

Zufriedene Kundinnen und Kunden bei der Previs Vorsorge



Newsletter Sonderausgabe | März 2021

Wie bewerten uns eigentlich unsere Kunden, Partner und Mitarbeitenden? In einer Online-Umfrage haben wir ihnen kürzlich den Puls gefühlt. Das Ergebnis ist sehr erfreulich: Die Zufriedenheit mit den Angeboten und Dienstleistungen der Previs ist insgesamt hoch. Das motiviert uns zusätzlich, noch besser zu werden!

Ob per Mail, Telefon, Versicherten-App, übers Firmenportal oder im persönlichen Gespräch: Tag für Tag steht die Previs in regem Kontakt und Austausch mit einer Vielzahl unterschiedlichster Menschen. Um weiterhin möglichst präzise auf deren Bedürfnisse eingehen zu können, haben wir, unterstützt von der Firma Swiss QualiQuest AG, kürzlich eine umfassende Befragung durchgeführt. Wir haben dabei die Entscheidungsträger und Sachbearbeitenden der angeschlossenen Arbeitgeber, die Versicherten, die Versicherungsbroker, die Mieterinnen und Mieter von Previs Liegenschaften sowie die Previs Mitarbeitenden zu spezifischen Themen befragt und um eine Bewertung gebeten. Hier beleuchten wir eine Auswahl an ersten Erkenntnissen aus der Online-Umfrage.

Gutes Gesamtergebnis

Die befragten Gruppen sind insgesamt zufrieden bis sehr zufrieden mit den Angeboten und Dienstleistungen der Previs. Auf der Skala von 1 bis 5 liegen die Bewertungen im Durchschnitt fast ausschliesslich zwischen 4 und 5. Die Weiterempfehlungsrates beträgt 90%. «Es ist erfreulich, zu sehen, dass unsere Anstrengungen und Aktivitäten von unseren Kunden und Anspruchsgruppen offensichtlich wahrgenommen und honoriert werden», sagt Stefan Ernst, Leiter Kunden & Kommunikation bei der Previs. «Die guten Ergebnisse bedeuten aber nicht, dass wir uns nun ausruhen werden», betont er. Aktuell ist die Pensionskasse daran, die Umfrageresultate im Detail zu analysieren, um in einem weiteren Schritt gezielte Optimierungsmassnahmen umzusetzen. «Dank der Offenheit der Teilnehmenden können wir uns weiter verbessern. Das motiviert uns, den eingeschlagenen Weg fortzuführen», erklärt Stefan Ernst.



Provided by Swiss QualiQuest

1806 Bewertungen

So werden wir bewertet

Entscheidungsträger/-innen	★ ★ ★ ★ ☆	4.2
Sachbearbeiter/-innen	★ ★ ★ ★ ☆	4.3
Broker	★ ★ ★ ★ ☆	4.2
Mieter/-innen	★ ★ ★ ★ ☆	4.0
Versicherte	★ ★ ★ ★ ☆	3.9
Mitarbeitende	★ ★ ★ ★ ☆	4.3

Arbeitgeber schätzen die flexiblen Vorsorgelösungen

Die Entscheidungsträger der angeschlossenen Arbeitgeber, die beispielsweise für die Festlegung des Vorsorgeplans zuständig sind, schätzen bei der Previs die Flexibilität, die sie bei der Wahl der Vorsorgelösung haben. 80% von ihnen äussern sich zufrieden bis sehr zufrieden damit. Zum Thema Umwandlungssatz, der bei der Previs per 2022 auf 5.5% (umhüllend für Obligatorium und Über-

Hier gehts zur Gesamtbewertung:
www.previs.ch/zufriedenheit

obligatorium) gesenkt wird, gehen die Meinungen der Entscheidungsträger etwas auseinander. Über 50% der Befragten befinden diesen als angemessen, 30% als zu tief und eine Minderheit sogar als zu hoch. «Dieses Ergebnis widerspiegelt in meinen Augen bis zu einem gewissen Grad auch die kontroverse Diskussion in der Gesellschaft rund um die Senkung des Umwandlungssatzes von 6.8% auf 6.0%, wie sie die anstehende BVG-Revision im obligatorischen Teil vorsieht», sagt Stefan Ernst. Positiv bewerten die Entscheidungsträger die Vermögensanlagen. Die durchschnittliche Anlageperformance der letzten zehn Jahre sowie die Zusammensetzung der Anlagestrategien schneiden in ihrem Urteil gut ab. Einen hohen Stellenwert haben nachhaltige Vermögensanlagen: 75% der Entscheidungsträger erachten diese als wichtig oder sehr wichtig. «Knapp zwei Drittel der Befragten befürworten eine schrittweise Erhöhung der Nachhaltigkeit im Anlageportfolio, was dem aktuellen Weg unserer Pensionskasse entspricht», erklärt Stefan Ernst.

Ausbildungsprogramm zeigt Wirkung

Bei den Sachbearbeitenden der angeschlossenen Arbeitgeber interessierte vor allem, wie sie die Qualität der Serviceleistung der Previs bewerten. Dabei geht es um Themen wie Erreichbarkeit, Freundlichkeit der Mitarbeitenden, Lösungsfindung für das Kundenanliegen oder um ausreichende Information. Die Sachbearbeitenden stellen der Previs ein ausgezeichnetes Zeugnis aus: Über 90% der Befragten beurteilen den Service als gut bis sehr gut. «Diese Ergebnisse freuen uns ganz besonders, weil alle unsere Mitarbeitenden im Vorjahr ein Ausbildungsprogramm zur Kunden- und Serviceorientierung absolviert haben. Dieses zeigt offensichtlich Wirkung», sagt Stefan Ernst.

Versicherte kommunikativ abholen

Die befragten Versicherten haben sich in der Umfrage nicht alle zu sämtlichen Themen geäußert. «Die Kundenumfrage hat – nicht ganz unerwartet – gezeigt, dass es für viele Versicherte relativ schwierig ist, die Angebote und Dienstleistungen ihrer Pensionskasse zu beurteilen. Einerseits stehen sie mit ihr in

der Regel selten in Kontakt, andererseits ist eine Einordnung von bestimmten Eckwerten in der komplexen Welt der beruflichen Vorsorge nicht immer einfach», erklärt Stefan Ernst. Die Serviceleistungen der Previs beurteilen die Versicherten etwas kritischer als ihre Arbeitgeber, wobei immer noch ein guter Wert von 4 auf der Skala von 1 bis 5 resultiert. Laut Stefan Ernst zeigten die Rückmeldungen, dass die Sensibilisierung für die berufliche Vorsorge gerade bei jüngeren Versicherten noch gesteigert werden könne. «Das ist sicher eine der wichtigen Kommunikationsaufgaben in den nächsten Jahren, übrigens für alle Pensionskassen. Dies auch vor dem Hintergrund der anstehenden Reform der beruflichen Vorsorge.»

Beliebte Versicherten-App

Von den 32'000 Versicherten der Previs benutzen bereits 12'000 die praktische App. Der Benutzeranteil bewegt sich damit gegen 40%. Die Previs App bietet verschiedene Pluspunkte:

- Zugriff auf die aktuellen Versichertendaten – vom mobilen Gerät oder Desktop
- Abbildung des taggenauen Versicherungsausweises
- Simulation von Einkäufen mit Auswirkungen auf die Altersleistung und Steuerersparnis
- Finanzierungssimulation eines Eigenheims mit Mitteln aus der Pensionskasse
- Videos und Animationen mit Wissenswertem über die berufliche Vorsorge

Angesichts der digitalen Entwicklung verschickt die Previs den Versicherungsausweis nicht mehr automatisch per Post, was die Umwelt schont und Kosten spart. Die Meinungen der Versicherten zu dieser Neuerung sind noch etwas geteilt.

Mehr zur Versicherten-App:

www.previs.ch/versicherten-app

Zufrieden mit Hauswartung und Liegenschaftsverwaltung

Die Previs ist auch Vermieterin – sie betreibt rund 2'800 Mietobjekte. Diese Immobilienanlagen liefern zugunsten der Versicherten und Rentner einen konstanten Renditebeitrag. Die vermieteten Wohnungen und Gewerberäume finden sich an unterschiedlichen Lagen, in verschiedenen Qualitätsstandards und zu unterschiedlichen Mietpreisen. Die Beurteilung des Mietangebots hängt laut

Stefan Ernst stark von der jeweiligen Wohnsituation der Befragten ab. «Dementsprechend heterogen sind die Bewertungen ausgefallen», erklärt er. Die Hauswartung erhält gute Noten. Rund drei Viertel der Mieterinnen und Mieter bewerten sie als gut oder sehr gut. «Das ist ein sehr erfreulicher Wert», sagt Ernst, «ein ganz ähnliches Bild zeigt sich bei der Liegenschaftsverwaltung, die wir zum grössten Teil selber ausüben.»

Nachgefragt

«Solid, vertrauensvoll, kompetent»



André Glauser, Mitglied der
Geschäftsleitung Swiss QualiQuest AG

Wie schätzen Sie als Experte die Umfrageergebnisse insgesamt ein?

Das Gesamtergebnis ist sehr erfreulich. Die Previs macht in den Augen der Befragten vieles gut, die Zufriedenheit ist gross, die Weiterempfehlungsraten hoch. Die Previs wird als solid, vertrauensvoll und kompetent wahrgenommen, das geht auch aus unseren Analysen der verschiedenen Kommentare hervor, die im Rahmen der Umfrage abgegeben worden sind. Die Umfrageergebnisse sind auch darum positiv zu werten,

weil sich die Previs in den vergangenen Jahren in verschiedener Hinsicht stark gewandelt hat, etwa durch den Umbau in eine Sammelstiftung 2015 oder die Fusion mit der Comunitas 2017. Es ist ihr ganz offensichtlich gelungen, die Anspruchsgruppen auf diesem Weg mitzunehmen.

Sie haben den Umfrage-Teilnehmenden auch diese Frage gestellt: «Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Previs einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen?» Wie schneidet die Previs bei diesem sogenannten Net Promoter Score im Vergleich mit anderen Firmen ab?

Ein Vergleichen dieses Werts ist vor allem bei den Mitarbeitenden möglich, da diese Frage weltweit und branchenübergreifend gestellt wird. Hier kann ich nur gratulieren, das Ergebnis der Previs ist hervorragend und übertrifft sogar die Zufriedenheitswerte von führenden Arbeitgebern wie

Apple oder Microsoft. Aktuell wäre nun zum Beispiel eine kurze «Pulsmessung» interessant, um zu erfahren, wie die Mitarbeitenden die Homeoffice-Situation bisher erlebt haben oder noch immer erleben.

Welche Schlüsse kann die Previs aus der Kundenumfrage ziehen?

Die Previs wurde in ihrer transparenten und glaubwürdigen Tätigkeit bestätigt. Aber es gibt naturgemäss auch Bereiche, bei denen die Befragten Optimierungspotenzial orten. Beispielsweise haben jüngere Versicherte signalisiert, dass sie sich nicht überall abgeholt fühlen. Da lohnt es sich sicher, dranzubleiben. Und grundsätzlich wäre es spannend, in Zukunft die Anspruchsgruppen in kürzeren Intervallen zu ihrer Zufriedenheit und zu umgesetzten Massnahmen zu befragen.

www.swissqualiquest.ch