



Präsidioldepartement des Kantons Basel-Stadt

**Statistisches Amt**

## Ergebnisse

---

# Kundenbefragung BSABB

---

**Herausgeber** Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt

---

**Auftraggeber** BVG- und Stiftungsaufsicht beider Basel

Statistisches Amt  
Kanton Basel-Stadt  
Binningerstr. 6  
Postfach  
4001 Basel

Tel: 061 267 87 27  
[www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch)

## Inhaltsverzeichnis

Seite

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Einleitung .....                                   | 3  |
| 2 | Kontakt mit der BSABB .....                        | 4  |
| 3 | Informationsverhalten und Informationsmittel ..... | 6  |
| 4 | Kundenbedürfnisse .....                            | 8  |
| 5 | Tabellenanhang .....                               | 10 |

## Impressum

### Herausgeber

Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt  
Postfach, Binningerstrasse 6, 4001 Basel  
Telefon 061 267 87 27, Fax 061 267 87 37  
[www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch), [stata@bs.ch](mailto:stata@bs.ch)

### Autorin

Nathalie Grillon

# 1 Einleitung

Insgesamt haben 392 Einrichtungen an der BSABB-Kundenbefragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von 28%. Die Ergebnisse werden jeweils aggregiert und differenziert nach Institutionstyp mittels Grafiken und erläuternden Texten präsentiert.

## Ausgangslage

Die BVG- und Stiftungsaufsicht beider Basel (BSABB) hat das Statistische Amt des Kantons Basel-Stadt (StatA BS) um Unterstützung bei der Durchführung einer Kundenbefragung angefragt. Das StatA BS hat in Absprache mit dem Statistischen Amt des Kantons Basel-Landschaft die fachliche Begleitung der Kundenbefragung übernommen. Das Mandat umfasst die Anpassung des im Kanton Zürich verwendeten Fragebogens auf die Bedürfnisse der BSABB sowie die Datenerfassung und Auswertung. Die Befragungsergebnisse sind Gegenstand des vorliegenden Berichts.

## Zielsetzung der Befragung

Im Vordergrund steht die Ermittlung der Kundenzufriedenheit im direkten Kontakt mit der BSABB sowie die Beurteilung der auf der Internetseite zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien. Diese beiden Kernthemen werden vor dem Hintergrund der generellen Zufriedenheit mit der Arbeit der BSABB als bikantonale Aufsichtsbehörde detailliert untersucht. Priorisiert wurden zum einen Verbesserungspotenziale im Kundenkontakt, zum anderen Optimierungen der eingesetzten Informationsmittel. Abschliessend werden die Kundenbedürfnisse bzw. -anforderungen bezüglich Zusammenarbeit und Informationsstrategie näher beleuchtet.

## Vorgehen

Die Grundgesamtheit der BSABB-Kunden umfasst 1 390 Institutionen, die im September 2015 schriftlich durch die BSABB zur Befragung eingeladen und mit einem Fragebogen bedient worden sind. Der vierseitige Fragebogen umfasst elf geschlossene Fragen rund um die BSABB, drei Angaben zur Institution sowie eine offene Frage zu Verbesserungsmöglichkeiten oder sonstigen Anmerkungen. Bis Ende 2015 sind 392 auswertbare Fragebogen an das Statistische Amt retourniert worden. Der Rücklauf beläuft sich damit auf gute 28%.

## Zusammensetzung der Stichprobe

Die Mehrheit der teilnehmenden Institutionen zählt zur Kategorie der klassischen Stiftungen (69%), ein Viertel zu den Vorsorgeeinrichtungen und 6% zu den Wohlfahrtsfonds. Die Fragebögen wurde zur Hälfte durch Stiftungsratsmitglieder ausgefüllt, ein Drittel durch die Geschäftsführung, 10% durch Buchhaltungspersonal. In 7% der Fälle bekleideten die Personen aus der Geschäftsführung auch ein Stiftungsratsmandat. Der fachliche Ausbildungshintergrund deckt ein breites Spektrum ab, so dass kein Berufsfeld dominierend ist. Jeweils ein Fünftel ist Jurist oder Revisor, 13% sind Ökonomen oder andere Akademiker, je knapp 10% sind eigentliche Fachleute für PK- bzw. BVG-Fragen, Kaufleute oder machen keine Angaben zur Ausbildung.

## 2 Kontakt mit der BSABB

84% der Institutionen korrespondieren auf schriftlichem Weg mit der BSABB. Die Zufriedenheit mit dem Telefon- und Briefkontakt ist grundsätzlich gut, mit der Reaktionszeit ist jede fünfte Institution jedoch unzufrieden. Ein Fünftel der Befragten ist mit dem BSABB-Kontakt insgesamt unzufrieden.

### **Kontakthäufigkeit und Nutzung der Kommunikationskanäle**

Die Mehrheit der Kontakte mit der BSABB wird schriftlich per Brief abgewickelt: 330 (84%) Institutionen haben die BSABB in den vergangenen zwölf Monaten mindestens einmal per Brief kontaktiert, 147 davon kommunizierten ausschliesslich auf diesem Weg. Die übrigen Kommunikationskanäle werden kaum ausschliesslich genutzt. Aber nur eine Minderheit von knapp 10% der Befragten nutzt sämtliche Kanäle. Mindestens einmal pro Jahr persönlichen Kontakt hat knapp ein Fünftel, ein Drittel nutzt unter anderem die elektronische Post, 41% telefonieren auch mit der BSABB (vgl. Abb. 2-1).

Die Häufigkeit der Kontakte variiert je nach Kommunikationskanal stark: Persönliche Kontakte finden mehrheitlich einmal pro Jahr statt (bei 70% der Institutionen mit persönlichen Kontakten). Die anderen Kanäle werden von gut 60% der Institutionen 1 oder 2 Mal im Jahr genutzt. Ein Fünftel nutzt diese Kommunikationswege im Jahresverlauf jeweils mehr als 4 Mal.

Unterschiedliche Kommunikationsmuster sind auch zwischen den Institutionsformen erkennbar. Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds nutzen neben der Briefkorrespondenz deutlich häufiger auch die übrigen Kommunikationsmittel: Die Hälfte mailt oder telefoniert auch, ein Viertel geht persönlich zur BSABB. Bei den klassischen Stiftungen steht gut ein Drittel in telefonischem Kontakt, ein Viertel schreibt E-Mails, 12% suchen den persönlichen Austausch (vgl. Abb. 2-2).

### **Hohe Zufriedenheit mit Telefonkontakt**

Über 90% der 162 Institutionen mit telefonischen Kontakten zur BSABB sind sehr oder eher zufrieden. Am besten wird die Freundlichkeit beurteilt, mit der zwei Drittel sehr zufrieden sind. Mit der Erreichbarkeit und Fachkompetenz sind jeweils 56% sehr zufrieden. Weniger als 10 Institutionen (5%) sind mit dem telefonischen Kontakt unzufrieden (vgl. Abb. 2-3).

### **Mehrheit mit Mail-/Briefkontakt zufrieden**

Die 341 Institutionen, welche im vergangenen Jahr schriftlich mit der BSABB in Kontakt standen, sind zwar mehrheitlich zufrieden, äussern sich aber insbesondere zur Reaktionszeit kritisch: 32 Institutionen sind sehr, weitere 41 eher unzufrieden (zusammen ein Fünftel Unzufriedene). Die Fach- und Beratungskompetenz konnte ein Viertel bzw. ein Drittel der Befragten nicht beurteilen. Am grössten ist die Gesamtzufriedenheit bei der Fachkompetenz, mit der zwei Drittel sehr oder eher zufrieden sind. Der Anteil der Sehr-Zufriedenen ist hier mit 33% ebenfalls am höchsten (vgl. Abb. 2-4). Die Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds sind tendenziell etwas zufriedener als die klassischen Stiftungen.

### **Trotz hoher Gesamtzufriedenheit sehen 3 von 4 Institutionen Verbesserungsbedarf**

Gut zwei Drittel der Befragten sind mit den Kontakten zur BSABB gesamthaft zufrieden; ein Viertel ist sogar sehr zufrieden. Demgegenüber steht ein Fünftel unzufriedene Institutionen. Auch hier sind die klassischen Stiftungen weniger zufrieden als die Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds (vgl. Abb. 2-5).

27% der Institutionen sehen keinen Verbesserungsbedarf beim Kundenkontakt. Oberste Priorität auf der Wunschliste der 286 Einrichtungen, die einen Verbesserungsbedarf sehen, hat die schriftliche Reaktionszeit. Jede vierte Institution ordnet diesem Punkt die höchste Priorität zu. An zweiter Stelle folgen Informationen über die Praxis mit 106 Nennungen (rund ein Fünftel der Befragten). Bei den Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds steht diese Massnahme gar an erster Stelle. Kaum beanstandet wurden die Dokumentationspflicht und die Erreichbarkeit. Die mündliche Reaktionszeit wurde nie als prioritäres Verbesserungsziel genannt (vgl. Abb. 2-6).

Unter den freien Äusserungen befinden sich in erster Linie Forderungen nach tieferen Gebühren, unbürokratischeren Praxisentscheiden oder papierlosem Austausch der Unterlagen.

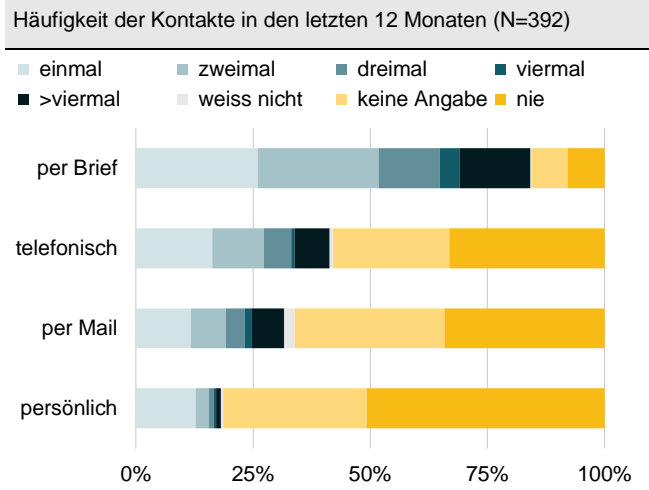


Abb. 2-1

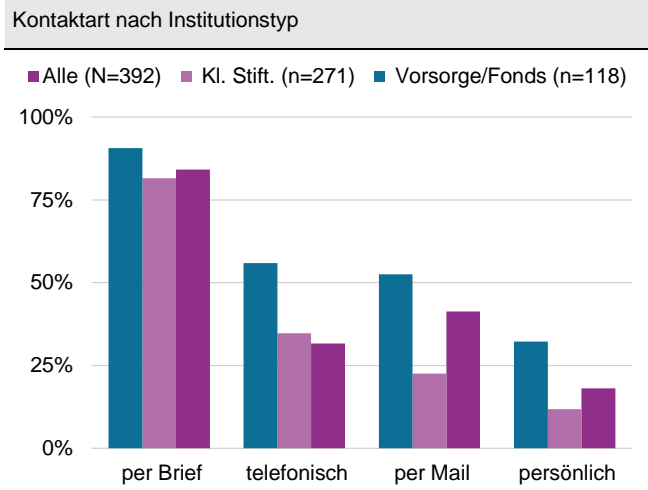


Abb. 2-2

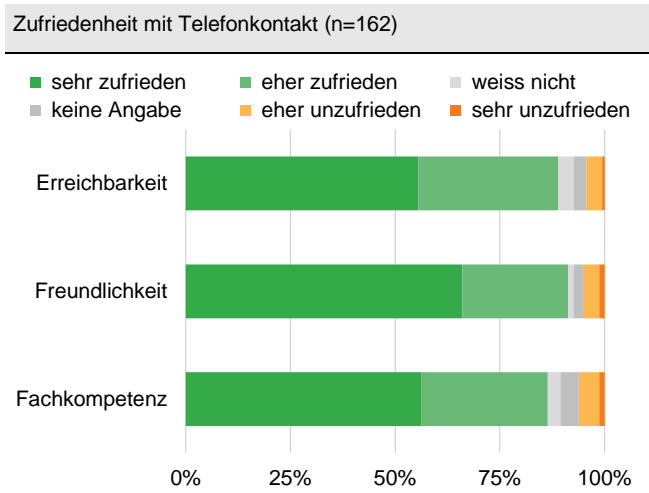


Abb. 2-3

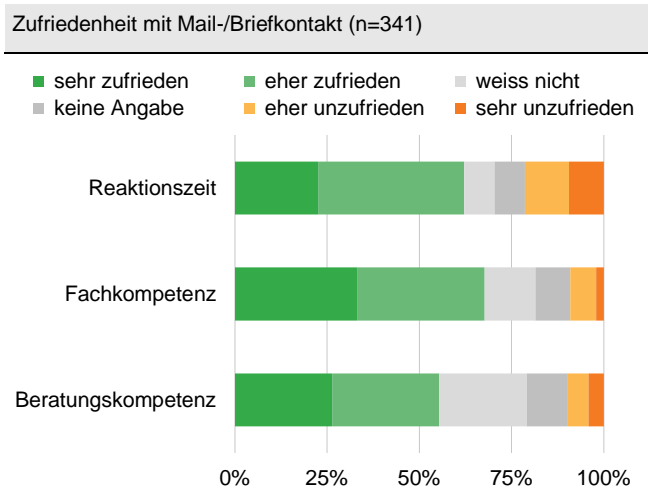


Abb. 2-4

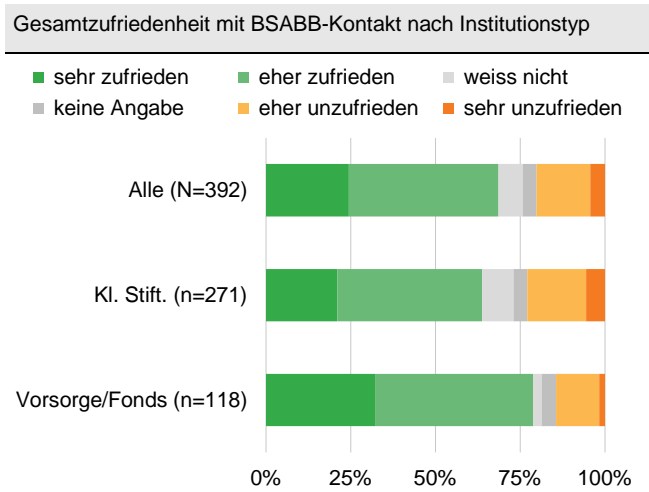


Abb. 2-5

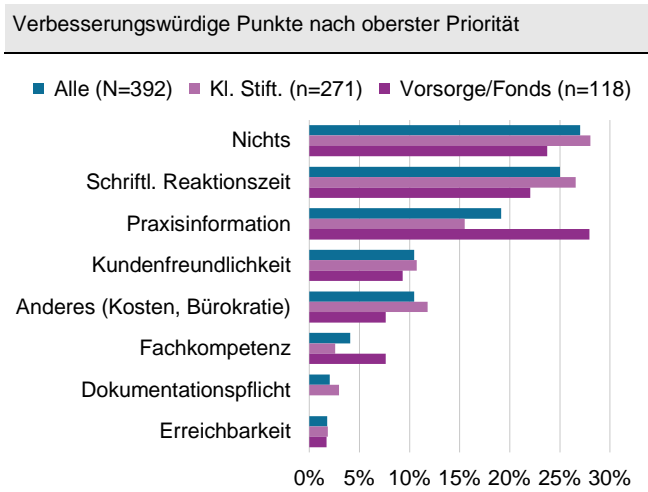


Abb. 2-6

### 3 Informationsverhalten und Informationsmittel

Die Merkblätter und Informationsschreiben sind die wichtigsten Informationsmittel. Drei Viertel der Befragten beurteilen die Informationsleistung der BSABB insgesamt als eher gut bis sehr gut. Fast die Hälfte sieht keinen Optimierungsbedarf der eingesetzten Informationsmittel.

#### **Unterschiedliche Nutzung der BSABB-Informationsmittel**

Bei der Beurteilung der Informationsmittel konnte ein grosser Teil der Befragten zu bestimmten Angeboten keine Angaben machen: Die Hälfte der Institutionen gab keine Bewertung zu den Informationsveranstaltungen ab, und zwei Fünftel haben keine Meinung zur Homepage. Dies betrifft insbesondere die klassischen Stiftungen (vgl. Abb. 3-1).

Von den Einrichtungen, die eine Bewertung abgeben, erhalten die Informationsveranstaltungen sehr gute Noten: Sie werden von 35% als sehr gut eingestuft. Aber auch die übrigen Informationsmittel schneiden gut ab; ein Fünftel findet sie sehr gut, weitere zwei Drittel eher gut. Bei rund 10% der Befragten kommen die Informationsmittel schlecht an (vgl. Abb. 3-2).

#### **Drei von vier Institutionen mit Informationsleistung der BSABB insgesamt zufrieden**

13% der Befragten beurteilen die Informationsleistung insgesamt als sehr gut, zwei Drittel als eher gut. Bei jeder zehnten Einrichtung fällt das Urteil negativ aus (vgl. Abb. 3-3). Es gibt keine nennenswerten Unterschiede bei den Bewertungen zwischen den Institutionsarten.

#### **Kaum Änderungswünsche bezüglich der eingesetzten Informationsmittel**

179 Institutionen bzw. 46% der Befragten sehen keinen Änderungsbedarf bei den eingesetzten Informationsmitteln. Das Hauptaugenmerk sollte sich – insbesondere aus Sicht der Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds – am ehesten auf die Aktualität der elektronischen Informationen über die Praxis richten. Des Weiteren wären auch die Musterdokumente, Checklisten und Formulare zu optimieren; hier sieht jede zehnte Institution Verbesserungsbedarf. Die fachliche Qualität der Informationstage und Informationsveranstaltungen scheint weniger zur Debatte zu stehen, ebenso wenig der Internetauftritt (von 4% bis 6% als oberste Priorität genannt). Es gibt unter den freien Kommentaren sogar Äusserungen, die für eine Reduktion der Mittel, vor allem der auf Papier gedruckten, plädieren (vgl. Abb. 3-4).

«Weiss nicht»-Anteil nach Informationsmittel und Institutionstyp

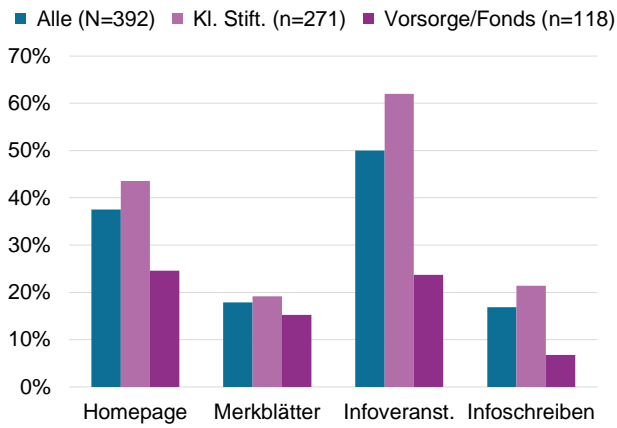


Abb. 3-1

Beurteilung der Informationsmittel (ohne Kat. «weiss nicht»)

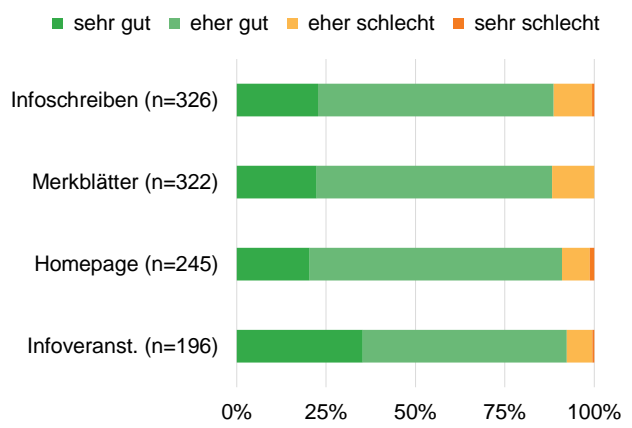


Abb. 3-2

Beurteilung der Informationsleistung insgesamt (N=392)

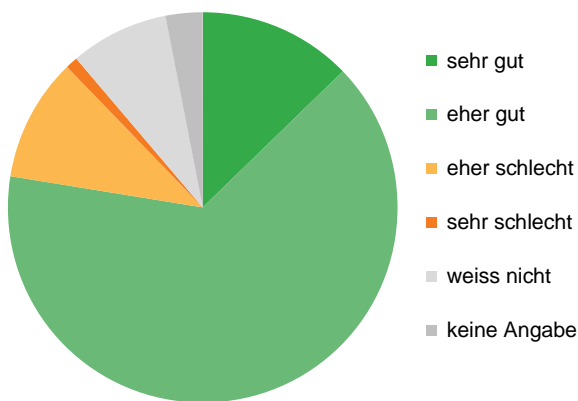


Abb. 3-3

Verbesserungswürdige Punkte nach oberster Priorität

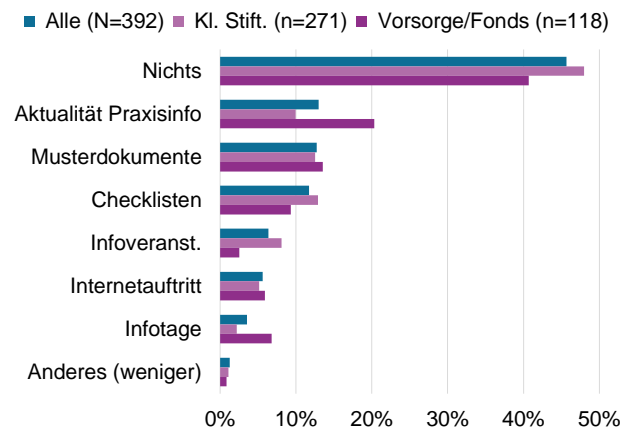


Abb. 3-4

## 4 Kundenbedürfnisse

Zwei Drittel sind der Meinung, die BSABB erfülle ihre Aufgaben gut. Die Fachkompetenz der BSABB steht bei der Zusammenarbeit im Vordergrund. Die Orientierung läuft in erster Linie über die Merkblätter und Checklisten. Kosten, Aufwand und Bearbeitungszeit stehen in der Kritik.

### **Jede vierte Institution attestiert der BSABB eine sehr gute Aufgabenerfüllung**

Für ein Viertel der Befragten erfüllt die BSABB ihre Aufgaben sehr gut. Bei den Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds ist ein Drittel dieser Meinung. Insgesamt teilen zwei Drittel der Institutionen die Ansicht, die BSABB erfülle ihre Aufgaben eher bis sehr gut. Gegenteiliger Meinung sind je nach Einrichtungstyp 10% bis 15% der Befragten (vgl. Abb. 4-1).

### **Fach- und Beratungskompetenz in der Zusammenarbeit am wichtigsten**

Für 93% der Befragten ist die Fachkompetenz im Rahmen der Zusammenarbeit mit der BSABB sehr oder eher wichtig. Dieser Punkt ist wie auch die Beratungskompetenz für eine Mehrheit der Institutionen sehr wichtig (78% bzw. 67%). Relativ betrachtet wird der Freundlichkeit die geringste Wichtigkeit beigemessen (39% sehr wichtig). Für die Zusammenarbeit von untergeordneter Bedeutung erscheinen das Informationsverhalten und die Reaktionszeit. Dies gilt insbesondere für klassische Stiftungen, wovon jede zehnte diese Punkte unwichtig findet (vgl. Abb. 4-2).

### **Merkblätter und Checklisten als wichtigste Informationsmittel**

Für 44% der Befragten sind die Merkblätter der wichtigste Informationskanal, gefolgt von den Checklisten (38%) und der Homepage (30%). Alle drei Kanäle werden von der Mehrheit der Institutionen als wichtig erachtet. Wesentlich knapper sieht das Bild bei den Informationsveranstaltungen aus. Gesamthaft taxieren 51% diesen Punkt als wichtig, für 40% ist er eher oder sehr unwichtig (vgl. Abb. 4-3).

Während bei den beiden Hauptkanälen kaum Unterschiede nach Einrichtungstyp auszumachen sind, zeigen sich bei der Homepage und vor allem bei den Informationsveranstaltungen grosse Abweichungen. So werden letztere von 46% der klassischen Stiftungen als unwichtig erachtet (gegenüber 42% wichtig). Bei den Vorsorgeeinrichtungen und Wohlfahrtsfonds ist nur jede vierte dieser Meinung. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Homepage, die für ein Viertel der klassischen Stiftungen als Informationskanal unbedeutend ist; bei den übrigen Institutionen sind es halb so viele (vgl. Abb. 4-4).

### **Gebühren, Bürokratie und Wartezeit als kundenunfreundlich empfunden**

139 Einrichtungen haben die Gelegenheit für eine Schlussbemerkung wahrgenommen. Davon waren 6 Dankbarkeitsbekundungen, die übrigen kritische Äusserungen bzw. Verbesserungsvorschläge. 74 Mal wurden die Gebühren beanstandet, 37 Mal das bürokratische, formalistische Vorgehen der BSABB, 28 Mal die unverhältnismässig lange Bearbeitungszeit und 24 Mal die fehlende Kundenfreundlichkeit ganz allgemein (vgl. Abb. 4-5). Des Weiteren erfolgten vereinzelt konkrete Vorschläge bzw. Anregungen für zusätzliche Merkblätter, Mustervorlagen oder Hinweise für die Homepage.



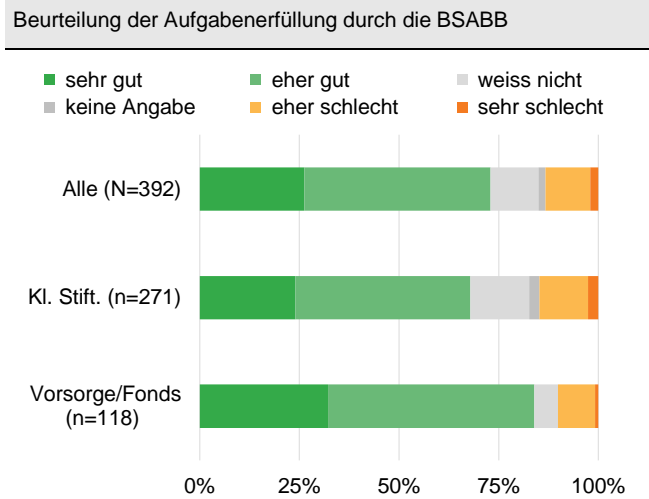


Abb. 4-1

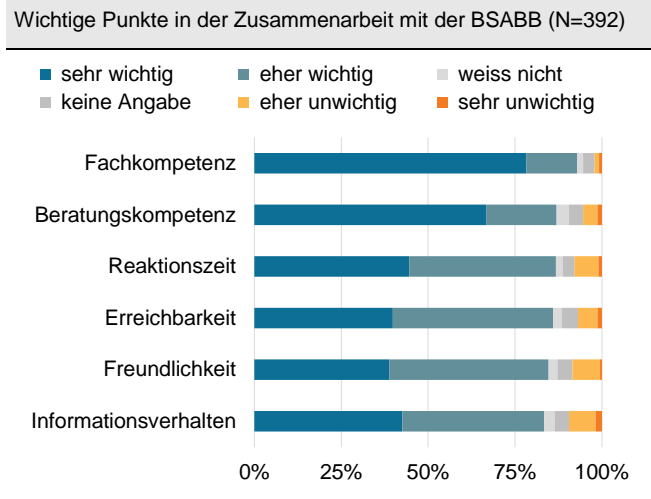


Abb. 4-2

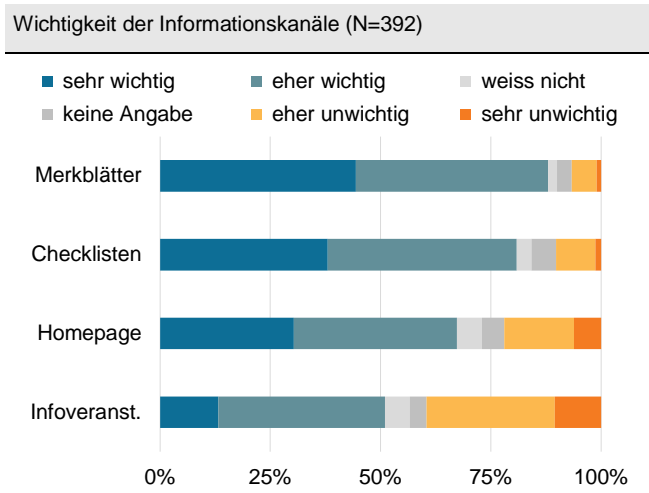


Abb. 4-3

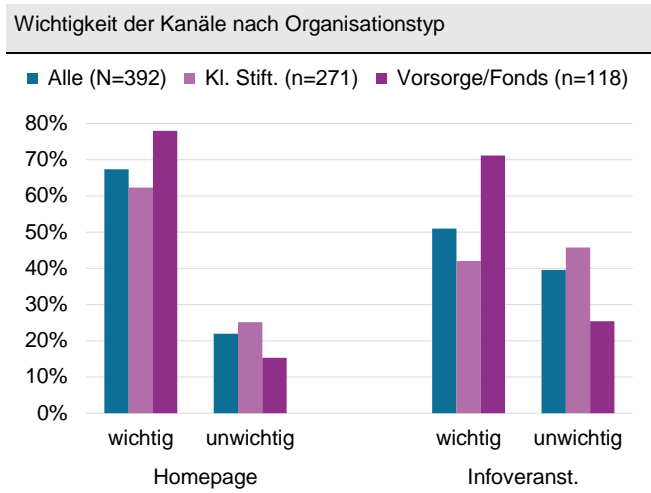


Abb. 4-4

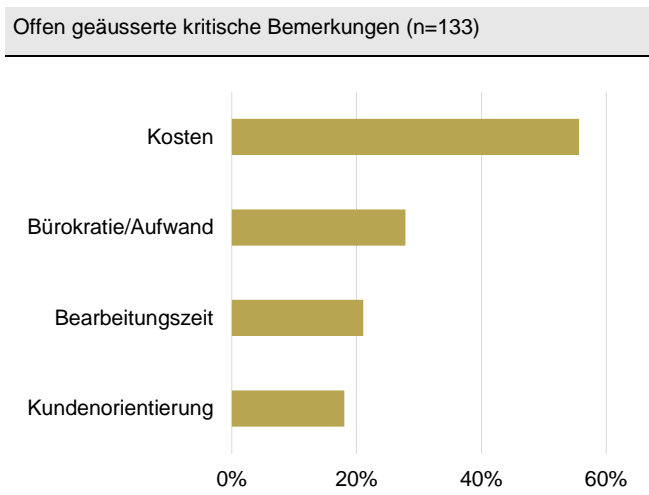


Abb. 4-5

## 5 Tabellenanhang

### F1 - Wie häufig hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt mit der BSABB?

| Häufigkeit<br>Anteil in % | Persönlich |             |            | Telefonisch |             |            | Per Mail   |             |            | Per Brief  |             |            |
|---------------------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|
|                           | Kl. Stift. | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.  | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift. | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift. | Vors./Fonds | Total      |
| nie                       | 51,3       | 50,0        | 50,8       | 35,4        | 28,0        | 33,2       | 36,5       | 28,8        | 34,2       | 8,9        | 5,9         | 7,9        |
| einmal                    | 8,1        | 23,7        | 12,8       | 15,9        | 16,9        | 16,3       | 10,0       | 16,1        | 11,7       | 33,6       | 9,3         | 26,0       |
| zweimal                   | 2,2        | 4,2         | 2,8        | 10,0        | 13,6        | 11,0       | 4,1        | 15,3        | 7,4        | 28,4       | 20,3        | 25,8       |
| dreimal                   | 0,7        | 0,8         | 1,0        | 4,1         | 10,2        | 5,9        | 2,6        | 6,8         | 4,1        | 7,7        | 25,4        | 13,0       |
| viermal                   | 0,4        | 0,8         | 0,5        | 1,1         | –           | 0,8        | 1,8        | 0,8         | 1,5        | 1,5        | 11,0        | 4,3        |
| mehr als viermal          | 0,4        | 2,5         | 1,0        | 3,7         | 15,3        | 7,4        | 4,1        | 13,6        | 6,9        | 10,3       | 24,6        | 15,1       |
| weiss nicht               | 0,7        | –           | 0,5        | 0,7         | 0,8         | 0,8        | 1,8        | 3,4         | 2,3        | –          | 0,8         | 0,3        |
| keine Angabe              | 36,2       | 17,8        | 30,6       | 29,2        | 15,3        | 24,7       | 39,1       | 15,3        | 31,9       | 9,6        | 2,5         | 7,7        |
| <b>Anzahl Befragte</b>    | <b>271</b> | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>  | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b> | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b> | <b>118</b>  | <b>392</b> |

### F2 - Falls Sie telefonisch Kontakt zur BSABB hatten, wie zufrieden waren Sie bezüglich folgender Punkte?

| Zufriedenheit<br>Anteil in % | Erreichbarkeit |              |            | Freundlichkeit |              |            | Fachkompetenz |              |            |
|------------------------------|----------------|--------------|------------|----------------|--------------|------------|---------------|--------------|------------|
|                              | mit Kontakt    | ohne Kontakt | Total      | mit Kontakt    | ohne Kontakt | Total      | mit Kontakt   | ohne Kontakt | Total      |
| sehr zufrieden               | 55,6           | 4,3          | 25,5       | 66,0           | 5,7          | 25,5       | 56,2          | 7,4          | 25,5       |
| eher zufrieden               | 33,3           | 7,8          | 18,4       | 25,3           | 7,0          | 18,4       | 30,2          | 6,1          | 18,4       |
| eher unzufrieden             | 3,7            | 0,4          | 1,8        | 3,7            | 2,2          | 1,8        | 4,9           | 1,3          | 1,8        |
| sehr unzufrieden             | 0,6            | 0,9          | 0,8        | 1,2            | 0,4          | 0,8        | 1,2           | –            | 0,8        |
| weiss nicht                  | 3,7            | 10,9         | 7,9        | 1,2            | 9,6          | 7,9        | 3,1           | 9,1          | 7,9        |
| keine Angabe                 | 3,1            | 75,7         | 45,7       | 2,5            | 75,2         | 45,7       | 4,3           | 76,1         | 45,7       |
| <b>Anzahl Befragte</b>       | <b>162</b>     | <b>230</b>   | <b>392</b> | <b>162</b>     | <b>230</b>   | <b>392</b> | <b>162</b>    | <b>230</b>   | <b>392</b> |

### F3/4 - Falls Sie per Mail/Brief Kontakt zur BSABB hatten, wie zufrieden waren Sie bez. folgender Punkte bzw. ganz allgemein?

| Zufriedenheit<br>Anteil in % | Reaktionszeit |             |            | Fachkompetenz |             |            | Beratungskompetenz |             |            | Kontakt allgemein |             |            |
|------------------------------|---------------|-------------|------------|---------------|-------------|------------|--------------------|-------------|------------|-------------------|-------------|------------|
|                              | Kl. Stift.    | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.    | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.         | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.        | Vors./Fonds | Total      |
| sehr zufrieden               | 20,1          | 21,2        | 20,5       | 27,9          | 36,4        | 30,5       | 21,9               | 29,7        | 24,1       | 21,0              | 32,2        | 24,5       |
| eher zufrieden               | 31,6          | 48,3        | 36,9       | 28,6          | 35,6        | 31,0       | 23,8               | 32,2        | 26,9       | 42,8              | 46,6        | 44,1       |
| eher unzufrieden             | 9,7           | 12,7        | 10,5       | 6,3           | 5,9         | 6,2        | 5,2                | 5,9         | 5,4        | 17,3              | 12,7        | 15,8       |
| sehr unzufrieden             | 11,2          | 1,7         | 8,2        | 1,9           | 1,7         | 1,8        | 4,1                | 2,5         | 3,6        | 5,5               | 1,7         | 4,3        |
| weiss nicht                  | 10,4          | 2,5         | 7,9        | 16,0          | 6,8         | 13,1       | 24,2               | 16,1        | 21,5       | 9,2               | 2,5         | 7,1        |
| keine Angabe                 | 17,1          | 13,6        | 15,9       | 19,3          | 13,6        | 17,4       | 20,8               | 13,6        | 18,5       | 4,1               | 4,2         | 4,1        |
| <b>Anzahl Befragte</b>       | <b>269</b>    | <b>118</b>  | <b>390</b> | <b>269</b>    | <b>118</b>  | <b>390</b> | <b>269</b>         | <b>118</b>  | <b>390</b> | <b>271</b>        | <b>118</b>  | <b>392</b> |

### F5 Welchen Punkt sollte die BSABB mit oberster Priorität verbessern?

| Verbesserungen<br>Anteil in % | Oberste Priorität |             |            | Zweite Priorität |             |            | Dritte Priorität |             |            | Untergeordnete Priorität |             |            |
|-------------------------------|-------------------|-------------|------------|------------------|-------------|------------|------------------|-------------|------------|--------------------------|-------------|------------|
|                               | Kl. Stift.        | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.       | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.       | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.               | Vors./Fonds | Total      |
| Information über Praxis       | 15,5              | 28,0        | 19,1       | 4,4              | 5,1         | 4,6        | 1,5              | 1,7         | 1,5        | 1,8                      | 1,7         | 1,8        |
| Schriftliche Reaktionszeit    | 26,6              | 22,0        | 25,0       | 5,9              | 6,8         | 6,1        | 3,0              | 3,4         | 3,1        | 1,8                      | 4,2         | 2,6        |
| Mündliche Reaktionszeit       | –                 | –           | –          | 0,7              | 0,8         | 0,8        | 1,8              | 3,4         | 2,3        | 4,8                      | 5,9         | 5,1        |
| Fachkompetenz                 | 2,6               | 7,6         | 4,1        | 4,4              | –           | 3,1        | 2,2              | 0,8         | 1,8        | 5,5                      | 5,9         | 5,6        |
| Kundenfreundlichkeit          | 10,7              | 9,3         | 10,5       | 4,1              | 2,5         | 3,6        | 3,0              | –           | 2,0        | 5,2                      | 7,6         | 5,9        |
| Erreichbarkeit                | 1,8               | 1,7         | 1,8        | 1,1              | 3,4         | 1,8        | 0,7              | 5,1         | 2,0        | 5,9                      | 5,1         | 5,6        |
| Dokumentationspflicht         | 3,0               | –           | 2,0        | 3,7              | 7,6         | 4,8        | 0,7              | 1,7         | 1,0        | 5,2                      | 4,2         | 4,8        |
| Anderes                       | 11,8              | 7,6         | 10,5       | 1,1              | 0,8         | 1,0        | 0,4              | –           | 0,3        | 0,4                      | 0,8         | 0,5        |
| Nichts, keine Angabe          | 28,0              | 23,7        | 27,0       | –                | –           | –          | –                | –           | –          | –                        | –           | –          |
| <b>Anzahl Befragte</b>        | <b>271</b>        | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>       | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>       | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>               | <b>118</b>  | <b>392</b> |

**F6 - Wie beurteilen Sie die nachfolgenden Informationsmittel der BSABB?**

| Beurteilung            | Homepage (www.bsabb.ch) |             |            | Merkblätter, Checklisten |             |            | Informationsveranstaltungen |             |            | Informationsschreiben |             |            |
|------------------------|-------------------------|-------------|------------|--------------------------|-------------|------------|-----------------------------|-------------|------------|-----------------------|-------------|------------|
|                        | Kl. Stift.              | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.               | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.                  | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.            | Vors./Fonds | Total      |
| sehr gut               | 12,5                    | 13,6        | 12,8       | 19,6                     | 15,3        | 18,4       | 13,3                        | 27,1        | 17,6       | 18,8                  | 19,5        | 18,9       |
| eher gut               | 38,7                    | 55,1        | 44,1       | 52,0                     | 59,3        | 54,1       | 21,0                        | 45,8        | 28,6       | 49,4                  | 66,9        | 54,8       |
| eher schlecht          | 4,1                     | 6,8         | 4,8        | 9,2                      | 10,2        | 9,7        | 3,3                         | 3,4         | 3,6        | 9,6                   | 6,8         | 8,9        |
| sehr schlecht          | 1,1                     | –           | 0,8        | –                        | –           | –          | 0,4                         | –           | 0,3        | 0,7                   | –           | 0,5        |
| weiss nicht            | 33,2                    | 22,9        | 29,8       | 13,3                     | 12,7        | 13,0       | 51,3                        | 21,2        | 41,8       | 13,7                  | 5,9         | 11,2       |
| keine Angabe           | 10,3                    | 1,7         | 7,7        | 5,9                      | 2,5         | 4,8        | 10,7                        | 2,5         | 8,2        | 7,7                   | 0,8         | 5,6        |
| <b>Anzahl Befragte</b> | <b>271</b>              | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>               | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>                  | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>            | <b>118</b>  | <b>392</b> |

**F7 - Wie beurteilen Sie die Informationsleistung der BSABB insgesamt?**

| Beurteilung            | Informationsleistung |             |            |
|------------------------|----------------------|-------------|------------|
|                        | Kl. Stift.           | Vors./Fonds | Total      |
| sehr gut               | 11,8                 | 15,3        | 12,8       |
| eher gut               | 63,5                 | 66,9        | 64,8       |
| eher schlecht          | 10,3                 | 10,2        | 10,2       |
| sehr schlecht          | 1,1                  | 0,8         | 1,0        |
| weiss nicht            | 10,7                 | 2,5         | 8,2        |
| keine Angabe           | 2,6                  | 4,2         | 3,1        |
| <b>Anzahl Befragte</b> | <b>271</b>           | <b>118</b>  | <b>392</b> |

**F9 - Wie gut erfüllt Ihrer Meinung nach die BSABB ihre Aufgaben?**

| Beurteilung            | Aufgabenerfüllung |            |            |
|------------------------|-------------------|------------|------------|
|                        | Kl. Stift.        | Vors./Fond | Total      |
| sehr gut               | 24,0              | 32,2       | 26,3       |
| eher gut               | 43,9              | 51,7       | 46,7       |
| eher schlecht          | 12,2              | 9,3        | 11,2       |
| sehr schlecht          | 2,6               | 0,8        | 2,0        |
| weiss nicht            | 14,8              | 5,9        | 12,0       |
| keine Angabe           | 2,6               | –          | 1,8        |
| <b>Anzahl Befragte</b> | <b>271</b>        | <b>118</b> | <b>392</b> |

**F8 Welchen Punkt sollte die BSABB bei den Informationsmitteln mit oberster Priorität verbessern?**

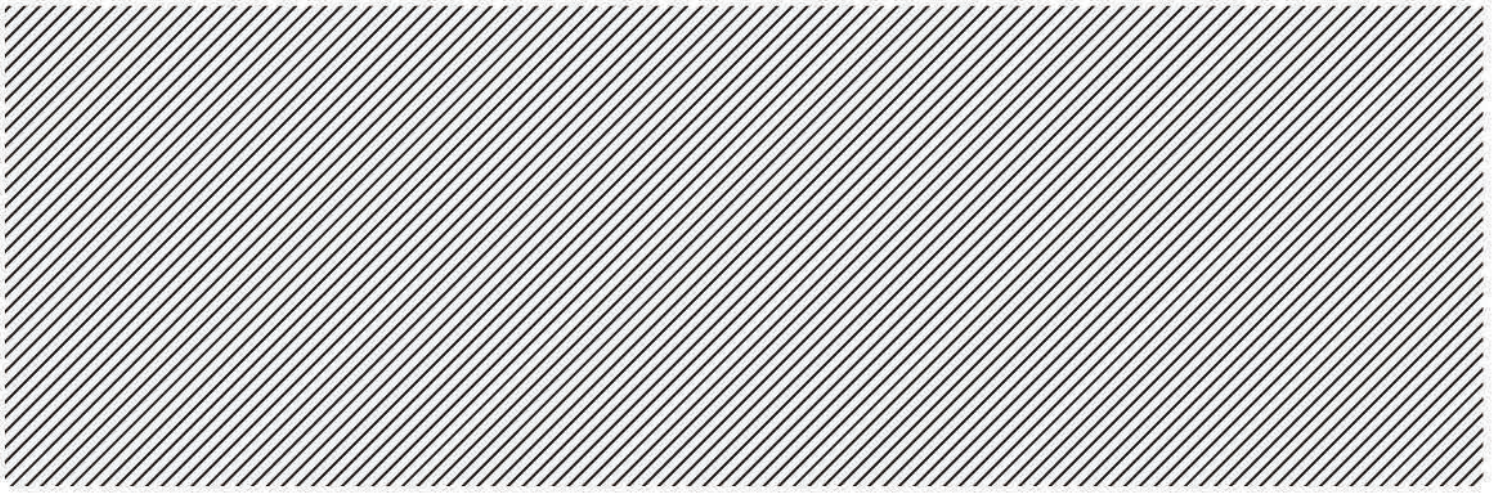
| Verbesserungen                               | Oberste Priorität |             |            | Zweite Priorität |             |            | Dritte Priorität |             |            | Untergeordnete Priorität |             |            |
|--|-------------------|-------------|------------|------------------|-------------|------------|------------------|-------------|------------|--------------------------|-------------|------------|
|  | Kl. Stift.        | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.       | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.       | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.               | Vors./Fonds | Total      |
| Internetauftritt im Allgemeinen              | 5,2               | 5,9         | 5,6        | 1,8              | 3,4         | 2,3        | 1,1              | 2,5         | 1,5        | 4,1                      | 4,2         | 4,1        |
| Aktualität elektr. Informationen über Praxis | 10,0              | 20,3        | 13,0       | 1,1              | 0,8         | 1,0        | 3,0              | 2,5         | 2,8        | 2,2                      | 3,4         | 2,6        |
| Informationstage berufliche Vorsorge         | 2,2               | 6,8         | 3,6        | 1,1              | 0,8         | 1,0        | 0,4              | 0,8         | 0,5        | 5,2                      | 7,6         | 5,9        |
| Informationsveranst. Klassische Stiftung     | 8,1               | 2,5         | 6,4        | 1,8              | 0,8         | 1,5        | 1,5              | 0,8         | 1,5        | 6,3                      | 6,8         | 6,4        |
| Musterdokumente                              | 12,5              | 13,6        | 12,8       | 5,5              | 9,3         | 6,6        | 3,3              | 3,4         | 3,3        | 1,5                      | 5,1         | 2,6        |
| Checklisten und Formulare                    | 12,9              | 9,3         | 11,7       | 9,6              | 5,1         | 8,4        | 4,1              | 5,9         | 4,6        | 1,5                      | 2,5         | 1,8        |
| Anderes                                      | 1,1               | 0,8         | 1,3        | –                | –           | –          | –                | –           | –          | –                        | –           | –          |
| Nichts, keine Angabe                         | 48,0              | 40,7        | 45,7       | –                | –           | –          | –                | –           | –          | –                        | –           | –          |
| <b>Anzahl Befragte</b>                       | <b>271</b>        | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>       | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>       | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>               | <b>118</b>  | <b>392</b> |

**F10 - Wie wichtig sind Ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit mit der BSABB nachfolgende Punkte?**

| Wichtigkeit            | Reaktionszeit |             |            | Erreichbarkeit |             |            | Freundlichkeit |             |            | Fachkompetenz |             |            | Beratungskompetenz |             |            | Informationsverhalten |             |            |
|------------------------|---------------|-------------|------------|----------------|-------------|------------|----------------|-------------|------------|---------------|-------------|------------|--------------------|-------------|------------|-----------------------|-------------|------------|
|                        | Kl. St.       | Vors./Fonds | Total      | Kl. St.        | Vors./Fonds | Total      | Kl. St.        | Vors./Fonds | Total      | Kl. St.       | Vors./Fonds | Total      | Kl. St.            | Vors./Fonds | Total      | Kl. St.               | Vors./Fonds | Total      |
| sehr wichtig           | 41,0          | 53,4        | 44,6       | 38,4           | 43,2        | 39,8       | 39,5           | 36,4        | 38,8       | 74,9          | 86,4        | 78,3       | 65,3               | 70,3        | 66,8       | 39,5                  | 50,0        | 42,6       |
| eher wichtig           | 42,8          | 40,7        | 42,1       | 47,2           | 44,1        | 46,2       | 41,7           | 56,8        | 45,9       | 15,9          | 11,9        | 14,5       | 18,5               | 24,6        | 20,2       | 41,3                  | 39,8        | 40,8       |
| eher unwichtig         | 9,2           | 1,7         | 6,9        | 4,8            | 7,6         | 5,6        | 9,6            | 4,2         | 7,9        | 1,8           | –           | 1,3        | 5,2                | 1,7         | 4,1        | 7,7                   | 7,6         | 7,7        |
| sehr unwichtig         | 1,1           | 0,8         | 1,0        | 1,5            | 0,8         | 1,3        | 0,7            | –           | 0,5        | 0,7           | 0,8         | 0,8        | 1,1                | 1,7         | 1,3        | 2,2                   | 0,8         | 1,8        |
| weiss nicht            | 2,2           | 1,7         | 2,0        | 3,0            | 1,7         | 2,6        | 3,3            | 0,8         | 2,6        | 2,2           | 0,8         | 1,8        | 4,8                | 0,8         | 3,6        | 4,1                   | 0,8         | 3,1        |
| keine Angabe           | 3,7           | 1,7         | 3,3        | 5,2            | 2,5         | 4,6        | 5,2            | 1,7         | 4,3        | 4,4           | –           | 3,3        | 5,2                | 0,8         | 4,1        | 5,2                   | 0,8         | 4,1        |
| <b>Anzahl Befragte</b> | <b>271</b>    | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>     | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>     | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>    | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>         | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>            | <b>118</b>  | <b>392</b> |

**F11 - Wie wichtig sind Ihnen nachfolgende Informationskanäle der BSABB?**

| Wichtigkeit            | Homepage   |             |            | Merkblätter |             |            | Checklisten |             |            | Informationsveranstaltungen |             |            |
|------------------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-----------------------------|-------------|------------|
|                        | Kl. Stift. | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.  | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.  | Vors./Fonds | Total      | Kl. Stift.                  | Vors./Fonds | Total      |
| sehr wichtig           | 25,1       | 42,4        | 30,4       | 45,8        | 41,5        | 44,4       | 38,7        | 36,4        | 38,0       | 9,6                         | 21,2        | 13,3       |
| eher wichtig           | 37,3       | 35,6        | 37,0       | 42,1        | 46,6        | 43,6       | 42,1        | 44,1        | 42,9       | 32,5                        | 50,0        | 37,8       |
| eher unwichtig         | 17,7       | 11,9        | 15,8       | 4,8         | 7,6         | 5,6        | 7,4         | 12,7        | 8,9        | 32,8                        | 20,3        | 29,1       |
| sehr unwichtig         | 7,4        | 3,4         | 6,1        | 1,1         | 0,8         | 1,0        | 1,5         | 0,8         | 1,3        | 12,9                        | 5,1         | 10,5       |
| weiss nicht            | 7,7        | 0,8         | 5,6        | 3,0         | –           | 2,0        | 4,8         | –           | 3,3        | 7,4                         | 1,7         | 5,6        |
| keine Angabe           | 4,8        | 5,9         | 5,1        | 3,3         | 3,4         | 3,3        | 5,5         | 5,9         | 5,6        | 4,8                         | 1,7         | 3,8        |
| <b>Anzahl Befragte</b> | <b>271</b> | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>  | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>  | <b>118</b>  | <b>392</b> | <b>271</b>                  | <b>118</b>  | <b>392</b> |



Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt  
Binningerstr. 6, Postfach, 4001 Basel  
[www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch)

Tel: 061 267 87 27  
Fax: 061 267 87 37  
E-Mail: [stata@bs.ch](mailto:stata@bs.ch)

**Besuchen Sie uns auch im Internet: [www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch)**