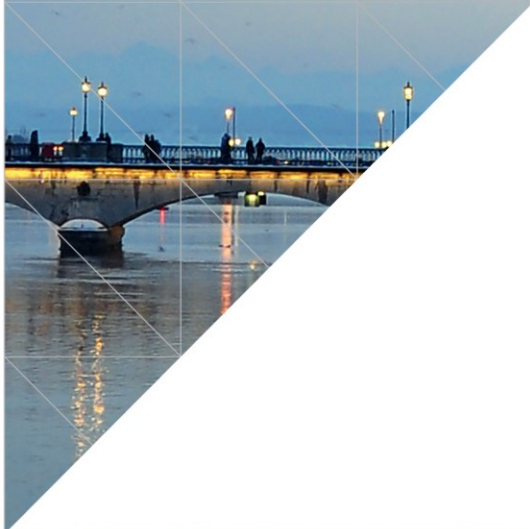
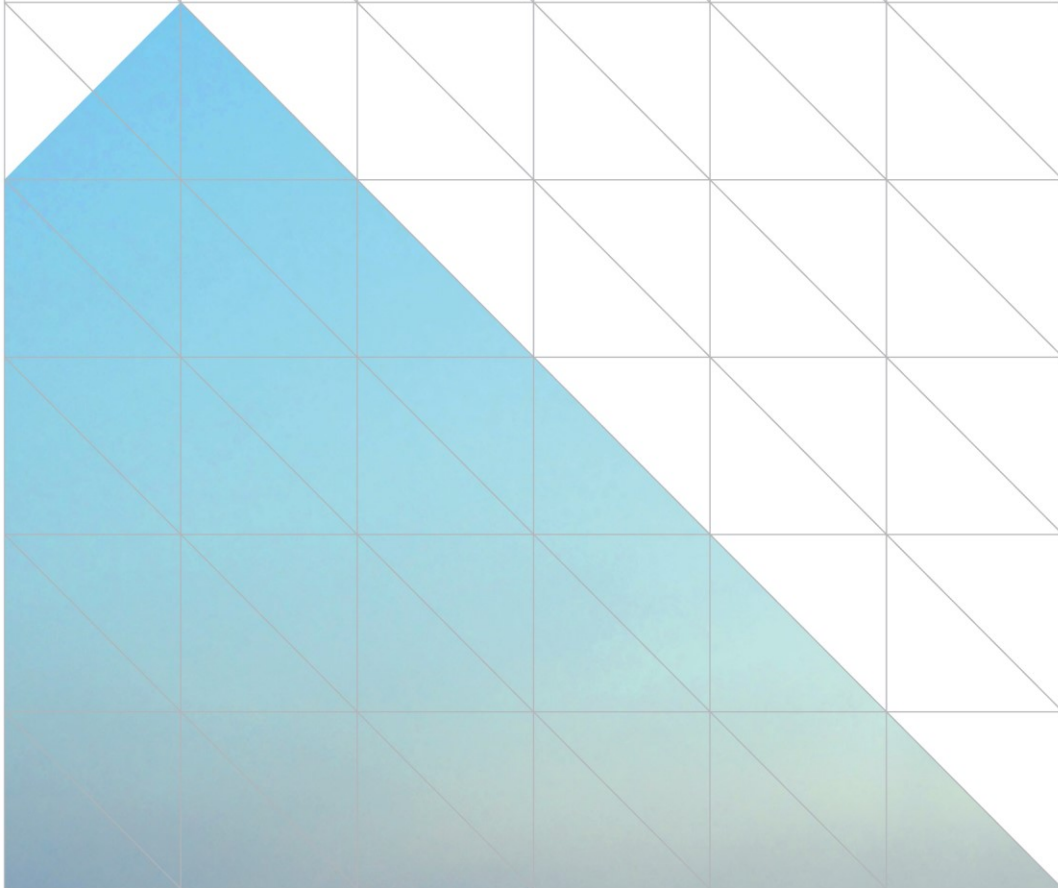




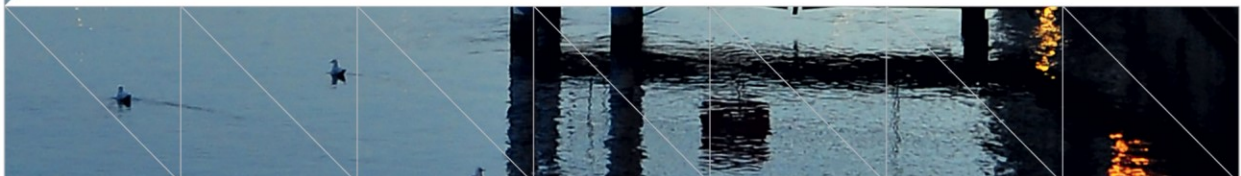
BVS ZÜRICH

BVG- und Stiftungsaufsicht



BVG- und Stiftungsaufsicht
des Kantons Zürich (BVS)

Ergebnisse der Kundschaftsbefragung 2024



Zusammenfassung

Bereits zum siebten Mal führte das Statistische Amt des Kantons Zürich im Auftrag der BVG- und Stiftungsaufsicht des Kantons Zürich (BVS) eine Kundchaftsbefragung durch. Gefragt wurde nach der Zufriedenheit mit den Kontakten zur BVS, nach der Beurteilung der Informationsleistungen der BVS sowie nach den Bedürfnissen der Stiftungen in Bezug auf die Leistungen der BVS.

Gesamtbeurteilung

84 Prozent der befragten Stiftungen sind mit der BVS insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden. Damit konnte das gute Resultat der letzten Befragung im Jahr 2019 (83%) bestätigt werden. Die Stiftungen beurteilen die Zusammenarbeit mit der BVS ähnlich positiv wie bei der letzten Befragung. So sind 87 Prozent der Befragten mit dem Kontakt zur BVS und 85 Prozent mit der Informationsleistung zufrieden oder sehr zufrieden. Dieses Ergebnis spricht für eine hohe und für eine Aufsichtsbehörde nicht als selbstverständlich anzusehende Kundenorientierung.

Die Reaktionszeit wird als gut beurteilt, hier ist eine Verbesserung gegenüber der letzten Umfrage im Jahr 2019 erkennbar. Die Informationsleitungen der BVS schneiden allesamt gut bis sehr gut ab.

Bedürfnisse der Stiftungen zeigen hohe Konstanz

Die Stiftungen legen nach wie vor am meisten Wert auf eine hohe Fachkompetenz. 97 Prozent der befragten Personen empfinden diese als wichtig oder sehr wichtig. Die Fachkompetenz wird damit deutlich wichtiger eingestuft als alle anderen abgefragten Leistungsmerkmale. Die meisten Dienstleistungen bleiben für die Stiftungen bedeutungsvoll, ebenso wie das Informationsverhalten. Bei letzterem sind die Entwicklungen der Digitalisierung spürbar. So hat die Homepage signifikant an Bedeutung gewonnen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Die Ergebnisse im Einzelnen	6
2.1	Allgemeine Beurteilung	6
2.2	Zufriedenheit mit den Kontakten zur BVS	7
2.3	Zufriedenheit mit den Informationsleistungen der BVS	11
2.4	Bedürfnisse der Stiftungen	13
3	Fazit	16

1 Einleitung

Im Auftrag der BVG- und Stiftungsaufsicht des Kantons Zürich (BVS) führte das Statistische Amt des Kantons Zürich im Frühling 2024 bereits zum siebten Mal eine Kundschaftsbefragung durch. Die Umfrage richtete sich an sämtliche, unter Aufsicht der BVS stehenden Vorsorgeeinrichtungen und klassischen Stiftungen. Angeschrieben wurden insgesamt 1'363 Stiftungen¹.

Hauptziel der Befragung war, die Bedürfnisse, Erwartungen und Erfahrungen der unter Aufsicht der BVS stehenden Stiftungen zu erfassen, um das Bewusstsein für konsequent kundenorientiertes Handeln zu fördern und, soweit möglich und sinnvoll, Veränderungsprozesse zu initiieren.

Die Befragung erfolgte mittels passwortgeschütztem Online-Fragebogen, mit welchem basiert auf einer sechsstufigen Bewertungs-Skala² die Zufriedenheit der Stiftungen mit verschiedenen Leistungen der BVS abgefragt wurde.

Der Netto-Rücklauf der Fragebogen lag mit 46 Prozent³ etwas höher als bei der letzten Durchführung (2019: 43%) und gemäss Beurteilung des Statistischen Amtes im Bereich üblicher Quoten bei postalischen Befragungen. Die nachfolgende Tabelle zeigt je Organisationstyp die Zahl der angeschriebenen Stiftungen, deren Teilnahme an der Befragung und den Rücklauf:

Organisationstyp	Angeschrieben	Teilnahme	Rücklauf in Prozent
Klassische Stiftungen	757	348	46%
Betriebseigene Vorsorgeeinrichtungen	313	135	43%
Betriebseigene Wohlfahrtsfonds und Finanzierungsstiftungen	221	99	45%
Sammel- und Gemeinschaftseinrichtungen	51	36	71%
Freizügigkeits- und Säule 3a-Stiftungen	19	10	53%

Damit haben an der Umfrage von jeder Gruppe zwischen 43 und 71 Prozent der angeschriebenen Stiftungen teilgenommen, womit alle Organisationstypen in der Umfrage gut vertreten und die Resultate aussagekräftig sind. Anzumerken ist, dass für die Befragung 2024 andere Organisa-

¹ Vorsorgeeinrichtungen müssen von Gesetzes wegen die Rechtsform einer Stiftung haben oder eine Einrichtung des öffentlichen Rechts mit eigener Rechtspersönlichkeit sein (Art. 48 Abs. 2 BVG). Da alle angeschriebenen Vorsorgeeinrichtungen als Stiftung organisiert sind, werden die Vorsorgeeinrichtungen und klassischen Stiftungen zusammen als *Stiftungen* bezeichnet.

² 1 = sehr schlecht, sehr unzufrieden; 6 = sehr gut, sehr zufrieden. Diese sog. *Likert-Skala* ist die in den empirischen Sozialwissenschaften am häufigsten verwendete Beurteilungsskala.

³ 628 auswertbare Fragebogen von 1'363 versendeten Fragebogen.

tionstypen gewählt wurden, weshalb sich der Organisationstyp nicht mit den Vorjahren vergleichen lässt.

Die Ergebnisse der Befragung wurden vom Statistischen Amt in anonymisierter Form ausgewertet und grafisch dargestellt. Die Darstellung erfolgt anhand von Balken mit Prozentwerten, die für jedes abgefragte Leistungsmerkmal den sog. *Excellence-Wert* angibt.

Als *Excellence-Wert* bezeichnet werden Antworten mit einer Bewertung von 5 (gut, zufrieden) und 6 (sehr gut, sehr zufrieden). Hinter der Darstellung dieses Wertes steht die Überlegung, dass Personen, welche diese beiden Antwortoptionen ankreuzen, mit dem beurteilten Merkmal zufrieden sind und diesbezüglich kein Verbesserungsbedarf besteht.

Weiter gibt das Statistische Amt bei seinen Abbildungen einen sog. *Vertrauensintervall* an. Mit diesen waagrechten schwarzen Linien wird abgebildet, in welchem Bereich sich der «wahre» Beurteilungswert der Grundgesamtheit befinden würde, hätten alle angeschriebenen Stiftungen an der Befragung teilgenommen.⁴

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Auswertung des Statistischen Amtes zusammengefasst (Kapitel 2, Die Ergebnisse im Einzelnen) und die Schlussfolgerungen, welche die BVS aus der Auswertung zieht, dargelegt (Kapitel 3, Fazit).

An dieser Stelle danken wir dem Statistischen Amt des Kantons Zürich für die erneut professionelle Durchführung und Auswertung der Befragung und den Stiftungen für ihre Teilnahme daran.

⁴ Der in den Abbildungen dargestellte Vertrauensintervall basiert auf einem Vertrauensniveau von 95 Prozent, d.h. der «wahre» Wert liegt mit 95 prozentiger Wahrscheinlichkeit im für die vorliegende Stichprobe berechneten Vertrauensintervall.

2 Die Ergebnisse im Einzelnen

2.1 Allgemeine Beurteilung

Die Stiftungen wurden unter dem Titel «Allgemeine Beurteilung» danach gefragt, wie zufrieden sie insgesamt mit der BVS sind.

84 Prozent der befragten Stiftungen sind mit der BVS zufrieden oder sehr zufrieden (vgl. Abbildung 1). Dies sind fast gleich viele Stiftungen wie bei der letzten Befragung im Jahr 2019 (83%). Gemäss Beurteilung des Statistischen Amtes ist dies ein gutes Resultat.

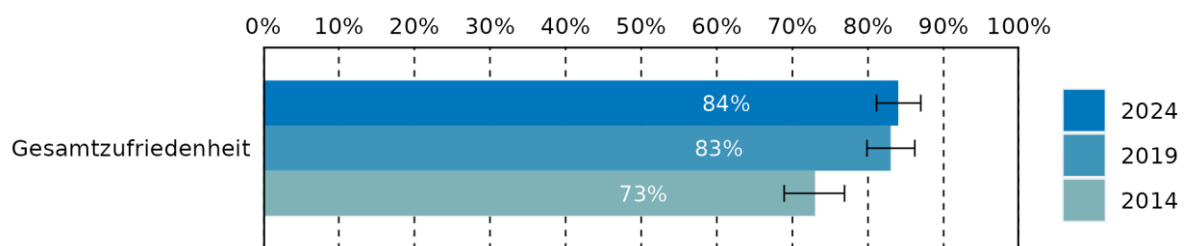


Abbildung 1: Gesamtzufriedenheit mit der BVS, Excellence-Werte 2024, 2019 und 2014

Mit Ausnahme der befragten Freizügigkeits- und Säule 3a-Stiftungen wird das Resultat auch mit Blick auf die Gesamtzufriedenheit je Organisationstyp bestätigt:

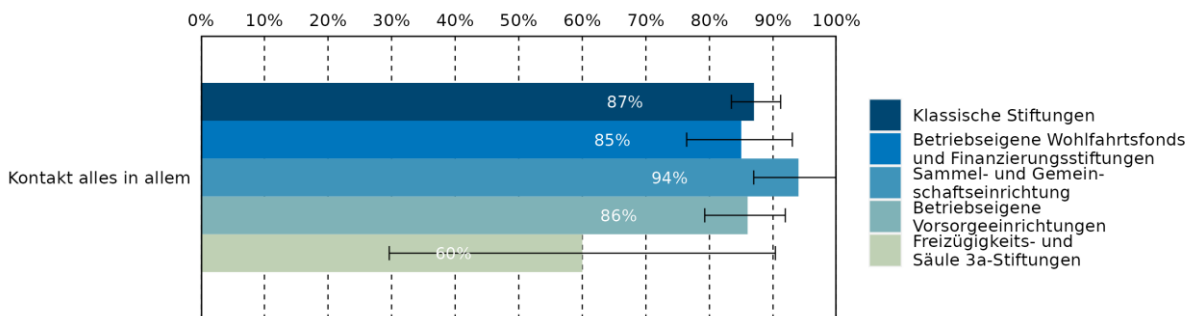


Abbildung 2: Gesamtzufriedenheit mit der BVS je Organisationstyp, Excellence-Werte mit 95%-Vertrauensintervall

Bei den Freizügigkeits- und Säule 3a-Stiftungen (Annexeinrichtungen) ist statistisch die geringe Anzahl zu beachten (10 Antworten von total 19 Stiftungen). Aus diesem Grund ist der vom Statistischen Amt angegebene Vertrauensintervall, welcher angibt, wo sich der «wahre» Beurteilungswert der Grundgesamtheit befinden würde, im Vergleich zu den anderen Stiftungen sehr gross. Aus Sicht der BVS dürfte das deutlich schlechtere Ergebnis auf die Unzufriedenheit einzelner Stiftungen mit der schweizweit verankerten Aufsichtspraxis im Bereich der Vermögensanlage zurückzuführen sein.

2.2 Zufriedenheit mit den Kontakten zur BVS

Unter dem Titel «Aufsichtstätigkeit» wurde in der Befragung nach der Zufriedenheit mit den schriftlichen, telefonischen und persönlichen Kontakten sowie der Gesamtzufriedenheit mit den Kontakten zur BVS gefragt. Die Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten wurde im Jahr 2019 erstmals abgefragt, dies vor dem Hintergrund der mit Stiftungen geführten Aufsichtsdialoge (Kommentar zu den Aufsichtsdialogen siehe S. 8).

Die nachfolgende Abbildung 3 zeigt die Zufriedenheit je Kontaktart:

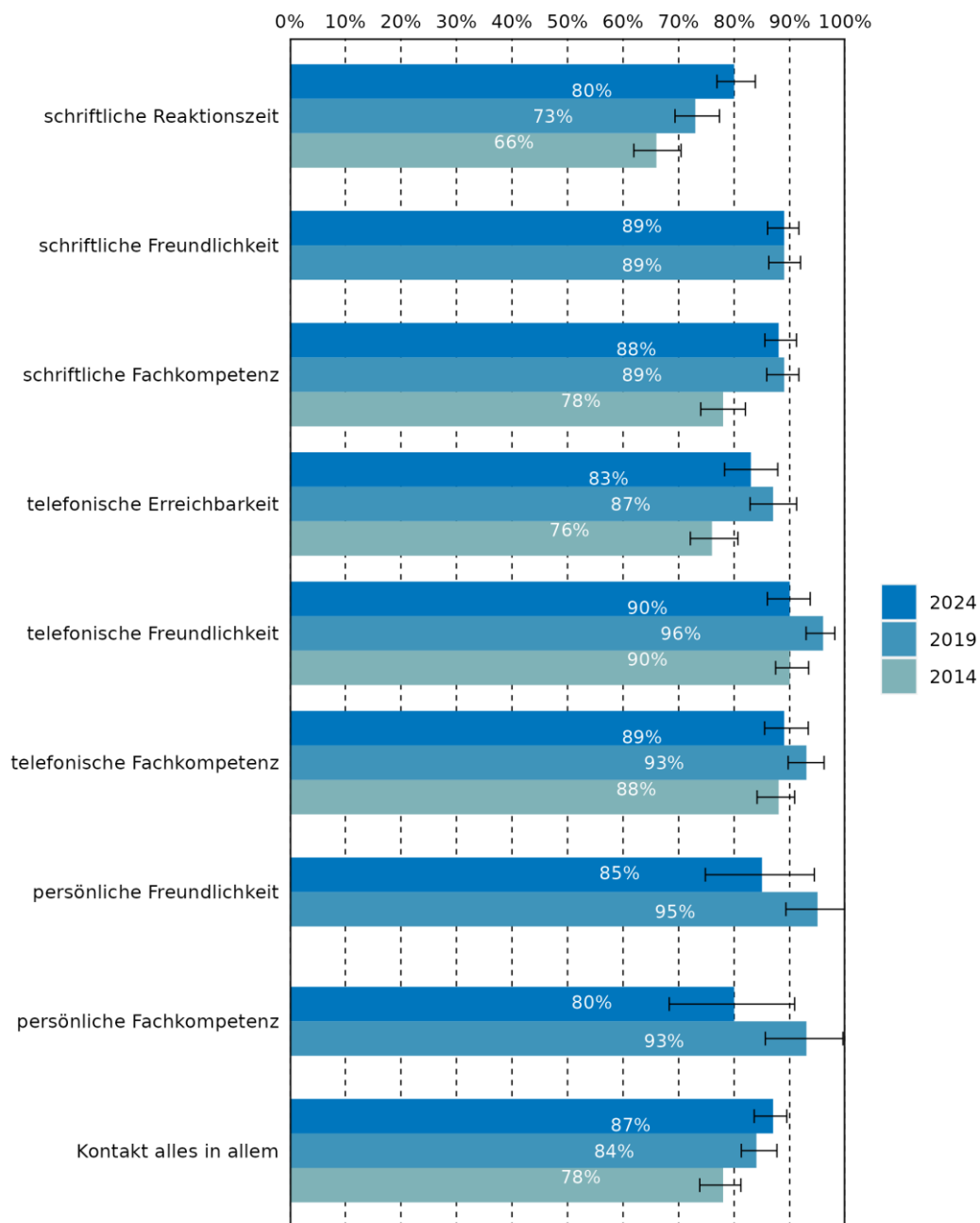


Abbildung 3: Zufriedenheit mit schriftlichen, telefonischen und persönlichen Kontakten und Gesamtzufriedenheit, Excellence-Werte 2024, 2019 und 2014

Kommentar Aufsichtsdialoge: Die Aufsichtsdialoge haben sich als Instrument einer risikobasierenden, kooperativen und modernen Aufsicht sehr bewährt. Sie umfassen sowohl in der beruflichen Vorsorge als auch bei den klassischen Stiftungen neben einem breiten Spektrum finanzieller Aspekte auch zahlreiche Neuausrichtungen und Innovationen bei den Stiftungen sowie strukturelle Themen. Durch die Aufsichtsdialoge ist es möglich, die Vielfalt der Problemstellungen individuell und situativ anzugehen, was sich auch im Erfolg dieser Dialoge widerspiegelt.

Beim schriftlichen Kontakt schneidet die Reaktionszeit mit einem Excellence-Wert von 80 Prozent besser ab als in den Vorjahren (2019: 73%; 2014: 66%). Dies spricht dafür, dass der bei den letzten Befragungen erkannte Handlungsbedarf bei der schriftlichen Reaktionszeit erfolgreich umgesetzt werden konnte.

Bei den persönlichen Kontakten sank die Zufriedenheit mit der persönlichen Freundlichkeit (2024: 85%; 2019: 95%) und Fachkompetenz (2024: 80%; 2019: 93%). Aus Sicht der BVS hängt dies mit den zum Teil intensiv geführten Aufsichtsdialogen zusammen, bei welchen die betroffene Stiftung und die BVS naturgemäss nicht immer die gleiche Sichtweise vertreten.

Die Gesamtbewertung des Kontaktes mit der BVS erzielt einen Excellence-Wert von 87 Prozent. Der gute Wert aus der Befragung 2019 von 84 Prozent konnte damit bestätigt resp. leicht gesteigert werden.

Die nachfolgenden Abbildungen zeigen die Zufriedenheit mit den verschiedenen Kontaktformen nach Organisationstyp.

Für die schriftlichen Kontakte:

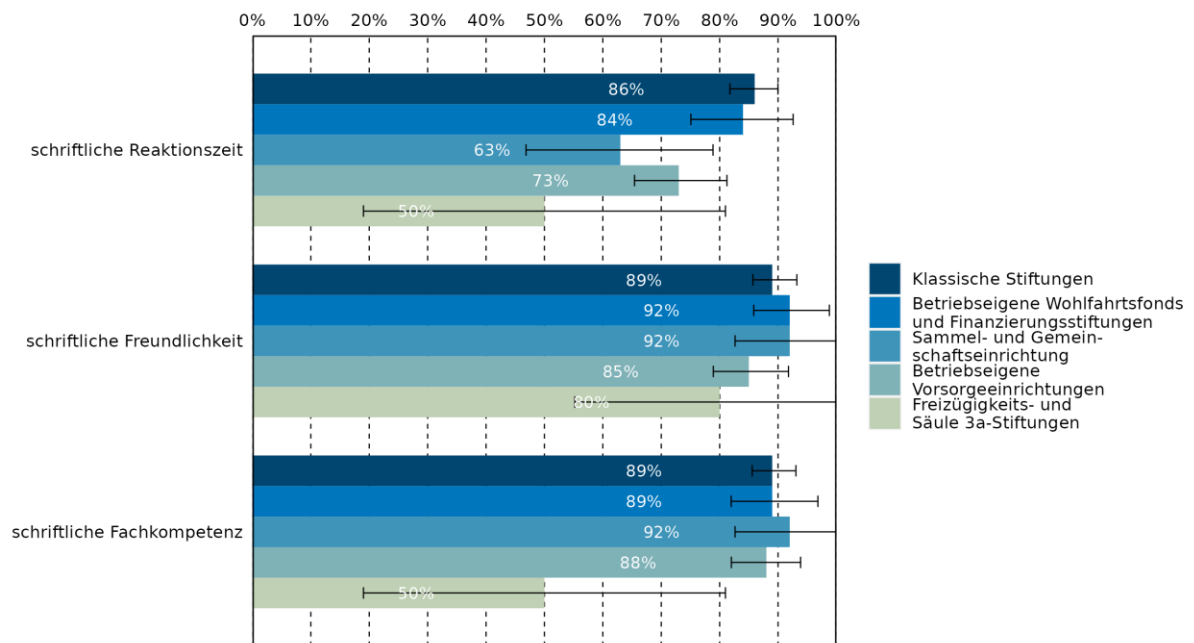


Abbildung 4: Zufriedenheit mit schriftlichen Kontakten je Organisationstyp, Excellence-Werte mit 95%-Vertrauensintervall

Für die telefonischen Kontakte:

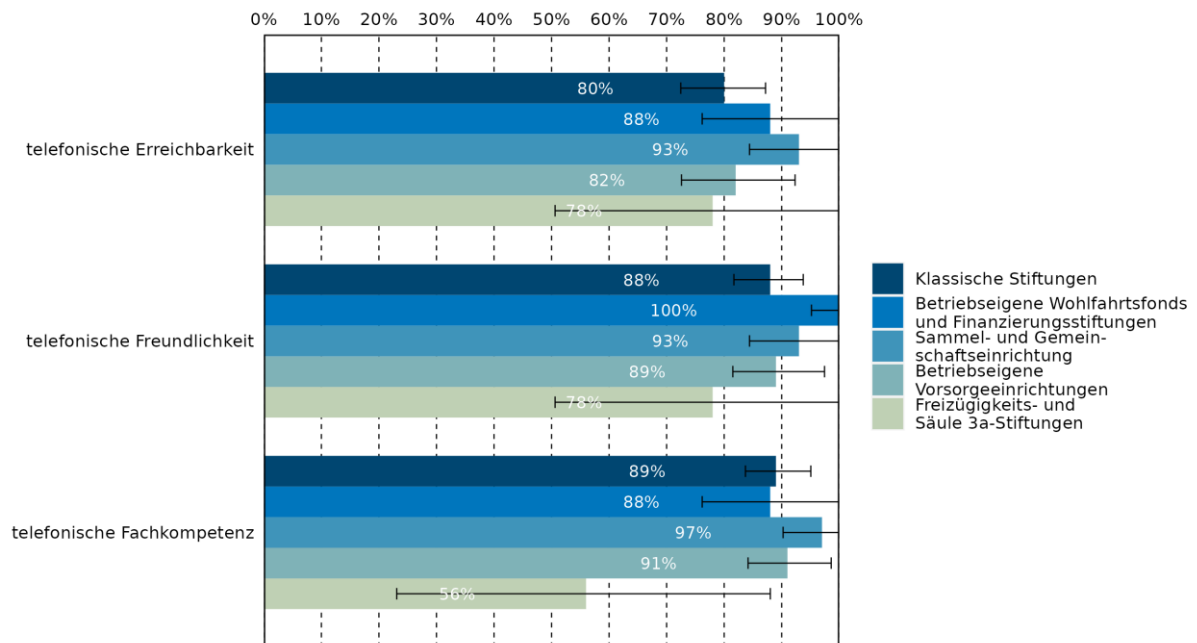


Abbildung 5: Zufriedenheit mit telefonischen Kontakten je Organisationstyp, Excellence-Werte mit 95%-Vertrauensintervall

Für die persönlichen Kontakte:

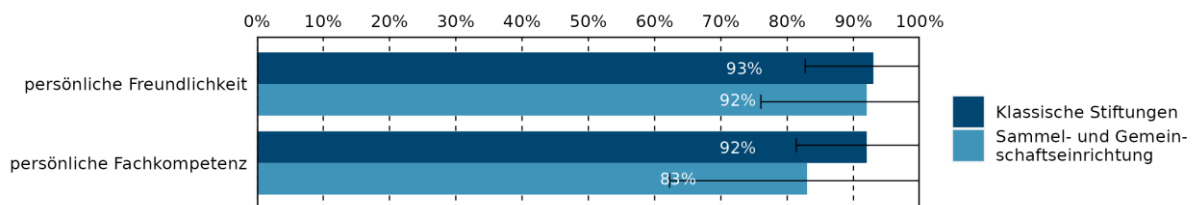


Abbildung 6: Zufriedenheit mit persönlichen Kontakten je Organisationstyp, Excellence-Werte mit 95%-Vertrauensintervall

Anzumerken ist, dass bei den Fragen (persönliche Freundlichkeit / persönliche Fachkompetenz) nur zwei Organisationstypen (Klassische Stiftungen und Sammel- und Gemeinschaftseinrichtungen) genügend Antworten gaben. Bei allen anderen Organisationstypen wurde die für die Gewährung der Anonymität notwendige Grenze unterschritten, weshalb keine Auswertung gemacht werden konnte.

Alles in allem wird der Kontakt zur BVS, mit Ausnahme der Freizügigkeits- und Säule 3a-Stiftungen (Annexeinrichtungen), als gut bis sehr gut beurteilt, wie nachfolgende Abbildung zeigt:

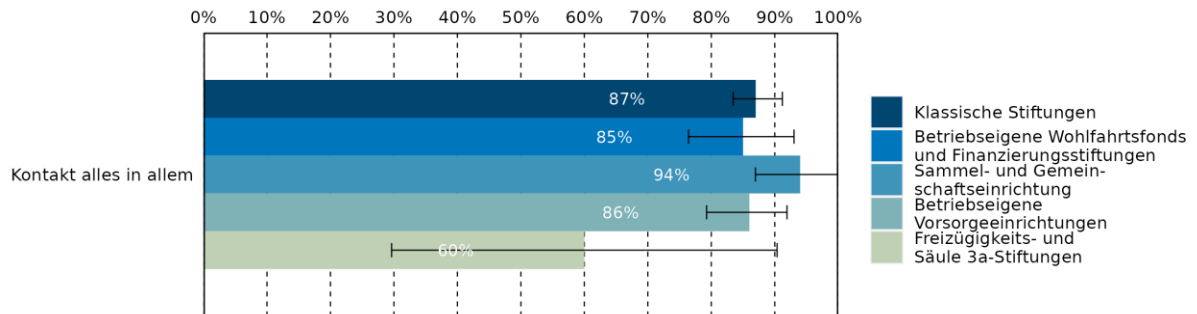


Abbildung 7: Zufriedenheit mit den Kontakten alles in allem, je Organisationstyp, Excellence-Werte mit 95%-Vertrauensintervall

Bei den Säule 3a-Stiftungen dürfte das deutlich schlechtere Ergebnis auf die Unzufriedenheit einzelner Stiftungen mit der schweizweit verankerten Aufsichtspraxis im Bereich der Vermögensanlage zurückzuführen sein.

2.3 Zufriedenheit mit den Informationsleistungen der BVS

Unter dem Titel «Informationsleistung / Hilfsmittel / Arbeitsinstrumente» wurden die Stiftungen nach der Beurteilung der Informationsleistungen der BVS gefragt.

85 Prozent der befragten Stiftungen zeigen sich in der Befragung 2024 mit den Informationsleistungen der BVS alles in allem zufrieden bis sehr zufrieden (vgl. Abbildung 8). Gemäss Beurteilung des Statistischen Amtes ist dies ein sehr gutes Resultat, ähnlich wie bei der letzten Befragung (2019; 87%). Dieses Resultat zeigt sich auch bei den Einzelbewertungen: Die Homepage wird mit 81 Prozent weiterhin als gut bewertet, ebenso wie die Merkblätter, Checklisten etc.⁵ (82%) und die Informationsschreiben (82%).

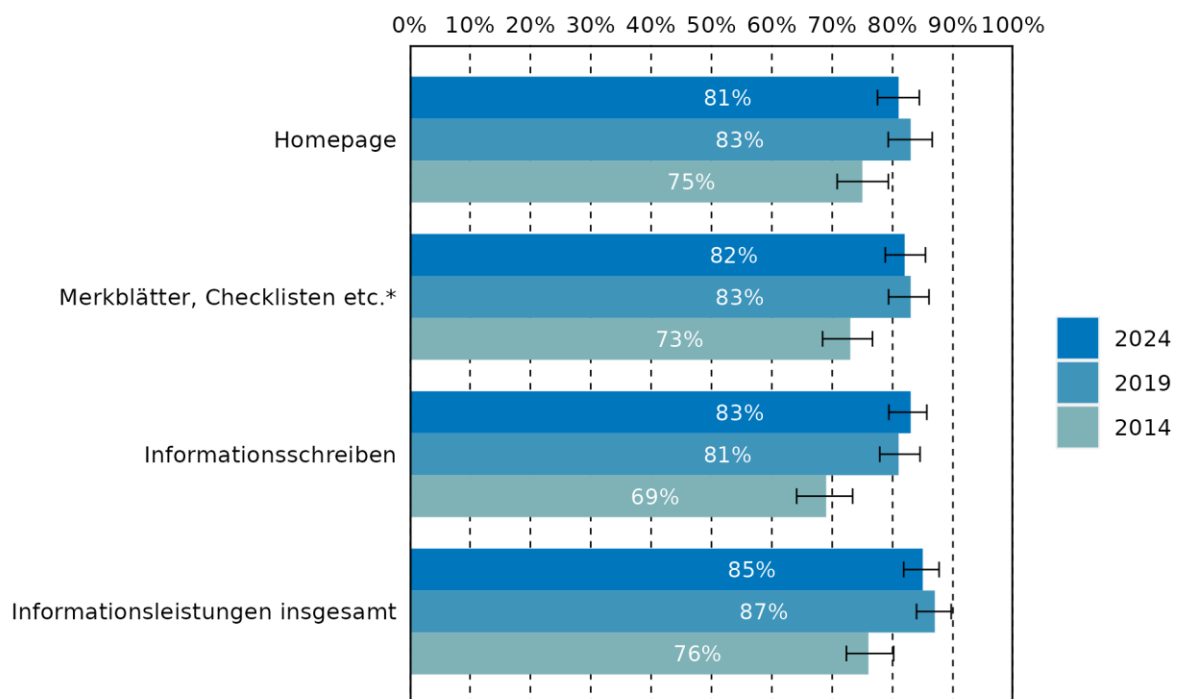


Abbildung 8: Zufriedenheit mit Informationsleistungen, Excellence Werte 2024, 2019 und 2014

⁵ „Merkblätter, Checklisten etc.“ werden seit 2019 in zwei separaten Fragen evaluiert. Da aber sowohl „Merkblätter“ wie auch „Checklisten, Formulare etc.“ einen identischen Excellence-Wert aufweisen, wurden sie vom Statistischen Amt zusammengefasst, so dass sie mit dem Vorjahreswert von 2014 verglichen werden können.

Je Organisationsform zeigt sich die Zufriedenheit mit den Informationsleistungen wie folgt:

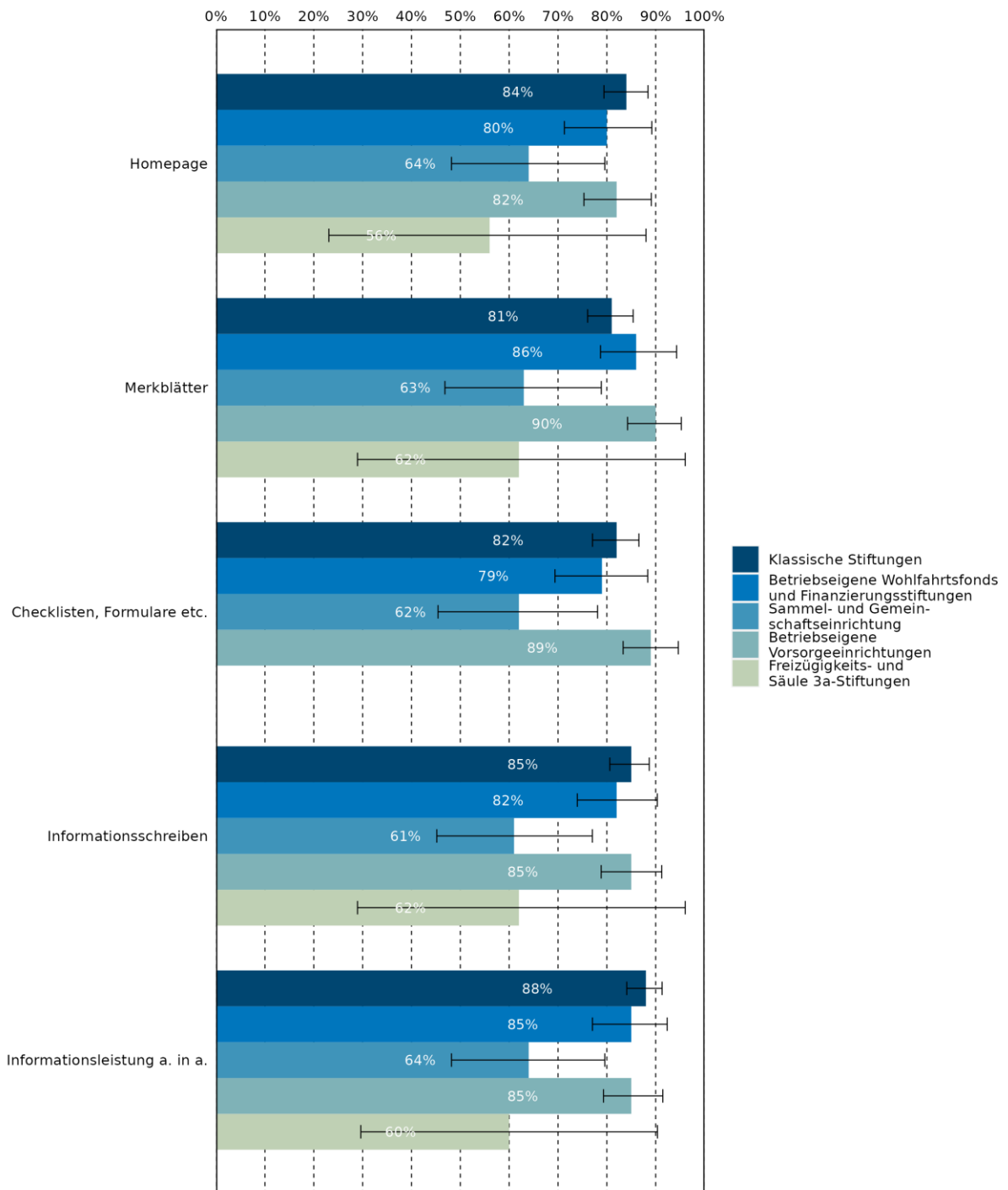


Abbildung 9: Zufriedenheit mit Informationsleistungen je Organisationstyp, Excellence-Werte mit 95% Vertrauensintervall

Auffallend ist die deutlich tiefere Zufriedenheit mit den Informationsleistungen bei den Sammel- und Gemeinschaftseinrichtungen sowie den Freizügigkeits- und Säule 3a-Stiftungen. Wir werden die Ursachen eruieren und einen allfälligen Handlungsbedarf daraus ableiten.

2.4 Bedürfnisse der Stiftungen

Neben der Beurteilung der Leistungen der BVS wurden die Stiftungen im Fragebogen unter dem Titel «Ihre Bedürfnisse» um Auskunft gebeten, wie wichtig ihnen in der Zusammenarbeit mit der BVS verschiedene Leistungsmerkmale sind.

Die nachfolgende Abbildung 10 zeigt den prozentualen Anteil der Nennung «wichtig» und «sehr wichtig» für die verschiedenen BVS-Leistungen aus Sicht der Stiftungen.

Die Abbildung zeigt, dass die Bedeutung der Homepage gegenüber der letzten Befragung signifikant zugenommen hat (2024: 73%; 2019: 63%). Dies ist auf den digitalen Wandel zurückzuführen. Die empfundene Wichtigkeit der restlichen BVS-Leistungen ist über die Jahre weitgehend konstant geblieben. Am meisten Wert wird nach wie vor auf eine hohe Fachkompetenz gelegt; 97 Prozent der im Jahr 2024 befragten Stiftungen empfinden diese als wichtig oder sehr wichtig.

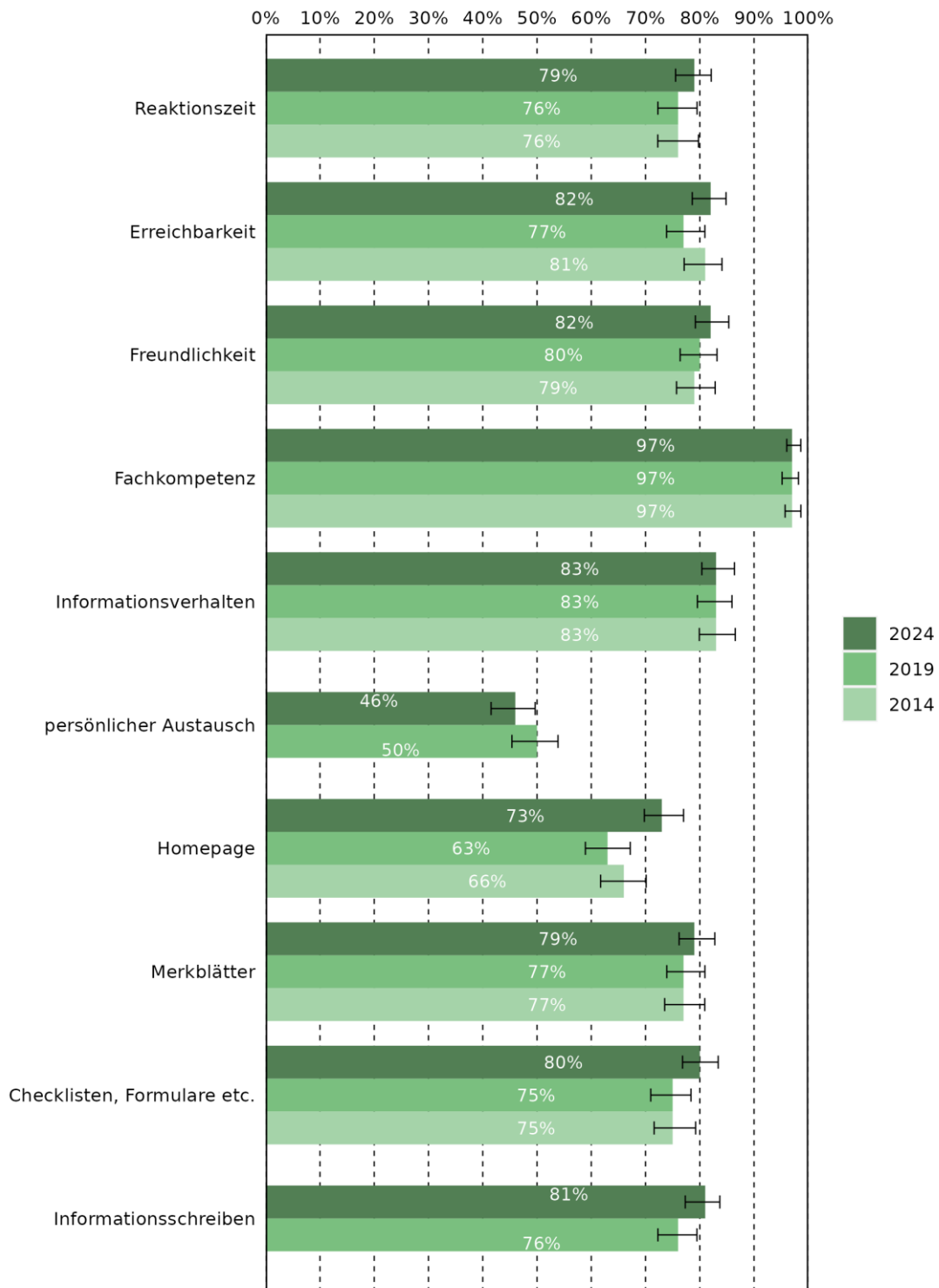


Abbildung 10: Wichtigkeit der BVS-Leistungen aus Sicht der Stiftungen

Die abgefragte Wichtigkeit wurde vom Statistischen Amt der Beurteilung der Zufriedenheit (Bewertung) gegenübergestellt. Diese Gegenüberstellung ermöglicht, auf einen Blick zu erkennen, bei welchen Leistungen Handlungsbedarf besteht. Befindet sich in der Abbildung ein Leistungsmerkmal deutlich oberhalb der gestrichelten Diagonale, so ist die Zufriedenheit der Stiftungen mit dem Merkmal höher als dessen Wichtigkeit. Die Erwartungen werden übertroffen. Befindet sich das Merkmal klar unterhalb der Diagonale, so erreicht die Zufriedenheit der Stiftungen nicht den Erwartungswert. Wenn die Punkte in der Nähe der Diagonale liegen, liegen Erwartungen und Erfüllung im Einklang.

Die nachfolgende Gesamtübersicht berücksichtigt die Bewertungen und gleichzeitig Bedeutung der Themen für die beaufsichtigten Stiftungen:

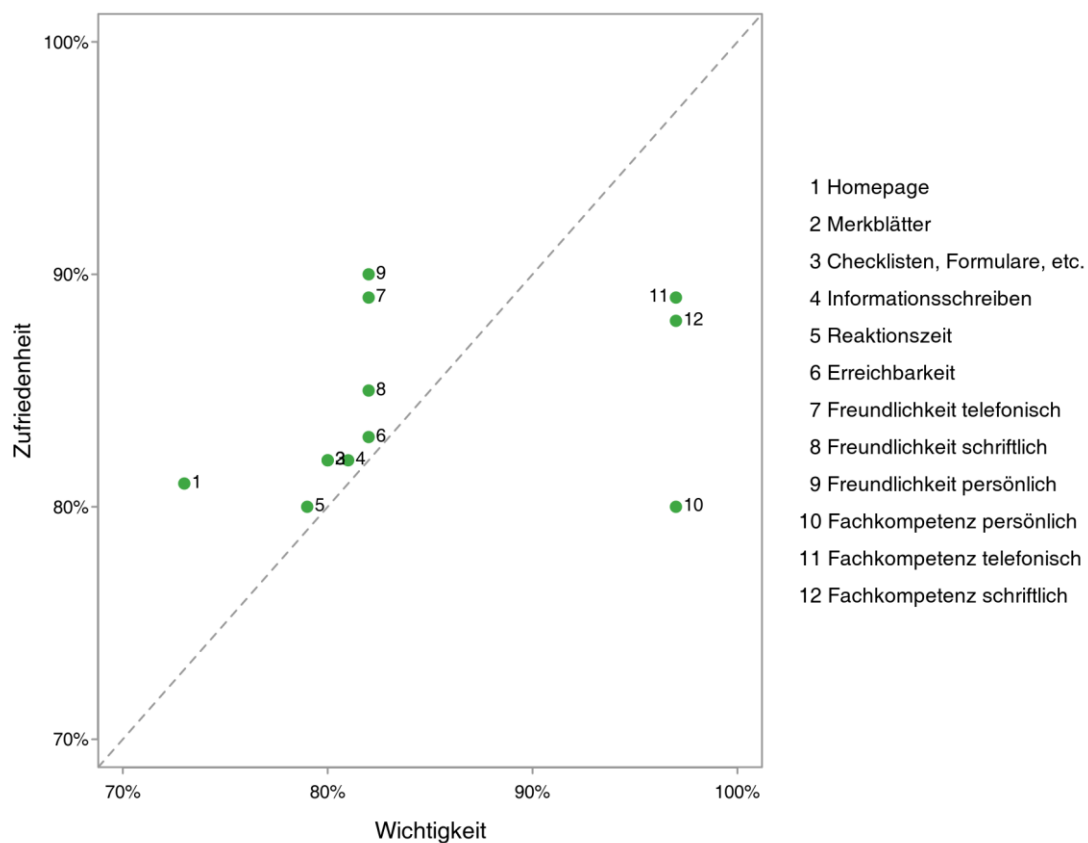


Abbildung 11: Handlungsportfolio – Gegenüberstellung Zufriedenheit / Wichtigkeit

Gemäss Beurteilung des Statistischen Amtes besteht aufgrund der insgesamt sehr hohen Werte an Zufriedenheit mit den Kontakten und Leistungen der BVS in keinem der abgefragten Punkte Handlungsbedarf.

Lediglich drei Punkte erhalten bei der Wichtigkeit einen höheren Wert als bei der Zufriedenheit. Dies sind die persönliche, schriftliche und telefonische Fachkompetenz. Zwar sind die Stiftungen mit der Fachkompetenz sehr zufrieden (persönliche Fachkompetenz: 80%; schriftliche Fachkompetenz: 88%; telefonische Fachkompetenz: 89%), dennoch fallen diese Werte etwas tiefer aus als

deren Wichtigkeit. Das Statistische Amt interpretiert dies so, dass die Stiftungen die BVS-Mitarbeitenden für «äussert fachkompetent» halten und dies den Stiftungen auch sehr wichtig ist. Da die persönliche Fachkompetenz um 13 Prozentpunkte auf 80 Prozent gesunken ist (2019: 93%; vgl. vorne 2.2 S. 7), ist dieser Punkt im Blick zu behalten.

3 Fazit

Die guten Ergebnisse sehen wir als Anerkennung unserer Arbeit. Der Weg der BVS in den letzten fünf Jahren war neben dem Tagesgeschäft geprägt von Veränderungen. Zusätzlich zur Digitalisierung hat die Migration der Kernapplikationen und die Vorbereitung der Fusion mit der Ostschweizer BVG- und Stiftungsaufsicht beschäftigt.

So ist es erfreulich, dass wir dennoch die bereits hohen Werte aus der Befragung 2019 bestätigen konnten. Das Streben nach mehr Effizienz zeigt Wirkung und wird weiterverfolgt. Die Befragung zeigt am Beispiel der Annexeinrichtungen, dass Konflikte mit der Aufsichtspraxis Wirkung zeigen in der Bewertung der Leistung. Dies bestärkt die Aussagekraft solcher Befragungen.

Die BVS ist digital unterwegs und anerkennt die steigende Bedeutung einer Homepage und weiterer interaktiver Kommunikationsmittel. In diese Bereiche müssen und werden wir weiter investieren. Und zuletzt bleibt ein ständiger Auftrag, in die fachliche und persönliche Kompetenz aller Mitarbeitenden zu investieren. Dies ist unter anderem in der *Employer of Choice*-Strategie der BVS verankert und wird uns auch mit Blick auf die anstehende Fusion leiten.



**BVG- und Stiftungsaufsicht
des Kantons Zürich (BVS)**

Stampfenbachstrasse 63
Postfach | 8090 Zürich
T 058 331 25 00
www.bvs-zh.ch

