



Zürich, im Februar 2008

Ergebnis der Kundenbefragung 2007

Sehr geehrte Damen und Herren

Im November 2007 hat das BVS mit Hilfe des Statistischen Amtes des Kantons Zürich zum zweiten Mal nach 2005 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 830 Vorsorgeeinrichtungen, Wohlfahrtsfonds und gemeinnützige Stiftungen teilgenommen. Der Rücklauf betrug damit sehr erfreuliche 40% (31% im 2005).

Der Anteil positiver und sehr positiver Antworten lag für die Aufsichtstätigkeit bei sehr guten 80.5% (74.7% im 2005) und für die Informationstätigkeit bei ebenfalls sehr guten 77.6% (75.9% im 2005). Auch die Beurteilung der allgemeinen Zufriedenheit mit der Amtstätigkeit fiel mit 73.1% (67% im 2005) positiver und sehr positiver Antworten sehr erfreulich aus. Das Ergebnis bei der schriftlichen Reaktionszeit konnte seit der letzten Kundebefragung von 61.9% positiver und sehr positiver Antworten auf 70.9% verbessert werden. Die detaillierten Ergebnisse finden Sie auf den folgenden Seiten.

Dieses sehr gute Ergebnis der Kundenbefragung 2007 zeigt, dass die aufgrund der Analyse der Kundenbefragung 2005 ergriffenen Massnahmen (strengere zeitliche Vorgaben für die Prüfung von Jahresberichterstattungen und Reglementen und Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit) gegriffen haben.

Das BVS hat aufgrund der Resultate der Umfrage 2007 insbesondere folgende Massnahmen beschlossen:

- Die strengen zeitlichen Vorgaben für Risikotriage/Prüfung der Jahresberichterstattungen und der Reglemente werden beibehalten.
- Um die telefonische Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpartner auf dem BVS zu erhöhen, wurden die administrativen Abläufe angepasst.

Die hohe Beteiligung an der Kundenbefragung 2007 und die erzielten Ergebnisse freuen und 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 Kundenbefragung 2007 und Ihre wertvollen Rückmeldungen herzlich danken.

Freundliche Grüsse
Amt für berufliche Vorsorge und Stiftungen

Dr.iur. Erich Peter, LL.M.
Amtschef

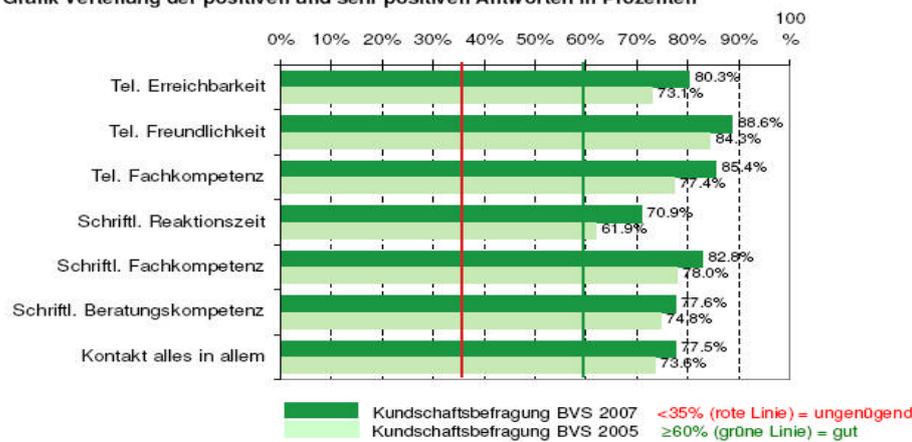
Die Kundenbefragung 2007 hat die im Folgenden dargestellten Resultate ergeben

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 sehr gut bewertet. Alle Punkte konnten gegenüber der letzten Kundenbefragung verbessert werden. Die grössten Steigerungen konnten in der Fachkompetenz und der schriftlichen Reaktionszeit erzielt werden.**

Grafik Verteilung der positiven und sehr positiven Antworten in Prozenten

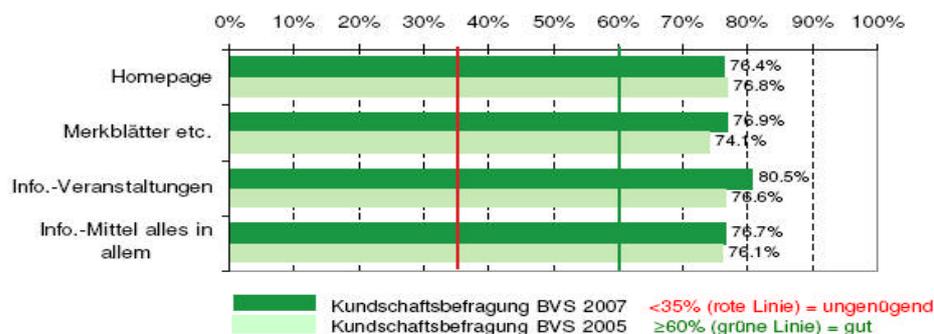


2. Informationsleistung/Hilfsmittel/Arbeitsinstrumente

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 wurde wie schon im Jahr 2005 als sehr gut bewertet. Eine Steigerung konnte bei den zur Verfügung gestellten Arbeitsunterlagen und den Informationsveranstaltungen erzielt werden.**

Grafik Verteilung der positiven und sehr positiven Antworten in Prozenten



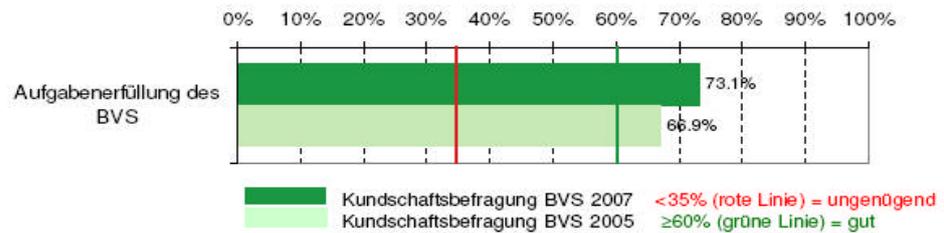
3. Allgemeine Beurteilung

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 sehr gut bewertet. Die Steigerung der Zufriedenheit unserer Kunden mit der Tätigkeit des BVS gegenüber der Kundenbefragung 2005 ist überaus erfreulich.

Grafik Verteilung der positiven und sehr positiven Antworten in Prozenten



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?

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

Resultat: Das grösste Bedürfnis unserer Kunden sind eine hohe Fachkompetenz und eine hohe Beratungskompetenz des BVS. Betreffend Informationen wurde die Information durch Merkblätter und Checklisten als am wichtigsten beurteilt.

Grafik Verteilung der Antworten in Prozenten

