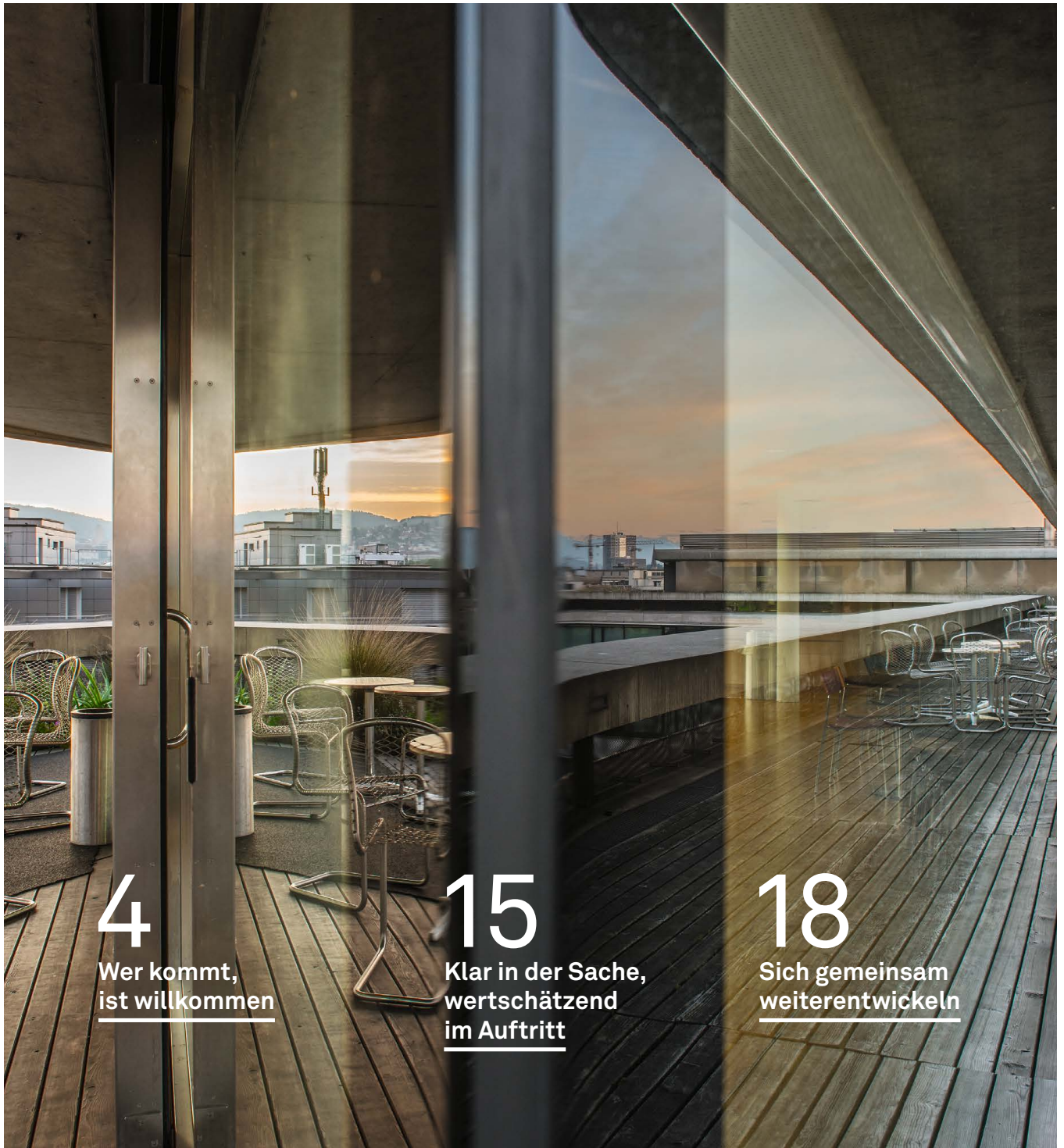


# Einblicke

---



4

Wer kommt,  
ist willkommen

---

15

Klar in der Sache,  
wertschätzend  
im Auftritt

---

18

Sich gemeinsam  
weiterentwickeln

---

## «Wir haben Kundenorientierung und Effizienz im Blick.»

---



Das hätte ich nicht erwartet», «überraschend anders» – wenn wir am Schluss eines Gesprächs diese spontane Reaktion auslösen, immer dann gelingt es uns zu vermitteln, was uns antreibt. Das ist unser Dienstleistungsverständnis. Dieses zeigt sich bei unseren Prozessen, bei der Organisation und bei unseren Mitarbeitenden. Als Dienstleistungsunternehmen sind wir so gut, wie es unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind. Und wir sind stolz auf sie. Dabei geht es nicht allein um die Fachkompetenz, sondern auch um die empathischen Fähigkeiten; denn wir möchten die Anliegen von Kundinnen und Kunden verstehen.

Wir erfüllen einen öffentlichen Auftrag und deshalb werden an die SVA Zürich hohe Erwartungen gestellt. Das motiviert zu Bestleistungen. Die SVA Zürich braucht den Vergleich mit privatwirtschaftlichen Unternehmen nicht zu scheuen. Wir stellen hohe Qualitätsansprüche an uns selbst. Wobei Qualität für uns verschiedene Dimensionen hat. Es geht nicht nur um die materielle Richtigkeit unseres Entscheids im Einzelfall, sondern auch darum, ob wir einen persönlichen Mehrwert vermitteln können.

Alles, was wir tun, ist auf unsere Vision, die Werte und die Strategie ausgerichtet. Auftraggebende, Versicherte, Arbeitgebende im Kanton Zürich, Mitarbeitende und Gesellschaft – ihre berechtigten Erwartungen möchten wir erfüllen. Und diese verändern sich wie auch andere Rahmenbedingungen, weshalb wir regelmässig überprüfen, ob unsere strategischen Handlungsfelder richtig sind. Diese zeigen, wo wir als Unternehmen den Fokus setzen und uns engagieren. So möchten wir zum Beispiel die persönliche Beratung für Kundinnen und Kunden weiter ausbauen; denn Sozialversicherungen sind komplex und für Laien schwer verständlich. Für Arbeitgebende möchten wir administrative Hürden abbauen; denn für sie geht es um Effizienz. Die Zusammenarbeit mit der SVA Zürich muss so einfach wie möglich sein. Unseren Auftraggebenden sichern wir ein optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis für unsere Dienstleistungen zu, und wir stellen unsere Durchführungsexpertise in kantonalen und nationalen Gremien zur Verfügung, damit die Weiterentwicklung der Sozialversicherungen immer die kundenfreundliche Umsetzung im Fokus hat.

Wir freuen uns über Ihr Interesse an der SVA Zürich. Lernen Sie uns besser kennen, und nehmen Sie diese Broschüre als Einladung zum Dialog an. Geben Sie uns Ihr Feedback zur SVA Zürich. Ihre Sichtweise interessiert uns.



**Marc Gysin**  
Direktor



4

Wer kommt,  
ist willkommen

8

Vielseitiger  
Auftrag, schlanke  
Organisation

15

Klar in der Sache,  
wertschätzend  
im Auftritt

18

Sich gemeinsam  
weiterentwickeln

20

Treffpunkt  
runder Tisch

# Wer kommt, ist willkommen

Über 1000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich für die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden. Sie alle verstehen sich als Beraterinnen und Berater. Ihr Interesse ist echt, ihr Handeln beherzt.

**D**as Prinzip der offenen Tür – und des offenen Ohrs – gilt im ganzen Unternehmen. Für Kundinnen und Kunden wie auch für Mitarbeitende. Wer Fragen hat, erhält Antworten – und das ohne Voranmeldung. Das Kundendienstteam führt jährlich rund 39 000 spontane Kurzberatungen in der Empfangshalle im Erdgeschoss durch. Dazu kommen rund 17 500 vereinbarte Termine mit einer Beraterin, einem Berater der IV-Stelle oder der Ausgleichskasse. Unser telefonischer Kundendienst erhält im Jahr rund 1 Million Anrufe. Wie der Kontakt auch stattfindet, es muss spürbar sein: Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden da.



**Andrea Bruschi:** «Hochsaison habe ich im Sommer. Dann beginnen oder beenden meine mehrheitlich jugendlichen Kundinnen und Kunden die Ausbildung. In dieser Zeit habe ich besonders viel zu tun, vor allem Administratives. Doch ich erlebe auch viel Erfreuliches: Wenn ich Anfänger und Absolventen vergleiche, sehe ich, was ich als IV-Berufsberaterin und Fachexpertin bewirke. Ich kann zwar niemandem die Berufswahl abnehmen. Aber ich kann Ziele und Wege aufzeigen. Die Berufswahl ist an sich schon eine Herausforderung. Gesundheitliche Beeinträchtigungen machen diese Entwicklungsaufgabe noch schwieriger. Kommt der Traumberuf nicht infrage, geht es darum, einen Plan B zu finden. Ich kann nichts im Alleingang zum Erfolg bringen. Aber ich kann die richtige Unterstützung anbieten und schauen, dass alle Beteiligten am gleichen Strick ziehen. Das Psychologie-Studium ist für meinen Job eine gute Grundlage. Was ich vor

allem brauche, ist Einfühlungsvermögen: Ich muss mich ohne vorgefasste Meinung auf den Menschen einlassen und erfassen, was er mitbringt, was ihn beschäftigt. Ich kann mich mit Kollegen austauschen und habe viel Gestaltungsfreiraum. Ein Beispiel: Viele Kundinnen und Kunden kommen zum ersten Gespräch mit Ängsten und Unsicherheit. Ich hole sie am Empfang ab und führe sie in mein Büro im 2. Stock. Wenn sie einverstanden sind, nehmen wir nicht den Lift, sondern die Treppe. Das gibt ihnen mehr Zeit und Luft, um anzukommen. Am Besprechungstisch biete ich ein Glas Wasser an. Positiv wirkt sich auch unser helles, einladendes Gebäude aus.

**«Ich begleite mit Verständnis, habe aber das Eingliederungsziel vor Augen.»** Andrea Bruschi

Ich begleite die Kunden mit Verständnis und Wohlwollen, darf aber das Ziel nicht aus den Augen verlieren: die berufliche Eingliederung, bei Jugendlichen der Lehrabschluss, dann eine feste Stelle. Manchmal muss ich auch ermahnen: Wenn ein Jugendlicher ständig verschläft oder die Regeln im Lehrbetrieb nicht einhält. Ich anerkenne immer die Fortschritte, die jemand macht. Auch ein kleiner Erfolg ist ein Erfolg. Manche entwickeln sich dann so rasch, dass ich sie fast nicht mehr wiedererkenne, wenn ich sie länger nicht mehr gesehen habe.»



**Salvina Scalisi:** «Ich habe gerne mehrere Bälle gleichzeitig in der Luft, und deshalb bin ich mit Begeisterung Kundenberaterin für Versicherungsbeiträge. Wir müssen ein breites Fachwissen abdecken, damit wir die Arbeitgebenden umfassend beraten können. Die Zufriedenheit des Arbeitgebers hängt direkt von meiner Produktivität ab. Er erwartet, dass es schnell geht. Das belastet mich nicht, sondern motiviert. Ich habe es mit der geschickten Fallführung in der Hand, viele Aufträge zu bearbeiten, ohne bei der Qualität Abstriche zu machen. Mir gefällt die Komplexität der Kundenberatung im Beitragsbezug. Der Versand der AHV-Beitragsrechnung ist ja nur ein Fragment meines Aufgabenportfolios. Die Rechnung ausstellen, das ist der letzte Schritt im Prozess. Der Arbeitgeber erwartet von mir eine vernetzte Beratung zu allen Themen des Beitragsbezugs. Er kommt mit Fragen zur beruflichen Vorsorge, zur obligatorischen Unfallversicherung, zu den Familienzulagen, zum Krankentaggeld usw. Ich bin umfassend für die Anliegen der Arbeitgebenden und ihrer Mitarbeitenden zuständig.»

## «Die Herausforderung ist, den Zugang zum Handwerker wie zum Rechtsanwalt zu finden.» Norbert Kern



**Daniela Gitto:** «Ich erkläre gerne. Das kann ich wirklich gut und mit viel Geduld. Der letzte Kunde, der kurz vor fünf Uhr abends anruft, muss immer noch gleich freundlich behandelt werden wie der erste Anrufer am frühen Morgen. Das ist mein Anspruch und auch die berechnete Erwartung der Kundinnen und Kunden. Wenn sich diese für die Bera-

tung bedanken, motiviert mich dies, und es hilft auch, Spitzenzeiten zu meistern. Gelassenheit ist für die Kundenberatung zur Prämienverbilligung wichtig; denn in meiner Prozesslinie klingelt das Telefon, abhängig von der Jahreszeit, an manchen Tagen fast pausenlos. Die Prämienverbilligung ist ein Massengeschäft. Wir verschicken im Sommer über 380 000 Antragsformulare und im Herbst die Information zur Höhe der Prämienverbilligung. «Warum bekomme ich keine Prämienverbilligung mehr?», das ist die häufigste Frage, die ich abkläre. Ich kann nicht alle Kundinnen und Kunden glücklich machen. Ungehaltene Reaktionen darf man deshalb nicht persönlich nehmen. Wenn ich am anderen Telefon aber einen Satz der Erleichterung höre, dann freut mich das sehr. Ich helfe gerne. Als Ausgleich zur Arbeit mache ich sehr viel Sport, und so kann ich jeden Morgen wieder motiviert starten.»





## «Ich muss Arbeitgebern und Versicherten die richtigen Fragen stellen.» Michael Siegenthaler

**Norbert Kern:** «Ich besuche die Unternehmen, die Mitglied unserer Ausgleichskasse sind. Als Arbeitgeberrevisor prüfe ich, ob die Lohndeklarationen den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, aber ich berate die Kunden auch. Mit meiner Arbeit leiste ich einen Beitrag, damit die Angestellten später die Rente bekommen, die ihnen zusteht. Dafür brauche ich Einblick in die Buchführung und in die Lohnunterlagen des Unternehmens. Unsere Kundenstruktur ist sehr heterogen. Von der Velowerkstatt bis zum IT-Konzern – wir haben die ganze Breite, und das ist spannend. Die Herausforderung ist, den Zugang zum Handwerker wie auch zum Rechtsanwalt zu finden und die vielfach komplexen Vorgänge schnell zu verstehen. Mir ist es wichtig, eine Arbeitgeberrevision möglichst effizient und kundenfreundlich durchzuführen. Am Schluss teile ich dem Kunden das Revisionsergebnis immer mit, und wir besprechen miteinander die Verbesserungsmöglichkeiten. Meine Hin-

weise vereinfachen oft die Arbeit für den Arbeitgeber, und er spart Zeit. Dieses Abschlussgespräch ist auch der Rahmen, um auf weitere Kundenfragen einzugehen, die nur am Rande mit der Revision zu tun haben. Da ich Erfahrung im Innen- und Aussendienst der SVA Zürich habe, kann ich umfassend und kompetent beraten. Meine Stärke als Arbeitgeberrevisor ist sicher meine Flexibilität. Ich habe keinen festen Arbeitsplatz, der Rollkoffer ist mein Büro. Und vielleicht kann ich mich genau deshalb schnell auf neue Situationen einlassen.»



**Elin Stanco:** «Mitfühlend sein und sich trotzdem an die gesetzlichen Vorgaben halten, das ist ein Balanceakt. In meinem Team gehen die Anträge für die Kostenübernahme für medizinische Massnahmen und für Hilfsmittel ein. Pro Jahr bearbeiten wir über rund 30000 Gesuche.

Das ist ein Massengeschäft, und trotzdem habe ich immer den Einzelfall vor Augen – zum Beispiel schwerbehinderte Kinder oder Erwachsene nach einem Unfall. Wenn wir uns in die Situation der Eltern und Angehörigen versetzen, verstehen wir, wenn diese mal ungehalten reagieren am Telefon. Für sie ist es wichtig, dass die Kostengutsprache für medizinische Massnahmen bei Kindern oder Hilfsmittel bei Erwachsenen schnell erfolgt. Wir tun alles uns Mögliche, um die Gesuche so schnell wie möglich zu entscheiden. Sofort nach Eingang der Anmeldung schicken wir den Arztbericht raus, starten Anfragen für Hilfsmittel, und wir geben dem Kunden innerhalb von zehn Tagen ein erstes Feedback. Ich manage den Fall und warte nicht zu, bis die Antworten eintreffen, weil ich mir der Wichtigkeit des Entscheids für den Kunden bewusst bin. Wenn die Mutter eines Kindes anruft und sich für die schnell zugesprochene Therapie bedankt, dann erfüllt mich das mit tiefer Befriedigung. Ich kann mit meinem Engagement anderen Menschen etwas Gutes tun.»



**Michael Siegenthaler:** «Als Eingliederungsberater habe ich Kontakt mit Arbeitgebenden, vom KMU-Betrieb bis zum Konzern. Ich berate zum Vorgehen, wenn ein Mitarbeiter schon länger krank ist, und ich arbeite direkt mit Versicherten. Am Anfang ist ein behutsames Vorgehen wichtig, damit sie nicht sofort Abwehr zeigen, wenn sie «IV» hören. Wenn ich Arbeitgebenden und Versicherten aufzeige, was wir alles für sie tun können, ist das Staunen meist gross. Ich kann immer wieder positiv überraschen. Meine wichtigste Aufgabe als Eingliederungsberater ist es, Beziehungen aufzubauen und Vertrauen zu schaffen. Ich nehme den IV-Kunden ernst und zeige auf, was im Prozess seine Verantwortung und meine Rolle ist. Ich erkläre, dass es nicht meine Aufgabe ist, ihn zum Ziel zu tragen, sondern dass er den Weg selber gehen muss, und ich ihn begleite. Ich nehme mir gerne die Zeit, die persönliche Geschichte kennenzulernen und diese würdige ich auch. Dann blicken wir

miteinander vorwärts, weil mich als Eingliederungsberater interessiert, was noch funktioniert, auf welche Ressourcen wir bauen können. Ohne Neugier kann man den Job nicht gut machen. Es geht ja um Menschen, und ich muss Arbeitgebenden wie auch Versicherten die richtigen Fragen stellen können. Fragen, die bisher vielleicht niemand gestellt hat. Ich möchte mein Gegenüber in den Ruhezustand versetzen, der es erlaubt, frei nachzudenken, und so eröffnen sich oft neue Ideen. Ich bestärke die Versicherten darin, ihre Vorstellungen für die berufliche Eingliederung ohne Hemmungen zu erzählen. Ich möchte alles auf dem Tisch haben. Manchmal können wir aus zwei queren Gedanken einen neuen dritten Vorschlag entwickeln. Wir müssen in unserer Arbeit auch unkonventionell sein können.»



**Helena Eberle-Joos:** «Ich sehe, wie die Menschen leben, und das gibt ein ganz anderes Bild. Ich besuche die Kunden für die IV-Abklärung zu Hause. Die meisten sind froh, dass wir zu ihnen kommen, um ihre Situation vor Ort zu beurteilen. Ich ermittle den Pflegeaufwand für behinderte Kinder und Erwachsene und kläre die gesundheitsbedingten Einschränkungen von selbständig erwer-

benden Personen, so zum Beispiel auch von Hausfrauen, ab. Wo immer ich unterwegs bin, die Erwartungen an meine Fachkompetenz sind sehr hoch und gehen oft über meinen eigenen Tätigkeitsbereich hinaus. Das Fachwissen kann man sich aneignen, die positive Ausstrahlung und das echte Interesse für den Kunden müssen von Anfang an da sein. Ich lasse mich jeden Morgen neu ein. Ich weiss nicht, was mich erwartet; denn jeder Fall ist anders. Ich bereite mich vor, und dann kommt es oft ganz anders. Diese Offenheit für das Unvorhersehbare muss vorausgesetzt werden können. Ich räume mir immer genügend Zeit für das Gespräch ein, und berate auch zu anderen Themen, beispielsweise zu den Ergänzungsleistungen. Die Herausforderung im Job ist, mit den teilweise unangemessen hohen Erwartungen an die SVA Zürich umzugehen. Die Kundinnen und Kunden haben oft finanzielle Sorgen und hoffen, dass die Sozialversicherungen helfen können. Da versuche ich aufzuzeigen, was unser Auftrag ist und welche Möglichkeiten wir haben. Ich versuche immer im Dialog mit dem Kunden zu bleiben.» ■

# Vielseitiger Auftrag, schlanke Organisation

---

Die SVA Zürich ist das Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen im Kanton. Unsere Kundinnen und Kunden sind die Versicherten und Arbeitgebenden im Kanton Zürich. Für ihre Fragen und Anliegen sind wir da.

**U**nsere 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 stehen auch heute noch für die politische Vision ein, die 1995 zur Gründung der SVA Zürich führte: eine produktübergreifende Beratung zu den Sozialversicherungen aus einer Hand, schlanke Geschäftsprozesse und tiefe Verwaltungskosten.

## **Spannungsfeld zwischen Massengeschäft und Einzelfall**

Als öffentlich-rechtliches Unternehmen sind unsere Auftraggeber ausschliesslich Bund, Kanton und Gemeinden. Das unterscheidet uns von Privatversicherungen. Auch gestalten wir unsere Produkte nicht selbst. Unsere Aufgabe ist es, gesetzliche Vorgaben möglichst kundenorientiert und im Interesse der Auftraggebenden kostenoptimiert umzusetzen. Für die professionelle Geschäftsfallabwicklung braucht es neben der Beratungskompetenz unserer Mitarbeitenden auch schlanke, IT-gestützte Geschäftsprozesse, damit wir das grosse Arbeitsvolumen effizient bewältigen können. Wir bezahlen pro Monat über 195000 Altersrenten aus, erhalten über 14000 IV-Anmeldungen pro Jahr, bearbeiten

die Prämienverbilligungsanträge für über 370000 Personen und verarbeiten mehr als fünf Millionen Seiten eingehende Post pro Jahr. Wir stehen immer im Spannungsfeld zwischen Massengeschäft und Einzelfall. Dabei haben wir stets die Produktivität wie auch die persönliche Kundenberatung im Blick. Beide haben einen grossen Einfluss auf die Zufriedenheit der verschiedenen Anspruchsgruppen. Wo immer möglich, automatisieren wir Prozessschritte, verkürzen so die Bearbeitungszeit und gewinnen Zeit für das Beratungsgespräch.

Für die Zufriedenheit der Beitragskunden der kantonalen Ausgleichskasse ist der umfassende Kundenservice der SVA Zürich wichtig, er genügt aber nicht. Diese Arbeitgebenden und Versicherten messen unsere Leistung an der Höhe der Verwaltungskosten, mit denen sie sich an der Durchführung der Sozialversicherungen beteiligen. Seit Gründung der SVA Zürich konnten die Verwaltungskosten mehrmals gesenkt werden. Alle Prozesse im Unternehmen sind darauf ausgelegt, die Verwaltungskosten für die Kundinnen und Kunden so tief wie möglich zu halten.

## **Schlanke Prozessorganisation**

Weil wir die berechtigten Kundenerwartungen in den Mittelpunkt unseres Unternehmens stellen, ist die SVA Zürich als schlanke Prozessorganisation aufgestellt. Wir bilden nicht Hierarchien ab, sondern bringen in der Organisationsübersicht unser Dienstleistungsverständnis zum Ausdruck. Die Anforderungen der verschiedenen internen und externen Anspruchsgruppen und die Erfüllung der berechtigten Erwartungen sind Ausgangspunkt für die Ausgestaltung unserer Geschäftsprozesse. Das Versicherungsgeschäft spielt sich in den drei grossen Kernprozessen IV-Leistungen, Versicherungsbeiträge und Versicherungsleistungen ab. Verschiedene Supportprozesse und interne Kompetenzzentren unterstützen die Kernprozesse bei der Leistungserbringung.



### Kernprozess Versicherungsbeiträge

«Ohne Beiträge keine Leistungen», das wäre die Antwort auf die Frage, warum der Kernprozess Versicherungsbeiträge als erster unserer drei Kernprozesse genannt werden muss. Er beschäftigt rund 150 Mitarbeitende, die sich in vier Prozesslinien für die drei Kundensegmente Arbeitgebende, Selbständigerwerbende und Nichterwerbstätige engagieren. Der Kernprozess betreut gesamthaft rund 260'000 aktive Kundinnen und Kunden. Der Kernprozess Versicherungsbeiträge übernimmt sämtliche Aufgaben im Zusammenhang mit dem Bezug der Sozialversicherungsbeiträge. Er erhebt aber nicht nur Beiträge, sondern spricht auch Leistungen zu. Bei den Kundenberaterinnen und -beratern gehen die Anträge für Familienzulagen, Erwerbsersatz für Dienstleistende und die Anmeldungen für die Mutterschafts-, Vaterschafts- sowie Betreuungsent-schädigung ein. Der Leistungsanspruch wird meist mit den Sozialversicherungsbeiträgen verrechnet.

Von der Berechnung der Beiträge über die Rechnungsstellung bis zur Eingangskontrolle der Zahlungen und dem Mahnwesen – im Kernprozess Versicherungsbeiträge sind alle Prozessschritte verbindlich festgelegt und koordiniert. Wir prüfen die versicherungsrechtlichen Voraussetzungen für die Beitragspflicht, entscheiden über die Anträge für die Anerkennung der selbständigen Erwerbstätigkeit, und wir führen die individuellen AHV-Konten für alle Versicherten. Mit unseren Arbeitgeberrevisionen stellen wir sicher, dass die Lohn-deklarationen der Arbeitgebenden den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen.

Der Kernprozess Versicherungsbeiträge stellt nicht nur Rechnung für die eigenen Produkte – AHV, IV und EO –, sondern erhebt auch die Beiträge für die Arbeitslosenversicherung (ALV). Es gibt weitere Beispiele, wie Synergien im Sozialversicherungsbereich genutzt werden. Wir prüfen im Auftrag des Bundes-



## Prozessorganisation



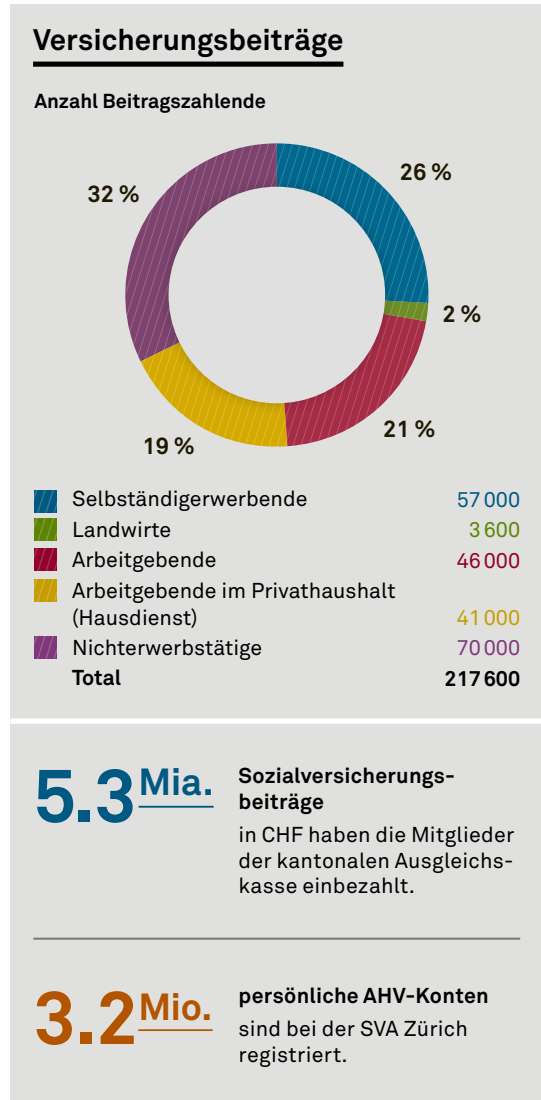


amtes für Sozialversicherungen, ob Arbeitgebende einer beruflichen Vorsorgeeinrichtung (BVG) angeschlossen sind und die obligatorische Unfallversicherung für Mitarbeitende abgeschlossen wurde. Die SVA Zürich ist auch für die jährliche Rückverteilung der CO<sub>2</sub>-Abgabe an die Unternehmen zuständig, da die Höhe des Betrags an die Lohnsumme gekoppelt ist.

### Kernprozess IV-Leistungen

Fünf Prozesslinien setzen den Eingliederungsauftrag der IV im Kanton Zürich um. Eine Prozesslinie kümmert sich um die Abklärungen vor Ort. Die Prozesslinie Sachleistungen vergütet Rechnungen und entscheidet über die Hilfsmittelgesuche. Eine weitere Prozesslinie berät Arbeitgebende und unterstützt Arbeitnehmende mit Job Coachings. Rund 420 Mitarbeitende wirken in interdisziplinären Teams daran mit. Kinder mit Geburtsgebrechen sind unsere jüngsten Kundinnen und Kunden. Bei den Jugendlichen liegt unser Schwerpunkt auf der Integrationsbegleitung. Unser Ziel ist, dass Jugendliche mit gesundheitlicher Beeinträchtigung die Erstausbildung erfolgreich absolvieren und den Sprung in die freie Wirtschaft schaffen. Bei Erwachsenen steht am Anfang des Prozesses immer die Frage: Was können wir tun, damit jemand wieder oder weiter arbeiten kann? Dazu klären wir die individuelle Gesundheits- und Erwerbssituation ab.

Unseren Fachpersonen steht ein breites Instrumentarium an Massnahmen für die individuelle Eingliederung zur Verfügung. Ein wichtiger Faktor ist immer die Zeit. Je früher wir unterstützen können, desto grösser ist die Chance für den beruflichen Wiedereinstieg oder den Erhalt des Arbeitsplatzes. Die Frühintervention erlaubt es uns, rasch und unkompliziert Eingliederungsleistungen zuzusprechen. Das kann eine Berufsberatung oder Arbeitsvermittlung sein, die Finanzierung eines Fachkurses, ein Arbeitstraining, die Abgabe eines Hilfsmittels oder ein Job-Coaching am Arbeitsplatz. Unser Ziel ist entsprechend der Strategie der IV immer die Eingliederung im ersten Arbeitsmarkt. Über Rente reden wir erst, wenn die Eingliederung aus gesundheitlichen Gründen nicht oder nur teilweise möglich ist. Im Wissen um den Wert der Arbeit für das persönliche Wohlbefinden und die Anerkennung in der Gesellschaft schöpfen wir zuerst die zur Verfügung stehenden Eingliederungsmöglichkeiten aus. Für die Hälfte der neu zugesprochenen IV-Renten ist heute eine psychische Erkrankung verantwortlich. Es gilt, die Anzeichen einer Erkrankung früher



Quelle aller in der Broschüre genannten Zahlen: SVA Zürich Jahresbericht 2022

zu erkennen; denn die effektivste Form der Eingliederung ist die Prävention. Deshalb investiert der Kernprozess IV-Leistungen massgeblich Ressourcen in die Arbeitgeberberatung. Die IV-Fachpersonen der SVA Zürich beraten HR-Verantwortliche und Vorgesetzte zur Prävention und zum Umgang mit kranken Mitarbeitenden. Sie gehen aber auch als Präventions- und Integrationspartner auf die Unternehmen zu. Denn berufliche Eingliederung ist nur möglich, wenn Arbeitgebende Chancen für den Wiedereinstieg bieten. In den letzten Jahren konnte die Zahl der erfolgreichen Eingliederungen jedes Jahr um gut zehn Prozent gesteigert werden.

### Kernprozess Versicherungsleistungen

Dieser Kernprozess ist ganz auf die individuellen Kundinnen und Kunden ausgerichtet. Er zählt rund 190 Mitarbeitende in vier Prozesslinien. Der Kernprozess umfasst alles vom Behandeln der Anmeldungen, dem Berechnen und Verfügen der



# Unsere Produkte

---

**Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV)** Die AHV zahlt Altersrenten für Frauen und Männer im Rentenalter sowie Hinterlassenenrenten für Witwen, Witwer und Waisen. Unter bestimmten Voraussetzungen zahlt sie auch Hilfenentschädigungen und leistet Beiträge an Hilfsmittel.

**Invalidenversicherung (IV)** Bei Kindern und Jugendlichen finanziert die IV medizinische Massnahmen, und sie begleitet die erstmalige berufliche Ausbildung. Wenn die Arbeitsfähigkeit von Erwachsenen durch Krankheit oder Unfall eingeschränkt ist, unterstützt die IV mit Eingliederungsmassnahmen, Arbeitsvermittlung und Hilfsmitteln. Die IV berät Arbeitgeber zur Prävention, und sie fördert die Eingliederung auch finanziell. Wenn die Eingliederung aufgrund der Diagnose ausgeschlossen werden muss, folgt die Rentenprüfung. Bei erhöhtem Pflegeaufwand kennt die IV die Hilfenentschädigung und den Assistenzbeitrag für das Wohnen zu Hause.

**Ergänzungsleistungen zur AHV/IV (EL)** Wer eine AHV- oder IV-Rente bezieht und in bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen lebt, hat unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf Ergänzungsleistungen. Diese garantieren Rentnerinnen und Rentnern ein gesetzlich festgelegtes Mindesteinkommen. Für die Zusatzleistungen sind die Gemeinden zuständig. Diese können das komplexe Geschäft aber der SVA Zürich übertragen. Die Anmeldung für Ergänzungsleistungen nimmt immer die EL-Stelle der Wohngemeinde entgegen.

**Erwerbsersatz** Wer Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst leistet, hat Anspruch auf Entschädigung für den Erwerbsausfall. Die Entschädigung ist in der Erwerbsersatzordnung (EO) geregelt. Auch die Mittel für die Mutterschafts-, Vaterschafts- und Betreuungsentschädigung stammen aus der EO. Erwerbstätige Frauen haben Anrecht auf 14 Wochen bezahlten Mutterschaftsurlaub. Erwerbstätige Männer können 14 Tage bezahlten Vater-

schaftsurlaub beziehen. Die Betreuungsentschädigung ist für Eltern von schwer erkrankten oder verunfallten Kindern, die ihre Erwerbstätigkeit unterbrechen oder einschränken müssen.

**Familienzulagen** Die Familienzulagen sollen die finanzielle Mehrbelastung durch Kinder teilweise ausgleichen. Zulagen erhalten Arbeitnehmende, Selbständigerwerbende und Nichterwerbstätige. Bis zum 16. Altersjahr erhalten die Eltern eine Kinderzulage. Diese wird von der Ausbildungszulage abgelöst. Ausbildungszulagen können für Kinder in Ausbildung bis zum 25. Altersjahr bezogen werden. Die Kosten für die Familienzulagen für Nichterwerbstätige trägt der Kanton. Arbeitgeber und Selbständigerwerbende finanzieren die Zulagen solidarisch mit Beiträgen an die Familienausgleichskasse.

**Prämienverbilligung** Wer in der Schweiz wohnt, muss in der Krankenversicherung grundversichert sein. Das Haushaltbudget von Personen mit wirtschaftlich bescheidenen Mitteln wird mit der Prämienverbilligung entlastet. Die Prämienverbilligung für Personen mit Sozialhilfe oder mit Zusatzleistungen entspricht betragsmässig der regionalen Durchschnittsprämie. Die individuelle Prämienverbilligung (IPV) wird aufgrund der Steuerfaktoren zugesprochen. Die SVA Zürich ermittelt auf Basis der letzten definitiven Steuerveranlagung, wer Anspruch auf Prämienverbilligung hat. Die Auszahlung der Prämienverbilligung erfolgt ausschliesslich an die Krankenkassen.



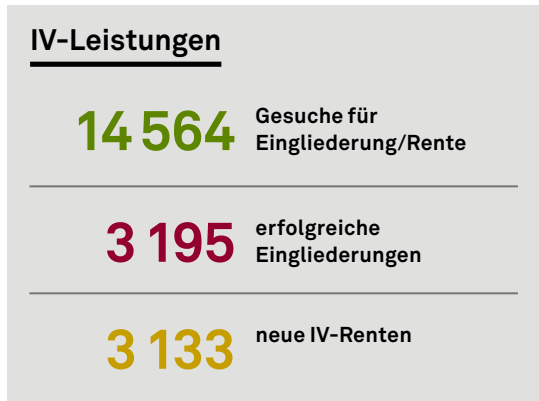
Leistungen bis zum Auszahlen von AHV- und IV-Renten, IV-Taggeldern, Ergänzungsleistungen, Überbrückungsleistungen und Prämienverbilligungen.

Der Kernprozess IV-Leistungen entscheidet zwar über den Leistungsanspruch. Wenn es ums Berechnen und Auszahlen von IV-Renten und IV-Taggeldern geht, ist aber der Kernprozess Versicherungsleistungen am Zug. Der Kernprozess Versicherungsleistungen zahlt alle Geldleistungen aus. Er ist zudem für die Überweisung der individuellen Prämienverbilligung an die Krankenkassen zuständig. In diesem Zusammenhang übernimmt die SVA Zürich weitere Aufgaben für den Kanton. Sie ist die zentrale Koordinationsstelle für die Zusammenarbeit mit den Krankenkassen und wickelt das Verlustscheingeschäft für den Kanton ab. Gemeinden unterstützt die SVA Zürich bei der Abwicklung der Zusatzleistungen. Diese können das komplexe Fachgeschäft an die SVA Zürich abtreten.

Die Kundenberaterinnen und -berater Versicherungsleistungen brauchen ein gutes Gespür für die Kundenbedürfnisse und Kommunikationstalent. Sie beraten viel am Telefon zu Fragen zur Frühpens ionierung, zu den Möglichkeiten des Rentenaufschubs, zur Rentenanmeldung ganz allgemein und zu den Voraussetzungen für den Bezug von Ergänzungsleistungen, wenn die AHV- oder IV-Rente und die Leistungen der beruflichen Vorsorge nicht reichen, um die Lebenshaltungskosten zu decken. Die Kundinnen und Kunden wenden sich an die SVA Zürich, weil sie verlässliche Informationen für wichtige Entscheidungen brauchen, und sie vertrauen auf die Fachkompetenz unserer Kundenberaterinnen und -berater.

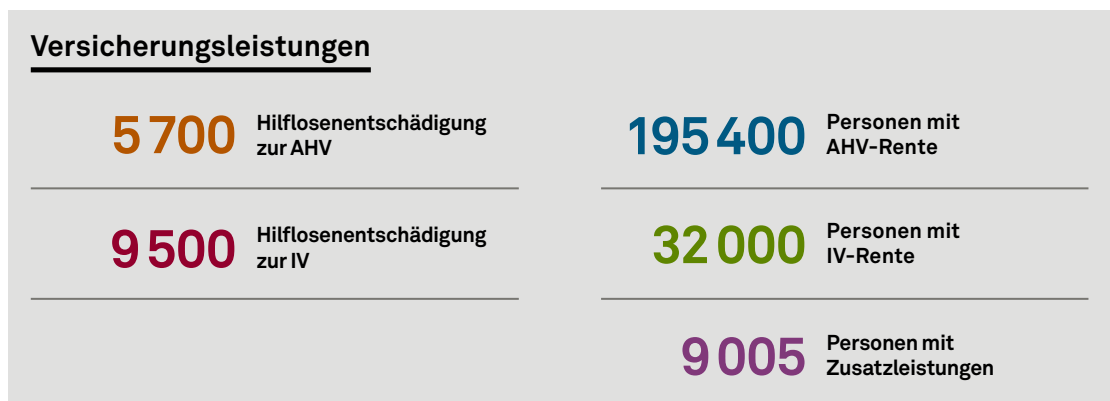
**Interne Services**

Alle unsere verschiedenen Supportprozesse und internen Kompetenzzentren erbringen – oft im



Hintergrund – wichtige Dienstleistungen für das Unternehmen. Ganz am Anfang unserer Wertschöpfungskette steht das Document Management Center (DMC), in dem die eingehende Post verarbeitet, elektronisch aufbereitet und in die Mailbox der zuständigen Mitarbeitenden verteilt wird. Kritischer Erfolgsfaktor ist deshalb die Informatik. Das Team IT-Service stellt den reibungslosen Betrieb der IT-Systeme sicher; denn im papierarmen Büro muss der zeit- und ortsunabhängige Zugriff auf die Fachapplikationen immer möglich sein. Für den Kernprozess IV-Leistungen ist der Regionale Ärztliche Dienst (RAD), das versicherungsmedizinische Kompetenzzentrum der SVA Zürich, besonders wichtig. Das Fachwissen ist gefragt, wenn es um die Beurteilung von Arztberichten und die Einschätzung der Arbeitsfähigkeit eines Versicherten geht. Weil die SVA Zürich einen rechtlichen Auftrag umsetzt, unterstützt der Rechtsdienst die Mitarbeitenden aller drei Kernprozesse beratend, und er übernimmt die Fallverantwortung bei Gerichtsverfahren.

Die Mitarbeitenden der Kernprozesse, der Supportprozesse und der internen Kompetenzzentren verbindet das Dienstleistungsverständnis: Wir möchten Kundinnen und Kunden begeistern. ■







# Klar in der Sache, wertschätzend im Auftritt

Das Fundament unseres Erfolgs sind motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die jeden Tag Bestleistungen erbringen möchten. Sie identifizieren sich voll und ganz mit dem Auftrag und den Werten der SVA Zürich.

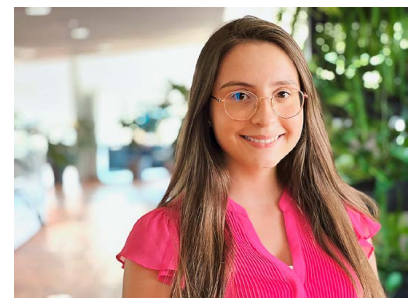
**J**a sagen, ist angenehm. Das löst ein gutes Gefühl aus. Als Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen setzen wir gesetzliche Vorgaben um, und das bedeutet, dass wir auch Nein sagen können müssen. Negative Entscheide so erklären, dass sie für Kundinnen und Kunden nachvollziehbar sind, das ist anspruchsvoll. Wir fördern und fordern Mitarbeitende, damit sie mit Freude Verantwortung übernehmen.



**Yvonne Masur:** «Ohne es zu wissen, habe ich wohl schon immer auf die Stelle als Ärztin im Regionalen Ärztlichen Dienst (RAD) hingearbeitet. Die SVA Zü-

rich vereint alle meine bisherigen medizinischen Erfahrungen und Einsatzgebiete. Jeder Tag ist anders. Mir begegnen die unterschiedlichsten medizinischen Fragen. Wenn ich zum Beispiel die Arbeitsfähigkeit eines Kunden prüfe, durchleuchte ich die eingereichten Arztberichte und Gutachten bis ins letzte Detail. Gibt es Widersprüche oder Unklarheiten, muss man irgendwo nachhaken? Ich will genau wissen, was medizinisch los ist. Ich urteile ja über das weitere Schicksal des Kunden. Letztlich ist es ein Spagat, in der Stellungnahme bei allem Mitgefühl objektiv zu bleiben. In einer versicherungsmedizinischen Stellungnahme erkläre ich nachvollziehbar, wie arbeits- und leistungsfähig jemand noch ist. Die Kolleginnen und Kollegen der IV-Stelle können mit meiner Stellungnahme die weiteren Schritte planen: Sie prüfen, ob ein Anspruch auf Rente besteht oder auf eine andere Tätigkeit umgeschult werden kann. Falls wir ergänzende Informationen brauchen, machen wir mit dem Kunden ein Gespräch oder eine Untersuchung in der SVA Zürich ab. Oder wir veranlassen ein

externes Gutachten bei anderen Ärztinnen und Ärzten. In der Versicherungsmedizin bin ich in mehreren Fachgebieten tätig. Das macht meinen Beruf spannend. Was mir an Fachwissen fehlt, eigne ich mir selbst an: Ich forsche nach, studiere und bilde mich weiter. Im RAD kann ich etwas in Bewegung bringen, was vorher vielleicht festgefahren war. Das erfüllt mich mit Stolz.»



**Fiona de Lima Diogo:** «Seit einem Jahr arbeite ich als Kundenberaterin in der IV-Stelle, und ich kann sagen: Dieser berufliche Schritt hat sich zweifellos als mein wegweisendster Entscheid erwiesen. Besser könnte es nicht sein. Zuvor war ich in einer Anwaltskanzlei tätig, wo mir das Gespräch mit den Kundinnen und Kunden gefehlt hatte. Der Wechsel zur IV-Stelle bietet mir die Aufgaben, die ich angestrebt habe. Es freut mich jedes Mal, wenn es gelingt, dass er oder sie sich von mir verstanden fühlt. Mir ist sehr wichtig, dass die Kundin oder der Kunde nach dem Gespräch ein positives Gefühl hat. Denn die Anliegen sind viel-





fällig, und wir tragen grosse Verantwortung dafür, die wirklich passenden Antworten zu geben. Vom ersten Kundenkontakt am Morgen bis zur letzten Beratung am Abend gibt es keinen gleichförmigen Ablauf.

Umso wichtiger, dass das Team funktioniert. Und auch da bin ich sehr zufrieden: Wir sind ein Team von 20 Menschen, die sich gegenseitig unterstützen. Die professionelle Beratung erfordert auch viel Fachwissen und Abstimmung mit den entsprechenden Fachstellen. Aber auch Einfühlungsvermögen: Bei einem Erstkontakt mache ich mir immer wieder bewusst, dass es Überwindung kostet, zum ersten Mal bei uns anzurufen. Für die Kundin oder den Kunden ist es die erste Berührung mit der IV-Stelle, ich hingegen beschäftige mich jeden Tag mit den entsprechenden Problemen.

Das Erstgespräch ist Basis für eine gute Zusammenarbeit. Unsere Fähigkeit, die Perspektive zu wechseln, ist entscheidend für das Wohlbefinden der Versicherten. Es kommt vor, dass ich jemandem ein wenig «ablose». Zuhören ist enorm wichtig. Manchmal «git's» sogar Tränen. Da sind dann beruhigende Worte gefragt. Auch die Aussicht auf eine zufriedenstellende Lösung tut ihr Gutes. Jeder Kontakt braucht eine gute Mischung aus einem gewissen Mass an Anteilnahme und Professionalität.

Bei aller Empathie und allem Teamgeist: Wir legen großen Wert auf effizientes Arbeiten. Schliesslich kommen bei einer 100 Prozent Stelle 180 Fälle auf eine Person. Die Devise ist: Seid «akten-schlank» unterwegs! Das bedeutet: Wir holen sehr gezielt Akten ein, nämlich nur dort, wo sie explizit benötigt werden. Da braucht es Leute, die mitdenken. Geänderte Gesetze erfordern immer wieder Anpassungen in Abläufen und Umsetzungen. Ideen und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden werden angehört und evaluiert. Was besser funktioniert, wird umgesetzt.»



**Mark Naindenel:** «Als Kundenberater verbringe ich viel Zeit am Telefon. 20 bis 30 Gespräche kommen da pro Tag schon zusammen, und jedes dauert fünf bis zehn Minuten. Die Zeit brauche ich, damit die Anruferin oder der Anrufer am Ende des Gesprächs mehr weiss und ich weiterhelfen konnte. Die Anliegen sind sehr unterschiedlich: AHV-Konten erklären, auf AHV-Lücken aufmerksam machen, technischen Support auf der AHVeasy-Plattform bieten, Grenzgänger, die einen Versicherungsausweis beantragen – die Palette ist sehr vielfältig.

Die Mehrzahl der Anruferinnen und Anrufer sind sehr freundlich und umgänglich. Bei älteren Leuten ist ein wenig Geduld gefragt. Aber das fällt mir schon von meinem Naturell her leicht. Ich arbeite in einem «lässigen» Team. Gute Organisation und klare Absprachen sind Voraussetzung. Besonders wichtig ist das im Januar, wenn die Lohndeklarationen reinkommen, da haben wir Hochsaison. Bis zu 30 000 Aufträge wollen da abgearbeitet werden. Da kommt es auf jeden Einzelnen und jede Einzelne an. Am Ende zählt allerdings das Teamresultat.

Exakt, korrekt und effizient wird hier gearbeitet, und das entspricht genau meiner Arbeitsweise. Dass ich mich sehr wohl fühle bei der SVA Zürich, liegt aber auch am kollegialen und wertschätzenden Umgang miteinander. Fair Play – dieser Begriff umfasst für mich alles, was die SVA Zürich beinhaltet: Wie mit den Kundinnen und Kunden umgegangen wird, und eben auch, wie wir im Team miteinander kommunizieren. Und auch

das gesetzeskonforme Vorgehen gehört für mich dazu. Die Prozesse sind klar und verständlich. Die Kundinnen und Kunden werden alle gleich umsichtig, kompetent und persönlich behandelt.

Angefangen habe ich hier als Aushilfe im Team Erwerbersersatz. Mit der KV-Lehre und der Berufsmatura in der Tasche, war das der ideale Einstieg zur späteren Festanstellung bei der SVA Zürich. Es gefällt mir, einen sinnstiftenden Job auszuführen. Schon in der Schule, als wir die Sozialversicherungen durchgenommen hatten, packte mich das Thema sehr.»



**Romana Spörri:** «Die SVA Zürich verlangt von den Mitarbeitenden eine hohe Serviceorientierung und Veränderungsbereitschaft, und das gefällt mir. Diese Haltung treibt an, Bestehendes immer wieder zu hinterfragen, damit unsere Geschäftsprozesse und – damit verbunden – der Kundenservice noch besser werden. Offen zuhören, das ist eine Frage des Respekts, und der ist nicht nur gegenüber den Kunden erlebbar, sondern auch unter den Mitarbeitenden. Das gute Arbeitsklima hat mich von Anfang an beeindruckt. Es wird konzentriert gearbeitet, und trotzdem herrscht eine gute Stimmung. Dazu trägt sicher die systematische Mitarbeiterförderung bei. Die Mitarbeitenden können sich einbringen, Veränderungen initiieren, mitgestalten und in Arbeitsgruppen mitwirken. Die hohe Veränderungsbereitschaft und die Feedback-Kultur machen die SVA Zürich besonders.» ■





Die Architektur der SVA Zürich  
steht für unsere Haltung.  
Wir geben Einblick ins Unternehmen.

# Sich gemeinsam weiterentwickeln

---

Wir dürfen mit gesundem Selbstbewusstsein sagen: Wir gehören zu den führenden Dienstleistungsunternehmen und haben als Arbeitgeberin einiges zu bieten. Wir stellen vor, was uns auszeichnet.

## **Unsere Unternehmenskultur motiviert**

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben eine hohe Verbundenheit mit dem Unternehmen und sind äusserst motiviert. Das bestätigt die lange Verweildauer und die seit Jahren deutlich unter dem Schweizer Durchschnitt liegende Absenzenquote. Beides sind das Ergebnis unserer auf Wertschätzung und Partizipation beruhenden Führungs- und Unternehmenskultur. Nur in einer Umgebung, in der mitgestaltet, die eigene Meinung geäussert und konstruktives Feedback als Chance verstanden wird, ist individuelle und unternehmerische Weiterentwicklung möglich. Zu einer solchen Kultur gehört auch, dass Leistung gefordert und wertgeschätzt wird.

## **Masstab für Kunden- und Dienstleistungsorientierung**

Das dienstleistungsorientierte Denken und Handeln ist eine Haltungsfrage. Diese Kundenorientierung müssen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Anfang an mitbringen; denn darin zeigen sich unsere Werte. Diese ziehen sich wie ein roter Faden durchs Unternehmen. Persönlich, umsichtig, effizient und initiativ – so möchten wir intern und extern wahrgenommen werden.

## **Mitarbeiternahe Unternehmensführung**

Sich offen äussern zu können und zu spüren, dass die eigenen Vorschläge ernst genommen werden, motiviert, sich proaktiv in die Unternehmensentwicklung einzubringen. Wir ermutigen unsere Mitarbeitenden, kreativ zu denken und Ideen zu entwickeln, wie wir als Unternehmen noch besser werden. Eine Grundlage hierfür: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen transparent und verständlich die Unternehmensstrategie und -ziele vermittelt.

Den Wunsch nach Partizipation berücksichtigen unsere Kaderleute. Einerseits, indem sie erkennen, dass es sich beim kontinuierlichen Dialog auf Augenhöhe nicht um Kritik handelt. Andererseits, indem sie die Chance wahrnehmen, durch die Möglichkeit zur Teilnahme persönliche Wertschätzung und Sinnhaftigkeit der Arbeit zu vermitteln. Gemeinsam «laut zu denken» ist ein Teil der Zusammenarbeit in unseren Unternehmen.

## **Mitarbeiterförderung – erfrischend anders**

Wir fördern ein Klima der Lern- und Veränderungsbereitschaft und bieten den Mitarbeitenden berufliche Perspektiven und persönliche Weiterbildungsmöglichkeiten. Mitarbeiterförderung geschieht im Führungsalltag. Unser Erfolg beruht auf regelmässigen, strukturierten Fördergesprächen, dem gemeinsamen Formulieren von Entwicklungszielen und dem Übertragen anspruchsvoller Aufgaben. So schaffen wir positive Lernerfahrungen. In den letzten sechs Jahren konnten wir 55 Prozent der neu zu besetzenden Kaderstellen aus den eigenen Reihen rekrutieren. Für Mitarbeitende, die sich nicht in einer Führungsposition sehen, haben wir viele andere Laufbahnmöglichkeiten. Eine Alternative ist z. B. die Fachexperten-Laufbahn. Diese Mitarbeitenden

haben ein überdurchschnittliches Fachwissen und unterstützen mit ihrem Wissen und ihrer Erfahrung die Kolleginnen und Kollegen bei komplexen Fällen. Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen die Chance, im Unternehmen in eine andere Funktion zu wechseln oder in spannenden Projekten mitzuwirken und ihr Wissen zu erweitern.

### **Aktives Gesundheitsmanagement**

Sinnstiftende Arbeit und die Gewissheit, als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg zu leisten, fördern das Wohlbefinden. In Kombination mit unserer konstruktiven und wertschätzenden Unternehmenskultur sind diese Sinnhaftigkeit und Mitgestaltungsmöglichkeiten wichtige Bestandteile unseres Gesundheitsmanagementkonzepts. Dabei sind uns Prävention und Früherkennung besonders wichtig. Und fallen Mitarbeitende krankheits- oder unfallbedingt doch einmal längerfristig aus, so vermitteln frühzeitige Gespräche Sicherheit und Klarheit bei der Gestaltung des individuellen Reintegrationsprozesses.

### **Wir nehmen unsere Vorbildrolle ernst**

Ausbildung von Lernenden und Praktikanten? Arbeitsplätze für gesundheitlich eingeschränkte Menschen? Wir engagieren uns in gesellschaftlichen und sozialpolitischen Fragestellungen und nehmen unsere Vorbildrolle ernst. Wir bilden junge Menschen zu gefragten Sozialversicherungsprofis aus und fördern ihre persönliche Entwicklung. Gesundheitlich eingeschränkte Personen haben die Chance, sich für vorhandene Arbeitsplätze zu bewerben. Wir unterteilen unsere Mitarbeitenden nicht in gesund und krank; wir erachten eine solche Differenzierung als problematisch und diskriminierend. Gesundheitlich eingeschränkte Mitarbeitende der SVA Zürich erfüllen die individuellen Stellen-

und Unternehmensanforderungen und sind gegenüber gesunden Personen gleichwertig.

### **Faire Löhne und attraktive Anstellungsbedingungen**

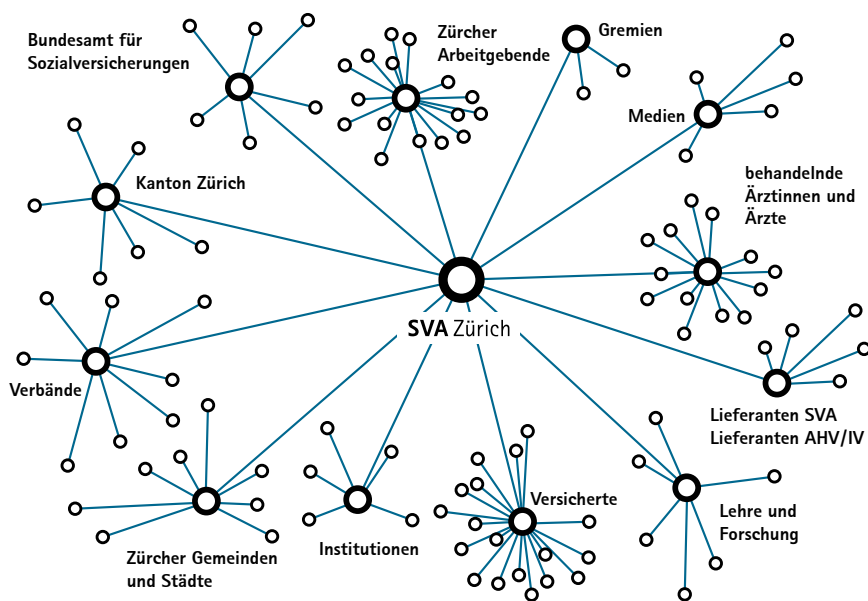
Die SVA Zürich verfolgt ein Gender Management, das individuelle Fähigkeiten, unterschiedliche Interessen und Lebenssituationen berücksichtigt und die Chancengleichheit fördert. Entsprechend werden bei der Festsetzung der Löhne keine Unterschiede zwischen Geschlechtern, Kulturen und Alter gemacht. Die Auszeichnung «Fair Compensation» der Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) untermauert diese konsequente Haltung.

Ihre Mitarbeitenden honoriert die SVA Zürich angemessen und stellt sicher, dass sie in Bezug auf Lohn und Anstellungsbedingungen im Arbeitsmarkt konkurrenzfähig bleiben. Der Lohn sollte nie allein betrachtet werden. Wir sind überzeugt, dass immaterielle Werte – dazu zählen bei uns zum Beispiel die wertschätzende Unternehmenskultur, die Mitgestaltungsmöglichkeiten und die Mitarbeiterförderung – zu unseren Leistungen als Arbeitgeberin gehören.



**Angela Peterelli,**  
Bereichsleiterin Zentrale Dienste

# Treffpunkt runder Tisch



Die Schweiz hat ein gut ausgebautes Sozialversicherungsnetz. Es ist das Fundament des sozialen Friedens. Die Verantwortung für den Erfolg der Sozialversicherungen braucht das Engagement aller involvierten Partner. Die SVA Zürich beteiligt sich aktiv.

Wir sind vom Prinzip des runden Tisches überzeugt. Wir praktizieren dieses Prinzip in der SVA Zürich und mit unseren externen Partnern. Komplexe Fälle bearbeiten wir in der SVA Zürich in interdisziplinären Teams. Ein Beispiel aus der IV-Stelle: IV-Kundenberaterin, Berufsberaterin, Eingliederungsberater und RAD-Arzt klären das Eingliederungspotenzial von Kundinnen und Kunden gemeinsam. Dieses partnerschaftliche Verständnis der Zusammenarbeit geht über die Bereiche hinaus. Gerade bei der beruflichen Eingliederung zeigt sich, wie entscheidend es ist, alle externen Partner ins Boot zu holen. Besonders den behandelnden Arzt. Er ist Vertrauensperson für den Patienten. Wenn er einen positiven Zu-

gang zum frühen Jobeinstieg nach Krankheit hat, steigert das die Erfolgchancen enorm. Unsere wichtigsten Netzwerkpartner sind aber sicher die Arbeitgebenden, und mit ihnen sind wir regelmässig in Kontakt. Wir beraten zur Prävention

und begleiten nah, wenn Arbeitgebende die Chance für den Wiedereinstieg geben.

Die Sozialversicherungen sind miteinander verzahnt. Trotzdem ist nicht immer sofort klar, welcher Leistungsträger für einen Fall zuständig ist. Arbeitslosenversicherung, Sozialhilfe oder IV? Damit es für Kundinnen und Kunden keinen Drehtür-Effekt gibt, ist die SVA Zürich Partnerin der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) im Kanton Zürich. Dahinter stehen das Amt für Wirtschaft und Arbeit, das kantonale Sozialamt, das Amt für Jugend- und Berufsberatung und die SVA Zürich. Fünf regional organisierte Teams treffen sich regelmässig für Fallbesprechungen. Sie erarbeiten in Fällen mit multipler Problemstellung einen gemeinsamen Eingliederungsplan. Dank der Zusammenarbeit im Netzwerk kann die Eingliederungschance verbessert und können die Kosten für das Gesamtsystem reduziert werden.

Auf nationaler Ebene engagiert sich die SVA Zürich als Mitglied der Konferenz der kantonalen Ausgleichskassen und der IV-Stellenkonferenz. Diese sind darum besorgt, dass Gesetzesrevisionen stets auch die praktische Umsetzung im Blick haben. ■

## Impressum

4. Ausgabe, November 2023

**Herausgeberin**  
SVA Zürich  
www.svazurich.ch

**Konzept und Gestaltung**  
Partner & Partner AG,  
Winterthur

**Bildnachweis**  
Braschler/Fischer, Zürich  
Peter Lüem, Zürich