

## Newsletter Nr. 62

### KUNDENUMFRAGE 2010 - DIE KUNDEN SIND MIT DER AUSGLEICHSKASSE ZUFRIEDEN

---

Unter dem Titel "Sind Sie zufrieden mit Ihrer Ausgleichskasse?" hat die Ausgleichskasse Nidwalden vom Januar bis März 2010 eine Umfrage bei Arbeitgebern, Neurentenbezügerinnen und -bezüger sowie Bezügerinnen und Bezüger von Prämienverbilligung gestartet. Die angeschriebenen Personen haben Fragen aus den vier Themenbereichen "Abwicklung der Formalitäten", "fachliche Betreuung", "Kundenfreundlichkeit" und "Internet-Dienstleistungen" beantwortet. Jeder Themenbereich umfasste wiederum vier bis sechs Einzelfragen.

Die Umfrage wurde in Zusammenarbeit mit Dr. F. Renggli, Managementberatung, Stans, durchgeführt, welche die Antworten erfasst und ausgewertet hat. Die Rücklaufquote war im Durchschnitt aller drei Segmente hoch: 45 Prozent aller versandten Fragebögen kamen zurück. Die Ergebnisse und Schlussfolgerungen wurden der Ausgleichskasse in neutraler Form, d.h. ohne Namensnennungen der Antwortenden, weitergeleitet.

Die Resultate lassen sich sehen. Alle drei befragten Segmente sind mit den Dienstleistungen der Ausgleichskasse zufrieden bis sehr zufrieden und dies fast durchwegs in allen Bereichen. Die Umfrage hat auch gezeigt, dass die Qualität der Dienstleistungen über 10 Jahre beibehalten werden konnte.

Obwohl die Ausgleichskasse die Note "Gut" erhalten hat, will sie die Resultate und insbesondere die persönlichen Kommentare für weitere Verbesserungen der Dienstleistungen nutzen.

Ausgleichskasse Nidwalden

Stans, im Juli 2010