

Sitzung vom 22. August 2001

1180. Anfrage (EDV-Probleme bei der SVA [Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich])

Kantonsrat Christoph Schürch, Winterthur, hat am 11. Juni 2001 folgende Anfrage eingereicht:

Die SVA kämpft offensichtlich schon seit geraumer Zeit mit EDV-Problemen. So erhielt ich im Jahr 2000 zweimal Geld, welches einer anderen Person zustand. Jetzt habe ich gehört, dass bei der IPV(individuellen Prämienverbilligung)-bezugsberechtigten Familien die IPV nur an das Familienoberhaupt ausbezahlt werden konnte, weil der Rest der bezugsberechtigten Familie im EDV-System untergegangen sei.

Ich bitte den Regierungsrat, folgende Fragen zu beantworten:

1. Seit wann hat die SVA ein EDV-Problem? Gibt es einen Zusammenhang zur Auslagerung der kantonalen Informatikabteilung in die Abraxas?
2. Wie lange werden diese EDV-Probleme voraussichtlich noch andauern?
3. Wie wird sichergestellt, dass alle bezugsberechtigten Familien ihre IPV 2001 vollumfänglich erhalten werden?

Auf Antrag der Direktion für Soziales und Sicherheit
beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Christoph Schürch, Winterthur, wird wie folgt beantwortet:

Die Sozialversicherungsanstalt ist eine selbstständige Anstalt des öffentlichen Rechts. Zur Beantwortung der Anfrage wird auf deren Stellungnahme verwiesen, die im Einzelnen wie folgt lautet:

«Das IPV-Verfahren zeichnet sich durch eine nicht zu unterschätzende EDV-Komplexität aus. Zum einen sind schon die Gemeinden mit dem Abgleich von Einwohner- und Steuerdaten gefordert. Zum anderen müssen die Daten aus sehr unterschiedlichen Gemeindeapplikationen in die EDV-Umgebung der SVA Zürich übernommen und dann auch bearbeitet werden. Ein weiterer EDV-Abgleich ist schliesslich mit den Krankenkassen zu machen. Alle diese Schnittstellen, die häufigen Änderungen in der Informatik aller Partner sowie die Ausgestaltung als Massengeschäft führen zu ständig neuen möglichen Fehlerquellen. Zur Qualitätssicherung und zur zeitgerechten Abwicklung von rund 210000 Bezugsberechtigungen im Jahr 2001 verfügt die SVA Zürich über hoch automatisierte EDV-Verfahren. Ausserdem macht sie jedesmal ausgedehnte Tests und versucht so, die Risiken ganz zu eliminieren oder doch sehr stark zu minimieren.

Im Rahmen von IPV 2001 konnten 198000 Auszahlungen bis anfangs Juni 2001 erfolgreich getätigt werden, davon auch 81000 für Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre. Weitere 10000 Fälle folgen noch. Gleichzeitig hat die SVA Zürich ebenfalls erfolgreich 330000 Anträge für im Jahr 2002 Berechtigte verschickt.

Die Auszahlungsanzeige für die erfolgten Leistungen ging am 29. Mai 2001 an die bezugsberechtigten Personen. Auf Grund von telefonischen Reklamationen erhielt die SVA Zürich davon Kenntnis, dass in einzelnen Fällen die Prämienverbilligung nur für ein Familienmitglied ausgewiesen wurde, während die übrigen Personen, in der Regel Ehefrau und Kinder, «verloren» gingen. Da der jeweilige Antrag an die gemäss der Datenlieferungen der Gemeinden bezugsberechtigten Personen noch korrekt war und das ganze Verfahren vollautomatisiert abläuft, konnte die SVA Zürich vom Datenverlust erst auf Grund der Reaktionen der Berechtigten Kenntnis nehmen. Auf Grund der grossen Anzahl erfolgreich ausbezahlter Prämienverbilligungen für Kinder konnte von Beginn weg festgestellt werden, dass glücklicherweise nur relativ wenige Familien betroffen sein können.

In der Folge erhielt die SVA Zürich weitere Telefonanrufe von Personen, die zu wenig Prämienverbilligung erhalten haben. Diesen wird der ihnen zustehende Betrag mit einer Direktzahlung überwiesen.

Bereits ab der zweiten Juniwoche haben die Reklamationen stark nachgelassen. Die SVA Zürich erhält nur noch vereinzelte Anrufe.

Die Fehlerursache ist noch nicht bekannt, da bis dato keine Regelmässigkeit festgestellt werden konnte. Es sind Personen aller Einkommensgruppen betroffen. Auch ist keine Häu-

fung der Fälle auf bestimmte Gemeinden feststellbar. An der Fehlersuche wird aktuell weitergearbeitet. Fest steht aber schon, dass die SVA Zürich in der Lage ist, die Betroffenen durch Datenabgleiche zu eruieren und damit auch diejenigen zu erfassen, welche sich nicht selbst gemeldet haben. Entsprechende Abklärungsschritte sind bereits am 1. Juni mit einer Meldung an den Software-Lieferanten eingeleitet worden.

Die Abraxas ist nicht die Software-Herstellerin und somit auch an der Fragestellung nicht beteiligt.

Es bestanden und bestehen keine generellen EDV-Probleme. Bei einem Massengeschäft wie dem Vorliegenden mit verschiedensten Partnern sind einzelne Fehleraufkommen leider auch nach umfangreichen Tests nie ganz auszuschliessen. Es ist indessen ein klares Ziel der SVA Zürich, qualitativ hoch stehende Kundendienste zu erbringen.

Die SVA Zürich erachtete sich bisher und auch in Zukunft verantwortlich für eine lückenlose Durchführung aller ihr übertragenen Aufgaben. Sie stellt deshalb auch sicher, dass die «verloren» gegangenen Berechtigten EDV-mässig eruiert werden und so lückenlos ohne ihr eigenes Dazutun die Zahlung erhalten.»

Der Regierungsrat hat dieser Stellungnahme nichts beizufügen.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich, die Gesundheitsdirektion und die Direktion für Soziales und Sicherheit.

Vor dem Regierungsrat
Der Staatsschreiber:
Husi