

Eine Anstalt zeigt Transparenz

Offen und kundenfreundlich präsentiert sich die Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich. Ein modernes Prozessmanagement hilft, Abläufe zu vereinfachen.

Von **Ruth Eigenmann**

Die Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich (SVA) ist ganz auf Kundinnen und Kunden ausgerichtet. Transparenz ist wichtig. Dieses Credo wurde bereits beim Bau der neuen SVA berücksichtigt. Seit Januar 99 befindet sich die grösste Ausgleichskasse am Puls von Zürich an der Röntgenstrasse 17, nur zehn Minuten zu Fuss vom Hauptbahnhof entfernt. Das helle, lichtdurchflutete Dienstleistungsgebäude beschäftigt rund 400 Personen.

Die SVA ist nicht einfach nur eine Ausgleichskasse oder die IV-Stelle des Kantons, sondern ein grosses Beratungszentrum für viele Fragen rund um die AHV, die Invalidenversicherung oder Erwerbsersatzordnung (EO), Prämienverbilligung oder Kinderzulagen. 40 000 Beratungen führt die SVA jährlich durch, 90 Rat Su-beratung liegt darin, den Kunden dort abgeholt und an den Beratungstisch geführt. Sämtliche Daten werden nach dem Gespräch gelöscht.

Beratungen sind kostenlos

Die Beratungsgespräche finden nicht in geschlossenen Büros statt, sondern in grossen, offenen Eingangshalle. Transparenz also auch hier. Man habe sich lange überlegt, wie man die Kundenberatung gestalten solle, erklärt der SVA-Direktor Franz Stähli. Auf ein Ticketsystem –

es z. B. bei der SBB-Kundenberatung üblich ist – habe man gezielt verzichtet. «Das ist völlig überflüssig und nimmt das Persönliche», ergänzt er. Wer trotzdem sein Anliegen lieber hinter geschlossenen Türen vorbringen möchte, kann dies zwar tun, doch Stähli bezeichnet den extra dafür konzipierten Raum als eine fast überflüssige Investition. «Der Kunde fühlt sich wohl in der offenen Atmosphäre, der geschlossene Raum wird kaum gebraucht.»

Ebenso offen ist die Arbeitsweise: Wer Einblick in seine Daten haben möchte, kann diese direkt dem Bildschirm entnehmen. Die Beratungen sind kostenlos, selbst dann, wenn der Rechtsdienst weitere Abklärungen treffen muss. Die Anliegen der Kunden sind unterschiedlich: Verlust des AHV-Ausweises, Fragen zur Frühpensionierung, zum flexiblen Rentneralter oder zum bereits hängigen IV-Gesuch oder Fragen zur selbstständigen Erwerbstätigkeit.

Auch bezüglich Gesprächsdauer sind Fachleute beigezogen worden. Gemäss den Vorstellungen der SVA soll ein Beratungsgespräch nicht mehr als zehn bis 15 Minuten dauern, weil die Kundin oder der Kunde sonst zu viel Information erhalte und die Beratung zu sehr von der ursprünglichen Frage abschweifen könne. Stähli ist es wichtig, dass sich der Kunde ernst genommen fühlt. «Die Kunst der Beratung liegt darin, den Kunden dort abgeholt, wo er steht, und ihn möglichst schnell und effizient bearbeitet werden kann, muss man sich ausweisen können. Der Datenschutz wird bei der SVA sehr ernst genommen. Individuelle Kontoauszüge werden nur erstellt, wenn Identität und Wohnsitz zweifelsfrei feststehen.

40% Anfragen betreffen die IV

Die meisten Kundenanliegen betreffen die Invalidenversicherung (IV). Das überrascht nicht, denn wer im Kanton Zürich Wohnsitz hat und ein IV-Gesuch stellt, muss dies bei der SVA Zürich tun. Letztes Jahr gingen 11 335 Neuanmeldungen ein. Gemäss der IV-Statistik des Bundesamtes für Sozialversicherung (BSV) sind gesamtschweizerisch 31% der krankheitsbedingten Invaliditäten durch ein psychisches Leiden bedingt. Berufsbera-

terinnen und -berater und auf IV-Abklärungen spezialisierte Ärztinnen und Ärzte befinden sich direkt im Haus, was die Abklärungszeit massiv verkürzt. Dennoch kann es zu Wartezeiten kommen. In der Regel werden 50% der Neuanmeldungen innert drei Monaten erledigt, und innert sieben Monaten sind rund 75% aller eingegangenen Gesuche vom Tisch. Dies ist immer noch sehr lange. Diese Wartezeit kann verschiedene Ursachen haben. Manchmal fehlt der erforderliche Arztbericht, ein medizinisches Gutachten, oder es sind noch weitere Abklärungen zur Wiedereingliederung nötig.

Schwierige Wartezeit

Gerade in dieser für den Gesuchstellenden oft heiklen Phase der Unsicherheit kann es schon mal vorkommen, dass der Betroffene emotionsgeladen die Beratungsstelle aufsucht. Richtig bedroht worden sei aber noch niemand, hält Patrick Tribelhorn, Kundenberater der SVA, fest und meint: «Von zufriedenen Kunden haben wir auch schon mal einen Kuchen geschenkt bekommen.»

Sobald ein Kunde laut werde, würden dies die anderen Berater und Beraterinnen sofort hören und könnten entsprechend reagieren. Ausserdem ist das Haus direkt mit der Polizei verbunden, und dass die Gespräche nicht hinter geschlossenen Türen stattfinden, wirkt sich ebenfalls gewalthemmend aus. Doch manchmal sei es mit der Auskunftserteilung oder einer Weiterweisung an eine Fachstelle nicht getan, weiss Franz Stähli aus eigener Erfahrung. «Der Kunde möchte oft einfach angehört und verstanden werden. Ein solches Gespräch darf dann auch länger als 15 Minuten dauern.»

Um die AHV müssen wir uns selber kümmern

Wer nicht aufpasst, riskiert eine kleinere AHV-Rente. Fachleute empfehlen deshalb, alle fünf Jahre einen individuellen Kontoauszug anzufordern.

Die Meldepflicht liegt bei uns. Die AHV wird grundsätzlich nicht von sich aus tätig. Selbst die AHV-Rente kommt nicht automatisch. Wer in Rente gehen möchte, sollte den Anspruch mindestens drei bis vier Monate vor der ersten erwarteten Auszahlung anmelden. Das entsprechende Formular ist bei jeder Ausgleichskasse oder deren Zweigstellen erhältlich. Grundsätzlich hat die Anmeldung bei derjenigen Ausgleichskasse zu erfolgen, bei der die letzten Beiträge einbezahlt wurden. Am besten erkundigt man sich beim letzten Arbeit Gebenden nach der Adresse seiner Ausgleichskasse. Bezieht der Ehepartner bereits eine Rente, so muss auch der andere Ehegatte seine Rente bei dieser gleichen Ausgleichskasse anmelden. Erst nach der Rentenanmeldung kann die AHV-Rente verbindlich errechnet werden, weil dann die dazu benötigten Daten wie z. B. die Anzahl der Beitragsjahre oder die erzielten Erwerbseinkommen definitiv bekannt sind.

Beitragspflicht beachten

Wer sich vorzeitig pensionieren lässt, aber noch keine AHV-Rente bezieht (oder vorbezieht), muss weiterhin AHV-Beiträge bezahlen. Diese Beitragspflicht gilt u. a. auch für Geschiedene oder Verwitwete, die nicht erwerbstätig sind und für Ehefrauen und Ehemänner von AHV-Rentenbezüglern. Die Zahlungspflicht dauert für Männer bis zum vollendeten 65. Altersjahr und bei Frauen mit Jahrgang 1939 bis 1941 bis 63 Jahre und ab Jahrgang 1942 bis 64 Jahre. Die Versicher-

ten müssen sich selber um diese Beitragspflicht kümmern und sich dafür bei ihrer kantonalen Ausgleichskasse melden. Für alle Personen, die im Kanton Zürich Wohnsitz haben, ist dazu die SVA in ihrer Funktion als kantonale Ausgleichskasse zuständig. Wer sich aber nicht meldet und keine Beiträge bezahlt, riskiert Rentenkürzungen. Die SVA Zürich empfiehlt deshalb, regelmässig alle fünf Jahre einen individuellen Kontoauszug zu bestellen.

Jede Ausgleichskasse, deren Nummer auf unserer grauen AHV-Karte (Ausweis) eingetragen ist, führt ein individuelles Konto (IK) auf unseren Namen.

Kostenlosen Kontoauszug verlangen

Möchten wir also wissen, ob wir unsere Beiträge lückenlos bezahlt haben bzw. unsere bisherigen Arbeit Gebenden die Beiträge auch pflichtgemäss einbezahlt haben, sollten wir dies regelmässig, am besten alle fünf Jahre, kontrollieren. Gemäss Gesetz können geschuldete Beiträge nämlich nur innerhalb von fünf Jahren nachbezahlt werden und nur dann, wenn die betroffene Person zum Zeitpunkt der Lücke (also in jenem Jahr, in welchem sie keine Beiträge entrichtet hat) in der Schweiz Wohnsitz hatte. Der Kontoauszug ist kostenlos und kann jederzeit schriftlich bestellt werden. Sie müssen dazu lediglich Ihre Postadresse und Ihre Versicherungsnummer (steht auf dem AHV-Ausweis) angeben.

In der Regel dauert es drei Wochen, bis ein Kontoauszug erstellt ist. Danach haben Sie 30 Tage Zeit, den Kontoauszug zu überprüfen und allfällige Einwände schriftlich zu begründen. Reagieren Sie innert dieser Frist nicht, gilt dies als Anerkennung. Eine allfällige spätere Berichtigung können Sie danach nur verlangen, wenn Sie den Fehler beweisen können. Es ist deshalb sehr ratsam, sämtliche Arbeitsverträge, Lohnbelege oder Lohnabrechnungen aufzubewahren. Wer aber bereits zu einem früheren Zeitpunkt wissen möchte (z. B. wegen

einer Scheidung oder einem Berufswechsel), wie viel Rente sie oder er einst erhalten wird, muss dazu einen Antrag für die Rentenvorausberechnung ausfüllen.

Sinnvolle Rentenvorausberechnung

Die Vorausberechnung kann jederzeit verlangt werden. Sie ist jedoch nicht verbindlich, denn sie basiert auf Annahmen und Schätzungen. Die Versicherten können aber angeben, mit welchem Einkommen sie künftig rechnen oder wie sich ihr Einkommen entwickeln könnte. Ohne diese hypothetischen Angaben geht die Ausgleichskasse vom Jahreseinkommen aus, welches zuletzt im individuellen Konto gebucht wurde. Wer geschieden ist, muss zuerst das so genannte Einkommenssplitting durchführen, denn die Vorausberechnung kann erst danach gemacht werden. Das Formular «Anmeldung für die Durchführung der Einkommensteuer im Scheidungsfall» können Sie bei jeder Ausgleichskasse beziehen. (re)

Nützliche Merkblätter

AHV- Merkblätter zum Thema

- 1. 01 Auszug aus dem Individuellen Konto (IK)
- 3. 04 Flexibles Rentenalter
- 3. 06 Rentenvorausberechnung

IV-Merkblätter zum Thema

- 4. 01 Leistungen der IV
- 4. 02 Taggelder der IV
- 4. 03 Hilfsmittel der IV

Diese und andere Merkblätter können bei den Ausgleichskassen und deren Zweigstellen sowie den IV-Stellen bezogen werden oder über Internet: www.ahv.ch

SVA online

SVA Zürich, Röntgenstrasse 17, Postfach, 8087 Zürich, Telefon (01) 448 50 50,
Fax (01) 448 55 55, Internet: www.svazurich.ch

TR-GRAF/OM