

## Ergebnisse

### Kundenbefragung zu Beratungsleistungen in den Bezirklichen Bündnissen für Wirtschaft und Arbeit (BBWA)



Die Bezirklichen Bündnisse für Wirtschaft und Arbeit werden gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales.

## **Kontext und Intention der Kundenbefragung**

Im Rahmen des Qualitätsmanagements wurde in 2017 ein internes Audit zu den Beratungsleistungen der zgs consult GmbH in den Bezirkslichen Bündnissen für Wirtschaft und Arbeit (BBWA) durchgeführt.

Ein Ergebnis des Audits war, dass zukünftig in regelmäßigen Abständen Kundenbefragungen durchzuführen sind. Die Kundenbefragungen dienen dazu, in regelmäßigen Abständen die Qualität der Beratungsleistungen zu bewerten und Verbesserungspotenziale zu ermitteln. Die vorliegende Kundenbefragung wurde in der Zeit vom 24.11. - 06.12.17 durchgeführt.

Die abgefragten Leistungsaspekte wurden zu 89 Prozent in der höchsten Kategorie (stimmt) eingestuft. Aus Sicht der Mitarbeiter\*innen in den BBWA-Geschäftsstellen erbringt die zgs consult GmbH die geforderten Leistungen weit überwiegend hochwertig und passgenau.

## **Beratungsleistungen in den Bezirkslichen Bündnissen für Wirtschaft und Arbeit (BBWA)**

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales berät und unterstützt ein Team von fünf Berater\*innen der zgs consult GmbH die Bündnisse für Wirtschaft und Arbeit in allen zwölf Bezirken.

Die in den Bezirksämtern verorteten BBWA-Geschäftsstellen sind wesentliche Partner\*innen der Berater\*innen. Die Geschäftsstellen haben eine Drehkreuzfunktion in der Entwicklung und Umsetzung der Bündnisstrategie im Bezirk. Sie sind Hauptansprechpartner für die Bündnisakteure. Sie koordinieren und initiieren die Bündnisaktivitäten des Bezirks.

Die Geschäftsstellen sind daher ein Hauptkunde der BBWA Berater\*innen. Die Beratungsleistung hat unmittelbar Einfluss auf die strategische und operative Vorgehensweise der Geschäftsstellen sowie auf Umfang und Qualität ihrer Arbeit.

## **Form der Befragung**

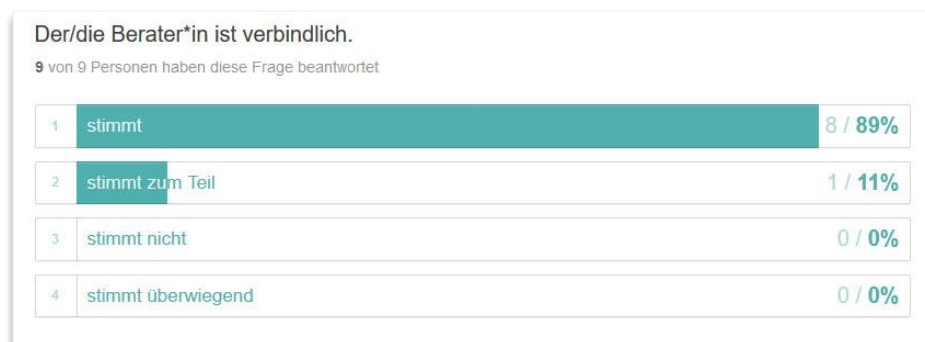
Die Geschäftsstellen der 12 Berliner Bündnisse wurden von der zgs consult per Mail angeschrieben und zur Online-Befragung<sup>1</sup> eingeladen.

---

<sup>1</sup> [Der Fragebogen ist online einsehbar.](#)

## Ergebnisse

Von den insgesamt 12 Geschäftsstellen nahmen neun an der Befragung teil. Eine Geschäftsstelle ist derzeit unbesetzt. Die Rücklaufquote liegt somit bei 82 %. Die Ergebnisse der Befragung im Detail:



Meine Anliegen werden erkannt.

9 von 9 Personen haben diese Frage beantwortet



Ich werde fachkompetent beraten und unterstützt.

9 von 9 Personen haben diese Frage beantwortet



Ich werde ausreichend und zutreffend über relevante Sachverhalte informiert.

9 von 9 Personen haben diese Frage beantwortet



Das Verhalten des/der Berater\*in ist wertschätzend und vertrauensvoll.

9 von 9 Personen haben diese Frage beantwortet





### Folgerungen aus der Befragung

Die abgefragten Leistungsaspekte wurden zu 89 Prozent in der höchsten Kategorie (stimmt) eingestuft. Aus Sicht der Mitarbeiter\*innen in den BBWA-Geschäftsstellen erbringt die zgs consult GmbH die geforderten Leistungen weit überwiegend hochwertig und passgenau.

Die im Freitext vorgebrachten Verbesserungsvorschläge (Textfeld: Was können wir noch besser machen?) betreffen Aktivitäten und Vorgabedokumente für das BBWA-Förderprogramm Partnerschaft – Entwicklung – Beschäftigung (PEB).

Die Ergebnisse werden intern analysiert und Verbesserungspotenziale diskutiert.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an

BBWA-Beraterteam  
Frau Nela Saathoff  
Tel.: 030 278733-39  
[n.saathoff@zgs-consult.de](mailto:n.saathoff@zgs-consult.de)