



BVG- und Stiftungsaufsicht
des Kantons Zürich (BVS)

Ergebnisse der Kundenbefragung 2019

Zusammenfassung

Bereits zum sechsten Mal führte das Statistische Amt im Jahr 2019 eine Kundenbefragung für die BVG- und Stiftungsaufsicht des Kantons Zürich (BVS) durch. Gefragt wurde nach der Zufriedenheit mit den Kontakten zur BVS, nach der Beurteilung der Informationsleistungen der BVS sowie nach den Bedürfnissen der Kundschaft in Bezug auf die Leistungen der BVS.

Angeschrieben wurde der gesamte im Mai 2019 verzeichnete Kundenstamm der BVS (1'363 Adressen), der Netto-Rücklauf betrug erfreuliche 43% (583 auswertbare Fragebögen). Dass der Rücklauf in allen Kundensegmenten über 40% liegt, unterstützt die Aussagekraft der Auswertungen.

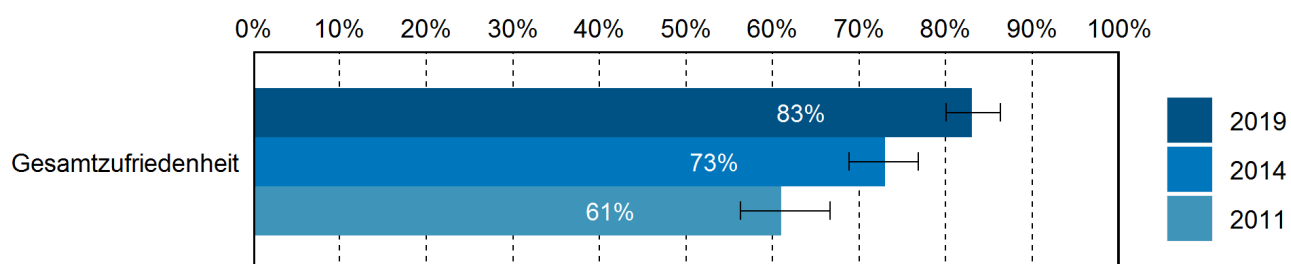
Die Kundinnen und Kunden beurteilen die Zusammenarbeit mit der BVS in der Befragung 2019 positiver als in den letzten Befragungen 2011 und 2014. Zwar waren bereits damals die meisten Kundinnen und Kunden mit den Leistungen der BVS zufrieden, bis 2019 konnte aber in allen abgefragten Punkten nochmals eine Verbesserung erzielt werden. 83 % der Befragten sind der Meinung, dass die BVS ihre Aufgaben gut bis sehr gut erfüllt. Dieses Ergebnis spricht für eine grundsätzlich hohe und nicht als selbstverständlich anzusehende Kundenorientierung.

Besonders hoch bewerten die Kundinnen und Kunden die Fachkompetenz und Freundlichkeit der BVS-Mitarbeiter. Dies ist erfreulich, da beide Merkmale auch als sehr wichtig betrachtet werden. Ebenso werden auch andere Aspekte wie zum Beispiel die Reaktionszeit und Erreichbarkeit gut beurteilt. Auch die Informationsmittel der BVS schneiden allesamt gut bis sehr gut ab.

Die schriftliche Reaktionszeit wurde seit den letzten Befragungen verbessert, sie bleibt aber – aus Sicht der Befragten – nach wie vor verbesserungswürdig.

Die Ergebnisse im Einzelnen

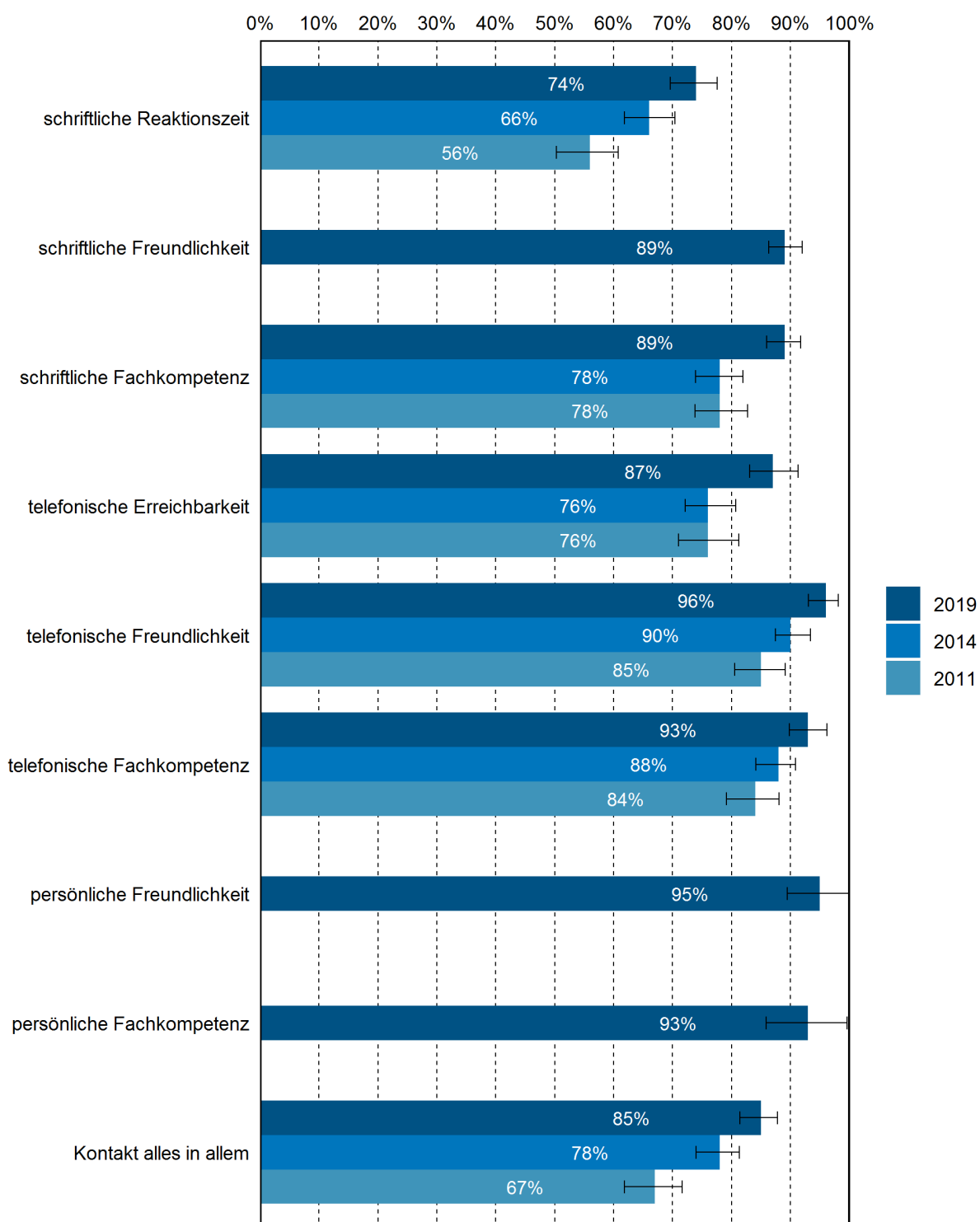
Gesamtzufriedenheit mit der BVS im Vergleich 2011, 2014 und 2019



Grafik: Prozentualer Anteil gute und sehr gute Beurteilungen 2011, 2014 und 2019

Die Gesamtbeurteilung der Leistung der BVS ist gegenüber den Befragungen in 2011 und 2014 erneut deutlich besser ausgefallen.

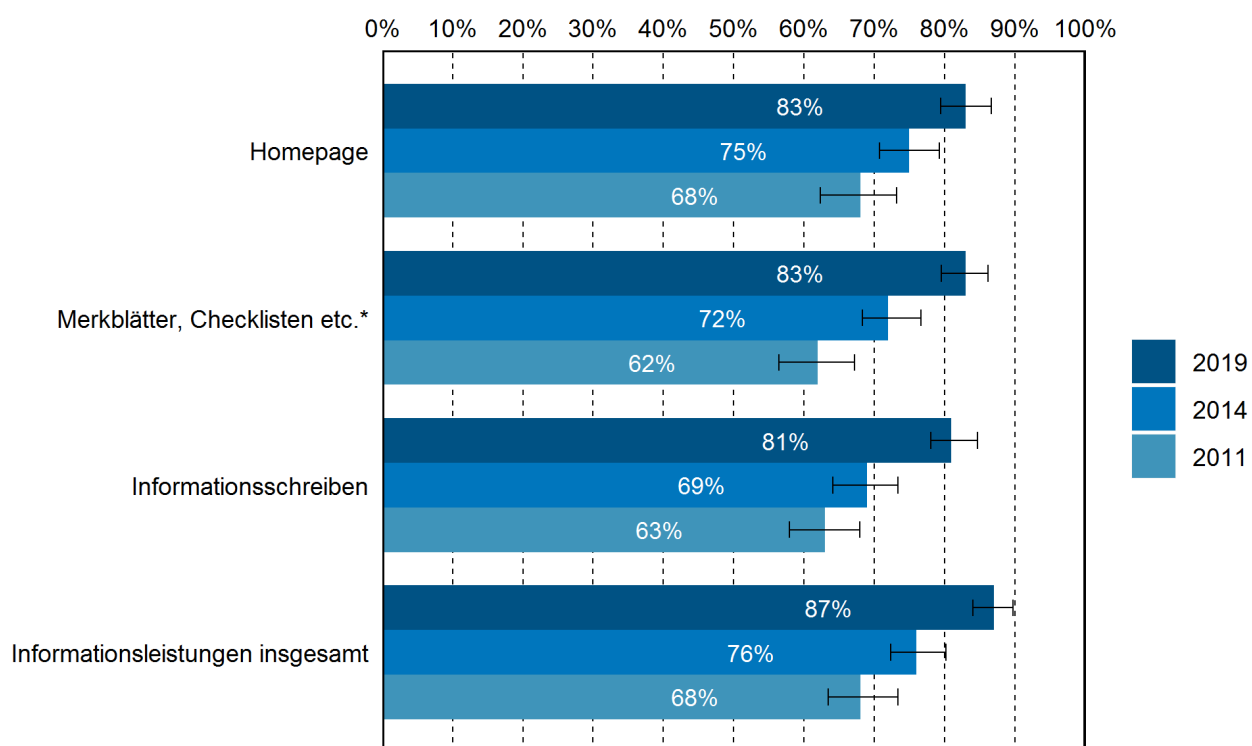
Zufriedenheit mit schriftlichen, telefonischen und persönlichen Kontakten



Grafik: Anteil mit telefonischen und schriftlichen Kontakten zufriedene und sehr zufriedene Kunden

Erstmals abgefragt wurden im 2019 die Wahrnehmungen in Bezug auf geführte Risiko- respektive Aufsichtsdialoge. Deshalb finden sich keine Vergleichswerte mit früheren Erhebungen. Die Fachkompetenz, schriftlich und persönlich sowie die Freundlichkeit betreffend diese Dialoge wurden sehr positiv bewertet. Dies ist eine erfreuliche Bestätigung, dass die Art und Weise des strategisch verankerten Weges des Dialogs von den Kundinnen und Kunden getragen wird.

Zufriedenheit mit Informationsleistungen

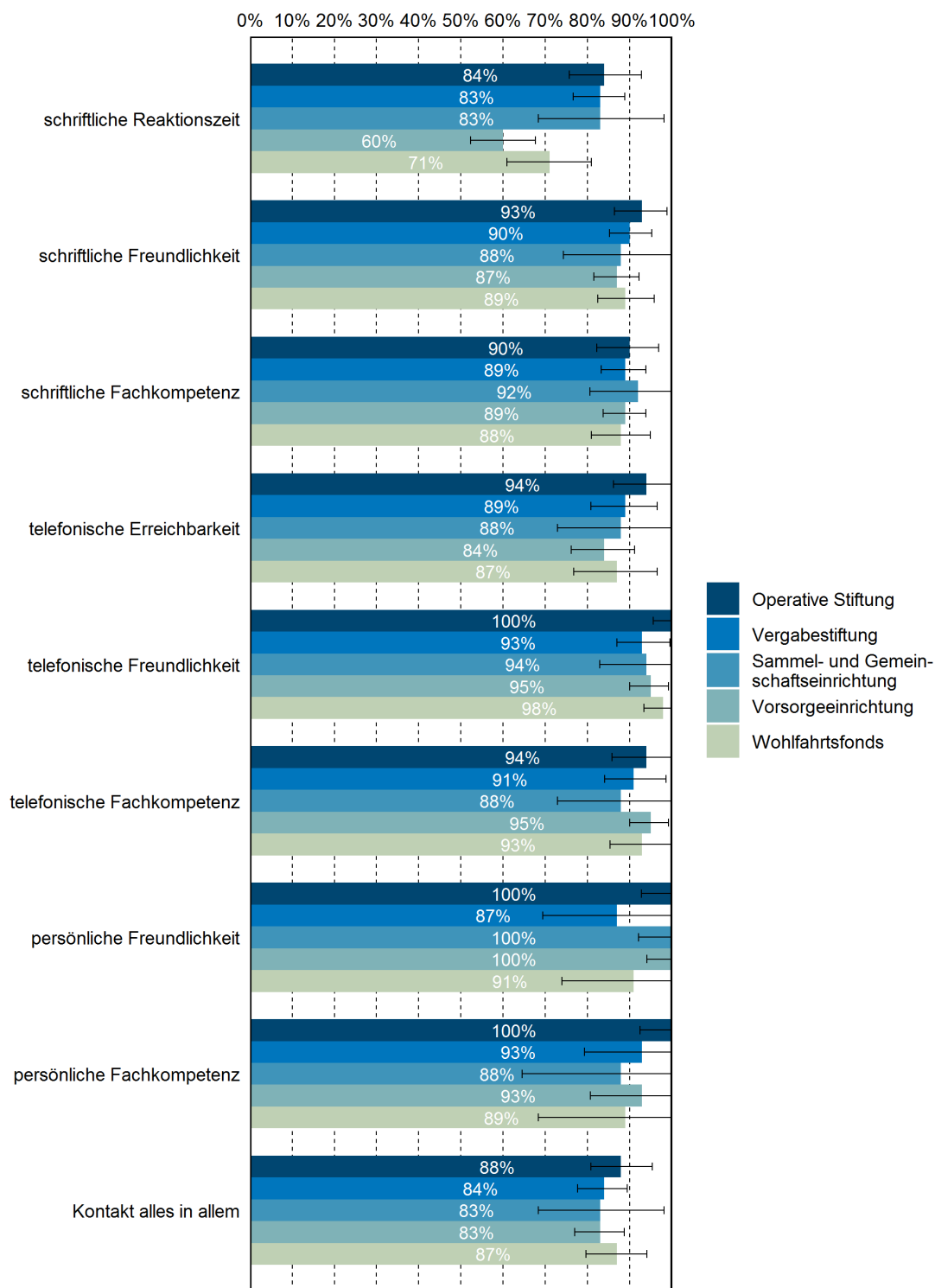


Grafik: Anteil mit Informationsleistungen zufriedene und sehr zufriedene Kunden

In allen für die Befragten relevanten Dimensionen haben sich die Werte gegenüber 2011 und 2014 verbessert. Die Informationstage BVG und Informationsveranstaltungen Klassische Stiftungen haben wir nicht mehr abgefragt, da wir anlässlich dieser Veranstaltungen direkt Teilnehmerfeedbacks einholen.

Ergebnisse der Befragung 2019 nach Kundengruppen

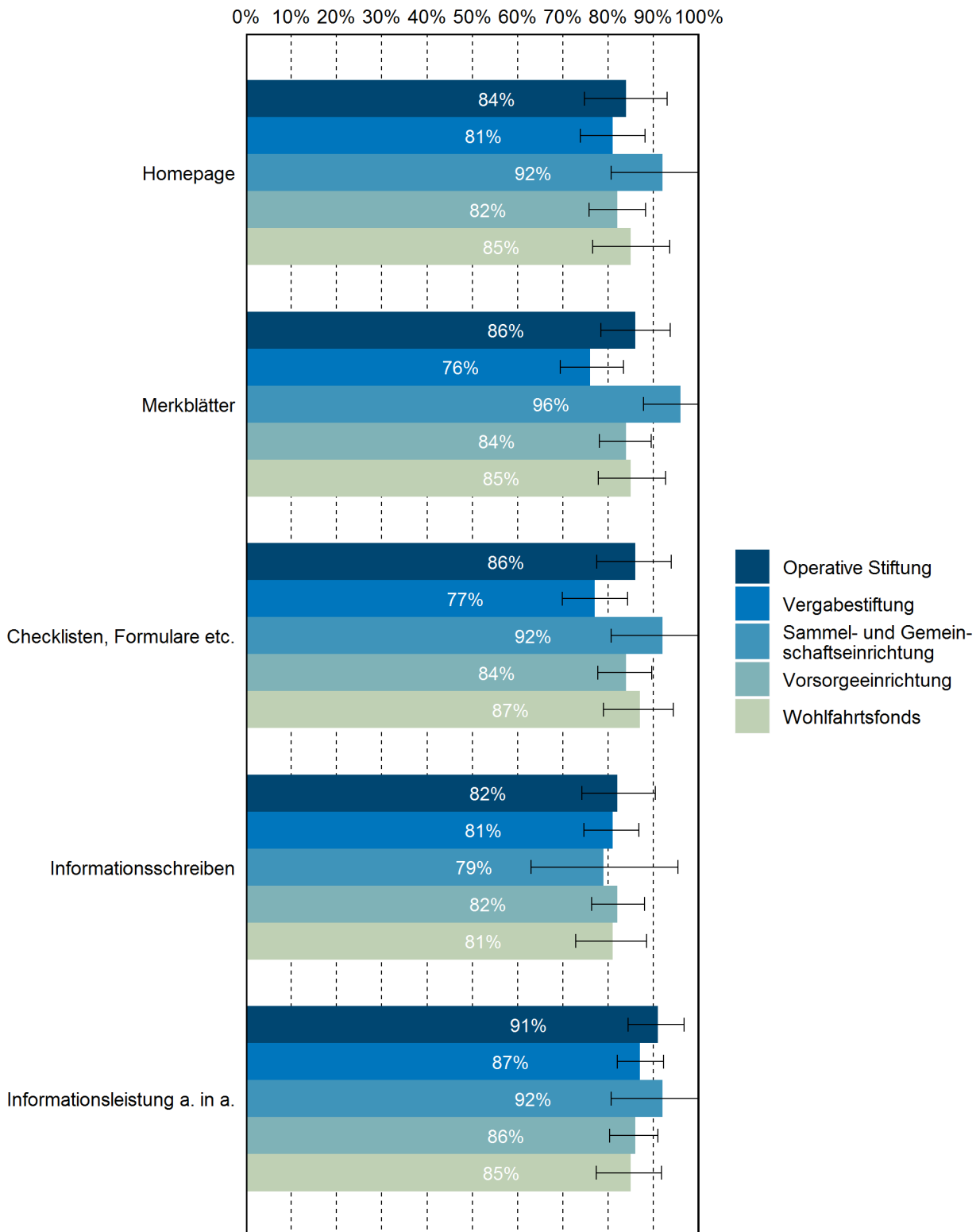
Zufriedenheit mit telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kontakten



Grafik: Anteil mit telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kontakten zufriedene und sehr zufriedene Kunden

Alle Kundensegmente bewerten die Kontakte mit der BVS sehr positiv. Deutlich erkennbar ist jedoch der Handlungsbedarf bei der schriftlichen Reaktionszeit gegenüber Vorsorgeeinrichtungen.

Zufriedenheit mit Informationsleistungen



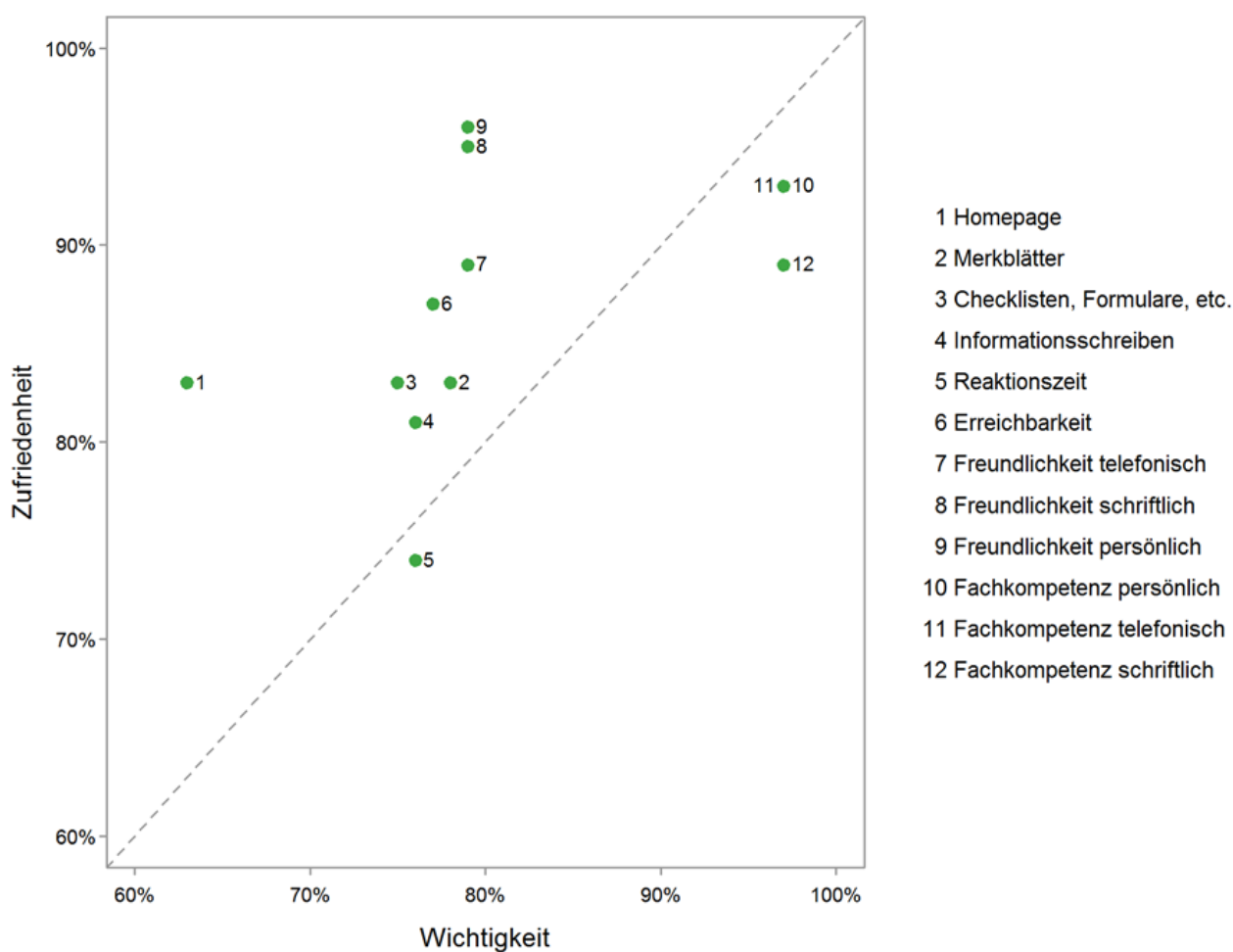
Grafik: Anteil mit Informationsmitteln zufriedene und sehr zufriedene Kunden

Auch die Informationsleistung wird insgesamt geschätzt. Am meisten Optimierungsbedarf sehen die Befragten bei den Musterdokumenten sowie bei der Aktualität der elektronischen Informationen über die Praxis.

Gewichtete Gesamtübersicht

Die nachfolgende Gesamtübersicht berücksichtigt die Bewertungen und gleichzeitig Bedeutung der Themen für die beaufsichtigten Einrichtungen.

Im Unterschied zur Zufriedenheit ist die empfundene Wichtigkeit der Dienstleistungen über die Jahre weitgehend konstant geblieben. Die Kundinnen und Kunden legen nach wie vor am meisten Wert auf eine hohe Fachkompetenz, 97% der 2019 befragten Personen empfinden diese als wichtig oder sehr wichtig. Die Fachkompetenz wird damit deutlich wichtiger eingestuft als alle anderen abgefragten Leistungsmerkmale.



Befindet sich in der Abbildung ein Leistungsmerkmal deutlich oberhalb der gestrichelten Diagonale, so ist die Zufriedenheit mit dem Merkmal höher als dessen Wichtigkeit. Die Erwartungen werden übertroffen. Befindet sich das Merkmal klar unterhalb der Diagonale, so wird dessen Wichtigkeit höher gewichtet, als dass die Kunden damit zufrieden sind. Die Erwartungen werden nicht erfüllt. Idealerweise sollten die Punkte in der Nähe der Diagonale liegen. In diesem Fall liegen Erwartungen und Erfüllung im Einklang.

Im Falle der Kundenumfrage 2019 besteht in keinem der abgefragten Punkte dringender Handlungsbedarf.

Massnahmen

Die sehr guten Ergebnisse sehen wir als Anerkennung unserer Arbeit und als Motivation, den eingeschlagenen Weg konsequent weiterzuverfolgen.

Dabei werden wir den effizienz- und effektivitätssteigernden Prozessen und der Optimierung der Informationsmittel besondere Bedeutung schenken.



**BVG- und Stiftungsaufsicht
des Kantons Zürich (BVS)**

Stampfenbachstrasse 63

Postfach | 8090 Zürich

T 058 331 25 00

www.bvs-zh.ch

