

# AWE-Kundenzufriedenheits- umfrage 2022

[www.wirtschaft-entwicklung.de](http://www.wirtschaft-entwicklung.de)



Agentur für  
Wirtschaft & Entwicklung

# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## Einleitung

Die **Agentur für Wirtschaft & Entwicklung (AWE)** ist die zentrale Anlaufstelle für deutsche und europäische Unternehmen, die sich in Entwicklungs- und Schwellenländern in Afrika, Lateinamerika, Asien und Europa engagieren wollen. Sie informiert zu Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten und bindet interessierte Unternehmen nach Möglichkeit in passende bestehende Projekte ein, fördert den Wissensaustausch und stellt Kontakt zu strategisch wichtigen Partnern her, in Deutschland und der Welt.

Die vorliegende Umfrage zielt darauf ab, die Zufriedenheit der AWE-Kundinnen und Kunden zu evaluieren. Sie soll zeigen, wie die Zielgruppe das Beratungsangebot bewertet, um so die Beratungsleistungen zielgerichtet verbessern zu können.

## Key Facts

Die Umfrage wurde an alle Unternehmen verschickt, die zwischen Januar 2021 und September 2022 Beratungsleistungen der AWE in Anspruch genommen haben. Dabei wurde eine Grundgesamtheit von 417 Unternehmen kontaktiert. 49 Unternehmen nahmen schließlich an der Umfrage teil, was einer Quote von 11,8 % entspricht.

Die trotz der zufriedenstellenden Rücklaufquote relativ geringe Anzahl an Antworten verpflichtet zu einer vorsichtigen Interpretation der Ergebnisse. Sie ermöglichen in erster Linie quantitative Aussagen zu einzelnen Indikatoren des AWE-Wirkungsmonitorings. Gleichzeitig können auf Basis der dargelegten Tendenzen Perspektiven aufgezeigt, aktuelle Arbeitshypothesen überprüft und notwendiger Handlungsbedarf identifiziert werden.

Die Erhebung war insgesamt 75 Tage, vom 10. November 2022 bis zum 23. Januar 2023, aktiv. Insgesamt 31 Fragen konnten vor allem durch Ankreuzen und über Freitextfelder beantwortet werden. Die Fragen lassen sich drei Bereichen zuordnen: Erstkontakt, Profil der Anfrage und Beratungsprozess.



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## Ergebnisse

### Erstkontakt

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass Unternehmen primär über Veranstaltungen (20,4 %), durch Empfehlungen der GIZ (18,4 %), der DEG und DEG Impulse (16,3 %), des BMZ (14,3 %) sowie von Consultants (14,3 %) auf die AWE aufmerksam werden. Über den AWE-Onlineauftritt wurden zudem 16,3% der Interessent:innen für die Angebote der AWE sensibilisiert.

Mit 59,2 % ließen sich knapp zwei Drittel der Unternehmen zu Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten beraten. Im Zentrum stehen dabei Anfragen zur Förderung durch das develoPPP-Programm von GIZ und DEG Impulse (38,8 %), Vermittlungen zu Angeboten der Außenwirtschaftsförderung (28,6 %) und Informationen zur Entwicklungszusammenarbeit des BMZ (26,5 %).

Ein Antrag auf Förderung im Rahmen des develoPPP.de-Programms von GIZ und DEG Impulse wurde in 11 Fällen (22,5 %) gestellt. Zudem haben 7 Unternehmen einen Antrag bei anderen Förderprogrammen eingereicht (12,2 %).

Der große Beratungsbedarf zu Themen und Instrumenten der Außenwirtschaftsförderung (AWF) (28,6%) unterstreicht die Kundenerwartung, im Rahmen der Beratung auch über AWF-Instrumente informiert zu werden.

Die Vermittlung der AWE-Kundinnen und Kunden an die „richtige Stelle“ ist eine zentrale Aufgabe des One-Stop-Shops AWE. Generell bestätigen 59,2 % der Unternehmen, dass die Unterstützung der AWE für ihre Anliegen äußerst oder sehr hilfreich war. Dass eine Weiterleitung an geeignete Gesprächspartner im Anschluss an die Beratung erfolgte, bestätigten 57,1 % der Unternehmen. Von den 31 Unternehmen, die diese Vertiefungsfrage beantworteten, wurden 12 an die GIZ, 15 an DEG bzw. KfW und 14 an Akteure der Außenwirtschaftsförderung verwiesen. Eine Mehrfachauswahl war möglich. Sie soll zeigen, wie die Zielgruppe das Beratungsangebot bewertet, um so die Beratungsleistungen zielgerichtet verbessern zu können.



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## Profil der Anfrage

Die Zusammensetzung der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer spiegelt die Branchen- und Regionalverteilung der AWE-Beratungen wider, die aus der regelmäßigen Auswertung der AWE-Kundendatenbank bekannt ist: 32,7 % der Anfragen lassen sich der Energie- und 30,6 % der Agrar- und Ernährungsbranche zuordnen. Eine Mehrfachauswahl der Branchen war möglich. Ähnlich verhält es sich bei der geografischen Zuordnung: 69,4 % der befragten Unternehmen planen ein Engagement in Afrika, gefolgt von Asien (22,5 %) und Lateinamerika und der Karibik (16,3 %). 12,2 % der Anfragen bezogen sich auf geplante Projekte in Europa.

Im Vergleich zu der letzten Kundenzufriedenheitsumfrage aus dem Jahr 2020 ist anzumerken, dass der Regionalbezug zu Afrika um über 15 % zurückgegangen ist. Die Anfragen mit Bezug zu anderen Regionen sind entsprechend angestiegen.

59,2 % der Unternehmen wandten sich mit einer Projektidee an die AWE, knapp 24,5 % mit zwei Ideen. Zwei Unternehmen ließen sich sogar zu fünf verschiedenen Projekten beraten.

## Beratungsprozess

Ein besonderes Anliegen der Umfrage war es, die wahrgenommene Beratungsqualität zu eruieren und Hinweise zur Optimierung des Beratungsprozesses aufzunehmen. Die Ergebnisse zeigen, dass 77,6 % der Befragten sehr zufrieden (46,9 %) oder zufrieden (30,6 %) mit der Beratung durch die AWE waren.

69,4 % der Befragten attestierten der AWE-Beratung ein gutes bzw. sehr gutes Verständnis für die Belange der Wirtschaft. Der schon 2020 hohe Wert für Zuverlässigkeit von 72,1 % steigt 2022 auf 75,5 %. Auch Engagement (69,4%), Freundlichkeit (81,6%) und Fachexpertise (75,5 %) werden der AWE in hohem Maße bescheinigt. Im Vergleich zur letzten Umfrage entwickelten sich die Werte für fachliche Expertise (Zuwachs um 10,8 %) und Vermittlung von entwicklungspolitischen Zielen (Zuwachs um 12 %) besonders positiv.



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## Fazit

Generell kann die AWE mit den Umfrageergebnissen zufrieden sein. Insgesamt beurteilen 71 % der Unternehmen die AWE-Beratung als sehr gut oder gut. 78 % der Kund:innen würden die AWE weiterempfehlen.

Gleichzeitig bleibt festzuhalten, dass rund 23 % der Unternehmen mit der AWE-Beratung weniger oder nicht zufrieden waren.

Diese Kund:innen haben zum Teil im Rahmen des abschließenden Freitexts der Umfrage konkrete Hinweise formuliert, die nun gesichtet und im Hinblick auf ihre Umsetzbarkeit geprüft werden. Als exemplarischer Wunsch wurde die personelle Aufstockung der AWE für eine intensivere Betreuung und Begleitung genannt.

Ein wesentlicher Anteil der geäußerten Kritikpunkte betraf fehlenden Zugang zu bestehenden Förderinstrumenten oder eine negative Förderentscheidung seitens des BMZ oder der Durchführungsorganisationen.

Die AWE kann nur bedingt zur Lösung dieser Herausforderungen beitragen. Ein perspektivischer Schritt wäre jedoch ein gezielteres Erwartungsmanagement im Zuge der Beratung sowie ein unmittelbares Spiegeln der im Rahmen der Beratung geäußerten Bedarfe der Wirtschaft an das BMZ.

Ein weiteres erfreuliches Ergebnis ist die Verbesserung der Wahrnehmung der AWE als zentrale Anlaufstelle der Wirtschaft im Bereich der Entwicklungszusammenarbeit. Insgesamt stimmten 51 % der Befragten dieser Aussage eher oder vollständig zu. Im Jahr 2020 lag dieser Wert noch bei 39 %.

Weitere Schlüsselergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage sind die guten bis sehr gute Noten für die Beratungsqualität sowie die generelle Bestätigung für Fokus und Formate der AWE. Die positiven Bewertungen zeigen, dass die AWE-Leitung, AWE-Beraterinnen und -Berater und das AWE-Marketing die Agentur mit ihren gemeinsamen Aktivitäten in den letzten beiden Jahren vorangebracht und in die richtige Richtung weiterentwickelt haben.

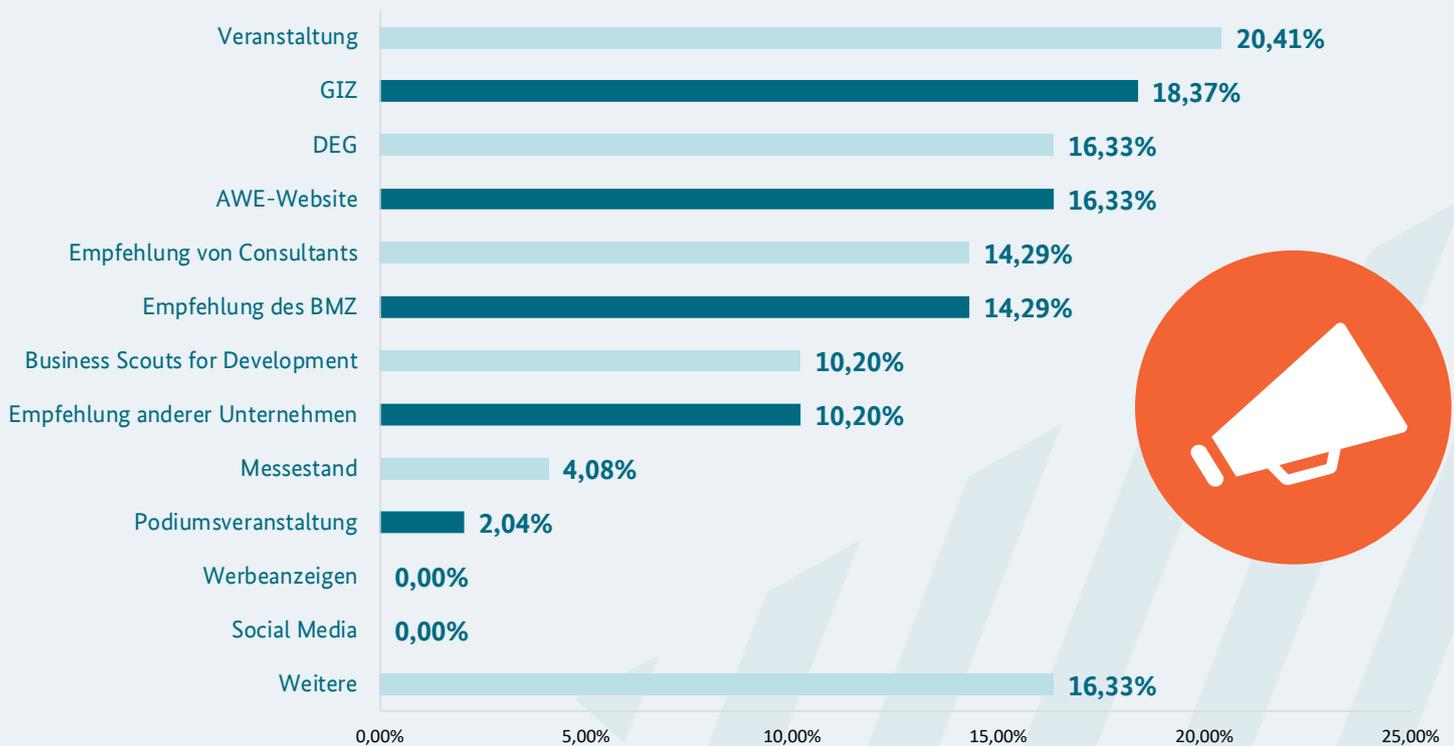
Ausgehend davon, lässt sich die Gesamtperformance der AWE – orientiert an den Bedarfen der Kundinnen und Kunden – in Zukunft weiter verbessern.

Die in der Umfrage sichtbar gewordenen Handlungsbedarfe, beispielsweise der Wunsch nach langzeitorientierter Beratung und intensiverer Projektbegleitung für Unternehmen sowie intensiverer Austausch mit Entscheidungsträger:innen der Förderinstrumente wie develoPPP sollen künftig aufgegriffen und adäquat umgesetzt werden.



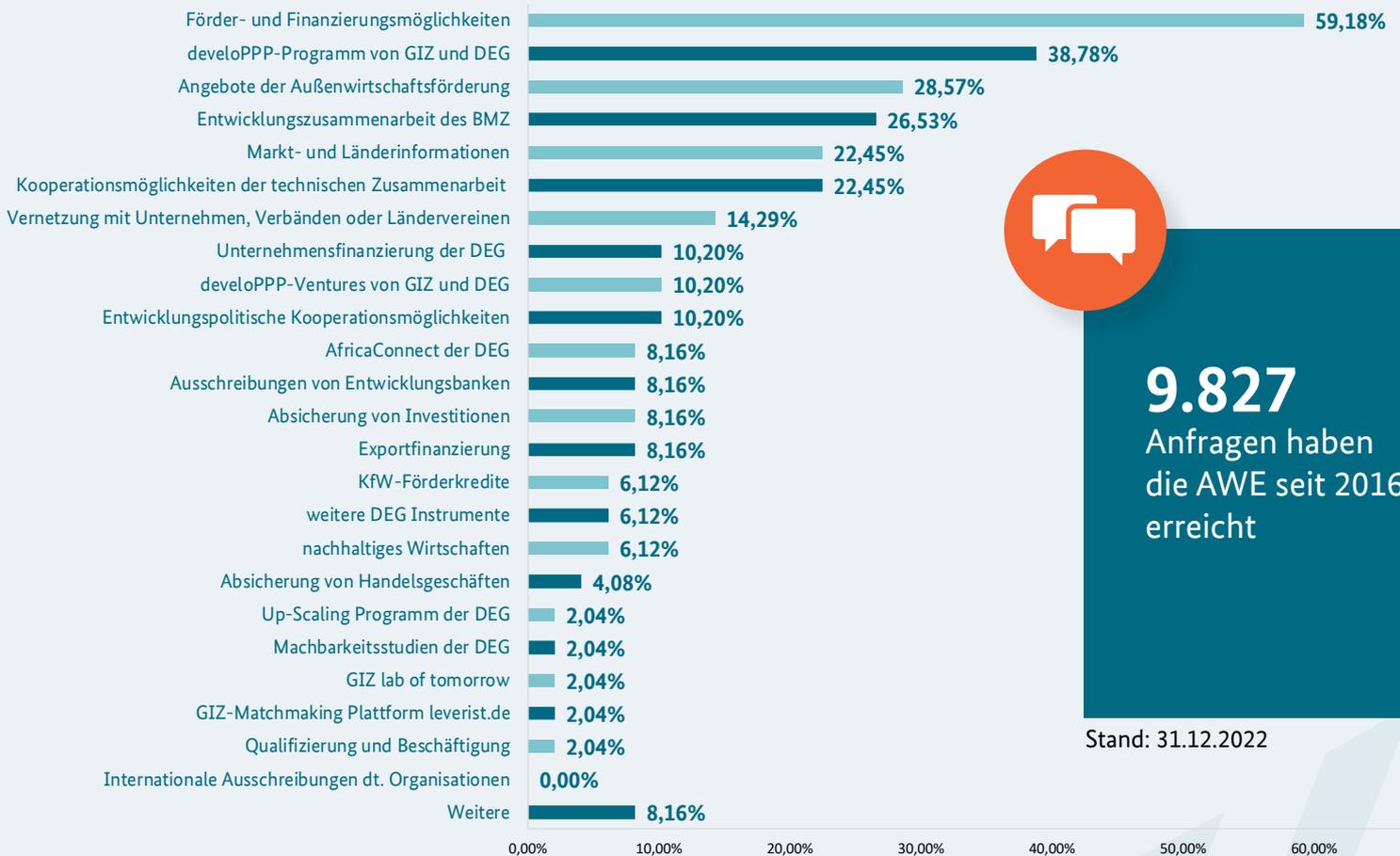
# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 1. Wie sind Sie auf die AWE aufmerksam geworden?



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 2. Mit welchen Anliegen sind Sie an die AWE herangetreten? Beratung oder Informationen zu...



**9.827**  
Anfragen haben  
die AWE seit 2016  
erreicht

Stand: 31.12.2022

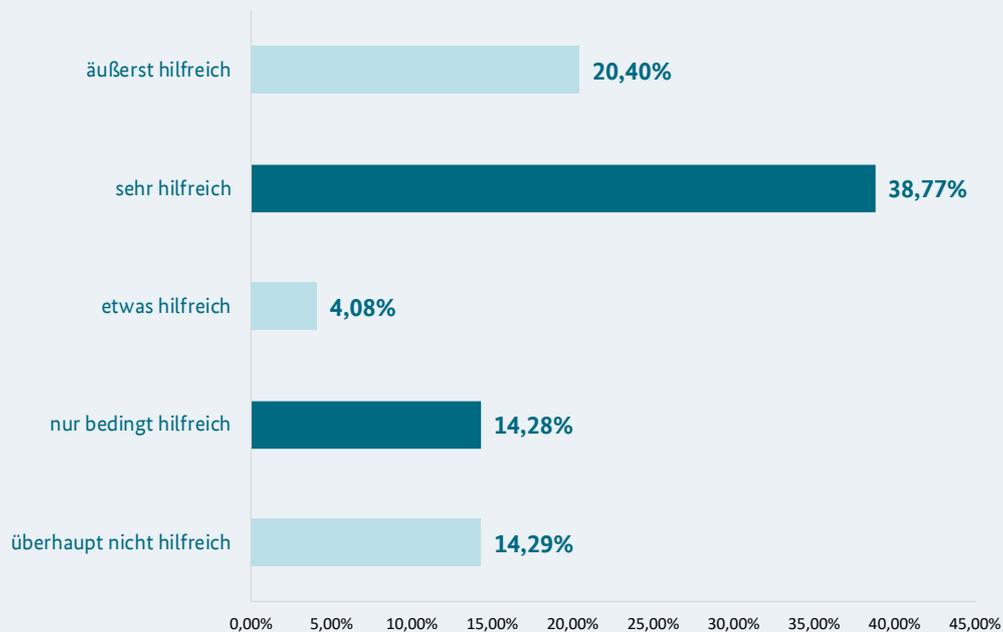
## 3. Falls Sie bei der letzten Frage „weitere DEG-Instrumente“ angekreuzt haben, welche meinen Sie?



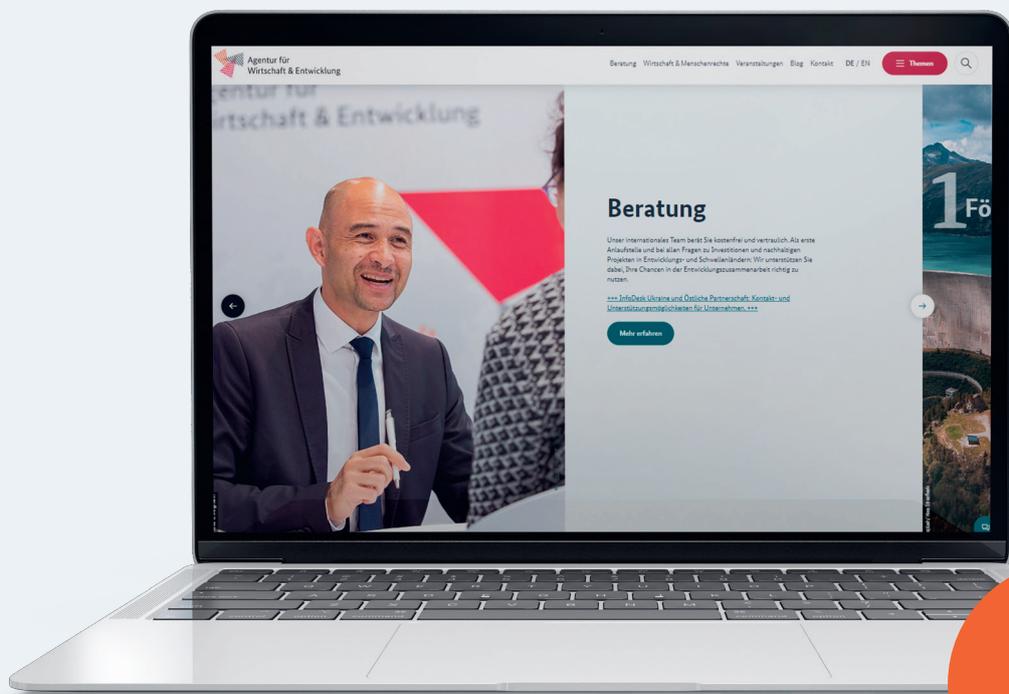
Agentur für  
Wirtschaft & Entwicklung

# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 4. Konnte(n) Ihr(e) Anliegen mit Unterstützung der AWE erfüllt werden? Die Unterstützung der AWE war...



\* Zu 8,16 % wurde die Frage nicht beantwortet.



© Image by zlatko\_plamenov on Freepik



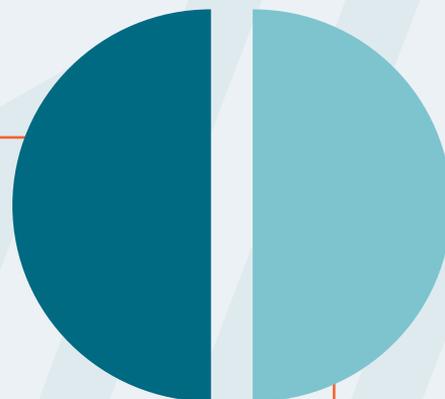
Agentur für  
Wirtschaft & Entwicklung

# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 5. Kam es zu einer Antragstellung im Rahmen des develoPPP-Programms von GIZ und DEG?



GIZ  
50 %



DEG  
50 %

6. Falls ja, welches Programm wurde beantragt?\*

\* Zu 67,35 % wurde die Frage nicht beantwortet.



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 7. Falls ja, wurde der Antrag bewilligt?\*



\* Zu 71,43 % wurde die Frage nicht beantwortet.

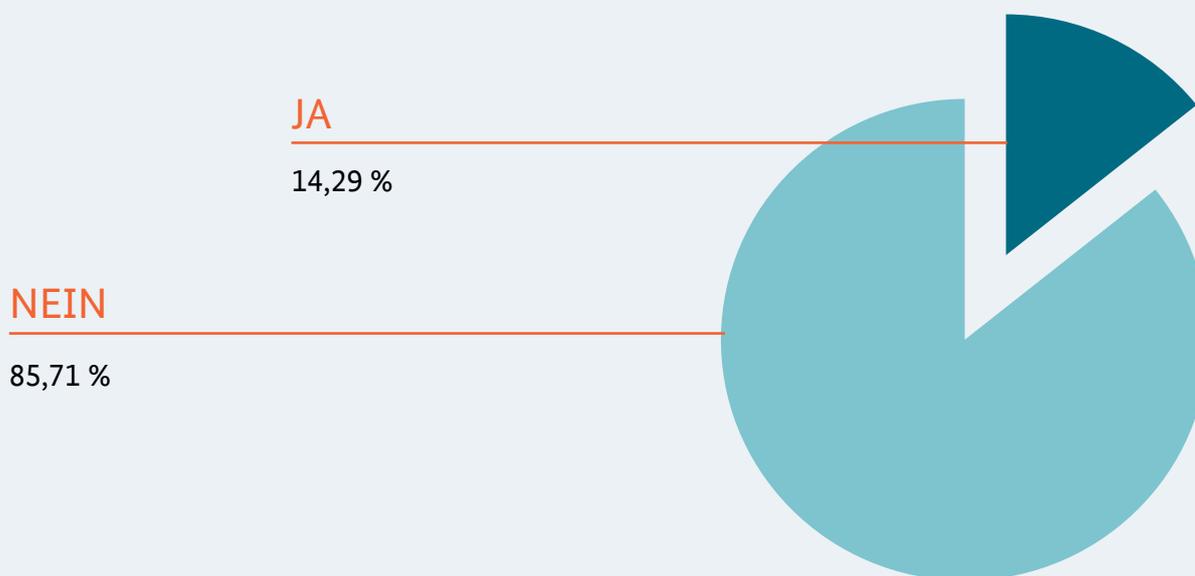
Mit dem AWE-Newsletter immer auf dem Laufenden bleiben: **JETZT ANMELDEN!**



Agentur für  
Wirtschaft & Entwicklung

# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 8. Kam es zu einer Antragstellung im Rahmen eines anderen Förderprogramms?



\* Zu 69,39 % wurde die Frage nicht beantwortet.

## 9. Falls ja, welches Programm wurde beantragt? (Auswahl der Antworten)

- bwirkt! Ausland
- Invest for Jobs KfW
- Ausschreibungen GIZ für die Ukraine

## 10. Falls ja, wurde der Antrag bewilligt?\*



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 11. Wenn nein, warum nicht? (Auswahl der Antworten)

„Wir haben die Aktivitäten aus Kapazitätsmangel nicht weiter verfolgen können.“

„Passte nicht zu unserem Vorhaben.“

„Zum Zeitpunkt des Erstkontaktes waren die vorhandenen Instrumente nicht passend.“

## 12. Wurden Sie zur weiteren Beratung an eine:n geeignete:n Gesprächspartner:in verwiesen?\*

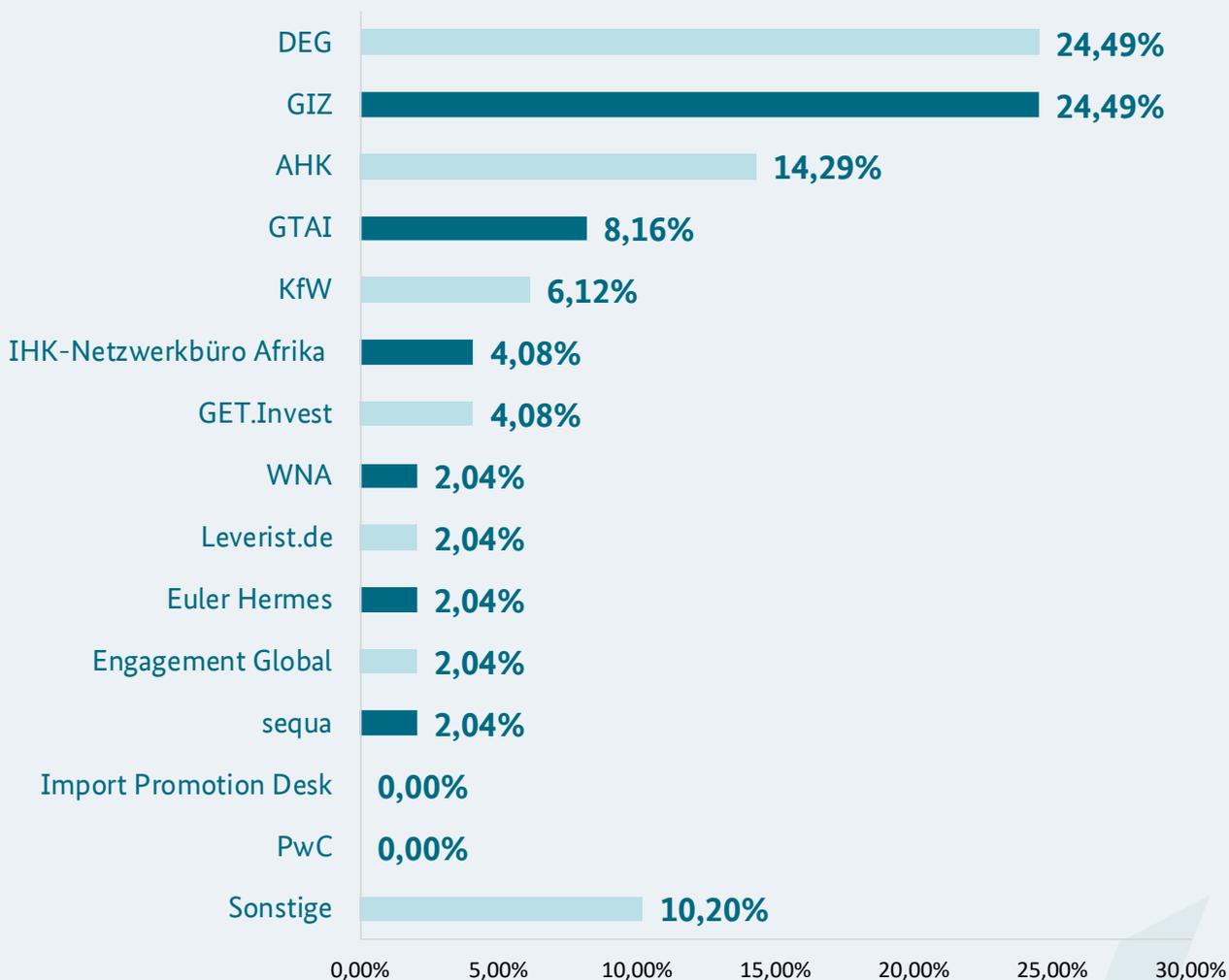


\* Zu 2,04 % wurde die Frage nicht beantwortet.



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 13. Falls ja, an wen wurden Sie verwiesen?\*

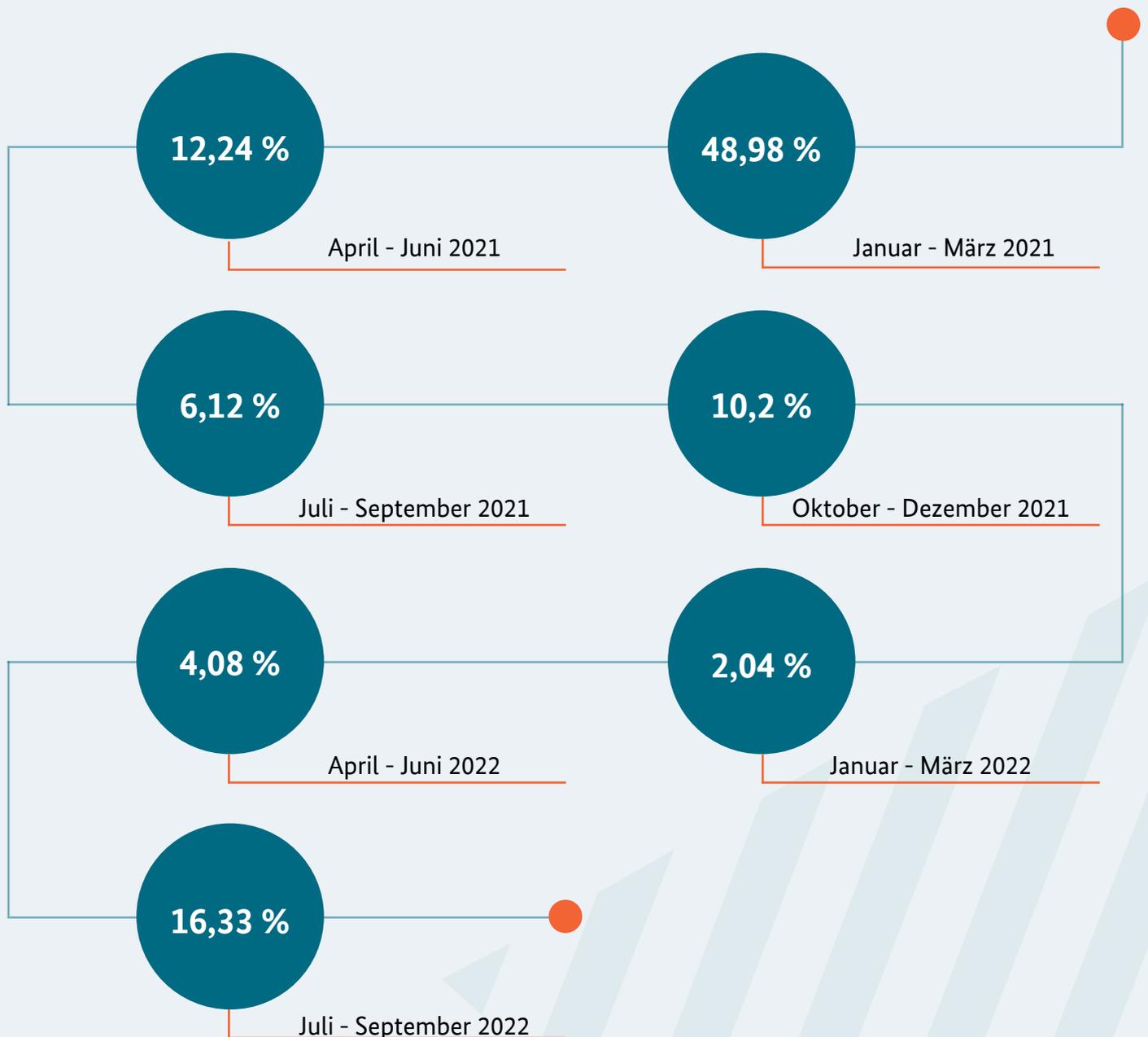


\* Zu 36,73 % wurde die Frage nicht beantwortet.



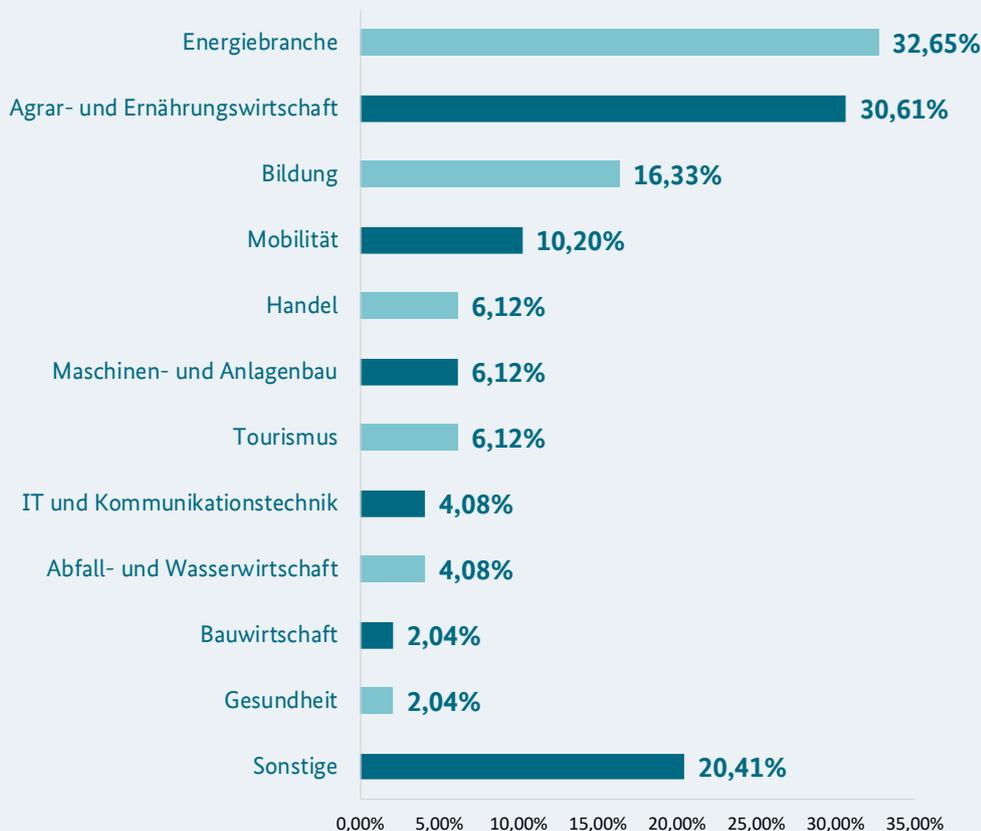
# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 14. Wann hatten Sie erstmalig innerhalb des Zeitraums von Januar 2021 bis September 2022 Kontakt mit der AWE?



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 15. In welche Branche lässt sich Ihre Projektidee einordnen?



### Energiebranche

Die meisten Projektideen lassen sich mit 32,65 % der Energiebranche zuordnen.



### Agrar- und Ernährungswirtschaft

Auf dem zweiten Platz folgt mit 30,61 % die Agrar- und Ernährungswirtschaft.



### Bildung

Dem Bereich Bildung lassen sich 16,33 % zuordnen.



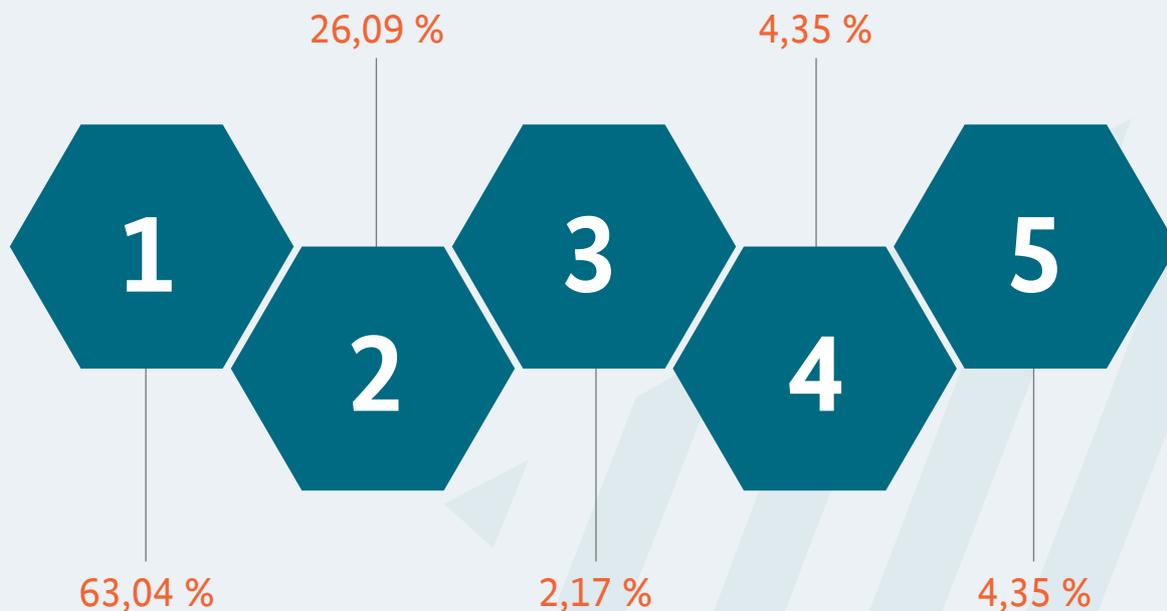
# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 16. Wo soll ihr Projekt umgesetzt werden?



\* Zu 6,12 % wurde die Frage nicht beantwortet.

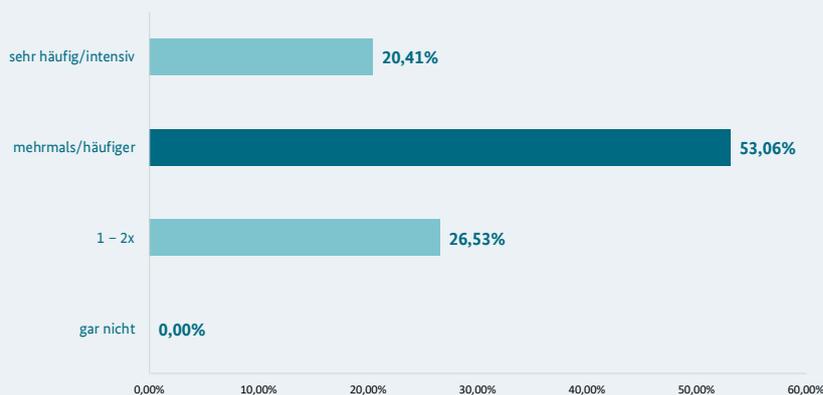
## 17. Für wie viele Projektideen haben Sie die Beratungsleistung der AWE in Anspruch genommen?\*



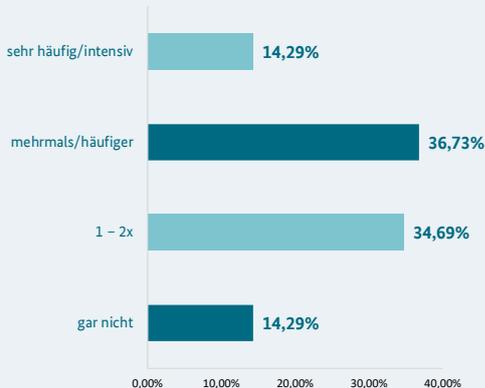
# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 18. Wie intensiv war Ihr Kontakt mit der AWE? Wie häufig hatten Sie E-Mail Austausch, telefonische Gespräche oder persönliche/virtuelle Beratungsgespräche?

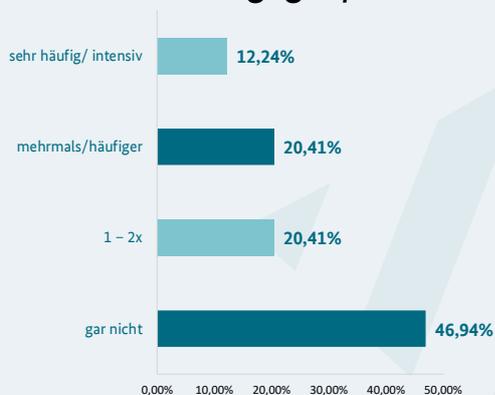
### E-Mail



### Telefonat

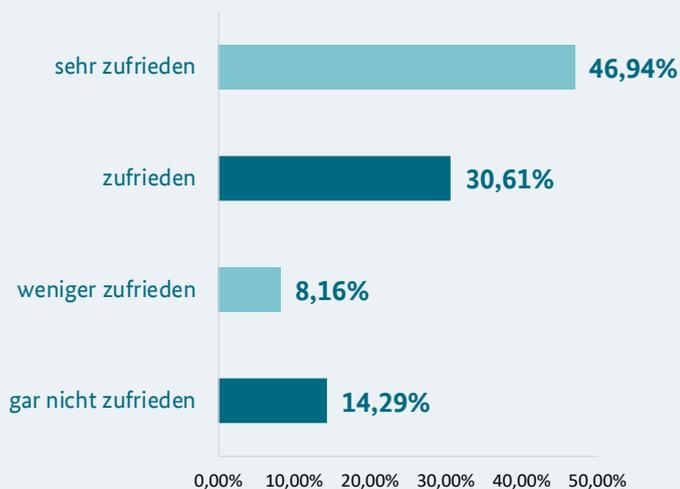


### Persönlich/virtuelles Beratungsgespräch

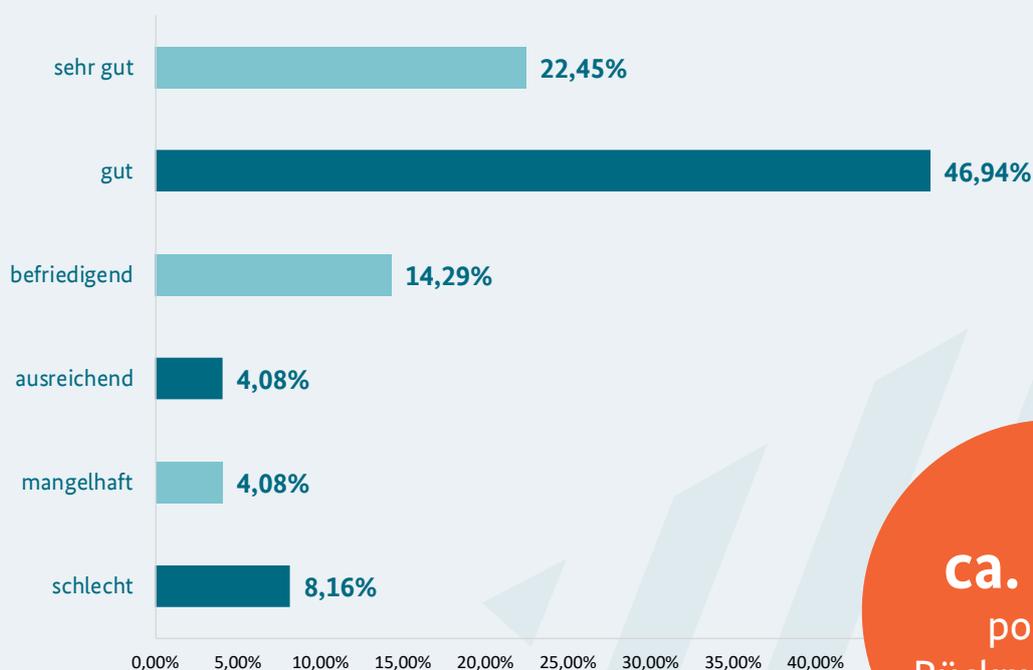


# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 19. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Beratung der AWE?



## 20. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen: *Verständnis für Anliegen der Wirtschaft (wirtschaftsnahe Beratung)*



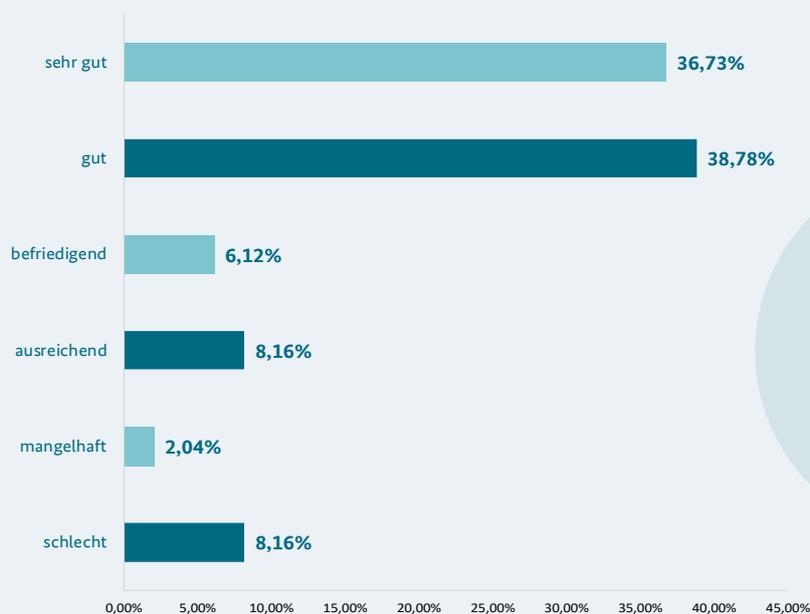
**ca. 70 %**  
positive  
Rückmeldungen



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 21. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

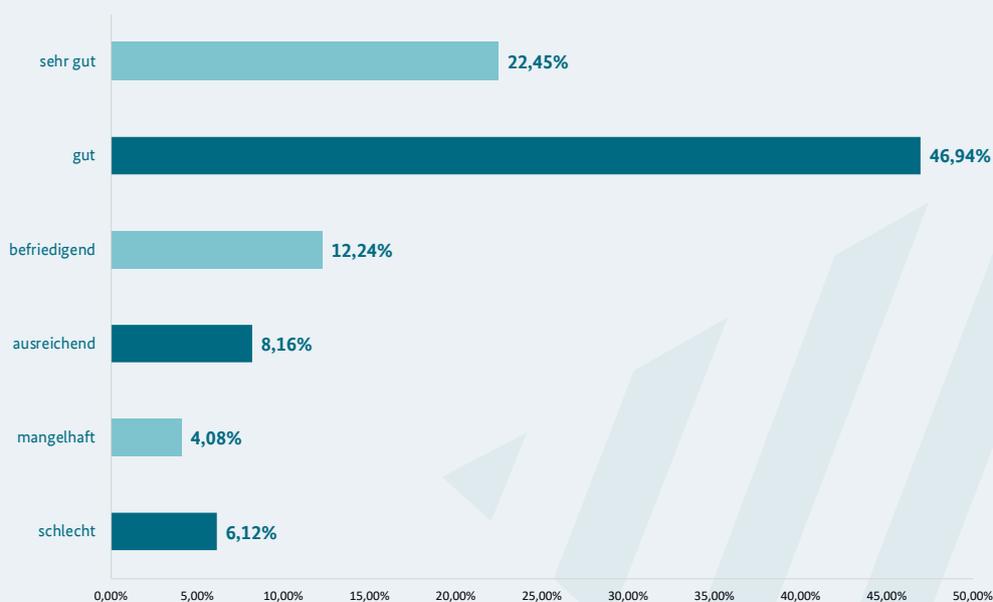
### *Fachliche Expertise*



**ca. 75 %**  
positive  
Rückmeldungen

## 22. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

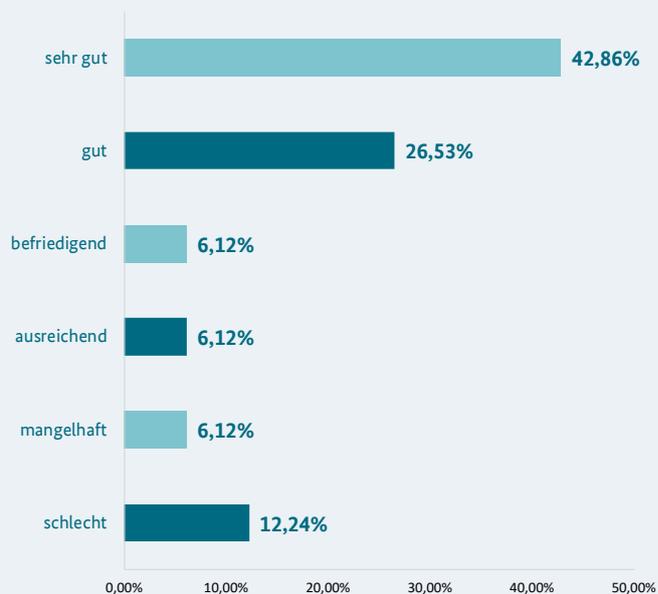
### *Vermittlung von entwicklungspolitischen Zielen/Nachhaltigkeitsgedanke*



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

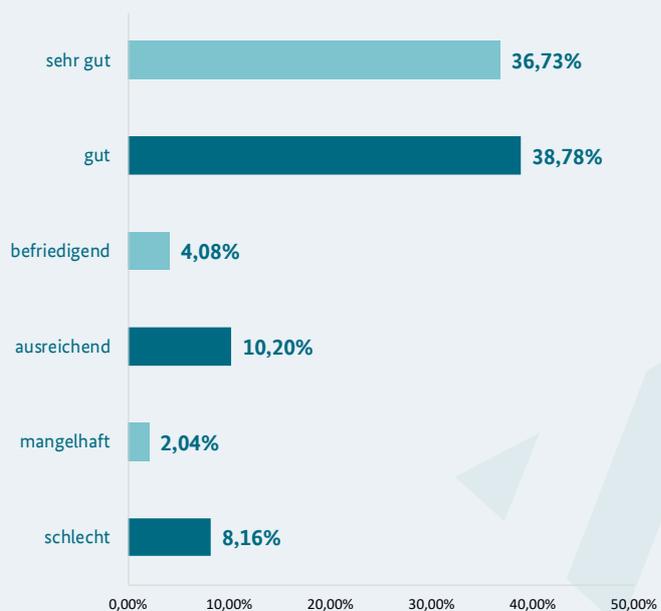
## 23. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

### Engagement



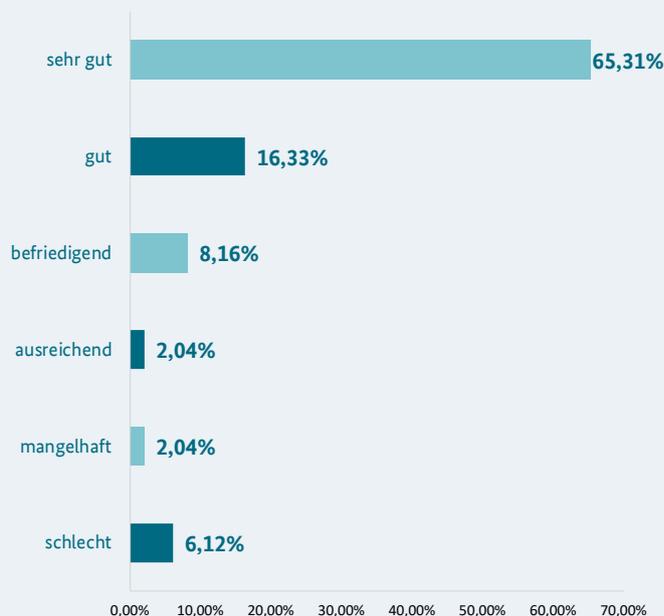
## 24. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen:

### Zuverlässigkeit



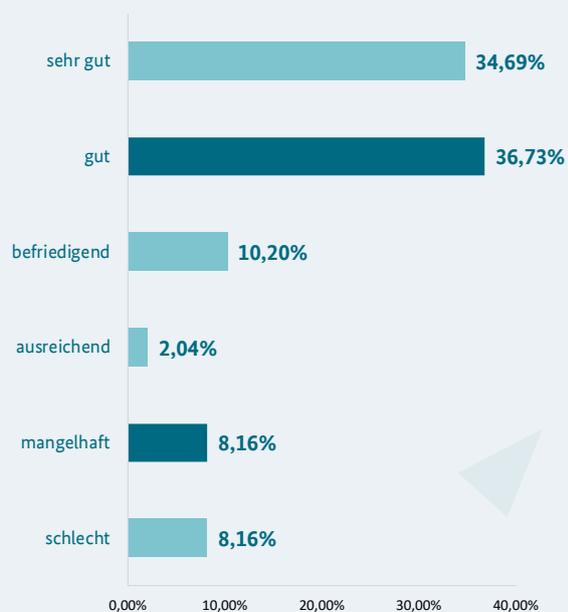
# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 25. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen: *Freundlichkeit*



ca. 82 %  
positive  
Rückmeldungen

## 26. Bitte beurteilen Sie die Beratung in folgenden Bereichen: *Gesamteindruck*



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 27. Wie gut entspricht das Beratungsangebot der AWE Ihrem Bedarf?

ÜBERHAUPT NICHT GUT

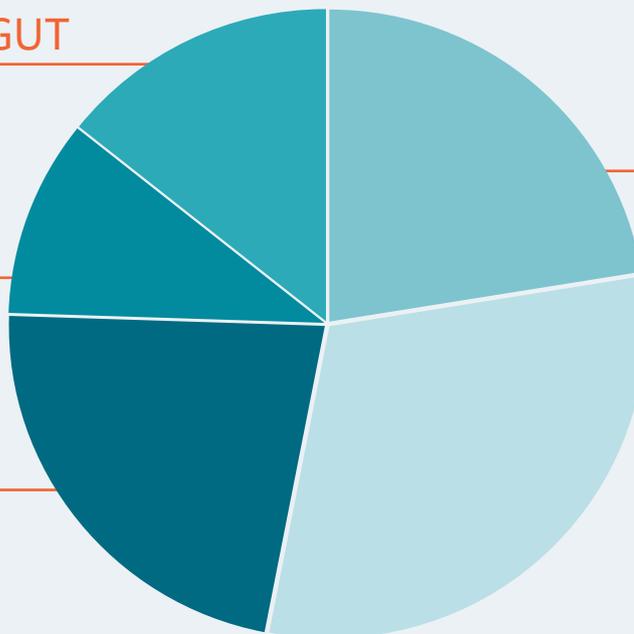
14,29 %

WENIGER GUT

10,2 %

GUT

22,45 %



SEHR GUT

22,45 %

EHER GUT

30,61 %

## 28. Was fehlt Ihnen bei der Beratung? *(Auswahl der Antworten)*

„Die Beratung stützt sich sehr auf bestehende Programme und Initiativen. Unser Vorhaben fällt ein bisschen raus, und müsste irgendwo vor der Planung eines Programms bei den Entwicklungsbanken oder Ministerien angesiedelt werden.“

„Die Beratung war sehr gut; die Höhe der Förderquote könnte höher sein. Es gibt viele gute Programme für kommerzielle, gewinnorientierte Unternehmen, aber für nachhaltig nicht-gewinnorientierte Unternehmen (gGmbH) ist das Angebot beschränkt, da einerseits keine Gewinnerzielungsabsicht vorliegt und gleichzeitig kleine Fördervolumina (kleiner als 0,5 Mio) nicht wirklich effizient in Bezug auf Verwaltungskosten sind.“

„Dauerhafte Begleitung über die Beratung hinaus. Hilft beim Verständnis der deutschen EZ.“

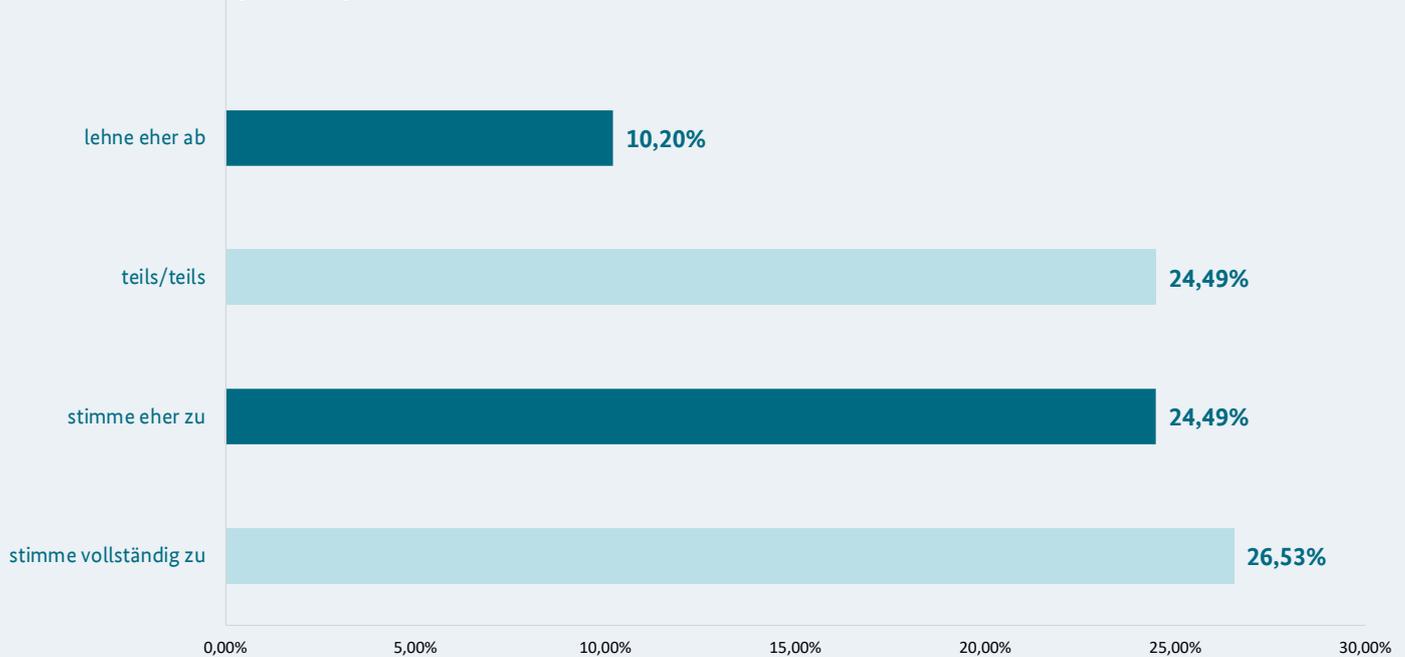
”



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

## 29. Inwiefern stimmen Sie dieser Aussage zu:

*Für unser Unternehmen ist die AWE die zentrale Anlaufstelle für Fragen aus der Wirtschaft im Bereich der Entwicklungszusammenarbeit (One-Stop-Shop)?\**



\* Zu 2,04 % wurde die Frage nicht beantwortet.



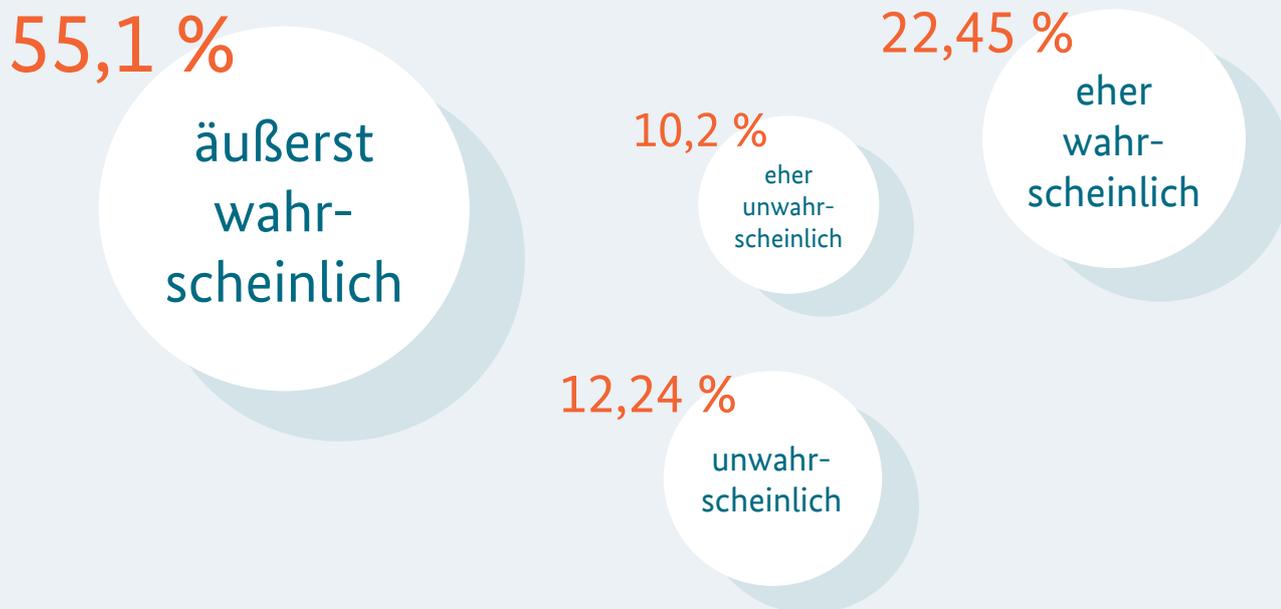
51,02 %

stimmen der Aussage eher oder vollständig zu



# AWE-Kundenzufriedenheitsumfrage

30. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die AWE weiterempfehlen?



31. Wenn Sie weitere Kommentare und Anmerkungen, insbesondere wie die AWE ihre Beratung besser gestalten kann, äußern möchten, haben Sie nun die Möglichkeit, diese mit uns zu teilen. *(Auswahl der Antworten)*

- Anstatt Beratung wäre Projektbegleitung besser
- Weitermachen und Team vergrößern
- Die Arbeit der AWE war m.E. in jeder Projektphase ausgezeichnet. Leider gab es häufiger einen Zielkonflikt zwischen den politischen Zielen der beteiligten Ministerien und den Projektzielen. Dies führte dazu, dass nicht alle Projektziele wie ursprünglich geplant erreicht werden konnten.
- Tolles Team, welches einen sehr geringen Handlungsspielraum hat.





**Agentur für Wirtschaft & Entwicklung**

Haus der Verbände  
Am Weidendamm 1A  
10117 Berlin

+49 (0) 30 72 62 56 80  
beratung@wirtschaft-entwicklung.de  
www.wirtschaft-entwicklung.de

