

SOZIALVERSICHERUNGSANSTALT BASEL-LANDSCHAFT



Kundenbefragung 2010

Inhalt

1. Einleitung	3
1.1 Methode	3
2. Ergebnisse	3
2.1 Arbeitgeber AHV	4
2.2 Arbeitgeber FAK.....	5
2.3 Selbständigerwerbende.....	6
2.4 Nichterwerbstätige.....	7
2.5 AHV-Rentner.....	8
2.6 Ergänzungsleistungsbezüger	9
2.7 Bezüger Prämienverbilligung.....	10
3. Fazit	11

1. Einleitung

Die Ausgleichskasse Basel-Landschaft führt bei ihren Kunden alle 2 Jahre eine Befragung durch. Das Ziel ist die Kundenzufriedenheit zu messen, um rechtzeitig Optimierungsbedarf beim Kundenservice zu identifizieren.

1.1 Methode

Schriftlich Befragung mittels Fragebogen, im Zeitraum von Juni – Juli 2010. Die Befragung wurde anonym durchgeführt.

Befragte Kundensegmente

- Arbeitgeber
- Selbständigerwerbende
- Nichterwerbstätige
- AHV-Rentner
- Ergänzungsleistungsbezüger
- Bezüger Prämienverbilligung in der Krankenkassen

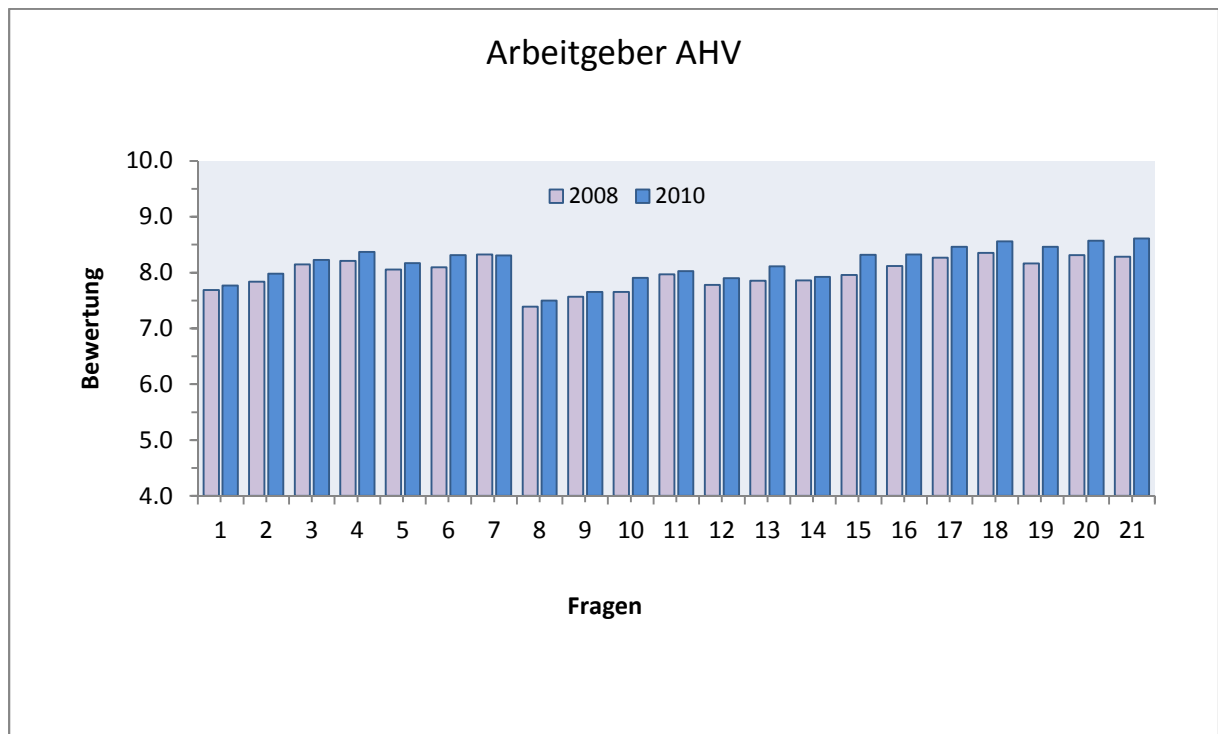
Insgesamt haben 1900 Kunden teilgenommen.

Angewandte Bewertungsskala

- 1.0 - 3.4 ungenügend
- 3.5 - 7.4 genügend
- 7.5 - 8.4 gut
- 8.5 - 10 sehr gut

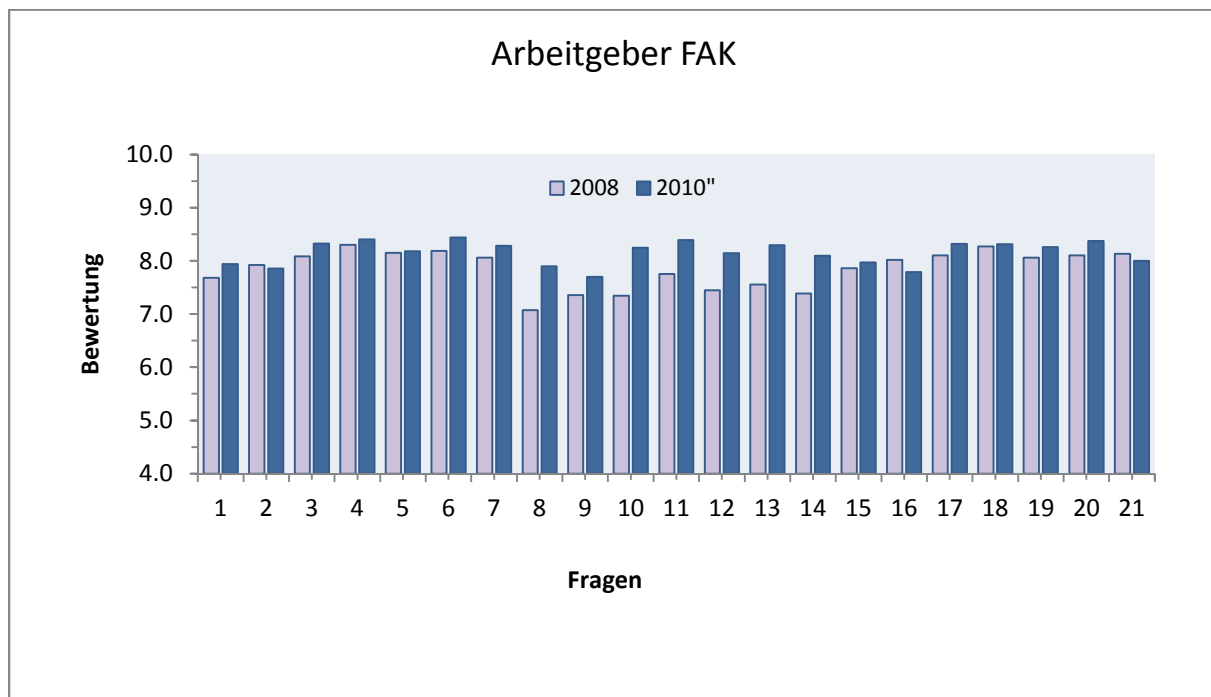
2. Ergebnisse

Die Daten 2010 sind den Ergebnissen 2008 gegenübergestellt.



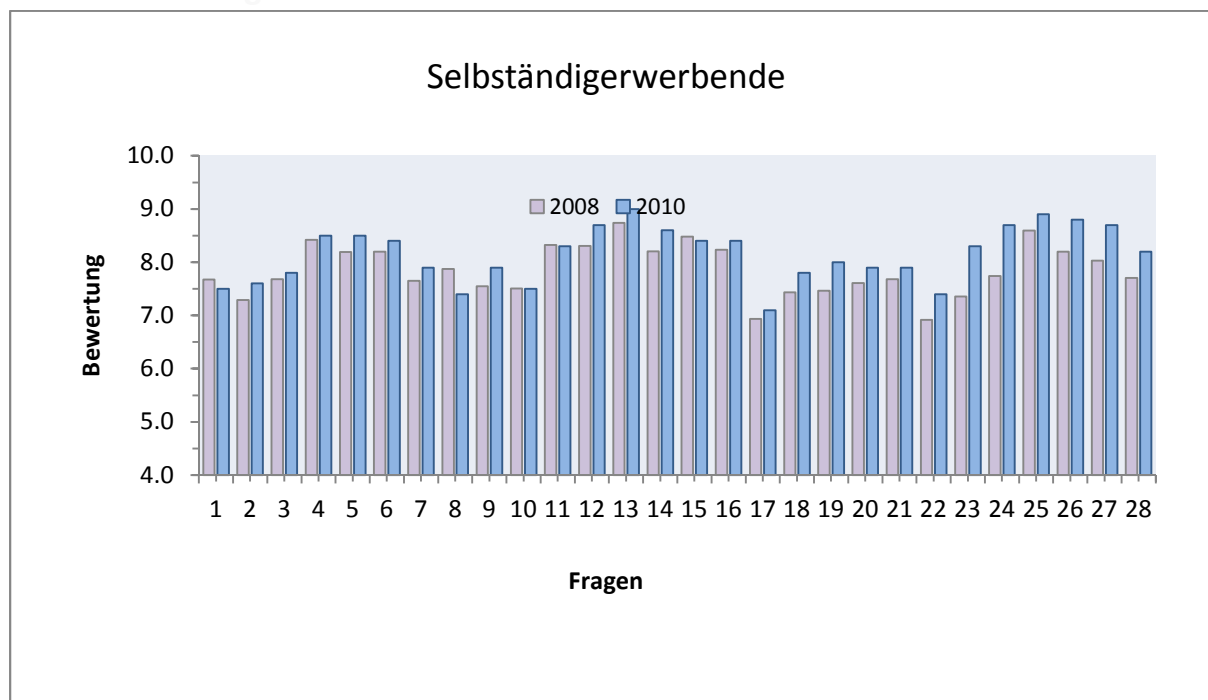
Beitragserhebung AHV

	2008	2010
1	Auskunftserteilung: Flexibilität	7.7 7.8
2	Auskunftserteilung: Schnelligkeit	7.8 8.0
3	Auskunftserteilung: Kompetenz	8.1 8.2
4	Auskunftserteilung: Freundlichkeit	8.2 8.4
5	Auskunftserteilung: Verständlichkeit	8.1 8.2
6	Auskunftserteilung: Verbindlichkeit	8.1 8.3
7	Auskunftserteilung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Auskunftserteilung?	8.3 8.3
8	Reklamationsbearbeitung: Flexibilität	7.4 7.5
9	Reklamationsbearbeitung: Schnelligkeit	7.6 7.7
10	Reklamationsbearbeitung: Kompetenz	7.7 7.9
11	Reklamationsbearbeitung: Freundlichkeit	8.0 8.0
12	Reklamationsbearbeitung: Verständlichkeit	7.8 7.9
13	Reklamationsbearbeitung: Verbindlichkeit	7.9 8.1
14	Reklamationsbearbeitung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Reklamationsbearbeitung?	7.9 7.9
15	Änderungsmeldung: Flexibilität	8.0 8.3
16	Änderungsmeldung: Schnelligkeit	8.1 8.3
17	Änderungsmeldung: Kompetenz	8.3 8.5
18	Änderungsmeldung: Freundlichkeit	8.4 8.6
19	Änderungsmeldung: Verständlichkeit	8.2 8.5
20	Änderungsmeldung: Verbindlichkeit	8.3 8.6
21	Änderungsmeldung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Änderungsmeldung?	8.3 8.6

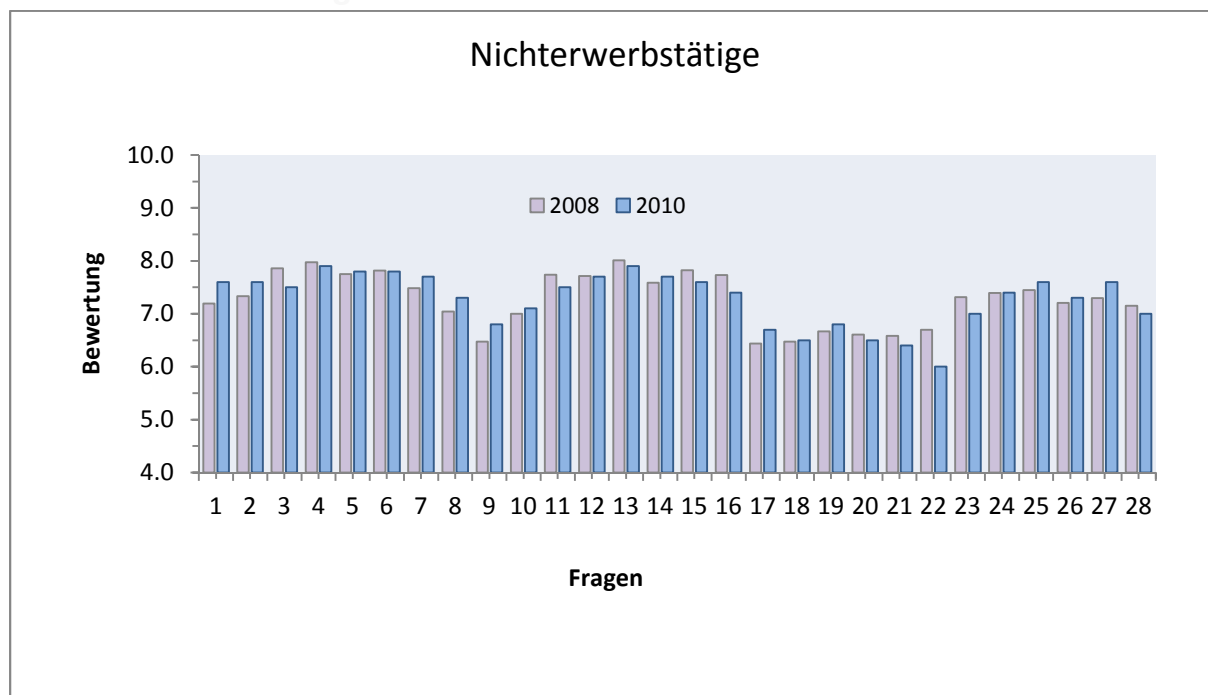


Beitragserhebung und Leistungen FAK

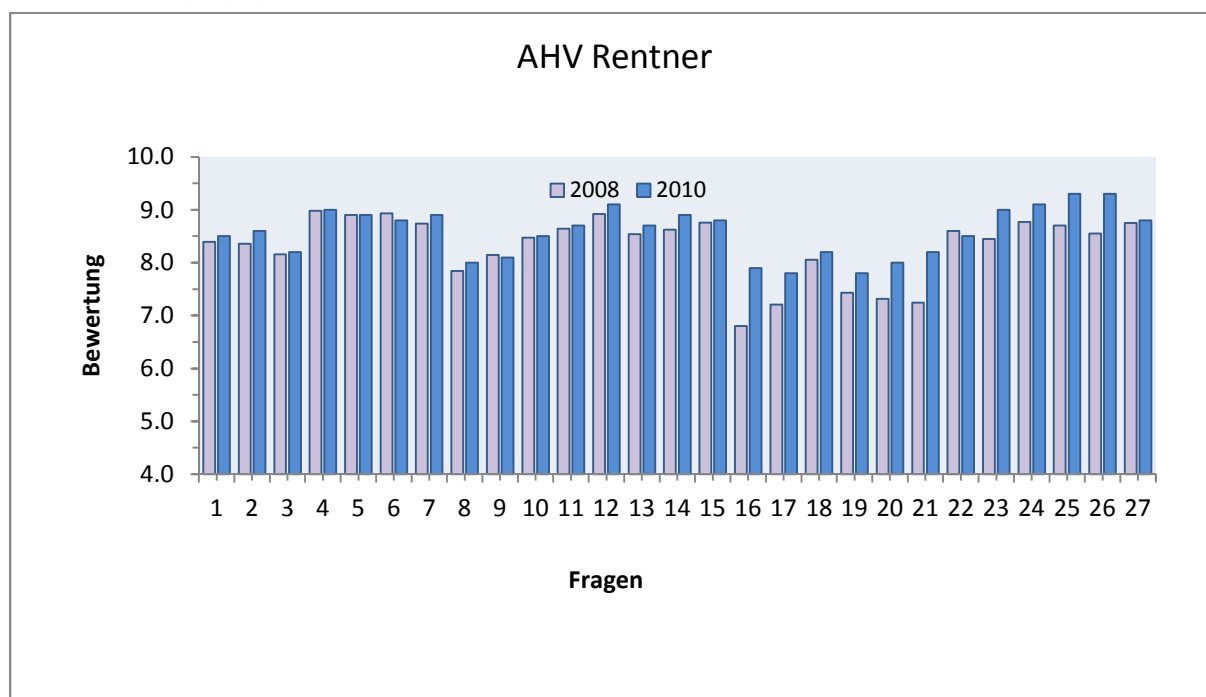
	2008	2010
1 Auskunftserteilung: Flexibilität	7.7	7.9
2 Auskunftserteilung: Schnelligkeit	7.9	7.9
3 Auskunftserteilung: Kompetenz	8.1	8.3
4 Auskunftserteilung: Freundlichkeit	8.3	8.4
5 Auskunftserteilung: Verständlichkeit	8.2	8.2
6 Auskunftserteilung: Verbindlichkeit	8.2	8.4
7 Auskunftserteilung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Auskunftserteilung?	8.1	8.3
8 Reklamationsbearbeitung: Flexibilität	7.1	7.9
9 Reklamationsbearbeitung: Schnelligkeit	7.4	7.7
10 Reklamationsbearbeitung: Kompetenz	7.3	8.2
11 Reklamationsbearbeitung: Freundlichkeit	7.8	8.4
12 Reklamationsbearbeitung: Verständlichkeit	7.4	8.1
13 Reklamationsbearbeitung: Verbindlichkeit	7.6	8.3
14 Reklamationsbearbeitung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Reklamationsbearbeitung?	7.4	8.1
15 Änderungsmeldung: Flexibilität	7.9	8.0
16 Änderungsmeldung: Schnelligkeit	8.0	7.8
17 Änderungsmeldung: Kompetenz	8.1	8.3
18 Änderungsmeldung: Freundlichkeit	8.3	8.3
19 Änderungsmeldung: Verständlichkeit	8.1	8.3
20 Änderungsmeldung: Verbindlichkeit	8.1	8.4
21 Änderungsmeldung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Änderungsmeldung?	8.1	8.0



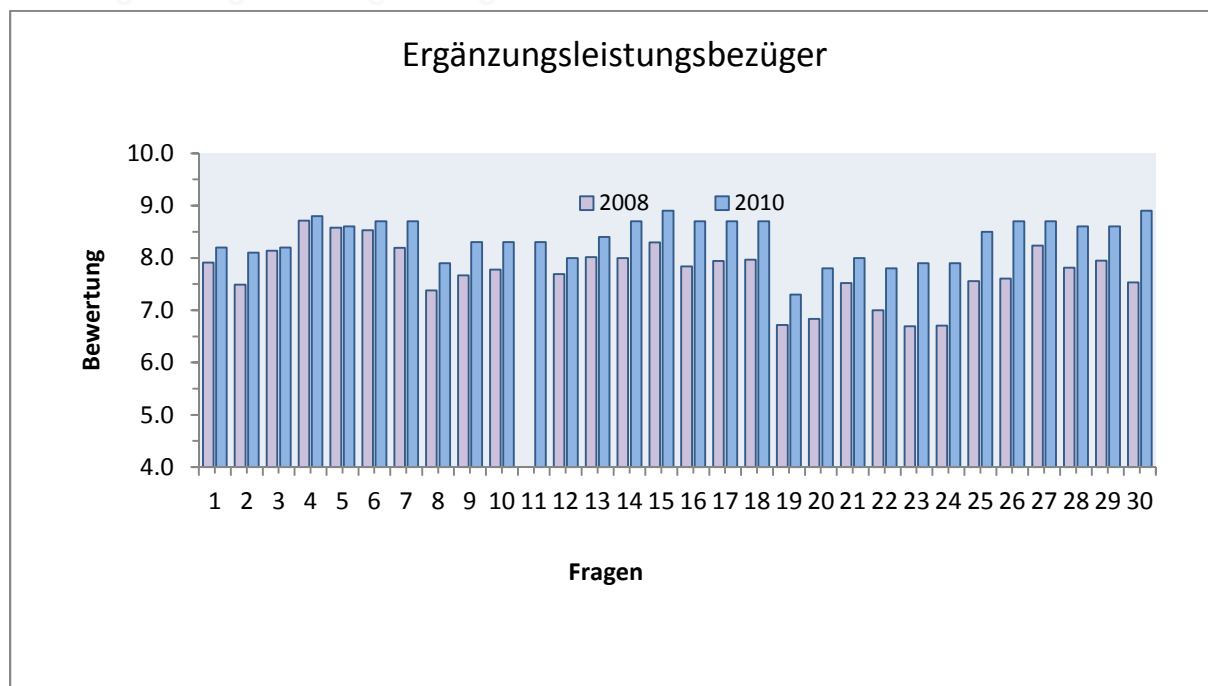
Fragen	2008	2010
1	7.7	7.5
2	7.3	7.6
3	7.7	7.8
4	8.4	8.5
5	8.2	8.5
6	8.2	8.4
7	7.6	7.9
8	7.9	7.4
9	7.5	7.9
10	7.5	7.5
11	8.3	8.3
12	8.3	8.7
13	8.7	9.0
14	8.2	8.6
15	8.5	8.4
16	8.2	8.4
17	6.9	7.1
18	7.4	7.8
19	7.5	8.0
20	7.6	7.9
21	7.7	7.9
22	6.9	7.4
23	7.4	8.3
24	7.7	8.7
25	8.6	8.9
26	8.2	8.8
27	8.0	8.7
28	7.7	8.2



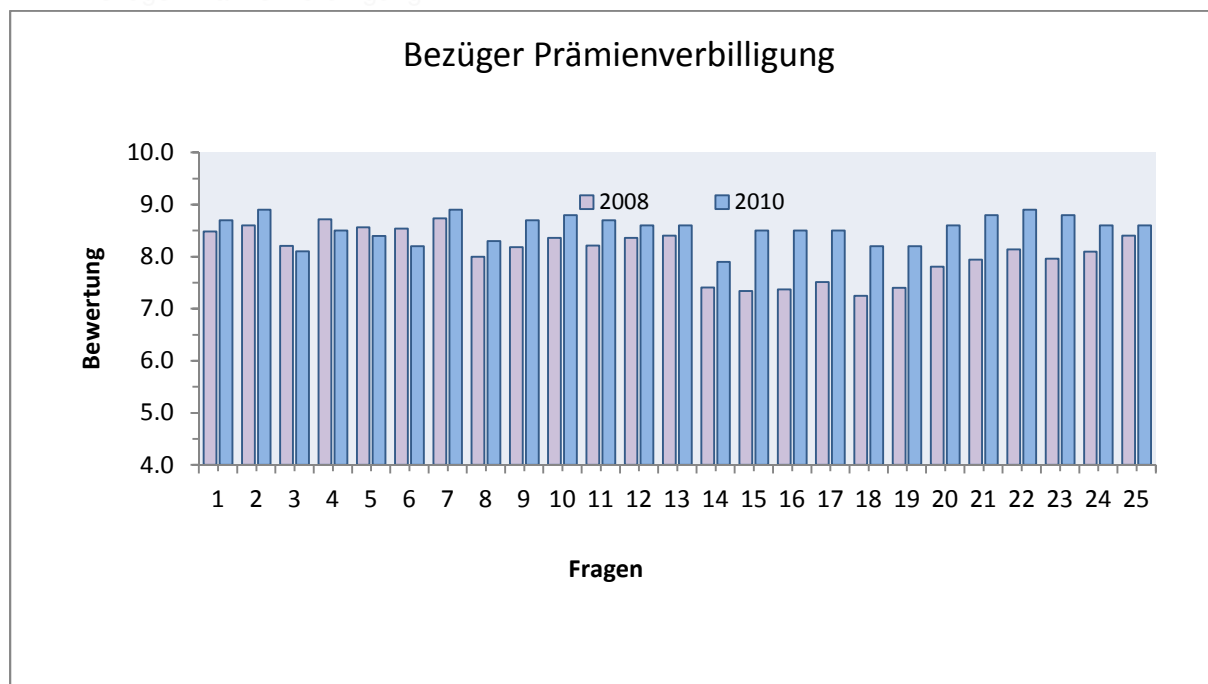
Fragen	2008	2010
1	7.2	7.6
2	7.3	7.6
3	7.9	7.5
4	8.0	7.9
5	7.8	7.8
6	7.8	7.8
7	7.5	7.7
8	7.0	7.3
9	6.5	6.8
10	7.0	7.1
11	7.7	7.5
12	7.7	7.7
13	8.0	7.9
14	7.6	7.7
15	7.8	7.6
16	7.7	7.4
17	6.4	6.7
18	6.5	6.5
19	6.7	6.8
20	6.6	6.5
21	6.6	6.4
22	6.7	6.0
23	7.3	7.0
24	7.4	7.4
25	7.4	7.6
26	7.2	7.3
27	7.3	7.6
28	7.2	7.0



Fragen	2008	2010
1	8.4	8.5
2	8.4	8.6
3	8.2	8.2
4	9.0	9.0
5	8.9	8.9
6	8.9	8.8
7	8.7	8.9
8	7.8	8.0
9	8.1	8.1
10	8.5	8.5
11	8.6	8.7
12	8.9	9.1
13	8.5	8.7
14	8.6	8.9
15	8.8	8.8
16	6.8	7.9
17	7.2	7.8
18	8.1	8.2
19	7.4	7.8
20	7.3	8.0
21	7.2	8.2
22	8.6	8.5
23	8.4	9.0
24	8.8	9.1
25	8.7	9.3
26	8.6	9.3
27	8.8	8.8



Fragen	2008	2010
1 Wie verständlich war das Anmeldeformular?	7.9	8.2
2 Wie einfach war die Anmeldung?	7.5	8.1
3 Hatten Sie aufgrund der Anmeldung telefonischen Kontakt mit uns? Wenn ja, wie gut war die Erreichbarkeit?	8.1	8.2
4 Wie freundlich war die Kontaktperson zu Ihnen?	8.7	8.8
5 Wie ernst wurden Sie genommen?	8.6	8.6
6 Wie vollständig wurden Ihre Fragen schliesslich beantwortet?	8.5	8.7
7 Alles in allem: Wie ist das Anmeldeverfahren für Sie abgelaufen?	8.2	8.7
8 Wie nachvollziehbar war die Berechnung der Ergänzungsleistung?	7.4	7.9
9 Wie nützlich waren die beigelegten Informationsunterlagen?	7.7	8.3
10 Wie einfach war die Abwicklung der Krankheitskostenvergütung?	7.8	8.3
11 Wie nachvollziehbar war die Abrechnung der Krankheitskostenvergütung?	Keine Messung	8.3
12 Wie schnell erfolgte die Auszahlung der Krankheitskosten?	7.7	8.0
13 Auskunftserteilung: Schnelligkeit	8.0	8.4
14 Auskunftserteilung: Kompetenz	8.0	8.7
15 Auskunftserteilung: Freundlichkeit	8.3	8.9
16 Auskunftserteilung: Verständlichkeit	7.8	8.7
17 Auskunftserteilung: Verbindlichkeit	7.9	8.7
18 Auskunftserteilung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Auskunftserteilung?	8.0	8.7
19 Reklamationsbearbeitung: Schnelligkeit	6.7	7.3
20 Reklamationsbearbeitung: Kompetenz	6.8	7.8
21 Reklamationsbearbeitung: Freundlichkeit	7.5	8.0
22 Reklamationsbearbeitung: Verständlichkeit	7.0	7.8
23 Reklamationsbearbeitung: Verbindlichkeit	6.7	7.9
24 Reklamationsbearbeitung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Reklamationsbearbeitung?	6.7	7.9
25 Änderungsmeldung: Schnelligkeit	7.6	8.5
26 Änderungsmeldung: Kompetenz	7.6	8.7
27 Änderungsmeldung: Freundlichkeit	8.2	8.7
28 Änderungsmeldung: Verständlichkeit	7.8	8.6
29 Änderungsmeldung: Verbindlichkeit	7.9	8.6
30 Änderungsmeldung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Änderungsmeldung?	7.5	8.9



Fragen	2008	2010
1 Wie verständlich war das Anmeldeformular?	8.5	8.7
2 Wie einfach war die Anmeldung?	8.6	8.9
3 Hatten Sie aufgrund der Anmeldung telefonischen Kontakt mit uns? Wenn ja, wie gut war die Erreichbarkeit?	8.2	8.1
4 Wie freundlich war die Kontaktperson zu Ihnen?	8.7	8.5
5 Wie ernst wurden Sie genommen?	8.6	8.4
6 Wie vollständig wurden Ihre Fragen schliesslich beantwortet?	8.5	8.2
7 Alles in allem: Wie ist das Anmeldeverfahren für Sie abgelaufen?	8.7	8.9
8 Auskunftserteilung: Schnelligkeit	8.0	8.3
9 Auskunftserteilung: Kompetenz	8.2	8.7
10 Auskunftserteilung: Freundlichkeit	8.4	8.8
11 Auskunftserteilung: Verständlichkeit	8.2	8.7
12 Auskunftserteilung: Verbindlichkeit	8.4	8.6
13 Auskunftserteilung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Auskunftserteilung?	8.4	8.6
14 Reklamationsbearbeitung: Schnelligkeit	7.4	7.9
15 Reklamationsbearbeitung: Kompetenz	7.3	8.5
16 Reklamationsbearbeitung: Freundlichkeit	7.4	8.5
17 Reklamationsbearbeitung: Verständlichkeit	7.5	8.5
18 Reklamationsbearbeitung: Verbindlichkeit	7.3	8.2
19 Reklamationsbearbeitung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Reklamationsbearbeitung?	7.4	8.2
20 Änderungsmeldung: Schnelligkeit	7.8	8.6
21 Änderungsmeldung: Kompetenz	7.9	8.8
22 Änderungsmeldung: Freundlichkeit	8.1	8.9
23 Änderungsmeldung: Verständlichkeit	8.0	8.8
24 Änderungsmeldung: Verbindlichkeit	8.1	8.6
25 Änderungsmeldung: Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie mit der Änderungsmeldung?	8.4	8.6

3. Fazit

Die Kunden attestieren der Ausgleichskasse Basel-Landschaft eine gute Serviceleistung. Die Kundenzufriedenheit hat seit 2008 in den meisten Kundensegmenten zugenommen. Insbesondere die Reklamationsbearbeitung wird 2010 deutlich besser bewertet. In diesem Bereich hat die Ausgleichskasse Basel-Landschaft grosse Anstrengungen unternommen, um das Verfahren zu optimieren. Das Kundenurteil bestätigt die Richtigkeit der Massnahmen.

Trotz der guten Ergebnisse ist punktuell Verbesserungspotenzial erkennbar. Die angezeigten Optimierungsmöglichkeiten werden schrittweise im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses umgesetzt.

**Sozialversicherungsanstalt
Basel-Landschaft
Ausgleichskasse**