



**Ausbildungsberuf**  
**Sozialversicherungsfachangestellte.**  
Dritte Zufriedenheitsstudie.



**Ausbildungsberuf**  
**Sozialversicherungsfachangestellte.**  
Dritte Zufriedenheitsstudie.



# **Dritte Zufriedenheitsstudie für den Ausbildungsberuf der Sozialversicherungsfachangestellten bei den landesunmittelbaren Sozialversicherungsträgern in Nordrhein-Westfalen**

**Erstellt durch die zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz im Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen in Zusammenarbeit mit der Innofact AG Düsseldorf**

**Düsseldorf, im Juli 2017**

## **Einleitung**

Wieder sind drei Jahre vergangen und nach den ersten beiden Studien in den Jahren 2011 und 2014 liegt nunmehr die dritte Zufriedenheitsstudie für Sozialversicherungsfachangestellte, die bei den landesunmittelbaren Sozialversicherungsträgern ausgebildet werden, vor. Erstmals wurde mit der InnoFact AG in Düsseldorf ein professionelles Marktforschungsinstitut mit der umfangreichen Auswertung der Ergebnisse beauftragt. Wir können Ihnen daher neben diesem Bericht und einem beiliegenden Chartreport, der wesentliche Ergebnisse und Aussagen der befragten Auszubildenden abbildet, auch einen umfangreichen Tabellenband mit allen Fragen und Antwortkonstellationen zur Verfügung stellen, dem Sie auf insgesamt 308 Seiten sehr detaillierte und für Sie interessante Ergebnisse entnehmen können.

Wie bereits in den beiden Studien zuvor wurden aktuelle Auszubildende und Umschulende, die sich zum Zeitpunkt der Befragung ab Mai 2016 in der Ausbildung bzw. Umschulungsmaßnahme befanden, sowie ehemalige Auszubildende und Umschulende, deren Abschlussprüfung bis zu drei Jahre zurückliegt und die bei der Erstellung der zweiten Studie noch zu den aktiven Auszubildenden und Umschulenden gehörten, befragt. Teilnehmerinnen und Teilnehmer an dem dualen Studiengang Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement, der die Ausbildung zur/zum Sozialversicherungsfachangestellten mit einem Studium an der Hochschule für Ökonomie und Management kombiniert und von der AOK Rheinland/Hamburg angeboten wird, wurden ebenfalls wieder in die Studie mit einbezogen. Erstmals konnten hier ehemalige Absolventen dieses dualen Studiengangs Auskunft über ihr Studium und vor allem die spätere Verwendung nach dem Studium geben.

Die zuständige Stelle nach dem Berufsbildungsgesetz für den Ausbildungsberuf der Sozialversicherungsfachangestellten (im Weiteren Berufsbildungsstelle) im Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen bedankt sich bei allen, die uns bei der Erstellung dieser Studie unterstützt haben, den ausbildenden Sozialversicherungsträgern, Umschulungseinrichtungen und Berufskollegs und vor allem natürlich bei den Auszubildenden und ehemaligen Auszubildenden sowie Umschülerinnen und Umschülern die sich aktiv beteiligt haben.

## Methodik und Vorgehen

Der eingesetzte Fragebogen enthielt 36 Fragen aus folgenden 8 Bereichen:

1. Allgemeines
2. Ausbildungspersonal
3. Ausbildungsmittel/Ausbildungsinhalte
4. Innerbetriebliche Überprüfung der Ausbildung/Beurteilungen
5. Berufsschule
6. Hochschule für Ökonomie und Management (FOM)
7. Ausbildung und spätere Berufstätigkeit
8. Perspektiven

Als Grundlage diente, allein schon aus Gründen der Vergleichbarkeit, der bei der zweiten Studie eingesetzte Fragebogen. Im Vorfeld wurde den dualen Partner die Möglichkeit gegeben, entsprechende Anregungen und Vorschläge zur Optimierung des Fragebogens einzubringen, die dann auch im Wesentlichen Berücksichtigung fanden. Dabei sind hauptsächlich die erweiterten (freien) Antwortmöglichkeiten bei den berufsbezogenen Fächern der Berufsschule sowie die Ausweitung der Fragen zur späteren Berufstätigkeit auf die Teilnehmerinnen und Teilnehmer am dualen Studiengang Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement zu nennen. Der für die aktuelle Studie eingesetzte Fragebogen ist dem Chart-Report als Anlage beigefügt.

Insgesamt wurden von der Berufsbildungsstelle im Mai 2016 2105 Fragebögen versendet, von denen 2082 erfolgreich zugestellt werden konnten. 899 konnten für die Auswertung verwendet werden, was einer Rücklaufquote von 42,7% entspricht. Tatsächlich sind auch nach der großzügig bemessenen Frist für den Eingang der Fragebögen von Ende August 2016 bis ins Jahr 2017 hinein insgesamt noch einmal 25 Fragebögen eingegangen. 15 Fragebögen wurden bereits nach dem ersten Anschein aufgrund nicht zu verwertender Angaben wegen fehlender oder unplausibler Daten aussortiert, so dass die tatsächliche Rücklaufquote an Fragebögen sogar 44,6% beträgt. Damit lag der Wert zwar unter denen der ersten und zweiten Studie mit knapp über 50%. Es bleibt jedoch dabei, dass dies ein für eine Fragebogenaktion außergewöhnlich gutes Ergebnis ist, wie uns auch die Innofact AG bestätigte.

Berücksichtigt wurden wiederum die Auszubildenden sowie Umschülerinnen und Umschüler, die sich zum Zeitpunkt der Umfrage aktuell in der Ausbildung befanden sowie die ehemaligen Auszubildenden der Einstellungsjahrgänge 2010-2012, deren Abschlussprüfung also bis zu drei Jahren zurückliegt.

Im beigefügten Chart-Report sowie im Tabellenband sind die Auszubildenden mit den Ausbildungsjahrgängen eins bis drei und die ehemaligen Auszubildenden mit ihrem Einstellungsjahrgang 2010 bis 2012 aufgeführt.



Sozialversicherungsfachangestellte werden bei den landesunmittelbaren Trägern der Sozialversicherung in Nordrhein-Westfalen in den Fachrichtungen allgemeine Krankenversicherung, gesetzliche Rentenversicherung und gesetzliche Unfallversicherung ausgebildet. Landesunmittelbar ist ein Versicherungsträger dann, wenn sich sein Sitz in Nordrhein-Westfalen befindet und sich sein Zuständigkeitsbereich über nicht mehr als 3 Länder erstreckt und das Land Nordrhein-Westfalen die Aufsicht führt.

Gegenüber der letzten Studie ist die Unfallkasse Nordrhein-Westfalen als einziger ausbildender Sozialversicherungsträger in der Fachrichtung gesetzliche Unfallversicherung in der vorliegenden Studie wieder berücksichtigt worden, da der Träger die Ausbildung zu Sozialversicherungsfachangestellten nach einer vorübergehenden Aussetzung im Einstellungsjahr 2013 wieder aufgenommen hat. Dementsprechend liegen für diesen Ausbildungsbetrieb aber nur Angaben über aktuelle Auszubildende in überschaubarer Anzahl vor.

Als landesunmittelbare Ausbildungsbetriebe wurden somit die AOK Rheinland/Hamburg, die AOK NordWest sowie die in der Studie unter BKK zusammengefassten, ausbildenden Betriebskrankenkassen in Nordrhein-Westfalen in der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung berücksichtigt. Darüber hinaus sind die beiden großen Rentenversicherungsträger, die Deutsche Rentenversicherung Rheinland und die Deutsche Rentenversicherung Westfalen als bedeutende Ausbildungsbetriebe für Sozialversicherungsfachangestellte in der Fachrichtung gesetzliche Rentenversicherung aufgeführt.

Nicht zuletzt wurden natürlich auch wieder die Umschulenden zu Sozialversicherungsfachangestellten in Nordrhein-Westfalen in der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung beim Berufsförderungswerk Oberhausen und bei den Bildungsinstituten Gisela Vogel in Bochum und Haqua in Minden berücksichtigt.

Von den 899 Teilnehmerinnen und Teilnehmern, die sich an dieser Studie beteiligt haben, waren 799 Auszubildende, 40 Umschulende und 60 Studierende. Davon gaben 21% an, männlichen, und 79%, weiblichen Geschlechts zu sein. Die große Mehrheit weiblicher Auszubildender entspricht auch in etwa der Verteilung bei den Einstellungszahlen in diesem Ausbildungsberuf. Im Bericht wird in erster Linie auf die Belange der Auszubildenden eingegangen. Auf Abweichungen bezüglich der Situation von Umschulenden oder Studierenden von den allgemeinen Ausführungen wird, sofern dies notwendig erscheint, besonders eingegangen.

Aufgrund teils fehlender bzw. lückenhafter oder nicht eindeutig zuzuordnenden Angaben differieren teilweise die absoluten Zahlen bzw. prozentualen Angaben in den Auswertungen trotz gleicher Fragestellungen; ein Phänomen, das schon bei der Auswertung der ersten und zweiten Studie auftrat. Besonders häufige oder prägnante Aussagen sind, sofern die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von dieser Möglichkeit bei den freien Texten Gebrauch gemacht haben, im Chart-Report hervorgehoben.

Noch wesentlich detaillierter gestaltet ist der Tabellenband, der auf über 300 Seiten jede Frage- und Antwortkonstellation mit absoluten und prozentualen Angaben sowie alle gegebenen Antworten auf offene Fragestellungen abbildet. Zur besseren Orientierung ist ein Inhaltsverzeichnis vorangestellt. Diese sehr umfangreiche Darstellung der Ergebnisse wird wohl vorwiegend für das Fachpublikum von Interesse sein. Auf eine Versendung wird daher verzichtet. Der Tabellenband ist aber, wie auch dieser



Bericht und der Chart-Report, auf unserer Homepage unter der Adresse <https://www.mags.nrw/berufsbildungsstelle> einsehbar und steht dort allen an einzelnen Details der Studie Interessierten zur Verfügung.

#### Abkürzungsverzeichnis:

KV:	Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung
RV:	Fachrichtung gesetzliche Rentenversicherung
UV:	Fachrichtung gesetzliche Unfallversicherung
SV:	Sozialversicherung
AOK R/H:	AOK Rheinland/Hamburg
AOK NW:	AOK NordWest
BKK:	Landesunmittelbare Betriebskrankenkassen
DRV RL:	Deutsche Rentenversicherung Rheinland
DRV WL:	Deutsche Rentenversicherung Westfalen
Bfw O:	Berufsförderungswerk Oberhausen
IGV:	Gisela Vogel -Institut für berufliche Bildung-, Bochum
Haqua:	Handwerks-Qualifizierungs-Akademie e.V., Minden
UK NRW:	Unfallkasse Nordrhein-Westfalen
FOM:	Hochschule für Ökonomie & Management

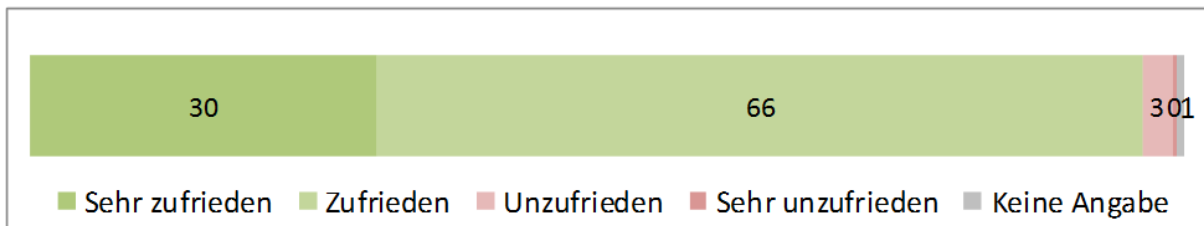
## Zu den Bereichen und Fragen im Einzelnen

### Bereich 1: Allgemeines

#### Frage 1

#### Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Ausbildung?

Die erste Frage der Studie ist auch gleich eine der zentralsten und wichtigsten Fragen der Studie, nämlich nach dem Zufriedenheitsgrad mit der Ausbildung insgesamt. Fast alle Auszubildenden zu Sozialversicherungsfachangestellten sind mit ihrer Ausbildung „zufrieden“ (66%) oder sogar „sehr zufrieden“ (30%).



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

Der hohe Zufriedenheitsgrad wurde u.a. mit der „abwechslungsreichen und vielseitigen Ausbildung“ begründet. Darüber hinaus wurde der „Anspruch und die hohe Qualität der Ausbildung“ hervorgehoben.

Lediglich 3% der Auszubildenden gaben an, mit ihrer Ausbildung „unzufrieden“ zu sein, „sehr unzufrieden“ mit der Ausbildung in diesem Ausbildungsberuf sind nur 0,3% der Befragten. Jeweils mehr als 95% sehr zufriedene und zufriedene Auszubildende haben die AOK Rheinland/Hamburg, die AOK NordWest, die DRV Westfalen, die Unfallkasse NRW und das Institut für berufliche Bildung, Gisela Vogel.

Die meisten der (wenigen) unzufriedenen Auszubildenden und Umschulenden gaben an, dass der „Zeitplan zu eng getaktet“ und „zu wenig Zeit zum Lernen“ vorhanden war.

Wie schon in den ersten beiden Studien ist zu beobachten, dass sich die Euphorie im Verlauf der Ausbildung nach dem 1. Ausbildungsjahr etwas legt. Sind im ersten Ausbildungsjahr noch 37,6% „sehr zufrieden“ mit ihrer Ausbildung, beträgt der Wert im zweiten Ausbildungsjahr 32,6% und im dritten Ausbildungsjahr 20,6%, was an der zunehmend empfundenen Belastung durch die näher rückende Abschlussprüfung liegen könnte.

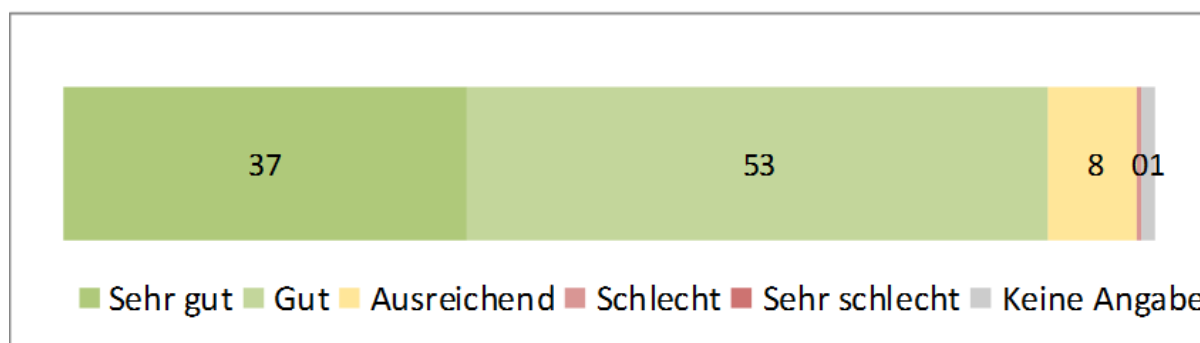
Nach wie vor gibt es aber kaum „unzufriedene“ oder gar „sehr unzufriedene“ Auszubildende in den Ausbildungsbetrieben. Wenn man sich diese Zahlen anschaut, kann man durchaus von einem Geheimtipp bei den Ausbildungsberufen auf dem deutschen Ausbildungsmarkt sprechen.

## Frage 2

### Wie bewerten Sie die fachliche Qualität Ihrer betrieblichen Ausbildung?

Gründe, warum dieser hohe Zufriedenheitsgrad erreicht wird, werden dann im Weiteren beginnend mit der Frage 2 geliefert. So wird die fachliche Qualität der betrieblichen Ausbildung mit 90,1% als „gut“ (53,1%) bis „sehr gut“ (37%) bezeichnet. 8,1% bewerten diese als „ausreichend“ und nur verschwindend geringe 0,4% als „schlecht“.

Insbesondere die „gute Betreuung und Unterstützung durch kompetente Ausbilder“ sowie die „ausführliche Beantwortung aller Fragen und die gute Vermittlung der Informationen“ tragen zu diesem guten Ergebnis bei.



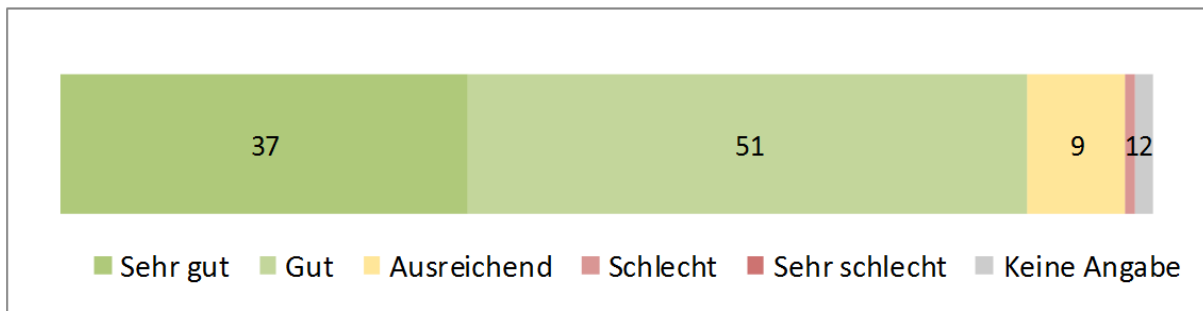
Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

## Frage 3

### Wie finden Sie die fachliche Qualität der theoretischen Vermittlung in den Bildungseinrichtungen (oder im Betrieb)?

Ein wesentlicher Bestandteil dieser Ausbildung ist die Vermittlung umfangreicher theoretischer Kenntnisse in den Bildungseinrichtungen der Ausbildungsbetriebe bzw. in Unterrichtseinheiten beim Ausbildungsbetrieb selbst. So haben die AOK Rheinland/Hamburg in Grevenbroich, die AOK NordWest in Dortmund und Wahlstedt und die Betriebskrankenkassen in Rotenburg a.d. Fulda eigene Bildungszentren, in denen in der dreijährigen Ausbildung über einen Zeitraum von ca. 14 bis 16 Wochen das komplexe Recht der Krankenversicherung und andere Themen vermittelt werden. Die DRV Westfalen und die DRV Rheinland unterrichten ihre Auszubildenden bis auf einen einwöchigen Einführungslehrgang und einen dreiwöchigen Lehrgang vor der Abschlussprüfung im Bildungszentrum in Winterberg im 3. Ausbildungsjahr vorwiegend im eigenen Haus.

Die Vermittlung dieser Inhalte wurde insgesamt mit über 88% als „gut“ (51,2%) bis „sehr gut“ (37,4%) bewertet. Eine überdurchschnittlich hohe Quote sehr guter Bewertungen der Vermittlung von Fachthemen erzielen hier das Bildungszentrum der AOK Rheinland/Hamburg mit 49,3% (2014: 40%) sowie die DRV Westfalen mit 49% (2014: 41%). Auch hier werden insbesondere die hohe Kompetenz der eingesetzten Lehrkräfte und die verständliche Stoffvermittlung lobend erwähnt. Schlechte Bewertungen finden sich mit 1% der Antworten nur marginal wider, sehr schlechte Bewertungen liegen überhaupt nicht vor.



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

## Fragen 4

### Fühlen Sie sich in Ihrer Ausbildung überfordert?

### und Frage 5

### Haben Sie Probleme, sich in Ihrer Freizeit zu erholen?

Die Ausbildung zu Sozialversicherungsfachangestellten stellt in der dualen Bildungslandschaft einen der anspruchsvollsten Ausbildungsberufe dar. Die Erlangung von Kenntnissen im Recht der Sozialversicherung und die Anwendung der zum Teil komplizierten Rechtsnormen fordern den Auszubildenden einiges ab. Die Ausbildungsbetriebe stellen daher in der Regel überwiegend Bewerberinnen und Bewerber ein, die über die Fachhochschul- oder allgemeine Hochschulreife verfügen und somit bereits neben der schulischen Qualifikation eine gewisse persönliche Reife mitbringen. So sind nur etwa 10% der Auszubildenden jünger als 19 Jahre alt. Wie in der zweiten Studie, gaben daher etwa 90 % der Auszubildenden an, dass sie sich „weder über- noch unterfordert“ fühlen, knapp 6% fühlen sich „überfordert“ und gut 2% gaben an, sich mit dieser Ausbildung „unterfordert“ zu fühlen.

Wie schon in den beiden Vorstudien weichen die Zahlen bei den Umschülerinnen und Umschülern von denen der Auszubildenden ab. Hier gaben 16 % (2014: 22%) der Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Bfw Oberhausen an, sich mit der Umschulung „überfordert“ zu fühlen. Auf alle Umschülerinnen und Umschüler bezogen liegt der Wert bei 12,5%. Trotz der rückläufigen Zahlen ist der Wert immerhin noch mehr als doppelt so hoch wie bei den Auszubildenden. Die Gründe dafür sind bereits in der zweiten Studie dargelegt worden. Die auf 21-24 Monate komprimierte Umschulungsmaßnahme, der persönliche Hintergrund der Umschulenden mit eigener Familie, teilweise allein erziehend und der sich daraus ergebende existenzielle Druck sind einige Beispiele, die zwangsläufig zu einem höheren Belastungsempfinden beitragen.

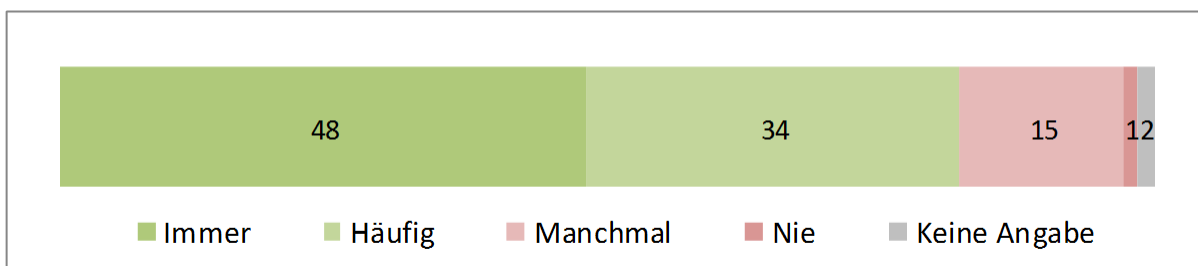
So geben auch 35% der Umschulenden an, dass sie „immer“ (7,5%) oder zumindest „häufig“ (27,5%) Probleme haben, sich nach dem Unterricht zu erholen. Bei den Auszubildenden sagten das nur 0,9% bzw. 10,6%. Bestätigt haben sich die leicht ansteigenden Werte vom ersten bis zum dritten Ausbildungsjahr sowohl bei Frage 4 nach der Überforderung (von 5,9% auf 7,4%) als auch bei Frage 5 und den Problemen, sich in der Freizeit zu erholen (von 12,7% auf 16,6%). Auf eine einfache Formel gebracht: Je näher die Abschlussprüfung rückt, desto angespannter die Auszubildenden.

## Bereich 2: Ausbildungspersonal

### Frage 6

#### Haben Sie eine Ausbilderin/einen Ausbilder am Ausbildungsplatz?

Die hohe Ausbildungszufriedenheit hängt nach Aussagen der Auszubildenden auch mit der guten Betreuung durch kompetente Ausbilderinnen und Ausbilder zusammen. Neben einer koordinierenden Ausbildungsleitung spielt dabei die Ausbildung am Arbeitsplatz eine ganz wesentliche Rolle. Wie bereits in den beiden Studien zuvor bestätigt sich auch dieses Mal, dass eine intensive Betreuung der Auszubildenden am Arbeitsplatz stattfindet. Über 82% der Auszubildenden gaben an, „immer“ oder „häufig“ einen Ausbilder oder eine Ausbilderin am Arbeitsplatz zu haben. Bei den Rentenversicherungsträgern findet die betriebliche Ausbildung in eigens eingerichteten Ausbildungsabschnitten statt, so dass hier 96,1% der befragten Auszubildenden angaben, dass ständig eine Ausbilderin oder ein Ausbilder als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Die meisten Praxisausbilderinnen und –ausbilder sind entsprechend geschult oder haben sogar die Ausbildereignungsprüfung abgelegt. Sie sind dann auch für die Beurteilung der Auszubildenden am Ende eines Praxisabschnitts zuständig und bilden einen weiteren wesentlichen Baustein in der Ausbildung.



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

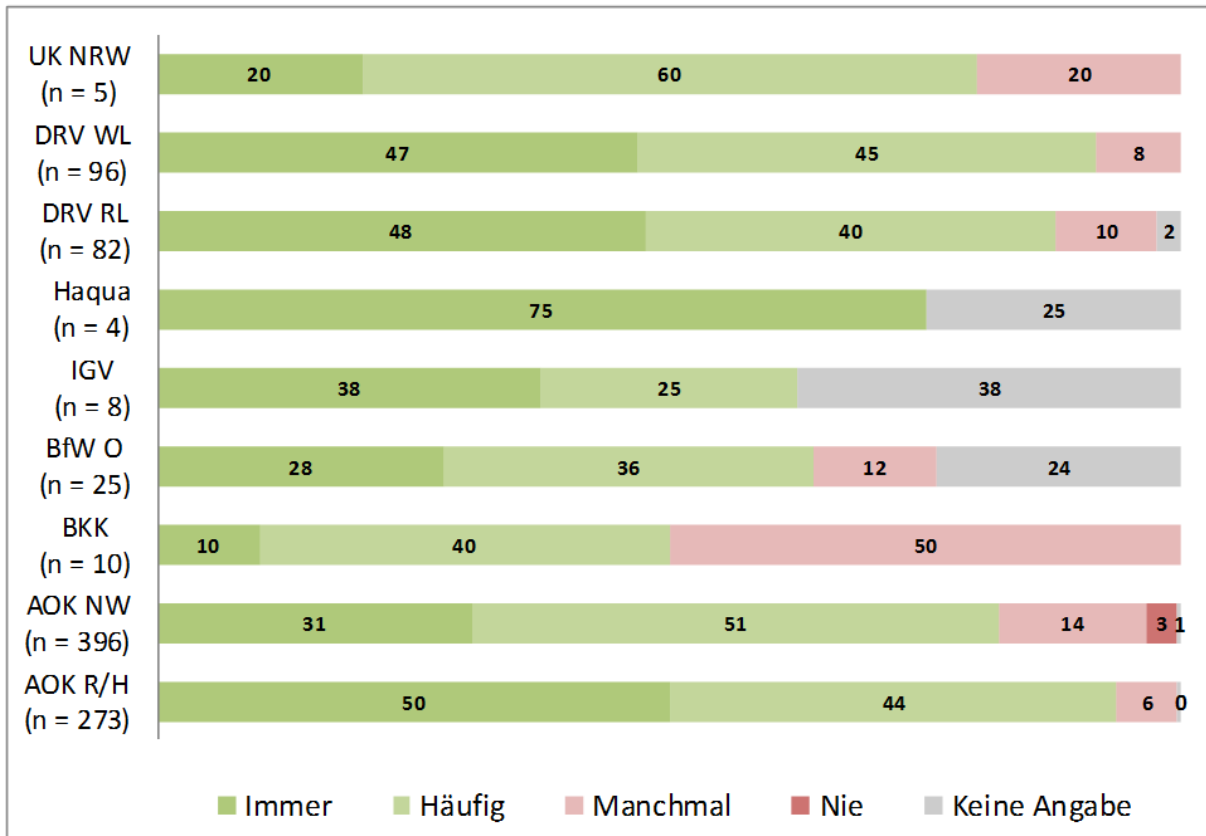
### Frage 7

#### Erklärt Ihnen Ihre Ausbilderin/Ihr Ausbilder Arbeitsvorgänge?

Noch entscheidender als die Frage, ob eine Ausbilderin oder ein Ausbilder vorhanden ist, ist die Frage, ob den Auszubildenden auch Arbeitsvorgänge verständlich erklärt und vermittelt werden. Hier kann das überragende Niveau der letzten Befragung nicht ganz gehalten werden. Demnach haben die TOP-Antworten mit einer Abweichung von etwa 10% die Plätze getauscht. Während in der zweiten Studie 50% der Befragten angaben, dass ihnen Arbeitsvorgänge „immer“ erklärt werden und fast 40% immerhin noch „häufig“, sind es dieses Mal 39,8% bzw. 48,8%, die mit „immer“ und „häufig“ antworteten. Ähnlich sieht die Entwicklung bei den Werten für die einzelnen Ausbildungsbetriebe aus, die in der letzten Studie an der Spitze der Bewertungsskala standen, wobei die AOK Rheinland/Hamburg und die beiden Rentenversicherungsträger nach wie vor mit Werten um die 50% der TOP-Antwort vorne liegen.

Bemerkenswert ist, dass immerhin 3% oder absolut 12 Auszubildende der AOK NordWest angaben, ihnen würden Arbeitsvorgänge nie erklärt. Zwar stellt dies eine Halbierung des Wertes aus der letzten Studie dar, jedoch wurde diese Antwortmöglichkeit bei keinem anderen Ausbildungsbetrieb genannt.

### „Meine Ausbilderin/mein Ausbilder erklärt mir Arbeitsvorgänge“

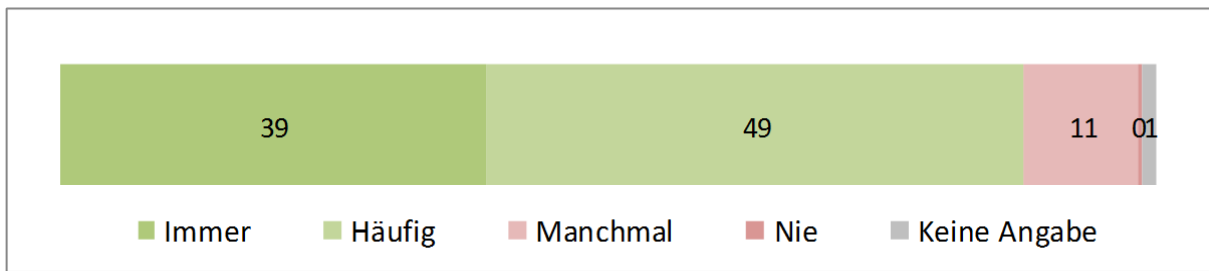


Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

## Frage 8

### Werden Sie von Ihren Ausbildern wertschätzend behandelt?

88% aller Auszubildenden fühlen sich von ihren Ausbilderinnen und Ausbildern „immer“ oder zumindest „häufig“ wertgeschätzt. Eine Abnahme um etwa 7%, wobei in der letzten Befragung noch der Begriff „korrekt“ verwendet wurde, der vielleicht auch ein wenig stringenter verstanden wurde. Gut 10% (2014: 4,5%) fühlen sich nur „manchmal“ und, wie schon in der letzten Studie, 3 Auszubildende „nie“ wertgeschätzt, was einem prozentualen Wert von 0,3% entspricht. Nach wie vor herrscht also zum weit überwiegenden Teil eine gute Ausbildungsatmosphäre in den Ausbildungsbetrieben vor, die in anderen Ausbildungsbranchen nicht selbstverständlich ist (vgl. hierzu beispielsweise auch den jährlichen Ausbildungsreport des DGB).



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

### Bereich 3: Ausbildungsmittel/Ausbildungsinhalte

#### Fragen 9

**Verfügt Ihr Ausbildungsbetrieb über alle zu Ihrer Ausbildung und zur Prüfungsvorbereitung notwendigen Arbeitsmittel?**

#### und 10

**Werden Ihnen alle zu Ihrer Ausbildung notwendigen Arbeitsmittel kostenlos zur Verfügung gestellt?**

Das Berufsbildungsgesetz verlangt vom Arbeitgeber in § 14 Abs. 1 Nr. 3, den Auszubildenden kostenlos die Ausbildungsmittel zur Verfügung zu stellen, die zur Berufsausbildung und zum Ablegen der Zwischen- und Abschlussprüfung notwendig sind.

Merkwürdigerweise gilt dies nur für die betrieblichen Ausbildungsmittel, obwohl niemand ernstlich bestreiten will, dass auch Schulbücher, die in der Berufsschule eingesetzt werden, ebenfalls zur Berufsausbildung und zum Ablegen der Prüfungen notwendig sein können. Trotzdem kann eine Verpflichtung des Arbeitgebers zur kostenlosen Bereitstellung der Ausbildungsmittel nur insoweit angenommen werden, als der Verantwortungsbereich bei der Vermittlung der erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten überwiegend, insbesondere unter Berücksichtigung des Zeitanteils, beim Arbeitgeber liegt (s. auch Kommentierung Herkert/Törtl zu § 14 BBiG). Und obwohl in Nordrhein-Westfalen für fast alle Auszubildenden die Berufsschulpflicht per Gesetz besteht, liegt gerade darin die Ursache. Nur bei einer ausschließlich vertraglichen Verpflichtung durch den Arbeitgeber, hat dieser auch die Kosten für die notwendigen Ausbildungsmittel für die Berufsschule zu tragen bzw. für die kostenlose Bereitstellung zu sorgen. Gleichwohl übernehmen die Ausbildungsbetriebe auch ohne die gesetzliche Verpflichtung überwiegend die gesamten Kosten. So gaben 85,9% der Auszubildenden an, dass ihnen alle notwendigen Ausbildungsmittel kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Wie schon in der letzten Studie, zeigt sich auch hier wieder die AOK Rheinland/Hamburg besonders kulant. 92,7% der Auszubildenden gaben an, dass ihnen die Ausbildungsmittel kostenlos zur Verfügung gestellt wurden. Welche Ausbildungsmittel denn bei Verneinung der Frage nicht kostenlos zur Verfügung gestellt werden, antworteten mit weitem Abstand fast 60% der Befragten: „Schulbücher“. Bei der DRV Rheinland betrug dieser Wert 82,4% und bei der DRV Westfalen sogar 88,2%. Die beiden Ren-



tenversicherungsträger machen also offensichtlich am ehesten von der gesetzlichen Regelung Gebrauch, vorwiegend nur betriebliche Ausbildungsmittel kostenlos zur Verfügung zu stellen.

Bei den Umschulungen muss die Übernahme der Kosten für notwendige Ausbildungsmittel in der Regel beim Kostenträger der Maßnahme (Agentur für Arbeit, Renten- oder Unfallversicherungsträger) beantragt werden.

## **Frage 11**

### **Haben Sie zu Beginn Ihrer Ausbildung Ihren Ausbildungsplan erhalten?**

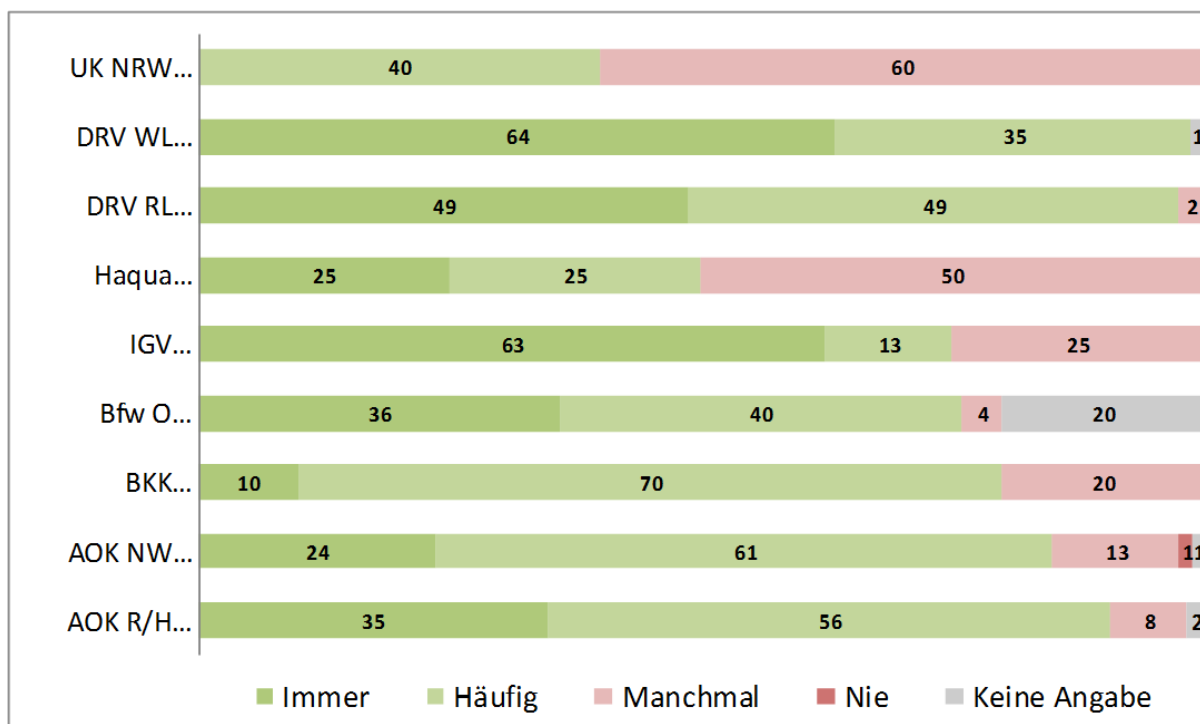
Die Aushändigung des betrieblichen Ausbildungsplans zu Beginn der Ausbildung, der die Umsetzung der Inhalte des Ausbildungsrahmenplans unter Berücksichtigung der jeweiligen Arbeitsabläufe in den Ausbildungsbetrieben sicherstellt, sollte eine Selbstverständlichkeit sein, da er ein wesentlicher Bestandteil des Ausbildungsvertrags ist. Insofern wird auch darauf geachtet, dass der Berufsbildungsstelle ein Ausbildungsplan zusammen mit dem Vertrag zur Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse vorgelegt wird. Nahezu alle Auszubildenden haben auch bestätigt, einen solchen Ausbildungsplan zu Beginn ihrer Ausbildung erhalten zu haben.

## **Frage 12**

### **Wurde der Ausbildungsplan sowohl inhaltlich als auch zeitlich eingehalten?**

Der betriebliche Ausbildungsplan, der sicherstellt, dass die Inhalte des nach der Ausbildungsverordnung geltenden Ausbildungsrahmenplans in Anpassung an die jeweiligen Gegebenheiten des Ausbildungsbetriebs sowohl inhaltlich als auch zeitlich strukturiert vermittelt werden, wurde im Wesentlichen eingehalten. Aufgrund der bereits erwähnten, besonderen Ausbildungsstruktur in Ausbildungsabschnitten schneiden die beiden Rentenversicherungsträger, wie schon in der letzten Studie, besonders gut ab. Nahezu 100% der Auszubildenden gaben an, dass der Ausbildungsplan „immer“ (57%, 2014: 55%) oder „häufig“ (42 %, 2014: 43%) eingehalten wird. Bei den Auszubildenden der DRV Westfalen gaben sogar 63,5% der Auszubildenden an, dass dieser „immer“ eingehalten werde. Bei den Krankenversicherungsträgern liegt die AOK Rheinland/Hamburg ganz vorne, bei der gut 90% (2014: 95%) der Auszubildenden angaben, dass die Ausbildung „immer“ (35%, 2014: 46%) oder „häufig“ (56%, 2014: 49%) planmäßig verlaufe. Die wieder in der Studie berücksichtigte Unfallkasse NRW fällt dagegen augenscheinlich etwas ab. Hier gaben 60% der Befragten an, dass der betriebliche Ausbildungsplan nur manchmal eingehalten werde. Allerdings muss hier relativierend die geringe Anzahl der absoluten Antworten (n=5) berücksichtigt werden.

Als Gründe, warum der Plan gegebenenfalls nicht eingehalten werde, wurden hauptsächlich die personelle Unterbesetzung in den ausbildenden Teams durch Krankheit oder Vertretungszwänge in anderen Einsatzbereichen genannt.



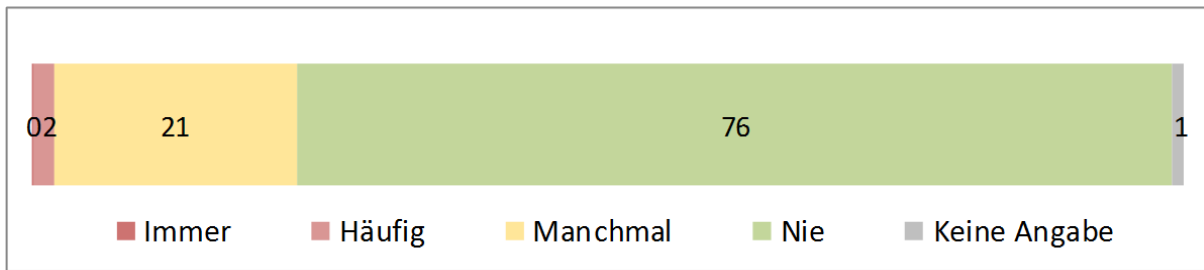
Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

### Frage 13

#### Müssen Sie Tätigkeiten verrichten, die eindeutig nicht zu Ihrer Ausbildung gehören?

Was sich in anderen Ausbildungsbranchen, insbesondere in einzelnen Bereichen des Handwerks, oftmals als ein Problem darstellt, nämlich die Verrichtung sogenannter ausbildungsfremder Tätigkeiten, spielt in dem Ausbildungsberuf der Sozialversicherungsfachangestellten so gut wie keine Rolle.

Nur 1,9% der Auszubildenden gaben an, dass sie während ihrer Ausbildung „immer“ (0,2%) oder „häufig“ (1,7%) Tätigkeiten verrichten müssen, die eindeutig nicht zur Ausbildung gehören. Eine exakte Bestätigung des Wertes der letzten Studie. Dabei ist zu berücksichtigen, dass von einer ausbildungsfremden Tätigkeit nur dann gesprochen werden kann, wenn die Tätigkeiten ausschließlich von Auszubildenden über einen längeren Zeitraum verrichtet werden müssen. So gaben von diesen 1,9% der betroffenen Auszubildenden nämlich nur 7,2% an, dass sie dies „über einen Zeitraum von mehr als 4 Wochen“ (2,9%) oder „regelmäßig“ (4,3%) tun mussten. Die beiden Rentenversicherungsträger DRV Rheinland und DRV Westfalen mit einem Ergebnis von jeweils über 90% und die Unfallkasse NRW mit glatten 100% der Auszubildenden die angaben, „nie“ derartige Tätigkeiten verrichten zu müssen, stechen hier nochmals positiv hervor.



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

## Fragen 14

### Finden in Ihrem Ausbildungsbetrieb Unterweisungen statt?

#### und 14a

#### Als fachpraktische Unterweisung am Arbeitsplatz?

#### und 14b

#### Als theoretischer Unterricht mit praktischen Fallbeispielen?

Nach der Ausbildungsordnung für Sozialversicherungsfachangestellte sollen die Auszubildenden in der betrieblichen Ausbildung mit Vorgängen befasst werden, die den im Ausbildungsrahmenplan bezeichneten Kenntnisse und Fertigkeiten entsprechend auszuwählen sind. Dabei sind ihnen Einsichten in Sinn, Zweck und Bedeutung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften praxisbezogen zu vermitteln. In der betrieblichen Ausbildung sollen die im Idealfall zuvor im theoretischen Unterricht erlernten Inhalte anhand von echten Fällen zur Anwendung kommen, um so die ideale Verbindung zwischen Theorie und Praxis herzustellen. Auszubildende sollen also nicht nur das „Wie“, sondern vor allem das „Warum“ ihres Handelns in der Praxis verstehen lernen. Die Unterweisung findet idealerweise direkt am Arbeitsplatz statt. Aus organisatorischen Gründen, etwa bei einer sehr großen Zahl an Auszubildenden, wird sie aber auch im Gruppenverband als theoretischer Unterricht mit praktischen Fallbeispielen durchgeführt.

Wie bei Frage 13 erreichen auch hier wieder die DRV Rheinland (100%), die Unfallkasse NRW (100%) und die DRV Westfalen (93,8%), aber auch die AOK Rheinland/Hamburg mit 93,1% positiver Antworten, Spitzenwerte.

## **Bereich 4: Innerbetriebliche Überprüfung der Ausbildung/Beurteilungen**

### **Fragen 15**

**Finden in Ihrem Ausbildungsbetrieb regelmäßige Überprüfungen Ihrer Leistungen statt?**

**und 15a**

**Durch innerbetriebliche Auswertung der in den Bildungseinrichtungen oder im Betrieb geschriebenen Klausuren?**

**und 15b**

**Durch regelmäßige Beurteilungen im Ausbildungsbetrieb?**

Mittlerweile haben nahezu alle Ausbildungsbetriebe ein Beurteilungssystem für die Bewertung der betrieblichen Ausbildung entwickelt, das einer ständigen Qualitätskontrolle unterliegt. Üblicherweise werden die Auszubildenden nach Abschluss eines jeden Ausbildungsabschnittes bewertet. Darüber hinaus werden die Klausuren in den Bildungseinrichtungen, zum Teil auch Hausarbeiten sowie die vorgeschriebene Zwischenprüfung bewertet. Eventuell vorhandene Defizite werden in der Regel noch einmal mit der Ausbildungsleitung besprochen und aufgearbeitet. Nahezu 100% der Befragten bestätigten auch diese Praxis. Für den schulischen Teil der Ausbildung erhalten die Auszubildenden nach dem letzten Berufsschulblock ein entsprechendes Abschlusszeugnis auf dem neben den Noten der einzelnen Fächer auch die Durchschnittsnote insgesamt aufgeführt ist. Dieses Ergebnis wird auf Antrag der Auszubildenden auch auf das Abschlusszeugnis, das die Gesamtnote der Abschlussprüfung ausweist, übertragen.

### **Frage 16**

**Werden bei Nichterreichen von Lernzielen gezielt Fördermaßnahmen durchgeführt?**

Bei der Durchführung von Fördermaßnahmen bei Nichterreichen von Lernzielen ist ein erfreulicher Anstieg der bejahenden Antworten gegenüber der letzten Studie 2014 zu verzeichnen. So gaben gegenüber 60% seinerzeit nunmehr mit etwa 70% der Auszubildenden an, dass solche Fördermaßnahmen durchgeführt werden. Dabei wurden insbesondere „Ausbildungsgespräche“ (28,6%), „Nachhilfe/Einzelunterricht“ (11,7%) oder „Klausurvorbereitung/Probeklausuren“ (10,5%) als Antworten genannt.

## **Bereich 5: Berufskollegs**

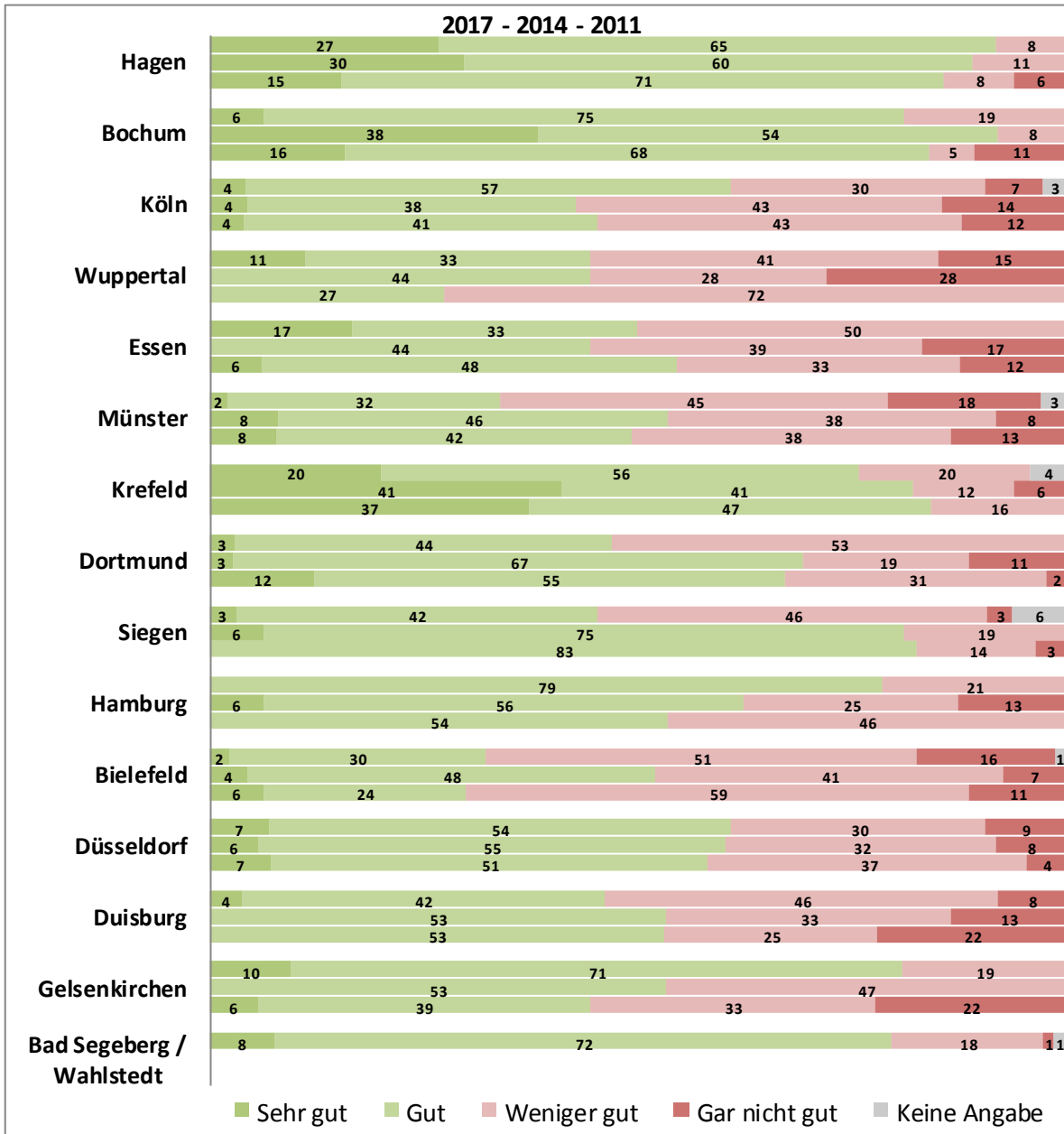
Wie bereits in den vorangegangenen Studien haben wir auch dieses Mal dem dualen Ausbildungspartner Berufsschule ein eigenes Kapitel gewidmet. Dabei wurde den Auszubildenden bei den Fragen 18 a) bis 18 d) zum berufsbezogenen Unterricht die zusätzliche Möglichkeit eingeräumt, ihre Bewertung zu begründen. Auf die besondere Situation der Berufsschulen in diesem Ausbildungsberuf aufgrund des im Vordergrund stehenden Fachunterrichts in den Bildungseinrichtungen der Ausbildungsbetriebe und der vor diesem Hintergrund zu betrachtenden Bewertungen der Auszubildenden, die deutlich negativer ausfallen, sind wir bereits ausführlich in der ersten Studie eingegangen. Gleichwohl behaupten sich die Berufsschulen mit überwiegend guten Ergebnissen in diesem für sie nicht einfachen Umfeld.

### **Frage 17**

#### **Wie beurteilen Sie die fachliche Qualität Ihres Berufsschulunterrichtes?**

Insgesamt konnten die Berufsschulen das Ergebnis der letzten Studie 2014 bestätigen. So gaben 56,8% der Befragten an, dass sie die fachliche Qualität des Berufsschulunterrichts „sehr gut“ (7,1%, 2014: 8,8%) oder „gut“ (49,7%, 2014: 49,7%) finden. 33,4% (2014: 32,6%) gaben an, den Berufsschulunterricht „weniger gut“ und 8,1% (2014: 8,9%) „gar nicht gut“ zu finden. Dabei schwanken die Ergebnisse allerdings erheblich zwischen den einzelnen Berufsschulen. Es haben sich auch teilweise deutlich abweichende Ergebnisse zur letzten Studie, sowohl in positiver (z. B. Gelsenkirchen und Hamburg) als auch negativer Hinsicht (z.B. Siegen) ergeben. Mit dem Spitzenergebnis kann die bereits in den letzten Studien konstant gut beurteilte Berufsschule in Hagen aufwarten. Hier gaben 92% der Auszubildenden an, dass die fachliche Qualität des Berufsschulunterrichts „sehr gut“ (27%) bzw. „gut“ (65%) sei. Nur 8% der Befragten antworteten mit „weniger gut“ und niemand mit „gar nicht gut“.

„Wie beurteilen Sie die fachliche Qualität Ihres Berufsschulunterrichtes?“



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet, die unteren Balken zeigen Vergleichswerte aus 2014 und 2011 (Achtung: Eingeschränkte Vergleichbarkeit aufgrund unterschiedlicher Fallzahlen, zudem wurden im Jahr 2016 Fälle ohne Angabe mit in der Basis berücksichtigt)

## **Frage 18**

### **Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht?**

#### **a) Wirtschaftslehre**

Wesentlich besser als die Bewertung der fachlichen Qualität des Berufsschulunterrichts insgesamt fiel die Beurteilung des prüfungsrelevanten Unterrichtsfachs Wirtschaftslehre aus. 26% (2014: 25%) der Auszubildenden gaben an, dass sie mit dem Unterricht in diesem Fach „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ 45% (2014: 51%) sind. 21% (2014: 19%) der Befragten waren „weniger zufrieden“ und nahezu 8% (2014: 5,3%) waren „gar nicht zufrieden“. „Kompetente, gute Lehrkräfte“ (10,1% der Antworten) und die damit verbundene „gute und verständliche Übermittlung des Lehrstoffes“ (9%) und „schlechte Vorbereitung auf Prüfungen“ (15,6%) sowie „Inkompetente, unmotivierte, schlechte Lehrkräfte“ (13,4%) waren die Top-Antworten, übrigens auch bei den nachfolgenden Fragen 18 b) bis d).

#### **b) SV-Lehre**

Im Fach SV-Lehre sollen in den Berufskollegs in erster Linie für die Auszubildenden fachrichtungsfremde Zweige der Sozialversicherung im Vordergrund stehen, da in den Bildungseinrichtungen der Träger die Inhalte der eigenen Fachrichtung, in der die Auszubildenden ausgebildet werden, bereits umfassend vermittelt werden. Die ohnehin schon empfundene Situation des Vergleichs mit den Bildungseinrichtungen der Träger würde andernfalls nur noch stärker wahrgenommen. Gegenüber der letzten Studie konnte hier mit 26,9% (2014: 17,1%) „sehr zufriedener“ und 52,8% (2014: 56,3%) „zufriedener“ Auszubildenden eine Verbesserung erzielt werden.

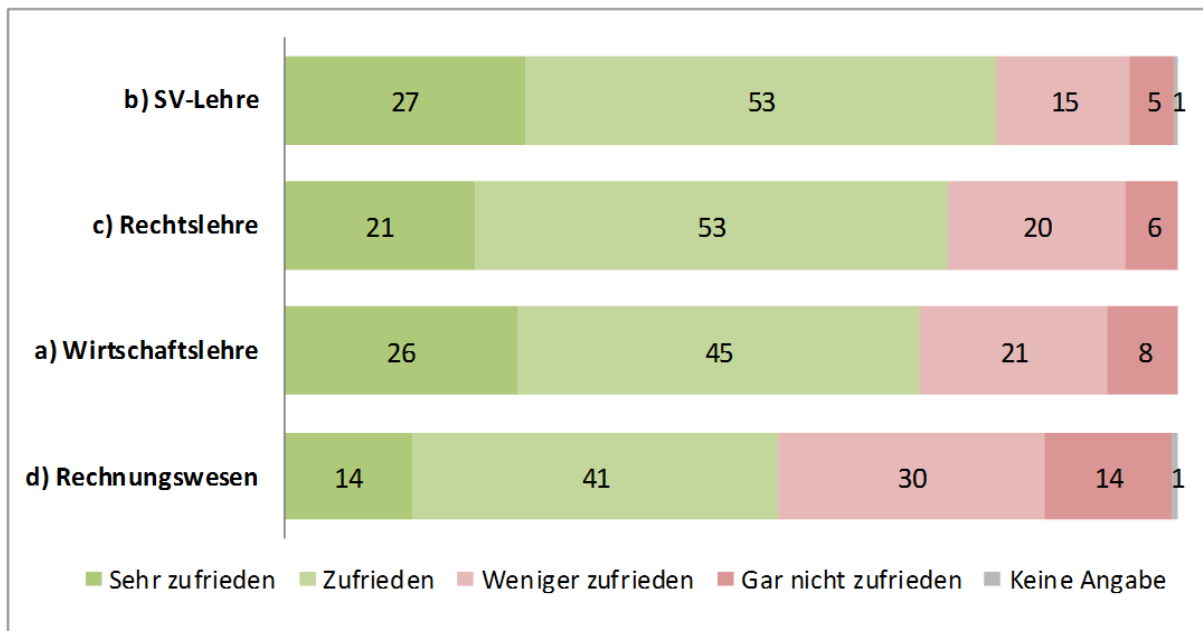
#### **c) Rechtslehre**

Leichte Verbesserungen ergeben sich auch im Fach Rechtslehre mit 21,3% (2014: 17,3%) „sehr zufriedener“ und 52,6% (2014: 55,8%) „zufriedener“ Auszubildender. Fragen aus dem Arbeitsrecht, das Bestandteil dieses Unterrichtsfaches ist, können ebenfalls Prüfungsgegenstand sein.

#### **d) Rechnungswesen**

Deutlich kürzer wird der umseitig stehende grüne Balken aus „sehr zufriedenen“ bzw. „zufriedenen“ Antworten im berufsbezogenen Fach Rechnungswesen. Wenn sich auch der Spitzenwert mit 14,4% (2014: 11,8%) leicht verbessert hat, so bleibt das Fach mit gerade einmal 55% (2014: 57%) guter Bewertungen insgesamt wieder hinter den übrigen berufsbezogenen Fächern zurück. Dies kann natürlich daran liegen, dass das Unterrichtsfach generell bei den Auszubildenden unbeliebter ist. Es mag aber auch die untergeordnete Relevanz für die Prüfung eine Rolle spielen. So gehörte die Aussage „kein Bezug zum Beruf, keine praxisorientierten Inhalte“ zu den beiden Top-Antworten der Auszubildenden, die „unzufrieden“ oder sogar „sehr unzufrieden“ mit dem Fach Rechnungswesen waren.





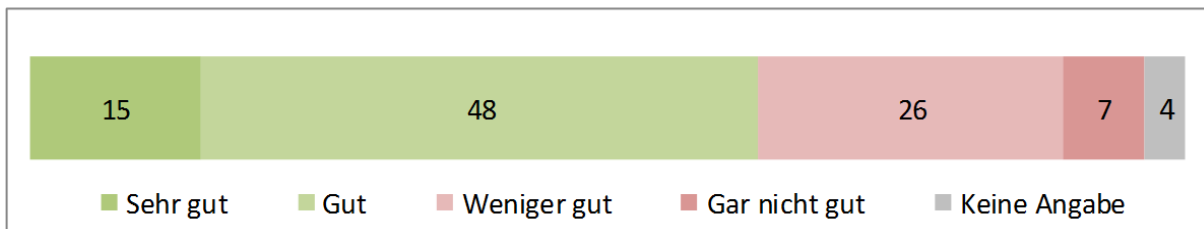
Basis: betriebliche Auszubildende: n = 799, gestützt, in %, gerundet, sortiert nach absteigender Beliebtheit (Top-2)

## Frage 19

### Wie finden Sie die Vorbereitung des Berufskollegs auf den Wirtschafts- und Sozialkundeteil auf die Zwischen- und Abschlussprüfung?

Wie schon in der zweiten Zufriedenheitsstudie 2014 kann man auch dieses mal wieder eine Abweichung zu den Ergebnissen zu Frage 18 a) feststellen, obwohl 90% des prüfungsrelevanten Berufsschulstoffes aus dem Fach Wirtschaftslehre resultieren. Offensichtlich wird aber die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Unterricht und die Frage, ob man sich gut auf die Prüfungen vorbereitet fühlt, differenziert betrachtet. Als Erklärung wurde in der letzten Studie die Vermutung geäußert, dass Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres zum Zeitpunkt der Befragung lediglich eine Bewertung zum Unterricht, aber nicht zur konkreten Prüfungsvorbereitung abgegeben haben, da sie noch an keiner Prüfung teilgenommen haben. Zudem könnte die Vorbereitung auf die Zwischenprüfung von den übrigen aktiven Auszubildenden des 2. und 3. Ausbildungsjahres überdurchschnittlich negativ beurteilt worden sein, da es bei dieser Prüfung teilweise vorkommen kann, dass bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht alle für die Prüfung relevanten Inhalte auch vermittelt wurden.

Außer Acht lassen darf man aber auch nicht, dass oftmals diffuse, nicht immer durch Fakten zu belegende Ängste bei dieser Frage eine Rolle spielen und dies augenscheinlich umso mehr, je näher der Prüfungstermin rückt. So sagen noch 78% der Auszubildenden aus dem 1. Ausbildungsjahr, dass sie sich „gut“ bzw. „sehr gut“ auf die Prüfungen vorbereitet fühlen, im 2. Ausbildungsjahr nur noch gut 60% und im 3. Ausbildungsjahr mit etwa 52% nur noch etwas mehr als die Hälfte.



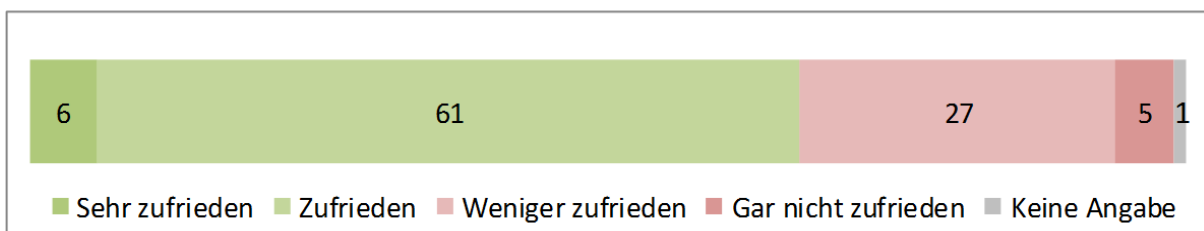
Basis: betriebliche Auszubildende: n = 799, gestützt, in %, gerundet

## Frage 20

### Wie zufrieden sind Sie mit den übrigen, berufsübergreifenden Fächern?

Der Zufriedenheitsgrad mit den berufsübergreifenden Fächern konnte gegenüber der letzten Studie mit 66,6% „zufriedener“ (60,7%) oder „sehr zufriedener“ (5,9%) Bewertungen leicht gesteigert werden (2014: 63,7%, davon 59,9% „zufrieden“ und 3,8% „sehr zufrieden“).

Dies ist sicherlich positiv zu bewerten, da Auszubildende Ausbildungs- bzw. Unterrichtsinhalte in erster Linie nach dem für sie ersichtlichen Zweck für den Ausbildungsberuf im engeren Sinne sowie für die Verwertbarkeit für die Zwischen- und Abschlussprüfung beurteilen. So erscheinen diese Fächer aus dieser Sichtweise oftmals überflüssig. Dabei wird verkannt, dass die Berufsschulen einen ganzheitlichen Bildungsauftrag im dualen Bildungssystem haben, der sich nicht nur auf das primäre Ziel der Vermittlung von Prüfungsstoff beschränkt. Wie bei den berufsbezogenen Fächern wird sich aber auch hier eine interessante Unterrichtsgestaltung durch motivierte Lehrkräfte positiv in der Bewertung auswirken. So erreichen beispielsweise die Berufsschulen Hagen, Bochum oder Bad Segeberg auch bei der Beurteilung der berufsübergreifenden Fächer weit überdurchschnittliche Bewertungen (s. Tabellenband S. 194).



Basis: betriebliche Auszubildende: n = 799, gestützt, in %, gerundet

## **Fragen 21**

**Gibt es an Ihrer Schule im Differenzierungsbereich darüber hinausgehende Angebote?**

**und 22**

**Wenn ja, empfinden Sie diese als sinnvolle Ergänzung oder Bereicherung für Ihre persönliche und/oder berufliche Entwicklung?**

Nur noch 38,9% (2014: 51,7%) der Auszubildenden gaben an, dass es an ihrer Schule zusätzliche Angebote im Differenzierungsbereich gibt. Top-Antworten waren mit 32,2% „Privatversicherung“, „diverse Englischkurse“ (27%) und „ECDL-Führerschein (20,9%)“. Immerhin empfinden 28,6% (2014: 27,6%) diese Angebote uneingeschränkt als sinnvolle Ergänzung oder Bereicherung für die persönliche und/oder berufliche Entwicklung und 52,4% (2014: 52%) zumindest teilweise.

Das Phänomen der gleichzeitigen Bejahung und Verneinung solcher Angebote an derselben Schule fiel schon in den beiden Studien zuvor auf. Entweder werden die zusätzlichen Angebote von einigen Auszubildenden nicht als solche wahrgenommen oder sie werden bei Wahlfreiheit nicht in Anspruch genommen, was mit einer negativen Beantwortung der Frage einhergeht.

Zumindest in den Berufsschulen in Köln (68,6%), Krefeld (76%) und Düsseldorf (75,9%) waren sich die Auszubildenden überwiegend einig, dass es solche Angebote gibt. Essen erzielte gar einen Wert von 100%. Allerdings können das nur ehemalige Auszubildende gewesen sein, da die Fachklasse für Sozialversicherungsfachangestellte dort nicht mehr eingerichtet ist.

Das Angebot und der Umfang solcher Zusatzangebote richten sich natürlich immer auch nach den personellen Möglichkeiten der jeweiligen Berufsschule.

## **Frage 23**

**Sind Sie der Auffassung, dass die Lerninhalte des Berufskollegs für Ihre berufliche (auch spätere Tätigkeit) von Bedeutung sind bzw. sein können und eine sinnvolle Ergänzung zu Ihrer betrieblichen Ausbildung darstellen?**

**und 24**

### **Eigene Anmerkungen**

Etwa 27% der Auszubildenden sind der Meinung, dass die Lerninhalte der Berufsschule keine Bedeutung für ihren Beruf haben und keine sinnvolle Ergänzung zu ihrer betrieblichen Ausbildung sind. Dies stellt eine leichte Verbesserung gegenüber 2014 dar, wo fast ein Drittel der Auszubildenden dieser Meinung war.

Auffällig sind hier die Unterschiede in den Fachrichtungen. Während von den Auszubildenden in den Fachrichtungen KV und UV lediglich ein Fünftel die Lerninhalte für nicht sinnvoll erachtet, sind es in

der Fachrichtung RV mit 55% Nennungen mehr als die Hälfte. Dies führt dazu, dass die Ergebnisse für die Berufsschulen in Köln (37,3%), Düsseldorf (39,1%) und Münster (43,3%) entsprechend negativ ausfallen, da die Auszubildenden der DRV Rheinland und der DRV Westfalen nur diese Berufsschulen besuchen. Dazu gesellen sich noch die Berufsschulen in Wuppertal und Bielefeld mit ebenfalls über 30% der Antworten, dass die Lerninhalte der Berufsschule keinerlei Bedeutung haben. Die Auszubildenden der Berufsschulen in Hagen (94,7%), Gelsenkirchen (90,5%), Dortmund (88,2%), Krefeld (88%) und Bochum (87,5%) sind dagegen zu einem großen Prozentsatz der Ansicht, dass die Lerninhalte ganz oder teilweise von Bedeutung sind (s. Tabellenband S. 218).

Dabei wird, wie schon in der letzten Studie, die Fokussierung auf die berufsbezogenen Fächer deutlich. 34,8% derer, die angaben, dass die Lerninhalte zumindest teilweise von Bedeutung sind, nannten das Fach SV-Lehre, danach mit 26,6% der Nennungen Rechtslehre und mit 22,5% der Nennungen folgt Wirtschaftslehre.

Die negativen Antworten waren bezeichnenderweise vorwiegend geprägt von Aussagen wie „diverse Fächer sind überflüssig“, „Forderung nach mehr bzw. besseren Englischkursen“ und „bessere Vorbereitung auf Prüfungen“.

## **Bereich 6: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM)**

Seit dem Jahr 2010 bietet die AOK Rheinland/Hamburg in Kooperation mit der FOM den dualen Studiengang „Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement“ an. Der Studiengang beinhaltet die reguläre Ausbildung mit entsprechender Abschlussprüfung für Sozialversicherungsfachangestellte. Anstelle des Besuchs der Berufsschule finden für die dualen Studienteilnehmerinnen und Studienteilnehmer Studienabschnitte an der FOM statt. Ein halbes Jahr nach Beendigung der Ausbildung, nach insgesamt 7 Semestern, kann der Studiengang erfolgreich abgeschlossen werden.

Da Ausbildung und Studium eine Einheit bilden und die Studieninhalte aus organisatorischen Gründen auch am Bildungszentrum der AOK Rheinland/Hamburg in Grevenbroich vermittelt werden, sind auch Fragen rund um das Studium fester Bestandteil der durch die Berufsbildungsstelle durchgeführten Ausbildungsberatungen und werden insofern, wie schon in der zweiten Studie, auch hier wieder behandelt.

Erstmalig sind in dieser Studie auch ehemalige duale Studienteilnehmerinnen und Studienteilnehmer berücksichtigt, deren Studium bereits abgeschlossen ist.

### **Frage 25**

#### **Zufriedenheit mit dem Studium insgesamt**

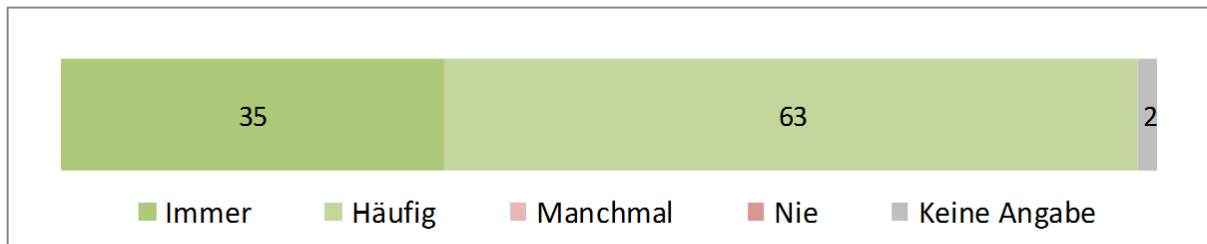
50% (2014: 63%) der Studierenden gaben an, mit dem Studium „zufrieden“, 41% (2014: 21%) sogar „sehr zufrieden“ zu sein und nur 7% (2014: 16%) sind „weniger zufrieden“ oder „unzufrieden“. In-

samt also noch einmal eine Steigerung der ohnehin schon guten Werte gegenüber der letzten Befragung. Man kann annehmen, dass sich der Studiengang nach seiner Implementierung im Lauf der Jahre aus den nunmehr gewonnenen Erfahrungen weiter professionalisiert hat und Anfangsschwierigkeiten zunehmend abgebaut wurden. Dies belegen auch die durchweg verbesserten Werte der nachfolgenden Fragen, die eigentlich keiner weiteren Kommentierung bedürfen. Verbesserungsbedarf besteht beim Bezug zur Praxis und der Auswahl der Studieninhalte, die 28% der Studierenden nur suboptimal bewerten.

## Frage 26

### „Die Dozenten sind auf die Vorlesung gut vorbereitet“

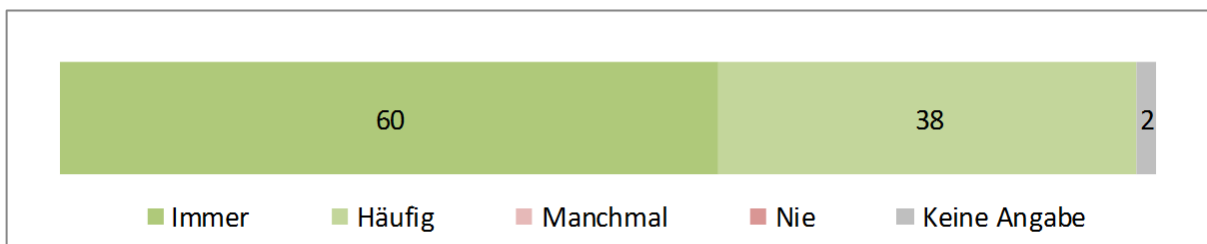
Die Studierenden sind fast einhellig der Meinung, dass die Dozenten „immer“ oder „häufig“ gut auf die Vorlesung vorbereitet sind. Bei der letzten Studie gaben noch gut 10% der Befragten an, dass dies nur manchmal der Fall gewesen sei.



Basis: duale Studenten: n = 60, gestützt, in %, gerundet

## Frage 27

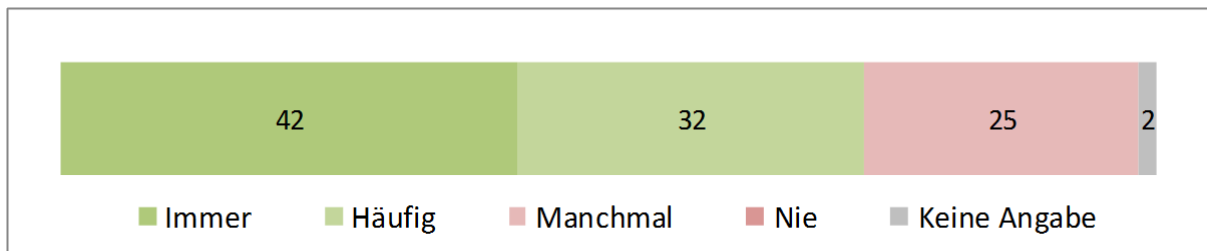
### „Die Dozenten gehen auf Fragen ein“:



Basis: duale Studenten: n = 60, gestützt, in %, gerundet

### Frage 28

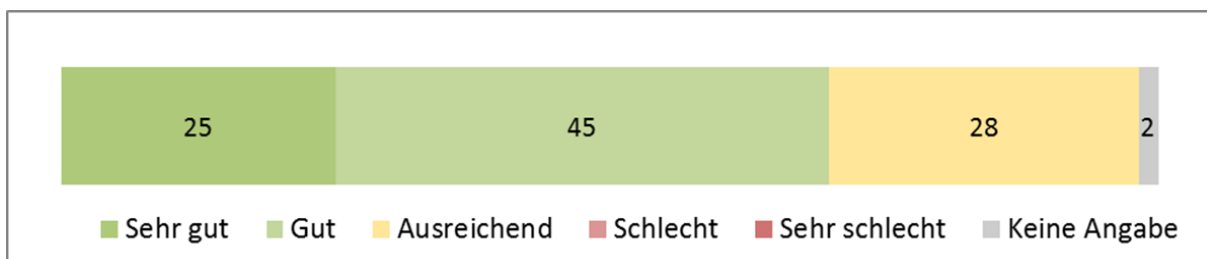
„Die Dozenten können Bezüge zur Praxis aufzeigen“:



Basis: duale Studenten: n = 60, gestützt, in %, gerundet

### Frage 29

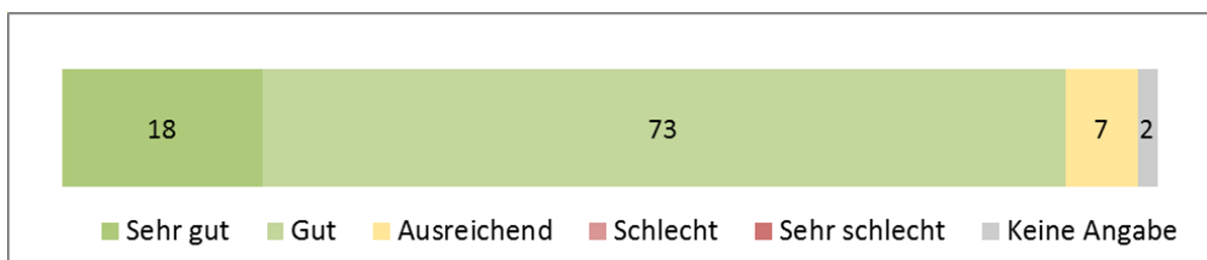
„Die Auswahl der Studieninhalte finde ich“:



Basis: duale Studenten: n = 60, gestützt, in %, gerundet

### Frage 30

„Die Vermittlung der Studieninhalte finde ich“:



Basis: duale Studenten: n = 60, gestützt, in %, gerundet

## Frage 31

### **Vorbereitung auf das Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde durch das Studium**

Da die Studierenden nicht die Berufsschule besuchen, gleichwohl aber die reguläre Abschlussprüfung zu Sozialversicherungsfachangestellten ablegen, bestand in der letzten Studie 2014 eine große Unsicherheit, ob man durch das Studium gut auf das Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde vorbereitet sei. Diese besteht zwar immer noch, aber nicht mehr in diesem Ausmaß. Während 2014 fast 40% der Befragten angaben, sich „gar nicht“ bzw. „schlecht“ auf das Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde vorbereitet zu fühlen, waren es dieses Mal nur noch knapp 22%.

23% (2014: 21%) der Studierenden fühlten sich „gut“ vorbereitet, 43% (2014: 32%) immerhin noch „ausreichend“ vorbereitet.

Offensichtlich haben sich die mittlerweile erzielten guten Prüfungsergebnisse, die diese Befürchtungen nicht bestätigt haben, für eine zumindest etwas positivere Perspektive gesorgt.

## **Bereich 7: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit**

### Frage 32

#### **Sind Sie der Meinung, dass die berufliche Ausbildung den späteren Anforderungen der Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellte/r entspricht?**

Insgesamt sind bei dieser Frage insbesondere die Aussagen der ehemaligen Auszubildenden und Studierenden von Bedeutung, da vorwiegend sie aus der nach der Ausbildung bzw. dem Studium verrichteten Tätigkeiten im Beruf retrospektiv beurteilen können, ob sie mit ihrer Ausbildung oder ihrem Studium gut auf diese Tätigkeiten vorbereitet wurden. Insofern sind deren Ergebnisse besonders zu beachten, wenn auch mit Vorbehalt, da die Fallzahlen doch deutlich geringer ausfallen als bei den aktiven Auszubildenden.

Immerhin sind zwischen 59% und 66,7% (2014: 61,4%-74,5%) der ehemaligen Auszubildenden aus den drei Jahrgängen nach Ablegung der Abschlussprüfung in der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung uneingeschränkt der Ansicht, dass sie durch die Ausbildung gut auf die jetzige Tätigkeit im Beruf vorbereitet wurden. Bei den ehemaligen Auszubildenden der Rentenversicherungsträger sind die Zahlen mit 26,7% bis 61,1% wie schon 2014 mit 53,3% bis 61,5% etwas geringer, wobei hier das Einstellungsjahr 2011, also das zweite Jahr nach der Ausbildung, mit dem Wert 26,7% negativ heraussticht. Hier sagen auch 20% der Ehemaligen, dass die Ausbildung nicht den späteren Anforderungen im Beruf entspricht. Diese negative Einschätzung teilen ansonsten nur zwischen 1% und 5% in der Gruppe der ehemaligen Auszubildenden aller Fachrichtungen, so dass es sich hier offensichtlich um eine besondere Situation dieses Einstellungsjahrgangs handelt.



Wie bereits erwähnt, konnten sich in dieser Studie erstmals auch ehemalige duale Studentinnen und Studenten der AOK Rheinland/Hamburg zu dieser Frage äußern. In diesem Zusammenhang war für die Berufsbildungsstelle besonders interessant zu erfahren, ob sich die gegenüber den Auszubildenden höheren Erwartungen dieser Gruppe an ihre spätere Berufstätigkeit erfüllt haben oder eher enttäuscht wurden. Den ehemaligen dualen Studierenden wurde daher sowohl im Chart-Report (S. 66) als auch im Tabellenband (S. 266) eine eigene Auswertung gewidmet.

Bei den ehemaligen dualen Studierenden, die sich jetzt im Beruf befinden, gaben zwischen 50% und 71,4% an, dass das duale Studium mit der späteren Tätigkeit korrespondiert. 12,5% bis 16,7% sind nicht dieser Meinung, die anderen gaben an, dass dies „überwiegend“ der Fall sei.

Bei den dualen Studierenden des 3. Ausbildungsjahres, die zum Zeitpunkt der Befragung schon wussten, in welchen Tätigkeitsbereichen sie nach dem Studium eingesetzt würden, gaben 25% an, dass das duale Studium nicht den späteren Anforderungen an die Berufstätigkeit entspräche. Eine Einschätzung bzw. Befürchtung, die im Übrigen auch in den von der Berufsbildungsstelle durchgeführten Ausbildungsberatungen immer wieder von den dualen Studentinnen und Studenten geäußert wird. Aussagen wie: „Warum mache ich das duale Studium, wenn ich hinterher die gleichen Tätigkeiten verrichte wie Auszubildende?“ kommen relativ häufig vor. Hier ist die AOK Rheinland/Hamburg gefordert, den dualen Studenten zumindest mittelfristig adäquate Perspektiven zu ermöglichen und diese entsprechend zu kommunizieren.

### **Frage 33**

#### **Gibt es Ausbildungsinhalte, die mit Blick auf Ihre spätere Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellte/r vertieft werden sollten?**

Insgesamt etwa jeder fünfte Auszubildende ist der Ansicht, dass es Ausbildungsinhalte gibt, die vertieft werden sollten, 63,7% der Befragten waren nicht dieser Ansicht, der Rest machte dazu keine Angaben. Ganz oben auf der Wunschliste stand die „bessere Verzahnung von Theorie und Praxis“ sowie verschiedene Themen im „Bereich BWL“ und der Bereich „Kundenservice bzw. der Umgang mit (schwierigen) Kunden“. Von den Studierenden der AOK Rheinland/Hamburg waren sogar fast 40% der Meinung, dass es zu vertiefende Studieninhalte gäbe. Insbesondere medizinisches Grundlagenwissen sollte nach ihrer Ansicht in größerem Umfang vermittelt werden.

### **Frage 34**

#### **Gibt es Ausbildungsinhalte, die Sie für entbehrlich halten?**

Für fast 26% der Auszubildenden und damit etwas weniger als in der letzten Studie 2014 (30%) gibt es Ausbildungsinhalte, die für entbehrlich gehalten werden. Wie schon in den beiden Studien zuvor stehen die Berufsschulthemen im Vordergrund. Dabei kommen Fächer, die für die Auszubildenden prüfungsrelevant sind bzw. für die betriebliche Ausbildung ihrer Einschätzung nach von Nutzen sein

könnten, wie beispielsweise Wirtschaft oder EDV mit Werten von 5,1% bzw. 3,8% derer, die diese Fächer für entbehrlich halten, noch vergleichsweise gut weg. Fächer wie Religion (17,5%), Deutsch (12%) und Sport (11,1%) werden dagegen nach wie vor eher für entbehrlich gehalten. 13,2% der Befragten, die angaben, dass es entbehrliche Ausbildungsinhalte gibt, hielten den Berufsschulunterricht allgemein für „überflüssig“.

## Bereich 8: Perspektiven

### Fragen 35

#### Werden Sie im Anschluss an Ihre Ausbildung übernommen?

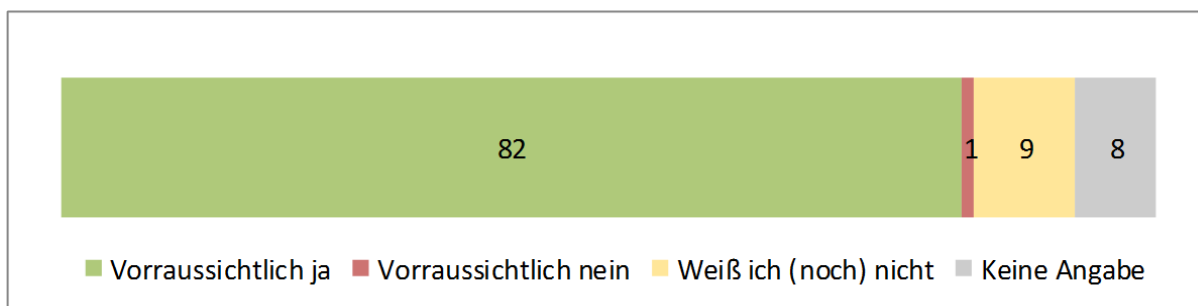
#### und 35a/b

#### Befristet oder unbefristet?

Die hohe Übernahmequote nach der Ausbildung ist ein nicht unwesentlicher Aspekt in diesem Ausbildungsberuf. Die Aussicht auf eine sichere Existenz und die damit verbundene Lebensplanung liefert auf jeden Fall ein gewichtiges Argument, sich bei der Berufswahl mit diesem Berufsbild intensiv auseinanderzusetzen.

93,7% des 3. Ausbildungsjahres gaben an, dass sie nach Abschluss der Ausbildung übernommen werden, davon 90,2% unbefristet. Nur 1,7% des Jahrgangs erhielt keine Zusage für die Übernahme.

Der Bedarf an gut ausgebildeten Sozialversicherungsfachangestellten ist also vorhanden und bietet den Auszubildenden eine hohe Sicherheit, auch nach der Ausbildung in dem Beruf arbeiten zu können. Besonders erfreulich sind auch die Rückmeldungen der Umschulungseinrichtungen an die Berufsbildungsstelle. So finden auch die Umschülerinnen und Umschüler, die die Umschulung erfolgreich absolviert haben, in ähnlich hoher Anzahl mit regelmäßig über 80% eine adäquate Anstellung im Anschluss an ihre Umschulungsmaßnahme, so dass sich auch für sie eine neue berufliche Perspektive eröffnet.



Basis 2016: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet

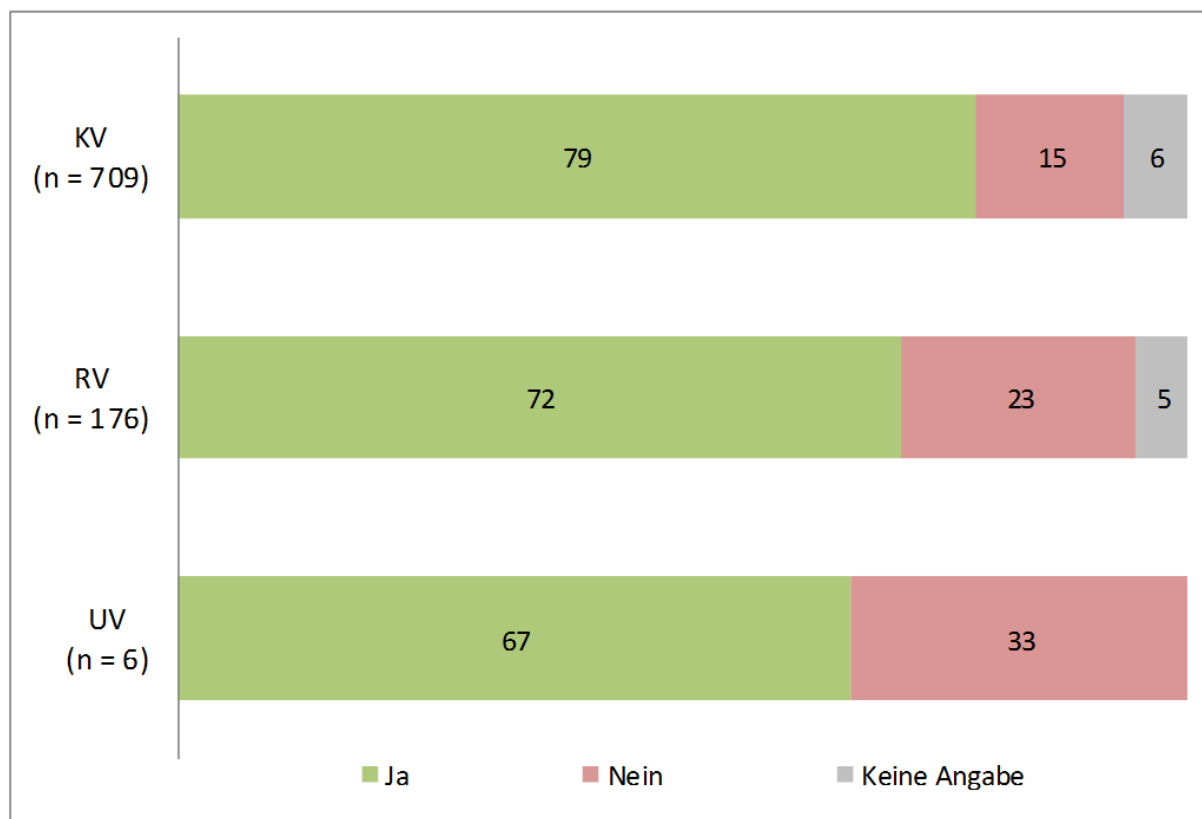
## Frage 36

### Würden Sie diese Ausbildung noch einmal machen?

Gut 77% aller Auszubildenden gaben an, dass sie diese Ausbildung noch einmal machen würden. Dabei differiert der Wert nicht unerheblich zwischen den einzelnen Ausbildungsarten. Während insgesamt 78% der Auszubildenden und sogar 81,7% der dualen Studierenden diese Frage bejahen, sagen nur 60% der Umschülerinnen und Umschüler, dass sie diese Umschulung noch einmal absolvieren würden. Dabei spielt sicherlich die empfundene höhere Belastung durch die auf 21 bis 24 Monate komprimierte Umschulungsdauer, die für die Vermittlung der anspruchsvollen Ausbildungsinhalte ausreichen muss, eine Rolle (vgl. auch Fragen 4 und 5). „Zu viel Stress, hoher Leistungsdruck, viel schwieriger als andere Berufe“ sind dann auch die Aussagen derer, die diese Frage verneint haben.

Bei den ehemaligen Auszubildenden waren bei der Beantwortung dieser Frage sicherlich auch die weiteren Entwicklungsmöglichkeiten, die sich nach der Ausbildung ergeben, von Bedeutung. Aufgrund einer größeren Angebotspalette an Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und damit verbundenen besseren Karrieremöglichkeiten bei den Krankenversicherungsträgern fallen die Werte für die ehemaligen Auszubildenden aus allen drei Jahren mit durchschnittlich 79% der Befragten, die diese Frage mit ja beantworteten auch deutlich besser aus als bei der Vergleichsgruppe der Rentenversicherungsträger mit 69%. Von gut 10% wurden auch „keine oder zu wenige Aufstiegschancen“, Weiterbildungsmöglichkeiten“ und „fehlende Perspektiven“ genannt. Im Unterschied zur letzten Studie 2014 hat das Thema Bezahlung dabei aber nicht mehr eine so bedeutende Rolle gespielt.

### „Würden Sie diese Ausbildung noch einmal machen?“



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %, gerundet (8 Befragte haben keine Fachrichtung angegeben)

## Fazit

Seit 2011 alle drei Jahre durchgeführt, zeichnet auch die nunmehr dritte Zufriedenheitsstudie im Ausbildungsberuf der Sozialversicherungsfachangestellten ein überaus positives Bild dieses anspruchsvollen Ausbildungsberufes. Die Ausbildungsbetriebe investieren viel in ihre Ausbildung und das zeigt sich auch in den Ergebnissen dieser Studie. Ein hoher Zufriedenheitsgrad, der durch fachlich versiertes Ausbildungspersonal, eine kollegiale Arbeitsatmosphäre, in der sich die Auszubildenden wertgeschätzt fühlen und die gute Ausstattung der Ausbildungsplätze erreicht wird.

Es lohnt sich also, sich bei der Berufsorientierung mit diesem Ausbildungsberuf, trotz der ein wenig spröde klingenden Bezeichnung „Sozialversicherungsfachangestellte/r“, näher zu befassen. Sicherlich sind die Anforderungen für einen dualen Ausbildungsberuf hoch, aber die Mühe wird belohnt mit einer sicheren Perspektive für das weitere Berufsleben und die damit verbundene persönliche Lebensplanung.

Darüber hinaus bietet der Beruf auch eine Vielzahl an weiteren Entwicklungsmöglichkeiten. Insbesondere die Krankenversicherungsträger bieten auf diesem Gebiet eine Vielzahl von qualifizierten Maßnahmen an, die ein berufliches Fortkommen auf der Karriereleiter ermöglichen. Hier sind die übrigen Ausbildungsbetriebe der anderen Fachrichtungen gefordert, zunehmend Alternativen zu dem eher starren Laufbahnprinzip zu entwickeln. Mit den verbesserten Entlohnungsmöglichkeiten ist ein erster Schritt getan.

Einen weiterhin schweren Stand haben die Berufsschulen in diesem Ausbildungsberuf. Da auch in der Abschlussprüfung der Berufsschulstoff mit einem prozentualen Anteil von 20 bis 25% am gesamten Prüfungsstoff gegenüber anderen Ausbildungsberufen unterrepräsentiert ist, richtet sich der Fokus der Auszubildenden noch mehr auf die betriebliche Ausbildung. Darüber hinaus werden sie von den Auszubildenden nicht selten, bewusst oder unbewusst, mit den betriebseigenen (besser ausgestatteten) Bildungseinrichtungen, die für die Vermittlung des fachtheoretischen Unterrichts im Kranken-, Renten und Unfallversicherungsrecht zuständig sind, verglichen und in Konkurrenz gesetzt und schneiden in der Regel schlechter ab. Die Auswertung im Bereich 5 zeigt aber, dass es durchaus Unterschiede in der Bewertung der einzelnen Berufsschulen gibt.

Es bleibt bei allen Schwierigkeiten die Aufgabe aller an der Berufsausbildung Beteiligten, die Stellung der Berufsschule als gleichberechtigten dualen Partner darzustellen und zu stärken.

Die Berufsbildungsstelle bedankt sich abschließend noch einmal bei allen, die zur Verwirklichung dieser dritten Zufriedenheitsstudie im Ausbildungsberuf der Sozialversicherungsfachangestellten beigetragen haben, insbesondere bei der Firma Innofact AG für die umfangreichen Auswertungen der Ergebnisse und die gute Zusammenarbeit.

Wir wünschen viel Spaß und interessante Einblicke beim Studium der Ergebnisse und möchten Ihnen in diesem Zusammenhang noch einmal unseren Tabellenband mit sehr detaillierten Einzelergebnissen ans Herz legen, den Sie auf unserer Homepage unter <https://www.mags.nrw/berufsbildungsstelle> einsehen können.

# Ausbildungsberuf Sozialversicherungsfachangestellte

Dritte Zufriedenheitsstudie  
Chartreport

---

<b>A) Hintergrund und Studiendesign</b>	3
<b>B) Befragung - Meine Daten</b>	5
<b>C) Hauptbefragung</b>	9
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeines (F1 – F5)</li> <li>• Ausbildungspersonal (F6 – F8)</li> <li>• Ausbildungsmittel (F9 – F14)</li> <li>• Innerbetriebliche Überprüfung der Ausbildung/Beurteilung (F15 – F16)</li> <li>• Berufsschule (F17 – F24)</li> <li>• Hochschule für Ökonomie und Management (FOM) (F25 – F31)</li> <li>• Ausbildung und spätere Berufstätigkeit (F32 - F34)</li> <li>• Perspektiven (F35 – F36)</li> </ul>	10 19 22 32 36 55 64 71

**A Hintergrund und Studiendesign**

B Befragung - Meine Daten

C Hauptbefragung

<b>Hintergrund:</b>	<p>Die landesunmittelbaren Sozialversicherungsträger in Nordrhein-Westfalen bilden hauptsächlich in dem Beruf Sozialversicherungsfachangestellte/r aus. Entsprechend wichtig ist dieses Berufsbild und dessen ständige Aktualisierung und Weiterentwicklung für die Träger. Die Berufsbildungsstelle prüft daher seit dem Jahr 2011 in regelmäßigen Abständen mit einer groß angelegten Umfrage unter aktuellen und ehemaligen Auszubildenden, ob die Berufsausbildung und die anschließende Verwendung noch korrespondieren und wo eventuelle Schwachstellen bestehen. Sie gibt den ausbildenden Betrieben damit wichtige Hinweise für die praktische Umsetzung der Ausbildung vor Ort und trägt zur Weiterentwicklung des Berufsbildes insgesamt bei. Da die Berufsbildungsstelle auch für die Bildungsträger in Nordrhein-Westfalen zuständig ist, die die Umschulungsmaßnahmen für Sozialversicherungsfachangestellte durchführen, erfasst die Befragung auch aktuelle und ehemalige Umschülerinnen und Umschüler.</p>
<b>Zielgruppe:</b>	<p>Aktuelle und ehemalige Auszubildende zur/zum Sozialversicherungsfachangestellten</p>
<b>Methode:</b>	<p>Paper-Pencil-Befragung</p>
<b>Stichprobe:</b>	<p>N = 899</p>
<b>Rücklauf:</b>	<p>42,7 % (2105 Fragebögen wurden verschickt, davon 1143 an Azubis und 962 an Alumni)</p>
<b>Anmerkung:</b>	<p>Die Summe der Teilnehmer innerhalb der Aufrisse muss nicht der Summe der Teilnehmer im Total entsprechen. Die Summe der Teilnehmer im Aufriss „Fachrichtung“ ist z.B. n=891, im Total sind es hingegen n=899. Dies liegt daran, dass n=8 Befragte keine Fachrichtung angegeben haben (Vgl. F1 – s.10).</p>

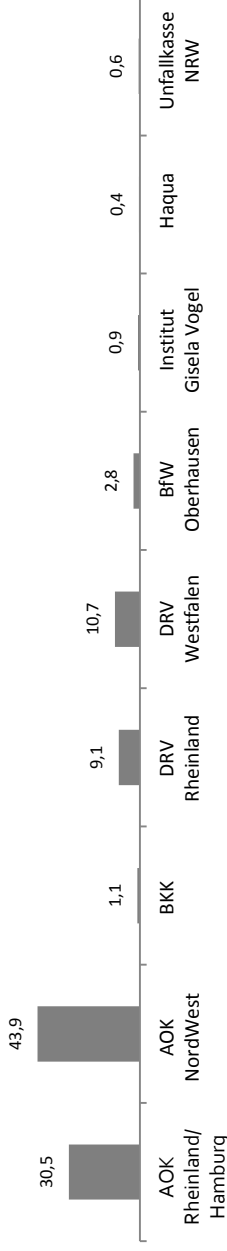


A Hintergrund und Studiendesign

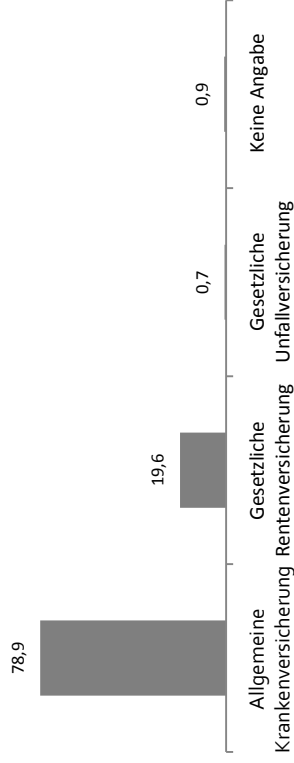
**B Befragung – Meine Daten**

C Hauptbefragung

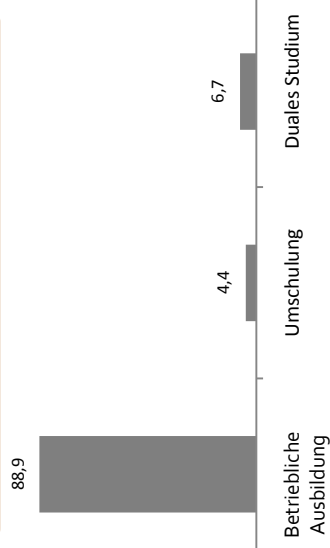
## A1) Ausbildungs-/Umschulungsbetrieb



## A2) Fachrichtung

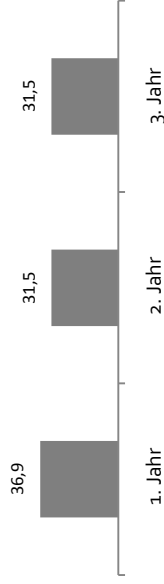


## A3) Ausbildungsart

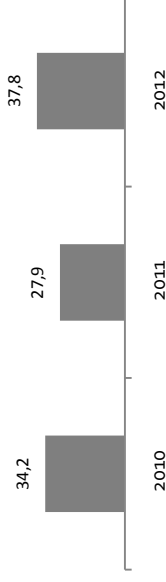


Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

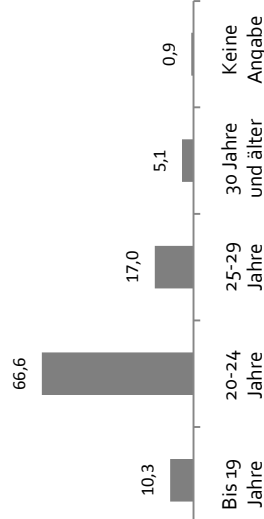
**A4) Ausbildungsjahr (Azubis, n = 555)**



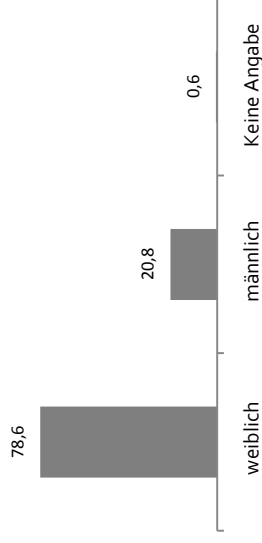
**A5) Einstellungsjahr (Alumni, n = 333)**



**A6) Alter**



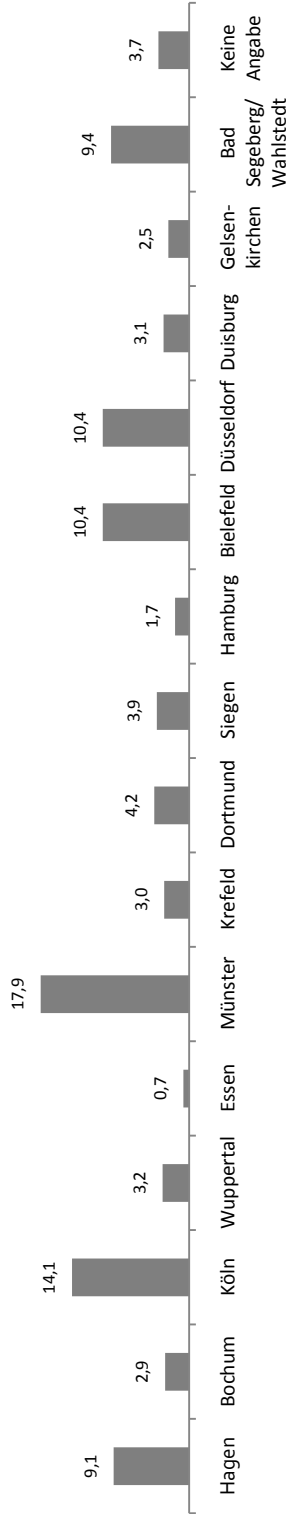
**A7) Geschlecht**



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %  
Keine Angabe bei A4) und A5): n=11

Durchschnittsalter: 23,14 Jahre

### A8) Besuchte Berufsschule



Basis: alle Befragten mit Ausnahme der Ausbildungsart „Duales Studium“:  
n = 839, gestützt, in %

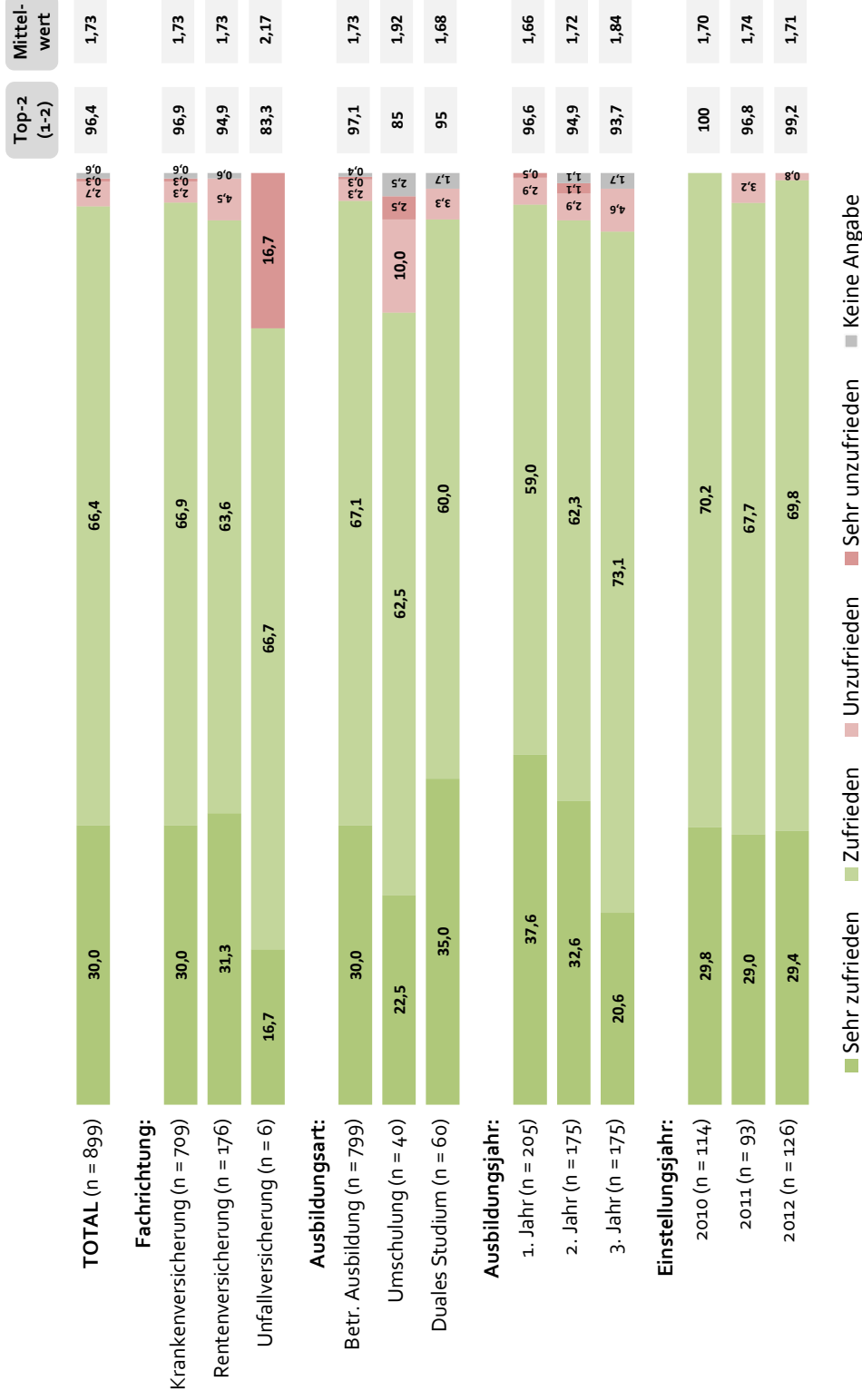
A Hintergrund und Studiendesign

B Befragung - Meine Daten

C Hauptbefragung

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Zufriedenheit mit Ausbildung

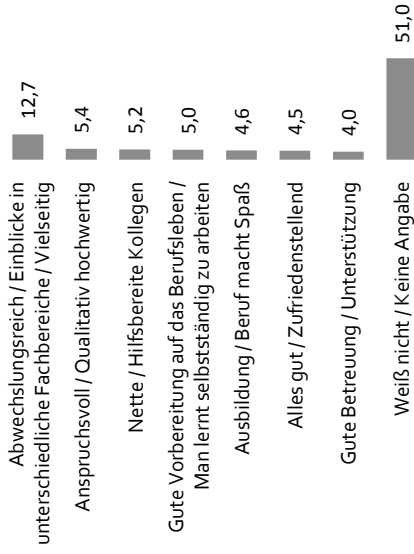
F1: Mit meiner Ausbildung bin ich insgesamt:



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Zufriedenheit mit Ausbildung – Begründungen, Top-8 Nennungen

### (Sehr) zufrieden (n = 867)

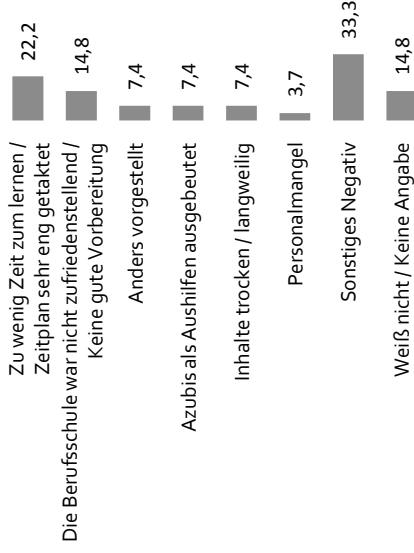


„Abwechslungsreich und nah am Menschen“

„Nette Leute, abwechslungsreich, Spaß, gutes Geld“

„Arbeit Spaß macht, Kollegen nett sind, Ausbildungsleiterin unterstützt“

### (sehr) unzufrieden (n = 27)



„Zu viele Dozenten; mangelhafte Ausbildung durch fehlende Dozenten“

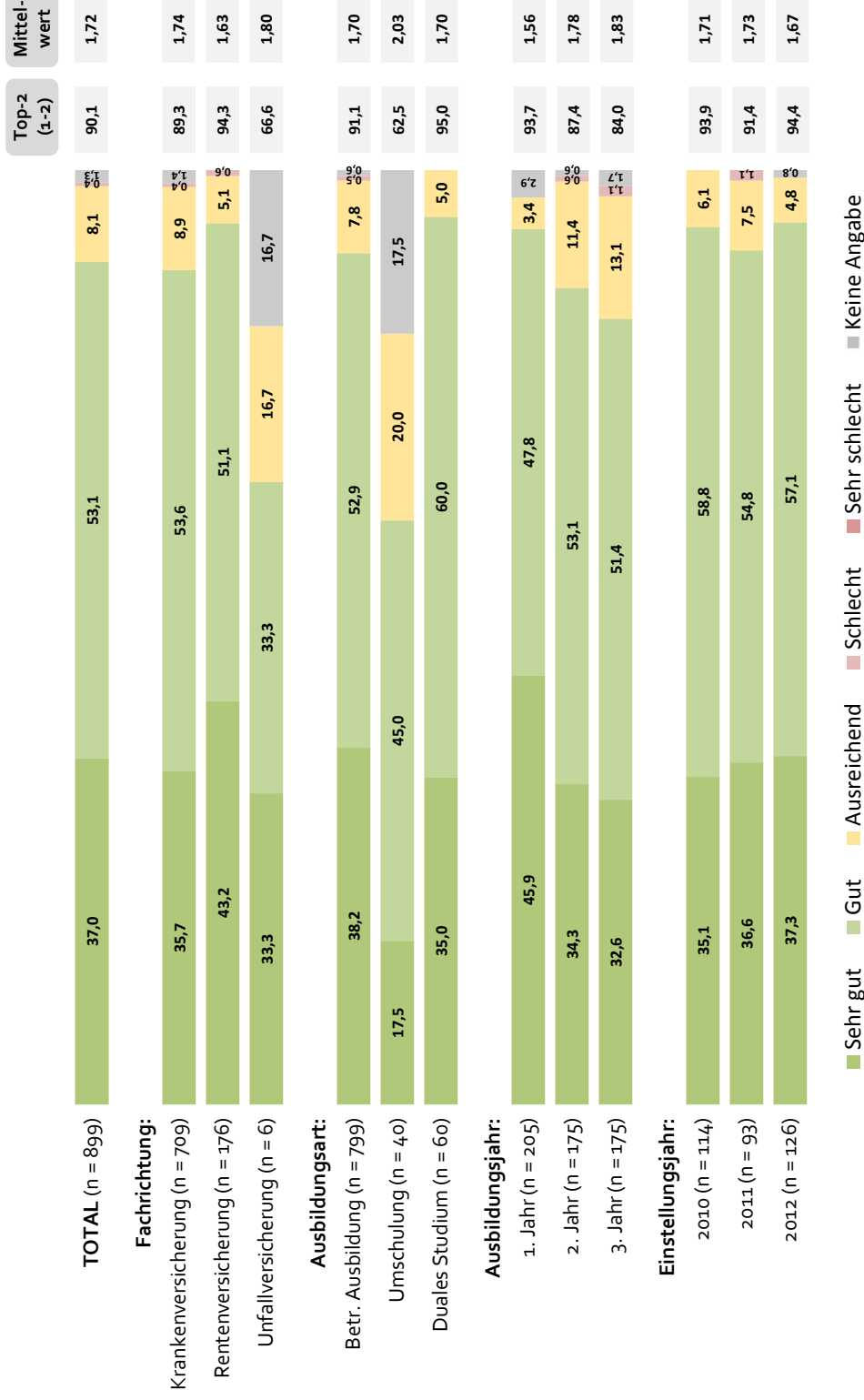
„Trocken, langweilig, zu theoriebelastet, schlechte Vergütung und Arbeitsumstände“

**F1:** Mit meiner Ausbildung bin ich insgesamt: – weil,

**Basis:** alle Befragten: n = 899,  
 Keine Angabe: n = 5  
 offene Eingabe, Top-8 Nennungen, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Fachliche Qualität der betrieblichen Ausbildung

F2: Die fachliche Qualität meiner betrieblichen Ausbildung ist meiner Sicht nach:

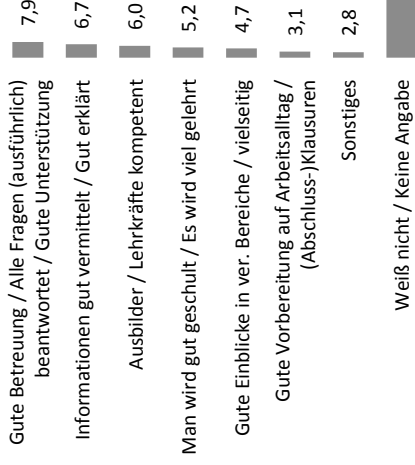


Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %



## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Fachliche Qualität der betrieblichen Ausbildung – Begründungen Top-8 Nennungen

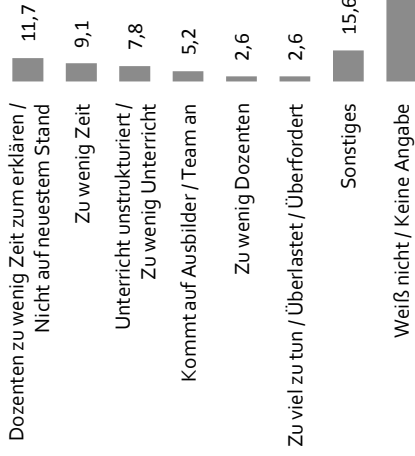
**(Sehr) Gut (n = 810)**



„Weil die Azubis direkt an echte Fällen ran dürfen und somit eine gewisse Verantwortung tragen“

„Weil die Lehrkräfte sehr kompetent und motiviert sind“

**Ausreichend, (Sehr) Schlecht (n = 77)**



„Weil es einigen Ausbildern an der fachlichen und vor allem pädagogischen Qualität gefehlt hat“

„Oft nur Abarbeitung von Papierstapeln, Fragen teils unerwünscht“

**F2: Die fachliche Qualität meiner betrieblichen Ausbildung ist meiner Sicht nach:**  
 - weil,

**Basis:** alle Befragten: n = 899,  
 Keine Angabe: n = 12  
 offene Eingabe, Top-8 Nennungen, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Fachliche Qualität der theoretischen Vermittlung

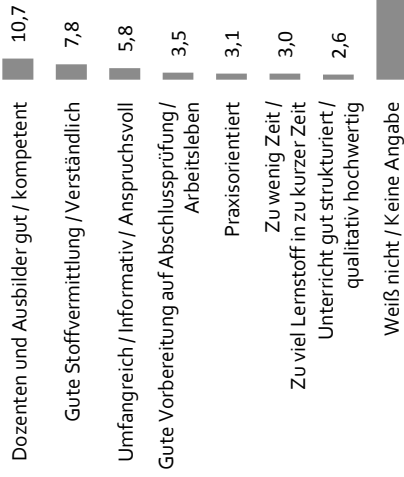


Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

Sehr gut Gut Ausreichend Schlecht Sehr schlecht Keine Angabe

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Fachliche Qualität der theoretischen Vermittlung – Begründungen Top-8 Nennungen

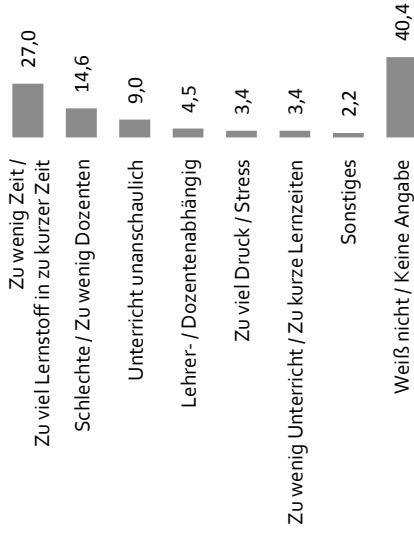
### (Sehr) Gut (n = 796)



„...moderne Technik und viel Praxiswissen durch Dozenten, die den Inhalt verständlicher macht“

„...der Hintergrund zur Betriebspraxis intensiv gelernt und verstanden wird“

### Ausreichend, (Sehr) Schlecht (n = 89)



„...Dozenten teilweise unflexibel; erkennen selten Knackpunkte und gehen darauf ein“

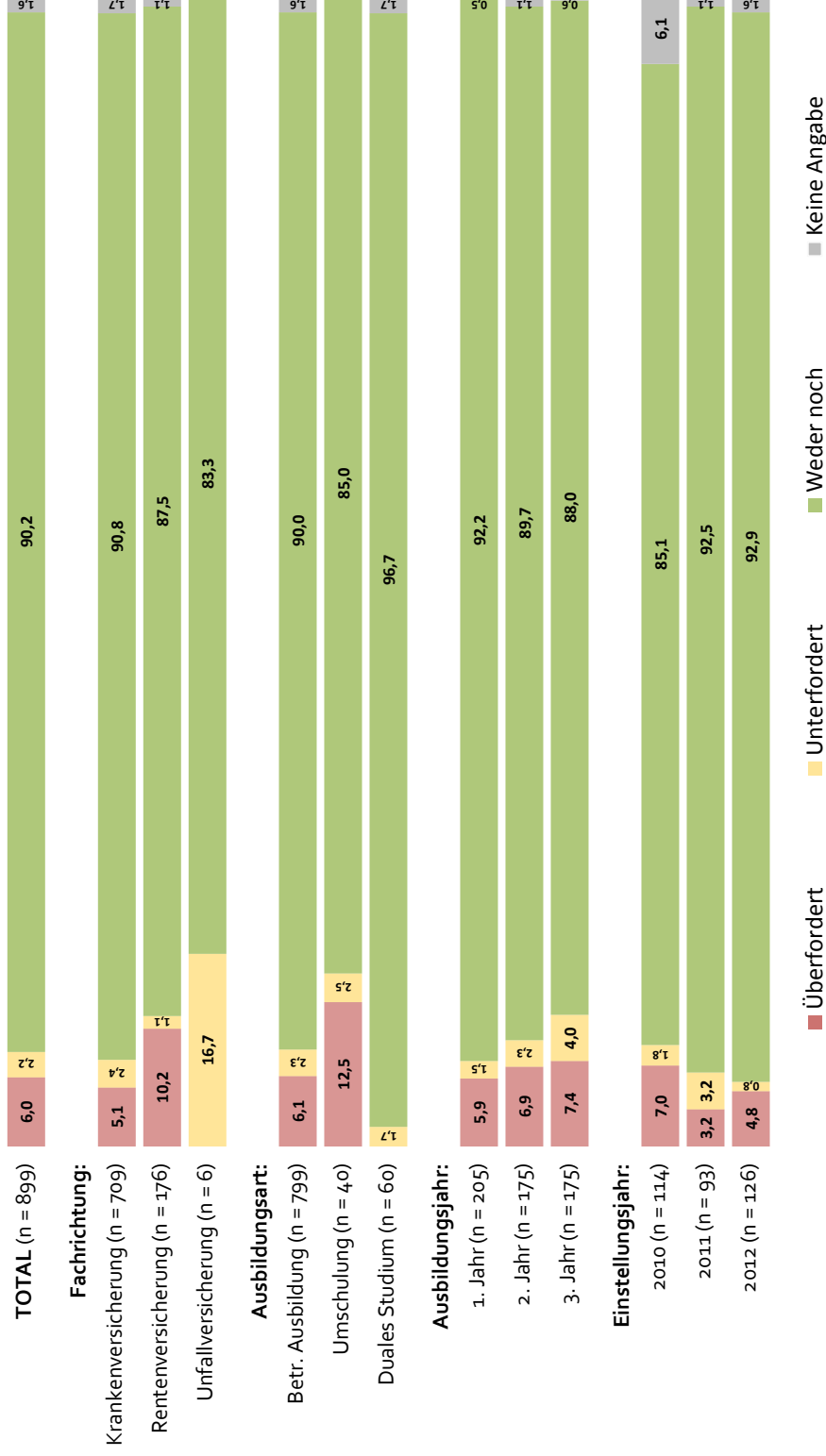
„...Unterrichtsstoff teilweise unterschiedlich. Stoff wird nur „reingehämmert“, keine sinnvolle Vorbereitung vor Lehrgang“

**F3:** Die fachliche Qualität der theoretischen Vermittlung in den Bildungszentren (in der Fachrichtung gesetzliche Rentenversicherung überwiegend beim Träger selbst) finde ich:  
- weil,

**Basis:** alle Befragten: n = 885,  
Keine Angabe: n = 14  
offene Eingabe, Top-8 Nennungen, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Forderungsgrad der Ausbildung

F4: In meiner Ausbildung fühle ich mich:

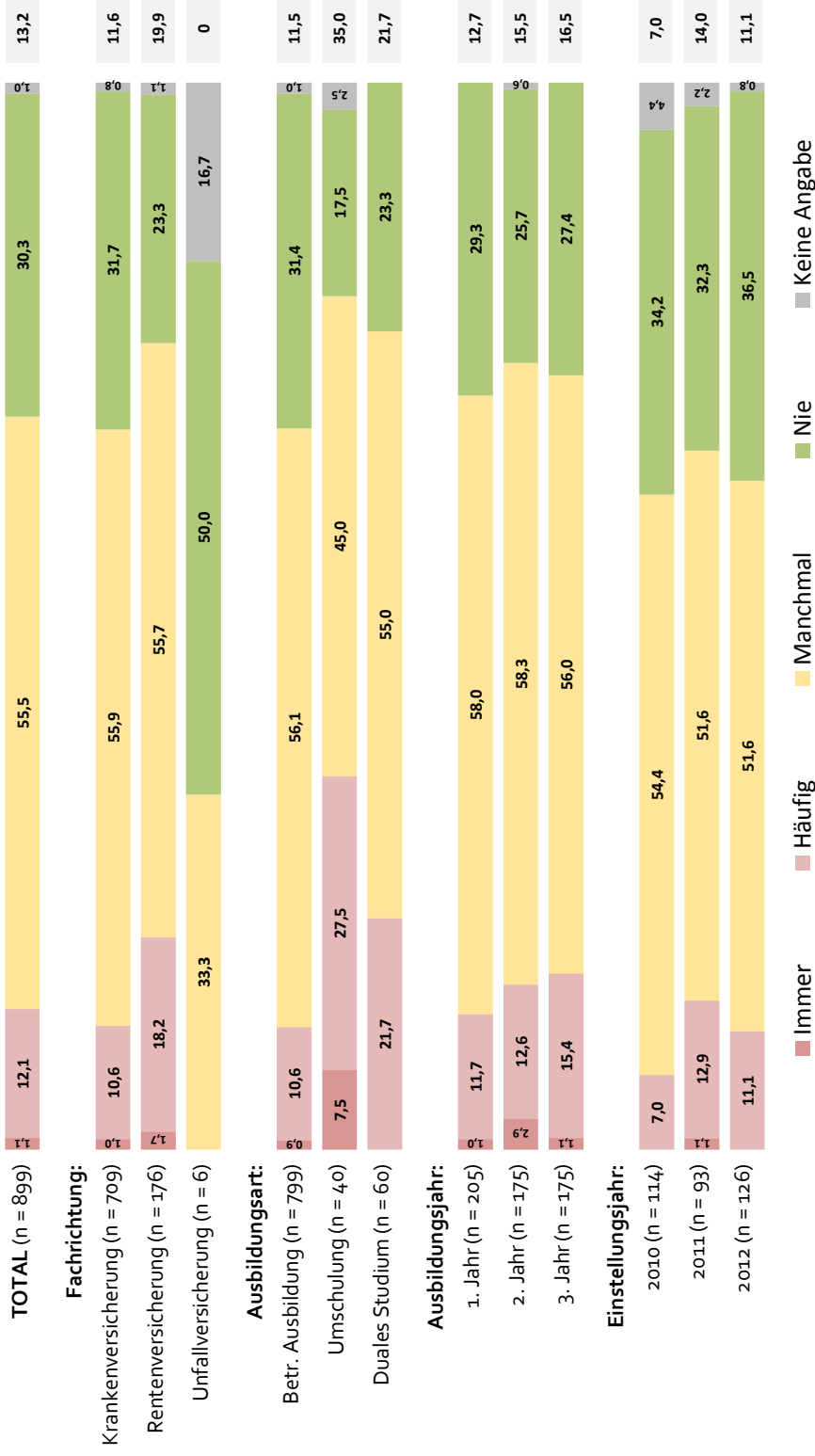


Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Erholung nach der Ausbildung

Top-2  
(1-2)

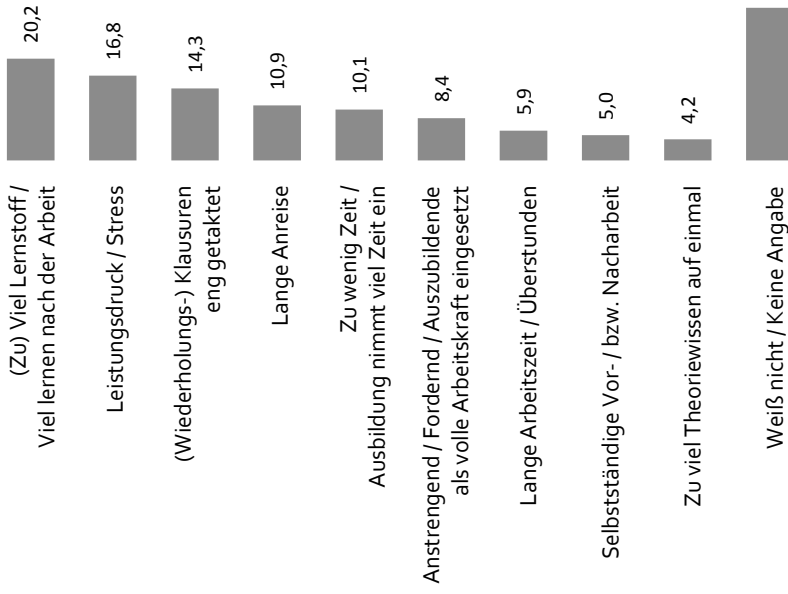
F5: Ich habe Probleme, mich nach der Ausbildung in meiner Freizeit zu erholen:



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Allgemeines: Erholung nach der Ausbildung – Top-10 Nennungen

Häufig / Immer (n = 119)



„Zu lange Fahrzeiten; hohe Ansprüche im BIZ“

„Stressige praktische Arbeit, Burn-out fördernde theoretische Ausbildung im BIZ, keine Sonderurlaube und schwache Betreuung innerbetrieblich“

„Zu viel Arbeit, zu wenig Personal, keine korrekte Anpassung der Arbeitszeit (häufig 10h täglich)“

„Kommt auf das Team an, manche Teams sehen die Azubis als Aushilfen, dadurch entsteht auf Dauer Wut, die man mit nach Hause nimmt“

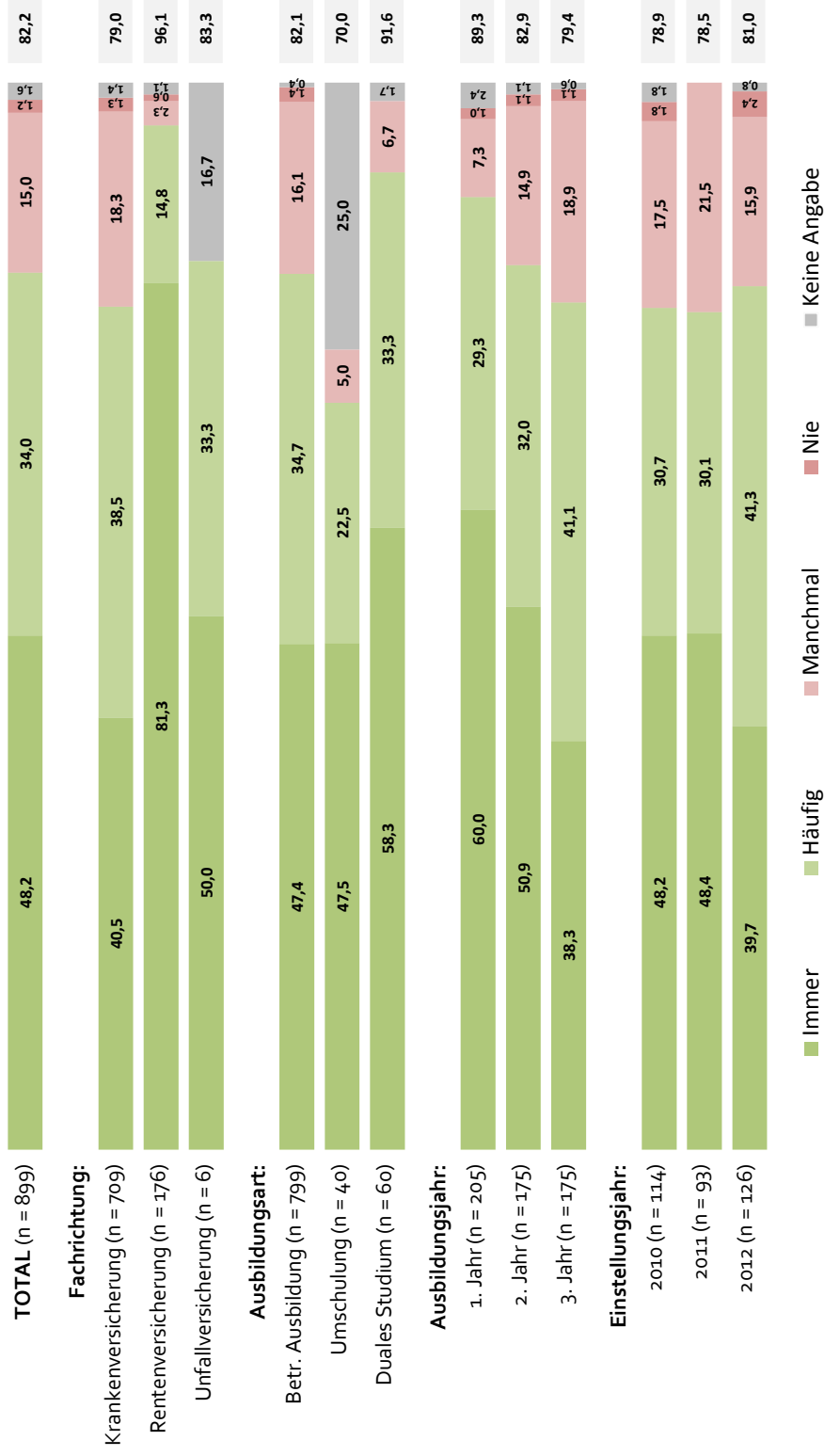
**F5:** Ich habe Probleme, mich nach der Ausbildung in meiner Freizeit zu erholen:  
 - *Gegebenenfalls Angabe der Gründe:*

**Basis:** nur wenn „Häufig“ oder „Immer“ in F5; n = 119, offene Eingabe, Top-10 Nennungen, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Ausbildungspersonal: Ausbilder(in) am Ausbildungsplatz

Top-2  
(1-2)

F6: Ich habe eine  
Ausbilderin / einen  
Ausbilder am  
Ausbildungsplatz:

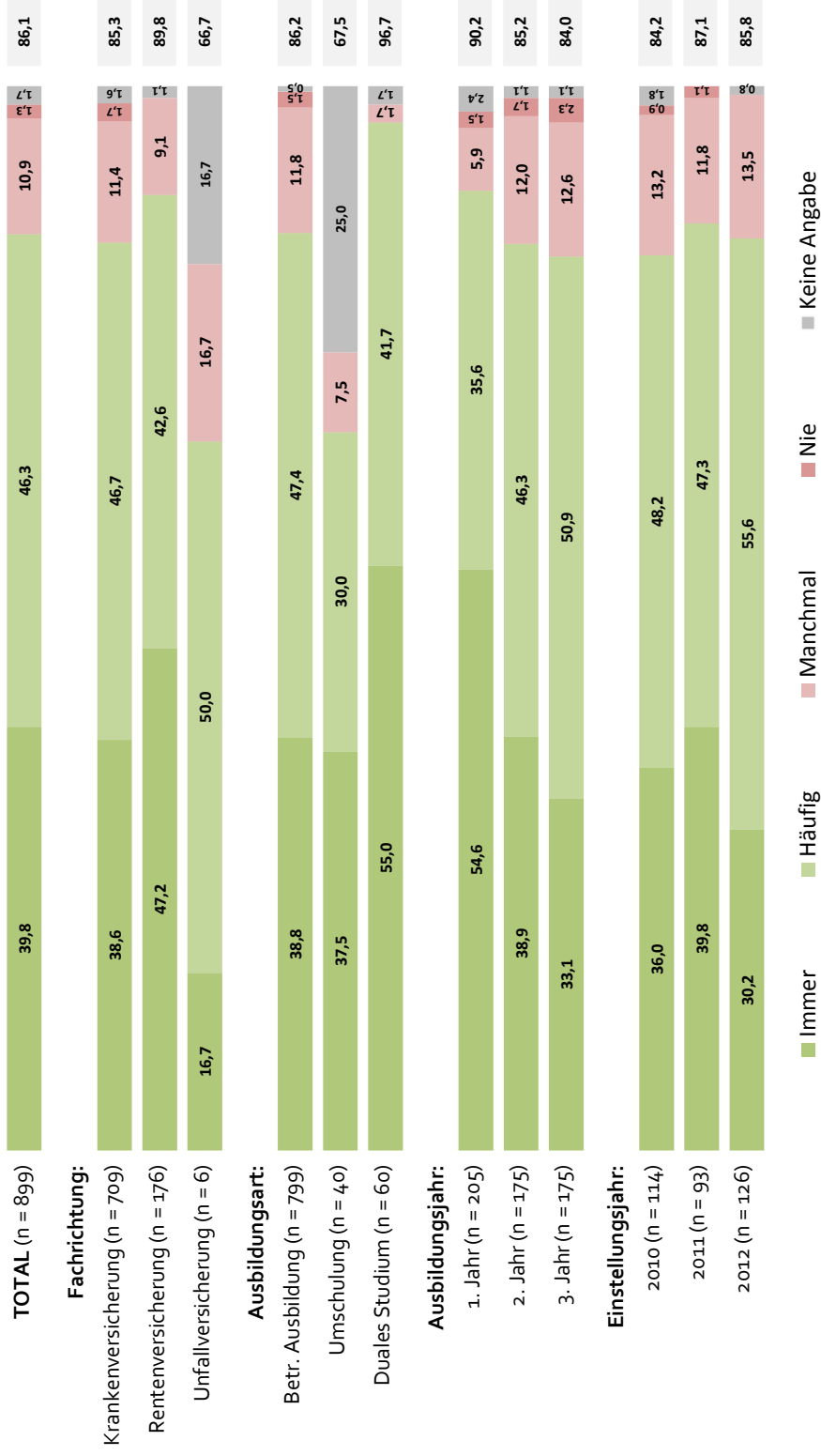


Basis: alle Befragten: n = 899,  
gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildungspersonal: Erklärung der Arbeitsvorgänge durch Ausbilder(in)

Top-2  
(1-2)

F7: Meine Ausbilderin / mein Ausbilder erklärt mir Arbeitsvorgänge:

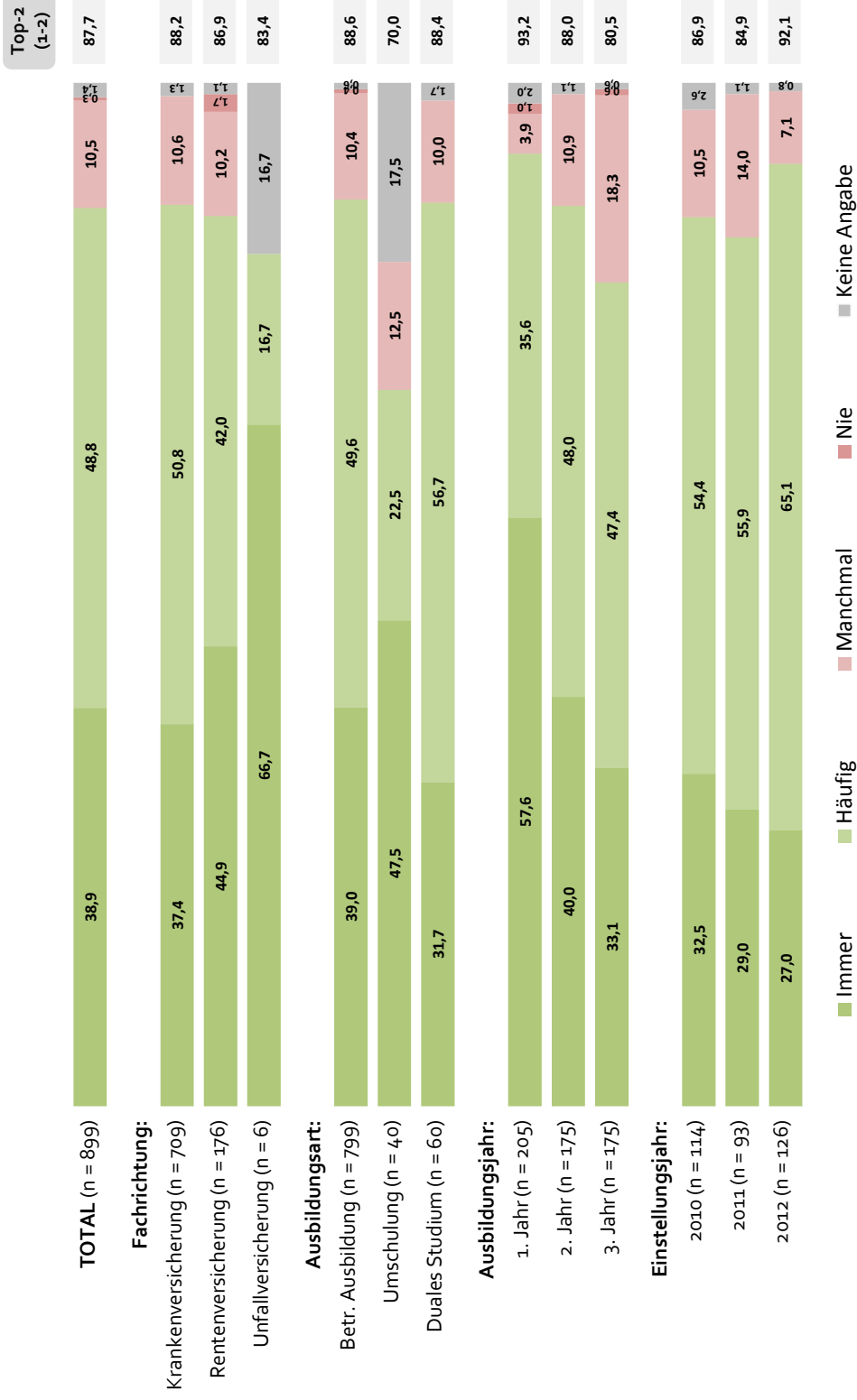


Basis: alle Befragten; n = 899, gestützt, in %



## C. Hauptbefragung: Ausbildungspersonal: Wertschätzende Behandlung durch die Ausbilder

F8: Ich werde von meinen Ausbildern meiner Meinung nach wertschätzend behandelt:

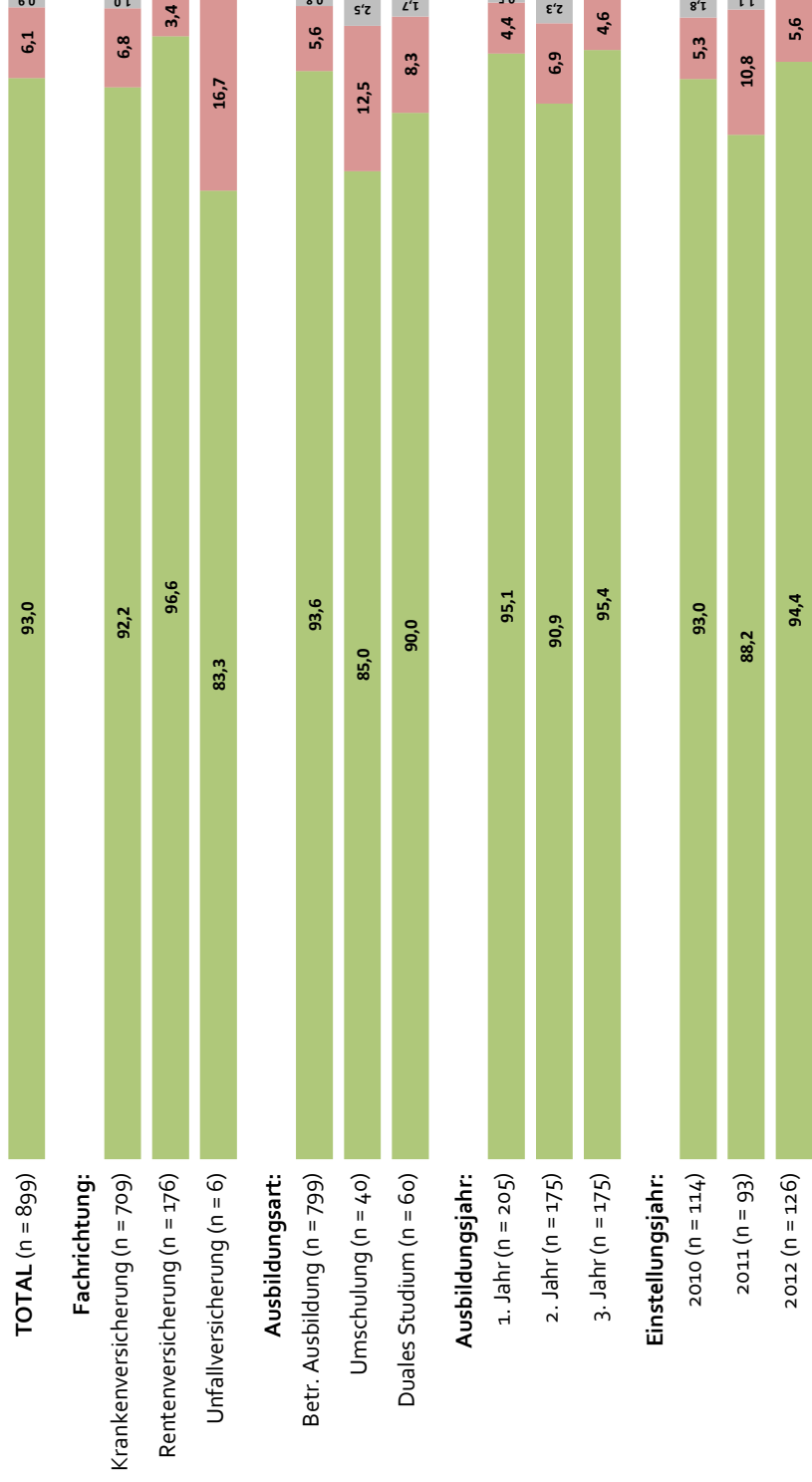


Basis: alle Befragten; n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Verfügbarkeit benötigter Arbeitsmittel

F9: Mein

Ausbildungsbetrieb verfügt über alle zu meiner Ausbildung und zu meiner Prüfungsvorbereitung notwendigen Arbeitsmittel:

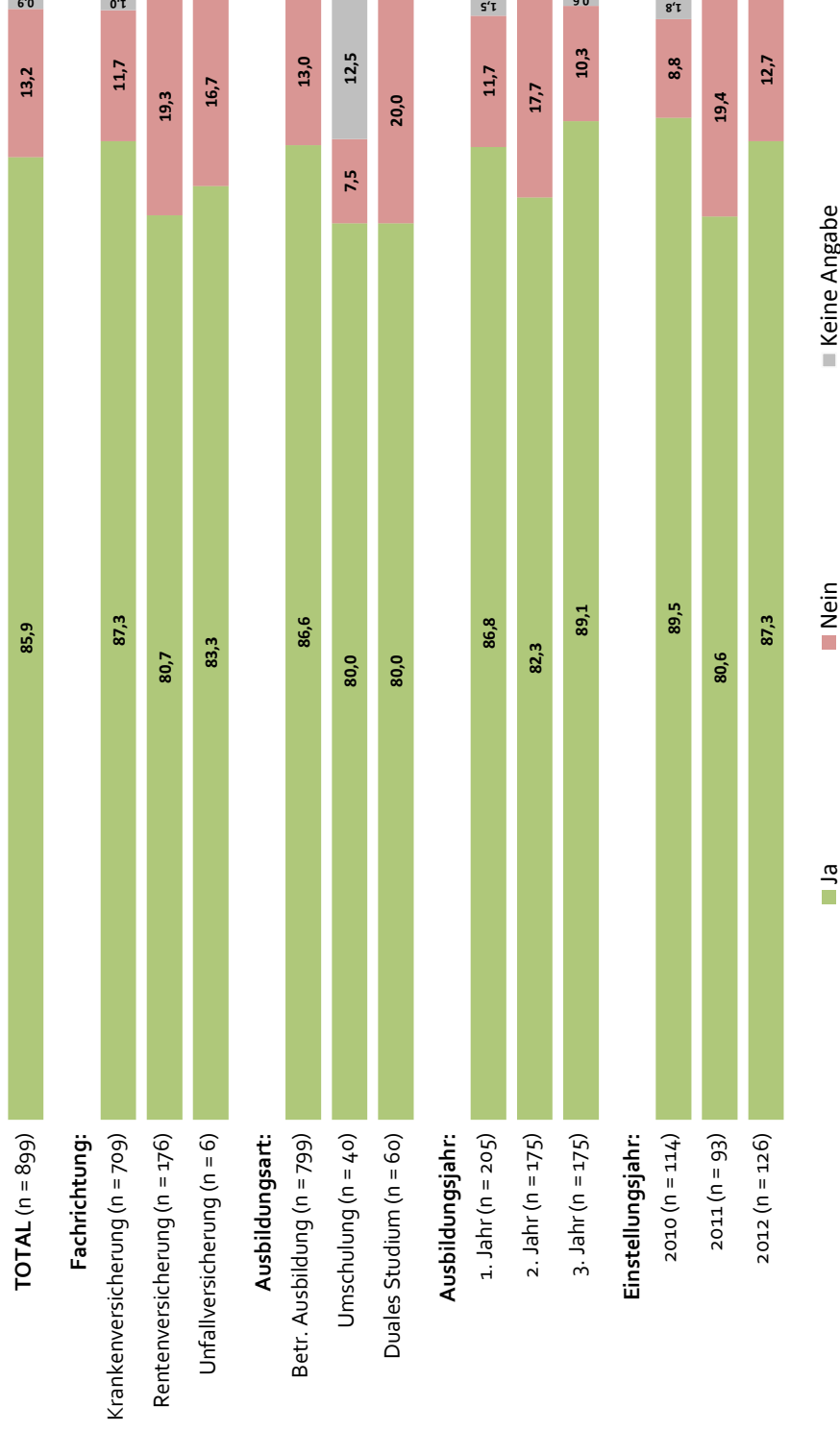


Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

■ Ja ■ Nein ■ Keine Angabe

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Kostenlose Bereitstellung benötigter Arbeitsmittel

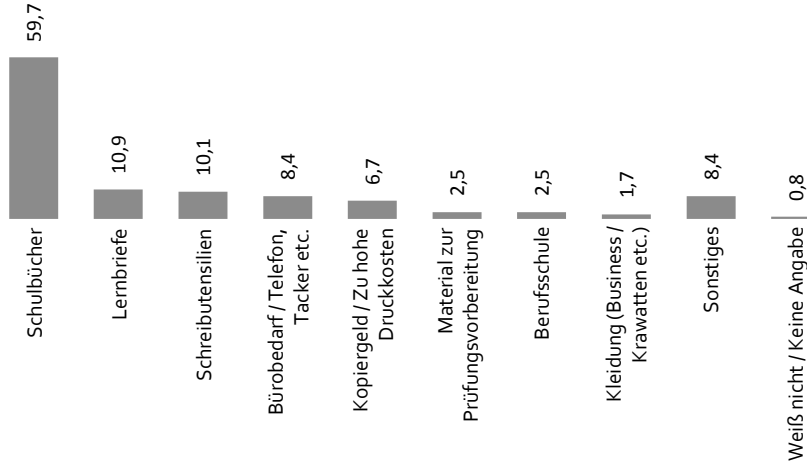
**F10:** Mir werden am Arbeitsplatz alle zu meiner betrieblichen Ausbildung notwendigen Arbeitsmittel kostenlos zur Verfügung gestellt:



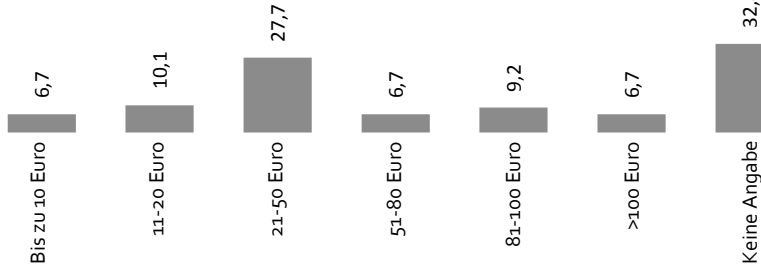
Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Kostenlose Bereitstellung benötigter Arbeitsmittel

### Arbeitsmittel



### Kosten pro Ausbildungsjahr



**F10:** Mir werden am Arbeitsplatz alle zu meiner betrieblichen Ausbildung notwendigen Arbeitsmittel kostenlos zur Verfügung gestellt:

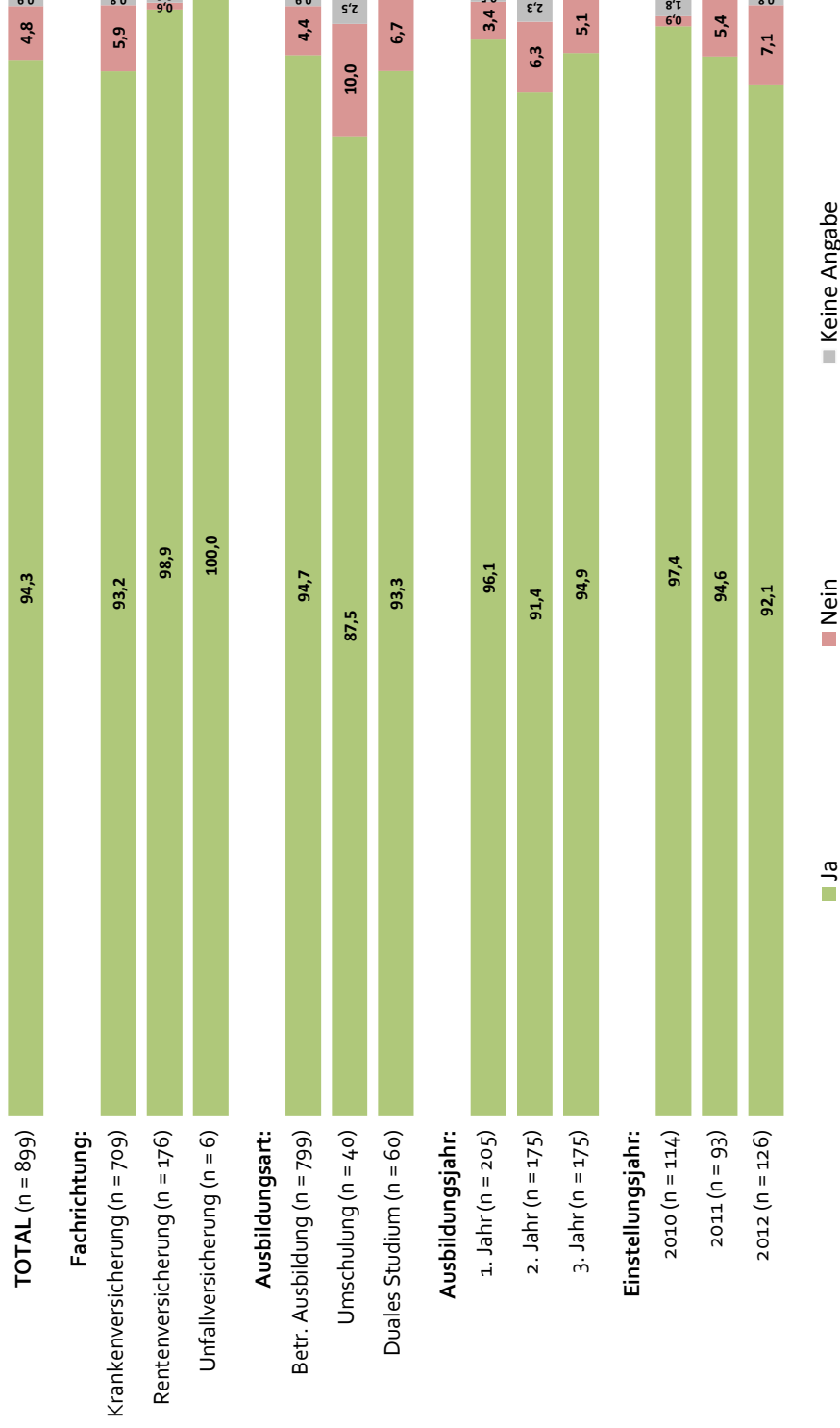
- wenn nein, welche nicht?:
- wenn nein, wie hoch sind Ihre Kosten pro Ausbildungsjahr?

**Basis:** nur falls „Nein“ in F10: n = 119, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Erhalt des Ausbildungsplans zu Beginn der Ausbildung

### F11: Meinen

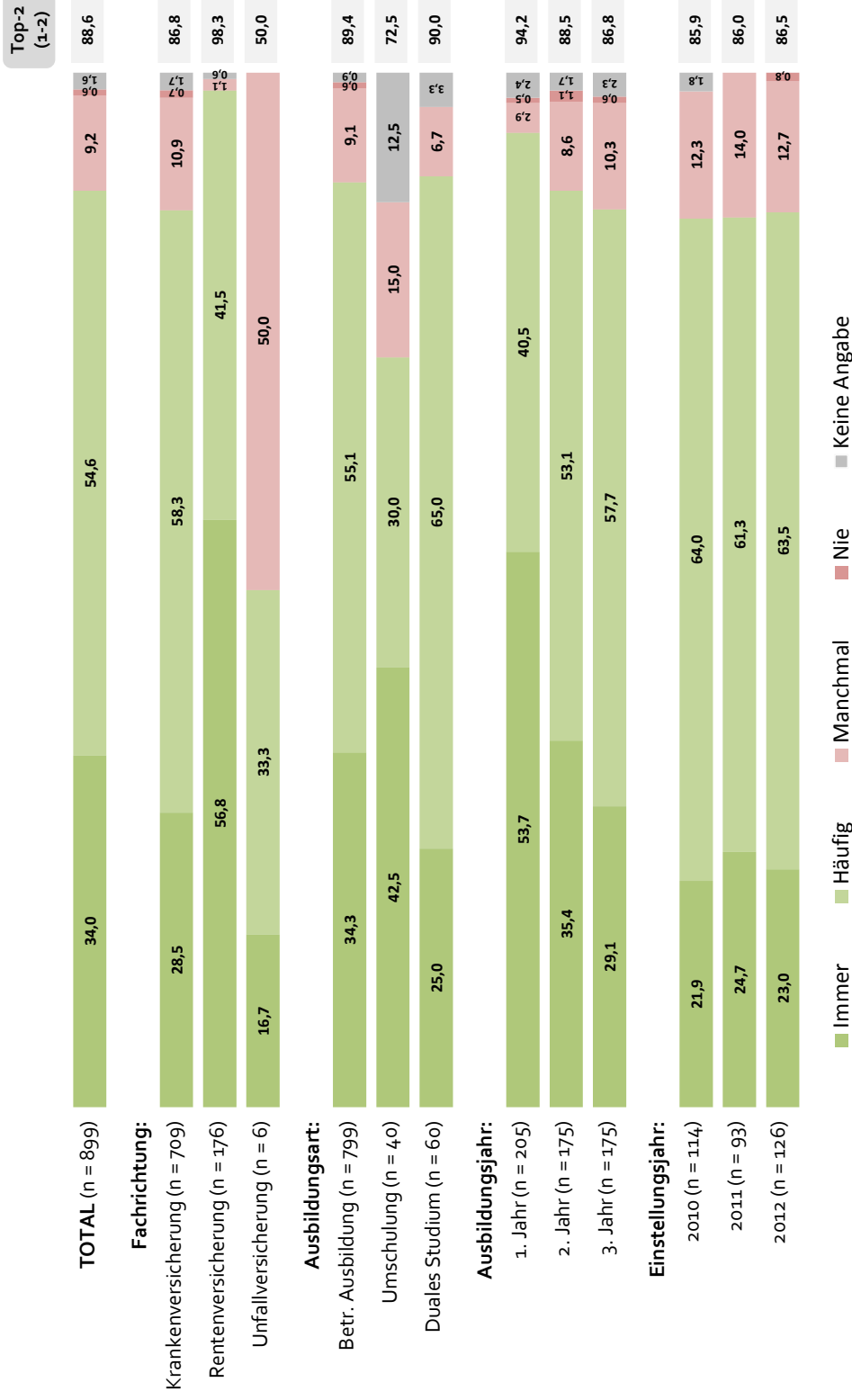
Ausbildungsplan (sachlich-zeitliche Gliederung der Ausbildungsinhalte) habe ich zu Beginn meiner Ausbildung erhalten:



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Einhaltung des Ausbildungsplans

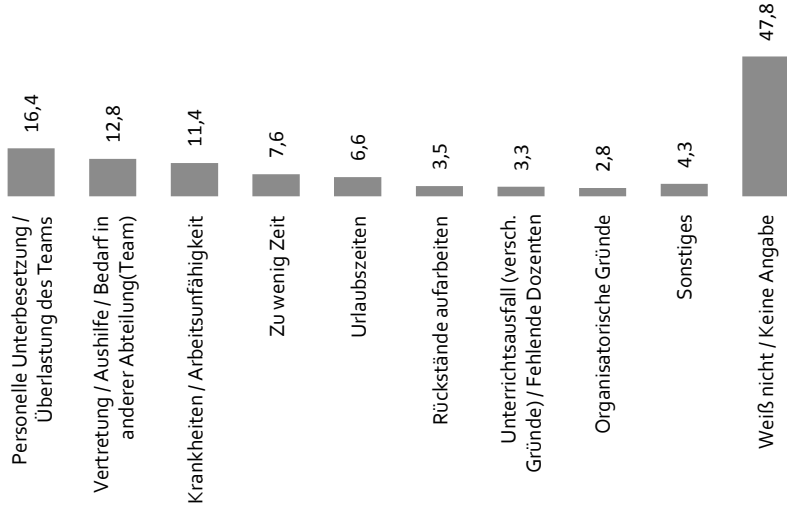
**F12:** Mein Ausbildungsplan wird sowohl inhaltlich, als auch zeitlich eingehalten:



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Einhaltung des Ausbildungsplans – Top-10 Nennungen

### Gründe

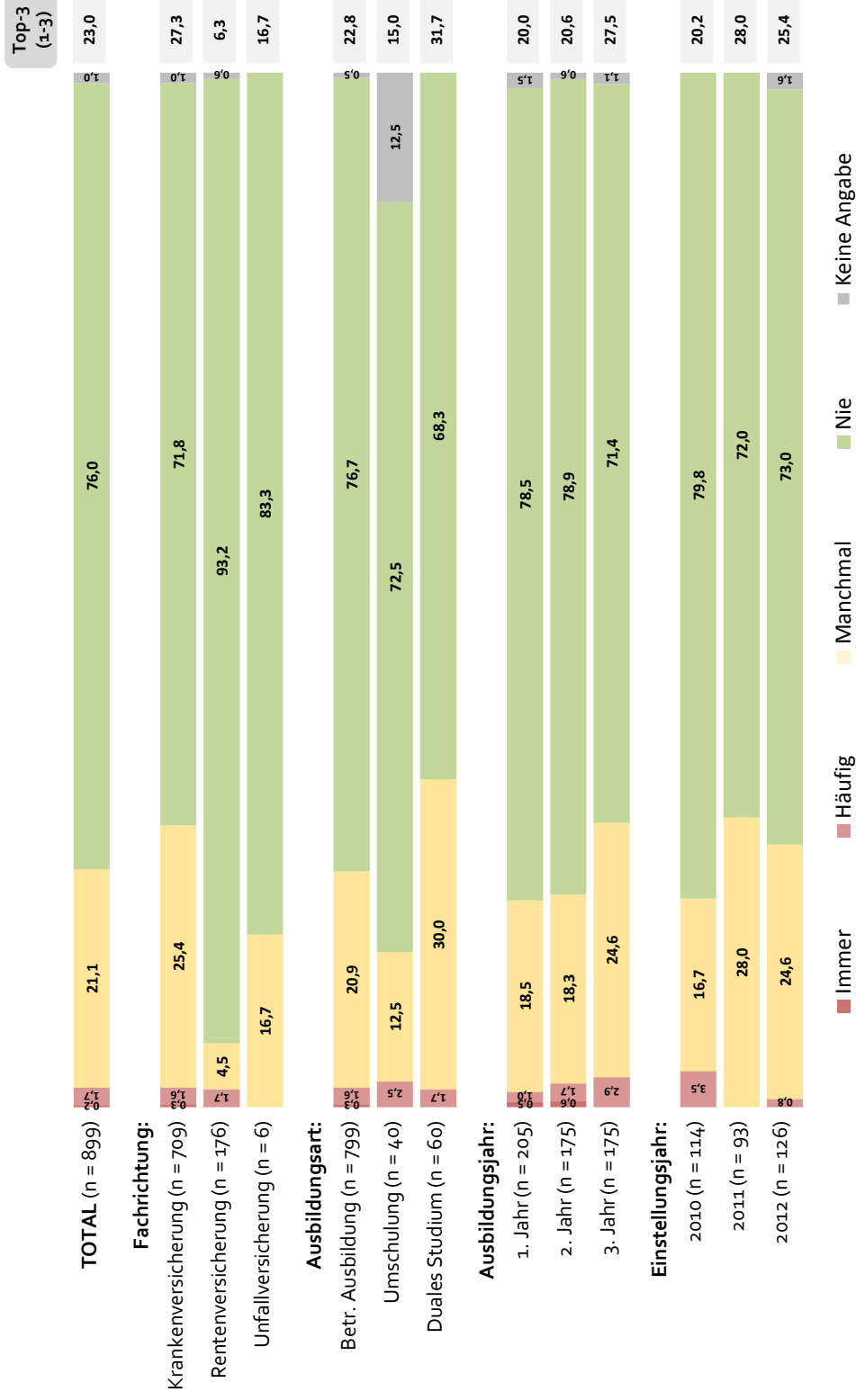


**F12:** Mein Ausbildungsplan wird sowohl inhaltlich, als auch zeitlich eingehalten:  
- Gründe für mögliche Abweichungen?

**Basis:** nur falls „Nie“, „Manchmal“, „Häufig“ in F12, n = 579, offene Eingabe, Top-10 Nennungen, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Ausbildungsfremde Tätigkeiten

**F13:** Ich muss Tätigkeiten verrichten, die eindeutig nicht zu meiner Ausbildung gehören:

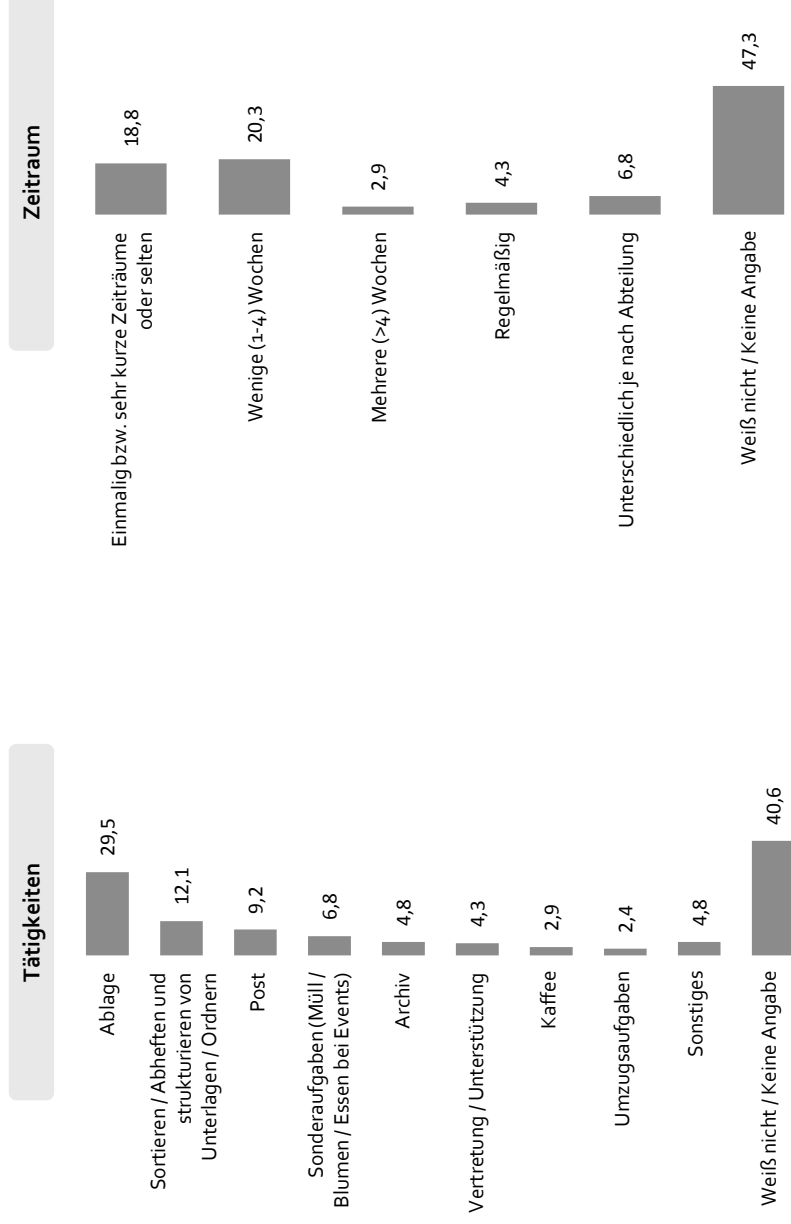


Basis: alle Befragten; n = 899, gestützt, in %



## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Ausbildungsfremde Tätigkeiten – Top-10 Nennungen

**F13:** Ich muss Tätigkeiten verrichten, die eindeutig nicht zu meiner Ausbildung - *Wenn ja, welche?*  
 - *Wenn ja über welchen Zeitraum?*



**Basis:** nur falls „immer“, „häufig“, „Manchmal“ in F13: n = 207, Top-10 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Durchführung von Unterweisungen

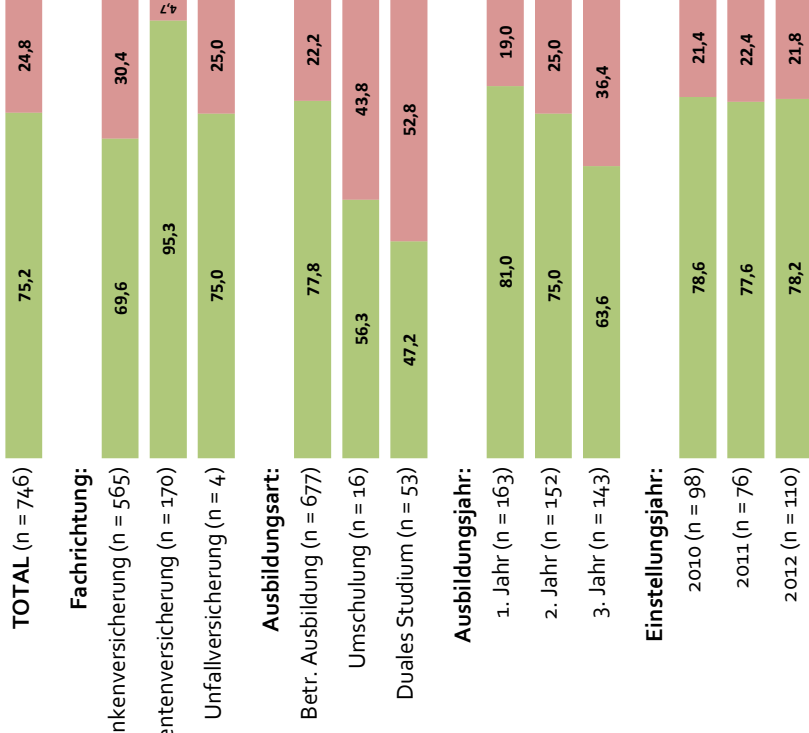
**F14:** In meiner Ausbildungsstätte finden Unterweisungen statt:



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

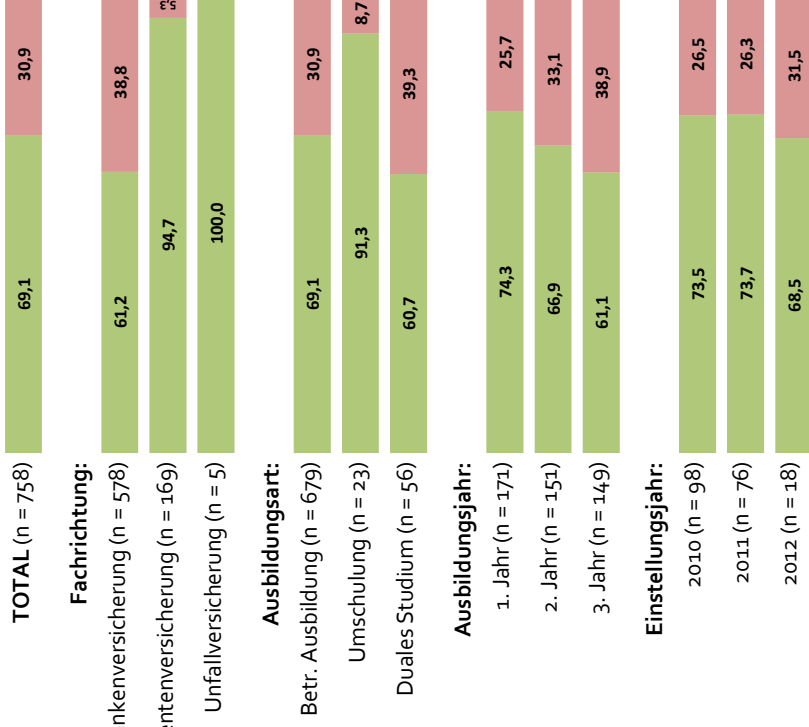
## C. Hauptbefragung: Ausbildungsmittel/-inhalte: Durchführung von Unterweisungen

a) Als fachpraktische Unterweisung am Arbeitsplatz



■ Regelmäßig ■ Unregelmäßig

b) Als theoretischer Unterricht mit praktischen Fallbeispielen



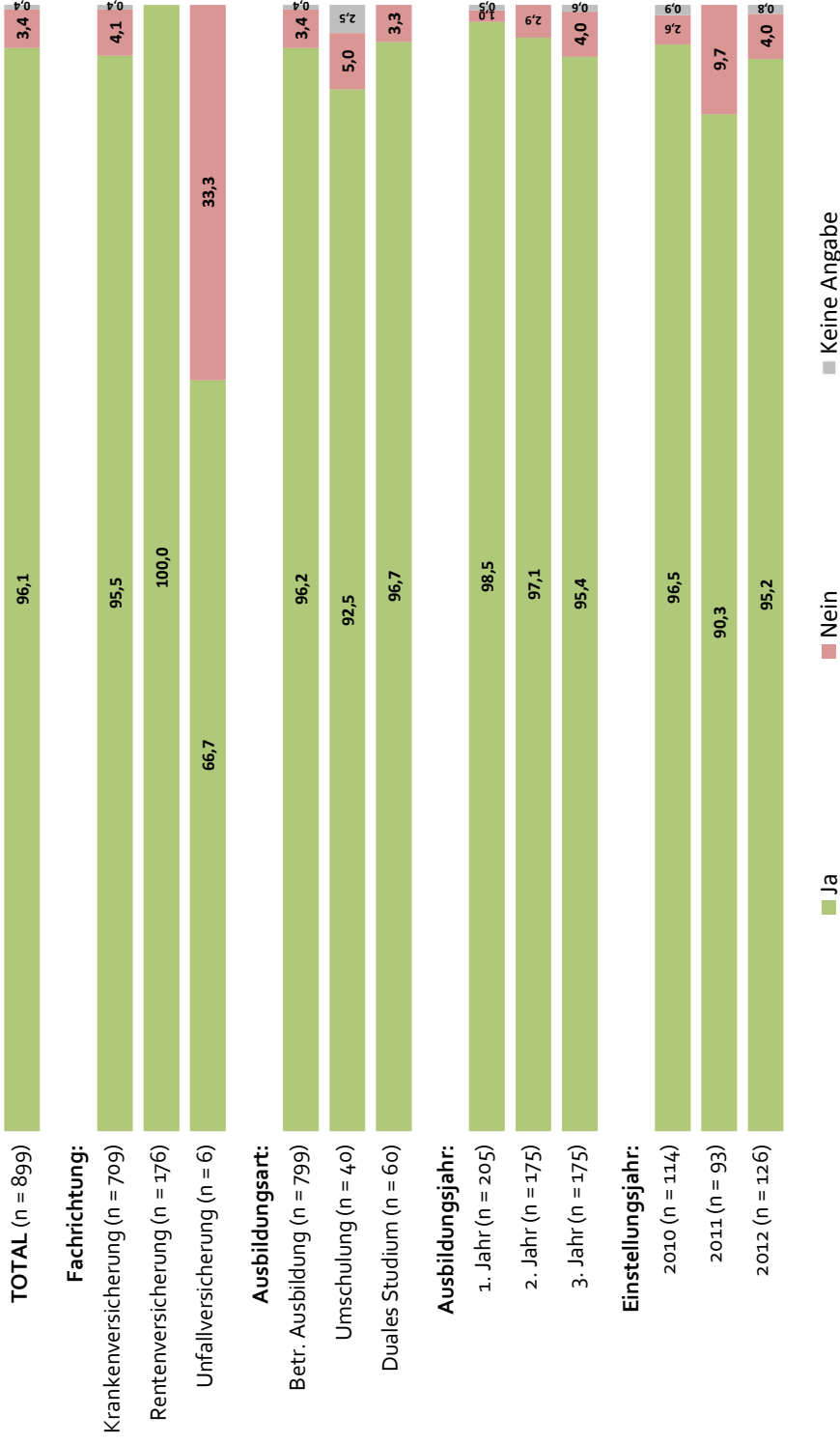
■ Regelmäßig ■ Unregelmäßig

**F14a/b:** In meiner Ausbildungsstätte finden Unterweisungen statt:

Basis: nur falls „Ja“ in F14; n = 777, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Innerbetriebliche Überprüfung der Ausbildung/Beurteilungen: Prüfung von Kenntnis und Leistung

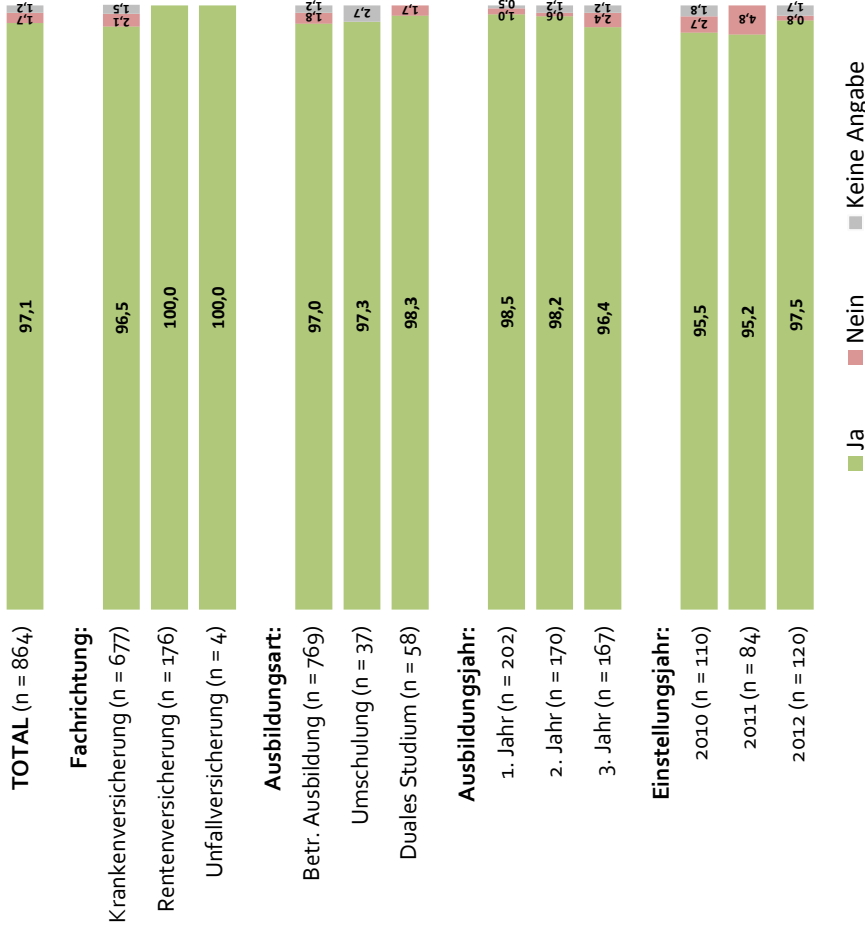
**F15:** Meine Kenntnisse und Leistungen hinsichtlich meiner Ausbildung werden regelmäßig überprüft:



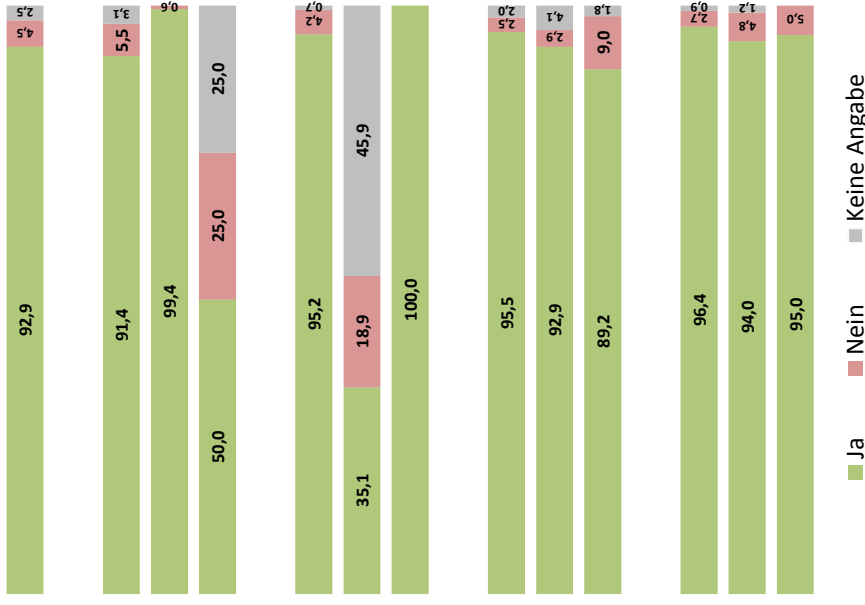
Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Innerbetriebliche Überprüfung der Ausbildung/Beurteilungen: Prüfung von Kenntnis und Leistung

a) Durch innerbetriebliche Auswertung der in den Bildungseinrichtungen geschriebenen Klausuren:



b) Durch regelmäßige Beurteilungen nach jedem Ausbildungsabschnitt im Ausbildungsbetrieb:



Basis: nur falls „Ja“ in F15; n = 864, gestützt, in %

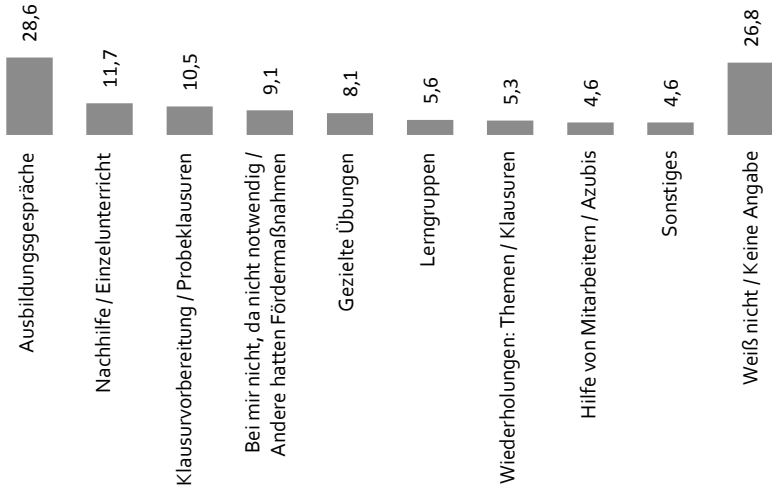
## C. Hauptbefragung: Innerbetriebliche Überprüfung der Ausbildung/Beurteilungen: Angebot von Fördermaßnahmen

**F16:** Werden bei Nichterreichen von Lernzielen oder nicht ausreichenden Leistungen Fördermaßnahmen (z.B. Ausbildungsgespräche, gezielte Übungen, etc.) angeboten?



Basis: alle Befragten; n = 899, gestützt, in %

Fördermaßnahmen

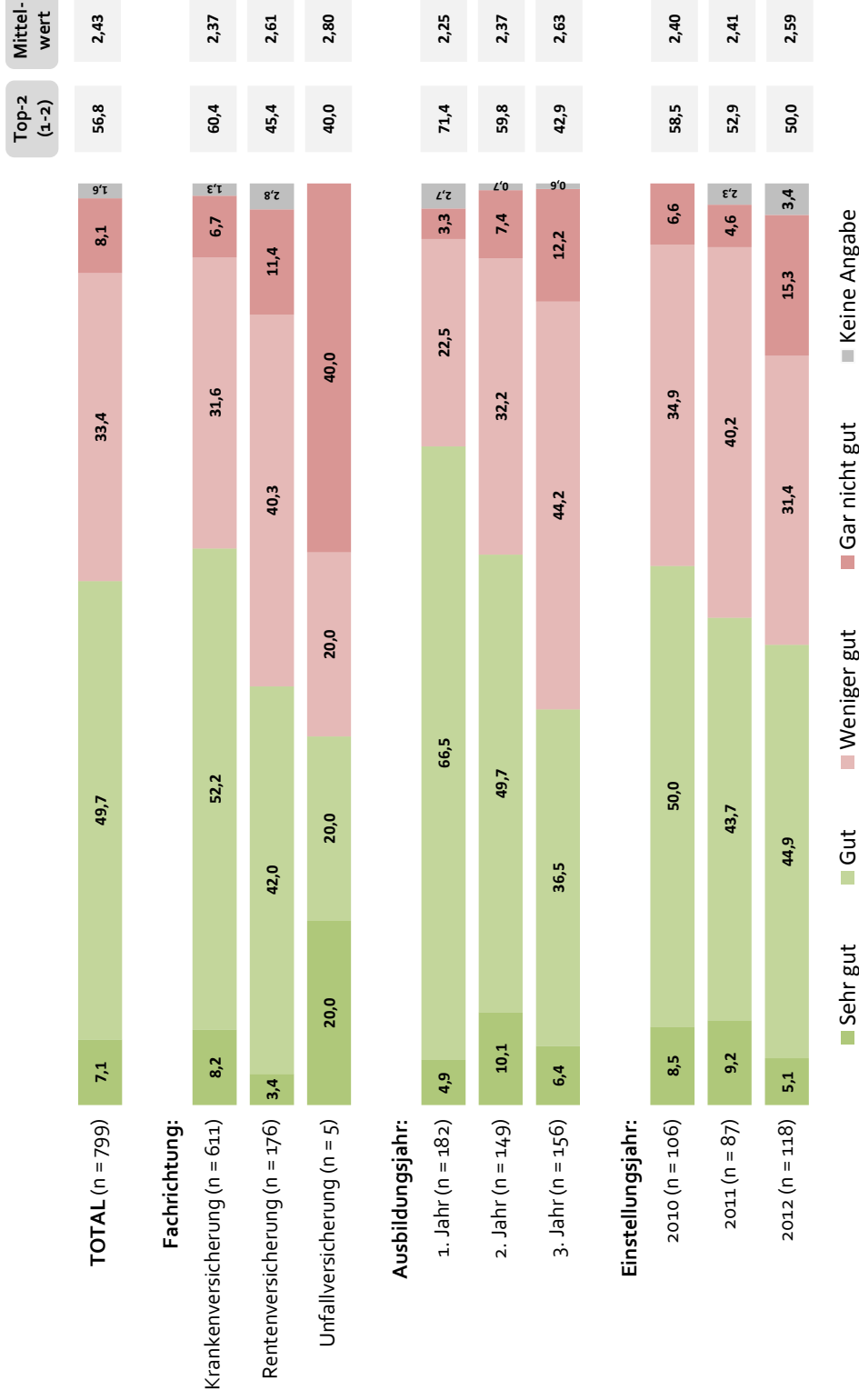


**F16:** Werden bei Nichterreichen von Lernzielen oder nicht ausreichenden Leistungen Fördermaßnahmen (z.B. Ausbildungsgespräche, gezielte Übungen, etc.) angeboten?  
 - Wenn ja, welche Fördermaßnahmen wurden konkret durchgeführt?

**Basis:** nur falls „Ja“ in F16: n = 626, Top-10 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Fachliche Qualität des Berufsschulunterrichts

F17: Die fachliche Qualität meines Berufsschulunterrichts finde ich:



Basis: betriebliche Auszubildende:  
n = 799, gestützt, in %



## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - Übersicht

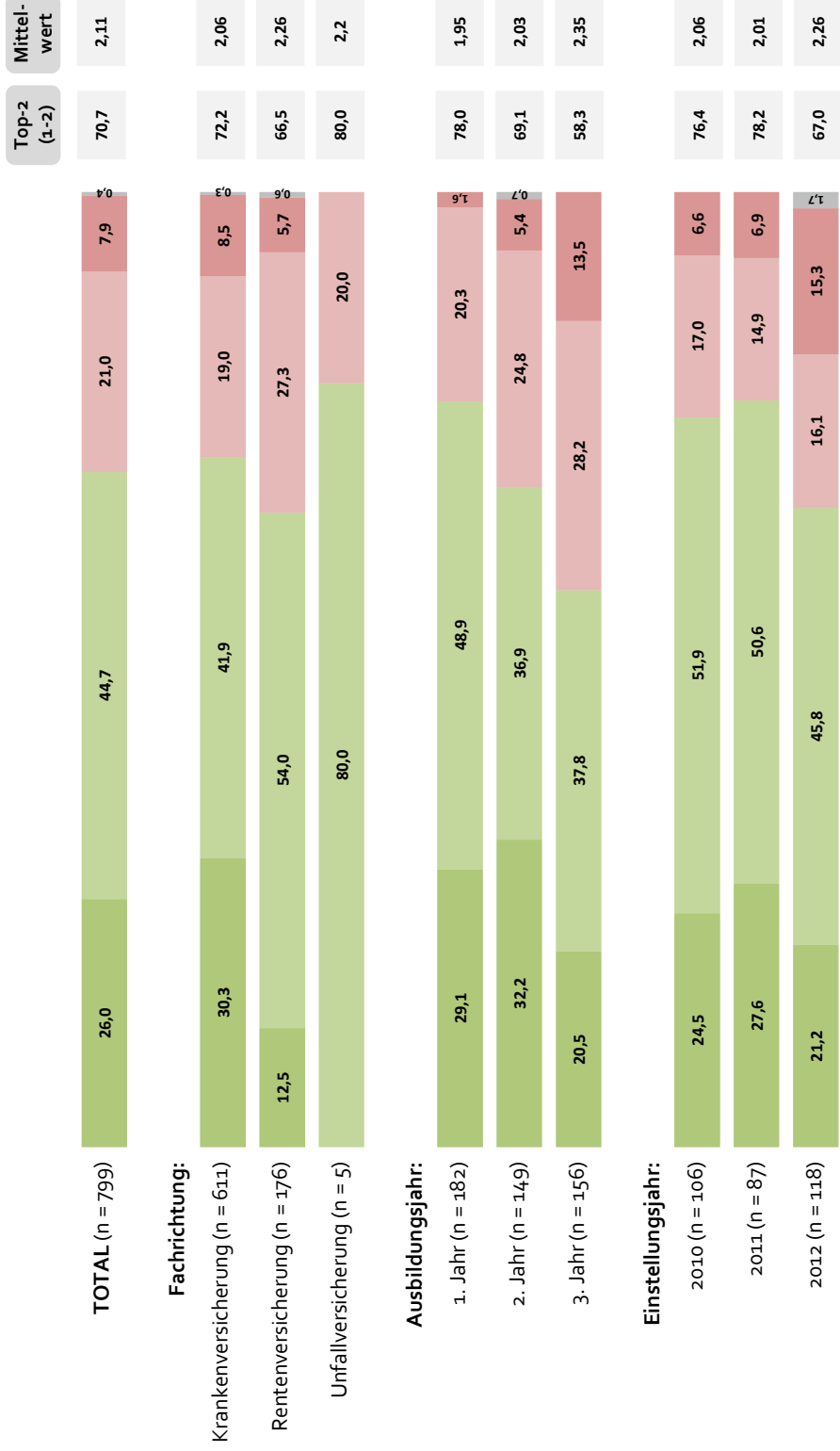
**F18:** Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht?



Basis: betriebliche Auszubildende:  
 n = 799, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - Wirtschaftslehre

**F18a:** Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht? (Wirtschaftslehre)



Basis: betriebliche Auszubildende:  
n = 799, gestützt, in %

■ Sehr zufrieden ■ Zufrieden ■ Weniger zufrieden ■ Gar nicht zufrieden ■ Keine Angabe

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - Wirtschaftsschule - Top-7 Nennungen

**(Sehr) zufrieden (n = 565)**

Kompetente /  
gute Lehrkraft 10,1

Lehrstoffverständlich /  
gut übermittelt 9,0

Gute Vorbereitung auf Prüfungen 5,1

Guter / strukturierter Unterricht 3,9

Interessante Lehrthematik 2,1

Kein Bezug zum Beruf /  
Keine praxisorientierten Inhalte 1,8

Weiß nicht / Keine Angabe 66,5

„Sehr guter Lehrer,  
sehr gute Struktur im  
Unterricht“

„Nach dem Plan für  
Zwischen- und  
Abschlussprüfung  
gearbeitet wird“

**(sehr) unzufrieden (n = 231)**

Schlechte Vorbereitung auf Prüfungen 15,6

Inkompetente / unmotivierte /  
schlechte Lehrkraft 13,4

Kein Bezug zum Beruf /  
Keine praxisorientierten Inhalte 11,3

Lehrstoff unverständlich /  
schlecht übermittelt / schwer 6,9

Straffer Lehrplan / Zu schnell 6,5

Themen lückenhaft /  
oberflächlich bearbeitet 4,8

Weiß nicht / Keine Angabe 25,1

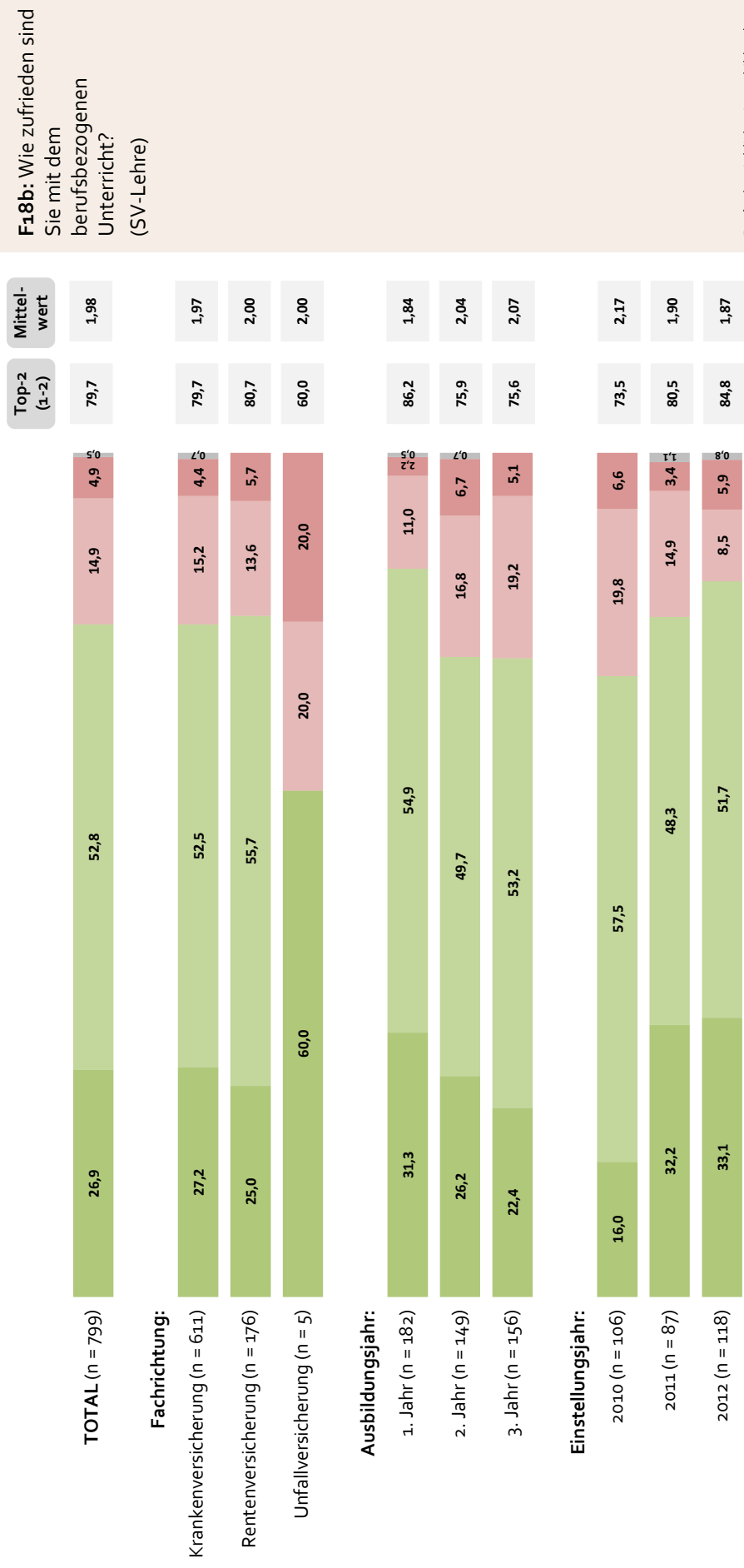
„Lehrer kann nicht  
gut erklären, nimmt  
Musterlösung als  
Begründung“

„Nicht prüfungs-  
relevanter Unterricht;  
Unterlagen waren für  
Zwischenprüfung nicht  
zu gebrauchen“

**F18a:** Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht? (Wirtschaftslehre) - weil,

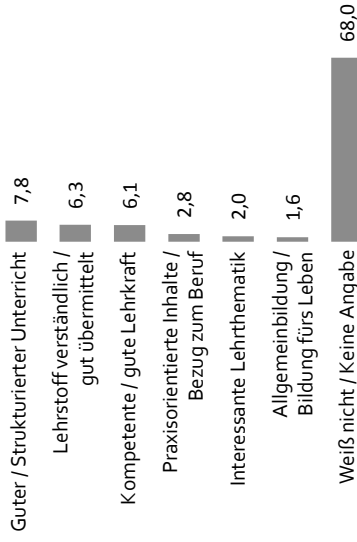
**Basis:** betriebliche Auszubildende: n = 799, Top-7 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - SV-Lehre



## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - SV-Lehre - Top-7 Nennungen

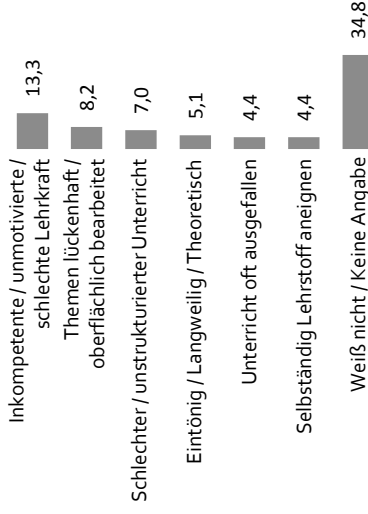
**(Sehr) zufrieden (n = 637)**



„Toller Lehrer, guter Unterricht, bringt mich tatsächlich weiter und ist nützlich für die Ausbildung“

„Realitätsnah, übersichtliche Broschüren zum Privatgebrauch“

**(sehr) unzufrieden (n = 158)**



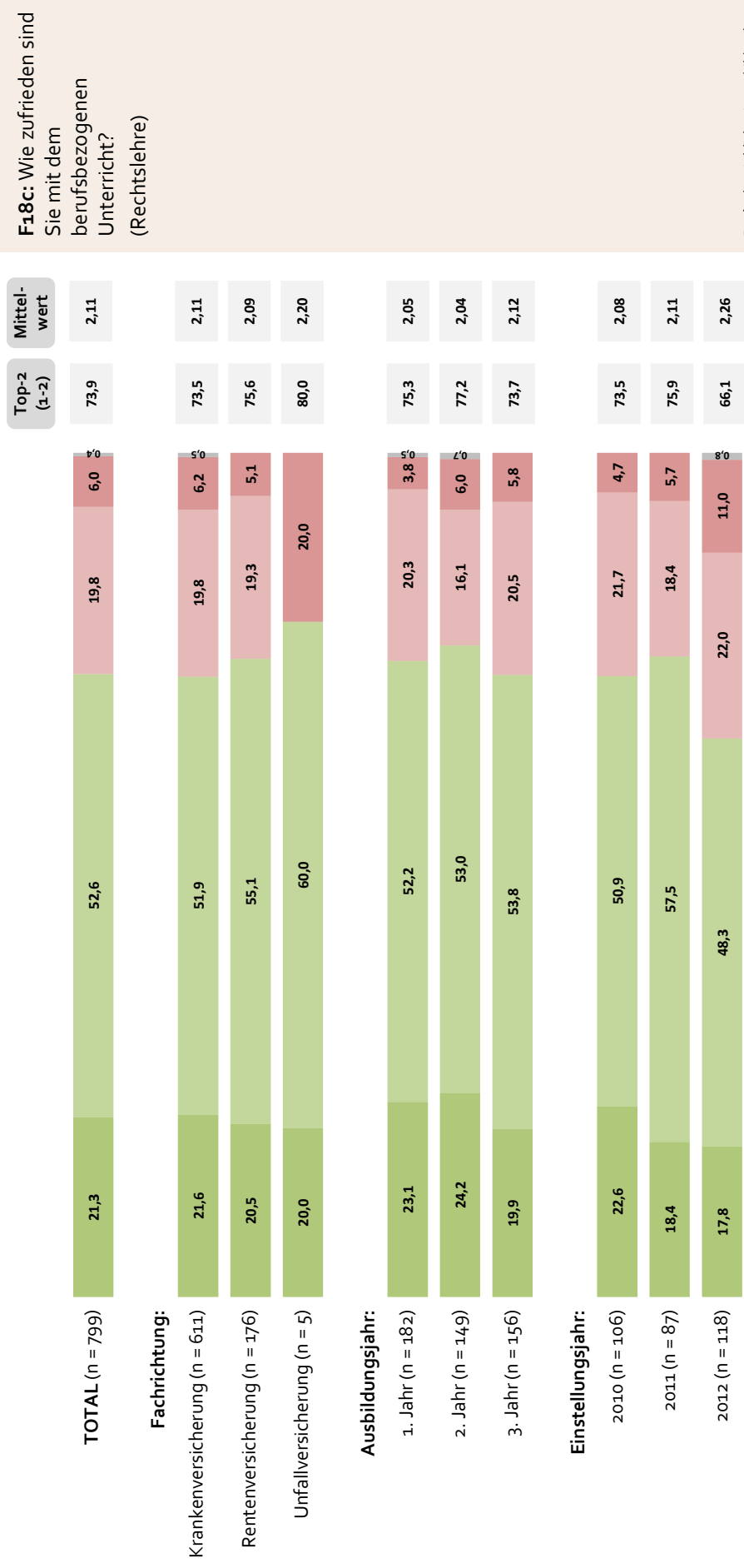
„Der Unterricht oberflächlich ist und nach der ZP sich keine Mühe gegeben wird“

„Der Unterrichtsstoff durch Referate der Schüler übermittelt wird. Lehrer ist sehr unstrukturiert, unmotiviert und unvorbereitet“

**F18b:** Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht? (SV-Lehre) - weil,

**Basis:** betriebliche Auszubildende: n = 799, Top-7 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - Rechtslehre



Basis: betriebliche Auszubildende:  
 n = 799, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - Rechtslehre - Top-7 Nennungen

**(Sehr) zufrieden (n = 590)**

Guter / Strukturierter Unterricht **9,0**

Lehrstoff verständlich / gut übermittelt **8,5**

Kompetente / gute Lehrkraft **3,2**

Interessante Lehrthematik **3,1**

Allgemeinbildung / Bildung fürs Leben **2,4**

Gute Vorbereitung auf Prüfungen **2,2**

Weiß nicht / Keine Angabe **69,0**

„Das Wissen aus dem Unterricht total hilfreich im Alltag & Berufsleben ist (BGB)“

„Sich ein roter Faden durch die 3 Jahre Unterricht gezogen hat und man den Stoff so gut aufnehmen konnte“

**(sehr) unzufrieden (n = 206)**

Inkompetente / unmotivierte / schlechte Lehrkraft **16,0**

Unterricht oft ausgefallen **8,3**

Lehrstoff unverständlich / schlecht übermittelt / schwer **6,8**

Kein Bezug zum Beruf / Keine praxisorientierten Inhalte **6,3**

Schlechter / unstrukturierter Unterricht **4,9**

Eintönig / Langweilig / Theoretisch **2,9**

Weiß nicht / Keine Angabe **42,7**

„Zusammenhänge nicht erklärt; lediglich Lösungsbuch“

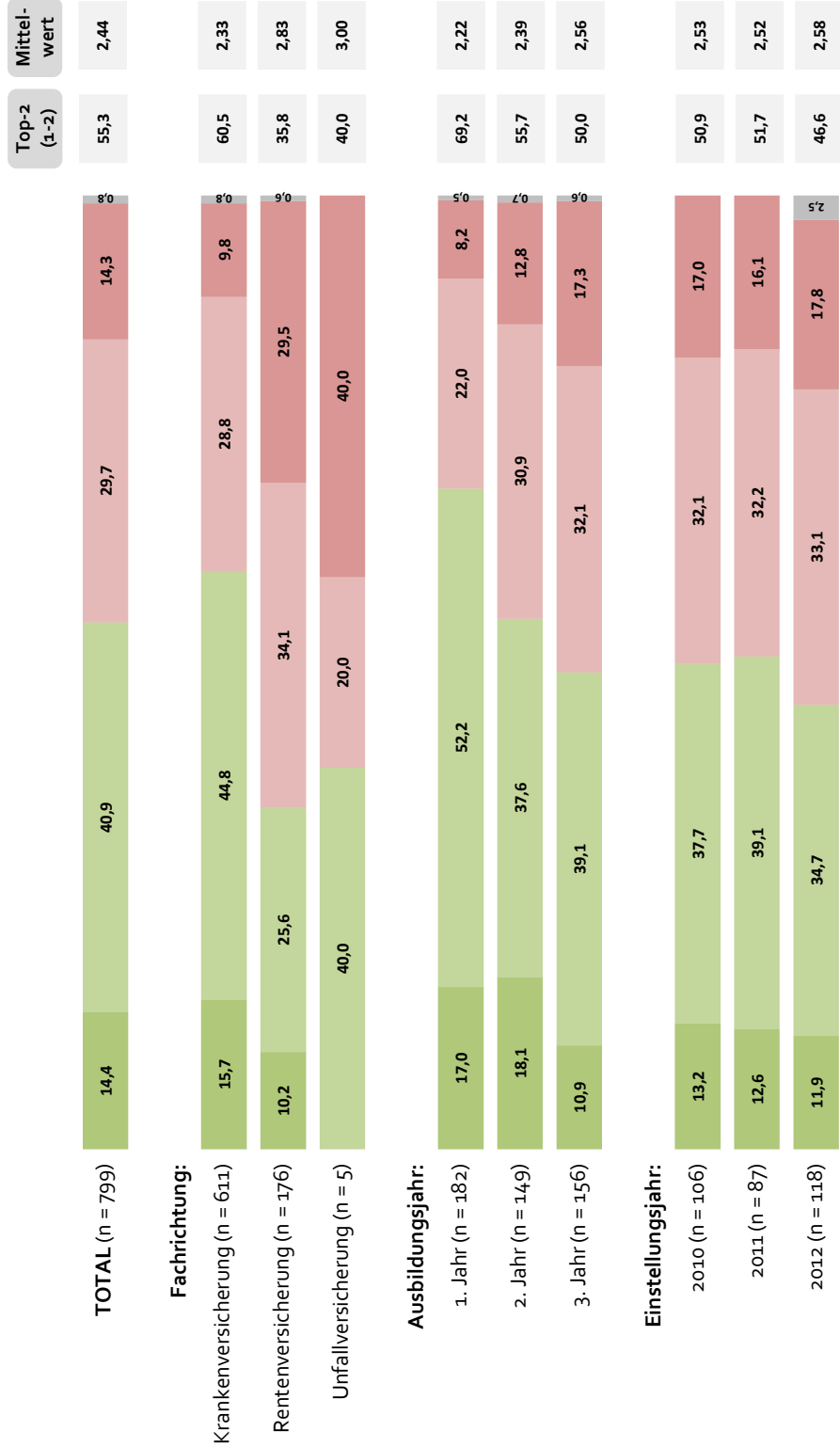
„Lehrkraft vermittelte wichtige Themen nur schwammig; zeigte kein Interesse an Azubis“

**F18c:** Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht? (Rechtslehre) - weil,

**Basis:** betriebliche Auszubildende: n = 799, Top-7 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - Rechnungswesen

**F18d:** Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht? (Rechnungswesen)



Basis: betriebliche Auszubildende:  
n = 799, gestützt, in %

■ Sehr zufrieden ■ Zufrieden ■ Weniger zufrieden ■ Gar nicht zufrieden ■ Keine Angabe



## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit berufsbezogenem Unterricht - Top-7 Nennungen

**(Sehr) zufrieden (n = 442)**

Lehrstoff verständlich / gut übermittelt 9,3

Kompetente / gute Lehrkraft 4,8

Guter / Strukturierter Unterricht 3,6

Interessante Lehrthematik 1,4

Gute Vorbereitung auf Prüfungen 1,1

Lehrstoff unverständlich / schlecht übermittelt / schwer 0,9

Weiß nicht / Keine Angabe 74,9

„Der Stoff gut vermittelt wird und er mir Spaß macht“

„99% der erforderlichen Inhalte wurden besprochen und verständlich vermittelt, allerdings teilweise zu schnell besprochen“

**(sehr) unzufrieden (n = 351)**

Inkompetente / unmotivierte / schlechte Lehrkraft 19,7

Kein Bezug zum Beruf / Keine praxisorientierten Inhalte 13,4

Lehrstoff unverständlich / schlecht übermittelt / schwer 8,8

Schlechter / unstrukturierter Unterricht 6,3

Unterricht oft ausgefallen 4,6

Selbständig Lehrstoff aneignen 3,7

Weiß nicht / Keine Angabe 33,6

„Der Unterricht zu 90% aus Abschreiben von Grafiken und Texten aus den Büchern besteht“

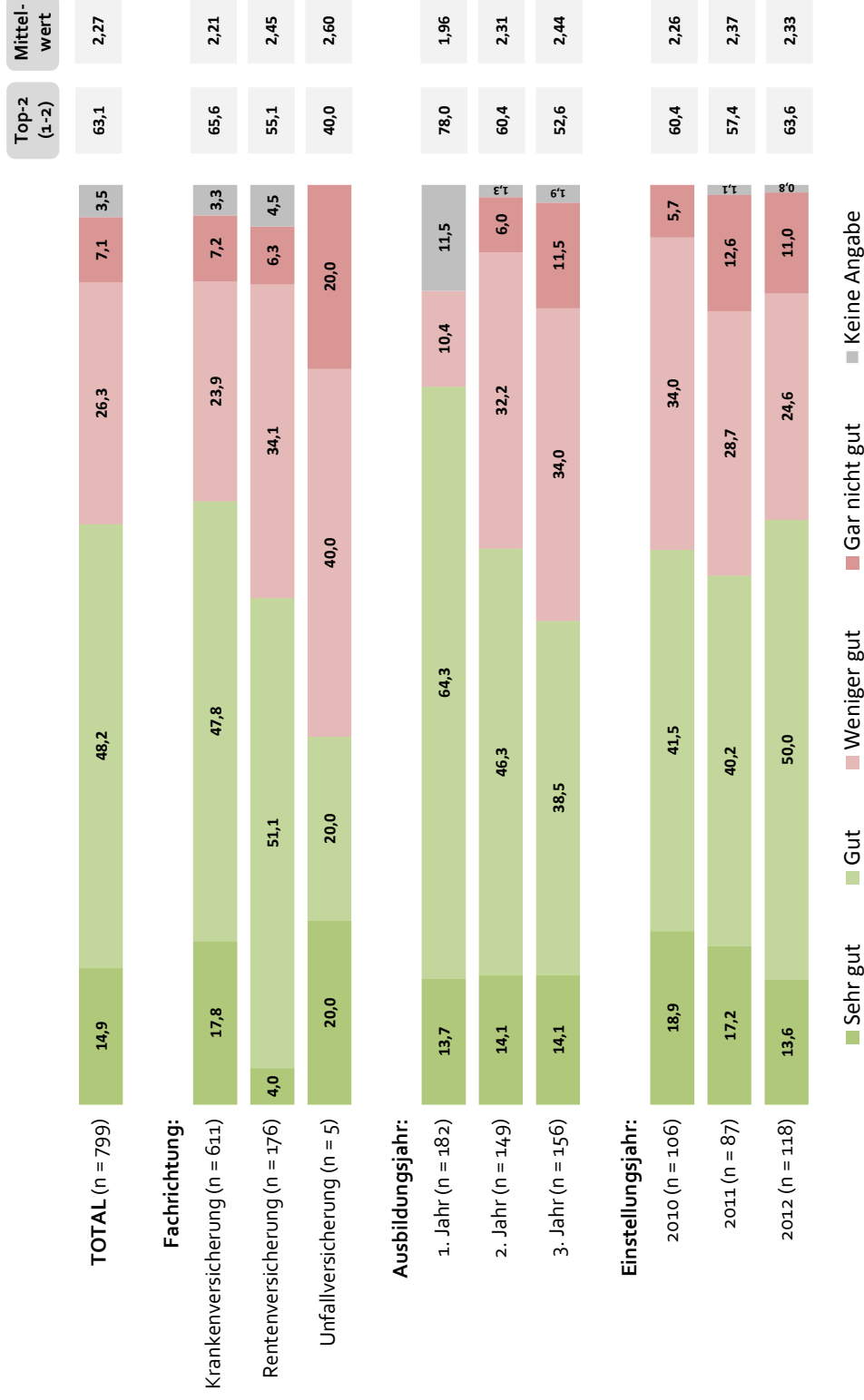
„Unser Lehrer mehr private Dinge erzählt hat als Unterricht gemacht hat“

**F18d:** Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht? (Rechnungswesen) - weil,

**Basis:** betriebliche Auszubildende: n = 799, Top-7 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Vorbereitung auf den Wirtschafts- und Sozialkundeteil der Prüfungen

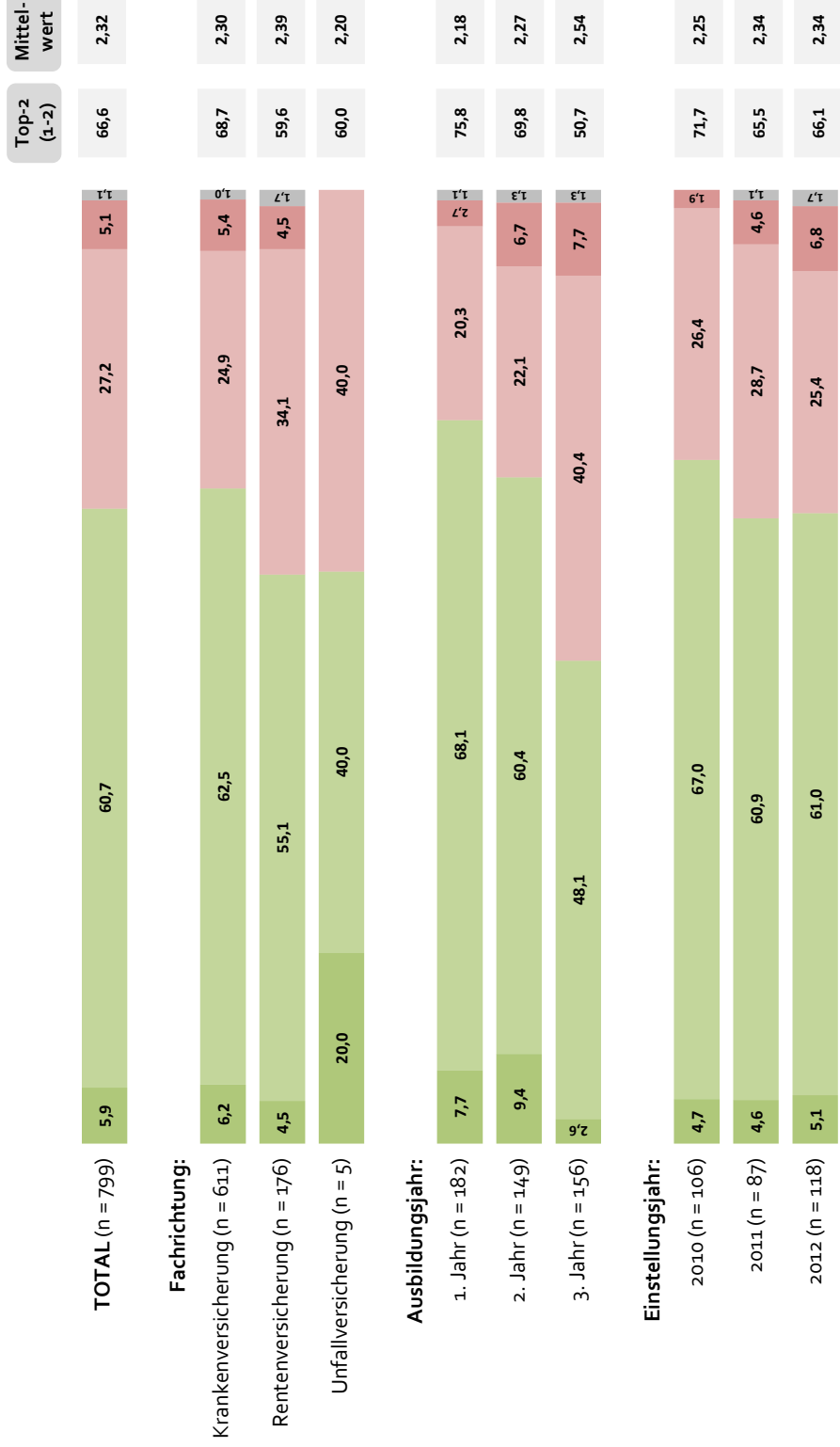
**F19:** Die Vorbereitung der Berufsschule auf den Wirtschafts- und Sozialkundeteil der Zwischen- und Abschlussprüfung finde ich:



Basis: betriebliche Auszubildende:  
n = 799, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Zufriedenheit mit den übrigen berufsübergreifenden Fächern

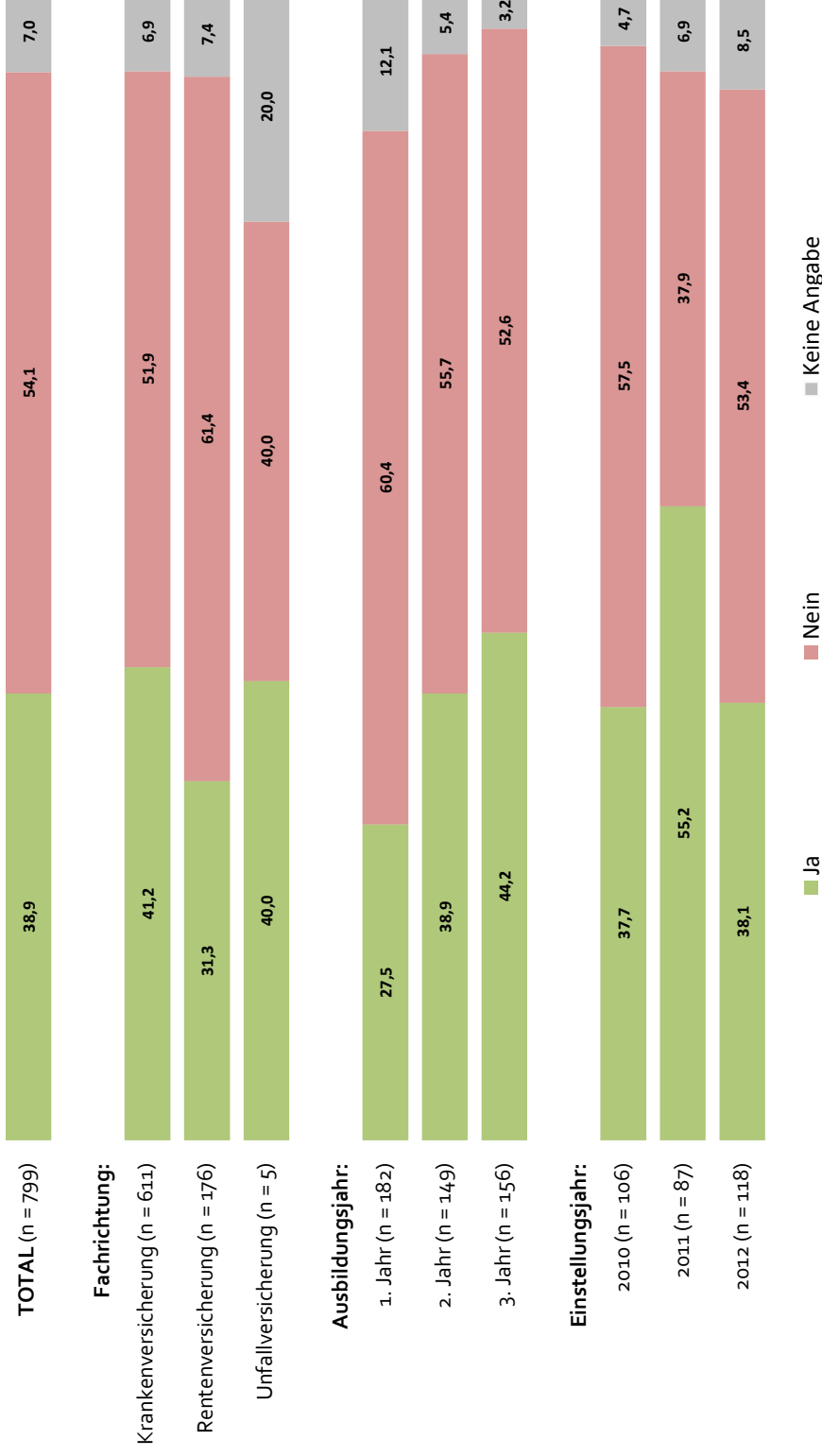
**F20:** Wie zufrieden sind Sie mit dem Unterricht in den übrigen berufsübergreifenden Fächern ?



Basis: betriebliche Auszubildende:  
n = 799, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Über den Differenzierungsbereich hinausgehende Angebote

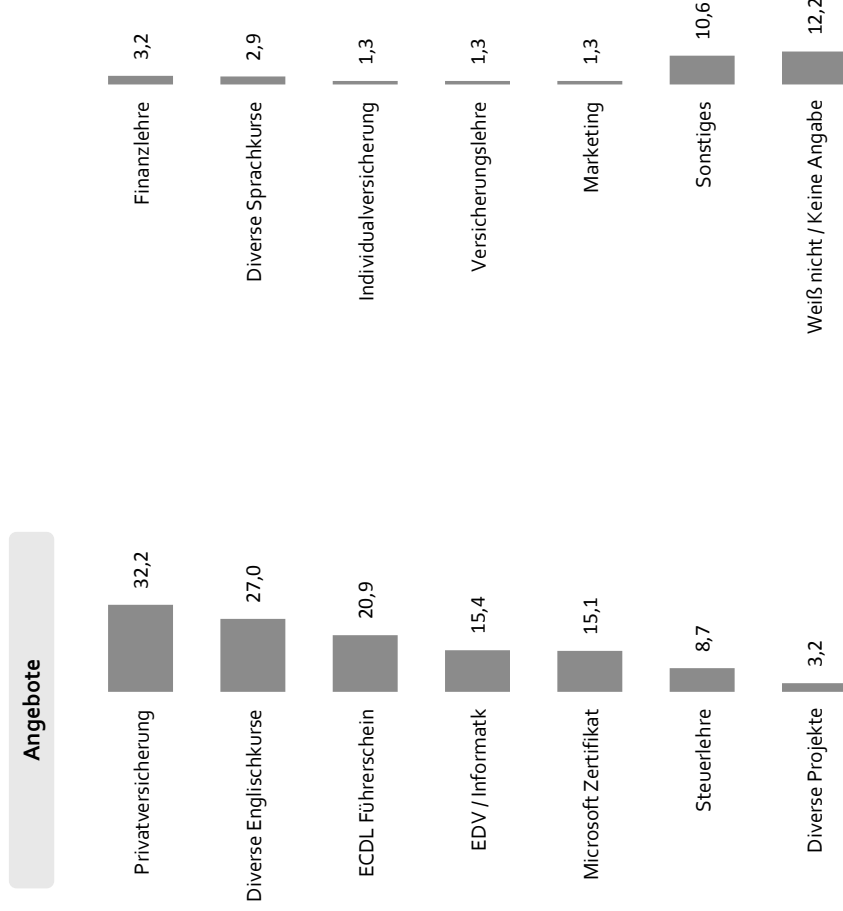
**Fz1:** Gibt es an Ihrer Schule im Differenzierungsbereich darüber hinausgehende Angebote, wie z.B. Projekte, Praktika, Microsoft-Zertifikate, ECDL-Führerschein, Fremdsprachen wie z.B. Wirtschaftsentglish, Kurse in Marketing, Privatsicherung oder Steuern?



Basis: betriebliche Auszubildende:  
n = 799, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Über den Differenzierungsbereich hinausgehende Angebote

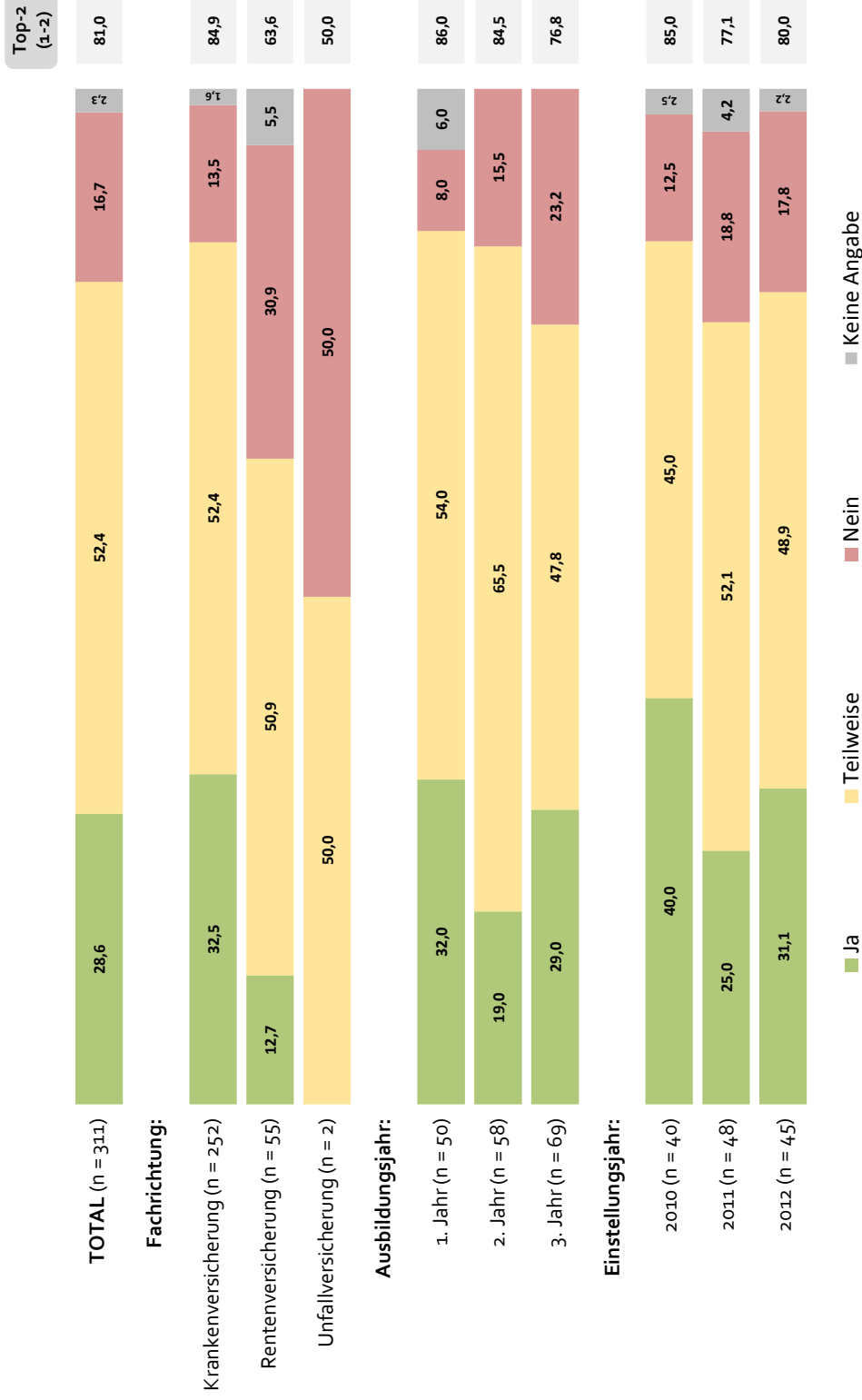
**Fz1:** Gibt es an Ihrer Schule im Differenzierungsbereich darüber hinausgehende Angebote, wie z.B. Projekte, Praktika, Microsoft-Zertifikate, ECDL-Führerschein, Fremdsprachen wie z.B. Wirtschaftspraxis, Kurse in Marketing, Privatsicherung oder Steuern?  
 - Wenn ja, welche?



**Basis:** nur falls „Ja“ in Fz1:  
 n = 311, offene Eingabe, in %  
 (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Sinnhaftigkeit der über den Differenzierungsbereich hinausgehenden Angebote

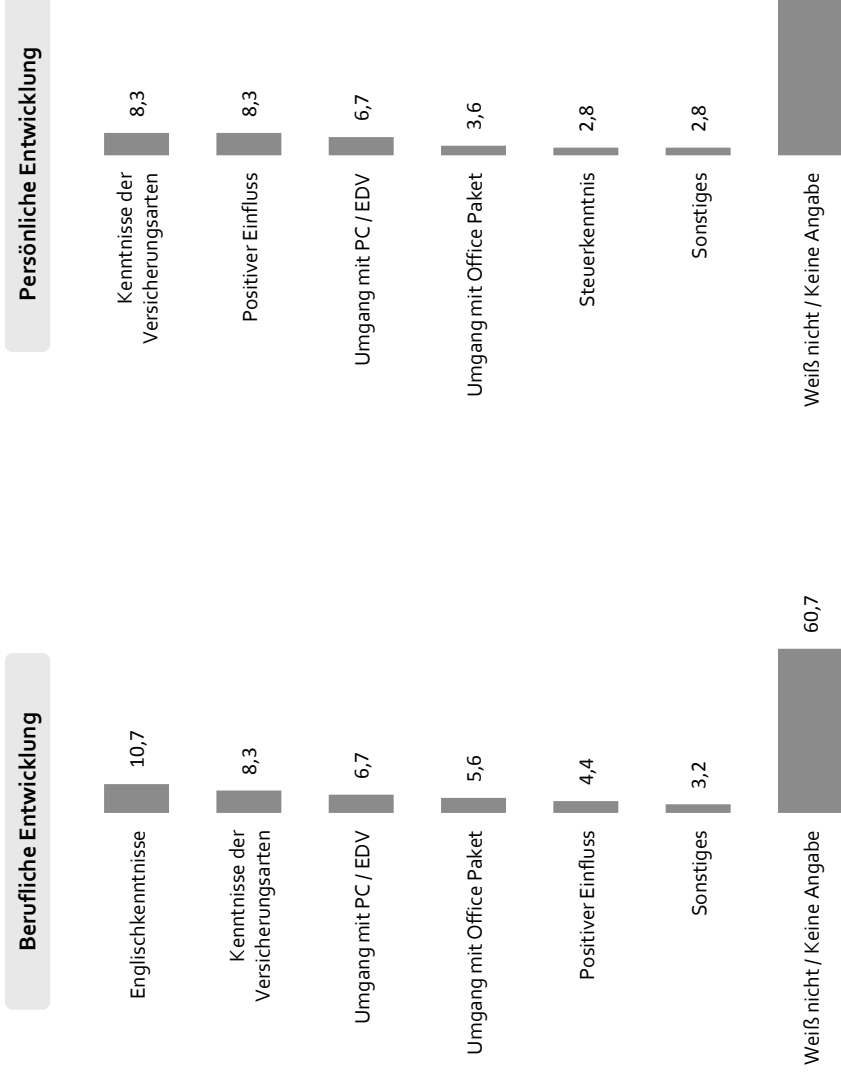
**F22:** Wenn ja, empfinden Sie diese Angebote als sinnvolle Ergänzung oder Bereicherung für Ihre persönliche und/oder berufliche Entwicklung?



Basis: nur falls „Ja“ in F21:  
n = 311, offene Eingabe, in %

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Sinnhaftigkeit der über den Differenzierungsbereich hinausgehenden Angebote - Top-7 Nennungen

**F22:** Wenn ja, empfinden Sie diese Angebote als sinnvolle Ergänzung oder Bereicherung für Ihre persönliche und/oder berufliche Entwicklung?  
 - Wenn ja, für meine berufliche Entwicklung  
 - Wenn ja, für meine persönliche Entwicklung (Privatleben)

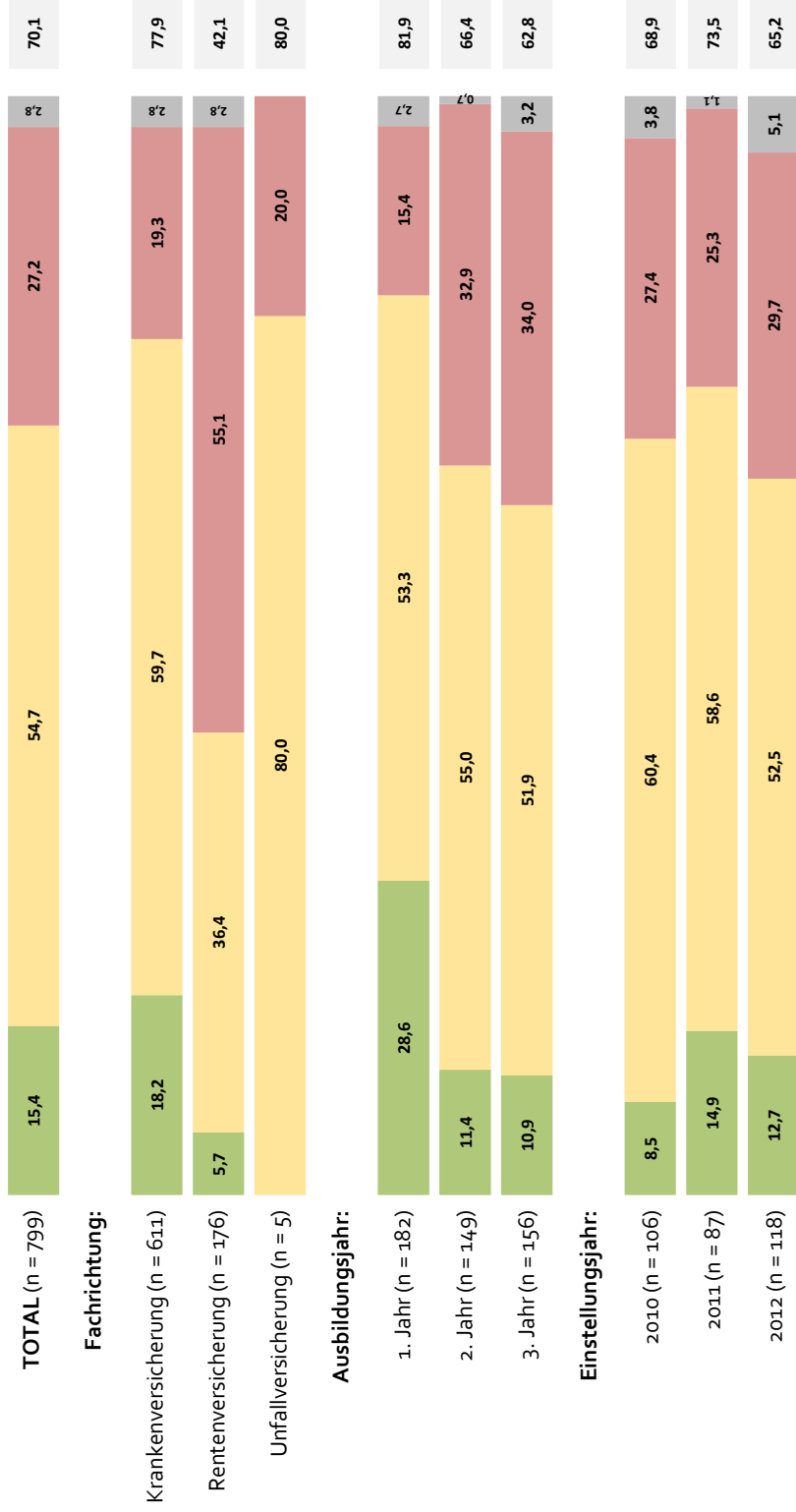


**Basis:** nur falls „Ja“/„Teilweise“ in F22:  
 n = 252, Top-7 Nennungen  
 offene Eingabe, in %  
 (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Bedeutung der Lerninhalte für berufliche Tätigkeit

Top-2  
(1-2)

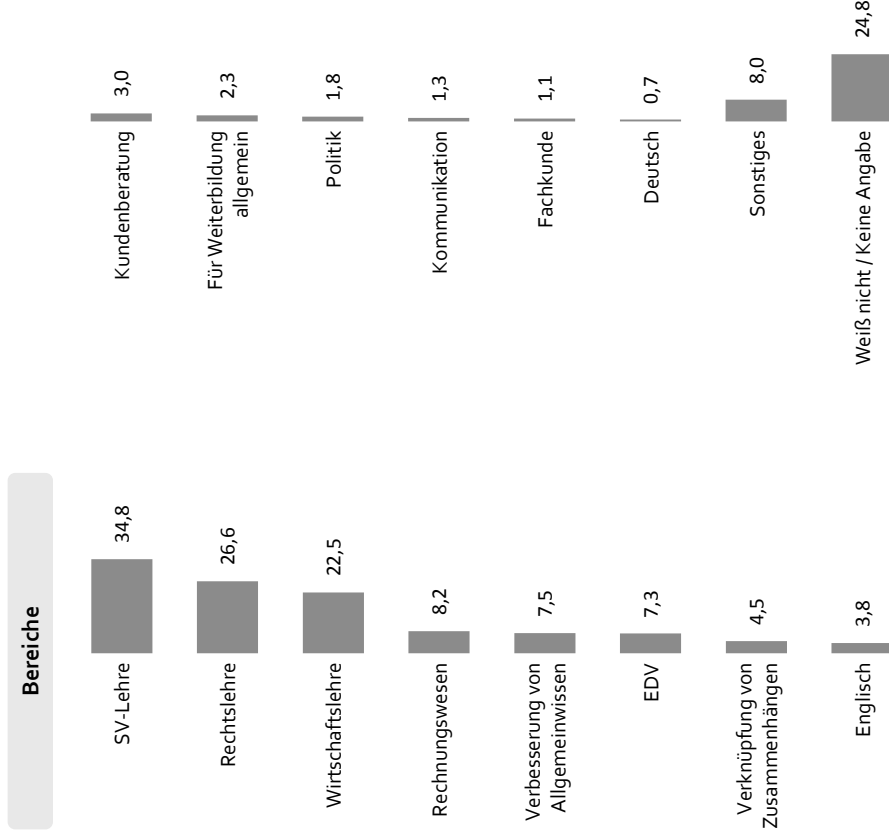
**F23:** Sind Sie der Auffassung, dass die Lerninhalte der Berufsschule für Ihre berufliche (auch spätere) Tätigkeit von Bedeutung sind bzw. sein können und eine sinnvolle Ergänzung zu Ihrer betrieblichen Ausbildung darstellen?



Basis: betriebliche Auszubildende:  
n = 799, gestützt, in %



## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Bedeutung der Lerninhalte für berufliche Tätigkeit

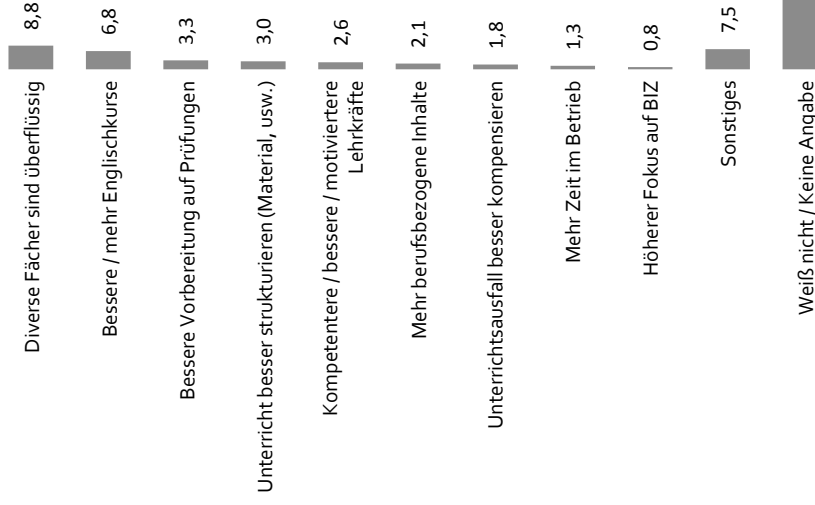


**F23:** Sind Sie der Auffassung, dass die Lerninhalte der Berufsschule für Ihre berufliche (auch spätere) Tätigkeit von Bedeutung sind bzw. sein können und eine sinnvolle Ergänzung zu Ihrer betrieblichen Ausbildung darstellen?  
*- Wenn ja oder teilweise, in welchen Bereichen?*

**Basis:** nur falls „Ja“ oder „Teilweise“ in F23: n = 560, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Berufsschule: Eigene Anmerkungen / Verbesserungsvorschläge

### F24: Eigene Anmerkungen / Verbesserungsvorschläge



„Englischunterricht wäre von Vorteil, da wir viel mit ausländischen Behörden und Migranten zu tun haben“

„Die Wahl der Schulbücher sollte noch einmal überprüft werden! Überwiegend nicht geeignet“

Unterricht besser strukturieren (Material, usw.) 3,0

„Überflüssigen Unterricht wie Sport kürzen und mehr auf AWL/Steuern eingehen; dieses Thema wurde in der ZP abgefragt und ich kam mir sehr schlecht informiert vor“

„Weniger Zeit in der Berufsschule verbringen und dafür mehr Zeit im BIZ. Die Lerninhalte der Berufsschule brauchen nicht so viel Zeit und dafür hätte man mehr Zeit die Lerninhalte im BIZ zu verinnerlichen“

Mehr Zeit im Betrieb 1,3

Höherer Fokus auf BIZ 0,8

„Weniger Ausfälle, bessere Vertretung, weniger Dopplung der Themen“

„Deutsch: Telefontkommunikation, Politik: Wandel in der Rentenversicherung“

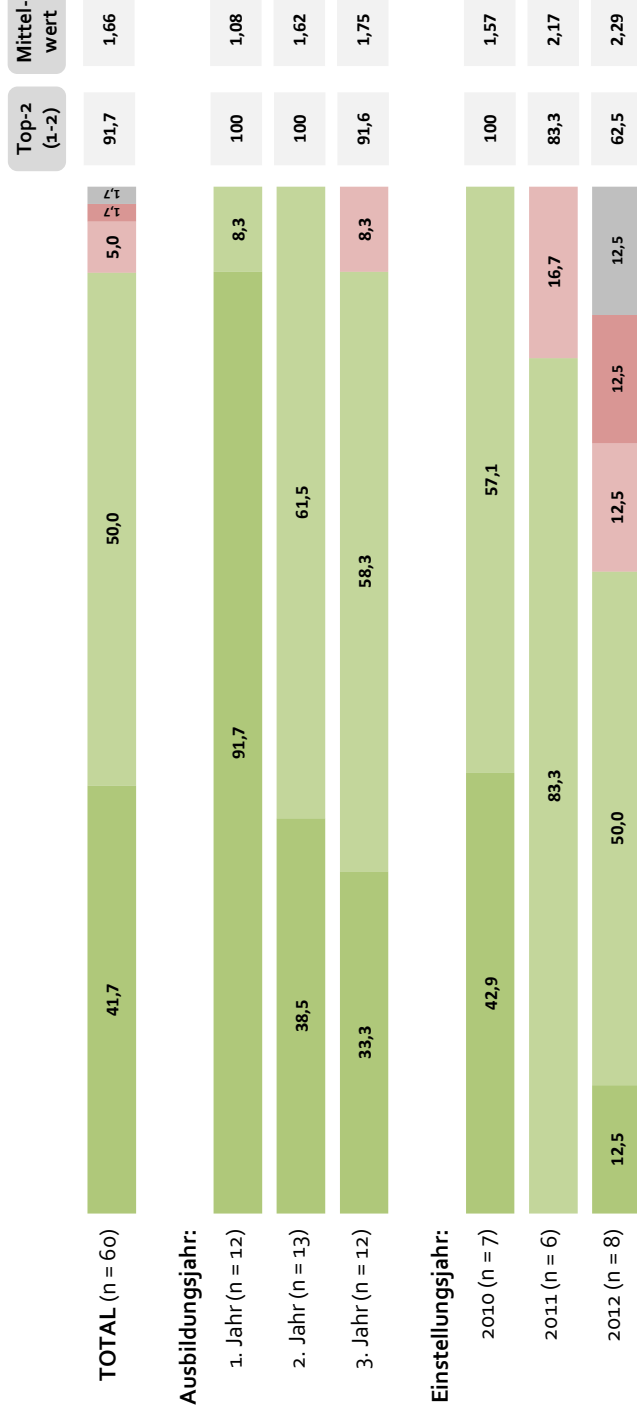
Sonstiges 7,5

Weiß nicht / Keine Angabe 68,1

**Basis:** betriebliche Auszubildende: n = 799, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Zufriedenheit mit dem Studium

F25: Mit dem Studium an der FOM bin ich insgesamt:

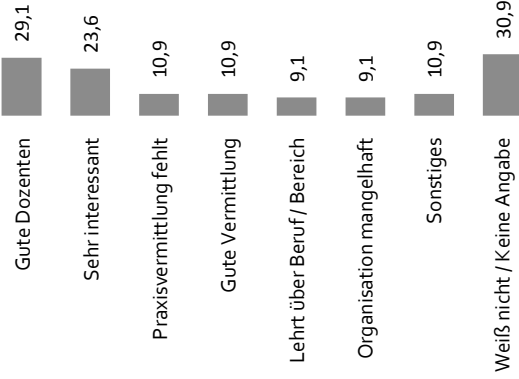


Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

■ Sehr zufrieden ■ Zufrieden ■ Weniger zufrieden ■ Gar nicht zufrieden ■ Keine Angabe

## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Zufriedenheit mit dem Studium - Gründe

**(sehr) zufrieden (n = 55)**



„Dozenten gestalten interaktiv die Vorlesungen und nehmen Rücksicht auf zeitliche Bedingungen / Möglichkeiten“

**(sehr) unzufrieden (n = 4)**



„Viele inhaltliche Doppelungen, einige Inhalte sehr berufsremd (z.B. Baurecht)“

„Das Studium beinhaltet nur zum Teil die gleichen Module wie an staatl. anerkannten Hochschulen, d.h. wichtige Module fehlen, so dass ein Masterstudium später nicht so einfach möglich ist“

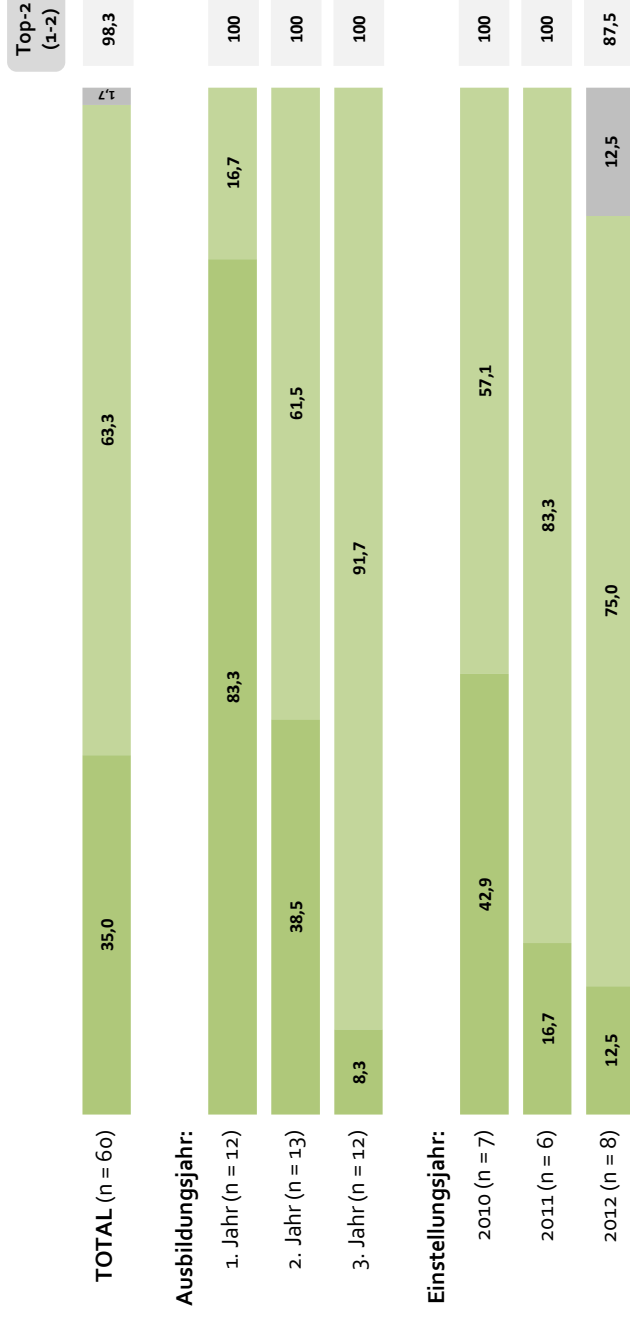
„Weil die Dozenten Lehrinhalte sehr gut vermitteln und die Vorlesungen unter Einbezug der Studenten sehr interessant gestalten“

**F25: Mit dem Studium an der FOM bin ich insgesamt: - weil,**

**Basis:** duale Studenten: n = 60,  
 keine Angabe: n = 4,  
 offene Eingabe, in %  
 (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Vorbereitung der Dozenten

F26: Die Dozenten sind auf die Vorlesungen gut vorbereitet:

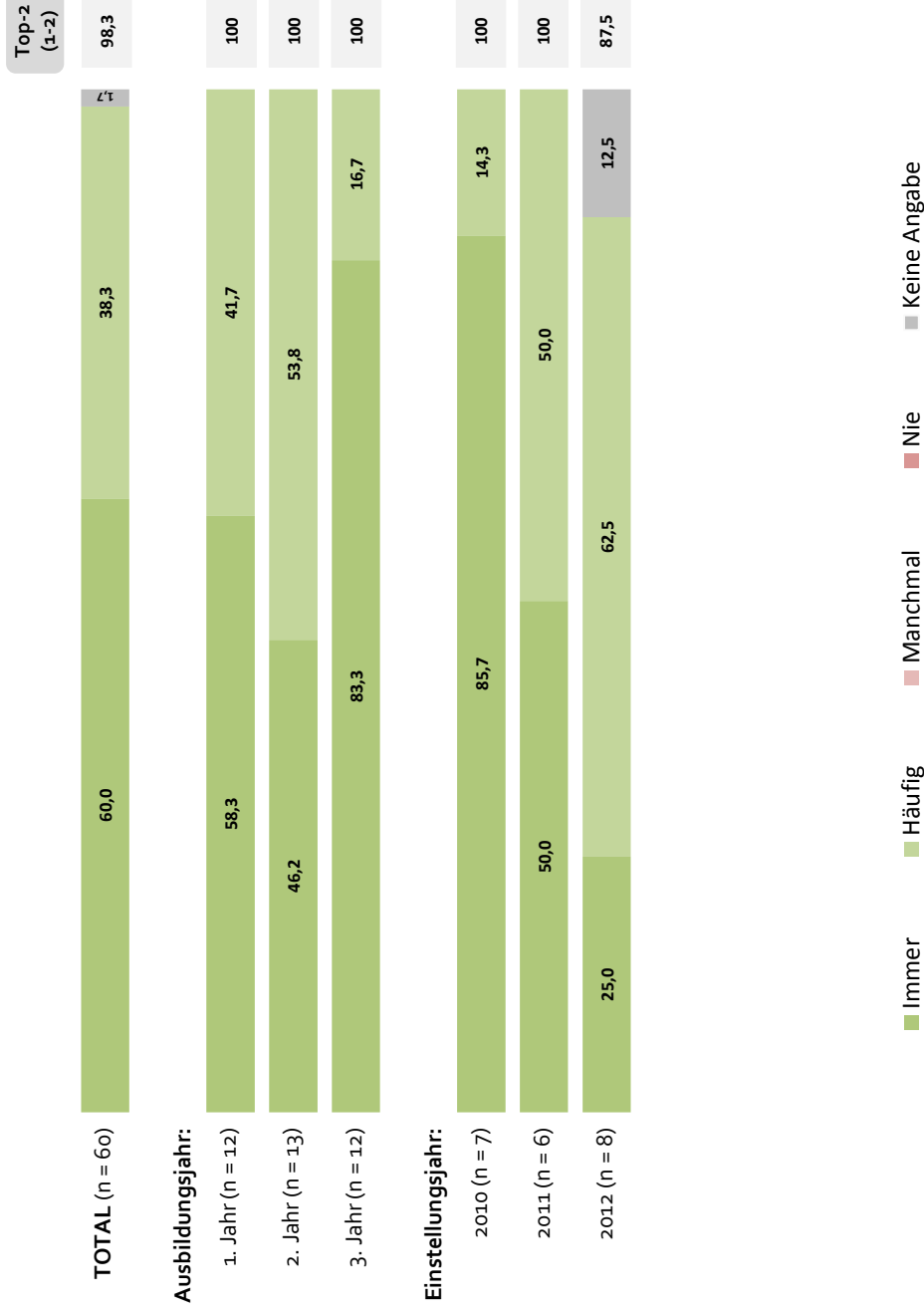


Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

Immer Häufig Manchmal Nie Keine Angabe

## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Beantwortung von Fragen durch Dozenten

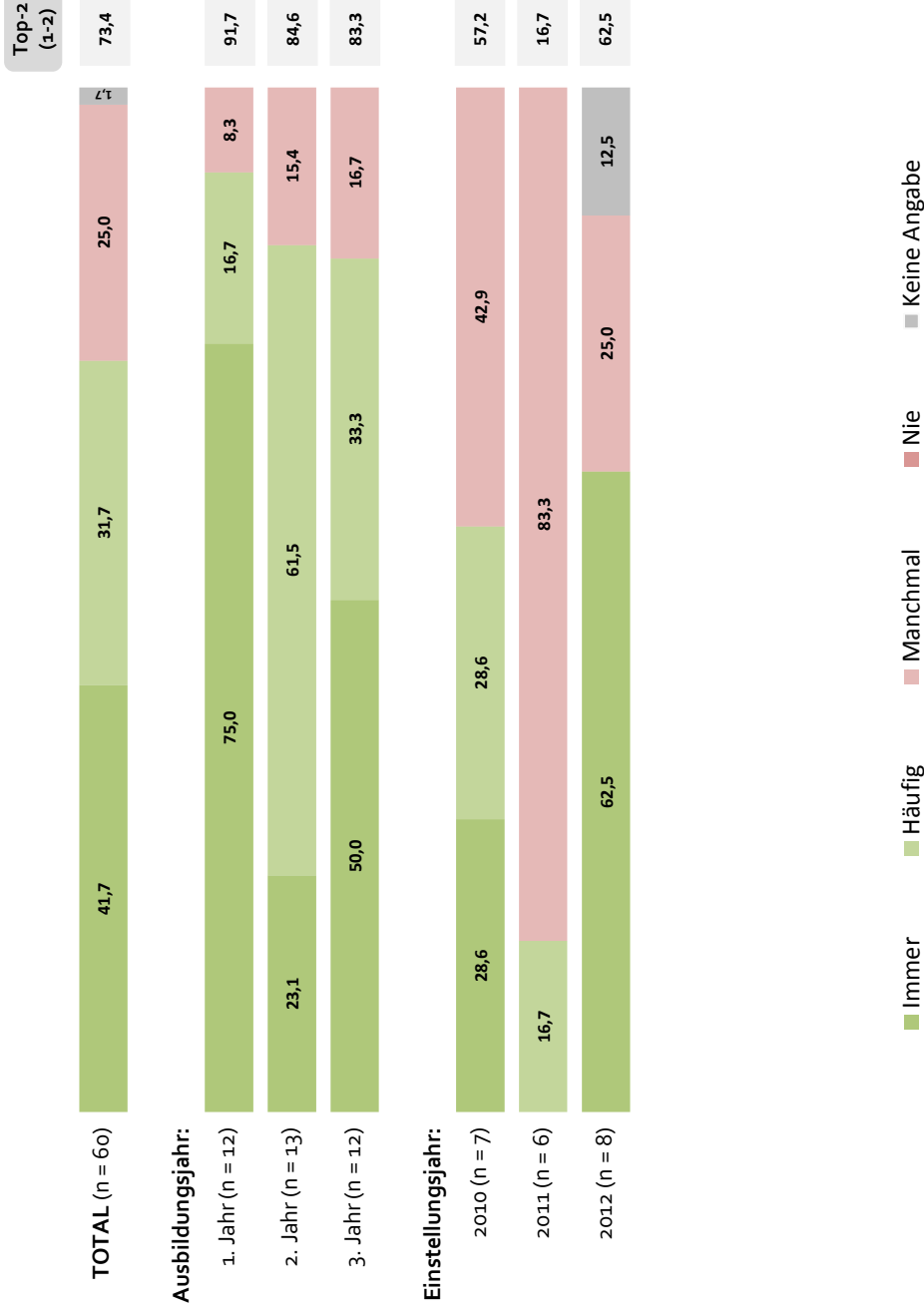
Fz7: Die Dozenten gehen auf Fragen ein:



Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Aufzeigen von Praxisbezügen durch Dozenten

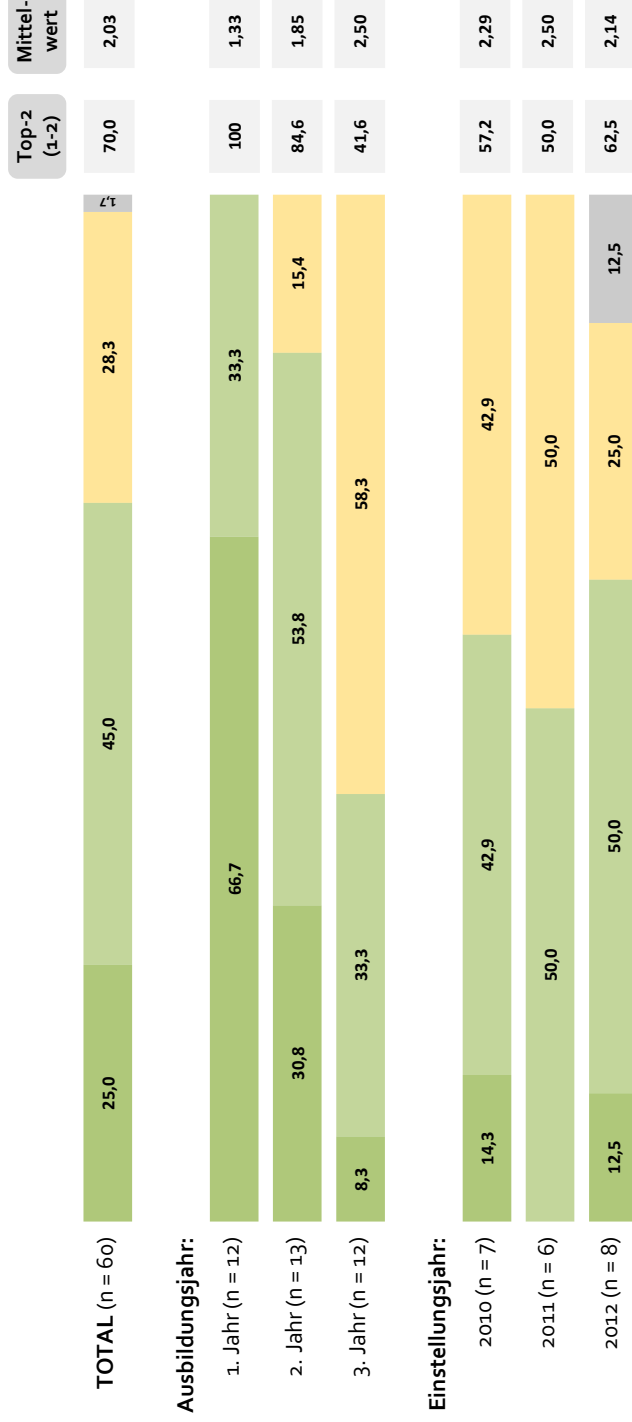
F28: Die Dozenten können Bezüge zur Praxis aufzeigen:



Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Auswahl der Studieninhalte

F29: Die Auswahl der Studieninhalte finde ich:



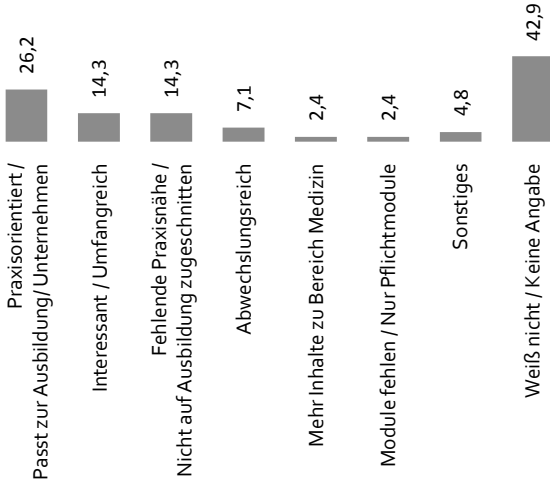
Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

■ Sehr gut  
■ Gut  
■ Ausreichend  
■ Schlecht  
■ Sehr schlecht  
■ Keine Angabe



## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Zufriedenheit mit dem Studium - Gründe

**(sehr) gut (n = 42)**



„interessant, umfangreich, aber nicht immer auf die Ausbildung bezogen“

„Bezug zum Job, Allgemeinbildung, gutes Zusammenspiel zwischen Management/Ökonomie u. Gesundheit/Ethik“

**Ausreichend (n= 17)**



„wichtige Module fehlen, die für die Anerkennung des Studiums an staatl. Hochschulen wichtig sind“

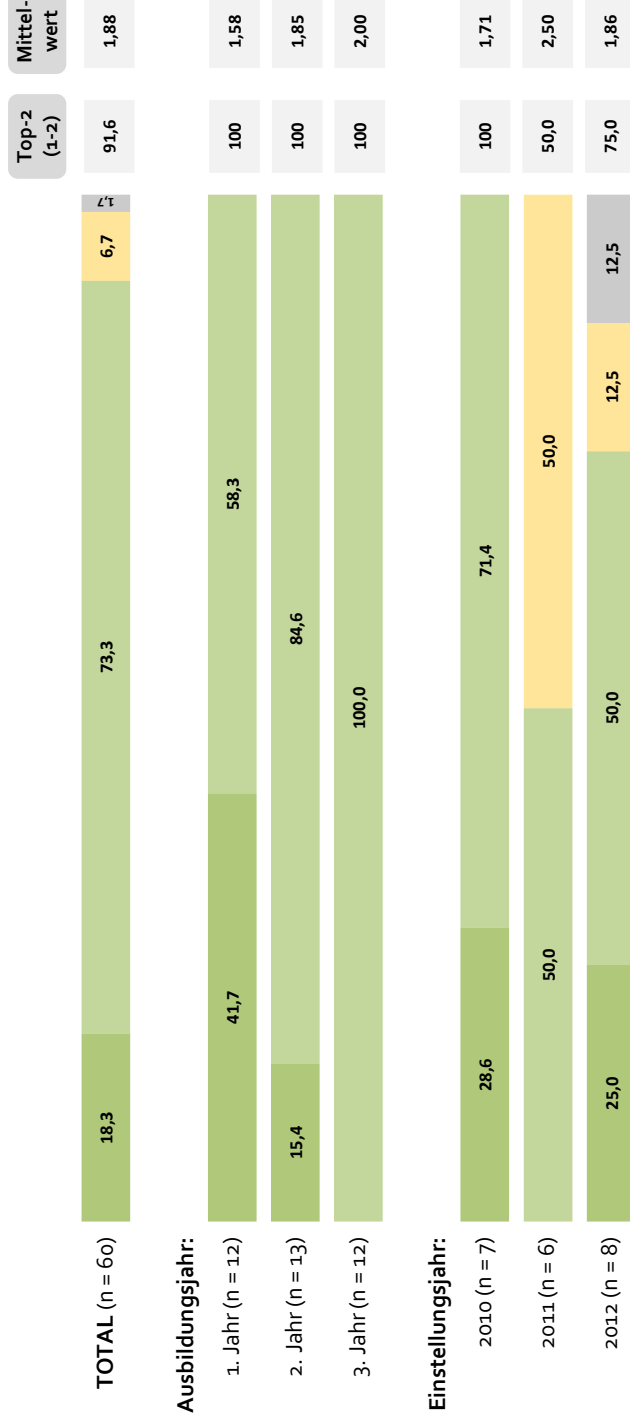
„Wunsch nach mehr medizinischem Wissen, BWL/VWL überwiegt“

**F29: Die Auswahl der Studieninhalte finde ich: - weil,**

**Basis:** duale Studenten: n = 60, keine Angabe = 1, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Hochschule für Ökonomie und Management (FOM): Vermittlung der Studieninhalte

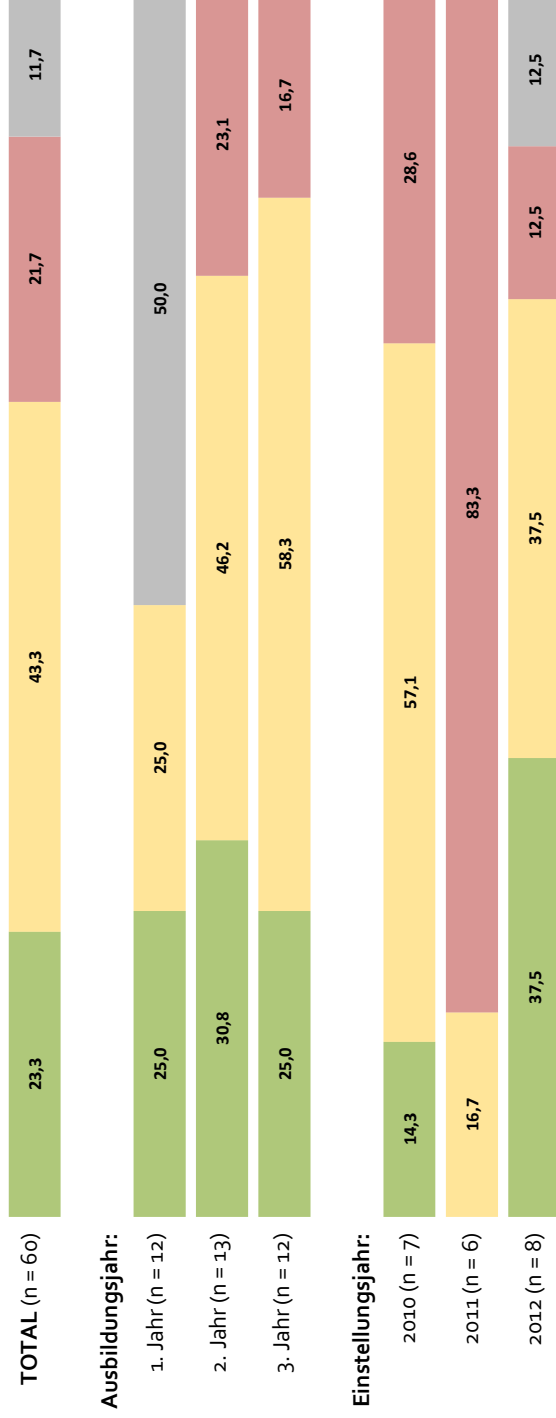
F30: Die Vermittlung der Studieninhalte finde ich:



Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

■ Sehr gut   
 ■ Gut   
 ■ Ausreichend   
 ■ Schlecht   
 ■ Sehr schlecht   
 ■ Keine Angabe

F31: Auf das Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde fühle ich mich durch das Studium

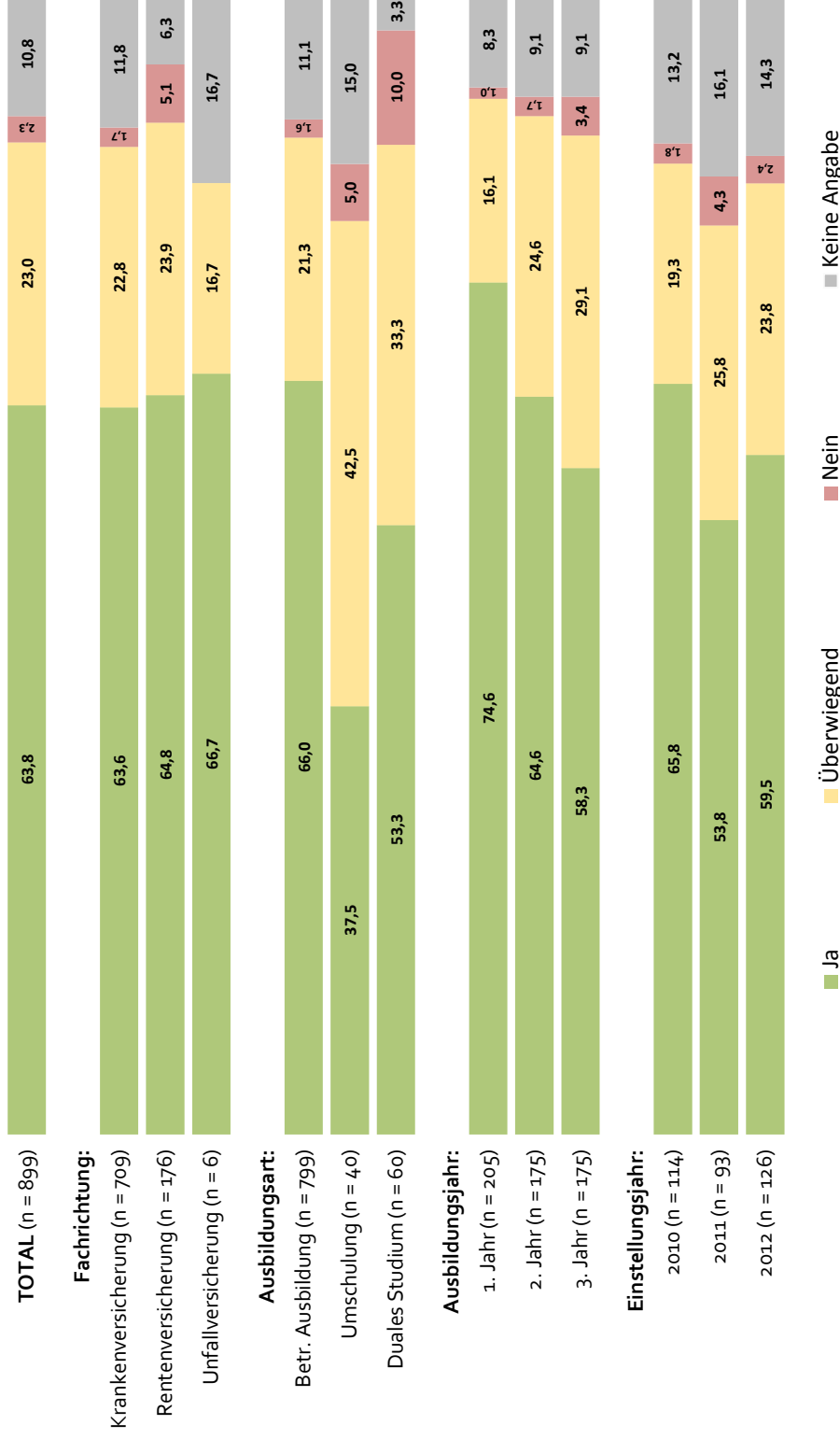


Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

■ Gut vorbereitet ■ Ausreichend vorbereitet ■ Schlecht vorbereitet ■ Keine Angabe

## C. Hauptbefragung: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit: Anforderungen in Ausbildung und Beruf

**F32:** Sind Sie der Meinung, dass die berufliche Ausbildung den späteren Anforderungen der Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachan gestellte/r bzw. als Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement entspricht?



Basis: alle Befragten:  
n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit: Anforderungen in Ausbildung und Beruf

### Gründe

„Ich hätte mir mehr Praxis und Erklärung (von Ausbilderseite) gewünscht. Die theoretische Ausbildung im Betrieb finde ich sehr gut. An der Praxis hätte man arbeiten müssen.“

„Man wird nicht genügend auf den Umfang der Arbeit in der Leistungsabteilung vorbereitet. Zeitweise sind zu viele Azubis bei einem Ausbilder. Man erhält eine zu geringe Aktenanzahl in der Ausbildung.“

„Man wird in der Ausbildung abgeschirmt von dem was einen nach der Ausbildung erwartet. Überstunden, Personalmangel, viel zu große Raten die man bearbeiten muss.“

„Ausbildungs-Büros sind regelmäßig besetzt. Deshalb bearbeitet man pro Tag nur sehr wenige Vorgänge und bekommt weniger Routine.“

„Zu viel "trockene Theorie", die mit beruflicher Praxis wenig gemein hat.“

„In der Ausbildung wurde nur ein sehr geringer Teil des späteren Berufslebens abgedeckt: Keine Vorbereitung auf die psychische Last, die aufgrund der Masse der Arbeit auftritt, und wie man damit umgeht.“

„Sehr Theorie-lastig. Ein kleinerer Praxisblock mehr im Jahr wäre wünschenswert.“

**F32:** Sind Sie der Meinung, dass die berufliche Ausbildung den späteren Anforderungen der Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachan gestellte/r bzw. als Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement entspricht?

- wenn nein, warum nicht?

Basis: nur falls „Nein“ in F32: n = 21, offene Eingabe, Originalnennungen

## C. Hauptbefragung: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit: Anforderungen in Ausbildung und Beruf (nur duale Studenten)

**F32:** Sind Sie der Meinung, dass die berufliche Ausbildung den späteren Anforderungen der Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachan gestellte/r bzw. als Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement entspricht?



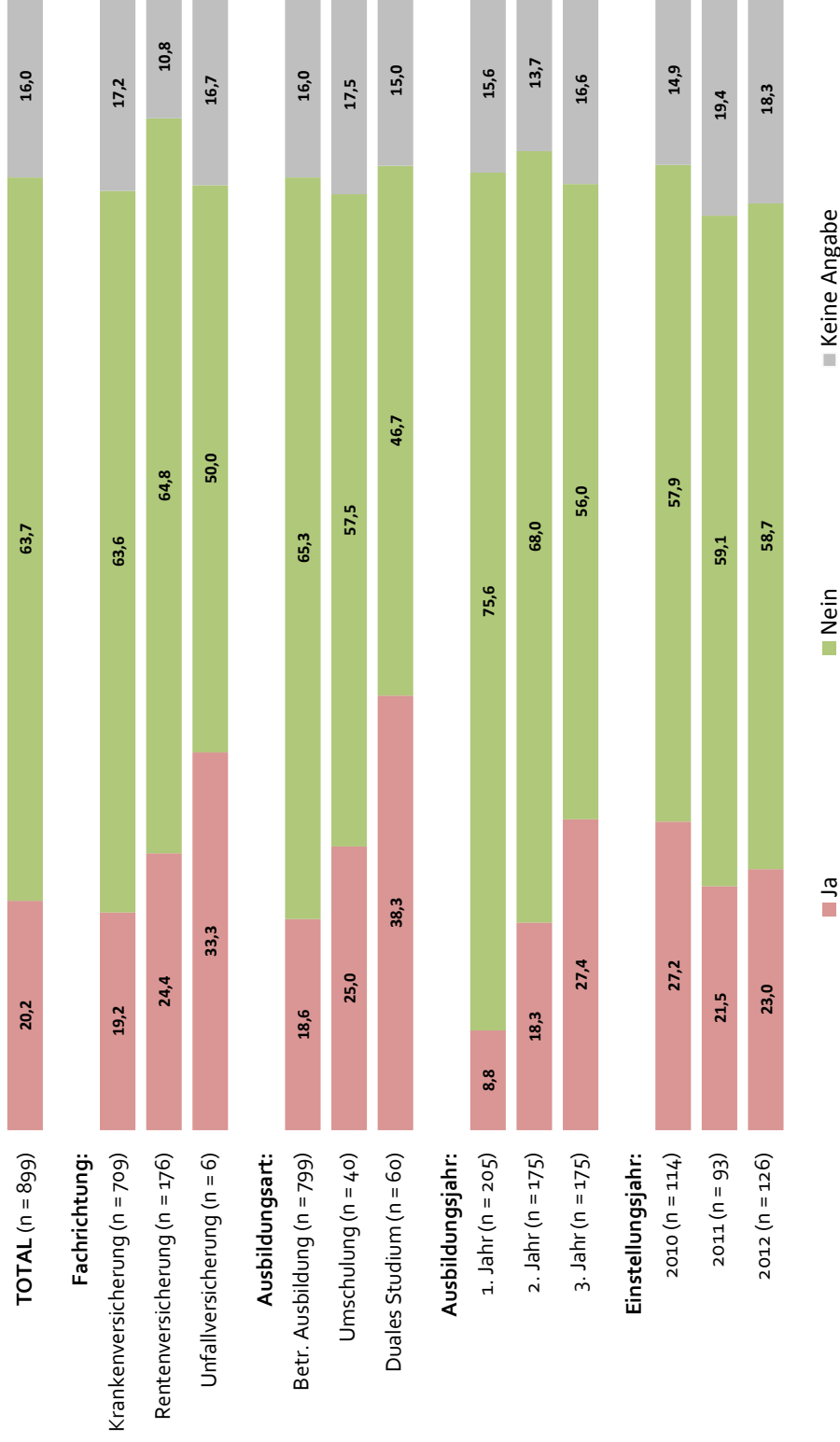
Basis: duale Studenten:  
n = 60, gestützt, in %

■ Ja    ■ Überwiegend    ■ Nein    ■ Keine Angabe

## C. Hauptbefragung: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit: Zu vertiefende Ausbildungsinhalte

### F33: Gibt es

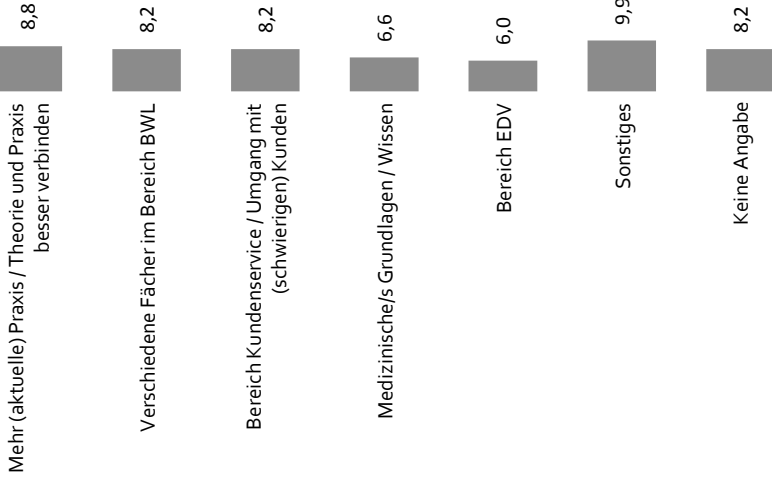
Ausbildungsinhalte die, mit Blick auf Ihre spätere Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachan-gestellte/r bzw. als Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement, vertieft werden sollten?



Basis: alle Befragten: n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit: Zu vertiefende Ausbildungsinhalte - Top-7 Nennungen

### Zu vertiefende Ausbildungsinhalte



„Mehr und längere Praxisphasen um schneller selbstständig zu arbeiten“

„Allgm. Wirtschaftslehre, Buchführung, Bilanzierungen“

„Wie sollte man im direkten Kontakt mit Kunden umgehen, besonders in schwierigen Fällen“

„Medizinisches Wissen (Es gab nur 4 Stunden Unterricht zu diesem Thema im Bildungszentrum)“

### F33: Gibt es

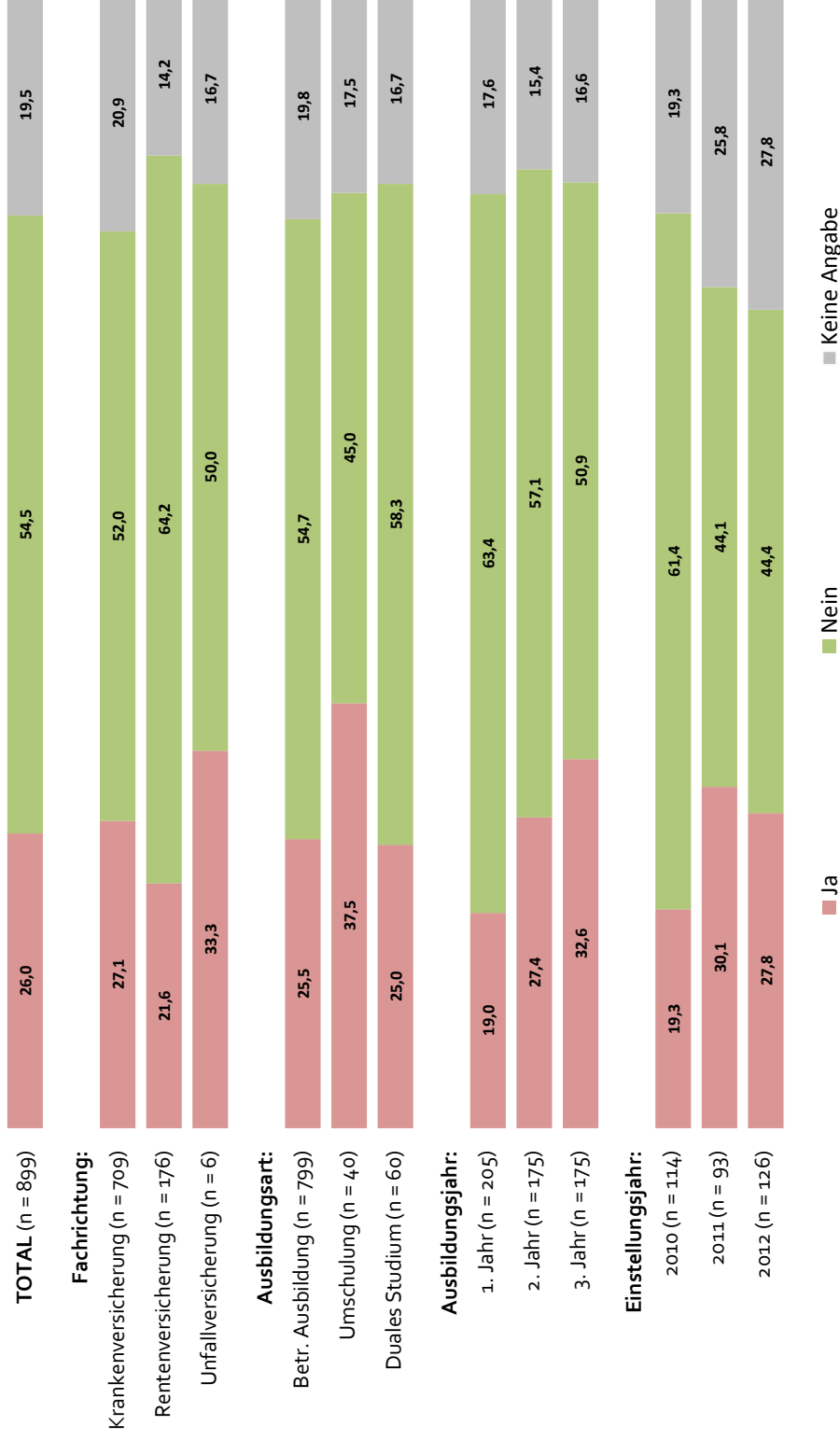
Ausbildungsinhalte die, mit Blick auf Ihre spätere Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachan gestellte/r bzw. als Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement, vertieft werden sollten?  
 - wenn ja, welche?

**Basis:** nur falls „ja“ in F33: n = 182, Top-7 Nennungen  
 offene Eingabe, in %  
 (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)



## C. Hauptbefragung: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit: Entbehrliche Ausbildungsinhalte

**F34:** Gibt es Ausbildungsinhalte, die Sie für entbehrlich halten?



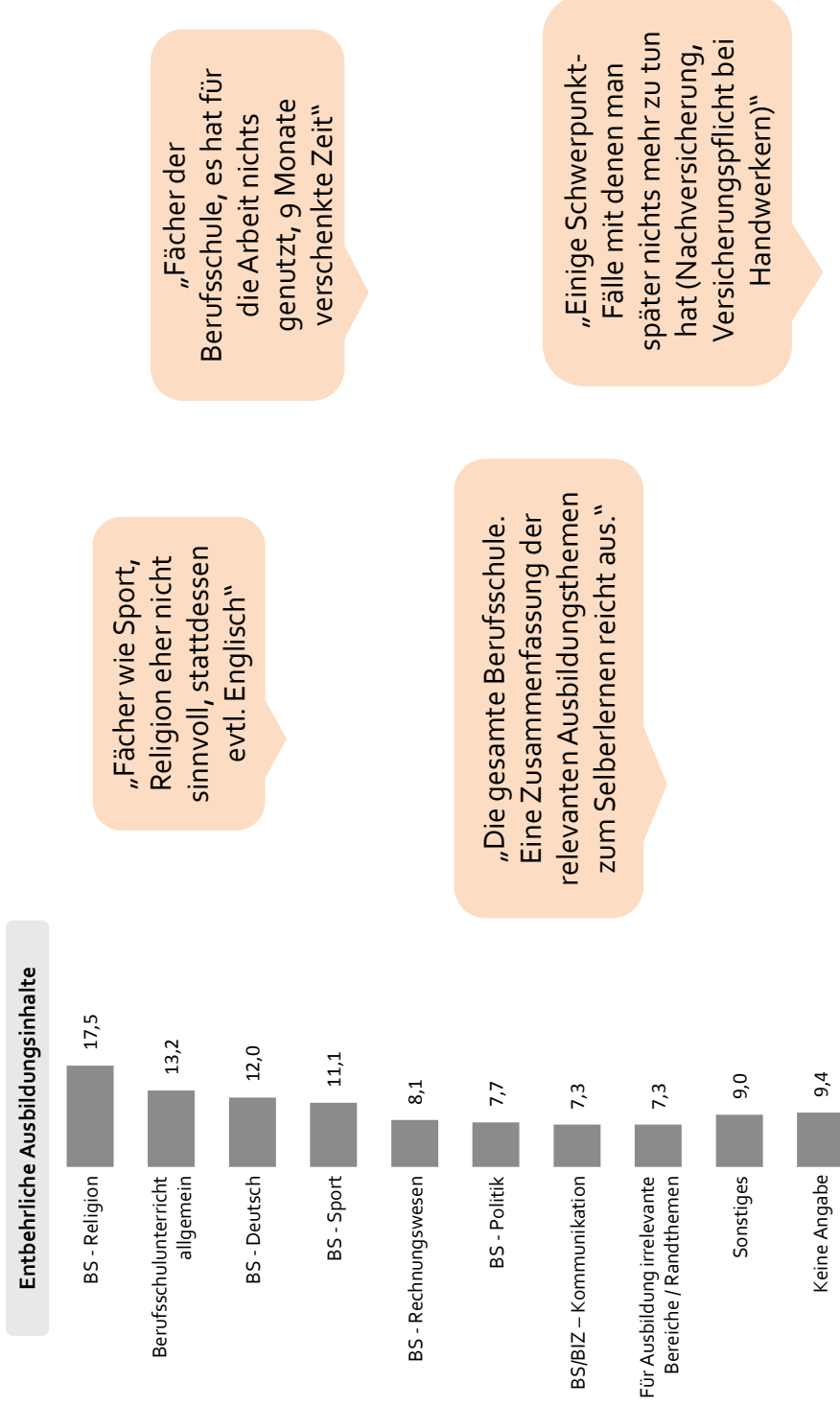
Basis: alle Befragten:  
n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Ausbildung und spätere Berufstätigkeit: Entbehrliche Ausbildungsinhalte- Top-10 Nennungen

**F34:** Gibt es

Ausbildungsinhalte, die Sie für entbehrlich halten?

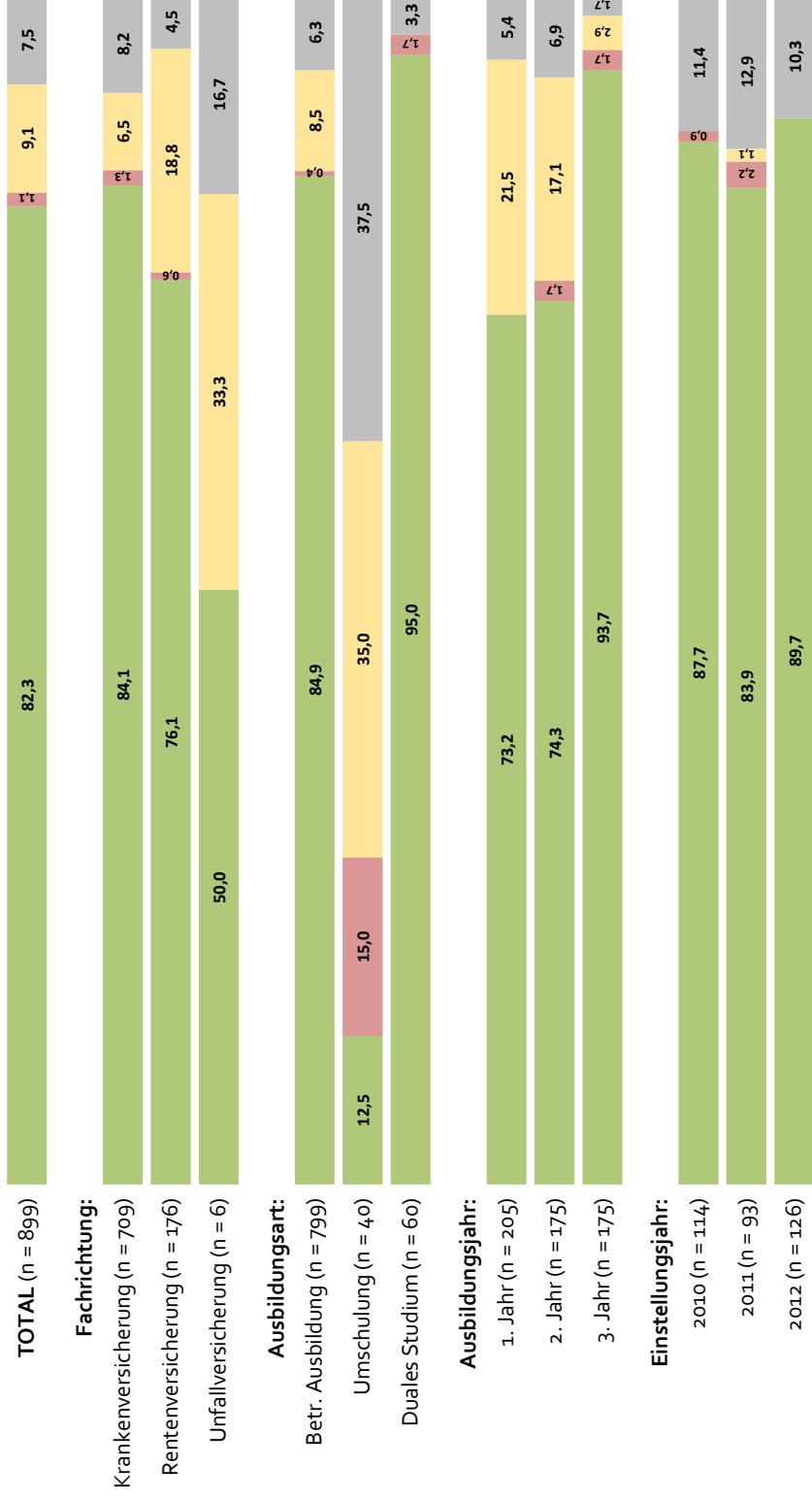
- wenn ja, welche?



**Basis:** nur falls „Ja“ in F34: n = 234, Top-10 Nennungen offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Übernahme im Anschluss an die Ausbildung

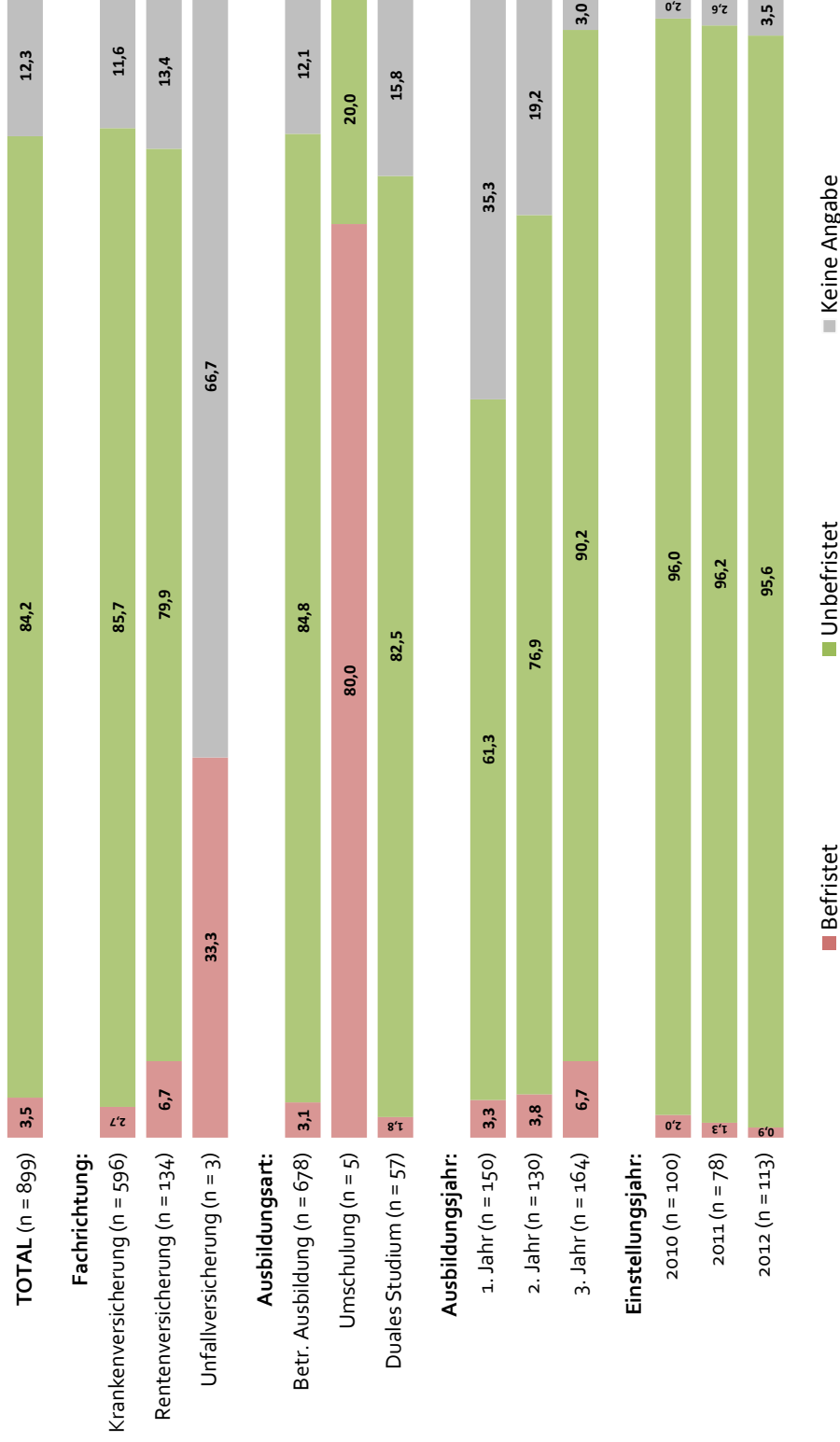
**F35:** Ich werde im Anschluss an meine Ausbildung übernommen:



Basis: alle Befragten:  
n = 899, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Übernahme im Anschluss an die Ausbildung – Befristung

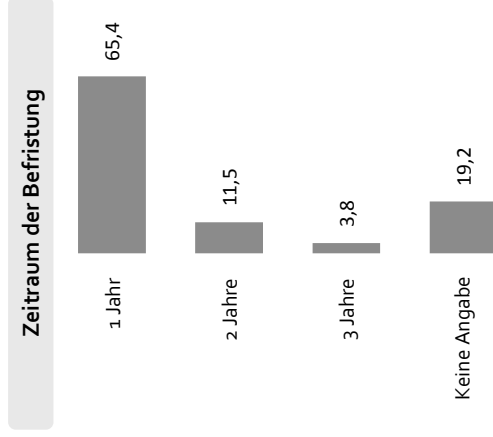
**F35a/b:** Ich werde im Anschluss an meine Ausbildung übernommen:  
 - Befristet / unbefristet



**Basis:** nur falls „Voraussichtlich ja“ in F35: n = 740, gestützt, in %

## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Übernahme im Anschluss an die Ausbildung – Zeitraum der Befristung

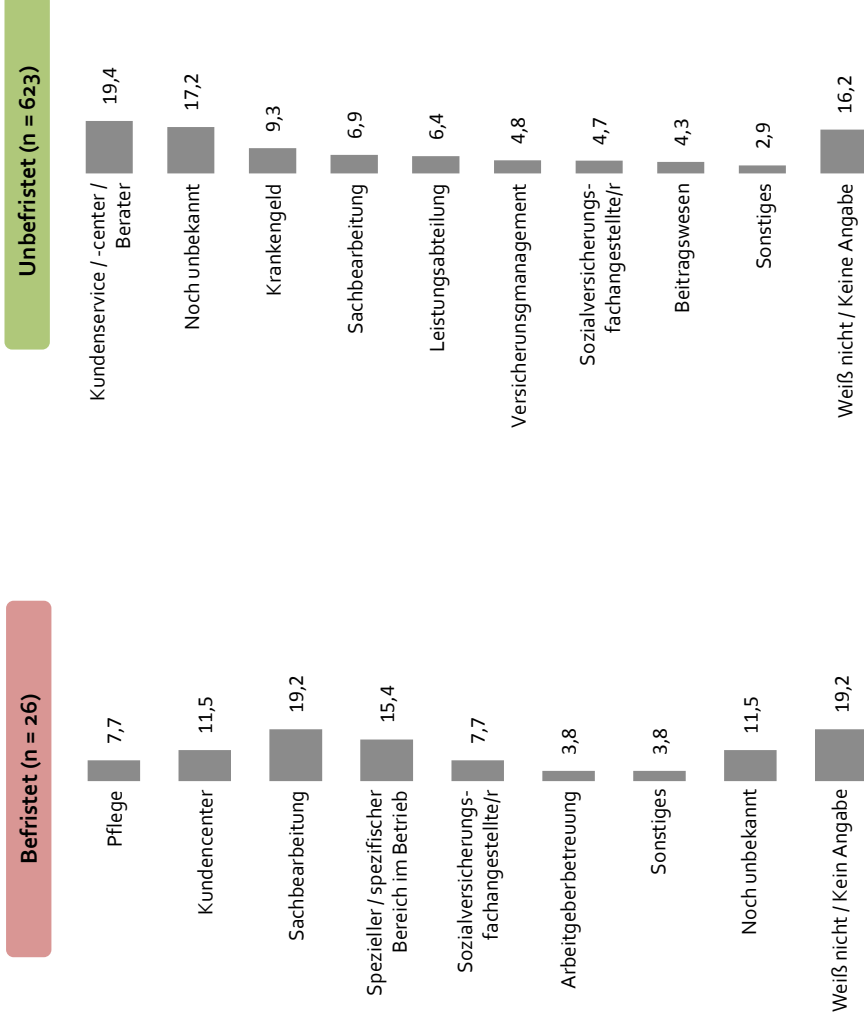
**F35a:** Ich werde im Anschluss an meine Ausbildung übernommen:  
- *Zeitraum der Befristung*



**Basis:** nur falls „befristet“ in F35a:  
n = 26, offene Eingabe, in %

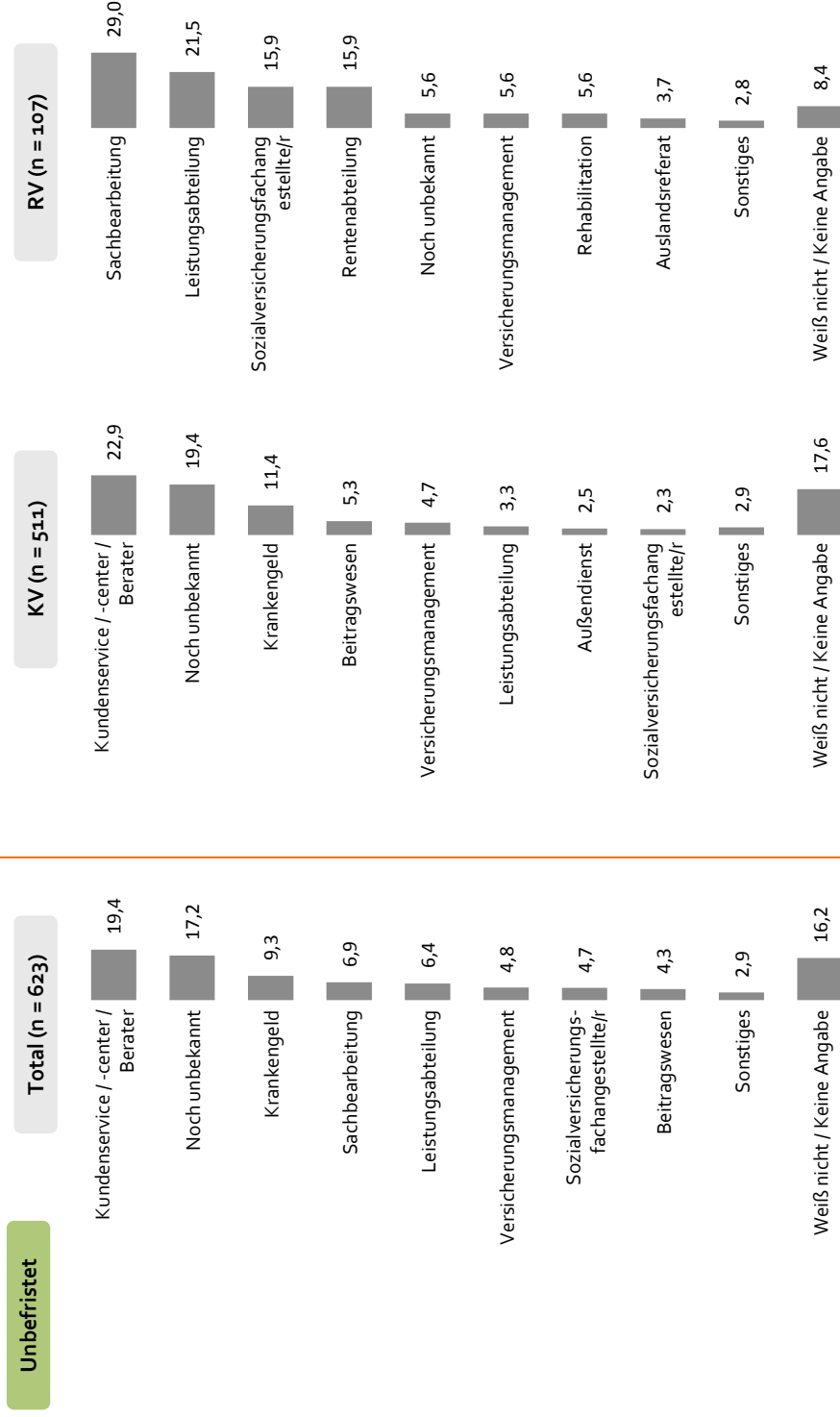
## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Übernahme im Anschluss an die Ausbildung - Tätigkeitsbereich

**F35a/b:** Ich werde im Anschluss an meine Ausbildung übernommen:  
- *In welchem Tätigkeitsbereich?*



**Basis:** nur falls „Voraussichtlich ja“ in F35; n = 740, Keine Angabe: n = 91, Top- 10 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Übernahme im Anschluss an die Ausbildung - Tätigkeitsbereich

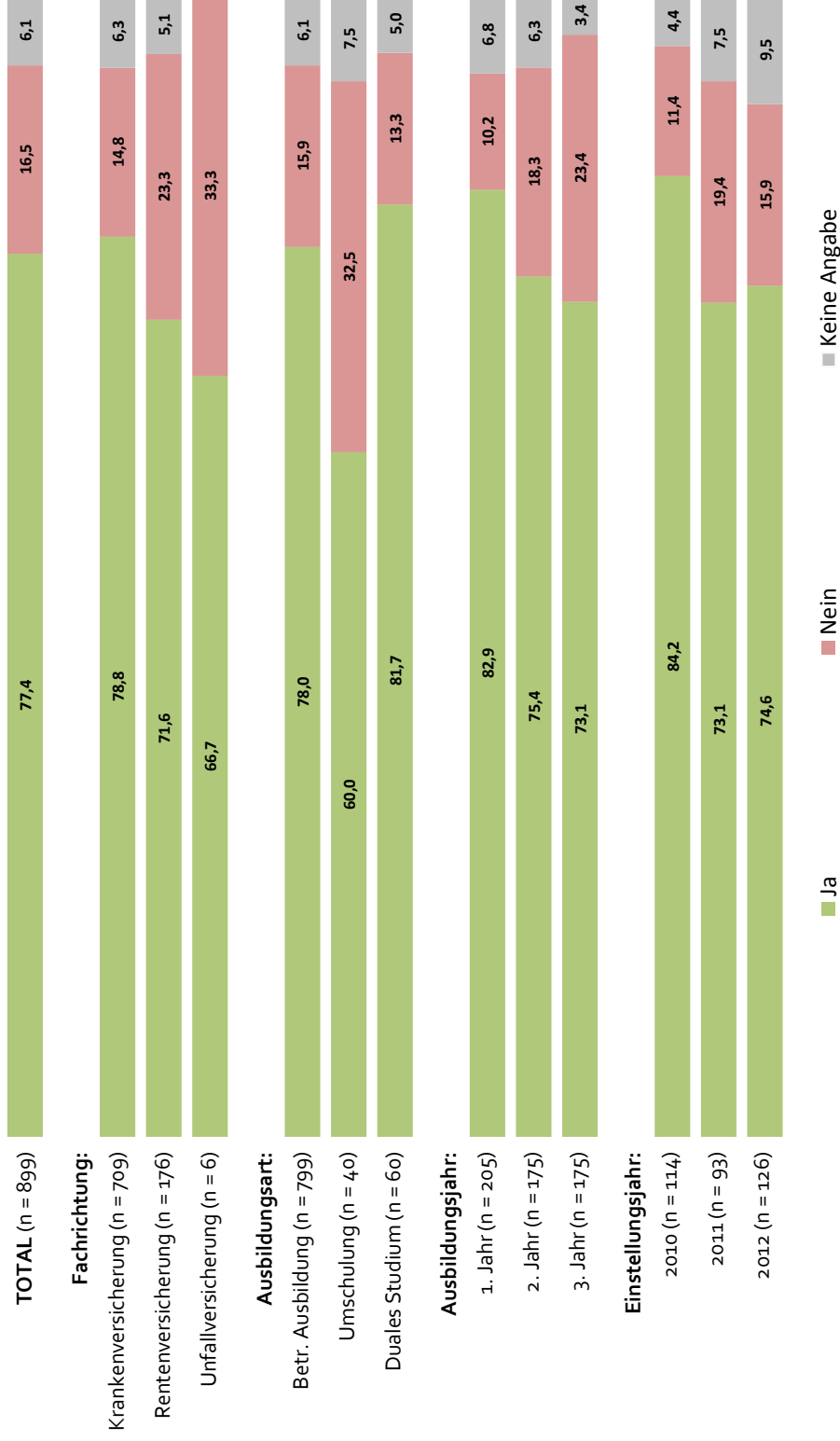


**F35a/b:** Ich werde im Anschluss an meine Ausbildung übernommen:  
 - *In welchem Tätigkeitsbereich?*

**Basis:** nur falls „unbefristet“ in F35b:  
 n = 623, Top-10 Nennungen, offene Eingabe, in % (Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Würden Sie die Ausbildung noch einmal machen?

**F36: Und zu guter Letzt:  
 Würden Sie die Ausbildung  
 noch einmal machen?**

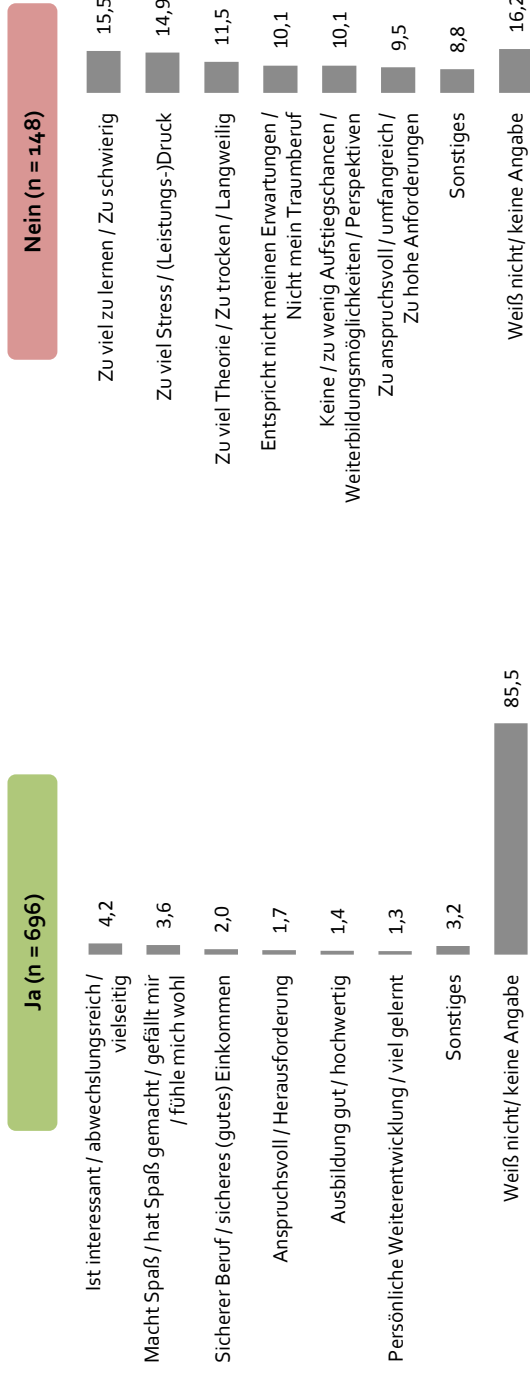


Basis: alle Befragten: n = 899,  
 gestützt, in %



## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Würden Sie die Ausbildung noch einmal machen? – Gründe – Top-8 Nennungen

**F36:** Und zu guter Letzt:  
 Würden Sie die Ausbildung  
 noch einmal machen?  
 - Warum (nicht)?



„Weil die Ausbildung genau dem entspricht, was ich später beruflich machen wollte und auch genau zu meinen Fähigkeiten passt“

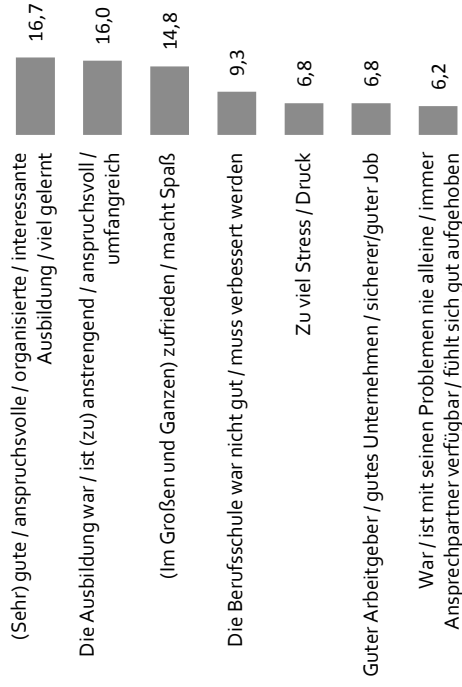
„Super Ausbildung mit sicheren Perspektiven und Weiterbildungsmöglichkeiten“

„Sehr schwierig und viel umfangreicher als andere Ausbildungsberufe“

„Theorie zu trocken, einige Abteilungen waren zeitintensiv und man hat trotzdem nichts gelernt“

**Basis:** alle Befragten: n = 899,  
 Keine Angabe: 55,  
 Top-8 Nennungen,  
 offene Eingabe, in %  
 (Mehrfachnennungen möglich, daher  
 kann die Summe der Nennungen  
 größer als 100% sein)

## C. Hauptbefragung: Perspektiven: Zusätzliche Bemerkungen:



„Die Berufsschulinhalte sollten vielleicht eher von Dozenten im BIZ übermittelt werden, da die Berufsschule durch unterschiedliche Mindestinhalte/ Klausurstellungen nicht ansatzweise das geforderte Niveau abfragt“

„Grundsätzlich sehr gut organisierte Ausbildung; man lernt fachspezifisch (gerade in den Lehrgängen und auch teilweise in der Praxis sehr viel und gut; viele Möglichkeiten bei Problemen; immer Ansprechpartner vorhanden - Top!“

„Da die Ausbildung sehr anspruchsvoll und viel Lernzeit mit sich bringt, sollte man als ausgeleerte Fachkraft mehr vergütet werden“

„Der Beruf an sich ist spannend, da man Büroarbeit, sowie Kundenkontakt hat. Außerdem bekommt man einen sehr guten Einblick, da die verschiedenen Bereiche durchlaufen werden“

## Zusätzliche Bemerkungen:

**Basis:** Nur Befragte die mind. Eine Bemerkung eingetragen haben:  
n = 162, offene Eingabe, in %  
(Mehrfachnennungen möglich, daher kann die Summe der Nennungen größer als 100% sein)

## **INNOFACT AG Research & Consulting**

Neuer Zollhof 3

D - 40221 Düsseldorf

[www.innofact.com](http://www.innofact.com)

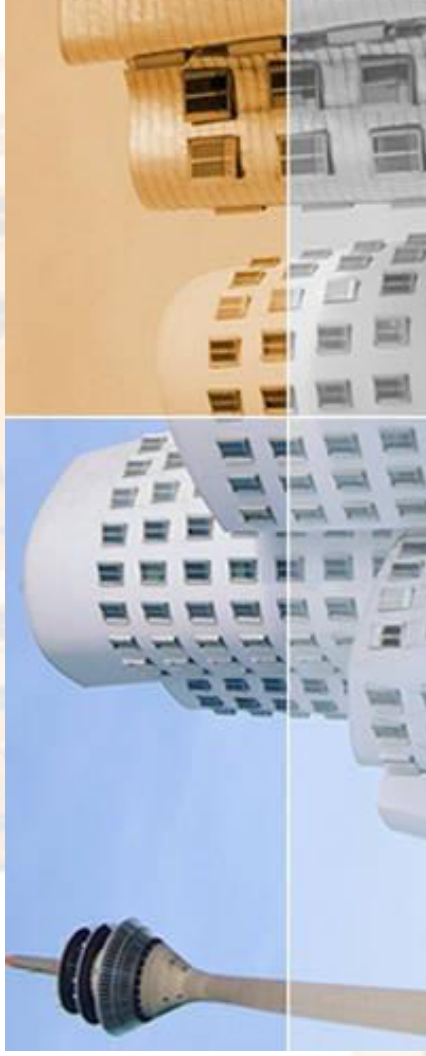
### **Kontakt:**

Hans-Jochen Brückner

[h.brueckner@innofact.com](mailto:h.brueckner@innofact.com)

Tel: +49 799 / 86 20 29 – 219

Mobil: +49 176 3060 3681



**Düsseldorf**

Hamburg

Zürich

Lengerich

# **Fragebogen**

## **zur Erstellung der Dritten Zufriedenheitsstudie im Ausbildungsberuf Sozialversicherungsfachangestellte/r**

### **Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens:**

Obwohl in den Fragen immer der Begriff Ausbildung verwendet wird, beziehen sich die Fragen auf die Ausbildung, die Umschulung und das duale Studium gleichermaßen.

Sofern Sie die Ausbildung bereits abgeschlossen haben, werden Sie gebeten, die Fragen rückblickend zu beantworten.

Auszubildende werden gebeten, die Fragen zur Ausbildung mit Blick auf die spätere Berufstätigkeit (Fragen 32 bis 34) ausgehend von ihren derzeitigen Einblicken in das Berufsleben zu beantworten.

Umschüler/innen werden gebeten, die Fragen zur Berufsschule und FOM (Fragen 17 bis 31) unbeantwortet zu lassen und bei den übrigen Fragen auf die Situation in der Umschulungseinrichtung und im Praktikumsbetrieb einzugehen.

Teilnehmer/innen am dualen Studiengang „Gesundheits- und Sozialmanagement“ werden gebeten, statt der Fragen zur Berufsschule (Fragen 17 bis 24), die Fragen zur FOM (Fragen 25 bis 31) zu beantworten.

Auszubildende des aktuellen Prüfungsjahrgangs gelten noch als Auszubildende des 3. Ausbildungsjahres, auch wenn sie ihre Abschlussprüfung bereits abgelegt haben sollten.

Um Rückschlüsse auf bestimmte Auszubildende oder ehemalige Auszubildende zu vermeiden, haben wir zur Wahrung des Datenschutzes aufgrund der relativ geringen Anzahl an Auszubildenden bei den landesunmittelbaren Betriebskrankenkassen auf die Bezeichnung der konkreten Kasse verzichtet.

Aus den gleichen Gründen werden die aktuellen Auszubildenden der Unfallkasse NRW gebeten, auf die Nennung des Ausbildungsjahres zu verzichten.

**So, nun genug der Vorrede, los geht's!**



## **Allgemeines:**

1) Mit meiner Ausbildung bin ich insgesamt

sehr zufrieden  zufrieden  unzufrieden  sehr unzufrieden

weil, \_\_\_\_\_

2) Die fachliche Qualität meiner betrieblichen Ausbildung ist meiner Ansicht nach:

sehr gut  gut  ausreichend  schlecht  sehr schlecht

weil, \_\_\_\_\_

3) Die fachliche Qualität der theoretischen Vermittlung in den Bildungszentren  
(in der Fachrichtung gesetzliche Rentenversicherung überwiegend beim Träger  
selbst) finde ich:

sehr gut  gut  ausreichend  schlecht  sehr schlecht

weil, \_\_\_\_\_

4) In meiner Ausbildung fühle ich mich:

überfordert  unterfordert  weder noch

5) Ich habe Probleme, mich nach der Ausbildung in meiner Freizeit zu erholen:

immer  häufig  manchmal  nie

Gegebenenfalls Angabe der Gründe:

---

---

---

## **Ausbildungspersonal:**

6) Ich habe eine Ausbilderin/einen Ausbilder am Ausbildungsplatz:

immer  häufig  manchmal  nie

7) Meine Ausbilderin/mein Ausbilder erklärt mir Arbeitsvorgänge:

immer  häufig  manchmal  nie

8) Ich werde von meinen Ausbildern meiner Meinung nach wertschätzend behandelt:

immer  häufig  manchmal  nie

**Ausbildungsmittel/Ausbildungsinhalte:**

9) Mein Ausbildungsbetrieb verfügt über alle zu meiner Ausbildung und zu meiner Prüfungsvorbereitung notwendigen Arbeitsmittel:

ja             nein

10) Mir werden am Arbeitsplatz alle zu meiner betrieblichen Ausbildung notwendigen Arbeitsmittel kostenlos zur Verfügung gestellt:

ja             nein

wenn nein, welche nicht ? :

---

wenn nein, wie hoch sind Ihre Kosten pro Ausbildungsjahr? \_\_\_\_\_ Euro

11) Meinen Ausbildungsplan (sachlich-zeitliche Gliederung der Ausbildungsinhalte) habe ich zu Beginn meiner Ausbildung erhalten:

ja             nein

12) Mein Ausbildungsplan wird sowohl inhaltlich als auch zeitlich eingehalten:

immer     häufig     manchmal     nie

Gründe für mögliche Abweichungen?

---

---

---

13) Ich muss Tätigkeiten verrichten, die eindeutig nicht zu meiner Ausbildung gehören:

immer     häufig     manchmal     nie

Wenn ja, welche?

---

Wenn ja, über welchen Zeitraum?

---

14) In meiner Ausbildungsstätte finden Unterweisungen statt:

ja             nein

a) als fachpraktische Unterweisung am Ausbildungsplatz:

regelmäßig     unregelmäßig

b) als theoretischer Unterricht mit praktischen Fallbeispielen:

regelmäßig     unregelmäßig

---

**Innerbetriebliche Überprüfung der Ausbildung/Beurteilungen:**

15) Meine Kenntnisse und Leistungen hinsichtlich meiner Ausbildung werden regelmäßig überprüft:

ja             nein

a) durch innerbetriebliche Auswertung der in den Bildungseinrichtungen (bzw. beim Rentenversicherungsträger) geschriebenen Klausuren:

ja             nein

b) durch regelmäßige Beurteilungen nach jedem Ausbildungsabschnitt im Ausbildungsbetrieb:

ja             nein

16) Werden bei Nichterreichen von Lernzielen oder nicht ausreichenden Leistungen Fördermaßnahmen (z.B. Ausbildungsgespräche, gezielte Übungen, etc.) angeboten?

ja             nein

Wenn ja, welche Fördermaßnahmen wurden konkret durchgeführt?

---

---

---



**Berufsschule:**

17) Die fachliche Qualität meines Berufsschulunterrichtes finde ich:

sehr gut  gut  weniger gut  gar nicht gut

18) Wie zufrieden sind Sie mit dem berufsbezogenen Unterricht?

a) Wirtschaftslehre

sehr zufrieden  zufrieden  weniger zufrieden  gar nicht zufrieden

weil, \_\_\_\_\_

b) SV-Lehre

sehr zufrieden  zufrieden  weniger zufrieden  gar nicht zufrieden

weil, \_\_\_\_\_

c) Rechtslehre

sehr zufrieden  zufrieden  weniger zufrieden  gar nicht zufrieden

weil, \_\_\_\_\_

d) Rechnungswesen

sehr zufrieden  zufrieden  weniger zufrieden  gar nicht zufrieden

weil, \_\_\_\_\_

19) Die Vorbereitung der Berufsschule auf den Wirtschafts- und Sozialkundeteil der Zwischen- und Abschlussprüfungen finde ich:

sehr gut  gut  weniger gut  gar nicht gut

20) Wie zufrieden sind Sie mit dem Unterricht in den übrigen berufsübergreifenden Fächern ?

sehr zufrieden  zufrieden  weniger zufrieden  gar nicht zufrieden

21) Gibt es an Ihrer Schule im Differenzierungsbereich darüber hinausgehende Angebote, wie z.B. Projekte, Praktika, Microsoft-Zertifikate, ECDL-Führerschein, Fremdsprachen wie z.B. Wirtschaftsenglisch, Kurse in Marketing, Privatversicherung oder Steuern?

ja  nein

Wenn ja, welche?

\_\_\_\_\_

22) Wenn ja, empfinden Sie diese Angebote als sinnvolle Ergänzung oder Bereicherung für Ihre persönliche und/oder berufliche Entwicklung?

ja  teilweise  nein

Wenn ja,

a) für meine berufliche Entwicklung

---

b) für meine persönliche Entwicklung (Privatleben)

---

23) Sind Sie der Auffassung, dass die Lerninhalte der Berufsschule für Ihre berufliche (auch spätere) Tätigkeit von Bedeutung sind bzw. sein können und eine sinnvolle Ergänzung zu Ihrer betrieblichen Ausbildung darstellen?

ja  teilweise  nein

Wenn ja oder teilweise, in welchen Bereichen?

---

24) Eigene Anmerkungen / Verbesserungsvorschläge

---

---

---

---

### **Hochschule für Ökonomie und Management (FOM)**

25) Mit dem Studium an der FOM bin ich insgesamt

sehr zufrieden  zufrieden  weniger zufrieden  gar nicht zufrieden

weil,

---

---

---

26) Die Dozenten sind auf die Vorlesungen gut vorbereitet

immer  häufig  manchmal  nie

27) Die Dozenten gehen auf Fragen ein

immer  häufig  manchmal  nie

28) Die Dozenten können Bezüge zur Praxis aufzeigen

immer  häufig  manchmal  nie

29) Die Auswahl der Studieninhalte finde ich

sehr gut  gut  ausreichend  schlecht  sehr schlecht

weil,

---

---

30) Die Vermittlung der Studieninhalte finde ich

sehr gut  gut  ausreichend  schlecht  sehr schlecht

31) Auf das Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde fühle ich mich durch das Studium

gut vorbereitet  ausreichend vorbereitet  schlecht vorbereitet

---

**Ausbildung und spätere Berufstätigkeit:**

32) Sind Sie der Meinung, dass die berufliche Ausbildung den späteren Anforderungen der Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellte/r bzw. als Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement entspricht?

ja  überwiegend  nein

wenn nein, warum nicht?

---

---

---

---

33) Gibt es Ausbildungsinhalte die, mit Blick auf Ihre spätere Berufstätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellte/r bzw. als Bachelor im Gesundheits- und Sozialmanagement, vertieft werden sollten?

ja  nein

Wenn ja, welche?

---

34) Gibt es Ausbildungsinhalte, die Sie für entbehrlich halten?

ja             nein

Wenn ja, welche?

---

---

**Perspektiven:**

35) Ich werde im Anschluss an meine Ausbildung übernommen:

voraussichtlich ja             voraussichtlich nein             weiß ich (noch) nicht

a) befristet

Zeitraum der Befristung: \_\_\_\_Jahr(e)

In welchem Tätigkeitsbereich?

---

b) unbefristet

In welchem Tätigkeitsbereich?

---

36) Und zu guter Letzt:

Würden Sie diese Ausbildung noch einmal machen?

ja             nein

Warum (nicht)?

---

Zusätzliche Bemerkungen:

---

---

---

**Mit der Bitte um zeitnahe Rücksendung mit dem beiliegenden, bereits adressierten Freiumschlag.**

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

**Ihre Berufsbildungsstelle**



**Herausgeber**

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
Fax 0211 855-3211  
info@mags.nrw.de  
www.mags.nrw

**In Zusammenarbeit mit**

INNOFACT  AG  
DAS MARKTVORSPRUNGSINSTITUT.

**Umschlaggestaltung** Stella Chitzos, Erkrath

**Druck** Hausdruck

**Bildnachweis** iStock, © lisegagne

© MAGS, Juli 2017

Diese Publikation kann bestellt oder  
heruntergeladen werden:  
[www.mags.nrw/broschuerenservice](http://www.mags.nrw/broschuerenservice)



Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
Fax 0211 855-3211  
[info@mags.nrw.de](mailto:info@mags.nrw.de)  
[www.mags.nrw](http://www.mags.nrw)