

Jahresbericht 2023
Durchführung der
Zusatzleistungen AHV/IV

SVA Zürich



Inhalt

Entwicklung allgemein	3
Ausbezahlte Leistungen und Kundenstruktur	6
Zusammenarbeit mit Gemeinden	9
Jahresrechnung	12

Entwicklung allgemein

Per 1. Januar 2021 trat die Reform der Ergänzungsleistungen (EL-Reform) in Kraft. Die Jahre davor und die folgenden drei Jahre Übergangsfrist waren für den Geschäftsbereich Zusatzleistungen (ZL) intensiv. Die Gesetzesrevision musste im Vorfeld sorgfältig vorbereitet und umgesetzt werden. Die IT-Systeme wurden angepasst, Prozesse überarbeitet, Mitarbeitende geschult. Im Vorfeld der EL-Reform übertrugen gleich 13 Gemeinden die Durchführung des ZL-Geschäfts an die SVA Zürich.

Die EL-Reform brachte vier wesentliche Änderungen mit sich: Die Mietzinsmaxima wurden erhöht, eine Vermögensschwelle wurde eingeführt, Erbinnen und Erben müssen unter Umständen Ergänzungsleistungen aus dem Nachlass zurückerstatten und für die Prämienverbilligung gelten neu die effektiv bezahlten Krankenkassenprämien und nicht mehr immer eine Pauschale. Für Personen, die im Jahr 2020 bereits Zusatzleistungen 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 Zusatzleistungen. Ansonsten blieb der bisherige Anspruch während der Übergangsfrist bestehen.

Für 39 Prozent der ZL-Kundinnen und -Kunden bedeutete die EL-Reform eine Verschlechterung ihrer Leistung. Sie hatten deshalb während der Übergangsfrist Anspruch auf Zusatzleistungen nach altem Recht. Per 31. Dezember 2023 endete diese Übergangsfrist. Für 219 Personen entfiel der Anspruch auf Zusatzleistungen ganz, da die Vermögensschwelle überschritten wurde. Die SVA Zürich informierte die betroffenen Kundinnen und Kunden im September 2023 über die bevorstehende Änderung ihres Leistungsanspruchs. Entgegen den erwarteten emotionalen Reaktionen der Kundinnen und Kunden blieben diese weitgehend aus. Es ist anzunehmen, dass die regelmässigen Mitteilungen während der Übergangsfrist die Kundinnen und Kunden auf diese Situation vorbereiteten.

Webformular vereinfacht Anmeldung

Der Geschäftsbereich Zusatzleistungen hat das Jahr 2023 genutzt und weitere Massnahmen ergriffen, um den ZL-Kundinnen und -Kunden einen besseren Service zu bieten. Seit 2023 können Dokumente über ein Kontaktformular online eingereicht werden. Diese Möglichkeit wird insbesondere für das Einreichen von Rechnungsbelegen gerne genutzt.

Die SVA Zürich hat 2023 zudem intensiv an der Umsetzung einer Online-Anmeldung für Zusatzleistungen (ZL-Anmeldung) gearbeitet. Die ZL-Anmeldung ist umfangreich und komplex; entsprechend intensiv und anspruchsvoll war die Entwicklung. Das Resultat ist ein intuitives Formular, das, je nach Familienkonstellation, in vier Teilformularen Schritt für Schritt durch die Anmeldung führt. Das Online-Formular erleichtert die Anmeldung für die Kundinnen und Kunden. Fehlen Angaben, werden die Kundinnen und Kunden darauf hingewiesen. Das hat den Vorteil, dass die Kundenberaterinnen und -berater in diesen Fällen keine Rückfragen stellen müssen.

Im Oktober 2023 startete der Pilotbetrieb mit den Gemeinden Affoltern am Albis, Egg, Opfikon und Schlieren. 2024 erfolgt die Einführung für alle Zürcher Gemeinden mit ZL-Anschlussvertrag bei der SVA Zürich. In Anbetracht der hohen Zahl unvollständig eingereicherter Anmeldungen ist es umso wichtiger, dass die Kundinnen und Kunden das Webformular nutzen.

Mit der digitalen ZL-Anmeldung wurde der Grundstein für zwei weitere Webformulare gelegt. In Zukunft sollen die ZL-Kundinnen und -Kunden Mutationen einfach online melden können. Auch das Formular zur periodischen Überprüfung wird digital einreichbar sein.

Prozessoptimierung bedeutet immer auch, den Service für die Kundinnen und Kunden zu verbessern. Dabei sind im ZL-Geschäft nicht nur die anspruchsberechtigten Personen im Fokus, sondern auch die Zusammenarbeit mit den Gemeinden. Um den persönlichen Austausch und die transparente Kommunikation zu stärken, hat die SVA Zürich 2023 entschieden, ein Key Account Management aufzubauen (siehe Seite 9).

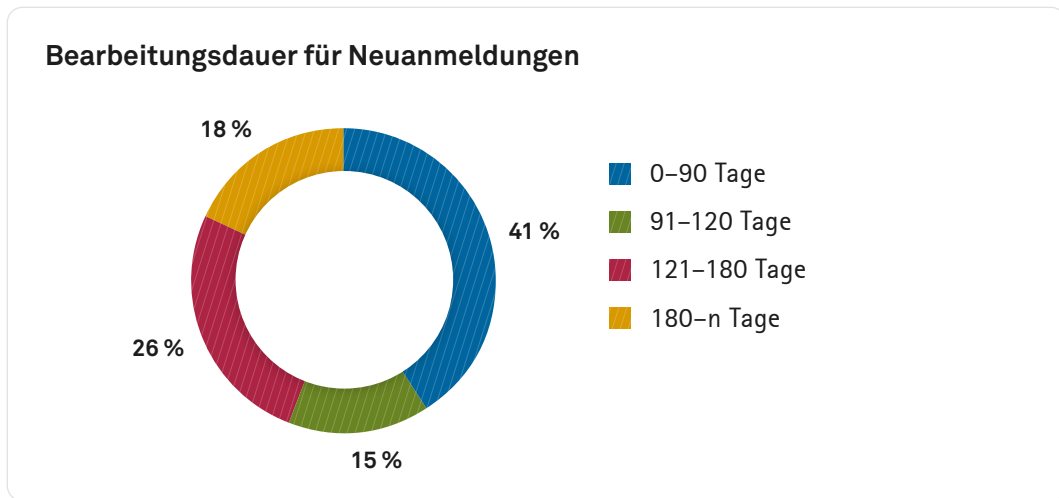
Effizienzsteigerung durch neue Teamorganisation

Mit der EL-Reform haben die komplexen Fälle deutlich zugenommen. Seit dem 1. April 2023 übernimmt ein neues Team von acht Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern die Triage der eingehenden Anmeldungen und Mutationsmeldungen. Die Bearbeitung der einfacheren Fälle übernehmen sie gleich selbst. Komplexe Fälle leiten sie an die spezialisierte Kundenberatung weiter.

Die Neuorganisation der Arbeitsprozesse zeigte rasch Wirkung. Die Bearbeitungszeit konnte erheblich verbessert werden. Die Effizienz bei der Bearbeitung der periodischen Überprüfungen konnte gegenüber dem Vorjahr um 23 Prozent und bei den Neuberechnungen um 19 Prozent gesteigert werden.

Auch bei der Bearbeitung der eingereichten Krankheits- und Behinderungskosten konnte das ZL-Team eine deutliche Effizienzsteigerung erreichen. In durchschnittlich 19 Tagen konnten diese bearbeitet und abgeschlossen werden (30 Tage im Vorjahr). Das entspricht einer Steigerung um 35 Prozent – und dies, obwohl die Anzahl eingereicherter Belege gestiegen war. Im Berichtsjahr 2023 erhielt die SVA Zürich 90'401 Rechnungen für Krankheitskosten.

Die Bearbeitung der Neuanmeldungen hingegen beanspruchte aufgrund der zunehmenden Komplexität mehr Zeit. Im Durchschnitt erhielt die SVA Zürich pro Monat rund 200 ZL-Anmeldungen auf dem Postweg oder via E-Mail. Das sind rund zehn Prozent mehr als im Vorjahr. Die meisten davon waren unvollständig. Mit der neuen Online-Anmeldung rechnet die SVA Zürich mit einer deutlichen Verbesserung vollständig eingereicherter Anmeldeformulare.



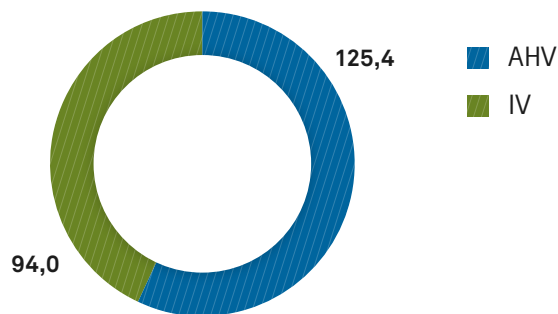
Über 50 Prozent der Neuanmeldungen wurden innerhalb von 120 Tagen erledigt. Ab dem Moment, wenn die Akten vollständig eingereicht wurden, dauerte es durchschnittlich 45,3 Tage, bis der Fall entschieden wird.

Ausbezahlte Leistungen und Kundenstruktur

Per 31. Dezember 2023 betreute die SVA Zürich 95 Gemeinden mit insgesamt 9388 ZL-Dossiers (98 Gemeinden und 9005 Dossiers im Vorjahr). Sie hat Zusatzleistungen 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.

ZL-Auszahlungen nach Leistungsart

(in Mio. CHF)



Zunahme bei Neuanmeldungen

Im vergangenen Jahr sind bei der SVA Zürich 2409 Neuanmeldungen für Zusatzleistungen eingegangen. Dies entspricht einer Zunahme um zehn Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die hohe Zahl der Anmeldungen führte zu mehr Bezügerinnen und Bezüger von Zusatzleistungen zur AHV. Der Anstieg bei den IV-Rentnerinnen und -Rentnern fiel geringer aus.

Eingang Neuanmeldungen

(Anzahl Personen)



Bis Ende Dezember konnten 1943 Verfügungen für Neuanmeldungen erstellt werden. Darunter sind auch Neuanmeldungen, die 2022 eingereicht wurden und erst 2023 abgeschlossen werden konnten.

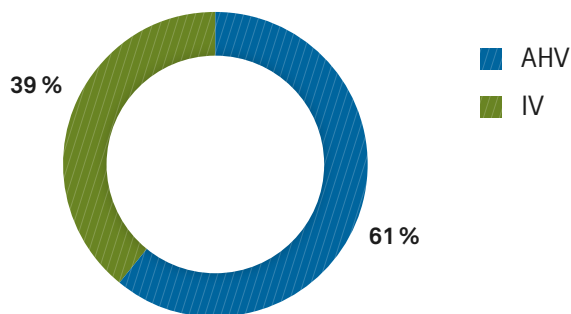
Trotz Zunahme der Neuanmeldungen konnte die SVA Zürich die bearbeiteten Anmeldungen gegenüber dem Vorjahr um 17 Prozent steigern – dank der neuen Teamorganisation, Aushilfen und Samstagseinsätzen.

ZL-Anspruchsberechtigte mit AHV um sechs Prozent gestiegen

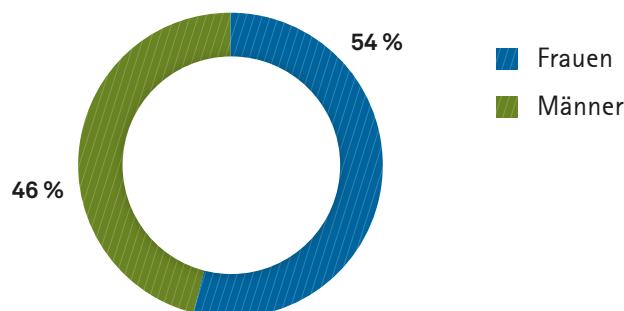
Immer mehr Babyboomer kommen ins Rentenalter. Im Berichtsjahr 2023 verzeichnete daher die SVA Zürich 2,2 Prozent mehr Altersrentnerinnen und Altersrentner. Diese Entwicklung schlägt sich in der Kundenstruktur für Zusatzleistungen nieder. Von den 9388 Kundinnen und Kunden sind über 60 Prozent im AHV-Alter. Davon ist die Mehrheit (60 Prozent) weiblich. Diese Verteilung ist seit Jahren unverändert – und wird wohl auch weiterhin so bleiben. Frauen haben einerseits eine höhere Lebenserwartung als Männer und haben andererseits häufiger ein tieferes Erwerbseinkommen.

ZL-Dossiers nach Leistungsart

(Personen)



ZL-Anspruchsberechtigte nach Geschlecht

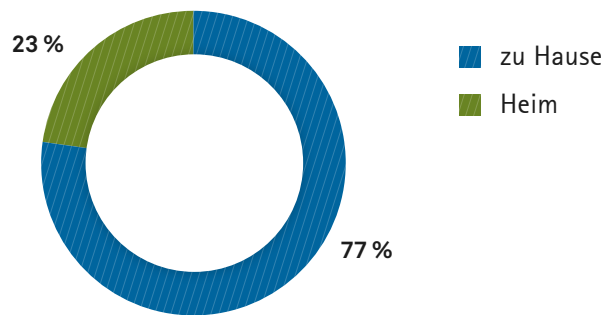


Wieder mehr Personen im Heim

Betrachtet man die Wohnsituation der ZL-Kundinnen und -Kunden, lässt sich keine grosse Veränderung gegenüber dem Vorjahr feststellen. Nur die Heimfälle bei den Personen im AHV-Alter haben um neun Prozent zugenommen (1308 Personen). In den Pandemie Jahren war ein Rücklauf feststellbar. Heimeintritte wurden, wenn möglich, zurückgestellt.

ZL-Dossiers nach Wohnsituation

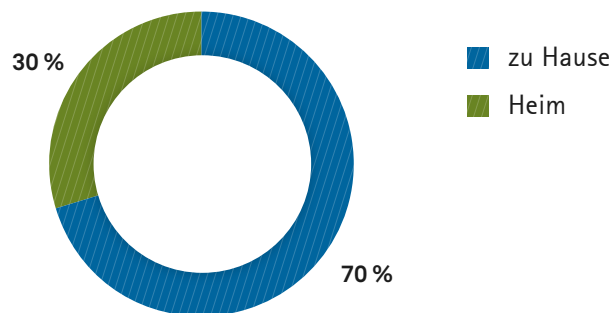
(Personen mit AHV-Rente)



Bei den 3637 Personen mit IV-Rente blieb die Wohnsituation gegenüber dem Vorjahr unverändert. Rund 70 Prozent der IV-Kundinnen und -Kunden leben zu Hause, 30 Prozent lebt im Heim.

ZL-Dossiers nach Wohnsituation

(Personen mit IV-Rente)



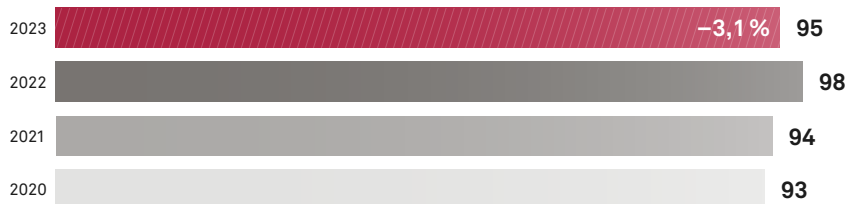
Zusammenarbeit mit Gemeinden

Weniger Anschlussgemeinden durch Gemeindefusionen

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

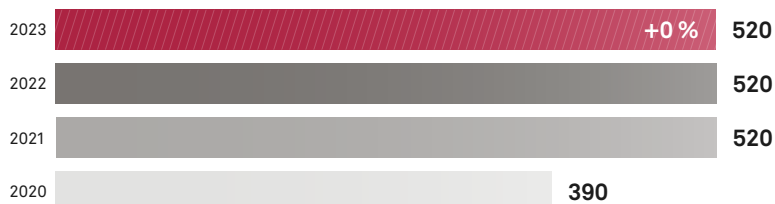
Gemeinden mit Anschlussvertrag für Zusatzleistungen

(Stand per 31. Dezember 2023)



Fallpauschale pro ZL-Dossier

(in CHF)

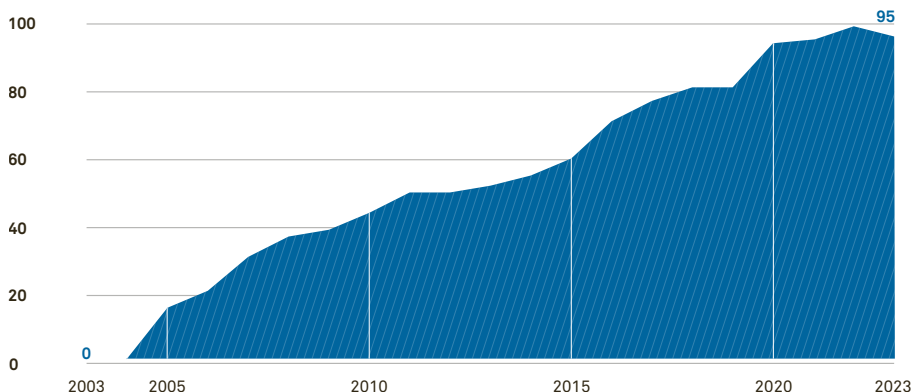


Key Account Management aufgebaut

Seit 2005 ist es möglich, der SVA Zürich die Durchführung des Zusatzleistungsgeschäfts zu übertragen. Gestartet ist sie mit 15 Gemeinden und 432 Fällen. Seither verzeichnet die SVA Zürich kontinuierlich eine Zunahme der ZL-Dossiers sowie der Gemeinden, die das ZL-Geschäft der SVA Zürich übertragen haben.

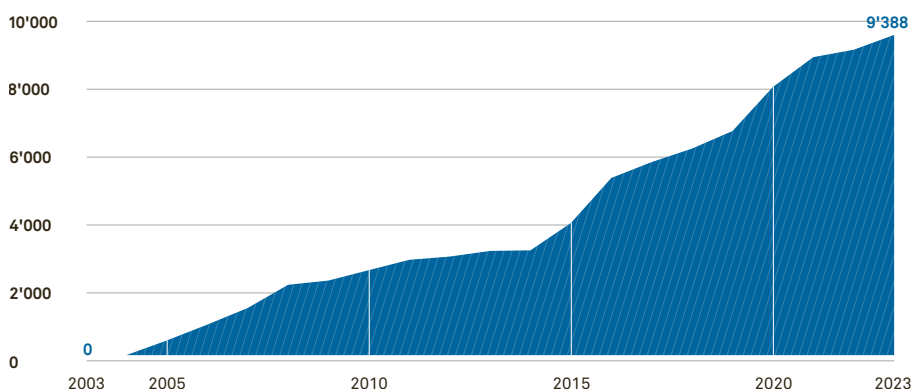
Entwicklung ZL-Gemeinden bei der SVA Zürich

(Anzahl Gemeinden)



Entwicklung ZL-Dossiers

(Anzahl Berechtigte)



Das ZL-Geschäft ist ein emotionales Geschäft, das sowohl Vertrauen seitens der anspruchsberechtigten Personen braucht als auch seitens der Gemeinden. Deshalb hat die SVA Zürich im Berichtsjahr 2023 in den Aufbau eines professionellen Key Account Managements (KAM) investiert. Wir haben mit 15 Gemeinden Interviews geführt, ihre Bedürfnisse abgeholt und diese analysiert.

Die Gemeinden haben das berechtigte Anliegen, dass die SVA Zürich das Geschäft effizient abwickelt und sie regelmässig und transparent über laufende Prozesse informiert. Aus diesen Gesprächen haben wir Massnahmen abgeleitet und die Grundsteine für den Aufbau des KAM-Teams gelegt.

Das interdisziplinäre Team deckt die Fachbereiche Zusatzleistungen, Krankheits- und Behindernungskosten, Gemeindebuchhaltung und Inkasso ab. Die Gemeinden haben so eine zentrale, persönliche Anlaufstelle für Fragen. Ab 2024 plant die SVA Zürich eine Jahrestagung für Gemeinden mit einem Anschlussvertrag. Zudem führen wir einen Newsletter ein und informieren regelmässig über aktuelle Themen.

Gemeinden mit Anschlussvertrag

Per 31. Dezember 2023 hatten folgende 95 Zürcher Gemeinden, alphabetisch geordnet, einen ZL-Anschlussvertrag mit der SVA Zürich:

Aesch bei Birmensdorf, Aeugst am Albis, Affoltern am Albis, Altikon, Andelfingen, Bachenbülach, Bassersdorf, Benken, Berg am Irchel, Bonstetten, Boppelsen, Buch am Irchel, Buchs, Dachsen, Dägerlen, Dällikon, Dänikon, Dättlikon, Dielsdorf, Dietlikon, Dinhard, Dorf, Dürnten, Egg, Eglisau, Elgg, Ellikon an der Thur, Fällanden, Feuerthalen, Flaach, Flurlingen, Freienstein-Teufen, Geroldswil, Grüningen, Hagenbuch, Hausen am Albis, Hedingen, Henggart, Herrliberg, Hettlingen, Hombrechtikon, Hüntwangen, Hüttikon, Kappel am Albis, Kleinandelfingen, Knonau, Langnau am Albis, Laufen-Uhwiesen, Lufingen, Marthalen, Maschwanden, Mettmenstetten, Neerach, Neftenbach, Niederweningen, Nürensdorf, Oberembrach, Oberglatt, Oberrieden, Obfelden, Oetwil an der Limmat, Oetwil am See, Opfikon, Ossingen, Otelfingen, Ottenbach, Rafz, Rheinau, Rickenbach, Rifferswil, Rorbas, Schlieren, Schwerzenbach, Seuzach, Stäfa, Stallikon, Thalheim an der Thur, Thalwil, Truttikon, Turbenthal, Uetikon am See, Uitikon, Unterengstringen, Urdorf, Volken, Wangen-Brüttisellen, Weiach, Weiningen, Wettswil am Albis, Wiesendangen, Wil, Wildberg, Zell, Zollikon, Zumikon.

Zusätzliche Gemeindegzuschüsse

Für die folgenden Gemeinden richtete die SVA Zürich auch die Gemeindegzuschüsse aus (alphabetisch):

Hedingen, Herrliberg, Hombrechtikon, Lufingen, Nürensdorf, Oberrieden, Obfelden, Oetwil an der Limmat, Opfikon, Schlieren, Schwerzenbach, Stäfa, Stallikon, Thalwil, Uetikon am See, Unterengstringen, Wettswil am Albis, Zell, Zollikon, Zumikon.

Jahresrechnung 2023

Betriebsrechnung

(in CHF)	2022	2023
Ergänzungsleistungen AHV allgemein	108'905'826	117'509'918
Ergänzungsleistungen AHV Krankheitskosten	7'854'950	7'404'968
Rückerstattungsforderungen Ergänzungsleistungen AHV	-7'693'822	-7'584'042
Abschreibung Rückerstattungsforderungen EL AHV	534'758	410'605
Erlass Rückerstattungsforderungen EL AHV	55'302	37'963
Verzugszinsen EL AHV	531	0
Ergänzungsleistungen IV allgemein	85'359'610	88'186'553
Ergänzungsleistungen IV Krankheitskosten	6'226'888	5'495'613
Rückerstattungsforderungen Ergänzungsleistungen IV	-5'086'584	-4'849'305
Abschreibung Rückerstattungsforderungen EL IV	350'045	291'079
Erlass Rückerstattungsforderungen EL IV	40'169	16'962
Verzugszinsen EL IV	-38	6'447
Ausgabenüberschuss Betriebsrechnung	196'547'636	206'926'763

Bilanz

Aktiven (in CHF)	2022	2023
Rückerstattungsforderungen	5'850'759	6'239'873
Kontokorrent SVA Zürich	17'557'756	12'347'155
Total Aktiven	23'408'515	18'587'028

Passiven (in CHF)	2022	2023
Kreditoren	1'467	887
Verbindlichkeit gegenüber Gemeinden	23'407'048	18'586'141
Total Passiven	23'408'515	18'587'028

Revisionsstelle

Die Geschäftsführung und Buchhaltung wurden durch die BDO AG, Bern, überprüft. Im Bericht über die Prüfung der Ergänzungsleistungen des Kantons Zürich vom 8. Mai 2024 bestätigte das Revisionsorgan eine sachkundige und vorschriftsgemässe Führung der Geschäfte sowie eine den gesetzlichen Bestimmungen entsprechende materielle Rechtsanwendung.

Der Aufsichtsrat hat an seiner Sitzung vom 24. Juni 2024 die Jahresrechnung und den Geschäftsbericht 2023 verabschiedet.

Zürich, 24. Juni 2024
SVA Zürich



Hans Egloff
Präsident des Aufsichtsrats



Marc Gysin
Direktor

SVA Zürich

Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich
Röntgenstrasse 17, Postfach, 8087 Zürich

www.svazurich.ch

Auskünfte zum Geschäftsbericht
Telefon 044 448 55 66

Herausgeberin

SVA Zürich

Gestaltung

Partner & Partner AG, Winterthur