

Sitzung vom 13. März 2019

218. Anfrage (Gibt es Verbesserungspotenzial bei der Arbeit der SVA?)

Die Kantonsräte Martin Farner, Stammheim, Martin Hübscher, Wiesen-
dangen, und Tumasch Mischol, Hombrechtikon, haben am 17. Dezember
2018 folgende Anfrage eingereicht:

Seit einiger Zeit häufen sich Klagen über die Arbeit der SVA Zürich.
Bemängelt wird, die SVA arbeite fehlerhaft, die Bearbeitungszeiten
dauerten zu lange und die Abrechnungen seien zu wenig transparent.
Zudem ist der Aufwand zur Anmeldung einer AHV-Rente beachtlich.
Obwohl die SVA über noch mehr Daten eines Versicherten verfügt als
das Steueramt, müssen sämtliche Dokumente eines Arbeitslebens noch-
mals beigebracht werden, ebenso wie allfällige Scheidungsurteile, Ge-
burtsurkunden von Kindern, Wohnsitzbestätigungen bei einer allfälligen
Aus- und wieder Einreise in die Schweiz. Es ist uns klar, dass viele Vor-
schriften auf Bundesebene die Arbeit der SVA regulieren und ebenso,
dass die SVA Zürich über eine eigene Aufsicht verfügt.

Dennoch bitten wir den Regierungsrat um die Beantwortung folgender
Fragen:

1. Wie speichert die SVA die Daten der Versicherten?
2. Gibt es Qualitätsmanagement-Systeme bei der SVA?
3. Sind die Abläufe / die Arbeitsprozesse effizient und effektiv?
4. Wie lange dauert eine durchschnittliche Bearbeitung einer Abrech-
nung?
5. Wie hoch sind Fehler- und Stornoquoten?
6. Wie viele Verfügungen müssen, weil fehlerhaft, korrigiert werden?
7. Wie kann die Transparenz der Abrechnungen erhöht werden, insbe-
sondere wenn die Abrechnungsperioden mehrere Jahre umfassen
und mehrere Jahre zurückliegen?

Auf Antrag der Sicherheitsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Martin Farner, Stammheim, Martin Hübscher, Wiesen-
dangen, und Tumasch Mischol, Hombrechtikon, wird wie folgt beant-
wortet:

Gemäss § 1 des Einführungsgesetzes zu den Bundesgesetzen über die Alters- und Hinterlassenenversicherung und die Invalidenversicherung vom 20. Februar 1994 (LS 831.1; EG AHVG/IVG) handelt es sich bei der Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich (SVA) um eine selbstständige öffentliche Anstalt. Selbstständige öffentliche Anstalten verfügen über eigene Rechtspersönlichkeit und eigene Organe. Das oberste Organ der SVA ist der Aufsichtsrat. Dieser besteht aus sieben Mitgliedern, wovon fünf durch den Kantonsrat und zwei durch den Regierungsrat gewählt werden (§ 4 EG AHVG/IVG). Der Aufsichtsrat ist unter anderem für die Organisation und die Unternehmensführung der SVA zuständig. Die Anfrage nimmt indessen Bezug auf den Aufwand im Zusammenhang mit der Anmeldung der AHV-Rente. Bei der AHV handelt es sich um eine Sozialversicherung des Bundes. Soweit die SVA Bundesaufgaben erfüllt, nimmt das Bundesamt für Sozialversicherungen die Aufsicht wahr. Dem Regierungsrat und dem Kantonsrat stehen insofern keine Aufsichtsbefugnisse zu (vgl. Urteil des Verwaltungsgerichts VB.2015.00185 vom 1. Oktober 2015, E. 2). Infolge dieser Ausgangslage beruht die nachfolgende Beantwortung der Anfrage auf einer bei der SVA eingeholten Stellungnahme:

«In der Einleitung der Anfrage wird gesagt, dass der Aufwand für die Anmeldung einer AHV-Rente beachtlich sei, obwohl die SVA über sämtliche Daten verfüge. Dazu ist festzuhalten, dass die Arbeitgeber die Sozialversicherungsbeiträge vom Lohn abziehen und diese dann der SVA überweisen. Die SVA erfährt lediglich Name, Vorname, Geburtsdatum und AHV-Nummer der Person. Das genügt, um die Lohnbeiträge auf dem persönlichen Konto zu verbuchen. Im Gegensatz zum Steueramt verfügt die SVA in der Regel nicht über alle für die Rentenberechnung massgeblichen Kundendaten (z. B. Heirat, Kinder, Scheidung, Selbstständigkeit etc.).

Zu Frage 1:

Die Kundendaten der SVA sind zentral in einem elektronischen Archiv abgespeichert. So kann der Zugriff der berechtigten Personen jederzeit gewährleistet und der Datenschutz sichergestellt werden.

Zu Frage 2:

Die Qualität der Prozesse und der geleisteten Arbeit werden mehrfach geprüft. Nebst der externen Revision durch die Revisionsgesellschaft, der jährlichen ISO-Audits durch die Zertifizierungsstelle SQS, dem Audit des Bundesamts für Sozialversicherungen im Bereich der IV-Stelle, verfügt die SVA über eine interne Qualitätskontrolle. Diese hat zum Ziel, systematische Fehler zu erkennen. So wird beispielsweise monatlich anhand von Stichproben geprüft, ob die festgelegten Zielwerte für die Bearbeitung von Anmeldungen für AHV-Rente, Familienzulagen usw. eingehalten werden.

Zu Frage 3:

Zur Effektivität und Effizienz der Abläufe ist festzuhalten, dass die von der SVA festgelegten Geschäftsprozesse stetig überprüft und weiterentwickelt werden. Die Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse erhöht die Effizienz und verringert die Fehlerquote. Als Folge der konsequenten Prozessoptimierung konnte die SVA auf Januar 2019 die Verwaltungskostensätze für die Beitragskunden erneut senken.

Zu Frage 4:

Die Frage nach der Dauer für eine durchschnittliche Bearbeitung einer Abrechnung kann die SVA nicht beantworten. Die Bearbeitungsdauer ist je nach Geschäftsfall unterschiedlich lang. Für alle Geschäftsfälle bestehen Zielvorgaben, deren Einhaltung monatlich überprüft werden. Bei Abweichungen werden entsprechende Massnahmen ergriffen.

Zu Fragen 5 und 6:

Gemäss SVA ist die Qualität bei der AHV-Rentenberechnung sehr hoch. Die Rentenfälle können korrekt verarbeitet werden. Im Beitragsbereich gehören Neuverfügungen zum üblichen Geschäftsverlauf, weil die Rechnungsstellung zunächst auf Kundenangaben beruht. Sobald die definitiven Zahlen für die Beitragsperiode vorliegen, muss rückwirkend eine Neuberechnung vorgenommen werden. Ein weiterer Grund für eine Neuverfügung stellen nachträglich eingereichte Korrekturen der Kunden dar.

Zu Frage 7:

Das Problem der Transparenz bei Abrechnungsperioden über mehrere Jahre hinweg ist der SVA bekannt und auf die Einführung der neuen Beitragsapplikation im Herbst 2018 zurückzuführen. Entsprechende Lösungsansätze sind in Bearbeitung. Allerdings kann die AHV-Beitragsrechnung erst erfolgen, wenn die definitiven Zahlen des kantonalen Steueramts vorliegen.»

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Sicherheitsdirektion.

Vor dem Regierungsrat

Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli