















Inhaltsverzeichnis

Aufsichtsrat	8
Geschäftsleitung	9
Organisationsübersicht	10
Vertrauen mit Offenheit und Transparenz bestätigen	12
Logistik	18
Ausgleichskasse	20
Familienausgleichskasse	22
Prämienverbilligung	23
IV-Stelle	24
Rechnungsübersicht	26
Statistische Angaben	28
Die Entwicklung der SVA Zürich 1948–2011	30

Aufsichtsrat

Präsident

Thomas Isler

lic. oec. HSG, Unternehmer

Rüschlikon

Vizepräsident

Leo Lorenzo Fosco

Sekundarlehrer

bis 30.6.2011

Zürich

Dr. Mireille Schaffitz

Oberrichterin

Winterthur

Mitglieder

Dr. Sebastian Aeppli

Bezirksrichter

Zollikon

Hans Egloff

Rechtsanwalt

Aesch

Franziska Friess

alt Stadträtin

bis 30.6.2011

Adliswil

Dr. Laura Hunziker Schnider

Oberrichterin

Zürich

Uwe Koch

Jurist

ab 1.7.2011

Zumikon

Geschäftsleitung

Direktor

Franz Stähli

Fürsprecher

Zürich

Ausgleichskasse

Ruedi Pauli

lic. iur.

Bubikon

IV-Stelle

Marc Gysin

lic. rer. publ. HSG

Zürich

Logistik

Martin Schilt

dipl. Ing. ETH

Root

Zentrale Dienste

Angela Peterelli

Riedikon

Organisationsübersicht SVA Zürich

Stakeholder-Anforderungen

Kunden
Mitarbeitende
Lieferanten
Öffentlichkeit
Politik
Medien

Vision Charta Strategie

Aufsichtsrat

Thomas Isler, Präsident

Geschäftsleitung

Franz Stähli, Direktor
Angela Peterelli, Zentrale Dienste
Martin Schilt, Logistik
Ruedi Pauli, Ausgleichskasse
Marc Gysin, IV-Stelle

Kernprozesse

Kernprozess 1

IV-Leistungen

Elisabeth Hüsler, Kernprozessleiterin

Kernprozess 2

Versicherungsbeiträge

Roger Schuhmacher, Kernprozessleiter

Kernprozess 3

Versicherungsleistungen

Ruedi Pauli, Kernprozessleiter

Supportprozesse

Direktion

Franz Stähli, Direktor

– Rechtsdienst

Hugo Stocker

– Kommunikation

Daniela Aloisi

Ausgleichskasse

Ruedi Pauli, Bereichsleiter

– Zweigstellenberatung

Roland Zimmermann

– Kundendienst SVA Zürich

Managementsystem

Business Excellence
(Total Quality Management)

Managementprozesse

Managementinstrumente
(BSC, MbO, KVP)

Erfüllung

Stakeholder-Anforderungen

Kunden
Mitarbeitende
Lieferanten
Öffentlichkeit
Politik
Medien

Prozesslinien und ProzessleiterInnen

- 1 Andrea Brodüffel
- 2 Martin Pfister
- 3 Daniel Janett
- 4 Barbara Haag
- 5 Verena Meier
- 6 Claudia Heuberger

Prozesslinien und ProzessleiterInnen

- 1 Marion Hablützel
- 2 Martin Bertschinger
- 3 Claudia Wicki
- 4 Andreas Pfeiffer
- 5 André Buchser
- 6 Oliver Sieger

Prozesslinien und ProzessleiterInnen

- 1 Patrick Tribelhorn
- 2 Bea Jäger
- 3 Patrick Tribelhorn
- 4 Walter Bösch
- 5 Christian Stiefel
- 6 Christian Stiefel

IV-Stelle

Marc Gysin, Bereichsleiter

- **Regionaler Ärztlicher Dienst**
Oskar Baenziger
- **Strategie & Entwicklung**
Jean-Claude Beer

Zentrale Dienste

Angela Peterelli, Bereichsleiterin

- **Personal**
- **Finanzen**
- **Fachtraining & -entwicklung**

Logistik

Martin Schilt, Bereichsleiter

- **Controlling**
Nick Kromer
- **Qualitätsmanagement**
- **IT-Support**
Roger Furrer
- **Document Management Center**
Markus Jöri
- **Gebäudemanagement**

Vertrauen mit Offenheit und Transparenz bestätigen

Richtig eingesetzt, hat die Architektur eines Unternehmens die Fähigkeit, unauffällig und fast beiläufig Werte zu vermitteln. Architektur kommuniziert, wo Sprachgrenzen und kulturelle Unterschiede das Gespräch erschweren. Mit diesem Bewusstsein wurde der Bau der SVA Zürich geplant, und auch nach zwölf Jahren ist die zentrale Aussage des Architekturkonzepts aktueller denn je – Transparenz schaffen und der Öffentlichkeit Einblick ins Unternehmen geben. Der Zürcher Fotograf Peter Lüem zeigt uns im Jahresbericht 2011 seine Wahrnehmung der SVA Zürich. Er hat sich in der Stille der Nacht der SVA Zürich und dem Quartier angenähert. Peter Lüem zeigt mit seinen Bildern, dass Dunkelheit nicht versteckt, sondern Unscheinbares erst sichtbar macht. Die Transparenz des Unternehmens ermöglicht Spiegelungen mit dem Umfeld und gibt Impulse für die Selbstreflexion. Eines haben alle Bilder gemeinsam – sie vermitteln Nähe und Offenheit – Werte, für die wir einstehen und die wir im täglichen Kundenkontakt vermitteln möchten.

Kritisch hinterfragen und Innovation anstossen

Wer übernimmt die Verantwortung? Die Frage nach der Verantwortung wurde im Jahr 2011 in verschiedenen Kontexten gestellt – immer verbunden mit der Erwartung nach mehr Sicherheit und Kontrolle. Die Bilder der Tsunami-Katastrophe in Japan und deren Folgen sind noch gegenwärtig. Die Schuldenkrise in Europa trieb den Wert des Schweizer Frankens in die Höhe und exportorientierte Unternehmen in die Enge. Der Finanzbereich machte mit Missbrauchsfällen Schlagzeilen, und man fragte nach der Wirksamkeit von Corporate-Governance-Regelwerken, die für alle börsenkotierten Firmen gelten und vertrauensbildend wirken sollen. Das Misstrauen gilt aber längst nicht mehr nur dem Topmanagement in Privatunternehmen, sondern es erfasst auch den öffentlichen Bereich. Die Sozialversicherungen müssen sich mit diesem bröckelnden Vertrauen auseinandersetzen, denn vor dem Hintergrund der Schuldensituation der Invalidenversicherung, der Zukunftsprognosen für die AHV und der Volumenausweitung im Bereich der Zusatzleistungen ist das Informationsbedürfnis zur Entwicklung der Sozialversicherungen verständlich. Die Sorge der Bürgerinnen und Bürger gilt der nachhaltigen Sicherstellung der Leistungen. Dazu gehört aber auch die langfristige Finanzierung, denn die Geschichte hat uns gelehrt, dass auch als sicher geltende Unternehmen und Institutionen nur Bestand haben, wenn sie sich aus eigener Kraft stetig erneuern können und in der Lage sind, veränderte Marktsituationen und Umweltfaktoren frühzeitig zu erkennen.

Wider die Überreglementierung

Die in Corporate-Governance-Konzepten festgeschriebenen Prinzipien zur Unternehmensentwicklung und -steuerung werden bei der SVA Zürich und anderen Durchführungsstellen der ersten Säule bereits weitgehend umgesetzt, da die gesetzlichen Vorschriften schon wesentliche Teile regeln, so beispielsweise die klare Trennung von Aufgaben der Durchführung, der Gesetzgebung und Aufsicht sowie der Revision. Während der Bund zuständig ist für die Gesetzgebung und die Aufsicht in materiellen Fragestellungen, die das Bundesrecht betreffen, sind die SVA Zürich und ihr Aufsichtsrat verantwortlich für die Durchführung und die Aufsicht bei Fragen der Organisation und der betrieblichen Governance. Die unabhängige Revisionsstelle prüft nicht nur die Rechnung, sondern auch, ob die Durchführung den gesetzlichen Vorgaben entspricht. Zudem nimmt sie auch das Vorhandensein eines effektiven internen Kontrollsystems (IKS) und einer adäquaten Organisation unter die Lupe. Die SVA Zürich unterstützt die Bestrebungen, die Corporate Governance für die Durchführung der ersten Säule zu schärfen, um das Vertrauen von Arbeitgebern, Versicherten und Öffentlichkeit zu bestätigen. Eine nur von Sicherheitsüberlegungen getriebene Überreglementierung muss aber unbedingt verhindert werden, weil sie Effizienz, Agilität und Innovation in der Durchführung der Sozialversicherungen behindern würde. Übermässige Bürokratie kann Missbräuche nicht verhindern, lähmt aber die serviceorientierte Durchführung der Sozialversicherungen.

Unternehmenssteuerung braucht interne Kontrolle

Einen wichtigen Schritt für den Ausbau der Unternehmenssteuerung und -kontrolle hat die SVA Zürich mit der Erneuerung der Geschäftsprozesse gemacht. Parallel dazu entwickelt sie das interne Kontrollsystem weiter. Vordringliches Ziel des internen Kontrollsystems ist es, mögliche Risiken für das Unternehmen frühzeitig zu erkennen und abzuwenden. Die SVA Zürich verfügt mit der Balanced Scorecard seit Jahren über ein umfassendes Ziel- und Kennzahlensystem. Dieses im ganzen Unternehmen etablierte Controlling-Instrument wird ständig weiterentwickelt. Auf Ebene der Einzelfallbearbeitung werden bereits heute feinmaschige interne Qualitätskontrollen und externe Audits durchgeführt, um die Richtigkeit der Entscheide zu überprüfen. Die neu entwickelten Geschäftsprozesse leisten einen wichtigen Beitrag an den Ausbau des IKS. Dazu tragen unter anderem die obligatorischen Checkpunkte bei richtungsweisenden Entscheiden im Prozessablauf bei. Den Nachweis für ihr ausgeprägtes Kostenbewusstsein im Sinne der Unternehmens- und Privatkunden erbringt die SVA Zürich mit tiefen Verwaltungskosten von durchschnittlich nur 0,1 Prozent der Lohn-

summe. Möglich ist das, weil das volumenreiche Geschäft mit modernen IT-gestützten Prozessen abgewickelt werden kann und die Geschäftsprozesse ständig optimiert werden.

Glaubwürdigkeit – eine Frage der Unternehmenskultur

Die Erweiterung der Corporate Governance in der SVA Zürich ist keine Frage des richtigen technischen Tools, sondern in erster Linie eine Frage der im Unternehmen verankerten und bewusst gepflegten Kultur auf allen Hierarchieebenen. Diese Unternehmenskultur und die Glaubwürdigkeit, mit der Führungskräfte die Unternehmensphilosophie vorleben, sind das Fundament für Integrität und Loyalität. Beim letztjährigen ISO-Audit zeigte sich das externe Auditorenteam beeindruckt, wie stark die Werte der SVA Zürich im ganzen Unternehmen spürbar sind. Das Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeitenden gegenüber dem Kunden und der Öffentlichkeit ist überaus hoch.

Wir stellen uns der Vertrauensfrage im Kundengespräch regelmässig, versuchen Einblick in unsere Prozessabläufe zu geben und erläutern unser Dienstleistungsverständnis beim ersten Beratungsgespräch in der SVA Zürich. Implizit wird zu Beginn einer Kundenbeziehung nach einer IV-Anmeldung oft die Frage gestellt, wem sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SVA Zürich verpflichtet fühlen – der Versicherung oder dem Kunden? Beides ist richtig. Zum einen besteht die Verantwortung darin, dass die Leistung den gesetzlichen Vorgaben entspricht, zum anderen ist es aber auch unsere Aufgabe, in diesem Gesetzesrahmen die bestmögliche Lösung für die Kundin, den Kunden zu finden. Anspruchsvoll ist die Situation für die Kundenberaterinnen und -berater dann, wenn wir dem Kundenanliegen aus rechtlichen Gründen nicht oder nur teilweise entsprechen können. Wir möchten auch Ablehnungen nachvollziehbar begründen und eine Perspektive für den weiteren Weg aufzeigen können.

Gestaltungsfreiraum für Kunden ausschöpfen

Im Vorfeld der Einführung der 6. IV-Revision wurde die Kundensicht intern intensiv diskutiert, weil die Gesetzesrevision nicht nur die Eingliederung weiter stärkt. Kundinnen und Kunden mit medizinisch nicht objektiv nachweisbaren Diagnosen verlieren ihren Rentenanspruch. Stichworte aus den Medien dazu sind Schleudertrauma und somatoforme Schmerzstörungen. Die SVA Zürich hat für diesen Auftrag im letzten Jahr ein eigenes Projekt lanciert, in dem erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitwirken. Der Grundauftrag ist unmissverständlich. Die vom Gesetzgeber gegebenen Gestaltungsmöglichkeiten schöpfen wir aus. Es geht uns darum,

den betroffenen Kundinnen und Kunden bei der Suche nach einem Weg der Integration in die Arbeitswelt zur Seite zu stehen und mit ihnen Lösungsansätze zu entwickeln. Der Entscheid über die Aufhebung der IV-Rente wird im persönlichen Gespräch eröffnet, und gleichzeitig werden auch die Unterstützungsmöglichkeiten für die berufliche Eingliederung aufgezeigt. Im Gegensatz zur ordentlichen Rentenrevision, die immer eine sofortige Aufhebung der Rente zur Folge hat, haben die betroffenen Kundinnen und Kunden eine zweijährige Übergangsphase, während der sie die Rentenzahlungen weiterhin erhalten, wenn sie sich auf den Eingliederungsweg einlassen.

Eingliedern aus der Rente heraus

Der erste Teil der 6. IV-Revision ist am 1. Januar 2012 in Kraft getreten, doch haben die internen Vorbereitungen das Jahr 2011 bei der SVA Zürich wesentlich geprägt. Die Aufstockung des Personalbestands bei der SVA Zürich zeigt denn auch, wo der Schwerpunkt der 6. IV-Revision liegt – auf dem Neustart nach Krankheit. In vielen Fällen kann auch vom «Neustart aus Krankheit» gesprochen werden, weil mit der beruflichen Integration nicht bis zur vollständigen Genesung zugewartet wird, sondern ein etappierter Einstieg in die Arbeitswelt vorzuziehen ist. Je länger jemand keinen Kontakt mehr zur Arbeitswelt hat, desto grösser ist das Risiko einer andauernden Arbeitsunfähigkeit und einer daraus resultierenden IV-Rente. 14 zusätzliche Eingliederungsberaterinnen und -berater wurden im Jahr 2011 angestellt und ausgebildet, abgestimmt auf die Unternehmensdichte und Anzahl Personen im erwerbsfähigen Alter im Kanton Zürich. Gesamthaft sind bei der SVA Zürich heute 69 Eingliederungsberater und Job Coaches im Aussendienst tätig, um Arbeitgeber und Mitarbeitende zu beraten und zu begleiten, sobald es aus gesundheitlichen Gründen zu längeren oder regelmässigen Absenzen kommt.

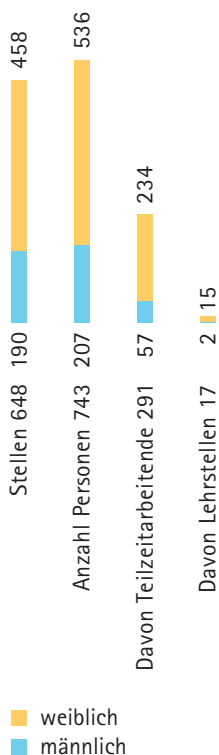
Arbeitgeberkontakte entscheiden über Erfolg

Die Invalidenversicherung hat mit der 5. IV-Revision im Jahr 2008 den Wandel von der Rentenversicherung hin zur Eingliederungsversicherung initiiert, und umso mehr überrascht, dass auch heute noch viele Arbeitgeber beim Erstkontakt mit der SVA Zürich ihr Erstaunen über die vielfältigen Dienstleistungen der Invalidenversicherung bekunden. Die Hürde, im Krankheitsfall mit der IV-Stelle Kontakt aufzunehmen, scheint immer noch hoch. Die Invalidenversicherung hat sich mit ihren Leistungen zwar zur Eingliederungsversicherung gewandelt, doch braucht die nachhaltige Neupositionierung in der Wahrnehmung der Öffentlichkeit und vor allem in der Bereitschaft der Mehrzahl der Arbeitgeber zur aktiven Zusammenarbeit bedeutend mehr Zeit. Ein Schlüssel dazu ist die Beziehungsarbeit bei den

Arbeitgebern. Der persönliche Kontakt zu Personalverantwortlichen und zu Vorgesetzten ist der zentrale Erfolgsfaktor für die Zielerreichung der IV-Revision 6a. Dass viele Unternehmen im Kanton Zürich ihre Verantwortung bei der Eingliederung von kranken Mitarbeitenden kennen und bereit sind, sich aktiv mit dem Auftrag der 6. IV-Revision auseinanderzusetzen, bestätigte im Herbst 2011 das enorme Interesse für die jährliche Arbeitgebertagung in der SVA Zürich. Rund 600 Personalverantwortliche von grossen Zürcher Arbeitgebern haben die Einladung zur Jahrestagung angenommen, um sich aus erster Hand über die Umsetzung der 6. IV-Revision zu informieren. Das Gastreferat der St. Galler Professorin Dr. Miriam Meckel, der nach einer persönlichen Burnout-Erfahrung der berufliche Wiedereinstieg geglückt ist, machte deutlich, dass Neustart nach Krankheit möglich ist und dass Krankheit vor allem keine Frage des beruflichen oder sozialen Status ist. Wenn Krankheit also jeden treffen kann, unabhängig von seiner Ausbildung, Motivation oder seiner Leistungsbereitschaft, dann besteht die Erwartung zu Recht, dass Unternehmen bereit sind, die Rückkehr an den Arbeitsplatz zu unterstützen.

IV-Renten nach Lehrabschluss

Die IV-Statistik für den Kanton Zürich zeigt, dass das Bewusstsein für die berufliche Integration noch weiter greifen und die jungen Erwachsenen noch vermehrt einschliessen muss. Seit Einführung der 4. IV-Revison im Jahr 2004 ist es gelungen, nicht nur den steten Anstieg der Anzahl der IV-Rentenbezügerinnen und -bezüger zu bremsen. Er konnte sogar gesenkt werden. Ende 2005 waren noch 40'120 Personen auf eine IV-Rente angewiesen. 2011 erhielten noch 39'203 Frauen und Männer eine IV-Rente. Dies entspricht 4,5 Prozent der Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter im Kanton Zürich im Vergleich zu 4,8 Prozent im Jahr 2005. Mit Sorge beobachtet man bei der SVA Zürich die steigende Zahl von jungen Menschen, die nach Sonderschulmassnahmen eine Ausbildung im geschützten Bereich machen und dann den Sprung in die freie Wirtschaft nicht schaffen. Sie sind bereits zu Beginn ihrer beruflichen Laufbahn auf eine IV-Rente angewiesen. Die Zahl der jungen Erwachsenen, die eine von der Invalidenversicherung finanzierte Ausbildung machen und anschliessend von der freien Wirtschaft nicht aufgenommen werden, nimmt zu. Ende 2006 bezogen im Kanton Zürich 4142 Personen eine ausserordentliche Rente. Die grosse Mehrheit davon sind Jugendliche, die vor der IV-Rente nicht die Möglichkeit hatten, ein Erwerbseinkommen zu erzielen. Ende 2009 waren es bereits 4530 Betroffene, und im Berichtsjahr 2011 wurden 4977 ausserordentliche IV-Renten übernommen. Auch hier muss die Frage der Verantwortung gestellt werden und müssen mit allen involvierten Partnern neue Lösungsansätze für die Zukunft gesucht werden.



EduQua-Zertifizierung bestätigt Professionalität

Das Bewusstsein für eine systematische und qualitativ hochstehende Ausbildung ist in der SVA Zürich ausgeprägt, weil es darum geht, die Einführung in die komplexe Sozialversicherungsmaterie effizient und prozessorientiert zu gestalten. Mehr als ein Jahr investiert das Unternehmen, bis eine Mitarbeiterin, ein Mitarbeiter die Fallbearbeitung selbständig übernehmen kann. Alle Mitarbeitenden werden im bereichsübergreifenden Ausbildungsteam in die Geschäftsprozesse eingeführt, und insbesondere wird auch das Dienstleistungsverständnis der SVA Zürich für den Beratungsalltag geschärft. Im Rahmen des jährlichen ISO-Audits wurde im Jahr 2011 die Professionalität der internen Fachausbildung mit der Verleihung des EduQua-Zertifikats von externen Fachspezialisten anerkannt. Die Auszeichnung steht für den Qualitätsanspruch, den die SVA Zürich in allen Bereichen der Personalentwicklung hat.

Zukunft mit Mitarbeitenden planen

Der Wunsch, sich weiterzuentwickeln, ist charakteristisch für gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und absolut im Sinne des Unternehmens. Die letzte interne Zufriedenheitsumfrage hat gezeigt, dass die Mitarbeitenden ihre berufliche Zukunft langfristig mit der SVA Zürich planen möchten. Dieses Bedürfnis hat die Geschäftsleitung aufgenommen und zusammen mit einer hierarchieübergreifenden Arbeitsgruppe die Eckpfeiler für das Talentmanagement in der SVA Zürich erarbeitet und die Fachexpertenlaufbahn als Alternative zur Führungskarriere entwickelt. Die persönliche Zielsetzung, eine Führungs- oder Fachexpertenlaufbahn innerhalb der SVA Zürich einzuschlagen, verlangt das Commitment für die vernetzte Kundenberatung, um dem Anspruch des Kompetenzzentrums für Sozialversicherungen gerecht zu werden. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wird aber nicht nur von den Karrieremöglichkeiten bestimmt, sondern in hohem Masse von der Autonomie bei der Arbeitszeitgestaltung, weil diese die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ermöglicht. 40 Prozent der 743 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ein Teilzeitpensum, und auch im Kader ist Teilzeitarbeit kein Tabu. 14 der 64 Führungskräfte haben ein reduziertes Pensum. In den Teams bedeutet Verantwortung für den Kunden übernehmen, dass die Mitarbeitenden eigenverantwortlich sicherstellen, dass die telefonische Erreichbarkeit und Auskunftsbereitschaft trotz Teilzeitarbeit uneingeschränkt gewährleistet ist.

Bei der Durchführung der Sozialversicherungen steht der Mensch im Mittelpunkt, und gleichzeitig ist zu respektieren, dass es sich um ein Massengeschäft handelt, dessen Kosten mit Einsatz moderner Informationstechnologie möglichst tief zu halten sind. Tiefe Durchführungskosten wirken sich direkt auf die Verwaltungskostenbeiträge aus, die auf Beitragsrechnungen erhoben werden.

Neue IT-Lösung steigert Qualität

Im Herbst 2011 konnte die SVA Zürich nach einer intensiven Entwicklungsphase die Informatik-Programme im Bereich der Versicherungsleistungen mit einer zukunftsgerichteten Lösung ersetzen. Höchste Priorität bei der Einführung hatte die Datenmigration, denn es galt sicherzustellen, dass der Betrieb nach dem Systemwechsel sofort und fehlerfrei läuft. Die Anforderungen an das Projekt wurden zusätzlich gesteigert, weil die zu migrierenden Kundeninformationen sensible Daten aus dem Leistungsbereich betrafen. Der Anspruch auf eine termingerechte richtige Rentenzahlung war oberstes Gebot. 209 Millionen Kundendatensätze mussten ins neue System überführt werden.

Die neue Software ist der vertrauten Windows-Umgebung nachempfunden und bildet die gesetzlichen Vorgaben und die Prozesse präzise ab. Damit kann die Einarbeitungszeit für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stark reduziert werden. Die Sozialversicherungsspezialistinnen und -spezialisten der Ausgleichskasse haben sich mit grosser Offenheit und mit viel Engagement an die Programmablösung gemacht, und bereits nach wenigen Wochen war das Produktionsniveau wieder erreicht. Nicht nur die Bearbeitungszeit im Einzelfall wurde verkürzt, gleichzeitig wurde auch das Produktergebnis verbessert, weil viele ins System integrierte Plausibilitätskontrollen Falscheingaben ausschliessen.

Telefonieren über das Informatik-Netzwerk

Der Erfolg von Innovations- und Technologieprojekten misst sich an ihrem Beitrag zur Erreichung der Unternehmensziele, und entsprechend muss der Impuls zur Lancierung von Logistikprojekten aus den wertschöpfenden Kernprozessen selbst kommen.

Besonders feinmaschig beobachtet die SVA Zürich in den Kernprozessen die Qualität und Effizienz bei der Fallbearbeitung. Letzteres wurde mit der Überarbeitung der Geschäftsprozesse erreicht, indem Schnittstellen wo immer möglich abgebaut und Arbeitsschritte vereinfacht wurden. Das Unternehmen nutzt unter sorgfältiger Abwägung des Kosten-Nutzen-Verhält-

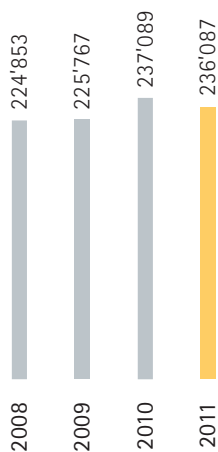
nisses technische Neuerungen, um den Kundendienst zu verbessern. Letztes Jahr konnte dieser mit der Einführung einer modernen Telefonielösung für Kundinnen und Kunden objektiv messbar ausgebaut werden.

Nach mehr als zwölf Betriebsjahren war das analoge Telefonesystem an seine technischen Grenzen gelangt, denn Wartung und Weiterentwicklung hätten immense Kosten verursacht. Im Laufe der Zeit haben sich aber auch Unternehmensanforderungen und Kundenerwartungen verändert. Diese möchten schnell mit der richtigen Beraterin/dem richtigen Berater verbunden werden. Der Vermerk der Direktwahl auf jeder Kundenkorrespondenz konnte zwar die Telefonzentrale entlasten, doch vermochte das System das steigende Anrufvolumen in saisonalen Spitzenzeiten fast nicht zu fassen. Dazu kam, dass das System die Verfügbarkeit von Mitarbeitenden noch nicht anzeigen konnte. Damit verbunden waren längere Wartezeiten beim Verbinden.

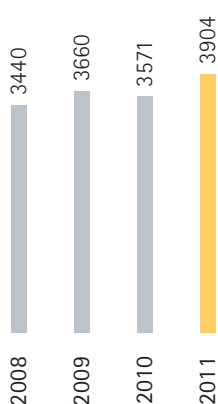
Im April 2011 startete der Bereich Logistik den Roll-out der innovativen Netzwerk-Telefonie. Die SVA Zürich machte sich das bestehende lokale Informatik-Netzwerk zunutze und integrierte die Telefonie als Informatik-Applikation am Arbeitsplatz. Die anfängliche Skepsis löste sich schnell auf, weil der Mehrwert für die Kunden und die Benutzer erlebbar war. An die moderne Telefonielösung gekoppelt ist ein Präsenzmeldesystem, sodass jederzeit erkennbar ist, ob die verlangte Kundenberaterin am Arbeitsplatz verfügbar oder abwesend ist. Die Auskunft gegenüber dem Kunden wird schneller und verbindlicher erteilt.

Dank der neuen Telefonielösung kommt das Konzept der mobilen Arbeitsplätze voll zum Tragen, und auch Mitarbeitende mit Telearbeitsplatz zu Hause können auf die persönliche Direktwahl zugreifen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden unabhängig vom Standort und können sich an jedem Arbeitsplatz für die Telefonie-Applikation anmelden.

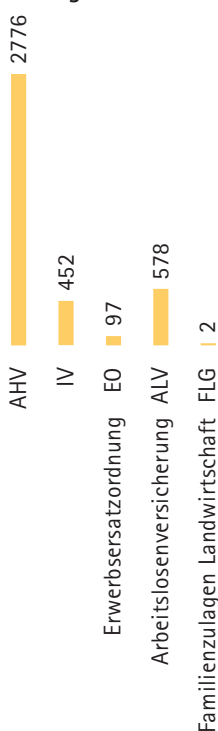
Mitgliederbestand



Beiträge AHV/IV/EO/ALV/FLG Mio. CHF



Beiträge Mio. CHF



Ausgleichskasse

Nachdem die von Arbeitgebern abgerechneten Beiträge im Jahr 2010 erstmals zurückgegangen waren, erholte sich die gemeldete Lohnsumme im letzten Jahr wieder. Die abgerechneten Sozialversicherungsbeiträge entwickelten sich von 3571 Millionen Franken auf 3904 Millionen Franken. Im gleichen Zeitraum hat die Zahl der bei der kantonalen Ausgleichskasse angeschlossenen Selbständigerwerbenden um rund 2000 zugenommen, und 31. Dezember 2011 rechneten 57'634 Gewerbetreibende über die SVA Zürich ab.

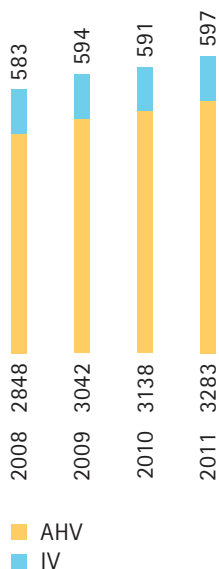
Das Alter macht das Leben teuer

Ungebremst nach oben zeigt die Zahl der Personen, die von der SVA Zürich eine AHV-Rente erhalten. Der Gesamtbestand hat um 3176 Personen zugenommen und zählt jetzt 151'865 Kundinnen und Kunden. Mit der demografischen Entwicklung übereinstimmend ist die Zunahme bei der Hilflosenentschädigung für Frauen und Männer im AHV-Rentenalter. Seit letztem Jahr kennt die AHV die Hilflosenentschädigung auch für leichte Bedürftigkeit, und entsprechend ist ein überproportionaler Anstieg um über 500 Personen bei den Anspruchsberechtigten festzustellen. Innerhalb von zehn Jahren ist die Zahl der AHV-Rentnerinnen und -Rentner mit Hilflosenentschädigung von 2680 auf 4040 angewachsen. Aufgrund der steigenden Lebenserwartung ist damit zu rechnen, dass die Leistungen für Hilflosenentschädigung zur AHV-Rente zunehmen werden, da gerade im hohen Alter die Wahrscheinlichkeit einer Hilfsbedürftigkeit stark zunimmt. Auch bei den Zusatzleistungen ist die gleiche Entwicklung feststellbar. Die SVA Zürich hat im Jahr 2011 für 49 Gemeinden im Kanton 2940 Kundendossiers mit Zusatzleistungen bearbeitet. In 23 Prozent der Fälle waren die Frauen und Männer jünger als 70 Jahre. 33 Prozent verteilen sich auf die Gruppe der 71- bis 80-Jährigen, und fast gleich gross ist die Gruppe der 81- bis 90-jährigen Personen. Elf Prozent der Zusatzleistungskundinnen und -kunden bei der SVA Zürich sind über 90 Jahre alt. Über ein Drittel der Betroffenen lebt in einem Alters- oder Pflegeheim.

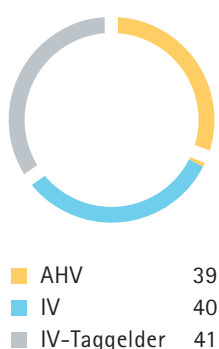
Korrekt abrechnen macht Schule

Vier Jahre nach Inkrafttreten des Bundesgesetzes gegen die Schwarzarbeit darf die SVA Zürich feststellen, dass die Kommunikationsmassnahmen greifen, denn die Zahl der Neuanmeldungen von Hausdienstarbeitgebenden zeigt weiter kontinuierlich nach oben. Schwarzarbeit im Privathaushalt ist gegen das Gesetz und wider das Solidaritätsprinzip mit sozial schwächer Gestellten – diese Botschaft greift. Medienberichte zur Schwarzarbeit verstärken die Wirkung der Kommunikationsmassnahmen der Durchführungsstellen. Die SVA Zürich hat im Jahr 2011 das Dienstleistungsangebot für

Renten AHV/IV
Mio. CHF



**Hilflosen-
entschädigungen/
IV-Taggelder**
Mio. CHF

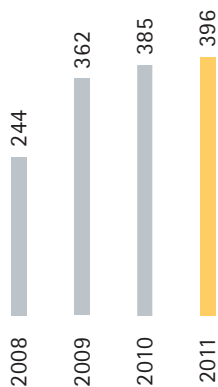


Hausdienstarbeitgebende im Internet weiter ausgebaut. Seit April 2011 kann mittels Online-Rechner ermittelt werden, wie hoch der korrekt abgerechnete Nettolohn der Reinigungshilfe zu stehen kommt. Eine elektronisch beschreibbare Lohnabrechnung rundet das Dienstleistungsangebot ab.

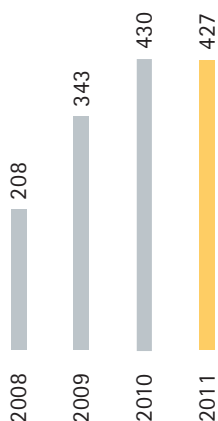
Die Bekämpfung der Schwarzarbeit ist ein Thema, das die regelmässige Unterstützung der Medien braucht, damit es Erfolg hat. Analog der Missbrauchsbekämpfung in der Invalidenversicherung schärfen Medienbeiträge zu fehlbaren Arbeitgebern die Aufmerksamkeit für das korrekte Abrechnen von Sozialversicherungsbeiträgen. Wenn Schwarzarbeit in den Medien Schlagzeilen macht, dann klettern die Anmeldezahlen nach oben. Im Berichtsjahr haben sich rund 2200 Personen neu als Arbeitgeber im Privathaushalt angemeldet. 88 Prozent davon nutzen das vereinfachte Abrechnungsverfahren mit Steuerabzug. Der Zehnjahresvergleich macht die Entwicklung erst richtig deutlich. Im Jahr 2001 haben 8037 Arbeitgeber Löhne für Personal im Privathaushalt abgerechnet, und seit dem Wegfall des Freibetrags ist die Zahl nach oben geklettert. Ende 2011 waren bei der SVA Zürich 20'681 private Arbeitgeber angemeldet. Zu dieser Steigerung trug allerdings auch die Zunahme der Bevölkerung, speziell der gut verdienenden Doppelverdienerhaushalte, bei.

Die Verdachtsmeldungen für Schwarzarbeit werden im Kanton Zürich vom Amt für Wirtschaft und Arbeit zentral koordiniert und den involvierten Partnern weitergeleitet. Die SVA Zürich erhielt im Berichtsjahr von der zuständigen Stelle rund 600 Verdachtsmeldungen zur Klärung, ob die ausbezahlten Löhne korrekt abgerechnet und Sozialversicherungsbeiträge bezahlt wurden. Die SVA Zürich musste nur in wenigen Fällen eine Nachtragsrechnung stellen.

Beiträge FAK
Mio. CHF



Familienzulagen
Mio. CHF



Familienausgleichskasse

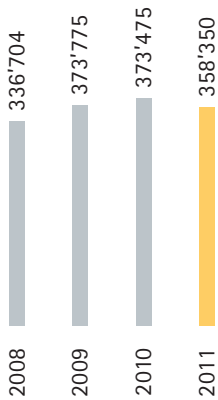
Seit Januar 2011 ist das zentrale Familienzulagenregister in Betrieb, und die Bilanz nach dem Einführungsjahr ist aus Sicht der Durchführungsstelle positiv, wenn auch zusätzliche Ressourcen notwendig waren, um den ersten Ansturm zu bewältigen. Besonders erfreulich ist die Unterstützung vonseiten der Arbeitgeber, denn nur wenn die Personalwechsel frühzeitig gemeldet werden, kann die nahtlose Auszahlung der Familienzulagen bei einem Stellenwechsel garantiert werden.

Zu Beginn des Jahres war die Familienausgleichskasse mit vielen Doppelzahlungsmeldungen konfrontiert, da sich der Melderhythmus bei den Arbeitgebern erst einspielen musste. Die Zentrale Ausgleichsstelle (ZAS) in Genf meldete der SVA Zürich viele vermeintliche Doppelzahlungen, weil der Personalaustritt vom alten Arbeitgeber noch nicht gemeldet worden war und der neue Arbeitgeber bereits eine Anmeldung für den Bezug von Familienzulagen eingereicht hatte. Die Familienausgleichskasse musste die Abklärungen zu den Anspruchsvoraussetzungen innerhalb von drei Monaten abgeschlossen haben. Der Zeitplan bei der SVA Zürich konnte mit zusätzlichen Personalressourcen eingehalten werden.

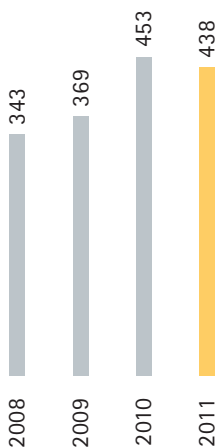
Zentrales Zulagenregister schafft Klarheit

Die SVA Zürich hat die Einführung des zentralen Registers zum Anlass genommen, die Aktualität aller erfassten Kundendaten zu prüfen. In der Praxis zeigt sich, dass die Arbeitnehmenden bei einem Wohnsitzwechsel, Arbeitgeberwechsel oder beim beruflichen Wiedereinstieg der Mutter nach der Kinderpause oft nicht daran denken, auch die Familienausgleichskasse zu informieren. Wenn Wohnsitz und Arbeitsort nicht im gleichen Kanton liegen und beide Elternteile arbeiten, muss im Einzelfall geklärt werden, welche Familienausgleichskasse für die Auszahlung der Zulagen zuständig ist. Das zentrale Register vereinfacht diese Abklärungen, weil jetzt Transparenz gegeben ist. Das können sich auch Eltern zunutze machen. Die Möglichkeit der Einsichtnahme kann für getrennt lebende Eltern eine Erleichterung sein, wenn es zu Unklarheiten beim Bezug der Familienzulagen kommt. Die AHV-Nummer und das Geburtsdatum des Kindes genügen für die Überprüfung, ob ein Elternteil Familienzulagen bezieht.

Bezugsberechtigte Personen



Leistungen IPV Mio. CHF



Prämienverbilligung

Während Jahren ist die Zahl der Personen im Kanton Zürich, die Anspruch auf Prämienverbilligung der obligatorischen Krankenversicherung haben, angestiegen. Aufgrund der Änderung der Anspruchsvoraussetzungen ist es im Jahr 2011 erstmals zu einem markanten Rückgang gekommen. Über 15'000 Personen haben den Anspruch verloren. Betroffen waren vor allem alleinstehende Personen mit einem Vermögen über 150'000 Franken gegenüber 300'000 Franken im Vorjahr. Die gesamthaft ausbezahlten Leistungen sind entsprechend von 453 Millionen im Jahr 2010 auf 438 Millionen zurückgegangen.

Versicherungswechsel verzögert Auszahlung

Die SVA Zürich investiert viel, damit Haushalte mit schmalen Budget bereits ab Januar von der Prämienverbilligung profitieren können. Das ist möglich, wenn die Anträge vollständig ausgefüllt und pünktlich retourniert werden. Im Spätfrühling, wenn die Kundinnen und Kunden über ihren Anspruch auf Prämienverbilligung informiert werden, denkt noch niemand an den Krankenkassenwechsel. Erst gegen Ende Jahr, wenn die SVA Zürich mitteilt, welcher Betrag an die Krankenkasse überwiesen wurde, realisieren Kundinnen und Kunden, dass der Krankenkassenwechsel der SVA Zürich nicht mitgeteilt wurde. Die Zahl der Versicherungswechsel ist mit 29'026 auf sehr hohem Niveau geblieben. Die Anträge dieser Kundinnen und Kunden müssen manuell bearbeitet und die Auszahlung an den neuen Versicherer muss nochmals ausgelöst werden. Die Prämienverbilligung kann deshalb erst im Frühling wirksam werden.

Die Zahl der nachträglich eingereichten Anträge wegen persönlicher oder wirtschaftlicher Veränderungen ist im Jahr 2011 leicht zurückgegangen und erreichte 36'618. Es ist davon auszugehen, dass diese Zahl bereits im nächsten Jahr ansteigen wird, weil die Einkommensgrenzen von heute fünf auf sieben Gruppen verfeinert werden. Damit ist ein Nachtrag wegen wirtschaftlicher Veränderung schneller möglich. In diesen Situationen müssen Gemeinden aufgrund von provisorischen Steuerfaktoren entscheiden, was später zu Rückforderungen führen kann. Die Gemeinden sind dazu übergegangen, bei Anträgen auf Nachmeldung die Steuerdossiers zu priorisieren, damit die Prämienverbilligung verbindlich verfügt werden kann.

Meldungen zur Früherfassung



Arbeitgeber	460
Versicherte Personen	366
Ärzte	145
Krankentaggeldversicherungen	128
Andere Versicherungen (UVG, BVG usw.)	293
Übrige (ALV, Sozialhilfe usw.)	91

Eingliederungsleistungen



Frühinterventionsmassnahmen	4403
Berufsberatungen	660
Erstm. berufliche Ausbildungen	1543
Umschulungen	1675
Arbeitsvermittlungen (inkl. Einarbeitungszuschüsse)	2014
Spezielle Integrationsmassnahmen	469

Sachleistungen



Medizinische Massnahmen für Geburtsgebrechen	10'084
Hilfsmittel IV	10'468
Hilfsmittel AHV	6026

IV-Stelle

Weniger formelle Früherfassungsmeldungen von Arbeitgebern, mehr IV-Erstanmeldungen und weniger Rentenrevisionen – was auf den ersten Blick düster aussieht, ist aus Sicht der IV-Stelle positiv. Der Rückgang bei der Gesamtzahl der schriftlichen Früherfassungsmeldungen und die parallel dazu steigende Zahl der IV-Erstanmeldungen sind ein Indiz für den konstruktiven Dialog, den Personalverantwortliche von Zürcher Unternehmen und IV-Eingliederungsberaterinnen und -berater miteinander führen. Arbeitgeber verzichten auf das Ausfüllen von Formularen und nutzen die telefonische Hotline. Anstatt die schriftliche Früherfassung einzureichen, wird sofort ein Termin vor Ort vereinbart. Über 4300 Unternehmen im Kanton Zürich nutzen das Angebot der IV-Arbeitgeberberatung bereits aktiv und zählen auf das Know-how und die Erfahrung der IV-Eingliederungsberatung für Arbeitsplatzerhaltung, -anpassung und für die Integration nach Krankheit. Wenn im Gespräch mit dem Arbeitgeber klar wird, dass eine IV-Anmeldung angezeigt ist, kann diese sofort in die Wege geleitet werden, damit die IV-Unterstützungsmassnahme rasch greift. Je früher Arbeitgeber und andere involvierte Stellen bei Krankheit reagieren, desto grösser ist die Chance, den Arbeitsplatz zu erhalten. Bestätigung dafür ist die steigende Zahl der Rentenablehnungen bei der IV-Stelle, denn jede erfolgreiche Eingliederungsmassnahme wird auch als Ablehnung erfasst, weil für jede IV-Anmeldung eine Rentenprüfung durchgeführt wird. Wenn die Eingliederungsmassnahme den angestrebten Erfolg zeigt, wird der Fall abgeschlossen und festgehalten, dass keine Rentenleistungen anfallen.

Die Gesamtzahl der Rentenentscheide hat zugenommen, weil es der SVA Zürich im Hinblick auf die Einführung der 6. IV-Revision wichtig war, möglichst viele offene Fälle abzuschliessen. Die Rentenzusprachen sind deshalb im Vergleich mit dem Vorjahr um acht Prozent von 3940 auf 4251 gestiegen. Die Rentenquote von 46 Prozent entspricht dem schweizerischen Mittel der IV-Stellen.

Pilotprojekt bestätigt Eingliederung aus Rente

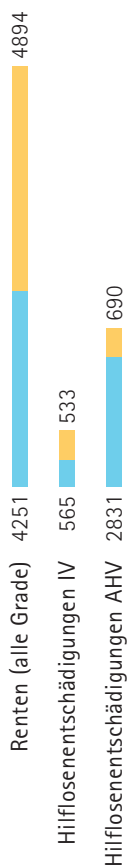
Die Zahl der aktiven Arbeitsvermittlungen ist im letzten Jahr leicht zurückgegangen, weil im Eingliederungsprojekt Ingeus keine Neuzugänge mehr möglich waren. Es handelt sich dabei um ein zeitlich begrenztes Pilotprojekt. Im Vorfeld der 6. IV-Revision hat man in Zürich bereits die Möglichkeiten der Eingliederung aus Rente mit einem externen Partner prüfen können. Die Zwischenbilanz des Pilotprojekts, das vom Bundesamt für Sozialversicherungen getragen wird, stimmt zuversichtlich, weil es zeigt, dass der Neustart auch nach mehreren Jahren mit IV-Rente gelingen kann. 1200 IV-Kundinnen und -Kunden haben sich auf den Eingliederungsweg eingelassen und

Neurenten nach IV-Grad



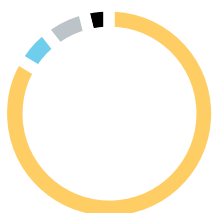
1/1 Renten	2486
1/2 Renten	965
1/4 Renten	413
3/4 Renten	387

Geldleistungen



■ Zusprachen
■ Ablehnungen

IV-Renten-Revisionen



Gleichbleibend	6622
Heraufsetzungen	478
Aufhebungen	522
Herabsetzungen	297

sich über Monate auf Arbeitsplatzsuche und Jobstart vorbereitet. Der Eingliederungserfolg von Personen, die ein Jahr im Projekt Ingeus sind, liegt bei 37 Prozent. Viele dieser Kundinnen und Kunden starten mit einem Teilzeitpensum, weil das Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten schrittweise aufgebaut werden muss, soll der Erfolg nachhaltig sein.

Im Jahr 2011 konnte die IV-Stelle zusammen mit der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich ein zweites Pilotprojekt starten, das die Chancen des Job Coachings auch wissenschaftlich belegen möchte. Das Angebot ist für IV-Kundinnen und -Kunden, die seit weniger als einem Jahr eine IV-Rente haben und bereit sind, mit naher Begleitung des Job Coaches den Berufseinstieg zu planen. Dieses gemeinsame Projekt mit der Psychiatrischen Universitätsklinik entspricht der Haltung der 6. IV-Revision, mit der die IV-Rente viel stärker den Charakter einer Brückenlösung erhält. Der Neustart nach der Krankheitsphase wird bereits vorweggenommen, und deshalb bricht der Dialog mit der IV-Stelle nicht ab.

Weniger, aber gezieltere Rentenrevisionen

Die IV-Stelle Zürich hat die internen Prozessabläufe bereits im Jahr 2011 angepasst, was sich bei der Anzahl der durchgeführten Rentenrevisionen zeigt. Diese ist von 9026 auf 7919 gesunken, weil Rentenrevisionen nicht mehr allein nach Dauer der Rentenzusprache durchgeführt werden. Die verschiedenen Fachspezialisten der IV-Stelle besprechen miteinander den zu erwartenden Genesungsprozess sowie die Eingliederungsmöglichkeiten und legen den Revisionszeitpunkt individuell fest. Gesamthaft wurden zwar weniger Rentenrevisionen durchgeführt, aber die Zahl der Rentenherabsetzungen und -aufhebungen konnte erhöht werden.

Im letzten Jahr hat die IV-Stelle Zürich das Standortgespräch für IV-Neuanmeldungen eingeführt und positives Kundenecho erhalten. Innerhalb von zehn Tagen nach Eingang der IV-Anmeldung folgt die Einladung zum Gespräch, um das weitere Vorgehen und die gegenseitigen Erwartungen zu klären. Für die Kundinnen und Kunden bekommt die SVA Zürich ein Gesicht, und der persönliche Kontakt zur zuständigen Kundenberaterin der IV-Stelle ermöglicht es, Vorbehalte abzubauen.

Rechnungsübersicht

Verwaltungskostenrechnung

	2010	2011
Erträge		
Verwaltungskostenbeiträge der Mitglieder	39 334 797	35 114 419
Ertrag aus Vermögensverwaltung	9 235 142	9 288 573
Übrige Entschädigungen	1 381 809	1 348 469
Dienstleistungserträge	66 774 912	72 904 250
Übrige Einnahmen	11 220 409	12 360 693
Auflösung von Rückstellungen	1 300 000	0
Total Ertrag	129 247 070	131 016 405
Aufwand		
Personalaufwand	69 614 908	74 957 804
Sachaufwand	17 007 235	16 634 074
Raum-/Liegenschaftsaufwand	9 100 536	9 778 410
Dienstleistungen Dritter	31 626 732	26 721 751
Passivzinsen, Kapitalkosten	153 233	120 528
Abschreibungen	1 644 769	583 346
Bildung von Rückstellungen	0	2 000 000
Total Aufwand	129 147 414	130 795 913
Gewinn der Verwaltungskostenrechnung	99 657	220 491

	2010	2011
Bilanz		
Aktiven		
Bankguthaben und Wertschriften	76 206 914	68 405 320
Debitoren	6 755 348	7 286 489
Immobilien	66 177 707	66 177 707
Total Aktiven	149 139 968	141 869 516
Passiven		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	16 735 679	6 894 736
Langfristige Verbindlichkeiten	0	0
Kapital und Reserven	132 404 289	134 974 780
Total Passiven	149 139 968	141 869 516

Betriebsrechnung AHV/IV/EO

2010

2011

Beiträge

AHV/IV/EO	3 084 568 046	3 324 370 923
Arbeitslosenversicherung	484 655 220	578 006 537
Familienzulagen Landwirtschaft	1 397 710	1 686 221
Total Beiträge	3 570 620 975	3 904 063 680

Leistungen

AHV ordentliche Renten	3 137 332 612	3 282 862 664
ausserordentliche Renten	567 416	514 292
Hilflosenentschädigungen	35 399 217	38 650 030
Zusatzleistungen für 49 Gemeinden	33 187 485	36 258 738
Total AHV-Leistungen	3 206 486 730	3 358 285 724
IV ordentliche Renten	506 068 575	506 442 236
ausserordentliche Renten	84 755 856	90 795 153
Hilflosenentschädigungen	38 734 215	40 410 682
Taggelder	38 841 742	40 795 223
Zusatzleistungen für 49 Gemeinden	28 562 111	31 136 580
Total IV-Leistungen	696 962 498	709 579 873
Erwerbsausfallentschädigungen	67 780 085	60 191 237
Mutterschaftsentschädigungen	70 661 336	73 213 775
Familienzulagen an landwirtschaftliche Arbeitnehmer	2 359 163	2 443 932
Familienzulagen an selbständige Landwirte und Landwirtinnen	6 404 654	5 486 310
Total Leistungen	4 050 654 466	4 209 200 852

Betriebsrechnung Familienausgleichskasse/Prämienverbilligung

2010

2011

Beiträge Familienausgleichskasse	384 574 882	395 905 151
Leistungen Familienausgleichskasse	429 999 171	426 544 966
Leistungen Prämienverbilligung	452 580 375	437 814 184

Bericht der Kontrollstelle

Die Geschäftsführung und die Buchhaltung wurden durch die KPMG AG, Zürich, überprüft. Im Bericht bestätigte das Revisionsorgan eine sachkundige und vorschriftsgemässe Führung der Geschäfte sowie eine den gesetzlichen Bestimmungen entsprechende materielle Rechtsanwendung.

Statistische Angaben

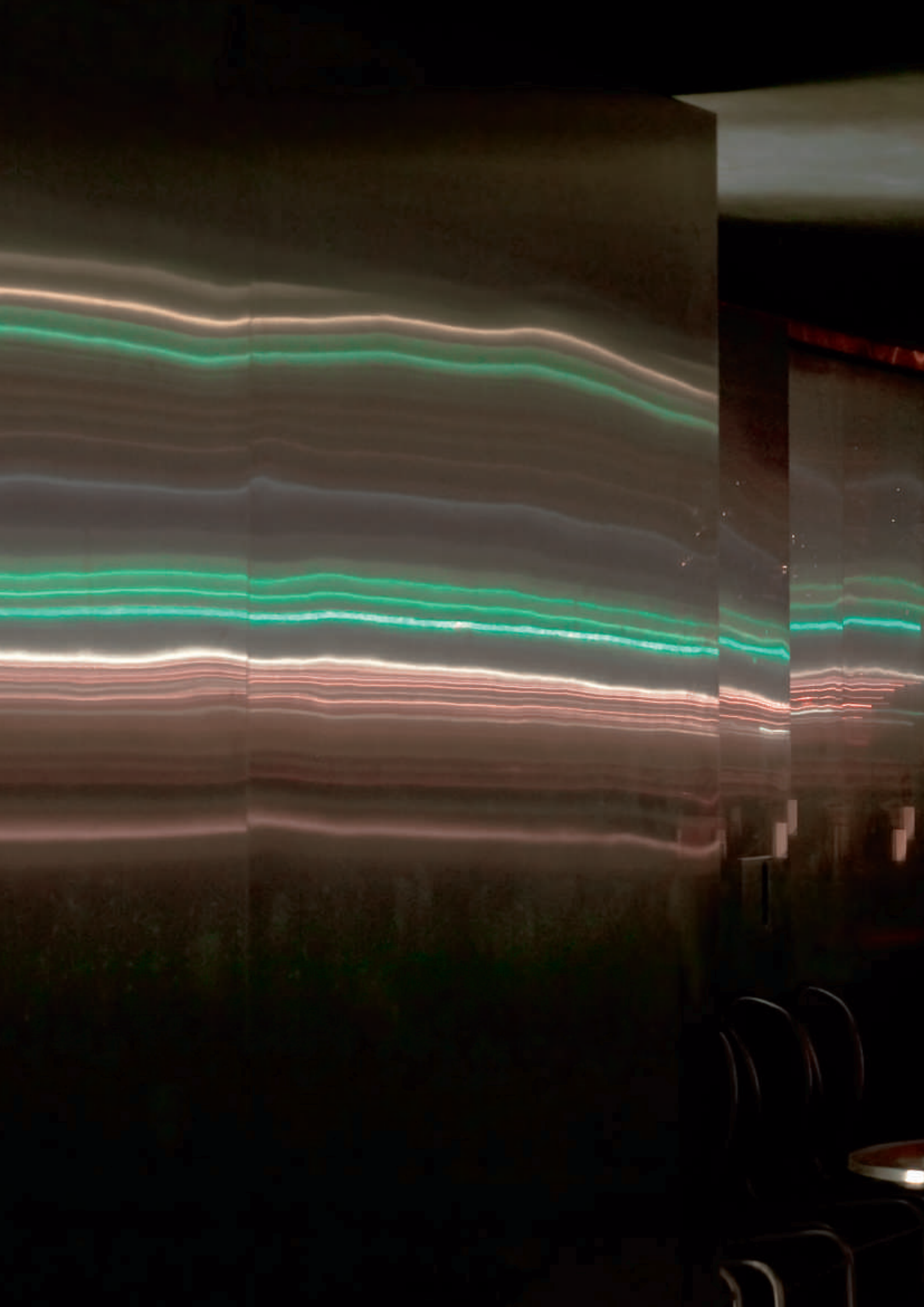
	2010	2011
Mitglieder der Ausgleichskasse		
Gewerbetreibende	55 554	57 634
Landwirte/Landwirtinnen	4 363	4 320
Arbeitgebende, welche nicht zugleich als Selbständigerwerbende abrechnen müssen	39 460	38 833
Hausdienstarbeitgebende	20 415	20 681
Arbeitnehmende ohne beitragspflichtige Arbeitgebende	860	890
Nichterwerbstätige	68 887	62 480
Beitragspflichtige ohne Beitragsbuchung im Berichtsjahr	47 550	51 249
Total	237 089	236 087
Erledigte Mutationen		
Neuerfassung von Mitgliedern	24 530	22 065
Entlassung von Mitgliedern	13 730	14 440
Mitglieder von Verbandskassen gemäss dem von der kant. Ausgleichskasse zu führenden Register	34 438	34 942
Versichertenbestand		
Zahl der IK (Individuelle Konten)	3 290 617	3 370 959
AHV-RentenbezügerInnen		
ordentliche Renten	148 648	151 828
ausserordentliche Renten	41	37
Total	148 689	151 865
IV-RentenbezügerInnen		
ordentliche Renten	29 412	29 168
ausserordentliche Renten	4 760	4 977
Total	34 172	34 145
Zusatzleistungen zu AHV/IV (für 49 angeschlossene Gemeinden)		
Berechtigte	2 505	2 810

	2010	2011
Hilflosenentschädigungen		
AHV	3 514	4 040
IV	4 164	4 277
Total	7 678	8 317
IV-Gesuche		
Erstanmeldungen	10 702	10 827
Beschlüsse	80 200	81 836
Anzahl Rechnungen für Sachleistungen	225 494	229 881
Sachleistungen in Mio. CHF	302	314
Erwerbsausfallentschädigungen		
verarbeitete Soldmeldekarten	56 224	49 982
Mutterschaftsentschädigungen		
Berechtigte	5 865	5 815
Einnahmen Regressdienst		
AHV und IV	8 018 213	7 205 817
BezügerInnen von landwirtschaftlichen Familienzulagen (BSV)		
Arbeitnehmende	944	867
selbständige Landwirte und Landwirtinnen im Talgebiet	995	820
selbständige Landwirte und Landwirtinnen im Berggebiet	116	89
Berufsfischer	1	2
Total	2 056	1 778

Die Entwicklung der SVA Zürich 1948–2011

	1948	1958	1968	1978	1988	1998	2008	2010	2011
Beiträge (Mio. CHF)	36	54	160	799	1493	2405	3440	3571	3904
Leistungen (Mio. CHF)	23	79	226	914	1492	2504	3689	4051	4209
Umsatz (Mio. CHF), ohne FAK	59	133	386	1713	2985	4909	7129	7622	8113
Individuelle Konten (in 1000)	196	698	1139	1693	2167	2466	3075	3291	3371
RentenbezügerInnen (in 1000)	28	71	77	80	85	119	174	183	186
davon ordentliche Renten	0	36	62	73	79	115	170	178	181
davon ausserordentliche Renten	28	35	15	7	6	4	4	5	5
ALV-Beiträge (Mio. CHF) ab 1977				46	65	457	448	485	578
FAK-Beiträge (Mio. CHF) ab 1959			14	51	90	171	244	385	396
FAK-Familienzulagen (Mio. CHF) ab 1959			12	43	98	197	208	430	427
IV-Beschlüsse (in 1000) ab 1960			16	21	24	45	68	80	82
IPV-Prämienverbilligungen (in Mio. CHF) ab 1996						173	343	453	438













Herausgeberin
SVA Zürich

Gestaltung
Weiersmüller Bosshard Grüniger WBG, Zürich

Fotografie und Bildbearbeitung
Peter Lüem, Zürich

Lithografie und Druck
Linkgroup, Zürich