

FbBESCH.DM/32.04-09/20.560bis
22.10.2020

AUSWERTUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSE BEI DEN ARBEITGEBERN DER ALLGEMEINEN AKTIF-FÖRDERUNG

Am 18. September 2020 sind alle Arbeitgeber, die Personal im Rahmen der allgemeinen AktiF-Beschäftigungsförderung beschäftigen, per E-Mail angeschrieben worden. Sie konnten mit einem Link an einer anonymen online Kundenzufriedenheitsumfrage teilnehmen.

Von den 156 angeschriebenen Arbeitgebern haben 50 (32 %) an der Umfrage teilgenommen. Dies ist – aus Erfahrung vergangener Umfragen - eine gute bis sehr gute Beteiligung.

Zur Auswahl standen bei den meisten Fragen eine Punktzahl zwischen 1 und 6. Eins ist immer der beste Wert. In der nachfolgenden Auswertung wird ein Mittelwert und ein Medianwert pro Frage angegeben. Der Medianwert wird genutzt, um einzelne nicht repräsentative Ausreißer nicht zu berücksichtigen.

Fragen zum Fachbereich Beschäftigung des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft

1. Wie zufrieden sind Sie mit...

	sehr zufrieden	gar nicht zufrieden
den Öffnungszeiten?	Mittelwert: 2,16 Medianwert: 2,00	
der telefonischen Erreichbarkeit?	Mittelwert: 2,08 Medianwert: 2,00	
der digitalen Erreichbarkeit (E-Mail, Social Media, Skype, ...)	Mittelwert: 1,74 Medianwert: 1,00	
der Freundlichkeit der Mitarbeiter?	Mittelwert: 1,76 Medianwert: 1,00	
der Kompetenz der Mitarbeiter?	Mittelwert: 1,82 Medianwert: 1,00	
der Reaktionszeit auf gestellte Fragen?	Mittelwert: 1,88 Medianwert: 1,00	
dem Internetauftritt www.ostbelgienlive.be/aktif	Mittelwert: 2,20 Medianwert: 2,00	

Fragen zum Antragsverfahren

2. Ist das Antragsformular (Seite 2 der Bescheinigung) auf eine AktiF-Förderung einfach auszufüllen?

sehr einfach

überhaupt nicht

Mittelwert: 2,02

Medianwert: 2,00

3. Ist der administrative Weg zur Beantragung einer AktiF-Förderung bekannt?

vollständig bekannt

überhaupt nicht bekannt

Mittelwert: 2,44

Medianwert: 2,00

4. Ist der administrative Weg zur Beantragung einer AktiF-Förderung angemessen?

Völlig angemessen

überhaupt nicht angemessen

Mittelwert: 2,08

Medianwert: 2,00

5. Ist die Bearbeitungsdauer zur Beantragung einer allgemeinen AktiF-Stelle angemessen, sprich vom Antrag bis zum Genehmigungsschreiben?

absolut angemessen

unangemessen lange

Mittelwert: 1,80

Medianwert: 2,00

6. Ist die 45 Tage Frist zum Einreichen eines Antrags auf eine AktiF-Förderung bekannt?

vollständig bekannt

überhaupt nicht bekannt

Mittelwert: 2,64

Medianwert: 3,00

Fragen zur Zuschussverwaltung

7. Werden die AktiF-Vorschüsse pünktlich ausgezahlt?

immer pünktlich

nie pünktlich

Mittelwert: 1,66

Medianwert: 1,00

8. Ist die monatlich gezahlte Zuschusssumme der AktiF-Förderung nachvollziehbar?

absolut nachvollziehbar

überhaupt nicht nachvollziehbar

Mittelwert: 1,96

Medianwert: 1,50

9. Die Gehaltsbelege müssen innerhalb der ersten zwei Wochen des Folgemonats eingereicht werden. Ist Ihnen das bekannt?

vollständig bekannt

überhaupt nicht bekannt

Mittelwert: 1,86

Medianwert: 1,50

10. Ist der Verwaltungsaufwand (bspw. das Einreichen monatlicher Gehaltsbelege) angemessen?

vollständig angemessen

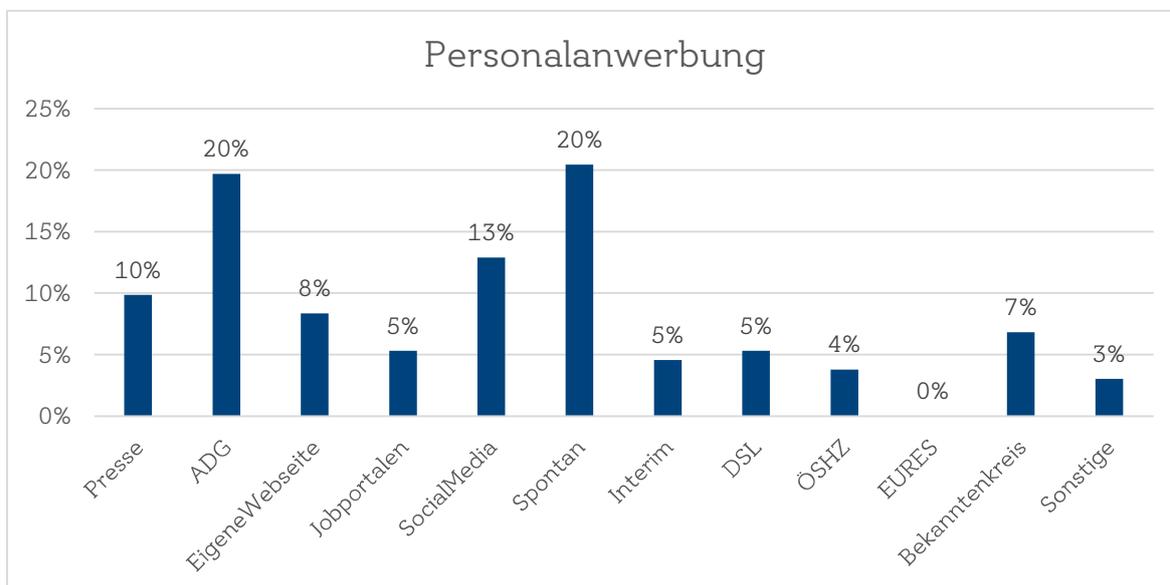
überhaupt nicht angemessen

Mittelwert: 1,98

Medianwert: 1,50

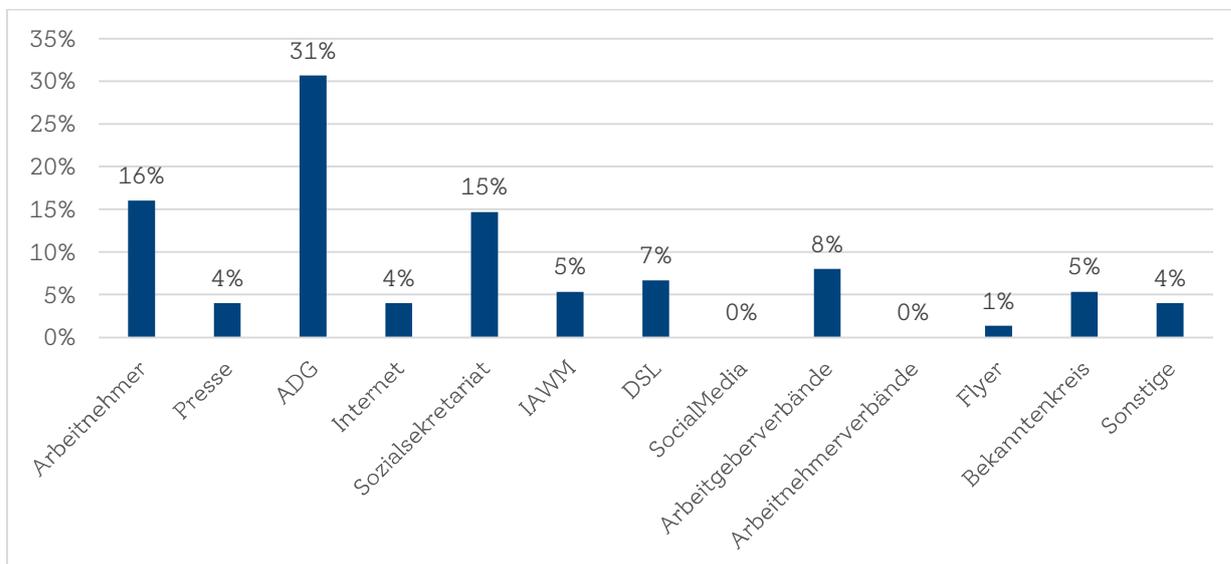
Fragen zur Anwerbung des AktiF-Personals

11. Wie werben Sie Ihr AktiF-Personal an? (Mehrfachnennungen möglich)	Anzahl Nennungen
Presse (Wochenspiegel, Kurier Journal, Grenz-Echo, ...)	13
Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft	26
Eigene Website	11
Inserate auf Jobportalen (z.B. Jobportal ADG, Monster, Indeed, Stepstone, ...)	7
Social Media (z.B. Facebook, LinkedIn, ...)	17
Spontane Bewerbung des Arbeitnehmers	27
Interim-Agenturen	6
Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL)	7
ÖSHZ	5
EURES	0
Bekanntenkreis	9
Sonstige → Lehre, Fahrzeugbeklebung, Übernahme von Praktikanten, ZAWM	4



Sonstige Frage

12. Wie haben Sie von der AktiF Beschäftigungsförderung erfahren? (Mehrfachnennungen möglich)	Anzahl Nennungen
Durch den (zukünftigen) Arbeitnehmer	12
Presse (Wochenspiegel, Kurier Journal, Grenz-Echo, ...)	3
Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft	23
Internet	3
Sozialsekretariat	11
Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand (IAWM)	4
Vermittlungsdienste (Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben oder ÖSHZ)	5
Social Media (z.B. Facebook, Instagram, Youtube, ...)	0
Arbeitgeberverbände	6
Arbeitnehmerverbände	0
Flyer	1
Bekanntenkreis	4
Sonstige → 2x Ministerium, Anikos,	3



Schlussfolgerung

Durchschnittlicher Mittelwert: 2,005

Durchschnittlicher Median: 1,65

Diese durchschnittlichen Werte der Umfrage sind vergleichbar mit den bisher im ABM-Bereich durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfragen: Beschäftigungsprämie für ältere Arbeitnehmer, bei den nicht-kommerziellen Arbeitgebern von BVA oder bei den lokalen Behörden, die BVA beschäftigen.

Besonders positive Punkte der Umfrage:

- Digitale Erreichbarkeit (1,74 MW – 1,0 MD)
- Freundlichkeit der Mitarbeiter (1,76 MW – 1,0 MD)
- Kompetenz der Mitarbeiter (1,82 MW – 1,0 MD)
- Reaktionszeit auf gestellte Fragen (1,88 MW – 1,0 MD)
- Zuschüsse werden pünktlich ausgezahlt (1,66 MW – 1,0 MD)

Negativer als Durchschnitt bewertet:

- 45 Tages-Frist zum Einreichen des Antrags ist nicht bekannt (2,64 MW – 2,0 MD)

Die Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse lässt durchaus die Schlussfolgerung zu, dass die Arbeitsweise des Fachbereichs zufriedenstellend ist. Insbesondere die positiven Bewertungen der Freundlichkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter stechen hervor.

Viele von den in den Kommentaren angegebenen Anmerkungen wurden schon vorab umgesetzt, bspw. Erinnerungsmail, falls der Gehaltsbeleg noch nicht eingereicht wurde. Für diejenigen, die wissen möchten, wie sich der AktiF-Vorschuss zusammensetzt bieten wir eine monatliche Abrechnung an. Dies wird auch schon von vielen Arbeitgebern genutzt.

Die Einreichfrist von 45-Tage nach der Einstellung eines Arbeitnehmers im Rahmen von AktiF scheint nicht allen bekannt zu sein. Zur Zeit wird unter anderem auf der Bescheinigung/ Antrag darauf hingewiesen. Einerseits kann der Fachbereich Beschäftigung auf dem Ostbelgienlive-Auftritt näher drauf hinweisen. Andererseits kann dieser Punkt auf der Bescheinigung grafisch sichtbar gestaltet werden. [A. d. R. ist zwischenzeitlich erfolgt]