



Bernische BVG- und Stiftungsaufsicht

Autorité bernoise de surveillance des institutions
de prévoyance et des fondations

Belpstrasse 48, Postfach, 3000 Bern 14
Telefon 031 380 64 00, Fax 031 380 64 10
www.aufsichtbern.ch

Kundenbefragung BBSA 2016

Stand: 1. Juli 2016

Detaillierte Ergebnisse

Ansprechperson: Hansjörg Gurtner, Geschäftsleiter, 031 380 64 14

Abkürzungen:

VE: Vorsorgeeinrichtungen

KL: Klassische Stiftungen

Inhaltsverzeichnis

- 1 Das wichtigste in Kürze 3**
- 2 Kontakt mit der BBSA 3**
 - 2.1 Wie häufig hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt zur BBSA? 3
 - 2.2 Falls Sie telefonisch Kontakt zur BBSA hatten, wie zufrieden waren Sie bezüglich folgender Punkte? 3
 - 2.3 Falls Sie per Mail oder Brief Kontakt zur BBSA hatten, wie zufrieden waren Sie bezüglich folgender Punkte? 4
 - 2.4 Falls Sie von der BBSA persönlich empfangen wurden, wie zufrieden waren Sie bezüglich folgender Punkte? 4
 - 2.5 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Kontakten zur BBSA? 4
 - 2.6 Welchen Punkt sollte die BBSA bei den Kontakten mit oberster Priorität verbessern? 5
 - 2.7 Beurteilung der Kontakte zur BBSA 5
- 3 Informationsleistungen der BBSA 5**
 - 3.1 Wie beurteilen Sie die nachfolgenden Informationsmittel der BBSA? 5
 - 3.2 Wie beurteilen Sie die Informationsleistungen der BBSA insgesamt? 6
 - 3.3 Welchen Punkt sollte die BBSA bei den Informationsleistungen mit oberster Priorität verbessern? 6
 - 3.4 Beurteilung der Informationsleistungen der BBSA 6
- 4 Allgemeine Beurteilung der BBSA 7**
 - 4.1 Wie gut erfüllt Ihrer Meinung nach die BBSA ihre Aufgabe? 7
 - 4.2 Beurteilung zur Aufgabenerfüllung der BBSA 7
- 5 Kundenbedürfnisse 8**
 - 5.1 Wie wichtig sind Ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit mit der BBSA die nachfolgenden Punkte? 8
 - 5.2 Wie wichtig sind Ihnen nachfolgende Informationsmittel der BBSA? 8
 - 5.3 Beurteilung der Kundenbedürfnisse 8

1 Das wichtigste in Kürze

Im Januar 2016 führte die BBSA eine erste Kundenbefragung durch. Diese richtete sich an alle 1'324 Vorsorgeeinrichtungen (VE) und klassischen Stiftungen (KL), die sich unter Aufsicht der BBSA befinden.

An der Umfrage nahmen 146 VE (inkl. Wohlfahrtsfonds) und 196 KL teil.

Der Rücklauf betrug damit gute 26%.

Ziel der Kundenbefragung war es, die Zufriedenheit unserer Kunden mit den Kontakten zur BBSA, den Informationsleistungen der BBSA sowie zur Aufgabenerfüllung (unserer Arbeit) zu ermitteln. Zudem bestand für die Kunden die Möglichkeit, der BBSA ihre Bedürfnisse mitzuteilen.

Insgesamt ergab die Kundenumfrage ein erfreuliches Resultat, zeigte aber auch Verbesserungsbedarf auf und vereinzelt gab es auch negative Bemerkungen zu der Höhe der Gebühren.

2 Kontakt mit der BBSA

2.1 Wie häufig hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt zur BBSA?

Häufigkeit	Telefonisch			per Mail / per Brief			Persönlich		
	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total
nie	41,3	25,3	34,5	18,9	8,9	14,6	53,6	48,7	51,5
einmal	17,3	15,8	16,7	33,7	17,1	26,6	4,1	15,1	8,8
zwei- bis dreimal	13,3	37,0	23,4	31,6	47,3	38,3	1,0	6,8	3,5
mehr als dreimal	4,6	15,1	9,0	7,1	19,2	12,3	1,0	3,4	2,0
weiss nicht	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,3
keine Angabe	23,5	6,8	16,4	8,7	7,5	8,2	40,3	25,3	33,9
Anzahl Befragte	196	146	342	196	146	342	196	146	342

2.2 Falls Sie telefonisch Kontakt zur BBSA hatten, wie zufrieden waren Sie bezüglich folgender Punkte?

Zufriedenheit	Erreichbarkeit	Kundenfreundlichkeit	Fachkompetenz	Beratungskompetenz
	Total	Total	Total	Total
sehr zufrieden	47,6	66,7	60,7	59,5
eher zufrieden	32,7	22,0	24,4	21,5
eher unzufrieden	10,1	4,8	5,9	7,1
sehr unzufrieden	3,6	3,5	4,2	5,3
weiss nicht	3,0	1,2	1,8	3,6
keine Angabe	3,0	1,8	3,0	3,0
Anzahl Befragte mit Kontakt	168	168	168	168

2.3 Falls Sie per Mail oder Brief Kontakt zur BBSA hatten, wie zufrieden waren Sie bezüglich folgender Punkte?

Zufriedenheit	Reaktionszeit			Fachkompetenz			Beratungskompetenz		
	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total
Anteil in %									
sehr zufrieden	28,6	30,1	29,3	33,2	50,0	40,4	30,1	41,8	35,1
eher zufrieden	23,5	32,9	27,5	19,9	24,0	21,6	15,8	22,6	18,7
eher unzufrieden	5,6	13,0	8,8	1,5	4,1	2,6	3,1	8,2	5,3
sehr unzufrieden	2,6	10,3	5,8	2,0	4,1	2,9	2,0	5,5	3,5
weiss nicht	13,7	2,7	9,0	15,8	6,2	11,7	21,4	8,2	15,8
keine Angabe	26,0	11,0	19,6	27,6	11,6	20,8	27,6	13,7	21,6
Anzahl Befragte	196	146	342	196	146	342	196	146	342

2.4 Falls Sie von der BBSA persönlich empfangen wurden, wie zufrieden waren Sie bezüglich folgender Punkte?

Zufriedenheit	Kundenfreundlichkeit			Fachkompetenz			Beratungskompetenz		
	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total
Anteil in %									
sehr zufrieden	4,1	17,1	9,6	4,1	15,8	9,0	3,1	15,8	8,5
eher zufrieden	0,5	2,7	1,5	0,0	4,1	1,8	1,5	2,7	2,0
eher unzufrieden	0,0	1,4	0,6	0,5	1,4	0,9	0,0	0,7	0,3
sehr unzufrieden	0,5	1,4	0,9	0,5	1,4	0,9	0,5	2,7	1,5
weiss nicht	13,3	11,0	12,3	13,3	10,3	12,0	13,3	11,0	12,3
keine Angabe	81,6	66,4	75,1	81,6	67,0	75,4	81,6	67,0	75,4
Anzahl Befragte	196	146	342	196	146	342	196	146	342

2.5 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Kontakten zur BBSA?

Zufriedenheit	Kontakt allgemein		
	KL	VE	Total
Anteil in %			
sehr zufrieden	36,2	36,3	36,3
eher zufrieden	35,2	39,7	37,2
eher unzufrieden	5,1	9,6	7,0
sehr unzufrieden	2,0	5,5	3,5
weiss nicht	8,7	2,7	6,1
keine Angabe	12,8	6,2	9,9
Anzahl Befragte	196	146	342

2.6 Welchen Punkt sollte die BBSA bei den Kontakten mit oberster Priorität verbessern?

Verbesserungen	Verbesserungen im Kontakt		
	KL	VE	Total
Mündliche Reaktionszeit	5,9	8,5	7,5
Schriftliche Reaktionszeit	48,5	47,2	47,7
Erreichbarkeit	13,2	18,9	16,6
Kundenfreundlichkeit	8,9	5,6	6,9
Fachkompetenz	10,3	5,6	7,5
Beratungskompetenz	13,2	14,2	13,8
Anzahl Befragte	68	106	174

2.7 Beurteilung der Kontakte zur BBSA

Wir beurteilen die Auswertung der einzelnen Fragen zu den Kontakten zur BBSA wie auch die Gesamtbeurteilung als positiv.

Erfreulich sind die hohen Werte bei den telefonischen Kontakten betreffend Erreichbarkeit, Kundenfreundlichkeit, Fach- und Beratungskompetenz mit jeweils über 80% sehr und eher zufriedenen Kunden.

Die negative Beurteilung (eher und sehr unzufrieden) von knapp 14% bei der telefonischen Erreichbarkeit entspricht nicht unseren Vorstellungen. Für diesen Bereich werden wir entsprechende Verbesserungsmassnahmen vornehmen.

Am schlechtesten beurteilt wurde bei den schriftlichen Kontakten mit knapp 15% die Reaktionszeit. Auch hier erfolgen Optimierungen in den Prozessen und den internen Kontrollen.

Somit entsprechen wir den Kundenbedürfnissen, welche mit oberster Priorität eine Verbesserung der schriftlichen Reaktionszeit und der Erreichbarkeit wünschten.

3 Informationsleistungen der BBSA

3.1 Wie beurteilen Sie die nachfolgenden Informationsmittel der BBSA?

Beurteilung	Internetauftritt			Musterdokumente, etc.			Informationsveranstaltung			Rundschreiben		
	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total
sehr gut	21,0	19,2	20,2	22,4	26,8	24,3	9,2	27,4	16,9	31,1	42,5	36,0
eher gut	36,2	47,9	41,2	34,7	47,9	40,4	16,3	28,7	21,6	48,0	42,5	45,6
eher schlecht	1,5	2,1	1,8	3,6	6,8	4,9	2,6	0,7	1,8	1,0	4,8	2,6
sehr schlecht	0,5	0,0	0,3	0,5	0,0	0,3	0,0	0,7	0,3	0,5	0,0	0,3
weiss nicht	32,1	22,6	28,0	29,1	13,0	22,2	57,1	32,9	46,8	12,8	4,8	9,4
keine Angabe	8,7	8,2	8,5	9,7	5,5	7,9	14,8	9,6	12,6	6,6	5,5	6,1
Anzahl Befragte	196	146	342	196	146	342	196	146	342	196	146	342

3.2 Wie beurteilen Sie die Informationsleistungen der BBSA insgesamt?

Beurteilung	Informationsleistungen		
	KL	VE	Total
Anteil in %			
sehr gut	23,0	31,5	26,6
eher gut	43,4	52,1	47,1
eher schlecht	3,1	6,8	4,7
sehr schlecht	0,5	0,0	0,3
weiss nicht	12,2	4,8	9,0
keine Angabe	17,8	4,8	12,3
Anzahl Befragte	196	146	342

3.3 Welchen Punkt sollte die BBSA bei den Informationsleistungen mit oberster Priorität verbessern?

Verbesserungen	Verbesserungen Informationsleistungen		
	KL	VE	Total
Anteil in %			
Internetauftritt im Allgemeinen	12,3	22,8	17,5
Musterdokumente	43,9	36,8	40,4
Infoblätter und Formulare	33,3	35,1	34,2
Informationsveranstaltung	10,5	5,3	7,9
Anzahl Befragte	57	57	114

3.4 Beurteilung der Informationsleistungen der BBSA

Dass nur 5% unsere gesamten Informationsleistungen als eher und sehr schlecht beurteilen, werten wir als Erfolg. Insgesamt werden unsere Informationsleistungen geschätzt.

Unsere jährlichen Rundschreiben finden mit knapp 82% eine sehr hohe Zustimmung.

In Übereinstimmung mit den Kundenbedürfnissen werden wir unsere Musterdokumente, Infoblätter und Formulare laufend einer Neubeurteilung unterziehen und bei Bedarf den veränderten Umständen anpassen.

4 Allgemeine Beurteilung der BBSA

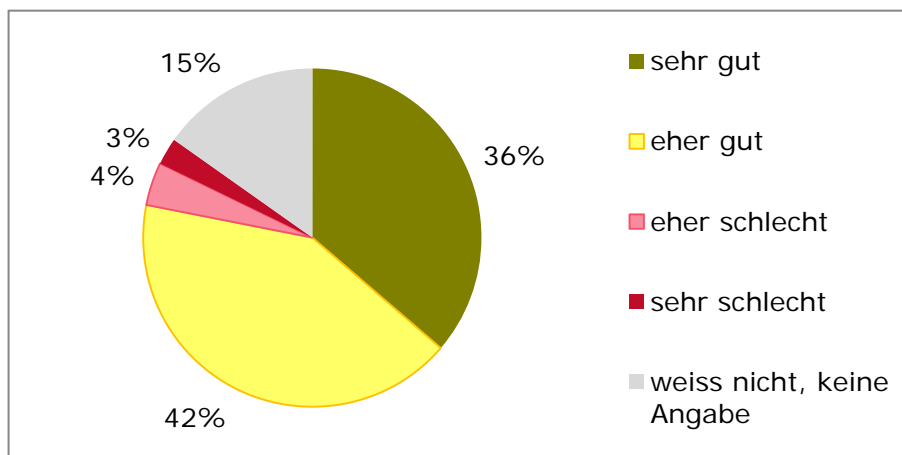
4.1 Wie gut erfüllt Ihrer Meinung nach die BBSA ihre Aufgabe?

Beurteilung Anteil in %	Aufgabenerfüllung		
	KL	VE	Total
sehr gut	40,8	30,1	36,3
eher gut	34,7	51,4	41,8
eher schlecht	4,6	3,4	4,1
sehr schlecht	1,0	4,8	2,6
weiss nicht	13,3	4,8	9,6
keine Angabe	5,6	5,5	5,6
Anzahl Befragte	196	146	342

4.2 Beurteilung zur Aufgabenerfüllung der BBSA

Von den drei Hauptfragen (siehe Ziffer 2.5, 3.2 und 4.1) wird die Gesamtbeurteilung der Aufgabenerfüllung der BBSA am höchsten mit sehr gut und eher gut bewertet. 78% zufriedene Kunden ist ein sehr gutes Resultat.

Wir werden jedoch alles dafür tun, um die knapp 7% eher oder sehr schlechten Beurteilungen von unserer Aufgabenerfüllung zu überzeugen, indem wir die täglichen Leistungen weiter optimieren.



5 Kundenbedürfnisse

5.1 Wie wichtig sind Ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit mit der BBSA die nachfolgenden Punkte?

Wichtigkeit	Reaktionszeit			Erreichbarkeit			Kundenfreundlichkeit		
	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total
sehr wichtig	44,4	57,5	50,0	52,0	52,7	52,4	51,5	46,5	49,4
eher wichtig	37,7	33,6	36,0	32,1	38,4	34,8	33,7	41,8	37,2
eher unwichtig	4,1	2,1	3,2	2,6	2,7	2,6	1,5	5,5	3,2
sehr unwichtig	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
weiss nicht	4,6	0,0	2,6	4,6	0,0	2,6	4,1	0,0	2,3
keine Angabe	9,2	6,8	8,2	8,7	6,2	7,6	9,2	6,2	7,9
Anzahl Befragte	196	146	342	196	146	342	196	146	342

Fach- und Beratungskompetenz			Informationsleistungen		
KL	VE	Total	KL	VE	Total
75,0	84,3	79,0	43,4	46,5	44,8
12,2	8,9	10,8	38,7	40,4	39,5
1,0	0,0	0,6	4,1	6,2	4,9
0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,3
4,1	0,0	2,3	3,6	0,0	2,0
7,7	6,8	7,3	10,2	6,2	8,5
196	146	342	196	146	342

5.2 Wie wichtig sind Ihnen nachfolgende Informationsmittel der BBSA?

Wichtigkeit	Internetauftritt			Musterdokumente, etc.			Informationsveranstaltung			Rundschreiben		
	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total
sehr wichtig	30,1	26,8	28,6	39,8	55,5	46,5	11,2	24,0	16,7	32,6	45,2	38,0
eher wichtig	35,2	47,3	40,4	35,8	29,4	33,1	26,7	33,6	29,6	43,4	46,0	44,5
eher unwichtig	14,8	13,0	14,0	6,6	5,5	6,1	32,6	19,2	26,9	11,2	2,7	7,6
sehr unwichtig	1,5	1,4	1,5	0,0	0,0	0,0	7,1	5,5	6,4	0,5	0,0	0,3
weiss nicht	7,7	6,2	7,0	7,1	4,8	6,1	10,7	11,0	10,8	2,6	2,7	2,6
keine Angabe	10,7	5,5	8,5	10,7	4,8	8,2	11,7	6,8	9,6	9,7	3,4	7,0
Anzahl Befragte	196	146	342	196	146	342	196	146	342	196	146	342

5.3 Beurteilung der Kundenbedürfnisse

Sämtliche angefragten Punkte im Rahmen der Zusammenarbeit mit der BBSA wurden mit weit über 80% sehr oder eher wichtig taxiert. Relativ betrachtet, wird der Fach- und Beratungskompetenz die höchste Wichtigkeit (rund 90%) beigemessen.

Rundschreiben und Musterdokumente sind für die Mehrheit der Befragten die wichtigsten Informationsmittel. Weniger ausgeprägt sieht das Bild bei den Informationsveranstaltungen aus. Für 46% ist dieser Punkt wichtig, für 33% ist er eher oder sehr unwichtig.