

Jahresbericht der SVA Zürich 2023



Jahresbericht 2023 der SVA Zürich

Inhalt

Editorial	3	Führungsstruktur	87
		Organisationsübersicht	88
Bericht der Geschäftsleitung	5	Aufsichtsrat	89
SVA Zürich	5	Geschäftsleitung	90
Ausgleichskasse	7		
Weitere übertragene Aufgaben	20	Zahlenteil	91
IV-Stelle	34	Verwaltungskostenrechnung	92
Human Resources	55	Betriebsrechnung	95
Operations	65	Statistische Angaben	97
Corporate Governance	73	Nachhaltigkeit	101
Geschäftszweck	74	Umwelt	102
Organe	75	Fair Compensation	104
Internes Kontrollsystem	77	Betriebliches Gesundheits-	
Strategie und Ziele	83	management	105
		Finanzanlagen	107
		Immobilien	108

Wer die Governance stärken will, muss die Kultur dafür schaffen

Was seit dem 1. Januar 2024 auf Bundesebene verankert ist, strebte der Kanton Zürich bereits 1995 mit der Gründung der SVA Zürich an – eine moderne, risikoorientierte Aufsicht und eine Geschäftsführung, die sich für die Stärkung der Corporate Governance einsetzt.

Die SVA Zürich ist auf stetige Weiterentwicklung ausgelegt

Die SVA Zürich führte von Beginn an moderne Führungs- und Kontrollinstrumente ein. Im Unternehmen wurde ein Qualitätsverständnis verankert, das sich an den Stakeholdererwartungen orientiert. Anfang Januar 1999 schliesslich konnte die SVA Zürich den Neubau an der Röntgenstrasse 17 in Zürich beziehen. Die sieben in der Stadt Zürich verteilten Standorte wurden vereint. Die Architektur zeigte, was der SVA Zürich im Stakeholderdialog wichtig war und immer noch ist: Transparenz und Offenheit – und die Verpflichtung, uns stetig weiterzuentwickeln, weil sich unser Umfeld und damit auch die Erwartungen an die SVA Zürich verändern.

Aufsichtsrat setzt neue Kommission ein

Wo braucht es Veränderungen? Eine Antwort auf diese Frage ist das im Juli 2023 vom Aufsichtsrat verabschiedete überarbeitete [Geschäftsreglement der SVA Zürich](#). Darin wurden die Aufgaben des Aufsichtsrats erweitert. Sie gehen über die im Einführungsgesetz von 1994 aufgeführten Tätigkeiten hinaus, weil die SVA Zürich seit ihrer Gründung stetig gewachsen und damit für den Kanton Zürich bedeutender geworden ist. Der Aufsichtsrat der SVA Zürich trägt dieser Entwicklung mit der Schaffung der neuen Kommission für übertragene Aufgaben Rechnung. Sie ist zuständig für Themen betreffend die Leistungsvereinbarungen mit dem Kanton, die Prüfung des Durchführungsaufwands und die Anpassung der Entschädigungen. Bisher kannte der Aufsichtsrat nur die Bau- und Finanzanlagekommission. Für beide Kommissionen wurden eigenständige Reglemente erlassen.

Kantonsrat misst SVA Zürich grosse Bedeutung zu

Das Bewusstsein für die Wichtigkeit der Aufsichtsfunktion im Bereich der ersten Säule zeigt sich auch 2023 wieder, als es um die Nachfolge von Thomas Weibel ging. Der ehemalige GLP-Nationalrat und Kantonsrat gehörte dem Aufsichtsrat der SVA Zürich elf Jahre an und trat altershalber zurück. Der Kantonsrat entschied sich mit Dr. Arno Hold als Nachfolger für einen international erfahrenen Wirtschafts- und Rechtsberater mit Fachexpertise in Technologiemanagement und digitaler Transformation.

Verwaltungskostenbeiträge bleiben trotz erneutem Verlust vorerst unverändert

Die Entwicklung der SVA Zürich und ihre Bedeutung für den Kanton zeigt der Blick auf die Zahlen. Ende Dezember 2003 hatte die Ausgleichskasse 143'000 beitragspflichtige Mitglieder, 20 Jahre später waren es über 255'000. Die abgerechneten Beiträge sind von 3032 auf 5338 Millionen Franken gestiegen. Die ausbezahlten Leistungen haben im gleichen Zeitraum um 81 Prozent zugenommen und beliefen sich auf 5545 Millionen Franken. Zurückgegangen sind die eingenommenen Verwaltungskostenbeiträge. Die SVA Zürich hat die Verwaltungskostenbeiträge seit der Gründung bereits fünfmal gesenkt und damit die beitragspflichtigen Mitglieder der Ausgleichskasse in den letzten 20 Jahren deutlich entlastet – trotz steigender Volumen und zahlreicher neuer gesetzlicher Aufgaben und Leistungen. Die SVA Zürich weist für das Geschäftsjahr 2023 zum zweiten Mal einen Verlust aus. Der Grund dafür ist der steigende Durchführungsaufwand. Die Komplexität nimmt weiter zu. Jüngstes Beispiel ist die AHV-Reform. Die SVA Zürich musste im Hinblick auf die Einführung bereits 2023 zehn zusätzliche Stellen schaffen. Bei gleichbleibender Entwicklung der abgerechneten Beiträge und Durchführungsaufwände wird die SVA Zürich den Verwaltungskostenbeitragssatz der Ausgleichskasse in voraussichtlich zwei Jahren erstmals erhöhen müssen. Wir halten mit dieser Prognose nicht zurück, weil sich auch darin unsere Haltung und unser Kundenverständnis zeigt.



Hans Egloff
Präsident Aufsichtsrat



Marc Gysin
Direktor



Geschäftsjahr 2023 der SVA Zürich

Das Jahr 2023 stand im Zeichen der bevorstehenden Einführung der AHV-Reform 21, der Umsetzung der Prämienverbilligung und der Modernisierung der Aufsicht in der ersten Säule. Im Zentrum standen die Weiterentwicklung und die Stärkung der Corporate Governance der SVA Zürich.

Weniger Verwaltung, mehr Transparenz, mehr Service Public

Verantwortung übertragen

Viele Kantone mussten im Hinblick auf die Einführung der Modernisierung der Aufsicht in der ersten Säule ihre kantonalen Einführungsgesetze anpassen. Nicht so der Kanton Zürich. Das zeigt, mit welchem Weitblick die politisch Verantwortlichen handelten, als man sich für die Schaffung der SVA Zürich entschied. Das war Anfang der 1990er-Jahre. Das «New Public Management», das für die Modernisierung von Staat und Verwaltung stand, fasste Fuss. Die damit verbundene Erwartung war: weniger Verwaltung, eine ziel- und ergebnisorientierte Steuerung, mehr Transparenz und mehr Service Public. Das wollte der Kanton Zürich auch für die Durchführung der Sozialversicherungen. Das Ja des Zürcher Stimmvolks im Jahr 1994 war der Auftrag, die Synergien in der Durchführung zu nutzen, den Verwaltungsaufwand zu reduzieren und für die Kundinnen und Kunden im Kanton Zürich eine zentrale Anlaufstelle für alle Fragen zur ersten Säule zu schaffen.

**«Digitalisierung der Prozesse ist
genauso wichtig wie der Ausbau der
persönlichen Beratung.»**

SVA Zürich

Gremienarbeit auf nationaler Ebene

Verantwortung übernehmen bedeutet für die SVA Zürich, unsere Fachexpertise als grösste Durchführungsstelle im Bereich der ersten Säule auf nationaler Ebene zur Verfügung zu stellen. Das macht Marc Gysin, Direktor der SVA Zürich, als Vize-Präsident der Konferenz der kantonalen Ausgleichskassen. Und seit Anfang 2023 präsidiert Martin Schilt, Leiter der IV-Stelle des Kantons Zürich, den Verband der IV-Stellenkonferenz. Die SVA Zürich beteiligt sich am Dialog für die nachhaltige Entwicklung der Sozialversicherungen und engagiert sich für eine schlanke, kostengünstige und kundenorientierte Durchführung.

Komplexität steigt und damit auch die Risiken für die Informationssysteme

Dass der Bund bei der Modernisierung der Aufsicht in der ersten Säule sein Augenmerk auf die Risikoorientierung und auf die Informationssicherheit legt, ist richtig und im Interesse der Durchführung, denn die Komplexität von Betrieb, Weiterentwicklung und Erneuerung unserer Informationssysteme nimmt stetig zu. Gründe dafür sind die Technologieentwicklung, die zunehmende Fülle an Daten, die effizient bewirtschaftet werden müssen, und natürlich die Dynamik der gesetzlichen Änderungen, die immer auch Anpassungen der IT-Systeme bedingen. Erwähnt werden müssen auch die zunehmenden Cyber- und Phishingangriffe.

Guter Kundenservice kennt kein Entweder-oder

Unternehmen im Dienst der Öffentlichkeit – so wie die SVA Zürich – sind in besonderem Masse gefordert. Unsere Vision ist es, Sozialversicherungen für alle verständlich und leicht zugänglich zu machen. Die [Strategie der SVA Zürich](#) hat vier Handlungsfelder. Sie zeigen, wo wir uns engagieren, damit wir diesem übergeordneten Ziel näherkommen. Die Strategie zeigt auch, dass für die SVA Zürich die Digitalisierung der Prozesse genauso wichtig ist wie der Ausbau der persönlichen Beratung. Guter Kundenservice braucht beides: digitale Services und persönliche Beratungsangebote.

Auch im dritten Jahr nach Einführung viele Fragen zur Prämienverbilligung

Anteilmässig besonders viele Fragen gab es im Jahr 2023 zur Prämienverbilligung für die obligatorische Krankenversicherung. Das überraschte nicht, da die SVA Zürich im Jahr 2023 erstmals eine grosse Anzahl definitiver Entscheide verschickte und zu viel bezogene Prämienverbilligungsleistungen zurückfordern musste. Überraschung und Ärger bei den Betroffenen waren gross. Gedanklich hatte man das Jahr 2021 längst abgehakt. Kundinnen und Kunden vermuteten logistische Probleme bei der SVA Zürich. Aber dem war nicht so. Mit der Produktion der definitiven Entscheide für das Jahr 2021 hatte die SVA Zürich den neuen Prämienverbilligungsprozess zum ersten Mal ganz abgeschlossen. Produkt und Prozessablauf sind nach wie vor erklärungsintensiv, aber die Entwicklung der Zahlen zeigt, dass sich das neue System langsam etabliert (siehe Bericht [Durchführung Krankenversicherungsaufgaben](#)). Die Einführung der neuen Prämienverbilligung im Jahr 2021 war ein fundamentaler Change. Es braucht mehrere Jahre, um das neue Prinzip von Eigenverantwortung und Eigeninitiative zu verankern.

Ausgleichskasse

Die Vorbereitungen für die AHV-Reform beschäftigten die Ausgleichskasse das ganze Jahr. Bericht zu den Fokusthemen 2023 der Ausgleichskasse.

Inhalt

Bereit für die Umsetzung der AHV-Reform	8
Beiträge und Mitglieder	10
AHV-Renten	12
AHV-Hilflosenentschädigung	13
IV-Taggeld	15
Erwerb ersatz für Eltern und Dienstleistende	17



Bereit für die Umsetzung der AHV-Reform

Die Vorbereitungen für die Einführung der ersten AHV-Reform nach 26 Jahren beschäftigten die Ausgleichskasse das ganze Jahr 2023. Sie wurden Ende Dezember mit dem erfolgreichen Testlauf für die Auszahlung der Januar-Renten abgeschlossen.

Wir wissen, was geleistet wurde, darauf sind wir stolz

Kader und Mitarbeitende der Ausgleichskasse wissen, mit welchem Aufwand die Einführung einer grossen Gesetzesreform verbunden ist. Die Vorbereitungen müssen parallel zum Tagesgeschäft bewältigt und sorgfältig geplant werden. Am 28. Dezember 2023 wurde dann schliesslich der Hauptzahlungslauf für die Januar-Renten 2024 verarbeitet. Die rund 800 neuen AHV-Renten ab Januar 2024 konnten berechnet und pünktlich überwiesen werden. Es war klar: Wir sind bereit für die Umsetzung der AHV-Reform!

Vergessen waren die Unsicherheit und das Unbehagen kurz nach dem Ja des Schweizer Stimmvolks zur AHV-Reform am 25. September 2022. Die Sorge war damals, dass die bevorstehende AHV-Reform schon 2023 zu einem sprunghaften Anstieg der Kundenanfragen und Bestellungen für Rentenvorausberechnungen bei der SVA Zürich führen könnte. Beides trat glücklicherweise nicht ein, da die IT-Anwendungen, welche die Ausgleichskassen für die Beratung und die Berechnung der AHV-Renten brauchen, noch nicht zur Verfügung standen. Auch inhaltlich war vieles zu Jahresbeginn noch unklar.

Frühe und regelmässige Informationen gaben Sicherheit

Die AHV-Reform war während des ganzen Jahres 2023 Thema an jedem Meeting auf Bereichs- aber auch auf Teamebene. Das hat Sicherheit gegeben. Die anfängliche Zurückhaltung vieler Mitarbeitenden wich der Begeisterung. Es gab viele Freiwillige, die im Projekt mitwirken wollten. Sie analysierten Weisungen, erstellten Schulungsunterlagen und vermittelten das erworbene Wissen den Kolleginnen und Kollegen der Ausgleichskasse und anderen von der Reform betroffenen Geschäftsbereichen. Die eigentliche Intensiv-Schulung für die Kundenberaterinnen und Kundenberater der Ausgleichskasse startete schliesslich im Herbst 2023.



01 / 04

«Ich bin zuversichtlich,
dass wir die Herausforderungen gemeinsam
meistern werden.»

Yasmina Naama

Kundenberaterin, Ausgleichskasse, Rentenleistungen AHV/IV

Kurz vor der Einführung der AHV-Reform kamen die Fragen

Die Fragen, die uns in der ersten Jahreshälfte 2023 zur bevorstehenden Einführung gestellt wurden, betrafen die Bestimmungen für die Übergangsgeneration. Erst im letzten Quartal des Jahres, die Einführung vor Augen, nahm das Beratungsbedürfnis der Kundinnen und Kunden zu. Die [Anfragen beim telefonischen Kundendienst](#) aber auch die Kurzberatungen im öffentlichen Kundendienst der SVA Zürich haben deutlich zugelegt.

Zehn zusätzliche Stellen

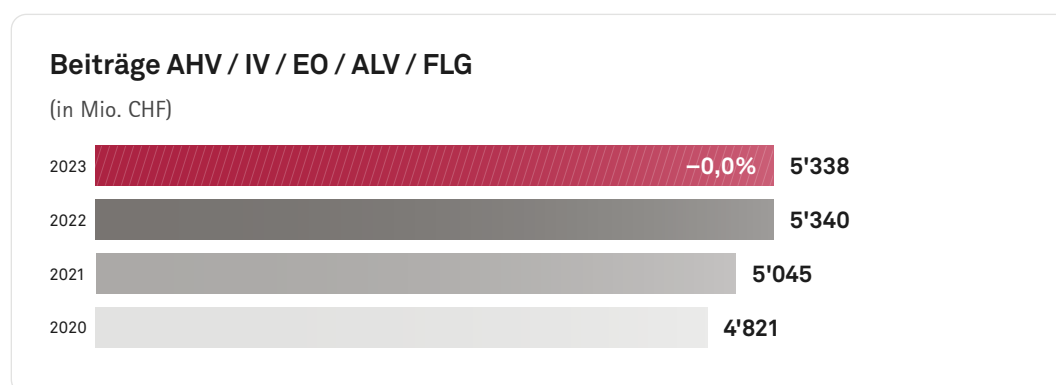
Der Aufsichtsrat der SVA Zürich hat im Hinblick auf die Einführung der AHV-Reform zehn zusätzliche Stellen bewilligt. Mit der Flexibilisierung der AHV-Rente wird die Durchführung aufwändiger und der Beratungsaufwand wird erheblich steigen. Auch berücksichtigt wurde die demografische Entwicklung. Der Bestand der Altersrenten steigt weiter an. Bis Ende 2023 konnten alle zehn neuen Stellen besetzt werden.

Beiträge und Mitglieder

Die Statistik weist deutlich weniger Mitglieder der Ausgleichskasse aus als im Vorjahr. Die tiefere Mitgliederzahl ist allerdings nur ein statistischer Effekt. Die tatsächlichen Veränderungen sind minimal.

Beitragssumme praktisch unverändert

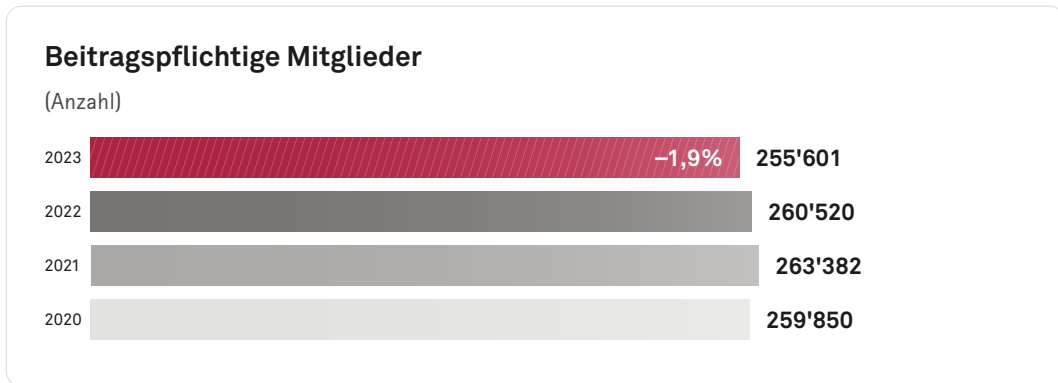
5338 Millionen Franken haben die Mitglieder der Ausgleichskasse zur Finanzierung von AHV/IV/EO, Arbeitslosenversicherung und landwirtschaftlichen Familienzulagen beigetragen. Das sind gemäss Betriebsrechnung 1,2 Millionen Franken weniger als im Vorjahr (-0,0 Prozent). Der erste Rückgang seit 2018 ist die Folge eines zu hohen Vergleichswerts: Die 5340 Millionen Franken von 2022 enthielten Beiträge zweier grosser Arbeitgebender, die ins Jahr 2021 gehört hätten. Wegen der verzögerten Übermittlung der Lohndaten konnten sie erst im Januar 2022 verbucht werden. Ohne diesen Sondereffekt hätte sich ein Plus von 89,5 Millionen Franken ergeben (+1,7 Prozent).



In der Statistik fast 5000 Mitglieder weniger

Im Jahr 2023 ist der Bestand laut Statistik um 4919 zurückgegangen. Am 31. Dezember 2023 hatte die Ausgleichskasse 255'601 Mitglieder, 1,9 Prozent weniger als ein Jahr zuvor.

5000 Mitglieder weniger: Das klingt nach viel. Es handelt sich aber nur um einen statistischen Effekt. Um 4734 reduziert hat sich nämlich die Anzahl der Mitglieder ohne Beitragsbuchung. Das sind von der Ausgleichskasse erfasste Nichterwerbstätige, die im Berichtsjahr von eigenen Beiträgen befreit sind. Befreit sind sie zum Beispiel, weil ihre Ehepartnerin oder ihr Ehepartner genügend Beiträge für zwei geleistet hat. Aus verfahrenstechnischen Gründen hat sich ihre Anzahl in der Statistik stark reduziert. Dies ergibt ein falsches Bild: Die Ausgleichskasse hat nicht plötzlich mehrere tausend Mitglieder verloren.



Stabiler Mitgliederbestand

Tatsächlich sind die Schwankungen im Mitgliederbestand gering: Um 1006 Mitglieder gewachsen ist die Gruppe der Arbeitgebenden: 46'855 (+2,2 Prozent). Um 118 abgenommen hat hingegen die Zahl der Privathaushalte mit einer Haushaltshilfe: 40'690 (-0,3 Prozent). Ein leichter Rückgang ist auch bei den Selbständigerwerbenden zu verzeichnen: 56'937 Selbständigerwerbende zählte die Ausgleichskasse Ende 2023 zu ihren Mitgliedern, 249 weniger (-0,4 Prozent). Dazu kamen 3533 selbständige Landwirtinnen und Landwirte (-1,8 Prozent). 7258 Personen stellten im Berichtsjahr einen Antrag auf Anerkennung ihrer Selbständigkeit. Auch diese Zahl bewegt sich auf Vorjahresniveau. Die grösste Gruppe, die beitragspflichtigen Nichterwerbstätigen, zählt 753 Personen weniger: 69'490 (-1,1 Prozent).

AHV-Renten

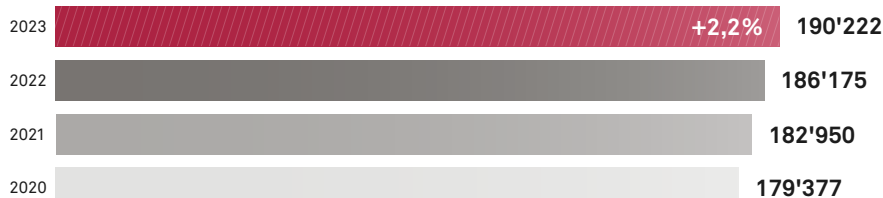
Die Ausgleichskasse hat erneut überdurchschnittlich viele Anmeldungen für die Altersrente erhalten: 12'874 Anträge. Im Berichtsjahr erhielten 190'222 Kundinnen und Kunden die Altersrente von der SVA Zürich, 2,2 Prozent mehr als im Vorjahr.

Immer mehr Babyboomer kommen ins Rentenalter

Über 1000 Anmeldungen pro Monat, 8,2 Prozent mehr Kundinnen und Kunden mit Altersrente als 2019: Von den sogenannten Babyboomern (1946 bis 1964) kommen nun die besonders geburtenstarken Jahrgänge ins Rentenalter. Damit steigt auch die Summe aller Rentenleistungen der SVA Zürich: von 2019 bis 2023 um 12,0 Prozent auf 4564 Millionen Franken. Einen grossen Anteil am jüngsten Anstieg, 4,6 Prozent innert einem Jahr, hat nebst der Zunahme der Anzahl Renten allerdings auch die Rentenerhöhung per 1. Januar 2023 um durchschnittlich 2,5 Prozent.

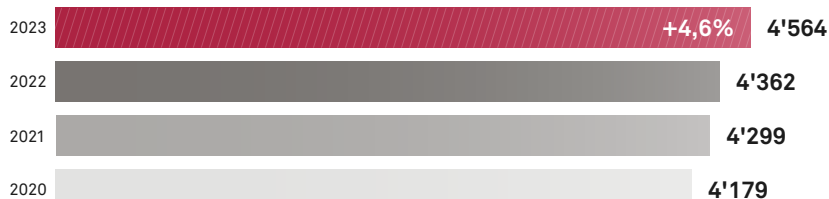
Anspruchsberechtigte Altersrente

(Anzahl)



Total aller AHV-Rentenleistungen

(in Mio. CHF)



Mehr Kinderrenten für späte Väter und Mütter

Die grössten prozentualen Veränderungen zeigen sich in den vergangenen Jahren übrigens bei den Kinderrenten. Eine Kinderrente ist ein Zuschlag in Höhe von 40 Prozent zur eigenen Altersrente für jedes Kind unter 18 Jahren – oder unter 25 Jahren, wenn in Ausbildung. Im Berichtsjahr zahlte die SVA Zürich 2692 Kinderrenten aus: 2409 für Väter und 283 für Mütter. Im Vergleich zum Jahr 2021 ist das eine Zunahme von 8,4 Prozent bei Männern und 12,7 Prozent bei Frauen. Dies aber auf tiefem Niveau. Im Berichtsjahr zahlte die SVA Zürich zu 1,4 Prozent der Altersrenten eine Kinderrente aus.

Die SVA Zürich zahlt Renten ausschliesslich in der Schweiz aus. Für Rentenzahlungen ins Ausland ist die Schweizerische Ausgleichskasse SAK in Genf zuständig.

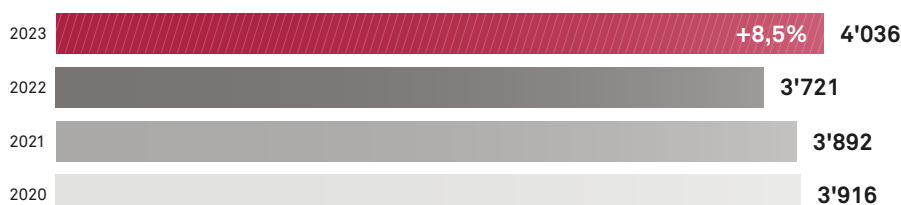
AHV-Hilflosenentschädigung

Wieder mehr Anspruchsberechtigte im Heim

Erstmals seit 2019 hat die Anzahl der Personen mit Anspruch auf Hilflosenentschädigung wieder zugenommen. Im Berichtsjahr zahlte die SVA Zürich 4036 Kundinnen und Kunden im Heim Hilflosenentschädigungen aus, 8,5 Prozent mehr als im Vorjahr. Der Grund dafür liegt auf der Hand: Die drei Pandemiejahre mit markanter Übersterblichkeit liegen hinter uns. Mit der Lebenserwartung steigt allerdings auch das Risiko der Hilfsbedürftigkeit wieder.

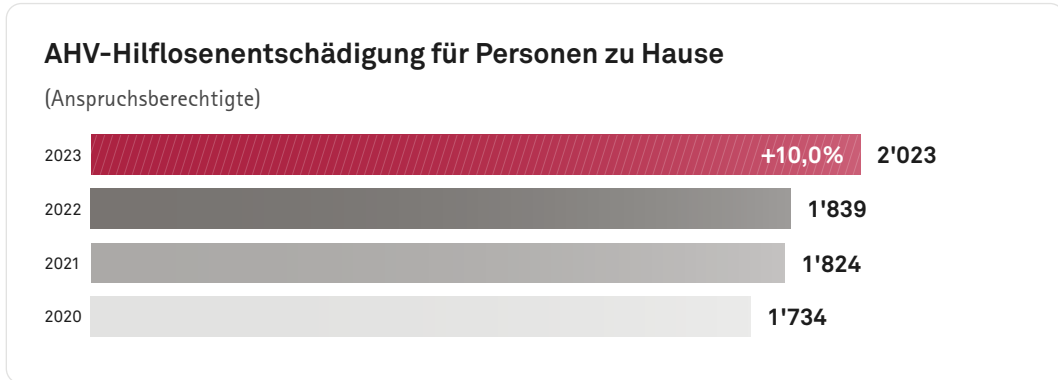
AHV-Hilflosenentschädigung für Personen im Heim

(Anspruchsberechtigte)



Anspruchsberechtigte zu Hause holen auf

Noch stärker zugenommen als die Hilflosenentschädigungen für Personen im Heim haben jene für Personen, die zu Hause leben. 10,0 Prozent beträgt der Anstieg gegenüber dem Vorjahr. Im Berichtsjahr zahlte die SVA Zürich 2023 Entschädigungen aus.



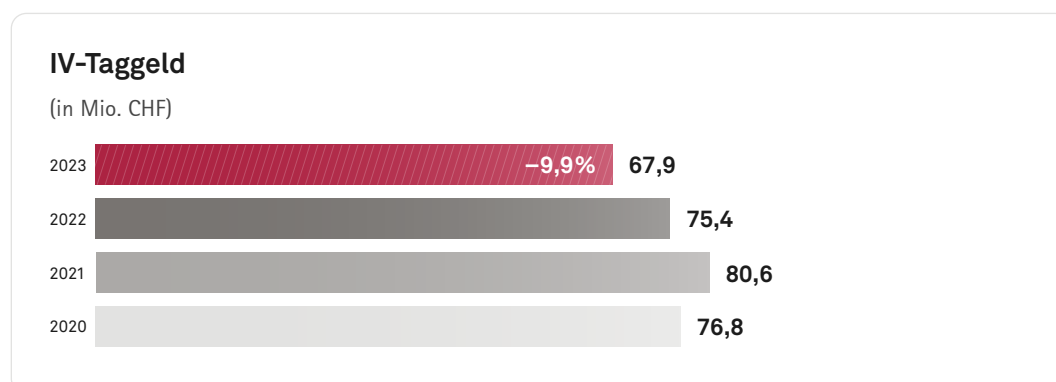
IV-Taggeld

Die IV-Reform und präventive Massnahmen der IV-Stelle zeigen Wirkung: Die Summe der ausbezahlten Taggelder sinkt weiter. Erfolgreich angelaufen ist die Einführung der elektronischen Taggeldbescheinigung.

7 Millionen Franken weniger ausbezahlt

Die Summe der IV-Taggelder hat sich im Berichtsjahr weiter verringert. Im Jahr 2023 hat die Ausgleichskasse 67,9 Millionen Franken an IV-Taggeldern ausbezahlt (-9,9 Prozent). Grund dafür ist der Wegfall des sogenannten kleinen IV-Taggeldes per 1. Januar 2022. Ausbezahlt wird es nur noch in laufenden Fällen oder bei unmittelbarer Verlängerung. Bei neu verfügbaren erstmaligen beruflichen Ausbildungen erhalten die jungen Erwachsenen stattdessen einen marktüblichen – meist tieferen – Ausbildungslohn vom Lehrbetrieb. Und dies pünktlich am Zahltag – unabhängig davon, ob die Taggeldbescheinigung rechtzeitig bei der Ausgleichskasse eintrifft. Ausbezahlt wird das Taggeld dem Ausbildungsbetrieb. Dies führt dazu, dass für seine Auszahlung die Ausgleichskasse des Arbeitgebers und nicht mehr generell die SVA Zürich zuständig ist.

Hinzu kommt, dass die IV-Stelle im Berichtsjahr weniger erstmalige Ausbildungen zugesprochen hat. Dies als Folge der Weiterentwicklung IV: Seit dieser Gesetzesrevision gibt es bereits vor den erstmaligen beruflichen Ausbildungen Massnahmen der Frühintervention.



Die im Berichtsjahr ausbezahlte Summe der IV-Taggelder verteilte sich auf 813'244 Taggeldtage.

Elektronische Taggeldbescheinigung für alle Beteiligten ein Vorteil

Im 4. Quartal 2023 hat die SVA Zürich für erste Arbeitgebende und Integrationspartner die elektronische Taggeldbescheinigung eingeführt: Absenzen und Krankheitstage lassen sich neu über die Online-Plattform AHVeasy eintragen. Damit sparen Arbeitgebende und Integrationspartner Papier, Porto und vor allem Zeit. Zudem können sie die eingereichten und pendenten Bescheinigungen jederzeit einsehen.

Die online eingereichten Bescheinigungen laufen bei der SVA Zürich direkt ins Fachsystem und werden teilweise ohne manuelles Zutun verarbeitet – ein erheblicher Effizienzgewinn bei einem Volumen von rund 2500 Bescheinigungen pro Monat. Wo notwendig kommen die Bescheinigungen in den elektronischen Postkorb einer Kundenberaterin oder eines Kundenberaters. So werden diese von Routinearbeit entlastet und haben mehr Zeit für komplexe Fälle.

Der neue Service ist eine Erweiterung von AHVeasy, die auch Arbeitgebenden und Integrationspartnern offen steht, die ihre AHV-Beiträge nicht bei der SVA Zürich abrechnen.

Erwerbersatz für Eltern und Dienstleistende

In den letzten Jahren wurden in rascher Folge zahlreiche neue Entschädigungen eingeführt. 2023 erlebte das Team Erwerbersatz ein ruhigeres Jahr.

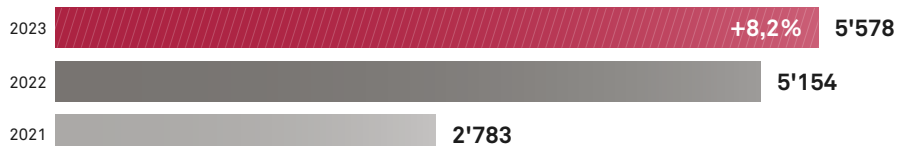
Vaterschaftsentschädigung

Immer mehr Väter nehmen Urlaub

Im Berichtsjahr haben nochmals deutlich mehr Väter Urlaub bezogen. Die SVA Zürich zahlte Vaterschaftsentschädigungen im Umfang von 14,2 Millionen Franken an 5578 Väter oder deren Arbeitgebende aus. Das ist ein Plus von 13,6 Prozent beim Betrag und von 8,2 Prozent bei der Zahl der Anspruchsberechtigten. Bei verheirateten Frauen ist die Ehefrau der Mutter anspruchsberechtigt. Für sie gelten sinngemäss dieselben Voraussetzungen. Die Statistik weist nicht aus, wie hoch der Frauenanteil an den Anspruchsberechtigten ist. Seit Anfang 2024 heisst die Entschädigung offiziell «Entschädigung für den andern Elternteil».

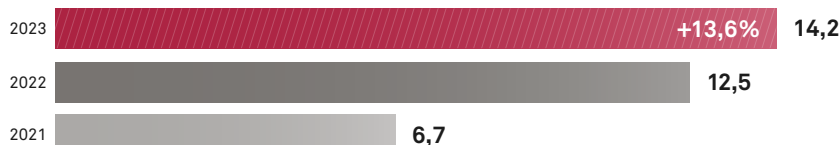
Anspruchsberechtigte Vaterschaftsentschädigung

(Anzahl)



Ausbezahlte Vaterschaftsentschädigung

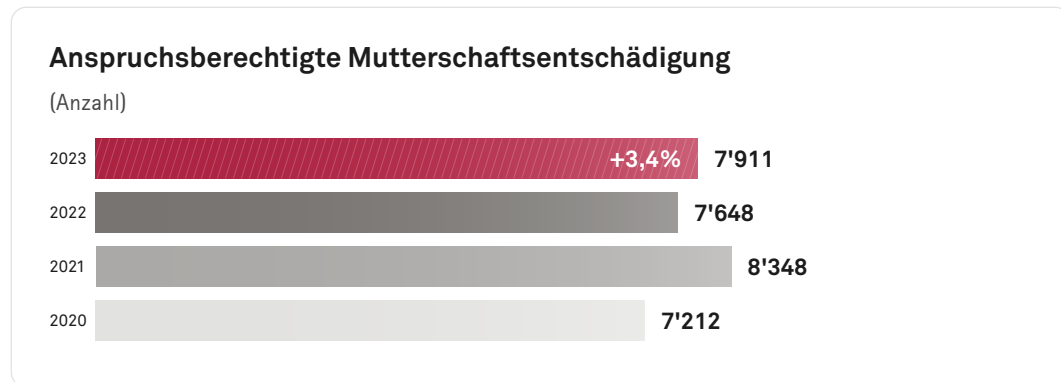
(in Mio. CHF)



Mutterschaftsentschädigung

Mehr Anspruchsberechtigte als im Vorjahr

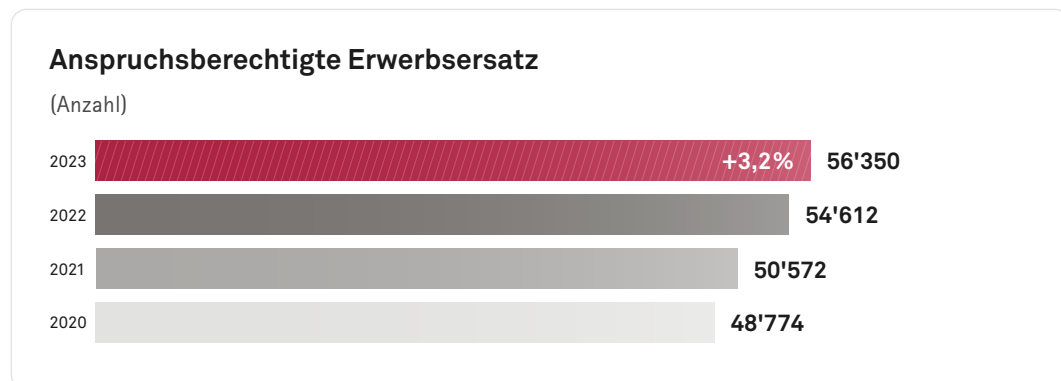
7911 Mütter oder ihre Arbeitgebenden erhielten im Berichtsjahr Mutterschaftsentschädigungen von insgesamt 110,5 Millionen Franken. Das sind 263 Mütter mehr als im Vorjahr (+3,4 Prozent), aber immer noch deutlich weniger als im Rekordjahr 2021.



Entschädigungen für Dienstleistende

Solides Plus an Soldmeldekarten

56'350 Soldmeldekarten von Dienstleistenden verarbeitete die SVA Zürich im Jahr 2023, 3,2 Prozent mehr als im Jahr 2022. Damals war bereits wieder das Vor-Corona-Niveau erreicht worden.



Betreuungsentschädigung

Etwas weniger Neuanmeldungen

Im Berichtsjahr haben 185 Mütter und Väter eines schwer erkrankten oder schwer verunfallten Kindes Betreuungsentschädigung erhalten. Die 98 Taggelder (insgesamt 14 Wochen) bezahlter Urlaub sind zusammenhängend oder tageweise innerhalb der Rahmenfrist von 18 Monaten zu beziehen. Somit kann sich der Bezug über zwei Berichtsjahre hinziehen. Für die Statistik zählen beide Elternteile und jedes Kalenderjahr. Für den Mehrjahresvergleich ist es deshalb besser, nur die Neuanmeldung für ein Kind zu zählen. So ergeben sich folgende Zahlen:

Im ersten Halbjahr nach Einführung der Entschädigung am 1. Juli 2021 gab es 15 Neuanmeldungen, im Jahr 2022 waren es 129 Anmeldungen und im Berichtsjahr 106.

Das Verfahren ist nach wie vor aufwendig für die Eltern, die in Sorge um ihr Kind sind, und für die Ausgleichskasse, die in jedem Fall prüfen muss, ob die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

Für die per 1. Januar 2023 eingeführte Adoptionsentschädigung ist die Eidgenössische Ausgleichskasse EAK zuständig. Deshalb ist sie kein Thema im Jahresbericht der SVA Zürich.

Weitere übertragene Aufgaben

Bund, Kanton und Gemeinden können der SVA Zürich Aufgaben im Bereich der sozialen Sicherheit, der Vorsorge und Berufsbildung übertragen. Dazu gehört das Führen der Familienausgleichskasse, die Durchführung von Prämienverbilligung, Überbrückungs- und Ergänzungsleistungen.



Inhalt

Familienausgleichskasse	21
Prämienverbilligung	23
Überbrückungsleistungen	30
Ergänzungsleistungen zur AHV/IV	32

Familienausgleichskasse des Kantons Zürich

Die SVA Zürich gibt die Entlastung in der Familienausgleichskasse durch den Teillastenausgleich erneut ihren Mitgliedern weiter. Sie senkt den Beitragssatz bereits zum dritten Mal in Folge.

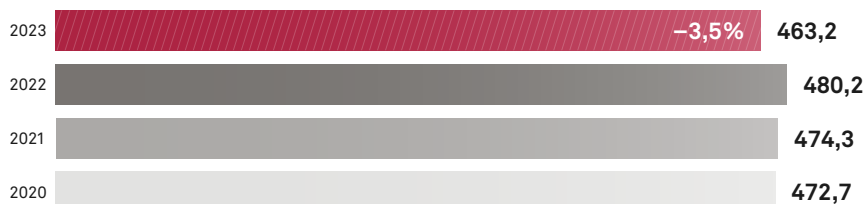
Beiträge und Zulagen

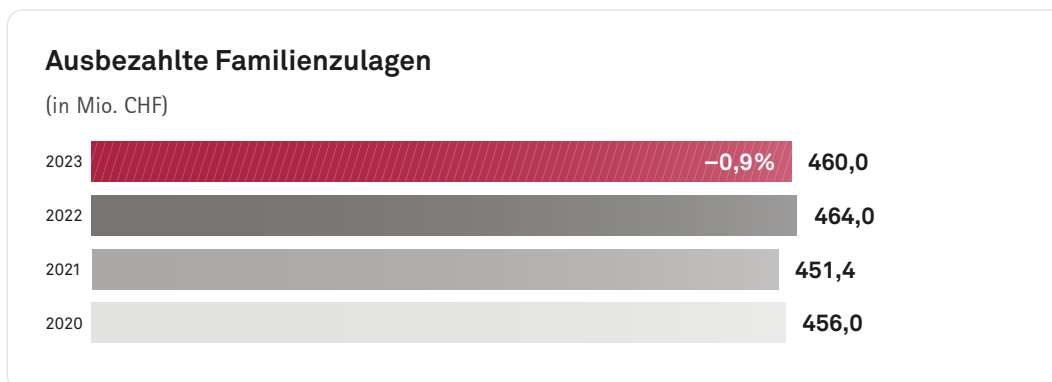
Jahr mit Sondereffekten

Das Berichtsjahr verlief aus Sicht der SVA Zürich ohne besondere Ereignisse, hatte aber zwei Sondereffekte. Arbeitgebende und Selbständigerwerbende leisteten Beiträge in Höhe von 463,2 Millionen Franken. Die ausbezahlten Kinder- und Ausbildungszulagen summierten sich auf 460,0 Millionen Franken. Der Rückgang der Beiträge um 17,1 Millionen Franken (-3,5 Prozent) ist die Folge des per 1. Januar 2023 von 1,12 Prozent auf 1,08 Prozent gesenkten Beitragssatzes und eines zu hohen Vergleichswerts: Die 480,2 Millionen Franken im Jahr 2022 enthielten Beiträge zweier grosser Arbeitgebender, die ins Jahr 2021 gehört hätten. Wäre der Beitragssatz bei 1,12 Prozent geblieben, wären die Beiträge um rund 0,1 Millionen Franken gewachsen. Ohne den beim Jahreswechsel 2021/2022 entstandenen Sondereffekt wären die Beiträge um rund 12,7 Millionen Franken beziehungsweise 2,7 Prozent gestiegen.

Beiträge Familienausgleichskasse

(in Mio. CHF)





Teillastenausgleich

Entlastung für die Betriebsrechnung

Aufgrund der Betriebsrechnungen 2022 aller Familienausgleichskassen im Kanton Zürich ergab sich für die kantonale Familienausgleichskasse eine Ausgleichszahlung von 18,0 Millionen Franken. Sie entlastet die Betriebsrechnung 2023.

Dritte Senkung des Beitragssatzes in Folge

Günstigere Familienzulagen für die Mitglieder

Die Entlastung durch den Teillastenausgleich gibt die Familienausgleichskasse ihren Mitgliedern weiter. So reduzierte sie per 1. Januar 2023 den Beitragssatz zum zweiten Mal seit Einführung des Teillastenausgleichs: von 1,12 Prozent auf 1,08 Prozent. Und per Neujahr 2024 hat sie den Beitragssatz zum dritten Mal in Folge gesenkt: auf 1,025 Prozent. Dies kommt rund 150'000 Arbeitgebenden und Selbständigerwerbenden zugute.

Rücknahme der delegierten Dossiers

Standardisierte Abläufe und komfortable Webformulare

Per 1. Januar 2024 hat die SVA Zürich die Dossierführung für drei erste Arbeitgeberkunden der kantonalen Familienausgleichskasse zurückgenommen. Worum geht es? 2009, als es für Arbeitgebende obligatorisch wurde, sich einer Familienausgleichskasse anzuschliessen, konnten Betriebe auf Wunsch die Dossierführung bei sich behalten. Das heisst, sie prüfen die Anmeldungen der Mitarbeitenden weiterhin selber. Inzwischen sind die gesetzlichen Bestimmungen und die Familienstrukturen so komplex geworden, dass die Vorteile einer Bearbeitung durch die Mitarbeitenden der SVA Zürich überwiegen. Aufgrund der hohen Fallzahlen sind sie auch mit selteneren Arbeits- und Familienkonstellationen vertraut. Die SVA Zürich kann gesetzeskonforme und standardisierte Prozesse gewährleisten. Zudem wird sie im laufenden Jahr im Familienzulagengeschäft die PDF-Formulare durch Webformulare ersetzen. Sie sind für Eltern und Arbeitgebende komfortabel und barrierefrei auszufüllen und bringen für die Bearbeitung einen Effizienzgewinn. Auch für das Onlineportal AHVeasy laufen die Vorbereitungen für ein dynamisches Formular, das für Eltern und Arbeitgebende die Anmeldung für Familienzulagen vereinfachen soll. In den kommenden Jahren wird die SVA Zürich nun schrittweise die Familienzulagendossiers weiterer Arbeitgeberkunden übernehmen.

Durchführungsaufgaben Krankenversicherungsgesetz

Die SVA Zürich übernimmt für den Kanton Zürich Aufgaben für die Umsetzung des Krankenversicherungsgesetzes (KVG): Prämienverbilligung, Rückerstattung der Verlustscheine der Krankenkassen, und seit 1. Oktober 2023 die Bearbeitung der Anträge auf Befreiung von der Versicherungspflicht. Durchführungsbericht fürs Jahr 2023.

Prämienverbilligung

Entwicklung allgemein

Seit 2021 gilt im Kanton Zürich das revidierte Gesetz zur Prämienverbilligung (EG KVG). Die Mittel sollen jenen zugutekommen, die am meisten darauf angewiesen sind. Was die bedarfsorientierte Prämienverbilligung bedeutet, wurde erst richtig bewusst mit dem Versand der ersten Verfügungen auf Basis der definitiven Steuerveranlagung für das Jahr 2021. Das war im Herbst 2022. Nachdem 2021 basierend auf den letzten bekannten Steuerdaten Vorschusszahlungen für die Prämienverbilligung geleistet wurden, kam es nun erstmals zu definitiven Abrechnungen und damit zu Rückforderungen und Nachzahlungen. Die Emotionalität bei den Kundinnen und Kunden war hoch.

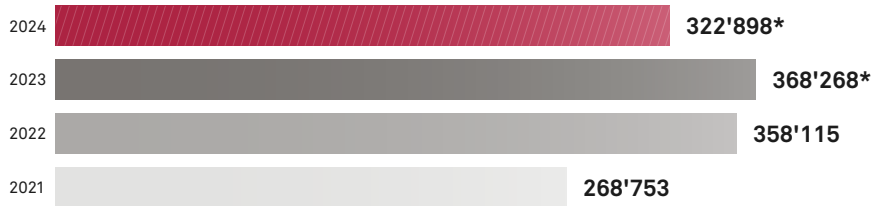
Neues Modell erfüllt Bedarfsgerechtigkeit

Die Prämienverbilligung als sozialer Ausgleich wurde 1996 eingeführt. Der Kanton Zürich hatte 25 Jahre lang einen sehr schlanken Prozess für die Durchführung der Prämienverbilligung. Wer einen Antrag von der SVA Zürich erhielt, hatte automatisch auch Anspruch auf die Prämienverbilligung. Alle unterjährigen Ereignisse wie Geburt oder Heirat meldeten die Gemeinden der SVA Zürich. Versicherte brauchten sich um nichts zu kümmern. Aber: Die Zusprache der Prämienverbilligung erfolgte auf Basis von Steuermeldungen, die drei Jahre oder noch älter waren.

Das bis 2020 geltende System war einfach für die Planung und Steuerung, sehr effizient in der Durchführung und hatte breite Bekanntheit in der Bevölkerung. Das System war aber nicht immer bedarfsgerecht. Mit der EG-KVG-Reform wurde die teilweise ungerechte Verteilung der Prämienverbilligung behoben.

Anspruchsberechtigte Prämienverbilligung

(Anzahl)



Total aller anspruchsberechtigten Personen. *Stand 31. Dezember 2023, Anmeldefrist noch nicht abgelaufen.

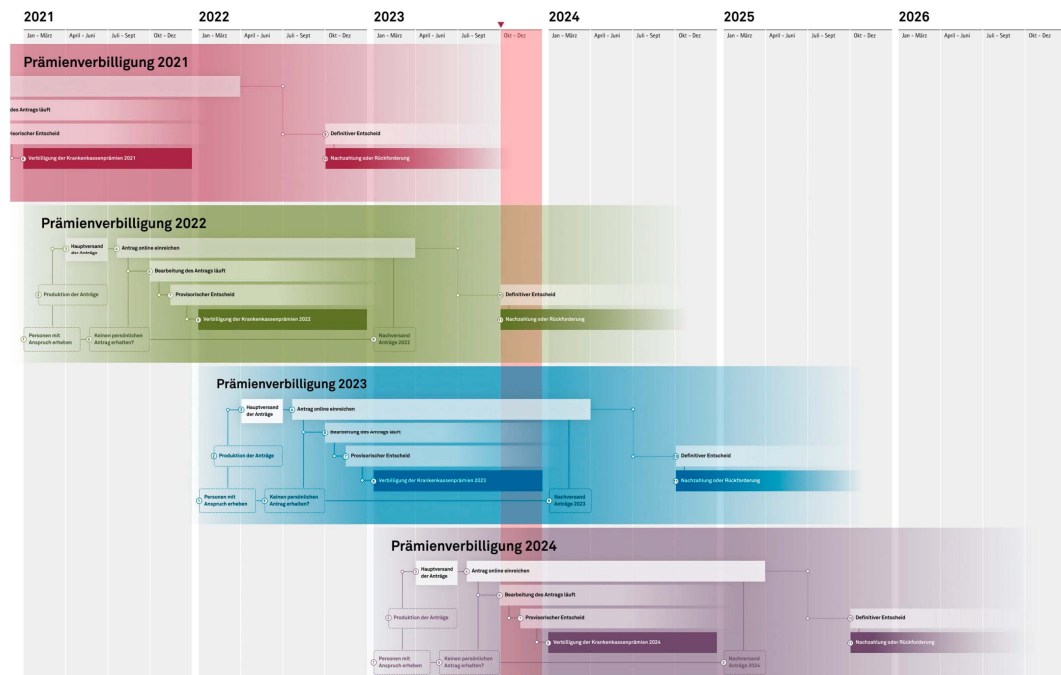
Prozessgrafik erklärt den zeitlichen Ablauf

Das neue Zürcher System für die Prämienverbilligung ist nicht leicht zu erklären. Um das Thema verständlicher für die Kundinnen und Kunden aufzubereiten, hat die SVA Zürich den Ablauf der Prämienverbilligung visualisiert. Die [Prozessgrafik](#) zeigt, wie das neue Zürcher System funktioniert und was es so anspruchsvoll macht.

Aufgrund des zweistufigen Zuspracheverfahrens (provisorisch/definitiv) überschneiden sich mehrere Prämienverbilligungsjahre. Im 4. Quartal 2023 beispielsweise produziert und versendet die SVA Zürich definitive Entscheide für die Jahre 2021 und 2022. Zeitgleich beginnt der Versand der provisorischen Entscheide zur Prämienverbilligung 2024. Mit Hilfe der Prozessgrafik lassen sich die parallel laufenden Jahre einfach erklären.

Prämienverbilligung Kanton Zürich

Laufende Prozesse im 4. Quartal 2023



Prämienverbilligung im Kanton Zürich: Übersicht über die laufenden Prozesse im 4. Quartal 2023

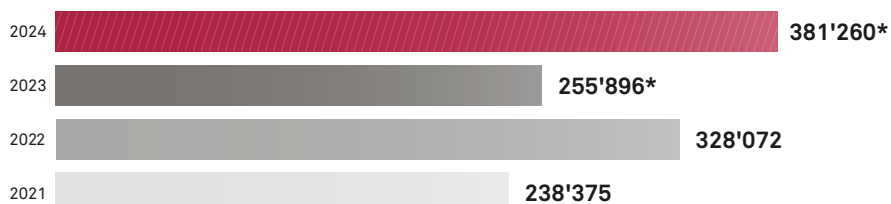
Einkommensgrenzen geben Orientierung

Wer aufgrund der aktuellsten definitiven Steuerfaktoren Anspruch auf Prämienverbilligung hätte, erhält von der SVA Zürich einen vorausgefüllten Antrag. Wer ein Formular bekommt, muss sich fragen, ob sich die Einkommens- und Vermögenssituation zwischenzeitlich positiv verändert hat. Die auf der Website der SVA Zürich publizierten [Einkommens- und Vermögensgrenzen](#) helfen beim Entscheid, ob ein Antrag eingereicht werden soll. Zudem können Kundinnen und Kunden mit ihren aktuellsten Steuerunterlagen den [Online-Rechner](#) nutzen und ihren Anspruch selbst überprüfen.

Die SVA Zürich informiert die Bevölkerung über die Gemeinden und die Medien über die Anspruchsvoraussetzungen. Es geht darum, die Personen zu erreichen, deren finanzielle Situation sich gegenüber der aktuellsten definitiven Steuerverfügung verschlechtert hat und die keinen persönlichen Antrag erhalten haben. Persönliche Ereignisse, die nach dem Versand der Anträge eintreten, kennt die SVA Zürich nicht. Für diese Personen steht auf der Website der SVA Zürich ein neutrales [Antragsformular](#) zur Verfügung.

Versand Prämienverbilligungs-Anträge

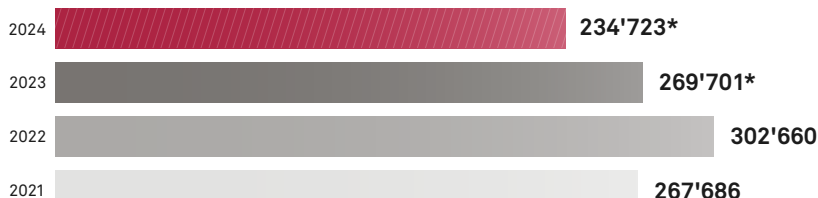
(Anzahl)



Wer aufgrund der aktuellen definitiven Steuerfaktoren Anspruch auf Prämienverbilligung hat, bekommt automatisch einen Antrag. *Stand 31. Dezember 2023

Eingang Prämienverbilligungs-Anträge

(Anzahl)



*Stand 31. Dezember 2023, Anmeldefrist noch nicht abgelaufen

Neues System etabliert sich langsam

Der Kanton Zürich setzt das Prinzip der bedarfsorientierten Prämienverbilligung konsequent um. Analog dem Steuersystem (provisorische und definitive Veranlagung), wurde für die Prämienverbilligung auch ein zweistufiges Zuspracheverfahren eingeführt. In einem ersten Schritt wird die Prämienverbilligung provisorisch berechnet, basierend auf den aktuellsten definitiven Steuerfaktoren. 80 Prozent des Anspruchs werden direkt an die Krankenversicherung überwiesen. Die definitive Verfügung folgt, sobald die definitive Steuerveranlagung für das jeweilige Prämienverbilligungsjahr vorliegt. Es gilt das Gegenwartsprinzip für die Berechnung des definitiven Leistungsanspruchs.

Das neue System ist komplex und wirft noch immer viele Fragen auf. Eine Systemumstellung von dieser Tragweite braucht mehrere Jahre, bis die Bevölkerung des Kantons Zürich damit vertraut ist. Die Einführung und Etablierung der neuen gesetzlichen Vorgaben ist als mehrjähriger Change-Prozess zu verstehen. Die SVA Zürich hat – in enger Abstimmung mit der Gesundheitsdirektion – entsprechend viel in die Aufklärung und Kommunikation investiert. Die Zahlen im Berichtsjahr 2023 zeigen nun, dass der Wandel langsam greift. Der Anteil der Rückforderungen für das Antragsjahr 2022 ist bereits etwas gesunken. Das liegt massgebend daran, dass der Eigenanteilssatz kontinuierlich gesenkt wurde. Festzustellen ist auch, dass die Krankenkassen selbst ihre Kundinnen und Kunden informieren und auf die Prämienverbilligung aufmerksam machen. Weiter bedeutend ist die Berichterstattung in den Medien, die Bewusstsein in der Bevölkerung schafft.

Um auch neue Einwohnerinnen und Einwohner im Kanton Zürich auf die Prämienverbilligung aufmerksam zu machen, hat die SVA Zürich im Winter 2023 einen neuen Flyer entwickelt. Ein QR-Code auf dem Flyer führt auf die Website der SVA Zürich. Diesen Flyer können die Gemeinden in ihrer Auslage auflegen, in der Kundenberatung abgeben sowie der Informationsmappe für Neuzuzügerinnen und -zuger beilegen.



Informationskarte für Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger im Kanton Zürich. Der QR-Code führt auf die Website der SVA Zürich. Dort sind die Einkommensgrenzen und die weiteren Anspruchsvoraussetzungen für die Prämienverbilligung publiziert.

Nachzahlungen und Rückforderungen

Das zweistufige Zuspracheverfahren widerspiegelt sich in den Zahlen zu den ausbezahlten Leistungen und in der Anzahl anspruchsberechtigter Personen. Die Werte variieren im Jahr und sind als Orientierungsgrösse zu sehen, bis der definitive Anspruch ermittelt werden kann.

Für die Prämienverbilligung 2022 wurden bis zum Ende der Anmeldefrist am 31. März 2023 insgesamt 302'660 Anträge eingereicht. Abzüglich der doppelt eingereichten, direkt abgelehnten sowie definitiv verfükten Anträge, erhielten 238'766 Haushalte eine provisorische Entscheidung für das Prämienverbilligungsjahr 2022.

Davon konnten im Berichtsjahr 2023 bereits 41 Prozent (97'120 Fälle) definitiv verfükt werden. Bei 24'993 Fällen musste die SVA Zürich Leistungen in der Höhe von 21 Millionen Franken zurückfordern. 61'644 Haushalte erhielten eine Nachzahlung im Gesamtbetrag von 64 Millionen Franken. Gegenüber dem Einführungsjahr 2021 ist der Anteil der Fälle mit Rückforderungen relativ um 13,7 Prozent zurückgegangen. Für 2022 kam es zu deutlich mehr Nachzahlungen. Diese Entwicklung ist der nachträglichen Anpassung der Eigenanteilssätze für das Jahr 2022 zuzuschreiben. Zum Antragsjahr 2023 kann noch keine endgültige Aussage gemacht werden, da Anmeldungen noch bis zum 31. März 2024 möglich sind.

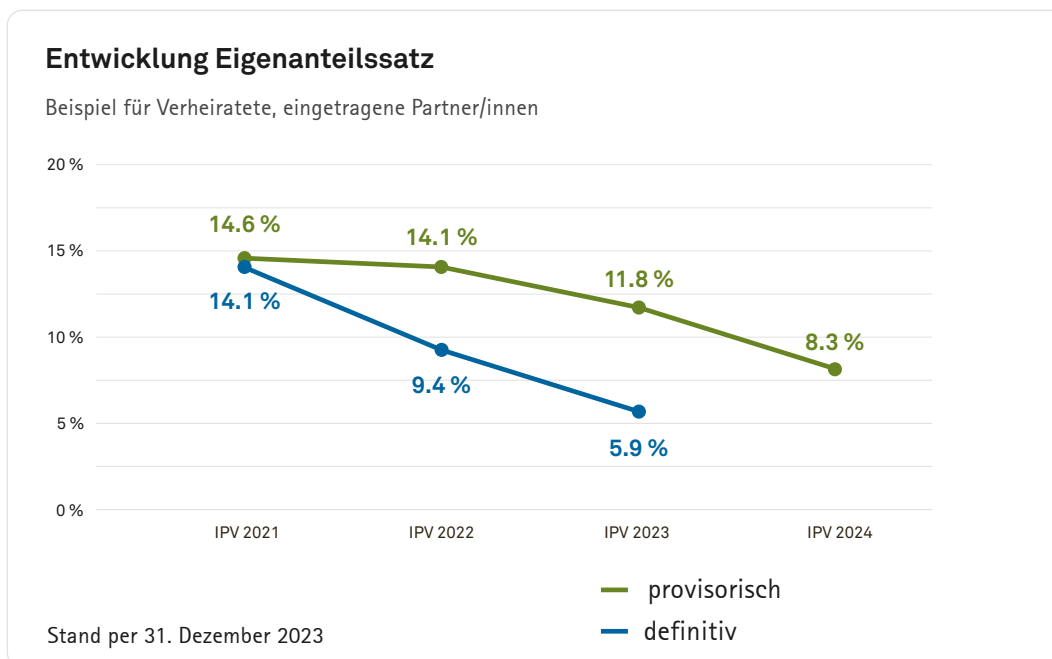
Entwicklung der Entscheide

Entscheide Stand 31. Dezember 2023	2021	2022
Provisorische Entscheide total (Anzahl Fälle/Haushalte)	196'205 (100 %)	238'766 (100 %)
Definitive Entscheide in %	88 % (171'351 Fälle)	41 % (97'120 Fälle)
Nachzahlungen (Anzahl Fälle/Haushalte)	74'013	61'644
Betrag Nachzahlungen	CHF 66,8 Mio.	CHF 64,2 Mio.
Rückforderungen (Anzahl Fälle/Haushalte)	67'477	24'993
Betrag Rückforderungen	CHF 82,4 Mio.	CHF 21 Mio.
Kein Anspruch (prov./def.) (Anzahl Fälle/Haushalte)	29'861	10'483

Eigenanteilssatz erneut gesenkt

Der Regierungsrat des Kantons Zürich hat den Eigenanteilssatz für das Jahr 2023 nachträglich erneut gesenkt. Der Eigenanteil ist der Selbstbehalt für die Krankenkassenprämien, den die Versicherten, gemessen an ihrem massgebenden Einkommen, bezahlen müssen.

Für Verheiratete und eingetragene Partnerinnen und Partner sank der Eigenanteilssatz von 11,8 auf 5,9 Prozent. Für Einzelpersonen und Alleinerziehende von 9,4 auf 4,7 Prozent. Sinkt der Eigenanteilssatz, bedeutet das, dass die Kundinnen und Kunden mit einer höheren Prämienverbilligung entlastet werden können und weitere Personen Anspruch auf Prämienverbilligung haben. Der neue Prozentsatz wird bei der definitiven Berechnung des Anspruchs berücksichtigt.



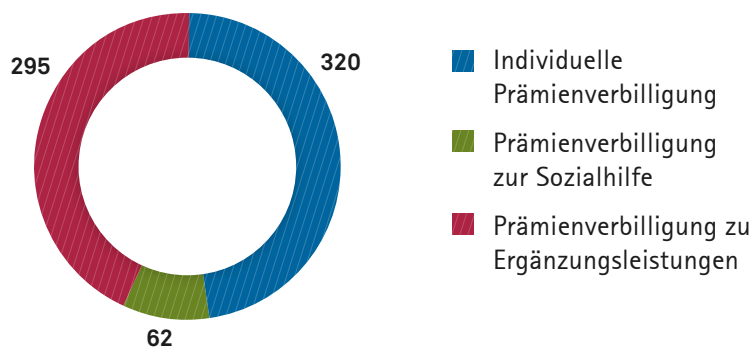
Dank tieferem Eigenanteilssatz mehr Anspruchsberechtigte

Bei einer umfassenden Systemänderung wie der EG-KVG-Reform sind Justierungen aufgrund neu gewonnener Erfahrungswerte die Norm. Die Senkung des Eigenanteilssatzes zeigt Wirkung. Im Jahr 2022 stieg die Zahl der Fälle gegenüber dem Vorjahr um 22 Prozent auf 238'766. Für das Jahr 2023 erwartet die SVA Zürich einen erneuten deutlichen Anstieg von anspruchsberechtigten Personen.

Die SVA Zürich hat die Personen ermittelt, die für 2023 mit dem tieferen Eigenanteilssatz voraussichtlich Anspruch hätten, aber im Frühjahr 2022 keinen Antrag erhielten. Diese Personen erhielten rückwirkend einen Antrag für die Prämienverbilligung 2023 zugestellt. Der Nachversand erfolgte im ersten Quartal 2024 an 205'857 Haushalte. Für das Prämienverbilligungsjahr 2023 hat die SVA Zürich bis 31. Dezember 2023 gesamthaft 677 Millionen Franken an die Krankenkassen überwiesen. Aufgrund des grossen Nachversands im 1. Quartal 2024 dient der Wert nur als Orientierungsgrösse.

Leistungen für Prämienverbilligung Antragsjahr 2023

(in Mio. CHF)



Alle Prämienverbilligungsleistungen unter Abzug von Rückforderungen für das Antragsjahr 2023, Stand 31. Dezember 2023.

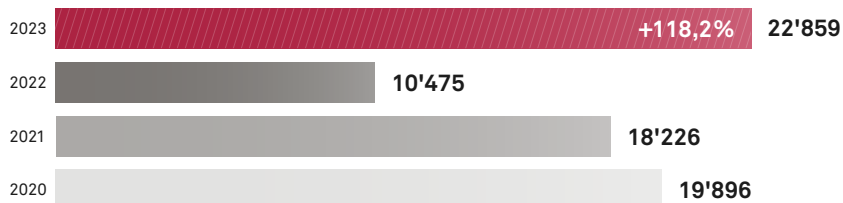
Fast 120 Prozent mehr Krankenkassenwechsel

Im Herbst gibt der Bund immer die Krankenkassenprämien für das nächste Jahr bekannt. Die für das Jahr 2023 kommunizierten Zahlen waren happig. Während für das Jahr 2022 die Prämien im Kanton Zürich um 0,2 Prozent sanken, stiegen sie ein Jahr später im Durchschnitt um 7,1 Prozent. Schweizweit betrug der durchschnittliche Anstieg der Krankenkassenprämie 6,6 Prozent.

Krankenkassenprämien gehören neben der Miete zu den grössten Posten im Haushaltsbudget. Steigen diese Fixkosten stark an, werden günstigere Alternativen gesucht. Dies zeigen auch die Zahlen der SVA Zürich. Der Prämienanstieg bei den Krankenkassen führte zu einem deutlichen Anstieg der Krankenkassenwechsel. Während 2022 die Kassenwechsel gar um rund 40 Prozent sanken, führte der Prämienschub 2023 zu einem Zuwachs von fast 120 Prozent.

Kassenwechsel

(Anzahl)



Überbrückungsleistungen

Wer kurz vor dem Rentenalter aus der Arbeitslosenversicherung ausscheidet, kann seit Juli 2021 Überbrückungsleistungen beantragen. Diese sollen das Existenzminimum sichern.

Geringe Zunahme der Anspruchsberechtigten

Seit der Einführung der Überbrückungsleistungen ist die Zahl der Bezügerinnen und Bezüger nur leicht gestiegen. Die SVA Zürich hat im vergangenen Jahr 63 Anträge auf Überbrückungsleistungen geprüft. Davon wurden 75 Prozent abgelehnt. Die meisten Abweisungen erfolgten wegen fehlender Zuständigkeit der SVA Zürich. Sie ist nur für jene 5 Zürcher Gemeinden zuständig, die eine Anschlussvereinbarung im Rahmen der Ergänzungsleistungen abgeschlossen haben. Weitere häufige Ablehnungsgründe waren die fehlende Aussteuerung durch die Arbeitslosenversicherung, ein zu hohes Vermögen oder der Bezug einer IV- oder AHV-Rente. Per 31. Dezember 2023 betreute die SVA Zürich insgesamt 24 Fälle, sechs mehr als im Vorjahr.

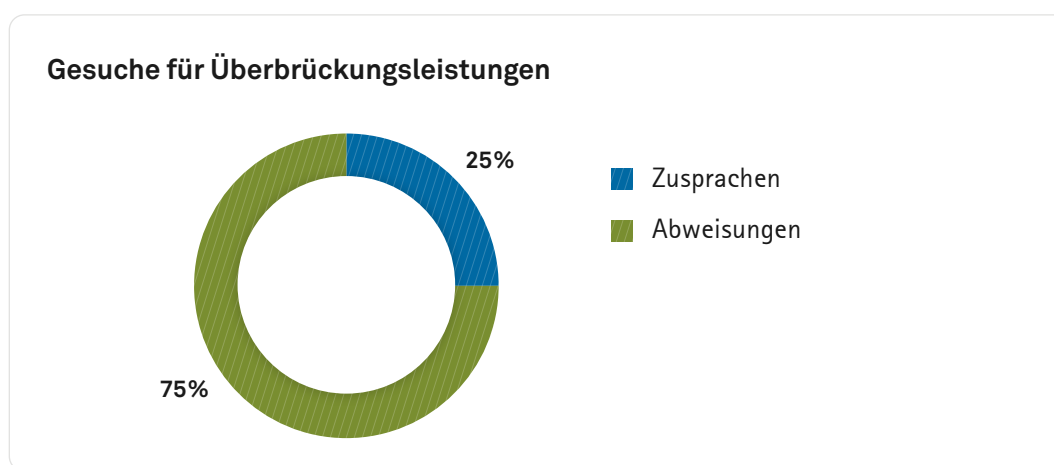
Anspruchsberechtigte Überbrückungsleistungen

(Stand per 31. Dezember 2023)



Eng gefasste Bedingungen

Die tiefe Zahl der Anmeldungen und der Leistungszusprachen hat verschiedene Gründe. Einerseits bewegte sich die Arbeitslosenquote im Kanton Zürich weiterhin auf tiefem Niveau. Andererseits führten die eng gefassten Anspruchsvoraussetzungen zu einer hohen Abweisungsquote. Anspruch auf Überbrückungsleistungen haben Personen mit Wohnsitz in der Schweiz, die zum Zeitpunkt der Aussteuerung mindestens 60 Jahre alt sind, keine IV- oder AHV-Rente beziehen und 20 AHV-Beitragsjahre mit einem jährlichen Mindesteinkommen von 22'050 Franken nachweisen können. Zudem gilt eine Vermögensobergrenze von 50'000 Franken für Alleinstehende und 100'000 Franken für Ehepaare, wobei selbstbewohnte Liegenschaften nicht mitgerechnet werden.



Die SVA Zürich hat im Jahr 2023 gesamthaft 63 Anträge auf Überbrückungsleistungen geprüft.

Ergänzungsleistungen

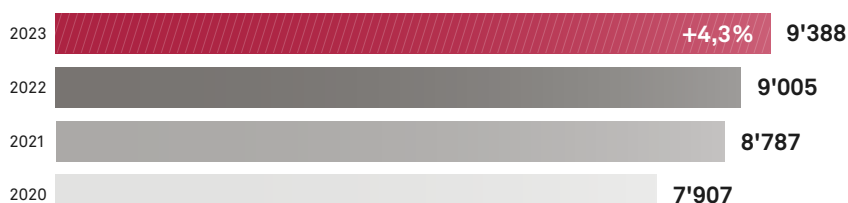
Der Fokus des Geschäftsbereichs Ergänzungsleistungen lag erneut auf der Überprüfung und der Verbesserung von Prozessen. Ende 2023 ist zudem die Übergangsfrist der EL-Reform abgelaufen. Personen mit Ergänzungsleistungen nach altem Recht erhielten im Dezember eine neue Verfügung.

Ende der Übergangsfrist der EL-Reform

Die Reform der Ergänzungsleistungen ist Anfang 2021 in Kraft getreten. Für Personen, die im Jahr 2020 bereits Ergänzungsleistungen bezogen, galt eine Übergangsfrist von drei Jahren. Wenn das neue Gesetz zu einer besseren Leistung führte, erhielt die Person bereits ab dem 1. Januar 2021 mehr Ergänzungsleistungen. Ansonsten blieb der bisherige Anspruch während der Übergangsfrist bestehen. Am 31. Dezember 2023 endete diese Übergangsfrist, was für 39 Prozent der EL-Kundinnen und -Kunden zu einer Änderung des Anspruchs führte. Für 219 Personen entfiel der Anspruch auf Ergänzungsleistungen vollständig, da die Vermögensschwelle überschritten wurde.

Ergänzungsleistungs-Dossiers bei der SVA Zürich

(Stand per 31. Dezember 2023)



Zunahme bei Neuanmeldungen

Im vergangenen Jahr sind bei der SVA Zürich 2409 Neuanmeldungen für Ergänzungsleistungen eingegangen. Dies entspricht einer Zunahme von 10 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die hohe Zahl der Anmeldungen führte vor allem zu einem Zuwachs der Bezügerinnen und Bezüger von Ergänzungsleistungen zur AHV. Der Anstieg bei den IV-Rentnerinnen und -Rentnern fiel geringer aus. Insgesamt betreute die SVA Zürich per 31. Dezember 2023 9388 EL-Dossiers. Im Berichtsjahr hat die SVA Zürich Ergänzungsleistungen in der Höhe von 219,4 Millionen Franken ausbezahlt. Davon wurden 57,1 Prozent ergänzend zu AHV-Leistungen und 42,9 Prozent ergänzend zu IV-Leistungen überwiesen.

Ergänzungsleistungen AHV/IV

(in Mio. CHF)



Prozessoptimierung im Fokus

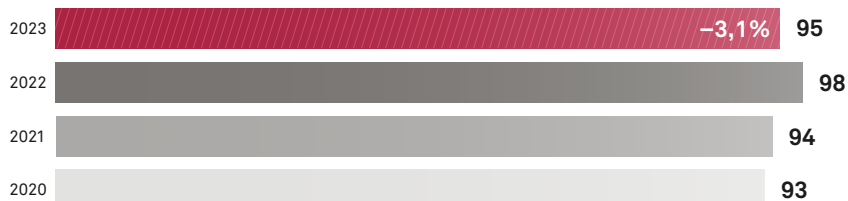
Im Jahr 2023 hat der Geschäftsbereich Ergänzungsleistungen weitere Massnahmen ergriffen, um den Kundinnen und Kunden einen besseren Service zu bieten. Seit 2023 können Dokumente über ein Kontaktformular online eingereicht werden. Vor allem im Bereich Krankheits- und Behinderungskosten wird diese neue Möglichkeit rege genutzt: Im vergangenen Jahr wurden 31 Prozent mehr Belege eingereicht als im Vorjahr. Die SVA Zürich plant zudem die Einführung der Online-Anmeldung für 95 Zürcher Gemeinden mit EL-Anschlussvertrag. Im Oktober 2023 startete der Pilotbetrieb mit den Gemeinden Affoltern am Albis, Egg, Opfikon und Schlieren.

Weniger Anschlussgemeinden durch Gemeindefusionen

Die SVA Zürich betreut seit 1. Januar 2023 drei Gemeinden weniger bei der Durchführung der Ergänzungsleistungen. Der Rückgang ist auf Gemeindefusionen sowie die Auslagerung des gesamten Sozialbereichs – inklusive der Ergänzungsleistungen – an eine andere Gemeinde zurückzuführen. Adlikon und Humlikon haben mit Andelfingen fusioniert, und die Gemeinde Fischenthal hat den Bereich Soziales nach Bauma ausgelagert.

Gemeinden mit Anschlussvertrag für Ergänzungsleistungen

(Stand per 31. Dezember 2023)



IV-Stelle

Die SVA Zürich ist mit der IV-Stelle die Partnerin für Prävention und Integration im Kanton Zürich. Bericht zu Zielen und Massnahmen im Jahr 2023.

Inhalt

Entwicklung allgemein	35
IV-Eingliederungserfolg	39
riva – bei Schwierigkeiten in Schule und Lehre	43
Supported Employment für Jugendliche während Klinikaufenthalt	45
«Forum IV und Psychiatrie» für mehr gegenseitiges Verständnis	47
Digitale IV-Abrechnung immer beliebter	50
IV-Personalvermittlung gewinnt an Akzeptanz	52



Entwicklung allgemein

Die IV-Stelle Zürich konnte ihre Produktivität und den Eingliederungserfolg im Jahr 2023 nochmals verbessern. Der Stellenausbau ist eine Erklärung dafür, aber nicht der entscheidende Hebel.

Dringend benötigte Ressourcen für die Beratung

Die IV-Stelle Zürich hatte in den letzten Jahren nichts unversucht gelassen, um administrative Tätigkeiten, die keinen Nutzen für unsere Kundinnen und Kunden darstellen, zu vereinfachen oder ganz darauf zu verzichten. Aber die Schere zwischen dem seit zehn Jahren bei den Personalressourcen unberücksichtigten Mengenwachstum und den stetig steigenden Fallzahlen klaffte trotzdem immer weiter auseinander. Die Erleichterung war deshalb gross, als im März 2023 der Bescheid für die zusätzlichen Mittel aus Bern eintraf. Der Personalausbau findet vornehmlich in der Kundenberatung statt. Der Rekrutierungsprozess war Ende 2023 noch nicht abgeschlossen.

Pendenzen halten war das Ziel, und sie wurden weniger

IV-Stellenleitung und Kader haben sich Anfang 2023 intensiv mit der Frage auseinandergesetzt, wie die zusätzlichen Stellen eingesetzt werden sollen, um die grösstmögliche Wirkung zu erzielen. Als Ziel wurde formuliert: «Pendenzenstand halten». In den Jahren zuvor wurde diese Belastung zahlenmässig immer grösser. Die IV-Stellenleitung entschied deshalb, die Aufmerksamkeit ein Jahr lang auf den Umgang mit Pendenzen zu lenken. Kader und Mitarbeitende haben miteinander diskutiert und sich vor allem engagiert. Der Pendenzenstand konnte nicht nur gehalten, sondern sogar gesenkt werden. Die Jahresleistung der IV-Stelle verdient Anerkennung, weil die Produktivität pro Vollzeitstelle deutlich höher war als im Vorjahr. «Dieser Erfolg war nur dank des grossen Engagements aller unserer Mitarbeitenden möglich», würdigt Martin Schilt, Leiter der IV-Stelle, die Gesamtleistung.

Jedes zweite IV-Gesuch für Eingliederungs- oder Rentenleistungen

Mit einem Plus von 1,6 Prozent sind die IV-Gesuche im Jahr 2023 gegenüber dem Vorjahr zwar nicht stark angestiegen, aber bei fast der Hälfte der 33'900 Gesuche handelte es sich um IV-Anmeldungen für Eingliederungs- und Rentenleistungen. Diese Fälle sind häufig beratungsintensiv und haben eine lange Laufzeit. Die Zunahme der Anmeldungen in diesem Bereich betrug 4 Prozent. Sie dauern in der Regel zwischen zwei und fünf Jahren. Die rund 7700 IV-Gesuche für Hilfsmittel machen mengenmässig 22 Prozent aus. Da der Prozess vom Eingang der Anmeldung bis zum Entscheid aber kurz ist, wird für die Bearbeitung wenig Zeit benötigt.

Gesuche für IV-Leistungen

(Anzahl)



Beobachten, hinhören, mutig ausprobieren

Not macht bekanntlich erfinderisch, und hat man sich diese Tugend erst mal angeeignet, muss sie unbedingt gepflegt werden. Das machen wir bei der IV-Stelle aus Überzeugung. Kader und Mitarbeitende steuern im Alltag ihre Erfahrungen und Ideen bei, damit wir im Interesse unserer Kundinnen und Kunden noch mehr Wirkung erzeugen können mit unserer Arbeit. Unsere Strategie: beobachten, hinhören, Bedürfnisse aufnehmen, im Dialog Lösungen entwickeln und mutig Neues ausprobieren. Wir nutzen die Möglichkeit von Pilotprojekten, um herauszufinden, wie wir noch besser werden können. Das machen wir mit allen an der Eingliederung beteiligten Stakeholdern. Werden Ideen für Pilotprojekte an uns herangetragen, hören wir offen zu. Und wenn uns eine Idee überzeugt, geht es gleich an die Umsetzungsplanung. So geschehen im Frühling 2023, als sich die Berufsbildneria, eine IV-Integrationspartnerin, an unsere IV-Stelle wandte mit einem Vorschlag für den Jugendbereich. Was 2023 im Rahmen eines Pilotprojekts ausprobiert wurde, macht Schule: das Job Coaching für Jugendliche und junge Erwachsene während eines stationären Klinikaufenthalts ([siehe Bericht dazu](#)).

«IV» ist immer noch ein Stigma, deshalb gibt es «riva»

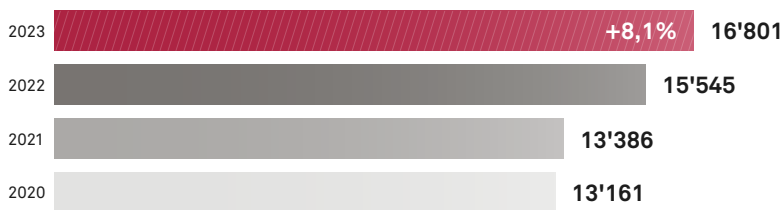
Psychische Probleme machen nicht nur Erwachsenen zu schaffen. Sie sind der Hauptgrund für eine IV-Neurente bei den 18- bis 24-Jährigen. Mit der jüngsten IV-Revision hat die Politik die IV-Unterstützungsmöglichkeiten im Bereich der beruflichen Erstausbildung erweitert. Die IV – heute die grösste Präventions- und Eingliederungsversicherung – hat viele Möglichkeiten zu unterstützen. «IV» stellt aber nach wie vor eine schier unüberwindbare Hürde dar, gerade im Jugendbereich. Man möchte nicht «invalid» sein. Deshalb hat sich die IV-Stelle entschieden, in der Kommunikation einen neuen Weg einzuschlagen. Aus «IV» wurde «riva». Mit dem visuellen Auftritt möchte die SVA Zürich die Jugendlichen erreichen, der Inhalt der riva-Plattform richtet sich an besorgte Eltern, Lehrpersonen und Lehrbetriebe. Das Ziel von riva ist es, Hürden abzubauen und die SVA Zürich als Partnerin für Prävention und Integration im Bereich der beruflichen Erstausbildung bekannter zu machen ([siehe Bericht dazu](#)).

«Forum Psychiatrie und IV» für den Dialog mit Behandelnden

Bei Ärztinnen und Ärzten geht es der IV-Stelle nicht darum, bekannter zu werden, sondern darum, miteinander ins Gespräch zu kommen. Hüben und drüben gibt es leider Vorbehalte. Wenn behandelnde Ärztinnen und Ärzte an die IV denken, verbinden sie damit auch heute noch zu oft die IV-Rente. Vielen ist nicht bewusst, was das Leistungsspektrum der IV abdecken kann. Die Mitglieder der Zürcher Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie (ZGPP) und die SVA Zürich haben die Grundlagen der Zusammenarbeit vor Jahren miteinander erarbeitet. 2023 – zehn Jahre später – konnten der Vorstand der ZGPP und die Verantwortlichen der IV-Stelle den Mitgliedern der ZGPP die überarbeitete Neuauflage vorstellen ([siehe Beitrag Forum IV](#)). Es ist das Commitment für einen konstruktiv-kritischen Dialog, die Bereitschaft zum Perspektivenwechsel, um Menschen mit einer psychischen Erkrankung bestmöglich zu unterstützen. Das machen wir mit Eingliederungsmassnahmen aber natürlich auch mit Rentenleistungen.

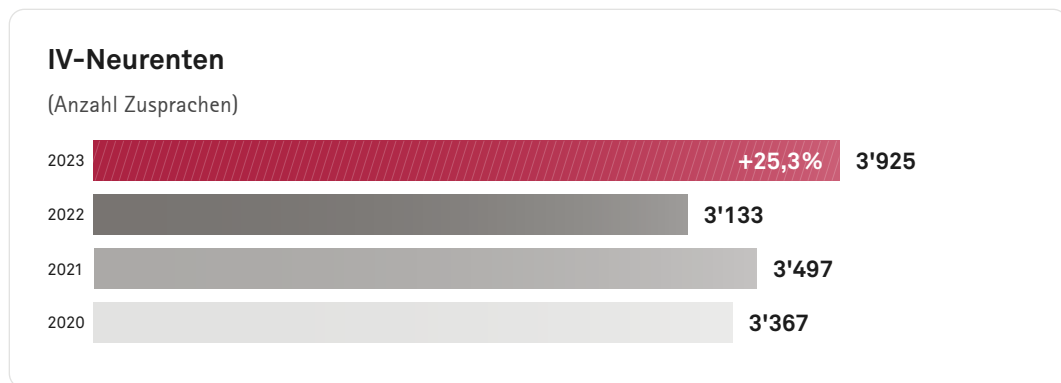
IV-Eingliederungsmassnahmen

(Anzahl Zusprachen)



Mehr IV-Entscheide, mehr IV-Neurenten

Die deutlich höhere Produktivität der IV-Stelle im Jahr 2023 zeigt sich auch bei der Rentenzusprache. Die IV-Stelle musste im Jahr 2022 Rentenentscheide zurückstellen. Wegen der Personalsituation musste eine Fall-Triage zugunsten der Eingliederungsfälle gemacht werden. Wenn die Produktivität steigt, kommt fast unweigerlich die Frage nach der Qualität. Es ist die Sorge, dass wenn schneller entschieden wird, dies zu Ungunsten der Kundinnen und Kunden sein könnte. Dass dem nicht so ist, zeigen die Zahlen. Im Jahr 2023 hat die IV-Stelle 3925 IV-Neurenten verfügt. Das sind 25 Prozent mehr als im Vorjahr. Der Anstieg bei den IV-Renten muss deshalb unbedingt im Verhältnis zur gesamten Zahl der abgeschlossenen Rentengesuche betrachtet werden. Die Rentenzusprachequote ist über die Jahre stabil. Sie liegt bei 27 Prozent. Das heisst, dass bei jeder vierten IV-Anmeldung eine IV-Rente zugesprochen wird.

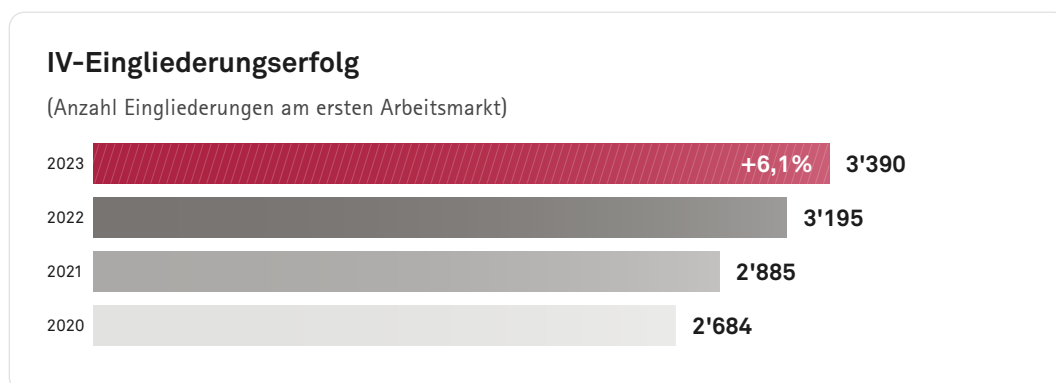


IV-Eingliederungserfolg

Der Fach- und Arbeitskräftemangel hat auch seine positiven Seiten, mindestens für die IV-Eingliederung. Die erfolgreichen Eingliederungen konnten nochmals um 6 Prozent gesteigert werden. 3390 persönliche Erfolgsgeschichten.

2022 war ein sehr gutes Jahr, 2023 noch besser

Der Dank geht an die Zürcher Arbeitgeber. Sie haben es möglich gemacht, dass wir das Jahresergebnis 2022 nochmals um 195 erfolgreiche Abschlüsse übertreffen konnten. Die IV-Stelle konnte im Berichtsjahr in 3390 Fällen mit Leistungen unterstützen, damit ein Arbeitsplatz erhalten blieb oder der Wiedereinstieg bei einem neuen Arbeitgeber glückte. In 600 Fällen durften wir uns mit jungen Erwachsenen freuen, die wir mit IV-Leistungen während der beruflichen Erstausbildung begleiten durften.

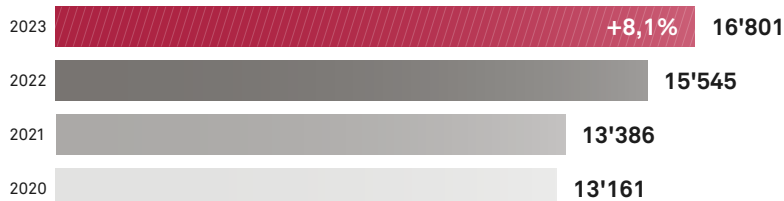


IV-Eingliederungspartner verstehen immer besser, worauf es ankommt

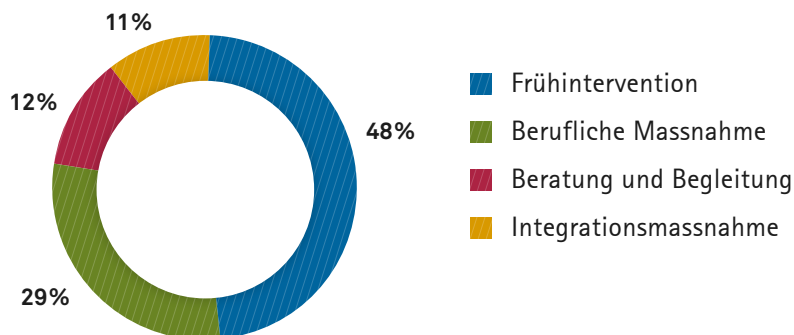
Die IV-Stelle hat im Jahr 2023 gesamthaft 16'801 Eingliederungsmassnahmen zugesprochen. An der Eingliederung sind nebst den Mitarbeitenden der IV-Stelle über 100 externe Vertragspartner beteiligt, darunter viele soziale Institutionen. Das Team IV-Kontraktmanagement pflegt mit ihnen einen regelmässigen Austausch, damit die Integrationspartner ihre Angebote bestmöglich auf die Bedürfnisse der IV-Versicherten ausrichten können. Dieser institutionalisierte Dialog zeigt Wirkung. Die Beurteilung der Qualität – Angebotsgestaltung und Durchführung im Einzelfall – fällt positiv aus. «Unseren externen Partnern gelingt es immer besser, die IV-Versicherten erfolgreich in den Arbeitsmarkt zu integrieren», bestätigt Jean-Claude Beer, Leiter IV-Kontraktmanagement bei der SVA Zürich.

IV-Eingliederungsmassnahmen

(Anzahl Zusprachen)



Art der IV-Eingliederungsmassnahmen



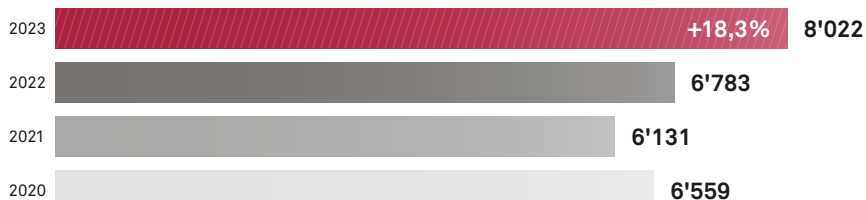
2023 hat die SVA Zürich 16'801 Eingliederungsmassnahmen zugesprochen.

Frühintervention legt weiter zu, «Beratung und Begleitung» etabliert sich

Die 16'801 Eingliederungsmassnahmen verteilen sich auf die vier Kategorien Frühintervention, berufliche Massnahmen, Integrationsmassnahmen und die im Januar 2022 mit der letzten IV-Revision eingeführte Leistung «Beratung und Begleitung». Genau 2000 Mal hat die IV-Stelle Zürich im Berichtsjahr die «Beratung und Begleitung» genutzt, 336 Mal mehr als noch 2022. «Beratung und Begleitung» machte im Berichtsjahr bereits 12 Prozent aller Eingliederungsmassnahmen aus. Es ist eine vertiefte Beratungsleistung im Rahmen der Eingliederung, um IV-Versicherte und Arbeitgebende noch besser begleiten und unterstützen zu können. Die IV-Stelle Zürich macht mit dieser neuen Leistung gute Erfahrungen. Das Ziel ist die direkte Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt, ohne vorgängige Massnahmen im geschützten Bereich. Auch im Bereich der Erstausbildungen setzt die IV-Stelle Zürich auf Beratung und direkte Integration in den ersten Arbeitsmarkt. Die Beraterinnen und Berater entscheiden sich häufiger für Supported Education. Diese Massnahme erscheint in der Statistik unter «Beratung und Begleitung».

IV-Massnahmen im Rahmen der Frühintervention

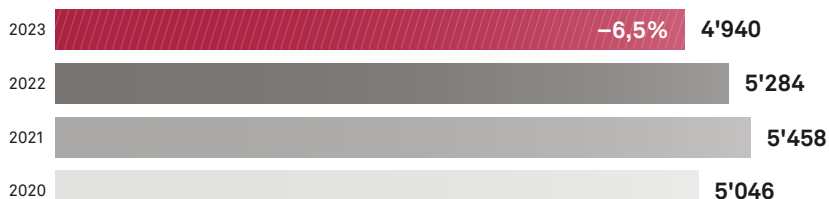
(Anzahl Zusprachen)



Unangefochtene Spitzenreiterin bei den Eingliederungsmassnahmen ist die Frühintervention. Zu dieser Kategorie gehörten 8022 Zusprachen. Das macht fast die Hälfte aller im Jahr 2023 durchgeführten Eingliederungsmassnahmen aus.

Berufliche IV-Massnahmen

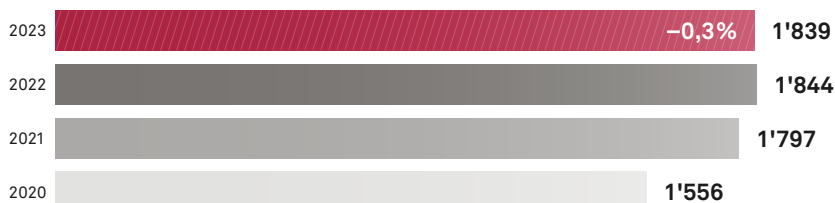
(Anzahl Zusprachen)



Um 5 Prozent zurückgegangen sind dagegen die Zusprachen für berufliche Massnahmen. Eine Erklärung dafür ist der steigende Anteil der Fälle mit psychischer Problematik. Diese Personen brauchen meist keine Umschulung, sondern Beratung und Begleitung, damit sie ihr Potenzial bei einem neuen Arbeitgeber entfalten können. Wenn jemand wegen einer psychischen Erkrankung über lange Zeit nicht mehr arbeiten konnte, braucht es häufig zuerst eine Integrationsmassnahme im geschützten Bereich, um die Arbeitsfähigkeit schrittweise aufzubauen. Das war im Jahr 2023 1839 Mal der Fall.

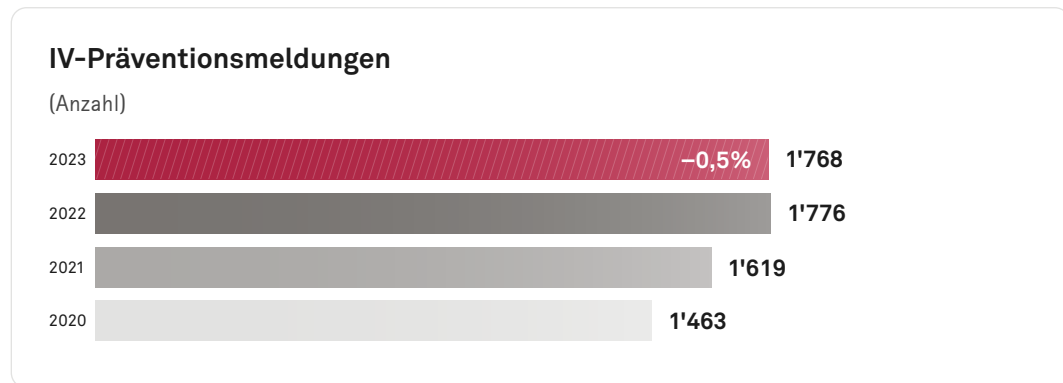
IV-Integrationsmassnahmen

(Anzahl)



Stagnation bei den Präventionsmeldungen

Eine Präventionsmeldung machen oder gleich eine IV-Anmeldung einreichen? Mit der Präventionsmeldung wird geprüft, ob die Voraussetzungen für IV-Unterstützung erfüllt sind und eine Anmeldung Sinn macht. Davon wurde im Berichtsjahr 1768 Mal Gebrauch gemacht. Die Zahl ist praktisch unverändert gegenüber dem Vorjahr. Jede zweite Meldung kam von Arbeitgebenden, die sich um die gesundheitliche Situation einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters sorgten. Um elf Prozent zugenommen haben die Meldungen der Versicherten. In 681 Fällen haben sie die Initiative ergriffen.



riva – bei Schwierigkeiten in Schule und Lehre

Krisen gehören zum Leben. Psychische Probleme ebenfalls – nicht zuletzt für Jugendliche und junge Erwachsene. Damit der Einstieg ins Berufsleben trotzdem gelingt, hat die SVA Zürich im Frühling 2023 ein neues, niederschwelliges Informations- und Beratungsangebot lanciert.

Warum es das neue Beratungsangebot braucht

Wer den Berufseinstieg in jungen Jahren nicht schafft, ist später kaum noch ins Arbeitsleben integrierbar – obwohl er oder sie bei rechtzeitiger Intervention eine gute Chance gehabt hätte. Die Zahl junger Erwachsener, die eine ausserordentliche IV-Rente beziehen, nimmt leider weiterhin zu.



«Mit Freude zur Arbeit – dafür braucht es einen guten Start ins Berufsleben. Hier unterstützt riva.»

Elisabeth Hüsler
Kernprozessleiterin IV-Leistungen, IV-Stelle

01 / 03

Einstieg ins Berufsleben nicht verpassen

«In den Köpfen vieler Eltern, Lehrpersonen und Berufsbildenden geistert leider immer noch das Klischee der IV als Rentenversicherung herum», schildert Elisabeth Hüsler, Kernprozessleiterin IV-Leistungen bei der SVA Zürich. Die Absicht sei gut, die Folgen fatal. Eltern, Schulumfeld und Lehrbetrieb möchten junge Menschen mit psychischen Problemen nicht stigmatisieren, und deshalb würden Probleme häufig ignoriert. «Oder man versucht sich selbst als Coach, was meist nicht gut endet», weiss Elisabeth Hüsler. Es kommt zum Lehrabbruch, die Jugendlichen kommen in eine Abwärtsspirale. Mit dem riva-Angebot möchte die SVA Zürich das IV-Präventionsangebot zugänglicher machen. Der visuelle Auftritt ist jung und modern, die Informationen und die Checklisten auf der [Website](#) sind serviceorientiert. Auf den ersten Blick erinnert nichts an die IV. Das «iv» ist in «riva» gut integriert.

Was leistet riva?

Auf der Website informiert die SVA Zürich, wie sich echte Warnsignale von harmloseren Pubertätsschwierigkeiten unterscheiden lassen. Es finden sich Tipps für heikle Gespräche mit Jugendlichen oder ihren Eltern. Zum riva-Team gehören erfahrene Berufsberaterinnen und -berater der IV-Stelle. Wenn sie in Beratungsgesprächen davon ausgehen, dass ein Anspruch auf IV-Unterstützung besteht, empfehlen sie, eine Anmeldung einzureichen. Diese braucht es weiterhin, damit die SVA Zürich den Anspruch prüfen und die Erstausbildung mit IV-Leistungen unterstützen und begleiten kann. Damit der Einstieg ins Berufsleben gelingt.



Gute Karten: Die SVA Zürich hat Teaserkarten entwickelt, die von Lehrpersonen oder in Berufsinformationszentren an Jugendliche und Eltern abgegeben werden können.

Erste Erfahrungen

Die riva-Plattform ist seit Frühling 2023 online. Die Anfragen kommen mehrheitlich von Eltern. «Das ist nicht erstaunlich – erfahrungsgemäss sind sie am meisten daran interessiert, dass ihr Kind den Einstieg ins Erwerbsleben schafft», sagt riva-Koordinatorin Ulla Kessler. Mit der Landingpage werden die richtigen Zielgruppen angesprochen. Und die Fragen entsprechen den Erwartungen des Projektteams.

Supported Employment für Jugendliche während Klinikaufenthalt

«Es gibt ein Problem im Bereich der Jugendpsychiatrie.» Mit dieser Beobachtung wandte sich die IV-Integrationspartnerin Berufsbildneria an unsere IV-Stelle. Das war der Ausgangspunkt eines spannenden und erfolgreichen Pilotprojekts.

Geschützter Arbeitsplatz nicht immer die beste Lösung

Alles begann im Herbst 2022. «Wir trafen uns mit der Geschäftsführerin des Coaching-Unternehmens Berufsbildneria und mit Fachleuten der Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie (KJPP) an der Neumünsterallee in Zürich zum ersten Austausch», berichtet Matthias Wepfer, Prozessleiter bei der IV-Stelle. Ihre übereinstimmende Einschätzung war, dass in der Jugendpsychiatrie die Weichen für die berufliche Integration meist in Richtung geschützter Arbeitsmarkt gestellt werden. Im Austausch zeigten sich drei Hauptgründe.

Erstens: Die oft schwerwiegende gesundheitliche Krise, die zu einem Klinikaufenthalt führt, verleitet dazu, an den zweiten Arbeitsmarkt zu denken. Dies, weil man vor allem die Einschränkungen und nicht die Potenziale im Blick hat. Zweitens: Eine Anschlusslösung im ersten Arbeitsmarkt suchen kostet viel mehr Zeit und braucht spezifisches Fachwissen. Dies gehört grundsätzlich nicht zum Leistungsauftrag der Klinik. Drittens: Selbst wenn der Sozialdienst der Klinik die IV-Anmeldung initiiert, ist der stationäre Aufenthalt meist schon zu Ende, bevor es zum Erstkontakt mit der IV-Berufsberatung kommt.

Blockiert

Die Jugendlichen halten sich im Durchschnitt drei bis vier Monate in der Klinik auf. Darum erhalten sie dort auch Schulunterricht, unter anderem zum Thema «Berufswahl». Gerade dann, wenn der oder die Jugendliche Potenzial für eine Lehre im ersten Arbeitsmarkt zeigt, empfiehlt sich eine rasche IV-Anmeldung. Der Knackpunkt: Bis der oder die Jugendliche und die Eltern bereit sind, eine IV-Anmeldung einzureichen, und die erste Kontaktaufnahme durch die IV-Berufsberatung erfolgt, vergehen oft mehrere Monate. Das bremst die Jugendlichen, die Sozialarbeiterin und die Berufswahllehrerin der Klinik aus. Die Perspektive für den beruflichen Weg fehlt. Und wer keine Perspektive hat, respektive diese nicht kennt, ist blockiert. Hier setzt das neue Vorgehen an.



01 / 02

**«Eine vertrauensvolle
Zusammenarbeit –
das bewirkt viel.»**

Matthias Wepfer

Prozessleiter, IV-Stelle, Eingliederung und Rente

Ein vielversprechender neuer Ansatz

Zwei erfahrene Fachpersonen der IV-Berufsberatung sind seit Januar 2023 regelmässig in der Klinik. Sie besprechen mit der Sozialarbeiterin und der Berufswahllehrerin die Möglichkeiten und das Vorgehen in Einzelfällen. Die Mitarbeitenden der Klinik haben so die Gewissheit, dass die IV-Stelle hinter dem geplanten Vorgehen steht. Priorisiert wird die direkte Eingliederungsplanung in den ersten Arbeitsmarkt. Bei einer positiven Einschätzung wird die Berufsbildneria als Integrationspartnerin für Supported Education umgehend einbezogen.

Ermutigende Ergebnisse

2023 haben wir die Begleitung von insgesamt 19 Jugendlichen in der KJPP an der Neumünsterallee in Zürich auf diese Weise gestartet. Ein Drittel der Jugendlichen kann und konnte die Ausbildung oder die Vorbereitung dafür direkt im ersten Arbeitsmarkt beginnen. Bei den anderen Jugendlichen war es noch zu früh, um die Integration in den ersten Arbeitsmarkt ins Auge zu fassen. Aber auch mit ihnen konnten wir die Perspektiven klären, das tut den jungen Menschen gut. Das Ergebnis des Pilotprojekts ist vielversprechend. Aufgrund der positiven Erfahrungen geht die SVA Zürich 2024 auf weitere kinder- und jugendpsychiatrische Kliniken zu.

«Forum IV und Psychiatrie» für mehr gegenseitiges Verständnis

Reden wir miteinander! Das ist die Idee hinter dem «Forum IV und Psychiatrie», das am 14. März 2023 in den Räumen der SVA Zürich zum vierten Mal stattfand. Eingeladen hatten die Zürcher Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie (ZGPP) und der Regionale Ärztliche Dienst (RAD) der IV-Stelle.

Um gegenseitige Vorbehalte abzubauen und das Verständnis für die Sichtweise der anderen Seite zu fördern, laden die SVA Zürich und die Zürcher Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie (ZGPP) regelmässig zu einem Forum ein.



Drei Teilnehmende in der Runde kennen sowohl Praxistätigkeit als auch Versicherungsmedizin aus eigener Erfahrung.

Qualität der Arztberichte entscheidend

Am Forum 2023 wurden die überarbeiteten «[Grundlagen der Zusammenarbeit](#)» zwischen der SVA Zürich und den Mitgliedern der ZGPP» vorgestellt und diskutiert. Das Dokument wurde erstmals 2013 herausgegeben und 2022 umfassend überarbeitet. Am Forum wurden die Bedeutung des Arztberichts und die Erwartungen an diesen vertieft. Arztberichte haben eine grosse Bedeutung im IV-Verfahren. Die IV-Stelle ist darauf angewiesen, dass sie aussagekräftig sind. Gemeint ist, dass Ärztinnen und Ärzte stärker ressourcenorientiert beurteilen und sich dazu äussern, was noch möglich ist und in welchen Situationen Einschränkungen bestehen. Die IV-Stelle erhält so ein umfassendes Bild von den Betroffenen. Manches Gutachten kann durch einen aussagekräftigen Bericht vermieden werden.

Im RAD und in eigener Praxis tätig

Am Forum 2023 hatten wir erstmals drei Teilnehmende, die die Bedürfnisse und Erwartungen beider Seiten kennen, die des RAD und die der Behandlerinnen und Behandler. Die SVA Zürich gibt die Möglichkeit zur Teilzeitarbeit, so dass Ärztinnen und Ärzte Versicherungsmedizin und Praxistätigkeit miteinander verbinden können. Diese offene Haltung des RAD haben die Teilnehmenden des Forums geschätzt. Wer selbst praktiziert, kennt die Anliegen der Behandlerinnen und Behandler, spricht ihre Sprache.



«Es ist wichtig, dass Behandelnde und die IV-Stelle am gleichen Strang ziehen.»

Markus Deutschmann

Facharzt RAD, IV-Stelle, Regionaler Ärztlicher Dienst (RAD)

01 / 02

Auf gutem Weg, aber noch nicht am Ziel

Am Forum war viel Offenheit und Gesprächsbereitschaft vorhanden. Dabei zeigte sich auch, was in Zukunft verbessert werden kann. Ein im Arbeitsalltag noch ungelöstes Problem ist zum Beispiel die gegenseitige Erreichbarkeit bei Rückfragen. Eine gute und effiziente Zusammenarbeit von behandelnden Psychiaterinnen und Psychiatern und den Fachärztinnen und Fachärzten des RAD ist aber nötig, um die Bearbeitungszeit zu verkürzen. Insbesondere auch im Interesse der Kundinnen und Kunden.

Digitale IV-Abrechnung immer beliebter

Rechnungen für die Rückvergütung durch die IV-Stelle elektronisch einreichen. Was Ende 2022 im Pilotbetrieb startete, konnte schon Anfang 2023 allen IV-Kundinnen und -Kunden zugänglich gemacht werden.

Von der Online-Lösung profitieren Versicherte und IV-Stelle

Rechnungen online einreichen, das hat für die IV-Kundinnen und -Kunden nur Vorteile: weniger Aufwand, mehr Übersicht und die rasche Bestätigung, dass die Rechnung bei der IV-Stelle auch tatsächlich eingegangen ist. Hat unsere IV-Stelle noch Fragen, kann die Kundenberatung mit den Betroffenen auch über das Online-Portal Kontakt aufnehmen. Der Zeitgewinn gegenüber dem analogen Vorgehen beträgt mindestens eine Woche. Besonders für Kundinnen und Kunden, die auf regelmässige Assistenzbeiträge oder Hilflosenentschädigungen für Minderjährige angewiesen sind, ist das bedeutend.

Digitalisierung mit Augenmass

Die SVA Zürich treibt die Digitalisierung entschlossen voran. Wir sind uns aber bewusst, dass es dabei Augenmass braucht. Gerade für ältere Versicherte können elektronische Angebote eine Hürde sein. Die SVA Zürich anerkennt das und nimmt darum bis auf Weiteres auch klassische Papierrechnungen entgegen. Dennoch lag der Anteil der online abgewickelten Kundenrechnungen bis Ende 2023 bereits bei etwa 50 Prozent – Tendenz weiter steigend.

Die IV-Stelle hat im Jahr 2023 gesamthaft 315'335 Rechnungen von Leistungserbringern und Versicherten bezahlt. Rund 80 Prozent davon wurden elektronisch eingereicht.



«Der Online-Service macht die IV-Stelle effizienter und er entlastet die Kundinnen und Kunden.»

Sandra Karrer

Prozessteamleiterin, IV-Stelle, Rechnungsbearbeitung

Ausblick: von der Digitalisierung zur Automatisierung

Weil die Digitalisierung bereits auf sehr gutem Weg ist, wird sich der Fokus in den nächsten Jahren stärker auf die Automatisierung richten. Die Absicht ist, durch die automatisierte Rechnungsverarbeitung noch mehr Beratungskapazität für Kundinnen und Kunden freizumachen. Insofern steht die Automatisierung nicht nur im Zeichen der Quantität, sondern vor allem der Qualität.

IV-Personalvermittlung gewinnt an Akzeptanz

Das Team Prävention und Job Coaching der IV-Stelle ist auch eine professionelle Personalvermittlerin. 2023 konnte die SVA Zürich 210 Stellenangebote für IV-Kundinnen und Kunden akquirieren – 35 mehr als im Vorjahr.

Auch Grossunternehmen dabei

Arbeitgebende melden der SVA Zürich ihre offenen Stellen, und die Fachleute der IV-Personalvermittlung schlagen zum Profil passende Bewerberinnen und Bewerber vor. Die angebotenen Stellen reichten von einfachen Hilfsjobs bis zu hochqualifizierten Tätigkeiten. Ihre Zunahme zeigt, dass der Fach- und Arbeitskräftemangel real ist und dass die Akzeptanz der IV-Personalvermittlung bei den Unterehmen steigt – und das auch bei Grossunternehmen, wie das Beispiel der Zurich Versicherung zeigt. Das Unternehmen war 2023 im Final für den IV-Arbeitgeber-Award This-Priis.



Andreas und Jeannine Schulthess nehmen für die Bachofner Kanalreinigungen AG den This-Priis 2023 entgegen. Ebenfalls im Bild: Martin Schilt, Leiter der IV-Stelle des Kantons Zürich (rechts) und Alex Oberholzer, Jury-Mitglied.

Verleihung des This-Priis 2023

Seit 2017 verleiht die SVA Zürich den This-Priis-Award an Arbeitgebende, die sich besonders für die Wiedereingliederung von Menschen mit gesundheitlichem Handicap einsetzen. 2023 ging der Preis an die Bachofner Kanalreinigungen AG aus Fehraltorf. Das 24-köpfige Unternehmen hat in einem Jahr vier neue Festanstellungen und eine Lehrstelle für behinderte Menschen geschaffen. Im Verhältnis zur Firmengrösse eine wahrhaft beeindruckende Zahl.

Eine Anerkennung für erfolgreiche Integration

Die This-Priis-Finalisten verbindet, dass sie bei der Besetzung von offenen Stellen auch Menschen mit gesundheitlichem Handicap berücksichtigen. Neben der Bachofner Kanalreinigungen AG schafften es vier weitere Unternehmen ins This-Priis-Finale: Aeberli Treuhand AG, E. Schellenberg Textildruck AG, Musik Hug und eben auch die Zurich Versicherung. Die Film-Porträts und die Interviews an der Award-Feier vermittelten gut, dass Eingliederung für alle Unternehmen eine Herzensangelegenheit ist, die sich aber auch rechnen muss.



«Fachkräftemangel? Reine Einstellungssache»: Mit einem Flyer machte die SVA Zürich auf die IV-Personalvermittlung aufmerksam.

Unterstützung gibt es auch ohne IV-Anmeldung

IV-Unterstützung ohne vorgängige IV-Anmeldung, ja das gibt es. Der gesetzlich verankerte Präventionsauftrag der IV macht das heute möglich. Unsere IV-Stelle hat 2023 verschiedene neue Anwendungsbereiche für Kurzberatungen ohne IV-Anmeldung evaluiert, getestet und den Erfolg ausgewertet.

Kostenlose Kurzberatungen und Initial-Coachings

Die IV-Präventionsmeldungen gehen bei der SVA Zürich beim Team Prävention und Job Coaching ein. Im Jahr 2023 bearbeiteten die Beraterinnen und Berater gesamthaft 1768 Meldungen. In 1585 Fällen, bestand noch ein Arbeitsverhältnis. Es kam rasch zum Erstkontakt mit dem Arbeitgeber und der betroffenen Person, um die gesundheitliche Situation und deren Auswirkungen am Arbeitsplatz zu besprechen. In 275 Fällen machte das Präventionsteam der IV-Stelle das Angebot, mit einem Initial-Coaching zu unterstützen. Dafür ist keine vorgängige IV-Anmeldung nötig. Das Initial-Coaching ist ein neues Angebot der IV-Stelle, dessen Wirkung und Eignung im Jahr 2023 getestet wurde. Es besteht aus drei bis vier einstündigen Beratungsterminen. Patrick Meyer, Leiter Prävention und Job Coaching, zeigt sich zufrieden mit dem Ergebnis der Testphase. Bis Ende Jahr wurden 68 Initial-Coachings durchgeführt.

In mehr als 50 Prozent der Fälle brauchte es anschliessend keine IV-Anmeldung. Zum Vergleich: Sonst wird bei 80 Prozent der Präventionsmeldungen eine IV-Anmeldung empfohlen. Das neue Angebot des Initial-Coachings ist deshalb vielversprechend.



01 / 03

«Noch nie war die Offenheit der Arbeitgeber so gross, Menschen mit Handicap einzustellen. Das freut!»

Patrick Meyer

Prozessleiter, IV-Stelle, Arbeitgeberberatung

Human Resources

Die dynamische Entwicklung der Sozialversicherungen stellt hohe Anforderungen an die HR-Strategie der SVA Zürich.
Bericht zu den Fokusthemen 2023 des Bereichs Human Resources.

Inhalt

Entwicklung allgemein	56
Digitalisierung der HR-Prozesse kommt voran	60
KV-Lehre für Sozialversicherungen geht an den Start	62



Entwicklung allgemein

Der Stellenetat der SVA Zürich ist innerhalb von fünf Jahren um einen Drittel, von 711 auf 941 Vollzeitstellen, gewachsen. Allein 2023 wurden 56 zusätzliche Stellen geschaffen, die besetzt werden mussten. Das Unternehmen beschäftigte am Jahresende 1112 Mitarbeitende.

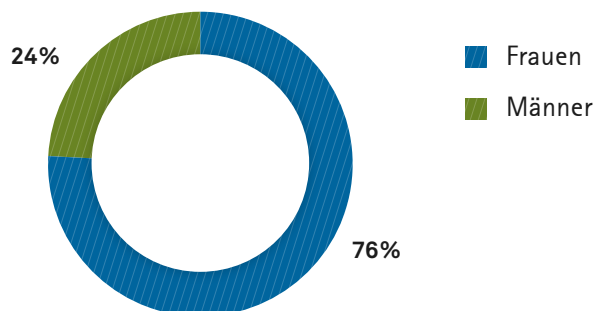
Personalentwicklung im Jahr 2023

SVA Zürich ist zahlenmässig fest in Frauenhand

Die SVA Zürich lebt das Prinzip der Diversität. Das zeigt sich bei der kulturellen Vielfalt der Mitarbeitenden, bei der Altersdurchmischung in den Teams, bei der Offenheit gegenüber nicht linearen Lebensläufen bei Neuanstellungen und beim Gesundheitsmanagement. Ein Ungleichgewicht ist bei der Geschlechterverteilung auszumachen, wenn auch nicht freiwillig. Wir würden uns bei der SVA Zürich über einen höheren Männeranteil freuen.

Geschlechterverteilung Personal

(Stand per 31. Dezember 2023)



Vorurteile verhindern Karrierechancen

Der Männeranteil ist im Vergleich zum Vorjahr sogar nochmals leicht zurückgegangen: von 25 auf 24 Prozent. Die gleiche Geschlechterverteilung zeigt sich auch bei den 45 KV-Lernenden. Männer haben leider Vorurteile. Während der soziale Auftrag der SVA Zürich das Interesse bei Frauen weckt, tritt bei vielen Männern leider genau das Gegenteil ein. Sie können sich häufig schlicht nicht vorstellen, wie spannend unsere Sozialversicherungen sind und welche Karrieremöglichkeiten sie eröffnen.

Effizienzsteigerung geht nur mit Digitalisierung

Je mehr Mitarbeitende das Unternehmen hat, desto mehr Stellen müssen im Rahmen der regulären Personalfuktuation besetzt werden. Das allein ist für Human Resources eine Herausforderung angesichts der demografischen Entwicklung und der Konsequenzen für den Arbeitsmarkt. Bei der SVA Zürich kamen von Anfang 2019 bis Ende 2023 noch 230 neu geschaffene Stellen dazu. Eine Mammutaufgabe für Human Resources. Und deshalb ist die [Digitalisierung der HR-Prozesse](#) von strategischer Bedeutung, um administrative Prozesse im Personalmanagement effizienter abwickeln zu können.



01 / 03

«Lernende spüren, ob wir für die Berufsbildung brennen. Wir müssen authentisch sein.»

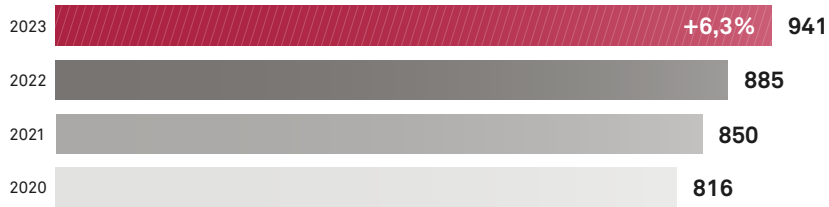
Marina Vecchia

Fachfrau Berufsbildung B&T, Bildung & Training (B&T)

Nachwuchsförderung beginnt mit dem Start der KV-Lehre

Zum Bereich Human Resources gehört auch das Team Bildung und Training. Dieses ist für das Onboarding aller neu eintretenden Mitarbeitenden zuständig. Das Team konzipiert und führt pro Jahr bis zu 500 interne Schulungen durch und verantwortet auch die Berufsbildung bei der SVA Zürich. Mit der [Einführung der neuen KV-Branche](#) für die Sozialversicherungen hat die KV-Lehre bei der SVA Zürich deutlich an Attraktivität gewonnen. Die Problematik des Fachkräftemangels wird uns in den nächsten Jahren weiter beschäftigen, deshalb investiert die SVA Zürich in die Nachwuchsförderung – und diese beginnt mit der KV-Lehre in der SVA Zürich.

Stellenetat

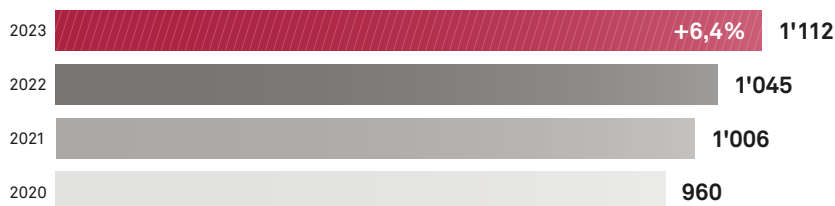


Mitarbeitende gewinnen und halten ist anspruchsvoller geworden

Unternehmen lassen sich heute so einiges einfallen, um für Mitarbeitende attraktiv zu sein. In diesem Wettbewerb steht auch die SVA Zürich. Wenn sich eine Bewerberin oder ein Bewerber am Schluss des Rekrutierungsprozesses für eine andere Stelle entscheidet, ist die Enttäuschung bei allen internen Beteiligten verständlicherweise gross. «Als Grund hören wir bei einer Absage manchmal, dass ein anderer Arbeitgeber halt mehr bezahlt», sagt Angela Peterelli und schildert, was sie erlebt: «Das kann durchaus der Fall sein. Doch viel häufiger erleben wir, dass Bewerberinnen und Bewerber die Situation sorgfältig und umfassend bewerten. Sie entscheiden sich für die SVA Zürich, weil das Gesamtpaket attraktiv ist.»

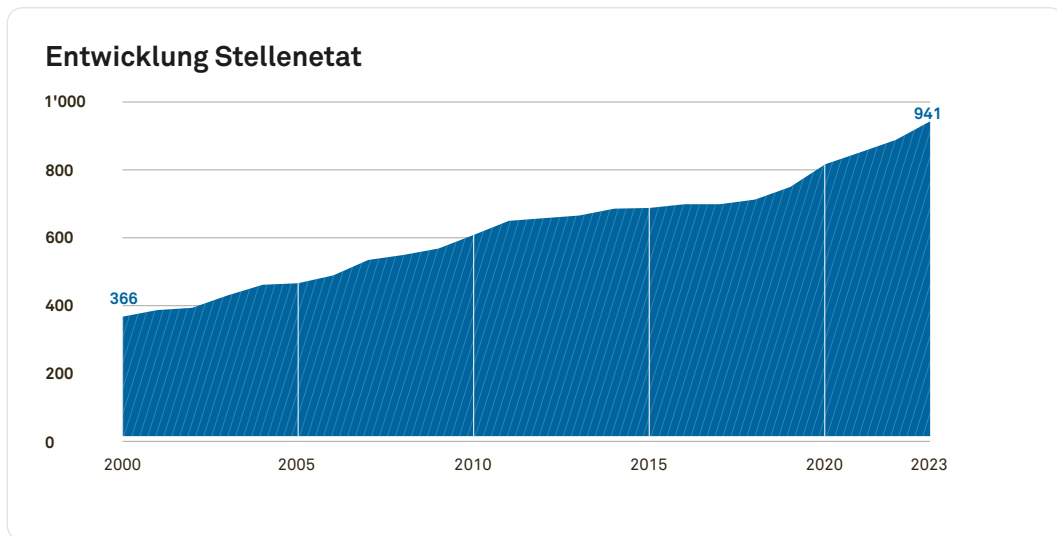
Personal

(Anzahl Personen)



Vorgesetzte haben grossen Einfluss

Einen grossen Einfluss und eine grosse Bedeutung haben die direkten Vorgesetzten und das Team. Bereits der Bewerbungsprozess muss heute als inspirierender Dialog auf Augenhöhe erlebt werden. Es geht um mehr als «nur» um die Lohnfrage. Um bewusst zu machen, welche Benefits die SVA Zürich ihren Mitarbeitenden bietet, hatte Human Resources die Unternehmenskommunikation erneut beauftragt, eine Kurzgeschichte aus dem Alltag von Hauswart Rolf Huber zu konzipieren. Damit gibt es nun bereits sieben informative und unterhaltsame [Video-Clips mit Hauswart Rolf Huber](#).



Die SVA Zürich wächst mit ihren Aufgaben. Innerhalb von 20 Jahren ist der Stellenetat kontinuierlich gestiegen.

Digitalisierung der HR-Prozesse kommt voran

Human Resources hat es geschafft. Anfang Januar 2023, genau ein Jahr nach Projektstart, war das Go-live der neuen Online-Plattform HReasy. Das Fundament für die Digitalisierung der HR-Prozesse war gelegt. Bis Ende 2023 wurde das Self-Service-Angebot stetig ausgebaut.

Im Vorfeld der Einführung war HReasy regelmässig Thema in der Führungskommunikation und im Intranet der SVA Zürich. Das Interesse der Mitarbeitenden war geweckt, die Vorfreude auf die Einführung gross. Die Plattform konnte sich entsprechend schnell im Unternehmen etablieren. Die Zusammenarbeit mit Human Resources ist nicht nur digitaler, sondern vor allem unkomplizierter und effizienter geworden.

HReasy kann was!

Persönliche Meldungen wie die Änderung des Zivilstands, die Geburt eines Kindes oder eine neue Bankverbindung etc. können auf der Plattform HReasy online gemacht werden. Die monatliche Lohnabrechnung wird seit Januar 2023 als PDF-Dokument und nicht mehr mit Briefpost zugestellt. Bis in den Spätherbst hinein kamen nach und nach neue Services dazu. So können Mitarbeitende nun auch den Antrag für die Änderung des Beschäftigungsgrads online einreichen, ebenso Anfragen für die Unterstützung einer Weiterbildung. Zusätzliche Ferientage, Barauszahlung oder halb-halb? Auch die Frage zum Bezug des Dienstalters-geschenks wird als Online-Service abgewickelt. Anfang November konnte schliesslich auch die Spesenabrechnung digitalisiert werden. Damit wurde ein wichtiger Meilenstein erreicht.

«Die Qualität der neuen Online-Services stimmt.»



Angela Peterelli, Leiterin Human Resources

Längere Laufzeit schont die Ressourcen

Die SVA Zürich hatte sich bei der Projektplanung bewusst für einen schrittweisen Ausbau der Self-Services entschieden. Das gab und gibt auch in Zukunft genügend Zeit, sich mit neuen Funktionen vertraut zu machen. Das Projekt hat so zwar eine längere Laufzeit, aber dies kommt auch Human Resources zugute. Das Projekt bindet erhebliche Personalressourcen, trägt aber mittel- und langfristig zur Effizienzsteigerung des HR-Teams bei.

Das Projekt war zwar von Anfang an in Etappen geplant gewesen, aber die Digitalisierung der HR-Prozesse braucht doch mehr Zeit als geplant. Die SVA Zürich erlebt aus der Kundenperspektive die Folgen des sich zuspitzenden Fachkräftemangels. Dieser zeigt sich akzentuiert im IT-Bereich. «Es ist zwar mehr Geduld gefragt, aber die Qualität der neuen Online-Services stimmt. Das ist entscheidend», ordnet Angela Peterelli, Leiterin Human Resources, ein.

KV-Lehre für Sozialversicherungen geht an den Start

Die Freude ist gross. Seit Sommer 2023 haben die Sozialversicherungen für die KV-Lehre eine eigene Ausbildungs- und Prüfungsbranche. 15 Jugendliche haben im August 2023 ihre KV-Lehre bei der SVA Zürich gestartet. Sie gehören zum ersten Jahrgang, der die neue Branchenprüfung ablegen wird.

Das Dranbleiben hat sich gelohnt

Die AHV wurde 1948 eingeführt, die IV zwölf Jahre später und auch die Krankenversicherungspflicht hat mit bald 30 Jahren schon ein gestandenes Alter. Die KV-Prüfungsbranche für die Kranken- und Sozialversicherungen wurde erst mit Lehrbeginn 2023 aus der Taufe gehoben, will heissen eingeführt. Die SVA Zürich hatte sich zusammen mit der Konferenz der Ausgleichskassen und mit dem Verband der Krankenversicherungen für die Schaffung der neuen KV-Prüfungsbranche engagiert. Es dauerte lange, das Dranbleiben hat sich gelohnt.



Mit Lehrbeginn 2023 wurde die neue KV-Prüfungsbranche für die Kranken- und Sozialversicherungen eingeführt.

15 Lehrstellen, 15 Verträge abgeschlossen

Die neue übergreifende und gemeinsam gestaltete Branchenausbildung macht die KV-Lehre bei Kranken- und Sozialversicherungen nachweislich attraktiver. Das spürte die SVA Zürich bereits kurz nach der Ankündigung der neuen Branche. Beim Team Berufsbildung gehen mehr und auch bessere Bewerbungen ein. Die 15 Ausbildungsplätze für Lehrbeginn 2024 waren wenige Monate nach der Ausschreibung alle besetzt. Das ist keine Selbstverständlichkeit, denn die SVA Zürich stellt hohe Erwartungen an die Jugendlichen. Dafür können Lernende sehr schnell Verantwortung übernehmen und zeigen, was in ihnen steckt.

Hinschauen und ansprechen, wenn es Probleme gibt

Probleme kann es immer mal geben, das ist normal. Barbara Haag, Leiterin Bildung und Training bei der SVA Zürich, sagt dazu: «Wir begleiten die Lernenden nah. Stimmen die Noten nicht oder gibt es sonst Probleme, reagieren wir rasch und nehmen Kontakt mit den Eltern auf.» Nicht lange zuwarten, Probleme ansprechen und Erwartungen miteinander klären – damit macht die SVA Zürich gute Erfahrungen. Das erklärte Ziel ist immer der erfolgreiche Lehrabschluss.



01 / 08

«Eine positive und unterstützende Lernumgebung kann den Unterschied machen.»

Tijana Maksimovic
in Ausbildung

Wir sind stolz auf unsere Lernenden!

Diese Aufwertung der KV-Lehre ist für das Unternehmen wichtig, weil die SVA Zürich das Lehrstellenangebot bis auf 60 Plätze ausbauen möchte. Bis wann das Projektziel erreicht ist, lässt die SVA Zürich offen. Der Ausbau der Ausbildungsplätze geschieht schrittweise, damit die Qualität der Ausbildung hochgehalten werden kann. Das zahlt sich aus. Auch 2023 haben es alle zehn Lernenden, die zur Prüfung angetreten sind, geschafft. Über 1300 Nachwuchstalente durften den Fähigkeitsausweis von der KV Business School entgegennehmen, 67 von ihnen schlossen mit einer Gesamtnote von 5,0 oder besser ab. Die SVA Zürich war stolz, dass mit Amanda David und Aurora Petracca gleich zwei unserer ehemaligen Lernenden ausgezeichnet wurden. Sie haben mit dem Glanzresultat von 5,4 abgeschlossen.

«Ali, Amanda, Aurora, Bianca, Elmedina, Emili, Erjola, Genc, Laura, Marija – wir sind stolz auf euch. Herzliche Gratulation zu eurem Lehrabschluss.»

SVA Zürich

Sie haben 2023 die KV-Lehre erfolgreich abgeschlossen.

Wer die Ausbildung ernst nimmt, ist gefordert

Die Anspannung vor der Bekanntgabe der Prüfungsergebnisse ist jedes Jahr gross. Nicht nur bei Human Resources und beim Team Berufsbildung. Auch die über 15 Praxisbildnerinnen und -bildner in den verschiedenen Einsatzbereichen im Unternehmen hoffen und bangen mit. Sie haben grossen Anteil am Erfolg. Sie übernehmen die praktische Ausbildung in den Fachbereichen und müssen einen eng getakteten Lehrplan einhalten. Es ist genau geregelt, wann welche Lerneinheiten absolviert werden müssen. Der Fokus liegt auf der Vermittlung und der Erarbeitung der Methodenkompetenz anhand von Fallsituationen. Die Praxisbildnerinnen und -bildner sind gefordert. Sie betreuen teilweise bis zu fünf Lernende. Die Aufgabe kann ergänzend zur eigentlichen Funktion bei der SVA Zürich übernommen werden. Die Entwicklung von Lernenden miterleben zu dürfen, ist anspruchsvoll aber auch sehr bereichernd.

Operations

Informationssicherheit, Digitalisierung und Automatisierung im Fokus. Bericht des Bereichs Operations zur Strategieumsetzung im Jahr 2023.

Inhalt

Informationssicherheit muss Pausengespräch sein	66
Raumkonzept Arbeitswelt 4.0 wird konkret	67
Virtualisierung der Telefonie für mehr Kundenservice	70



Informationssicherheit muss Pausengespräch sein

Die SVA Zürich hat seit vielen Jahren ein umfassendes Managementsystem. Im Hinblick auf die Einführung der neuen Weisungen für die Aufsicht per 1. Januar 2024 haben wir das interne Kontrollsystem weiter ausgebaut.

Konkret haben wir das vom Bund neu verlangte Managementsystem für die [Informationssicherheit \(ISMS\)](#) erarbeitet und eingeführt. Dieses verdient unsere grösste Aufmerksamkeit, weil die Sicherheit unserer IT-Systeme aber auch ihre Performance massgebend sind für die Betriebssicherheit und damit auch für den Unternehmenserfolg und die Reputation der SVA Zürich.

Virtuelle Angriffe sind ein reales und grosses Risiko

Die SVA Zürich und ihre IT-Partner tun alles, um den Datenschutz und die Sicherheit der IT-Systeme zu gewährleisten. Da spielen unsere Mitarbeitenden eine wichtige Rolle, denn kommt es in Unternehmen zu einem Vorfall, ist meist Unachtsamkeit der Grund. Deshalb führen wir in der SVA Zürich regelmässig Sensibilisierungsmassnahmen und Phishingtests durch, um das Bewusstsein für das Cyberrisiko hoch zu halten.

Risikolage wird jährlich überprüft

Das [interne Kontrollsystem](#) der SVA Zürich orientiert sich am internationalen Standard des COSO-Modells, um sich verändernde Herausforderungen frühzeitig zu erkennen und darauf reagieren zu können. Es geht darum, Risikomanagement, Strategie und Performance bestmöglich in Einklang zu bringen. Die Geschäftsleitung der SVA Zürich beurteilt die Risikolage, die Entwicklungen im Aussenfeld und die Wirksamkeit der präventiven Massnahmen regelmässig und verfasst jährlich einen Bericht zuhanden des Aufsichtsrats.

Raumkonzept Arbeitswelt 4.0 wird konkret

Anfang 2023 kamen die ersten Pläne für das tätigkeitsbasierte Arbeiten in der SVA Zürich auf den Tisch und mit ihnen die Fragen. Für diese haben wir uns viel Zeit genommen. Das Ergebnis ist ein Raumkonzept, das sich an unseren Werten orientiert und an der Verpflichtung zu Nachhaltigkeit.



Warme und inspirierende Atmosphäre: das Konzept fördert die Kommunikation und den Austausch im Unternehmen.

Arbeitsräume müssen Mitarbeitende inspirieren

Wir haben das tätigkeitsbasierte Arbeiten in der SVA Zürich intensiv getestet. Das Konzept überzeugte Kader und Mitarbeitende: weg von den persönlich zugewiesenen Arbeitsplätzen, hin zu mehr Flexibilität und Offenheit. Mehr Raum für Begegnung und Austausch, aber auch ruhige Arbeitszonen schaffen.

MACH Architektur GmbH erhält Auftrag für die Umsetzungsplanung

Die SVA Zürich führte für die Umsetzungsplanung einen Wettbewerb in kleinem Rahmen durch. Das Team der MACH Architektur GmbH in Zürich vermochte mit seinem Konzeptvorschlag zu begeistern. Gefallen hat insbesondere auch der Ansatz des partizipativen Entwickelns. Die gemeinsame Umsetzungsplanung ist Teil des Change-Prozesses, der das Projekt begleiten muss.

Nachhaltig planen heisst, Gutes beibehalten

Inspiration waren für das Architektenteam die Unternehmenswerte der SVA Zürich, das architektonisch beeindruckende Gebäude und der spannende Standort im Kreis 5. «Die Werte der SVA Zürich stellen den Menschen in den Mittelpunkt, ebenso unser Innenraumkonzept», erklärt Monika Sandmayr, Projektleiterin der MACH Architektur GmbH. Im Sinne der Nachhaltigkeit werden nur geringe Anpassungen an der Gebäudestruktur vorgenommen. Die bestehenden Einzelbüros werden die multifunktionalen Workshop-Räume von morgen. Das Konzept legt Wert auf eine warme und inspirierende Atmosphäre, welche die Kommunikation und den Austausch im ganzen Unternehmen fördert.

Baubewilligung für erste Etappe ist da

Im Jahr 2023 haben wir Workshops durchgeführt, um sicherzustellen, dass das, was geplant wird, den unterschiedlichen Bedürfnissen der Geschäftsbereiche entspricht. Das Feedback der Teilnehmenden war unisono: «Das Team der MACH Architektur GmbH versteht, was uns wichtig ist.» Im Herbst 2023 wurde schliesslich das Material-, Farb- und Designkonzept verabschiedet und gleich die nächste Phase eingeläutet – die Realisierung: Dazu gehörten umfangreiche Abklärungen für die Beschaffung von Dienstleistungen und Mobiliar wie auch die Baueingabe für das Vorhaben. Die Bewilligung für die Umsetzung des neuen Raumkonzepts in den ersten zwei Stockwerken traf noch im November 2023 ein.



01 / 02

«Arbeit soll sinnstiftend sein und Spass machen. Unsere Arbeitsumgebung hat darauf grossen Einfluss.»

Vilija Greuter

Spezialistin Unternehmenssteuerung, Unternehmensentwicklung

Kein Luxus, sondern Notwendigkeit

«Das Projekt ist nicht «nice to have», sondern ein Muss für die SVA Zürich», ordnet Michael Bächinger, Bereichsleiter Operations und Mitglied der Geschäftsleitung, ein. Es geht darum, den Mitarbeitenden attraktive und zeitgemässe Arbeitsbedingungen zu bieten. Dazu gehören auch moderne Arbeitsmittel für die digitale Kollaboration. Im Sommer 2023 haben alle Mitarbeitenden der SVA Zürich einen persönlichen Laptop erhalten. Der Wechsel zwischen dem Homeoffice und das ortsunabhängige Arbeiten in der SVA Zürich ist damit noch einfacher geworden.

Die SVA Zürich ist ein öffentlich-rechtliches Unternehmen und deshalb tragen wir besondere Verantwortung für die Kosten. Diese haben wir immer im Blick. Zurzeit arbeiten rund 180 der über 1000 Mitarbeitenden auf der gegenüberliegenden Strassenseite an der Ecke Neugasse/Luisenstrasse. Nach der Umsetzung des flexiblen Arbeitsplatzkonzepts, sind wieder alle Mitarbeitenden der SVA Zürich unter einem Dach.

Virtualisierung der Telefonie für mehr Kundenservice

Rückblick auf den Sommer 2023, als die Tischtelefonapparate in der SVA Zürich verschwanden, und was wir aus dem Projekt gelernt haben.

Anspruchsvoller als erwartet

Die Einführung der Internettelefonie erwies sich als wesentlich anspruchsvoller als erwartet. Drei Wochen waren für die Stabilisierungsphase nach dem Go-live geplant. Daraus wurden drei Monate. Aber es gab ein Happy End. Das bestätigt Claudia Wicki, Leiterin des telefonischen Kundendienstes. Dort geht die grosse Mehrheit der Anrufe bei der SVA Zürich ein. Fast 590'000 Anrufe waren es im Jahr 2023.

Systemstabilität vor Start der Hochsaison erreicht

«Das Projekt dauerte länger, aber es kam gut», zieht Matthias Gommeringer, Leiter IT-Service der SVA Zürich, Bilanz. Bis zum Beginn der Hochsaison 2023 – der Start erfolgt immer mit dem Grossversand der Lohndeklaration an die Mitglieder der Ausgleichskasse – war die Stabilität der neuen Telefonielösung gegeben.

Standardlösung gewählt, trotzdem gab es Probleme

Die Vorbereitungsarbeiten für die Systemumstellung begannen Anfang 2023, zusammen mit der Realisierungspartnerin Zettaplan AG. Zum Projektteam gehörten auch die Unternehmen Walder Bachmann Engineering und Abraxas, die IT-Betriebspartnerin der SVA Zürich. Viel Expertenwissen, grosse Erfahrung, eine etablierte Standardlösung – und trotzdem gab es bei der Einführung Probleme. «Wir haben viel gelernt für zukünftige Projekte», sagt Matthias Gommeringer.



01 / 05

«Kundendienst ist für mich eine Herzensangelegenheit. Das muss bei jedem Anruf erlebbar sein.»

Claudia Wicki

Leiterin Telefonischer Kundendienst, Telefonischer Kundendienst

Mehr Möglichkeiten, aber auch komplizierter

Man wollte am ehrgeizigen Einführungstermin Anfang Juli nicht rütteln. Für einen so grossen Change war der Termin ideal, da mit Beginn der Sommerferien die Anzahl der Anrufe zurückgeht. Deshalb war die Vorbereitungszeit für die Mitarbeitenden sehr kurz und das neue System konnte auch nicht unter realen Bedingungen getestet werden. Die Virtualisierung der Telefonie wurde als technisches Vorhaben eingestuft und der Change-Bedarf im Unternehmen unterschätzt. Telefonieren ohne Tischtelefon, nur mit Bildschirm, Maus und Kopfhörer – das war technisch, aber vor allem kulturell eine grosse Umstellung. Es gab zwar verschiedene eLearning-Module und Video-Anleitungen für die interne Schulung, aber das reichte nicht, weshalb der IT-Service ergänzend auch persönliche Team-Coachings anbot. Diese fanden Anklang und verhalfen der neuen Telefonielösung zu interner Akzeptanz.

«Für Fragen zur AHV-Rente, wählen Sie die ...»

Der telefonische Kundendienst konnte die Einführung der neuen Lösung kaum erwarten, denn mit ihr erhielt die SVA Zürich eine professionelle Callcenter-Lösung. Die Kundinnen und Kunden hören nun zuerst verschiedene Themen und treffen anschliessend ihre Wahl. Das klappt sehr gut. Geschätzt wird vor allem, dass man nun weiss, wie viele Personen vorher noch beraten werden.

Telefonservice ist nicht mehr selbstverständlich

Die Mitarbeitenden des Kundendienstes erleben am Telefon immer wieder berührende und schöne Momente. Gerade ältere Leute zeigten sich häufig geradezu erleichtert. Fragen unkompliziert telefonisch klären zu können, wird von unseren Kundinnen und Kunden heutzutage nicht mehr als selbstverständlich erlebt. Umso mehr wird das telefonische Beratungsangebot der SVA Zürich geschätzt.

Spitzenplatz für das Thema Prämienverbilligung

Im Jahr 2023 hat das Anrufvolumen im Kundendienst der SVA Zürich gegenüber dem Vorjahr um über 8 Prozent zugenommen. Bei jedem vierten der 590'000 Anrufe ging es um das Thema Prämienverbilligung. Weitere Themen mit grossem Informationsbedürfnis waren die Familienzulagen, die AHV-Beitragspflicht wie auch die Ergänzungsleistungen. Jeder Grossversand der SVA Zürich führt zu zusätzlichen Anrufen. Oft möchten Kundinnen und Kunden einfach mündlich bestätigt bekommen, dass sie das Schreiben richtig verstanden haben.

Manchmal geht es nur mit zusätzlicher Unterstützung

44 Vollzeitstellen sind im telefonischen Kundendienst notwendig, um das Anrufvolumen bewältigen zu können. Bei hohem Anrufaufkommen kann das Informationsbedürfnis aber dennoch nur mit zusätzlicher Unterstützung von Mitarbeitenden aus den Fachbereichen bewältigt werden. Darauf waren Claudia Wicki und ihr Team auch in den Monaten nach der Systemumstellung angewiesen. Dieses Miteinander für die Kundinnen und Kunden freut und motiviert Claudia Wicki.

Corporate Governance

Inhalt

Geschäftszweck	74
Organe	75
Internes Kontrollsystem	77
Strategie und Ziele	83



Corporate Governance

Geschäftszweck

Geschäftszweck der SVA Zürich sind die Tätigkeiten der kantonalen Ausgleichskasse und der kantonalen IV-Stelle nach Bundesrecht sowie weitere durch den Bund oder den Kanton übertragene Aufgaben. Die SVA Zürich ist das Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen im Kanton Zürich und vereint neun Produkte unter einem Dach: AHV, IV, Ergänzungsleistungen, Erwerbsersatz für Dienstleistende, Mutterschafts-, Vaterschafts- und Betreuungsentschädigung, Familienzulagen und Prämienverbilligungen. Dazu kommen weitere Aufgaben für Bund, Kanton und Gemeinden wie Krankenversicherungspflicht, Berufsbildungsfonds, Differenzzulagen zu Familienzulagen in der Landwirtschaft, UVG-Anschlussprüfung, BVG-Anschlussprüfung, Verlustscheine KVG, Überbrückungsleistungen. Der Kanton kann Aufgaben übertragen im Bereich der Sozialversicherungen, der beruflichen oder sozialen Vorsorge sowie der beruflichen Aus- oder Weiterbildung. Diese dürfen nicht gewinnorientiert sein.

Rechtsform der SVA Zürich

Die SVA Zürich ist eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt mit Sitz in Zürich. Sie existiert kraft des kantonalen [Einführungsgesetzes zum AHVG und IVG vom 20. Februar 1994](#). Sie ist eine unabhängige Institution mit eigenen Organen und übt öffentliche Aufgaben im weiteren Bereich der Sozialversicherungen aus.

Rechtsform der kantonalen Familienausgleichskasse

Die kantonale Familienausgleichskasse hat den Status einer kantonalen öffentlich-rechtlichen Anstalt mit eigener Rechtspersönlichkeit. Deren Führung ist der SVA Zürich übertragen. Entsprechend handeln die zuständigen Organe der SVA Zürich bei der Erfüllung der Aufgaben als Organe und unter dem Namen der kantonalen Familienausgleichskasse.

Aufsichtsrechtliche Zuständigkeiten im Versicherungsbereich

Hinsichtlich der gesetzmässigen Durchführung der Versicherungsprodukte des Bundes untersteht die SVA Zürich im Rahmen der Gesetze und Weisungen der fachlichen Aufsicht des Bundes. Für die übertragenen Aufgaben des Kantons untersteht sie der fachlichen Aufsicht der zuständigen kantonalen Stelle. Für die Durchführung einer übertragenen Aufgabe benötigt die SVA Zürich die Zustimmung des Bundes.

Kapitalstruktur

Die SVA Zürich verwaltet mit Ausnahme der Familienausgleichskasse keine Versicherungsgelder. Die eingenommenen Versicherungsbeiträge bzw. die vom jeweiligen Auftraggeber zur Verfügung gestellten Leistungsgelder werden von ihr «treuhänderisch» verwaltet. Die Beitragsätze und die Leistungshöhe sind gesetzlich vorgegeben.

Das Vermögen der SVA Zürich setzt sich aus Liegenschaften, Geld- und Wertschriftenanlagen zusammen. Die Mehrheit der Liegenschaften wird als Büroräumlichkeiten selbst genutzt und ist daher dem Verwaltungsvermögen zuzurechnen. Nicht selbst genutzte Liegenschaftsteile werden extern vermietet und dienen als Arbeitsplatzreserve. Diese Teile gehören wie die weiteren Geld- und Wertschriftenanlagen zum Finanzvermögen.

Informationspolitik

Die SVA Zürich kommuniziert aktiv und transparent mit allen ihren Anspruchsgruppen sowie Kundinnen und Kunden. Die Kommunikation der SVA Zürich verfolgt das Ziel, die komplexe Materie des Sozialversicherungswesens zugänglich und verständlich zu machen.

Organe

Die SVA Zürich ist ein öffentlich-rechtliches Unternehmen und kennt drei Organe: Aufsichtsrat, Geschäftsleitung und Revisionsstelle.

Aufsichtsrat

Der [Aufsichtsrat](#) ist das oberste Organ der SVA Zürich ([§4 EG AHVG/IVG](#)). Er besteht aus sieben Mitgliedern, wovon fünf durch den Kantonsrat und zwei durch den Regierungsrat für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt werden. Die Kompetenzen des Aufsichtsrats sind gesetzlich festgelegt und werden im [Geschäftsreglement der SVA Zürich](#) konkretisiert. Er ist zuständig für die Organisation und Unternehmensführung der SVA Zürich. Der Aufsichtsrat verabschiedet die [Unternehmensstrategie und die strategischen Ziele](#) der SVA Zürich. Er wählt jährlich die Revisionsstelle. Die Unabhängigkeit des Aufsichtsrats ist durch Ausstandsregeln gewährleistet; Aufsichtsratsmitglieder treten für Geschäfte in den Ausstand, wenn persönliche Interessen betroffen sind oder auch nur der Anschein einer Interessenkollision vorliegen könnte. Der Aufsichtsrat wird vierteljährlich an Aufsichtsratssitzungen über den Geschäftsgang der SVA Zürich durch den Direktor informiert. Die Gesamtentschädigung für den Aufsichtsrat betrug im Jahr 2023 CHF 173'525. Die Aufsichtsrätinnen und Aufsichtsräte haben keine geschäftlichen Beziehungen zur SVA Zürich.

Geschäftsleitung

Die [Geschäftsleitung der SVA Zürich](#) besteht aus dem Direktor und den vier Bereichsleitungen von Ausgleichskasse, IV-Stelle, Operations und Human Resources. Die Geschäftsleitung trägt die umfassende Verantwortung für die operative Geschäftsführung und für strategische Aufgaben, welche nicht dem Aufsichtsrat übertragen sind. Die Geschäftsleitung ist dafür besorgt, dass die allgemein gültigen Regeln einer nachhaltigen Unternehmensführung (Corporate Governance) eingehalten und in der SVA Zürich gelebt werden. Die Geschäftsleitung nimmt ihre Führungs- und Managementaufgabe wahr mit einem umfassenden [internen Kontrollsystem](#) (IKS). Die Gesamtentschädigung für die Geschäftsleitung betrug im Jahr 2023 CHF 1'381'927. Die Geschäftsleitung und Mitarbeitende mit Aussenkontakten im Kontraktbereich unterzeichnen einen [Verhaltenskodex](#), welcher die Verpflichtung enthält, mögliche Interessenkonflikte offenzulegen bzw. in Ausstand zu treten. Ausserdem wird im Verhaltenskodex die Annahme von Geschenken geregelt.

Interessenbindungen

Die SVA Zürich unterstützt die Gremienarbeit von Geschäftsleitungsmitgliedern, wenn diese im Auftrag der SVA Zürich erfolgt. Darüber hinaus sind persönliche Engagements erlaubt, wenn sie die Reputation der SVA Zürich in keiner Weise gefährden.

Marc Gysin, Direktor SVA Zürich: Konferenz der kantonalen Ausgleichskassen (Vize-Präsident); Informatikgesellschaft für Sozialversicherungen (Mitglied Aufsichtsrat); Verein Gilai IT-Management für die IV (Mitglied Vorstand); Tripartite Kommission Kanton Zürich (Mitglied)

Verena Preisig, Bereichsleiterin Ausgleichskasse: Handelsgericht Kanton Zürich (Handelsrichterin)

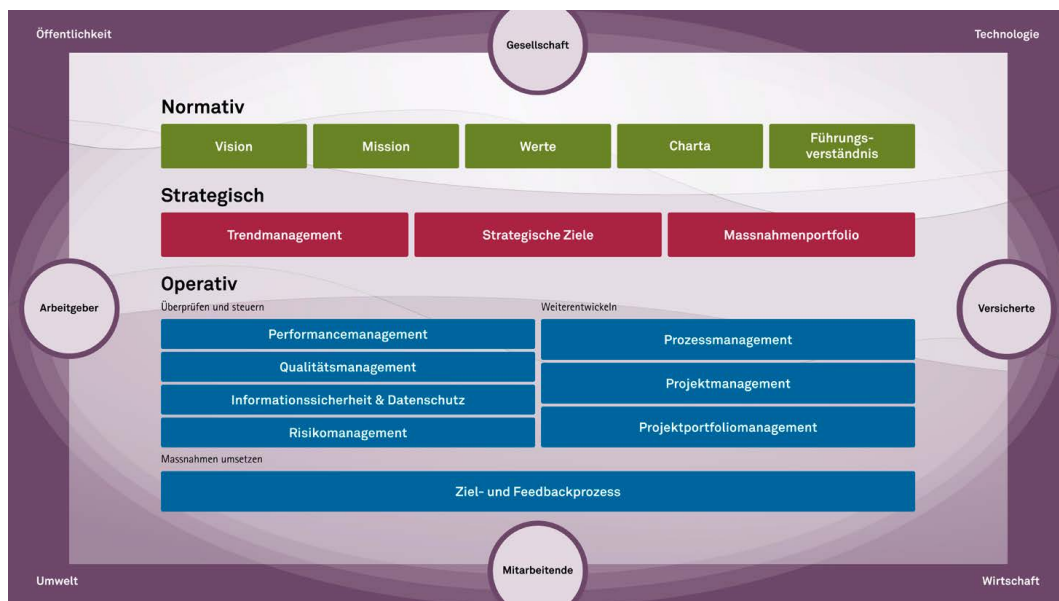
Martin Schilt, Bereichsleiter IV-Stelle: IV-Stellen-Konferenz (Präsident)

Revisionsstelle

Die Revisionsstelle wird jährlich vom Aufsichtsrat gewählt. Die Revisionsstelle muss bestimmte regulatorische Voraussetzungen erfüllen und vom BSV zugelassen sein. Aktuell ist das Mandat der [BDO AG](#) übertragen. Die Revision umfasst sowohl die Geschäftsführung als auch die Buchhaltung. Entsprechend finden eine Hauptrevision und eine Abschlussrevision statt. Erstere umfasst die Geschäftsprüfung inklusive Überprüfung der Prozesse und der materiellen Rechtsanwendung, letztere die Buchhaltung, den Abrechnungsverkehr und die Jahresabschlüsse. Die Prüfungsgebiete und Prüfungshandlungen sowie die Art der Berichterstattung sind durch das BSV klar vorgegeben. Das BSV kann zudem besondere Prüfungen oder Prüffragen anordnen. Die Revisionsstelle ist auch für die Prüfung der übertragenen Aufgaben zuständig. Der Kanton muss in seinem Gesuch bestätigen, dass die Revision durch die gleiche Revisionsstelle durchgeführt wird wie diejenige der Ausgleichskasse. Der Aufsichtsrat der SVA Zürich hat das Mandat ab 1. Januar 2023 der BDO AG übertragen.

Steuerung und Führung

Die SVA Zürich verfügt über ein integrales internes Kontrollsystem (IKS). Es umfasst alle Prozesse und Instrumente der normativen, strategischen und operativen Unternehmensführung.



Internes Kontrollsystem

Das interne Kontrollsystem der SVA Zürich orientiert sich am St. Galler-Management-Modell. Das ganzheitliche Modell stellt sicher, dass das Unternehmen abgestimmt und koordiniert gesteuert, überwacht und kontinuierlich weiterentwickelt wird. Das interne Kontrollsystem (IKS) ist ein zentrales Steuerungselement im Managementsystem der SVA Zürich.

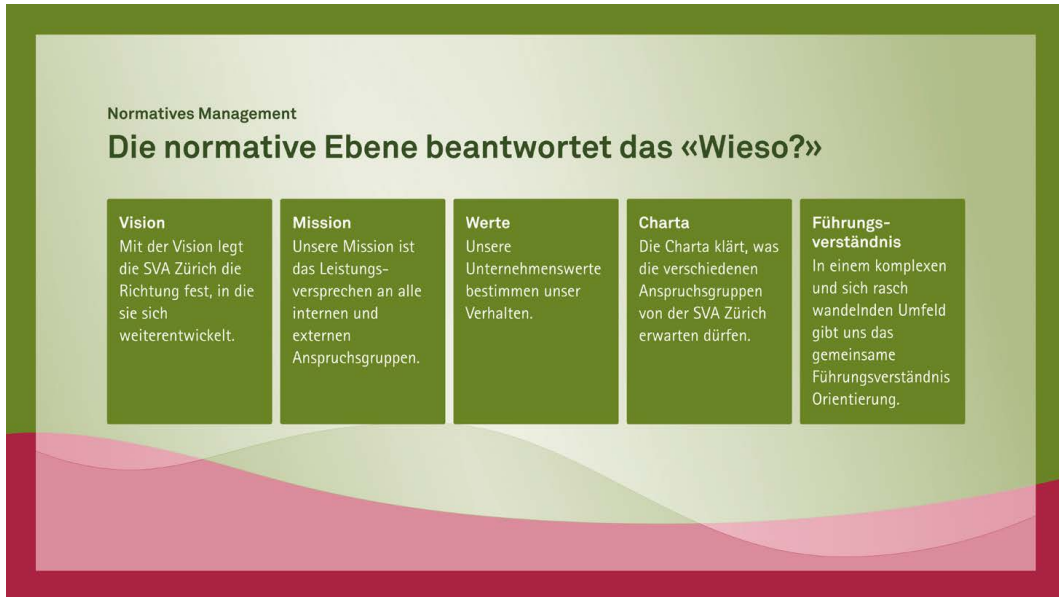
Das IKS stellt sicher, dass die Arbeitsprozesse ein korrektes Resultat ergeben sowie Betrug verhindert wird. Das IKS orientiert sich am Rahmenwerk COSO II bzw. COSO ERM. Die SVA Zürich beschreibt die aktuelle Einschätzung und Risikolage im jährlichen IKS-Bericht zuhanden des Aufsichtsrates der SVA Zürich.

Normative, strategische und operative Ebene

Die SVA Zürich hat Prozesse und Instrumente für das normative, strategische und das operative Management.

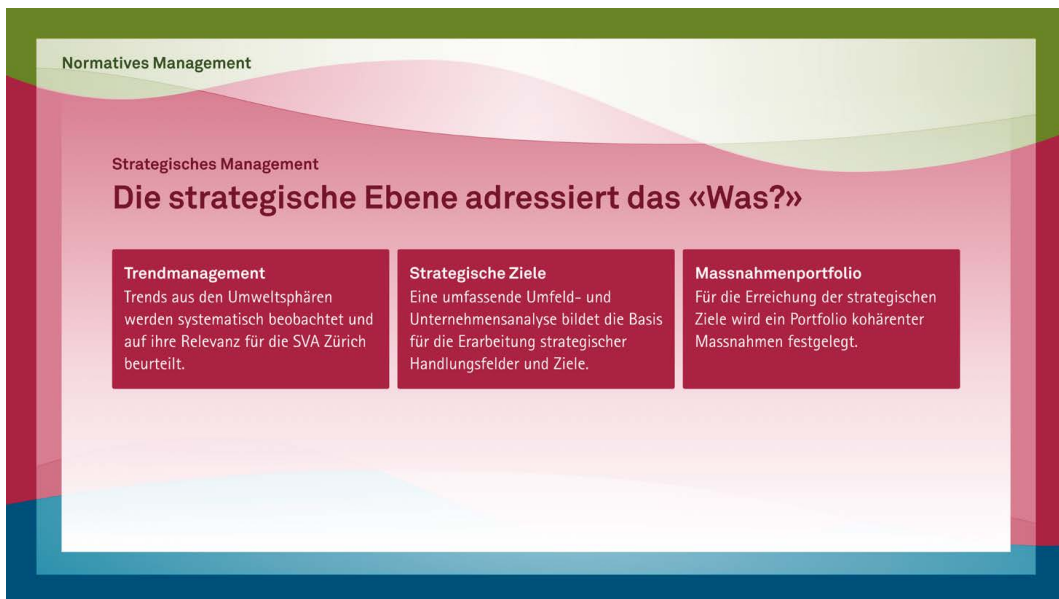
Normative Ebene

Die normative Managementebene ist das Fundament der SVA Zürich. Darin festgelegt sind die Grundsätze, die die Richtung für die SVA Zürich vorgeben, sinnstiftend sind und Begeisterung und Engagement bei den Mitarbeitenden wecken sollen.



Strategische Ebene

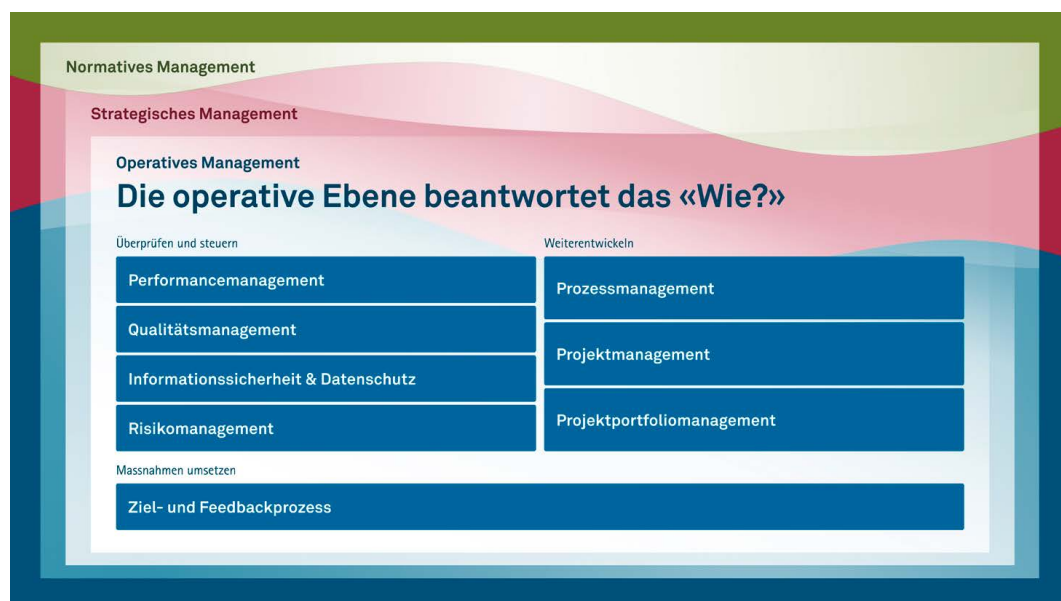
Auf der strategischen Managementebene definiert die SVA Zürich, wie sie die auf der normativen Ebene gesetzten Grundsätze erreichen will. Darin festgelegt sind die Ziele und Handlungsfelder der SVA Zürich.



Operative Ebene

Die Umsetzung der Strategie erfolgt auf der operativen Managementebene. Mit etablierten Managementinstrumenten steuert die SVA Zürich das Risiko- und Qualitätsmanagement, treibt die Weiterentwicklung des Unternehmens voran und setzt Massnahmen um.

Das IKS der SVA Zürich ist organisatorisch in den Arbeitsabläufen eingebettet. Neben Risiko-, Qualitäts- und Prozessmanagement kennt die SVA Zürich noch drei weitere Managementinstrumente für die Steuerung und Führung auf der operativen Managementebene.



Risikomanagement

Die SVA Zürich betreibt ein unternehmensweites Risikomanagement. Dieses stellt sicher, dass Ereignisse, welche die Erreichung der strategischen Ziele und die Funktionsweise der SVA Zürich gefährden können, systematisch identifiziert und regelmässig beurteilt werden. Darauf aufbauend definiert die SVA Zürich geeignete Massnahmen zur Bewältigung der Risiken, zur Reduktion der Eintrittserwartung oder des Schadensausmasses. Das Risikomanagement der SVA Zürich stützt sich auf das Rahmenwerk COSO II.

Qualitätsmanagement

An die SVA Zürich werden hohe Erwartungen gestellt. Unsere Kundinnen und Kunden sind die Versicherten und Arbeitgebenden im Kanton Zürich. Für ihre Fragen und Anliegen sind wir da. Die SVA Zürich hat ihr Leistungs- und Qualitätsversprechen in ihrer [Charta](#) festgehalten.

Um die Qualität ihrer Produkte, Prozesse und Dienstleistung zu messen, hat die SVA Zürich ein umfassendes Qualitätsmanagement etabliert. Die regelmässigen systematischen Qualitätskontrollen in den einzelnen Prozesslinien sind ein wichtiges Instrument, um die Qualität und

die laufende Weiterentwicklung der Dienstleistungen und der Prozesse sicherzustellen. Zudem führt die SVA Zürich regelmässige [Zufriedenheitsumfragen](#) bei ihren Mitarbeitenden und ihren Kundinnen und Kunden durch.

Die im Rahmen dieses Managementinstruments erhobenen Daten dienen der Qualitätsverbesserung und fliessen in das Performancemanagement ein. Die Kennzahlen unterstützen die Geschäftsleitung und die Prozessleitungen bei der Steuerung des Unternehmens.

Das Qualitätsmanagement der SVA Zürich ist nach der [Norm ISO-9001](#) zertifiziert.

Prozessmanagement

Die SVA Zürich hat alle wichtigen Geschäftsprozesse als Prozessgrafiken dargestellt und diese mit Arbeitsanleitungen, Checklisten und Fachinformationen versehen. Die im Rahmen des Prozessmanagements dokumentierten Geschäftsprozesse stellen die korrekte Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sowie das Wissensmanagement sicher.

So deckt das Prozessmanagement durch Visualisierung mögliche Gefahrenquellen auf und unterstützt das Unternehmen bei der Abwicklung des Kerngeschäfts. Deren Einhaltung und Effizienz wird wiederum mit dem Performancemanagement und der Qualitätskontrolle überprüft.

Alle Managementinstrumente auf einen Blick

Risikomanagement

Die SVA Zürich betreibt ein unternehmensweites Risikomanagement. Dieses stellt sicher, dass Ereignisse, welche die Erreichung der strategischen Ziele und die Funktionsweise der SVA Zürich gefährden können, systematisch identifiziert und regelmässig beurteilt werden.

Qualitätsmanagement

Im umfassenden Qualitätsmanagement sichert die SVA Zürich die Qualität ihrer Produkte, Prozesse und Dienstleistungen. Die regelmässigen systematischen Qualitätskontrollen in den einzelnen Prozesslinien sind ein wichtiges Instrument, um die Qualität und die laufende Weiterentwicklung der Dienstleistungen sicherzustellen. Das Qualitätsmanagement der SVA Zürich ist nach der Norm ISO-9001 zertifiziert.

Datenschutz und Informationssicherheit

Als öffentlich-rechtliches Unternehmen mit besonders schützenswerten Daten steht der Datenschutz und die Informationssicherheit für die SVA Zürich an oberster Stelle.

Im Rahmen der Modernisierung der Aufsicht der ersten Säule per 1. Januar 2024, hat sich die SVA Zürich entschieden, die bestehenden Massnahmen in ein umfassendes Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) zu überführen, das die Anforderungen des Bundes (W-ISDS, WAID) sicherstellt. Der Datenschutz der SVA Zürich ist nach GoodPriv@cy zertifiziert.

Projekt- und Portfoliomanagement

Das Projekt- und Portfoliomanagement befasst sich mit der Priorisierung, der Planung und der Realisierung von (Entwicklungs-)Projekten der SVA Zürich. Mit Hilfe des Projekt- und Portfoliomanagement werden die richtigen Entscheidungen für ein strategiekonformes, werthaltiges und machbares Projektportfolio getroffen und die von der Linie bereitgestellten Projektkapazitäten effektiv und effizient eingesetzt.

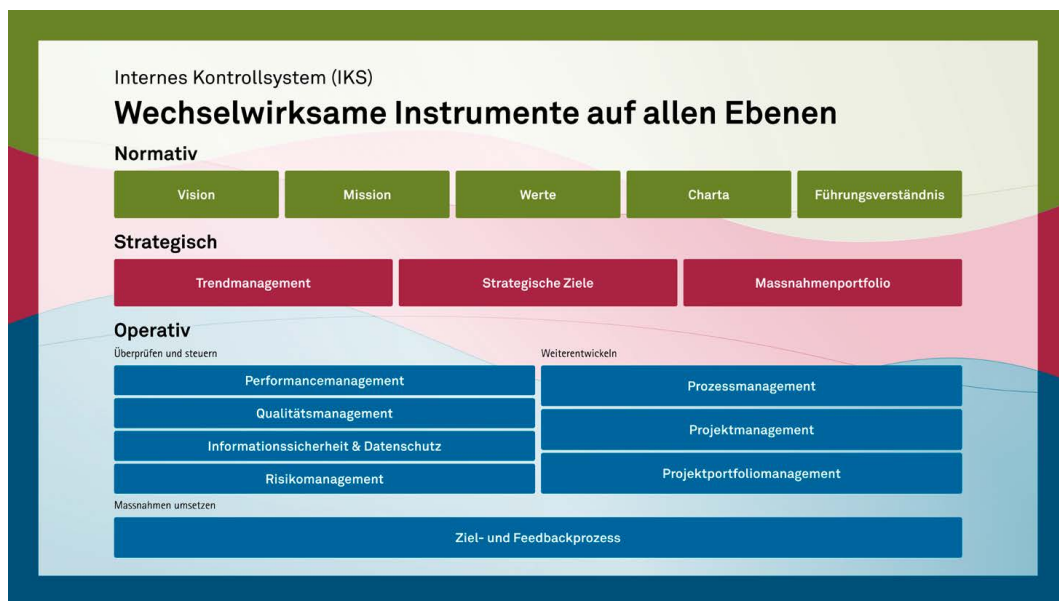
Prozessmanagement

Die SVA Zürich hat alle wichtigen Geschäftsprozesse als Prozessgrafiken dargestellt und diese mit Arbeitsanleitungen, Checklisten und Fachinformationen versehen. Die im Rahmen des Prozessmanagements dokumentierten Geschäftsprozesse stellen die korrekte Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sowie das Wissensmanagement sicher.

Performancemanagement

Das Performancemanagement (BSC) ist das Kennzahlensystem der SVA Zürich. Es unterstützt bei der Überprüfung und der Visualisierung des Unternehmenserfolgs und stellt die Umsetzung der Strategie der SVA Zürich sicher.

Die Kennzahlen des Performancemanagements werden auf vier verschiedenen Ebenen gemessen und unterstützen damit die strategische und operative Steuerung der SVA Zürich: Potenziale, Prozesse, Finanzen und externe Stakeholder. Dabei werden Daten aus allen Bereichen erhoben und analysiert und wenn nötig geeignete Massnahmen getroffen und umgesetzt. Zusätzlich werden auch für die operative Steuerung wichtige Kennzahlen zu den angebotenen Produkten geliefert. Diese werden verwendet, um das Unternehmen auf Stufe der einzelnen Prozesslinien und Produkten zu steuern.



Das interne Kontrollsystem der SVA Zürich: Prozesse und Managementinstrumente in der Übersicht

Zertifizierungen

Die SVA Zürich verfügt über ein zertifiziertes Managementsystem. Die Einhaltung der Normen werden mit regelmässigen externen Qualitätsaudits überprüft.

Die SVA Zürich ist in allen strategischen Prozessen zertifiziert:

- [Lohngerechtigkeit \(Fair Compensation\)](#)
- [Qualität \(ISO 9001:2015\)](#)
- [Umwelt \(ISO 14001:2015\)](#)
- [Datenschutz \(GoodPriv@cy\)](#)

Strategie und Ziele

Die Unternehmensstrategie hat vier Handlungsfelder. Sie zeigt, wo die SVA Zürich etwas bewegen möchte.

MISSION UND VISION

«Wir begleiten durchs Leben»

Die SVA Zürich ist das Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen im Kanton. Unsere bekanntesten Produkte sind AHV, IV, EO, Prämienverbilligung, Familienzulagen, Mutterschafts- wie auch Vaterschaftsentschädigung und die Ergänzungsleistungen. Die SVA Zürich ist schweizweit die grösste Durchführungsstelle für die Sozialversicherungen der 1. Säule. Vor allem aber ist sie eines: ein modernes Dienstleistungsunternehmen mit einer hohen Kundenorientierung.

«Wir machen Sozialversicherungen für alle verständlich und leicht zugänglich.»

Unsere Kundinnen und Kunden sind die Versicherten und Arbeitgebenden im Kanton Zürich. Für ihre Fragen und Anliegen sind wir da. Wir beraten sie vernetzt und umfassend. Unser Fallmanagement geht über unsere eigenen Produkte hinaus. Wir nutzen die Synergien im Unternehmen, und wir stärken die Zusammenarbeit mit externen Partnerinnen und Partnern.

In der Charta der SVA Zürich sind unsere Unternehmenswerte und Unternehmenskultur festgeschrieben. Sie bestimmen die Beziehung zu unseren Anspruchsgruppen und sind für alle Mitarbeitenden verbindlich. Wertschätzung, Partnerschaftlichkeit und Dialogkultur bilden die Grundlage im Kontakt gegen innen und aussen: Wer zu uns kommt, ist willkommen. Mit unserer Charta sagen wir auch externen Stakeholdern, was wir ihnen bieten, was sie von uns erwarten können und wie wir als Unternehmen und als Mitarbeitende wahrgenommen werden wollen.

Werte

persönlich

zuhören, nachfragen, verstehen

Unser Interesse ist echt, unser Handeln beherzt. Unsere Begeisterung überzeugt.

umsichtig

beachten, abwägen, entscheiden

Was wir tun, ist durchdacht. Im Ganzen und im Detail.

effizient

einfacher, schneller, besser werden

Wir haben hohe Ansprüche. Gut genügt uns nicht.

initiativ

beraten, begleiten, gestalten

Wir denken kreativ und agieren vorausschauend. Wir machen Neues möglich.

Leistungsversprechen

Für Versicherte

Wer zu uns kommt, ist willkommen.

Unsere Kundinnen und Kunden fühlen sich von uns verstanden. Diesen Anspruch stellen wir an uns selbst. Wir suchen innerhalb der gesetzlichen Möglichkeiten stets die bestmögliche Lösung für sie. Wir nehmen die Versicherten ernst: Wir informieren sie regelmässig über den Stand unserer Abklärungen. Dabei legen wir grossen Wert auf die Sprache. Wir können auch komplexe Sachverhalte verständlich erklären. Unsere Entscheide sind individuell verfasst und nachvollziehbar. Das schafft Vertrauen.

Für Arbeitgebende

Unsere Beratung macht den Alltag leichter.

Wir optimieren unsere Prozesse stetig und reduzieren administrative Hürden. Dafür engagieren wir uns auch in kantonalen und nationalen Gremien. Unsere Serviceorientierung zeigt sich in der Kundenberatung: Wir informieren unsere Arbeitgebenden proaktiv. Wir sind leicht erreichbar und antworten schnell. Da sich die Bedürfnisse unserer Arbeitgebenden verändern, entwickeln wir auch unsere Dienstleistungen laufend weiter. Die Qualität unserer Kundenberatung ist überdurchschnittlich. Der Massstab dafür ist die Zufriedenheit der Arbeitgebenden.

Für Mitarbeitende

Wir entwickeln uns gemeinsam weiter.

An die SVA Zürich werden hohe Erwartungen gestellt. Das fordert heraus und spornt zu Bestleistungen an. Wir arbeiten mit schlanken Geschäftsprozessen. Diese setzen wir einheitlich um und entwickeln sie stetig weiter. Wir bilden unsere Mitarbeitenden zu gefragten Sozialversicherungsspezialistinnen und -spezialisten aus. Sie können ihre Stärken einbringen und ihr Potenzial entfalten. Wir übertragen Verantwortung und zählen auf Eigeninitiative. Wir bestärken unsere Mitarbeitenden, kreativ zu denken und Ideen zu entwickeln, wie wir als Unternehmen noch besser werden können. Unser Talent Management eröffnet vielfältige Chancen für die persönliche und berufliche Entwicklung.

Für die Gesellschaft

Wir handeln mit Weitblick.

Wir übernehmen Verantwortung für die uns übertragenen Produkte und Aufgaben. Deshalb beobachten wir Entwicklungen und Trends, die Einfluss auf die Sozialversicherungen haben. Wir stellen unsere Erfahrung und Erkenntnisse aus der Praxis zur Verfügung, und wir beteiligen uns am Dialog zur Zukunft der Sozialversicherungen. Unsere Beiträge sind lösungsorientiert und vorausschauend.

Strategische Handlungsfelder

Persönliche Beratung & Begleitung

Sozialversicherungen sind komplex und für Laien schwer verständlich. Deshalb ist uns der persönliche Kundenkontakt so wichtig, und da investieren wir weiter. Wir profilieren uns gegenüber Versicherten mit unserer Beratung, mit einfachen und schlanken Prozessen sowie mit einer überdurchschnittlichen Serviceorientierung.

Serviceorientierte und effiziente Prozesse

Wir möchten die Zusammenarbeit mit der SVA Zürich für Versicherte, Arbeitgebende und Partner in der Durchführung unserer Sozialversicherungen so einfach wie möglich gestalten. Dafür brauchen wir intuitive Services und effiziente Geschäftsprozesse. Wir setzen den Schwerpunkt bei der Digitalisierung und Automatisierung der Prozesse. Damit verbessern wir das Kundenerlebnis und die Produktivität.

Unternehmerische Handlungsfähigkeit

Die SVA Zürich ist die grösste Durchführungspartnerin im Bereich der ersten Säule. Wir sind uns unserer besonderen Verantwortung bewusst. Wir haben die Interessen unserer Auftraggeber im Blick, und wir setzen uns für kundenfreundliche Lösungen in der Durchführung ein. Wir greifen für die Durchführung bedeutende Themen auf, denn die nachhaltige Entwicklung der uns übertragenen Aufgaben ist uns ein grosses Anliegen.

Attraktive Arbeitgeberin

Was wir als Unternehmen tun, ist wichtig und sinnstiftend. Der Personalbedarf der SVA Zürich wächst mit den neu übertragenen Aufgaben. Damit wir die an uns gestellten Erwartungen langfristig erfüllen können, muss die SVA Zürich als attraktive Arbeitgeberin mit verantwortungsvollen Jobs und top Anstellungsbedingungen bekannt sein im Kanton Zürich.

Führungsstruktur

Die SVA Zürich ist als schlanke Prozessorganisation aufgebaut. Im Mittelpunkt stehen die berechtigten Erwartungen von Kundinnen und Kunden.

Inhalt

Organisationsübersicht	88
Aufsichtsrat	89
Geschäftsleitung	90




Organe

Aufsichtsrat

 **Hans Egloff**
Präsident

 **Uwe Koch**
Vizepräsident

 **Dr. Sebastian Aeppli**
Mitglied

 **Nicole Barandun**
Mitglied

 **Dr. Arno Hold**
Mitglied

 **Urs Lauffer**
Mitglied

 **Jacqueline Peter**
Mitglied


Geschäftsleitung

 **Marc Gysin**
Direktor

 **Verena Preisig**
Ausgleichskasse

 **Martin Schilt**
IV-Stelle


 **Angela Peterelli**
Human Resources

 **Michael Bächinger**
Operations

Kernprozesse

IV-Leistungen

Eingliederung, Rentenleistungen, Med. Massnahmen und Hilfsmittel

 **Elisabeth Hüslér**
Kernprozessleiterin

Prozesslinien

Eingliederung und Rente
Janna Kaltsunis

Eingliederung und Rente
Matthias Wepfer

Eingliederung und Rente
Gabriela Huber

Eingliederung und Rente
Mario Schön

Eingliederung und Rente
Sepideh Karami

Abklärung, Hilflosenentschädigung
Daniela Heinzer

**Sachleistungen AHV / IV,
Rechnungsbearbeitung**
Christian Stiefel

Prävention und Job Coaching
Patrick Meyer

Versicherungsbeiträge

Sozialversicherungsbeiträge,
Familienzulagen, Erwerbsersatz

 **Leticia Mato**
Kernprozessleiterin

Prozesslinien

**Arbeitgebende,
Individuelles AHV-Konto**
Marcel Künzler


**Selbständigerwerbende,
Privatarbeitgebende**
Ueli Bracher

Nichtwerbende
Tenzin Gyelgoshar

Arbeitgeberrevision
Oliver Sieger

Versicherungsleistungen

Geldleistungen AHV/IV, Prämienverbilligung, Zusatzleistungen

 **Verena Preisig**
Kernprozessleiterin

Prozesslinien

AHV/IV-Renten und IV-Taggeld
Hande Campinar

AHV/IV-Renten
Corina Meng

Prämienverbilligung
Florian Kästle

**Zusatzleistungen,
Überbrückungsleistungen**
Fabienne Grimm

Kompetenzzentren und Supportprozesse

Direktion

Kommunikation
Daniela Aloisi

Rechtsdienst
Isabelle Hoop

Strategische Geschäfte
Nick Kromer

Ausgleichskasse

Öffentlicher Kundendienst
Guido Gmünder

Telefonischer Kundendienst
Claudia Wicki

Zweigstellenberatung
Roland Zimmermann

IV-Stelle

Regionaler Ärztlicher Dienst
Barbara Jäkli

Strategie und Entwicklung IV
Jean-Claude Beer

Human Resources

Bildung & Training
Barbara Haag

Human Resources
Angela Peterelli

Operations

Document Management Center
Markus Wey

Finanzen und Inkasso
Cédric Herfeldt

Gebäudemanagement
Drazen Tihii

IT-Service
Matthias Gommeringer

Unternehmensentwicklung
Christian Turner

Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat ist das oberste Organ der SVA Zürich. Seine Funktion ist vergleichbar mit der eines Verwaltungsrats in der Privatwirtschaft.

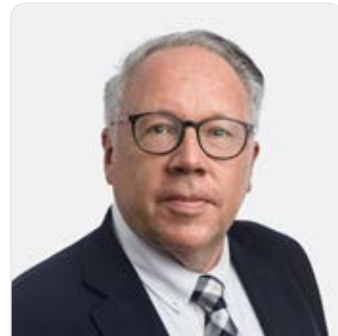
Mitglieder



Hans Egloff
Präsident, Rechtsanwalt,
Aesch ZH



Uwe Koch
Vizepräsident, Jurist,
Zürich



Dr. Sebastian Aeppli
Bezirksrichter, Zollikon



Nicole Baradun
Rechtsanwältin, Zürich



Arno Hold
Unternehmensberater,
Zollikon



Urs Lauffer
Unternehmensberater,
Steinmaur



Jacqueline Peter
lic. phil., Zürich

Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung ist für die Umsetzung der Unternehmensstrategie verantwortlich. Sie vertritt die SVA Zürich gegen aussen.

Mitglieder



Marc Gysin

Direktor, lic. rer. publ.
HSG, Zürich



Verena Preisig

Ausgleichskasse, lic. iur.,
Rechtsanwältin, Zürich



Martin Schilt

IV-Stelle, dipl. Ing. ETH,
Hohenrain



Angela Peterelli

Human Resources,
MAS Human Resource
Management, Gutenswil



Michael Bächinger

Operations,
M.A. HSG, Zürich

Zahlenteil

Inhalt

Verwaltungskostenrechnung und Bilanz	92
Betriebsrechnung	95
Statistische Angaben	97



Verwaltungskostenrechnung und Bilanz

Verwaltungskostenrechnung der SVA Zürich

Ertrag (in CHF)	2022	2023
Verwaltungskostenbeiträge	26'079'404	25'966'932
Dienstleistungserträge (IV-Stelle, übertragene Aufgaben)	106'701'215	114'379'332
Vergütungen und Rückerstattungen	14'931'646	14'311'784
Übrige Entschädigungen	6'782'807	8'573'771
Ertrag aus Wertschriften und Liegenschaften	10'070'183	13'974'078
Auflösung von Rückstellungen und Wertberichtigungen	22'300'000	6'000'000
Total Ertrag	186'865'255	183'205'897

Aufwand (in CHF)	2022	2023
Personalaufwand	107'262'935	117'879'680
Sachaufwand	17'173'540	18'138'117
Liegenschaftsaufwand	9'263'029	10'095'529
Dienstleistungen Dritter	31'729'740	30'689'047
Wertschriften- und Kapitalaufwand	413'034	199'191
Abschreibungen	13'714'406	9'568'632
Buchverluste auf Wertschriften	12'126'868	0
Rückerstattung Verwaltungskosten an Beitragskunden	1'664	0
Total Aufwand	191'685'215	186'570'197
Verlust der Verwaltungskostenrechnung	-4'819'960	-3'364'300

Bilanz

Aktiven (in CHF)	2022	2023
Bankguthaben und Wertschriften	106'224'622	98'142'128
Debitoren	26'955'544	32'315'464
Liegenschaften und Mobilien	38'038'002	36'720'002
Total Aktiven	171'218'168	167'177'594

Passiven (in CHF)	2022	2023
Kurzfristige Verbindlichkeiten	17'293'962	22'617'688
Rückstellungen und Wertberichtigungen	73'377'772	67'377'772
Reserven	80'546'434	77'182'134
Total Passiven	171'218'168	167'177'594

Anmerkungen zur Verwaltungskostenrechnung

Rechnungslegung

Die Buchführungs-, Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze richten sich nach den Weisungen über Buchführung und Geldverkehr der Ausgleichskassen (WBG) des Bundesamtes für Sozialversicherungen BSV. Es gilt die Einhaltung des Bruttoprinzips.

Bewertungen

Die Vermögenswerte der SVA Zürich werden wie folgt bilanziert:

Bankguthaben: Zu Nominalwerten. Es gibt nur Guthaben in CHF. Wertschriften: Aktien zum Marktwert, Obligationen zum Nominalwert. Debitoren: Zum Nominalwert. Die Schadenersatzforderungen sind wertberichtigt. Mobilien: Keine Aktivierung. Der Bestand wird in der Bilanz zu CHF 1 geführt. Liegenschaften: Anschaffungskosten abzüglich lineare Abschreibungen über 50 Jahre. Beteiligungen: Werden in der Bilanz zu CHF 1 geführt. Rückstellungen: Werden nach dem Imparitätsprinzip gebildet.

Bankguthaben und Wertschriften

Die Guthaben sind auf verschiedene Banken verteilt und stellen die betrieblich notwendige Liquidität sowie die Finanzierung künftiger Investitionen sicher.

Beteiligungen

Die effiziente und effektive Aufgabenerfüllung wie auch die Risikominimierung sind Gründe, dass die SVA Zürich Beteiligungen eingeht. Beispielhaft dafür ist die Informatik. Mit der Beteiligung an IT-Pools können Kosten und Risiko für die SVA Zürich reduziert werden. Die SVA Zürich ist Gesellschafterin der IGS GmbH in St. Gallen und sie ist Mitglied des Vereins Gilai in Vevey.

Die SVA Zürich führt Arbeitgeberkontrollen bei Beitragskunden der kantonalen Ausgleichskasse durch. Für die Umsetzung dieses Auftrags arbeitet die SVA Zürich mit der Revisionsgesellschaft der Ausgleichskassen in Zürich zusammen. Die SVA Zürich hält einen Anteilschein am Unternehmen.

Liegenschaften und Mobiliar

Die SVA Zürich ist im Besitz dreier Liegenschaften, die sie mehrheitlich selber nutzt. Die restliche Fläche wird extern vermietet. Im Ertrag ist die verbuchte Eigenmiete enthalten. Anschaffungen von Mobiliar werden nicht aktiviert, sondern direkt als Anschaffungen dem Sachaufwand belastet.

Rückstellungen und Wertberichtigungen

Die Rückstellungen sind zweckbestimmt für künftige Substitutionen und Investitionen in IT sowie Liegenschaftsunterhalt. Dieser Position sind auch Legate zugeordnet. Für mögliche Verluste auf Wertschriften besteht eine Wertberichtigung.

Reserven

Die Haftung für Verbindlichkeiten und Verwaltungskostendefizite der SVA Zürich durch den Kanton ist ausgeschlossen. Die SVA Zürich hat deshalb der Unternehmensgrösse angemessen Reserven zu bilden, um mögliche Ertragsausfälle, Ausgaben- und Investitionsschwankungen aufzufangen.

Bericht der Revisionsstelle

Die Revisionsstelle BDO AG, Bern, hat die auf den 31. Dezember 2023 abgeschlossenen Jahresrechnungen der SVA Zürich sowie den Bericht über die Vergütungen an die Leitungsorgane summarisch geprüft und festgestellt, dass Buchführung und Jahresrechnungen dem Gesetz und den erlassenen Vorschriften entsprechen.

Bern, 12. März 2024

BDO AG

Matthias Hildebrandt

Zugelassener Revisionsexperte

Sandra Leumann

Zugelassene Revisionsexpertin

Leitende Revisorin

Betriebsrechnung

Betriebsrechnung AHV/IV/EO

Beiträge (in CHF)	2022	2023
AHV/IV/EO	4'525'799'665	4'542'391'133
Arbeitslosenversicherung	810'837'880	793'105'340
Familienzulagen Landwirtschaft	2'949'943	2'864'350
Total Beiträge	5'339'587'488	5'338'360'823

Leistungen AHV (in CHF)	2022	2023
Ordentliche Renten	4'361'286'813	4'563'965'773
Ausserordentliche Renten	459'204	431'293
Hilflosenentschädigungen	52'396'659	56'838'215
Total AHV-Leistungen	4'414'142'676	4'621'235'281

Leistungen IV (in CHF)	2022	2023
Ordentliche Renten	458'023'922	480'755'422
Ausserordentliche Renten	128'800'582	138'791'103
Hilflosenentschädigungen	35'687'171	36'367'240
Taggelder	75'369'887	67'905'914
Total IV-Leistungen	697'881'562	723'819'679

Leistungen EO (in CHF)	2022	2023
Corona-Entschädigungen (Anspruch bis 30.06.2022)	42'863'002	73'199
Erwerbsausfallentschädigungen für Militär und Zivilschutz	61'871'569	66'937'686
Mutterschaftsentschädigungen	105'157'987	110'452'401
Vaterschaftsentschädigungen	12'492'425	14'188'437
Betreuungsentschädigungen	935'819	1'044'847
Familienzulagen an landwirtschaftliche Arbeitnehmende	3'397'516	3'529'520
Familienzulagen an selbständige Landwirte und Landwirtinnen	3'356'233	3'477'959
Total alle Leistungen	5'342'098'789	5'544'759'009

Betriebsrechnung Ergänzungsleistungen und Überbrückungsleistungen

Leistungen für Gemeinden mit Anschlussvertrag (in CHF)	2022	2023
Ergänzungsleistungen zur AHV	117'351'368	125'363'454
Ergänzungsleistungen zur IV	91'976'675	93'996'656
Überbrückungsleistungen	481'570	857'461

Betriebsrechnung Familienausgleichskasse

(in CHF)	2022	2023
Beiträge Familienausgleichskasse	480'241'649	463'184'389
Beitrag aus Teillastenausgleich	46'119'295	17'995'342
Leistungen Familienausgleichskasse	463'989'527	460'047'365

Betriebsrechnung Prämienverbilligung

(in CHF)	2022	2023
Leistungen Prämienverbilligung	606'158'925	788'553'396

Statistische Angaben

Ausgleichskasse

Kernprozess Versicherungsbeiträge

Mitglieder	2022	2023
Arbeitgebende	45'849	46'855
Selbständigerwerbende	57'186	56'937
Arbeitgebende im Privathaushalt (Hausdienst)	40'808	40'690
Landwirtinnen und Landwirte	3'598	3'533
Arbeitnehmende ohne beitragspflichtigen Arbeitgeber	1'394	1'388
Nichterwerbstätige	70'243	69'490
Beitragspflichtige ohne Buchung im Berichtsjahr	41'442	36'708

Bestand	2022	2023
Aktive individuelle AHV-Konten	3'244'279	3'266'844
Beitragspflichtige Mitglieder der kantonalen Ausgleichskasse	260'520	255'601
Beitragspflichtige Mitglieder bei Verbandsausgleichskassen	39'460	39'637

EO – Erwerb ersatz

Anspruchsberechtigte	2022	2023
Dienstleistende	54'612	56'350
Mutterschaftsentschädigung	7'648	7'911
Vaterschaftsentschädigung	5'154	5'578
Betreuungsentschädigung	159	185

Corona-Entschädigung (Anspruch bis 30.06.2022)	2022	2023
Anspruchsberechtigte kumuliert	55'382	–

Landwirtschaftliche Familienzulagen

	2022	2023
Anspruchsberechtigte	1'592	1'621
davon Arbeitnehmende	991	1'017
davon selbständige Landwirtinnen und Landwirte im Talgebiet	539	538
davon selbständige Landwirtinnen und Landwirte im Berggebiet	62	66

Kernprozess Versicherungsleistungen

	2022	2023
AHV-Renten	195'396	199'615
davon ordentliche Renten	195'365	199'585
davon ausserordentliche Renten	31	30

	2022	2023
IV-Renten	32'095	32'811
davon ordentliche Renten	24'929	25'389
davon ausserordentliche Renten	7'166	7'422

	2022	2023
Hilflosenentschädigung	10'188	10'557
davon Versicherte mit AHV-Leistungsanspruch	5'655	6'059
davon Versicherte mit IV-Leistungsanspruch	4'533	4'498

IV-Stelle

Eingereichte Gesuche	2022	2023
für Eingliederung / Rente	14'564	15'115
für medizinische Massnahmen	10'199	9'614
für Hilfsmittel	7'295	7'670
für Hilflosenentschädigung	1'122	1'264
für Assistenzbeitrag	186	242

Zusprachen für IV-Leistungen	2022	2023
Neurenten	3'133	3'925
Eingliederungsmassnahmen	15'545	16'801
Medizinische Massnahmen	9'551	8'659
Hilfsmittel IV / AHV	14'944	14'959
Hilflosenentschädigungen IV / AHV	3'061	3'616
Assistenzbeitrag	65	154

Eingliederungsmassnahmen nach Kategorien	2022	2023
Frühinterventionsmassnahmen	6'783	8'022
Berufliche Massnahmen	5'284	4'940
Integrationsmassnahmen	1'844	1'839
Beratung und Begleitung	1'634	2'000

	2022	2023
Erfolgreiche Eingliederungen	3'195	3'390

Übertragene Aufgaben

Ergänzungsleistungen

	2022	2023
Gemeinden mit Anschlussvertrag	98	95
Kundendossiers	9'005	9'338

Überbrückungsleistungen

	2022	2023
Für Gemeinden mit Anschlussvertrag für Ergänzungsleistungen		
Kundendossiers	18	24

Nachhaltigkeit

Inhalt

Umwelt	102
Fair Compensation	104
Betriebliches Gesundheitsmanagement	105
Finanzanlagen	107
Immobilien	108



Umwelt

Die SVA Zürich setzt sich für ein nachhaltiges Umweltmanagement ein. Das Umweltmanagement ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie.

Die SVA Zürich bekennt sich zur aktiven Reduktion der CO₂-Emissionen und zur Optimierung der Energieeffizienz. Ihr Umweltmanagement ist nach der ISO-Norm 14001:2015 zertifiziert.

Als Dienstleistungsunternehmen verursacht die SVA Zürich hauptsächlich indirekte Umweltmissionen. Sie engagiert sich für den Umweltschutz in den von ihr beeinflussbaren Bereichen: Auswahl der Lieferanten, Verhalten der Mitarbeitenden und Reduktion des Ressourcenverbrauchs.

Massnahmen

Lieferantenmanagement

Bei der Auswahl von Produkten, Lieferanten und Technologien bevorzugt die SVA Zürich solche, die sich aktiv für einen nachhaltigen Umweltschutz einsetzen. Bei der Auswahl von Verbrauchsmaterialien wie Büromaterial stellt sie ökologische Anforderungen. Die Standardkataloge enthalten nur Produkte, welche auf ihren ökologischen Fussabdruck geprüft wurden.

Ihren Strom bezieht die SVA Zürich zu 100 Prozent aus erneuerbaren Energiequellen mit dem Gütesiegel [naturemade star](#). Zum Heizen der Büroräumlichkeiten nutzt sie Fernwärme aus der Kehrlichtverbrennungsanlage der Stadt Zürich. Im Sommer werden die Büroräumlichkeiten durch ein adiabatisches Kühlsystem gekühlt, das mit Stadtwasser betrieben wird.

Mitarbeiterverhalten

Die SVA Zürich fördert die Nutzung des öffentlichen Verkehrs durch finanzielle Anreizsysteme. Alle Mitarbeitenden werden im ressourcenschonenden Umgang mit Verbrauchsmaterialien und Energie geschult und regelmässig durch Mitteilungen im Intranet zu entsprechendem Verhalten motiviert. Mitarbeitende können eigene Ideen zur Förderung der Umweltleistungen einbringen. Die SVA Zürich setzt sich mit allen Vorschlägen von Mitarbeitenden auseinander.

Ressourcenverbrauch

Das Gebäudeleitsystem der SVA Zürich ermöglicht eine detaillierte Datenerfassung zum Energie- und Wasserverbrauch. Darauf gestützt wird ein verbrauchsorientierter, den Jahreszeiten angepasster Betrieb der Anlagen sichergestellt.

Ausserdem beteiligt sich die SVA Zürich an den Massnahmen der [2000-Watt-Gesellschaft](#) der Stadt Zürich.

Bewertung und Verbesserung

Die Umweltleistung der SVA Zürich wird regelmässig bewertet. Die SVA Zürich ist Mitglied der Energie-Agentur Wirtschaft (EnAW). Zielvereinbarungen mit der EnAW werden jährlich geprüft. Auch für die ISO-Norm 14001:2015 findet jährlich ein Audit statt. Das Controlling führt mindestens alle drei Jahre ein internes Audit durch und stellt sicher, dass die dokumentierten Informationen aktuell sind und gelebt werden.

Durch die oben aufgeführten Massnahmen erreicht die SVA Zürich eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Umweltleistung.

Fair Compensation

Lohnfairness ist für die SVA Zürich eine Selbstverständlichkeit. Deshalb lassen wir die Einhaltung der Lohngerechtigkeit bereits seit 2015 jährlich prüfen.

Zertifiziert für die Lohngerechtigkeit

Seit 2020 sind Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeitenden verpflichtet, sich mindestens alle vier Jahre nach der Norm «Fair Compensation» zertifizieren zu lassen. Die SVA Zürich macht das bereits seit 2015, und zwar jährlich. Zuletzt wurde uns die Einhaltung der Lohngerechtigkeit von der Zertifizierungsstelle SQS in Zollikofen im November 2023 bestätigt.

Information zum Audit

Basis für den Erhalt der Auszeichnung ist Logib, das Lohngleichheitsinstrument des Bundes. Damit wird überprüft, ob das Unternehmen die Lohngleichheit zwischen Mann und Frau sicherstellt, also gleichen Lohn für gleiche Arbeit bezahlt.

Anerkennende Worte für die Vergütungspolitik

Im November 2023 wurde der SVA Zürich erneut eine gute Vergütungspraxis attestiert. In dieser widerspiegelten sich die Werte in Bezug auf Diversität und Chancengleichheit. Zudem zeigte sich ein sehr stabiles Bild seit Beginn der Zertifizierung, trotz der deutlichen Zunahme der Mitarbeitenden.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Die SVA Zürich hat ein umfassendes und zertifiziertes betriebliches Gesundheitsmanagement. Es hat drei Säulen: Wir investieren in die Prävention, ins Case Management und in die Eigenverantwortung der Mitarbeitenden.

Wertschätzende Unternehmenskultur bildet das Fundament

Yoga-Kurs oder Massagen am Arbeitsplatz – wenn es um das betriebliche Gesundheitsmanagement geht, sind die Wünsche und Ideen scheinbar grenzenlos. Die SVA Zürich ist der Überzeugung, dass es andere Massnahmen für die Gesundheitsförderung braucht. Von zentraler Bedeutung ist die Unternehmens- und Führungskultur. Deshalb investiert die SVA Zürich in die interne Führungsausbildung.

Prävention umfassend verstehen

Prävention umfassend verstanden schliesst alle Massnahmen ein, die das Wohlbefinden von Mitarbeitenden stärken. Dazu gehört dann auch das flexible Arbeitszeitmodell, die Möglichkeit, im Homeoffice zu arbeiten, Erholungs- und Rückzugsmöglichkeiten im Unternehmen oder auch die Feedbackkultur. Mitarbeitenden in Krisensituationen bieten wir die Möglichkeit eines externen Beratungsangebots. Es mag erstaunen, aber auch das Engagement für die Weiterbildung ist gleichzeitig Prävention. Gut ausgebildete und am Arbeitsmarkt gefragte Mitarbeitende fühlen sich besser.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Drei-Säulen-Konzept der SVA Zürich



Gesundheitsmanagement braucht Dialog

Die SVA Zürich nimmt ihre Vorbildfunktion wahr. Wir schauen bei gesundheitlichen Problemen frühzeitig hin. Bei Krankheitsfällen oder bei Unfällen setzen wir auf individuell abgestimmte Prozesse für das Case Management.

Gesundheitliche Probleme verunsichern Mitarbeitende. In dieser Situation sind Wertschätzung, Klarheit und Verbindlichkeit wichtig. Wir setzen beim Case Management deshalb auf den Dialog. Das ist Aufgabe von Vorgesetzten und Human Resources.

Die SVA Zürich setzt im Unternehmen um, was wir im IV-Leitfaden für Vorgesetzte empfehlen: Wem das Wohl von Mitarbeitenden wichtig ist, der spricht Probleme frühzeitig an. Es ist Ausdruck von Wertschätzung, wenn Vorgesetzte in der Lage sind, Probleme anzusprechen und zu schildern, wie sich Leistung und Verhalten verändert haben.

Es braucht auch Eigenverantwortung

Die SVA Zürich investiert viel in die Prävention und ins Case Management. Wir beteiligen uns allerdings nicht an den Kosten fürs Kraft- oder Fitnesstraining. Dafür bieten wir allen Mitarbeitenden ein internes Resilienztraining und Kurse in Arbeitsorganisation an. In unserem Führungsverständnis ist verankert, dass wir Mitarbeitenden vertrauen und ihnen Verantwortung übergeben. Das gilt auch für die eigene Gesundheit und Fitness.

Finanzanlagen

Die SVA Zürich setzt konsequent auf Nachhaltigkeit: nicht nur beim Ressourcenverbrauch, sondern auch bei der Vermögensverwaltung. Neben klassischen Anlagekriterien wie Sicherheit und Rendite berücksichtigt sie auch ökologische, soziale und unternehmens-ethische Faktoren.

Das Vermögen der SVA Zürich setzt sich aus verschiedenen Anlagen zusammen. Dazu gehören selbstgenutzte und vermietete Immobilien, aber auch Geld- und Wertschriftenanlagen. Zudem verwaltet die SVA Zürich den Reservefonds der Familienausgleichskasse des Kantons Zürich. Dieser besteht aus vermieteten Liegenschaften, Geld- und Wertschriftenanlagen.

Auswahl der Anlagen erfolgt nach ESG-Kriterien

Die Anlagereglemente der SVA Zürich und der Familienausgleichskasse verfolgen neben klassischen Kriterien wie Sicherheit und Rendite auch das Ziel, positive, ökologische Veränderungen zu fördern. Aus diesem Grund sind alle Vermögensverwaltungsmandate der SVA Zürich und der Familienausgleichskasse ESG-konform. Die Abkürzung «ESG» steht für Environment (Umwelt), Social (Gesellschaft) und Governance (Unternehmensführung). Dabei handelt es sich um Bewertungskriterien für nachhaltige Anlageprodukte.

Am Aktionärsdialog beteiligt

Die SVA Zürich und die Familienausgleichskasse engagieren sich im Aktionärsdialog für Nachhaltigkeit. Als Besitzerinnen von Fondsanteilen haben sie zwar kein direktes Stimmrecht, durch ihre Mitgliedschaft bei der [Ethos Stiftung](#) und deren Engagement-Pools können sie aber trotzdem ihre Verantwortung als institutionelle Investorinnen wahrnehmen: Die Pools führen den Dialog mit den Unternehmen und nehmen Einfluss auf die Verbesserung der Nachhaltigkeit.

Immobilien

Die SVA Zürich setzt sich das Ziel «Netto-Null-Treibhausgas-emissionen» bis 2040 für ihre eigenen Immobilien und die Liegenschaften der Familienausgleichskasse. Dazu erarbeitet sie im laufenden Jahr einen CO₂-Absenkpfad als Grundlage für konkrete Sanierungen.

Die Schweiz strebt bis 2050 die Klimaneutralität an. Dies hält das Klima- und Innovationsgesetz fest. Der Kanton Zürich will das Ziel «Netto-Null-Treibhausgasemissionen» gemäss Energiegesetz bereits bis zum Jahr 2040 erreichen. Dieses Ziel setzen sich auch die SVA Zürich und die Familienausgleichskasse.

Mit Spin-off der ETH Zürich zum CO₂-Absenkpfad

Um das Ziel zu erreichen, definieren die beiden öffentlich-rechtlichen Anstalten einen CO₂-Absenkpfad. Dabei setzen sie auf die Software Scandens. Das von einem Spin-off der ETH Zürich entwickelte Produkt erstellt eine Vielzahl verschiedener Sanierungsstrategien und vergleicht sie anhand von Machbarkeit, Kosten, Fördergeldern, Einsparungen usw. Die empfohlene Strategie lässt sich dann flexibel anpassen und kalkulieren.

So werden die SVA Zürich und die Familienausgleichskasse im laufenden Jahr einen CO₂-Absenkpfad erarbeiten. Konkrete Sanierungen sollen danach unter Beizug von Baufachleuten evaluiert werden.

SVA Zürich

Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich
Röntgenstrasse 17, Postfach, 8087 Zürich

www.svazurich.ch

Auskünfte zum Geschäftsbericht

Telefon 044 448 55 66

www.svazurich.ch/jb2023