Pressemitteilung

Studentenwerk Leipzig veröffentlicht Ergebnisse der BAföG-Zufriedenheitsbefragung

Leipzig, 26.6.2025 In einer Zufriedenheitsbefragung wurden Leipziger Studierende nach Ihren Erfahrungen mit dem BAföG und dem dafür zuständigen Amt für Ausbildungsförderung befragt. Studierende schätzten das Leipziger Amt für die fachliche Kompetenz, wünschten sich aber Änderungen bei der Erreichbarkeit für Fragen und Beratung. Jevgeni Litvinov, Abteilungsleiter im Amt für Ausbildungsförderung beim Studentenwerk Leipzig zeigt sich grundsätzlich zufrieden mit dem Ergebnis der Befragung, sieht aber auch die Sorgen der Studierenden. Das Studentenwerk ergreift erste Maßnahmen.

Das Amt für Ausbildungsförderung als Abteilung des Studentenwerkes Leipzig ist mit dem Vollzug des BAföG für die Studierenden der Leipziger Hochschulen beauftragt. Zu seinen Kernaufgaben gehören die Bearbeitung der BAföG-Anträge, die Berechnung der Ansprüche auf Ausbildungsförderung sowie deren Auszahlung. Pro Jahr bearbeitet das Amt für Ausbildungsförderung des Studentenwerkes Leipzig rund 10.000 BAföG-Anträge von Leipziger Studierenden. Daneben kommt der Beratung der Studierenden ein hoher Stellenwert zu. Um Verbesserungspotentiale bei der Bearbeitung dieser Aufgaben zu finden, organisierte das Studentenwerk Leipzig Ende 2024 eine Zufriedenheitsbefragung unter den Leipziger Studierenden, deren Ergebnisse nun vorliegen.

Jevgeni Litvinov, Abteilungsleiter im Amt für Ausbildungsförderung beim Studentenwerk Leipzig: „*Wir sind dankbar für dieses Feedback. Mehr als 1.300 Studierende haben uns ihre Antworten geliefert. Bei der BAföG-Bewilligung können wir nur umsetzen, was der Bund im BAföG vorgibt. Aber bei der Beratung haben wir schon einen Gestaltungsspielraum. Durch die Befragungsergebnisse können wir die Erwartungen und Wünsche der Studierenden besser verstehen und bestmöglich darauf reagieren.*“

Positiv bewertet wurde die persönliche Beratung im Amt für Ausbildungsförderung. Hier wurden die höchsten Zufriedenheitswerte für kurze Wartezeit sowie hohe Fachkompetenz erreicht. Kritisch dagegen sahen die Befragten die telefonische Erreichbarkeit des Amtes sowie die Reaktionsdauer auf Anfragen per E-Mail. Vorrangig genutzt wurden von den Studierenden die Kanäle per E-Mail (79%) und per Telefon (50%); weniger stark genutzt wurde die persönliche Beratung (32%).

Litvinov: „*Mein Tipp an Studierende mit Fragen und Beratungsbedarfen zu ihrem Antrag: Nutzen Sie unsere persönliche Beratung während der Sprechzeiten! Studierende erhalten hier am schnellsten und am wirkungsvollsten Antworten. Per Telefon können wir wegen des*

Datenschutzes nur begrenzt Auskunft geben. Per E-Mail gehen oft erst mehrere Nachrichten hin und her, bis klar ist, worum es geht und wie wir helfen können.

Als Reaktion auf die Befragungsergebnisse finden Studierende ab sofort auf unserer Webseite genaue Hinweise, welcher Kommunikationskanal am besten zu ihren Anliegen passt. Perspektivisch werden wir außerdem die telefonische Erreichbarkeit des Amtes für Ausbildungsförderung überarbeiten. Allerdings haben wir hier aktuell aufgrund der personellen Kapazitäten nur wenig Spielraum. Eine Ausweitung der Sprechzeiten würde unmittelbar zu Lasten der Bearbeitungszeit der Anträge gehen."

Die Dauer der Antragsbearbeitung wird aber von vielen Studierenden ebenfalls kritisch gesehen.

Litvinov: „*Auch wir sind mit dieser Situation nicht glücklich. Über unseren Dachverband, das Deutsche Studierendenwerk fordern wir seit langem von der Politik, dass das BAföG nicht nur digitalisiert, sondern auch deutlich vereinfacht wird. Nur so ließe sich der BAföG-Vollzug im Sinne von Studierenden wirklich erleichtern und beschleunigen.*"

Eine besondere Herausforderung ist, dass die BAföG-Anträge der Studierenden geballt im Zeitraum von Juli bis Oktober jeweils vor Beginn des Wintersemesters gestellt werden. In diesem Zeitraum hat das Studentenwerk deutlich höhere Antragszahlen zu bearbeiten als im Jahresdurchschnitt, so dass es unweigerlich zu Engpässen und längeren Bearbeitungszeiten kommt.

Litvinov: „Im Moment können wir Studierenden nur raten, ihren Antrag möglichst vollständig und zeitnah vor dem jährlichen großen Ansturm bei uns einzureichen, damit sie Ihr Geld schnellstmöglich erhalten."

Die Befragung ergab außerdem eine Fehleinschätzung der Studierenden zu BAföG-Digital – also der Möglichkeit zur digitalen Einsendung des BAföG-Antrages über das Portal des Bundes.

Litvinov: „*Studierende kritisierten, BAföG-Digital sei zu kompliziert, weil man dafür einen elektronischen Personalausweis (eID) benötigen würde. Tatsächlich stimmt das aber nicht. Man muss sich lediglich bei BundID registrieren. Dies ist unter anderem auch mit Namen und Passwort möglich. Wir werden die Studierenden künftig verstärkt darauf hinweisen.*

Wir interessierten uns aber nicht nur für Erfahrungen von Personen, die einen BAföG-Antrag gestellt haben. Wir wollten auch wissen, warum andere Befragte keinen Antrag stellten. Als einer der Gründe wurde die Angst vor Verschuldung genannt. Tatsächlich könnten wir aber gerade hier helfen: beim BAföG ist die Hälfte immer geschenkt – die andere Hälfte ein zinsloses Darlehen, das obendrein bei rund 10.000 Euro gedeckelt ist."

Ziel des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (BAföG) ist es, Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit einem zinslosen Darlehen bzw. zur Hälfte als Zuschuss eine qualifizierte Ausbildung zu ermöglichen, die ihren Fähigkeiten und Interessen entspricht. Die

Finanzierung dieser hoheitlichen Aufgabe erfolgt über den Freistaat Sachsen, der wiederum die Studentenwerke damit beauftragt.

Weitere Infos:

https://www.studentenwerk-leipzig.de/bafoeg-finanzierung/

Pressekontakt:

Studentenwerk Leipzig
Kommunikation/Marketing/Kultur
kommunikation@studentenwerk-leipzig.de

Das Studentenwerk Leipzig stellt als gemeinnützige Anstalt öffentlichen Rechts mit rund 300 Beschäftigten die soziale Infrastruktur für die rund 40.000 Studierenden an sieben Leipziger Hochschulen bereit. Mit einem vielfältigen Angebot der sozialen, wirtschaftlichen, gesundheitlichen und kulturellen Betreuung und Förderung wird der Versorgungsauftrag gemäß Sächsischem Hochschulfreiheitsgesetz erfüllt – damit ein erfolgreiches Studium unabhängig von sozialer Herkunft und Einkommen gelingt und Chancengerechtigkeit gewährleistet wird. In den Mensen und Cafeterien bietet das Studentenwerk preiswerte und gesunde Verpflegung, es ist zuständig für den Vollzug des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (BAföG) und ermöglicht Studierenden preisgünstiges und hochschulnahes Wohnen in den Studentenwohnheimen. Für unterschiedliche studentische Zielgruppen bieten die Sozialberatung, die Psychosoziale Beratung und die Rechtsberatung entgeltfreie Beratungsleistungen an, damit Studieren auch in nicht ganz einfachen Situationen gelingt. Besondere Unterstützung erhalten Studierende mit Kind, internationale Studierende und Studierende mit einer Beeinträchtigung. Außerdem fördert das Studentenwerk studentische Kulturprojekte und vermittelt Studentenjobs. Das Studentenwerk Leipzig wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushalts. Neben der staatlichen Finanzierung leisten alle Studierenden mit ihren Semesterbeiträgen einen wesentlichen Finanzierungsbeitrag. Von den Unterstützungsangeboten profitieren diejenigen Studierenden besonders, die in hohem Maß darauf angewiesen sind.

Weitere Informationen zum Studentenwerk Leipzig: www.studentenwerk-leipzig.de