



Resultate der Kundenbefragung BVS 2005

Im November 2005 hat das BVS mit Hilfe des Statistischen Amtes des Kantons Zürich per Internet eine Kundenbefragung durchgeführt. Ziel der Befragung war es, die Zufriedenheit der Kunden mit unserer Arbeit zu ermitteln. Mit dem elektronischen Fragebogen konnten folgende Themenbereiche beurteilt werden: Kontakthäufigkeit, Aufsichtstätigkeit, Informationsleistung/Hilfsmittel/Arbeitsinstrumente und allgemeine Zufriedenheit. Zudem hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, dem BVS Ihre Bedürfnisse mitzuteilen und Bemerkungen zu machen.

Die Umfrage wurde vom Benchmarking Team des Statistischen Amtes ausgewertet. An der Umfrage haben 669 Vorsorgeeinrichtungen, Wohlfahrtsfonds und gemeinnützige Stiftungen teilgenommen. Der Rücklauf betrug damit gute 31%.

Die vom Statistischen Amt ermittelten Werte für die Aufsichtstätigkeit und die Informationstätigkeit ergaben mit je 75% positiver und sehr positiver Antworten die Note „Gut“. Auch die Beurteilung der allgemeinen Zufriedenheit mit der Amtstätigkeit ergab mit 67% positiver und sehr positiver Antworten die Note „Gut“. Verbesserungspotential ergab sich vor allem in der schriftlichen Reaktionszeit.

Das BVS hat aufgrund der Resultate der Umfrage insbesondere folgende Massnahmen beschlossen und per Anfang 2006 umgesetzt:

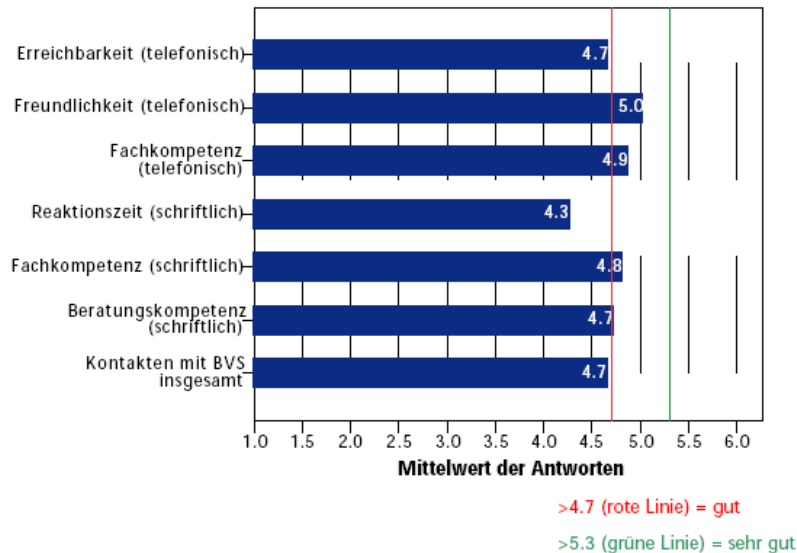
- Für die Risikotriage und die Prüfung der Jahresberichterstattungen wurden neue interne zeitliche Vorgaben eingeführt.
- Für die Prüfung der Reglemente wurden ebenfalls neue interne zeitliche Vorgaben eingeführt.
- Es wurde sichergestellt, dass telefonische Erreichbarkeit des Amtes immer gegeben ist und Rückrufe durch die verantwortlichen Mitarbeitenden innert Kürze erfolgen.

Die Kundenbefragung hat die im Folgenden dargestellten Resultate ergeben:

1. Aufsichtstätigkeit

Fragen: Wie zufrieden sind Sie mit den telefonischen Auskünften und Beratungen des BVS?
Wie zufrieden sind Sie mit den schriftlichen Kontakten des BVS?
Wie zufrieden sind Sie gesamthaft mit den Kontakten des BVS?

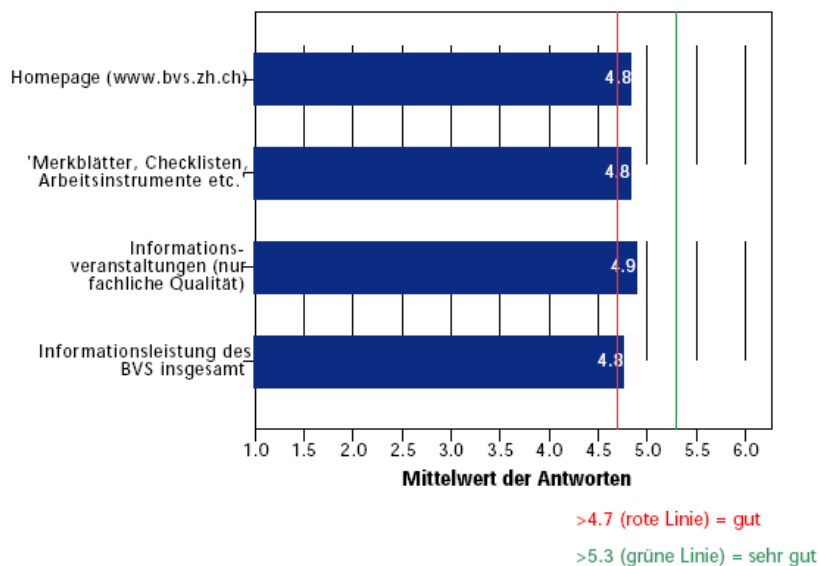
Resultat: Der Kontakt zum BVS (Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Fachkompetenz und insgesamt) wurde als gut bewertet. Einzig das Resultat der schriftlichen Reaktionszeit fiel ab.



2. Informationsleistung/Hilfsmittel/Arbeitsinstrumente

Fragen: Wie beurteilen Sie die Informationsmittel [(i) Homepage, (ii) Merkblätter, Checklisten, Arbeitsinstrumente etc. und (iii) Informationsveranstaltungen] des BVS?
Wie beurteilen Sie die Informationsleistungen des BVS insgesamt?

Resultat: Die Informationsleistung des BVS (Homepage, Merkblätter, Checklisten, Arbeitsinstrumente etc., Informationsveranstaltungen und insgesamt) wurde ebenfalls als gut bewertet.

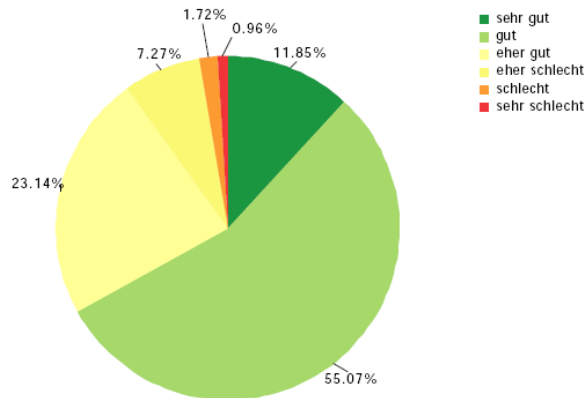


3. Allgemeine Beurteilung

Frage: Das BVS hat die Aufgabe, bei den unterstellten Vorsorgeeinrichtungen über die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu wachen, und trifft die erforderlichen Massnahmen zur Behebung von Mängeln. Bei Stiftungen hat das BVS dafür zu sorgen, dass das Stiftungsvermögen seinen Zwecken gemäss verwendet wird.

Wie gut erfüllt Ihrer Meinung nach das BVS seine Aufgabe?

Resultat: Die allgemeine Zufriedenheit mit der Aufgabenerfüllung durch das BVS wurde ebenfalls als gut bewertet.

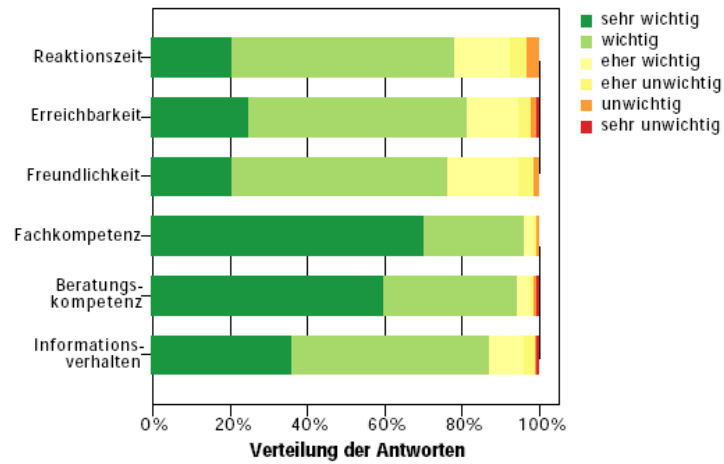
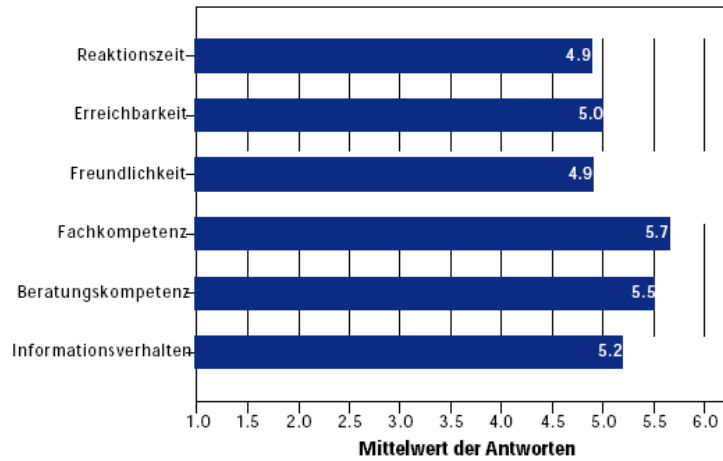


	Mittelwert	Anteil positiver und sehr positiver Antworten
Wie gut erfüllt Ihrer Meinung nach das BVS seine Aufgabe?	4.7	67%

4. Ihre Bedürfnisse

Frage: Wie wichtig sind Ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem BVS (i) Reaktionszeit, (ii) Erreichbarkeit, (iii) Freundlichkeit, (iv) Fachkompetenz, (v) Beratungskompetenz und (vi) Informationsverhalten?

Resultat: Das grösste Bedürfnis der Kunden des BVS sind eine hohe Fachkompetenz und eine hohe Beratungskompetenz der Aufsichtsbehörde.



Frage: Wie wichtig sind Ihnen unsere Informationen durch (i) Homepage, (ii) Merkblätter, (iii) Checklisten und (iv) Informationsveranstaltungen?

Resultat: Am wichtigsten ist den Kunden des BVS die Information durch Merkblätter und Checklisten, am wenigsten wichtig die Information durch Veranstaltungen.

Frage: Wie wichtig ist Ihnen unsere Information durch...?

