

Kundendienst SVA Zürich

Sozialversicherungen sind komplex, abstrakt, deshalb ist persönliche Beratung wichtig – am Telefon und vor Ort. Die Zahlen für das Jahr 2022 zeigen eindrücklich, wie wichtig der Kundendienst ist.

Im Gespräch mit den Versicherten

Wer schon in der SVA Zürich war, weiss: Kundendienst liegt uns am Herzen, und das sieht man. In der offenen Kundenzone im Erdgeschoss ziehen sich der Glasfront entlang die acht Beratungsplätze. Unsere Mitarbeitenden sind von 8 bis 17 Uhr durchgehend im Gespräch mit Kundinnen und Kunden, die Fragen zu den Sozialversicherungen haben.

«Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden persönlich da, vor Ort und am Telefon.»

SVA Zürich

Mehr Kundenbesuche vor Ort

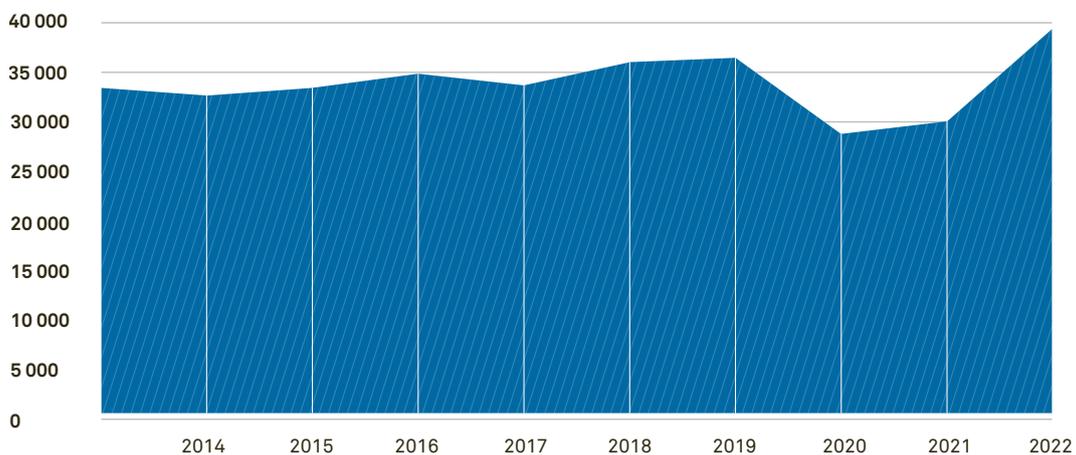
Im Jahr 2019 wurden 36'242 Beratungsgespräche vor Ort geführt. Dann kam Corona und mit Corona ein Einbruch der Spontanberatungen. Im Jahr 2020 waren es 7000 Gespräche weniger, und auch im Jahr darauf verharrten die Besuche auf signifikant tieferem Niveau. Für das Berichtsjahr 2022 meldete der Kundendienst einen neuen Höchstwert: 39'091 Personen – 8 Prozent mehr als vor der Pandemie – haben sich im öffentlichen Kundendienst beraten lassen.

Deutlicher Anstieg von Beratungen zur Prämienverbilligung

Vor der Pandemie waren die Top-Themen nach abnehmender Relevanz geordnet: Fragen zur AHV-Rente, zur Selbständigkeit und zur Prämienverbilligung. Seit im Kanton Zürich das neue Einführungsgesetz zum Krankenversicherungsgesetz (EG KVG) gilt, beantwortet der Kundendienst am häufigsten Fragen zu den Neuerungen der Prämienverbilligung. Von insgesamt 39'091 Beratungsgespräche ging es in 9280 Gesprächen (24 Prozent) um Fragen zur Prämienverbilligung.

Beratungen vor Ort

(Anzahl)



Der telefonische Kundendienst – eine Erfolgsgeschichte

Mehr als 5000 Anrufe erhält die SVA Zürich im Durchschnitt täglich. Saisonal bedingt können es an Spitzentagen auch über 10'000 Anrufe sein. Häufig sind es wiederkehrende Fragen, die leicht zu beantworten sind. Bis März 2020 gingen diese Anrufe alle bei den Kundenberaterinnen und -beratern in der Linie ein. Jeder Anruf hat sie in ihrer Arbeit unterbrochen und die effiziente Fallbearbeitung erschwert.

Deshalb hat die SVA Zürich schrittweise ab Frühjahr 2020 den telefonischen Kundendienst etabliert. Die Kundenberaterinnen und -berater der Ausgleichskasse, der Prämienverbilligung und Zusatzleistungen werden dadurch stark entlastet. Die Erreichbarkeit konnte deutlich verbessert

werden, aber es gibt weiterhin Handlungsbedarf. Die Telefonielösung ist in die Jahre gekommen und muss dringend abgelöst werden. Im Jahr 2022 wurden die Anforderungen für die zukünftige Lösung erarbeitet, und daran hat der telefonische Kundendienst mitgewirkt. Die [Ablösung der bisherigen Telefonanlage](#) hat 2023 hohe Dringlichkeit und Wichtigkeit, damit die SVA Zürich die berechnete Kundenerwartung an umfassender und effizienter Beratung weiter erfüllen kann.

