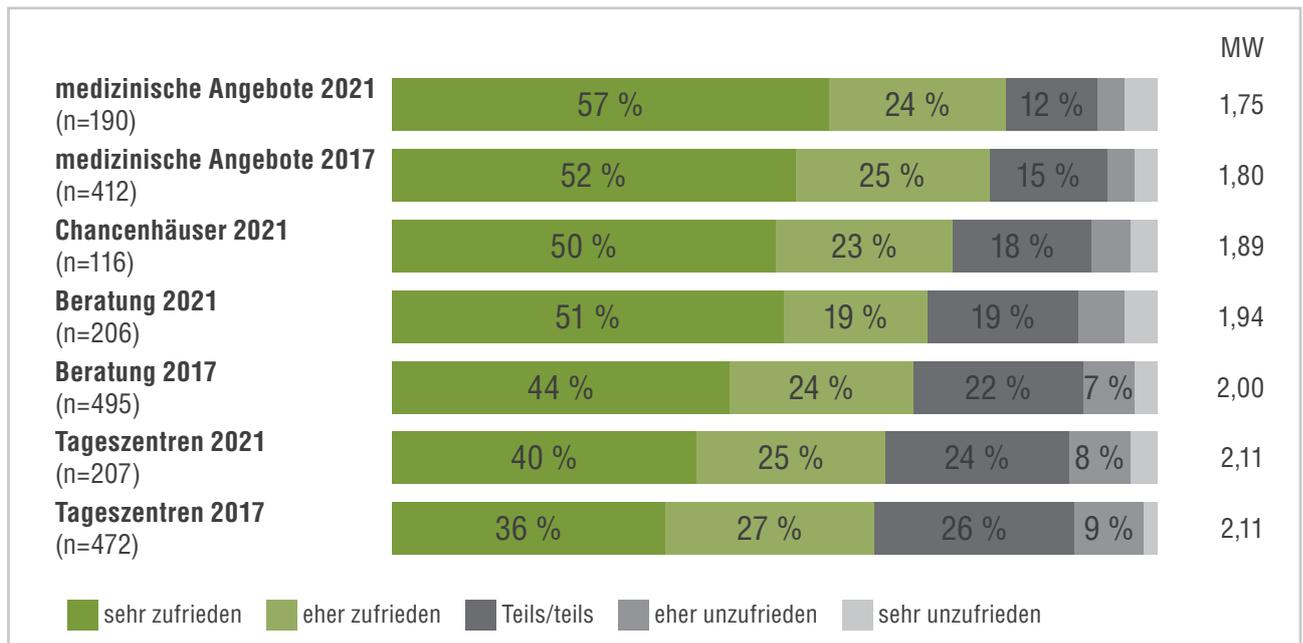
Die Lebensqualität wird schlechter beurteilt als die eigene Gesundheit. Während 36 % diese als (sehr) gut beurteilen, wird die Lebensqualität von einem Viertel der Befragten als schlecht bzw. sehr schlecht eingeordnet. Knapp 6 von 10 Kund:innen (58 %) machen sich wegen ihrer finanziellen Situation „immer“ oder „oft“ Sorgen. 14 % der Befragten beziehen ein Einkommen aus Berufstätigkeit – jeweils ca. 1/3 erhält Arbeitslosengeld (34 %) oder bedarfsorientierte Mindestsicherung bzw. Sozialhilfe (33 %). Als zusätzliche Herausforderung wird die Corona-Pandemie erlebt: unter anderem ist der Kontakt mit Freund:innen und Familie erschwert, gesundheitliche Probleme treten auf, Arbeitsverlust oder geringere Jobmöglichkeiten sind die Folge.

# Ausgewählte Detail-Ergebnisse der Befragung

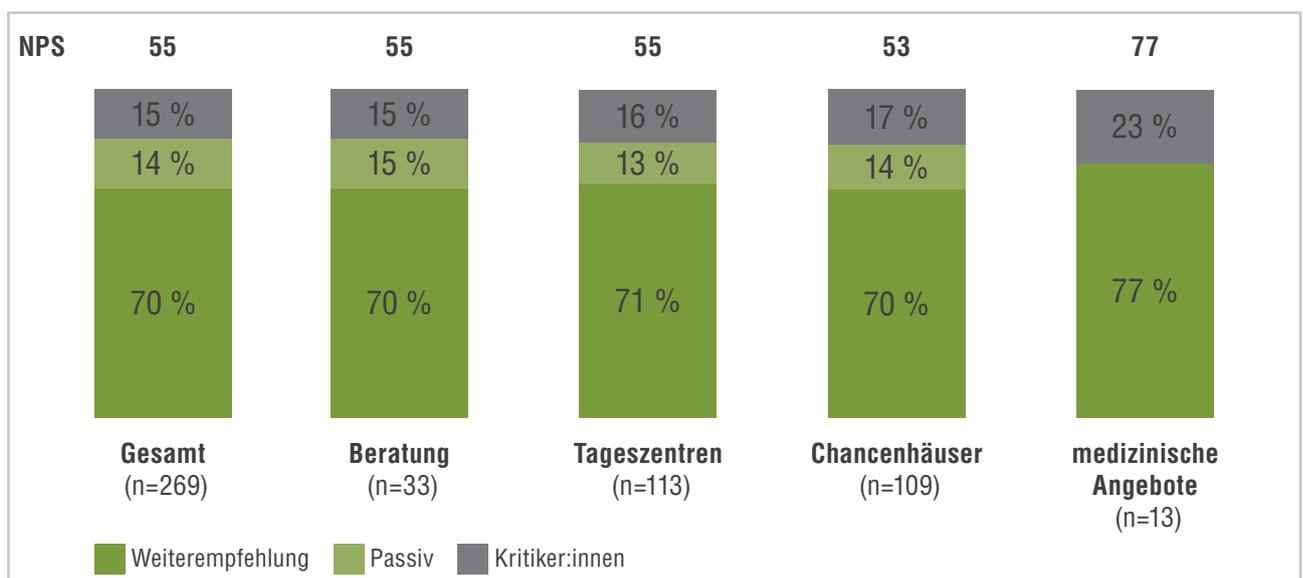
Ausgewählte Ergebnisse aus den 296 Kund:innen-Fragebögen. Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen. Prozentanteile kleiner oder gleich 6 % werden in den Grafiken nicht angegeben.

## Leistungsarten

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Einrichtung, die Sie berät oder betreut?<sup>2</sup>



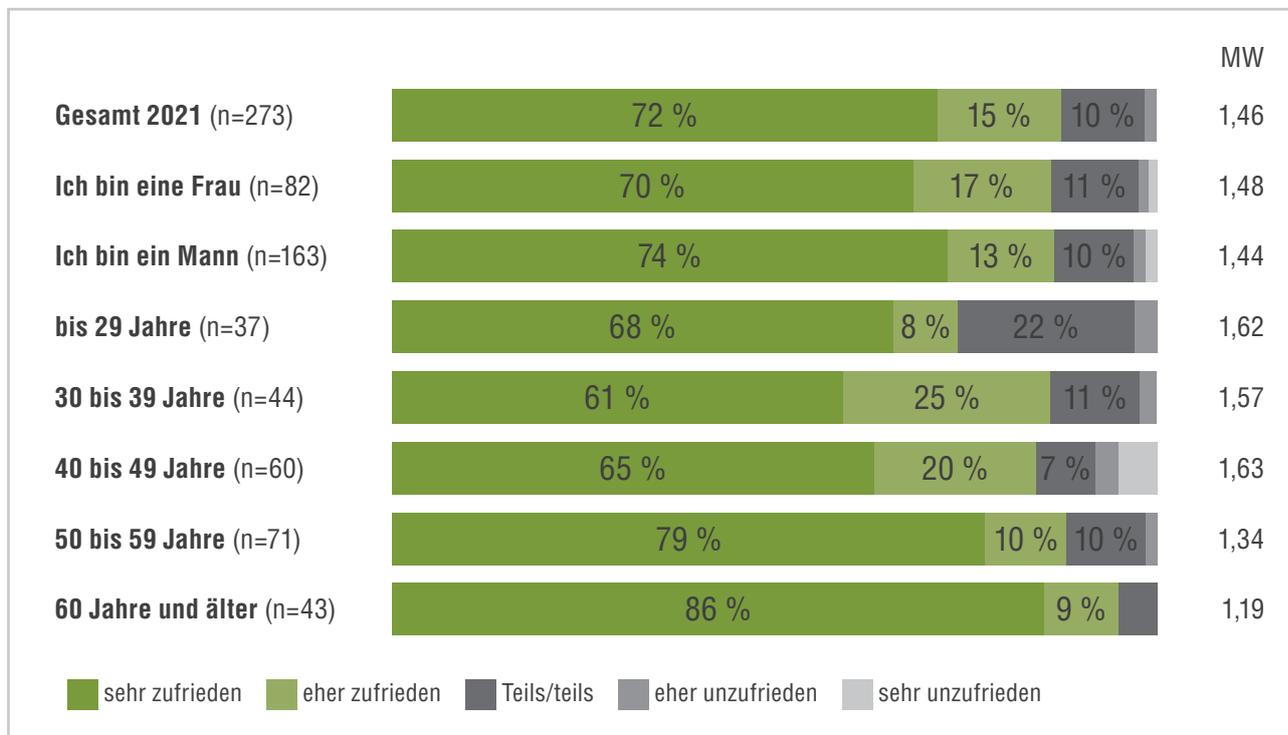
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diese Einrichtung/dieses Angebot einem:einer Freund:in bzw. einem:einer Bekannten weiterempfehlen?



<sup>2</sup>Aufgrund von Änderungen in der Angebotsstruktur der ambulanten Wohnungslosenhilfe sind die Leistungsarten nur bedingt vergleichbar. Da die Leistung Chancenhäuser zum Zeitpunkt der ersten Erhebung 2017 noch nicht bestand, können keine Vergleichsdaten aus 2017 angegeben werden.

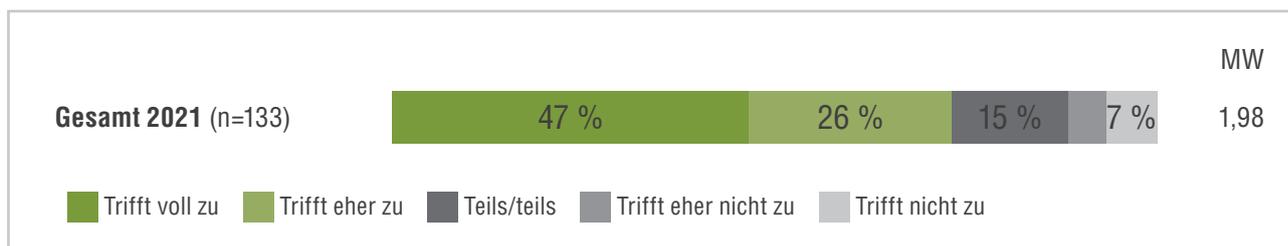
## Einrichtung

### Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Mitarbeiter:innen?



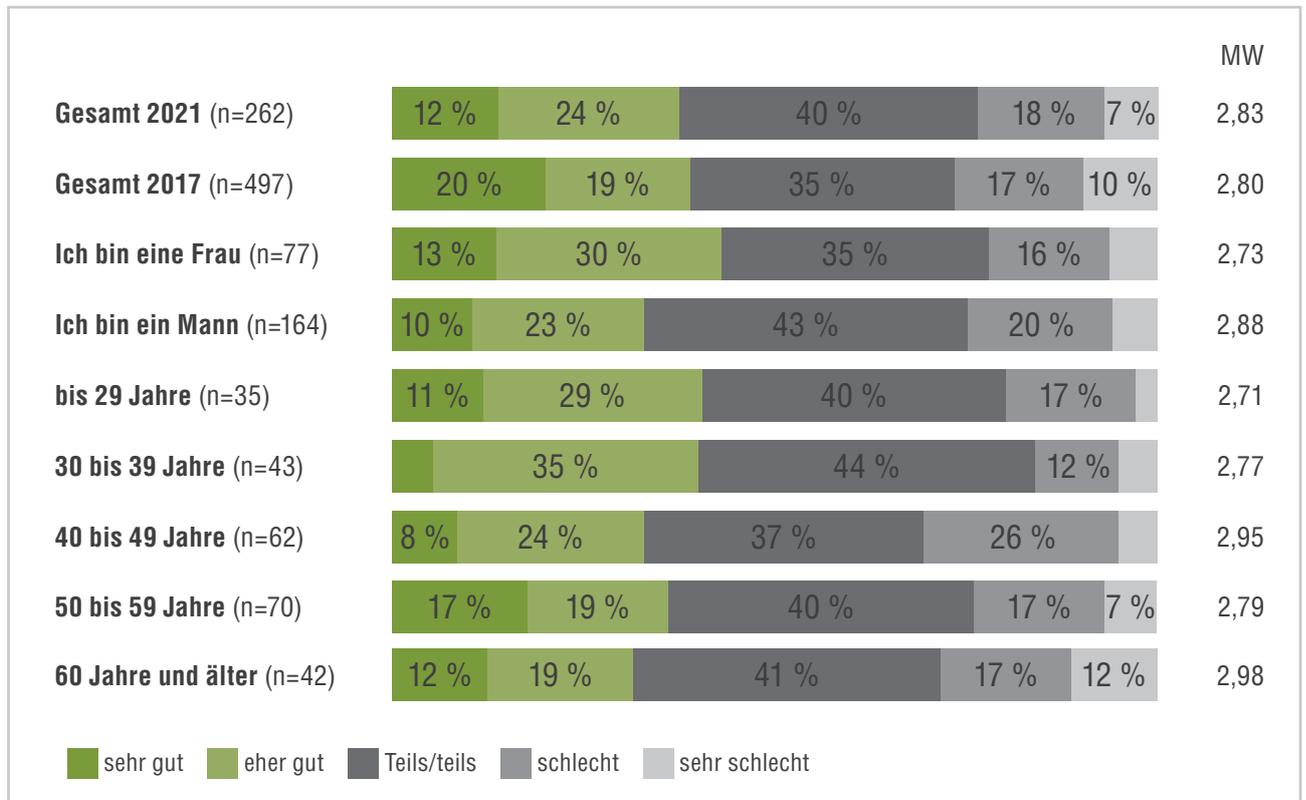
## Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien (FSW)

Wenn Sie an das Beratungsgespräch im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) des Fonds Soziales Wien (Adresse: Lederergasse im 8. Bezirk) denken, beurteilen Sie bitte folgende Aussage: Ich habe die Informationen erhalten, die ich benötige.

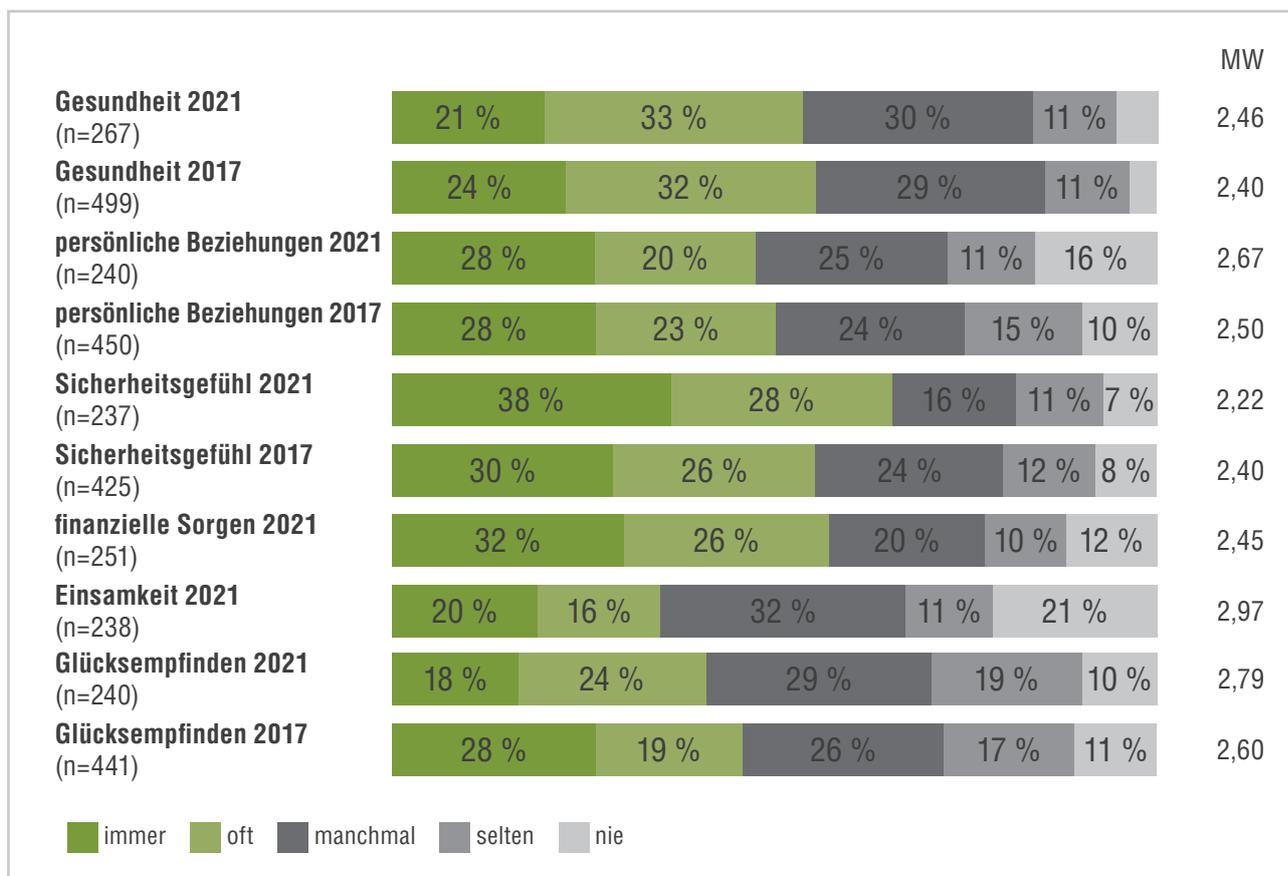


# Lebensqualität

## Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



## Lebensqualität<sup>3</sup>

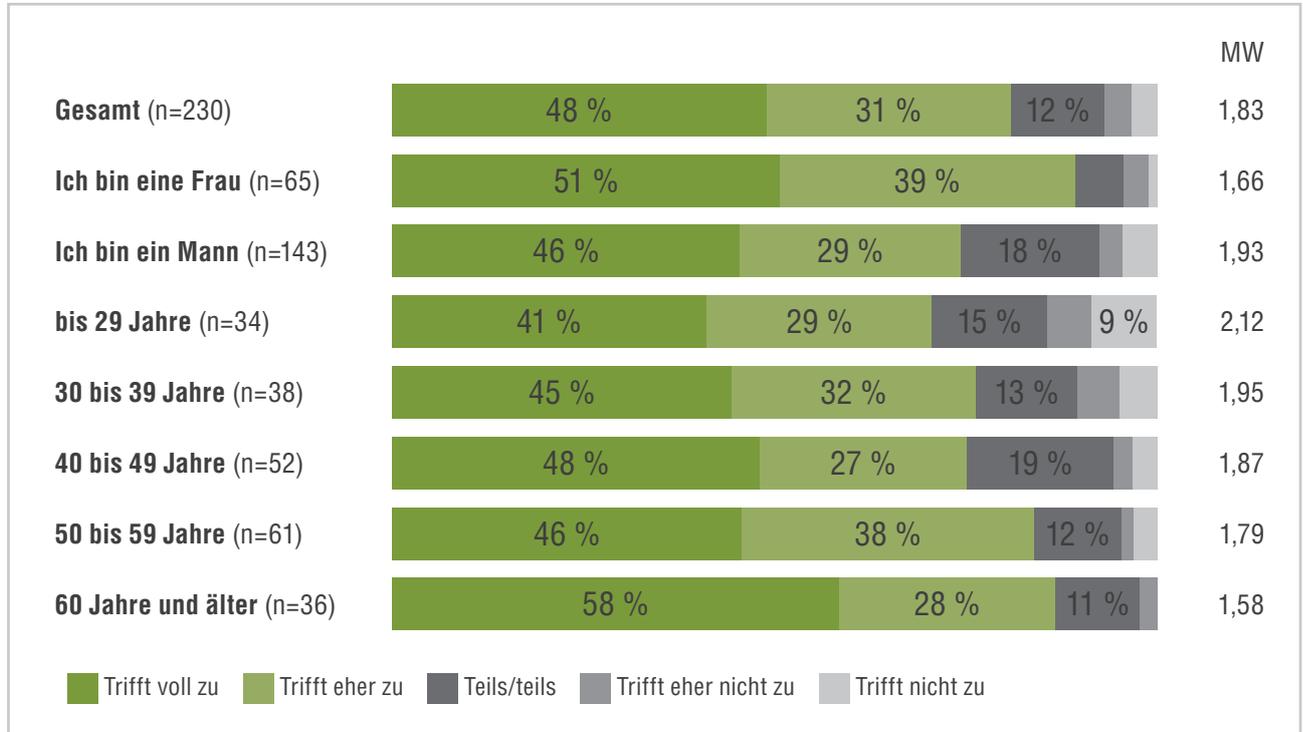


<sup>3</sup> Die Fragestellungen lauteten:

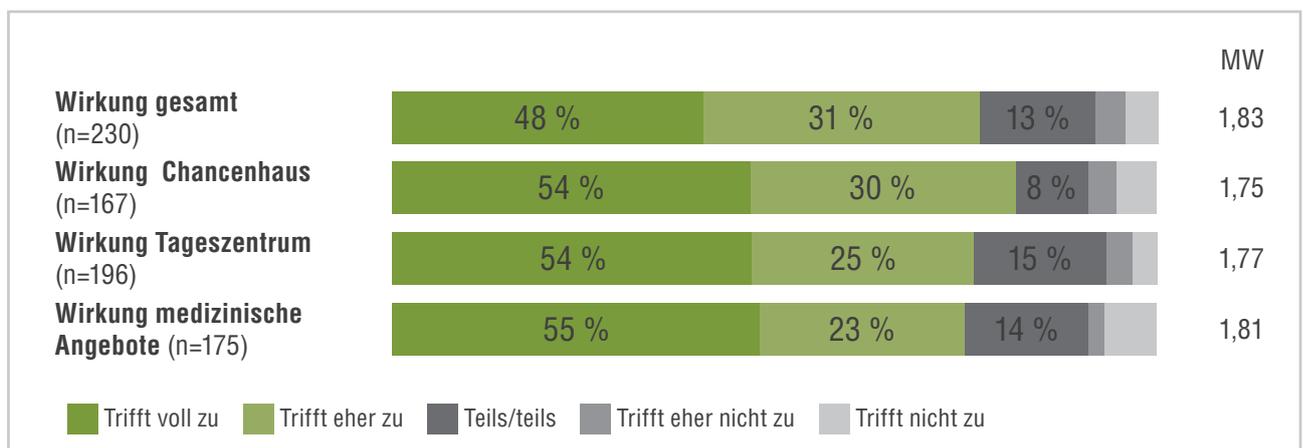
- Wie geht es Ihnen gesundheitlich?
- Sind Sie mit Ihren persönlichen Beziehungen zufrieden (Familie, Freund:innen, Bekannte)?
- Fühlen Sie sich im Alltag sicher?
- Machen Sie sich wegen Ihrer finanziellen Situation Sorgen?  
Anmerkung zur Interpretation: Je niedriger die Werte, desto häufiger werden finanzielle Sorgen von den Befragten angegeben.
- Fühlen Sie sich einsam?  
Anmerkung zur Interpretation: Je niedriger die Werte, desto häufiger wird Einsamkeit von den Befragten angegeben.
- Sind Sie glücklich?

# Angebotsstruktur der Wiener Wohnungslosenhilfe

**Mir geht es deutlich besser, seit ich Beratung und/oder Betreuung durch die Wiener Wohnungslosenhilfe bekomme.**



## Wirkung nach Leistungsarten<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Zusammenfassung folgender Fragestellungen:

- „Mir geht es deutlich besser, seit ich Beratung und/oder Betreuung durch die Wiener Wohnungslosenhilfe bekomme.“
- „Durch das Angebot „Chancenhaus“ geht es mir insgesamt deutlich besser.“
- „Durch das Angebot „Tageszentrum“ geht es mir insgesamt deutlich besser.“
- „Durch die medizinischen Angebote geht es mir insgesamt deutlich besser.“

## Stimmen unserer Kund:innen<sup>5</sup>

---

*„Ich würde es alleine nicht schaffen.“*

*„Bei Fragen wird mir bestmöglich Auskunft gegeben oder direkt geholfen.“*

*„muss nicht auf der Straße leben und habe mein Bett“*

*„Wozi, Josi, Notschlafstellen = alles ist mein Sprungbrett zum Leben, das ich niemals vorher hatte. Mir wurde hier mein Leben neu geschenkt. Respekt und Dankbarkeit.“*

*„Der Zugang zum Internet/Google-Abfragen mit Ausdruck der Info/das Telefon zur Kontaktaufnahme ist fein und super, gerade wenn das eigene Handy gestohlen/verloren wurde. Herzlichen Dank für die Gratisabgabe von FFP2-Masken/Kaffee/Brot/Kuchen/fließendes Wasser, Telefonbenutzung, Auskunft etc. Ein sparsamer Umgang mit Strom/Wasser und Lebensmitteln ist Pflicht, um Kosten und Chancen zu erhalten, die allen gleichermaßen zukommen!!“*

*„Mein Sozialarbeiter versteht mich und ist auch nicht böse, sollte ich mal einen Termin verpassen – im Gegenteil, er hilft mir, dass es nicht mehr vorkommt und ist alles in allem sehr freundlich.“*

*„Finde euch alle cool und danke für die Fürsorglichkeit bei meiner depressiven (suizidalen) Zeit. Danke für alles.“*

*„Arzt, Psychiater, Sozialarbeiter – große Unterstützung – sicheres Obdach“*

*„Regelmäßige Termine mit Sozialarbeitern des Hauses. Regelung der individuellen Probleme step by step.“*

*„zu viel Drogen- oder Alkoholkonsum“*

*„Wir brauchen noch mehr Chancenhäuser – bitte.“*

*„Man möchte offensichtlich, dass ich selbstständiger werde, nur ich bin noch nicht im Stande Behördenanträge allein zu stellen und brauche Hilfe.“*

---

<sup>5</sup> Auswahl offener Nennungen auf die Frage nach der Bewertung der Angebotsstruktur der Wiener Wohnungslosenhilfe (siehe Überschrift „Wirkung nach Leistungsarten“) und die Fragestellung „Möchten Sie uns noch etwas mitteilen“.

## Kennzahlen der Befragung

<b>Befragung</b>	<b>2021</b>
<b>Erhebungszeitraum</b>	<b>Oktober 2021</b>
<b>Auswertungszeitraum</b>	<b>Dezember 2021 bis Jänner 2022</b>
<b>Methode</b>	<b>Schriftliche Befragung der Kund:innen mittels Fragebogen – print &amp; online</b>
<b>Leistung</b>	<b>Ambulante Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe</b>
<b>Einrichtungen in Umfrage</b>	<b>18</b>
<b>Anzahl an ausgelegten Fragebögen</b>	<b>2.500</b>
<b>Rücklauf</b>	<b>absolut: 296 in Prozent: 12 %</b>
<b>Alter (Median)</b>	<b>47 Jahre</b>
<b>Geschlechterverteilung</b>	<b>weiblich: 34 % männlich: 66 %</b>
<b>Geburtsland</b>	<b>Österreich: 31 % Nicht-Österreich: 69 %</b>
<b>Erstmaliger Kontakt mit Einrichtungen der WWH im Jahr 2021</b>	<b>33 %</b>
<b>Krankenversichert in Österreich</b>	<b>68 %</b>