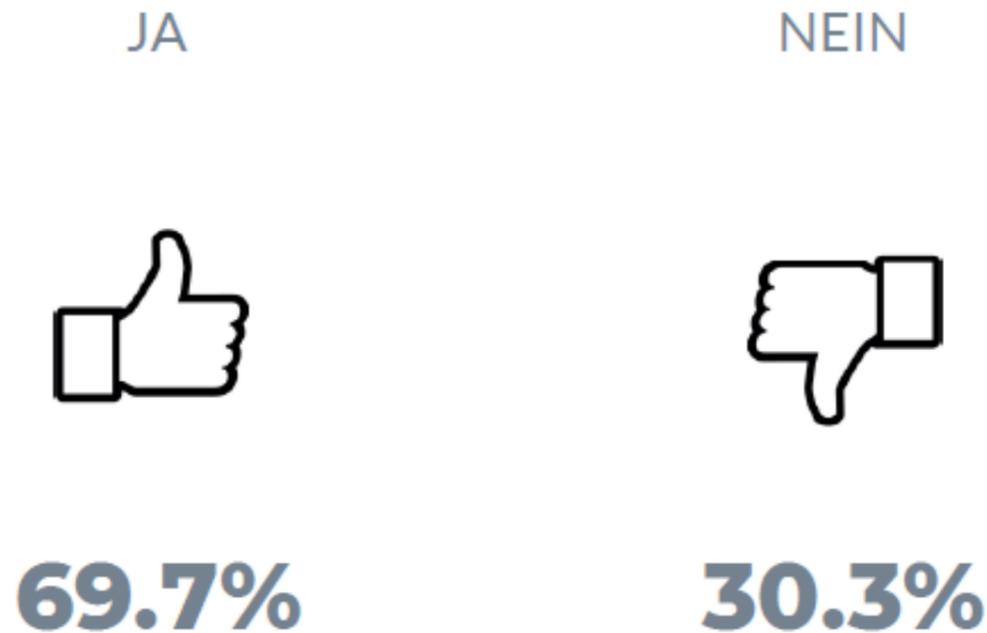


BAföG-Zufriedenheit: die Umfrage-Ergebnisse!

Wichtig: Eine solide Studienfinanzierung hält den Rücken frei für ein reibungsloses Studium.
Klar: Wir beraten und unterstützen Studierende, die passende Finanzierung zu finden.
Wichtig und oftmals nicht klar: **BAföG ist nach wie vor die beste Finanzierungsform!**

Wir haben Studierende nach ihrer Zufriedenheit mit Dienstleistungen rund um das BAföG gefragt, um unsere Services bestmöglich anzubieten. Dabei zeigte sich: Rund 70 Prozent der Befragten sind unterm Strich mit der Art und Weise ihrer BAföG-Bearbeitung zufrieden. Doch erfahren Sie mehr ...



Vielen Dank an alle Teilnehmer*innen!

Wir bedanken uns ganz herzlich bei den 3.353 Feedbackgebern*innen, die bei unserer Online-Befragung zur BAföG-Zufriedenheit im Februar dieses Jahres mitgemacht haben. Der Rücklauf beträgt 22,3 Prozent. Die Befragten setzen sich aus Studierenden, die BAföG erhalten (78,8 Prozent) und jenen zusammen, die BAföG beantragt haben oder deren Antrag abgelehnt wurde. Damit können wir uns auf eine verlässliche Datenbasis beziehen.

Nachvollziehbar: Studierende, deren BAföG-Antrag abgelehnt wurde (12,8 Prozent), haben die BAföG-Services deutlich schlechter bewertet als die anderen Feedbackgeber.

Express oder Exit?

Sage und schreibe 40 Prozent der BAföG-Empfänger müssten nach eigenen Aussagen ohne die staatliche Ausbildungsförderung ihr Studium aufgeben und 44 Prozent geben an, ohne BAföG neben dem Studium (mehr) arbeiten zu müssen. Nur jeder Sechste müsste sich „lediglich“ stark einschränken. Dazu passend: Rund 40 Prozent der befragten BAföG-Empfänger erhalten monatlich mehr als 550 Euro Förderung, mehr als 40 Prozent beziehen zwischen 300 und 550 Euro und nur 18 Prozent erhalten bis 300 Euro.

Das zeigt: BAföG ist der Studienbeschleuniger für alle, die von dieser Förderung profitieren.

... MÜSSTE ICH MICH
STARK EINSCHRÄNKEN



16.4%

... MÜSSTE ICH NEBEN DEM
STUDIUM (MEHR) ARBEITEN



44.2%

... MÜSSTE ICH MEIN
STUDIUM AUFGEBEN



39.4%

Feedback: Erreichbarkeit im BAföG-Amt mit Potenzial nach oben

In puncto Beratung sind wir im Amt für Ausbildungsförderung telefonisch, persönlich oder per E-Mail erreichbar. Dabei wurde unsere persönliche Erreichbarkeit mit gut 3,1 von 5 Sternen am besten bewertet. Nahezu gleich wurde unsere Reaktionszeit auf E-Mails bewertet. Unsere telefonische Erreichbarkeit hat mit 2,7 Sternen nicht ganz so gut abgeschnitten.

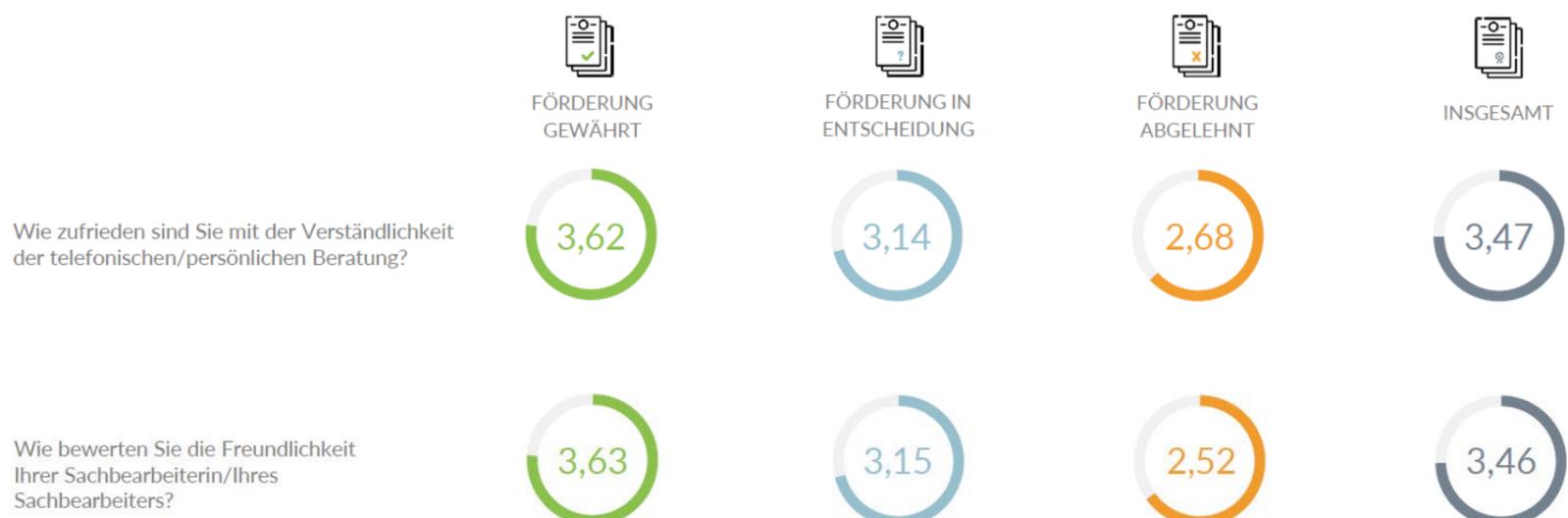


Aktion: Wir sind ab sofort verstärkt für Sie da!

Daher haben wir gehandelt ...

Unsere telefonischen und persönlichen Sprechzeiten sind ab dem Wintersemester 2019/2020 stärker an die Bedürfnisse der Studierenden angepasst. Außerdem erhöhen wir im Rahmen unserer Möglichkeiten die Verfügbarkeit der Mitarbeitenden während der Stoßzeiten. Dafür haben wir unsere Arbeitszeiten und Urlaubsregelungen stärker auf die Hauptantragszeiten zugeschnitten und Vertretungen verbessert. Auch für eine schnellere Reaktionszeit auf E-Mail-Anfragen haben wir unsere internen Prozesse optimiert, wozu auch eine automatisierte Bestätigung des E-Mail-Eingangs eingerichtet wurde.

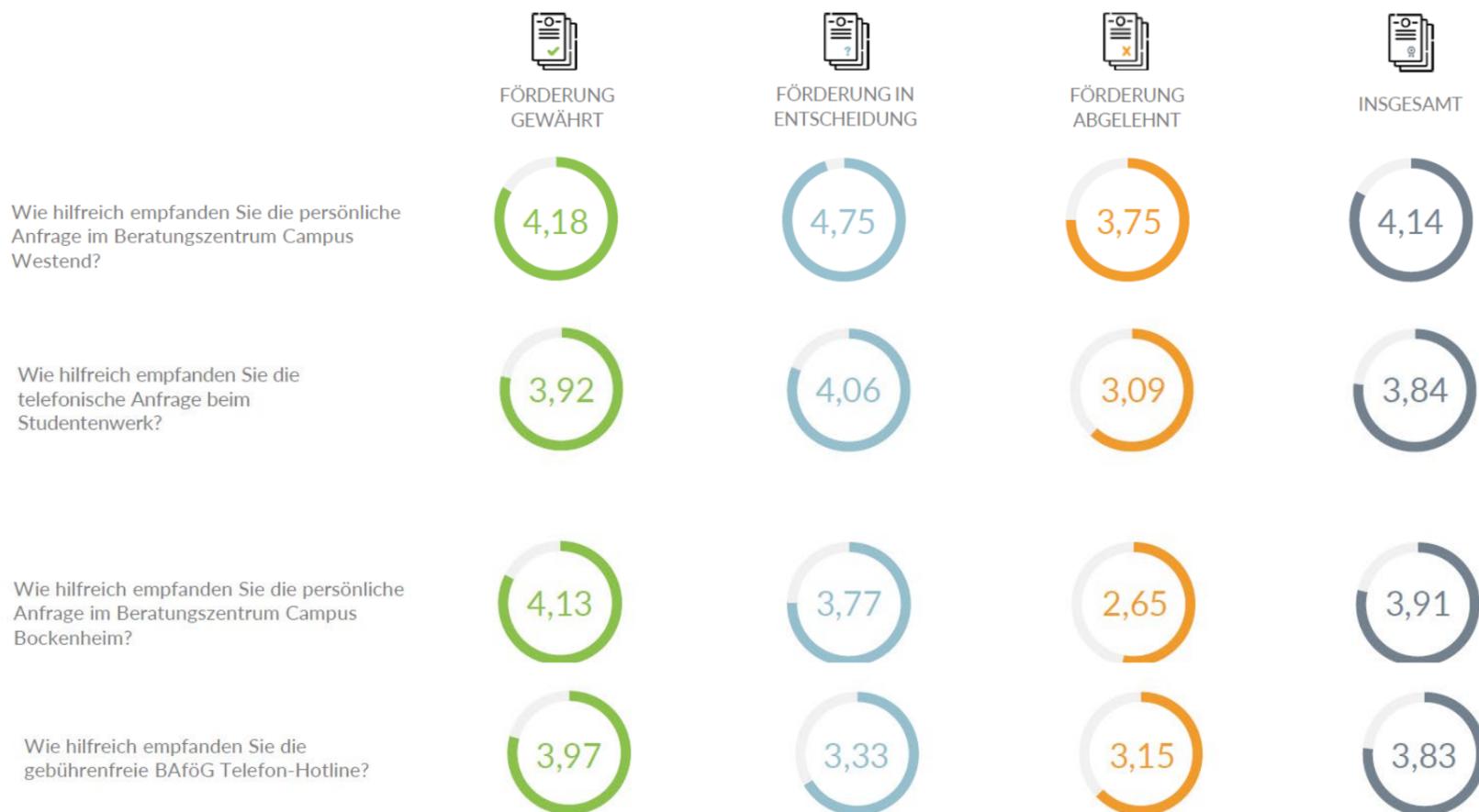
Wir haben auch die Verständlichkeit unserer Beratung unter die Lupe genommen. Die telefonische und persönliche Beratung haben die Antragsteller für Ausbildungsförderung mit rund 3,5 Sternen bewertet – ebenso wie die Freundlichkeit der Sachbearbeiter*innen.



Feedback: Die Qualität der Beratung stimmt

Als nächstes stellte sich uns die Frage, wie hilfreich unsere Services von Studierenden wahrgenommen werden. Die persönliche Anfrage in unserem Beratungszentrum auf dem Campus Westend erhielt 4 Sterne und im Beratungszentrum auf dem Campus Bockenheim 3,9 Sterne.

Auch die Qualität der telefonischen Beratung schätzen die Feedbackgeber als sehr hilfreich ein (3,8 Sterne). Das freut uns! Mit einem Fachwissen-Portal für unsere Berater*innen sichern wir das Qualitätsniveau zusätzlich ab.



Feedback: Die Antragsbearbeitung dürfte schneller gehen

Der Bearbeitungsdauer von BAföG-Anträgen gaben die Befragten 3 Sterne. Darauf wollen wir uns nicht ausruhen!



Wie bewerten Sie die Bearbeitungsdauer bzw. die Wartezeit auf eine Rückmeldung zu Ihrem Antrag?

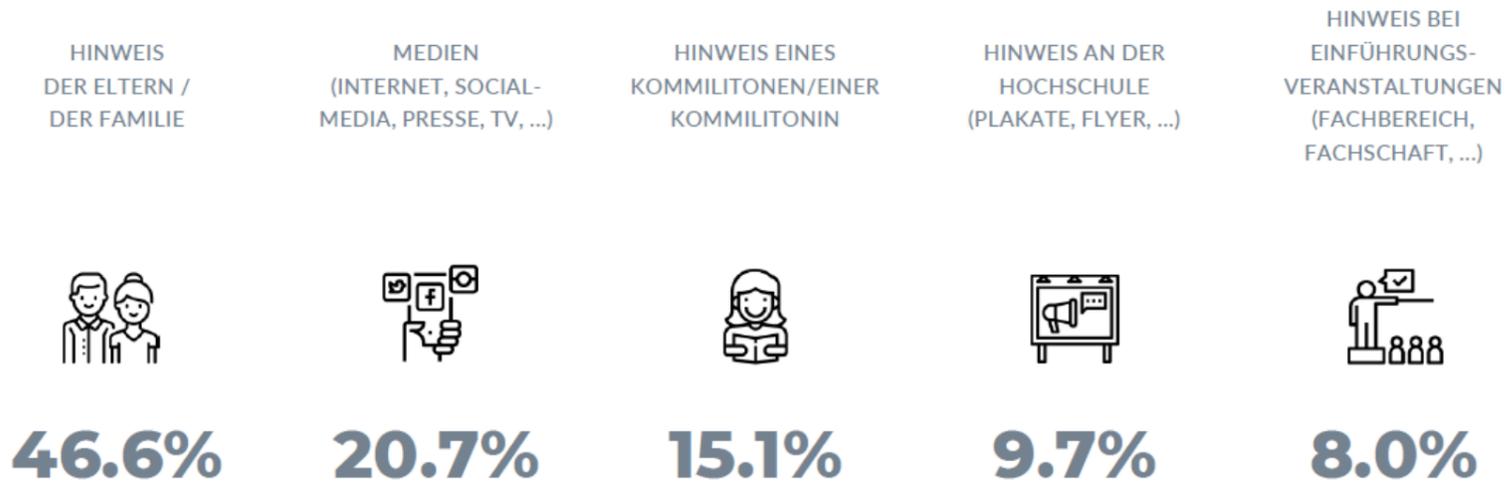


Aktion: Wir verkürzen die Wartezeiten

Wir prüfen gerade unsere Arbeitsprozesse und Ressourcen auf Herz und Nieren und sind dabei, die Bearbeitungsdauer und damit die Wartezeiten der Antragsteller bis zur Förderentscheidung spürbar zu verkürzen.

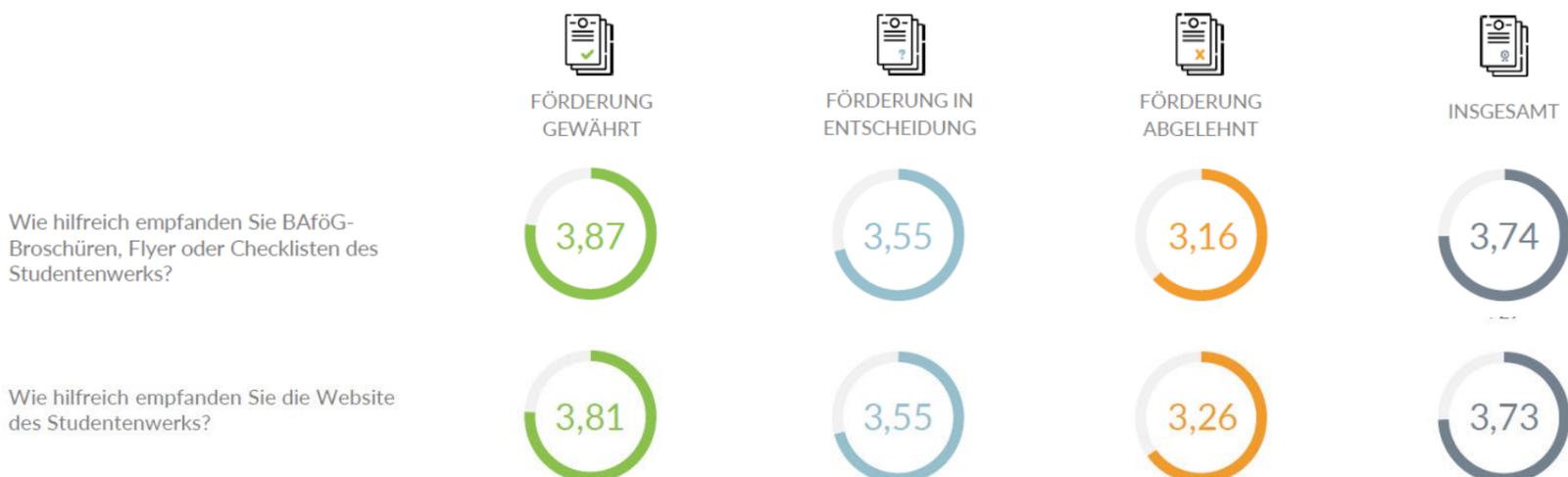
Feedback: Persönliche Informationen hängen Internet ab

Mehr als 60 Prozent der befragten BAföG-Antragsteller*innen/Empfänger*innen sind über persönliche Kommunikation auf die staatliche Ausbildungsförderung aufmerksam geworden, wobei die Familie (46,6 %) die wichtigste Informationsquelle darstellt, gefolgt von Kommilitonen. Über die Massenmedien und soziale Netzwerke hat etwa jeder 5. Antragsteller (20,7 Prozent) vom BAföG erfahren, danach rangieren Informationsmedien an der Hochschule oder Einführungsveranstaltungen beim Studium.



Feedback: Unsere Informationsmedien sind hilfreich

Gefragt danach, wie hilfreich die verschiedenen Informationsquellen sind, erhielten klassische Medien wie unsere BAföG-Broschüren, Flyer oder Checklisten mit 3,7 Sternen eine gute Bewertung – genauso wie die Website des Studentenwerks Frankfurt am Main.



Nimmt man die Bewertung unserer Website genauer unter die Lupe so zeigt sich, dass die Funktionalität (Übersichtlichkeit und Navigation), der Informationsgehalt sowie die Verständlichkeit zwischen 3,5 und rund 3,7 Sternen rangieren.



Feedback: Antragstellung online nicht schnell genug

Das Land Hessen bietet als Vorreiter die BAföG-Antragstellung online an, die von einer App zum Hochladen von Daten und zur Nachverfolgung des Bearbeitungsstandes ergänzt wird.

Wir wollten wissen, wie zufrieden die Antragsteller mit dem neuen Online-Service sind. Die Bearbeitungsdauer trifft mit rund 3 Sternen noch nicht die Erwartungen der Nutzer. Die Online-Hilfefunktionen zu einzelnen Fragen sowie die Verständlichkeit von Hinweisen und Fehlermeldungen werden hingegen mit 3,5 Sternen gut bewertet.



Das Fazit

Alles in allem geben die befragten Studierenden den Dienstleistungen des BAföG-Amtes 3,3 von möglichen 5 Sternen. Dort, wo sich Verbesserungspotenzial zeigt, haben wir die Anregungen aufgegriffen: Wir optimieren den Einsatz unserer Ressourcen und verbessern unsere internen Prozesse. Abschließend haben wir nach offenen Wünschen der Feedbackgeber gefragt. Viele Studierende (43,7 Prozent) wünschen sich persönliche Beratungszeiten auf ihrem Campus und etwa ein Drittel wünscht sich noch mehr Informationen auf unseren Websites. Auch hier haben wir reagiert. Neben Frankfurt bieten wir auch in Wiesbaden, Rüsselsheim, Offenbach und Geisenheim eine persönliche Beratung zur Studienfinanzierung an. Unsere Online- und Printmedien werden ebenso angepasst wie die Öffnungszeiten und die Urlaubsvertretungsregelungen vor Ort. Alle Maßnahmen werden wir bis Mitte des nächsten Jahres abschließen und Sie auf dem Laufenden halten.

