

Ergebnisse in der Übersicht

Kundenbefragung zu den Dienstleistungen der zgs consult GmbH

März 2020



Kontext und Intention der Kundenbefragung

Als Treuhänderin und beliehenes Unternehmen des Landes Berlin verwaltet und vergibt die zgs consult GmbH im Rahmen der Zentraleinheit Fördermanagement Mittel des Landes Berlin und der Europäischen Union.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements der zgs consult GmbH wurde im März 2020 eine Kundenbefragung durchgeführt. Befragt wurden Berliner Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Ausbildungsunternehmen, die von der zgs consult GmbH im Rahmen der Zentraleinheit Fördermanagement Fördermittel erhalten.

Die Befragung diente dazu, die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu bewerten und Verbesserungspotenziale zu ermitteln. Die vorliegende Kundenbefragung wurde in der Zeit vom 04.03. – 25.03.2020 durchgeführt.

Grundsätzlich wurden die Leistungen der zgs consult GmbH weit überwiegend positiv bewertet. An einigen Stellen ergeben sich aus den Antworten Hinweise auf wünschenswerte Verbesserungen, die insbesondere im Bereich der Kommunikation zu technisch-administrativen Fragen angesiedelt sind.

Weiterhin negative Tendenzen haben die Bewertungen zum IT-Begleitsystem EurekaPlus 2.0 – insbesondere im Hinblick auf die Anwenderfreundlichkeit. Grundsätzlich hat sich die Bewertung des Systems durch die Träger im Vergleich zum Vorjahr allerdings deutlich verbessert.

Form der Befragung

Um die heterogene Struktur der Berliner Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Ausbildungsunternehmen für die Befragung zu adressieren wurden drei Gruppen gebildet

- große Träger mit mehr als fünf Projekten in der Förderung
- mittelgroße Träger mit zwei bis fünf Projekten in der Förderung
- kleine Träger mit einem Projekt in der Förderung

Die Organisationen wurden von der zgs consult per Newsletter angeschrieben und zu einer Online-Befragung eingeladen.

Ergebnisse

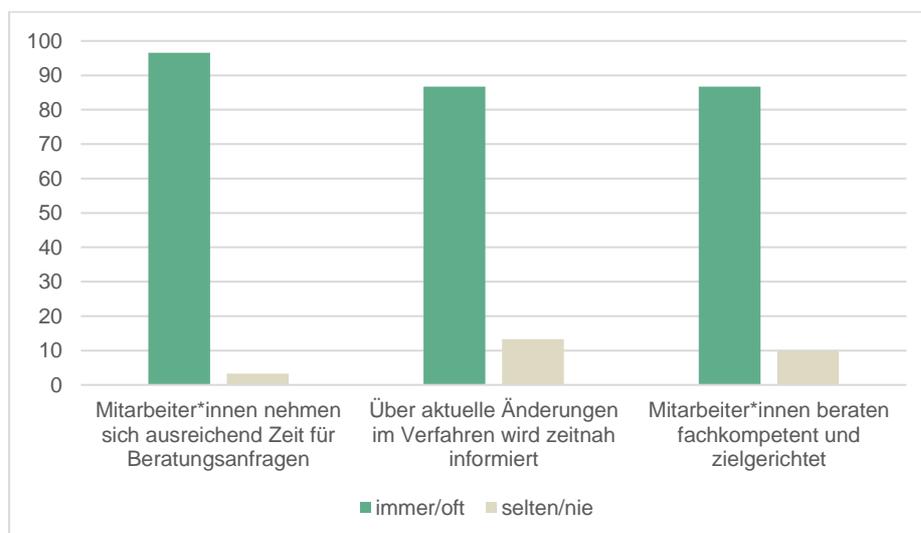
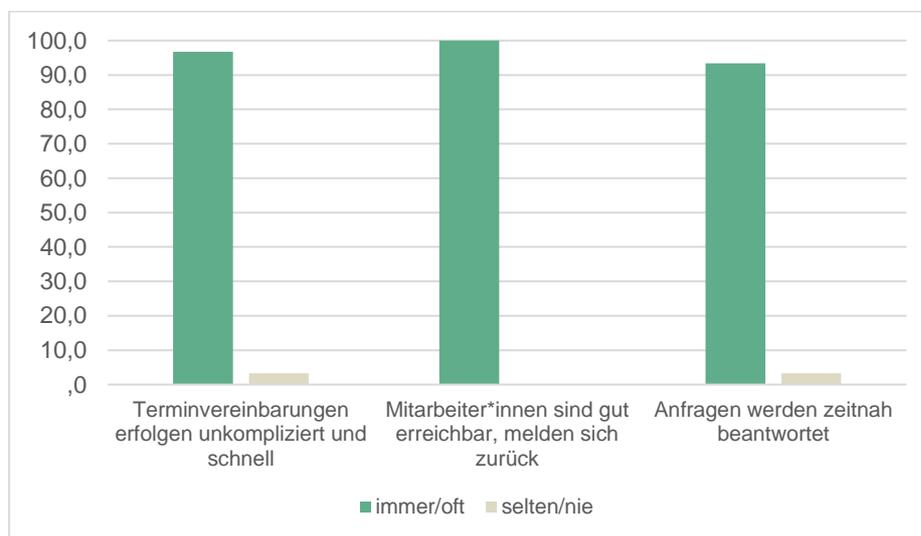
Von den insgesamt 359 angeschriebenen Projektträgern nahmen 80 an der Befragung teil. Die Rücklaufquote liegt somit bei 22 Prozent. In diesem Dokument sind die Ergebnisse der Befragung – unterteilt nach den oben genannten Gruppen – in der Übersicht dargestellt.

Ergebnisse in der Übersicht

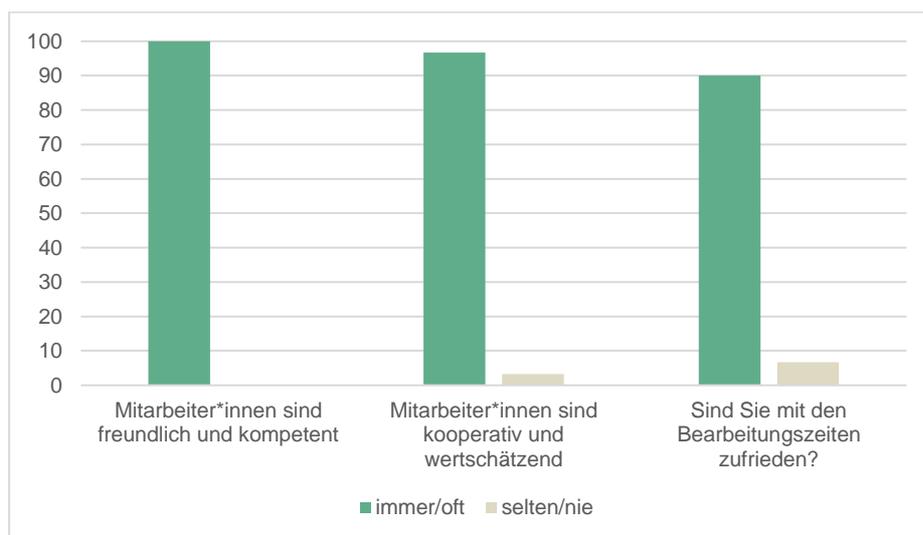
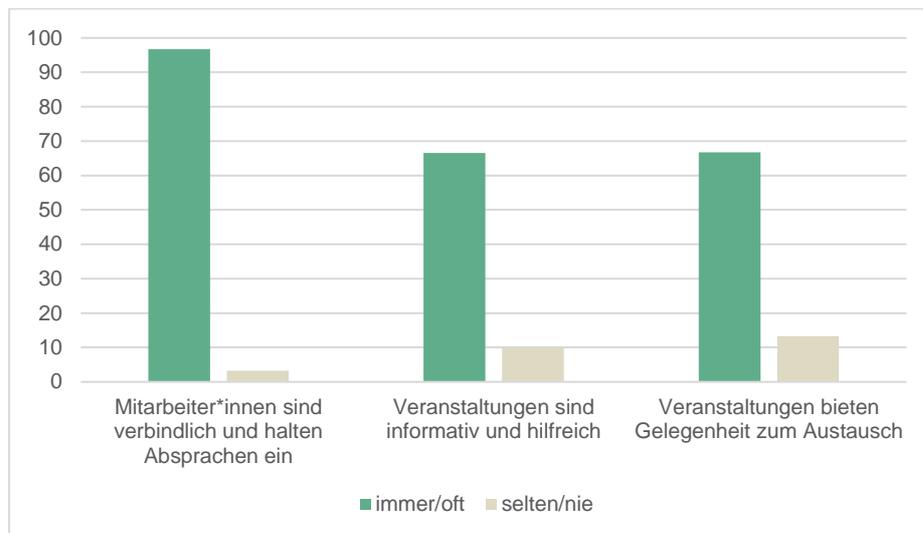
In den folgenden Grafiken sind die Ergebnisse der Befragung gruppiert und in der Übersicht dargestellt. Gruppieren sind jeweils die Antworten zu den positiven (immer/oft bzw. sehr gut/gut) und den negativen (selten/nie bzw. schlecht/sehr schlecht) Bewertungen.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind jeweils mehrere Fragen zu einer Auswertung zusammengefasst. Alle Werte sind in Prozent der abgegebenen Bewertungen angegeben.

Große Träger¹ - Fragengruppe 1: Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit



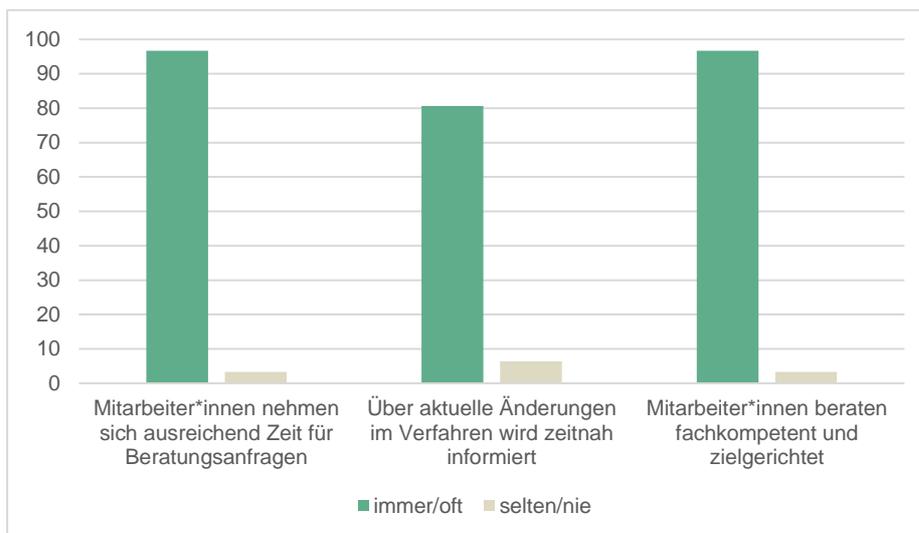
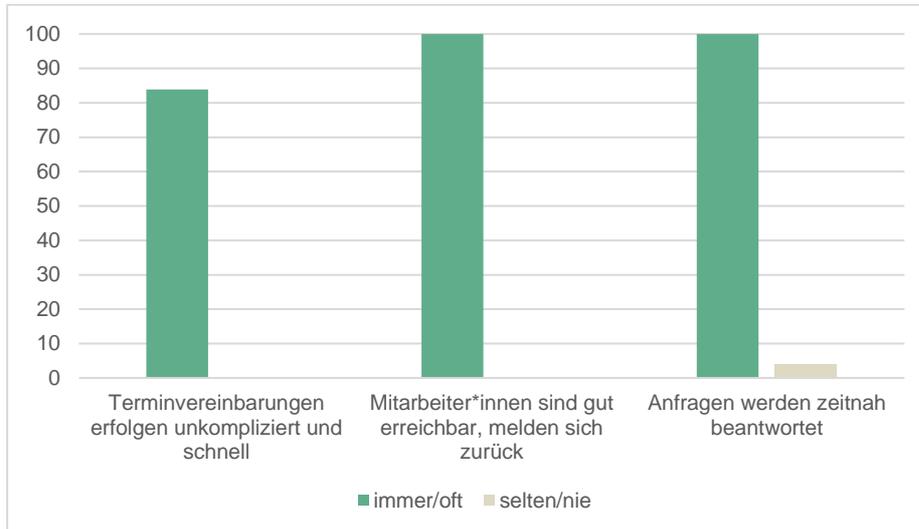
¹ Projektträger mit mehr als fünf Projekten in der Förderung. 95 Projektträger wurden angeschrieben, 30 haben an der Befragung teilgenommen. Die Darstellung der Antworten im Detail ist in einer gesonderten Auswertung verfügbar.



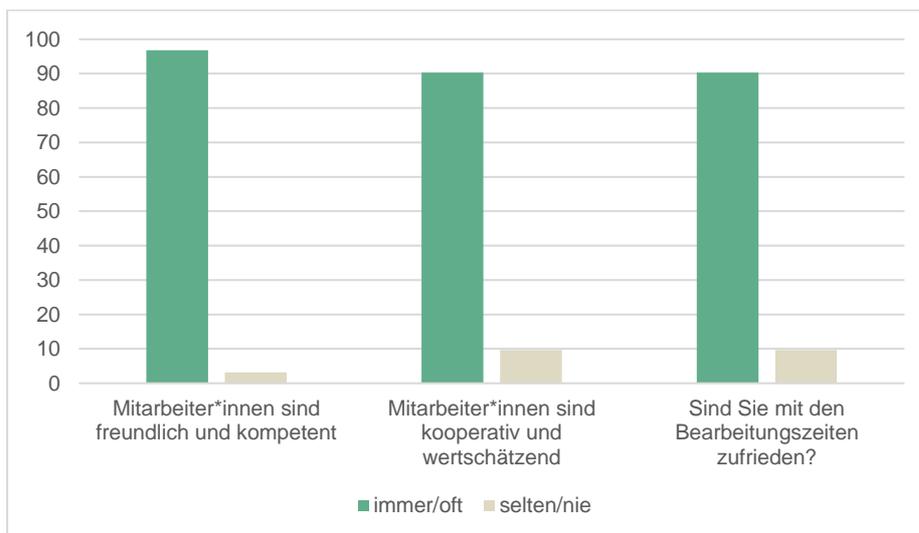
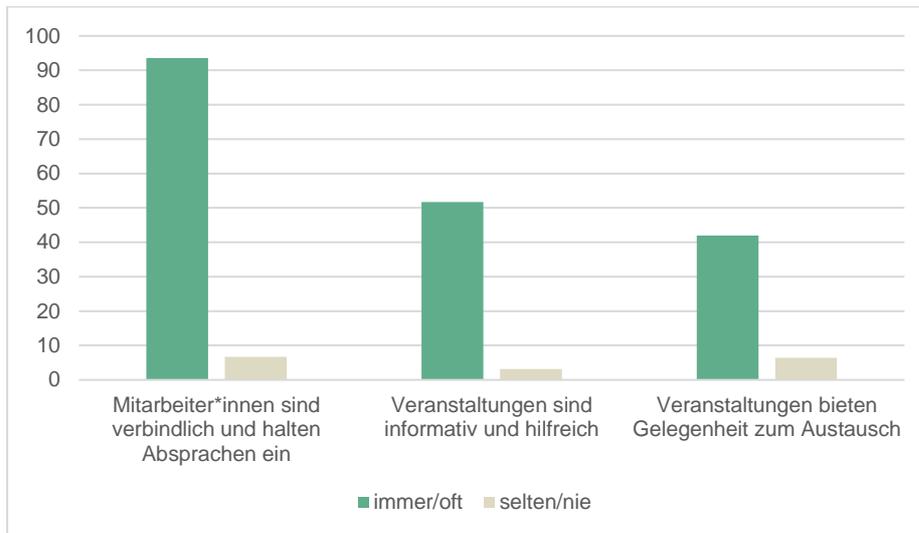
In der Fragengruppe wurden die Leistungen der zgs consult GmbH durchgehend positiv bewertet. Bei der großen Mehrzahl der Fragen liegen die positiven Bewertungen (immer/oft) bei über 90 Prozent.

Hinweis: Eine signifikante Zahl von Trägern wünscht sich Veranstaltungen, die Gelegenheit zum Austausch bieten und zeitnahe Informationen zu Änderungen im Verfahren.

**Mittelgroße Träger² - Fragengruppe 1:
Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit**

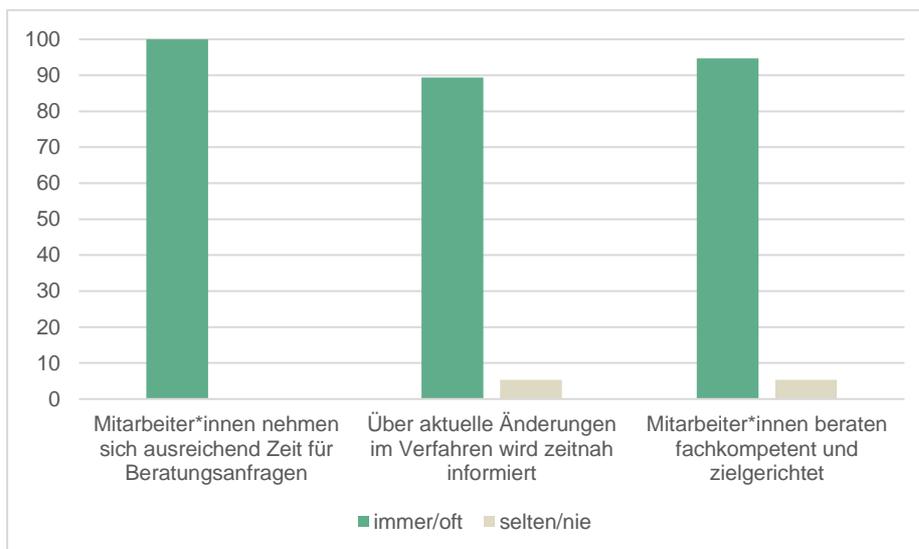
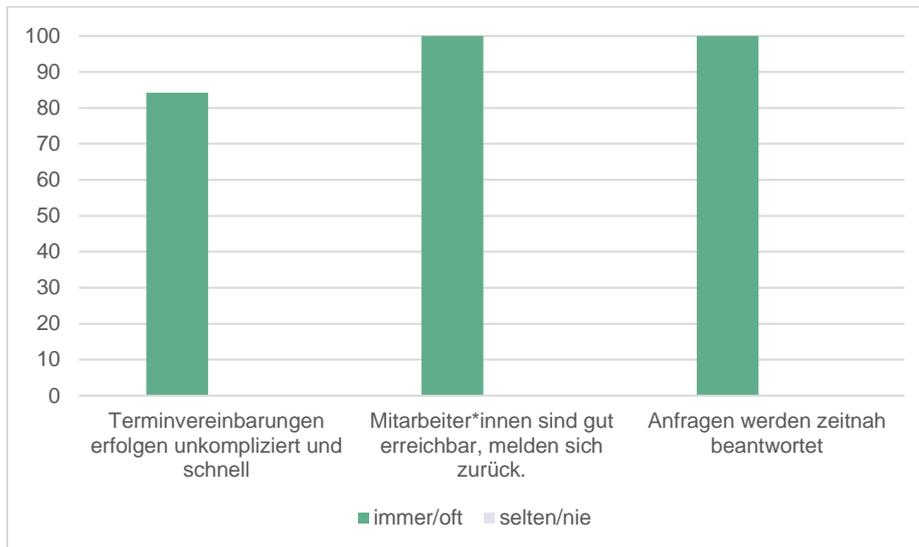


² Projektträger mit zwei bis fünf Projekten in der Förderung. 146 Projektträger wurden angeschrieben, 31 Projektträger haben an der Befragung teilgenommen. Die Darstellung der Antworten im Detail ist in einer gesonderten Auswertung verfügbar.

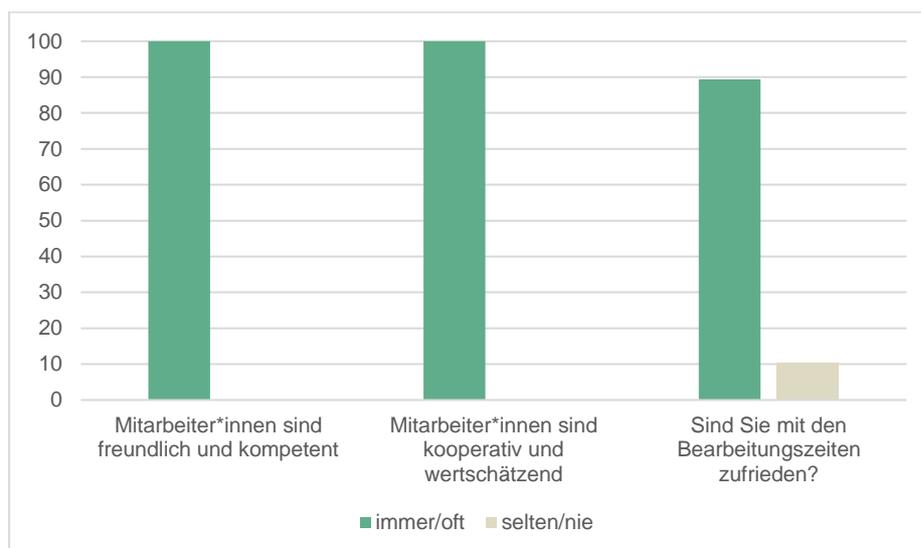
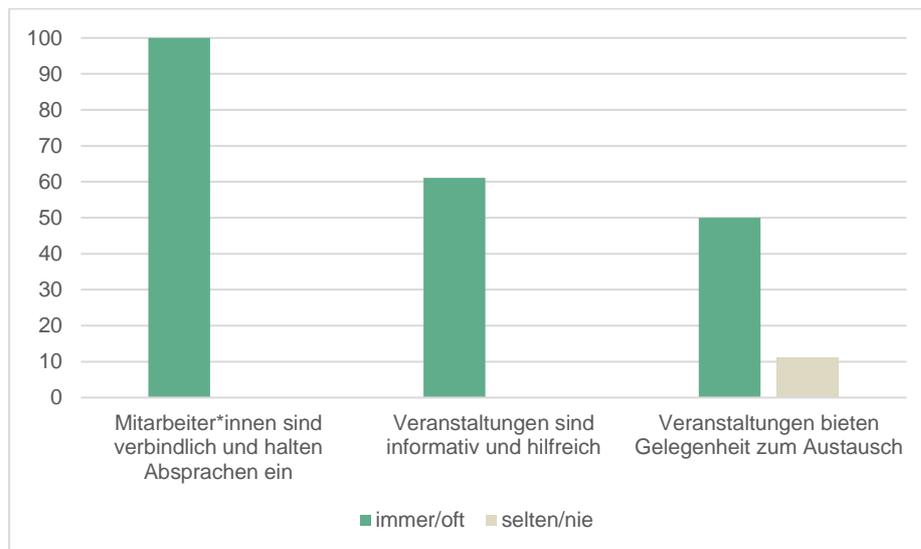


Auch bei den mittelgroßen Projektträgern wurden die Leistungen der zgs consult GmbH in dieser Fragengruppe weit überwiegend positiv bewertet. Bei der großen Mehrzahl der Fragen liegen die positiven Bewertungen (immer / oft) bei über 90 Prozent.

Kleine Träger³ - Fragengruppe 1: Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit



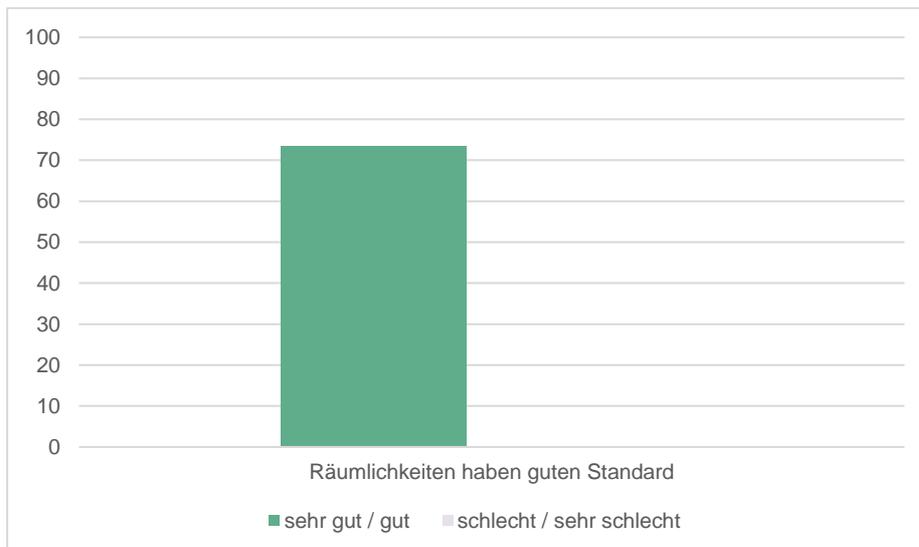
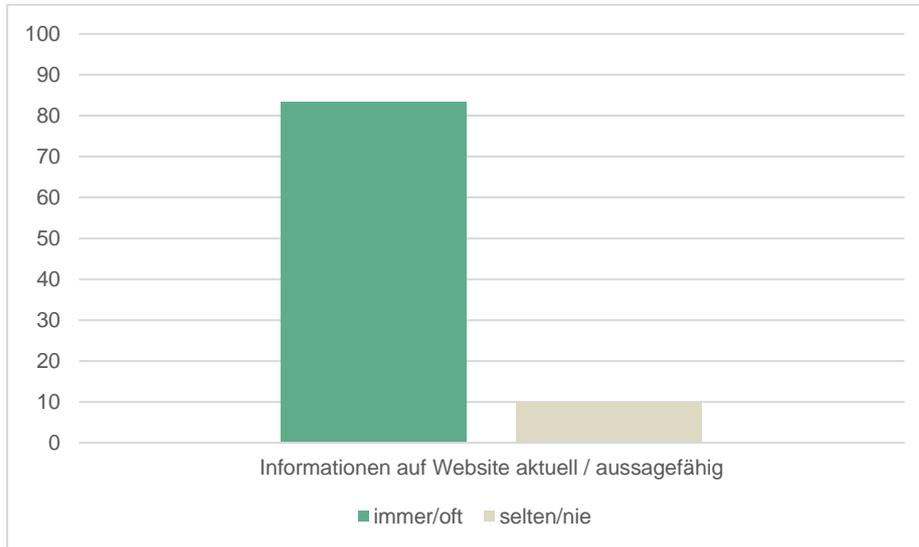
³ Projektträger mit einem Projekt in der Förderung. 118 Projektträger wurden angeschrieben, 19 Projektträger haben an der Befragung teilgenommen. Die Darstellung der Antworten im Detail ist in einer gesonderten Auswertung verfügbar.

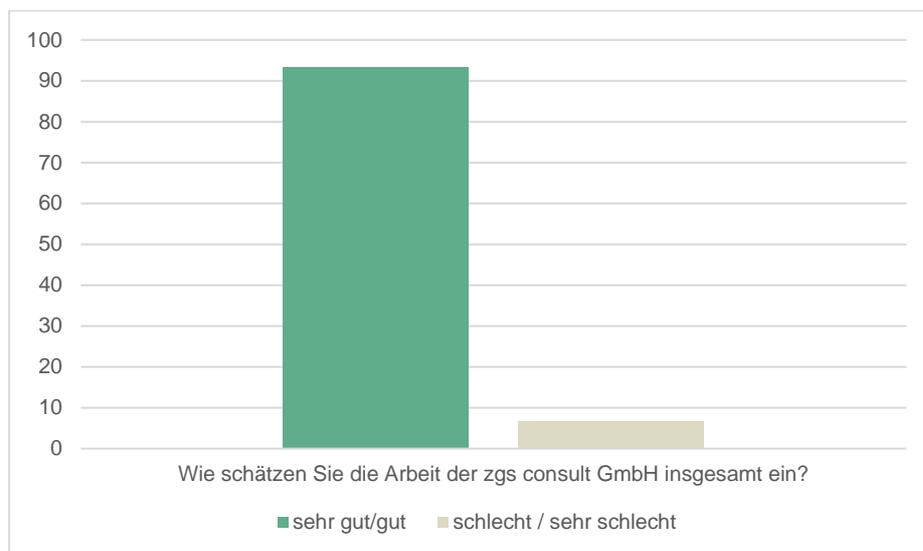


Die kleinen Projektträger bewerten die Leistungen der zgs consult GmbH ebenfalls überwiegend positiv. Deutlich wird, dass es insbesondere in dieser Gruppe eine Nachfrage nach Informationen und Verfahrensbegleitung gibt, die über die bisher vorgehaltenen Informationsangebote hinausgeht.⁴ Dazu gehören Hinweise zu Änderungen in laufenden Verfahren, Informationsveranstaltungen und persönliche Termine.

⁴ In dieser Gruppe gab es hohe Werte für die Option „nicht zutreffend“ bei Fragen nach Terminvereinbarungen, Veranstaltungsformaten usw. In einigen Förderprogrammen werden keine Veranstaltungen und Termine angeboten.

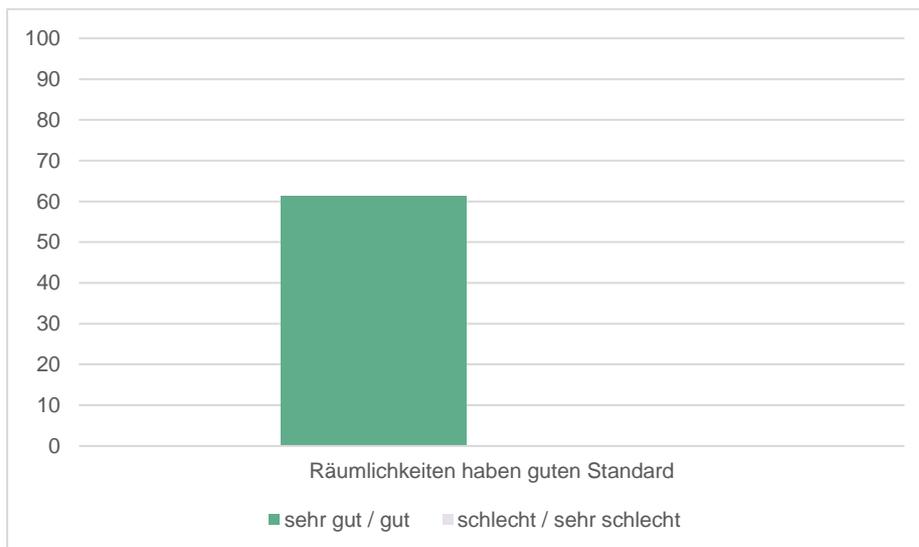
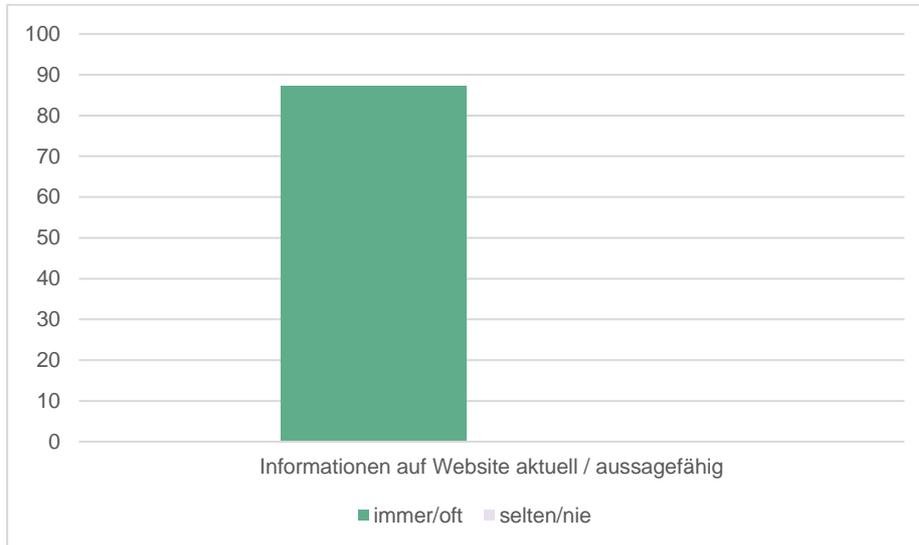
**Große Träger - Fragengruppe 2:
Servicequalität**

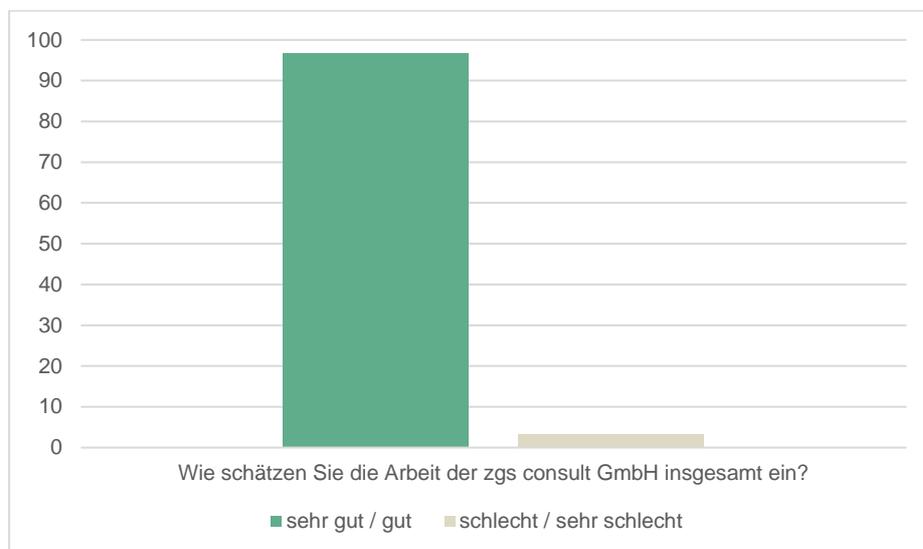




Auch in dieser Fragengruppe setzt sich die positive Bewertung fort. Hervorzuheben ist hier insbesondere die außerordentlich positive Gesamteinschätzung (93,3 %).

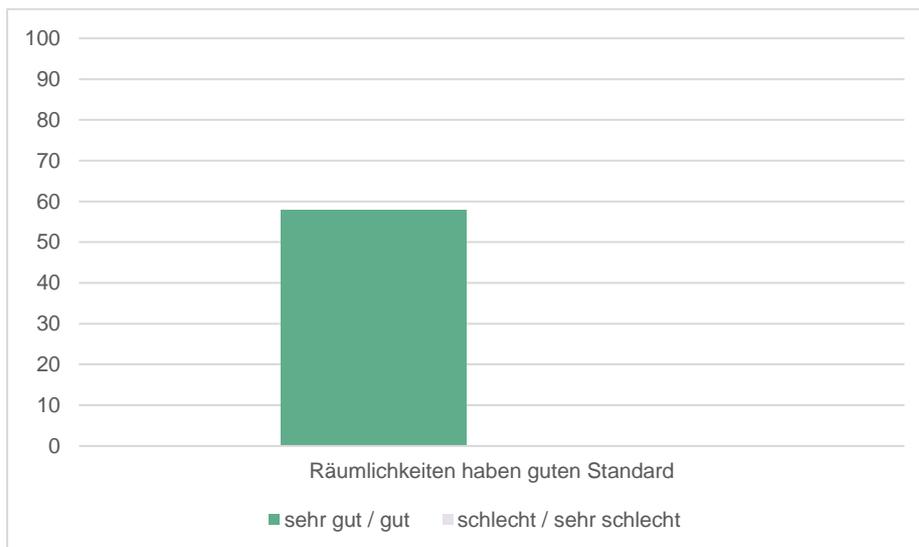
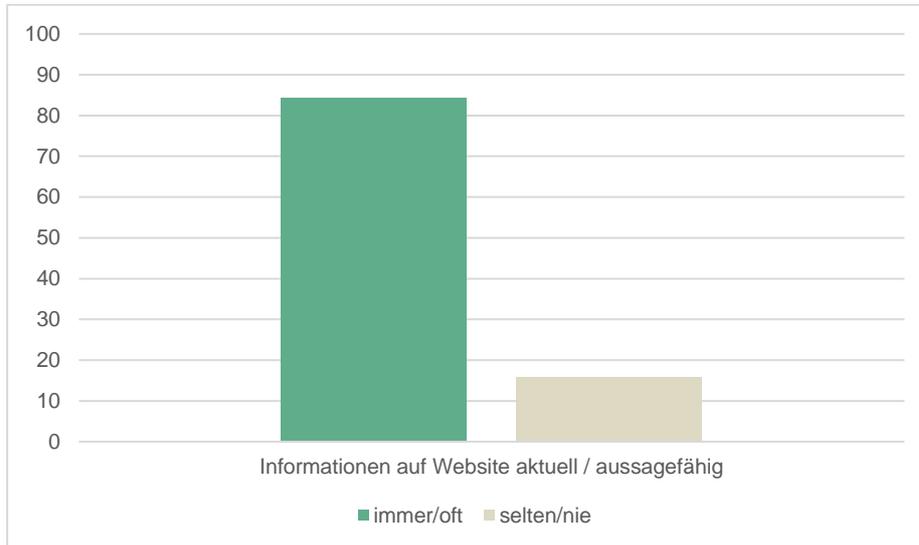
**Mittlere Träger - Fragengruppe 2:
Servicequalität**

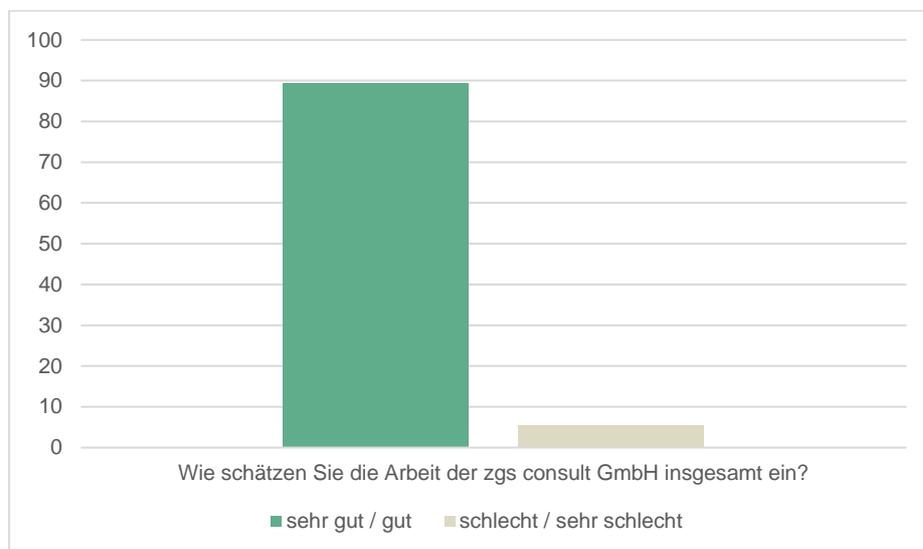




Die Gesamteinschätzung ist mit 96,8 Prozent auch hier außerordentlich positiv. Nicht alle Träger kommen zu Terminen in die Räume der zgs consult GmbH. Daher gab es hier einen hohen Anteil von Werten „nicht zutreffend“.

**Kleine Träger - Fragengruppe 2:
Servicequalität**

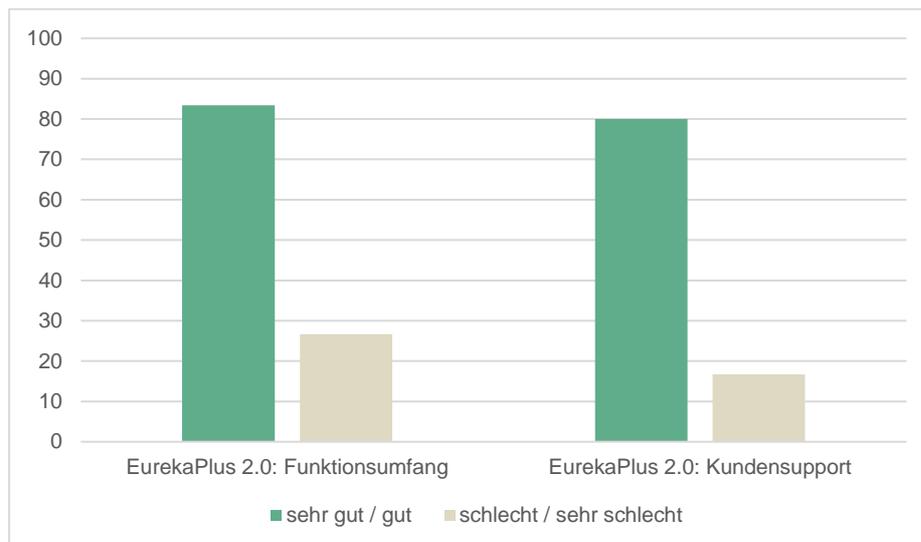
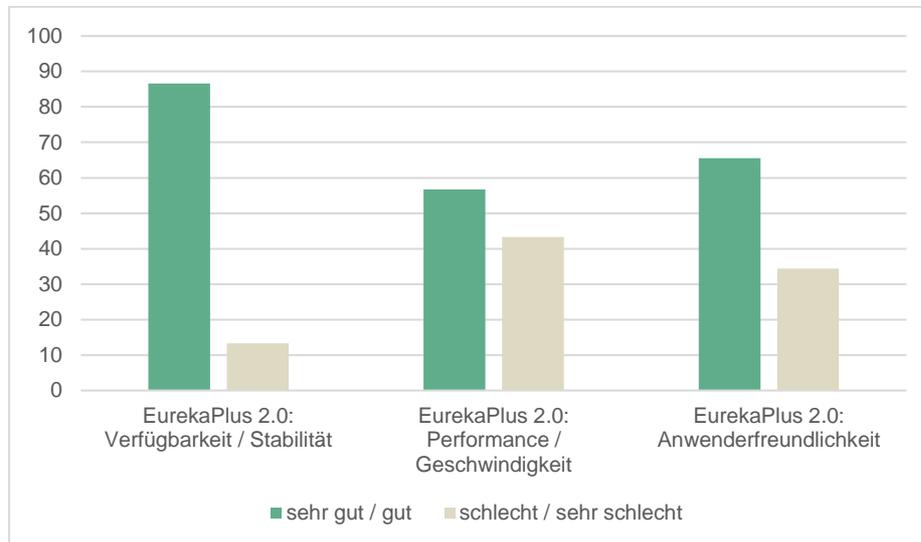




Die Gesamteinschätzung ist mit nahezu 90 Prozent auch hier positiv.

Hinweis: Eine signifikante Zahl der Befragten wünscht sich aktuellere Informationen zu Änderungen in den Verfahren auf der Website der zgs consult GmbH.

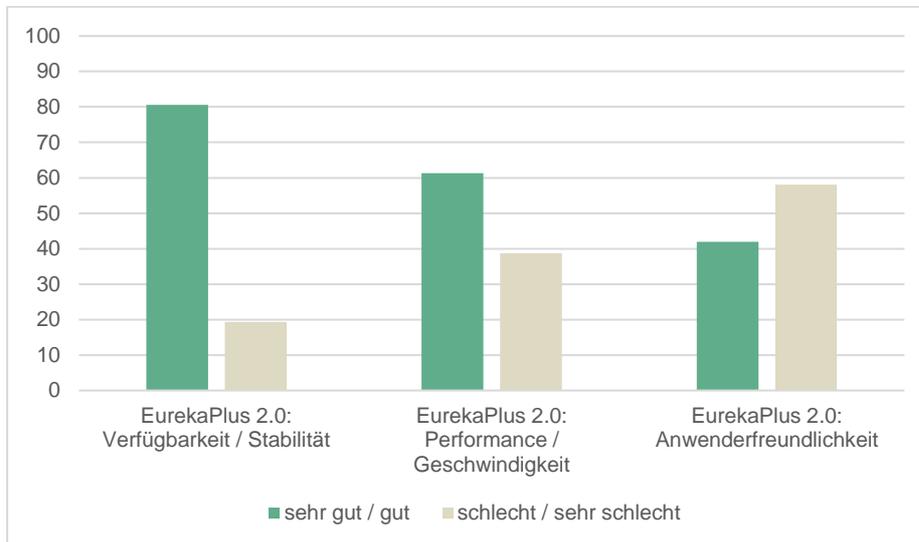
Große Träger - Fragengruppe 3: EurekaPlus 2.0



Die IT-Plattform EurekaPlus 2.0 wird von den Befragten grundsätzlich kritischer bewertet als die Leistungen der zgs consult GmbH. Die positiven Bewertungen (sehr gut / gut) zu den Aspekten Verfügbarkeit und Kundensupport liegen in der Spitze bei 80 Prozent.

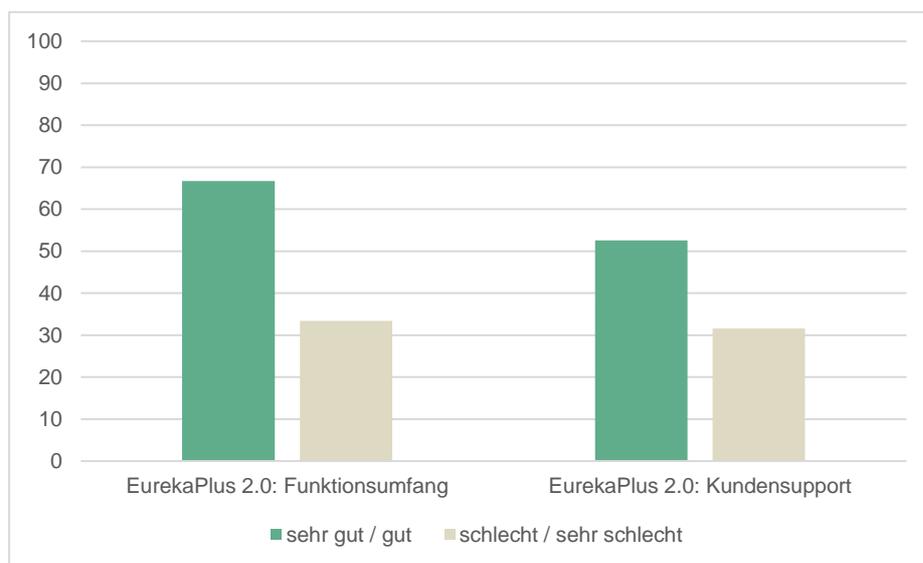
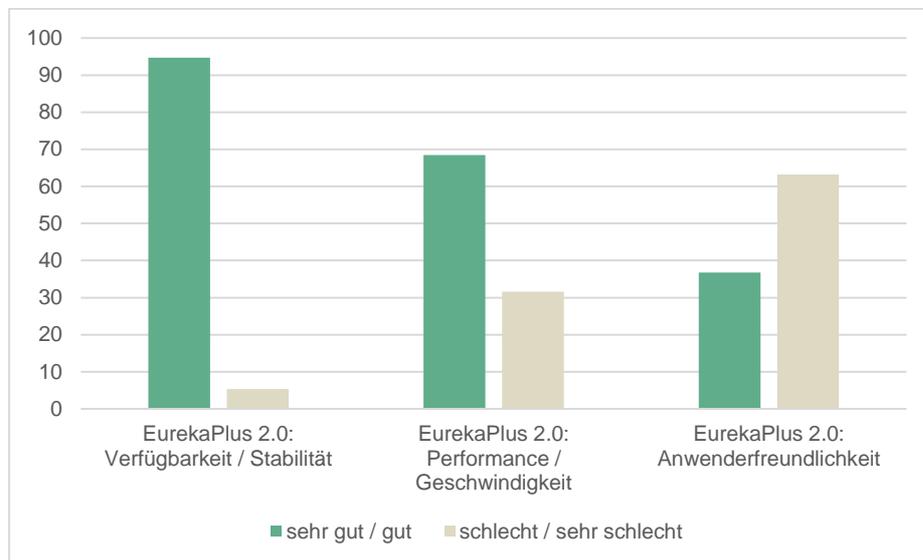
Hinweis: Eine signifikante Zahl der Befragten bemängelt die Anwenderfreundlichkeit sowie die Performance / Geschwindigkeit des Systems. Die Träger bewerten diese Aspekte allerdings deutlich besser als im Vorjahr.

**Mittlere Träger - Fragengruppe 3:
EurekaPlus 2.0**



Die IT-Plattform EurekaPlus 2.0 wird in dieser Gruppe noch deutlich kritischer bewertet als bei den großen Trägern. Besonders negativ werden auch hier die Anwenderfreundlichkeit – nahezu 60 Prozent bewerten hier mit schlecht / sehr schlecht

**Kleine Träger - Fragengruppe 3:
EurekaPlus 2.0**



In dieser Gruppe sind die negativen Bewertungen erneut deutlich. Insbesondere die Anwenderfreundlichkeit wird bemängelt (63,2 % schlecht / sehr schlecht).

Folgerungen aus der Befragung

In der Analyse der Befragungsergebnisse zeigen sich relevante Unterschiede in der Bewertung, die sich an der Größe der Projektträger festmachen lassen. In der Analyse bewerten wir diese Abweichungen wie folgt:

Die Mitarbeiter*innen der großen Projektträger sind zumeist auf ihr Arbeitsgebiet spezialisiert und haben täglich mit den technisch-administrativen Abläufen zu tun. Sie bewerten die Arbeit der zgs consult GmbH und das IT-Begleitsystem EurekaPlus 2.0 tendenziell positiver.

Mittelgroße und kleine Projektträger benötigen **mehr Detailinformationen zu den Verfahren**. Sie wünschen sich im stärkeren Maße **Informationsveranstaltungen zu den Förderinstrumenten** und würden sich dort auch gerne mit anderen Projektträgern austauschen.

Die Bewertung zur Zusammenarbeit und Qualität der Arbeit fällt über alle drei befragten Gruppen generell positiv aus.

Beim Thema Servicequalität wünschen sich die Projektträger über alle Zielgruppen **detailliertere Informationen zu den technisch-administrativen Bedingungen der Förderinstrumente und ggf. Benachrichtigungen zu Änderungen dieser Bedingungen**.

Die deutlich negativsten Bewertungen sind im Rahmen der Befragung zum IT-Begleitsystem EurekaPlus 2.0 abgegeben worden. Festzustellen ist, dass auch hier die größeren Träger besser bewertet haben. Zu vermuten ist, dass sich die oben bereits dargestellte größere Spezialisierung in der Umsetzung der technisch-administrativen Abläufe auch hier bemerkbar macht.

Grundsätzlich werden vor allem die **Anwenderfreundlichkeit und die Performance / Geschwindigkeit von EurekaPlus 2.0** kritisiert.

Die im Freitext vorgebrachten Verbesserungsvorschläge (Textfelder: „Haben Sie noch Wünsche, Anregungen oder Kritikpunkte, zu Themen, die in der Kundenbefragung nicht angesprochen wurden und die Sie gerne äußern würden?“ sowie „Wie können wir aus Ihrer Sicht unsere Dienstleistung noch weiter verbessern? Welche Anregungen oder Hinweise haben Sie für uns?“) stützen die oben dargestellten Folgerungen aus der Befragung. Die Ergebnisse werden intern weiter analysiert und Verbesserungspotenziale diskutiert.

Für Rückfragen zur Kundenbefragung wenden Sie sich bitte an

zgs consult GmbH

Uwe Roloff

Tel.: 030 69 00 85 0

u.roloff@zgs-consult.de