

SVA Zürich

# Jahresbericht der SVA Zürich 2022

A large, stylized number '2' is formed by a dense pattern of fine, parallel lines. The lines are slightly curved and follow the shape of the number, creating a textured, three-dimensional effect. The number is positioned in the lower half of the page, centered horizontally.

# Jahresbericht 2022 der SVA Zürich

---

EDITORIAL

## Vielzahl der Reformen fordert Durchführung heraus

---

Das Geschäftsjahr 2022 war aus Unternehmenssicht sehr erfolgreich. Es war aber erneut ein anspruchsvolles Jahr – und das in vielerlei Hinsicht. Das Tempo, mit dem die Politik den Ausbau der Sozialversicherungen im Bereich der ersten Säule vorantreibt, ist eine grosse Herausforderung für die Durchführung. Aus Erfahrung wissen wir, dass der administrative Aufwand mit jeder Reform zunimmt. Jüngstes Beispiel dafür ist die Weiterentwicklung der Invalidenversicherung, die seit 1. Januar 2022 gilt. Einmalig war und bleibt (hoffentlich) die Geschichte der Corona-Entschädigung. Sie wurde im März 2020 eingeführt und am 30. September 2022 schliesslich eingestellt. In dieser Zeit wurde das Kreisschreiben 24 Mal angepasst! Was das für die Durchführung, aber auch für Kundinnen und Kunden bedeutete, muss nicht weiter ausgeführt werden.

## Verantwortung ist immer bei der Durchführung

---

Jede neue Sozialversicherung ist ein anspruchsvolles Umsetzungsprojekt, und auch vermeintlich kleine Änderungen an Produkten binden Ressourcen. Geschäftsprozesse, IT-Fachsysteme und Kommunikationsmittel müssen angepasst werden. Änderungen generieren immer Kundenreaktionen. Am Beispiel der Corona-Entschädigung erlebte die SVA Zürich, wie das Unverständnis von Kundinnen und Kunden mit jeder Anpassung des Kreisschreibens grösser wurde. Sie sahen die Verantwortung bei der SVA Zürich, denn für sie sind Gesetzgebung und Durchführung eins. Kundinnen und Kunden richten deshalb auch ihre Kritik an der neuen Prämienverbilligung an die Adresse der SVA Zürich. Der seit 2021 geltende zweistufige Auszahlungsprozess ist erklärungsintensiv und massgebend verantwortlich für den höheren Ressourcenbedarf im Kundendienst der SVA Zürich.

## **Unveränderter Beitragssatz trotz mehr Aufwand**

Die SVA Zürich wächst mit ihren Aufgaben. 35 Vollzeitstellen kamen im Jahr 2022 dazu. Der Grossteil der dafür benötigten Mittel muss über die Verwaltungskostenbeiträge gedeckt werden, denn die SVA Zürich ist als öffentlich-rechtliches Unternehmen selbsttragend. Die Verwaltungskostenrechnung 2022 zeigt, dass der Personalaufwand wegen des grösseren Durchführungsaufwands stärker steigt als die Verwaltungskostenbeiträge der Mitglieder unserer Ausgleichskasse. Trotz des Verlusts von 4,8 Millionen Franken entschied der Aufsichtsrat, die Beitragssätze nicht zu erhöhen. Dank der Bildung von Reserven kann die SVA Zürich Schwankungen bei den Verwaltungskosteneinnahmen aufgefangen. Die SVA Zürich bestätigt auch damit, dass wir als Unternehmen für Nachhaltigkeit stehen.



**Hans Egloff**  
Präsident Aufsichtsrat



**Marc Gysin**  
Direktor





# Inhalt

---

## **Bericht zum Geschäftsjahr 2022**

### **Führungsstruktur**

Prozessorganisation  
Aufsichtsrat  
Geschäftsleitung

### **Geschäftsjahr 2022 Strategie und Ziele**

#### **Ausgleichskasse**

Entwicklung allgemein  
Beiträge und Mitglieder  
AHV-Renten  
AHV-Hilflosenentschädigung  
IV-Taggeld  
Erwerbsersatz  
    Erwerbsersatz für Eltern und Dienstleistende  
    Betreuungsentschädigung  
    Corona-Entschädigung

#### **Weitere übertragene Aufgaben**

Familienausgleichskasse  
Prämienverbilligung  
Überbrückungsleistungen  
Zusatzleistungen AHV/IV

#### **IV-Stelle**

Entwicklung allgemein  
Eingliederungserfolg  
Persönliche Beratung ausgebaut  
IV-Reform konkret  
Job Coaching im klinischen Setting  
Neue Online-Angebote der IV-Stelle  
Ausblick

### **Zentrale Dienste**

Human Resources  
Der Wandel der Jobprofile  
Digitalisierung HR-Prozesse  
Zufriedenheitsumfrage 2022

### **Logistik und Finanzen**

Betrieb IT-Fachsysteme  
Projekt «Arbeitswelt 4.0 – Räume»  
Erneuerung Telefonsystem  
Bot-Einsatz entlastet  
Vorbereitungen für Strommangellage

### **Kundendienst SVA Zürich**

### **Corporate Governance**

## **Zahlenteil zum Geschäftsjahr 2022**

### **Verwaltungskostenrechnung und Bilanz**

### **Betriebsrechnung**

### **Statistische Angaben**

## **Nachhaltigkeit im Geschäftsjahr 2022**

### **Steuerung und Planung**

### **Umsetzung Datenschutz**

### **Nachhaltige Gebäudesanierung**

### **Fair Compensation**

### **Betriebliches Gesundheitsmanagement**

# Bericht zum Geschäftsjahr 2022

---

## Inhalt Bericht

Führungsstruktur

Bericht der Geschäftsleitung

Corporate Governance

## Vision Charta und Strategie

### Aufsichtsrat

 **Hans Egloff**  
Präsident

 **Uwe Koch**  
Vizepräsident

 **Dr. Sebastian Aeppli**  
Mitglied

 **Nicole Barandun**  
Mitglied

 **Urs Lauffer**  
Mitglied

 **Jacqueline Peter**  
Mitglied

 **Thomas Weibel**  
Mitglied

### Geschäftsleitung

 **Marc Gysin**  
Direktor

 **Verena Preisig**  
Ausgleichskasse

 **Martin Schilt**  
IV-Stelle

 **Angela Peterelli**  
Zentrale Dienste

 **Michael Bächinger**  
Logistik und Finanzen

### Managementprozesse

- ☉ Strategie, Planung und Steuerung
- ☉ Prozessmanagement
- ☉ Qualitätsmanagement
- ☉ Personalmanagement
- ☉ Datenschutzmanagement
- ☉ Umweltmanagement
- ☉ Riskmanagement

### Managementinstrumente

- ☉ Balanced Scorecard
- ☉ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ☉ Ziel- und Feedbackprozess

## Kernprozesse

### IV-Leistungen

Eingliederung, Rentenleistungen, Med. Massnahmen und Hilfsmittel

 **Elisabeth Hüsler**  
Kernprozessleiterin

#### Prozesslinien

**PL 1 Bezirke Zürich, Meilen**  
Janna Kaltsunis

**PL 2 Bezirke Zürich, Meilen**  
Matthias Wepfer

**PL 3/4 Bezirke Uster, Hinwil, Pfäffikon, Winterthur, Andelfingen**  
Gabriela Huber / Simone Bertholet

**PL 5/6 Bezirke Horgen, Affoltern a. A., Dietikon, Dielsdorf, Bülach**  
Mario Schön / Sepideh Karami

**PL 7 Abklärung, Hilflosenentschädigung**  
Daniela Heinzer

**PL 8 Sachleistungen AHV / IV, Rechnungsbearbeitung**  
Christian Stiefel

**PL 9 Prävention und Coaching**  
Patrick Meyer

### Versicherungsbeiträge

Sozialversicherungsbeiträge, Familienzulagen, Erwerbsersatz

 **Leticia Mato**  
Kernprozessleiterin

#### Prozesslinien

**PL 1 Arbeitgebende, Individuelles AHV-Konto**  
Marcel Künzler

**PL 2 Selbständigerwerbende, Privatarbeitgebende**  
Maria Rao

**PL 3 Nichterwerbstätige**  
Tenzin Gyelgoshar

**PL 4 Arbeitgeberrevision**  
Oliver Sieger

### Versicherungsleistungen

Geldleistungen, Prämienverbilligung, Zusatzleistungen

 **Verena Preisig**  
Kernprozessleiterin

#### Prozesslinien

**PL 1 AHV/IV-Renten und IV-Taggeld**  
Hande Nuhoglu

**PL 2 AHV/IV-Renten**  
Corina Meng

**PL 3 Prämienverbilligung**  
Tanja Lattmann

**PL 4 Zusatzleistungen, Überbrückungsleistungen**  
Fabienne Hediger

## Kompetenzzentren und Supportprozesse

### Direktion

**Kommunikation**  
Daniela Aloisi

**Rechtsdienst**  
Isabelle Hoop

**Strategische Geschäfte**  
Nick Kromer

### Ausgleichskasse

**Öffentlicher Kundendienst**  
Orlando Pitaro

**Telefonischer Kundendienst**  
Claudia Wicki

**Zweigstellenberatung**  
Roland Zimmermann

### IV-Stelle

**Regionaler Ärztlicher Dienst**  
Barbara Jäkle

**Strategie und Entwicklung IV**  
Jean-Claude Beer

### Zentrale Dienste

**Bildung & Training**  
Barbara Haag

**Human Resources**  
Angela Peterelli

### Logistik und Finanzen

**Document Management Center**  
Markus Wey

**Finanzen und Inkasso**  
Cédric Herfeldt

**Gebäudemanagement**  
Drazen Tihi

**IT-Service**  
Roger Furrer

**Unternehmensentwicklung**  
Christian Turner

# Bericht der Geschäftsleitung

---

## Fokusthemen 2022 im Überblick

---

Ausgleichskasse

Weitere übertragene Aufgaben

IV-Stelle

Zentrale Dienste

Logistik und Finanzen

Kundendienst SVA Zürich

# Entwicklung allgemein

---

2022 stand für die SVA Zürich im Zeichen der Konsolidierung und Neuausrichtung. Über lange Zeit waren die Pandemie und damit verbundene Massnahmen sowie die parallel dazu laufenden Gesetzesreformen Taktgeberin für die SVA Zürich. Für das Unternehmen wichtige Entwicklungsprojekte mussten zurückgestellt werden oder kamen nur langsam voran.

## Neuer Strategieprozess mit Kaderbeteiligung

---

Die Ungeduld und der Wunsch, den Entwicklungsprozess miteinander vorwärts treiben zu können, waren zu Beginn des Jahres 2022 im ganzen Unternehmen spürbar. Diese Energie hat die SVA Zürich für die Erneuerung der Unternehmensstrategie genützt. Und weil Vorgesetzte mit ihren Teams für die Strategieumsetzung verantwortlich sind, hat die SVA Zürich das Kader am Strategieprozess 2022 früh beteiligt. Ausgangspunkt für die Strategiearbeit 2022 waren der Unternehmensauftrag sowie die neue Mission und Vision der SVA Zürich.

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

---

### Vision SVA Zürich

Die Vision ist handlungsbestimmend für die SVA Zürich. Sie ist als langfristiges übergeordnetes Ziel zu sehen. Und darauf ausgerichtet ist die [Unternehmensstrategie der SVA Zürich](#). Die 2022 erarbeitete und vom Aufsichtsrat verabschiedete Strategie hat vier Handlungsfelder. Sie klären, wo sich die SVA Zürich engagiert, um den Unternehmenserfolg nachhaltig zu sichern: Die SVA Zürich prüft und realisiert Projekte für mehr persönliche Beratung und Begleitung, für serviceorientierte und effiziente Prozesse, Massnahmen zur Sicherstellung der unternehmerischen Handlungsfähigkeit und zur Wahrnehmung als attraktive Arbeitgeberin. Die Strategie wird im ganzen Unternehmen durchgängig umgesetzt.

## Weil die Produkte abstrakt sind, braucht es die persönliche Beratung

Wenn in der Vision als Ziel formuliert ist, dass wir Sozialversicherungen für alle zugänglich und leicht verständlich machen, dann ist damit auch die Erreichbarkeit gemeint, ebenso die Bearbeitungszeit für Kundenanliegen. Beiden Erwartungen konnte die SVA Zürich im Zuge der Pandemie und der erklärungsintensiven Gesetzesreformen nicht in genügendem Masse erfüllen. Es ist jedoch klar der Anspruch der SVA Zürich, mit einfachen und schlanken Prozessen zu überzeugen sowie mit einer überdurchschnittlichen Serviceorientierung. Dafür haben wir Projekte gestartet, weitere werden folgen. Im Jahr 2020 startete der Aufbau des telefonischen [Kundendienstes](#), und dieser ist eine Erfolgsgeschichte. Ein aktuelles Beispiel ist die Ablösung der konventionellen Telefonanlage durch eine [neue umfassende Kommunikationslösung](#). Die Planungsarbeiten kamen 2022 gut voran, so dass der Einführung in der zweiten Hälfte 2023 nichts im Wege steht.

## AHV-Reform stellt hohe Anforderungen

Ein zusätzlicher Treiber für den steigenden Informationsbedarf und persönliche Beratungsangebote ist die bevorstehende AHV-Reform, die neue Möglichkeiten für den flexiblen Altersrücktritt bringt. Die Einführung der AHV-Reform beschäftigte die SVA Zürich bereits 2022. Die Anpassung der bestehenden Prozesse und Systeme ist eine grosse Herausforderung. Die bevorstehende Reform gibt aber auch Auftrieb, denn die Mitarbeitenden der SVA Zürich verstehen sich als Beraterinnen und Berater. Damit möchten wir einen Mehrwert für Kundinnen und Kunden schaffen.

## Wahrnehmung als attraktive Arbeitgeberin

Damit die SVA Zürich die hohen und weiter steigenden Anforderungen an die Durchführung erfüllen kann, braucht sie gut ausgebildete und motivierte Mitarbeitende. Auch wenn die Fluktuationsrate der SVA Zürich unter dem Schweizer Durchschnitt liegt, so muss doch erheblich mehr in die Rekrutierung investiert werden. Ein strategisches Handlungsfeld ist deshalb die Stärkung der Bekanntheit der SVA Zürich als [attraktive Arbeitgeberin](#). Das grosse Plus der SVA Zürich ist die Bedeutung unseres Auftrags und die Sinnhaftigkeit der Tätigkeiten. Das zeigt sich bei den Ergebnissen der im Juni 2022 durchgeführten [Zufriedenheitsumfrage](#) bei Mitarbeitenden. Wir dürfen auf überdurchschnittlich motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zählen, die Verantwortung übernehmen für den Auftrag und für die Weiterentwicklung der SVA Zürich.

# Ausblick

## Zunehmende Komplexität braucht mehr Kooperation

Der Fokus der SVA Zürich ist immer auf dem Kerngeschäft, und wir übernehmen als Durchführungsstelle Verantwortung für die Umsetzung von gesetzlichen Neuerungen und für die kundenorientierte Durchführung. Als grösste Durchführungsstelle ist es für die SVA Zürich aber auch Verpflichtung, die grosse Fachexpertise in Durchführungsfragen für Projekt- und Gremienarbeit auf kantonaler und nationaler Ebene zur Verfügung zu stellen. Wir sind als Unternehmen überzeugt, dass die Fähigkeit themen- und aufgabenspezifisch immer neue Kooperationen einzugehen, in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen wird. Die fortschreitende Digitalisierung ist Treiberin für Komplexität und Geschwindigkeit. Für innovative und tragfähige Lösungen braucht es deshalb das interdisziplinäre Miteinander. Dafür müssen wir als Unternehmen auch bereit sein, Ressourcen zu sprechen, nicht nur in Form von finanziellen Investitionen. Wir müssen Know-how und Zeit zur Verfügung stellen. Diese Überzeugung ist in der ganzen SVA Zürich erlebbar, und entsprechend gross ist die Bereitschaft, nebst der eigentlichen Kernaufgabe im Unternehmen in strategischen Projekten oder Gremien mitzuwirken.

# Ausgleichskasse

---

Die Corona-Entschädigung wurde Ende September 2022 eingestellt. Fünf Tage vorher sagte das Stimmvolk ja zur AHV-Reform. Diese gesetzlichen Neuerungen bestimmten die Fokusthemen 2022 der Ausgleichskasse.

## Fokusthemen 2022 im Überblick

---

**Entwicklung allgemein**

**Beiträge und Mitglieder**

**AHV-Renten**

**IV-Taggeld**

**Erwerbsersatz für Eltern und Dienstleistungen**

**Betreuungsentschädigung**

**Corona-Entschädigung**

# Entwicklung allgemein

---

Am 30. September 2022 wurde die Corona-Entschädigung eingestellt. Und nur fünf Tage vorher sagte das Schweizer Stimmvolk ja zur AHV-Reform. Die Vorbereitungsarbeiten dafür laufen auf Hochtouren. Die Dynamik im Bereich der Ausgleichskasse ist unverändert gross.

## Rückblick

---

Die Ausgleichskasse ist mit der IV-Revision ins Jahr 2022 gestartet. Änderungen gab es mit dem neuen stufenlosen Rentenmodell und beim IV-Taggeld für die berufliche Erstausbildung.

Die Entwicklung der mit unserer Ausgleichskasse abgerechneten Löhne stimmt positiv: Die über 260'500 Mitglieder der Ausgleichskasse haben im Jahr 2022 erneut mehr Beiträge für die Sozialwerke geleistet.

Tiefer als erwartet war der Anstieg auf der Ausgabenseite. Bei der Entwicklung des Rentenbestands und bei den ausbezahlten Leistungen im Jahr 2022 zeigen sich die Folgen der Übersterblichkeit.

Während der zwei äusserst anspruchsvollen Pandemiejahre musste sich die Ausgleichskasse voll und ganz auf die Bewältigung des Tagesgeschäfts und auf die Umsetzung gesetzlicher Neuerungen konzentrieren. Entwicklungsthemen mussten notgedrungen zurückgestellt werden. 2022 konnten wir für die Ausgleichskasse strategisch wichtige Themen initiieren und uns in verschiedenen bereichsübergreifenden Projekten engagieren. Dazu gehört beispielsweise die Ablösung der heutigen Telefonielösung, die in die Jahre gekommen ist.

Der Beratungsbedarf ist seit Jahren steigend. Und mit den komplexer werdenden Produkten nimmt er weiter zu. Der Kundendienst – das Beratungsangebot am Telefon und vor Ort in der SVA Zürich – gewinnt für die Kundinnen und Kunden der Ausgleichskasse an Bedeutung.

## Ausblick

Wir haben uns gefreut, dass unsere Mitglieder im Jahr 2022 erneut mehr Beiträge geleistet haben. Berücksichtigt werden muss dabei, dass in den Pandemie Jahren viele Unternehmen Unterstützung von der öffentlichen Hand erhielten, sei es in Form von finanziellen Leistungen oder vom Bund verhängten Betriebsstopps.

Die Corona-Unterstützungen von Bund und Kantonen wurden erst per Ende September 2022 vollends eingestellt. Wir gehen bei der Ausgleichskasse deshalb davon aus, dass in den nächsten zwei bis drei Jahren mit einer Zunahme der Konkursfälle gerechnet werden muss.

Zunehmen wird auch der Beratungsbedarf. Mit der AHV-Reform, die am 1. Januar 2024 eingeführt wird, kommt der flexible Bezug der Altersrente. Dazu erwarten wir viele Fragen von Kundinnen und Kunden. Deshalb ist der Ausbau der Online-Services und die Entwicklung von zukunftsweisenden Lösungen für das Management der Kundenfragen für die Ausgleichskasse von strategischer Bedeutung. Wir arbeiten weiter an der Steigerung der Effizienz, damit wir mehr Zeit gewinnen für die persönliche Kundenberatung.

Wir sind die Nummer 1 unter den Ausgleichskassen, und das verpflichtet.

# Beiträge und Mitglieder

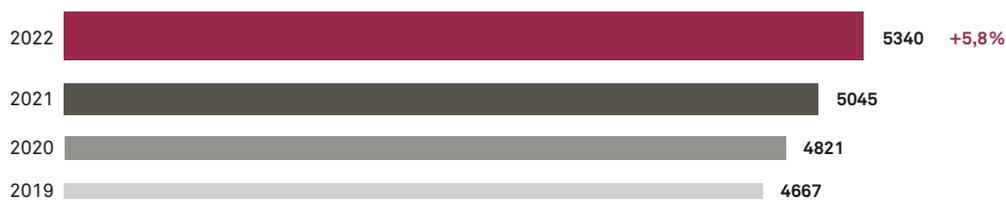
Die Entwicklung der mit unserer Ausgleichskasse abgerechneten Löhne stimmt positiv: Die über 260'500 Mitglieder der Ausgleichskasse haben im Jahr 2022 erneut mehr Beiträge für die Sozialwerke geleistet.

## 6 Prozent mehr Beiträge abgerechnet

Wir durften bereits für das Geschäftsjahr 2021 eine positive Entwicklung bei den Beiträgen melden, und die Trendlinie zeigte auch für das Jahr 2022 nach oben. Die von den Mitgliedern der Ausgleichskasse abgerechneten Beiträge sind im Jahr 2022 um fast 6 Prozent gestiegen. Arbeitgebende, Selbständigerwerbende und Nichterwerbstätige haben miteinander 5340 Millionen Franken Beiträge in die Sozialwerke einbezahlt.

### Beiträge AHV / IV / EO / ALV / FLG

(in Mio. CHF)



## Rund 2900 weniger Mitglieder

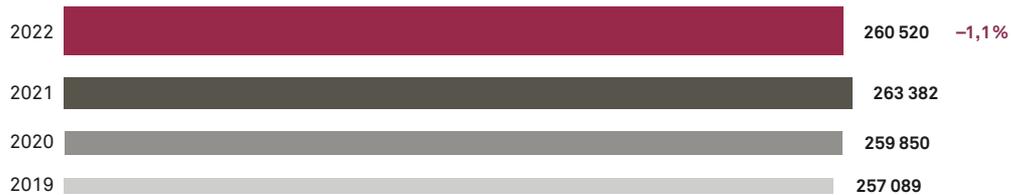
Seit 2019 meldete die Ausgleichskasse jedes Jahr mehr beitragspflichtige Mitglieder. Im Jahr 2022 ist der Gesamtbestand nun um fast 2900 zurückgegangen. Am 31. Dezember 2022 hatte die Ausgleichskasse 260'520 Mitglieder.

Die augenfälligste Veränderung ist bei der Gruppe der Arbeitgebenden im Privathaushalt auszumachen. Am Ende des Berichtsjahrs rechneten noch 40'808 Privathaushalte Löhne für Mitarbeitende ab, fast 20 Prozent weniger als Ende 2021. Die Schlussfolgerung, Zürcherinnen und Zürcher beanspruchten weniger Hilfe, wäre nicht richtig. Vielmehr ist es so, dass der Grossteil

der fast 10'000 Arbeitgebenden im Privathaushalt die Sozialversicherungsbeiträge nicht selber mit der SVA Zürich abrechnet. Sie haben diese Aufgabe einem externen Dienstleister übertragen, und für diesen hatte 2022 die Zuständigkeit der Ausgleichskasse geändert.

## Beitragspflichtige Mitglieder

(Anzahl)



## Stabile Situation bei den Selbständigerwerbenden

Es gab im Jahr 2022 nicht bei allen Kundengruppen einen Rückgang. Die Gruppe der Arbeitgebenden, die den Löwenanteil der Beiträge leisten, ist um 743 gewachsen und zählte am Jahresende 45'849 Mitglieder. Bei den Selbständigerwerbenden gab es einen geringfügigen Rückgang von 0,5 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Ende 2022 hatte die Ausgleichskasse 57'186 selbständigerwerbende Mitglieder.

Im Jahr 2022 haben rund 7500 Personen einen Antrag für die AHV-Anerkennung ihrer Selbständigkeit eingereicht. Die Zahl bewegt sich auf Vorjahresniveau. Die im Jahr 2020 aussergewöhnlich hohe Nachfrage – fast 10'000 Neuanmeldungen – ist deshalb vor allem damit zu erklären, dass Selbständigerwerbende während der Pandemie [Corona-Entschädigung](#) beantragen konnten.

# AHV-Renten

Die Ausgleichskasse hat im Jahr 2022 überdurchschnittlich viele AHV-Anträge bearbeitet. 10'670 Anmeldungen für die Altersrente sind im Berichtsjahr eingegangen. Trotzdem blieb der Anstieg des Gesamtbestands der AHV-Renten unter dem Mehrjahresmittel von zwei Prozent.

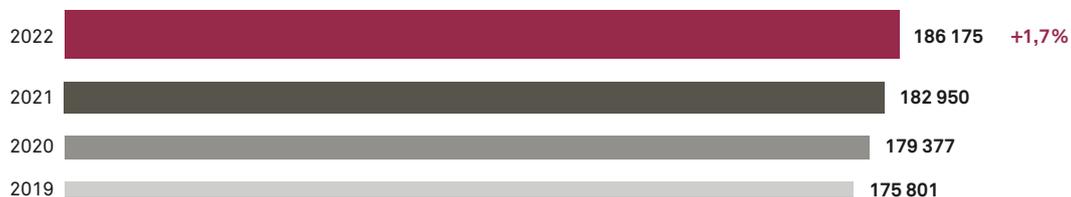
## Übersterblichkeit zeigt sich beim Rentenbestand

Die Ausgleichskasse des Kantons Zürich hat im Jahr 2022 so viele neue AHV-Renten-anmeldungen bearbeitet wie noch nie, 16 Prozent mehr als im Vorjahr 2021. Geburtenstarke Babyboomer-Jahrgänge erreichten das Pensionsalter.

Der Gesamtbestand der AHV-Renten ist innert Jahresfrist dennoch nur um 1,6 Prozent gestiegen. Am 31. Dezember 2022 zählte die SVA Zürich 186'175 Kundinnen und Kunden mit Anspruch auf die Altersrente, 3225 Personen mehr als im Jahr zuvor. Im Mehrjahresvergleich stieg der AHV-Rentenbestand pro Jahr zwischen 1,8 und 2,3 Prozent.

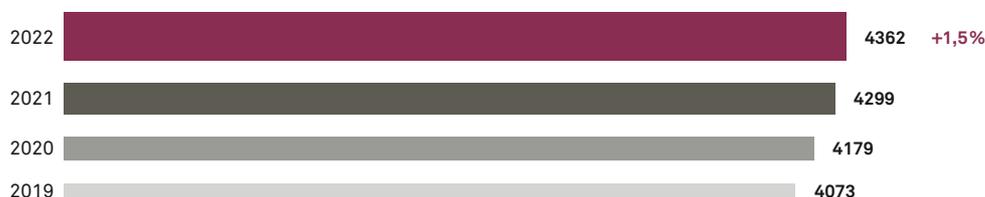
### Anspruchsberechtigte Altersrente

(Stand per 31. Dezember 2022)



### Total aller AHV-Rentenleistungen

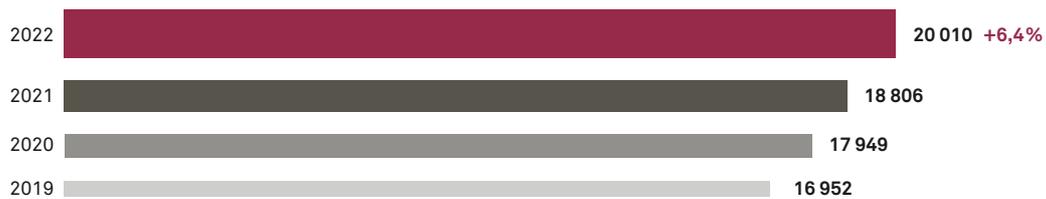
(in Mio. CHF)



Die Erklärung für den geringeren Anstieg beim Rentenbestand liefert die Todesfallstatistik. Die SVA Zürich erhielt im Jahr 2022 mehr Meldungen als in den Pandemie Jahren 2020 und 2021. Die Ausgleichskasse bearbeitete im Berichtsjahr 20'010 Todesfallmeldungen. Das waren 6,4 Prozent mehr als im Jahr 2021.

## Verarbeitete Todesfallmeldungen

(Anzahl)



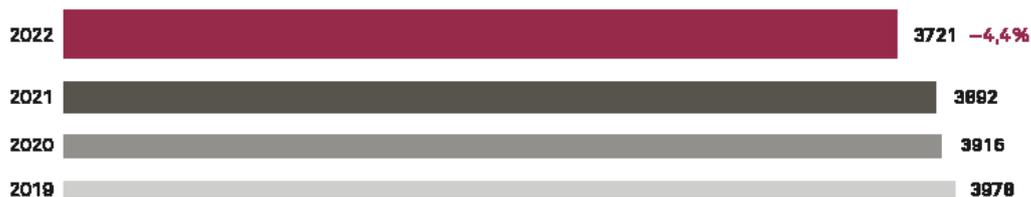
# AHV-Hilflosenentschädigung

## Situation der Anspruchsberechtigten im Heim

Der Anstieg der Todesfälle hatte Auswirkungen auf die AHV-Hilflosenentschädigung. Mit der Lebenserwartung steigt das Risiko der Hilfsbedürftigkeit. Die Anzahl der Personen mit Anspruch auf die AHV-Hilflosenentschädigung war deshalb über viele Jahre steigend. Ende 2019 benötigten 3978 AHV-Rentnerinnen und -Rentner mit Heimaufenthalt Hilflosenentschädigung. Mit Ausbruch der Pandemie im Jahr 2020 ging die Zahl der Anspruchsberechtigten zurück. Am 31. Dezember 2022 meldete die SVA Zürich 3721 Anspruchsberechtigte, 4,4 Prozent weniger als im Vorjahr. Dieser signifikante Rückgang bei den Personen mit Heimaufenthalt ist der überdurchschnittlich hohen Anzahl Todesfälle zuzuschreiben.

## AHV-Hilflosenentschädigung für Personen im Heim

(Anzahl Zusprachen)

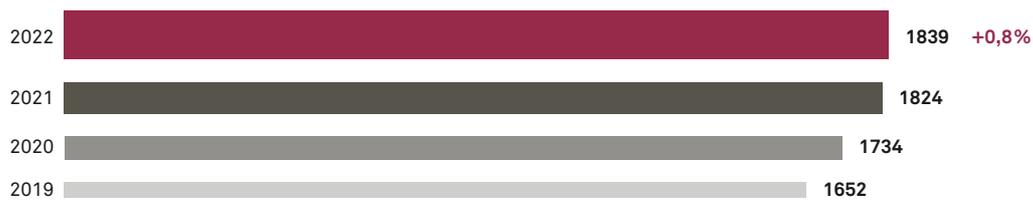


## Situation der Anspruchsberechtigten zu Hause

Die Abnahme bei der Gruppe der Frauen und Männer mit Heimaufenthalt ist nicht, wie man vermuten könnte, mit der Wohnsituation zu erklären. Medien berichteten darüber, dass während der Pandemie viele geplante Heimeintritte aufgeschoben wurden. Ein überdurchschnittlicher Anstieg bei den Anspruchsberechtigten zu Hause wäre deshalb nachvollziehbar gewesen. Aber auch bei dieser Kundengruppe zeigt sich die Übersterblichkeit. Die Zahl der Personen, die zu Hause leben und Hilflosenentschädigung benötigen, nahm in den letzten Jahren im Durchschnitt um über 5 Prozent zu. Im Jahr 2022 betrug das Wachstum nur gerade 0,8 Prozent. Und dies, obwohl die Ausgleichskasse fast 20 Prozent mehr Anträge auf Hilflosenentschädigung verfügt hatte.

### AHV-Hilflosenentschädigung für Personen zu Hause

(Anzahl Zusprachen)



# IV-Taggeld

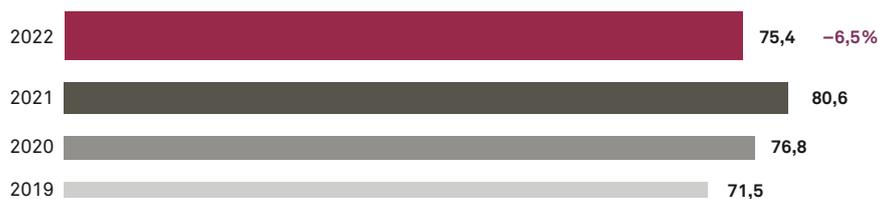
Die jüngste IV-Revision, die am 1. Januar 2022 in Kraft trat, brachte auch Neuerungen für unsere Ausgleichskasse. Wir berichten über die Entwicklung im Bereich des IV-Taggelds.

## 6 Millionen Franken weniger ausbezahlt

Die Ausgleichskasse hat im Jahr 2022 gesamthaft IV-Taggeldansprüche in der Höhe von 75 Millionen Franken verfügt. Das sind 6 Millionen Franken weniger als im Jahr zuvor. Die Entwicklung steht in direktem Zusammenhang mit der IV-Revision. Per 1. Januar 2022 wurde das kleine IV-Taggeld im Rahmen der beruflichen Erstausbildung durch marktübliche Ausbildungslöhne abgelöst. Die Pauschalbeträge des früheren kleinen IV-Taggelds waren deutlich höher. Rund 1000 Franken erhielten Personen bis 20 Jahre. Wer älter war, hatte monatlich Anspruch auf über 2000 Franken. Seit 2022 bezahlt die IV nun marktübliche Ausbildungslöhne.

### IV-Taggeld

(in Mio. CHF)



## Ausbildungslohn statt IV-Taggeld

Da das kleine Taggeld abgeschafft worden war, ging die Zahl der noch laufenden Fälle im Verlauf des Jahres 2022 von 902 auf 263 zurück. Dafür konnte das neu eingeführte IV-Taggeld für die berufliche Erstausbildung im gleichen Zeitraum für 764 Versicherte an ihre Ausbildungsbetriebe überwiesen werden. Die Lernenden, die eine von der IV unterstützte Erstausbildung im ersten Arbeitsmarkt machen, erhalten keine IV-Taggeldzahlung mehr. Sie schliessen den Lehrvertrag mit dem Unternehmen ab, und der Lehrbetrieb übernimmt die Auszahlung des vertraglich vereinbarten marktüblichen Ausbildungslohns. Die jungen Erwachsenen in Erstausbildung haben keinen Kontakt mit der Ausgleichskasse. Abrechnung und Auszahlung des IV-Taggelds finden zwischen Lehrbetrieb und Ausgleichskasse statt.

# Erwerb ersatz für Eltern und Dienstleistende

Im zweiten Jahr nach der Einführung hat die SVA Zürich fast doppelt so vielen Männern Vaterschaftsentschädigung ausbezahlt. Das zeigt, dass das Anrecht der frischgebackenen Väter auf bezahlten Urlaub inzwischen breit akzeptiert ist.

## Vaterschaftsurlaub bekannt und etabliert

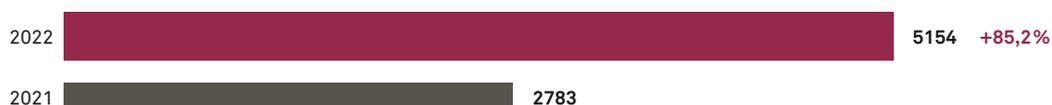
### Verhaltener Start liegt an der Bezugsfrist

Im Vergleich zum Einführungsjahr haben sich im Jahr 2022 Anzahl Bezüger und Summe der ausbezahlten Entschädigungen fast verdoppelt. Der starke Anstieg erklärt sich vor allem mit der langen Bezugsfrist: Die Entschädigung wird erst ausbezahlt, wenn alle 14 Urlaubstage bezogen sind. Und dafür haben die Väter ab Geburt ihrer Kinder 6 Monate Zeit. Viele Auszahlungen bis Mitte 2022 bezogen sich noch auf Geburten im Vorjahr.

Aus Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden weiss die SVA Zürich, dass im Einführungsjahr 2021 manch ein frischgebackener Vater noch zögerte, den bezahlten Urlaub zu beziehen. Zum einen war es offenbar nicht überall gleich gern gesehen, frei zu nehmen. Zum andern war das neue Anrecht kurzfristig eingeführt worden – bereits drei Monate nach der Volksabstimmung. Für kleine Betriebe war die zusätzliche Abwesenheit schwer aufzufangen, auch wenn der Vaterschaftsurlaub statt am Stück auch tageweise bezogen werden konnte.

### Anspruchsberechtigte Vaterschaftsentschädigung

(Anzahl)

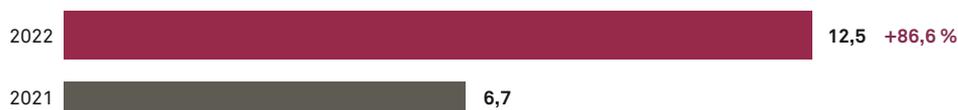


Alles in allem ist der Vaterschaftsurlaub aber gut aufgenommen worden. Unter Berücksichtigung der zeitlichen Verschiebung aufgrund der 6-monatigen Bezugsfrist errechnete das Bundesamt für Sozialversicherungen für die Geburten im 1. Quartal 2021 eine schweizweite Bezugsquote von 70 Prozent. Damit liegen die Väter fast gleichauf wie die Mütter. Sie kommen im selben Zeitraum bei der Mutterschaftsentschädigung auf eine Bezugsquote von 77 Prozent.

Übrigens löst nicht jede Geburt einen Anspruch auf bezahlten Vaterschaftsurlaub aus. Denn rund 10 Prozent der Kinder werden erst nach der Geburt vom Vater anerkannt, in jedem vierten dieser Fälle erst 6 Monate nach der Geburt. Doch dann ist der Anspruch auf Vaterschaftsentschädigung verfallen.

## Ausbezahlte Vaterschaftsentschädigung

(in Mio. CHF)



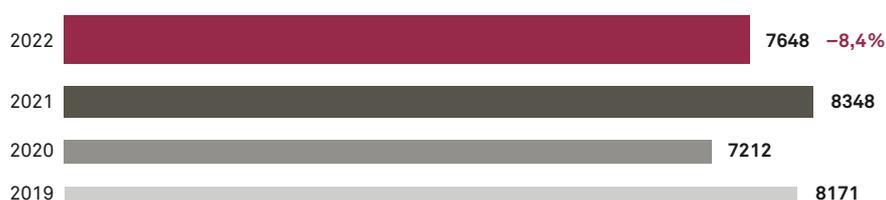
# Etwas weniger Mutterschaftsentschädigungen

## Eine Folge des Geburtenrückgangs

Im Berichtsjahr zahlte die SVA Zürich 7648 Müttern oder ihren Arbeitgebenden Mutterschaftsentschädigung aus. Im Vorjahr waren es 8348 gewesen. Grund für den Rückgang um 8,4 Prozent ist der Geburtenrückgang: Für den Kanton Zürich rechnet das Bundesamt für Statistik im Jahr 2022 mit einem Rückgang der Geburten gegenüber dem Vorjahr um 13,5 Prozent.

## Anspruchsberechtigte Mutterschaftsentschädigung

(Anzahl)



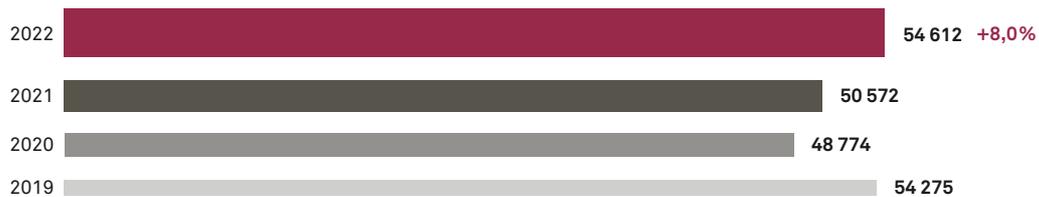
# Mehr Entschädigungen für Dienstleistende

## Soldmeldekarten wieder auf Vor-Corona-Niveau

54'612 Soldmeldekarten von Dienstleistenden verarbeitete die Ausgleichskasse im Jahr 2022. Das sind 8,0 Prozent mehr als im Vorjahr. Damals waren wegen der Pandemie viele Wiederholungskurse (WK) aufgeschoben worden. Nun liegt die Zahl der verarbeiteten Soldmeldekarten wieder auf Vor-Corona-Niveau.

### Anspruchsberechtigte Erwerbsersatz

(Anzahl)



# Betreuungsentschädigung

---

Berufstätige Eltern eines schwer kranken Kindes haben Anrecht auf bezahlten Urlaub für die Betreuung. Die Mitte 2021 eingeführte Betreuungsentschädigung ist inzwischen gut bekannt.

## Hohe Anforderungen, wenige Fälle, viel Aufwand

Seit dem 1. Juli 2021 haben erwerbstätige Eltern Anspruch auf 14 Wochen bezahlten Urlaub, wenn ihr minderjähriges Kind schwer erkrankt oder schwer verunfallt ist und Betreuung durch Mutter oder Vater braucht. Die Anforderungen sind hoch: Es braucht eine einschneidende Veränderung des gesundheitlichen Zustands mit ungewissem Ausgang oder aber es ist mit bleibender oder zunehmender Beeinträchtigung oder gar dem Tod zu rechnen. Angeborene Beeinträchtigungen sind ausgenommen.

In den ersten 6 Monaten nach Einführung wurde von der SVA Zürich lediglich von 15 Müttern und Vätern Betreuungsentschädigung bezogen. Als möglicher Grund für die geringe Zahl wurden Unklarheiten bezüglich Anspruch und erforderlichen Belegen vermutet. Deshalb überarbeitete das Bundesamt für Sozialversicherungen das Anmeldeformular, wobei sich auch die SVA Zürich einbringen konnte.

Im Jahr 2022 zahlte die Ausgleichskasse nun bereits 159 Müttern und Vätern Betreuungsentschädigung aus. Offensichtlich wissen inzwischen mehr Eltern, dass sie in einer solchen belastenden Situation Anrecht auf bezahlten Betreuungsurlaub haben. Beim Vergleich der Zahlen ist die Rahmenfrist von 18 Monaten zu berücksichtigen. Schwere Fälle können sich über zwei Berichtsjahre hinziehen.

## Nach wie vor grosser Aufwand auf beiden Seiten

Trotz den Präzisierungen im Anmeldeformular bleibt das Verfahren aufwendig für die Eltern, die in Sorge um ihr Kind sind, und für die Ausgleichskasse, die in jedem Fall prüfen muss, ob die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

# Corona-Entschädigung

---

Ab Februar 2022 liefen die Entschädigungen für Erwerbsausfall wegen Corona-Massnahmen schrittweise aus, Ende September war definitiv Anmeldeschluss. Korrespondenz und Einsprachen geben aber weiterhin zu tun.

## Schrittweise Normalisierung nach zwei Jahren Hochbetrieb

---

Wenige Tage nach dem ersten Lockdown im März 2020 aus dem Stand heraus aufgezogen, war die Corona-Entschädigung zwei Jahre lang eine aussergewöhnliche Herausforderung für die Ausgleichskasse. Zu bewältigen war sie neben dem Tagesgeschäft und der Einführung der [Vaterschafts-](#) und der [Betreuungsentschädigung](#) nur dank Unterstützung durch befristet angestellte Mitarbeitende.

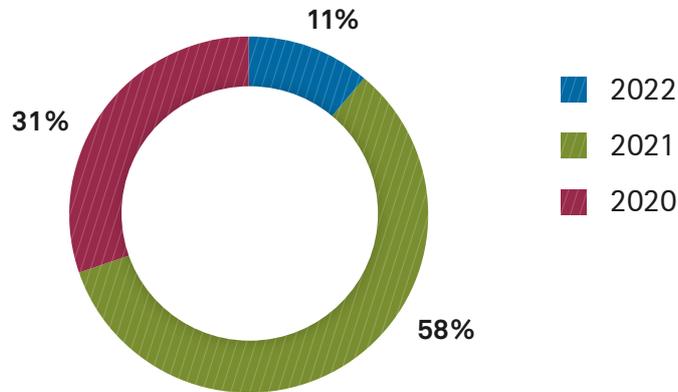
## Komplexe Vorgaben, häufige Änderungen

---

Die Anspruchsvoraussetzungen änderten innert zwei Jahren 24-mal – mitunter auch rückwirkend – und waren zum Teil sehr komplex. Entsprechend hoch war der Beratungsbedarf aufseiten der Kundinnen und Kunden. Corona-Entschädigung gab es für Selbständigerwerbende, Arbeitgebende und für Angestellte in arbeitgeberähnlicher Stellung. Voraussetzung war ein Erwerbsausfall aufgrund von Massnahmen gegen das Coronavirus. Das Spektrum reichte von der angeordneten Betriebsschliessung oder einer erheblichen Umsatzeinbusse über Arbeitsverhinderung wegen Quarantäne oder Ausfalls der Fremdbetreuung der Kinder bis zur Zugehörigkeit zu einer gesundheitlichen Risikogruppe.

## Anmeldungen Corona-Entschädigung

(Verteilung über drei Jahre)



Die SVA Zürich hat von 2020 bis 2022 gesamthaft 177'505 Anmeldungen für Corona-Entschädigung entgegengenommen.

## Grosser Aufwand auf beiden Seiten

Unter den ersten Neuerungen im April 2020 war die Entschädigung für jene Selbständigerwerbenden, die ihren Betrieb zwar offenhalten durften, aber wegen der Corona-Massnahmen eine erhebliche Umsatzeinbusse erlitten. Wenige Monate später wurde diese Entschädigung auch für Arbeitnehmende in arbeitgeberähnlicher Stellung eingeführt. Als Schwellenwert galt zunächst eine Einbusse von mindestens 55 Prozent gegenüber dem durchschnittlichen Monatsumsatz in den Jahren 2015 bis 2019. Später berechnete sich eine Einbusse von 30 Prozent zu einer Entschädigung.

Die Entschädigung für die Umsatzeinbusse war nach jedem Kalendermonat erneut zu beantragen. Dies bedeutete einen grossen Aufwand – für die Kundinnen und Kunden wie für die Mitarbeitenden der Ausgleichskasse. Jeder Antrag musste einzeln geprüft werden.

## Selbstdeklaration und provisorische Grundlage

Bei der grossen Kundengruppe der Selbständigerwerbenden zeigten sich weitere Herausforderungen. Der aktuelle Umsatz, den sie anzugeben hatten, beruhte auf Selbstdeklaration. Viele Selbständigerwerbende führen jedoch keine unterjährige Betriebsrechnung. Deshalb war die Angabe in vielen Fällen nur schwer zu überprüfen.

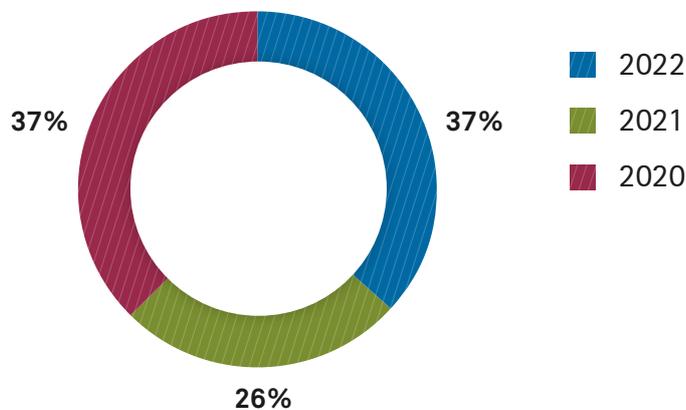
Im Auftrag des Bundesamts für Sozialversicherungen und im Rahmen einer nationalen Überprüfung machten externe Revisionsgesellschaften Stichproben bei den Dossiers der SVA Zürich. Wo sich Differenzen zeigten, wurde die Entschädigung korrigiert und wenn nötig zurückgefordert.

Eine andere grosse Herausforderung bei Selbständigerwerbenden zeigte sich jeweils nach der Anspruchsprüfung bei der Berechnung der Höhe der Entschädigung: Anders als bei Angestellten, deren Lohn vor dem Erwerbsausfall eindeutig zu ermitteln ist, muss sich die Ausgleichskasse bei Selbständigerwerbenden auf deren eigene Schätzung des Einkommens stützen. Der verbindliche Wert wird erst einige Jahre später durch das Steueramt festgelegt.

Selbständigerwerbende, die ihr Einkommen vor der Pandemie tief eingeschätzt hatten, erhielten deshalb auch eine tiefere Corona-Entschädigung als erhofft. Oder gar keine: Für Selbständigerwerbende, die von den Corona-Massnahmen indirekt betroffen waren, gab es die Entschädigung erst ab einem Mindesteinkommen von 10'000 Franken im Jahr 2019. Dies führte zu vielen Anfragen und Einsprachen.

## Einsprachen gegen Corona-Entschädigungs-Entscheide

(Verteilung über drei Jahre)



Gegen Entscheide der SVA Zürich wurden 3212 Einsprachen erhoben.

## Sondereinsatz für rasche und wirkungsvolle Finanzhilfe

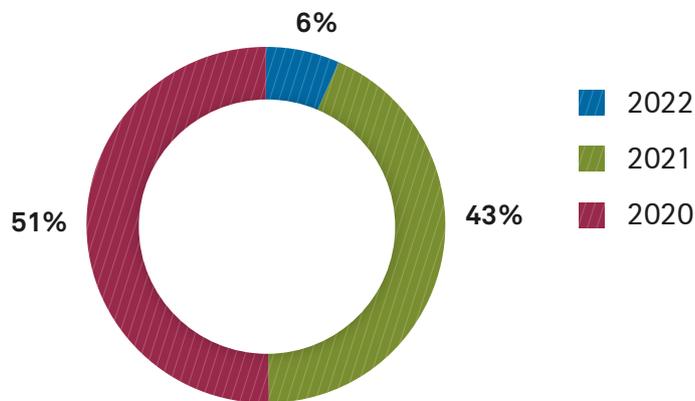
Die Mitarbeitenden der SVA Zürich waren durch die ausserordentliche Dynamik stark gefordert. Im Wissen um die in vielen Fällen existenzielle Bedeutung der Entschädigungen für die Kundinnen und Kunden leisteten sie einen beachtlichen Sondereinsatz.

Von 2020 bis 2022 zahlte die SVA Zürich 55'382 Anspruchsberechtigten insgesamt 667,9 Millionen Franken aus.

Die Corona-Entschädigung war eine schnelle Finanzhilfe namentlich für Selbständig-erwerbende, die wegen der Corona-Massnahmen die Erwerbstätigkeit einstellen oder einschränken mussten. Es war zweckmässig, dafür das Instrument des Erwerbsersatzes zu nutzen. Zum einen, weil die Zielgruppe bereits im System der 1. Säule erfasst war. Zum andern wegen des leistungsfähigen Auszahlungsmechanismus. So das Fazit der Evaluation durch die Eidgenössische Finanzkommission im Juli 2022.

### Ausbezahlte Corona-Entschädigung

(Verteilung über drei Jahre)



Die SVA Zürich hat von 2020 bis 2022 gesamthaft Corona-Entschädigungen in Höhe von 667,9 Millionen Franken ausbezahlt.

# Weitere übertragene Aufgaben

---

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

## Fokusthemen 2022 im Überblick

---

**Familienausgleichskasse**

**Prämienverbilligung**

**Überbrückungsleistungen**

**Zusatzleistungen AHV/IV**

# Familienausgleichskasse

Im Jahr 2022 erhielt die Familienausgleichskasse des Kantons Zürich die Überweisungen aus dem Teillastenausgleich für die beiden Vorjahre. Dies ermöglicht es, den Beitragssatz für ihre Mitglieder zum zweiten Mal in Folge zu senken.

## Beiträge und Zulagen

### Nachträgliche Buchungen erschweren Jahresvergleich

Sowohl die Beiträge der Arbeitgebenden und Selbständigerwerbenden als auch die ausbezahlten Zulagen haben stärker zugenommen als im Vorjahr. Grund dafür ist die verzögerte Übermittlung der Lohndaten zweier grosser Arbeitgeber. Einen Teil der Beiträge und Zulagen des Vorjahres konnte die Familienausgleichskasse erst im Jahr 2022 verbuchen. So resultierte eine Zunahme der Beiträge um 1,2 Prozent auf 480,2 Millionen Franken und ein Anstieg der Zulagen um 2,8 Prozent auf 463,9 Millionen Franken.

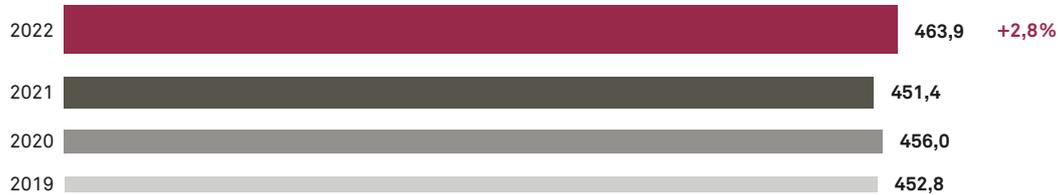
#### Beiträge Familienausgleichskasse

(in Mio. CHF)



## Ausbezahlte Familienzulagen

(in Mio. CHF)



## Effekt Teillastenausgleich

### Beiträge für zwei Jahre

Zu einer Verzögerung kam es auch bei der erstmaligen Überweisung des Beitrags aus dem Teillastenausgleich: Der auf den Zahlen von 2020 basierende Beitrag wurde der Familienausgleichskasse erst im Februar 2022 überwiesen. Er wirkt sich nun zusammen mit dem Beitrag für 2021 in der Jahresrechnung 2022 aus. Die Zahlungen aus dem Teillastenausgleich für zwei Jahre entlasten nun die Betriebsrechnung 2022 der Familienausgleichskasse um insgesamt 46,1 Millionen Franken.

## Senkung Beitragssatz

### Erneut günstigere Familienzulagen für die Mitglieder

Die Entlastung durch den Teillastenausgleich gibt die SVA Zürich an die Mitglieder der Familienausgleichskasse weiter. So senkte sie per 1. Januar 2022 den Beitragssatz von 1,2 Prozent auf 1,12 Prozent – noch bevor der erste Ausgleichsbeitrag im Februar 2022 einging. Per Neujahr 2023 hat sie den Beitragssatz erneut reduziert: auf 1,08 Prozent. 0,04 Prozentpunkte weniger klingt nicht spektakulär. Es schlägt aber schnell zu Buche. Denn die Beiträge werden den Arbeitgebenden auf der gesamten Lohnsumme berechnet, bei Selbständigerwerbenden auf dem Jahreseinkommen.

Beide Senkungsschritte sind eine Folge des Teillastenausgleichs unter den Familienausgleichskassen im Kanton Zürich. Worum geht es dabei? Den Beitragssatz legt jede Familienausgleichskasse selber fest. Dabei muss sie sicherstellen, dass die eingenommenen Beiträge

die ausbezahlten Zulagen decken. Kassen mit ungünstiger Mitgliederstruktur – eher tiefe Löhne, aber viele Zulagen – sind dabei im Nachteil. Hier setzt der Lastenausgleich an: Ausgleichszahlungen unter den Kassen glätten allzu grosse Unterschiede.

Anders als in vielen anderen Kantonen spielt in Zürich zwar kein voller Lastenausgleich. Doch er zeigt seit der Einführung Wirkung und macht es der SVA Zürich möglich, schon zum zweiten Mal den Beitragssatz der Familienausgleichskasse zu senken. Dies kommt rund 150'000 Arbeitgebenden und Selbständigerwerbenden zugute.

## Zusammenarbeit EU/EFTA-Raum

---

### Erster Digitalisierungsschritt für Kinder im Ausland

---

Kinder- und Ausbildungszulagen für Kinder, die im Ausland leben, machen nur wenige Prozent aller Zulagen aus. Doch die Bearbeitung ist für die Familienausgleichskasse besonders aufwendig. Denn alle zwei Jahre ist abzuklären, ob das Kind bereits im Wohnland Zulagen erhält. Wenn ja, müssen die Schweizer Zulagen eingestellt werden. Sind die ausländischen Zulagen tiefer als die hiesigen Ansätze, sind Differenzzahlungen zu prüfen.

### Formular E 411 durch elektronische Anfrage abgelöst

---

Bisher wurde für die Abklärungen ein Ausdruck des Formulars E 411 per Post verschickt. Seit April 2022 erfolgt der Austausch mit den ausländischen Stellen elektronisch über das IT-System RINA (Reference Implementation for a National Application). Sobald die Familienausgleichskasse die Anfrage in RINA erfasst hat, wird sie automatisch der zuständigen ausländischen Behörde übermittelt. Im Vergleich zum bisherigen Austausch auf dem Postweg bringt der elektronische Workflow eine Zeitersparnis. Da die Zuständigkeit klar geregelt ist, können keine Anfragen ins Leere laufen.

Derzeit fehlen allerdings noch die technischen Schnittstellen zwischen RINA und den Fachapplikationen der schweizerischen Familienausgleichskassen. Idealerweise würde RINA auch um bestimmte Funktionen ergänzt, die die Ausgleichskassen für die Bearbeitung brauchen. Die SVA Zürich arbeitet in einer nationalen Arbeitsgruppe zur Weiterentwicklung von RINA mit. Bis die Schnittstellen eingerichtet und die Funktionen ergänzt sind, haben die Mitarbeitenden noch einen Mehraufwand zu bewältigen. Dies führte im Berichtsjahr zu längeren Bearbeitungszeiten.

# Prämienverbilligung

---

Mit der neuen bedarfsgerechten Prämienverbilligung, die seit 2021 gilt, ist die Durchführung deutlich aufwändiger geworden. Auch im zweiten Jahr gab es grossen Erklärungsbedarf zu den gesetzlichen Neuerungen. Im September 2022 startete die Produktion der ersten definitiven Verfügungen. Es gab nicht nur Differenzzahlungen, sondern auch viele Rückforderungen.

## Entwicklung allgemein

---

### Neues System verlangt mehr Engagement

---

25 Jahre lang kam die Prämienverbilligung praktisch automatisch. Die Zürcher Gemeinden ermittelten basierend auf den Steuerdaten die Anspruchsberechtigten und meldeten die Personen der SVA Zürich. Wer einen Antrag erhielt, hatte Anspruch. Unter dem Jahr haben die Gemeinden bei der SVA Zürich Nachmeldungen eingereicht, vorher haben sie die Anspruchsprüfung vorgenommen. Auch haben sie der SVA Zürich Ereignisse gemeldet, die für die Prämienverbilligung relevant waren, wie die Geburt eines Kindes, Neuzuzügerinnen und -zöger, Zivilstandsänderungen oder Todesfälle.

### Zukünftige Steuerfaktoren sind massgebend

---

Mit dem neuen System gibt es zwar weiterhin einen initialen Grossversand. Aber es genügt nun nicht mehr, nur den Antrag zu unterschreiben und zurückzuschicken. Wer Prämienverbilligung erhalten will, muss ein längeres Formular ausfüllen. Zusätzliche Fragen gibt es für junge Erwachsene in Aus- und Weiterbildung. Sie müssen auch das Einkommen und Vermögen der Eltern beziffern. Und die wichtigste Änderung: Massgebend für den Anspruch auf Prämienverbilligung sind die finanziellen Verhältnisse im Antragsjahr. Und wenn sich herausstellt, dass sich die Steuerfaktoren im Antragsjahr verbessert haben, kann es zu Rückforderungen kommen.

## **Kulturwandel braucht Zeit**

Eine Systemumstellung dieser Tragweite mit einschneidenden Auswirkungen für Kundinnen und Kunden stellt hohe Anforderungen an die Durchführung. Mit IT- und Prozessanpassungen ist die Einführung der Reform nicht abgeschlossen. Bis die Bevölkerung des Kantons Zürich mit dem neuen System vertraut ist, braucht es Zeit. Die Einführung und Etablierung der neuen gesetzlichen Vorgaben ist als kommunikativer und kultureller Prozess zu verstehen.

Das Anliegen der SVA Zürich ist es, möglichst die richtigen Personen zu erreichen. Es braucht einen Kulturwandel in der Bevölkerung sowie den Gemeinden, Beratungsstellen und Medien. Es gilt zu verankern: Auch wer keinen Antrag von der SVA Zürich bekommt, kann Anspruch auf Prämienverbilligung haben. Mit dem Online-Rechner auf der Webseite der SVA Zürich kann der Anspruch geprüft und das Online-Formular ausgefüllt werden. Eine Nachmeldung ist auch rückwirkend möglich, bis zum 31. März des Folgejahres.

## **«Bis sich das neue Prämienverbilligungssystem etabliert hat, braucht es Zeit.»**

SVA Zürich

## **Neue Berichterstattung**

### **Zahlen bleiben mehrere Jahre provisorisch**

Mit der EG KVG-Reform wurde das Prämienverbilligungsgeschäft komplexer – auch für die Berichterstattung. Bisher entsprach das Antragsjahr auch dem Berichtsjahr. Neu ist das Antragsjahr nicht im gleichen Jahr abgeschlossen. Die Zahlen können sich noch bis drei Jahre nach dem Antragsjahr verändern. Einerseits können bis zum 31. März des Folgejahres rückwirkend Anträge eingereicht werden. Andererseits erfolgt die Auszahlung der Prämienverbilligung zweistufig. In einem ersten Schritt werden 80 Prozent des Betrags an die Krankenkassen überwiesen. Erst wenn die definitiven Steuerfaktoren des Antragsjahres vorliegen, kann der effektive Anspruch berechnet werden. Es erfolgt die Restzahlung, oder eine Rückforderung. Diese Neuerung widerspiegelt sich in den Zahlen zu den ausbezahlten Leistungen und zu der Anzahl anspruchsberechtigter Personen. Vergleiche mit dem Vorjahr sind nicht aussagekräftig. Die Werte variieren im Jahr und sind als Orientierungsgrösse zu sehen, bis der definitive

Anspruch ermittelt werden kann. Wir gehen im Geschäftsbericht der SVA Zürich deshalb auf alle aktiven Antragsjahre ein. Wir berichten und zeigen mit Grafiken, wie sich die noch provisorischen Zahlen von Jahr zu Jahr entwickeln, bis schliesslich der definitive Abschluss vorliegt. Die neuen Grafiken zeigen die per 31. Dezember ermittelten Werte.

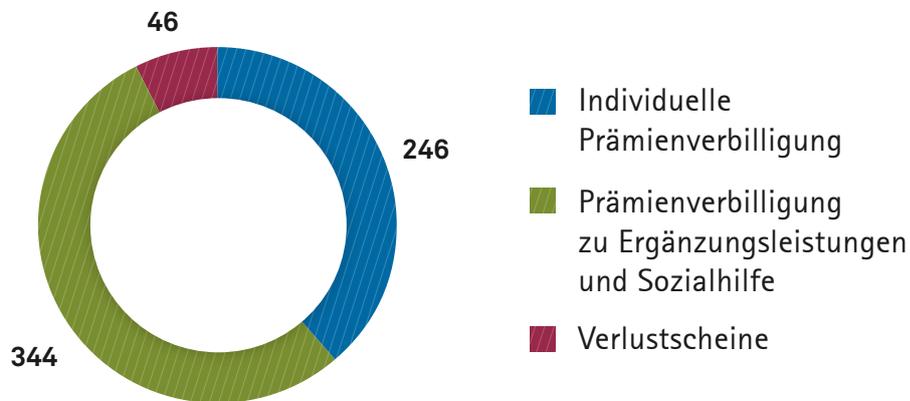
## Budget und Betriebsrechnung

### Budget für das Antragsjahr 2022

Das Gesamtbudget für die Prämienverbilligung 2022 hat sich gegenüber dem Vorjahr kaum erhöht (+0,3 Prozent). Insgesamt stehen im Kanton Zürich für die Prämienverbilligung für das Antragsjahr 2022 996 Millionen Franken zur Verfügung.

#### Leistungen für Prämienverbilligung 2022

(in Mio. CHF)



### Betriebsrechnung 2022

Bis zum 31. Dezember 2022 leistete die SVA Zürich für das Antragsjahr 2022 Zahlungen in der Höhe von 246,1 Millionen Franken für Personen mit individueller Prämienverbilligung und 343,5 Millionen Franken für Personen mit EL-Anspruch oder Sozialhilfe. Die Krankenversicherer hatten zudem im Jahr 2022 Verlustscheine für nicht bezahlte KVG-Prämien und -Leistungen in der Höhe von 45,9 Millionen Franken geltend gemacht. Die Betriebsrechnung für das Geschäftsjahr 2022 schliesst mit 606 Millionen Franken ab. Eingeschlossen sind Rückforderungen und Überweisungen für das Antragsjahr 2021 und frühere Jahre.

## Antragsjahr 2021

### Nachzahlungen und Rückforderungen

2022 war das erste Jahr, in dem für ein Antragsjahr definitive Entscheide verfügt werden konnten. Bei 36'370 Personen musste die SVA Zürich Leistungen in Höhe von 30,1 Millionen Franken zurückfordern. 56'599 Personen erhielten eine Nachzahlung im Gesamtbetrag von 24,4 Millionen Franken. Von den Personen, die eine Rückforderung erhielten, hat die SVA Zürich 328 Einsprachen erhalten sowie 281 Erlassgesuche.

Infolge weiterer anspruchsberechtigter Personen sowie Nachzahlungen und Rückforderungen veränderte sich der ausbezahlte Betrag für das Antragsjahr 2021. Per 31. Dezember 2022 wurden insgesamt 340 Millionen Franken ausgegeben (Veränderung um 2,8 Prozent).

## Antragsjahr 2022

### Tiefere Rücklaufquote überrascht nicht

Im Frühjahr werden die möglichen Anspruchsberechtigten für das Folgejahr ermittelt. Dies geschieht anhand der aktuellsten Steuerfaktoren. Diese liegen oftmals zwei, manchmal sogar vier Jahre zurück. Die so bestimmten Personen erhalten automatisch einen Antrag der SVA Zürich. Für das Antragsjahr 2022 wurden 233'447 Anträge verschickt. Rund 72 Prozent der Anträge wurden retourniert. Dies entspricht einem leichten Rückgang gegenüber den Vorjahren. Bis zum Systemwechsel 2021 kamen jeweils über 80 Prozent der Anträge zurück. Auch für das Jahr 2021 war der Rücklauf mit 79 Prozent hoch. Dass ein grosser Anteil der automatisch verschickten Anträge im Jahr der Systemumstellung retourniert wurde, ist nicht verwunderlich. Wer bis anhin einen Antrag erhielt, hatte automatisch Anspruch auf Prämienverbilligung. Es ist anzunehmen, dass viele aus Gewohnheit den zugestellten Antrag einfach

geprüft, ergänzt und eingereicht hatten. Deshalb erstaunt es nicht, dass mit der Systemumstellung der Rücklauf der Anträge abgenommen hat, im Bewusstsein, dass es zu Rückforderungen kommen kann. Wer nach der Kontrolle der vorausgefüllten Angaben gemerkt hat, dass die aufgeführten Zahlen nicht mehr aktuell sind, hat deshalb vermutlich bewusst auf das Retournieren verzichtet. Im ersten Quartal 2023 findet für das Antragsjahr 2022 noch ein Nachversand an 94'625 Personen statt. Grundlage für die Ermittlung sind die aktuellsten Steuerzahlen.

## Versand Prämienverbilligungs-Anträge

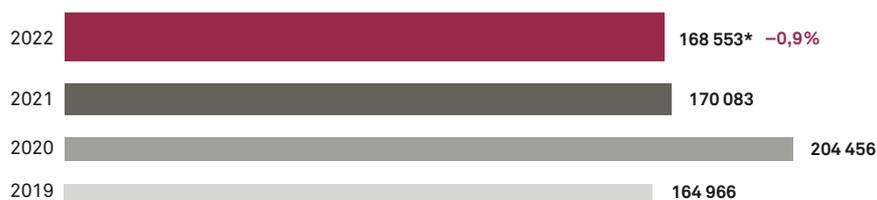
(Anzahl verschickte Anträge)



\*Stand per 31. Dezember 2022

## Rücklauf Prämienverbilligungs-Anträge

(Anzahl)



\*Stand per 31. Dezember 2022

## Je tiefer der Eigenanteilssatz desto höher die Prämienverbilligung

Bereits wie für das Jahr 2021 konnte auch für 2022 der Eigenanteilssatz rückwirkend gesenkt werden. Der Eigenanteil ist ein gewisser Prozentsatz des massgebenden Einkommens, den die Versicherten selbst für ihre Krankenkassenprämie aufwenden müssen. Für Verheiratete und eingetragene Partnerinnen und Partner sank der Eigenanteilssatz von 14,1 auf 9,4 Prozent. Für Einzelpersonen und Alleinerziehende von 11,3 auf 7,5 Prozent. Sinkt der Eigenanteilssatz, bedeutet das, dass die Kundinnen und Kunden mit einer höheren Prämienverbilligung entlastet

werden können und weitere Personen Anspruch auf Prämienverbilligung haben. Der neue Prozentsatz wird bei der definitiven Berechnung des Anspruchs berücksichtigt.

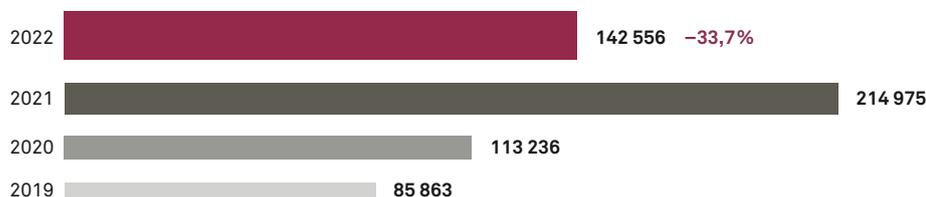
Bei einer umfassenden Systemänderung wie der EG KVG-Reform sind Justierungen aufgrund neu gewonnener Erfahrungswerte nicht unüblich. Die SVA Zürich hat deshalb die Personen ermittelt, die mit dem tieferen Eigenanteilssatz voraussichtlich Anspruch hätten, aber im Frühjahr 2021 keinen Antrag erhielten. Diese Personen erhalten rückwirkend einen Antrag für die Prämienverbilligung 2022.

## Beratungsgespräche

Nach dem Einführungsjahr der EG KVG-Reform 2021 gingen im Berichtsjahr 2022 die Kundenanfragen wieder leicht zurück. Die Kundenberaterinnen und -berater der SVA Zürich beantworteten insgesamt 142'556 Anfragen. Auch wenn die Anfragen leicht rückläufig sind, bewegen sie sich weiterhin auf hohem Niveau. Die EG KVG-Reform verunsichert noch vielen Kundinnen und Kunden. Sie verstehen den Prozess nicht und haben Angst vor Rückforderungen. Diese Sorge äussern sie in den Beratungsgesprächen. Die Komplexität des neuen Gesetzes erfordert längere Beratungsgespräche. Während vor der Reform ein durchschnittliches Kundengespräch rund 4-5 Minuten dauerte, braucht der Kundendienst aktuell rund 8 Minuten. Noch länger dauerte ein Gespräch, nachdem die definitiven Verfügungen verschickt wurden. Erstmals können die Kundinnen und Kunden Einsprache gegen den Entscheid der SVA Zürich erheben. Bei Rückforderungen haben sie zudem die Möglichkeit, ein Erlassgesuch einzureichen. Um Fragen zu diesen Themen zu klären, brauchten die Kundenberaterinnen und -berater im Durchschnitt rund 15-30 Minuten.

### Kundenanfragen zur Prämienverbilligung

(Anzahl)



## Ausblick

Bis sich das neue Prämienverbilligungssystem in der Zürcher Bevölkerung etabliert hat, braucht es Zeit. Auch die SVA Zürich lernt weiter dazu und justiert ihre Prozesse laufend. Zentral dabei ist die Kundenkommunikation. Es geht darum, dass Zürcher Einwohnerinnen und Einwohner wissen, welche Faktoren massgebend sind für den Anspruch auf Prämienverbilligung. Sie müs-

sen darauf sensibilisiert werden, dass Rückforderungen möglich sind, wenn sich herausstellt, dass sie im Antragsjahr ein verbessertes Einkommen hatten. Mit zwei neuen Webformularen können die Kundinnen und Kunden rasch mitteilen, ob sich ihr Einkommen verändert hat oder ob sie ganz auf die Prämienverbilligung verzichten möchten. So können Rückforderungen verhindert werden.

Ziel ist es, dass die Personen, die Anspruch auf Prämienverbilligung haben, ihren Anspruch auch kennen und geltend machen. Darauf zielt auch das Projekt ab, das derzeit zusammen mit einem Forschungsteam der ETH Zürich und Universität Zürich durchgeführt wird. Das Forschungsinteresse gilt dem Identifizieren der Hürden, die verhindern, dass ein Leistungsanspruch geltend gemacht wird. Die SVA Zürich legt den Fokus auf die Überwindung dieser Hürden und auf die Verbesserung der Kommunikation. Das entspricht auch dem in der Vision der SVA Zürich formulierten Ziel: «Wir machen Sozialversicherungen leicht verständlich und für alle zugänglich.»

# Überbrückungsleistungen

Überbrückungsleistungen sollen Personen, die kurz vor der Pensionierung stehen und keine ALV-Leistungen mehr erhalten, ein Mindesteinkommen sichern. Seit ihrer Einführung im Juli 2021 ist die Zahl der Anspruchsberechtigten nur leicht gestiegen.

## Überbrückungsleistungen haben weiterhin geringe Bedeutung

Im Jahr 2022 hat die SVA Zürich 59 Anträge für Überbrückungsleistungen geprüft. Davon haben 64 Prozent die Anspruchskriterien nicht erfüllt. Per 31. Dezember 2022 erhielten 18 Personen Überbrückungsleistungen von der SVA Zürich. Die niedrige Fallzahl ist auf die eng gefassten Anspruchsvoraussetzungen zurückzuführen. Anrecht auf Überbrückungsleistungen haben Personen mit Wohnsitz in der Schweiz, die zum Zeitpunkt der Aussteuerung mindestens 60 Jahre alt sind, keine IV- oder AHV-Rente beziehen und 20-AHV-Beitragsjahre mit einem jährlichen Mindesteinkommen von 22'050 Franken geleistet haben. Zudem besteht eine Vermögensgrenze von 50'000 Franken für Alleinstehende und 100'000 Franken für Ehepaare. Selbstbewohnte Liegenschaften werden nicht zum Vermögen angerechnet.

### Anspruchsberechtigte Überbrückungsleistungen

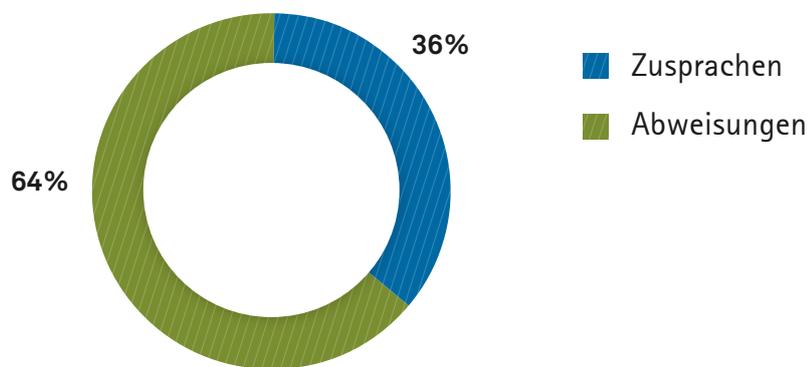
(Stand per 31. Dezember 2022)



## Zuständigkeit bei Gemeinden

Ein Grossteil der bei der SVA Zürich eingereichten Gesuche mussten infolge fehlender Zuständigkeit weitergeleitet werden. Im Kanton Zürich sind die Gemeinden für die Prüfung des Anspruchs auf Überbrückungsleistungen zuständig. Die SVA Zürich übernimmt diese Aufgabe für 98 Zürcher Gemeinden, welche im Rahmen der Zusatzleistungen eine Anschlussvereinbarung abgeschlossen haben.

### Gesuche für Überbrückungsleistungen



Die SVA Zürich hat im Jahr 2022 gesamthaft 59 Anträge geprüft.

# Zusatzleistungen

Das Jahr 2022 stand für den Geschäftsbereich der Zusatzleistungen im Zeichen der Konsolidierung. Die SVA Zürich hat ihre internen Prozesse überprüft und angepasst. Mit grossem Erfolg: Die Bearbeitungszeit sowie der Pendenzenstand konnten deutlich gesenkt werden.

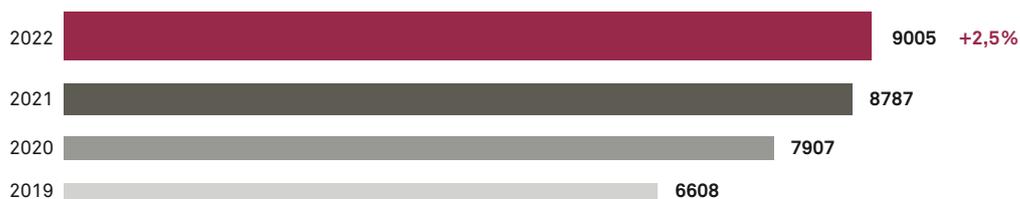
## Kürzere Bearbeitungszeit

### Optimierung interner Prozesse zeigt Wirkung

Die SVA Zürich stellt hohe Ansprüche an sich selbst und möchte ihren Kundinnen und Kunden den bestmöglichen Service bieten. Dazu gehört auch eine schnelle Abwicklung der Kundenanliegen. Nach der umfassenden EL-Reform im Vorjahr wurden im Jahr 2022 verschiedene Massnahmen zur Optimierung von internen Prozessen ergriffen, was zu einer deutlichen Verkürzung der Bearbeitungsdauer führte. Die Bearbeitungszeit für Neuanmeldungen konnte im Vergleich zum Vorjahr von vier auf drei Monate reduziert werden. Eine weitere Verbesserung wurde bei der Erstattung von Krankheits- und Behinderungskosten erreicht. Hier warteten Kundinnen und Kunden im Jahr 2022 im Schnitt vier Wochen, bis sie den Betrag für die eingereichten Krankheitskostenbelege zurückerhielten. Im Jahr 2021 waren es noch sechs Wochen.

### Zusatzleistungs-Dossiers bei der SVA Zürich

(Stand per 31. Dezember 2022)



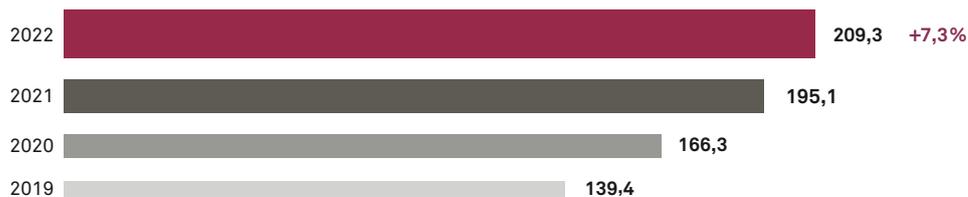
## Rückforderung

Die Einführung der EL-Reform führte zu einer wesentlichen Anpassung der Rückerstattungspflicht von Ergänzungsleistungen. Seit dem 1. Januar 2021 sind Ergänzungsleistungen unter bestimmten Voraussetzungen aus dem Nachlass einer verstorbenen Rentnerin oder eines verstorbenen Rentners zurückzuerstatten, selbst wenn diese zu Lebzeiten rechtmässig bezogen wurden. Dies ist einzigartig bei Sozialversicherungen: Rechtmässig bezogene Leistungen sind auf nationaler Ebene grundsätzlich nicht erstattungspflichtig.

Die Rückerstattungspflicht gilt, wenn die verstorbene Person ein Vermögen von mehr als 40'000 Franken hinterlässt. Im Jahr 2022 forderte die SVA Zürich insgesamt rund 1,8 Millionen Franken an rechtmässig bezogenen Ergänzungsleistungen zurück.

### Zusatzleistungen AHV/IV

(in Mio. CHF)

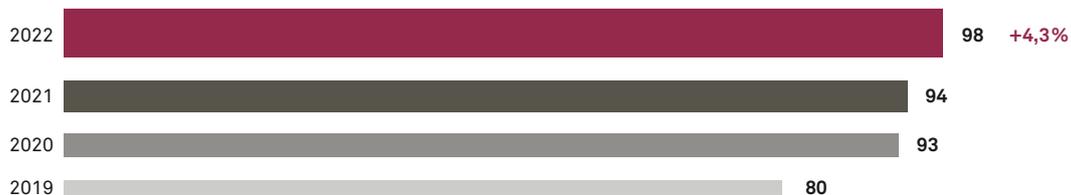


## Rechnungsabschluss

Die SVA Zürich hat im Jahr 2022 Leistungen in Höhe von 209 Millionen Franken für 9005 ZL-Kundinnen und Kunden ausbezahlt. Davon wurden 56 Prozent ergänzend zu AHV-Leistungen und 44 Prozent ergänzend zu IV-Leistungen überwiesen.

### Gemeinden mit Anschlussvertrag für Zusatzleistungen

(Stand per 31. Dezember 2022)



## Übersicht ZL-Gemeinden

Seit 2005 können Zürcher Gemeinden das Zusatzleistungsgeschäft der SVA Zürich übertragen. Im Jahr 2022 kam die Gemeinde Ellikon per 1. Januar 2022 hinzu. Die Gemeinden Bonstetten, Stallikon und Wettswil am Albis folgten per 1. Oktober 2022. Per 31. Dezember 2022 waren es 98 Gemeinden. Der kontinuierliche Zuwachs der Gemeinden in den letzten Jahren zeigt die steigende Relevanz der SVA Zürich als Durchführungsstelle für Zusatzleistungen. Mit der Einführung der EL-Reform hat die Komplexität des Zusatzleistungsgeschäfts deutlich zugenommen. Als Kompetenzzentrum für Sozialversicherung vereint die SVA Zürich breites Know-how aus verschiedenen Bereichen unter einem Dach und ist damit die ideale Partnerin für viele Zürcher Gemeinden.

# IV-Stelle

---

Die SVA Zürich ist mit der IV-Stelle die Partnerin für Prävention und Integration im Kanton Zürich. Sozialversicherungen sind abstrakt. Deshalb braucht es mehr persönliche Beratung, und die Leistungen müssen bekannter sein. Bericht zu Zielen und Massnahmen im Jahr 2022.

## Fokusthemen 2022 im Überblick

---

**Entwicklung allgemein**

**Eingliederungserfolg**

**Persönliche Beratung ausgebaut**

**IV-Reform konkret**

**Job Coaching im klinischen Setting**

**Neue Online-Angebote der IV-Stelle**

**Ausblick**

# IV-Stelle

---

Erstmals fast 3200 erfolgreiche Eingliederungen. Die IV-Stelle Zürich konnte im Jahr 2022 den Eingliederungserfolg um 11 Prozent steigern. Gleichzeitig ist die Zahl der IV-Neurenten um 10 Prozent zurückgegangen. Das Ergebnis ist Bestätigung für die gewählte Strategie.

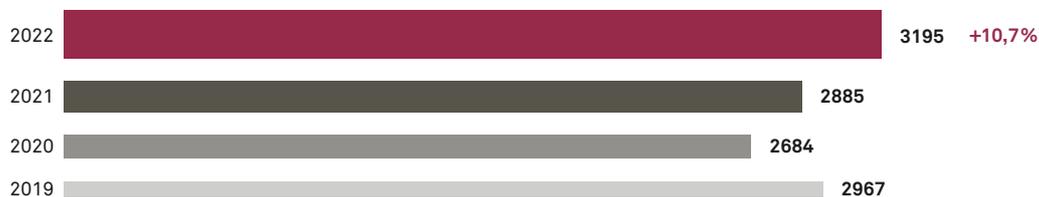
## Über 65'000 Personen und fast 840 Arbeitgebende unterstützt

---

Die IV-Stelle hatte es sich zum Ziel gesetzt, die persönliche Beratung weiter auszubauen und die Dienstleistungen für Versicherte leichter zugänglich zu machen. Die IV ist heute die wichtigste Präventions- und Eingliederungsversicherung der Schweiz. Entsprechend umfassend und vielfältig ist der Auftrag der IV-Stellen. Das macht die Arbeit spannend und anspruchsvoll. IV-Unterstützung kann beantragen, wer sich in einer schwierigen gesundheitlichen Situation befindet. Im Jahr 2022 erbrachte die IV-Stelle Zürich Leistungen für mehr als 65'000 Kinder, Jugendliche und Erwachsene im Kanton Zürich. Zudem durften wir mit unserem fallunabhängigen Schulungs- und Coachingangebot fast 840 Zürcher Unternehmen unterstützen.

### IV-Eingliederungserfolg

(Anzahl Eingliederungen am ersten Arbeitsmarkt)

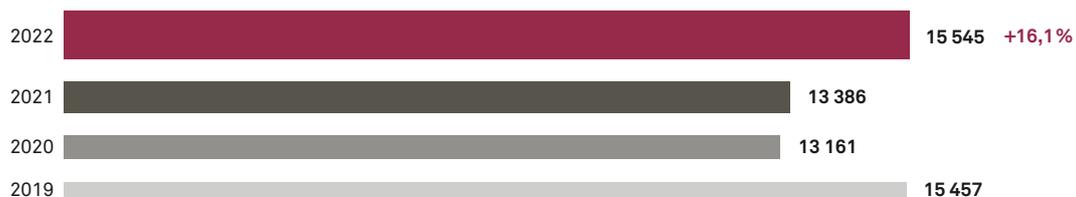


## 19 Prozent mehr Eingliederungen bei jungen Erwachsenen

Mit 3195 erfolgreichen Eingliederungen erzielte die IV-Stelle Zürich das bisher beste Ergebnis. Besonders freut dabei der Anteil der jungen Erwachsenen. Ihre 570 Erfolgsgeschichten machten 18 Prozent aller Eingliederungen im Jahr 2022 aus. Die IV-Stelle konnte die erfolgreichen Eingliederungen nach Abschluss einer von der IV unterstützten Erstausbildung gegenüber dem Vorjahr um 19 Prozent steigern. Das sind 92 Erfolgsmeldungen mehr als im Jahr 2021. Diese Entwicklung ist sehr erfreulich. Sie zeigt, dass sich die intensive Begleitung bei diesem Kundensegment lohnt. Trotzdem darf diese positive Entwicklung nicht darüber hinwegtäuschen, dass diese Eingliederungsfälle eine deutlich längere Bearbeitungsdauer haben.

### IV-Eingliederungsmassnahmen

(Anzahl Zusprachen)

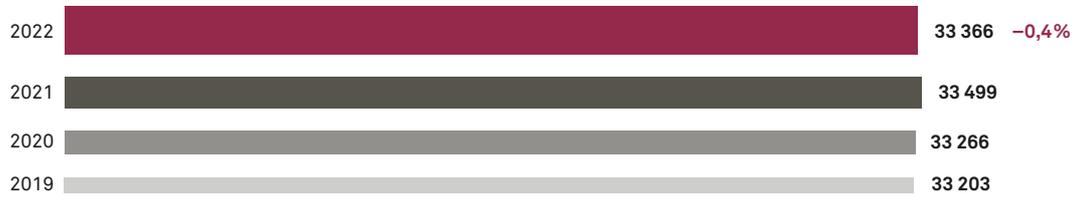


## Mehr Pendenzen trotz grösstmöglicher Produktivität

Die Weisungen, wie der IV-Auftrag umzusetzen ist, werden immer umfangreicher und mit ihnen die regulatorischen Vorgaben für die Fallführung. Unsere Mitarbeitenden müssen diese Weisungen kennen und einhalten. Aber es braucht mehr. Würden wir uns mit dem Einhalten von Weisungen begnügen, würden wir den Kundenerwartungen nicht gerecht werden. Es muss unser Anspruch bleiben, das Einzelschicksal hinter einem Dossier zu sehen, trotz der jährlich steigenden Zahl der IV-Anmeldungen und der zunehmend komplexer werdenden Fälle. Die Zahl der IV-Anmeldungen für Eingliederungs- oder Rentenleistungen ist seit Jahren konstant steigend. Im Jahr 2022 waren es 14'564 Anmeldungen, 6 Prozent mehr als im Vorjahr. Trotz maximal möglicher Produktivität schafft es die IV-Stelle mit den vom Bundesamt für Sozialversicherungen vorgegebenen Ressourcen leider nicht mehr, die Zeitvorgaben einzuhalten. Die Pendenzen nehmen zu und mit ihnen leider auch die Bearbeitungszeit. Es dauert länger, bis ein Fall abgeschlossen werden kann. Das stimmt nachdenklich, weil es einen direkten Zusammenhang zwischen Bearbeitungszeit und Eingliederungsfähigkeit gibt. Je länger die Laufzeit eines IV-Falls, desto mehr nimmt die Arbeitsfähigkeit ab. Die SVA Zürich setzt sich deshalb dafür ein, dass die für die Durchführung benötigten Mittel an die Entwicklung der IV-Anmeldungen gekoppelt wird.

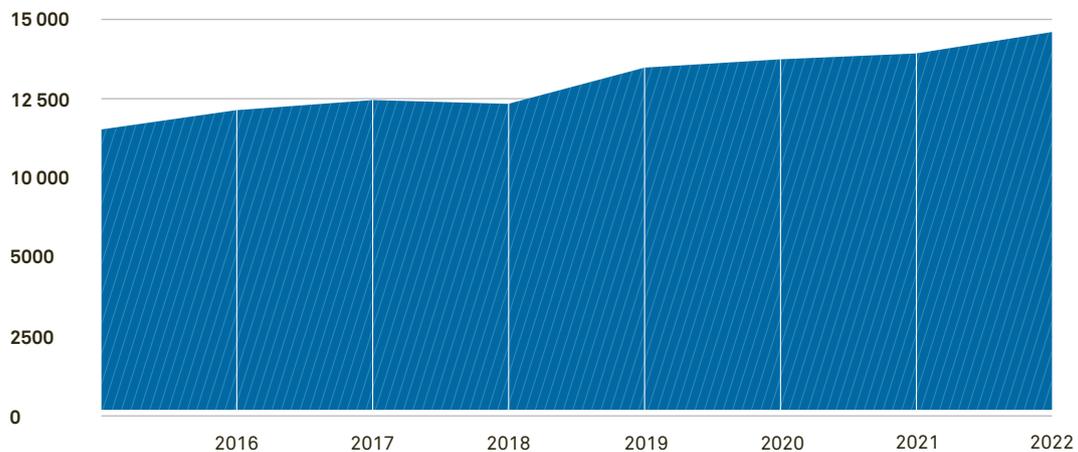
## Gesuche für IV-Leistungen

(Anzahl)



## IV-Gesuche für Eingliederung/Rente

(Anzahl)

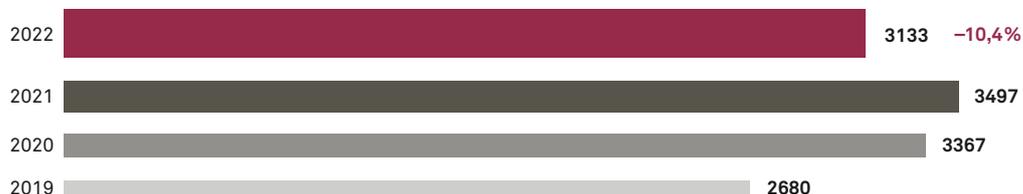


## Neurenten auf tieferem Niveau

Die IV-Stelle hat gegenüber dem Vorjahr 2021 leicht mehr Rentenentscheide gefällt. Sie hat 12'653 Verfügungen erlassen. Bei 25 Prozent der Fälle hat die IV-Stelle die Rentenprüfung mit einer unbefristeten Zusprache abgeschlossen. Sie hat im Jahr 2022 3133 neue IV-Renten zugesprochen. Es galt erstmals das neue stufenlose Rentenmodell. 70 Prozent der Anspruchsberechtigten erhalten eine ganze Rente. Und in 30 Prozent der Zusprachen hatten die IV-Kundinnen und -Kunden Anspruch auf eine Teilrente. Das ist der Fall, wenn der errechnete IV-Grad zwischen 40 und 69 Prozent liegt.

## IV-Neurenten

(Anzahl Zusprachen)



# Eingliederungserfolg

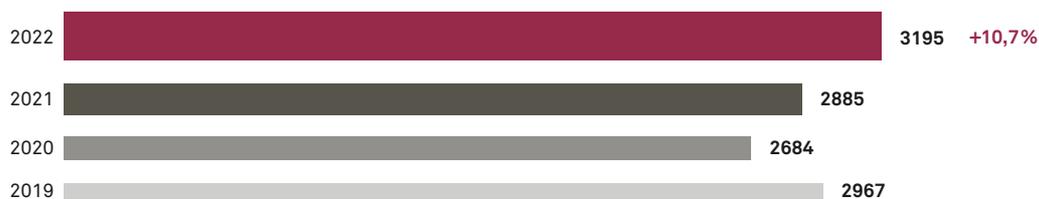
Die Folgen der Pandemie hatten den Eingliederungsbemühungen der IV-Stelle Zürich im Jahr 2020 einen herben Dämpfer versetzt. Umso grösser nun die Freude: Die IV-Stelle Zürich schliesst das Geschäftsjahr 2022 mit dem bisher besten Eingliederungsergebnis ab.

## Eigene Zielvorgabe übertroffen

3000 erfolgreiche Eingliederungen – das war die Zielgrösse der IV-Stelle für das Jahr 2022. Wir durften uns 3195 Mal mit Kundinnen und Kunden freuen, weil es gelang, einen Arbeitsplatz zu erhalten oder eine Stelle bei einem neuen Arbeitgeber anzutreten

### IV-Eingliederungserfolg

(Anzahl Eingliederungen am ersten Arbeitsmarkt)

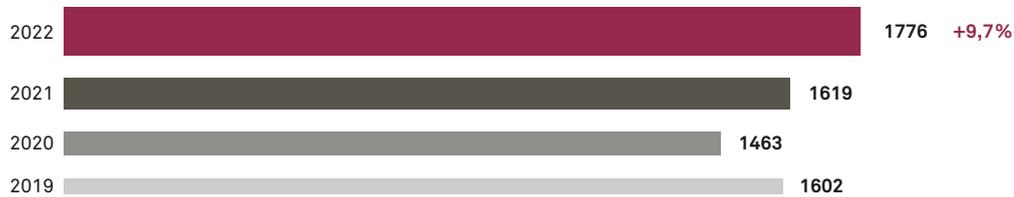


## Jede zweite Präventionsmeldung kommt von Arbeitgebenden

Die im Jahr 2022 weiterhin anhaltend tiefen Arbeitslosenzahlen wirkten sich auf die IV-Eingliederung positiv aus. Das Rekrutieren von Fachkräften ist anspruchsvoller geworden. Umso wichtiger ist es für die Unternehmen, in die betriebliche Gesundheitsförderung zu investieren, namentlich in die Früherkennung von psychischen Problemen am Arbeitsplatz. Vorgesetzte, die die Alarmsignale kennen, können frühzeitig handeln, damit es nicht zur Kündigung kommen muss. Im Jahr 2022 hat die IV-Stelle Zürich 1776 Präventionsmeldungen erhalten. Jede zweite Meldung kam vom Arbeitgeber.

## IV-Präventionsmeldungen

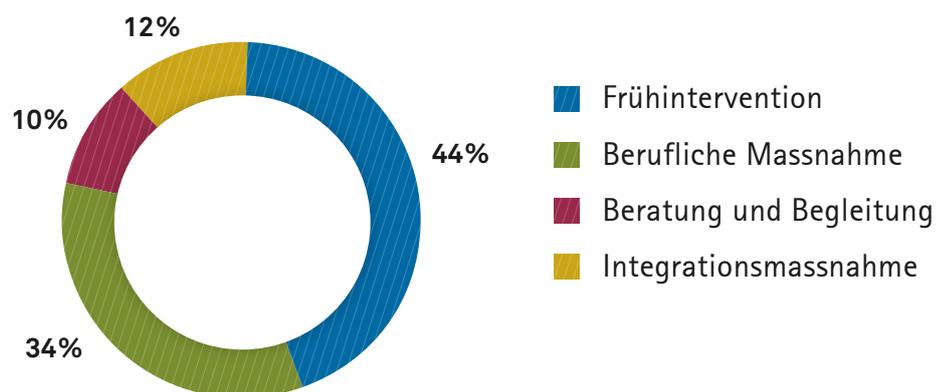
(Anzahl)



## Mehr Kostengutsprachen für Eingliederungsmassnahmen

Die IV-Stelle Zürich hat ihr Engagement für die berufliche Eingliederung im Jahr 2022 nochmals ausgebaut. Sie hat 15'545 Kostengutsprachen für Eingliederungsmassnahmen ausgestellt, 16 Prozent mehr als im Jahr zuvor. Am häufigsten – 6783 Mal – nützte die IV-Stelle die Möglichkeiten der Frühintervention. Das ist gegenüber dem Jahr 2021 ein Anstieg von 11 Prozent. Die Leistungen der Frühintervention können innerhalb der ersten sechs Monate nach einer IV-Anmeldung rasch und unkompliziert zugesprochen werden. Sie sind auf das Ziel ausgerichtet, einen bestehenden Arbeitsplatz zu erhalten. Zwischen dem Anstieg bei der Frühintervention und den Präventionsmeldungen gibt es einen direkten Zusammenhang. In 75 Prozent aller Präventionsmeldungen hat die IV-Stelle im Jahr 2022 empfohlen, eine IV-Anmeldung zu machen.

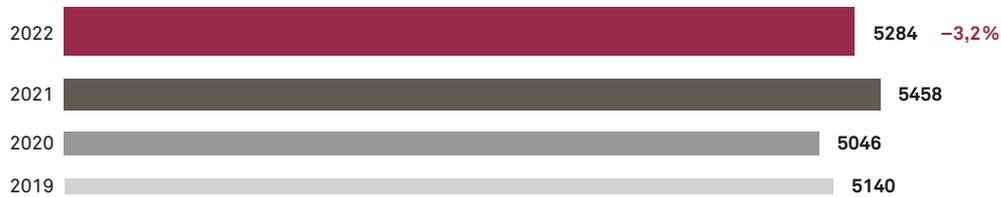
## Art der IV-Eingliederungsmassnahmen



2022 hat die SVA Zürich 15'545 Eingliederungsmassnahmen zugesprochen.

## Berufliche IV-Massnahmen

(Anzahl Zusprachen)

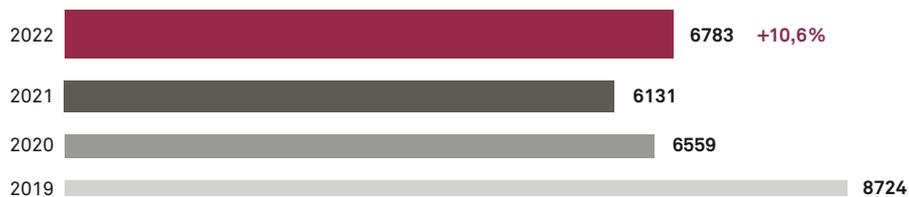


## Frühintervention neu auch im Rahmen von Erstausbildungen

Die IV-Stelle Zürich hat das Engagement für die berufliche Erstausbildung im Jahr 2022 unverändert weitergeführt, auch wenn die IV-Statistik einen Rückgang bei den beruflichen Massnahmen ausweist. Im Zuge der Einführung der IV-Reform per 1. Januar 2022 gab es vom Bundesamt für Sozialversicherungen neue Weisungen für die Codierung der IV-Leistungen. Beim Vergleich mit den Vorjahren müssen diese systemtechnischen Neuerungen berücksichtigt werden.

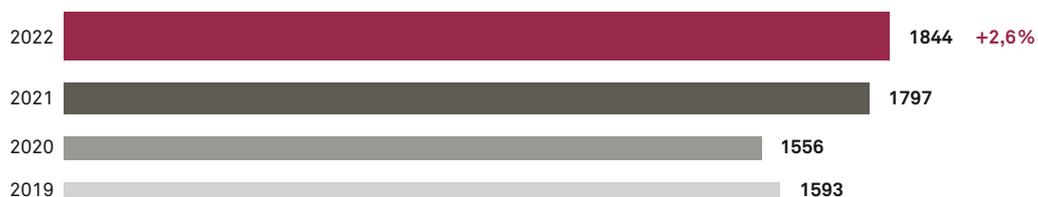
## IV-Massnahmen im Rahmen der Frühintervention

(Anzahl Zusprachen)



## IV-Integrationsmassnahmen

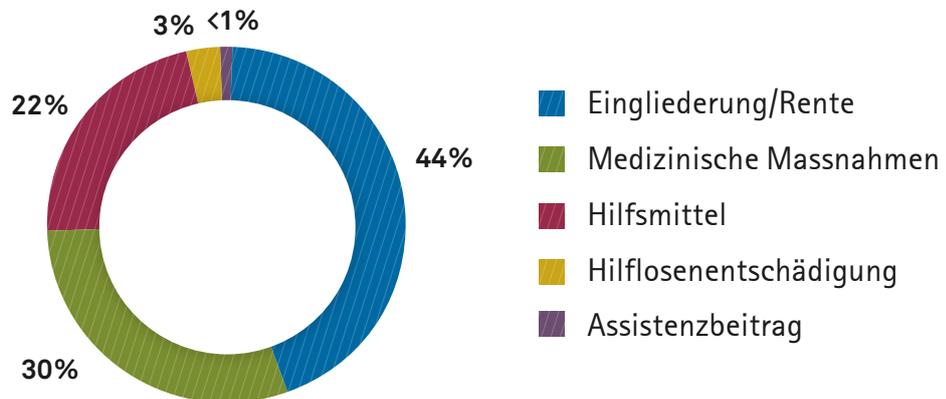
(Anzahl)



## 9209 Personen mit Eingliederungsleistungen unterstützt

Seit einigen Jahren erhebt die IV-Stelle nicht nur die Anzahl der Kostengutsprachen für Eingliederungsleistungen, sondern auch die Anzahl unterstützter Personen. IV-Kundinnen und -Kunden haben häufig Anspruch auf verschiedene IV-Leistungen. Eingliederung ist als aufbauender Prozess zu verstehen, und deshalb sind mehrere Kostengutsprachen nicht die Ausnahme, sondern eher als Regel zu sehen. Im Jahr 2022 hat die IV-Stelle 9209 Personen mit Eingliederungsleistungen unterstützt, 7 Prozent mehr als im Vorjahr. Diese Entwicklung ist positiv und freut die IV-Stelle Zürich sehr.

### IV-Gesuche nach Leistungsart



2022 sind bei der SVA Zürich 33'366 IV-Gesuche eingegangen.

# Persönliche Beratung ausgebaut

---

Die im Januar 2022 eingeführte IV-Reform stärkte die Eingliederung. Diese beginnt mit der Prävention in den Unternehmen. Die Präventionsberatung für Arbeitgebende ist neu ein gesetzlich verankerter Auftrag der IV-Stellen. Deshalb hat die SVA Zürich ihr Angebot der persönlichen Beratung im Jahr 2022 weiter ausgebaut.

## Organisation, Prozesse und Angebot neu ausgerichtet

---

Die IV-Stelle Zürich misst der Präventionsberatung und dem Job Coaching grosse Wichtigkeit bei, und deshalb hat sie Organisation und Prozesse mit Jahresbeginn 2022 nochmals angepasst. Sie hat das Wissen zu Präventionsberatung und Job Coaching seit Januar 2022 in einer eigenen Prozesslinie gebündelt.

Die neue Prozesslinie Präventionsberatung und Job Coaching hat zwei Teams mit unterschiedlichen Schwerpunkten:

- Die zehn Mitarbeitenden des Präventionsteams haben ausgewiesene Arbeitsmarktkennnisse. Sie beraten Arbeitgebende von Mitarbeitenden mit gesundheitlichen Problemen zu den Möglichkeiten des Arbeitsplatzerhalts. Ein Eckpfeiler ihres Angebots ist seit 2022 die aktive Personalvermittlung.
- Zum Team Job Coaching gehören 15 erfahrene Psychologie- und Psychiatriefachpersonen. Sie beraten und begleiten, damit eine psychische Erkrankung nicht zum Verlust des Arbeitsplatzes führt oder damit der Wiedereinstieg nach Krankheit gelingt. Das Ziel ist immer der Erhalt des Arbeitsplatzes. Im letzten Jahr konnte die SVA Zürich mit 200 solcher Job Coachings Betroffene und deren Arbeitgebende unterstützen. Sie stellen ihr Wissen auch Arbeitgebenden zur Verfügung. Die SVA Zürich kennt daneben schon länger ein Ausbildungs- und Coaching-Format zum Umgang mit psychischen Erkrankungen im Arbeitskontext exklusiv für Vorgesetzte und HR-Fachpersonen. Die Nachfrage hat 2022 deutlich zugenommen, es konnten 52 Präventions- und Ausbildungsanlässe durchgeführt werden.

## **Personalvermittlung mehr gefragt**

Das Informationsbedürfnis von HR-Verantwortlichen und Vorgesetzten zum Thema betriebliches Gesundheitsmanagement ist gross. Im Zuge des sich akzentuierenden Fachkräftemangels gewinnen Prävention und Personalvermittlung im Unternehmen weiter an Bedeutung. Bei der IV-Stelle Zürich hat die Nachfrage nach diesen Angeboten im Jahr 2022 deutlich zugenommen. Gefragter denn je war neben den Beratungsangeboten das Angebot der unternehmensinternen IV-Personalvermittlung. Arbeitgebende meldeten mehr offene Stellen, und sie entschieden sich häufiger für eine IV-Kundin oder einen IV-Kunden.

# IV-Reform konkret

---

Für Aussagen zur Wirkung der IV-Weiterentwicklung ist es am Ende des Einführungsjahrs zu früh. Aber die Neuerungen bei den Produkten können benannt werden: Die Hilfe für Eltern von schwer kranken Kindern und die Angebote für die berufliche Erstausbildung wurden ausgebaut.

## Case Managerinnen unterstützen und entlasten Eltern

---

Seit Januar 2022 bietet die SVA Zürich im Bereich der IV-Stelle ein Case Management für Eltern mit schwer kranken Kindern an. Dafür wurde ein neues Jobprofil geschaffen. Die SVA Zürich hat zwei Beraterinnen eingestellt, die für die medizinische Fallführung zuständig sind. Die Aufgabe dieser Beraterinnen ist es, Familien bei IV-Belangen zu unterstützen. So entlasten sie gleichzeitig interne und externe Stellen. Die Case Managerinnen informieren die Eltern umfassend über die verschiedenen IV-Leistungen und helfen bei der Koordination mit den verschiedenen involvierten Partnern. Eltern mit schwer kranken Kindern sind emotional sehr gefordert und die administrativen Aufgaben in der Zusammenarbeit mit der IV und anderen Partnern belasten zusätzlich. Da setzt die neue IV-Leistung an.

## 138 komplexe Fälle identifiziert

---

Die Case Managerinnen für die medizinische Fallführung übernehmen Verantwortung und stossen von sich aus wichtige Prozesse rechtzeitig an. So machen sie beispielsweise rechtzeitig darauf aufmerksam, wann es Zeit ist, das Thema berufliche Erstausbildung anzugehen. Auf diese neue Dienstleistung besteht kein Rechtsanspruch. Die SVA Zürich bietet sie Eltern mit schwer kranken Kindern seit Januar 2022 aber aktiv an. Es handelt sich um ein freiwilliges Angebot. Die SVA Zürich hat nach einem Jahr Case Management ein erstes Fazit gezogen und ist zum Schluss gekommen, dass die neue Leistung noch zu wenig bekannt ist. Trotzdem konnte diese Dienstleistung bereits 138 Eltern angeboten werden. Ende Jahr gab es 35 laufende Case-Management-Aufträge. Die Nachfrage ist deutlich steigend.

# Neue Angebote für Berufswahlprozess und -vorbereitung

Ein Fokusthema der IV-Weiterentwicklung ist es, den Start ins Berufsleben zu verbessern. Ziel ist, die berufliche Erstausbildung so auszugestalten, dass diese mit einer Festanstellung im ersten Arbeitsmarkt abgeschlossen werden kann. Wie bei Erwachsenen mit Berufserfahrung, geht es deshalb auch bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen darum, Angebote zu entwickeln, die auf Betroffene mit psychischen Diagnosen ausgerichtet sind.

## Vier neue Angebote für berufliche Erstausbildung

<b>Berufsfindung</b> (13 bis 25 Jahre)	<b>Schnuppercoaching</b> (13 bis 25 Jahre)
<b>Potenzialabklärung</b> (16 bis 25 Jahre)	<b>Integrationsmassnahmen</b> (16 bis 25 Jahre)

Die IV-Stelle hat im Jahr 2022 vier neue Produkte für die berufliche Erstausbildung entwickelt: das Training für den Aufbau der Leistungsfähigkeit, die Potenzialabklärung für die Standortbestimmung, das Berufsfindungs-Coaching und das Schnupper-Coaching. Die IV-Integrationspartner waren eingeladen, spezifische Angebote einzureichen. Bis zum Jahresende konnte die SVA Zürich Vereinbarungen mit 24 IV-Institutionen abschliessen. Gesamthaft stehen für Jugendliche und junge Erwachsene mehrere hundert Angebotsplätze zur Verfügung. Die Neuerungen der IV-Revision erlauben es der IV-Stelle, den Berufswahlprozess und die Berufsvorbereitung intensiver zu begleiten. Es kann vertiefter abgeklärt werden, was gesundheitlich möglich ist und welche Rahmenbedingungen notwendig sind, damit der Einstieg ins Berufsleben gelingt.

# Job Coaching im klinischen Setting

---

Das Sanatorium Kilchberg führte das Angebot des Job Coachings während eines stationären Aufenthalts als erste psychiatrische Klinik im Kanton Zürich ein. Das war im Jahr 2017. Ende 2022 hatte die IV-Stelle Zürich mit vier psychiatrischen Kliniken im Kanton Zürich eine solche Leistungsvereinbarung.

## Kliniken beschäftigen eigene Job Coaches

Nebst dem [Sanatorium Kilchberg](#) bieten auch die [Klinik Clenia Schlössli](#) in Oetwil am See, die [Integrierte Psychiatrie Winterthur](#) und die [Psychiatrische Universitätsklinik Zürich](#) das Job Coaching während eines stationären Aufenthalts an. Es handelt sich um ein freiwilliges Angebot für Patientinnen und Patienten, die das Thema Wiedereinstieg in den Beruf früh aufnehmen möchten. Die vier Zürcher Kliniken mit einer IV-Leistungsvereinbarung beschäftigen eigene Job Coaches.

## Erfolgsquote um 15 Prozent höher

Im Jahr 2022 wurden 85 IV-Fälle abgeschlossen, bei welchen das Job Coaching während des Klinikaufenthalts begonnen hatte. 57 dieser 85 Personen konnten die Arbeit wieder aufnehmen, beim bisherigen oder bei einem neuen Arbeitgeber. Das ist eine Erfolgsquote von 67 Prozent. Sie entspricht den Erfahrungen im Mehrjahresvergleich. Der Start des Job Coachings während der stationären Therapie verbessert die Eingliederungschancen nachweislich. Auswertungen der IV-Stelle zeigen, dass der Eingliederungserfolg rund 15 Prozent tiefer ist, wenn das Job Coaching – was der Normalfall ist – erst nach dem Klinikaustritt angegangen wird.

## **Verhindert oder reduziert Job Coaching die Arbeitsunfähigkeit?**

---

Die ermutigenden Erfahrungen des Job Coachings während des Klinikaufenthalts gaben den Anstoss, Nutzen und Wirkung des Job Coachings im Rahmen einer ambulanten Therapie zu untersuchen. Die SVA Zürich lancierte ein Folgeprojekt mit dem [Psychiatriezentrum Wetzikon](#), das zur Clenia Schlössli AG gehört. Beim ambulanten Setting braucht es von Anfang an das Miteinander von ärztlicher Behandlung, Therapie und Job Coaching. Das Job Coaching im Rahmen einer ambulanten Therapie soll insbesondere dazu beitragen, dass eine psychische Erkrankung nicht zu einer Arbeitsunfähigkeit führt. Ziel ist hier die Erhaltung des Arbeitsplatzes. Das Projekt lief Ende 2022 immer noch. Es wird im Mai 2023 abgeschlossen. Dann werden auch die Ergebnisse vorgestellt.

## **Weiteres Projekt mit Job Coaching gestartet**

---

Noch im Oktober 2022 hat die IV-Stelle Zürich ein weiteres Pilotprojekt gestartet. Der Fokus liegt auf Ärztinnen und Ärzten mit eigener Praxis sowie selbständig tätigen Therapeutinnen und Therapeuten. Ziel des Projekts ist es zu evaluieren, was notwendig ist, um die Hürden für die frühzeitige Kontaktaufnahme mit der IV-Stelle abzubauen und mit einem parallelen Job Coaching den Arbeitsplatz wenn immer möglich und sinnvoll zu erhalten.

# Neue Online-Angebote der IV-Stelle

---

Die SVA Zürich möchte die Sozialversicherungen einfach zugänglich machen. Einfach heisst, Services müssen digital sein. Die IV-Stelle hat im Jahr 2022 zwei neue Online-Angebote eingeführt.

## Neuer Service für die Abrechnung

---

Seit Ende 2022 können versicherte Personen oder ihre gesetzliche Vertretung die Rechnungen für IV-Leistungen via [Onlineportal](#) senden. Dies betrifft Hilfsmittel wie Hörgeräte, Perücken, Rollstühle, im Weiteren die Hilflosenentschädigung und den Assistenzbeitrag sowie Reisekosten und anderes.

## Das Feedback ist erfreulich

---

Erste Rückmeldungen zum neuen Service sind überaus positiv: «Ich habe das Konto soeben das erste Mal genutzt. Sehr übersichtlich!» Oder: «Als langjähriger Bezüger des Assistenzbeitrages bin ich begeistert vom neuen Portal und von diesem Quantensprung in der Digitalisierung. Tolle Sache.»

## Anmeldung bei der IV – nun auch elektronisch

---

eFormulare machen es möglich: Seit 2022 können Versicherte Gesuche wie die IV-Anmeldung nicht nur elektronisch ausfüllen, sondern auch temporär speichern und sicher elektronisch übermitteln. Die Handhabung ist einfach. Aus diesem Grund erhalten wir bereits circa fünfzig Prozent aller Anmeldungen per eFormular, Tendenz steigend.

## **Nur zeitweilig: eine Hürde auf dem Weg**

Noch gibt es ein kleines Hindernis für digitale IV-Anmeldungen. Die Versicherten müssen die letzte Seite ihrer Anmeldung mit der Unterschrift per Post schicken. Über 95 Prozent dieser Blätter treffen innert zehn Tagen bei uns ein. Die Vorschrift «Postweg» kann den Prozess der Anmeldung in manchen Fällen verzögern. Doch wenn die gesetzlichen Vorgaben in naher Zukunft angepasst werden, dann entfällt diese Formalität. Die gute Nachricht für den Moment: Die Mitarbeitenden der IV-Stelle bearbeiten ein Gesuch, sobald sie es elektronisch erhalten. Das Unterschriftenblatt kann nachgereicht werden.

Die neuen Lösungen machen die Zusammenarbeit mit der SVA Zürich deutlich einfacher. Die positiven Rückmeldungen bestärken, die Digitalisierung bei der SVA Zürich weiter voranzubringen.

# Ausblick

---

Erste Ergebnisse der IV-Weiterentwicklung werden erst in zwei Jahren sichtbar sein, denn die IV-Prozesse (Eingliederung und Rentenprüfung) erstrecken sich über mehrere Jahre. Was sich bereits jetzt zeigt: Der Anspruch, die Abläufe der Leistungsabklärung und -erbringung über alle IV-Stellen hinweg einheitlich zu gestalten und damit auch statistisch auswertbar zu machen, kommt teuer zu stehen.

## Freude über Stellenausbau nur von kurzer Dauer

---

Für die Umsetzung der gesetzlichen Neuerungen erhielt die IV-Stelle Zürich zusätzliche finanzielle Mittel. Doch die Freude über die zusätzlichen Mittel währte nur kurz. Es wurde schnell klar, dass die Reform nicht nur Neuerungen bei den Produkten brachte. Der rein technische, nicht wertschöpfende Administrationsaufwand hat mit der Weiterentwicklung IV nochmals um rund 10 Prozent zugenommen. Ein grosser Teil der vom Bundesamt für Sozialversicherungen zusätzlich zur Verfügung gestellten Mittel entfaltet deshalb keinen Nutzen für Kundinnen und Kunden.

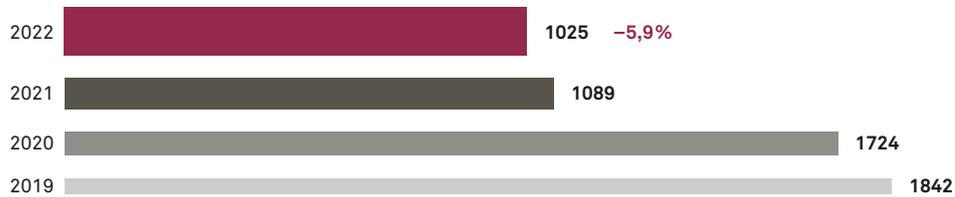
## Weniger Zeit für Beratung

---

Die Mitarbeitenden der IV-Stelle verstehen sich als Beraterinnen und Berater. Sie stehen voll und ganz hinter dem Eingliederungsauftrag der IV. Deshalb tun sie sich schwer damit, dass die administrativen Aufgaben mit der jüngsten IV-Revision nochmals erheblich zugenommen haben. Die dafür benötigte Zeit geht zulasten der eigentlichen Beratungstätigkeit, zulasten der Eingliederung.

## IV-Rentenrevisionen

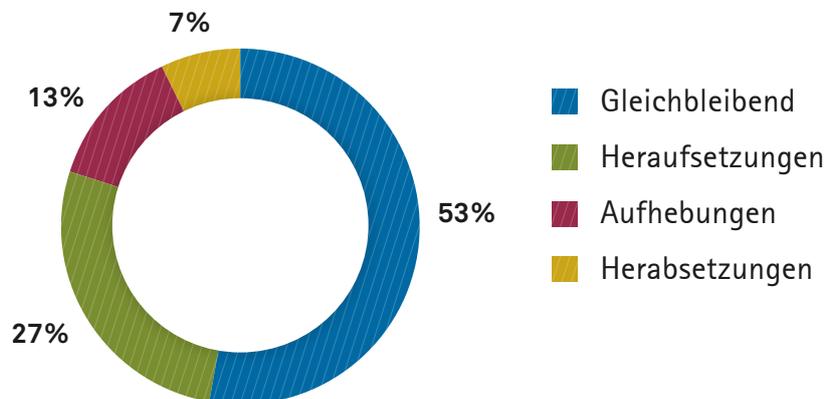
(Anzahl)



## Rentenrevisionen stetig reduziert

Die IV-Stelle Zürich hatte ihre Prozesse in den letzten Jahren regelmässig analysiert und geprüft, wo noch Effizienzsteigerungen möglich sind, ohne Nachteile für Kundinnen und Kunden. So wurde beispielsweise die Anzahl der Rentenrevisionen von 6000 auf rund 1000 pro Jahr reduziert. Es werden nur noch in den Fällen Revisionen eingeleitet, bei denen sich der Gesundheitszustand verbessert oder verschlechtert hat. Die IV-Stelle Zürich hat die Möglichkeiten der Effizienzsteigerung damit praktisch ausgeschöpft. Ein weiterer Anstieg der IV-Anmeldungen kann nur mit zusätzlichen Personalressourcen bewältigt werden.

## Ergebnis IV-Rentenrevisionen



## Mittelbedarf deutlich höher als bewilligt

Rund 18 Prozent der jährlich eingehenden IV-Anmeldungen entfallen auf den Kanton Zürich. Für die Durchführung stehen aber nur 14 Prozent der Mittel zur Verfügung. Die IV-Stelle zeigt mit dem Jahresergebnis 2022 einmal mehr, wie bedeutsam die Eingliederung für die Umsetzung der IV-Strategie ist.

# Zentrale Dienste

---

Die dynamische Entwicklung der Sozialversicherungen stellt hohe Anforderungen an die HR-Strategie der SVA Zürich. Bericht zu den Fokusthemen 2022 des Bereichs Zentrale Dienste.

## Fokusthemen 2022 im Überblick

---

**Human Resources**

**Der Wandel der Jobprofile**

**Digitalisierung HR-Prozesse**

**Zufriedenheitsumfrage 2022**

# Human Resources

---

Die SVA Zürich wächst mit ihren Aufgaben. Allein im Jahr 2022 mussten nebst der normalen Personalfuktuation 35 neu geschaffene Stellen besetzt werden. Die dynamische Entwicklung der Sozialversicherungen stellt hohe Anforderungen an die HR-Strategie der SVA Zürich. Diese muss weitsichtig und massgeschneidert sein.

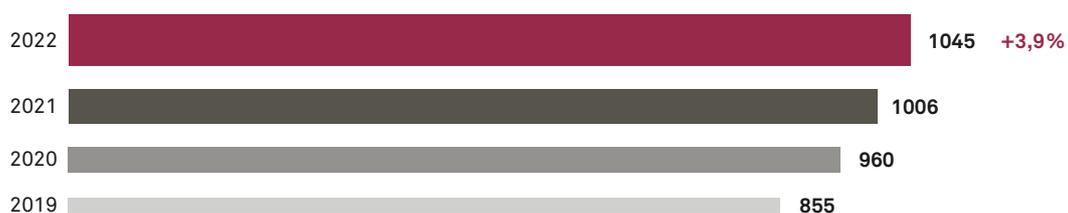
## Human Resources stösst Veränderungsprozesse an

---

Der Bereich Human Resources der SVA Zürich beteiligt sich aktiv an der Weiterentwicklung des Unternehmens und stösst Veränderungsprozesse an auf normativer, strategischer und operativer Ebene. Es ist Aufgabe von Human Resources, gesellschaftliche Entwicklungen frühzeitig zu erkennen und ihre Relevanz für das Unternehmen zu prüfen, um ihnen mit wirksamen Massnahmen zu begegnen. Und das macht der Bereich Human Resources der SVA Zürich seit vielen Jahren systematisch und erfolgreich. Themen, die für das Kerngeschäft bedeutsam sind, werden früh in die HR-Strategie aufgenommen. Manchmal auch so früh, dass die Relevanz vom Kerngeschäft anders beurteilt wird. Dann muss ein Thema auch mal zurückgestellt werden, bis die Zeit dafür reif ist. Ein Beispiel dafür ist das Projekt «Wandel der Jobprofile», das im Jahr 2022 massgeblich zum Rekrutierungserfolg beitrug. Human Resources hatte die Idee dafür bereits 2018 eingebracht, angesichts der demografischen Entwicklung und ihrer Folgen für den Arbeitsmarkt. Ende 2021 schliesslich war der Start für das wegweisende Projekt. Das Beispiel zeigt, wie wichtig es für das Unternehmen ist, an strategisch bedeutsamen Ideen festzuhalten und dafür auch Überzeugungsarbeit zu leisten.

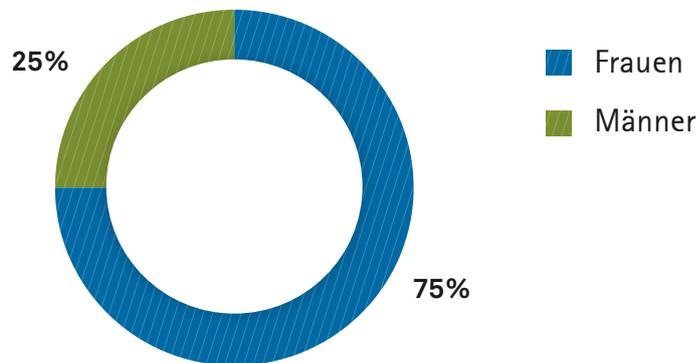
### Personal

(Anzahl Personen)



## Geschlechterverteilung Personal

(Stand per 31. Dezember 2022)



## Employer Branding mit Hauswart Rolf Huber

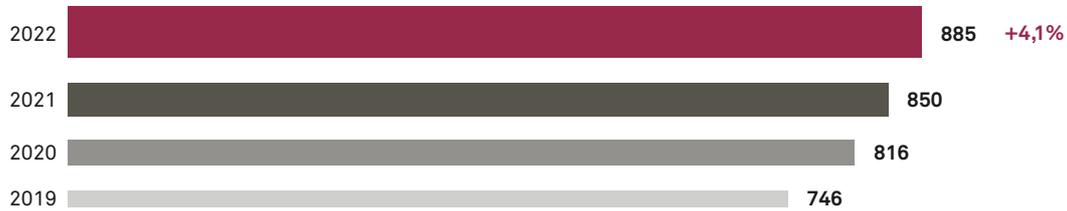
Der demografische Wandel und seine Folgen für den Arbeitsmarkt bedeuten für Human Resources einen erheblichen Mehraufwand bei der Rekrutierung. Es reicht nicht mehr, nur Stelleninserate zu publizieren, schon gar nicht für die SVA Zürich. Unsere Sozialversicherungsprodukte sind abstrakt. Wer die SVA Zürich noch nicht kennt, kann sich schlicht nicht vorstellen, wie spannend unser Auftrag ist und wie professionell das Unternehmen geführt wird. Dabei hat die SVA Zürich als Arbeitgeberin durchaus Aspekte, mit denen sie punkten kann, allen voran mit der Sinnhaftigkeit unserer Tätigkeiten. Für die SVA Zürich geht es deshalb massgebend darum, grössere Bekanntheit als Arbeitgeberin zu erlangen und das Unternehmen und seine Mitarbeitenden erlebbar zu machen. Deshalb haben wir im Jahr 2022 das Employer Branding in verschiedenen Bereichen weiter gestärkt. Da Human Resources in Bewerbungsgesprächen viele Komplimente für den unkonventionellen Unternehmensfilm mit Hauswart Rolf Huber in der Hauptrolle erhält, haben wir 2022 daran angeknüpft. Das Kommunikationsteam der SVA Zürich hat für Human Resources die Drehbücher für sechs weitere Kurzgeschichten aus dem Alltag von Hauswart Rolf Huber entwickelt. Die Videoclips werden seit Sommer 2022 für die Rekrutierung eingesetzt, und sie sind auf den Unternehmenskanälen der SVA Zürich zu sehen.



## Entwicklung Personalbestand

Am 31. Dezember 2022 beschäftigte die SVA Zürich 1045 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 39 mehr als im Vorjahr. Mehr als die Hälfte der Mitarbeitenden arbeitet Teilzeit. Die Entwicklung des Stellenetats zeigt, wie die SVA Zürich in den letzten 20 Jahren mit dem Ausbau der Sozialversicherungen gewachsen ist. Das Unternehmen hatte am Ende des Berichtsjahrs 885 Vollzeitstellen, mehr als doppelt so viele wie Ende 2002 (391 Vollzeitstellen). Die Entwicklung ist eindrücklich. Verändert hat sich nicht nur der Personalbestand, sondern auch die Bedürfnisse und Erwartungen von Mitarbeitenden haben sich gewandelt. Ein Beispiel: Über lange Zeit war es bedeutend, einen persönlichen Arbeitsplatz in der SVA Zürich zu haben. Mit der Pandemie und dem seither im Unternehmen etablierten Konzepts des hybriden Arbeitens setzte ein Wandel ein. Alle Mitarbeitenden – auch Lernende – können seither das Homeoffice-Angebot bedarfsorientiert nutzen. Die SVA Zürich benötigt deshalb nicht mehr die gleiche Anzahl Arbeitsplätze im Gebäude. Im Rahmen des Projekts [«Arbeitswelt 4.0 – Räume»](#) wurde deshalb im Jahr 2022 das tätigkeitsbasierte Bürokonzept im Pilotbetrieb getestet. Alle Mitarbeitenden hatten Gelegenheit, ein Gefühl für die Arbeitsräume von morgen zu entwickeln. Human Resources begleitet den Entwicklungsprozess, denn mit der Neukonzeption der Bürowelt geht ein kultureller Change-Prozess einher.

## Stellenetat



## Mit HR-Projekten Weichen stellen und Impulse geben

Die Herausforderung für eine schlanke HR-Organisation wie die der SVA Zürich ist es, strategische Projekte für die Unternehmensentwicklung voranzubringen, ohne dabei Abstriche zu machen bei den HR-Regelaufgaben. Dazu gehören die Personalrekrutierung, das Gesundheitsmanagement, die Beratung für Kader und Mitarbeitende und viele Aufgaben mehr. Projektarbeit und Tagesgeschäft gerecht zu werden, ist oft ein Balanceakt. Umso mehr erfüllt es mit Freude und Stolz zu sehen, mit welchen abgeschlossenen und noch laufenden strategischen Massnahmen Human Resources die Unternehmensentwicklung anstösst und mitgestaltet.

## Zufriedenheitsumfrage 2022

Die SVA Zürich führt die Befragung der Mitarbeitenden mit dem Ziel der Strategieüberprüfung durch. Wir möchten wissen, ob die seit der letzten Befragung durchgeführten Massnahmen ihre Wirkung entfalten konnten. Human Resources interessierte besonders, ob und wie sich das im Jahr 2019 eingeführte neue Führungsverständnis in den Ergebnissen zeigt. Das Führungsverständnis wurde in einem dialogorientierten Prozess über mehrere Jahre entwickelt. Die [Teilnahmequote an der Umfrage](#) lag mit 90 Prozent weit über dem Schweizer Benchmark (72 Prozent).

## Verdopplung der Ausbildungsplätze

Im August 2022 haben 10 Jugendliche ihre KV-Lehre bei der SVA Zürich gestartet. Wir haben die Zahl der KV-Ausbildungsplätze in den letzten Jahren von 15 auf 30 erhöht. Und wir haben auch die Praktikumsplätze für die postmaturitäre Wirtschaftsausbildung von 3 auf 15 erweitert. Und der Ausbau geht weiter: Mit der Einführung der eigenständigen KV-Branche Kranken- und Sozialversicherungen werden wir die Anzahl der Ausbildungsplätze in den kommenden Jahren schrittweise von 30 auf 60 verdoppeln. Das Engagement für die Nachwuchsförderung ist für die SVA Zürich von strategischer Bedeutung. Die meisten Lernenden möchten nach erfolgreichem Abschluss bei der SVA Zürich bleiben, teilweise berufsbegleitend zu einem Studium.

## Digitalisierung der HR-Prozesse

Mit der Digitalisierung und Automatisierung von Routineaufgaben gewinnt Human Resources Ressourcen für die Beratungstätigkeit. Das strategisch wichtige Projekt wird in mehreren Etappen realisiert. 2022 ging es um die Digitalisierung der personalspezifischen Aktivitäten: Prozesse und Instrumente, welche die Human Resources der SVA Zürich selbst verantwortet. Ende Dezember 2022 war alles bereit für die [Einführung der neuen HR-Plattform](#).

# Der Wandel der Jobprofile

---

Das Rekrutieren von gut qualifizierten Fachkräften ist in den letzten Jahren deutlich anspruchsvoller geworden. Im Oktober 2021 initiierte Human Resources deshalb das Projekt «Wandel der Jobprofile». Bereits ein Jahr später zeigte sich der Erfolg.

## Die Anforderungen wachsen

---

Viele der Jobprofile im Kerngeschäft der SVA Zürich bestehen seit über zehn Jahren. Sie folgen dem Grundsatz «Alles aus einer Hand». Kundinnen und Kunden haben eine Ansprechperson. Diese umfassenden Profile sind wegen der Vielfalt der Aufgaben attraktiv. Tatsache ist aber auch: Unsere Sozialversicherungsprodukte werden zunehmend komplexer, die Aufgaben wachsen, und so werden die Profile mit der Zeit immer breiter und anspruchsvoller. Damit steigen die Anforderungen, und entsprechend lange dauert die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden.

Die SVA Zürich spürt den Fachkräftemangel besonders, wenn Stellen in der Kundenberatung der Ausgleichskasse oder der IV-Stelle zu besetzen sind. Wegen der hohen Anforderungen bereitete es Human Resources zusehends mehr Mühe, den Linienvorgesetzten eine grössere Auswahl an guten Dossiers bereitzustellen.

**«Dank der neuen Vielfalt an Jobprofilen sprechen wir auf dem Arbeitsmarkt eine breitere Zielgruppe an.»**

---



**Angela Peterelli**  
Leiterin Human Resources

## **Profile werden aufgeteilt, neue kommen hinzu**

Human Resources hat deshalb im Rahmen des Projekts für die IV-Stelle und die Ausgleichskasse verschiedene Jobprofile weiterentwickelt und auch neue Jobprofile erarbeitet. «Wir haben nun Profile mit unterschiedlichem Anforderungsniveau», erklärt Angela Peterelli, Leiterin Human Resources. Das anspruchsvolle Generalistenprofil gebe es weiterhin. Die Aufgaben der neuen, angepassten Profile seien weniger komplex, und die Einarbeitung brauche weniger Zeit.

## **Mehr Bewerbungen mit neuen Stelleninseraten**

Angela Peterelli zieht für das Jahr 2022 eine erste Bilanz: «Dank der neuen Vielfalt an Jobprofilen sprechen wir auf dem Arbeitsmarkt eine breitere Zielgruppe an. Darunter sind jetzt auch Bewerberinnen und Bewerber, die die Anforderungen für die neu geschaffenen Jobprofile erfüllen.» Die Massnahme zeige bei der Rekrutierung schon den gewünschten Erfolg: Mit den neuen Stellenausschreibungen erhalte die SVA Zürich deutlich mehr und erfreulicherweise auch viele gute Bewerbungen. Das Talentmanagement der SVA Zürich habe an diesem Erfolg grossen Anteil.

## **Talentmanagement**

### **Mitarbeitende können sich stetig entwickeln**

Mitarbeitende sollen sich während ihrer ganzen Laufbahn bei der SVA Zürich stetig entwickeln. Das Unternehmen will gut qualifizierte Mitarbeitende, die am Arbeitsmarkt gefragt sind. Angela Peterelli sagt auch klar: «Natürlich müssen wir gut ausgebildete Mitarbeitende auch wieder ziehen lassen, doch die Strategie ist richtig. Denn wer zur SVA Zürich kommen will, soll vorher wissen: Er oder sie kann sich im Unternehmen weiterentwickeln, auf verschiedenen Wegen.»

Die Erweiterung der Jobprofile gibt der SVA Zürich neue Möglichkeiten der Mitarbeiterentwicklung. Wieso? Eine Person festigt ihr Wissen und sammelt Erfahrungen in einem enger gesteckten Aufgabenkreis. Und wenn sie die nötigen Kompetenzen hat, wenn sie in etwas Neues hineingewachsen ist, kann sie ins nächste Profil wechseln. Vielleicht merkt sie aber auch: Sie war von Anfang an am richtigen Ort. «Wir möchten, dass unsere Mitarbeitenden Erfolg haben. Überforderung müssen wir deshalb verhindern», so Angela Peterelli.

## Change geht nicht ohne Führung

Jedes neue Jobprofil ist eine Herausforderung für alle, die es entwickeln. Die nächste Herausforderung besteht darin, die Profile im Alltag umzusetzen. Dieser Prozess stellt auch an Vorgesetzte hohe Anforderungen. Denn sie müssen in Gesprächen mit Mitarbeitenden klären: Welches Jobprofil ist das richtige für sie oder ihn? Und welche zusätzlichen Kompetenzen braucht es eventuell für eine Stelle? Und welche qualifizierte Weiterbildung ist erforderlich? Die Vorgesetzten müssen also Veränderungsprozesse initiieren, und sie begleiten im Wissen darum, dass lebenslanges Lernen ein wichtiger Erfolgsfaktor ist.

## «Die Mitarbeitenden müssen durch ihre Vorgesetzten Wertschätzung spüren.»



**Angela Peterelli**  
Leiterin Human Resources

## Jedes Jobprofil ist wichtig

Für bestimmte Funktionen hat die SVA Zürich nun also Jobprofile mit unterschiedlichem Anforderungsniveau. Aber, und diese Aussage ist bedeutsam: Jedes Jobprofil ist wichtig. Angela Peterelli: «Die Mitarbeitenden müssen durch ihre Vorgesetzten Wertschätzung spüren. Das ist eine Führungsaufgabe im Alltag.» Für die einzelnen Jobprofile gibt es, gestützt auf Anforderungen in Bezug auf Ausbildung, Erfahrung, intellektuelle und emotionale Fähigkeiten, Verantwortungsübernahme und Komplexität der Aufgabe, unterschiedliche Lohnklassen. Die HR-Leiterin ist überzeugt, dass die Einordnung im Lohnklassenplan in den Hintergrund rückt, wenn Mitarbeitende Wertschätzung von Vorgesetzten erleben, wenn sie das Gefühl haben, an der richtigen Stelle zu sein und vertrauen dürfen, dass die SVA Zürich [Lohnfairness](#) lebt und Weiterentwicklung ermöglicht.

# Digitalisierung HR-Prozesse

---

Die SVA Zürich nützt die Chancen der Digitalisierung und macht die HR-Prozesse in mehreren Etappen fit für die Zukunft. Der Start für das strategische HR-Projekt erfolgte im Januar 2022.

## Ausgangslage

---

Die Digitalisierung ist in Gesellschaft und Wirtschaft allgegenwärtig und wirkt sich auch auf die Personalarbeit aus. Für die Human Resources der SVA Zürich ist die Digitalisierung ein relevantes strategisches Handlungsfeld. Im Fokus der HR-Digitalisierungsstrategie stehen die langfristige Stabilität, die Qualität der Dienstleistung und ein gesundes Kostenbewusstsein.

2021 erfolgte die produktspezifische öffentliche Ausschreibung für das Digitalisierungsprojekt. Den Zuschlag als Implementierungspartnerin erhielt die Entago AG in Zürich. Der Projektstart für die erste Etappe erfolgte schliesslich im Januar 2022. Bis zum Ende des Berichtsjahrs konnten alle für die erste Etappe notwendigen Arbeiten abgeschlossen werden. Human Resources war bereit für den Go-Live der neuen HR-Plattform «HReasy» am 1. Januar 2023.

## Rückblick auf die erste Etappe

---

Der inhaltliche Schwerpunkt der ersten Etappe lag auf der Digitalisierung der personal-spezifischen Aktivitäten. Das sind die Prozesse und Instrumente, welche das HR-Team der SVA Zürich selbst verantwortet. Die neu eingesetzte SAP SuccessFactors-Lösung ist eine erweiterbare, integrierte HR-Software. Sie setzt sich aus unterschiedlichen Modulen zusammen und bildet den kompletten Mitarbeitenden-Lebenszyklus ab. Im Jahr 2022 wurden die folgenden Module eingeführt: Stammdatenverwaltung, Gehaltsabrechnung sowie das Dokumentenmanagement. Die erste Projektetappe war besonders anspruchsvoll, weil das bisherige HR-Kernsystem (mit Lohnadministration) abgelöst werden musste.

## **Ausblick**

Im ersten Quartal 2023 ist Projektstart für die zweite Etappe. Nach der erfolgreichen Einführung des Basissystems geht es an die Definition der digitalen Arbeitsprozesse und an den Ausbau der Services für Kader und Mitarbeitende.

# Zufriedenheitsumfrage 2022

---

Im Juni 2022 fand die Umfrage zur Zufriedenheit der Mitarbeitenden der SVA Zürich statt. Seit der letzten Befragung im Frühling 2019 hatte sich viel verändert, mit umso grösserer Spannung wurden die Ergebnisse erwartet.

## Ergebnisse transparent machen und Raum für Fragen geben

Die SVA Zürich führt Umfragen durch, um zu sehen, in welchen Bereichen wir uns verbessern möchten. Die Zufriedenheitsumfrage wurde auch 2022 wieder mit dem Zürcher Beratungsunternehmen Avenir Consulting AG durchgeführt. Wie bereits 2019 wurden die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage auch dieses Mal den Mitarbeitenden wieder von der externen Projektleiterin vorgestellt. Der Geschäftsleitung ist es wichtig, dass Kader und Mitarbeitende die Gelegenheit haben, Fragen zur Durchführung und zur Interpretation der Ergebnisse zu stellen.

Für die Umfrage 2022 hatte sich die SVA Zürich entschieden, sich mehrheitlich am Standardfragebogen von Avenir Consulting zu orientieren. Der Fragebogen wurde kürzer und die Vergleichbarkeit mit dem externen Benchmark besser.

## Hohe Werte für Engagement und Zufriedenheit

Die Zufriedenheitsumfrage hat im Unternehmen eine hohe Akzeptanz. Dafür spricht die aussergewöhnlich hohe Teilnahmequote von 90 Prozent. Der externe Benchmark von Avenir Consulting liegt bei 72. Die Werte von 75 von 100 möglichen Punkten beim Engagement und 77 Punkte bei der Zufriedenheit zeigen, dass die SVA Zürich auf sehr engagierte und motivierte Mitarbeitende zählen darf. Im Vergleich mit der Umfrage 2019 konnten wir bei beiden Aspekten sogar zwei Punkte zulegen. Eine Verbesserung von gar 6 Punkten gab es beim Erleben des Umfelds. Das Engagement ist massgebend davon abhängig, ob das Umfeld motiviert, eine gute Leistung zu erbringen. Die SVA Zürich erreichte 79 Punkte, der externe Benchmark liegt bei 69 Punkten.

## **Sehr gute Beurteilung für direkte Vorgesetzte**

---

Das im Jahr 2019 bereits sehr gute Gesamtergebnis wurde 2022 bestätigt, in manchen Punkten sogar übertroffen. Gutes Feedback gab es für die Vorgesetzten. Alle Aspekte zum Führungsverhalten konnten verbessert werden und bewegen sich auf sehr hohem Niveau. Die beste Bewertung (90 Punkte) gab es für den Aspekt Freiraum. Mitarbeitende erhalten von der direkt vorgesetzten Person Freiraum zur Erfüllung der Aufgaben. Vertrauen ist denn auch ein zentrales Thema des Führungsverständnisses der SVA Zürich. In den Ergebnissen der Zufriedenheitsumfrage 2022 wird sichtbar, dass sich das Führungsverständnis im ganzen Unternehmen etabliert hat.

## **Keine Umfrage ohne konkrete Verbesserungsmaßnahmen**

---

Wie eingangs erwähnt geht es bei der Zufriedenheitsumfrage darum, Impulse für Verbesserungen und Weiterentwicklung zu erhalten. Diese lieferte uns die Umfrage 2022 im Bereich der Strategievermittlung. In der Vergangenheit stellte die Geschäftsleitung die Unternehmensstrategie und -ziele den Mitarbeitenden immer persönlich vor. Während der zwei Pandemiejahre fand die Kommunikation vor allem im virtuellen Rahmen statt, der Fokus lag auf der Information zum Tagesgeschäft. Die Krisenbewältigung hatte Priorität. Auch wenn die SVA Zürich mit 78 Punkten zwar unter dem Ergebnis von 2019 liegt, so ist der Wert doch über dem Schweizer Benchmark (75 Punkte). Die SVA Zürich hat die Präsentation der Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage genutzt und auch gleich die aktuelle Strategie und Unternehmensziele vorgestellt.

# Logistik und Finanzen

---

Digitalisierung und Automatisierung der Prozesse sind Teil der Strategie der SVA Zürich. Bericht des Bereichs Logistik und Finanzen zur Strategieumsetzung im Jahr 2022.

## Fokusthemen 2022 im Überblick

---

**Betrieb IT-Fachsysteme**

**Projekt «Arbeitswelt 4.0 – Räume»**

**Erneuerung Telefonsystem**

**Bot-Einsatz entlastet**

**Vorbereitungen für Strommangellage**

# Betrieb IT-Fachsysteme

---

Der Unternehmenserfolg der SVA Zürich hängt massgebend von der Performance und Innovationsfähigkeit der IT-Systeme ab. Deshalb ist die nachhaltige Entwicklung der Informatikgesellschaft für Sozialversicherungen (IGS) für die SVA Zürich strategisch wichtig.

## Steigende Erwartungen lösen Change-Projekt aus

---

Das St. Galler Unternehmen IGS GmbH ist für den Betrieb und die Weiterentwicklung der Fachapplikationen der SVA Zürich zuständig. Das Transformationsprojekt der IT-Betriebspartnerin «IGS 4.0» war deshalb im Jahr 2022 auch Fokusthema für die SVA Zürich. Sie setzt für die Entwicklung und den Betrieb der IT-Fachsysteme seit ihrer Gründung im Jahr 1996 auf die Kooperation mit der Informatikgesellschaft für Sozialversicherungen (IGS) in St. Gallen. Die SVA Zürich ist die grösste von 21 Gesellschafterinnen, und daraus erwächst die Verantwortung, die Weiterentwicklung der IGS GmbH mitzugestalten. Das Fundament für die IGS GmbH legten die Ausgleichskassen Graubünden und St. Gallen im Jahr 1978.

Die Geschichte der IGS GmbH steht für die dynamische Entwicklung im Bereich der Sozialversicherungen. Mit der Stärkung der ersten Säule und neu übertragenen Aufgaben sind die IT-Anforderungen zusehends mehr und auch komplexer geworden. Für gleiche Aufgaben ist es daher sinnvoll, IT-Lösungen im Verbund zu entwickeln und zu betreiben. Die Gesellschafterinnen beteiligen sich abhängig von ihrer Grösse an den Kosten für Betrieb und Weiterentwicklung. Dieses Solidaritätsprinzip gehört zum Grundverständnis der IGS-Community.

## «Die Entscheide waren fast immer einstimmig.»

---



**Michael Bächinger**  
Leiter Logistik und Finanzen

## **Erfolg braucht Change-Management**

Einst spezialisierte Nischenanbieterin, ist die IGS GmbH heute stärkste Betriebspartnerin im Bereich der ersten Säule. Das stellt vor neue Herausforderungen. Das Unternehmen hat darum im Jahr 2020 das Transformationsprojekt «IGS 4.0» gestartet. Dabei werden Organisation, Prozesse und IT-Systeme auf Verbesserungspotenzial hin geprüft und weiterentwickelt. Das macht die IGS GmbH zusammen mit den Gesellschafterinnen. Die Zusammenarbeit hat sich im Verlauf der Jahre verändert, auch das Selbstverständnis der Gesellschafterinnen. Diese möchten – so auch die SVA Zürich – mehr beteiligt werden. Es geht dabei nicht mehr nur ums Definieren von funktionalen Anforderungen, sondern um die kooperative Zusammenarbeit in Entwicklungsprojekten.

## **Neues Gremium gestaltet Strategie mit**

Über lange Zeit hatte das Modell der Fachkerngruppen seine Richtigkeit. Fachspezialistinnen und -spezialisten der Gesellschafterinnen engagieren sich in zwischenzeitlich vielen Fachkerngruppen. Die Herausforderung für die IGS als Dienstleisterin ist es, diese Anforderungen zu priorisieren. Diese Aufgabe kommt dem neu geschaffenen Innovations- und Portfoliogremium zu. Die Bedeutung des Gremiums für die IGS-Community zeigt sich in seiner Zusammensetzung. 9 Gesellschafterinnen sind darin mit erfahrenen Führungspersonen vertreten. Ende 2022 wurde die einjährige Testphase erfolgreich abgeschlossen und das IP-Gremium in die Regelorganisation integriert.

## **Interessen sind homogener als erwartet**

Michael Bächinger, Mitglied der Geschäftsleitung der SVA Zürich, engagiert sich als Leiter des neuen IP-Gremiums für die Interessen der Gesellschafterinnen. Er verantwortet bei der SVA Zürich den Bereich Logistik und Finanzen. Dazu gehören auch die Unternehmensentwicklung und die IT-Service. Er zieht eine positive Bilanz. Man habe im Verlauf des Jahres 2022 alle Gesellschafterinnen besucht, ihre Erwartungen abgeholt und das methodische Vorgehen des Gremiums erläutert. Michael Bächinger zu den Erfahrungen: «Im Jahr 2022 hat das Gremium viele fachliche Anforderungen und Ideen für die Weiterentwicklung geprüft. Die Entscheide waren fast immer einstimmig. Das zeigte uns, dass die Interessen innerhalb der IGS-Community homogener sind, als wir vermutet hatten.» Das sei eine gute Ausgangslage, damit das Gremium Wirkung entfalten könne.

# Projekt «Arbeitswelt 4.0 – Räume»

---

Flexibles Arbeiten vor Ort und im Homeoffice wird immer beliebter. Mit dem Projekt «Arbeitswelt 4.0» begleiten und gestalten wir den Wandel. 2022 haben unsere Mitarbeitenden ausprobiert, welche Einrichtung und Technik es für ein modernes und effizientes Arbeiten braucht. Nun können wir die neue Einrichtung planen.

## Neue Bedingungen, neue Bedürfnisse

Ein Tisch, ein Stuhl, ein Korpus und ein Sideboard – so sieht ein typischer Arbeitsplatz in der SVA Zürich aus. Aber nicht mehr lange. Die Formen und Konzepte der Arbeit im Büro wandeln sich, auch bei uns. Aufgaben und Arbeitsweisen verändern sich ebenfalls. Wichtigste Ursache für den Umbruch ist die Digitalisierung, wobei die Pandemie den Wandel beschleunigt hat.

Viele Mitarbeitende arbeiten heute oft und gern im Homeoffice. Zu Besprechungen trifft man sich wahlweise online oder vor Ort. Mitarbeitende mit Aufgaben im Aussendienst kennen schon länger den Mix aus Homeoffice und Arbeit im Büro ohne fest zugeteilten Schreibtisch. Die Erfahrungen in den letzten Jahren zeigten uns deutlich: Entscheidend für Effizienz und gute Resultate ist nicht, wo wir arbeiten, sondern wie wir arbeiten können und wie uns die Arbeitsumgebung dabei unterstützt.

## Die Idee: Ein tätigkeitsbasiertes Raumkonzept

Wie müssen unsere Büros fürs mobile Arbeiten organisiert und gestaltet sein? Wie verteilen wir die Flächen? Welches Mobiliar braucht es und welche Technik? Das sind Fragen, die uns beschäftigten. 2021 initiierten wir deshalb das Projekt «Arbeitswelt 4.0». Mit dem Vorhaben machen wir die SVA Zürich fit für die Anforderungen der zukünftigen Arbeitswelt. Wir zeigen uns einmal mehr als agile, attraktive Arbeitgeberin, die einen wichtigen Trend früh erkennt, fördert und begleitet.

Im Jahr 2022 hatten alle Mitarbeitenden Gelegenheit, in der eigens eingerichteten Testzone zwei Wochen lang Erfahrungen zu sammeln mit dem tätigkeitsbasierten Raumkonzept. Die Projektverantwortlichen haben nachgefragt, was den Bedürfnissen der Mitarbeitenden entspricht und welche Ideen keinen Anklang fanden. Das Konzept vermochte zu überzeugen. Im Verlauf der Jahre 2023 und 2024 soll das neue tätigkeitsbasierte Raumkonzept im ganzen Unternehmen schrittweise umgesetzt werden.

## Das Konzept im Detail

Was heisst «tätigkeitsbasiertes Raumkonzept»? Was ändert sich mit dem Projekt, welche Muster brechen wir auf? Einige Eckpunkte zur «Arbeitswelt 4.0»:

- Unsere Mitarbeitenden haben im Haus künftig keinen fixen Schreibtisch mehr. Motto: Weg vom eigenen Pult, hin zum gemeinsamen Arbeitsraum im Team. Je nach Aufgabe können die Arbeitsplätze und Räume wechseln.
- Solche Aufgaben und Tätigkeiten sind zum Beispiel: Kundengespräche, Dossierbearbeitung, Aktenstudium, Projektarbeit, Telefonate, Ad-hoc-Besprechungen, informelle und formelle Gespräche.
- Die Räume werden gemäss ihrer Funktion und nach den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer gestaltet. Und diese Räume sind vielfältig verwendbar: Einzelbüros lassen sich zum Beispiel als kleine Sitzungszimmer nutzen. In grösseren Sitzungszimmern läuft mal ein kreativer Workshop und mal eine klassische Besprechung. Grossraumbüros bleiben ebenfalls erhalten. Sie bieten aber neu unterschiedliche Arbeitsmöglichkeiten nebst den klassischen Einzelarbeitsplätzen.
- Es gibt Zonen der Ruhe für fokussiertes Arbeiten, dazu Bereiche für den Austausch, für Meetings oder Kurse im Sitzen oder im Stehen.

In der Nähe der Kaffee- und Teeküchen wird es ausserdem Kommunikations- und Begegnungszonen für die Teams geben.

Die technische Ausstattung orientiert sich an der Funktion der Räume. Sie unterstützt die Mitarbeitenden optimal beim Arbeiten. 2023 erhalten alle Mitarbeitenden einen Laptop. Parallel dazu wird eine [neue Telefonlösung](#) eingeführt. Dies erleichtert das flexible Arbeiten vor Ort und im Homeoffice.



Die Mitarbeitenden der SVA Zürich konnten in der Testzone zwei Wochen lang Erfahrungen sammeln mit dem tätigkeitsbasierten Raumkonzept.

# Erneuerung Telefonsystem

---

Das Telefonsystem der SVA Zürich ist in die Jahre gekommen und muss abgelöst werden. 2022 wurde die Realisierungspartnerin für die Gesamterneuerung bestimmt. Die Einführung ist für Sommer 2023 geplant.

## Neue Telefonielösung überzeugt durch Einfachheit und Stabilität

Während der Pandemie stiess das Telefonsystem der SVA Zürich erstmals an seine Kapazitätsgrenze. 2022 erfolgte die Ausschreibung für das Projekt. Den Zuschlag erhielt das Schweizer ICT-Unternehmen Zettaplan AG. Die Kommunikationslösung erfüllte die Vorgaben der SVA Zürich und überzeugte insbesondere mit Einfachheit und Stabilität. Die Firma Walder Bachmann Engineering (WBe AG) unterstützt im Projekt als erprobte Spezialistin im Bereich telefonischer Kundendienst. Die beiden Unternehmen haben schon in einigen Projekten erfolgreich zusammengearbeitet. Die Einführung der neuen Anlage erfolgt im Sommer 2023.

## Erreichbarkeit im Fokus

Die telefonische Erreichbarkeit ist entscheidend für die Wahrnehmung der SVA Zürich, und deshalb hat die Ablösung der heutigen Telefonanlage erste Priorität. Sozialversicherungen sind komplex, entsprechend gross ist das Informationsbedürfnis. Das zeigt das Anrufvolumen: Die SVA Zürich erhält pro Tag im Durchschnitt mehr als 5000 Anrufe, an Spitzentagen in der Hochsaison Anfang Jahr können es sogar über 10'000 sein. Die neue Kommunikationslösung wird einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, die Kundenanfragen schneller beantworten zu können und so die Zufriedenheitswerte zu verbessern.

# Bot-Einsatz entlastet

---

«Robotic Process Automation» – kurz RPA – fördert den Automatisierungsgrad der SVA Zürich. Das strategisch verankerte Projekt steigert die Effizienz und entlastet die Kernprozesse von Routinearbeiten.

## Entlastung durch Bots

---

Wer den Begriff «Bot» hört, kann sich vielleicht vage etwas darunter vorstellen. Eins vorweg: Mit menschenähnlichen Metallkonstruktionen haben die Bots der SVA Zürich wenig gemeinsam. Bots sind kleine Softwarepakete, die wiederkehrende und genau definierte Arbeiten automatisiert ausführen können. RPA ist die Technologie für diese Automatisierung.

Die Entwicklung eines Bots funktioniert nach dem Baukasten-Prinzip. Der Arbeitsprozess, der von einem Bot durchgeführt werden soll, wird in einzelne Schritte zerlegt. Dann wird der Bot Arbeitsschritt für Arbeitsschritt so programmiert, bis er das tut, was vom Fachbereich vorgegeben ist. Ideal für ein Pilotprojekt war das Abwickeln von Meldungen im Schweizerischen Handelsamtsblatt (SHAB). Die klar definierten Vorgaben boten optimale Voraussetzungen für den Einsatz eines Bots.

## «Der Bot bearbeitet täglich 100 bis 150 Fälle.»

---

### SVA Zürich

Und so entwickelte die SVA Zürich eigens für die Bearbeitung von SHAB-Meldungen einen Bot: «SHABBY». Er war in der Pilotphase intensiv gefordert. Ein Bot kann nämlich nur, was ihm beigebracht worden ist. Trifft er auf eine Fall-Konstellation, die er nicht kennt, leitet er den Fall zur manuellen Bearbeitung an die Fachabteilung weiter. Einmal gut instruiert, nimmt SHABBY aber dem Team viel repetitive Arbeiten ab. So bleibt den Kundenberaterinnen und -beratern mehr Zeit für komplexe Fälle und für die Beratung von Kundinnen und Kunden. Die Fallbearbeitung im Bereich der SHAB-Meldungen wurde mit SHABBY deutlich effizienter.

## **Alle Kernprozesse werden profitieren**

Das Pilotprojekt im Jahr 2022 war ein voller Erfolg. SHABBY gehört nun fest zum Kernprozess Versicherungsbeiträge. Der Bot bearbeitet täglich 100 bis 150 Fälle und entlastet damit den Kernprozess spürbar. Die Pilotphase hat gezeigt: RPA ist eine vielseitig einsetzbare Technologie. Und Bots haben ein hohes Potenzial, die Prozesseffizienz zu steigern, um Zeit zu gewinnen für komplexe Aufgaben und die persönliche Beratung von Kundinnen und Kunden, und zwar in allen Kernprozessen. Deshalb sind seit Januar 2023 sieben weitere Bots in Entwicklung.

# Vorbereitungen für Strommangellage

Im Sommer 2022 rief der Bund zum Energiesparen auf und warnte vor einer möglichen Strommangellage. Die SVA Zürich hat ihren Stromverbrauch bereits merklich reduziert und nun Vorkehrungen getroffen für den Fall von zyklischen Abschaltungen.

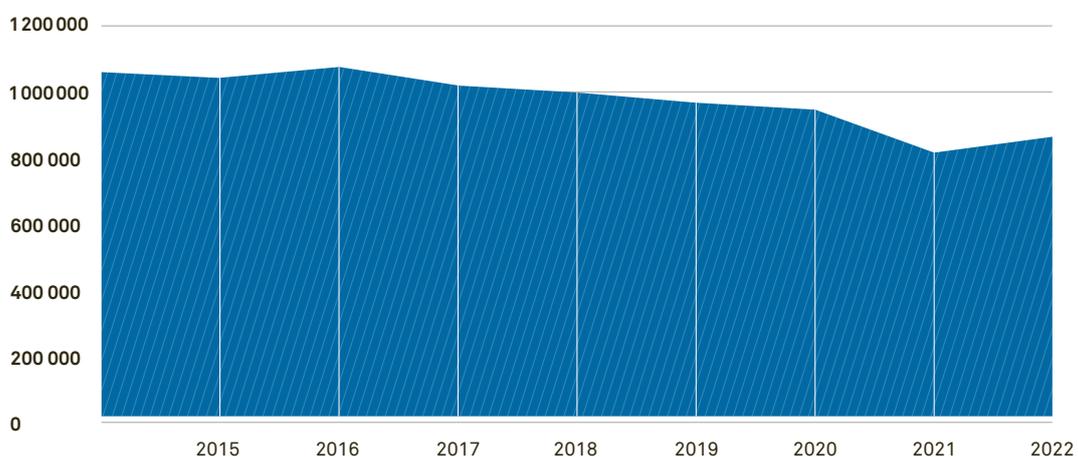
## Sparsamere Beleuchtung

Die SVA Zürich hat ihren Stromverbrauch in den vergangenen Jahren um rund 20 Prozent reduziert. Eine der wichtigsten Massnahmen war der Ersatz der Stehleuchten in den Büros durch neue Modelle mit sparsamer LED-Technologie. Bewegungsmelder stellen zudem sicher, dass an unbesetzten Pulten und in leeren Räumen kein Licht brennt.

Anordnungen wie eine Verbrauchseinschränkung oder eine Stromkontingentierung liessen sich mit betrieblichen Anpassungen kurzfristig umsetzen. So könnten etwa die Lüftung oder Lifte abgeschaltet oder einzelne Etagen stillgelegt werden, um weitere, erhebliche Einsparungen zu erzielen.

### Stromverbrauch SVA Zürich

(in kWh)



## **Stromversorgung bei zyklischen Abschaltungen**

Schwieriger wäre es, wenn die Stromversorgung im Rahmen von zyklischen Abschaltungen wiederkehrend für jeweils 4 oder 8 Stunden unterbrochen würde. Die SVA Zürich konnte ihre bestehende Anlage für eine unterbrechungsfreie Stromversorgung im vergangenen Jahr immerhin so weit aufrüsten, dass die kritische Infrastruktur während 8 Stunden autonom weiterbetrieben werden kann.

Auch wenn ein solches Szenario für die SVA Zürich – wie für die ganze Wirtschaft und Gesellschaft – eine grosse Herausforderung darstellen würde: Die kritischen Funktionen wie die Überweisung der Renten und anderen Zahlungen wären sichergestellt.

# 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

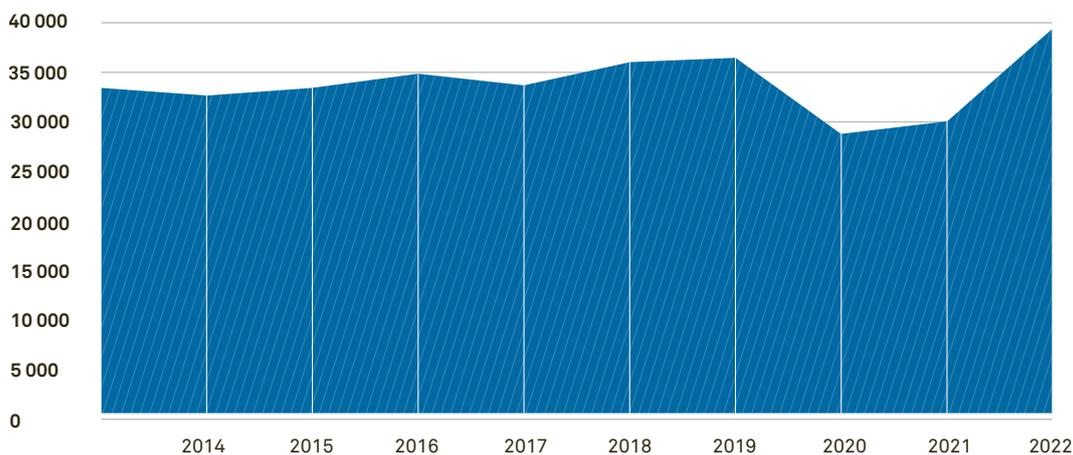
Im Jahr 2019 wurden 36'242 Beratungsgespräche vor Ort geführt. Dann kam Corona und mit Corona ein Einbruch der Spontanberatungen. Im Jahr 2020 waren es 7000 Gespräche weniger, und auch im Jahr darauf verharrten die Besuche auf signifikant tieferem Niveau. Für das Berichtsjahr 2022 meldete der Kundendienst 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.



# Corporate Governance

---

## Rechtsform der SVA Zürich

---

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

## Kapitalstruktur

---

Die SVA Zürich verwaltet mit Ausnahme der Familienausgleichskasse keine Versicherungsgelder. Die eingenommenen Versicherungsbeiträge bzw. die vom jeweiligen Auftraggeber zur Verfügung gestellten Leistungsgelder werden von ihr «treuhänderisch» verwaltet. Die Beitragsätze und die Leistungshöhe sind gesetzlich vorgegeben. Das Vermögen der SVA Zürich setzt sich aus Liegenschaften, Geld- und Wertschriftenanlagen zusammen. Die Mehrheit der Liegenschaften wird als Büroräumlichkeiten selbst genutzt und ist daher dem Verwaltungsvermögen zuzurechnen. Nicht selbst genutzte Liegenschaftsteile werden extern vermietet und dienen als Arbeitsplatzreserve. Diese Teile gehören wie die weiteren Geld und Wertschriftenanlagen zum Finanzvermögen.

## Geschäftszweck

---

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

## **Aufsichtsrechtliche Zuständigkeiten im Versicherungsbereich**

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

## **Informationspolitik**

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

## **Rechtsform der kantonalen Familienausgleichskasse**

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

## **Organe**

### **Aufsichtsrat**

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

betrug im Jahr 2022 CHF 152'150. Die Aufsichtsrätinnen und Aufsichtsräte haben keine geschäftlichen Beziehungen zur SVA Zürich.

## Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung der SVA Zürich besteht aus dem Direktor und den vier Bereichsleitungen der Ausgleichskasse, der IV-Stelle, der Logistik und Finanzen und der Zentralen Dienste. Die Geschäftsleitung trägt die umfassende Verantwortung für die operative Geschäftsführung und für strategische Aufgaben, welche nicht dem Aufsichtsrat übertragen sind. Die Geschäftsleitung ist dafür besorgt, dass die allgemein gültigen Regeln einer nachhaltigen Unternehmensführung (Good Governance) eingehalten und in der SVA Zürich gelebt werden. Die Geschäftsleitung nimmt ihre Führungs- und Managementaufgabe wahr mit einem umfassenden Managementsystem und klar definierten Managementprozessen und -instrumenten (Risikomanagement, Qualitätsmanagement, Internes Kontrollsystem). Die Gesamtentschädigung für die Geschäftsleitung betrug im Jahr 2022 CHF 1'340'961. Die Geschäftsleitung und Mitarbeitende mit Aussenkontakten im Kontraktbereich unterzeichnen einen Verhaltenskodex, welcher die Verpflichtung enthält, mögliche Interessenkonflikte offenzulegen bzw. in Ausstand zu treten. Ausserdem wird im Verhaltenskodex die Annahme von Geschenken geregelt.

### **Interessenbindungen von Geschäftsleitungsmitgliedern**

Der Direktor der SVA Zürich ist Mitglied des Aufsichtsrats der Informatikgesellschaft für Sozialversicherungen (IGS GmbH). Die SVA Zürich unterstützt die Mitwirkung von Geschäftsleitungsmitgliedern und Mitarbeitenden in Fachgremien des Bundes und des Kantons sowie der Konferenz der kantonalen Ausgleichskassen und der IV-Stellenkonferenz sowie deren Unterorganisationen. Des Weiteren bestehen keine Interessenbindungen von Geschäftsleitungsmitgliedern.

## Revisionsstelle

Die Revisionsstelle wird jährlich vom Aufsichtsrat gewählt. Die Revisionsstelle muss bestimmte regulatorische Voraussetzungen erfüllen und vom BSV zugelassen sein. Aktuell ist das Mandat der Ernst & Young AG übertragen. Die Revision umfasst sowohl die Geschäftsführung als auch die Buchhaltung. Entsprechend finden eine Hauptrevision und eine Abschlussrevision statt. Erstere umfasst die Geschäftsprüfung inklusive Überprüfung der Prozesse und der materiellen Rechtsanwendung, letztere die Buchhaltung, den Abrechnungsverkehr und die Jahresabschlüsse. Die Prüfungsgebiete und Prüfungshandlungen sowie die Art der Berichterstattung sind durch das BSV klar vorgegeben. Das BSV kann zudem besondere Prüfungen oder Prüfungen anordnen. Die Revisionsstelle ist auch für die Prüfung der übertragenen Aufgaben zuständig. Der Kanton muss in seinem Gesuch bestätigen, dass die Revision durch die gleiche Revisionsstelle durchgeführt wird wie diejenige der Ausgleichskasse. Der Aufsichtsrat der SVA Zürich hat das Mandat ab 1. Januar 2019 der Ernst & Young AG übertragen.

# Zahlenteil zum Geschäftsjahr 2022

---

## Inhalt Zahlenteil

Verwaltungskostenrechnung und Bilanz

Betriebsrechnung

Statistische Angaben

# Verwaltungskostenrechnung und Bilanz

## Verwaltungskostenrechnung der SVA Zürich

Ertrag (in CHF)	2021	2022
Verwaltungskostenbeiträge	25 148 037	26 079 404
Dienstleistungserträge (IV-Stelle, übertragene Aufgaben)	105 030 620	106 701 215
Vergütungen und Rückerstattungen	13 494 153	14 931 646
Übrige Entschädigungen	8 946 611	6 782 807
Ertrag aus Wertschriften und Liegenschaften	18 355 154	10 070 183
Auflösung von Rückstellungen und Wertberichtigungen	0	22 300 000
<b>Total Ertrag</b>	<b>170 974 575</b>	<b>186 865 255</b>

Aufwand (in CHF)	2021	2022
Personalaufwand	101 264 061	107 262 935
Sachaufwand	18 128 824	17 173 540
Liegenschaftsaufwand	11 535 428	9 263 029
Dienstleistungen Dritter	33 683 216	31 729 740
Wertschriften- und Kapitalaufwand	294 181	413 034
Abschreibungen	4 153 128	13 714 406
Buchverluste auf Wertschriften	0	12 126 868
Rückerstattung Verwaltungskosten an Beitragskunden	414 668	1 664
<b>Total Aufwand</b>	<b>169 473 506</b>	<b>191 685 215</b>
Gewinn/Verlust der Verwaltungskostenrechnung	1 501 069	-4 819 960

## Bilanz

Aktiven (in CHF)	2021	2022
Bankguthaben und Wertschriften	132 160 480	106 224 622
Debitoren	19 881 335	26 955 544
Darlehen	3 000 000	0
Liegenschaften und Mobiliar	39 356 002	38 038 002
<b>Total Aktiven</b>	<b>194 397 817</b>	<b>171 218 168</b>

Passiven (in CHF)	2021	2022
Kurzfristige Verbindlichkeiten	13 353 651	17 293 962
Rückstellungen und Wertberichtigungen	95 677 772	73 377 772
Reserven	85 366 394	80 546 434
<b>Total Passiven</b>	<b>194 397 817</b>	<b>171 218 168</b>

## Anmerkungen zur Verwaltungskostenrechnung

### Rechnungslegung

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

### Bewertungen

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

## **Bankguthaben und Wertschriften**

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

## **Beteiligungen**

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

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

## **Darlehen**

Die SVA Zürich gewährte der IGS GmbH Darlehen für Projekte, die für die kundenorientierte Durchführung der Sozialversicherungen und die nachhaltige Unternehmensentwicklung notwendig sind. Darlehen werden zu marktüblichen Konditionen gewährt.

## **Liegenschaften und Mobiliar**

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

## **Rückstellungen und Wertberichtigungen**

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

## **Ausgleichsreserve für Beitragskunden**

Die Ausgleichsreserve für Beitragskunden dient der Finanzierung von Ermässigungen der Verwaltungskostenbeiträge für angeschlossene Arbeitgebende und Selbständigerwerbende. Im Vorjahr wurde diese um CHF 414'668 auf rund CHF 3,1 Mio. aufgestockt und schliesslich vollständig aufgelöst. Im Berichtsjahr führte eine Korrektur bei einem Beitragskunden nochmals zu einem geringfügigen Aufwand.

## **Reserven**

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

## **Bericht der Revisionsstelle**

Die Revisionsstelle Ernst & Young AG, Zürich, hat die auf den 31. Dezember 2022 abgeschlossenen Jahresrechnungen der SVA Zürich sowie den Bericht über die Vergütungen an die Leitungsorgane summarisch geprüft und festgestellt, dass Buchführung und Jahresrechnungen dem Gesetz und den erlassenen Vorschriften entsprechen.

Zürich, 13. März 2023

Ernst & Young AG

### **Patrick Schaller**

Zugelassener Revisionsexperte

Leitender Revisor

### **Sandra Leumann**

Zugelassene Revisionsexpertin

# Betriebsrechnung

## Betriebsrechnung AHV/IV/EO

Beiträge (in CHF)	2021	2022
AHV/IV/EO	4 293 098 812	4 525 799 665
Arbeitslosen Versicherung	749 410 955	810 837 880
Familienzulagen Landwirtschaft	2 917 899	2 949 943
<b>Total Beiträge</b>	<b>5 045 427 666</b>	<b>5 339 587 488</b>

Leistungen AHV (in CHF)	2021	2022
Ordentliche Renten	4 298 893 003	4 361 286 813
Ausserordentliche Renten	483 658	459 204
Hilflosenentschädigungen	52 365 788	52 396 659
<b>Total AHV-Leistungen</b>	<b>4 351 742 449</b>	<b>4 414 142 676</b>

Leistungen IV (in CHF)	2021	2022
Ordentliche Renten	466 822 118	458 023 922
Ausserordentliche Renten	127 022 023	128 800 582
Hilflosenentschädigungen	35 330 982	35 687 171
Taggelder	80 626 127	75 369 887
<b>Total IV-Leistungen</b>	<b>709 801 250</b>	<b>697 881 562</b>

## Betriebsrechnung AHV/IV/EO

Leistungen EO (in CHF)	2021	2022
Corona-Entschädigungen (Anspruch bis 30.06.2022)	282 423 477	42 863 002
Erwerbsausfallentschädigungen für Militär und Zivilschutz	58 899 940	61 871 569
Mutterschaftsentschädigungen	107 554 556	105 157 987
Vaterschaftsentschädigungen	6 690 258	12 492 425
Betreuungsentschädigungen	60 231	935 819
Familienzulagen an landwirtschaftliche Arbeitnehmende	3 530 199	3 397 516
Familienzulagen an selbständige Landwirte und Landwirtinnen	3 419 492	3 356 233
<b>Total alle Leistungen</b>	<b>5 524 121 852</b>	<b>5 342 098 789</b>

## Betriebsrechnung Zusatzleistungen und Überbrückungsleistungen

Leistungen für Gemeinden mit Anschlussvertrag (in CHF)	2021	2022
Zusatzleistungen zur AHV	108 380 130	117 351 368
Zusatzleistungen zur IV	86 726 861	91 976 675
Überbrückungsleistungen	31 622	481 570

## Betriebsrechnung Familienausgleichskasse

(in CHF)	2021	2022
Beiträge Familienausgleichskasse	474 322 619	480 241 649
Beitrag aus Teillastenausgleich 2020 und 2021	0	46 119 295
Leistungen Familienausgleichskasse	451 412 990	463 989 527

## Betriebsrechnung Prämienverbilligung

(in CHF)	2021	2022
Leistungen Prämienverbilligung	641 851 512	606 158 925

# Statistische Angaben

## Ausgleichskasse

### Kernprozess Versicherungsbeiträge

Mitglieder	2021	2022
Arbeitgebende	45 106	45 849
Selbständigerwerbende	57 494	57 186
Arbeitgebende im Privathaushalt (Hausdienst)	50 629	40 808
Landwirtinnen und Landwirte	3 684	3 598
Arbeitnehmende ohne beitragspflichtige Arbeitgebende	1 212	1 394
Nichterwerbstätige Personen	70 731	70 243
Beitragspflichtige ohne Buchung im Berichtsjahr	34 526	41 442

Bestand	2021	2022
Aktive individuelle AHV-Konten	3 214 042	3 244 279
Beitragspflichtige Mitglieder der kantonalen Ausgleichskasse	263 382	260 520
Beitragspflichtige Mitglieder bei Verbandsausgleichskassen	39 053	39 460

## EO – Erwerbsersatz

Anspruchsberechtigte	2021	2022
Dienstleistende	50 572	54 612
Mutterschaftsentschädigung	8 348	7 648
Vaterschaftsentschädigung (seit 01.01.2021)	2 783	5 154
Betreuungsentschädigung (seit 01.07.2021)	15	159

Corona-Entschädigung	2021	2022
Anspruchsberechtigte kumuliert	50 354	55 382

## Landwirtschaftliche Familienzulagen

	2021	2022
<b>Anspruchsberechtigte</b>	<b>1 665</b>	<b>1 592</b>
davon Arbeitnehmende	1 015	991
davon selbständige Landwirtinnen und Landwirte im Talgebiet	578	539
davon selbständige Landwirtinnen und Landwirte im Berggebiet	72	62

## Kernprozess Versicherungsleistungen

	2021	2022
<b>AHV-Renten</b>	<b>192 191</b>	<b>195 396</b>
davon ordentliche Renten	192 158	195 365
davon ausserordentliche Renten	33	31

	2021	2022
<b>IV-Renten</b>	<b>31 987</b>	<b>32 095</b>
davon ordentliche Renten	24 949	24 929
davon ausserordentliche Renten	7 038	7 166

	2021	2022
<b>Hilflosenentschädigung</b>	<b>10 268</b>	<b>10 188</b>
davon Versicherte mit AHV-Leistungsanspruch	5 716	5 655
davon Versicherte mit IV-Leistungsanspruch	4 552	4 533

## IV-Stelle

Eingereichte Gesuche	2021	2022
für Eingliederung / Rente	13 773	14 564
für medizinische Massnahmen	11 173	10 199
für Hilfsmittel	7 350	7 295
für Hilflorenentschädigung	1 067	1 122
für Assistenzbeitrag	136	186

Zusprachen für IV-Leistungen	2021	2022
Neurenten	3 497	3 133
Eingliederungsmassnahmen	13 386	15 545
Medizinische Massnahmen	12 083	9 551
Hilfsmittel IV/AHV	14 856	14 944
Hilflorenentschädigungen IV/AHV	3 324	3 061
Assistenzbeitrag	86	65

Eingliederungsmassnahmen nach Kategorien	2021	2022
Frühinterventionsmassnahmen	6 131	6 783
Berufliche Massnahmen	5 458	5 284
Integrationsmassnahmen	1 797	1 844
Beratung und Begleitung (seit 01.01.2022)	0	1 634

	2021	2022
<b>Erfolgreiche Eingliederungen</b>	<b>2 885</b>	<b>3 195</b>

# Übertragene Aufgaben

## Zusatzleistungen

	2021	2022
Gemeinden mit Anschlussvertrag	94	98
Kundendossiers	8 787	9 005

## Überbrückungsleistungen (seit 01.07.2021)

Für Gemeinden mit Anschlussvertrag für Zusatzleistungen	2021	2022
Kundendossiers	4	18

# Nachhaltigkeit im Geschäftsjahr 2022

---

## Inhalt Nachhaltigkeit

Steuerung und Planung

Umsetzung Datenschutz

Nachhaltige Gebäudesanierung

Fair Compensation

Betriebliches Gesundheitsmanagement

# Steuerung und Planung

---

Das Managementsystem der SVA Zürich ist umfassend und integral. Unsere Prozesse sind zertifiziert und werden regelmässig überprüft.

## Normative, strategische und operative Ebene

---

Das Managementsystem der SVA Zürich orientiert sich am St. Galler Management-Modell. Die SVA Zürich hat Prozesse und Instrumente für das normative, strategische und das operative Management.

## Zertifizierte Prozesse

---

Die SVA Zürich stellt hohe Ansprüche an sich selbst. Wir überprüfen Prozesse regelmässig und entwickeln sie weiter. Wir stellen uns externen Qualitätsaudits. Alle strategischen Prozesse sind zertifiziert.

Die SVA Zürich ist in folgenden Bereichen zertifiziert:

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

# Umsetzung Datenschutz

---

Die SVA Zürich ist systemrelevant und arbeitet mit sensiblen Daten. Sie setzt deshalb konsequent auf Informationssicherheit.

## Jährliche Audits

Im Jahr 2022 häuften sich weltweit Attacken auf IT-Systeme. Die SVA Zürich ist sich der wachsenden Gefahren bewusst und überprüft mit der IGS GmbH und ihren Betriebspartnern und Lieferanten regelmässig, welche weiteren Massnahmen nötig sind. Die Informationssicherheit hat bei der SVA Zürich seit langem höchsten Stellenwert.

Technische Massnahmen genügen allerdings längst nicht mehr. Die grösste Gefahr liegt heute darin, dass Mitarbeitende von Hackern zu unvorsichtigem Verhalten angestiftet werden. Deshalb absolvieren alle Mitarbeitenden der SVA Zürich regelmässig obligatorische E-Learnings mit anschliessender Lernkontrolle. Dazu kommen unangekündigte Tests per E-Mail und Telefon. Dabei wird mit raffiniertem Social-Engineering versucht, Mitarbeitende dazu zu verleiten, sensible Informationen am Telefon preiszugeben oder präparierte Webseiten aufzurufen und Login-Daten einzugeben.

Die Massnahmen wirken. Das zeigen die sehr guten Ergebnisse der jährlichen Audits.

## Informationssystem bestmöglich schützen

Gemäss Auftrag des Bundesamts für Sozialversicherungen hat die SVA Zürich im Jahr 2022 ihre Massnahmen zur Informationssicherheit weiter verstärkt. Unter anderem hat sie die Funktion des IT-Sicherheitsbeauftragten im Unternehmen verankert. Von strategischer Bedeutung ist die Überführung aller bestehenden und zukünftigen Massnahmen in ein integrales Informationssicherheits-Managementsystem. Das Ziel aller Bestrebungen ist es, die Informationssysteme bestmöglich zu schützen, sowohl physisch als auch elektronisch.

# Nachhaltige Gebäudesanierung

---

Bei der Sanierung des Gebäudes an der Josefstrasse 84 setzte die SVA Zürich konsequent auf Fotovoltaik: Paneele auf dem Dach und an der Fassade produzieren Solarstrom.

## Solarstrom von Fassade und Dach

---

Das 1964 erbaute Bürohaus mit Laden im Parterre entsprach in punkto Wärmedämmung und Komfort heutigen Standards nicht mehr. Für die SVA Zürich als Eigentümerin kam nur eine nachhaltige Sanierung infrage. Fotovoltaik auf dem Dach war ein Muss, genügte aber den Ansprüchen der SVA Zürich nicht. Sie wollte auch an der Fassade Strom produzieren. So kamen Fotovoltaik-Paneele unter die Fenster und an die Traufe. Sie sind anthrazitfarben, was den Wirkungsgrad erhöht. Der Solarstrom wird den Mieterinnen und Mietern verkauft. Zu ihnen gehört auch Mobility mit drei Autos hinter dem Haus. Die Carsharing-Anbieterin griff den Gedanken der Nachhaltigkeit auf und ersetzte die drei Benziner durch Elektroautos.

## Soziale Standards für die Bauarbeiten

---

Auch bei den Sanierungsarbeiten pochte die SVA Zürich auf Nachhaltigkeit. So mussten der Totalunternehmer und alle Subunternehmer strenge soziale Richtlinien und Nachhaltigkeitsvorgaben einhalten. Das wurde von unabhängiger Stelle kontrolliert.

## Gewohntes Erscheinungsbild – neue Kunst am Bau

---

Nachhaltig im Sinne von respektvoll ist selbst die Gestaltung. Die bisherigen, dunkelgrünen Fassadenelemente mussten zwar den Fotovoltaik-Paneelen weichen, und die Fassade ist aufgrund der verbesserten Wärmedämmung nun dicker als beim unveränderten westlichen Hausteil. Und trotzdem wirkt das ganze Gebäude nach wie vor als Einheit. Nur wer vom

Hauptbahnhof herkommt, sieht eine markante Neuerung: Die Ostfassade ziert nun eine grosse Wandmalerei. Das Werk von zwei Studierenden der Zürcher Hochschule der Künste orientiert sich ebenfalls an der Umgebung. Frisch und selbstbewusst, zeigt es eine abstrahierte Karte des Quartiers.



Kunstvoll und nachhaltig: Die Gebäudesanierung an der Josefstrasse 84.

# Fair Compensation

---

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

## Zertifiziert für die Lohngerechtigkeit

---

Seit 2020 sind Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeitenden verpflichtet, sich mindestens alle vier Jahre nach der Norm «Fair Compensation» zertifizieren zu lassen. Die SVA Zürich macht das bereits seit 2015, und zwar jährlich. Zuletzt wurde uns die Einhaltung der Lohngerechtigkeit von der Zertifizierungsstelle SQS in Zollikofen im November 2022 bestätigt.

## Information zum Audit

---

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

## Anerkennende Worte für die Vergütungspolitik

---

Der SVA Zürich wurde im November 2022 erneut attestiert, dass das Unternehmen über eine gute Vergütungspraxis verfüge. In dieser widerspiegeln sich die Werte in Bezug auf Diversität und Chancengleichheit. Zudem zeige sich ein seit Beginn der Zertifizierung sehr stabiles Bild, trotz der deutlichen Zunahme der Mitarbeitenden.

# Betriebliches Gesundheitsmanagement

---

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

## Wertschätzende Unternehmenskultur bildet das Fundament

---

### Prävention umfassend verstehen

---

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

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

## Betriebliches Gesundheitsmanagement

Drei-Säulen-Konzept der SVA Zürich



## Gesundheitsmanagement braucht Dialog

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

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

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

## Es braucht auch Eigenverantwortung

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

**SVA Zürich**

Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich  
Röntgenstrasse 17, Postfach, 8087 Zürich

[www.svazurich.ch](http://www.svazurich.ch)

Auskünfte zum Geschäftsbericht

Telefon 044 448 55 66

[www.svazurich.ch/jb2022](http://www.svazurich.ch/jb2022)