



Basel, Juni 2016

Kommentar zur Evaluation der Kundenzufriedenheit der BSABB

Ausgangslage und Evaluationsgegenstand

Die BVG- und Stiftungsaufsicht beider Basel (BSABB) ist eine öffentlich-rechtliche Anstalt der Kantone Basel-Stadt und Basel-Landschaft, die auf dem Stiftungsaufsichtsvertrag zwischen den beiden Kantonen beruht und ihre Tätigkeit am 1. Januar 2012 aufgenommen hat.

Die BSABB wacht sowohl bei den Vorsorgeeinrichtungen der 2. Säule wie auch bei den klassischen Stiftungen darüber, dass die gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden. Darüber hinaus führt sie die gesetzlich vorgesehenen, öffentlichen Register und erteilt Auskünfte an beaufsichtigte Stiftungen, Fachpersonen sowie Bürgerinnen und Bürger. Zur Beendigung der ersten Leistungsvertragsperiode beauftragte die BSABB das Statistische Amt des Kantons Basel-Stadt, eine Umfrage der Kundenzufriedenheit durchzuführen. Befragt wurden sämtliche Stiftungen, die von der BSABB beaufsichtigt werden.

Evaluationsauftrag

Die Evaluation hatte das Ziel, Rückmeldungen der Stiftungen zu sammeln, die in direktem Kontakt mit der BSABB stehen. Die Auswertung der Kundenaussagen soll dazu dienen, die eigene Leistung zu optimieren. Sämtliche 1390 Institutionen wurden im September 2015 schriftlich von der BSABB zur Befragung eingeladen und mit einem vierseitigen Fragebogen bedient. Abgefragt wurden drei Themenbereiche:

- Häufigkeit, Art und Weise sowie Qualität des Kontaktes
- Zufriedenheit mit dem Informationsverhalten und den Informationsmitteln
- Allgemeine Kundenzufriedenheit und Verbesserungspotential

Resultate

Für eine Übersicht über die Resultate wird auf die [Ergebnisse des Statistischen Amtes](#) verwiesen.

Kommentar der BSABB zur Befragung

Zum Evaluationsauftrag: Bei der Konzeption des Fragebogens haben wir uns an uns bekannten Befragungen anderer Aufsichtsbehörden (u.a. der Stiftungsaufsicht Zürich) orientiert. Die Kundenbefragung wird in regelmässigen Abständen wiederholt und dient der Verbesserung unserer Dienstleistungen.

Zum Rücklauf: Der Rücklauf von 28% wird vom Statistischen Amt als gut bewertet und entspricht auch dem durchschnittlichen Rücklauf der Kundenumfragen bei anderen Aufsichtsbehörden. Aufgrund der medialen Öffentlichkeit, die die Verselbständigung der BSABB in den ersten Jahren gefunden hatte, hatten wir erwartet, dass viele beaufsichtig-

te Stiftungen die Möglichkeit für ein direktes und kritisches Feedback nutzen würden. Die moderate Zahl der kritischen Äusserungen hat uns gefreut. Die verhältnismässig kleine Anzahl der Kritiken tut jedoch deren inhaltlichen Bedeutung keinen Abbruch.

Zu Beurteilung des Kontaktes mit der BSABB: Wir nehmen die positive Bewertung der telefonischen Kontakte und die darin ausgedrückte Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit, der Freundlichkeit und der Fachkompetenz mit Genugtuung zur Kenntnis. Die weniger positiven Rückmeldungen bei den schriftlichen Kontakten führen wir auf unsere Prüfungspraxis zurück, bei der wir im Sinne einer Risikotriage zunächst auf kritische Fälle reagieren, während unkritische Fälle länger auf eine Rückmeldung warten müssen. Diese Praxis werden wir in Zukunft besser kommunizieren.

Die Kritikpunkte, die bei den offenen Fragen genannt worden sind, betreffen neben der zeitlichen Verzögerung auch die teilweise als bürokratisch wahrgenommenen Abläufe. Wir werden die Inputs aus den Fragebögen für die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Arbeit nutzen, soweit die Möglichkeit dazu besteht. Wo wir selber gesetzlichen Rahmenbedingungen unterstehen, werden wir dies künftig präziser kommunizieren. Das schweizerische Aufsichtssystem ist als formelle Rechtskontrolle ausgestaltet; somit ist eine formale Kontrolle implizit im Gesetzesauftrag enthalten.

Zur Beurteilung des Informationsverhaltens und der Informationsmittel: Die hohe Zufriedenheit mit unserer Informationsleistung werten wir als gutes Zeugnis: Über drei Viertel beurteilen unsere Informationen als gut bis sehr gut. Während 46% der Antwortenden keine verbesserungswürdigen Punkte benennen, sehen insbesondere Vorsorgestiftungen einen Bedarf in der Aktualisierung der Praxisinformation. Auch Musterdokumente und Checklisten werden von je rund 13 % der Stiftungen als verbesserungswürdig genannt. Die geäusserte Kritik werden wir bei der Gestaltung unserer Informationsmedien berücksichtigen.

Zur Beurteilung der Kundenbedürfnisse: Zwei Drittel der Befragten beurteilen die Aufgabenerfüllung der BSABB als gut, wobei die klassischen Stiftungen in ihrer Zufriedenheit leicht hinter den Vorsorgestiftungen liegen. Die kritischen Stimmen, die in den Einzelnen zutage treten, beanstanden in erster Linie die Kosten, die die Beaufsichtigung der BSABB seit der Zusammenlegung verursacht sowie Bürokratie, lange Bearbeitungszeit und mangelnde Kundenorientierung. Wir nehmen diese Kritik sehr ernst und werden sie, wie bereits oben ausgeführt, bei der Weiterentwicklung unserer Arbeit im Auge behalten. Dass die Kosten für die Stiftungsaufsicht seit der Ausgliederung gestiegen sind, erklärt sich unter anderem dadurch, dass die Unterstützung durch die Kantone seit 2012 wegfällt. Die Gebühren werden vom Verwaltungsrat kontinuierlich überprüft, eine Reduktion wurde per 1.1. 2015 umgesetzt.

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsstelle bedanken sich bei den 392 antwortenden Stiftungen für das Ausfüllen des Fragebogens und für die wertvollen Hinweise.