

PRESSEMITTEILUNG

28. Juli 2008

Deutlicher Wandel, messbarer Erfolg: VBL punktet mit gesteigerter Kundenzufriedenheit

Umfangreiche Analyse für 2008 liegt vor: Mehrheit der Arbeitgeber gibt der VBL Bestnoten für ihre Kundenbeziehungen

Juli 2008. Die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL) hat die Kundenzufriedenheit in den vergangenen zwei Jahren massiv erhöht und ihr Image entscheidend verbessert. Das geht aus der jetzt erschienenen Arbeitgeberbefragung 2008 hervor: Die Teilnehmer erteilen der VBL darin Bestnoten in Kommunikation und Kompetenz. Damit konnten Image und Globalzufriedenheit im Vergleich zu der letzten Befragung in 2006 deutlich erhöht werden.

Grund für die Aufwärtskurve sind die starken Veränderungen, die die VBL innerhalb der Kundenbetreuung vorgenommen hat und die in einem für ein Verwaltungsunternehmen dieser Größenordnung besonders kurzen Zeitraum von knapp zwei Jahren gegriffen haben. Wolf R. Thiel, VBL-Präsident und Vorsitzender des Vorstands: „Unsere Erkenntnis aus der Befragung: Für Arbeitgeber zahlt sich der verstärkte Kontakt zur VBL aus – und umgekehrt. Das Ergebnis ist sehr motivierend für alle VBL-Mitarbeiter.“

Denn insbesondere das Intensivbetreuungskonzept auf hohem fachlichem und freundlichem Niveau fand Anklang unter den Arbeitgebern. Sie verbinden heute deutlich positivere Assoziationen mit der VBL und nehmen sie als extrem kompetenten Ansprechpartner wahr – ein wichtiger Imagegewinn also. Die Analyse hat auch gezeigt, dass die Zufriedenheit der Arbeitgeber steigt, je intensiver der Kontakt zur VBL ist. Resümee: Die personellen und finanziellen Investitionen der VBL in den Kundenservice haben sich gelohnt. Die fachliche Beratung am Telefon wurde von den Befragten sogar als besondere Stärke hervorgehoben. Das gilt auch für die VBL-Medien, besonders für die zunehmend intensivierete Öffentlichkeitsarbeit, wie beispielsweise durch Internet und Newsletter. Aber auch die Produktbroschüren und der neu gestaltete Geschäftsbericht bekamen sehr gute Noten. Die Befragung ergab, dass neben dem telefonischen Kontakt, E-Mail immer mehr zum häufigsten Kommunikationsweg zwischen VBL und Arbeitgebern wird.

Die Arbeitgeberbefragung 2008 wurde in einem Zeitraum von sechs Wochen im April/Mai 2008 unter 860 Arbeitgebern durchgeführt und basiert auf einer intensiven

Telefonbefragung der verantwortlichen Ansprechpartner für die VBL bei den Arbeitgebern des öffentlichen Dienstes. Eine erste Erhebung fand bereits vor zwei Jahren statt, so dass nun erstmalig der Markt nach den Auswirkungen der zahlreichen Reformen befragt werden konnte. Die Ergebnisse wurden von Vorstand und Marketing deshalb mit Spannung erwartet. Umso größer war verständlicherweise die Freude bei den Verantwortlichen über die guten Ergebnisse.

Die VBL ist größte Zusatzversorgungseinrichtung im öffentlichen Dienst.

Die VBL, Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder, führt seit über 75 Jahren die betriebliche Altersversorgung für Angestellte und Arbeiter im öffentlichen Dienst durch. Grundlage der betrieblichen Zusatzversorgung sind die Tarifverträge zwischen Arbeitgebern und Gewerkschaften. Die Leistungen der VBL in der VBLklassik (Pflichtversicherung) sind überwiegend umlagefinanziert. Daneben verwaltet sie ein Vermögen in Höhe von etwa 13,2 Milliarden Euro. Rund 1,1 Millionen Rentner erhalten neben ihrer gesetzlichen Rente eine Zusatzrente von der VBL. Insgesamt circa 350 Millionen Euro zahlt die VBL monatlich an Zusatzrenten aus. Derzeit nutzen rund 5.400 beteiligte Arbeitgeber und etwa 4,1 Millionen Versicherte die Dienstleistung der öffentlich-rechtlichen Einrichtung in Karlsruhe.

**Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter www.vbl.de
Dort ist diese Pressemitteilung auch elektronisch verfügbar.**

Ansprechpartner Presse

VBL. Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder
Andrea Reschka, Pressesprecherin
Hans-Thoma-Straße 19
76133 Karlsruhe
Telefon 0721 155-447
Telefax 0721 155-1324
E-Mail pressestelle@vbl.de

Die VBL auf einen Blick

Gründung und Sitz der VBL	1929	Gründung der Zusatzversorgungsanstalt des Reichs und der Länder (ZRL) in Berlin
	1951	Umbenennung in Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL)
	1952	neuer Sitz in Karlsruhe
Rechtsform	Anstalt des öffentlichen Rechts Träger der Anstalt sind der Bund und die Länder (mit Ausnahme Hamburgs und des Saarlands)	
Aufsicht	Die VBL steht unter Aufsicht des Bundesministeriums der Finanzen. Die Freiwillige Versicherung der VBL steht unter Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).	
Organe	Vorstand mit 17 Mitgliedern, davon 3 hauptamtliche Vorstandsmitglieder; Verwaltungsrat mit 38 Mitgliedern	
Beschäftigte der VBL	rund 880	
Beteiligte	Bund und Länder, 1.750 kommunale Arbeitgeber, 100 Träger der Sozialversicherung, 3.550 sonstige Arbeitgeber. Damit ist die VBL in Deutschland die größte von rund 30 bestehenden Zusatzversorgungseinrichtungen für Angestellte und Arbeiter des öffentlichen Dienstes	
Versicherte	ca. 1,8 Mio. pflichtversicherte und ca. 2,3 Mio. beitragsfrei versicherte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer	
Leistungsempfänger	ca. 1,1 Mio. Rentnerinnen und Rentner	
Leistungsangebot	Alters-, Erwerbsminderungs- und Hinterbliebenenrenten für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer des öffentlichen Dienstes im Rahmen der tarifrechtlich vorgesehenen Pflichtversicherung sowie Versicherungsprodukte auf freiwilliger Basis für die zusätzliche kapitalgedeckte Altersvorsorge	
Leistungen	mehr als 350 Mio. EUR monatlich	
Mitgliedschaften	aba - Arbeitsgemeinschaft für betriebliche Altersversorgung e.V.; EVVöD - Europäischer Verband der Versorgungseinrichtungen des öffentlichen Dienstes	