

Kundenbefragung zu den Dienstleistungen der zgs consult GmbH

Dezember 2025



Dokumenteninformationen

Dokumenttitel	Kundenbefragung zu den Dienstleistungen der zgs consult GmbH
Organisation	zgs consult GmbH
Geltende Normen	ISO 9001:2015 / ISO/IEC 27001:2022
Vertraulichkeitsstufe	Intern
Geltungsbereich	zgs consult GmbH
Ersetzt Dokument	---
Erstelldatum	12.02.2026
Aktuelle Version	1.0
Status	Freigabe

Versionshistorie

Version	Datum	Art der Änderung	Beschreibung der Änderung	Autor*in	Freigabe
1.0	02.03.2026	Freigabe	Ersterstellung	QMB	GF

Vertraulichkeits- und Urheberrechtshinweis

Die vorliegende Auswertung der Kundenbefragung 2025 einschließlich sämtlicher Inhalte, Darstellungen, Grafiken, Analysen und daraus abgeleiteter Erkenntnisse ist vertraulich und urheberrechtlich geschützt. Jede Form der Vervielfältigung, Verbreitung, Veröffentlichung, Weitergabe oder sonstigen Nutzung – ganz oder teilweise – ist ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung der Geschäftsführung der zgs consult GmbH unzulässig.

Eine Vervielfältigung zum privaten oder sonstigen eigenen Gebrauch gemäß § 53 UrhG ist ausgeschlossen, da es sich um ein nicht zur öffentlichen Verbreitung bestimmtes, vertrauliches Dokument handelt. Zuwiderhandlungen können zivil- und strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Gender-Hinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument das Gendersternchen (*) verwendet. Es bezieht sich gleichermaßen auf Personen aller Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung und dient ausschließlich der sprachlichen Vereinfachung.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
1 Kontext und Intention der Kundenbefragung	5
1.1 Form der Befragung.....	5
1.2 Ergebnisse	6
2 Ergebnisse im Detail – kleine Zuwendungsempfänger	7
2.1 Fragengruppe: A. Zusammenarbeit und Kommunikation	7
2.2 Fragengruppe: B. Servicequalität und Informationsangebote.....	10
2.3 Fragengruppe: C. Digitalisierung	10
2.4 Fragengruppe: D. Gesamteinschätzung	11
2.5 Fragengruppe: Offene Fragen	11
3 Ergebnisse im Detail – mittelgroße Zuwendungsempfänger	13
3.1 Fragengruppe: A. Zusammenarbeit und Kommunikation	13
3.2 Fragengruppe: B. Servicequalität und Informationsangebote.....	16
3.3 Fragengruppe: C. Digitalisierung	16
3.4 Fragengruppe: D. Gesamteinschätzung	17
3.5 Fragengruppe: Offene Fragen	17
4 Ergebnisse im Detail – große Zuwendungsempfänger	20
4.1 Fragengruppe: A. Zusammenarbeit und Kommunikation	20
4.2 Fragengruppe: B. Servicequalität und Informationsangebote.....	23
4.3 Fragengruppe: C. Digitalisierung	23
4.4 Fragengruppe: D. Gesamteinschätzung	24
4.5 Fragengruppe: Offene Fragen	24
5 Zusammenfassende Bewertung und Ausblick	26

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bedeutung
GF	Geschäftsführung
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragte*r
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie
QM	Qualitätsmanagement
PDF	Portable Document Format
CSV	Comma Separated Values

1 Kontext und Intention der Kundenbefragung

Als Treuhänderin und beliehenes Unternehmen des Landes Berlin verwaltet und vergibt die zgs consult GmbH im Rahmen der Bewilligungsstelle und Verwendungsnachweisprüfung im Bereich der Beruflichen Aus- und Weiterbildung sowie Beschäftigungsförderung des Landes Berlin Fördermittel des Landes Berlin.

Im Kontext des unternehmensinternen Qualitätsmanagements wurde im Dezember 2025 eine systematische Kundenbefragung durchgeführt. Zielgruppe der Befragung waren Berliner Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Ausbildungsunternehmen, die als Zuwendungsempfänger Fördermittel über die zgs consult GmbH im Rahmen der Bewilligungsstelle und Verwendungsnachweisprüfung im Bereich der Beruflichen Aus- und Weiterbildung sowie Beschäftigungsförderung des Landes Berlin erhalten.

Ziel der Befragung war die strukturierte Bewertung der Qualität der von der zgs consult GmbH erbrachten Dienstleistungen sowie die Identifikation von Optimierungspotenzialen im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung. Die Erhebung erfolgte im Zeitraum vom 01. bis 15. Dezember 2025.

Die Ergebnisse zeigen insgesamt eine positive Bewertung der Leistungen der zgs consult GmbH. Gleichzeitig weisen die Rückmeldungen der Projektträger auf einzelne Entwicklungsfelder hin. Verbesserungspotenziale werden insbesondere in den Bereichen Kommunikation sowie Vereinfachung und Transparenz von Prozessen identifiziert.

Darüber hinaus wurde von den Projektträgern wiederholt auf Optimierungspotenziale im Zusammenhang mit dem IT-Begleitsystem Eureka5 hingewiesen. Dabei beziehen sich die Rückmeldungen vor allem auf Aspekte der Anwenderfreundlichkeit sowie auf den Bedarf an ergänzenden Schulungs- und Unterstützungsangeboten.

Im Vergleich zur Kundenbefragung 2022 wurde der Fragebogen inhaltlich weiterentwickelt. Der Themenblock „Pandemie“ wurde durch die neue Kategorie „Digitalisierung“ ersetzt. Diese Anpassung trägt dem aktuellen fachlichen und organisatorischen Kontext Rechnung, in dem digitale Prozesse, IT-Systeme und medienbruchfreie Abläufe eine zentrale Rolle in der Fördermitteladministration einnehmen.

Die Aufnahme des Themenblocks „Digitalisierung“ ermöglicht eine differenzierte Bewertung digital gestützter Dienstleistungen, insbesondere im Hinblick auf Effizienz, Benutzerfreundlichkeit, Informationsbereitstellung und Unterstützungsangebote. Aus Sicht des Qualitätsmanagements stellt dieser Themenbereich einen wesentlichen Hebel zur nachhaltigen Prozessoptimierung, zur Reduzierung von Fehleranfälligkeiten sowie zur Steigerung der Kundenzufriedenheit dar. Gleichzeitig unterstützt die systematische Erhebung digitalisierungsbezogener Rückmeldungen die strategische Weiterentwicklung der Service- und IT-Infrastruktur der zgs consult GmbH.

1.1 Form der Befragung

Zur adäquaten Abbildung der heterogenen Struktur der Berliner Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Ausbildungsunternehmen wurde im Rahmen der Auswertung der Kundenbefragung eine bewusste methodische Anpassung vorgenommen. Anstelle der ursprünglich vorgesehenen Differenzierung nach der Anzahl der geförderten Projekte erfolgte die Auswertung nach der Kategorie „Größe der Organisation (Zuwendungsempfänger)“, operationalisiert

über die Anzahl der Mitarbeitenden. Diese Entscheidung folgt qualitätsmanagementbezogenen Kriterien der Validität und Vergleichbarkeit und ermöglicht eine organisationsbezogene Analyse, die weniger anfällig für kurzfristige strukturelle Veränderungen ist.

Ein zentraler methodischer Grund für diese Vorgehensweise liegt im Betrachtungszeitraum der Kundenbefragung, der die Jahre 2023 bis 2025 umfasst. Innerhalb dieses Zeitraums variiert die Anzahl der geförderten Projekte bei einzelnen Zuwendungsempfänger teils erheblich. Eine Kategorisierung auf Basis der Projektanzahl würde daher lediglich zeitpunktbezogene Zustände abbilden und die Aussagekraft der Ergebnisse im Sinne einer stabilen Strukturbetrachtung einschränken. Die Anzahl der Mitarbeitenden stellt demgegenüber eine über den Erhebungszeitraum hinweg konsistentere Bezugsgröße dar und erhöht die interne Konsistenz der Auswertung.

In die Befragung einbezogen wurden sämtliche Zuwendungsempfänger, die in den Jahren 2024 und 2025 eine Projektförderung erhalten haben. Dadurch wird eine vollständige Abdeckung der relevanten Grundgesamtheit erreicht, was die Repräsentativität der Ergebnisse aus Sicht des Qualitätsmanagements stärkt.

Die Auswertung der Befragung erfolgt vollständig anonymisiert. Dies unterstützt die Offenheit der Rückmeldungen und trägt zur Erhöhung der Datenqualität bei. Insgesamt ermöglicht die gewählte Vorgehensweise eine valide, vergleichbare und belastbare Datengrundlage, die den Anforderungen einer qualitätsgesicherten Evaluation gerecht wird und eine differenzierte Interpretation der Ergebnisse nach Organisationsgröße erlaubt.

1.2 Ergebnisse

Von den insgesamt 184 angeschriebenen Zuwendungsempfänger nahmen 66 Organisationen an der Befragung teil. Davon gehören 48 % zu den kleinen Organisationen (bis 10 Mitarbeitende), 34 % zu den mittelgroßen Organisationen (11–50 Mitarbeitende) und 18 % zu den großen Organisationen (über 50 Mitarbeitende).

Die Rücklaufquote beträgt 36 %. Die Kundenbefragung 2022 hatte eine Rücklaufquote von 42 % erreicht wurde. Sie bewegt sich im Durchschnitt der bisherigen Kundenbefragungen der Jahre 2017, 2019 und 2022 und liegt leicht über dem mittleren Wert dieser Erhebungen.

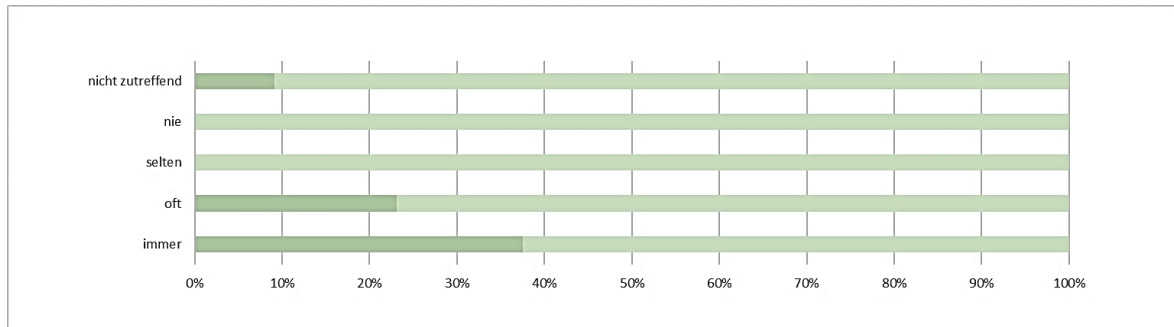
In diesem Dokument werden die Ergebnisse der Befragung nach der Kategorie „Größe der Organisation (Zuwendungsempfänger)“ dargestellt und differenziert nach kleinen (bis 10 Mitarbeitende), mittelgroßen (11–50 Mitarbeitende) und großen Organisationen (über 50 Mitarbeitende).

2 Ergebnisse im Detail – kleine Zuwendungsempfänger

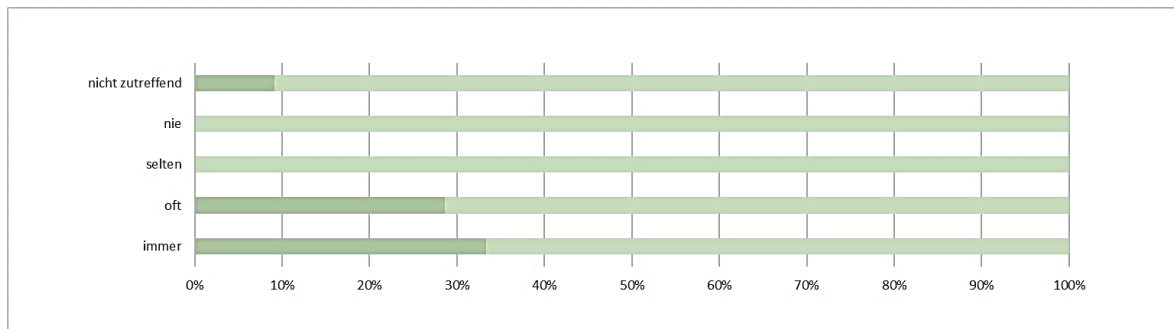
2.1 Fragengruppe: A. Zusammenarbeit und Kommunikation

Skala: immer / oft / selten / nie / nicht zutreffend

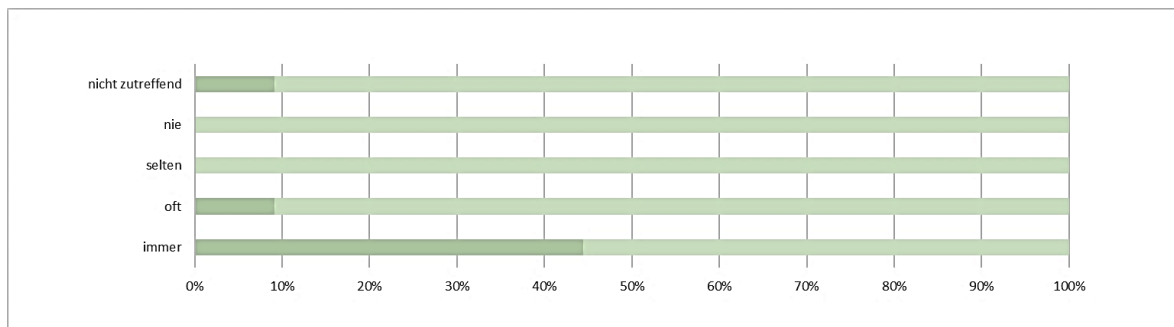
„Die Mitarbeiter*innen sind gut erreichbar und melden sich zeitnah zurück.“



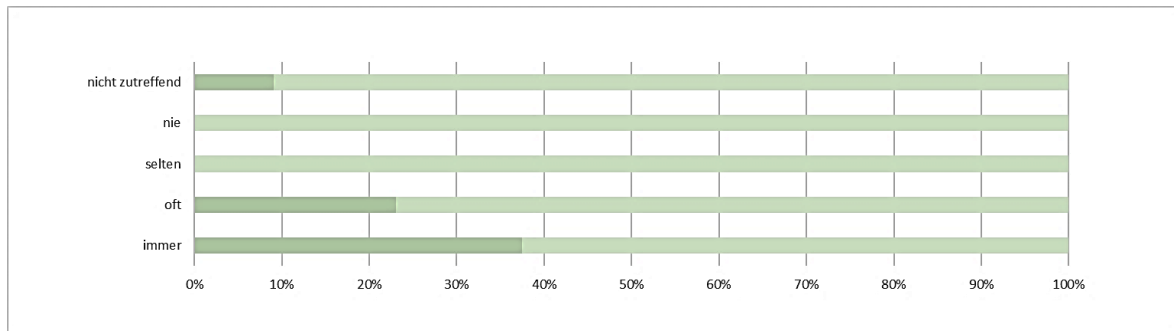
„Die Mitarbeiter*innen reagieren zeitnah auf Rückfragen und Anliegen.“



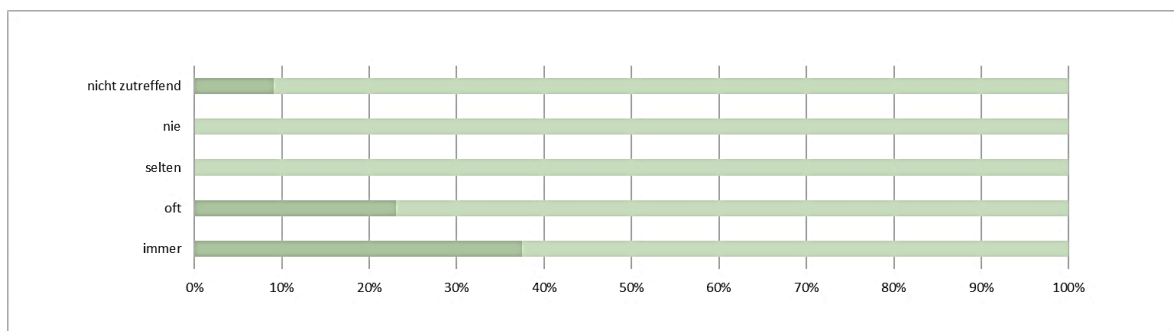
„Die Mitarbeiter*innen nehmen sich ausreichend Zeit für meine Beratungsanfragen.“



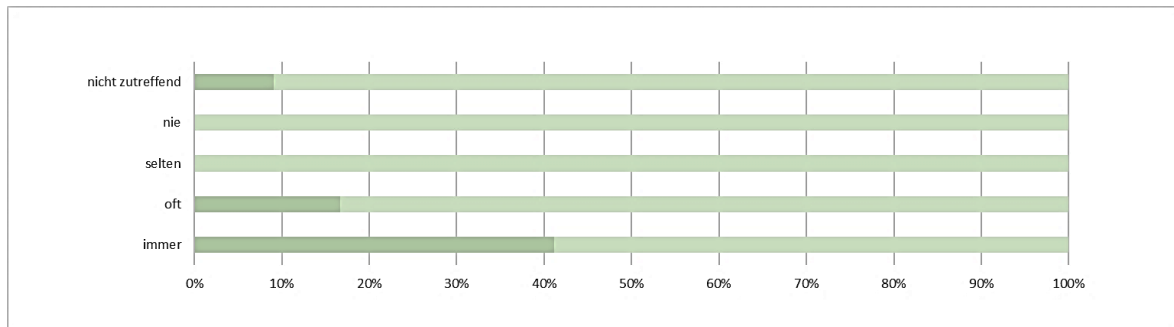
„Über aktuelle Änderungen im Verfahren werde ich zeitnah informiert.“



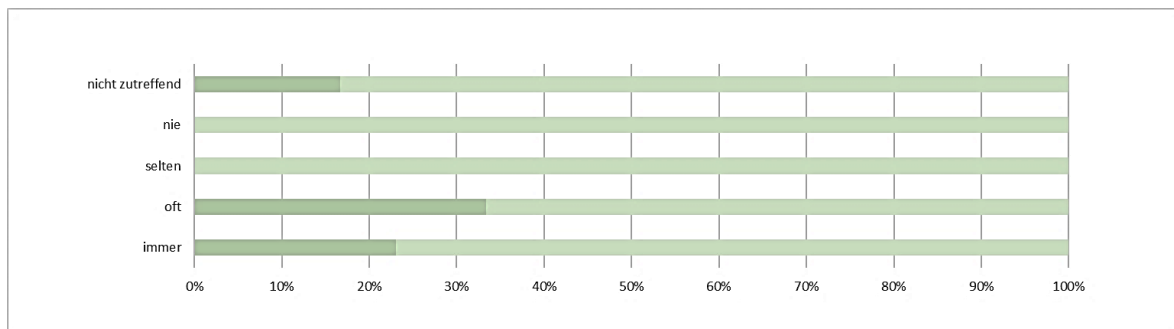
„Die Mitarbeiter*innen erkennen mein Anliegen und beraten mich fachkompetent und zielgerichtet.“



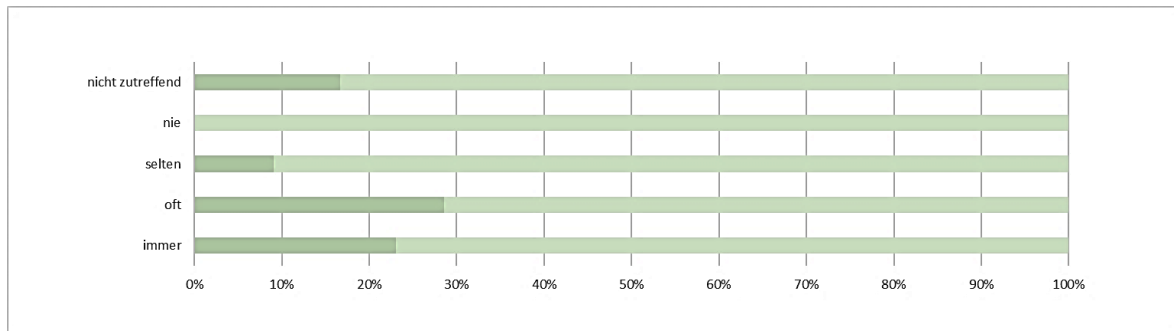
„Die Mitarbeiter*innen sind verbindlich und halten vereinbarte Absprachen ein.“



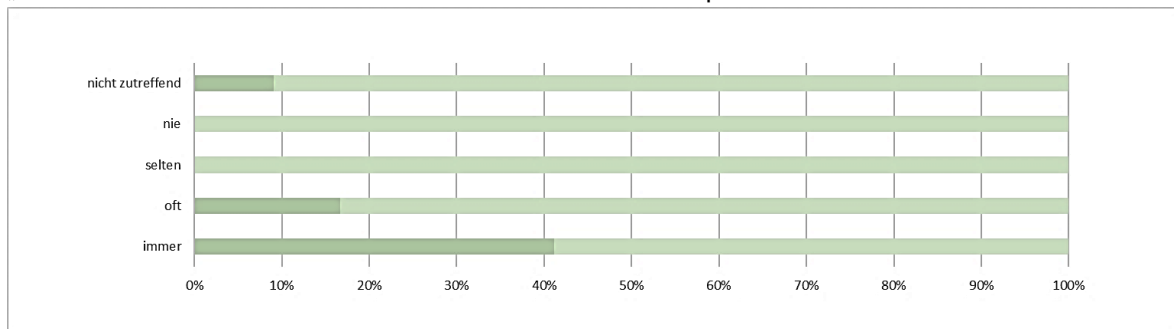
„Die Veranstaltungen der zgs consult GmbH sind informativ und unterstützen meine Arbeit.“



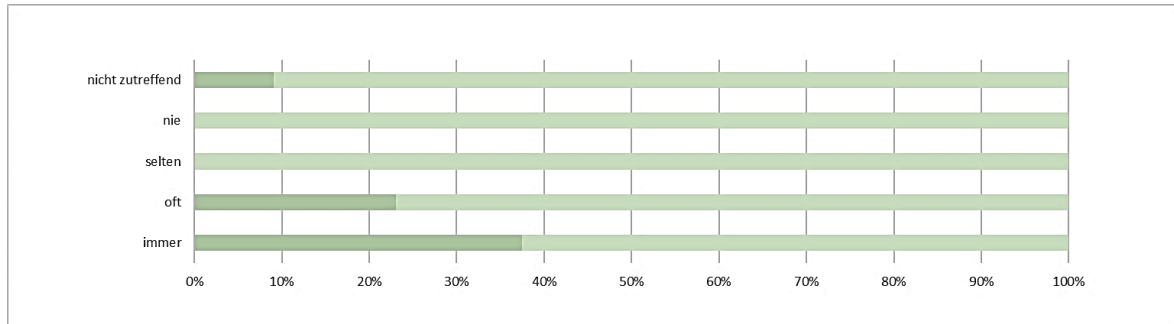
„Die digitalen Veranstaltungen der zgs consult GmbH sind gut handhabbar und informativ.“



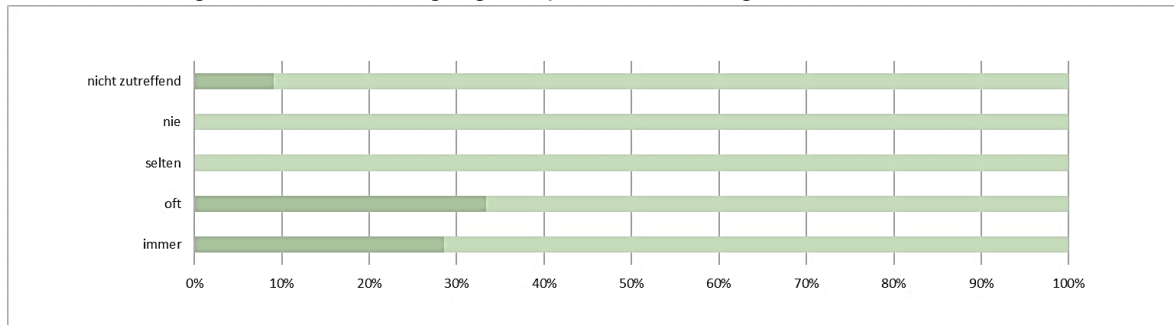
„Das Verhalten der Mitarbeiter*innen ist freundlich und kompetent.“



„Die Mitarbeiter*innen sind kooperativ und verhalten sich wertschätzend.“



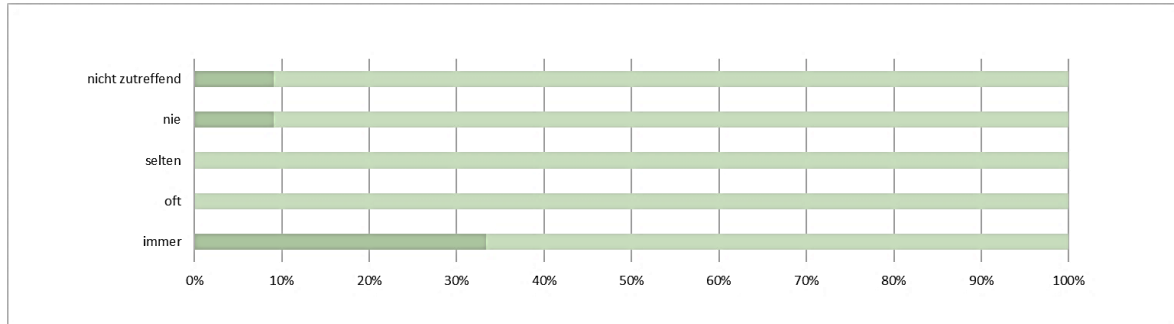
„Die Bearbeitungszeiten meiner Vorgänge empfinde ich als angemessen.“



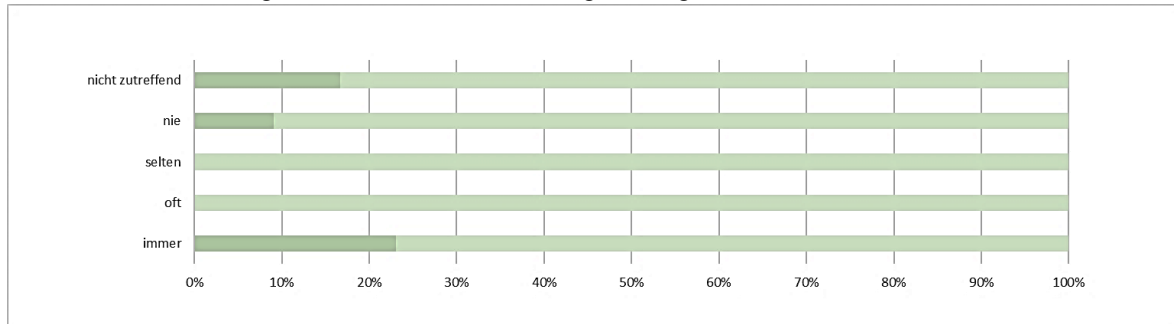
2.2 Fragengruppe: B. Servicequalität und Informationsangebote

Skala: **immer / oft / selten / nie / nicht zutreffend**

„Die Informationen auf der Website der zgs consult GmbH werden regelmäßig aktuell und aussagekräftig bereitgestellt.“



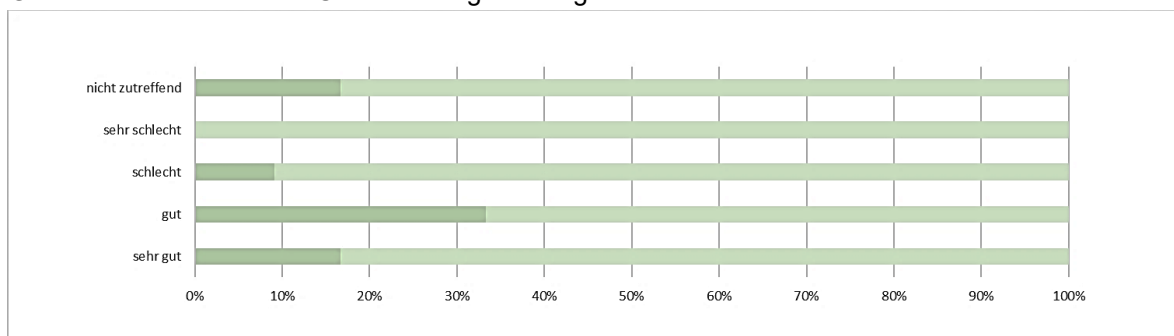
„Der Newsletter der zgs consult GmbH enthält regelmäßig informative und relevante Themen.“



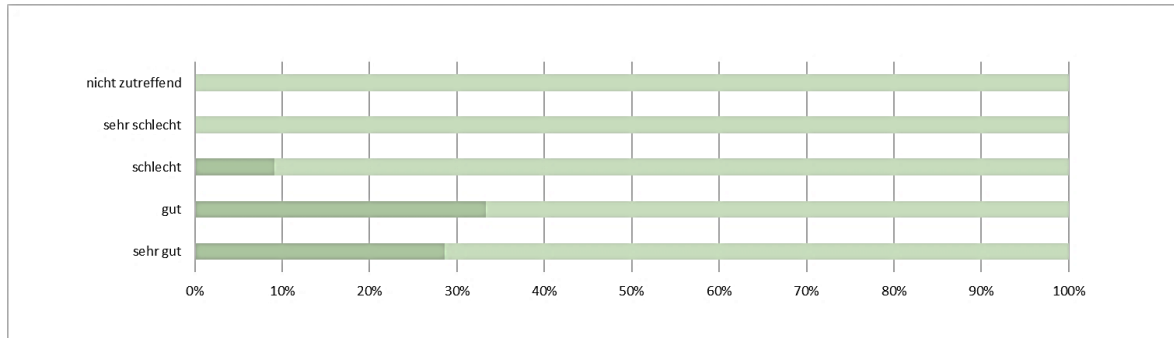
2.3 Fragengruppe: C. Digitalisierung

Skala: **sehr gut / gut / schlecht / sehr schlecht / nicht zutreffend**

Wie bewerten Sie die digitalen Angebote und Anwendungen (Eureka5 und Hidrive) der zgs consult GmbH im Hinblick auf die Unterstützung Ihrer täglichen Arbeit?



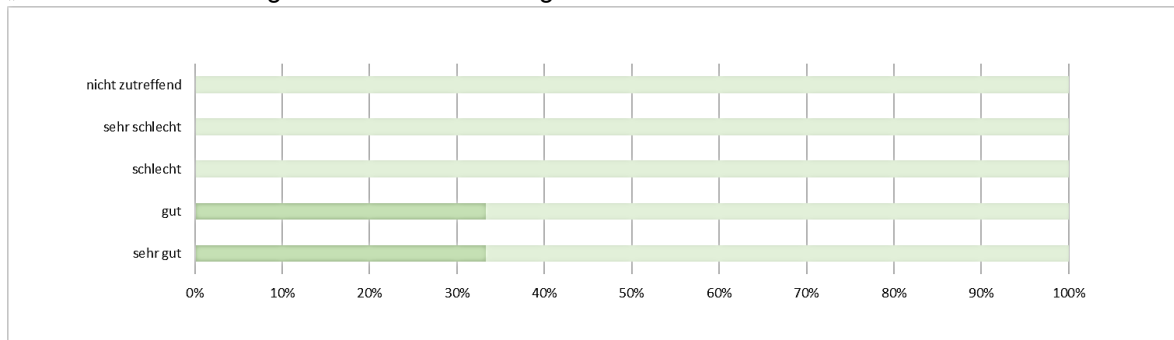
„Wie gut sind die digitalen Kommunikations- und Informationswege der zgs consult GmbH (z. B. E-Mail, Onlineportale, Informationsveranstaltungen) aus Ihrer Sicht gestaltet?“



2.4 Fragengruppe: D. Gesamteinschätzung

Skala: **sehr gut / gut / schlecht / sehr schlecht / nicht zutreffend**

„Wie bewerten Sie insgesamt die Arbeit der zgs consult GmbH?“



2.5 Fragengruppe: Offene Fragen

„Gibt es ergänzende Anmerkungen, Wünsche oder Kritikpunkte Ihrerseits?“

Bündelung der offenen Rückmeldungen

a) Systemreife und Stabilität des Förderportals Eureka

Die offenen Anmerkungen konzentrieren sich eindeutig auf die technische und funktionale Stabilität des Förderportals Eureka. Im Vordergrund steht nicht die grundsätzliche Systemlogik, sondern der Wunsch nach einer, aus Sicht der Befragten, vollständig ausgereiften, störungsfreien und verlässlichen Systemumgebung.

Die Rückmeldungen lassen sich auf drei Kernaspekte verdichten:

- **Abschließende Fertigstellung und funktionale Vollständigkeit**
Erwartet wird eine zeitnahe, abschließende Weiterentwicklung des Systems mit vollständiger Implementierung aller erforderlichen Funktionen.
- **Technische Stabilität und Verfügbarkeit**
Die Systemperformance soll stabil, konsistent und frei von technischen Einschränkungen sein.

- **Fristensicherheit in der Projektabwicklung**
Systembedingte Verzögerungen oder Funktionseinschränkungen sollen vermieden werden, um eine fristgerechte und vollständige Projektbearbeitung zu gewährleisten.

QM-Einordnung

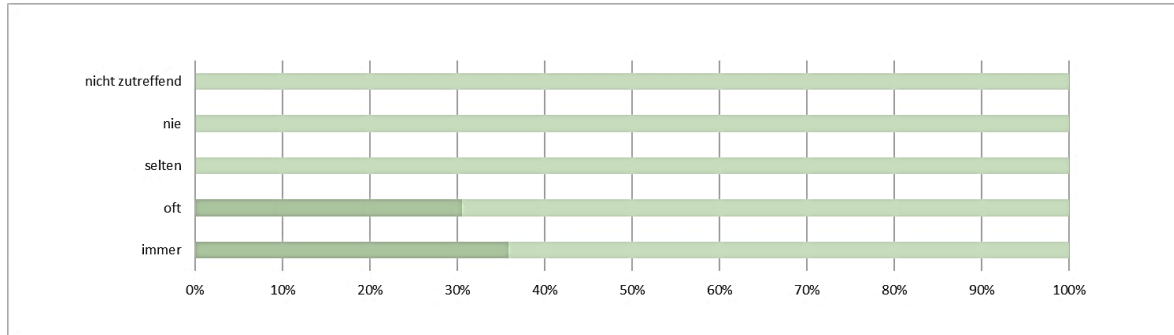
Die Rückmeldungen verdeutlichen, dass Eureka für den Geschäftsbetrieb als essenziell wahrgenommen wird und Stabilität sowie umfangreiche Verfügbarkeiten zentral sind. Für insbesondere kleinere Träger mit begrenzten administrativen Ressourcen ist die technische Zuverlässigkeit des Systems unmittelbar arbeitsrelevant. Systeminstabilitäten oder funktionale Unvollständigkeiten wirken sich direkt auf Prozessqualität, Fristeneinhaltung und Planungssicherheit aus.

3 Ergebnisse im Detail – mittelgroße Zuwendungsempfänger

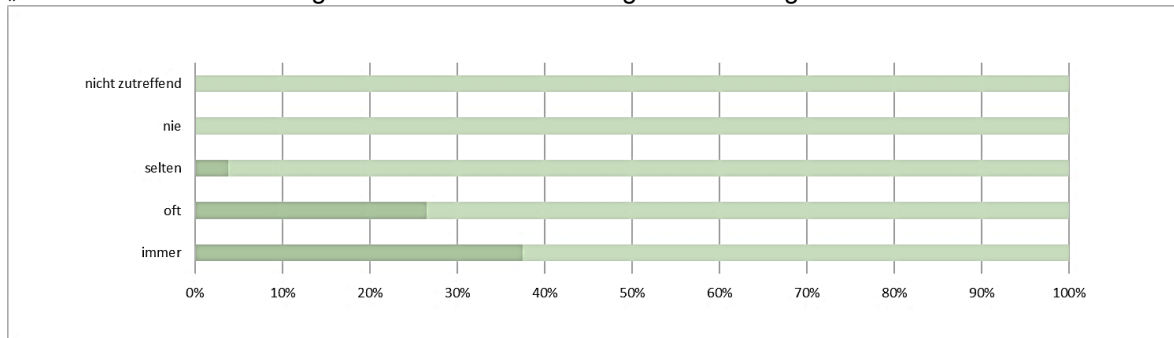
3.1 Fragengruppe: A. Zusammenarbeit und Kommunikation

Skala: immer / oft / selten / nie / nicht zutreffend

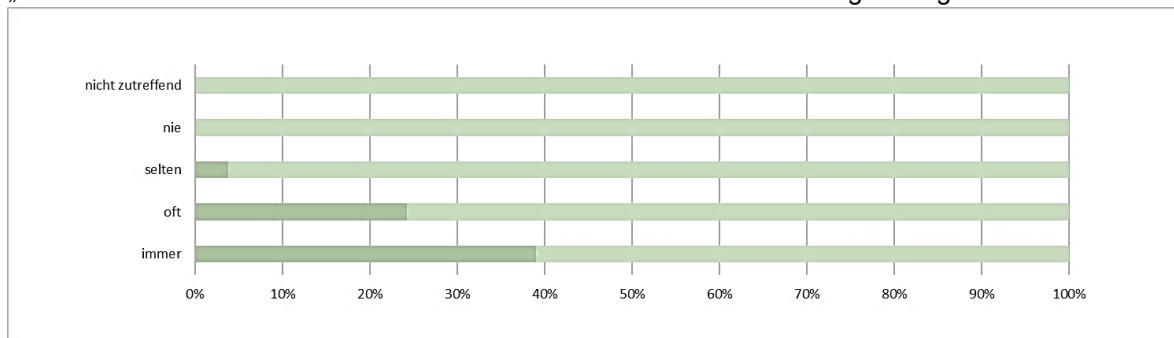
„Die Mitarbeiter*innen sind gut erreichbar und melden sich zeitnah zurück.“



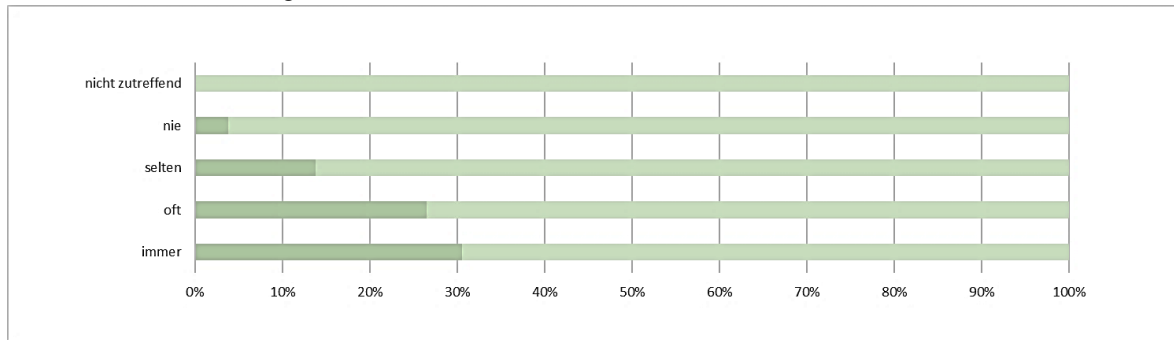
„Die Mitarbeiter*innen reagieren zeitnah auf Rückfragen und Anliegen.“



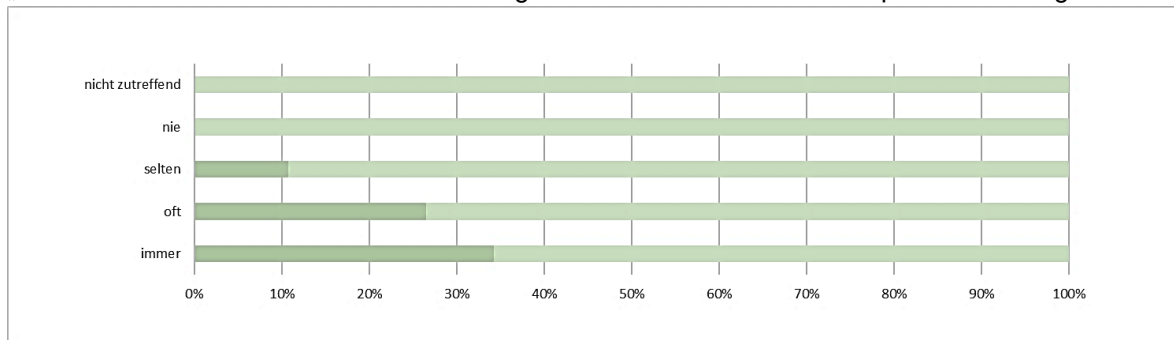
„Die Mitarbeiter*innen nehmen sich ausreichend Zeit für meine Beratungsanfragen.“



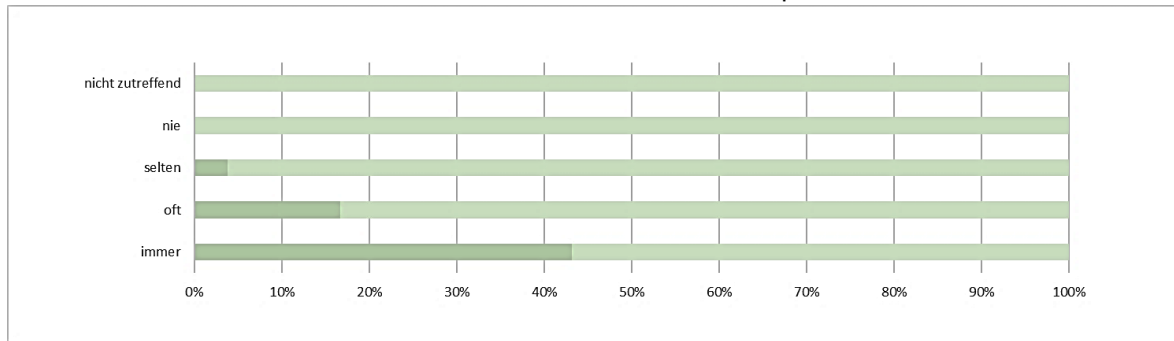
„Über aktuelle Änderungen im Verfahren werde ich zeitnah informiert.“



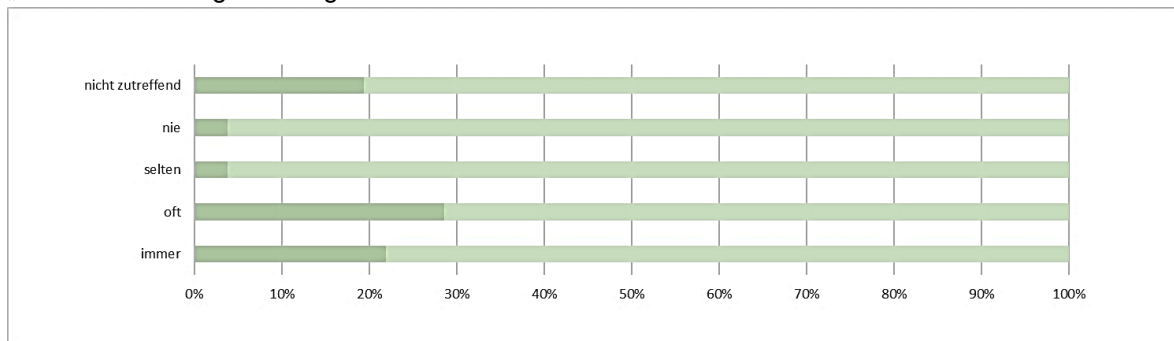
„Die Mitarbeiter*innen erkennen mein Anliegen und beraten mich fachkompetent und zielgerichtet.“



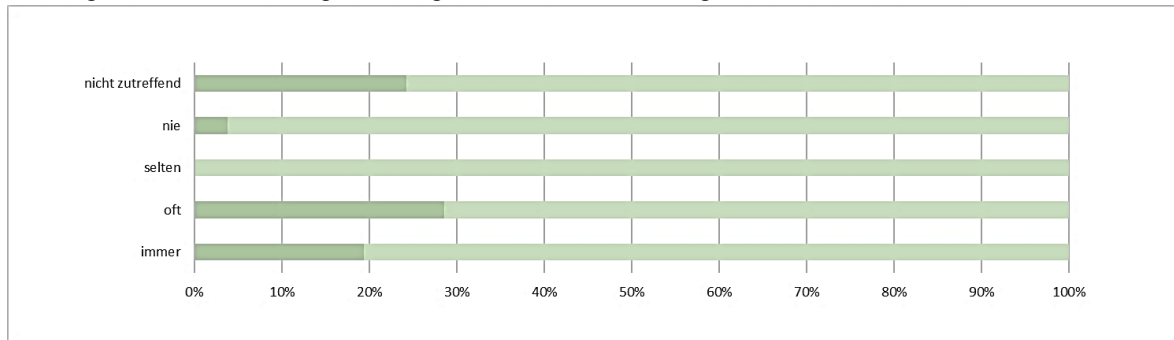
„Die Mitarbeiter*innen sind verbindlich und halten vereinbarte Absprachen ein.“



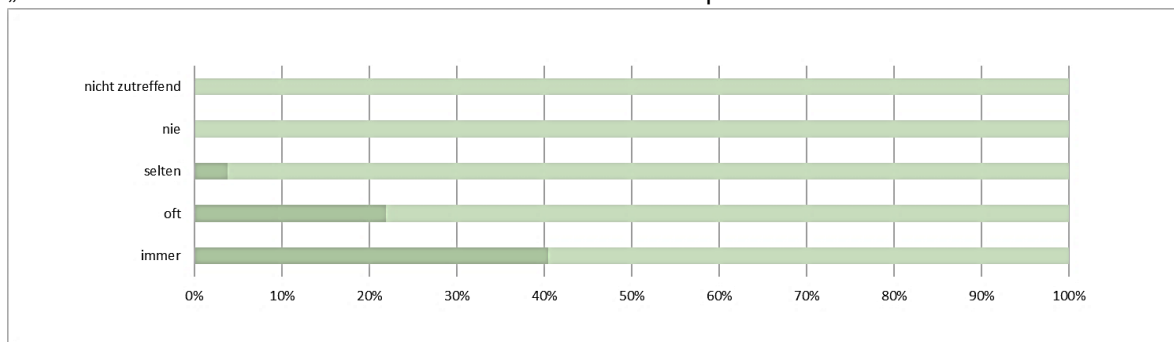
„Die Veranstaltungen der zgs consult GmbH sind informativ und unterstützen meine Arbeit.“



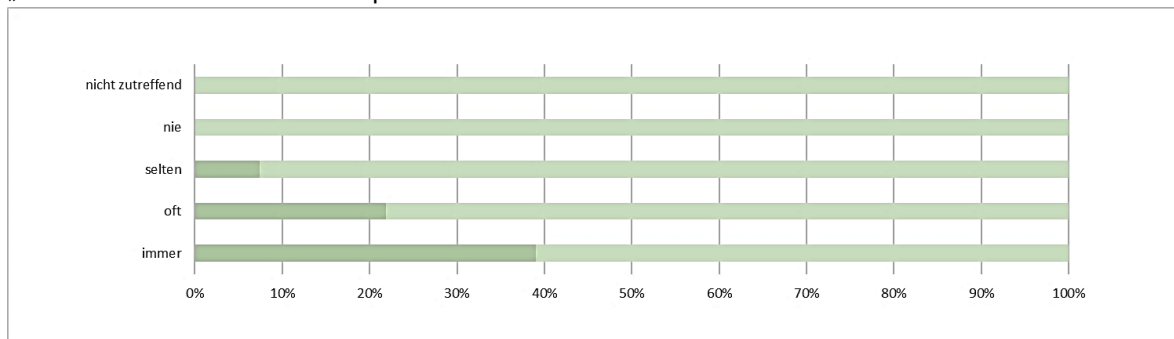
„Die digitalen Veranstaltungen der zgs consult GmbH sind gut handhabbar und informativ.“



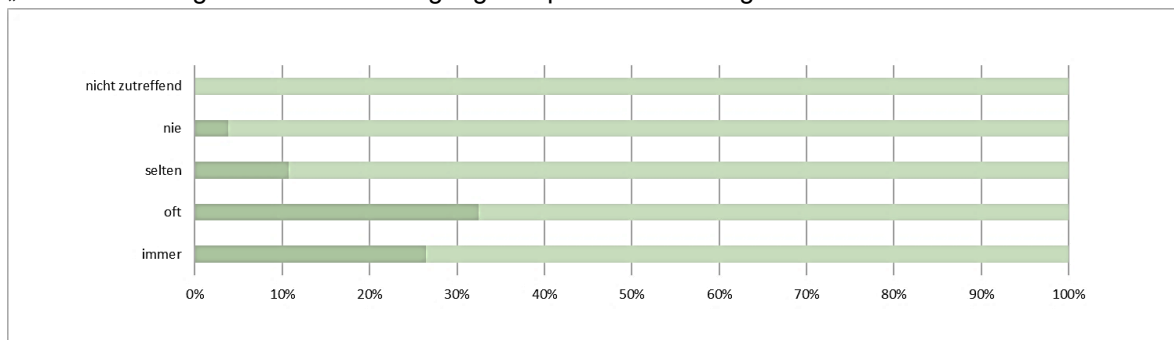
„Das Verhalten der Mitarbeiter*innen ist freundlich und kompetent.“



„Die Mitarbeiter*innen sind kooperativ und verhalten sich wertschätzend.“



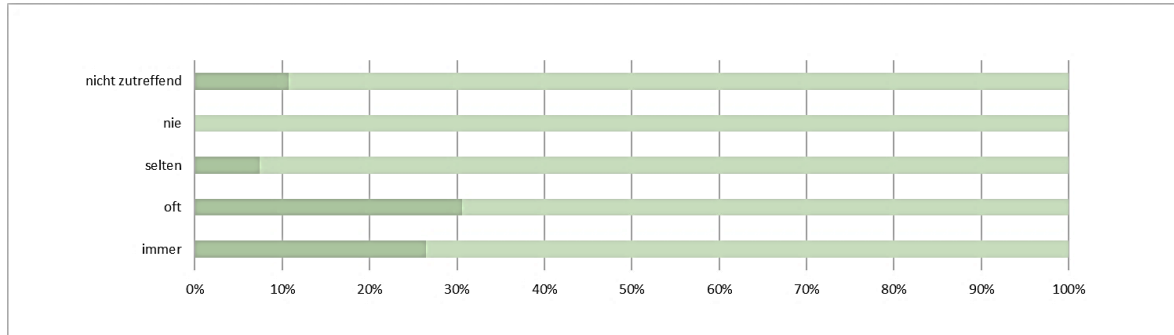
„Die Bearbeitungszeiten meiner Vorgänge empfinde ich als angemessen.“



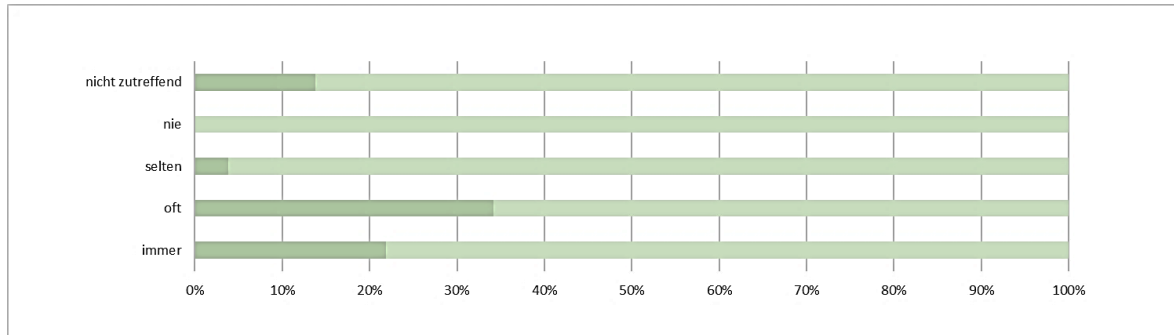
3.2 Fragengruppe: B. Servicequalität und Informationsangebote

Skala: immer / oft / selten / nie / nicht zutreffend

„Die Informationen auf der Website der zgs consult GmbH werden regelmäßig aktuell und aussagekräftig bereitgestellt.“



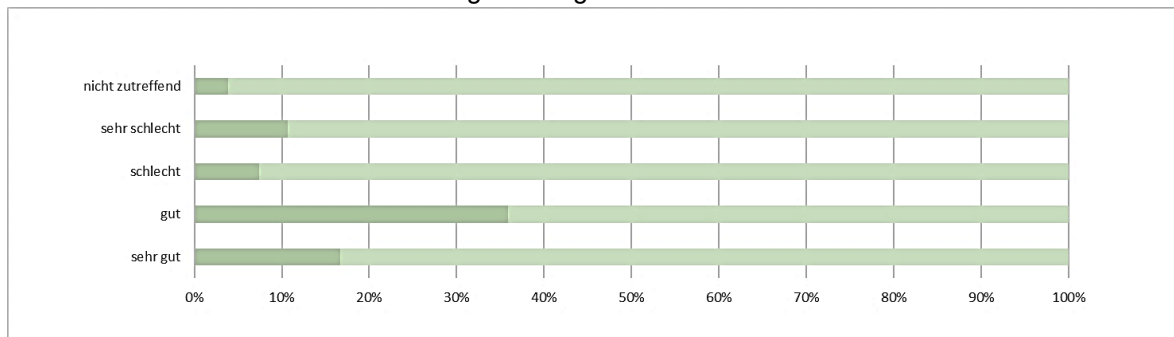
„Der Newsletter der zgs consult GmbH enthält regelmäßig informative und relevante Themen.“



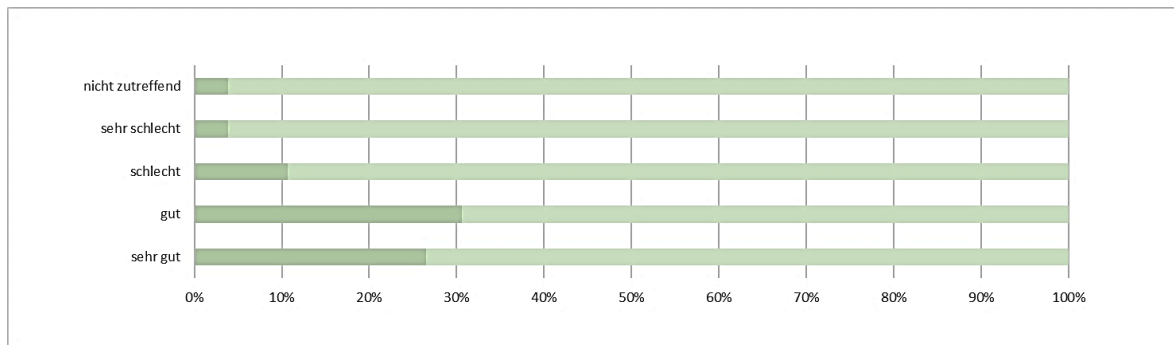
3.3 Fragengruppe: C. Digitalisierung

Skala: sehr gut / gut / schlecht / sehr schlecht / nicht zutreffend

„Wie bewerten Sie die digitalen Angebote und Anwendungen (Eureka5 und Hidrive) der zgs consult GmbH im Hinblick auf die Unterstützung Ihrer täglichen Arbeit?“



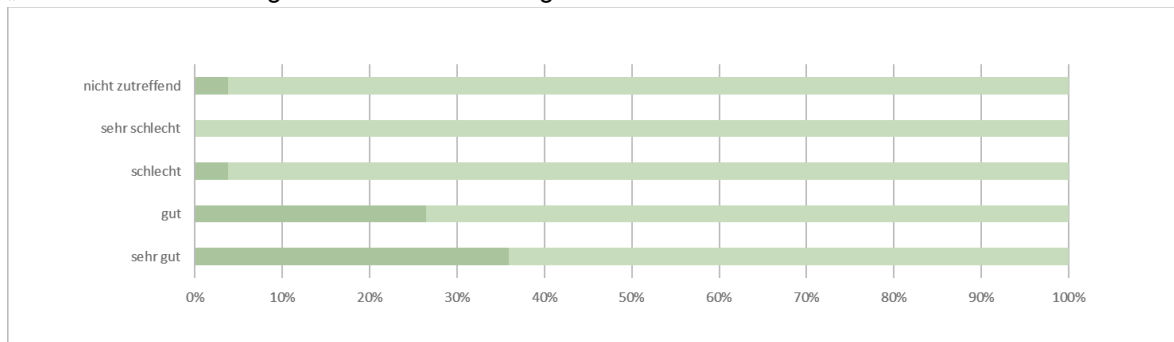
„Wie gut sind die digitalen Kommunikations- und Informationswege der zgs consult GmbH (z. B. E-Mail, Onlineportale, Informationsveranstaltungen) aus Ihrer Sicht gestaltet?“



3.4 Fragengruppe: D. Gesamteinschätzung

Skala: **sehr gut / gut / schlecht / sehr schlecht / nicht zutreffend**

„Wie bewerten Sie insgesamt die Arbeit der zgs consult GmbH?“



3.5 Fragengruppe: Offene Fragen

„Gibt es ergänzende Anmerkungen, Wünsche oder Kritikpunkte Ihrerseits?“

Bündelung der offenen Rückmeldungen

a) Digitale Prozessoptimierung – Förderportal Eureka5

Ein zentraler Schwerpunkt der offenen Rückmeldungen betrifft die funktionale und technische Weiterentwicklung des Förderportals Eureka5 als zentrales Arbeitsinstrument der Förderabwicklung.

Die Hinweise lassen sich auf drei Kernaspekte verdichten:

- **Effizienz in der Datenerfassung:** Gebündelte Pflege von Teilnehmendendaten (Sammelbearbeitung statt Einzelvorgänge), Reduktion redundanter Eingabeschritte, Importfunktionen (z. B. CSV-Dateien für Kostenpositionen), Duplizier- und Übertragungsfunktionen für wiederkehrende Einträge, vereinfachte Eingabe finanzieller Daten (Personalkosten, Mietanteile, Weiterbildungen)
- **Dokumenten- und Aktenmanagement:** Umbenennung und Löschung von Dokumenten, Verbesserte Übersichtlichkeit in der Begünstigtenakte, Transparente Hinweise auf Systemänderungen und Aktualisierungen

- **Systemlogik und Wirtschaftlichkeit:** Wahrnehmung eines hohen administrativen Aufwands bei der Dateneingabe, Wunsch nach stärkerer Nutzerorientierung und Ressourcenschonung

QM-Einordnung:

Digitalisierung wird nicht infrage gestellt, sondern als notwendiger Effizienzhebel betrachtet. Der Entwicklungsbedarf liegt in der konsequenten Ausrichtung auf Anwenderfreundlichkeit, Prozessintegration und Arbeitsökonomie.

b) Administrative Entlastung und Verhältnismäßigkeit

Die Rückmeldungen thematisieren den Umfang bürokratischer Anforderungen. Im Mittelpunkt stehen:

- Komplexe Personalkostenabrechnungen
- Umfangreiche Vergaberegeln
- Hohe Dokumentations- und Berichtspflichten
- Teilweise analoge bzw. postalische Verfahrensschritte
- Wahrgenommene Unwirtschaftlichkeit bei geringem Fördervolumen

Der Wunsch nach stärker pauschalieren, vereinfachten oder risikoorientierten Ansätzen verdeutlicht das Bedürfnis nach einem angemessenen Verhältnis zwischen Förderhöhe und administrativem Aufwand.

QM-Einordnung:

Hier besteht Optimierungspotenzial in der Prozessvereinfachung unter Wahrung der Förderrechtskonformität. Ziel ist eine wirtschaftlich ausgewogene, standardisierte und möglichst medienbruchfreie Verfahrensgestaltung.

c) Transparenz und Förderklarheit

Ein wiederkehrendes Thema ist die strukturierte und frühzeitige Information über Förderbedingungen. Genannt werden insbesondere:

- Verbindliche und allgemein zugängliche Übersichten förderfähiger Ausgaben
- Klarheit zur Bewilligungsfähigkeit einzelner Kostenpositionen
- Aktualisierte und eindeutig gekennzeichnete Formulare
- Reduktion von Einzelfallabstimmungen durch klare Regelkommunikation

QM-Einordnung:

Transparenz wird als Steuerungsinstrument verstanden. Eine strukturierte, standardisierte und leicht zugängliche Informationsarchitektur kann zur Reduktion von Rückfragen und Abstimmungsaufwänden beitragen.

d) Informationsvermittlung und fachliche Begleitung

Die Rückmeldungen differenzieren klar zwischen strukturellen Kritikpunkten und der persönlichen Zusammenarbeit.

Während Informationsveranstaltungen teilweise als zu allgemein und sprachlich stark juristisch beschrieben werden, wird die Zusammenarbeit mit den zuständigen Sachbearbeiter*innen ausdrücklich positiv hervorgehoben.

Zudem wird in Einzelfällen eine vertiefte fachliche Begleitung bei Personalfragen (z. B. Eingruppierungen, Stundenumfänge) gewünscht.

QM-Einordnung:

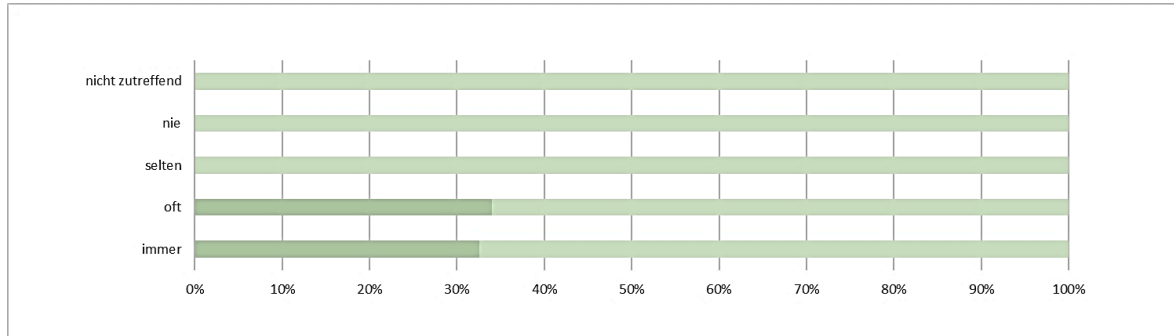
Hier zeigt sich kein Defizit in der Servicehaltung, sondern ein Bedarf an stärker praxisorientierter, adressatengerechter Informationsaufbereitung. Ziel ist eine Balance zwischen rechtlicher Präzision und operativer Verständlichkeit.

4 Ergebnisse im Detail – große Zuwendungsempfänger

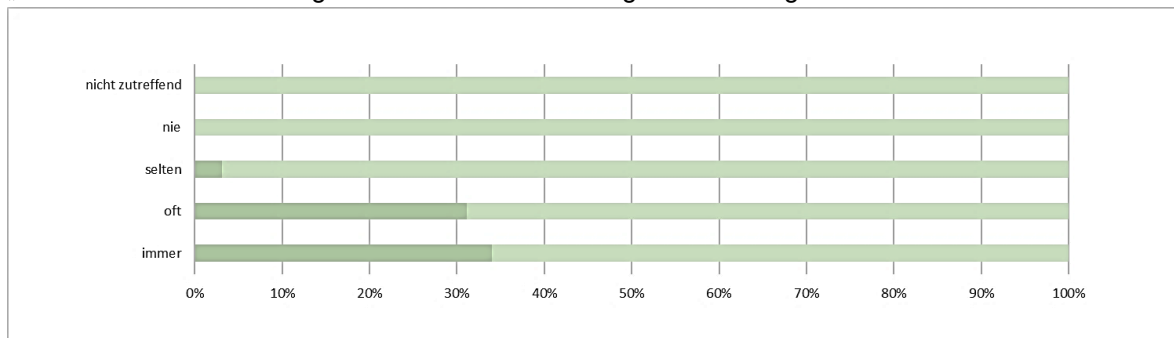
4.1 Fragengruppe: A. Zusammenarbeit und Kommunikation

Skala: immer / oft / selten / nie / nicht zutreffend

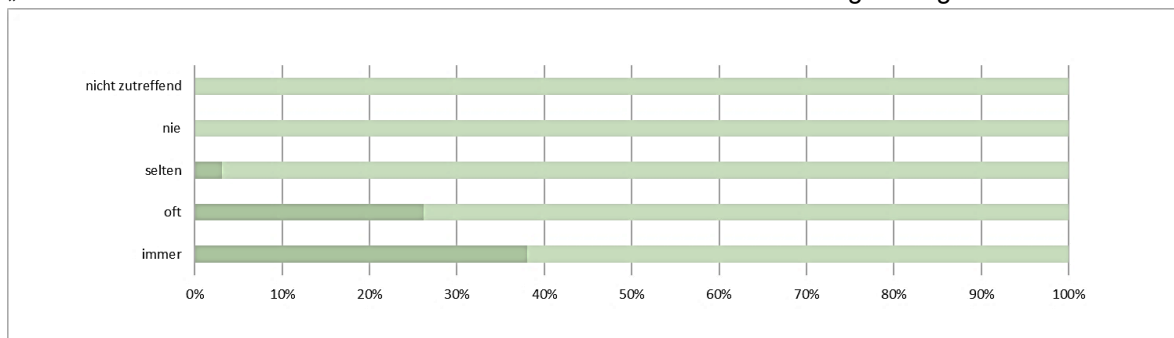
„Die Mitarbeiter*innen sind gut erreichbar und melden sich zeitnah zurück.“



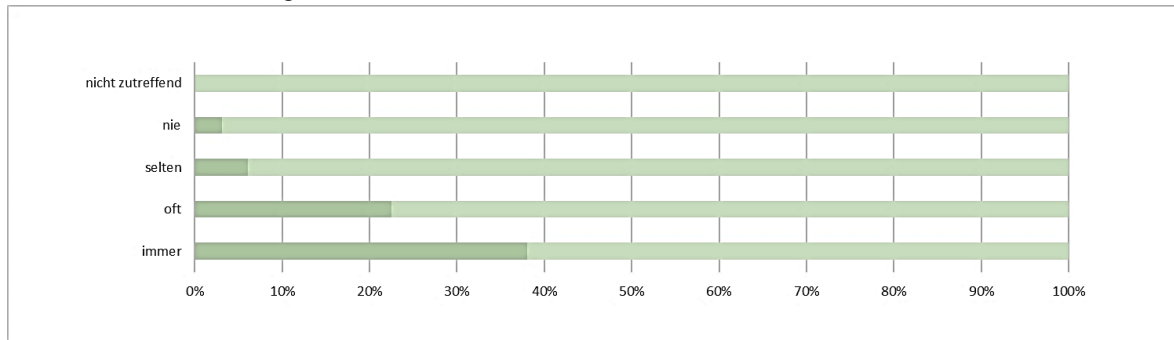
„Die Mitarbeiter*innen reagieren zeitnah auf Rückfragen und Anliegen.“



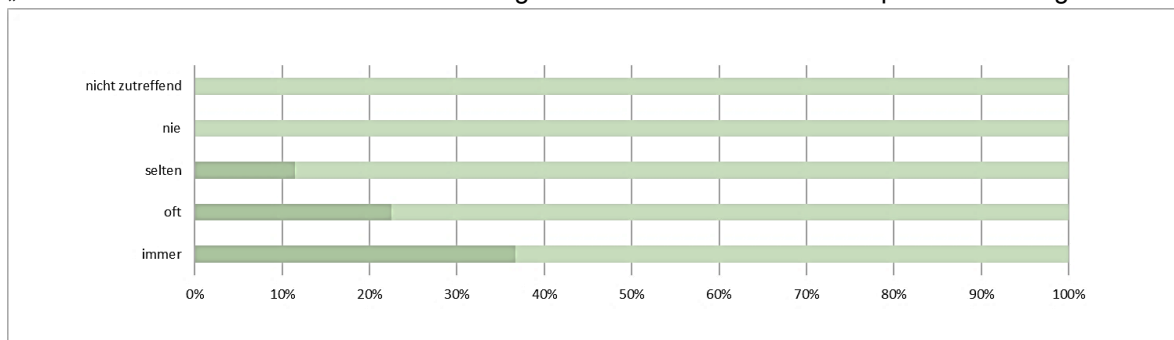
„Die Mitarbeiter*innen nehmen sich ausreichend Zeit für meine Beratungsanfragen.“



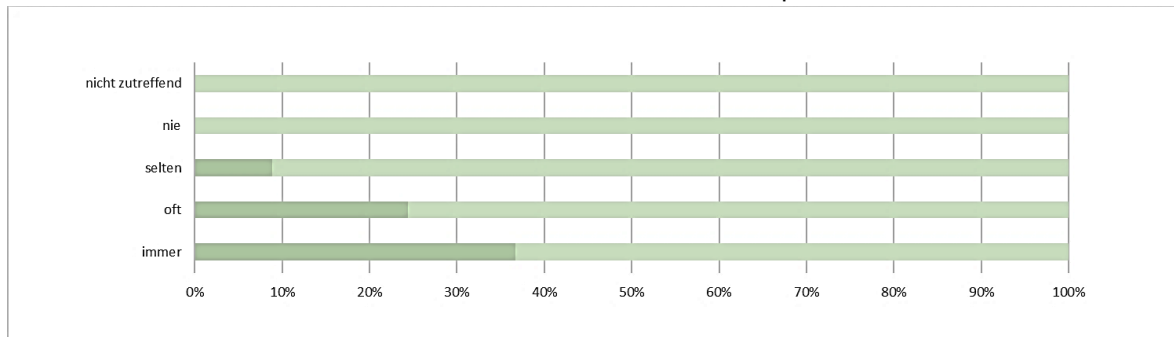
„Über aktuelle Änderungen im Verfahren werde ich zeitnah informiert.“



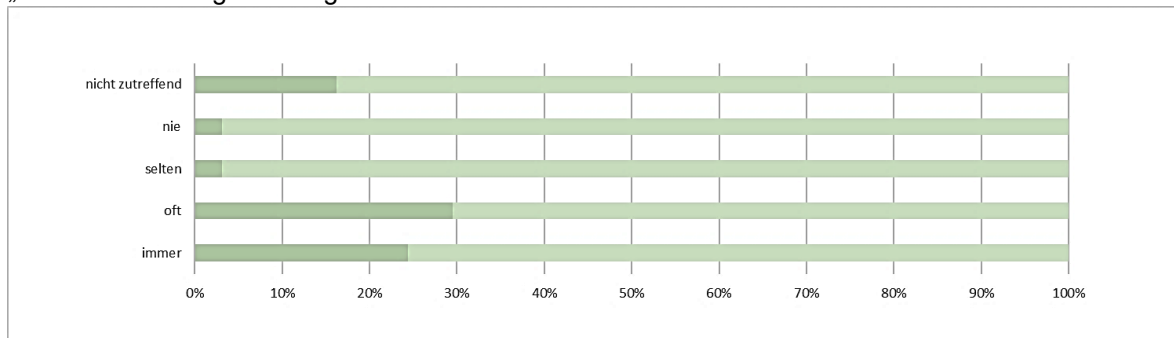
„Die Mitarbeiter*innen erkennen mein Anliegen und beraten mich fachkompetent und zielgerichtet.“



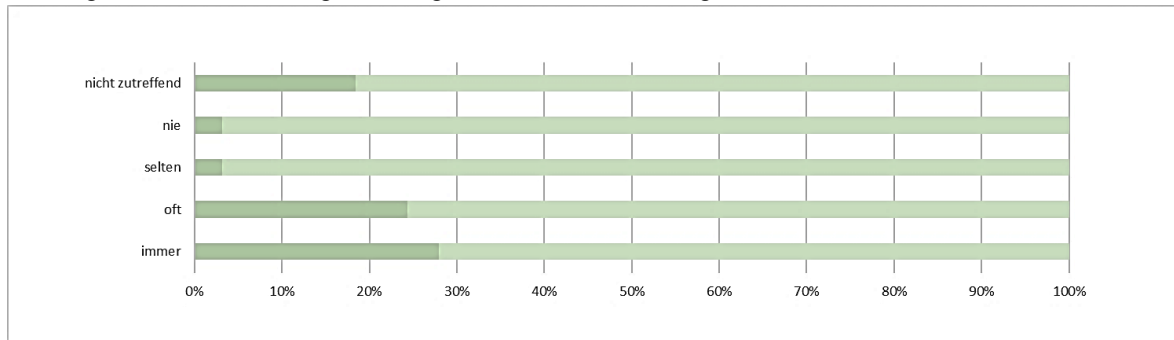
„Die Mitarbeiter*innen sind verbindlich und halten vereinbarte Absprachen ein.“



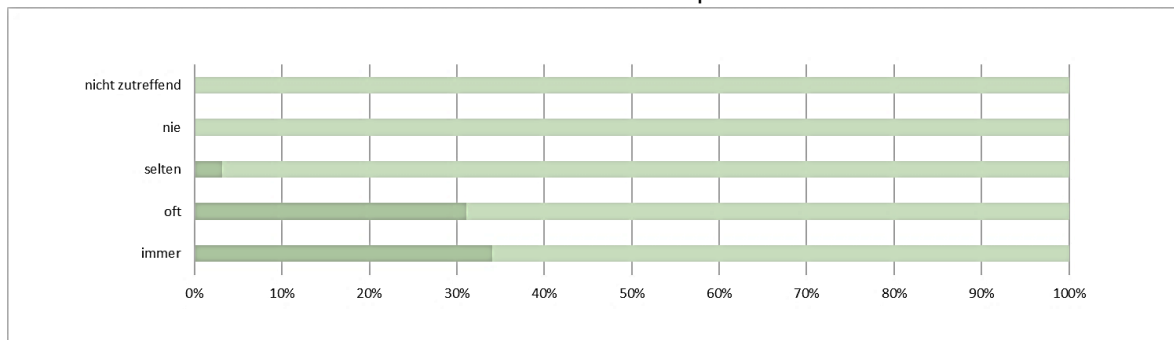
„Die Veranstaltungen der zgs consult GmbH sind informativ und unterstützen meine Arbeit.“



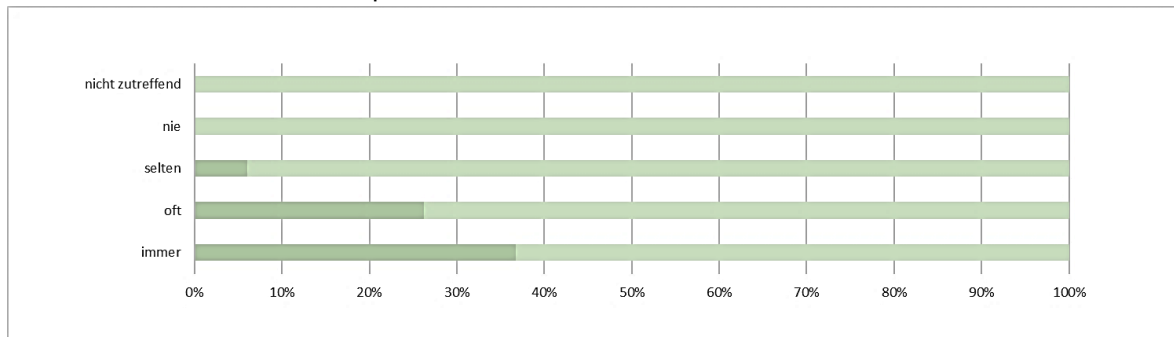
„Die digitalen Veranstaltungen der zgs consult GmbH sind gut handhabbar und informativ.“



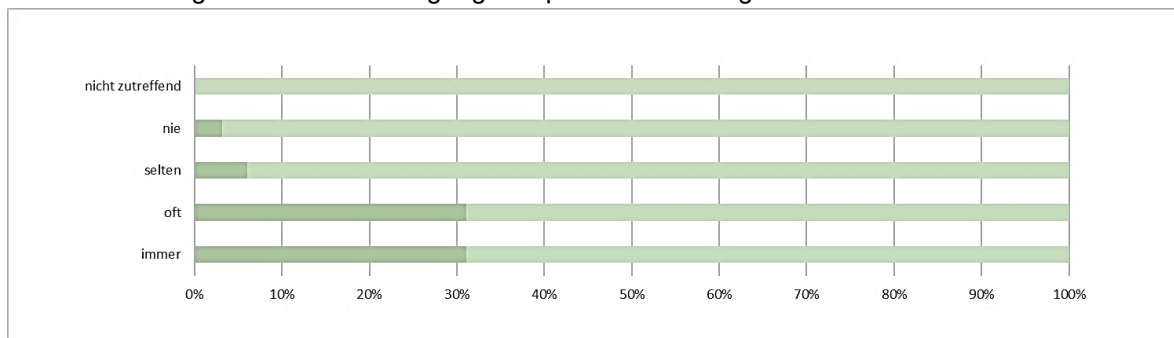
„Das Verhalten der Mitarbeiter*innen ist freundlich und kompetent.“



„Die Mitarbeiter*innen sind kooperativ und verhalten sich wertschätzend.“



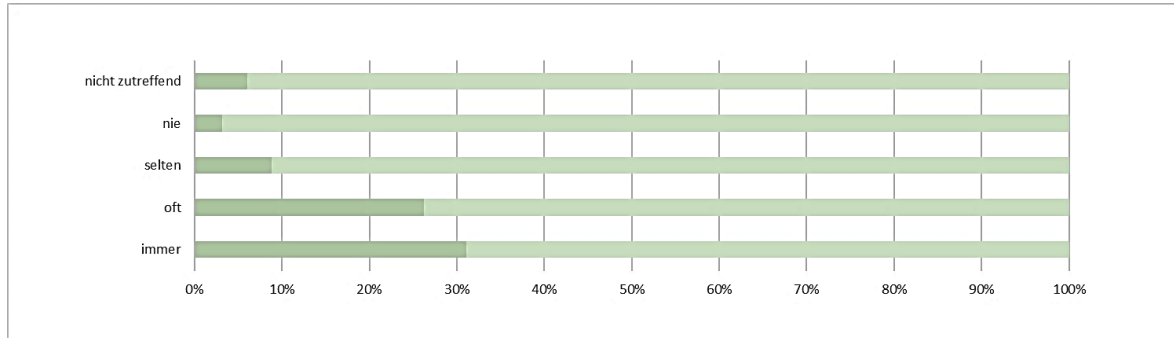
„Die Bearbeitungszeiten meiner Vorgänge empfinde ich als angemessen.“



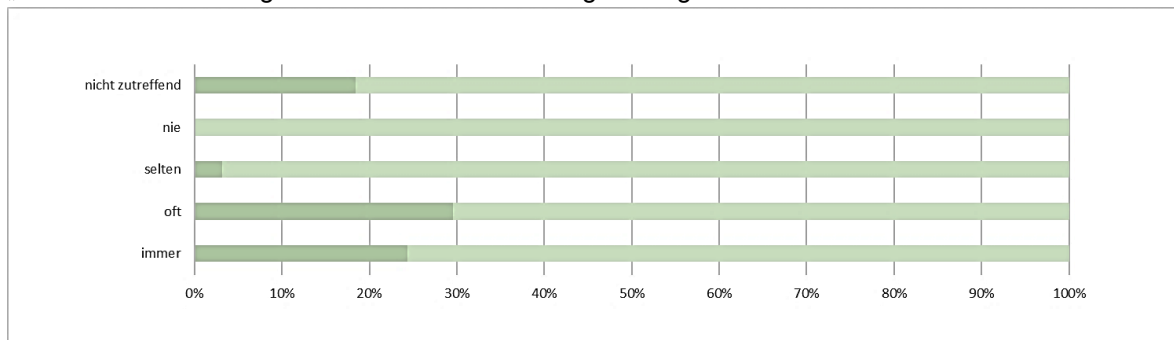
4.2 Fragengruppe: B. Servicequalität und Informationsangebote

Skala: immer / oft / selten / nie / nicht zutreffend

„Die Informationen auf der Website der zgs consult GmbH werden regelmäßig aktuell und aussagekräftig bereitgestellt.“



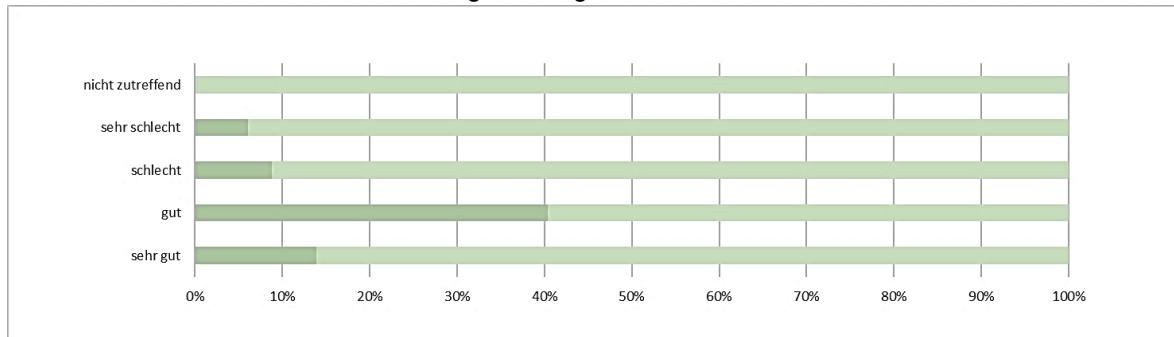
„Der Newsletter der zgs consult GmbH enthält regelmäßig informative und relevante Themen.“



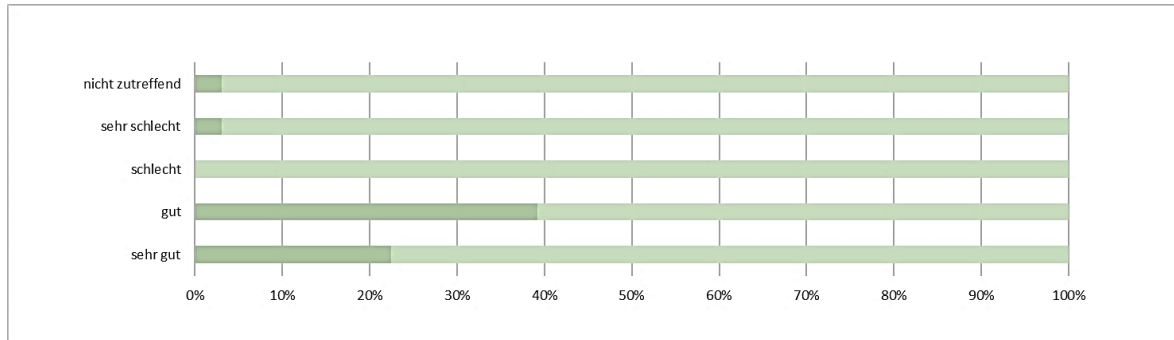
4.3 Fragengruppe: C. Digitalisierung

Skala: sehr gut / gut / schlecht / sehr schlecht / nicht zutreffend

„Wie bewerten Sie die digitalen Angebote und Anwendungen (Eureka5 und Hidrive) der zgs consult GmbH im Hinblick auf die Unterstützung Ihrer täglichen Arbeit?“



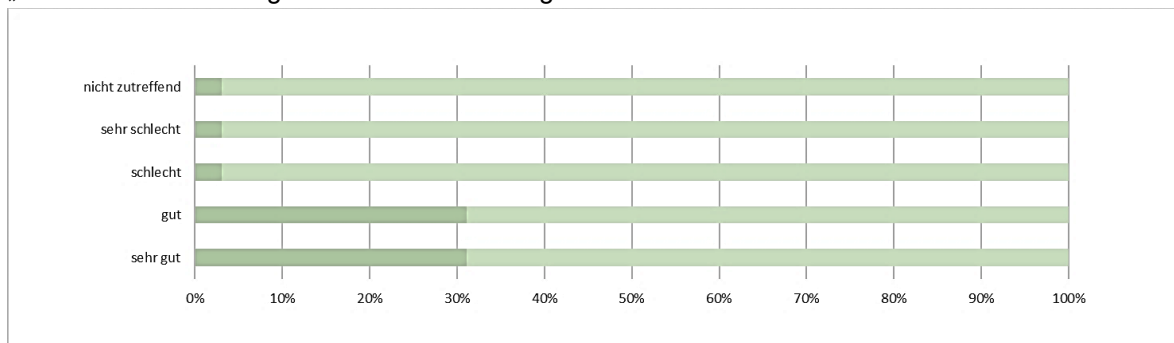
„Wie gut sind die digitalen Kommunikations- und Informationswege der zgs consult GmbH (z. B. E-Mail, Onlineportale, Informationsveranstaltungen) aus Ihrer Sicht gestaltet?“



4.4 Fragengruppe: D. Gesamteinschätzung

Skala: **sehr gut / gut / schlecht / sehr schlecht / nicht zutreffend**

„Wie bewerten Sie insgesamt die Arbeit der zgs consult GmbH?“



4.5 Fragengruppe: Offene Fragen

„Gibt es ergänzende Anmerkungen, Wünsche oder Kritikpunkte Ihrerseits?“

Bündelung der offenen Rückmeldungen

a) Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Planbarkeit von Verfahren

Die Rückmeldungen zeigen einen klar artikulierten Bedarf an höherer Transparenz in Entscheidungs- und Bearbeitungsprozessen. Dies betrifft insbesondere:

- Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen (z. B. Eingruppierungen, finanzielle Korrekturen, Rückforderungen)
- Klarheit über Zuständigkeiten und Verfahrensabläufe
- Transparente Darstellung von Meilensteinen, Fristen und Bearbeitungsständen
- Planungssicherheit bei Bearbeitungszeiten

Lange oder schwer kalkulierbare Durchlaufzeiten werden als risikobehaftet wahrgenommen, insbesondere wenn daraus Fristüberschreitungen oder zusätzliche Aufwände entstehen.

Auch die Sorge vor Verzugszinsen bei nicht selbst verursachten Verzögerungen unterstreicht den Wunsch nach verlässlichen Rahmenbedingungen.

Für neue Projektverantwortliche besteht zudem ein strukturierter Informationsbedarf zu Projektstart, Fristenlogik, erforderlichen Unterlagen sowie formalen Verfahrensschritten. Hier wird eine systematische Orientierungshilfe als unterstützend angesehen.

QM-Einordnung:

Im Kern geht es um erhöhte Prozessklarheit, standardisierte Ablaufdarstellungen und transparente Entscheidungslogiken zur Stärkung der Planbarkeit.

b) Administrative Komplexität und Wirtschaftlichkeit

Ein zweites Bündel betrifft den wahrgenommenen Verwaltungsaufwand. Kritisch angemerkt werden insbesondere:

- Umfangreiche Nachweis- und Dokumentationspflichten
- Zusätzliche Unterschriftserfordernisse
- Hoher Aufwand bei Personalkostenkalkulationen
- Unverhältnismäßig empfundene Rückforderungen kleiner Beträge
- Unterschiedliche Vorgaben zwischen Förderprogrammen

Der Wunsch nach stärker harmonisierten Kalkulationstabellen, vereinheitlichten Regelungen und ggf. pauschalierenden Ansätzen verdeutlicht das Bedürfnis nach Verhältnismäßigkeit zwischen Fördervolumen und administrativem Aufwand.

QM-Einordnung:

Hier steht nicht die Förderlogik als solche in der Kritik, sondern deren operative Ausgestaltung. Optimierungspotenziale bestehen in Standardisierung, Vereinfachung und risikoorientierter Ausgestaltung von Prüf- und Nachweisanforderungen.

c) Digitale Prozessqualität – Förderportal Eureka5.0

Das Förderportal wird als zentrales Arbeitsinstrument wahrgenommen und ist maßgeblich für die Effizienz der Projektabwicklung. Die Rückmeldungen lassen sich in drei Kernbereiche bündeln:

- **Benutzerfreundlichkeit und Effizienz:** Verbesserung der Navigation, Erhöhung der Systemgeschwindigkeit, Reduktion redundanter Arbeitsschritte
- **Dokumentenmanagement:** Erhöhung der zulässigen Dateigröße, Verbesserte Darstellung generierter PDFs, Differenziertere Rechte- und Rollensteuerung
- **Technische Usability:** Vermeidung von Formatierungsfehlern, Stabilere und konsistente Systemlogik

Zielrichtung der Rückmeldungen ist eine konsequent nutzerorientierte, ressourcenschonende und störungsarme digitale Prozessumgebung.

QM-Einordnung:

Digitalisierung wird als Qualitäts- und Effizienzfaktor verstanden. Optimierungspotenzial besteht weniger im Grundsystem, sondern in Funktionstiefe, Usability und Prozessintegration.

5 Zusammenfassende Bewertung und Ausblick

Die Kundenbefragung 2025 bestätigt in konsistenter Weise die hohe Leistungsfähigkeit der zgs consult GmbH. Die Ergebnisse zeigen ein stabiles, organisationsübergreifend sehr positives Gesamtbild. Insbesondere die persönliche Zusammenarbeit – geprägt durch Erreichbarkeit, Reaktionsgeschwindigkeit, Fachkompetenz, Verbindlichkeit und wertschätzendes Verhalten – stellt weiterhin eine tragende Stärke dar. Diese Faktoren bilden das Fundament der Kundenzufriedenheit und sind als strategische Kernkompetenzen nachhaltig zu sichern.

Gleichzeitig verdeutlichen die differenzierten Rückmeldungen, dass sich Optimierungspotenziale primär in strukturellen und prozessbezogenen Bereichen verorten lassen. Mit zunehmender Organisationsgröße steigen die Anforderungen an Transparenz, Standardisierung und Planbarkeit. Während kleinere Träger vor allem eine stabile und vollständig funktionsfähige digitale Infrastruktur benötigen, formulieren mittelgroße und große Organisationen verstärkt Erwartungen an Effizienz, Vereinfachung und klare Verfahrensstrukturen.

Das Förderportal Eureka5 nimmt hierbei eine zentrale Rolle ein. Die digitale Abwicklung wird als unverzichtbarer Bestandteil der Zusammenarbeit wahrgenommen, jedoch zugleich als maßgeblicher Hebel für weitere Qualitäts- und Effizienzsteigerungen identifiziert.

Die Weiterentwicklung der digitalen Anwendungen – insbesondere im Hinblick auf Benutzerfreundlichkeit, Prozessunterstützung und Reduktion administrativer Mehraufwände – stellt daher ein prioritäres Handlungsfeld dar.

Auch im Bereich Informationsbereitstellung und Verfahrenskommunikation zeigen sich Ansatzpunkte für eine gezielte Weiterentwicklung. Transparente Entscheidungslogiken, strukturierte Ablaufpläne und klar zugängliche Informationsgrundlagen können dazu beitragen, Planungssicherheit zu erhöhen und Abstimmungsaufwände zu reduzieren.

Insgesamt bestätigt die Befragung 2025 die Wirksamkeit der bestehenden Service- und Organisationsstrukturen. Die Organisation befindet sich nicht in einem grundlegenden Veränderungsbedarf, sondern in einer Phase der qualitativen Weiterentwicklung. Ziel ist die weitere Professionalisierung von Prozessen, die konsequente Nutzerorientierung digitaler Instrumente sowie die kontinuierliche Optimierung administrativer Strukturen im Sinne von Transparenz, Effizienz und Verhältnismäßigkeit.

Die Ergebnisse bieten damit eine belastbare Grundlage für die strategische Steuerung der kommenden Jahre und unterstützen die kontinuierliche Verbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems.

Für Rückfragen zur Kundenbefragung wenden Sie sich bitte an

zgs consult GmbH
Sebastian Roloff
Qualitätsmanagementbeauftragte*r

Tel.: 030 69 00 85 38
s.roloff@zgs-consult.de