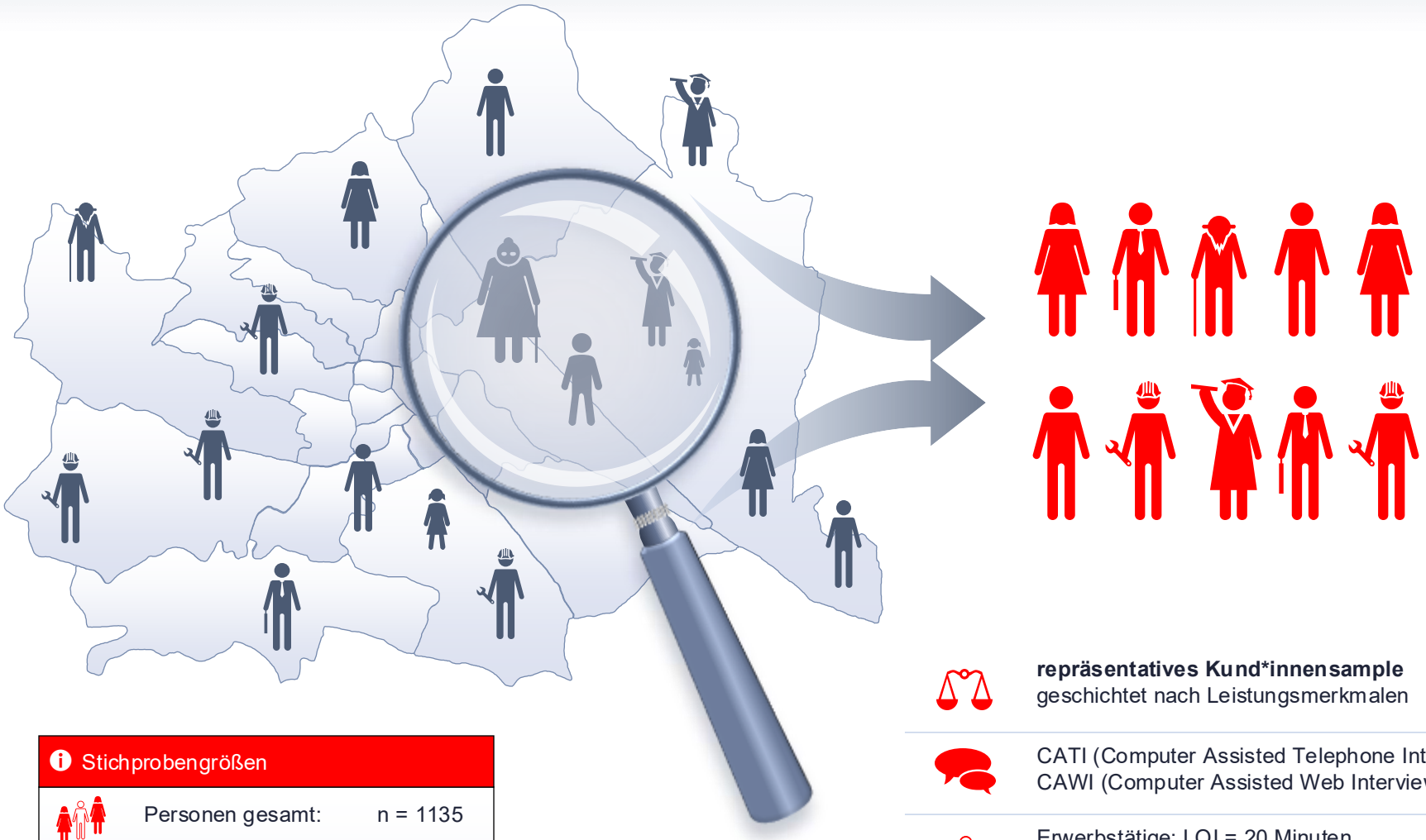
marketmind

# waff
# Kund*innenzufriedenheit 2025

Kurzfassung Management

Oktober 2025

# Studiendesign



**repräsentatives Kund*innensample**
geschichtet nach Leistungsmerkmalen

CATI (Computer Assisted Telephone Interviews)
CAWI (Computer Assisted Web Interviews)

Erwerbstätige: LOI = 20 Minuten
Arbeitsuchende: LOI = 3 Minuten
Unternehmen FÖ: LOI = 10 Minuten
Unternehmen DL: LOI = 2 Minuten

Feldphase: 12.03.2025 - 09.04.2025

**Stichprobengrößen**

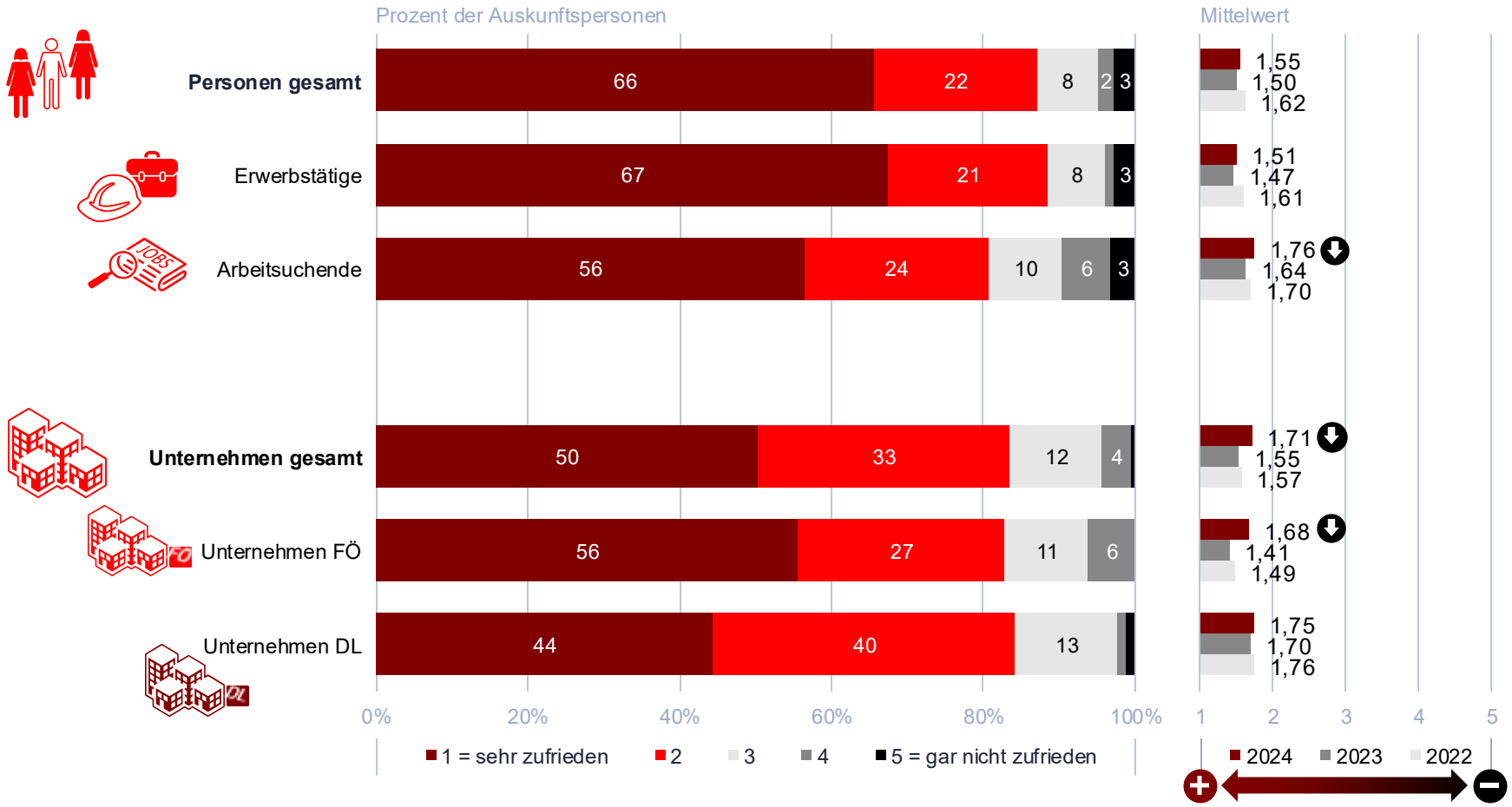
| | |
|---|---|
| Personen gesamt: | n = 1135 |
| Erwerbstätige: | n = 924 |
| Arbeitsuchende: | n = 211 |
| Unternehmen gesamt: | n = 163 |

# **Gesamtzufriedenheitsindex** differenziert nach Kund*innengruppen

marketmind

waff

Die Gesamtzufriedenheit bei den Personen geht leicht zurück, insbesondere bei den Arbeitsuchenden. Auch bei den Unternehmen ist ein etwas deutlicherer Rückgang erkennbar, begründet vor allem durch eine Verschlechterung im Bereich Förderungen.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

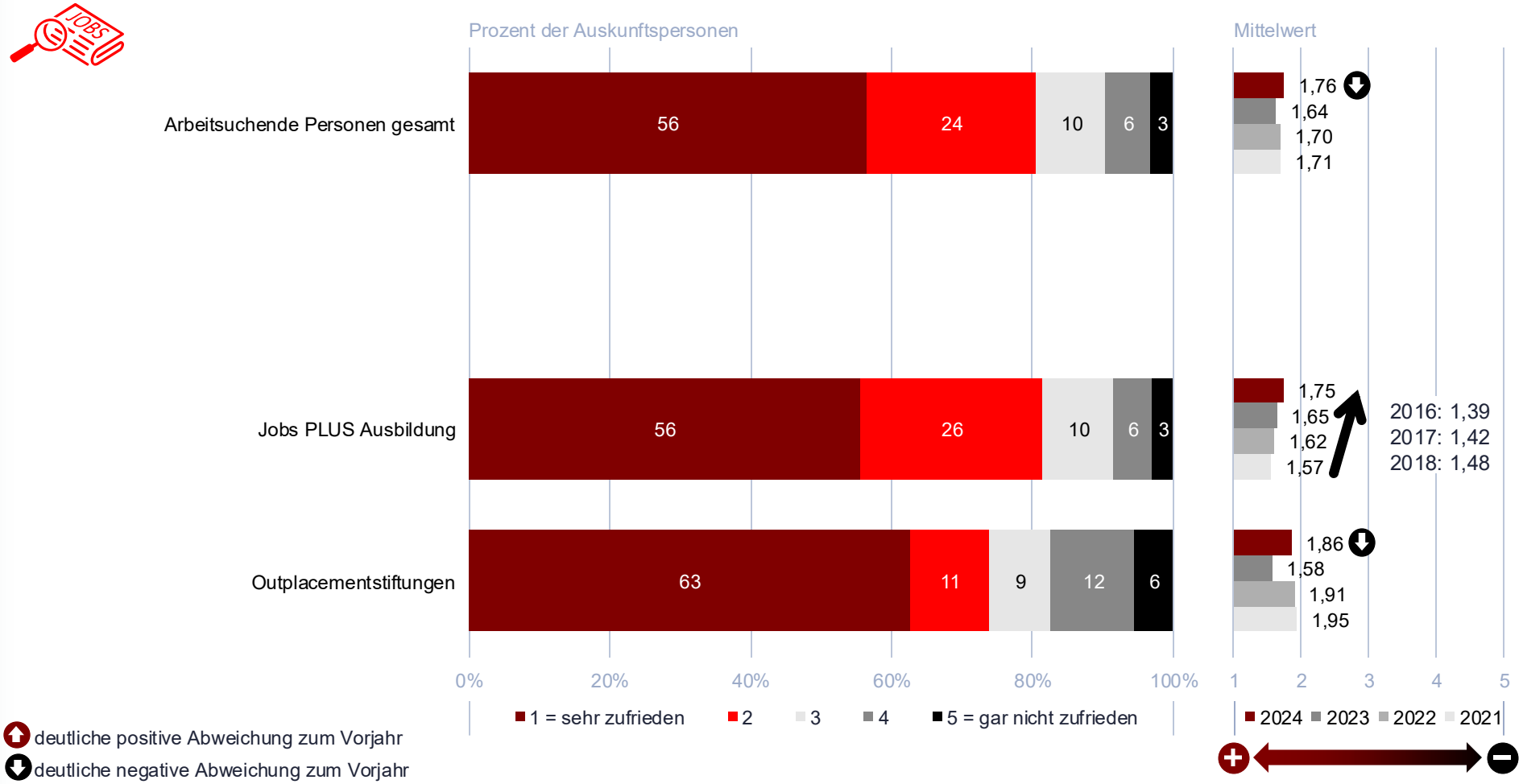
n = 1135/924/211; 163/82/81

# Gesamtzufriedenheitsindex | Arbeitsuchende Personen
## nach Leistungen

marketmind

waff

Insgesamt hat sich die Zufriedenheit gegenüber dem Vorjahr klar verschlechtert, beide Detailleistungen verlieren deutlich an Zufriedenheit. Bei Jobs PLUS Ausbildung lag die Zufriedenheit vor einigen Jahren noch unter 1,4 – ist dann aber Jahr für Jahr kontinuierlich bis zum jetzigen Negativrekord abgesunken.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

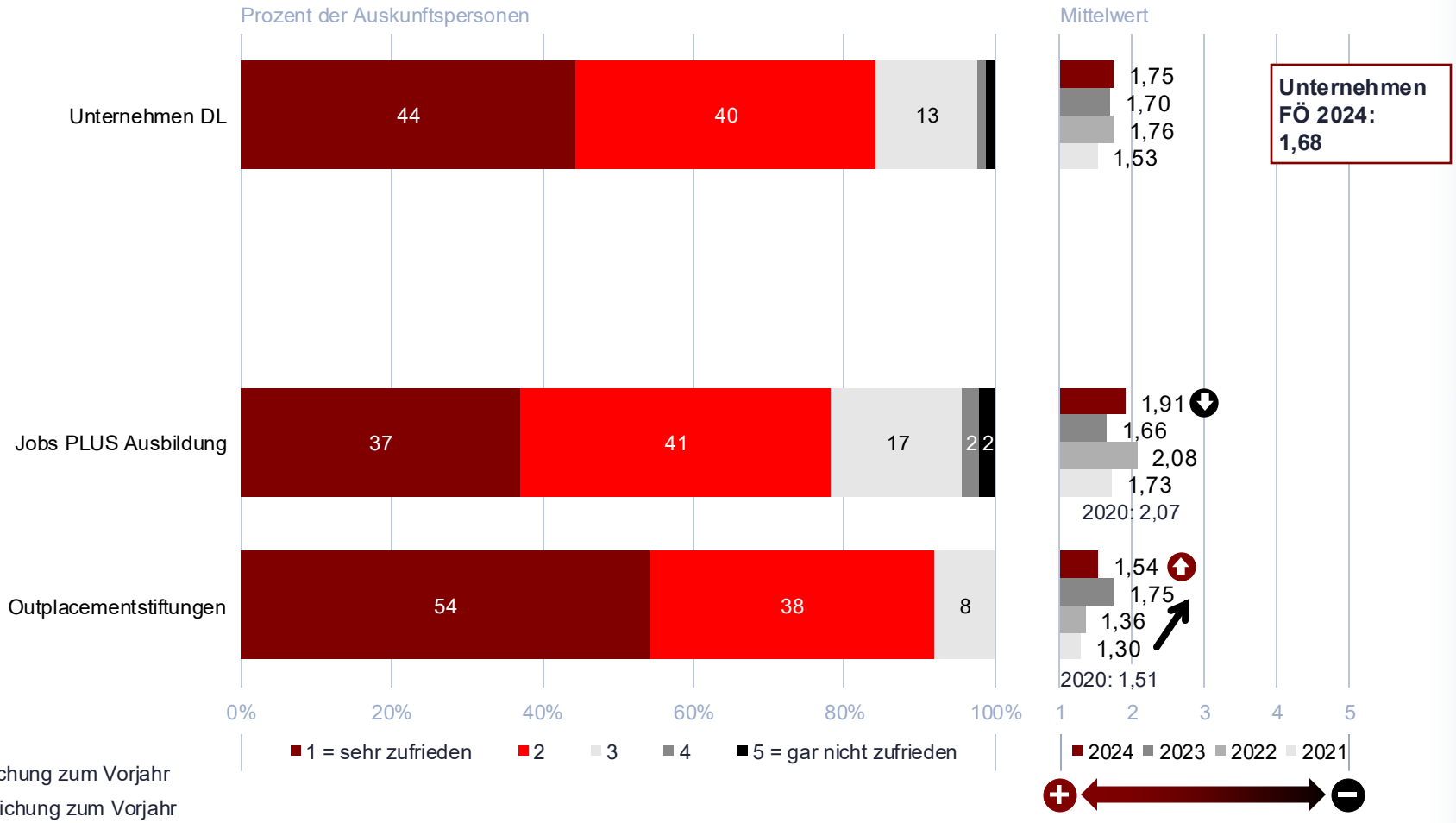
deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

n = 211 (211/135/76)

# Gesamtzufriedenheitsindex | Unternehmen-Dienstleistungen
## nach Leistungen

marketmind

Die Zufriedenheit im Unternehmensbereich Dienstleistungen geht leicht zurück. Während die Zufriedenheit bei Jobs PLUS Ausbildung Kund*innen deutlich zurückgeht wird das durch Verbesserungen im Bereich Outplacementstiftungen ausgeglichen.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

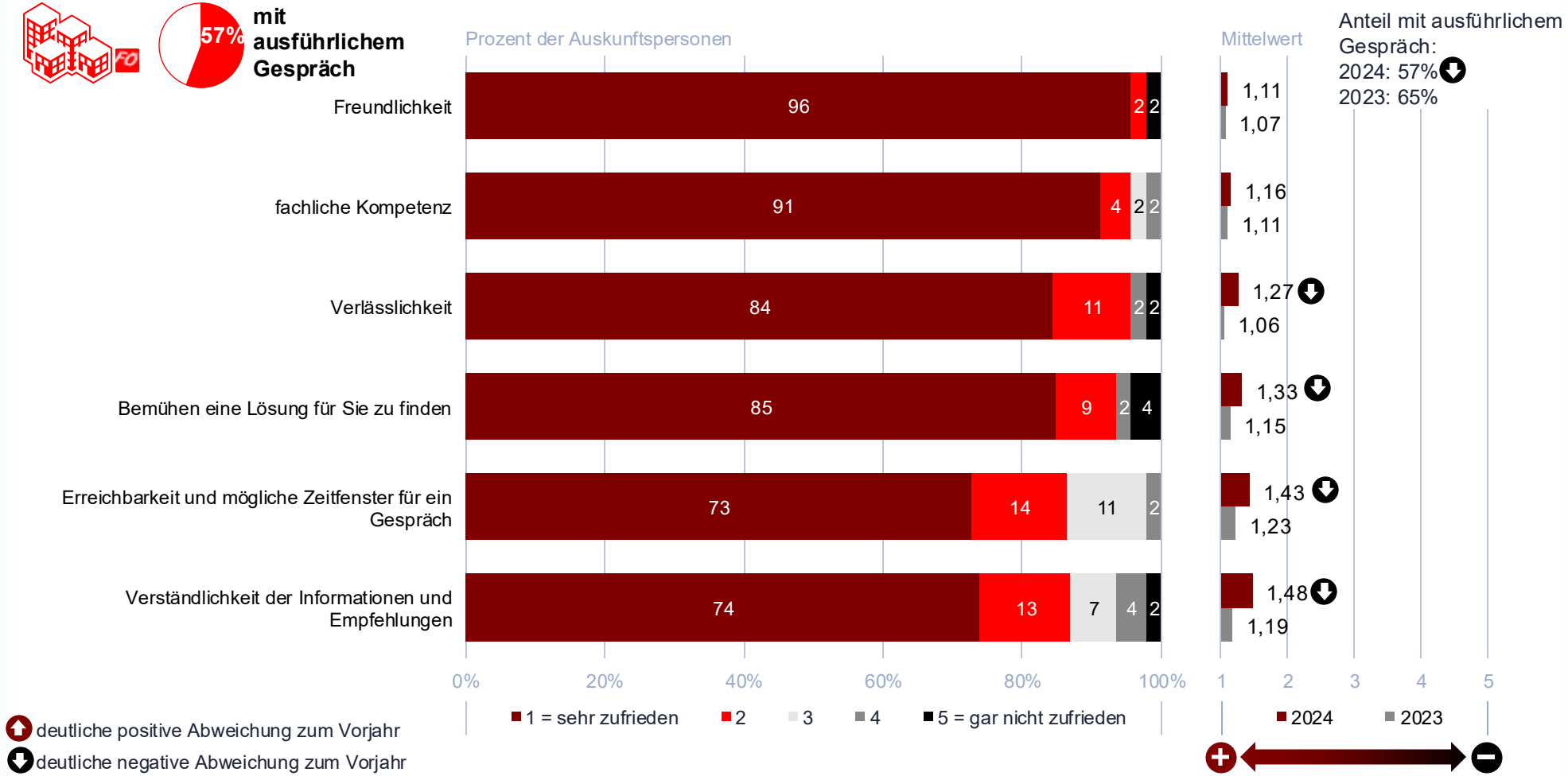
deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

n = 81 (81/46/35)

# Zufriedenheit mit Gespräch mit waff-Mitarbeiter*in
(speziell zuständig für Unternehmensförderungen)

marketmind

Die Zufriedenheit mit den Gesprächen mit den für Unternehmensförderungen zuständigen waff-Mitarbeiter*innen bleibt auf sehr hohem Niveau, hat jedoch geringfügig abgenommen.




"Auf einer Skala von 1=sehr zufrieden bis 5=gar nicht zufrieden, wie zufrieden waren Sie bei diesem/diesen **Gesprächen** mit …"

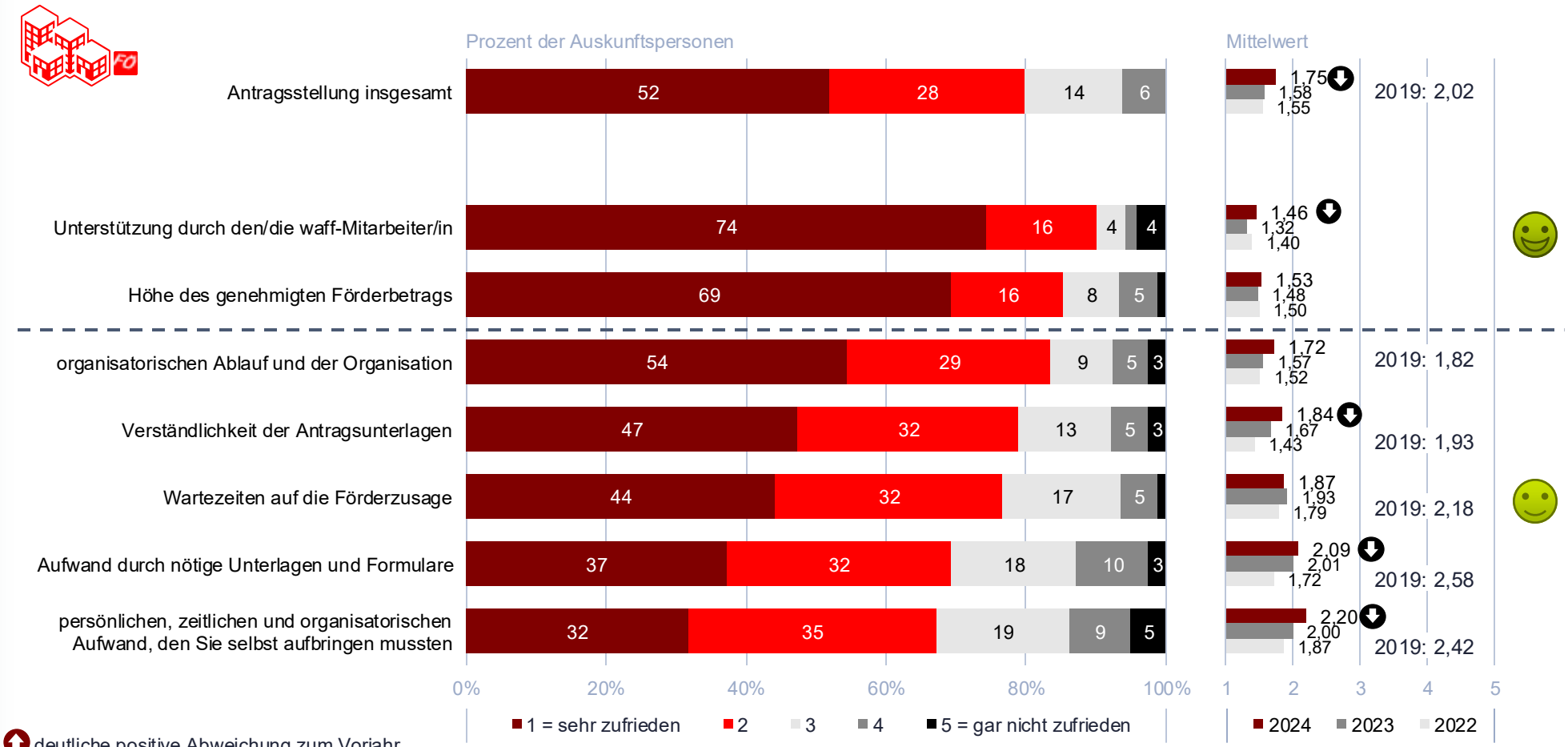
n = 47/54

# Zufriedenheit bei der Antragstellung

marketmind

waff

Die Zufriedenheit mit der Antragstellung geht etwas zurück, die Ergebnisse sind zwar noch besser als vor der Pandemie – aber es gibt weitere Rückgänge. Im Gegensatz zur persönlichen Ebene sind auf der organisatorischen Ebene Verbesserungspotenziale gegeben.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

"Wie zufrieden waren Sie bei der Antragstellung für die Förderung mit den folgenden Punkten?"

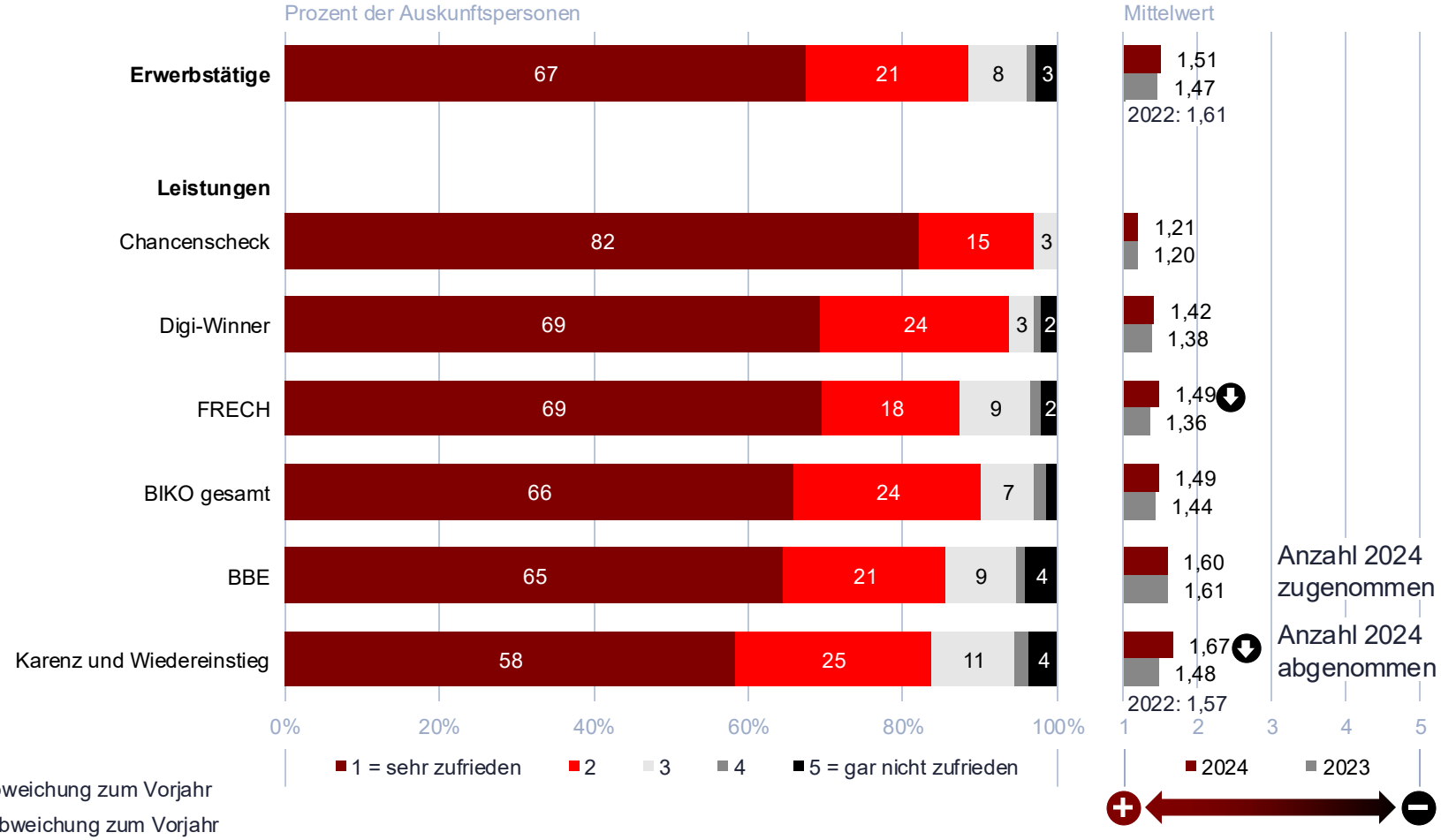
n = 82/83/126

# Gesamtzufriedenheitsindex | Erwerbstätige
## nach Leistungen

marketmind

waff

Die Zufriedenheit ist insgesamt nahezu konstant und weiterhin auf einem sehr hohen Niveau. Chancenscheck ist jene Leistung mit den zufriedensten Kund*innen und kann die Rekordwerte aus dem Vorjahr halten! Bei KAWI geht die Zufriedenheit etwas zurück.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

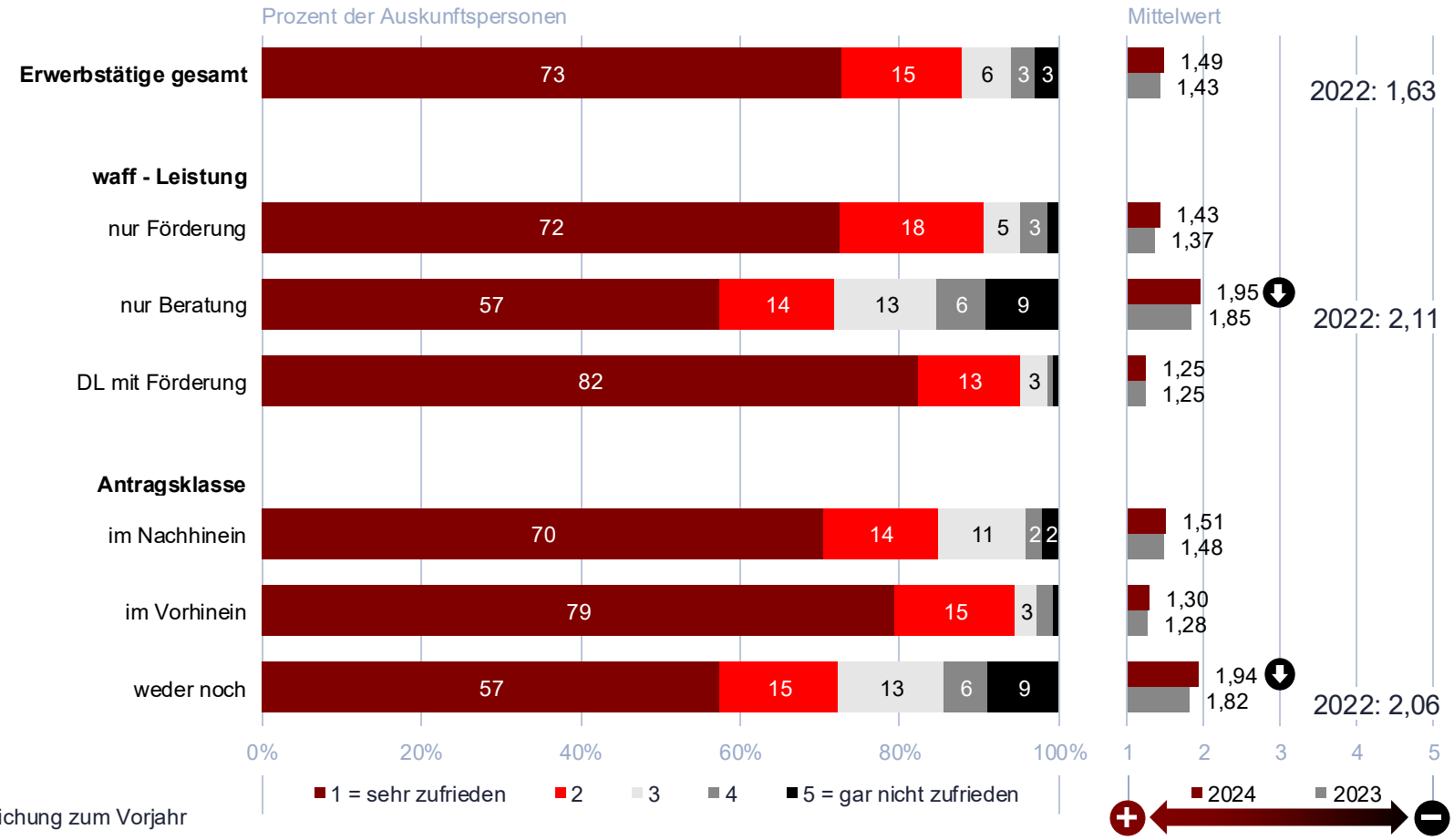
deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

n = 924 (924/203/132/148/252/304/81)

# Ergebniszufriedenheit | Erwerbstätige
## nach WAFF-Leistung und Antragsklasse

marketmind

Die Zufriedenheit mit dem Ergebnis geht auf Gesamtebene nur leicht zurück. Bei Personen mit reiner Beratungsleistung ist der Rückgang etwas stärker.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

"Und wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis dieser Unterstützung durch den WAFF, also mit dem, was letztlich dabei für Sie heraus geschaut hat?"

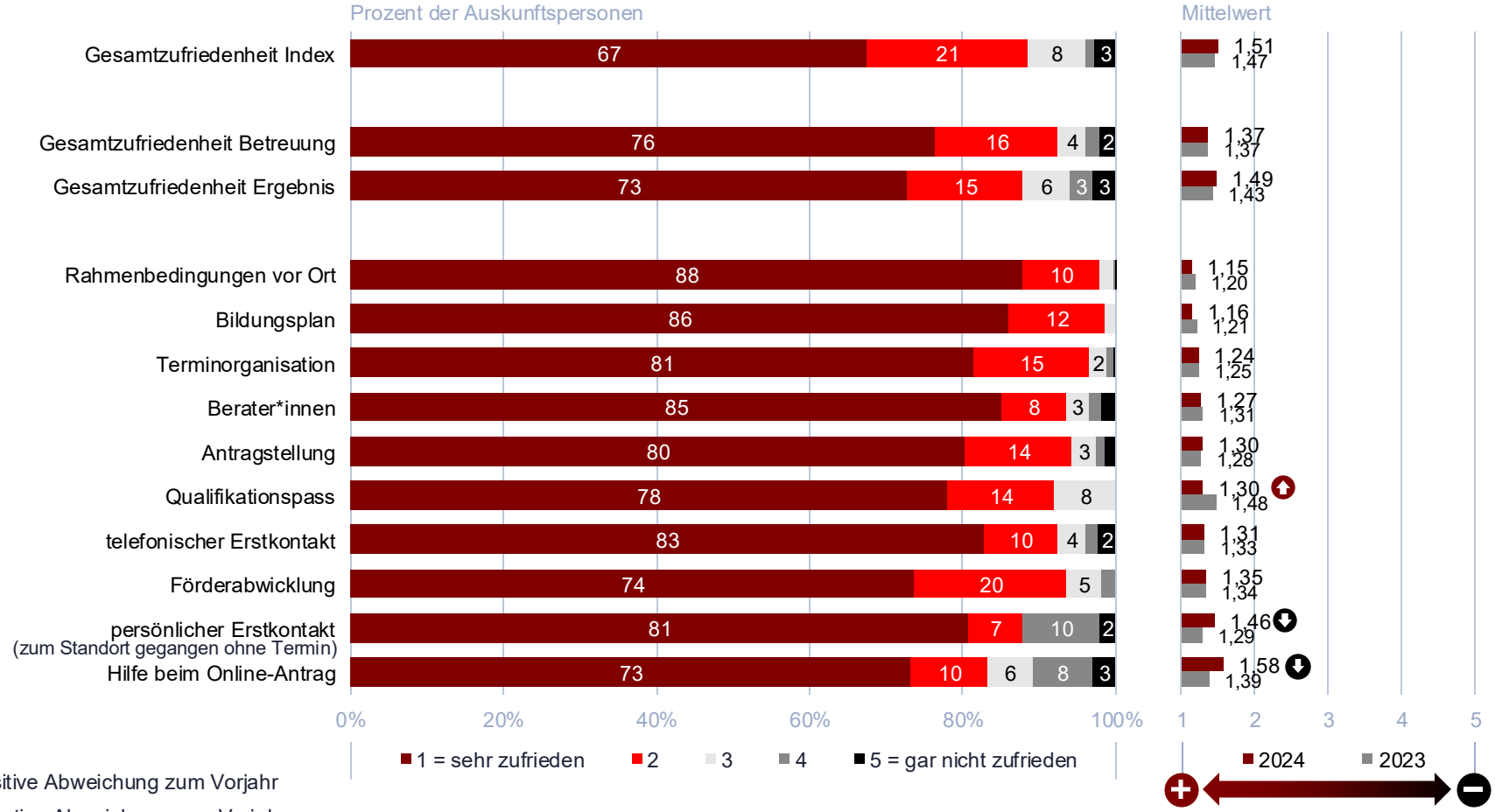
n = 924 (924/319/230/375/80/597/247)

# Die Zufriedenheit entlang der Kontaktkette | Erwerbstätige

marketmind

waff

Insgesamt sind Erwerbstätige entlang der Kontaktkette zufrieden. Im Vergleich zum Vorjahr gab es 2024 Verbesserungen beim Qualifikationspass. Die Hilfe beim Online-Antrag sowie der persönliche Erstkontakt waren im Vergleich etwas weniger zufriedenstellend.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

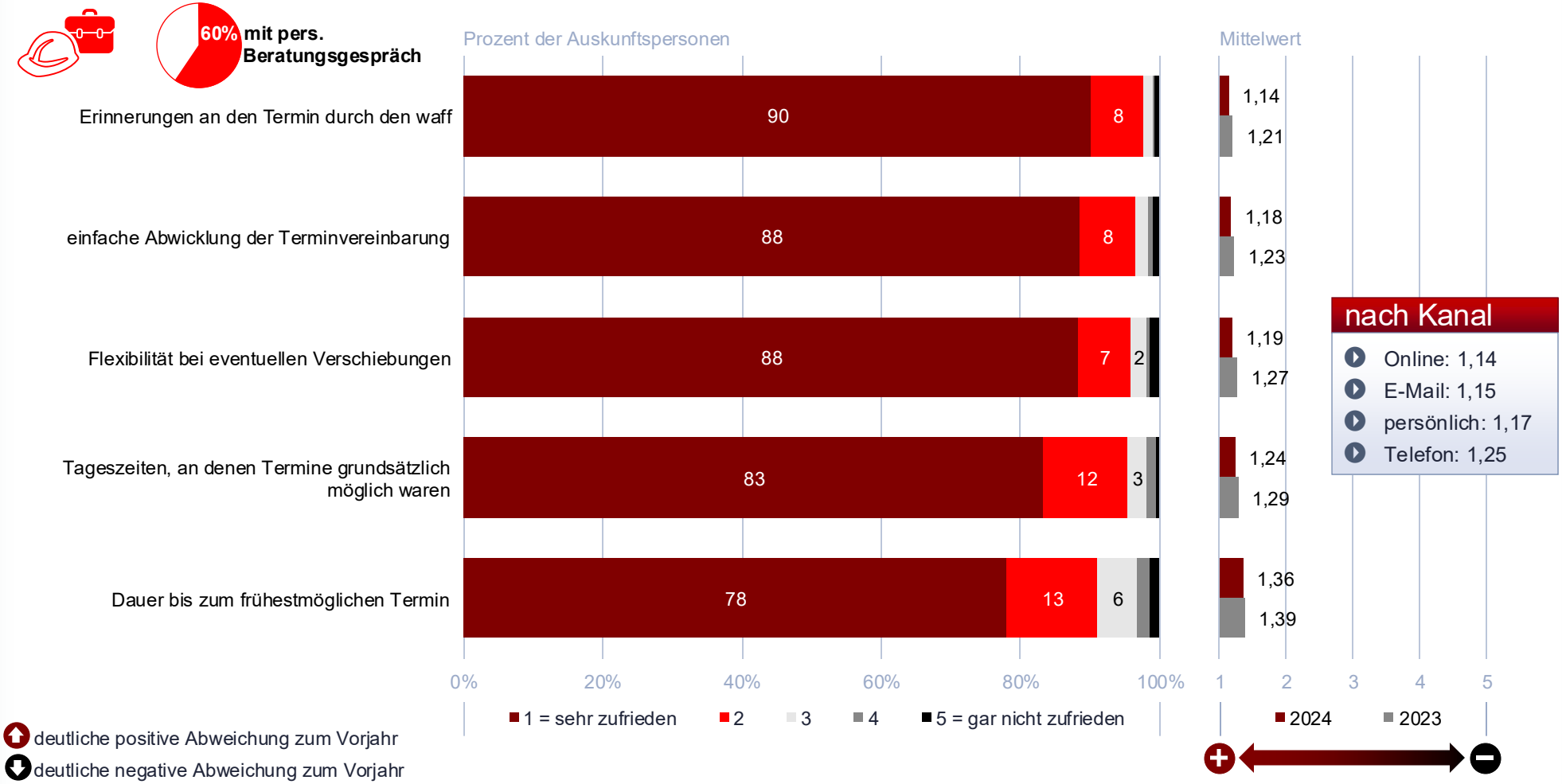
n = 924; 942

# Zufriedenheit mit Terminvereinbarung | Details

marketmind

waff

Weiterhin durchgehend hervorragende Werte hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Terminvereinbarung! Auch der neue Online Kanal wird konstant sehr gut benotet.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

"Und wie zufrieden waren Sie bei der Organisation und Vereinbarungen von Beratungsterminen speziell mit folgenden Punkten?"

n = 609 (637)

# Wahrgenommene Wartefrist auf einen persönlichen Termin

**10%** …warten bis zu 3 Tagen

2023: 14%
2022: 20%
2019: 11%

**36%** …warten bis zu 1 Woche

2023: 30%
2022: 40%
2019: 28%

**25%** …warten bis zu 2 Wochen

2023: 23%
2022: 25%
2019: 30%

**15%** …warten bis zu 3 Wochen

2023: 12%
2022: 7%
2019: 14%

**14%** …warten bis zu einem Monat oder länger

2023: 21%
2022: 7%
2019: 17%

**marketmind**

2023 ist die wahrgenommene Wartefrist eingebrochen und hat sich auch 2025 nur leicht erholt. Zwar sind extreme Wartezeiten (>1 Monat) seltener, allerdings gibt es Zunahmen bei jenen zwischen 2-3 Wochen und auch die ganz kurzen (<4 Tagen) sind seltener. Sobald es mehr als 2 Wochen sind, hat das negative Auswirkungen auf die Gesamtzufriedenheit.

**14 Tage**

2023: 15 Tage
2022: 10 Tage
2021: 11 Tage
2019: 14 Tage

"Wie lange mussten Sie im Durchschnitt auf Ihre persönlichen Beratungstermine beim WAFF warten?"

n = 609

# Kanal für Beratungsgespräch | Eigenauskunft

**marketmind**

Im Gegensatz zum Antrag geht der Trend bei der Beratung nach der Pandemie zurück zur pers. Beratung vor Ort. Beratungen über Telefon sinken, während die Video-Anrufe steigen. Verschiebungen zeigen sich also eher innerhalb der Distanzkanäle.

2022: 71%
2023: 67%

**60%**

**… der Erwerbstätigen hatten ein Beratungsgespräch.**

## Über welchen Kanal wurde beraten?

| | Zufriedenheit mit Gespräch |
|---|---|
| **67% reine Beratung vor Ort**<br>2023: 67%<br>2022: 57% | 1,30<br>2023: 1,31 |
| **18% reine Beratung über das Telefon**<br>2023: 22%<br>2022: 25% | 1,15<br>2023: 1,30 |
| **10% reine Beratung über Video-Anruf**<br>2023: 5% | 1,38<br>2023: 1,21 |
| **5% Nutzung von mehreren Kanälen**<br>2023: 6%<br>2022: 10% | 1,12<br>2023: 1,37 |

Anmerkung: Die Basis für den genutzten Kanal entspricht der Personen mit einem persönlichen Beratungsgespräch

Hatten Sie zumindest ein ausführliches persönliches Beratungsgespräch mit einer WAFF-Beraterin/einem WAFF-Berater, wofür vorher ein Termin vereinbart wurde?
Seit Ausbruch der Corona-Pandemie gibt es dafür mehrere Möglichkeiten: als Termin vor Ort wie bisher, als Termin über Telefon oder als Termin über Video-Anruf“

n = 924; 609

# Art der Antragstellung

marketmind

Der langjährige Trend zu mehr Online ist gestoppt.

**65%**

**… der Erwerbstätigen haben einen Antrag gestellt.**

## Wie wird der Antrag eingereicht?

**39%** **gemeinsam mit Berater*in (nur offline)**

2023: 36%
2022: 43%

**58%** **mit dem Online-Antrag (nur online)**

2024: 61% online
2023: 64% online
2022: 57% online
2021: 60% online
2020: 51% online
2019: 36% online
2018: 26% online

**3%** **offline und online**

**Zusatzinfo**

- Der Online-Anteil bei Chancenscheck sinkt deutlich.

deutliche Zunahme zum Vorjahr

deutliche Reduktion zum Vorjahr

Anmerkung: Die Basis für die Art der Antragstellung entspricht der Personen mit Antragstellung online oder offline

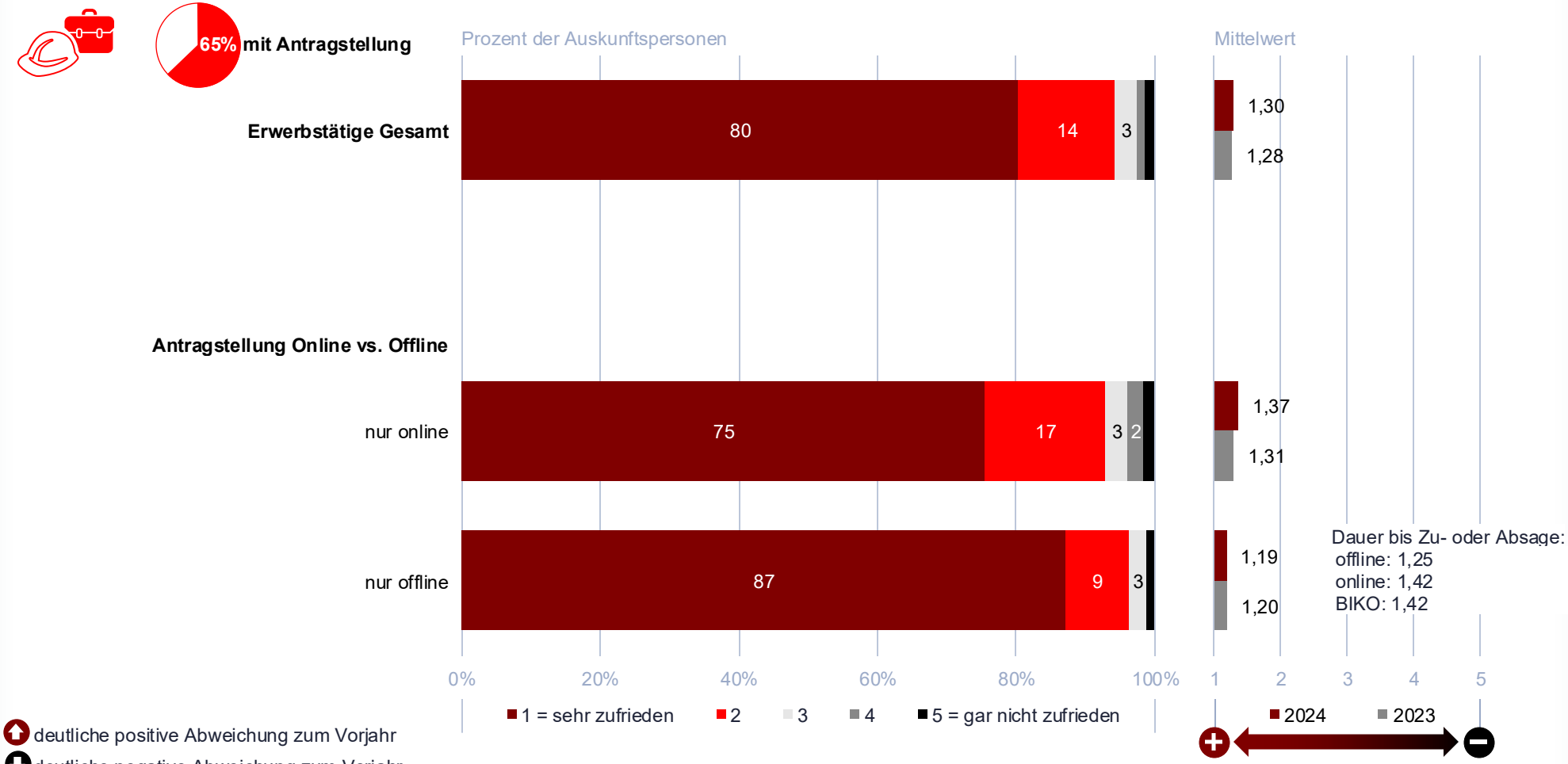
"Haben Sie beim WAFF einen Antrag auf eine Förderung bzw. einen finanziellen Zuschuss zu einer Weiterbildung eingereicht? Falls ja, in welcher Form?"

n = 924; 658

# Zufriedenheit mit Antragstellung
## nach Art der Einreichung

marketmind

Die Antragstellung ist sowohl persönlich mit den Berater*innen als auch per Online-Antrag zufriedenstellend. Die Offline-Variante erzielt noch etwas höhere Zufriedenheitswerte.




deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

"Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit dem Prozess der Antrageinreichung von 1="sehr zufrieden" bis 5="gar nicht zufrieden?"

n = 658 (358/271)

# Ihre persönlichen Ansprechpartner

marketmind

waff

marketmind

Matthias Kausel, MSc (WU)

Senior Research Consultant

T +43-1-369 46 26-44, m.kausel@marketmind.at
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria
www.marketmind.at

marketmind

Mag. Erik Stadler

Research Director

T +43-1-369 46 26-13, e.stadler@marketmind.at
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria
www.marketmind.at

marketmind

Verena Drexler, MA

Research Consultant

T +43-1-369 46 26-718, v.drexler@marketmind.at
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria
www.marketmind.at