



Arbeitgeber geben der Ausgleichskasse Schwyz die Note „Gut“

Firmenkundenbefragung der Ausgleichskasse Schwyz im Dezember 2009:
Auswertung und Handlungsansätze



Seite 2

Inhalt

1. Einleitung.....	3
2. Allgemeiner Eindruck	4
3. Dienstleistungen.....	6
4. Kundendienst	8
5. Klarheit und Verständlichkeit.....	10
6. Information	12
7. Einzelkommentare.....	15
8. Handlungsansätze.....	15
9. Dank	16



1. Einleitung

1.1. Vertrauen und Zufriedenheit dank Transparenz

Die Ausgleichskasse / IV-Stelle Schwyz ist sich als öffentliches Dienstleistungsunternehmen bewusst, dass Transparenz über die Geschäftstätigkeit eine wichtige Grundlage für das Vertrauen in die Sozialwerke ist. Dazu gehört auch, dass wir die Personen, die uns tagtäglich mit ihren Anliegen und Fragen zu den Sozialversicherungen kontaktieren, über ihre Erfahrungen mit unseren Dienstleistungen zu Wort kommen lassen. Gezielte Kundenbefragungen sind dafür bestens geeignet.

Als erste Zielgruppe haben wir uns an die Unternehmen im Kanton Schwyz gewandt, die mit unserer Ausgleichskasse zusammenarbeiten. Firmenkunden sind für uns die Grossfirmen, die KMU, private und öffentliche Betriebe und auch die Selbständigerwerbenden. Die nach Höhe ihrer Lohnsumme grössten 1'500 Firmenkunden haben wir befragt. Wir wollten wissen: Wie nehmen sie unsere Dienstleistungen und den Kundendienst insgesamt wahr? Welche Informationen beziehen sie über welche Kanäle und wo wünschen sie sich eine verstärkte Information durch die Ausgleichskasse? Mit der Beauftragung eines externen Marktforschungsinstituts war die Professionalität garantiert und die Anonymität stets gewährleistet.

Obwohl die Ausgleichskasse und IV-Stelle Schwyz über alle Bereiche hinweg die Note „Gut“ erhalten hat, wollen wir die Resultate und insbesondere die persönlichen Kommentare für weitere Verbesserungen unseres Auftretes und unserer Dienstleistungen nutzen.

1.2. Umfrage-Design

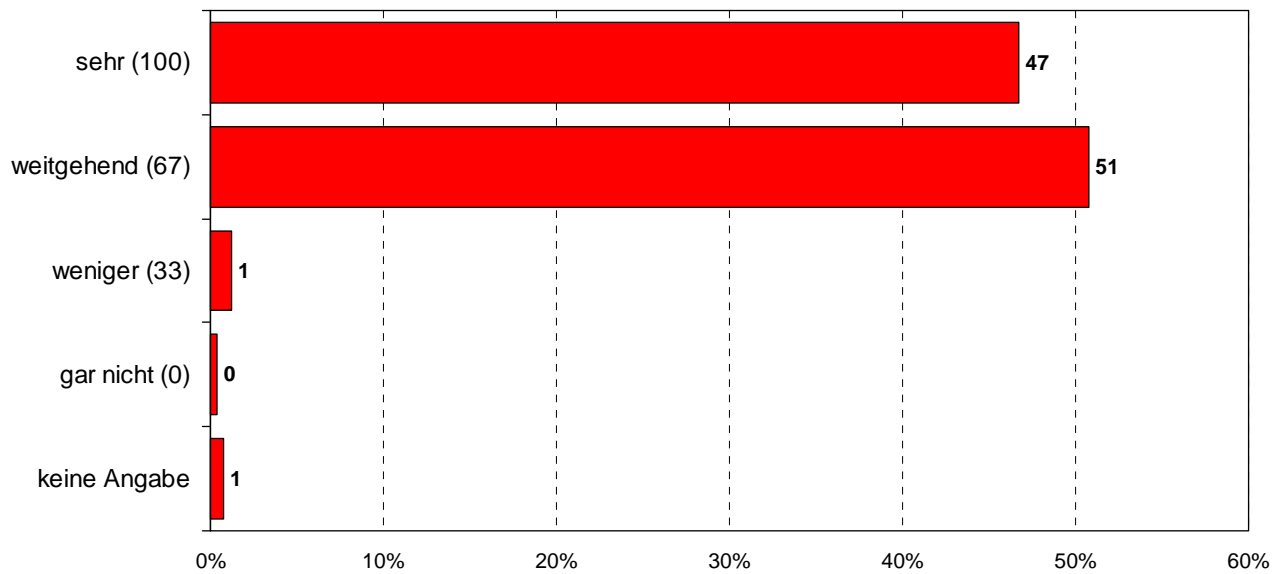
Konzept:	AND consulting & communication, Oberägeri
Durchführung:	TransferPlus AG, Market Research, Stansstad
Methode:	Schriftliche und Online-Befragung mit postalischer Einladung.
Grundgesamtheit:	1'500 Firmenkunden mit dem grössten Lohnvolumen
Zielsetzung:	Die Befragung soll die Zufriedenheit der Firmenkunden der Ausgleichskasse Schwyz analysieren und Verbesserungspotenziale aufzeigen.
Versandte Fragebögen:	1503 Fragesets wurden verschickt
Rücklauf:	Total: 486 Fragebogen, das entspricht 32 Prozent Schriftlich: 352 Fragebogen Online: 134 Fragebogen
Zeitraum:	22. November – 15. Dezember 2009



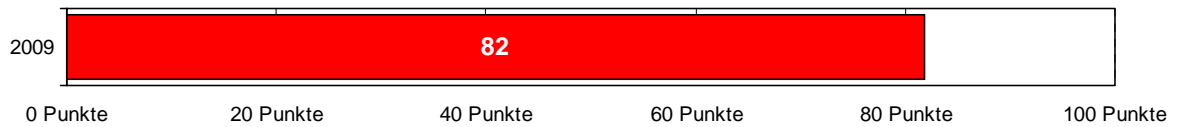
2. Allgemeiner Eindruck

2.1. Wir haben gefragt: „Wie sind Sie allgemein mit der Ausgleichskasse Schwyz zufrieden?“

Sie haben geantwortet:



Index (Mittelwert)

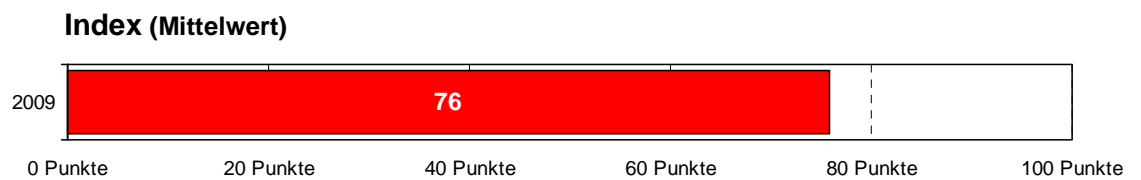
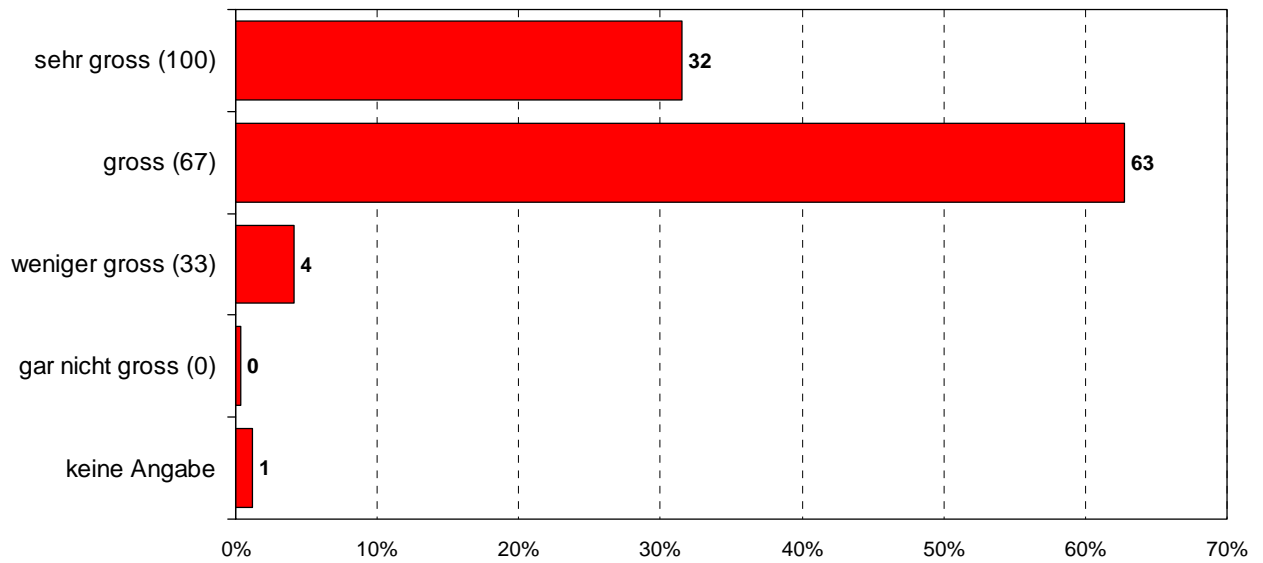


Fazit: Die Zufriedenheit ist mit 82 von 100 Punkten als hoch einzustufen.



2.2. Wir haben gefragt: „Wie gross ist Ihr Vertrauen in die Ausgleichskasse Schwyz?“

Sie haben geantwortet:



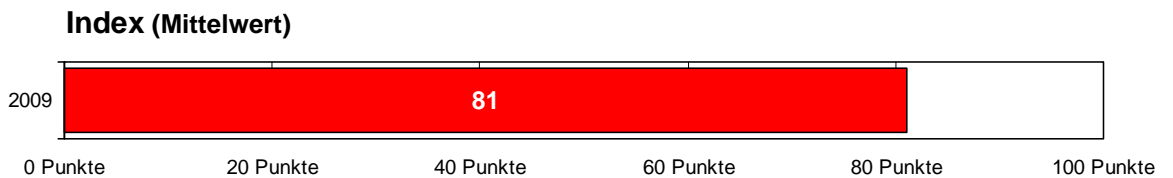
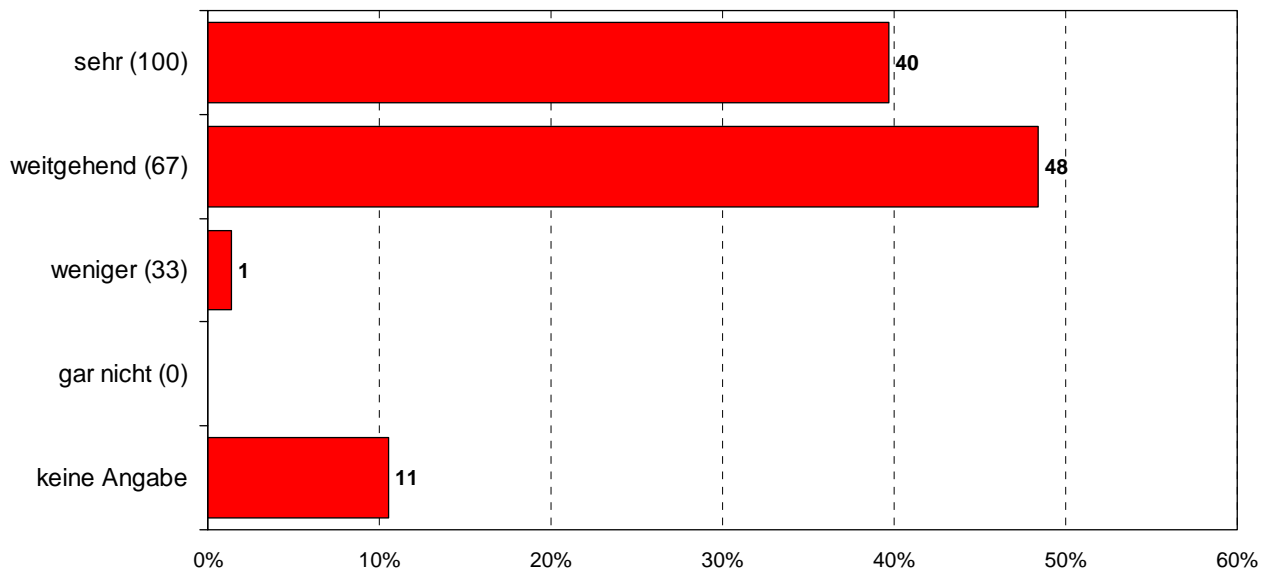
Fazit: Auch das Vertrauen in die Ausgleichskasse Schwyz ist mit 76 von 100 Punkten hoch.



3. Dienstleistungen

3.1. Wir haben gefragt: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen der Ausgleichskasse Schwyz?“

Sie haben geantwortet:

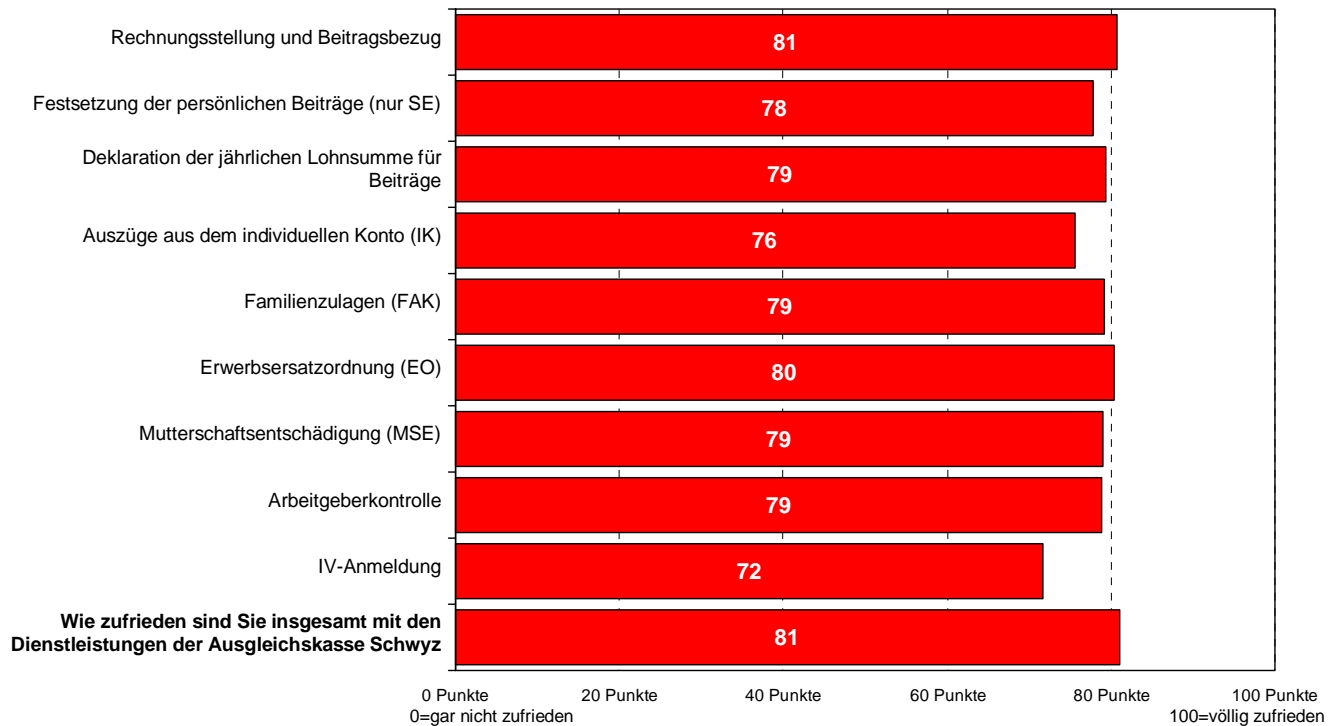


Fazit: Die Zufriedenheit bezüglich der Dienstleistungen der Ausgleichskasse Schwyz ist mit 81 von 100 Punkten ebenfalls hoch.



3.2. Wir haben gefragt: „Wie zufrieden sind Sie mit der Abwicklung bezüglich bestimmter Dienstleistungen?“

Sie haben geantwortet:



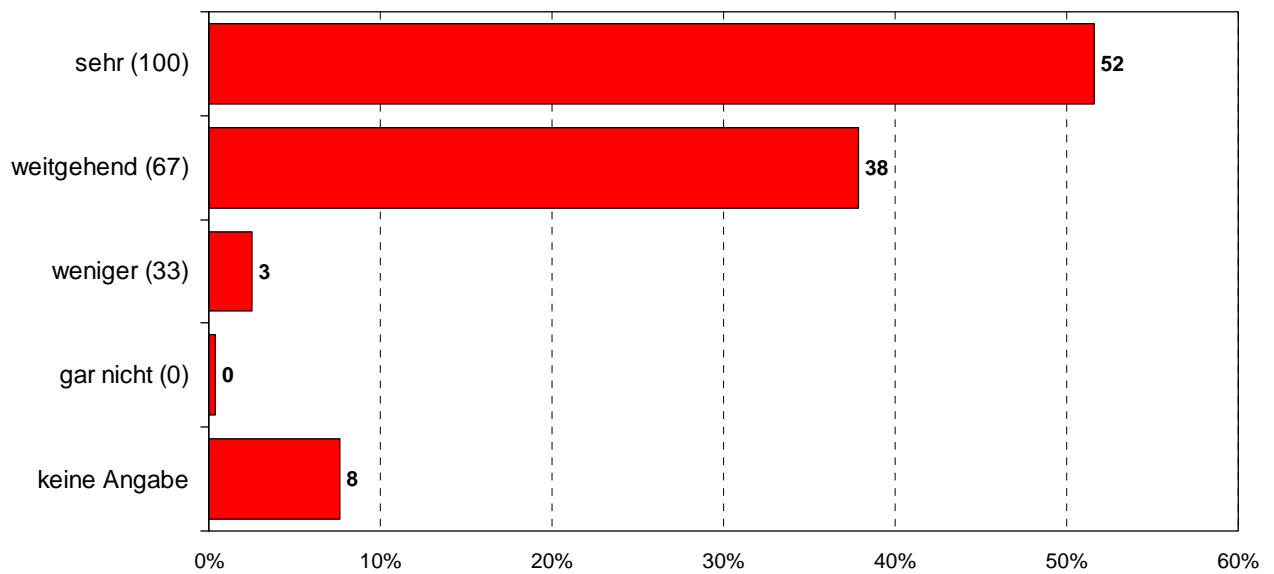
Fazit: Die Arbeitgeber sind in allen Bereichen mit den Dienstleistungen der Ausgleichskasse Schwyz zufrieden. Keine Dienstleistung fällt ab. Anhand der Kommentare ist festzustellen, dass im Bereich des Beitragsbezuges eine einfachere Zahlungsabwicklung ein grosses Anliegen ist.



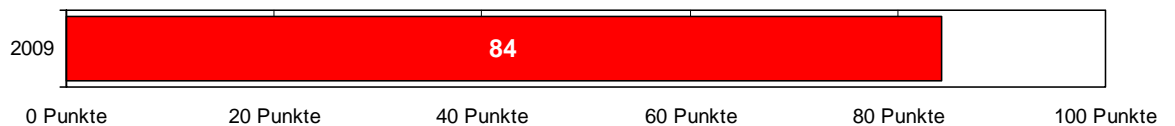
4. Kundendienst

4.1. Wir haben gefragt: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Kundendienst?“

Sie haben geantwortet:



Index (Mittelwert)

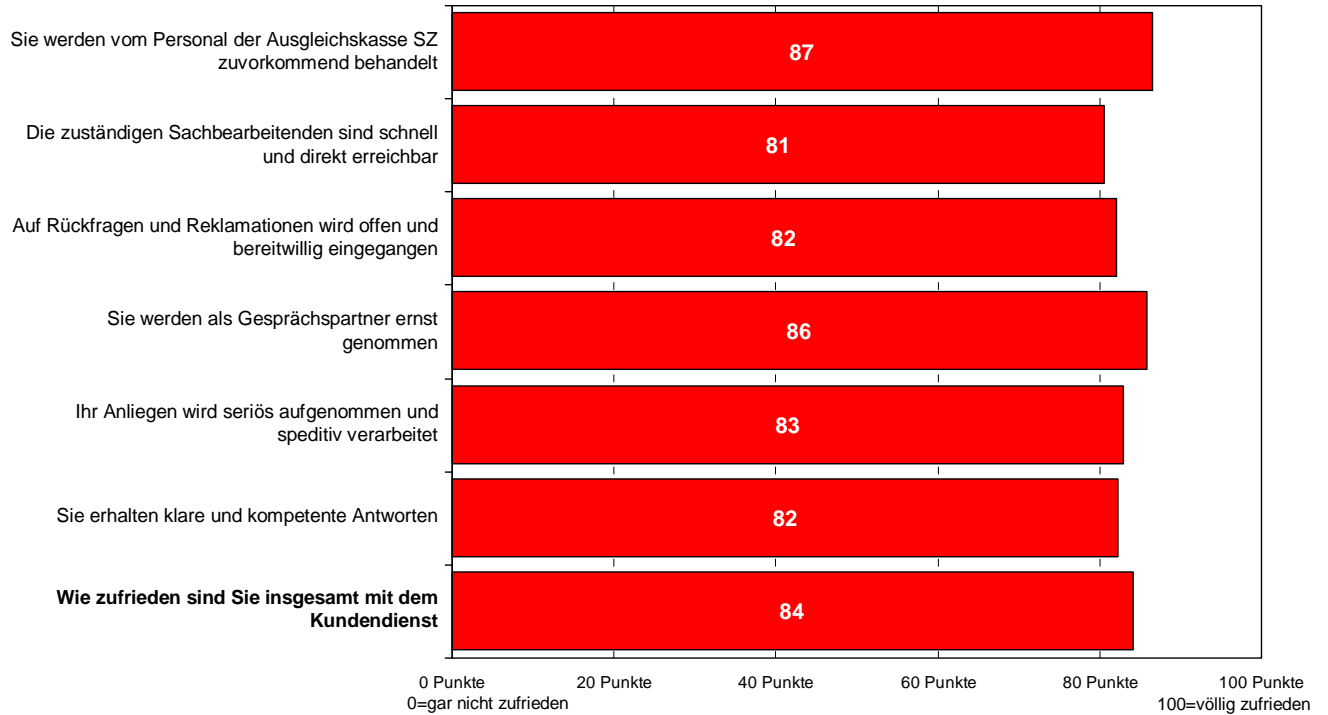


Fazit: Der Kundendienst der Ausgleichskasse Schwyz wird mit 84 von 100 Punkten sehr geschätzt.



4.2. Wir haben gefragt: „Wie beurteilen Sie folgende Leistungen des Kundendienstes?“

Sie haben geantwortet:



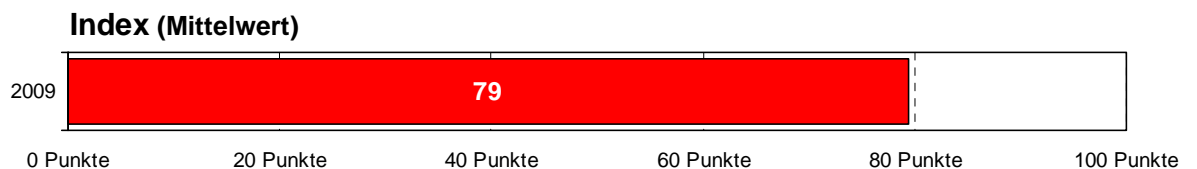
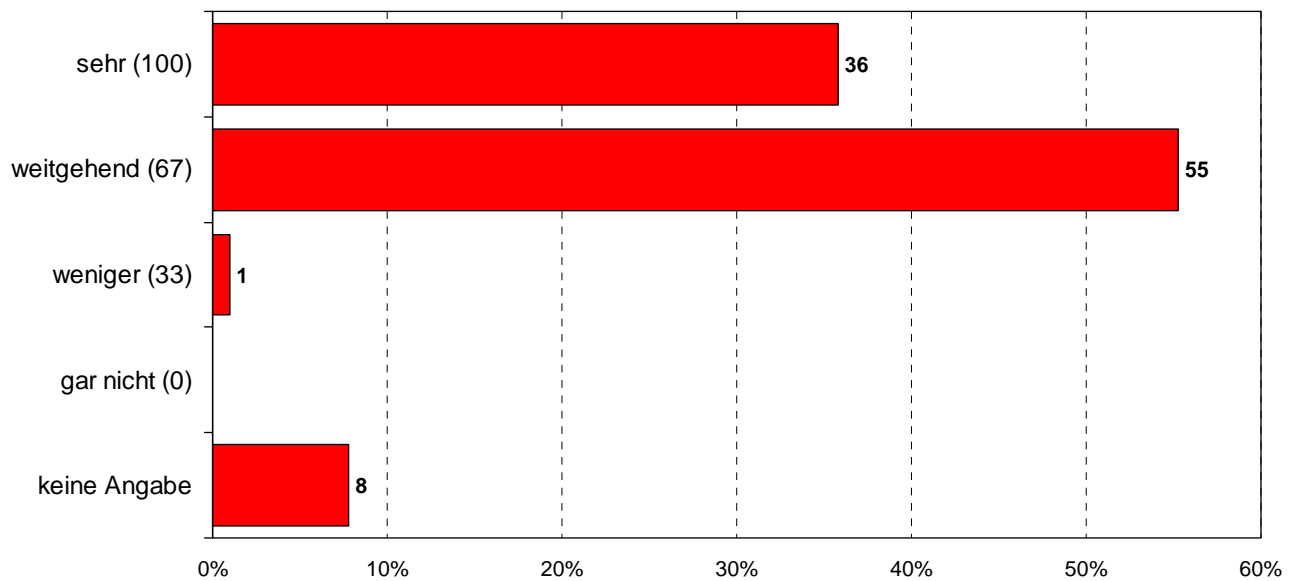
Fazit: Die Kundschaft fühlt sich von den Fachleuten der Ausgleichskasse Schwyz sehr gut behandelt und kompetent beraten. Einzelne Kommentare zeigen Handlungsbedarf bei der telefonischen Erreichbarkeit auf.



5. Klarheit und Verständlichkeit

5.1. Wir haben gefragt: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Klarheit und Verständlichkeit der Dokumente und Formulare?“

Sie haben geantwortet:

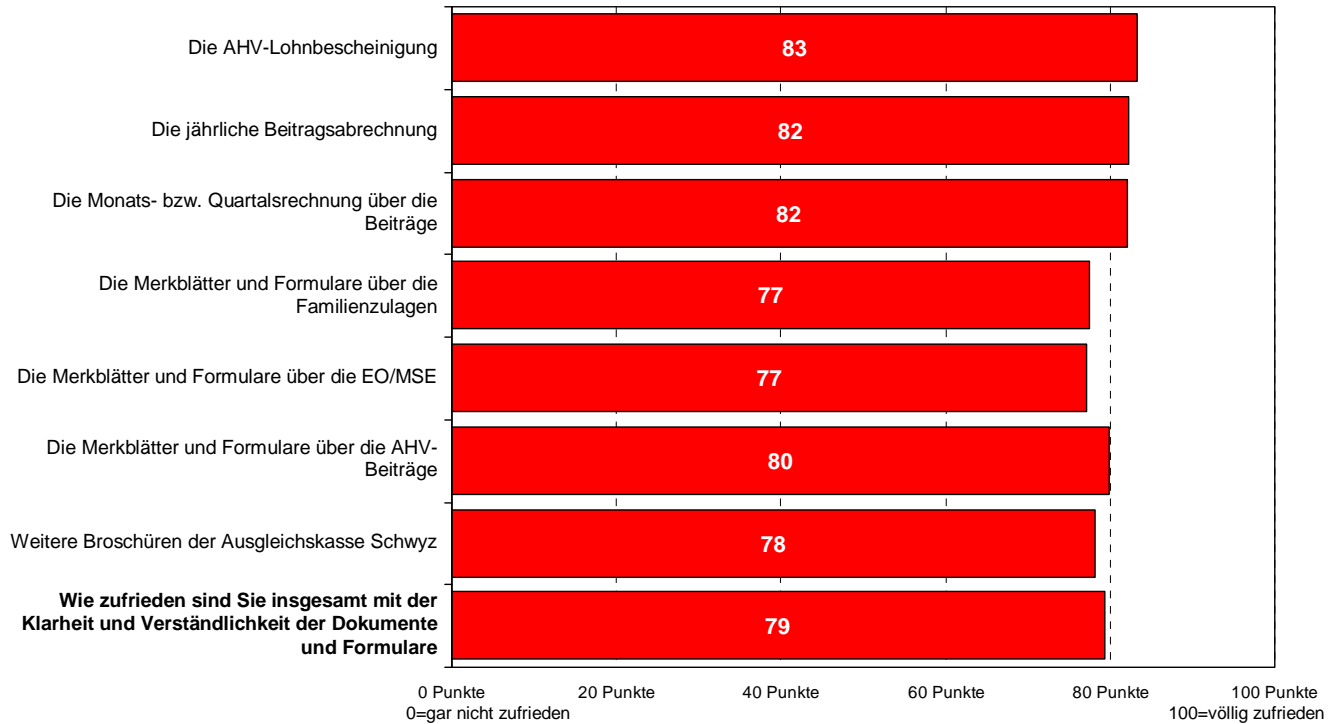


Fazit: Die Dokumente und Formulare werden mit 79 von 100 Punkten als gut verständlich und klar erachtet. Auch hier ist eine Aufschlüsselung nach Dokumentenart nötig, um Anpassungen vorzunehmen und das Verbesserungspotenzial auszuschöpfen.



5.2. Wir haben gefragt: „Wie klar und verständlich sind folgende Dokumente und Formulare, die Ihnen von der Ausgleichskasse Schwyz zur Verfügung gestellt werden?“

Sie haben geantwortet:



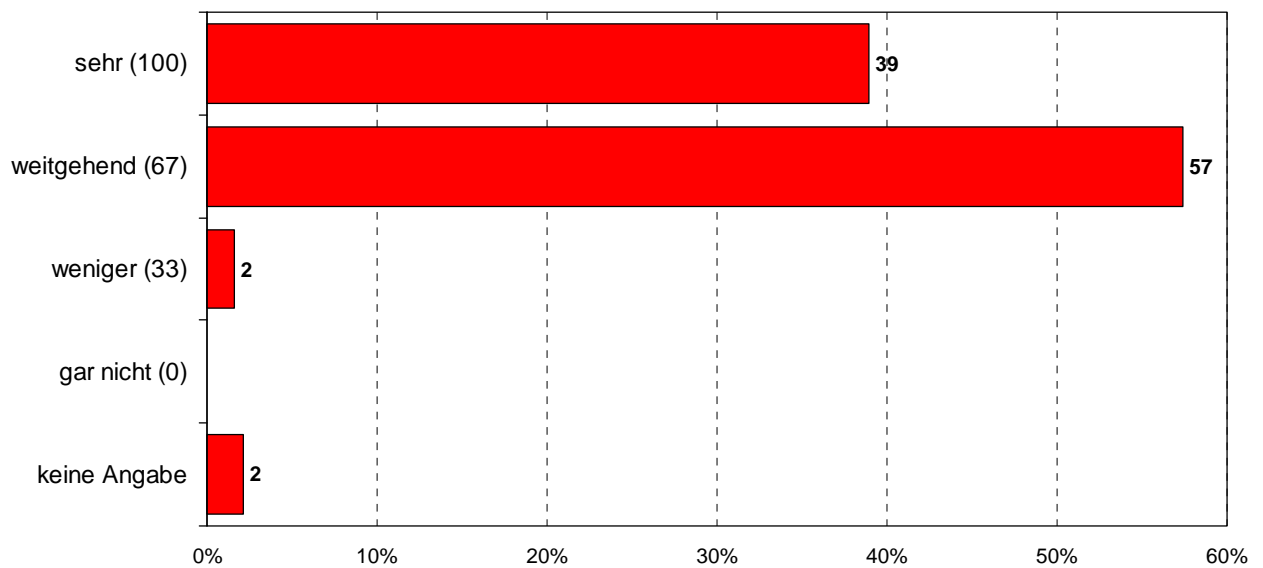
Fazit: Am besten schneiden die Dokumente für den Beitragsbezug (Lohnbescheinigung und Beitragsabrechnung) ab vor den Dokumenten über die Familienzulagen und über die EO / MSE.



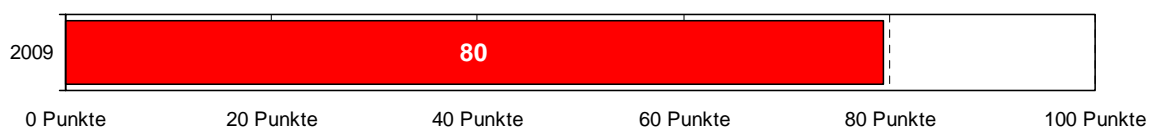
6. Information

6.1. Wir haben gefragt: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Informationen der Ausgleichskasse Schwyz?“

Sie haben geantwortet:



Index (Mittelwert)

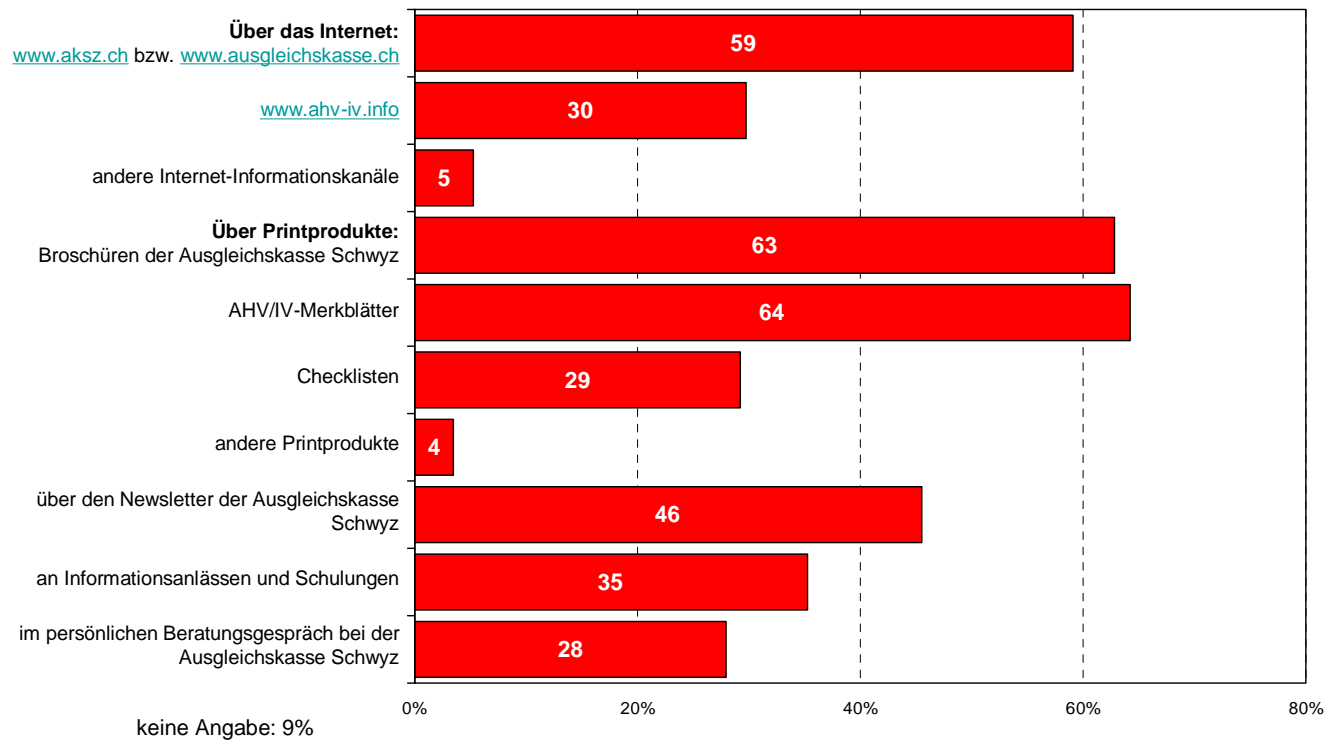


Fazit: Auch im Bereich Information herrscht mit 80 von 100 Punkten bei den Schweizer Unternehmen grosse Zufriedenheit.



6.2. Wir haben gefragt: „Woher beziehen Sie die benötigten Informationen?“

Sie haben geantwortet:

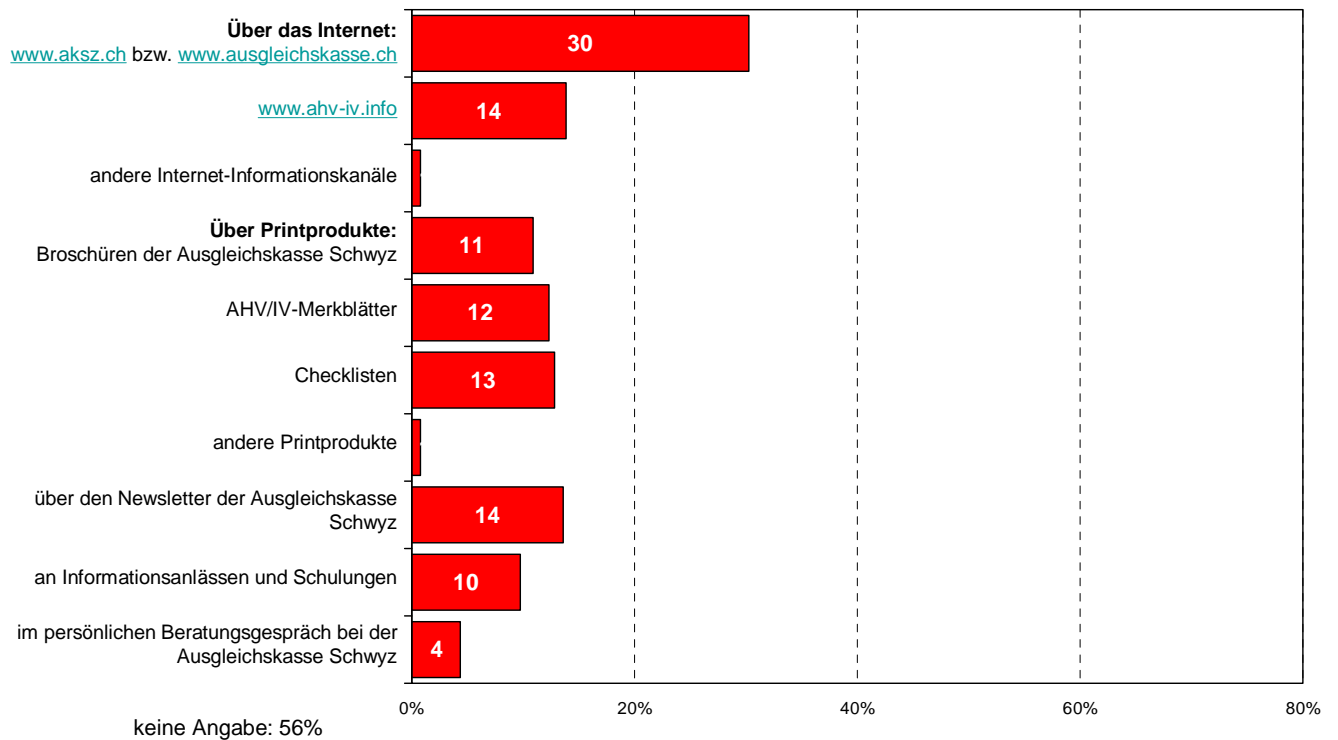


Fazit: Die Antworten bestätigen, dass Internet und physische Information (Drucksachen, Beratung etc.) nicht als Konkurrenz sondern als Ergänzung zueinander stehen. Internet- und Printprodukte sind bei den Firmenkunden etwa gleichermassen gefragt.



6.3. Wir haben gefragt: „Über welche Kanäle wünschen Sie sich eine verstärkte Informationstätigkeit der Ausgleichskasse Schwyz?“

Sie haben geantwortet:



Fazit: Auch hier sind Internet- wie Printprodukte in etwa gleich gefragt.



7. Einzelkommentare

Neben der Bewertung unserer Dienstleistungen anhand der Fragestellungen hatten die Firmenkunden auch die Möglichkeit, weitere Bemerkungen abzugeben, und nutzten diese für zahlreiche Einzelkommentare.

Diese Kommentare sind eine wertvolle Rückmeldung. Sie ermöglichen ein besseres Verständnis der Antworten auf die Hauptfragen. Dank diesen Rückmeldungen können gezielte Handlungsansätze definiert werden.

8. Handlungsansätze

Die Note „Gut“ ist grundsätzlich ein sehr erfreuliches Resultat. Die Firmenkunden der Ausgleichskasse Schwyz sind zufrieden mit ihrem Partnerunternehmen im Bereich Sozialversicherung.

„Das Gute ist der Feind des Besseren“, so lautet das Sprichwort. Die Umfrage ist für die Ausgleichskasse Schwyz deshalb keine Endmarke, sondern der Startpunkt für die weitere Unternehmensentwicklung. Es gilt, Schritt für Schritt in die richtige Richtung zu gehen. Dafür ist die vorliegende Firmenkundenbefragung ein ganz wichtiger Meilenstein.

Nun gilt es, die Antworten zu den einzelnen Dienstleistungen genau zu evaluieren und Änderungen zu prüfen. Dies soll im nächsten halben Jahr gemacht werden, worauf Anpassungen schrittweise vorgenommen werden können.

Aufgrund der hohen Reglementierungsdichte ihrer Aufgaben, muss sich die Ausgleichskasse Schwyz hier kurzfristige, mittelfristige und langfristige Verbesserungsziele setzen.

In einer ersten Analyse haben wir hauptsächlich die nachfolgenden Handlungsfelder bestimmt, die nun geprüft werden:

- das Lastschriftverfahren (LSV) für AHV-Beiträge einführen;
- die Einsendefrist für die Lohnbescheinigungen nach hinten verschieben;
- Fragebögen und Formulare überarbeiten;
- Merkblätter der Ausgleichskasse Schwyz überarbeiten;
- Checklisten für Firmenkunden erarbeiten;
- Informationszugang für Firmenkunden auf der Website vereinfachen;
- Arbeitsprozesse überprüfen.



Seite 16

9. Dank

Anregungen und Kritik, aber auch positive Rückmeldungen sind willkommen. Für den Bereich der Firmenkunden können Sie sich direkt an den Abteilungsleiter Beiträge, Herrn Raymond Frey, wenden. Hier sind seine Koordinaten:

Ausgleichskasse Schwyz
Herr Raymond Frey
6431 Schwyz
raymond.frey@aksz.ch
041 819 05 09

Die Ausgleichskasse Schwyz dankt allen Firmenkunden, die sich aktiv an der Umfrage beteiligt haben. Zugleich danken wir an dieser Stelle allen Firmen, die mit der Ausgleichskasse „vor Ort“ im Kanton Schwyz zusammenarbeiten.

Schwyz, 22. März 2010

Andreas Dummermuth
Geschäftsleiter Ausgleichskasse / IV-Stelle Schwyz