

SÄV Aktuell

Ausgabe 2024



Liebe Kolleginnen und Kollegen, liebe Mitglieder,

Goethe sagte einst: „Wenn du eine weise Antwort verlangst, musst du vernünftig fragen“. Ich bin froh und dankbar, dass die erste Mitgliederbefragung, die die SÄV seit Ihrer Gründung 1992 durchgeführt hat, auf so fruchtbaren Boden fiel. Mehr als jedes dritte Mitglied hat seinen Fragebogen vollständig ausgefüllt. In Summe sind das genau 8.201 Rückmeldungen – ebenso oft spreche ich Ihnen hiermit im Namen meiner Kolleginnen und Kollegen im Ehrenamt sowie unserer engagierten Mitarbeitenden im Hauptamt großen Dank aus.

Unser Fokus lag darauf zu erfahren, welche Rolle die Altersvorsorge in Ihrem Leben spielt, wie zufrieden Sie mit dem Service und den Kommunikationsangeboten sind und welche Richtung wir für die Zukunft einschlagen sollten – insbesondere im Hinblick auf die Digitalisierung unserer Strukturen. Die gewonnenen Erkenntnisse geben Grund zur Freude, zum Nachdenken und zum Handeln. Auf den folgenden Seiten lesen Sie mehr dazu. Oder aber – wenn Sie lieber zuhören und zusehen – seien Sie herzlich zum Digitalen Forum Mitgliedschaft am 16. Januar 2025 eingeladen, wenn wir die Ergebnisse der Befragung in 30 Minuten kompakt im Rahmen eines Webinars vorstellen.

Für welche Variante Sie sich auch entscheiden – ich wünsche Ihnen viel Freude dabei und verbleibe

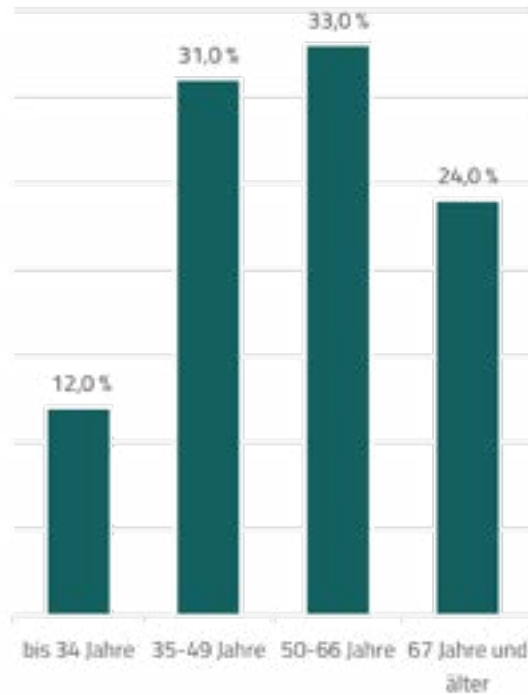
Mit kollegialen Grüßen
Ihr Dr. med. Steffen Liebscher
Vorsitzender des Verwaltungsausschusses



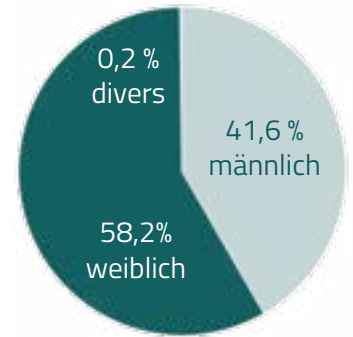
DIE BEFRAGTEN - DEMOGRAFIE

Jede und jeder hatte die Chance. Durchgeführt als Vollerhebung auf zwei Wegen - schriftlich und online - wurden mehr als 26.000 Mitglieder kontaktiert. Mit den 8.201 Rückläufern landeten wir in Bezug auf die Verteilung von Geschlecht, Human- zu Tiermedizinern und Alter einen „statistischen Volltreffer“. Nachfolgend erhalten Sie demnach repräsentative Einblicke zu den drei großen Themengebieten: Mitgliedschaft, Kommunikation & Service sowie Digitalisierung. Eine Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse sowie einen Ausblick auf die Maßnahmen, die die SÄV für die Zukunft daraus abgeleitet hat, lesen Sie im letzten Abschnitt des diesjährigen SÄV Aktuell.

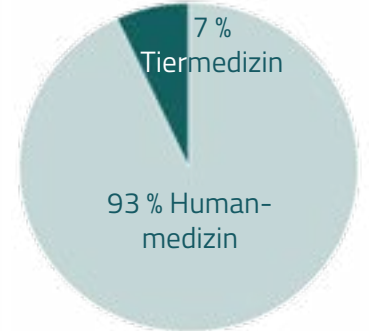
Altersverteilung



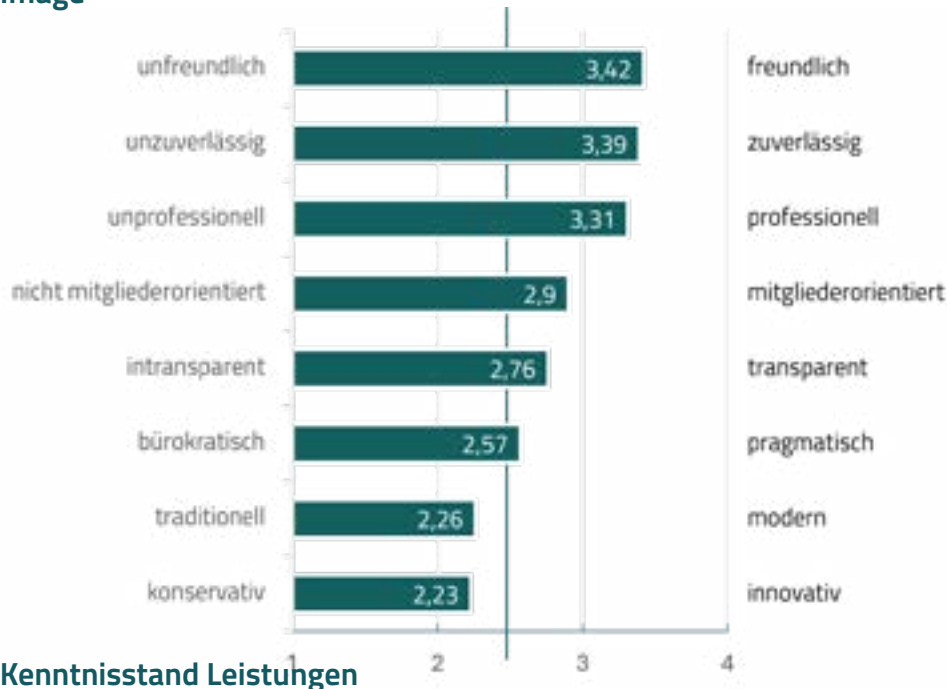
Geschlecht



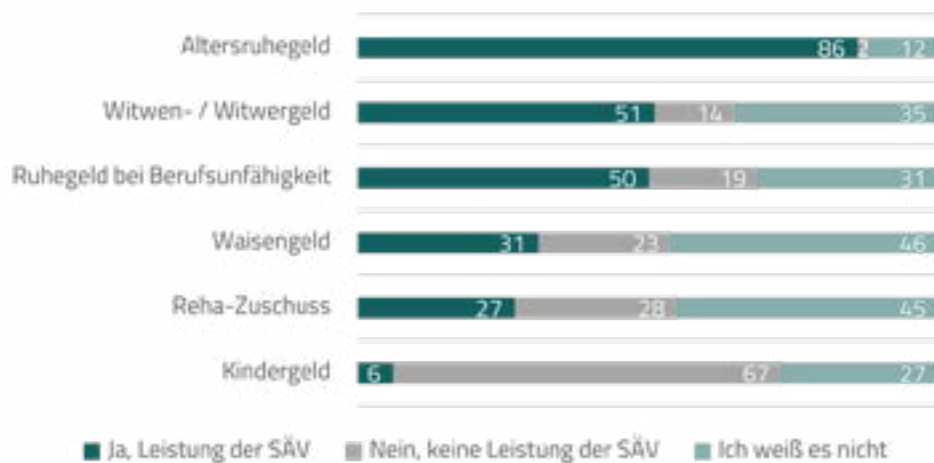
Beruf



Image



Kenntnisstand Leistungen



MITGLIEDSCHAFT

Die eingangs gestellte Frage zur privaten Vorsorge und zum Wissen über das Versorgungswerk (bspw: „Ich weiß, was mit meinen eingezahlten Beiträgen passiert.“), insbesondere aber zu den Leistungen der SÄV adressieren einen klaren Informationsauftrag.

18 % der Befragten sorgen nicht privat für das Alter vor. Das sollten Sie aber. Denn als Altersversorger der ersten Säule sichert Ihr Versorgungswerk Ihnen eine adäquate Grundversorgung, die den gewohnten Lebensstandard später womöglich nicht in ausreichendem Umfang finanzieren kann.

Ihre Antworten auf die Wahrnehmung der SÄV als Institution, die überwiegend als freundlich, zuverlässig und professionell eingeschätzt wird, gibt Anlass zur Freude. Nachholbedarf besteht in den Bereichen Mitgliederorientierung, Transparenz und Bürokratieabbau. Langfristig, so die Erkenntnis mit Blick auf die Altersverteilung in der Imagefrage, wird die SÄV weiter an einem modernen und innovativen Außenauftritt arbeiten, um den Anforderungen der nachkommenden Generationen gerecht zu werden.

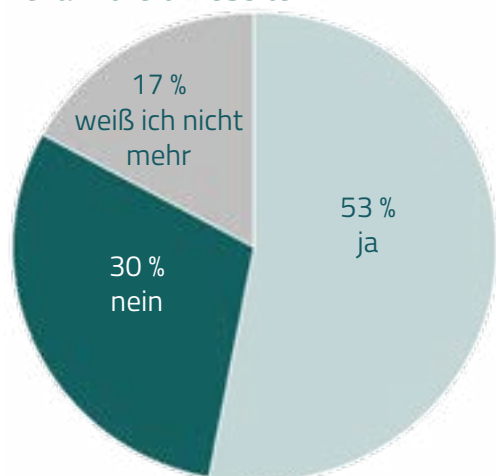
Sorgenfalten verursacht uns der Kenntnisstand in unserer Mitgliedschaft hinsichtlich der Leistungen, die mit Ihren Beiträgen abgesichert sind. Immerhin 12 % der Befragten sind sich unsicher, ob die SÄV eine Altersrente auszahlt, 2 % sind sich sogar sicher, dass das nicht der Fall ist. Bei allen anderen Leistungen (siehe Abb. Kenntnisstand Leistungen) sinkt die Zustimmungsrate rapide. Bis auf das Sterbegeld (= s.g. Dummyvariable) sind Sie durch alle gelisteten Leistungen für die Wechselfälle des Lebens abgesichert.

Unser größtes Anliegen bei der Ausgestaltung der Kommunikation Inhalte im nächsten Jahr wird daher sein, eine breitere Wissensbasis aufzubauen, damit Sie mit Bestimmtheit sagen können, welche Leistungen die SÄV für verschiedene Lebensphasen absichert, wie das System der berufsständischen Versorgung funktioniert und dass Ihre Rente sicher ist.

KOMMUNIKATION & SERVICE

Ein Großteil, nämlich 69 % der Befragten, stand bereits telefonisch in Kontakt mit dem Versorgungswerk. Dies verwundert kaum, da der telefonische Kontaktweg sowohl für die Änderung von Stammdaten als auch für die Beantragung einer Leistung rege genutzt wird. Ungeschlagener Favorit ist der Griff zum Telefon insbesondere dann, wenn eine Beratung gewünscht ist - ein starkes Zeichen, in welche Richtung der Ausbau unserer Services gehen muss.

Bekanntheit Website



Kommunikationskanäle

	Telefon	Brief	E-Mail	Fax	Kontaktformular Website	persönlich vor Ort
Änderung von Stammdaten	20 %	11 %	33 %	0 %	35 %	1 %
Beratungsleistungen allgemein	56 %	5 %	22 %	0 %	11 %	6 %
Dokumentenbereitstellung	-	40 %	58 %	1 %	-	2 %
Dokumentenempfang	-	48 %	49 %	1 %	-	2 %
Beantragung einer Leistung	24 %	17 %	30 %	0 %	25 %	3 %

Große Zufriedenheit herrscht auf allen Kanälen mit den Servicezeiten, der Erreichbarkeit und den Reaktionszeiten (sowohl elektronisch als auch bei einem Besuch der Geschäftsstelle), der Freundlichkeit der Kolleginnen und Kollegen in der Mitgliederbetreuung sowie der Qualität der Beratungsinhalte. Auf diese überaus positive Rückmeldung sind wir sehr stolz - vielen Dank!

Die Website der SÄV, erreichbar unter www.saev.de, nutzt das Versorgungswerk seit jeher als erstes Mittel der Wahl, wenn es um die breitflächige Kommunikation an alle Mitglieder, deren Arbeitgeber und Angehörige geht. Dass ein Drittel der Befragten die Website noch nie besucht hat und diese, sollte ein Besuch stattgefunden haben, bei 17 % offenbar keinen bleibenden Eindruck hinterlassen hat, gibt Anlass zum Handeln.

DIGITALISIERUNG

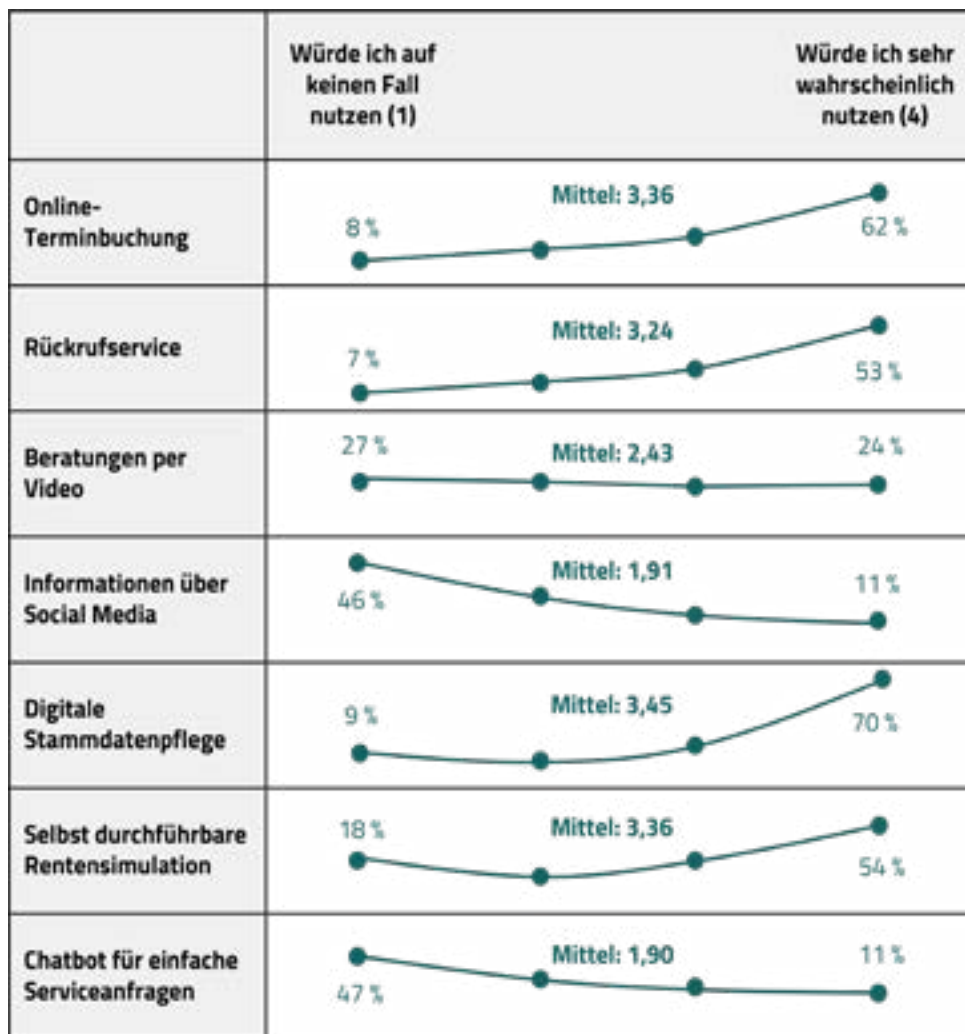
In keiner Rubrik machten sich die Altersunterschiede so deutlich bemerkbar wie bei den Fragen nach den Wünschen bei unseren Digitalisierungsvorhaben. Die Abbildung „Einstellung zu digitalen Angeboten“ auf der Folgeseite zeigt, welche digitalen Services Sie sich eher vorstellen könnten als andere. Auch wenn Funktionen wie die Rentensimulation oder digitale Stammdatenpflege dabei als klare Gewinner hervorgehen und es auf den ersten Blick scheint, als würde die Bereitstellung von Informationen in sozialen Medien sowie der Einsatz eines Chatbots eher abgelehnt, so sind es immerhin 26 % bzw. 27 % der Befragten, die einer Nutzung mit (großer) Wahrscheinlichkeit zustimmen.

Offenkundig sind es insbesondere unsere jüngeren Mitglieder und jene, die digitale Strukturen aus urbaneren Gegenden Sachsens im Alltag gewohnt sind, die auch die SÄV verstärkt dazu aufrufen tätig zu werden. Diesem Appell werden wir folgen - dank Ihrer detaillierten und vielfältigen Rückmeldung jedoch mit der richtigen Priorisierung und in einer gemäßigten Geschwindigkeit.



Sie vermissen den Kennziffernspiegel des vergangenen Jahres? Leider konnten wir ihn aus Platzgründen hier nicht mehr unterbringen, aber über den QR-Code können Sie ihn bequem und schnell auf unserer Website, www.saev.de, einsehen.

Einstellung zu neuen digitalen Angeboten



AUSBLICK

Anlässe, tätig zu werden, gibt es viele und wir haben uns schon auf den Weg gemacht. Bereits im nächsten Jahr werden diese Maßnahmen erste Früchte tragen. Dann werden wir bspw. unsere Website zu einer zentralen Informations- & eService-Plattform ausbauen. Diese wird angereichert mit modernen Informationsformaten (z.B. mehr Erklärvideos), FAQs für schnellstmöglichen Informationserhalt sowie digitalen Formularen, mit denen eine unkomplizierte Beantragung von Leistungen und Änderungsmitteilungen (z.B. Adresse) papierlos möglich sein wird.

Die SÄV begleitet Sie ein Berufsleben lang. Dass sich die Bedürfnisse unserer Mitglieder im Laufe der Zeit ändern, überrascht wenig. So haben sich auch in der Befragung besondere Zielgruppen herausgestellt. Neue Mitglieder und jene der Altersgruppe von 50 bis 67 Jahre, werden wir verstärkt in den Fokus nehmen und noch zielgerichteter informieren.

Zu guter Letzt noch ein Versprechen: Digitale Angebote werden unsere Serviceangebote in den nächsten Jahren anreichern - nicht ersetzen. Die SÄV ist auch weiterhin für Sie da: persönlich und mitgliedernah.

OFFENE ANMERKUNGEN

Es erreichten uns 721 Freitextbemerkungen, fast jede/r Zehnte hat von dieser Option Gebrauch gemacht. Die Kommentare deckten vom Wunsch nach einer transparenten Veröffentlichung der Ergebnisse, über Kritik an den Leistungshöhen, Anregungen und Fragen zur Kapitalanlage bis hin zu lobenden Worten für die Arbeit in der Mitgliederbetreuung eine breite Palette an Themenfeldern ab.

Einige Mitglieder richteten konkrete Fragen an uns, die wir aufgrund der Anonymität der Befragung und die Auswertung der Bögen mit Hilfe eines Dienstleisters nicht beantworten können. Bitte machen Sie von den bekannten Kontaktmöglichkeiten Gebrauch, um Ihre Fragen an uns zu richten.

Grundsätzlich wurden während der Auswertung signifikante Unterschiede bei der Betrachtung der Altersgruppen festgestellt - größere Unterschiede bei Geschlecht oder Beruf stellten sich hingegen nicht heraus.



Lust auf mehr Details?

Am 16. Januar 2025 (Donnerstag, 18 Uhr) stellen wir Ihnen in 30 Minuten kompakt aber mit Tiefblick die Ergebnisse der Mitgliederbefragung in einem Webinar vor. Ihre Fragen beantworten wir dabei auch sehr gern. Jetzt schnell über den QR-Code anmelden.



Übrigens...

69% unserer Mitglieder kennen das Digitale Forum Mitgliedschaft noch nicht. Helfen Sie uns das zu ändern - weitersagen erlaubt!

IMPRESSUM

Sächsische Ärzteversorgung
Einrichtung der Sächsischen
Landesärztekammer, KdöR
Dr.-Külz-Ring 10, 01067 Dresden
0351 / 88 88 6 - 0

anfrage@saev.de
www.saev.de
SÄV Aktuell 2024

Redaktionsschluss: 27. September 2024
© SÄV. Alle Rechte vorbehalten.