



Auswertung MOWO – Klient*innen – Zufriedenheitsbefragung 2019

Teilnahme



Die Befragung bezieht sich auf den Zeitraum 1.1.2015 – 30.04.2019. Alle Klient*innen, die in diesem Zeitraum MOWO-Betreuung in Anspruch genommen hatten, wurde zu Betreuungsende der Fragebogen persönlich ausgegeben oder postalisch mit Rückantwortkuvert versandt. Eingegangen sind die ausgefüllten Fragebögen anonym im dafür vorgesehenen Briefkasten des Heilsarmee Büros oder per Post. Insgesamt haben wir 188 Fragebögen ausgegeben, **58** erhielten wir vollständig oder größtenteils ausgefüllt zurück, sodass sie in die Auswertung kamen. **Wir freuen uns über diesen großartigen Rücklauf von 30,8%**

Rahmenbedingungen bei MOWO

Große Zufriedenheit gab es bei den Rahmenbedingungen der Betreuung. Bis auf eine Person fühlten sich alle Befragten **beim Erstgespräch umfassend und verständlich über das Angebot von MOWO informiert**.

Ebenso waren sie überwiegend der Meinung, dass sie die **Inhalte der Betreuung mitbestimmen** konnten.

50 Personen und damit der Großteil (86,2 % der Befragten) kommen nach eigener Einschätzung durch die **Beratung und Betreuung der MOWO-Sozialarbeiter*in mit dem allein Wohnen besser zurecht**.

47 Personen (= 81%) sind der Meinung, dass sie sich durch das Angebot von MOWO **das allein Wohnen zugetraut haben**. 56 Personen (= 96%) haben **Unterstützung erhalten, wenn sie diese brauchten**.

Fast ebenso viele, nämlich 55 Personen (95%), schätzen an MOWO die **Freiwilligkeit des Angebots**.

Dies bestätigt uns vor allem in der Gestaltung unseres Angebots, ist doch die Freiwilligkeit einer der Grundpfeiler von MOWO.



Sicherung der Wohnung

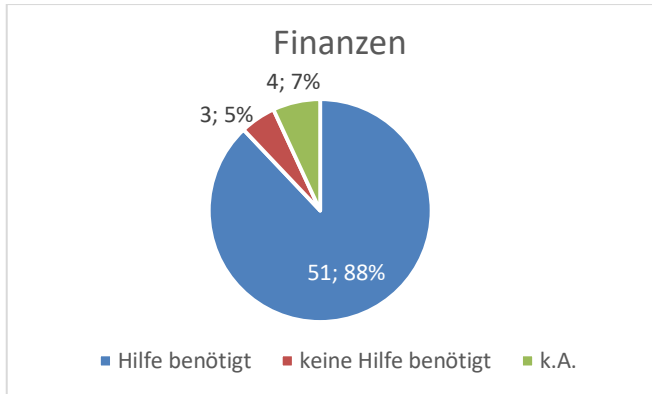
Bei der **Sicherung der Wohnung** haben 41 Personen (71%) MOWO als Unterstützung empfunden.

22 Personen (= 38%) hatten während der MOWO-Betreuung zumindest einmal **Miet- und/oder Energierückstände**.

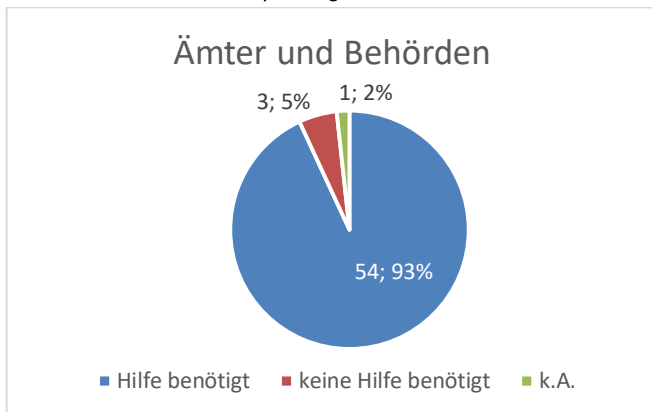
Von den Personen, die bereits Miet- und/oder Energierückstände hatten, haben alle rückgemeldet, dass sie bei der **Regelung der Rückstände von MOWO unterstützt** wurden.

Untersuchte Betreuungsfelder

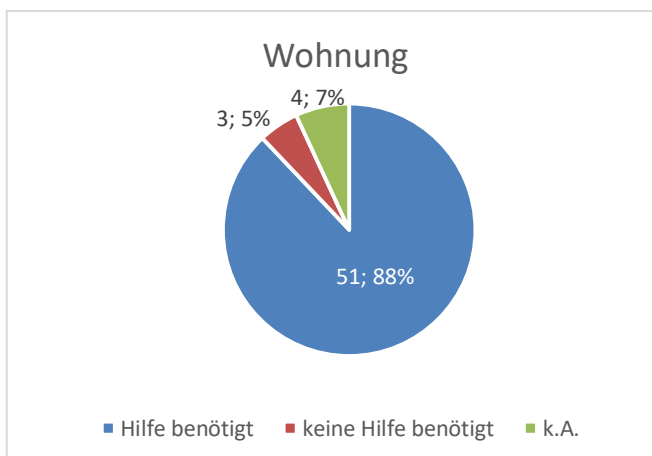
51 Personen (= 88%) haben Hilfe bei **Finanziellen Angelegenheiten** in Anspruch genommen



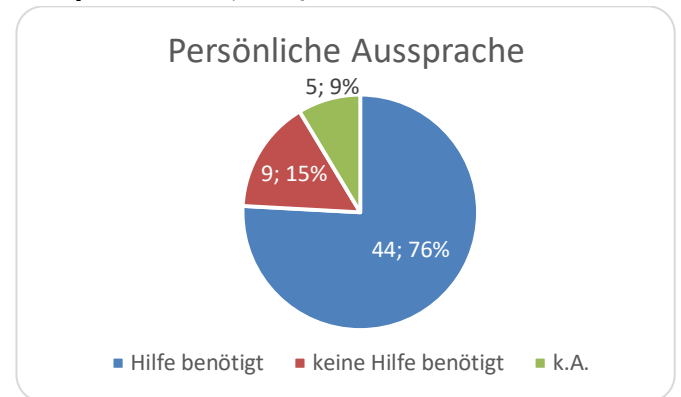
54 Personen (= 93%) haben Hilfe im **Umgang mit Ämtern und Behörden** in Anspruch genommen



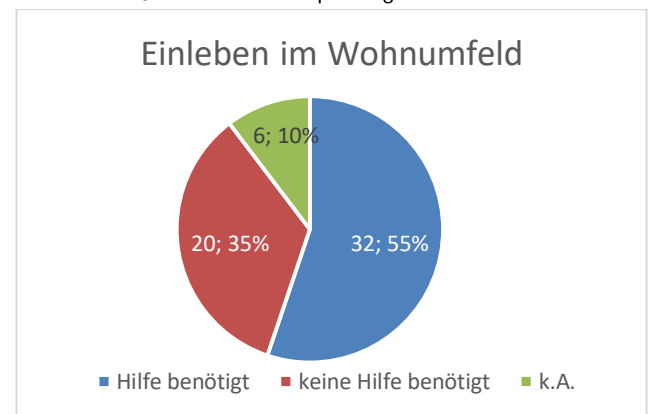
51 Personen (= 88%) haben Hilfe bei der **Anmietung, Einrichtung und Organisation der Wohnung** in Anspruch genommen



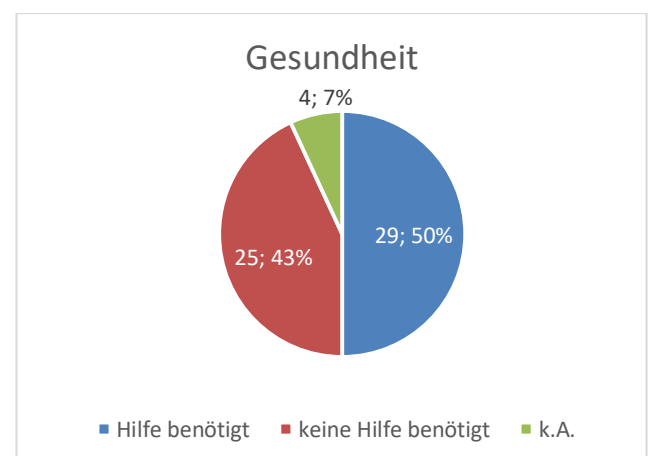
44 Personen (= 76%) haben das Angebot der **persönlichen Aussprache** in Anspruch genommen



32 Personen (= 55%) haben Hilfe beim **Einleben im Wohnhaus/-umfeld** in Anspruch genommen



29 Personen (= 50%) haben Hilfe bei **Gesundheitsthemen** in Anspruch genommen



Mit den erhaltenen Hilfestellungen waren die Befragten ausschließlich zufrieden oder eher zufrieden.

Anmerkungen der Befragten

Besonders positiv hervorgehoben haben 21 Personen die **Beratung und Betreuung bzw. die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen** der Mobilen Wohnbegleitung. 16 Personen schätzten vor allem die **Rahmenbedingungen** der Mobilen Wohnbegleitung wie Flexibilität, Freiwilligkeit und die verschiedenen Möglichkeiten des Kontakts – Telefonate, Bürokontakte, Hausbesuche, Begleitungen zu Ämtern. 22 Personen waren vor allem mit dem **Unterstützungsangebot in den unterschiedlichsten Lebensbereichen** und der **fachlichen Kompetenz** zufrieden. Besonders genannt wurden hier – neben allgemeiner Zufriedenheit mit der Unterstützung – der Umgang mit Ämtern und Behörden, Hilfe bei Finanzen und das Betreute Konto als Themen, bei denen die betreuten Personen Unterstützungsbedarf hatten. 12 Personen waren mit der Betreuung der Mobilen Wohnbegleitung überhaupt **rundum zufrieden**.

Negative Rückmeldungen gab es kaum, eine Person hätte sich mehr Beratung zum Thema Schulden gewünscht und eine Person wünschte sich mehr Kompetenz für die Mitarbeiter*innen, um ihr Engagement zu verwirklichen. Von 2 Personen wurde der lange oder unschöne **Anfahrtsweg als Negativum** genannt.

8 Personen wünschten sich, dass die Mobile Wohnbegleitung und ihre Mitarbeiter*innen **weitermachen wie bisher**. 4 Personen war die MOWO-Betreuung außerdem zu kurz, oder sie wünschten sich, wieder/länger in MOWO-Betreuung zu kommen.

Interpretation der Ergebnisse

Die Rückmeldungen, die wir aus der Zufriedenheitsbefragung erhalten haben, waren fast ausschließlich positiv. Die Rahmenbedingungen, Freiwilligkeit, Flexibilität und die individuelle Möglichkeit der Gestaltung der Betreuung wurden besonders geschätzt. Diese Kriterien sind auch uns in der Betreuung sehr wichtig. Wir freuen uns natürlich auch sehr, dass wir als Betreuer*innen durchwegs positiv wahrgenommen werden.

Über 90% unseres Klientels benötigten Unterstützung im Umgang mit Ämtern und Behörden und auch bei den frei

formulierten Rückmeldungen wurde dieser Themenbereich mehrmals explizit genannt. Auch wir sehen die Hilfestellungen in diesem Bereich als unser Kerngeschäft, bei dem wir großen Unterstützungsbedarf wahrnehmen.

Einige Menschen gaben an, noch gerne länger in MOWO-Betreuung bleiben zu wollen. Das bestätigt uns im Ausbau unserer Beratungsstelle, die Personen auch nutzen können, wenn sie nicht mehr in MOWO-Betreuung sind.

Für die Personen, die nach Abschluss der Betreuung tatsächlich weiterhin oder wieder Hilfe brauchen, besteht außerdem die Möglichkeit einer Wiederaufnahme.

Herzlichen Dank!

Wir bedanken uns bei allen, die sich die Mühe gemacht haben, uns auch im Rahmen der Befragung ein Feedback zu geben.

Durch die vielen positiven, wertschätzenden und anerkennenden Rückmeldungen fühlen wir uns in unserer Arbeit in vielerlei Hinsicht bestätigt, leiten aus ihnen aber auch neue Aufträge für unser weiteres Tun ab:

So führen wir den hohen Bedarf an persönlichen Gesprächen auf einen Mangel an Sozialkontakten zurück und werden hier gemeinsam mit Einrichtungen, die auf tagesstrukturierende Angebote spezialisiert sind, überlegen, wie deren Angebote für unsere Klient*innen genutzt bzw. nutzbar gemacht werden können.

Auch für die Unterstützung im Bereich Gesundheit werden wir versuchen durch verstärkte Kooperationen und Vernetzungen mit Einrichtungen der Gesundheitsförderung (PSD, neunerhaus, u.a.) mehr und passende Zugänge für unsere Klient*innen zu erschließen.



Heilsarmee Österreich
Mobile Wohnbegleitung
Franzosengraben 12/4B
1030 Wien

Tel. +43 1 890 13 17 4010
austria@heilsarmee.at



Gefördert vom
Fonds Soziales Wien,
aus Mitteln der Stadt Wien.