



## **Arbeitgeber geben der Ausgleichskasse Schwyz erneut die Note „Gut“**

Dritte Firmenkundenbefragung der Ausgleichskasse Schwyz September 2017:  
Auswertung und Handlungsansätze



## Inhalt

1. Einleitung .....	3
2. Allgemeiner Eindruck .....	5
3. Dienstleistungen .....	7
4. Kundendienst .....	9
5. Klarheit und Verständlichkeit.....	11
6. Information.....	13
7. Webseite.....	16
8. Einzelkommentare.....	15
9. Handlungsansätze.....	15
10. 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 ist. Dazu gehört auch, dass sich Firmen, die uns täglich mit ihren Anliegen und Fragen zu den Sozialversicherungen kontaktieren, zu ihren Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit uns äussern können. Eine gezielte Kundenbefragung ist dafür bestens geeignet.

Nach 2009 und 2013 führten wir im September 2017 bereits zum dritten Mal eine Befragung bei unseren Firmenkunden durch. In den Umfragen 2009 und 2013 erzielten wir ein Gesamtergebnis von 82 (2009) resp. 83 (2013) von 100 möglichen Punkten. Uns war es wichtig zu sehen, wie wir uns seit der letzten Umfrage in den Augen unserer Kunden entwickelt haben und wo wir heute stehen. Deshalb haben wir im Herbst 2017 erneut eine Umfrage durchgeführt.

Wir haben uns bei den früheren Umfragen an die Unternehmen im Kanton Schwyz gewandt, die mit unserer Ausgleichskasse zusammenarbeiten. Firmenkunden sind für uns Grossfirmen, KMU, private und öffentliche Betriebe und auch Selbständigerwerbende. Wir haben die nach Höhe ihrer AHV-Beitragssumme grössten 1'510 Firmenkunden befragt. Um einen möglichst guten Vergleich mit den letzten Resultaten zu ermöglichen, haben grösstenteils gleiche Fragen wie bei den letzten Umfragen noch einmal gestellt. Wir wollten wissen, wie sie unsere Dienstleistungen und den Kundendienst insgesamt wahrnehmen und über welche Kanäle sie sich Informationen wünschen. Mit der Beauftragung eines externen Marktforschungsinstituts war die Professionalität bei der Umsetzung und Auswertung garantiert sowie die Anonymität durchgehend gewährleistet.

Obwohl die Ausgleichskasse / IV-Stelle Schwyz über alle Bereiche erneut eine gute Note erreichte und das Niveau von 2009 und 2013 halten konnte, wollen wir die Resultate und auch die persönlichen Kommentare für weitere Verbesserungen unserer Arbeit und unserer Dienstleistungen nutzen.



## 1.2. Umfrage-Design

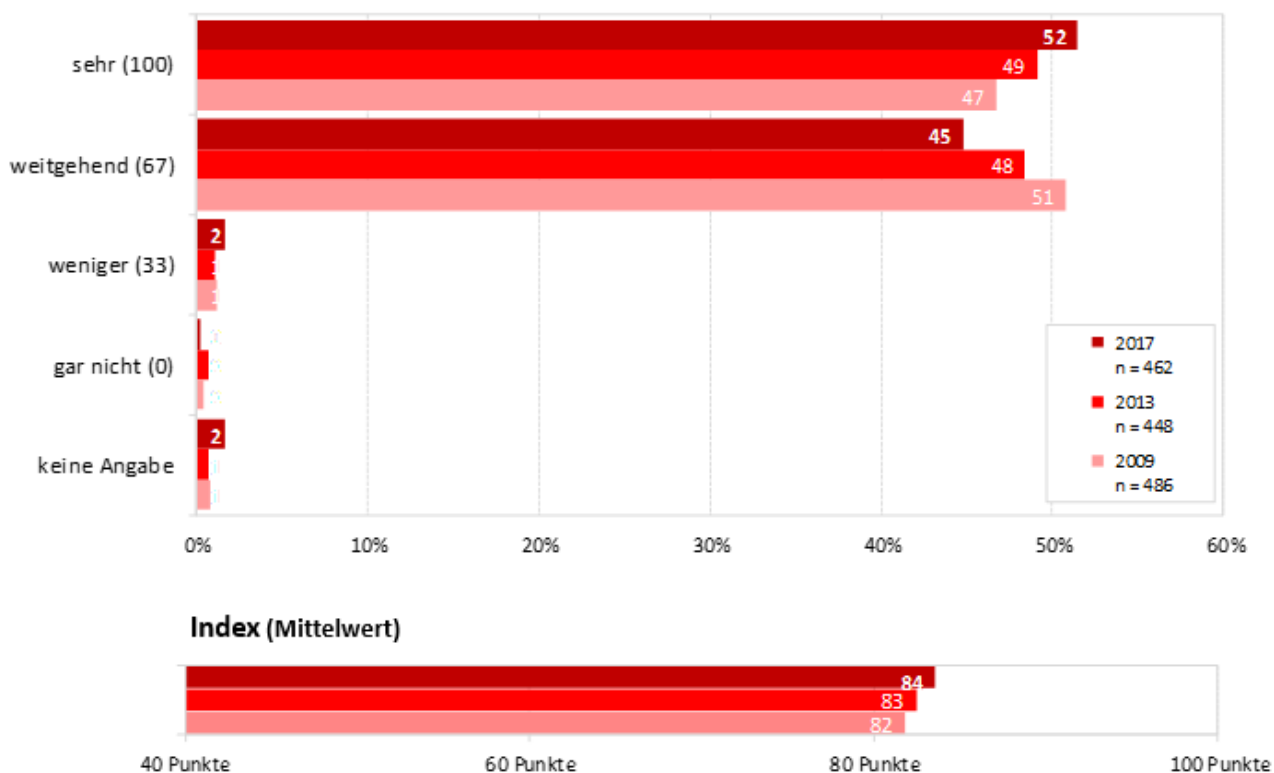
Konzept:	Ausgleichskasse / IV-Stelle Schwyz
Durchführung:	TransferPlus AG, Market Research, Stansstad
Methode:	Schriftliche und Online-Befragung mit postalischer Einladung
Grundgesamtheit:	1'510 Firmenkunden mit der grössten AHV-Beitragssumme
Zielsetzung:	Die Befragung soll die Zufriedenheit der Firmenkunden der Ausgleichskasse Schwyz analysieren und Verbesserungspotenziale aufzeigen.
Versandte Fragebögen:	1'510 Fragesets wurden verschickt
Rücklauf:	Total: 462 Fragebogen = 31 % (2013: 30 % / 2009: 32 %) Schriftlich: 359 Fragebogen (324 / 352) Online: 103 Fragebogen (124 / 134)
Zeitraum:	24. August – 28. September 2017



## 2. Allgemeiner Eindruck

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

Sie haben geantwortet:

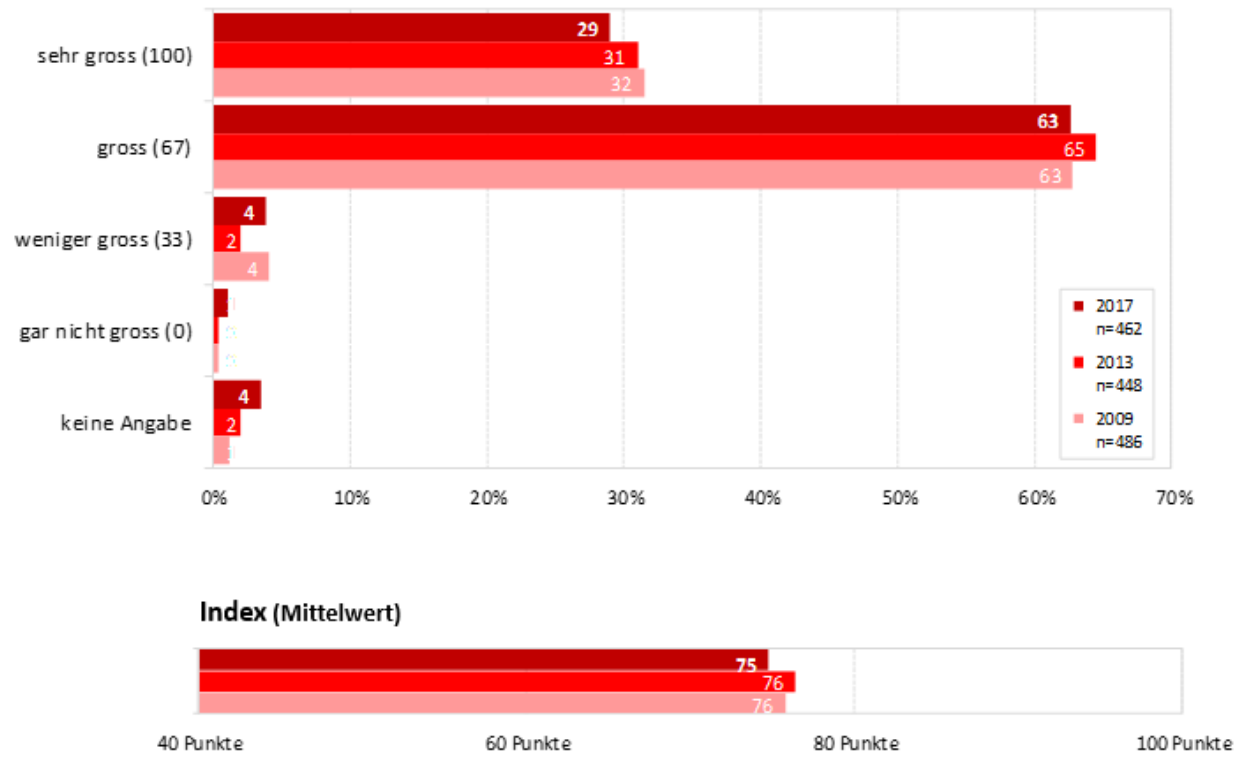


Fazit: Die Zufriedenheit ist mit 84 von 100 Punkten als hoch einzustufen. Gegenüber 2013 konnte die Gesamtzufriedenheit sogar noch um einen Punkt gesteigert werden (2009: 82).



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

Sie haben geantwortet:



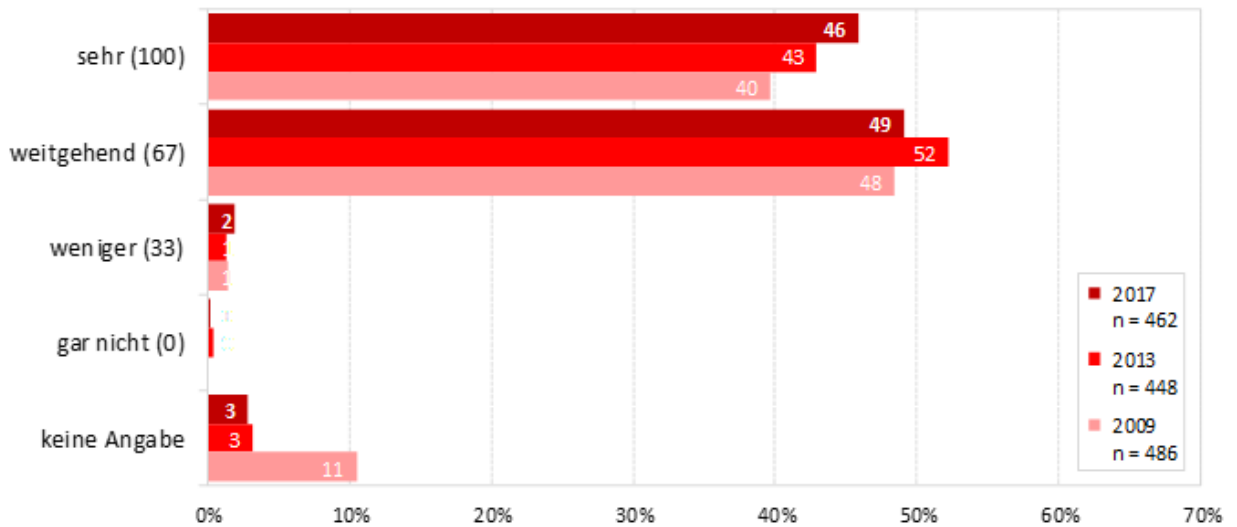
Fazit: Das Vertrauen der Firmenkunden in die Ausgleichskasse Schwyz ist mit 75 von 100 möglichen Punkten nach wie vor hoch. Gegenüber 2013 und 2009 hat das Resultat um einen Punkt abgenommen.



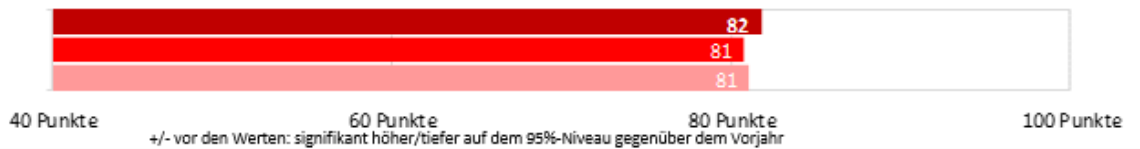
### 3. Dienstleistungen

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

Sie haben geantwortet:



#### Index (Mittelwert)

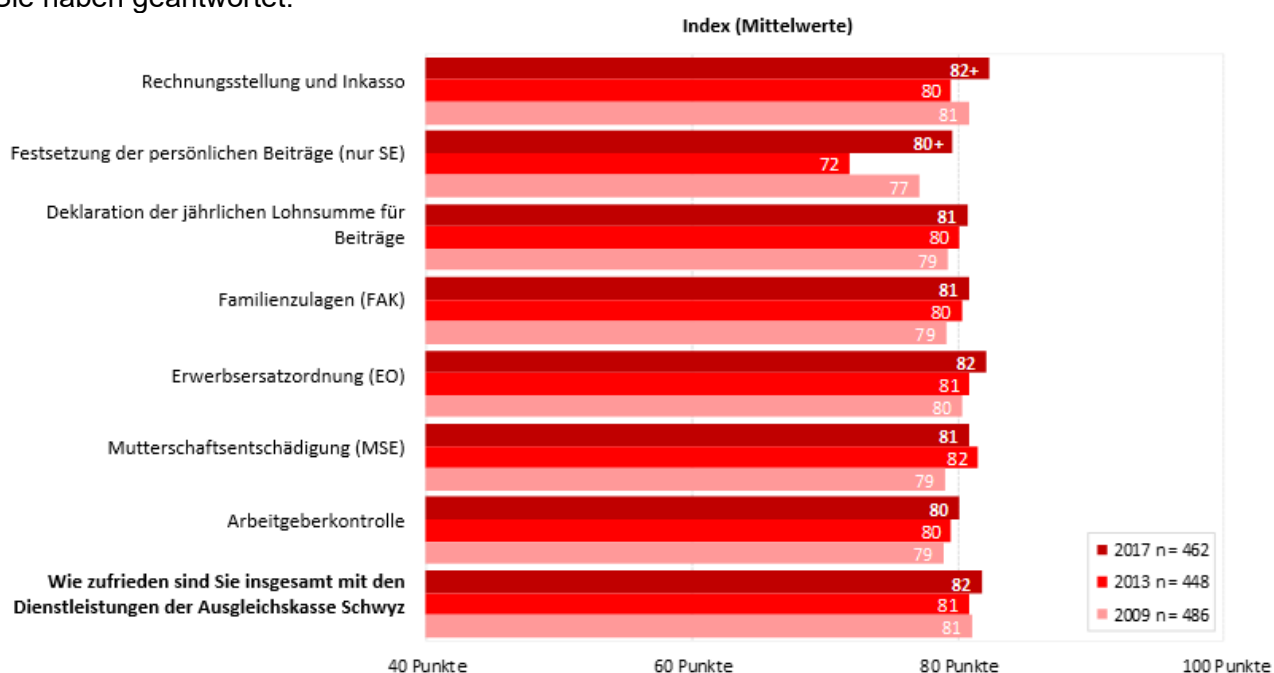


Fazit: Die Zufriedenheit bezüglich der Dienstleistungen der Ausgleichskasse Schwyz kann ebenfalls als hoch eingestuft werden. Gegenüber den früheren Befragungen konnte die Bewertung um einen Punkt gesteigert werden.



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. Gegenüber den früheren Befragungen wurden die Bereiche Rechnungsstellung und Inkasso, Deklaration der jährlichen Lohnsumme für Beiträge und insbesondere die Festsetzung der persönlichen Beiträge (nur Selbständigerwerbende) besser bewertet.

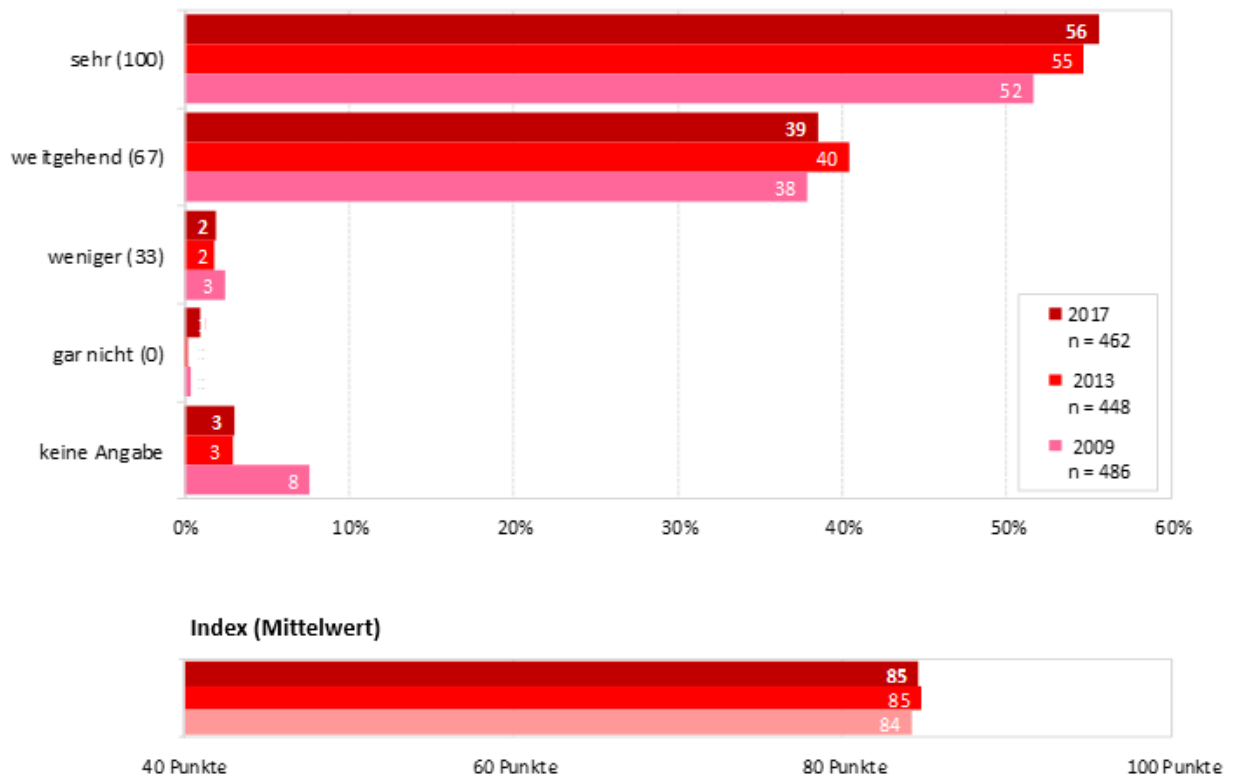




## 4. Kundendienst

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

Sie haben geantwortet:

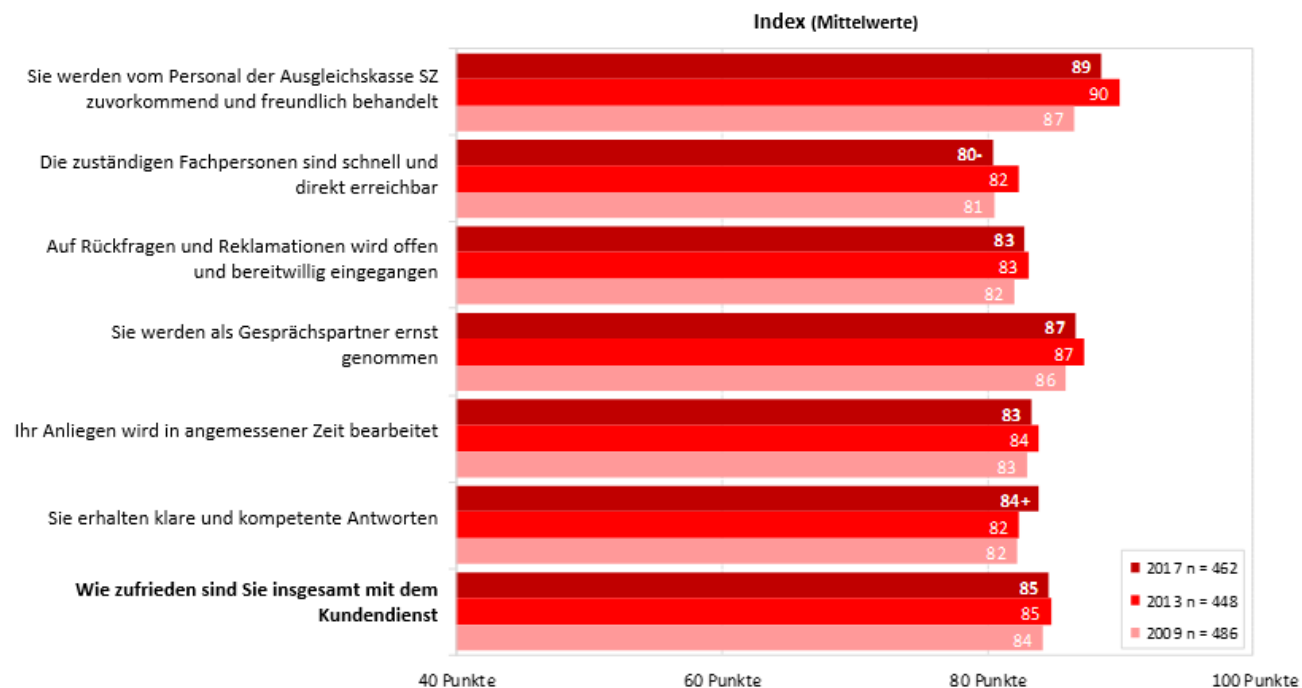


Fazit: Der Kundendienst der Ausgleichskasse Schwyz wird mit 85 von 100 Punkten sehr geschätzt. Die Beurteilung ist identisch mit derjenigen von 2013 (200: 84 Punkte). Von allen erfragten Kategorien wird der Kundendienst am höchsten bewertet.



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

Sie haben geantwortet:



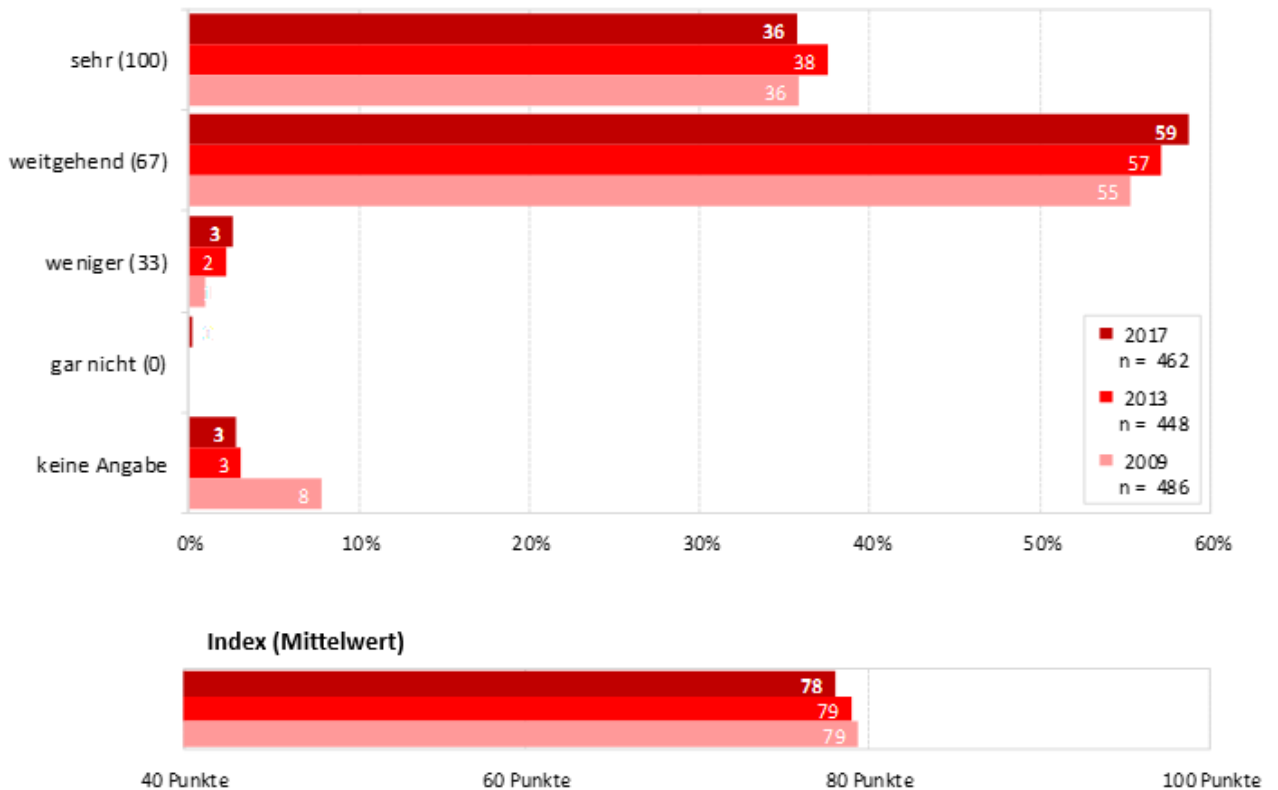
Fazit: Die verschiedenen Leistungen des Kundendienstes werden alle gut bewertet. Die Kunden erhalten von unseren Fachpersonen klare und kompetente Antworten. Diese Frage wurde mit 84 Punkten gegenüber den früheren Befragungen besser bewertet (2013 / 2009: 82).



## 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:

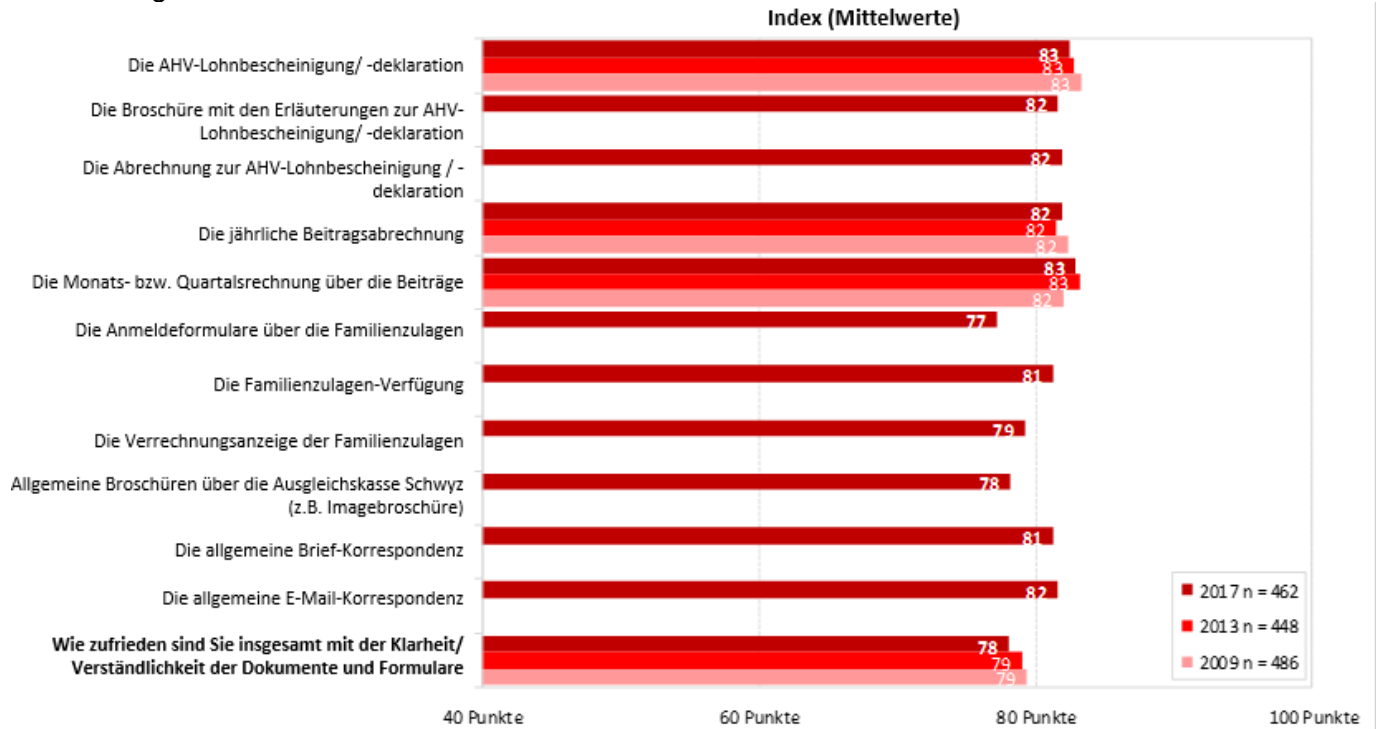


Fazit: Die Dokumente und Formulare werden mit 78 von 100 Punkten als gut verständlich beurteilt. Allerdings ist die Bewertung gegenüber den früheren Befragungen um einen Punkt zurückgegangen. Um das Verbesserungspotential auszuschöpfen, ist eine Aufschlüsselung nach Dokumentenart nötig.



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:



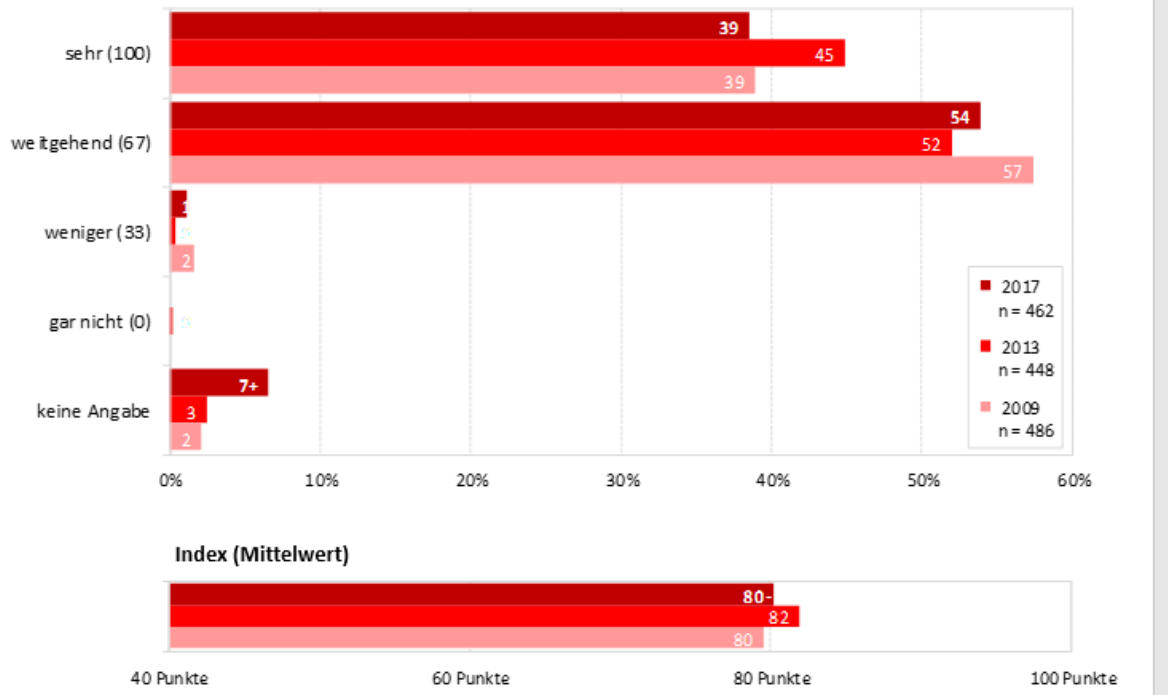
Fazit: Am besten schneiden die Dokumente für den Beitragsbezug (Lohnbescheinigung, Beitragsabrechnung, Monats- und Quartalsrechnungen) ab. Die Verständlichkeit des Anmeldeformulars über Familienzulagen wurde am tiefsten bewertet. Diese Frage wurde in der aktuellen Befragung zum ersten Mal explizit gestellt.



## 6. Information

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

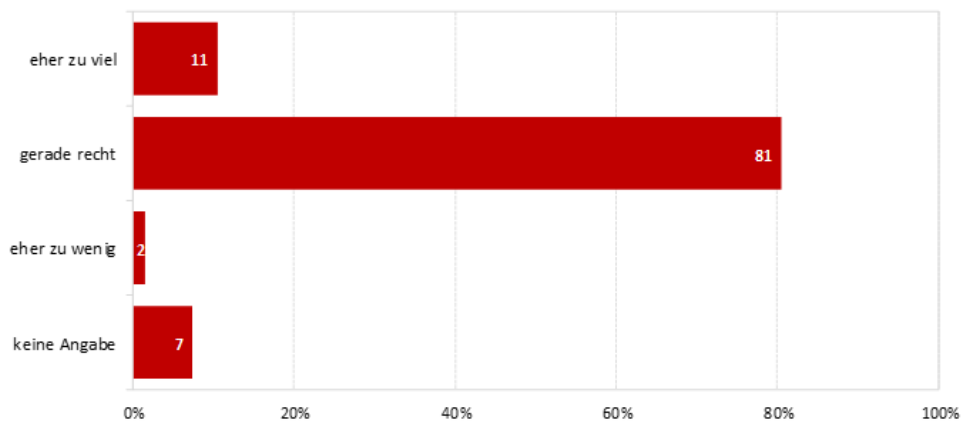
Sie haben geantwortet:



Fazit: Die Firmen beurteilen die Informationen der Ausgleichskasse nach wie vor sehr gut. Die Zufriedenheit hat jedoch gegenüber der Befragung von 2013 um zwei Punkte abgenommen.

6.2. Wir haben gefragt: „Wie beurteilen Sie die Informationsmenge der Ausgleichskasse Schwyz?“

Sie haben geantwortet:

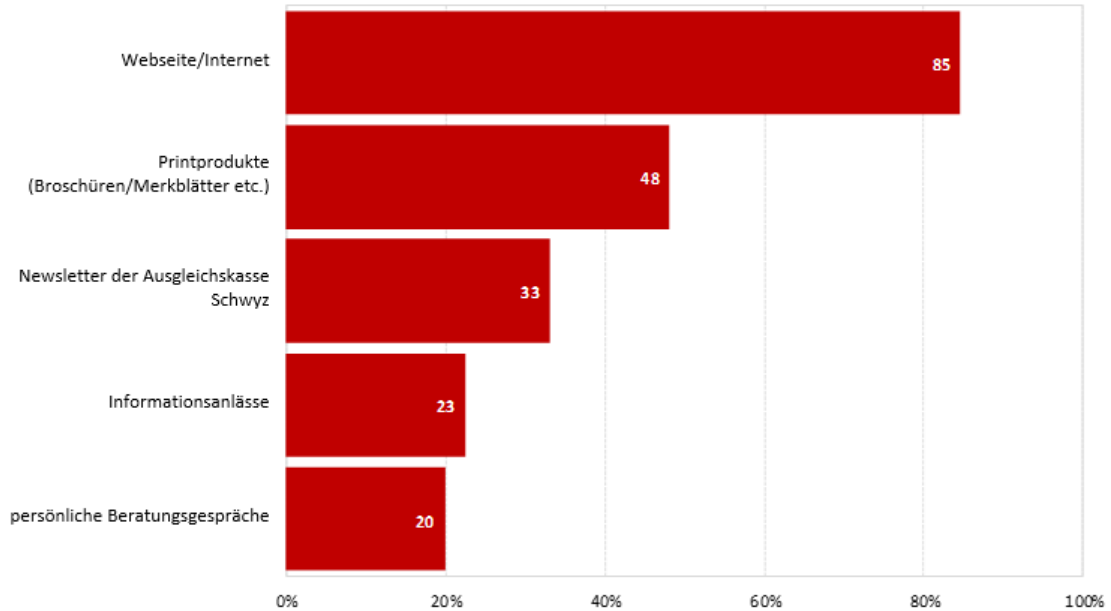


Fazit: 81 % der Befragten erachten die Informationsmenge als gerade recht. Diese Frage wurde 2017 zum ersten Mal gestellt.



6.3. Wir haben gefragt: „Über welche Träger beziehen Sie Ihre Informationen heute?“

Sie haben geantwortet:

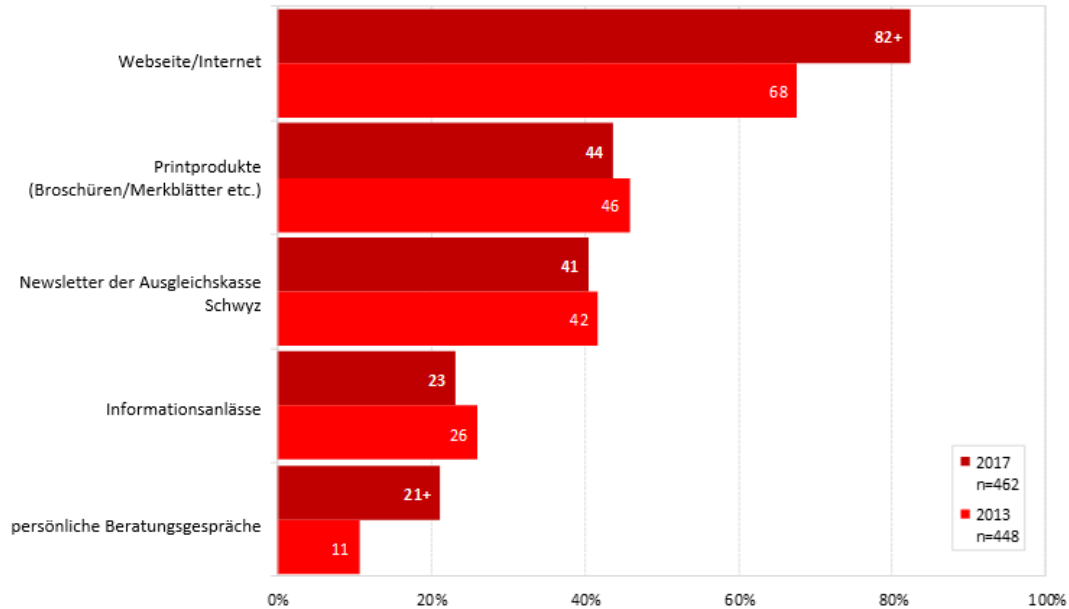


Fazit: Die Antworten bestätigen, dass Internet und physische Information nicht in Konkurrenz zueinander stehen, sondern sich ergänzen. Die Befragten beziehen aber ihre Informationen klar am häufigsten übers Internet.



6.4. Wir haben gefragt: „Über welche Träger möchten Sie künftig Ihre Informationen beziehen?“

Sie haben geantwortet:



Fazit: Die Webseite wird auch künftig die wichtigste Bezugsquelle von Informationen sein. Allerdings werden auch persönliche Beratungsgespräche von den Befragten sehr geschätzt.

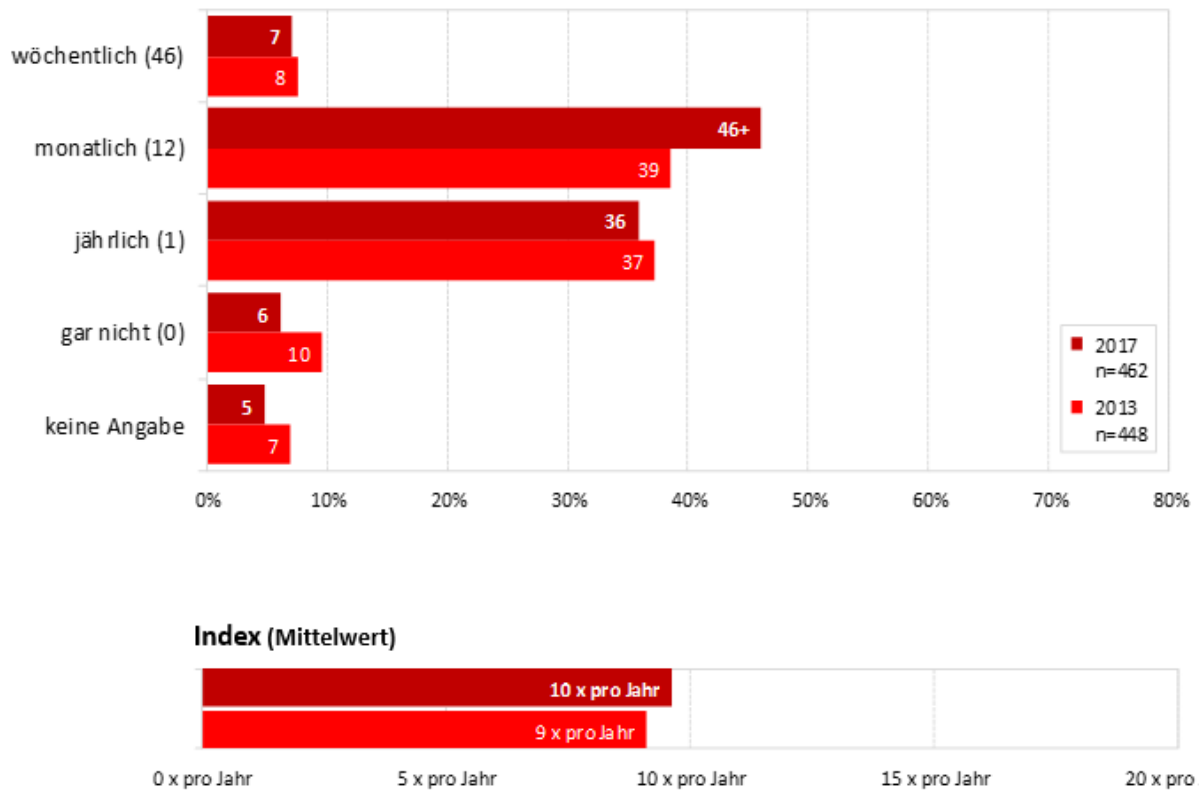
Die Firmenkunden wurden zudem explizit danach gefragt, ob sie daran interessiert sind, in Zukunft die Zusammenarbeit mit der Ausgleichskasse Schwyz nach Möglichkeit via kostenloser eBusiness-Lösung (AHVeasy) online abzuwickeln. 63 % der Befragten sind daran interessiert.



## 7. Webseite [www.aksz.ch](http://www.aksz.ch)

7.1. Wir haben gefragt: „Wie oft nutzen besuchen Sie die Webseite [www.aksz.ch](http://www.aksz.ch)?

Sie haben geantwortet:



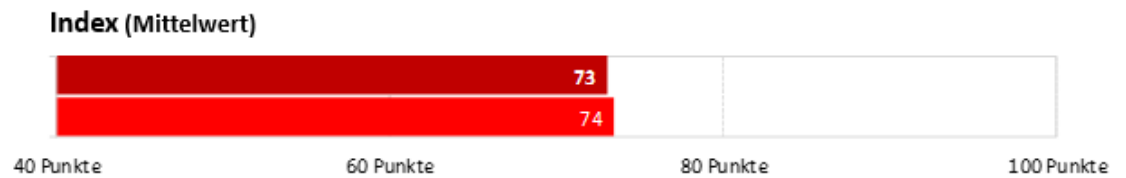
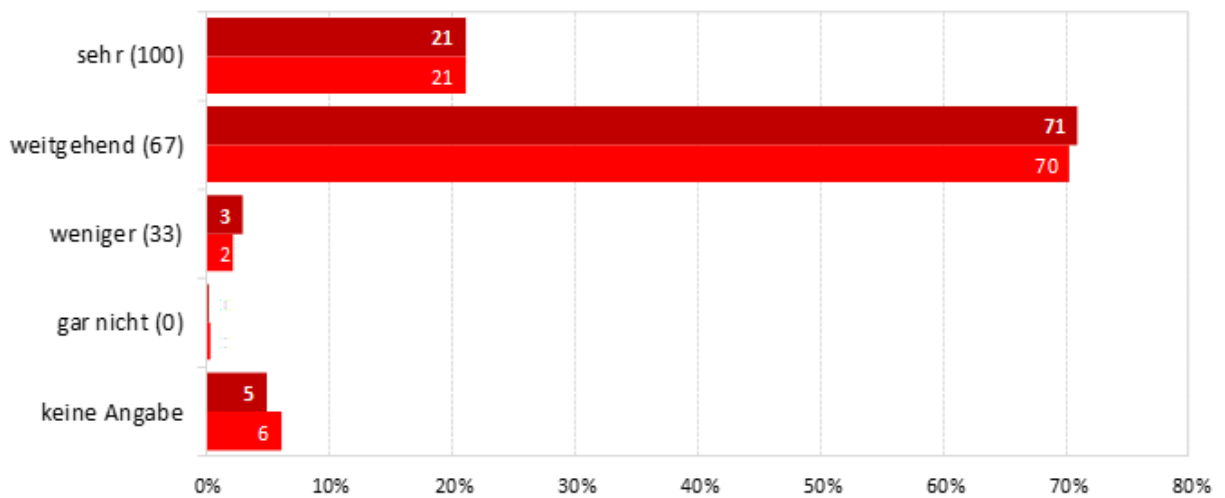
Fazit: Die Webseite wird von den Firmenkunden durchschnittlich 10 mal pro Jahr besucht. Am häufigsten werden Formulare aufgerufen.





7.2. Wir haben gefragt: „Wie zufrieden sind Sie mit der Webseite [www.aksz.ch](http://www.aksz.ch)?“

Sie haben geantwortet:



Fazit: Die Befragten sind mit der Webseite der Ausgleichskasse Schwyz zufrieden. Allerdings wurde diese Bewertungskategorie von allen befragten Themen am tiefsten bewertet. Insbesondere bei der Benutzerführung und der Übersicht (Bewertungen von 68 Punkten) ist Verbesserungspotential vorhanden.



## 8. Einzelkommentare

Die Firmenkunden nutzten nicht nur die Möglichkeit, eine Bewertung anhand der Fragestellungen vorzunehmen, sondern gaben auch viele Einzelkommentare ab.

Diese Kommentare sind eine wertvolle Rückmeldung, und dienen auch zum besseren Verständnis der Antworten auf die Hauptfragen. Dank diesen gezielten Rückmeldungen können Verbesserungsansätze definiert werden.

## 9. Handlungsansätze

Dass die Firmenkunden die Ausgleichskasse Schwyz erneut mit der Note „Gut“ bewerten, ist grundsätzlich ein sehr erfreuliches Resultat. Das Resultat bestätigt, dass das hohe Niveau von 2013 gehalten werden konnte. Die Firmenkunden der Ausgleichskasse Schwyz sind zufrieden mit ihrem Partnerunternehmen im Bereich Sozialversicherung.

Trotz des guten Resultates wollen wir uns aber in keinem Fall auf den Lorbeeren ausruhen. Auch bei einer guten Bewertung gibt es Verbesserungspotential. Dieses gilt es auszuschöpfen. Die Ausgleichskasse Schwyz wird kurzfristige, mittelfristige und langfristige Verbesserungsziele evaluieren und umsetzen.

Die Antworten zu den einzelnen Dienstleistungen werden nun genau analysiert und Änderungen geprüft. Dies soll in den ersten beiden Quartalen 2018 gemacht werden, damit Anpassungen schrittweise vorgenommen werden können.

In einer ersten und groben Analyse haben wir unter anderem die nachfolgenden Handlungsfelder bestimmt, die geprüft werden:

### Familienzulagen

- Wir vereinfachen die Anmeldeformulare.
- Wir versuchen, intelligente Internetformulare zu verwenden.
- Wir verzichten bei Internetformularen auf die Unterschrift.
- Wir werden die Firmenkunden nochmals informieren, dass sie auf die regelmässigen Verrechnungsanzeigen verzichten können.
- Wir versuchen den Versand von Couverts zu reduzieren.
- Wir setzen auch bei den Familienzulagen voll auf das Onlineportal AHVeasy.



### **Kundendienst**

- Wir verbessern die Erreichbarkeit der zuständigen Fachperson der Firmenkunden durch konsequente Erwähnung von Vorname, Name und Direkttelefonnummer in den Korrespondenzen und bei AHVeasy.
- Wir verbessern die Erreichbarkeit durch noch bessere teaminterne Absprachen bei Abwesenheit der zuständigen Fachperson.

### **Webseite**

- Wir prüfen die Benutzerführung und die Übersicht der Website [www.aksz.ch](http://www.aksz.ch).
- Wir versuchen, mehr und mehr intelligente Formulare einzusetzen.
- Wir prüfen Schritt für Schritt den Verzicht auf Unterschrift beim Formularversand via Internet und deklarieren dies im Internet klar.

### **AHVeasy:**

- Wir betreuen die AHVeasy-Firmenkunden mit Priorität.
- Wir setzen uns für die laufende Verbesserung der eBusiness-Applikation ein.
- Wir werden ab Mitte 2018 eine zweite Informationswelle bei Firmenkunden starten.

### **Imagebroschüre**

- Wir nehmen Elemente des Unternehmensvideos auf für eine Neuauflage der Imagebroschüre (Wer wir sind - was wir tun).
- Wir erwähnen, dass wir ein wichtiger Aus- und Weiterbildungsort für junge Berufsleute sind.



Im Jahr 2014 haben wir anhand der Befragung 2013 ebenfalls mehrere Themen angepackt. Wir informieren gerne offen und konkret über die damaligen Vorsätze und deren Umsetzung:

- *2014 Ziel 1: Bessere Information an Selbständigerwerbende bei der Erfassung, bei der Bemessung der AHV-Beiträge aufgrund der Steuermeldung sowie der Rechnungsstellung:*  
Anpassung des Begrüssungsschreibens für Selbständigerwerbende sowie optische Anpassung der Abrechnung und Beitragsverfügung. Zudem die Beitragsverfügung mit einer detaillierten und einfachen, auf die Bedürfnisse der Selbständigerwerbenden ausgerichteten Erläuterung ergänzt.
- *2014 Ziel 2: Doppelspurigkeiten bei Arbeitgeber-Kontrollen zwischen Suva und Ausgleichskasse Schwyz vermeiden:*  
Durch explizite jährliche Absprache zwischen der SUVA und der Ausgleichskasse umgesetzt.
- *2014 Ziel 3: Einfache, schnelle, sichere Zusammenarbeit durch eine noch bessere und verbreiterte Nutzung des PartnerWebs:*  
Seit 1 ½ Jahren laufen die Vorarbeiten für die Ablösung PartnerWeb durch das Onlineportal AHVeasy, welches den angeschlossenen Mitgliedern einen spürbaren Mehrwert bringen wird.
- *2014 Ziel 4: Teure und aufwändige Barauszahlungen bei Beitragsrückvergütungen aufheben:*  
Mittlerweile konnten wir bei allen Firmenkunden auf die bargeldlose Abwicklung umstellen.
- *2014 Ziel 5: Einzelne Produkte und Dienstleistungen besser deklarieren und erklären:*  
Formulare wurden überarbeitet. Schreiben wurden nach neuen Richtlinien CD/CI und inhaltlich überarbeitet.
- *2014 Ziel 6: Standardkorrespondenz vereinfachen:*  
Sämtliche 340 Vorlagen / Standardkorrespondenzen wurden überarbeitet und im Layout modernisiert.
- *2014 Ziel 7: Kundensegmentierung vornehmen und damit stärker auf die Bedürfnisse der Kundeneingehen:*  
Im Rahmen von Kunden-Dankeschön-Aktion im Jahr 2015 sowie einer einmaligen Rückerstattung von Verwaltungskosten im Jahr 2016 erste Massnahmen ausgelöst.
- *2014 Ziel 8: Den Direktkontakt zu grösseren Firmenkunden verstärken:*  
Einzelfallweise umgesetzt
- *2014 Ziel 9: Navigation Webseite verbessern; vor allem für die Formulare:*  
Redesign der Webseite [www.aksz.ch](http://www.aksz.ch) im Oktober 2016.



## 10. Dank

Anregungen und Kritik, aber auch positive Rückmeldungen sind auch ausserhalb der Umfragen willkommen. Für den Bereich der Firmenkunden können Sie sich direkt an Dominic Metthez, Bereichsleiter Beiträge & Zulagen, wenden.

Ausgleichskasse Schwyz  
Herr Dominic Metthez  
Rubiswilstrasse 8 / Postfach 53  
6431 Schwyz  
[dominic.metthez@aksz.ch](mailto:dominic.metthez@aksz.ch)  
041 819 04 64

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 für ihr Vertrauen und ihre Treue.

Schwyz, im November 2017

Andreas Dummermuth  
Geschäftsleiter Ausgleichskasse / IV-Stelle Schwyz