



BVG- und Stiftungsaufsicht
des Kantons Zürich (BVS)

Ergebnisse der Kundenbefragung 2014

Ergebnisse der Kundenbefragung 2014

Wie zuletzt in 2011 haben wir in diesem Jahr eine Kundenbefragung durch das statistische Amt des Kantons Zürich durchführen lassen.

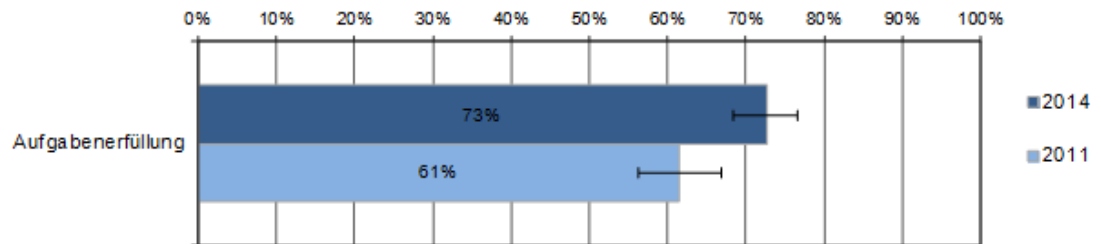
Die Umfrage richtete sich an sämtliche Vorsorgeeinrichtungen und klassischen Stiftungen, die sich unter Aufsicht der BVG- und Stiftungsaufsicht des Kantons Zürich (BVS) befinden.

Die Befragungsinhalte wurden unverändert übernommen. Ziel der Befragung ist es, die Bedürfnisse der beaufsichtigten Einrichtungen im Rahmen unseres Aufsichtsauftrages bestmöglich zu adressieren.

Die Rücklaufquote war erfreulich und konnte um 50 % auf statistisch gute 33 % erhöht werden. Von den 522 ausgewerteten Rückmeldungen entfallen 223 auf klassische Stiftungen, 102 auf Wohlfahrtsfonds sowie 197 auf die übrigen Vorsorgeeinrichtungen.

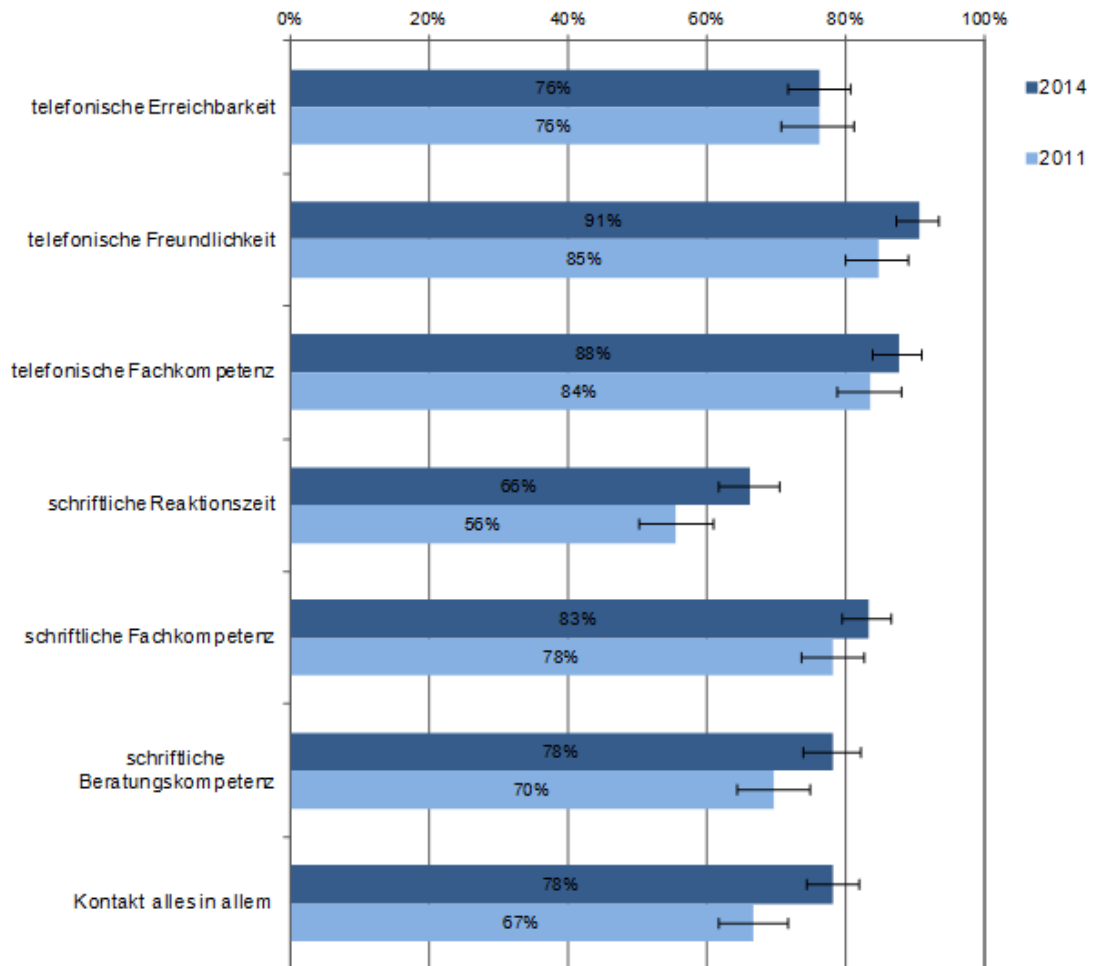
Die Ergebnisse im Einzelnen

BVS im Vergleich 2011 und 2014

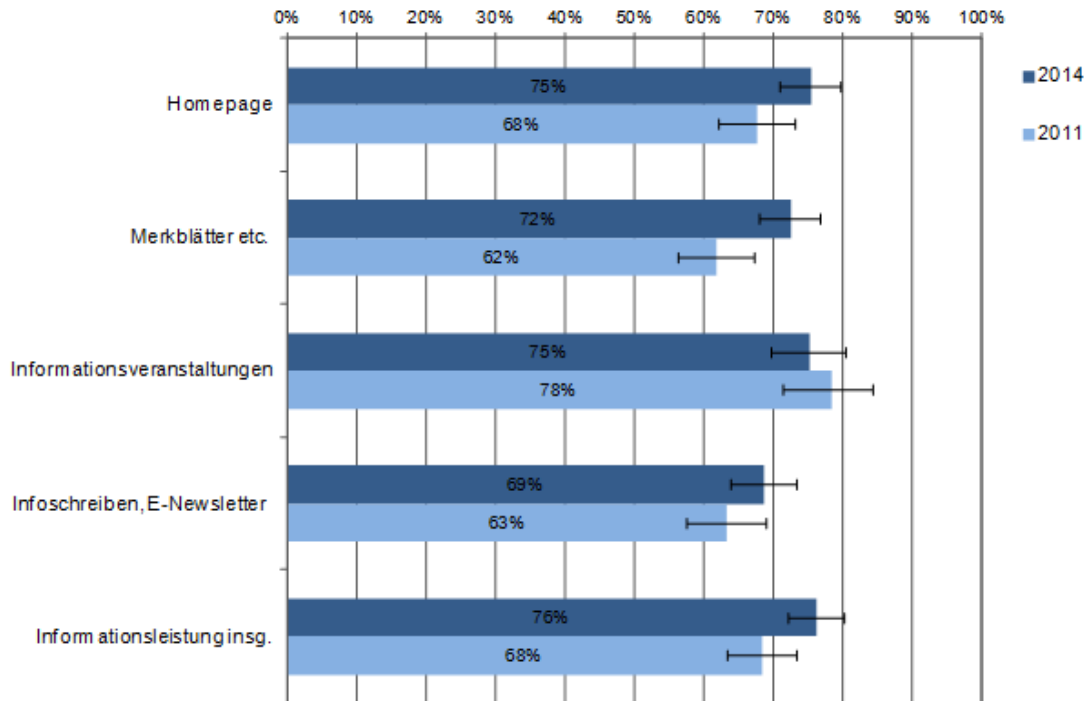


Grafik 1: Gesamtbeurteilung der Aufgabenerfüllung des BVS

Die Gesamtbeurteilung der Leistung der BVS ist gegenüber der Befragung in 2011 deutlich besser ausgefallen.



Grafik 2: Zufriedenheit mit telefonischen und schriftlichen Kontakten



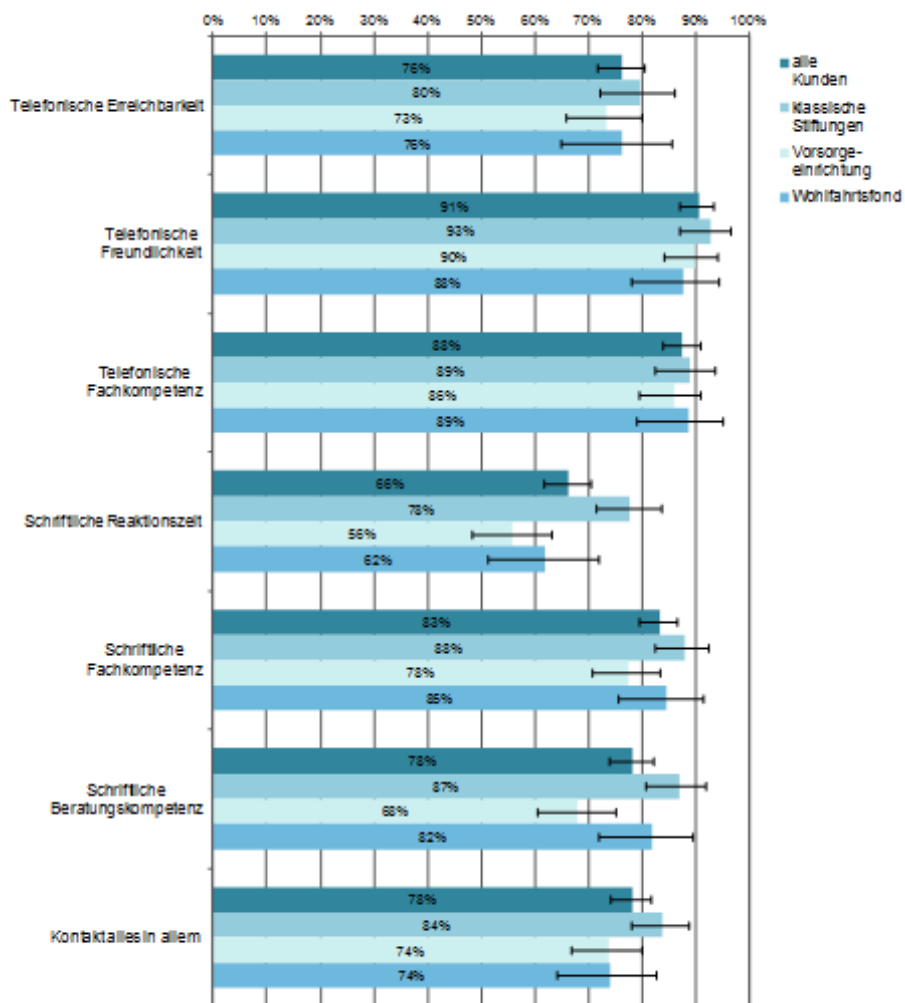
Grafik 3: Zufriedenheit mit Informationsleistungen

In allen für die Befragten relevanten Dimensionen haben sich die Werte gegenüber 2011 verbessert.

Ergebnisse der Befragung 2014 nach Kundengruppen

Bewertung der Qualität der Kontakte mit der BVS

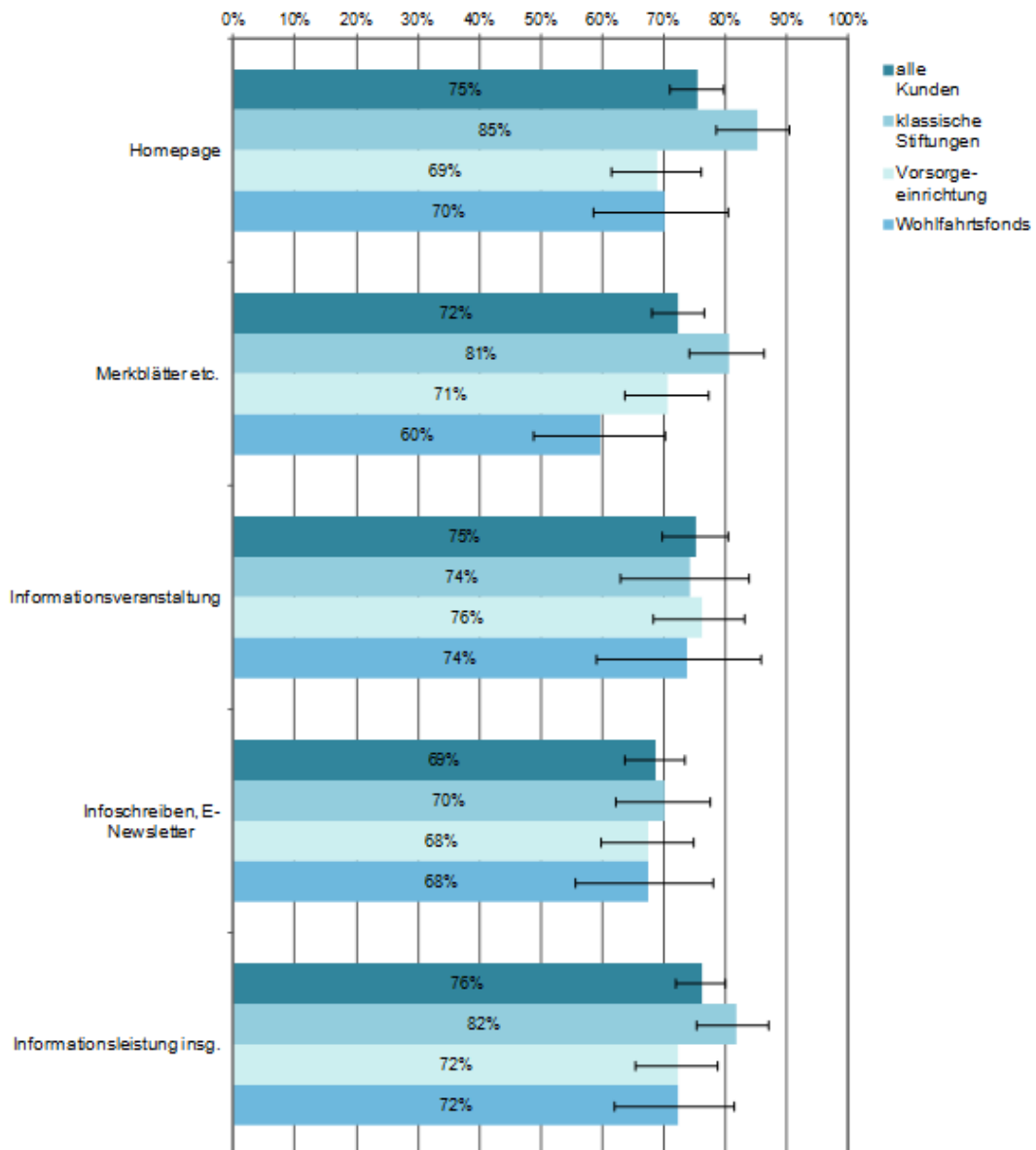
Die klassischen Stiftungen zeigen leicht bessere Bewertungen als die Vorsorgeeinrichtungen. Die schriftliche und telefonische Fachkompetenz wird geschätzt. Die schriftliche Reaktionszeit gilt es weiter zu verbessern.



Grafik 4: Anteil mit telefonischen und schriftlichen Kontakten zufriedene und sehr zufriedene Kunden

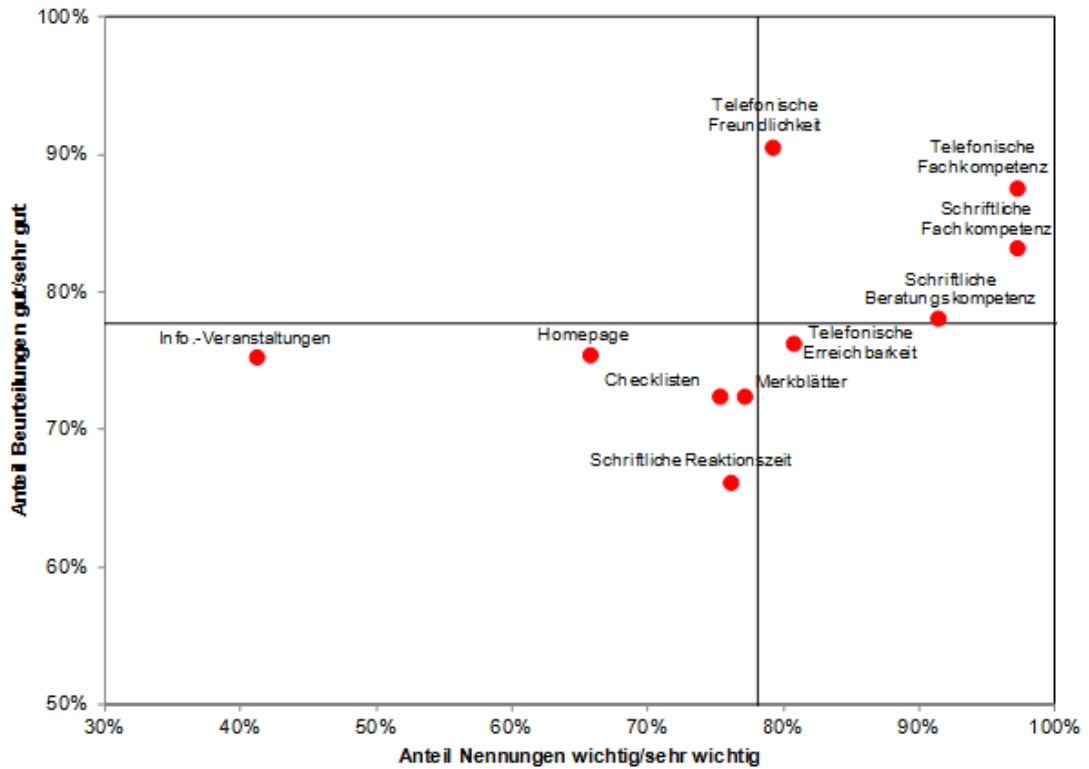
Bewertung der Qualität der Informationsleistung der BVS

Auch die Informationsleistung wird insgesamt geschätzt. Die Informationstage BVG werden weiterhin hoch bewertet, das bestätigen auch die im 2014 gestiegenen Teilnehmerzahlen und das Teilnehmerfeedback. Am meisten Optimierungsbedarf sehen die Befragten bei den Musterdokumenten sowie bei der Aktualität der elektronischen Informationen über die Praxis.



Grafik 5: Anteil mit Informationsmitteln zufriedene und sehr zufriedene Kunden

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



Grafik 6: Portfolio: Zusammenhang zwischen Beurteilung und Wichtigkeit

Ein besonderes Augenmerk ist in der Portfolio-Grafik auf den rechten unteren Quadranten zu richten, da dort angesiedelte Leistungsmerkmale den Befragten überdurchschnittlich wichtig sind, die Zufriedenheit damit aber unterdurchschnittlich ausfällt.

Erfreulich ist, dass die von den Befragten als allerwichtigstes Leistungsmerkmal angesehene Fachkompetenz der BVS-Mitarbeitenden (sowohl am Telefon wie auch schriftlich) sehr gut beurteilt wird und somit im rechten oberen Quadranten der Portfolio-Grafik (den "Stärken" der BVS) zu finden ist.

Massnahmen

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

Dabei werden wir den effizienz- und effektivitätssteigernden Prozessen, der weiteren Stärkung der Kompetenzen sowie der Optimierung der Informationsmittel besondere Bedeutung schenken.



**BVG- und Stiftungsaufsicht
des Kantons Zürich (BVS)**
Neumühlequai 10 | Postfach
8090 Zürich
T 043 259 25 91
F 044 363 83 16
www.bvs.zh.ch

