

Perspektiven für alle

**SVA** Zürich





# Die SVA Zürich ist das Kompetenzzentrum für die Sozialversicherungen im Kanton Zürich.

Unsere Kundinnen und Kunden stehen im Zentrum unseres Unternehmens. In ihrem Dienst betreuen wir acht verschiedene Sozialversicherungsprodukte als Kerngeschäft:

[Alters- und Hinterlassenenversicherung](#) [Invalidenversicherung](#) [Zusatzleistungen zur AHV / IV](#)  
[Erwerbsersatz für Dienstleistende](#) [Mutterschaftsentschädigung](#) [Kinderzulagen](#) [Individuelle Prämienverbilligung](#)  
[Familienzulagen in der Landwirtschaft](#)

Wir sind ein selbständiges öffentlich-rechtliches Dienstleistungsunternehmen und handeln im Auftrag von Bund, Kanton und Gemeinden. Zu unseren Kundinnen und Kunden zählen wir alle Versicherten, die im Kanton Zürich wohnen oder arbeiten, Arbeitgebende, Sozialversicherungspartner und -lieferanten und alle andern internen und externen Kontaktpersonen. Beratung, Begleitung und Information sind untrennbare Elemente unseres Kerngeschäfts. Als strategischen Faktor für die nachhaltige Sicherung der Sozialwerke fördern wir die interinstitutionelle Zusammenarbeit.

Im Sinne des Rechts arbeiten wir zum Nutzen unserer Anspruchsgruppen und der Gesellschaft – offen für ihre Anliegen, kompetent, partnerschaftlich, unternehmerisch und engagiert – mit dem Ziel, Perspektiven für alle zu bieten.

# Wer zu uns kommt, ist willkommen.

Diese Haltung bestimmt unsere Beziehung zu allen unseren Kundinnen und Kunden. Wir wollen ihnen Räume schaffen, in denen Recht und Bedürfnis auf optimale Weise zum Einklang kommen. Das gilt für die Versicherten genauso wie für alle andern Anspruchsgruppen. Wertschätzung, Partnerschaftlichkeit und Dialogkultur bilden die Grundlage dafür.

# Kommunikationskultur als Kundendienst

Die SVA Zürich verwendet grosse Sorgfalt darauf, kundenfreundlich zu kommunizieren.

Der erste Grund für die Sorgfalt in der Kommunikation mit der Öffentlichkeit liegt in der Unternehmenskultur: Im Auftritt zeigt sich der Respekt vor dem Gegenüber.

Der zweite Grund ist praktischer Natur. Die Schwierigkeit und Komplexität unserer Themen verlangt eine klare, verständliche Sprache: im persönlichen Kontakt genauso wie im schriftlichen Auftritt, in der Gestaltung der Kommunikationsmittel wie in der Architektur des Unternehmens, des Gebäudes, der Arbeits-, Empfangs- und Besprechungsräume.

Der dritte Grund ist ein unternehmerischer: Das konsequente, klare Erscheinungsbild spiegelt die Identität des Unternehmens, erleichtert die Kommunikation und macht sie effizienter.



# Qualität als Ziel und Ergebnis: drei Kernprozesse

Die SVA Zürich arbeitet mit drei Kernprozessen. Sie bilden das operative Konzept für das kundengerechte Management der von uns betreuten Versicherungsprodukte.

## 1 Versicherungsbeiträge einziehen

Arbeitgeberberatung und Administration sind die Schwerpunkte dieses Kernprozesses. Die SVA Zürich übernimmt sämtliche Aufgaben im Zusammenhang mit dem Einzug der Sozialversicherungsbeiträge. Dabei ist jeder Schritt von der Bemessung der Beiträge über die Rechnungsstellung bis zu Eingangskontrolle und Mahnwesen festgelegt und koordiniert. Wir prüfen die versicherungsrechtlichen Voraussetzungen, führen die individuellen Konten nach und unterscheiden selbständig- und nicht selbständigerwerbende Tätigkeit. Im Weiteren führen wir die Arbeitgeberkontrollen und -revisionen durch und entwickeln neue Verfahren zur Optimierung von Serviceleistungen wie die elektronische Anmeldung oder Jahresabrechnung.

## 2 Versicherungsleistungen ausrichten

Dieser Kernprozess ist ganz auf die individuellen Kundinnen und Kunden ausgerichtet. Er umfasst alles vom Behandeln der Anmeldungen, dem Berechnen und Verfügen der Leistungen bis zum Auszahlen von Renten, Taggeldern, Zusatzleistungen und zur individuellen Prämienverbilligung nach Krankenversicherungsgesetz.

### 3 IV-Leistungen festlegen

Bei Kindern und Jugendlichen liegt unser Augenmerk auf der Integrationsbegleitung. Unser Ziel ist es, dass Jugendliche, die ihre Ausbildung im geschützten Rahmen machen, anschliessend in der freien Wirtschaft arbeiten können. Bei Erwachsenen steht am Anfang des Prozesses immer die Frage: Was können wir tun, damit eine betroffene Person wieder oder weiter arbeiten kann? Dazu klären wir die individuelle Gesundheits- und Erwerbssituation ab und beurteilen sie. Wir prüfen die versicherungsmässigen Voraussetzungen und die Eingliederungsfähigkeit. Mit Umschulungen und Arbeitsvermittlung, mit der Abgabe von Hilfsmitteln und mit Beratung und Begleitung am Arbeitsplatz stellen wir die Eingliederung auf dem Arbeitsmarkt sicher. Danach prüfen wir gegebenenfalls die Ansprüche auf Geldleistungen wie Renten oder Hilflosenentschädigung. Die rasche Prüfung der Eingliederungsfähigkeit und das aktive Vorgehen bei den Eingliederungsmassnahmen bilden die Erfolgsfaktoren bei der Verwirklichung der Hauptaufgabe der IV: „Eingliederung statt Rente“.

# Alles unter einem Dach: acht Sozialversicherungsprodukte

Als Kompetenzzentrum für die Sozialversicherungen im Kanton Zürich betreut die SVA Zürich acht Sozialversicherungsprodukte der ersten Säule: AHV, IV, Zusatzleistungen zur AHV/IV, Erwerbsersatzordnung, Mutterschaftsentschädigung, Familienausgleichskasse, Individuelle Prämienverbilligung, Familienzulagen in der Landwirtschaft.

Im Rahmen der Beitragsadministration wickeln wir auch den Beitragsbezug der Arbeitslosenversicherung (ALV) ab. Im Auftrag des Bundesamtes für Sozialversicherungen übernehmen wir die Anschlusskontrollen bei BVG/UVG.

Die private Vorsorge als eigenständige Säule der Sozialversicherungen ist freiwillig und individuell und fällt deshalb nicht in den Kompetenzbereich der SVA Zürich.

1

## Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV)

Die SVA Zürich betreut im Rahmen der Ausgleichskasse das gesamte Beitrags- und Leistungswesen. Sie zieht die Beiträge bei den Arbeitgebenden, Selbständig-erwerbenden und Nichterwerbstätigen ein. Sie ermittelt die Renten und Taggelder und bezahlt sie aus. Sie wickelt das Splittingverfahren ab und führt Rentenvorausberechnungen bei Vorsorgeplanungen durch. Im Weiteren übernimmt sie die gesamte Administration und den Geschäftsverkehr mit Arbeitgebenden, Versicherten und staatlichen Stellen.

2

## Invalidenversicherung (IV)

Bei der Beurteilung der individuellen IV-Leistungen führt die SVA Zürich die Abklärungen durch. Im Vordergrund steht die Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Wir bieten Berufsberatung, Arbeitsvermittlung und Umschulungen an und treffen Massnahmen, um einen bestehenden Arbeitsplatz zu erhalten. Mit den Eingliederungsmassnahmen verbunden sind auch Zahlungen von Taggeldern und die Evaluation von Hilfsmitteln. Wenn keine Eingliederung möglich ist, richten wir nach entsprechender Prüfung Geldleistungen wie Renten und Hilflosenentschädigungen aus.

3

## Zusatzleistungen zur AHV/IV

Die Ausrichtung von Zusatzleistungen liegt in der Kompetenz der Gemeinden. Diese können jedoch den gesamten Bereich der Zusatzleistungen der SVA Zürich übertragen. Sie werden dadurch personell und finanziell entlastet.

4

## Erwerbsersatz für Dienstleistende (EO)

Im Rahmen der Erwerbsersatzordnung (EO) wickelt die SVA Zürich das Beitrags- und Leistungswesen im Kanton ab, zieht Beiträge ein und richtet die Grundentschädigungen und Zulagen an die Arbeitgebenden oder direkt an die Versicherten aus.

5

## Mutterschaftsentschädigung (MSE)

Basierend auf der Erwerbsersatzordnung (EO) betreut die SVA Zürich den gesamten Bereich der Mutterschaftsentschädigung. Sie bearbeitet die Anmeldungen, berechnet die Leistungen und zahlt diese an die Arbeitgebenden oder direkt an die Mütter aus.

6

## Familienausgleichskasse (FAK)

Im Rahmen der Familienausgleichskasse (FAK) wirkt die SVA Zürich als Drehscheibe für die Kinderzulagen im Kanton Zürich. Die FAK wird ausschliesslich von den Arbeitgebenden solidarisch finanziert. Die SVA Zürich zieht die Beiträge ein, bearbeitet die Anmeldungen und verrechnet die von den Arbeitgebenden ausbezahlten Kinderzulagen mit den AHV-Beiträgen.

7

## Individuelle Prämienverbilligung (IPV)

Die SVA Zürich ist zuständig für die individuelle Prämienverbilligung (IPV) zugunsten der Versicherten im Kanton. Aufgrund der Angaben der Steuerämter versendet sie die Antragsformulare, bearbeitet die Anträge und rechnet die IPV mit den Krankenversicherern ab.

8

## Familienzulagen in der Landwirtschaft (FLG)

Für die Familienzulagen, die als Beitrag der Sozialpartner zur Entlastung von selbstständigen Kleinbauern und landwirtschaftlichen Angestellten gedacht sind, erhebt die SVA Zürich die Beiträge, bearbeitet die Anmeldungen, prüft den Anspruch und richtet die Leistungen aus.



# Unser wichtigstes Potenzial: freundliche Mitarbeitende, professionelle Teams

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestalten das Unternehmen SVA Zürich aktiv mit. Sie sind in Teams organisiert, die ihren Prozessbereich eigenverantwortlich und nach unternehmerischen Gesichtspunkten führen: ergebnisorientiert und auf den Erfolg des Ganzen ausgerichtet. Von unseren Mitarbeitenden können unsere Kundinnen und Kunden viel erwarten:

## Sozialkompetenz

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hören zu. Sie können klar und verständlich kommunizieren, sind teamfähig, freundlich und zuvorkommend, und sie halten, was sie versprechen. Sie betrachten ihre Kundinnen und Kunden als Zentrum ihrer Arbeit.

## Fachkompetenz

Sie verstehen ihr Fachgebiet und halten sich immer auf neuestem Stand. Sie bilden sich weiter und sind Fachleute, deren Wissen über ihr Fachgebiet hinausgeht. Sie arbeiten effizient und kostenbewusst.

## Eigenverantwortung

Sie kennen ihren Entscheidungsbereich. Sie handeln verantwortlich und übernehmen Verantwortung für ihre Entscheide.

### Persönliches Engagement

Sie engagieren sich für ihre Arbeit und für ihre Kundinnen und Kunden: initiativ, motiviert und ergebnisorientiert.

### Lösungsorientierung

Sie wollen nicht Recht haben, sondern im Sinne des Gesetzes Recht vermitteln. Sie suchen nicht die bequemste, sondern die Lösung, bei der Recht und Bedürfnis optimal zusammenstimmen.

### Veränderungsbereitschaft

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen sich den Herausforderungen unserer Zeit. Sie sind bereit, sie anzunehmen, und tragen Veränderungen aktiv mit.

### Freude und Optimismus

Unsere Mitarbeitenden haben Freude an ihrer Aufgabe und am Kontakt mit ihren Kundinnen und Kunden.



254

# Wer Fragen hat, erhält Antworten.

Als Kompetenzzentrum, das die wichtigsten Sozialversicherungen unter einem Dach vereint, sind wir die Anlaufstelle für alle Sozialversicherungsfragen im Kanton Zürich.

Wir beraten Gemeinden, Institutionen, Verbände und Unternehmen. Je nach Fragestellung, Bedürfnis oder Thema stellen wir die jeweils geeigneten Fachleute oder -teams zur Verfügung: aus Rechtsdienst, Versicherung, Medizin, Ökonomie, Informatik oder Sozial- und Berufsberatung.

Individuelle Kundinnen und Kunden mit Fragen zu Beiträgen oder Leistungen beraten wir telefonisch und persönlich bei uns im Haus. Unsere Mitarbeitenden sind offen für deren Anliegen und suchen im gemeinsamen Gespräch nach der jeweils optimalen Lösung.

Die Beratung wird bei der SVA Zürich besonders gepflegt, weil hier die Anliegen und Erwartungen der einzelnen Anspruchsgruppen direkt und offen zur Sprache kommen – eine der wichtigsten Voraussetzungen für nachhaltige Entwicklungen auf dem Gebiet der Sozialversicherungen.

# Vernetzung als Strategie

Die Herausforderungen, denen sich die Sozialversicherungen gegenüber sehen, und die Aufgaben, die die technologischen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Veränderungen stellen, lassen sich nicht im Alleingang bewältigen. Es braucht die Zusammenarbeit aller, die in irgend einer Weise an der sozialen Sicherung beteiligt sind. Deshalb ist die externe Vernetzung ein strategisches Ziel der SVA Zürich.

Die SVA Zürich als Netzwerkpartnerin stellt ihr Know-how und ihre Erfahrung im Versicherungsgeschäft und aus dem täglichen Kontakt mit ihren Kundinnen und Kunden den verschiedensten Anspruchsgruppen zur Verfügung: den Arbeitgebenden, Ärztinnen und Ärzten, den Kranken- und Unfallversicherern und den Spitälern oder Heimen genauso wie den Medien, der Wirtschaft, der Politik und allen andern Partnern, die sich mit dem Thema der Sozialversicherungen befassen.

Die SVA Zürich sorgt nicht nur für die korrekte Durchführung ihres Versicherungsgeschäfts. Sie engagiert sich auch intensiv für eine nachhaltige Sicherung der Sozialwerke: für neue Zusammenarbeitsformen und innovative Lösungen.

SVA Zürich: Wir sind für Sie da.

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

**Ausgleichskasse  
IV-Stelle  
Familienausgleichskasse  
Prämienverbilligung**