





Der Zürcher Fotograf Peter Lüem hat das Gebäude der SVA Zürich für diesen Jahresbericht visuell inszeniert.

Unsere Werte zeigen sich in dem, was wir tun. Und wie wir es tun.

Qualität, Kosteneffizienz, Kundenorientierung – dazu hat sich die SVA Zürich mit der Gründung im Jahr 1995 verpflichtet, und dafür stand sie auch im Jubiläumsjahr 2015. Die SVA Zürich ist für die professionelle und kostengünstige Durchführung der Sozialversicherungen im Kanton Zürich verantwortlich. Wir haben im Berichtsjahr 2015 nicht gefeiert, sondern den runden Geburtstag für eine Standortbestimmung und Neuausrichtung der SVA Zürich genutzt. Für welche Werte stehen wir? Welche Weichen müssen wir heute stellen, um die Erwartungen unserer Anspruchsgruppen langfristig erfüllen zu können? Den Dialog dazu haben wir innerhalb und ausserhalb des Unternehmens geführt. Unser Ziel war es, ein gemeinsames Bild zu schaffen, das intern verbindet und zugleich extern Anerkennung erhält. Die Erkenntnisse aus den Gesprächen haben wir in die Überarbeitung unserer Charta einfließen lassen.

Der Erfolg der SVA Zürich hängt wesentlich von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab. Sie verkörpern die SVA Zürich. Es sind gut ausgebildete Sozialversicherungsfachleute, die sich mit dem Unternehmensauftrag und mit ihrer Aufgabe identifizieren. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das Gesicht der SVA Zürich. Sie machen die SVA Zürich erlebbar, und deshalb geben wir ihnen auch im Jahresbericht Raum. Sie bringen ihre Persönlichkeit, ihre individuellen Stärken und Talente ins Unternehmen ein. Unabhängig von Funktion, Alter und Geschlecht – was uns verbindet, sind die gemeinsamen Werte. Initiativ, persönlich, effizient, umsichtig – so möchten wir als Mitarbeitende und als Unternehmen wahrgenommen werden.

Die Charta ist unser konkretes Leistungsversprechen gegenüber Versicherten, Arbeitgebern, Mitarbeitenden und Gesellschaft. Unsere Charta bringt vor allem eines zum Ausdruck: Wir suchen den Dialog. Wir holen aktiv Feedback ein und nehmen auch kritische Rückmeldungen offen entgegen, weil wir uns stetig weiterentwickeln möchten. Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen – dieser Auftrag verpflichtet.



Hans Egloff
Präsident Aufsichtsrat



Marc Gysin
Direktor



Reflexionen – räumlich und
gedanklich. Schulungsräume
im Erdgeschoss.

Inhalt

<u>SVA Zürich</u>	7
<u>Ausgleichskasse</u>	15
<u>Übertragene Aufgaben – Zusatzleistungen</u>	19
<u>Übertragene Aufgaben – Prämienverbilligung</u>	22
<u>Familienausgleichskasse</u>	25
<u>IV-Stelle</u>	27
<u>Bericht</u>	33
Aufsichtsrat	34
Geschäftsleitung	35
Prozessorganisation	36
Rechnungsübersicht	38
Statistische Angaben	40
Die Entwicklung der SVA Zürich	42



SVA Zürich

Digitaler Wandel als Antrieb und Herausforderung

Der Erfolg von Unternehmen ist heute zunehmend von ihrer technischen Innovationsfähigkeit abhängig. Die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologie bewegen die Unternehmen, verändern bestehende Strukturen, die Kommunikation und die Kultur. Der digitale Wandel hat denn auch die Entwicklung der SVA Zürich von Anfang an geprägt. Er hat uns inspiriert, angetrieben und herausgefordert. Der digitale Wandel hat das Bewusstsein für die konsequente Kundenorientierung forciert: Durchgehende Öffnungszeiten, Gespräche ohne Voranmeldung, elektronische Geschäftsprozesse und digitales Archiv – sie waren in der SVA Zürich schnell als Standard etabliert.

Im Jahr 2015 haben wir fast 70 000 Kundinnen und Kunden für ein persönliches Beratungsgespräch in der SVA Zürich empfangen. Die Zahl ist beeindruckend und doch macht der Vergleich bewusst, dass die Mehrheit der Kontakte online oder telefonisch stattfindet. 3,6 Millionen Telefongespräche wurden geführt, und über die allgemeine E-Mail-Adresse sind im Jahr 2015 rund 80 000 Anfragen eingegangen. Das wichtigste Informationsmedium ist der Web-Auftritt der SVA Zürich. Im Monatsschnitt wurde 340 000 Mal auf die Internetseite der SVA Zürich zugegriffen.

«Innovative Web-Applikationen setzen den Benchmark für die Kundenerwartungen.» SVA Zürich



Recherche im Internet, aber Zweitmeinung am Telefon

Das Internet ist der virtuelle Raum der scheinbar unbegrenzten Möglichkeiten. Das Informationsangebot ist schwer zu überblicken und die Relevanz der Beiträge nicht immer leicht auszumachen. Dem Wunsch des Individuums nach Autonomie, Transparenz, Vollständigkeit und Effizienz steht das Bedürfnis nach Orientierung und Sicherheit gegenüber. Die Anfragen von Privatpersonen wie auch von professionellen Stellen für eine «Zweitmeinung» haben bei der SVA Zürich deutlich zugenommen. Auf die Internetrecherche folgt häufig ein Anruf bei der SVA Zürich oder eine Anfrage per E-Mail. Die Kundinnen und Kunden wollen die Richtigkeit der eigenen Recherche überprüfen. Die mündliche oder schriftliche Bestätigung vermittelt die gewünschte Sicherheit: Trotz oder vielleicht gerade wegen der Informationsdichte auf Internetplattformen und in sozialen Netzwerken nimmt das Bedürfnis nach persönlicher Beratung zu.

Gezielte Kommunikation für unterschiedliche Bedürfnisse

Einfacher, schneller, besser werden – Effizienz ist auch für die SVA Zürich von zentraler Bedeutung. Effizienz darf aber nie auf Kosten der Kundenberatung gehen. Die SVA Zürich setzt trotz der Digitalisierung der Kommunikation im Unternehmen bewusst keine Call-center-Lösung für die Triage der eingehenden Anrufe ein. Wir beantworten Fragen immer persönlich. Unsere Kundinnen und Kunden kennen die für sie zuständige Fachperson. Der SVA Zürich ist dieser niederschwellige Kontakt wichtig. Besonders Versicherte mit Migrationshintergrund schätzen die persönliche Beratung. Wegen der Sprachbarrieren sind viele von ihnen bei der Informationsbeschaffung im Internet überfordert. Eine Web-Applikation kann ihnen das Gespräch nicht ersetzen.

Das Zürcher Fotografenpaar Mathias Braschler und Monika Fischer haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SVA Zürich für diesen Jahresbericht porträtiert.

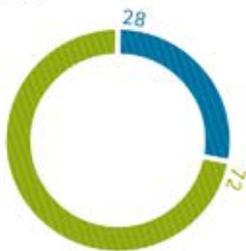
Diametral entgegengesetzt sind die Bedürfnisse der Arbeitgeberkunden. Sie wünschen eine umfassende E-Business-Lösung für die Abwicklung der Sozialversicherungen mit der SVA Zürich. Dabei werden die Erwartungen an moderne Online-Lösungen von den Erfahrungen im privaten und geschäftlichen Umfeld abgeleitet. Banktransaktion, Hotelbuchung, Terminvereinbarung, Bahnbillett – wir können heute alles mit Smartphone oder Tablet erledigen. Innovative Web-Applikationen setzen den Benchmark für die Kundenerwartungen, und da wird kein Unterschied gemacht zwischen privaten und öffentlichen Unternehmen. Was heutzutage technisch möglich ist, wird als Erwartung postuliert, ohne nach den Kosten zu fragen.

Technische Innovation ohne Mehrkosten

Der Entscheid der SVA Zürich, die Informatikanforderungen im Verbund zu lösen, hat sich als zukunftsweisend bestätigt. Der Synergieeffekt des Informatikverbunds zeigt sich heute in unserer modernen IT-Landschaft. Die Fachapplikationen sind intuitiv, das System ist flexibel, gesetzliche Neuerungen können schnell und zuverlässig umgesetzt werden. Dank der Verbundlösung haben wir eine zeitgemässe und kostenoptimierte IT-Lösung für das Versicherungsgeschäft, und das wirkt sich positiv auf die Verwaltungskosten der SVA Zürich aus. Diese versuchen wir im Interesse unserer Kundinnen und Kunden sowie Auftraggeber bewusst tief zu halten. Das bedeutet auch, dass wir sehr sorgfältig evaluieren, in welche informationstechnologischen Innovationen wir investieren. Die SVA Zürich ist gefordert, die IT-Innovation kundenorientiert voranzutreiben und neue Web-Applikationen für das Versicherungsgeschäft anzubieten, aber ohne Mehrkosten zu verursachen. Dies ist die Verantwortung der SVA Zürich gegenüber Arbeitgebern und Versicherten, die als Mitglieder der kantonalen Ausgleichskasse Verwaltungskostenbeiträge bezahlen.

Stellenetat

in %

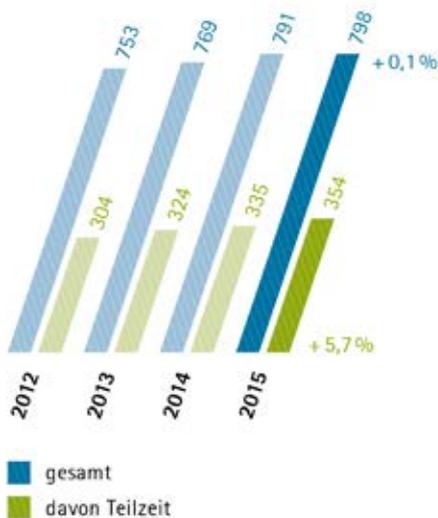


Anzahl Vollzeitstellen

männlich	194
weiblich	493
Total	687

Personal

Anzahl Personen



Diesen Anspruch haben aber auch Bund, Kanton und Gemeinden, die der SVA Zürich Aufgaben übertragen. Es geht also darum, ohne zusätzliche Kosten Innovation zu ermöglichen und Mehrleistung zu bieten. Diese Erwartung haben wir im Berichtsjahr klar übertroffen.

Tiefere Verwaltungskosten und neues Online-Portal für Arbeitgeber

Zusammen mit der Lancierung des neuen E-Business-Portals für Arbeitgeber hat die SVA Zürich im Herbst 2015 angekündigt, die Verwaltungskosten ab Januar 2016 zum vierten Mal zu senken. Davon profitieren vor allem kleinere und mittlere Unternehmen. Die SVA Zürich verzichtet gesamthaft auf 6 Millionen Franken Einnahmen. Sie setzt damit ein Zeichen für die Stärkung des Wirtschaftsstandorts Zürich. Mit dem neuen E-Admin-Portal zeigt sie, dass sie sich auch aktiv dafür engagiert, administrative Hürden für Arbeitgeber abzubauen. Im Jahr 2015 konnte die Pilotphase für das Online-Portal mit ausgewählten Unternehmen erfolgreich abgeschlossen werden. Die Online-Plattform wird in Zusammenarbeit mit Arbeitgebern sukzessive ausgebaut. Dabei stehen wir erst am Anfang. Im ersten Schritt wurde das Familienzulagengeschäft virtualisiert, ein für Arbeitgeber wichtiges Element. Die SVA Zürich zahlt fast 100000 Kinder- und Ausbildungszulagen an Arbeitgeber aus. Für die Familienzulagen relevante Ein- und Austritte von Mitarbeitenden müssen rasch gemeldet werden. Neu wickelt der Arbeitgeber alles online ab und hat jederzeit einen tagesaktuellen Blick auf sein Abrechnungskonto bei der SVA Zürich. Die moderne E-Lösung erfüllt alle Anforderungen an den Datenschutz, und so können auch Anfragen und Dokumente elektronisch übermittelt werden.

Tiefe Absenzenquote ist Indikator für hohe Mitarbeitermotivation

1995, das Gründungsjahr der SVA Zürich, ist auch das Geburtsjahr der «Generation Z», die von Beginn an einen uneingeschränkten Zugang zu den digitalen Medien hat. Ihre Merkmale sind: Das Handy im Primarschulalter ist Standard, Freundschaften werden vermehrt in



Fliessender Übergang von Innen-
zu Aussenraum. Treppenaufgang
in der Lichthalle.

sozialen Netzwerken gepflegt, man ist ständig online und zeigt eine hohe Kommunikationsaktivität. Das Bedürfnis nach Individualität und Flexibilität ist gross. Mit diesen jungen Erwachsenen der «Generation Z» und ihren veränderten Bedürfnissen müssen sich auch Arbeitgeber auseinandersetzen. Die Frage, die es zu beantworten gilt, ist aber generationsübergreifend: Wie gelingt es Unternehmen, ihre Mitarbeitenden zu motivieren? Motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind produktiver, haben einen hohen Qualitätsanspruch an die eigene Arbeit und sind weniger krank. Die Absenzenquote ist denn auch ein wichtiger Indikator für Motivation und Zufriedenheit mit dem Arbeitgeber. Gesamtschweizerisch lag der Schnitt letztes Jahr bei 3,7 Prozent. 3,2 Prozent betrug die Quote der krankheitsbedingten Absenzen bei der SVA Zürich, Langzeitkrankheiten eingerechnet.

Generationenübergreifendes Talentmanagement

Die SVA Zürich ist sich ihrer Vorbildfunktion als Arbeitgeberin bewusst. Sie entwickelt ihre Arbeitsmodelle mit generationsübergreifendem Blick weiter und betreibt ein aktives Gesundheitsmanagement. Der Erfolg ist massgeblich ein Ergebnis der Unternehmens- und Führungskultur. Mitarbeitende, die Wertschätzung erfahren, sind mit Freude bei der Arbeit und übernehmen gerne Verantwortung. Das Talentmanagement der SVA Zürich schliesst alle Altersgruppen ein und trägt den sich verknappenden Personalressourcen bei Fachkräften Rechnung. Zunehmend stellt sich die Frage, ob Mitarbeitende bereit sind, über das Pensionsalter hinaus zu arbeiten. Sozialversicherungsspezialisten bauen sich das Know-how über viele Jahre auf. Das Unternehmen ist interessiert daran, dieses möglichst lange zu erhalten. Dazu ist es notwendig, frühzeitig das Gespräch mit den Mitarbeitenden zu suchen und Ideen für neue Arbeits- und Laufbahnmodelle auch im Pensionsalter zu diskutieren. Wer dagegen am Anfang der Berufskarriere steht, möchte eine langfristige Entwicklungsperspektive, und diese gibt die SVA Zürich.

Zukunftsorientierte Personalpolitik nutzt Vorteile der Heterogenität

Vor 20 Jahren noch kein Thema, ist der Anteil der Mitarbeitenden mit Teilzeitpensum kontinuierlich angestiegen. Von den fast 800 Mitarbeitenden haben 44 Prozent ein Teilzeitpensum. 17 Prozent davon sind Männer. In Vollzeitstellen umgerechnet, beschäftigte die SVA Zürich letztes Jahr 687 Mitarbeitende. Der Altersdurchschnitt liegt unter 40 Jahren, und das Personal der SVA Zürich ist kulturell genauso durchmischt wie ihre Kundschaft. Diese Heterogenität ist eine Bereicherung für die Teams. Die SVA Zürich pflegt eine umsichtige



SVA Zürich

und zukunftsorientierte Personalpolitik. Die Mitarbeitenden der SVA Zürich wissen genau, anhand welcher Kriterien ihre Leistung qualifiziert wird und erhalten regelmässig Feedback von den Vorgesetzten.



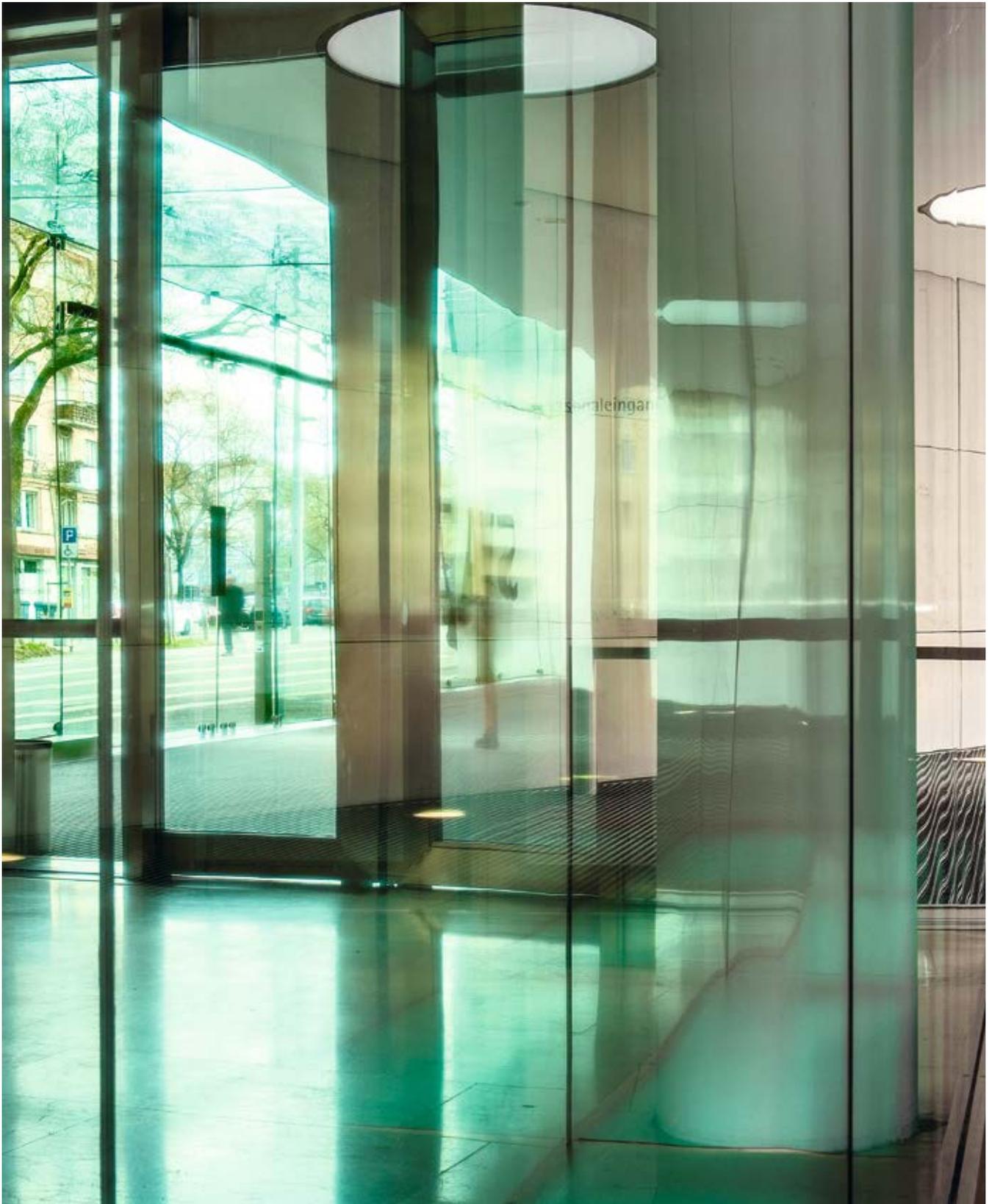
Höchste Auszeichnung für faires Lohnsystem

Der Lohn allein garantiert nicht automatisch für zufriedene Mitarbeitende. Da spielen Inhalt und Sinnhaftigkeit der Aufgabe, das Führungsverständnis und die Zusammenarbeit im Team eine grössere Rolle. Der Lohn ist aber dennoch ein wichtiger Motivationsfaktor für jedes Unternehmen. Ein faires, transparentes Lohnsystem, das Entwicklungsmöglichkeiten eröffnet, ist der SVA Zürich wichtig. Im Berichtsjahr hat sie sich deshalb dem externen Audit für die Auszeichnung «Fair Compensation» gestellt. Die SVA Zürich ist erst das zweite Unternehmen in der Schweiz, das die höchste Auszeichnung «Excellence in Fair Compensation» erhalten hat. Sie ist Bestätigung für die Vergütungspraxis und für die Gleichstellung, die in der SVA Zürich in allen Unternehmensbereichen umgesetzt wird. Das externe Ergebnis ist deckungsgleich mit der Wahrnehmung der Mitarbeitenden. In der letzten Zufriedenheitsumfrage erreichte die im Unternehmen gelebte Gleichstellung 8,6 von 10 möglichen Punkten.



«Die SVA Zürich ist erst das zweite Unternehmen in der Schweiz, das die höchste Auszeichnung erhalten hat.» SVA Zürich

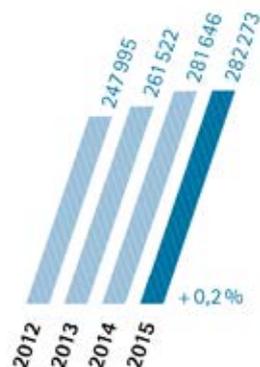




Ausgleichskasse

Mitgliederbestand

Anzahl Mitglieder



Beiträge AHV/IV/EO/ALV/FLG

in Mio. CHF



KMU und private Arbeitgeber legen weiter zu

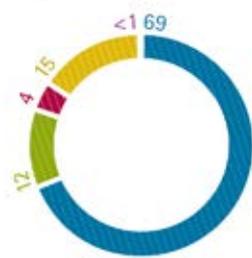
Die Entwicklung der kantonalen Ausgleichskasse widerspiegelt die Veränderungen in der Wirtschaft, den Wandel in Gesellschaft und Politik. Im Gründungsjahr 1995 waren 41 000 Personen bei der SVA Zürich als selbständigerwerbend angemeldet. 20 Jahre später arbeiteten über 55 000 Frauen und Männer auf eigene Rechnung, was einem Zuwachs von 34 Prozent entspricht. Im gleichen Zeitraum hat sich die Zahl der Arbeitgeber, die Beiträge für Angestellte abrechnen, sogar mehr als verdoppelt. Am Ende des Berichtsjahrs waren es über 46 300. Stetig sinkend war und ist dagegen die Zahl der Landwirte im Kanton Zürich. Fast 1000 selbständige Landwirte sind seit 1995 aus der Statistik verschwunden. Im Jahr 2015 waren es noch weniger als 3900.

Beiträge und Leistungen steigen

Die Aufhebung des Euromindestkurses und die angespannte Situation an den Finanzmärkten hatten im Berichtsjahr 2015 keine negativen Auswirkungen auf die Entwicklung der Sozialversicherungsbeiträge bei der SVA Zürich. Ein Grund dafür dürfte die Heterogenität der Kundenstruktur bei der SVA Zürich sein. Das abgerechnete Beitragsvolumen hat um 78 Millionen Franken zugenommen. Die über die kantonale Ausgleichskasse abgerechneten Beiträge sind in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Im Berichtsjahr 2015 hat die SVA Zürich 4305 Millionen Franken in Rechnung gestellt. Ihnen stehen im gleichen Zeitraum 4320 Millionen Franken Rentenzahlungen gegenüber. Während die von der Ausgleichskasse ausbezahlten IV-Leistungen um 2,4 Prozent zurückgegangen sind, haben die

Beiträge

in %



in Mio. CHF

AHV	2971
IV	495
Erwerbsersatzordnung EO	177
Arbeitslosenversicherung ALV	659
Familienzulagen Landwirtschaft FLG	2
Total	4304

AHV-Leistungen im gleichen Umfang zugelegt. Die Zahl der Personen mit AHV-Rente ist in den letzten fünf Jahren um 17 Prozent gestiegen, allein im Berichtsjahr betrug das Wachstum fast 4 Prozent. Gesamthaft zahlte die SVA Zürich an 174 330 Personen die AHV-Rente aus.

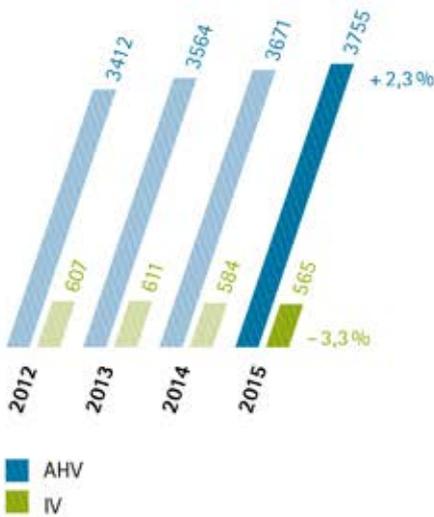
Zahl der Hausdienstarbeitgeber nimmt weiter zu

Über alle Kundensegmente ist der Gesamtbestand der natürlichen und juristischen Personen, die AHV-Beiträge über die kantonale Ausgleichskasse abrechnen, nur unmerklich gewachsen. Im Jahr 2015 waren gesamthaft 282 273 Arbeitgeber, Selbständigerwerbende, Landwirte und Nichterwerbstätige als Mitglieder der Ausgleichskasse registriert. Weiter stark zunehmend ist das Segment der Hausdienstarbeitgeber. Die Ausgleichskasse hat 3352 neue Hausdienstarbeitgeber begrüsst; das ist ein Anstieg von über 8 Prozent. 43 768 Haushalte haben im Kanton Zürich letztes Jahr Löhne für Angestellte abgerechnet. In dieser Entwicklung zeigt sich auch, dass die SVA Zürich ihr Dienstleistungsangebot im Internet nochmals ausgebaut hat: Löhne für Putzfrau oder Babysitter abzurechnen, ist heute wirklich einfach geworden. Die grösste Hürde vor der Anmeldung dürfte die – in Wahrheit unbegründete – Angst vor dem administrativen Aufwand sein. Die SVA Zürich führt in sechs Schritten durch den Anmeldeprozess. Zwei Serviceleistungen stechen dabei heraus – der komfortable Online-Rechner und das Lohnabrechnungsformular. Der Online-Rechner ist ein wertvolles Instrument für die Budgetierung. Was kostet der Lohn der Putzfrau mit Sozialversicherungsabgaben im Monat? Der Online-Rechner schafft Klarheit. Ausgehend vom Brutto- oder Nettolohn, sind die Kosten für Mitarbeitende im Stunden- oder Monatslohn schnell bestimmt. Diese Angaben können in das elektronisch beschreib- und speicherbare Lohnabrechnungsformular übernommen werden. Einmal ausgefüllt, ist die monatliche Lohnabrechnung ein Kinderspiel.

«Die Zahl der Nichterwerbstätigen mit AHV-Mindestbeitrag ist in fünf Jahren um 54 Prozent gestiegen.» SVA Zürich

Renten AHV/IV

in Mio. CHF



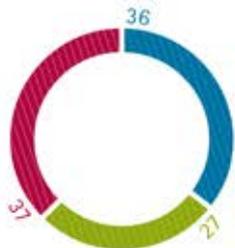
Deutlich mehr Personen zahlen nur AHV-Mindestbeitrag

Der Blick auf die Gesamtzahl der Personen, die als Nichterwerbstätige die Sozialversicherungsbeiträge bezahlen, ist unauffällig. Bei einem Anstieg um weniger als 600 Personen – ausgehend von 79 000 Nichterwerbstätigen – kann von einem praktisch unveränderten Bestand gesprochen werden. Innerhalb dieser Kundengruppe gibt es jedoch sehr wohl Veränderungen, und diese beschäftigen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kundenberatung der SVA Zürich.

11 000 der über 79 000 Nichterwerbstätigen sind Studierende an öffentlichen Einrichtungen im Kanton Zürich. Rund 19 000 Nichterwerbstätige bezahlen AHV-Beiträge, weil sie vermögend sind. Von den verbleibenden 49 000 Personen mit Beitragsstatus «nicht-erwerbstätig» bezahlten letztes Jahr über 87 Prozent nur den AHV-Mindestbeitrag. Die SVA Zürich hat 42 754 Personen (ohne Studierende) den Mindestbeitrag in Rechnung gestellt. Diese Gruppe der Nichterwerbstätigen ist in den letzten fünf Jahren um fast 54 Prozent gewachsen.

Hilflosenentschädigung / IV-Taggelder

in %



in Mio. CHF



5300 Ratenzahlungspläne bewilligt

In der Geschäftsfallabwicklung ist feststellbar, dass die Kundengruppe mit Mindestbeitrag einen überdurchschnittlich hohen Beratungsaufwand generiert. Mit dem Versand der Rechnung für den Mindestbeitrag in den letzten Wochen des Jahres schnell die Zahl der Anrufe bei der SVA Zürich in die Höhe. Die meistgestellte Frage ist: Warum muss ich AHV-Beiträge bezahlen, wenn ich doch nicht arbeite? Die SVA Zürich hatte im Jahr 2015 den gesetzlich festgelegten Mindestbeitrag von 480 Franken in Rechnung gestellt, zuzüglich 24 Franken Verwaltungskostenbeiträge, 5 Prozent vom Mindestbeitrag. Der Gesetzgeber hat den Höchstsatz für die Verwaltungskostenbeiträge bei 5 Prozent fixiert. Auch bei den Verwaltungskostenbeiträgen spielt der Solidaritätsgedanke der ersten Säule; denn mit 24 Franken kann der administrative Aufwand für Kontoführung und Beratung nicht gedeckt werden. 504 Franken im Jahr 2015

Ausgleichskasse

für einen umfassenden Versicherungsschutz sind zwar bescheiden, aber viele Nichterwerbstätige bringt die jährliche Beitragsrechnung dennoch in Bedrängnis. Die SVA Zürich hat letztes Jahr 5300 Gesuche um Ratenzahlung von Nichterwerbstätigen erhalten. In 90 Prozent der Fälle waren es Gesuche von Personen mit AHV-Mindestbeitrag. Die Betreuung der Kundengruppe der Nichterwerbstätigen in finanziell bescheidenen Verhältnissen beansprucht viel Zeit und verlangt Einfühlungsvermögen von den Kundenberaterinnen und -beratern. Es geht darum, im Gespräch die gesetzlichen Grundlagen zu erklären und gemeinsam eine Lösung für die Zahlung der Forderung zu finden.



Übertragene Aufgaben – Zusatzleistungen

Talentmanagement ist für uns
eine Frage der Haltung und nicht
des Alters.

Komplexität der Zusatzleistungen spricht für Kooperationslösung

Der Kanton Zürich kennt als einziger Kanton eine dezentrale Durchführung der Zusatzleistungen zur AHV/IV. Seit 2005 können die Gemeinden das Zusatzleistungsgeschäft (ZL) der SVA Zürich übertragen. 15 Gemeinden hatten das Unterstützungsangebot der SVA Zürich schon im Jahr 2005 angenommen. Ende Dezember 2015 waren bereits 65 Anschlussverträge mit der SVA Zürich unterzeichnet. In kleineren Gemeinden konzentriert sich das Fachwissen meist bei einer oder wenigen Personen. Eine Kündigung oder Pensionierung ist dann meist der Auslöser, warum die Gemeinde die Durchführung der Zusatzleistungen an die SVA Zürich überträgt. Für den Anschlussvertrag an die SVA Zürich sprechen der hohe Qualitätsstandard, die tiefen Kosten, eine moderne IT-Lösung und die langjährige Zusammenarbeit in anderen Bereichen.

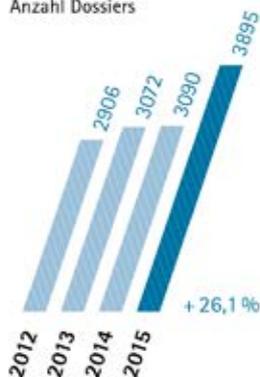
Die SVA Zürich hat im letzten Jahr gleich sechs neue ZL-Gemeinden übernommen. Das Geschäftsfall-Volumen ist im Berichtsjahr um 26 Prozent gewachsen. Ende 2015 zählte die SVA Zürich 3895 Kundinnen und Kunden mit Zusatzleistungen. In 2277 Fällen (58 Prozent) hat die SVA Zürich Zusatzleistungen zur AHV-Rente verfügt. In 1538 Fällen (40 Prozent) handelte es sich um Personen mit einer IV-Rente, und in 80 Fällen (2 Prozent) bestand der Leistungsanspruch ergänzend zur Hinterlassenenrente. Die Gesamtkosten beliefen sich auf 75,5 Millionen Franken. Hohe Einzelfallkosten entstehen, wenn ein



Vertrautes neu entdecken.
Blick von der SVA Zürich Richtung
Europaallee.

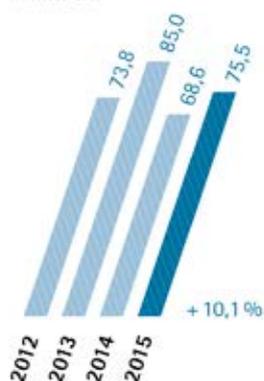
Zusatzleistungs-Dossiers bei der SVA Zürich

Anzahl Dossiers



Total Auszahlungen Zusatzleistungen AHV und IV

in Mio. CHF



Heimeintritt notwendig wird. Im Jahr 2015 lebten 31 Prozent der Zusatzleistungskunden im AHV-Alter und 34 Prozent der Versicherten mit IV-Rente in einem Heim. 78 Prozent der von der SVA Zürich betreuten ZL-Kundinnen und -Kunden waren Schweizerinnen und Schweizer. Der Frauenanteil der ZL-Kundinnen und -Kunden im Pensionsalter ist mit 61 Prozent deutlich höher als bei den IV-Kundinnen und -Kunden, wo er bei 45 Prozent liegt. Dies kann nicht allein mit der höheren Lebenserwartung begründet werden. Frauen sind häufiger auf Zusatzleistungen angewiesen, weil sie aufgrund von Betreuungsaufgaben oft weniger arbeiten und so tiefere Einkommen erzielen. Im Pensionsalter muss dies mit Zusatzleistungen aufgefangen werden.

SVA Zürich als Koordinationsstelle für nationales EL-Register eingesetzt

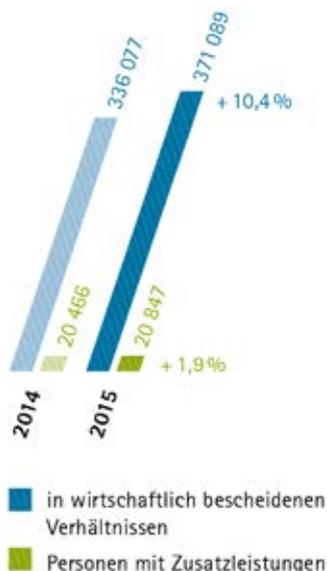
Die schweizweit stetig steigenden Kosten für Ergänzungsleistungen (EL) haben auf politischer Ebene zum Handeln bewogen. Nach dem nationalen Familienzulagenregister kommt auf Januar 2018 das schweizweite Register für Ergänzungsleistungen. Damit kann Missbrauch verhindert werden, und es sind detaillierte Auswertungen zur Kostenentwicklung möglich. Der Kanton hat die SVA Zürich als zentrale Koordinationsstelle für die Erfassung der Zusatzleistungen eingesetzt. Diese Aufgabe übernimmt die SVA Zürich bereits im Bereich der Prämienverbilligung und der Familienzulagen.

«Eine Kündigung oder Pensionierung ist meist der Auslöser, warum Gemeinden die Zusatzleistungen abgeben.» SVA Zürich

Übertragene Aufgaben – Prämienverbilligung

Anspruchsberechtigte Personen

Anzahl Personen



35 000 mehr IPV-Berechtigte nach Anhebung der Einkommensgrenzen

Die SVA Zürich wickelt seit der Einführung im Jahr 1996 die Individuelle Prämienverbilligung (IPV) für den Kanton Zürich ab. Seit 2014 ist sie auch für die Prämienverbilligung für Zusatzleistungskundinnen und -kunden zuständig. Im Jahr 2015 hat die SVA Zürich für 149 Gemeinden die Überweisung der Prämienverbilligung für Personen mit Zusatzleistungsanspruch übernommen. Ob jemand eine Individuelle Prämienverbilligung erhält, hängt vom steuerbaren Gesamteinkommen und dem Vermögen ab. Für das Jahr 2015 hat der Zürcher Regierungsrat erstmals seit sechs Jahren die Einkommensgrenzen für den Bezug der Individuellen Prämienverbilligung angehoben. Die Zahl der Anspruchsberechtigten ist in der Folge um 35 000 Personen gestiegen. Die Obergrenze für Verheiratete, eingetragene Partner sowie für Alleinerziehende wurde um 1600 Franken auf 62 600 Franken angehoben. Für Alleinstehende wurde das steuerbare Gesamteinkommen um 4800 Franken erhöht und auf 42 000 Franken festgelegt. Gesamthaft haben 371 089 Personen IPV-Leistungen erhalten. Die Ausgaben haben im 2015 um 31 Millionen zugenommen und beliefen sich auf insgesamt 423 Millionen.

Von der Individuellen Prämienverbilligung sollen vor allem Familien mit Kindern profitieren. Das ist im Kanton Zürich gegeben. 44 Prozent der 371 089 IPV-Berechtigten sind nämlich jünger als 25 Jahre. Von der Gruppe der jungen Erwachsenen, zu der 67 667 Personen

gehören, waren im Berichtsjahr 49 Prozent noch in Erstausbildung. 51 Prozent der jungen Erwachsenen erhielten eine IPV, weil ihr steuerbares Gesamteinkommen unter 42 000 Franken lag. Nur gerade 8 Prozent der IPV-Kundinnen und -Kunden sind über 65 Jahre alt.

Weniger Krankenkassenwechsel

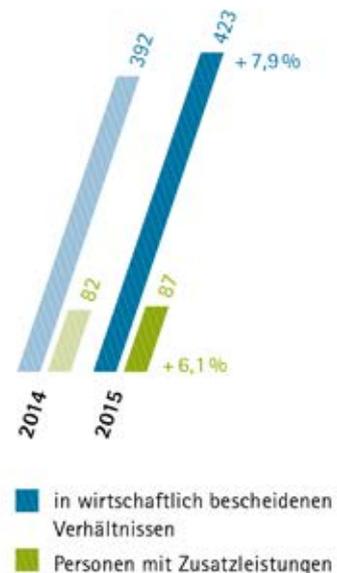
Obwohl die Krankenversicherungsprämien weiter steigen, verzeichnete die SVA Zürich letztes Jahr weniger Kassenwechsel. Die Bereitschaft, eine günstigere Kasse zu evaluieren und zu wechseln, war deutlich tiefer als in früheren Jahren. 20 211 IPV-Kundinnen und -Kunden haben von der Möglichkeit Gebrauch gemacht. Das sind 3 756 Kassenwechsel weniger als im Jahr zuvor.

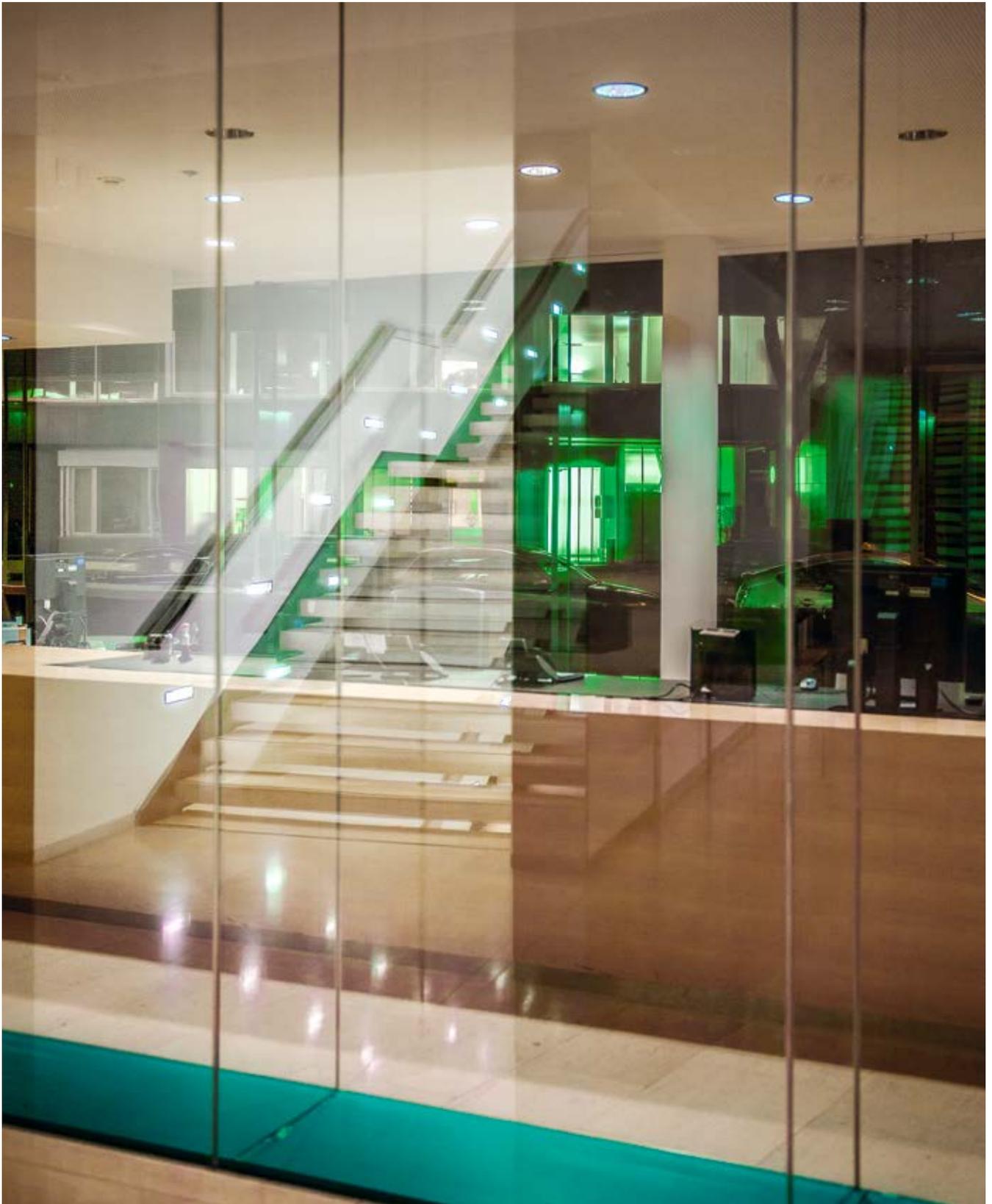
Übernahme von Verlustscheinen

Die SVA Zürich wickelt nicht nur die Prämienverbilligung mit den Krankenversicherern ab, sondern auch das Verlustscheingeschäft. Die Krankenversicherer haben im Frühling 2015 das Rechnungsjahr 2014 abgeschlossen und 38,4 Millionen Franken für 33 570 Verlustscheine geltend gemacht. Die Zahl der ausgestellten Verlustscheine ist gegenüber dem Vorjahr um fast 32 Prozent angestiegen. Das sind über 8 000 Verlustscheine mehr als im Jahr 2014. Diese nicht bezahlten Prämienrechnungen und Kostenbeteiligungen muss der Kanton zu 85 Prozent übernehmen.

Leistungen Prämienverbilligung

in Mio. CHF





Familien- ausgleichskasse

Beiträge Familienausgleichskasse

in Mio. CHF



Familienausgleichskasse baut Reservefonds weiter ab

Die kantonale Familienausgleichskasse schliesst das Jahr 2015 mit einem Ausgabenüberschuss von 40 Millionen Franken ab. Der Aufsichtsrat der SVA Zürich hatte entschieden, den Beitragssatz auf 1. Januar 2015 auf 1,1 Prozent zu senken, um den gut ausgestatteten Reservefonds der Familienausgleichskasse abzubauen und die Arbeitgeber und Selbständigerwerbenden zu entlasten. Im Berichtsjahr 2015 gingen die Beiträge deshalb um 26 Millionen Franken zurück.

Geburtenanstieg erklärt Ausgabenanstieg

Arbeitgeber und Selbständigerwerbende haben gemeinsam 390 Millionen Franken in die Familienausgleichskasse einbezahlt. Im gleichen Jahr stiegen die Ausgaben für Kinder- und Familienzulagen um 11 Millionen Franken an. 59 000 Eltern haben für fast 103 000 Kinder und Jugendliche Zulagen erhalten. Die Gesamtkosten beliefen sich auf 430 Millionen Franken. Der Kostenanstieg von 2,6 Prozent ist auf den Geburtenanstieg im Kanton Zürich zurückzuführen.

Quersubventionierung

Hinzu kommt, dass sich verschiedene Verbandsausgleichskassen die Auffangfunktion der SVA Zürich zunutze machen. Verbandsausgleichskassen mit ungünstiger Kostenstruktur führen keine eigene Familienausgleichskasse. Sie agieren als sogenannte Abrechnungsstellen und profitieren vom tiefen Beitragssatz der kantonalen Fami-

Familienzulagen

in Mio. CHF



lienausgleichskasse. Da Zürich im Gegensatz zu anderen Kantonen keinen Lastenausgleich für die Familienzulagen kennt, müssen die Mitglieder der kantonalen Ausgleichskasse das Defizit der Verbandsausgleichskassen tragen.

Selbständigerwerbende Eltern

Weiterhin ansteigend sind die Leistungsansprüche der Eltern, die ihr Einkommen ausschliesslich aus der Selbständigkeit erwirtschaften. Seit 2013 ist die politische Forderung erfüllt, dass alle Eltern für Kinder und Jugendliche in Ausbildung Familienzulagen erhalten. Im Jahr 2015 haben 3443 Väter und Mütter 5809 Familienzulagen als Selbständigerwerbende erhalten. Das sind gegenüber dem Vorjahr 408 Anspruchsberechtigte und 709 Familienzulagen mehr. Im Einführungsjahr hatte die SVA Zürich den Leistungsanspruch von 2385 selbständigerwerbenden Eltern gutgeheissen. Seither beträgt der Anstieg knapp 31 Prozent. Im Berichtsjahr 2015 wurden immer noch verhältnismässig viele Ansprüche rückwirkend gestellt. Obwohl die Zahl der Selbständigerwerbenden mit Familienzulagen im Vergleich mit den Arbeitgebern klein ist, investiert die Familienausgleichskasse viel Zeit in die Kundenberatung. Die Prüfung der Anträge nimmt bedeutend mehr Zeit in Anspruch, da die Anspruchskonkurrenz berücksichtigt werden muss. Ein kleines Teilzeitpensum eines Elternteils genügt, und der Anspruch muss über dessen Arbeitgeber geltend gemacht werden. Die Selbständigerwerbenden müssen der Familienausgleichskasse Veränderungen bei der Erwerbssituation umgehend melden. Das geschieht leider nicht immer und verursacht erheblichen Mehraufwand.

Nichterwerbstätige Eltern

2120 Personen haben im Dezember 2015 die Familienzulagen als Nichterwerbstätige erhalten. Die Gesamtkosten beliefen sich auf 13,6 Millionen Franken, fast 1 Million Franken mehr als im Vorjahr. Die Kosten für die Familienzulagen für Nichterwerbstätige übernimmt der Kanton. Die Rechnung der Familienausgleichskasse wird nicht belastet.

IV-Stelle

Meldungen zur Früherfassung

Anzahl Meldungen



IV-Erstanmeldungen

Anzahl Anmeldungen



Mehr erfolgreiche Eingliederungen, weniger Neurenten

Die SVA Zürich hat im Jahr 2015 die in den Vorjahren lancierten strategischen Massnahmen zur Stärkung des Eingliederungserfolgs weitergeführt. Die Zahl der Eingliederungen konnte im Berichtsjahr nochmals um 4 Prozent gesteigert werden. Mit Unterstützung der IV-Spezialisten konnten 2331 Personen nach oder mit Krankheit den Arbeitsplatz behalten oder eine Stelle bei einem neuen Arbeitgeber finden. Darin eingerechnet sind die 167 Fälle, in denen die Eingliederung aus Rente gelungen ist.

Immer öfter geben Ärzte den Anstoss für die IV-Anmeldung

Mit dem Appell «30 Tage Krankheit sind genug» hat die SVA Zürich im Jahr 2012 die erste IV-Sensibilisierungskampagne für Arbeitgeber im Kanton Zürich gestartet. Seither sind die bei der IV-Stelle eingehenden Anfragen und die IV-Anmeldungen stetig angestiegen. Im Jahr 2015 hat die SVA Zürich 12 877 IV-Anmeldungen erhalten, 384 mehr als im Vorjahr. Seit Januar 2012 sind die IV-Anmeldungen gesamthaft um 22 Prozent angestiegen. Oft sind es die behandelnden Ärztinnen und Ärzte, die die Empfehlung für die IV-Anmeldung abgeben – allerdings spät. Entscheidend für den Eingliederungserfolg ist der Zeitpunkt der IV-Anmeldung. Diese sollte eingereicht werden, solange der Arbeitsplatz noch vorhanden ist.

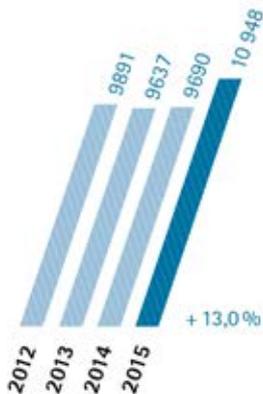
Spät erkannte chronische Leiden gefährden die Eingliederung

Wenn ein Arzt die Arbeitsunfähigkeit attestiert, ist diese meist vorübergehender Natur, und er beurteilt sie bezogen auf die aktuelle Tätigkeit. Der Ansatz «zu Hause bleiben und auskurieren» ist richtig, sofern es sich um eine Grippe oder einen Beinbruch handelt. Bei unklaren Leiden führt dieser Ansatz unter Umständen zur Chronifizierung der Beschwerden, und er gefährdet die berufliche Zukunft. «Arbeitsunfähig» mag im Blick auf die gegenwärtige Arbeit zutreffen, doch die Perspektive der IV ist eine andere. Sie fragt: Was ist in Zukunft mit Unterstützung der IV trotz der Krankheit noch möglich? Diese Frage wird dem behandelnden Arzt im aktuellen IV-Arztbericht gestellt, aber sie erweist sich oft als schwierig zu beantworten. Der Arzt ist kein Berufsberater. Er kann sich kompetent zu den Detailkriterien eines Belastungsprofils äussern, aber die Einschätzung der Chancen auf dem Arbeitsmarkt ist die Aufgabe der Eingliederungsspezialisten. Die IV-Stelle Zürich hatte deshalb die Initiative ergriffen und angeregt, den IV-Fragebogen für Ärztinnen und Ärzte zu überarbeiten. Dies begrüsst auch der Verband der Zürcher Kinder- und Hausärzte, mit dem die IV-Stelle Zürich letztes Jahr gemeinsame Grundsätze für die Zusammenarbeit erstellt hat. Eine vergleichbare Vereinbarung existiert auch mit der Zürcher Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie. Darin wird die Chance der IV-Vollmacht betont. Der offene Austausch mit den behandelnden Ärztinnen ist dann möglich, wenn eine IV-Vollmacht vorliegt. Die Initiative muss der Arzt, die Ärztin ergreifen und dem Patienten die Bedeutung der IV-Vollmacht für die Zusammenarbeit mit der IV-Stelle erklären.



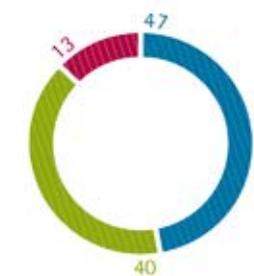
Eingliederungs- massnahmen

Anzahl Massnahmen



Art der Eingliederungs- massnahmen

in %



Anzahl Massnahmen

Frühintervention	5189
Berufliche Massnahme	4390
Integrationsmassnahme	1369
Total	10948

1627 Früherfassungsmeldungen für Erstabklärung

Der SVA Zürich ist der Austausch mit den Ärztinnen und Ärzten wichtig, da sie mit einer frühzeitigen Meldung den Eingliederungserfolg massgeblich begünstigen können. 2015 waren es in 154 der 1627 Fälle Ärzte, die eine Früherfassungsmeldung eingereicht haben. 44 Prozent aller Meldungen haben Arbeitgeber gemacht. Diesen Anteil gilt es weiter auszubauen, da der Arbeitsplatz noch vorhanden ist, wenn der Arbeitgeber mit der IV-Stelle Kontakt aufnimmt. In 22 Prozent der Fälle haben sich die Versicherten selber gemeldet. 88 Meldungen entfallen auf Krankentaggeldversicherer, 123 Mal haben sich Unfallversicherungen und BVG-Einrichtungen an die IV-Stelle gewendet, weitere 104 Meldungen kamen von Arbeitslosenversicherung, Sozialhilfe und weiteren Partnern.

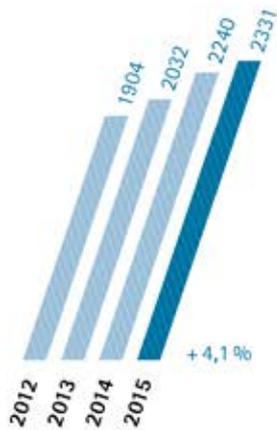
Eingliederungsmassnahmen früher einsetzen

Für Arbeitgeber ist der Umgang mit psychischen Problemen am Arbeitsplatz eine grosse Herausforderung. Die SVA Zürich hat im Jahr 2015 eine Präventionskampagne zum Thema lanciert. Die IV-Fachleute haben die Erfahrungen aus ihren Arbeitgebergesprächen ausgewertet und einen praktischen Leitfaden für Vorgesetzte entwickelt. Die vielen positiven Reaktionen der Arbeitgeber zeigen der SVA Zürich, wie gross das Unterstützungsbedürfnis ist. Damit ein Arbeitsplatz erhalten bleibt oder der Neustart in einem anderen Unternehmen gelingt, müssen die IV-Fachleute möglichst früh einbezogen werden. Die IV-Stelle Zürich hat letztes Jahr 10 948 Eingliederungsmassnahmen zugesprochen, 1258 mehr als im Vorjahr. 5189, fast die Hälfte der Massnahmen, wurden während der Frühinterventionsphase durchgeführt, das heisst, in den ersten sechs Monaten nach der IV-Anmeldung. Diese Massnahmen werden rasch und unkompliziert zugesprochen, um eine drohende Invalidität abzuwenden. Gesteigert wurde auch die Zahl der Arbeitsvermittlungen. Die IV-Stelle Zürich hat 1124 Arbeitsvermittlungen zugesprochen, 178 mehr als im Vorjahr. Ebenfalls zugenommen haben die speziellen Integrationsmassnahmen für Menschen mit psychischer Krankheit. Diese Aufbau- und Belastbarkeitstrainings wurden 1369 Mal zugesprochen. Das sind 198 Kostengutsprachen mehr als im Jahr 2014.

Die Sinnhaftigkeit der Aufgabe stärkt die Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Unternehmen.

Erfolgreiche Eingliederungen am 1. Arbeitsmarkt

Anzahl Eingliederungen



Mehr erfolgreiche Eingliederungen, weniger Neurenten

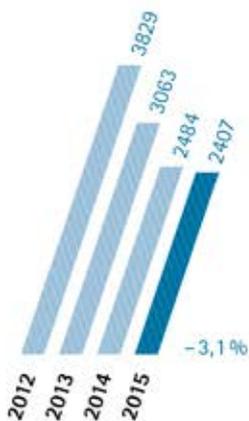
Der Anstieg beim Eingliederungserfolg zeigt sich in der weiter sinkenden Neurentenquote. Im Jahr 2015 hat die IV-Stelle in 2407 Fällen eine IV-Rente zugesprochen. In mehr als zwei Dritteln der Fälle wurde eine ganze Rente verfügt. Dieser Anteil ist seit Jahren praktisch unverändert. Gegenüber dem Vorjahr ist die Zahl der neu zugesprochenen Renten um 3 Prozent gesunken, und gleichzeitig konnte die IV-Stelle die erfolgreichen Eingliederungen im gleichen Verhältnis steigern. Das Engagement in der Eingliederung wirkt sich direkt auf die IV-Neurenten aus.

PUK-Studie bestätigt Wirksamkeit von Job Coaching

Parallel zum Einzelfallmanagement setzt sich die SVA Zürich in Projekten für die Weiterentwicklung der IV-Durchführungspraxis ein. So hat sie eine Studie der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich (PUK) eng begleitet, die die Wirksamkeit von Job Coaching wissenschaftlich untersucht hat. Finanziert wurde die Studie vom Bundesamt für Sozialversicherungen. An der Studie haben 250 Freiwillige teilgenommen, denen die IV-Stelle Zürich kurz zuvor eine Rente zugesprochen hatte. Rund einem Drittel der Probanden mit Job Coaching ist innerhalb von zwei Jahren der berufliche Wiedereinstieg gelungen. Dieser Eingliederungserfolg bei Personen mit IV-Rente aufgrund einer psychischen Krankheit spricht für das Job Coaching. Die Studie nennt drei Erfolgsfaktoren: Der IV-Kunde, die IV-Kundin muss den Wunsch haben, im Job wieder Fuss zu fassen. Das Job-Coaching-Angebot muss unmittelbar auf die Arbeitsintegration ausgerichtet sein. Der behandelnde Arzt muss einbezogen sein und die Eingliederung unterstützen. Die Studie zeigt, dass die gut gemeinte Schonhaltung «kurieren Sie sich erst mal richtig aus» oft kontraproduktiv ist. Gefragt sind vor allem niederschwellige Job-Einstiegsmöglichkeiten, und das erweist sich als grosse Herausforderung in einer Zeit, in der Arbeitsprozesse überall optimiert und effizienter gestaltet werden. Die Erfahrung zeigt, dass diese Eingliederungschancen fast ausschliesslich im persönlichen Kontakt mit den Arbeitgebern zu finden sind, und so intensiviert die IV-Stelle die Beratungs- und Unterstützungsangebote in den Unternehmen.

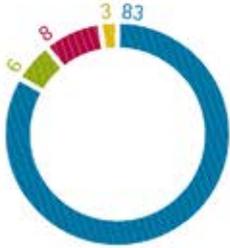
Neurenten

Anzahl Neurenten



IV-Renten-Revisionen

in %

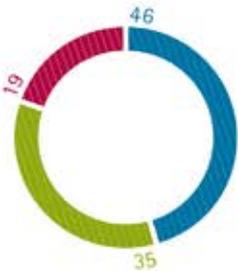


Anzahl Revisionen

Gleichbleibend	4738
Heraufsetzungen	329
Aufhebungen	476
Herabsetzungen	143
Total	5686

Sachleistungen

in %



Anzahl Leistungen

Medizinische Massnahmen	11 470
Hilfsmittel IV	8 793
Hilfsmittel AHV	4 913
Total	25 176

Neue IV-Praxis wird Situation der Schmerzpatienten besser gerecht

Weiterentwicklung ist auch das Stichwort zum Bundesgerichtsurteil vom 17. Juni 2015. Die Überwindbarkeitsvermutung für Schmerzpatienten wird aufgegeben. Die IV-Stelle Zürich hat den Entscheid begrüsst, sich in der Folge aktiv in die interdisziplinäre Arbeitsgruppe des Bundesamts für Sozialversicherungen eingebracht und an der Ausarbeitung des neuen Fragenkatalogs für die Prüfung der Leistungsansprüche beteiligt. Seit Ende September 2015 wird dieser Fragenkatalog eingesetzt, und die Erfahrungen sind durchwegs positiv. Der ressourcenorientierte Ansatz wird der Situation der Personen mit somatoformen Schmerzstörungen gerechter. Der Regionale Ärztliche Dienst der IV-Stelle konstatiert, dass die IV-Gutachten jüngeren Datums denn auch konziser sind. Bisher war die Frage: Wie hoch ist der Grad der Invalidisierung? Jetzt erkundigt sich die IV-Stelle verstärkt nach den noch vorhandenen Ressourcen. Was und wie viel kann die versicherte Person noch leisten? Der Fragenkatalog ist im Grundsatz nicht neu. Neu ist die umfassende Betrachtungsweise. Diese berücksichtigt nebst den medizinischen Aspekten auch die Einstellung und Motivation gegenüber Eingliederung und Therapie, das persönliche Umfeld und die Freizeitgestaltung. Mit der Aufgabe der Überwindbarkeitsvermutung bei Schmerzpatienten wird die Anspruchsprüfung ergebnisoffen durchgeführt.



Mitten im pulsierenden Kreis 5.
Das Gebäude der SVA Zürich
gibt Orientierung im Quartier.

Bericht

Die SVA Zürich ist das Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen im Kanton Zürich. Sie vereint sieben Produkte unter einem Dach: AHV, IV, EO, Zusatzleistungen, Mutterschaftsentschädigung, Familienzulagen und Prämienverbilligung. Dazu kommen weitere Aufgaben für Bund, Kanton und Gemeinden. Das Unternehmen ist als durchgängige Prozessorganisation aufgebaut. Die drei grossen Kernprozesse IV-Leistungen, Versicherungsbeiträge und Versicherungsleistungen werden von den internen Supportprozessen und Kompetenzzentren in der Auftrags Erfüllung unterstützt. Die SVA Zürich wird nach zeitgemässen, wirtschaftlichen und nachhaltigen Grundsätzen geführt ist. Aufsichtsrat und Geschäftsleitung orientieren sich dabei an den Prinzipien der Corporate Governance. Der Jahresbericht informiert über Geschäftsverlauf, Organisation, Kennzahlen und die Unternehmensentwicklung im Mehrjahresvergleich.

Aufsichtsrat

Präsident

Hans Egloff
Rechtsanwalt, Aesch

Vizepräsidentin

Dr. Mireille Schaffitz
Oberrichterin, Winterthur

Mitglieder

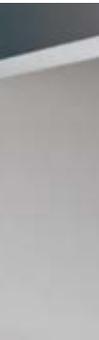
Dr. Sebastian Aepli
Bezirksrichter, Zollikon

Dr. Laura Hunziker Schnider
Oberrichterin, Zürich

Uwe Koch
Jurist, Ebmatingen

Urs Lauffer
Unternehmensberater, Steinmaur

Thomas Weibel
dipl. Ing. ETH/SIA, Horgen



Geschäftsleitung

Direktor

Marc Gysin
lic. rer. publ. HSG, Zürich

Ausgleichskasse

Ruedi Pauli
lic. iur., Bubikon

IV-Stelle

Martin Schilt
dipl. Ing. ETH, Hohenrain

Zentrale Dienste

Angela Peterelli
MAS Human Resource Management,
Riedikon

Logistik

Michael Bächinger
Master of Arts HSG, Luzern



Diese Porträts sind stellvertretend ein Dankeschön an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SVA Zürich für ihr Engagement.

Prozessorganisation

Vision Charta Strategie

Aufsichtsrat

Hans Egloff, Präsident
Dr. Mireille Schaffitz, Vizepräsidentin
Dr. Sebastian Aeppli
Dr. Laura Hunziker Schnider
Uwe Koch
Urs Lauffer
Thomas Weibel

Geschäftsleitung

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

Kernprozesse

IV-Leistungen

Elisabeth Hüsler

- Eingliederung
- Rentenleistungen

Versicherungsbeiträge

Pascal Bartlomé

- Sozialversicherungsbeiträge
- Familienzulagen
- EO/Mutterschaftsentschädigung

Versicherungsleistungen

Ruedi Pauli

- Geldleistungen AHV/IV
- Hilfsmittel
- Prämienverbilligung

Stakeholder-Anforderungen

Kunden
Mitarbeitende
Lieferanten
Öffentlichkeit
Politik
Medien

Kompetenzzentren und Supportprozesse

Direktion

Marc Gysin

- Rechtsdienst
Isabelle Hoop
- Kommunikation
Daniela Aloisi

Ausgleichskasse

Ruedi Pauli

- Öffentliche Kundenberatung
und Telefonzentrale
- Zweigstellenberatung

IV-Stelle

Martin Schilt

- Strategie und Entwicklung IV
Jean-Claude Beer
- Regionaler Ärztlicher Dienst
Ronald Walshe

Managementprozesse

Strategie, Planung, Steuerung
Prozessmanagement
Qualitätsmanagement
Personalmanagement
Datenschutzmanagement
Umweltmanagement
Riskmanagement

Managementinstrumente

Balanced Scorecard
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
Management by Objectives

Prozesslinien (PL) und ProzessleiterInnen

PL 1 Bezirke Zürich, Meilen
PL 2 Bezirke Zürich, Meilen
PL 3 Bezirke Uster, Hinwil, Pfäffikon, Winterthur, Andelfingen
PL 4 Bezirke Uster, Hinwil, Pfäffikon, Winterthur, Andelfingen
PL 5 Bezirke Horgen, Affoltern a. A., Dietikon, Dielsdorf, Bülach
PL 6 Bezirke Horgen, Affoltern a. A., Dietikon, Dielsdorf, Bülach
PL 7 Abklärung / Hilfflosenentschädigung

Ruth Vollmeier
Martin Pfister
Gabriela Huber
Simone Bertholet
Barbara Haag
Patric Meyer
Daniela Heinzer

Prozesslinien (PL) und ProzessleiterInnen

PL 1 Arbeitgebende
PL 2 Selbständigerwerbende, Privatarbeitgeber
PL 3 Nichterwerbstätige
PL 4 Individuelle Konti
PL 5 Arbeitgeberrevision

Claudia Wicki
Marion Hablützel
Teresa Pettofrezza
Thomas Müller
Oliver Sieger

Prozesslinien (PL) und ProzessleiterInnen

PL 1 AHV / IV-Renten und IV-Taggeld
PL 2 AHV / IV-Renten und Zusatzleistungen
PL 3 Prämienverbilligung
PL 4 Sachleistungen AHV / IV

André Buchser
Enrico Licci
Walter Bösch
Christian Stiefel

Erfüllung Stakeholder- Anforderungen

Kunden
Mitarbeitende
Lieferanten
Öffentlichkeit
Politik
Medien

Zentrale Dienste

Angela Peterelli

– Personal
– Fachtraining und -entwicklung
– Finanzen

Logistik

Michael Bächinger

– Unternehmensentwicklung
– Controlling und
Qualitätskontrolle
Nick Kromer
– IT-Service
Roger Furrer

– Document Management
Center
Markus Jöri
– Gebäudemanagement
Drazen Tihi

Rechnungsübersicht

Verwaltungskostenrechnung

	2014	2015
Erträge		
Verwaltungskostenbeiträge der Mitglieder	35 060 177	35 706 823
Ertrag aus Vermögensverwaltung	11 165 701	9 737 655
Übrige Entschädigungen	1 490 310	1 462 696
Dienstleistungserträge	81 162 633	80 416 146
Übrige Einnahmen	13 240 133	13 048 590
Auflösung von Rückstellungen	0	0
Total Ertrag	142 118 954	140 371 910
Aufwand		
Personalaufwand	80 712 136	82 514 813
Sachaufwand	15 215 301	14 168 448
Raum- / Liegenschaftsaufwand	9 333 035	8 916 868
Dienstleistungen Dritter	20 594 967	20 317 426
Passivzinsen, Kapitalkosten	126 579	153 375
Abschreibungen	7 577 561	6 094 011
Bildung von Rückstellungen	6 987 358	6 000 000
Total Aufwand	140 546 937	138 164 941
Gewinn der Verwaltungskostenrechnung	1 572 017	2 206 969

Bilanz

	2014	2015
Aktiven		
Bankguthaben und Wertschriften	84 282 197	95 138 562
Debitoren	6 239 330	5 413 775
Immobilien	70 574 220	65 088 800
Total Aktiven	161 095 747	165 641 137
Passiven		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	9 202 645	5 631 245
Langfristige Verbindlichkeiten	0	0
Kapital und Reserven	151 893 102	160 009 892
Total Passiven	161 095 747	165 641 137

Betriebsrechnung AHV/IV/EO

	2014	2015
Beiträge		
AHV/IV/EO	3 585 877 396	3 642 833 322
Arbeitslosenversicherung	638 398 804	659 470 023
Familienzulagen Landwirtschaft	2 403 458	2 280 436
Total Beiträge	4 226 679 658	4 304 583 781
Leistungen		
AHV ordentliche Renten	3 670 297 265	3 754 382 075
ausserordentliche Renten	536 108	588 938
Hilflosenentschädigungen	44 003 198	45 429 617
Zusatzleistungen für 59 Gemeinden	38 206 039	42 245 138
Total AHV-Leistungen	3 753 042 610	3 842 645 768
IV ordentliche Renten	483 219 049	462 337 764
ausserordentliche Renten	100 841 970	103 117 553
Hilflosenentschädigungen	34 025 898	33 952 421
Taggelder	47 987 301	46 951 458
Zusatzleistungen für 59 Gemeinden	30 441 100	33 293 000
Total IV-Leistungen	696 515 318	679 652 196
Erwerbsausfallentschädigungen	58 630 649	58 834 806
Mutterschaftsentschädigungen	84 401 811	86 563 120
Familienzulagen an landwirtschaftliche Arbeitnehmer	2 137 050	2 218 809
Familienzulagen an selbständige Landwirte und Landwirtinnen	4 794 073	4 580 646
Total Leistungen	4 599 521 511	4 674 495 345

Bericht der Kontrollstelle

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

Statistische Angaben

	2014	2015
Mitglieder		
Gewerbetreibende	55 879	55 346
Landwirte/Landwirtinnen	3 955	3 881
Arbeitgebende, welche nicht zugleich als Selbständigerwerbende abrechnen müssen	46 082	46 374
Hausdienstarbeitgebende (inkl. vereinfachtes Abrechnungsverfahren)	40 416	43 768
Arbeitnehmende ohne beitragspflichtige Arbeitgebende	838	883
Nichterwerbstätige	78 989	79 575
Beitragspflichtige ohne Beitragsbuchung im Berichtsjahr	55 487	52 446
Total	281 646	282 273
Erledigte Mutationen		
Neuerfassung von Mitgliedern	33 343	32 972
Entlassung von Mitgliedern	25 152	35 562
Mitglieder von Verbandskassen gemäss dem von der kant. Ausgleichskasse zu führenden Register	38 132	40 021
Versichertenbestand		
Zahl der IK (Individuelle Konten)	3 586 166	3 664 542
AHV-RentenbezügerInnen		
ordentliche Renten	167 802	174 287
ausserordentliche Renten	38	43
Total	167 840	174 330
IV-RentenbezügerInnen		
ordentliche Renten	27 233	26 214
ausserordentliche Renten	5 625	5 792
Total	32 858	32 006
Zusatzleistungen zu AHV/IV (für 59 angeschlossene Gemeinden)		
Berechtigte	3 090	3 895

	2014	2015
Hilflosenentschädigungen		
AHV	4 677	4 757
IV	4 473	4 487
Total	9 150	9 244
IV-Gesuche		
Erstanmeldungen	12 493	12 877
Beschlüsse	75 020	77 484
Anzahl Rechnungen für Sachleistungen	221 450	263 559
Sachleistungen in Mio. CHF	330	394
Erwerbsausfallentschädigungen		
verarbeitete Soldmeldekarten	54 193	53 433
Mutterschaftsentschädigungen		
Berechtigte	7 182	7 483
Einnahmen Regressdienst		
AHV und IV	5 375 407	4 809 475
BezügerInnen von landwirtschaftlichen Familienzulagen		
Arbeitnehmende	487	520
selbständige Landwirte und Landwirtinnen im Talgebiet	730	705
selbständige Landwirte und Landwirtinnen im Berggebiet	76	73
Berufsfischer	1	2
Total	1294	1300

Die Entwicklung der SVA Zürich 1948–2015

	1948	1958	1968	1978	1988	1998	2008	2014	2015
Beiträge (Mio. CHF)	36	54	160	799	1493	2405	3440	4227	4305
Leistungen (Mio. CHF)	23	79	226	914	1492	2504	3689	4600	4674
Umsatz (Mio. CHF), ohne FAK	59	133	386	1713	2985	4909	7129	8827	8979
Individuelle Konten (in 1000)	196	698	1139	1693	2167	2466	3075	3586	3665
RentenbezügerInnen (in 1000)	28	71	77	80	85	119	174	201	206
davon ordentliche Renten	0	36	62	73	79	115	170	195	200
davon ausserordentliche Renten	28	35	15	7	6	4	4	6	6
ALV-Beiträge (Mio. CHF) ab 1977				46	65	457	448	638	659
FAK-Beiträge (Mio. CHF) ab 1959			14	51	90	171	244	416	390
FAK-Familienzulagen (Mio. CHF) ab 1959			12	43	98	197	208	419	430
IV-Beschlüsse (in 1000) ab 1960			16	21	24	45	68	75	77
Prämienverbilligungen (in Mio. CHF) ab 1996						173	343	474	511
Zusatzleistungen zur AHV/IV (Mio. CHF) ab 2005							41	69	76

Herausgeberin

SVA Zürich

Gestaltung, Bildkonzept

Partner & Partner AG, Winterthur

Fotografie

Braschler / Fischer, Zürich

Peter Lüem, Zürich

Druck

Linkgroup AG, Zürich

SVA Zürich
Sozialversicherungsanstalt
des Kantons Zürich
Röntgenstrasse 17
Postfach
8087 Zürich
Telefon 044 448 50 00
Fax 044 448 55 55
info@svazurich.ch
www.svazurich.ch

Auskünfte zum Geschäftsbericht
Telefon 044 448 55 66