



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

Ergebnisse der ersten Kundenbefragung BBSA 2016

Im Januar 2016 führte die BBSA eine erste Kundenbefragung durch. Diese richtete sich an alle 1'324 Vorsorgeeinrichtungen und klassischen Stiftungen, die sich unter Aufsicht der BBSA befinden. Bei der Ausarbeitung des Fragebogens orientierten wir uns an den bekannten Umfragen anderer Aufsichtsbehörden (u.a. Stiftungsaufsicht Zürich und beider Basel).

An der Umfrage nahmen 146 Vorsorgeeinrichtungen (inkl. Wohlfahrtsfonds) und 196 klassische Stiftungen 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.

Ergebnisse

Die Ergebnisse der Kundenbefragung können wie folgt zusammengefasst werden:

- Die Zufriedenheit mit den **Kontakten insgesamt zur BBSA** wurde mit 74% sehr zufrieden oder eher zufrieden bewertet. 10% waren damit eher oder sehr unzufrieden und 16% machten keine Angaben bzw. hatten keine Meinung dazu.
- Mit 74% sehr gut oder eher gut fiel der Wert für die Beurteilung der **Informationsleistungen** aus. Nur 5% fanden unsere Informationsleistungen eher oder sehr schlecht. Die restlichen 21% machten keine Angaben bzw. hatten keine Meinung dazu.
- Der Anteil sehr positiver und positiver Antworten lag für die **Aufgabenerfüllung** bei hohen 78%. Eine eher oder sehr schlechte Aufgabenerfüllung beurteilten 7% und 15% machten keine Angaben bzw. hatten keine Meinung dazu.
- Zur Frage, welchen Punkt die BBSA aus Kundensicht mit oberster Priorität bei der Aufsichtstätigkeit (Kontakten) verbessern sollte, wurde die **schriftliche Reaktionszeit** genannt. An zweiter Stelle folgte die **Erreichbarkeit**.
- Bei den Informationsleistungen ist es den Kunden ein Bedürfnis, dass die **Musterdokumente** sowie die **Infoblätter und Formulare** mit oberster Priorität verbessert werden.
- Die insgesamt geringe Anzahl kritischer Bemerkungen/Äusserungen hat uns gefreut. Selbstverständlich erhalten diese Inhalte ebenfalls die notwendige Beachtung und werden analysiert und intern besprochen.

Massnahmen

Die BBSA hat aufgrund der Resultate der Umfrage Verbesserungspotential erkannt und daraus insbesondere folgende Massnahmen beschlossen:

- Die schriftliche Reaktionszeit konnte im letzten Jahr verbessert werden; war aber zu Beginn infolge der Strukturreform und der Arbeiten der Verselbstständigung unbefriedigend. Wir werden weiterhin die betroffenen Prozesse optimieren und strengere interne Kontrollen für die Einhaltung der Ziele durchführen.
- Es wurde sichergestellt, dass während den publizierten Bürozeiten die telefonische Erreichbarkeit der BBSA immer gegeben ist und Rückrufe durch die Mitarbeitenden innert Kürze erfolgen.
- Im Rahmen der Neugestaltung unserer Homepage haben wir auf einen kundenfreundlichen und logischen Aufbau geachtet. Zudem wird die neue Homepage «responsiv» (mobile-fähig) sein.
- Musterdokumente, Infoblätter und Formulare werden laufend einer Neubeurteilung unterzogen und bei Bedarf den veränderten Umständen angepasst.

Die hohe Beteiligung an unserer ersten Kundenumfrage 2016 und die erzielten Ergebnisse freuen uns sehr und sind Motivation, alles daran zu setzen, unsere Leistungen zu optimieren. Auch die kritischen Stimmen werden ernst genommen! Sollten Sie dennoch künftig negative Erfahrungen machen, zögern Sie nicht, sich direkt beim Geschäftsleiter oder den zuständigen Bereichsleitern zu beschweren.

Allen Vorsorgeeinrichtungen und klassischen Stiftungen danken wir für die wertvollen Rückmeldungen an dieser Stelle recht herzlich.

Freundliche Grüsse

Bernische BVG- und Stiftungsaufsicht

Hansjörg Gurtner
Geschäftsleiter



Sandra Anliker
stv. Geschäftsleiterin
Bereichsleiterin
klassische Stiftungen



Daniel Zimmermann
Bereichsleiter
Vorsorgeeinrichtungen

Die detaillierten Ergebnisse der Kundenumfrage finden Sie auf unserer Homepage:

www.aufsichtbern.ch

Für Rückfragen, Meldungen, Reklamationen, etc.:

hansjoerg.gurtner@aufsichtbern.ch 031 380 64 14

sandra.anliker@aufsichtbern.ch 031 380 64 23

daniel.zimmermann@aufsichtbern.ch 031 380 64 16