

## **Kundenbefragung 2011**

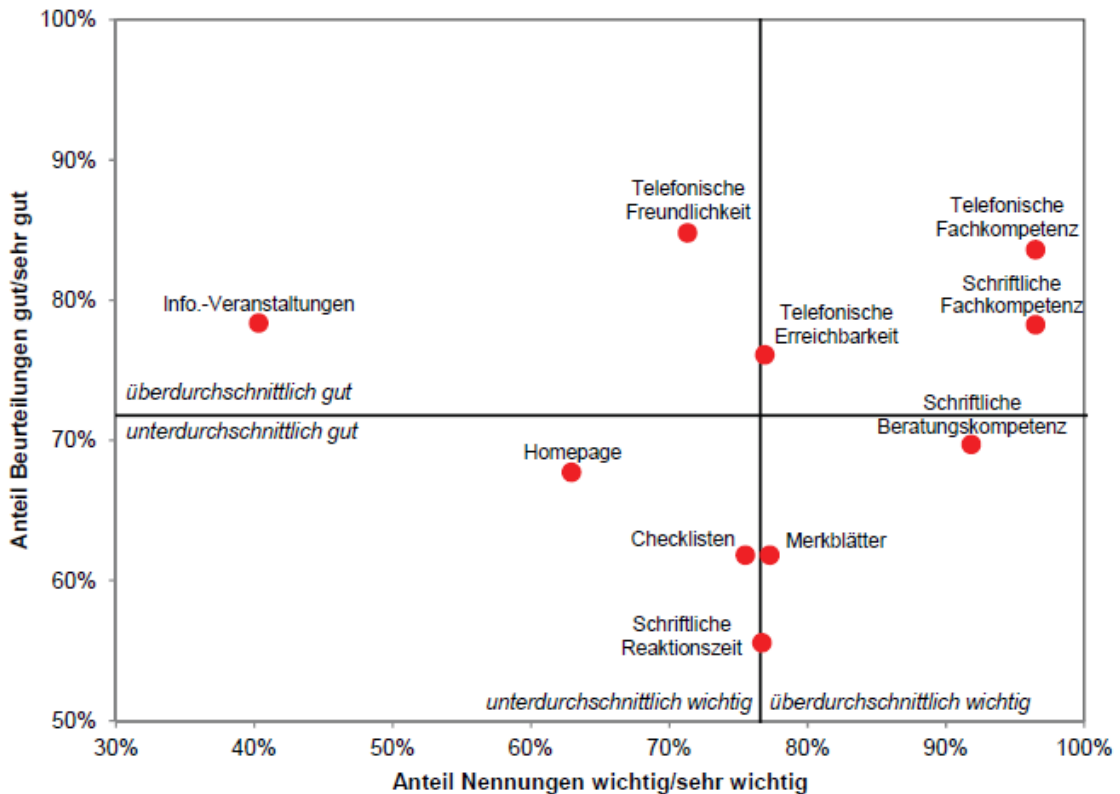
Ende 2011 führte das Statistische Amt zum vierten Mal eine Kundschaftsbefragung für das Amt für berufliche Vorsorge und Stiftungen des Kantons Zürich (BVS) durch. Befragt wurden die 1'689 Kunden (Rücklauf 23%) zu ihrer Zufriedenheit in den Bereichen Aufsichtstätigkeit und Informationsleistung sowie zu ihren Bedürfnissen hinsichtlich der BVS-Leistungen.

### **Ergebnisse**

Die Ergebnisse der Befragung wurden durch das Statistische Amt ausgewertet und wie folgt zusammengefasst:

- Die Kundinnen und Kunden beurteilen die Zusammenarbeit mit der BVS, wie auch schon in den vorherigen Befragungen, überwiegend positiv und sind mehrheitlich der Meinung, dass die BVS ihre Aufgaben gut bis sehr gut erfüllt. Da die BVS als Aufsichtsorgan tätig ist und es sich somit bei den befragten Verantwortlichen von Stiftungen, Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds um „unfreiwillige“ Kundinnen und Kunden handelt, spricht dieses Ergebnis für eine grundsätzlich hohe und nicht als selbstverständlich anzusehende Kundenorientierung der BVS.
- Besonders hoch bewerten die Kundinnen und Kunden die Fachkompetenz der Mitarbeitenden, die für sie im Kontakt mit der BVS zugleich das wichtigste Leistungsmerkmal ist.
- Auch die meisten anderen abgefragten Aspekte wie z.B. die Erreichbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeitenden oder die Qualität der von der BVS durchgeführten Informationsveranstaltungen werden gut beurteilt.
- Verbesserungsbedarf wird dagegen in einigen praktischen Belangen offenbar. Dies betrifft primär die von vielen Kundinnen und Kunden als zu lang empfundene schriftliche Reaktionszeit. Eine Überarbeitung der Merkblätter und Checklisten könnte ebenfalls zu einer Erhöhung der generellen Kundenzufriedenheit führen.
- Besonderes Augenmerk sollte auch auf einzelne Kundengruppen gelegt werden: Die Ergebnisse der aktuellen Befragung zeigen, dass die Verantwortlichen von klassischen Stiftungen sämtliche Leistungsmerkmale der BVS besser beurteilen als die Verantwortlichen von Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds. Zur Erreichung einer (noch) höheren Kundenzufriedenheit sollte auch den Bedürfnissen von eher kleinen Stiftungen Rechnung getragen werden, sofern dies im Rahmen des gesetzlichen Auftrags der BVS möglich ist.

## Beurteilung und Massnahmen



- Im aus Kundensicht wichtigsten Bereich, der telefonischen und schriftlichen Fachkompetenz ist die Zufriedenheit der Kunden mit dem BVS ausgeprägt.
- Auch die Freundlichkeit, die Erreichbarkeit sowie die Informationsveranstaltungen schneiden überdurchschnittlich gut ab.
- Verbesserungsbedarf besteht aus Kundensicht hingegen bei der schriftlichen Reaktionszeit sowie bei der Bereitstellung von Dokumenten.
  - Aufgrund der Ergebnisse hat die BVS bei der Neugestaltung der Homepage auf einen kundenfreundlichen und logischen Aufbau geachtet. Zudem werden alle Dokumente einer Neubeurteilung unterzogen und bei Bedarf den veränderten Umständen angepasst.
  - Die schriftliche Reaktionszeit war im vergangenen Jahr möglicherweise darum unbefriedigend ausgefallen, weil die BVS sehr stark mit der Umsetzung der Strukturreform befasst war. Die Arbeiten zur Verselbständigung sind nun abgeschlossen. Rund die Hälfte der vom Bundesamt für Sozialversicherung (BSV) neu zu übernehmenden Dossiers sind übertragen worden. Für die Kundenarbeit steht nun wieder mehr Zeit zur Verfügung.

Die in der Kundenschaftsbefragung 2011 erzielten Ergebnisse freuen uns sehr und sind uns Ansporn, alles daran zu setzen, uns weiterhin zu verbessern. Wir möchten an dieser Stelle allen Vorsorgeeinrichtungen, Wohlfahrtsfonds und gemeinnützigen Stiftungen für Ihre Teilnahme an der Kundenschaftsbefragung und Ihre wertvollen Rückmeldungen herzlich danken.