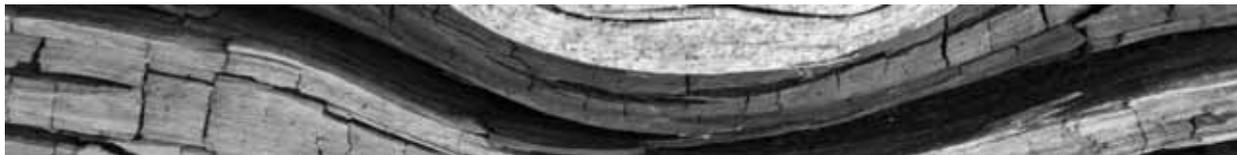


# Geschäftsbericht 2011



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD  
**Zentrale Ausgleichsstelle ZAS**

# Inhalt

<b>Vorwort der Direktorin</b>	Seite	<b>2</b>
<b>Die Zentrale Ausgleichsstelle in Kürze</b>	Seite	<b>4</b>
<b>Public Relations</b> Kundendienst Internationale Beziehungen	Seite	<b>5</b>
<b>Führen mit Leistungsauftrag und Globalbudget</b> Leistungsindikatoren	Seite	<b>8</b>
<b>Holding und Finanzverwaltung</b> Zentrale Register Geldverkehr	Seite	<b>10</b>
<b>Anwendung der Versicherung im Ausland</b> Zusammenfassung der im Ausland bearbeiteten Geschäfte Die Schweizerische Ausgleichskasse AHV-Leistungen Freiwillige Versicherung IV-Leistungen Internationale Verwaltungshilfe Support und Infrastruktur	Seite	<b>15</b>
<b>Anwendung der Versicherung in der Schweiz</b> Die Eidgenössische Ausgleichskasse	Seite	<b>24</b>
<b>Gesetzliches Umfeld</b> Rechtliche Angelegenheiten Rechtliche und strukturelle Veränderungen	Seite	<b>26</b>
<b>Humanressourcen</b> Verwaltung der Ressourcen Ausbildung	Seite	<b>28</b>
<b>Leitung der Informationssysteme</b> Informatikprojekte und Expertensysteme Informatikstrategie und Qualität	Seite	<b>30</b>
<b>Finanzen</b>	Seite	<b>34</b>
<b>Internes Inspektorat</b> Revision und Prüfung	Seite	<b>36</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	Seite	<b>38</b>



Liebe Leserin, lieber Leser

Die Zentrale Ausgleichsstelle (ZAS) hat per 31. Dezember 2011 ihren vierten Leistungsauftrag (Beginn: Anfang 2008) mit Erfolg erfüllt. Sie hat alle ihre Wirkungs- und Leistungsziele gemäss der jährlichen Leistungsvereinbarung mit der Eidgenössischen Finanzverwaltung erreicht oder übertroffen.

Die Meilensteine des Jahres 2011 waren weiterhin von Leitgedanken, Handlungsstrategien und Entwicklungstendenzen unterschiedlichster Natur geprägt.

Die Zahl der Kunden der Zentralen Ausgleichsstelle stieg ständig, was zu einer Erhöhung aller an Leistungsempfänger im Ausland ausgerichteten Leistungen um 3,3% geführt hat (824'000 Monatsrenten mit einem jährlichen Finanzvolumen von 5,8 Milliarden Franken). Zudem traten neue Sozialversicherungsabkommen mit Indien und Japan in Kraft. Die Zentrale Ausgleichsstelle hat ihre Produktpalette erweitert, insbesondere mit der Erstzuteilung der AHVN13 an die Register der 11'000 Bildungseinrichtungen in der Schweiz, der Inbetriebnahme des Familienzulagenregisters und dem Aufbau eines Registers für Erwerbsersatzleistungen sowie der Entwicklung neuer Seiten mit Onlinediensten auf ihrer Website. Die Rolle der Zentralen Ausgleichsstelle als Anbieterin von wichtigen und vielfältigen Leistungen hat sich bestätigt und weiter gefestigt.

In ihrer Rolle als heute unverzichtbare Ansprechpartnerin im Bereich der nationalen und internationalen Sozialversicherungen der 1. Säule hat sie die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Kunden weiterhin erfüllt: Sie hat sich für die Qualität ihrer Leistungen mit dem Ziel ein-

gesetzt, die Zertifizierung nach ISO 9001 zu erhalten; sie hat die Zusammenarbeit mit ihren in- und ausländischen Amtskollegen und Partnern intensiviert; sie hat bei Mitgliedern der Eidgenössischen Ausgleichskasse (EAK) und bei den Beitragszahlenden der freiwilligen Versicherung Kundenzufriedenheitsumfragen durchgeführt und intern hat sie mit Briefen an Versicherte und Beitragszahlende der Schweizerischen Ausgleichskasse Umfragen gestartet.

Infolge der weiteren Verbesserung ihrer Effizienz und der Qualität ihrer Leistungen hat die ZAS zudem nach weiteren Möglichkeiten zur Steigerung ihrer Wirtschaftlichkeit gesucht. Unter diesem Gesichtspunkt haben beispielsweise die Modernisierung der Software für die Bearbeitung der Renten durch die Eidgenössische Ausgleichskasse wie auch die Digitalisierung der Dossiers zu einer erhöhten Produktivität beigetragen, wobei die Aufgaben rationalisiert und der Personalbestand kontinuierlich um 2,8 Stellen gesenkt werden konnten. Die Definition und baldige Einführung von Leistungsindikatoren sind zudem zielgerichtete, aussagekräftige und entscheidende Elemente dieser induzierten Entwicklung. Der Auftakt dieser Entwicklungen darf jedoch keinesfalls von der Aufmerksamkeit ablenken, die auf das Risikomanagement und das interne Kontrollsystem (IKS) als Garanten einer gesunden Corporate Governance der Zentralen Ausgleichsstelle zu legen ist. Dank einer Pilotstudie mit der Sektion Finanzdienste und Tresorerie und einer weiteren Studie mit der Stabsstelle LIS konnten eine Risikolandkarte für die damit verbundenen Risiken erstellt sowie die gewählte Methode validiert werden, bevor der für alle Einheiten und Stabsstellen der ZAS gewählte Prozess eingeführt wurde. Das IKS hat während seinen Konsolidierungsschritten die zu Beginn für die Risikobewertung erstellte Skala wieder geprüft.

Die Verwaltung unserer Personal-, Informatik- und Logistikressourcen im Einklang mit unserer Unternehmensstrategie ist für unser Handeln weiterhin von zentraler Bedeutung, und dies aus triftigen Gründen!

Um die spezifischen Bedürfnisse aller Einheiten und Stabsstellen in jeder Hinsicht abdecken zu können, wurde der Leistungsvorschlag der Stabsstelle Humanressourcen, die mit zwei MitarbeiterInnen verstärkt wurde, angepasst. Den erwähnten Strukturen wurde ein privilegierter Gesprächs- oder Businesspartner zugeteilt, der unter anderem für die Rekrutierung von adäquaten Profilen sowie für die Beratung zuständig ist. So konnten 81 neue Mitarbeitende zu unserer vollen Zufriedenheit verpflichtet werden. Für einen

optimalen Zusammenhalt der Mitarbeitenden, die bis zur Realisierung des Projekts für den Bau eines zweiten Gebäudes (vorgesehener Beginn 2013) an vier verschiedenen Standorten arbeiten, wurden Ideen für eine neue Personalpolitik erarbeitet, die auf die vom Eidgenössischen Personalamt vorgeschlagene Personalstrategie der Bundesverwaltung abgestimmt wurden.

Noch nie waren in den vergangenen fünf Jahren so viele Ausbildungen absolviert worden wie 2011: nahezu 900 Kurse, um den Fortbildungsbedarf unserer Mitarbeitenden abzudecken, sodass sie ihre Aufgaben weiterhin bestmöglich erfüllen können.

Die Verwendung von Informationssystemen ist von ausschlaggebender Bedeutung, damit die ZAS die von ihren Kunden erwarteten Dienstleistungen erbringen und in Zukunft bedeutende Effizienzgewinne verzeichnen kann. Die praktischen Ansätze bestanden einerseits in der Entwicklung und Intensivierung des Austausches von elektronischen Daten mit unseren in- und ausländischen Partnern und andererseits in der Ersetzung und Modernisierung unserer Anwendungen. Unter dem Gesichtspunkt einer maximalen Beschränkung der finanziellen Belastung, die der Versicherung bei der Ausrichtung einer nicht geschuldeten Leistung erwachsen kann, wurde eine entsprechende Infrastruktur zwischen Deutschland und der Schweiz ausgearbeitet und eingeführt. Dank ihr können Daten über Todesfallmeldungen ihrer Rentenempfänger ausgetauscht werden. Dieses System, das auch auf weitere Länder wie Italien, Österreich, das Vereinigte Königreich, Australien, Spanien und Frankreich ausgeweitet werden soll, ist zudem auch für andere Daten wie etwa die Bescheinigung des Versicherungsverlaufes einsetzbar. Neben der Erheblichkeit des Dateninhalts selber ist die für den Austausch und die Übernahme von Informationen verwendete Infrastruktur von entscheidender Bedeutung und kann auch die manuelle Erfassung der Daten beinhalten. Diese Problematik ist ein Analyseansatz, an dem wir arbeiten.

Unser Projekt Leitschema für die Informationssysteme mit dem Namen «Symphonie» startete 2010 und wurde konsolidiert und umfasst inzwischen 78 gesetzliche oder strategische Projekte beziehungsweise Projekte für die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Facheinheiten der ZAS. Diese verschiedenen Projekte wurden in fünf, im Zeitraum 2011 bis 2020 zu realisierenden Programmen zusammengefasst.

«Symphonie» macht zudem eine Anpassung unserer internen Organisation, der LIS, sowie eine Befragung zur Art der Erbringung unserer Informatikleistungen nötig.

Um unserem Bedarf an adäquaten Räumlichkeiten gerecht zu werden, haben wir die Vorprojektphase für unser Bauvorhaben abgeschlossen. Die Bauarbeiten beginnen voraussichtlich im Jahr 2013.

In finanzieller Hinsicht mussten gesetzliche Änderungen vorgenommen werden, die sich auf die Invalidenversicherung sowie auf die Alters- und Hinterlassenenversicherung beziehen. Dadurch wurden Anpassungen auf verschiedener Ebene notwendig.

Das neue Bundesgesetz über die Sanierung der Invalidenversicherung (Inkrafttreten 1. Januar 2011) sieht die Äufnung eines IV-Ausgleichsfonds vor und hat eine eigene Bilanz für die AHV, IV und die EO eingeführt. Hinzu kommt die Notwendigkeit, mit einem neuen Buchhaltungssystem die Konten der 1. Säule separat auszuweisen.

Am 18. März 2011 hat das Parlament den ersten Teil der 6. Revision des Bundesgesetzes über die Invalidenversicherung verabschiedet. Die IV-Stelle für Versicherte mit Wohnsitz im Ausland (IVST) hat alle Schritte für die Änderung ihrer Informatiksysteme und für die Ausbildung ihres Personals eingeleitet.

Eine technische Teilrevision des AHVG nach der Ablehnung der 11. Revision des AHVG durch das Parlament führte dazu, dass unsere Informatikanwendungen für den Bereich Beitragsleistungen angepasst werden mussten.

Ich danke meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie meinem Kader ganz herzlich. Sie sind die Protagonisten der erzielten Erfolge und der gemeisterten Herausforderungen: Sie stehen jeden Tag im Dienste unserer Kunden und setzen sich für die Zentrale Ausgleichsstelle ein. Ich hoffe, dass sich der Weg des Dialogs sowie des Austausches und der gegenseitigen Zusammenarbeit, der mit allen unseren Partnern eingeleitet und geöffnet wurde, weiterhin konstruktiv und mit gegenseitigem Respekt und Vertrauen entwickeln wird.

Einstein sagte: «Wenn Sie logisch sind, werden Sie die Vergangenheit wiederholen, wenn Sie einfallreich sind, werden Sie die Zukunft erfinden...». Die Zentrale Ausgleichsstelle ist in eine entscheidende Phase ihrer Geschichte getreten, die sich bereits jetzt mit reicheren, intensiveren und komplexeren Erfahrungen ankündigt und alle individuellen Ressourcen ihres Personals fordert ... Kreativität inbegriffen.

Valérie Cavero, Direktorin

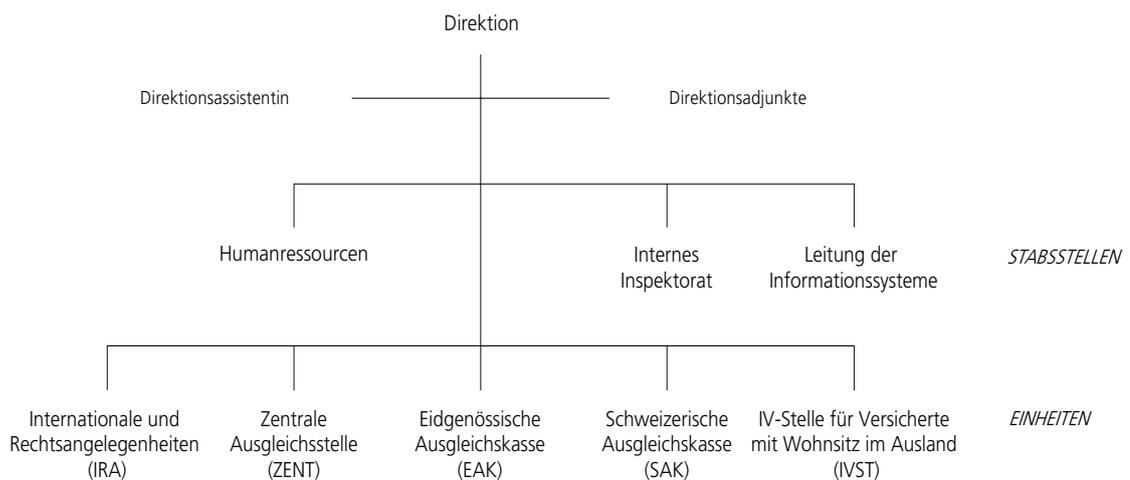
# Die Zentrale Ausgleichsstelle in Kürze

## Zur Zentralen Ausgleichsstelle (ZAS) gehören:

- die vier Institutionen der 1. Säule des Bundes;
- 728 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter;
- eine Führung mit Leistungsauftrag und Globalbudget (FLAG);
- eine stark internationale Tätigkeit in rund 100 Ländern (Rentenzahlungen, Beitragsrückvergütungen und -inkasso);
- ein Jahresbudget von 124,4 Millionen Franken;
- 1,7 Milliarden Franken individuell erhobene Beiträge;
- 9,9 Milliarden Franken individuell ausgerichtete Leistungen;
- 92 000 neu bearbeitete AHV/IV-Rentengesuche;
- 917 000 monatlich ausbezahlte Renten, davon 824 000 an Bezüger mit Wohnsitz im Ausland;
- über 1,4 Millionen geprüfte und bezahlte Rechnungen für individuelle AHV/IV-Leistungen;

## und vor allem

- ein optimaler Kundendienst für ein wachsendes Volumen immer stärker diversifizierter Leistungen, der von motivierten Mitarbeitenden unter effizientem Einsatz der benötigten Mittel erbracht wird.



# Kundendienst

## Zufriedenheitsumfrage 2011 bei den Leistungsbezüglern der EAK

Vom 16. September 2011 bis 30. Oktober 2011 führte die Qualitest AG in Luzern eine Zufriedenheitsumfrage unter den Arbeitgebern durch, die der EAK angeschlossen sind.

Die Rücklaufquote lag bei 49 %, und die Teilnehmer formulierten zahlreiche Vorschläge, was ein hohes Interesse an den Aktivitäten der EAK beweist.

Dieses ausgezeichnete Resultat belohnt die EAK, die im Jahr 2010 die Plattform Partnerweb sowie einen Kundendienst einführte, für ihre Bemühungen. Auf der Grundlage der erhaltenen Antworten erkannte die EAK Verbesserungspotenzial insbesondere in den folgenden Bereichen:

- Informations- und Kommunikationspolitik: Die bekanntgegebenen Entscheidungen und Informationen werden in Zukunft verständlicher formuliert;
- Website: Der Zugang zu Informationen soll vereinfacht und eine zusätzliche Studie zu den Bedürfnissen der Arbeitgeber durchgeführt werden;
- Verwaltung der Familienausgleichskasse der EAK (FAK-EAK): Die Bedürfnisse der Arbeitgeber und die Bearbeitungsfristen der Mutationen werden noch stärker berücksichtigt.

## Website

Aufgrund der Anfragen von Kunden, von denen immer mehr unsere Website nutzen, um sich zu informieren oder Dokumente herunterzuladen, haben wir die Website [www.zas.admin.ch](http://www.zas.admin.ch) 2011 weiterentwickelt. Neu wurde unter anderem die Seite «Verfügbarkeit der Webanwendungen» geschaffen, welche die Sektion «Statistik und Zentralregister» ihren Partnern zur Verfügung stellt. Der von dieser Seite für neun Anwendungen angezeigte Status in Bezug auf die Verwaltung der AHVN13 im Rahmen der UPI (*Unique Person*

*Identification*) wird von einem Testroboter (alle 5 Minuten) automatisch aktualisiert.

Ferner haben wir eine Seite für die Kunden der ZAS veröffentlicht, um sie über die Möglichkeit zu informieren, uns ihre Rechnungen in elektronischer Form über «E-Rechnung» zuzustellen.

Die Anzahl Aufrufe stieg im Jahr 2011 um 17 543 auf 264 334. Die signifikanteste Zunahme wurde jedoch bei den Online-Dienstleistungen verzeichnet, die sich 2011 von rund 40 000 im Vorjahr auf 108 339 erhöhten. Diese Tendenz erklärt sich in erster Linie durch die Verwendung der Website ESCAL durch die angehenden Rentner, von denen über 80 000 dieses Online-Instrument für die Schätzung ihrer Rente nutzten.

## Besucherempfang

Um den Sicherheitsanforderungen für die Verwaltungsgebäude des Bundes zu genügen, wurde die Logistik des Besucherempfangs einer umfassenden Restrukturierung unterzogen. Besucher werden bei ihrer Ankunft künftig vom Sicherheitspersonal empfangen und zu den Räumlichkeiten begleitet, wo sie von den spezialisierten Sachbearbeitern erwartet werden. Die zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten wurden renoviert und bieten einen angemesseneren Rahmen sowohl für die Bedürfnisse der Versicherten, dank Vergrößerung, als auch für die Bedürfnisse der Mitarbeiter, die nun über ergonomischere und besser ausgerüstete Büros verfügen. Im Jahr 2011 empfingen wir 7 546 Besucher, was eine wesentliche Zunahme gegenüber dem Vorjahr (7 192 Personen) darstellt.

# Internationale Beziehungen

## Internationale Beratungstage

Mehrmals pro Jahr werden internationale Beratungstage in verschiedenen Regionen Deutschlands, Österreichs und Italiens durchgeführt, die sich durch eine ausgeprägte Emigration kennzeichnen. Auch in Genf finden in den Räumlichkeiten der ZAS solche Anlässe statt. An diesen Veranstaltungen erhalten die Versicherten individuelle, kostenlose Beratung zu ihren Rechten auf dem Gebiet der Sozialvorsorge. 2011 begaben sich die Dienststelle Internationale Beziehungen sowie Vertreter der Abteilung AHV-Leistungen in die Städte Frankfurt, München, Düsseldorf, Udine, Treviso, Bergamo, Como, Lecce, Casarano und Innsbruck, wo sie rund 600 Gespräche mit Einzelpersonen führten.

Wie jedes Jahr wurden im Februar zwei Beratungstage in Genf abgehalten, bei denen Experten aus Deutschland, der *Deutschen Rentenversicherung*, und Italien, vom *Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale*, ihre Versicherten individuell berieten.

In Partnerschaft mit einer französischen Verbindungsstelle wurden im Oktober 2011 – im Rahmen eines Pilotprojekts – französisch-schweizerische Beratungstage in der ZAS organisiert. Anlässlich dieser Veranstaltung boten Experten der CARSAT Rhône-Alpes etwa fünfzig Versicherten sowie Vertretern von Arbeitgeberschaft, Ausgleichskassen und der Konsulate eine Beratung an.

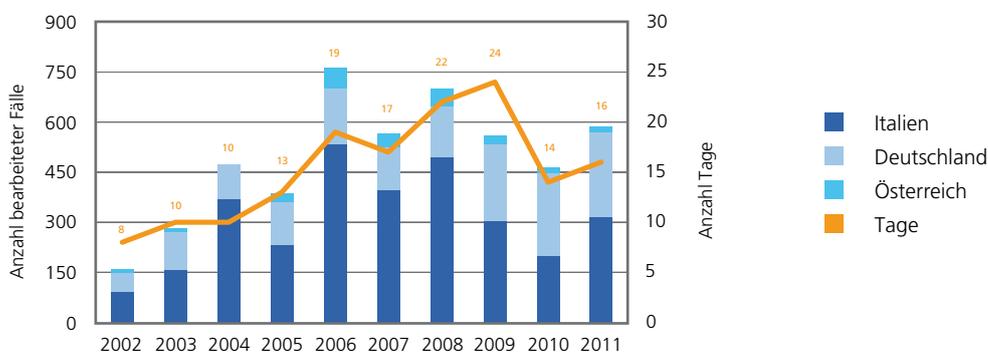
## Internationale Abkommen

Im Laufe des vergangenen Jahres erhielten Themen des Bereichs internationale Sozialversicherungsabkommen besonders hohe Aufmerksamkeit:

- Ein Sozialversicherungsabkommen, das die Entsendung von Arbeitnehmern zwischen der Schweiz und Indien fördert, trat am 1. Januar 2011 in Kraft.
- Verhandlungen zum Abschluss eines neuen Sozialversicherungsabkommens zwischen der Schweiz und Uruguay fanden im März 2011 statt.
- Die Diskussionen zwischen der Schweiz und Serbien führten zu Fortschritten im Rahmen der Verwaltungsvereinbarung zum Projekt über ein neues Abkommen zwischen den zwei Staaten.
- Verschiedene Veränderungen der US-amerikanischen Gesetzgebung erforderten eine Revision des Abkommens zwischen der Schweiz und den USA.
- Die Verhandlungen mit Japan verliefen erfolgreich, und das neue Abkommen sowie die entsprechende Verwaltungsvereinbarung werden im Laufe des Jahres 2012 in Kraft treten.

6

## Entwicklung der internationalen Beratungstage



### **Treffen zwischen Verbindungsstellen**

Im Mai und im November fanden Treffen mit unseren französischen Partnern (CLEISS und CNAV aus Paris, CARSAT aus Dijon) sowie unseren spanischen Partnern (INSS aus Madrid und aus Pontevedra) statt. Die Treffen hatten das Ziel, die Koordination der nationalen Gesetzgebungen ab Inkrafttreten der bilateralen Abkommen zwischen der Schweiz und der EU zu verbessern.

Im Hinblick auf eine Reorganisation ihrer Einheiten berief die US-Botschaft in Bern eine Besprechung mit dem Konsulat der USA in Frankfurt in der ZAS ein. Dabei ging es darum, die gute Zusammenarbeit der Internationalen Verwaltungshilfe zwischen der Schweiz und den USA aufrechtzuerhalten.

### **Teilnahme an Konferenzen und Seminaren**

Die Dienststelle Internationale Beziehungen vertrat die ZAS an der Ausgabe 2011 des europäischen Symposiums in Berlin. Themen der Veranstaltung waren die Umsetzung der Verordnungen 883/2004 und 987/2009 sowie die Auswirkungen der Datenaustauschplattform EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*).

Dieselbe Dienststelle vertrat ausserdem – auf die während der ungarischen EU-Ratspräsidentschaft im ersten Halbjahr 2011 erfolgte Einladung hin – die SAK und die IVST innerhalb der ungarischen Verbindungsstelle (ONYF, *Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság*) anlässlich der Konferenz «*Migrant workers and their pension entitlement in the EU*» in Budapest. Bei dieser Gelegenheit wurden die Umsetzungsmodalitäten der AHV/IV im Rahmen der Implementierung der europäischen Reglemente aufgezeigt.

Ferner wurde einer chinesischen Delegation, die die Schweiz im November besuchte, das schweizerische System der sozialen Sicherheit präsentiert.

### **Betrugsbekämpfung**

Um die Proaktivität der ZAS auf dem Gebiet der Betrugsbekämpfung zu verstärken, hat die Dienststelle Internationale Beziehungen eine interne Arbeitsgruppe zwischen den verschiedenen Abteilungen gebildet. Ihre Aufgabe ist es, die bestehenden Massnahmen zur Verhinderung der Gewährung ungerechtfertigter Leistungen zu erfassen. Die erste Phase dieses Projekts wurde mit der Erstellung eines Katalogs dieser Massnahmen abgeschlossen.

# Leistungsindikatoren

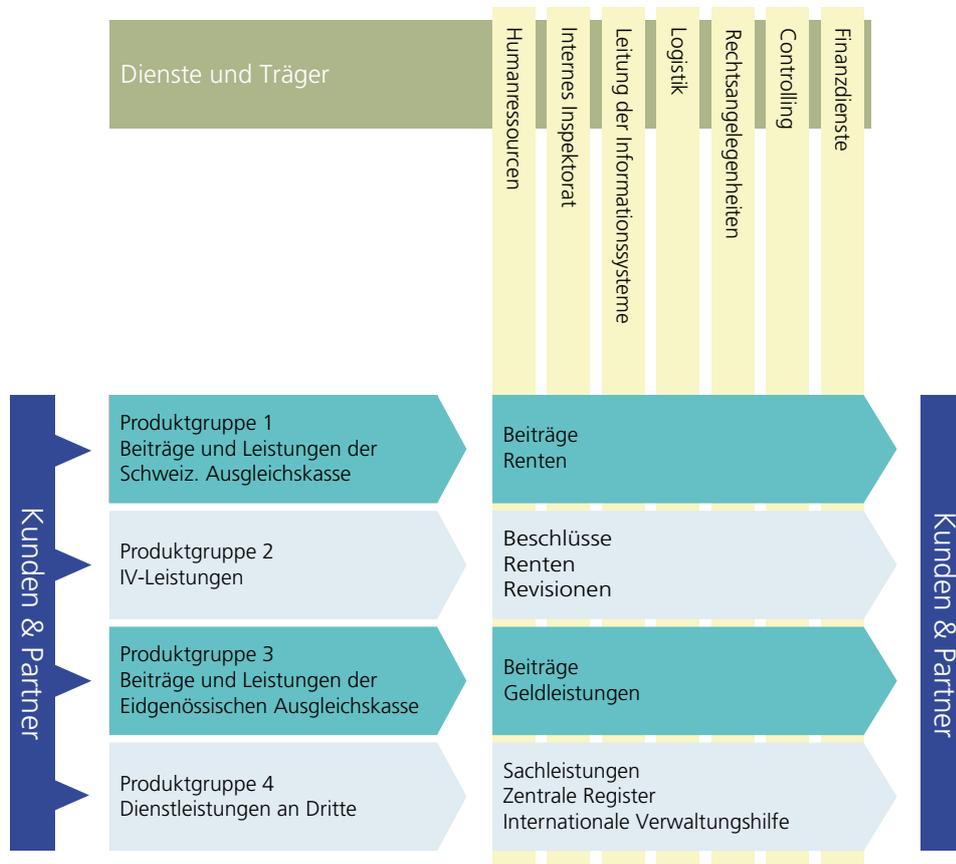
## Erreichungsgrad der Vorgaben

Der Bundesrat erteilte der ZAS einen Leistungsauftrag für den Zeitraum von 2008 bis 2011. Der Auftrag dient als Grundlage für die Ausarbeitung der jährlichen Leistungsvereinbarung zwischen der Eidgenössischen Finanzverwaltung (EFV) und der ZAS. Die Vereinbarung spezifiziert und konkretisiert die allgemeinen Ziele sowie die Wirkungs- (z. B. verbesserte Bearbeitung der Geschäfte) und die Leistungsziele (z. B. Bearbeitungsdauer) der verschiedenen Tätigkeitsbereiche.

Bei den allgemeinen Zielen geht es vor allem darum, dem zunehmenden Geschäftsvolumen gewachsen zu sein, die neu erhaltenen Aufgaben zu erfüllen (z. B. Schaffung des EO-Registers) und die Gesetzesänderungen umzusetzen (z. B. 6. IV-Revision) und dabei die Kosten im Griff zu behalten.

Die zwei grössten Herausforderungen der ZAS bestehen in der Anwendung einer angemessenen Personalpolitik sowie in der Überprüfung und Modernisierung der IT-Systeme.

Im Jahr 2011 wurden alle Wirkungs- und Leistungsziele erreicht oder übertroffen. Dies bestätigt die Zweckmässigkeit der kontinuierlichen Anpassungsmassnahmen in der Organisation, die Kompetenz der Mitarbeiter sowie das hohe Qualitätsniveau der Dienstleistungen, die die ZAS ihren Kunden und Partnern bietet.



### Verbesserung der Wirtschaftlichkeit

Die neuen Prozesse und der Abschluss des Projekts AVIT-FAK innerhalb der EAK ermöglichten, wie vorgesehen, eine Verringerung um 2,8 Stellen. Die Inbetriebnahme der IT-Infrastruktur für die Veröffentlichung und Verbreitung elektronischer anstatt gedruckter Dokumente innerhalb der ZAS im Jahr 2010 führte zu Einsparungen von nahezu 20 000 Franken (Personal- und Druckkosten) im Berichtsjahr. Diese Infrastruktur rationalisiert die Arbeit der Sachbearbeiter, indem sie manuelle Eingaben überflüssig macht und ihnen einen rascheren Zugriff auf Informationen bietet.

### Leistungsauftrag 2012 – 2015

Die ZAS wird 2012 ihren fünften Leistungsauftrag angehen. Die konstante Entwicklung des nationalen und internationalen Gesetzesrahmens, die für die kommenden vier Jahre vorhergesehene Zunahme der ins Ausland überwiesenen AHV-Renten um 11 % sowie die Erweiterung ihrer Aktivitäten erfordern von der ZAS eine permanente Anpassung ihrer Prozesse, Ressourcen und IT-Systeme.

### Analytische Buchhaltung (in Millionen CHF)<sup>1</sup>

	Voranschlag 2011 <sup>2</sup>	Rechnung 2011	Abweichung
<b>Ergebnis der ZAS</b>			
Erlöse	125,8	122,2	-3,6
Kosten	129,1	124,4	-4,7
<b>Produktgruppe 1 «Beiträge und Leistungen der SAK»</b>			
Erlöse	52,0	49,7	-2,3
Kosten	52,0	49,7	-2,3
<b>Produktgruppe 2 «IV-Leistungen»</b>			
Erlöse	36,5	34,2	-2,3
Kosten	36,5	34,2	-2,3
<b>Produktgruppe 3 «Beiträge und Leistungen der EAK»</b>			
Erlöse	11,8	12,6	0,8
Kosten	12,4	12,4	0,0
<b>Produktgruppe 4 «Dienstleistungen an Dritte»</b>			
Erlöse	25,5	25,7	-0,2
Kosten	28,1	28,1	0,0

<sup>1</sup> Alle Berechnungen wurden anhand der Originalbeträge angestellt, d. h., nur die Resultate wurden gerundet. Dies erklärt eventuelle Abweichungen.

<sup>2</sup> Die Erlöse des analytischen Voranschlags per 31. Dezember 2011 beruhen auf der Neuberechnung der Rückzahlung durch die Ausgleichsfonds AHV/IV/EO.

# Zentrale Register

## Familienzulagenregister

Dieses neue zentrale Register nahm im Januar 2011 planmässig den Betrieb auf. Dank den Daten, die der ZAS von den Familienausgleichskassen (FAK) während der Phase vor Inbetriebnahme (Q4 2010) geliefert wurden, umfasste das Familienzulagenregister (FamZReg) zu jenem Zeitpunkt 55% der gesamten gezahlten Leistungen. Weitere Daten folgten im 1. Quartal 2011 und wurden unmittelbar in das FamZReg integriert. So wuchs dieses kontinuierlich und deckt seit Juli 2011 die Leistungen vollständig ab, die von Gesetzes wegen in diesem Register nachgewiesen werden müssen.

Die anfänglich im FamZReg registrierten Daten brachten eine hohe Anzahl Leistungen zum Vorschein, die auf eine Anomalie zurückzuführen waren (hauptsächlich Mehrfachzahlungen während eines bestimmten Zeitintervalls). Da das Ziel des FamZReg darin bestand, effektiv (fälschlicherweise) mehrfach bezahlte Leistungen aufzudecken und zu korrigieren, leistete das zuständige Team einen grossen Einsatz, um zu erreichen, dass die FAK:

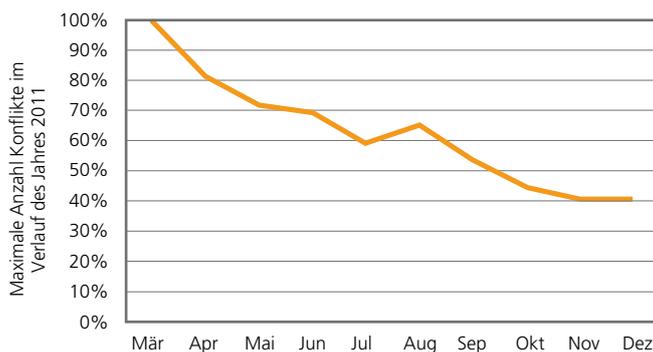
- die Gründe dieser offensichtlichen Konflikte erläutern (handelt es sich um einen systemeigenen Artefakt oder um eine reelle doppelte Zahlung?), und anschliessend
- die nötigen Behebungsmassnahmen durchführen.

Die untenstehende Grafik veranschaulicht die Fortschritte bei der Eliminierung der offensichtlichen Konflikte im FamZReg von ihrem Gipfelpunkt im März 2011 an. Es erklärt sich von selbst, dass es sich bei dem hohen Volumen der festgestellten Konflikte (und somit der erforderlichen Arbeit zu deren Behebung) um eine punktuelle, vorübergehende Belastung handelte, die sich aus der Dringlichkeit der Gegenüberstellung der bezahlten Leistungen im Rahmen dieses neuen zentralen Registers ergab.

Das tägliche kodierte, obligatorische Arbeiten mit einem zentralen Register stellte für die FAK eine neue Aufgabe dar. Es ging für sie daher erwartungsgemäss mit Verständnisschwierigkeiten und Problemen bei der Implementierung und der Anwendung der neuen Praktiken beim Austausch zwischen ihren Informationssystemen mit dem FamZReg einher. Die Dienststelle FamZReg der ZAS wurde somit ohne Unterlass angerufen und um Support für die FAK gebeten. Gleichzeitig musste überprüft werden, dass die FAK ihre Meldepflicht gegenüber dem Register entsprechend den durch die Kontrollorgane festgelegten Modalitäten wahrnahmen und angemessen einhielten.

Die ersten Monate nach Inbetriebnahme ergaben, dass die Funktionalitäten des FamZReg die anfänglichen Erwartungen der Benutzer grösstenteils erfüllten. Im Zuge der täglichen Verwendung und

**Dynamik der Verringerung der offenen Konflikte der Art «Überschneidung der Zeiträume»**



der praktischen Probleme, denen die FAK bei der Ausübung ihrer neuen Aufgaben im Zusammenhang mit dem Register begegneten, haben sich die Erwartungen jedoch schnell ausgeweitet. Neben der Anpassung der Funktionsweise des Registers und dessen Schnittstellen in einigen Aspekten entwickelte das für seinen Betrieb zuständige Team namentlich ein neues Interface in der Form eines Webservers. Dieser ermöglicht, den Inhalt des Registers über ein Drittinformationssystem abzufragen. Diese neue Funktionalität ergänzt die Palette an Instrumenten, die den FAK zur Verfügung gestellt werden.

### **EO-Register**

Im Jahr 2010 hatte das BSV die ZAS mit der Schaffung eines EO-Registers beauftragt, um über ein besseres System für die Feststellung eventueller Missbräuche und doppelter Zahlungen zu verfügen.

Das Datenaustauschkonzept wurde in den Jahren 2010 und 2011 in Zusammenarbeit mit dem BSV, den AHV-Ausgleichskassen sowie dem Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT) realisiert. Das Register wird ständig weiterentwickelt. So wird es ab 1. April 2012 in einer Testumgebung bereitstehen und ab 1. September 2012 in Betrieb genommen. Mit der Verwaltung des Registers wird die Revisionsstelle der Sektion Finanzdienste und Tresorerie beauftragt.

# Zentrale Register

## Erstzuteilung der AHVN13 an die Bildungsstätten

Im Rahmen des Projekts «MEBplus» (Modernisierung der Erhebungen des Bundes im Bildungsbereich), das durch das Bundesamt für Statistik (BFS) durchgeführt wird, stellte die Zentrale ihre Mittel und Kompetenz in den Dienst eines neuen Vorhabens von nationaler Tragweite: die Erstzuteilung der AHVN13 an die Register der 11 000 Schweizer Bildungsstätten. Das Projekt ist jenem von 2009 («zuverlässige und kohärente Erstzuteilung der AHVN13») ähnlich, jedoch mit weniger komplexen Ausführungsmodalitäten verbunden.

Während des ganzen Jahres 2011 erhielt die Zentrale über das BFS vom Kanton eingeholte Personendaten, darunter die Zahlen zu den Beständen der Bildungsstätten (Zahlen von Schülern, Lernenden und Studenten, die die jeweilige Stätte im laufenden Jahr besuchten, sowie Anzahl Mitarbeiter). Ziel war die zuverlässige Zuteilung der AHVN13 für einen maximalen Anteil des zur Verfügung gestellten Bestands.

Wie bei der Erstzuteilung der AHVN13 an die Einwohnerregister 2009 verlief die Bearbeitung der Datenbestände in zwei Etappen:

- Feststellung der erhaltenen Identitäten («Matching») durch Gegenüberstellung mit den im UPI-Register erfassten Daten, die durch die Zentrale verwaltet werden, und automatische Zuteilung der AHVN13 an die erfolgreich ermittelten Identitäten;
- Clearing der restlichen Fälle (bei denen die Identität nicht oder nicht eindeutig festgestellt

werden konnte) durch Beizug von administrativen Informationen von Dritten, mit dem Ziel, die AHVN13 – wo möglich – manuell zuzuteilen.

Seit der Inbetriebnahme im Jahr 2009 erfuhr der Inhalt von UPI eine erhebliche Verbesserung dank stetiger Datenbereinigung in Zusammenarbeit mit unseren Partnern, sowohl in Bezug auf die Vollständigkeit als auch auf die Identifizierung innerhalb des Registers (Anzahl verbleibender Dubletten, fehlerhafter Daten usw.). In der Folge übertrafen die von der Zentrale zugeteilten AHVN13-Sätze seit Beginn des Unternehmens die Projektziele und damit die Erwartung der Leistungsbezüger. Neue Partner (Kantone) schlossen sich seither dem laufenden Projekt an, um von der ausgezeichneten Qualität der Dienstleistungen zu profitieren, welche die Zentrale bereitstellen kann, wie sie bewiesen hat. Die folgende Tabelle veranschaulicht die automatischen und gesamten Zuteilungssätze (einschliesslich der Zuteilungen nach manuellem Clearing), die pro Kategorie der Bildungsstätte Ende 2011 erreicht wurden. Zu diesem Zeitpunkt war das Projekt, das einhellig als Erfolg bezeichnet wurde, offiziell zu Ende.

Anfang 2012 gingen die betroffenen Kantone und Bildungsstätten zur Nutzung der AHVN13 in ihren Registern über, die nun mit dem neuen Identifikationsinstrument ausgerüstet sind. Zu diesem Zweck stellt die Zentrale ihnen (wie den anderen systematischen Benutzern der AHVN13) ihre Schnittstellen UPIViewer und UPIservices zur Verfügung.

Kategorie der Bildungsstätte	Automatische Zuteilung	Gesamte Zuteilung
Schüler (Primar- und Sekundarstufe)	96,9 %	98,7 %
Berufliche Grundbildung	97,2 %	99,4 %
Personal der Bildungsstätten	95,6 %	99,5 %
Studenten an Hochschulen/Universitäten	89,4 %	91,2 %
Durchschnitt insgesamt	96,2 %	98,5 %

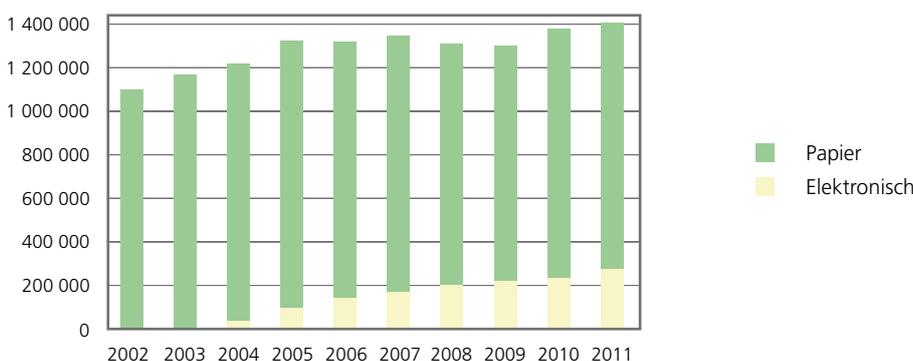
**Register der AHV/IV-Sachleistungsbezüger**

Entsprechend Art. 66b IVG führt die ZAS ein zentrales Register, in dem sämtliche Rechnungen für individuelle Massnahmen zulasten der IV und der AHV erfasst werden. Die versicherten Bezüger solcher Leistungen werden darin anhand ihrer AHVN13 identifiziert, während die Leistungserbringer nach ihrer NIF (Identifikationsnummer des Leistungserbringers) erfasst sind. Der Bearbeitungsprozess beginnt mit der Aufzeichnung der eingehenden Rechnungen, entweder auf Papier oder in elektronischer Form. Anschliessend werden die Rechnungen vor der wöchentlichen Zahlung arithmetisch und tariflich überprüft. Alle bei der Überprüfung zurückgewiesenen Rechnungen müssen einzeln abgeklärt werden.

Der Anteil der elektronisch zugestellten Rechnungen wuchs beträchtlich und erreichte 19,7% aller im Jahr 2011 bezahlten Rechnungen (17,9% im Jahr 2010). Dieser Anstieg beweist das zunehmende Interesse der Leistungserbringer für diese Rechnungsart. Allerdings besteht noch immer grosser Handlungsbedarf, um dieses Potenzial vermehrt zu nutzen.

Das Geschäftsjahr 2011 war erneut von einer spürbaren Zunahme des bearbeiteten Rechnungsvolumens geprägt. Die Anzahl Rechnungen belief sich insgesamt auf 1 418 692 (1 382 060 im Jahr 2010). Der bezahlte Gesamtbetrag von 1 908 Millionen Franken (1 872 Millionen Franken im Jahr 2010) blieb jedoch deutlich unter der Schwelle von zwei Milliarden Franken, die im Jahr 2007 überschritten worden war.

**Entwicklung der Anzahl beglichener Rechnungen**



# Geldverkehr

Die Sektion Finanzdienste und Tresorerie hat unter anderem die Aufgabe, die von den Ausgleichskassen einkassierten Beiträge zu sammeln und ihnen die für die Ausrichtung der Leistungen benötigten Geldbeträge zur Verfügung zu stellen.

Die flüssigen Mittel, die von den Kassen Tag für Tag zur Zentrale gelangen, werden an die Geschäftsstelle der AHV/IV/EO-Ausgleichsfonds überwiesen, um die Beträge am Kapitalmarkt anzulegen.

Der Gesamtbetrag der im Jahr 2011 an die ZENT überwiesenen flüssigen Mittel und die Kapitalbewegungen zu den Ausgleichskassen, zur Arbeitslosenversicherung und zu den Subventionsempfängern belaufen sich auf rund 52 Milliarden Franken.

## Beiträge

Die im Laufe des Berichtsjahres erhobenen Beiträge (AHV/IV/EO/ALV) stiegen um 7 % und erreichten 37 Milliarden Franken. Diese Zunahme erklärt sich durch die Erhöhung der Beiträge an die Erwerbsersatzordnung und die Arbeitslosenversicherung im Jahr 2011. In diesem Zeitraum bezahlten die Ausgleichskassen pro Arbeitstag zwischen 25 und 350 Millionen Franken an Beiträgen an die ZAS ein.

## Öffentliche Hand (inkl. Steueranteile)

Seit 2008 trägt der Bund den Beitrag der öffentlichen Hand an die Kosten der AHV und IV in Höhe von 14,7 Milliarden Franken allein. Der Beitrag macht 19,55% der Jahreskosten der AHV und 37,70% der Jahreskosten der IV aus.

Die Zunahme um über 10% des öffentlichen Beitrages gegenüber dem Vorjahr erklärt sich durch den Anstieg der Kosten der AHV und der IV (in Höhe von 400 Millionen Franken) sowie durch die neuen Massnahmen, die im Rahmen der Anwendung des Bundesgesetzes über die Sanierung der IV umgesetzt wurden (Übernahme der Schuldzinsen der IV durch den Bund und Teil der MWST-Einnahmen zu Gunsten der IV, finanziert durch die Erhöhung der MWST).

## Subventionen (inkl. Überweisungen an die ALV)

Im Vergleich zum Vorjahr stiegen die Subventionen (einschliesslich die Überweisungen an die Arbeitslosenversicherung) um mehr als eine Milliarde Franken auf 8,3 Milliarden Franken. Diese Veränderung geht auf die Überweisungen an die ALV zurück, die aufgrund der Anpassung der Beiträge dieser Versicherung im Jahr 2011 höher ausfielen.

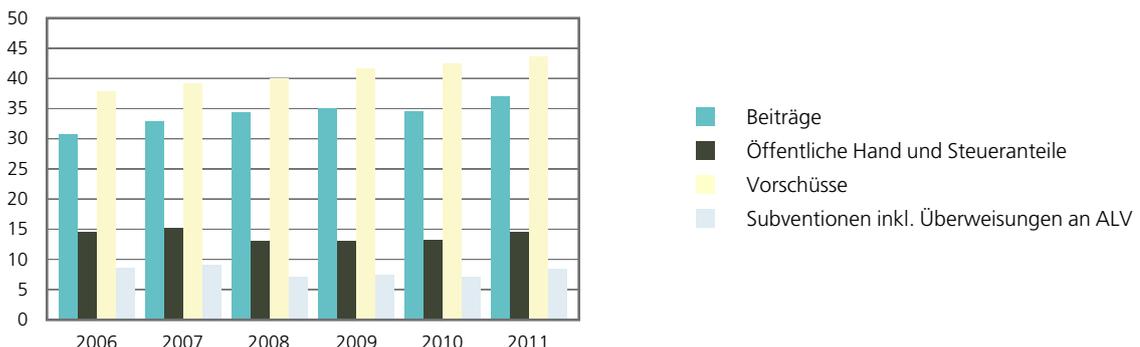
## Rentenvorschüsse

Im Lauf der letzten fünf Jahre nahmen die Renten um rund 6 Milliarden Franken auf 43,7 Milliarden Franken im Jahr 2011 zu. Dieser Anstieg erklärt sich durch die vom Bundesrat in den Jahren 2007 (+2,8%), 2009 (+3,2%) und 2011 (+1,75%) beschlossenen Anpassungen der AHV-Renten an die Preis- und Lohnentwicklung.

## Zusatzfinanzierung der IV

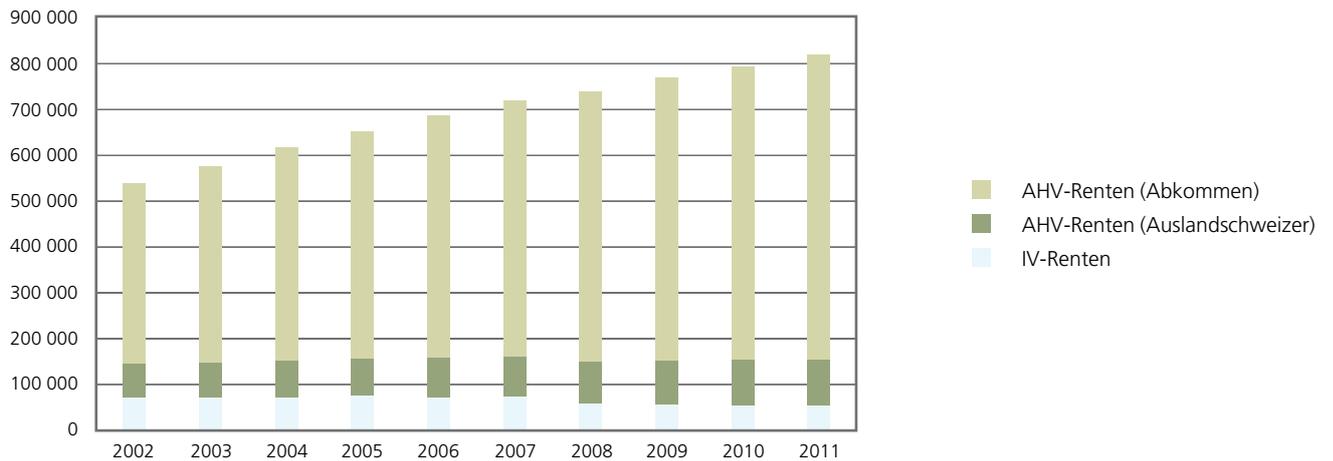
Mit Inkrafttreten des Bundesgesetzes über die Sanierung der IV am 1. Januar 2011, das den Ausgleichsfonds der IV begründet, müssen für AHV, IV und EO separate Bilanzen geführt werden. Zu diesem Zweck ging die ZAS zu einem neuen Rechnungssystem über, das die Vorlage getrennter Rechnungen für die 1. Säule des Bundes ermöglicht.

Geldverkehr (in Milliarden CHF)

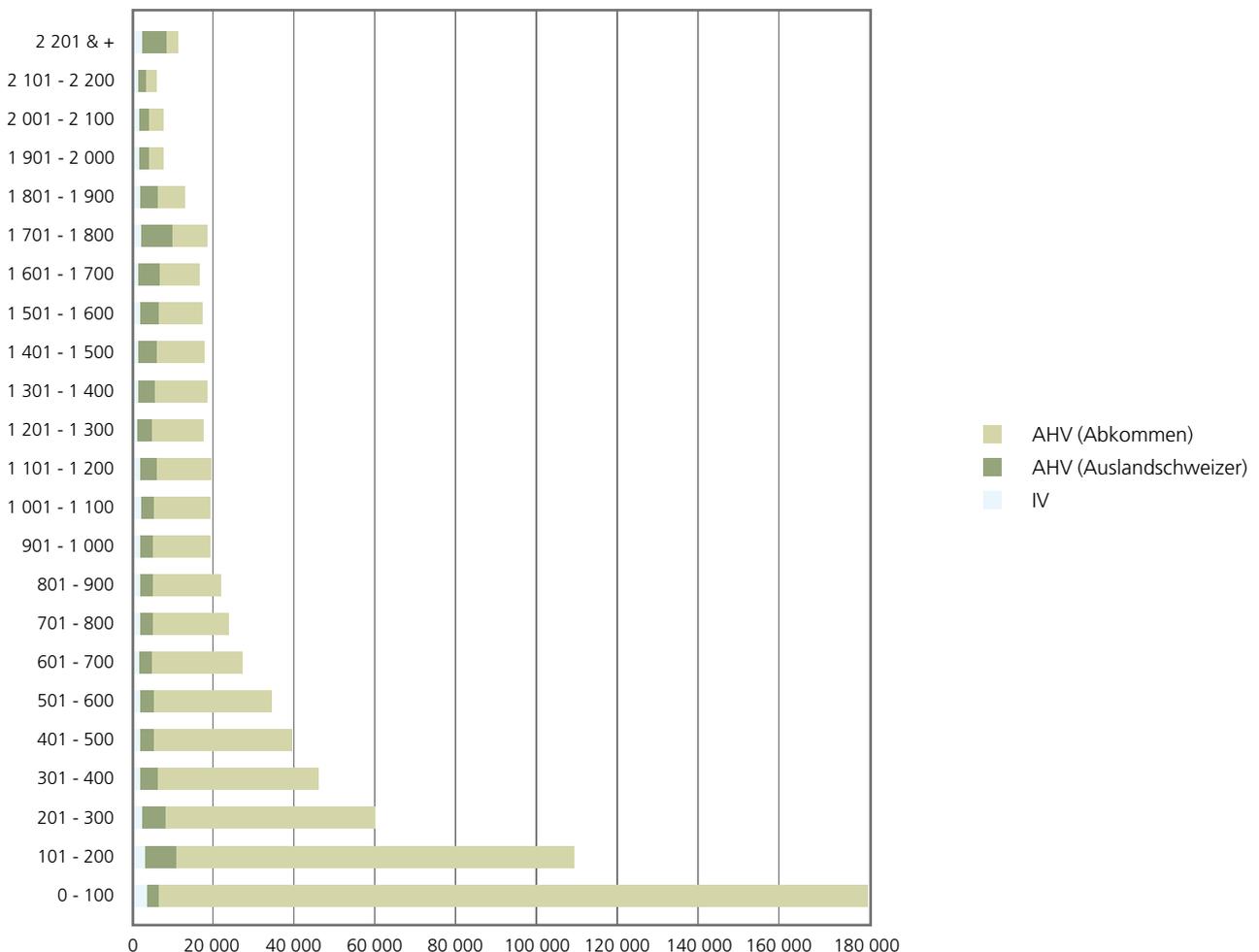


# Zusammenfassung der im Ausland bearbeiteten Geschäfte

Entwicklung der Anzahl laufender AHV/IV-Renten



Anzahl der Rentner im Ausland nach Rentenbeträge (CHF)



# Die Schweizerische Ausgleichskasse

## Das Wichtigste in Kürze

Um das Verfahren für die Zahlung unserer Leistungen zu vereinheitlichen und zu rationalisieren, leiteten wir 2011 verschiedene Massnahmen ein. Unter anderem kontaktierten wir die Versicherten mit Wohnsitz in Ungarn, Polen und Thailand, um sie zu informieren, dass wir die Renten künftig in der Lokalwährung des Wohnsitzlandes überweisen werden. Ferner lancierten wir ein Projekt, das rund 150 000 Leistungsbezüger einbezieht, und mit dem die Anzahl der Zahlungen per internationalem Postmandat nach Italien so stark wie möglich eingeschränkt werden soll. Dazu kontaktierten wir in einer ersten Etappe im Dezember 1 500 italienische Staatsangehörige, um sie um die Angabe ihrer Bankadresse zu bitten. 2012 werden wir weitere Leistungsbezüger kontaktieren.

als 20% der vollständigen Rente beträgt. Im Jahr 2011 wurden 1 238 einmalige Abfindungen in der Höhe von insgesamt 27 Millionen Franken berechnet und ausgerichtet.

Türkische Staatsangehörige können eine Überweisung ihrer AHV-Beiträge an den türkischen Versicherungsträger beantragen, unter der Bedingung, dass sie noch keine Leistungen aus der Schweizer Alters- und Hinterlassenenversicherung sowie Invalidenversicherung bezogen und die Schweiz definitiv verlassen haben, um sich in der Türkei oder einem Drittland niederzulassen. Im Jahr 2011 bearbeiteten wir 539 Gesuche, von denen 371 gutgeheissen wurden und zu einer Überweisung von Beiträgen im Umfang von 12,7 Millionen Franken in die Türkei führten.

16

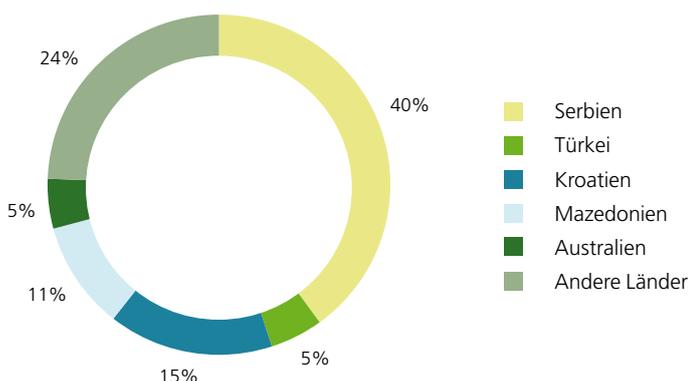
## Alternative zu den Renten

Die Einmalzahlungen stellen eine Alternative zu den Renten dar und können nach folgenden drei Modalitäten erfolgen: Einmalige Abfindung, Überweisung der Beiträge oder Rückerstattung der Beiträge.

Die *einmaligen Abfindungen* werden Staatsangehörigen aus Staaten gewährt, mit denen die Schweiz kein Sozialversicherungsabkommen abgeschlossen hat, das diese Leistungsart ausdrücklich vorsieht, namentlich: Australien, Chile, Kroatien, Israel, Mazedonien, San Marino, Türkei, Bosnien-Herzegowina, Montenegro, Serbien und Philippinen. Allerdings werden diese nur dann gewährt, wenn die Höhe der Rente, auf die der Versicherte Anspruch hat, weniger

Die *Rückerstattung der Beiträge* richtet sich einerseits an Staatsangehörige aus Staaten, mit denen die Schweiz ein Sozialversicherungsabkommen abgeschlossen hat, das diese Leistungsart vorsieht, wie Chile, Indien oder die Philippinen. Andererseits werden diese Leistungen den Bürgern eines Landes gewährt, mit dem die Schweiz kein solches Sozialversicherungsabkommen abgeschlossen hat, oder den Angehörigen eines Staates, der nicht Mitglied der EU oder der EFTA ist. Das Rückvergütungsgesuch kann gestellt werden, sobald der Versicherte seine Absicht geäussert hat, die Schweiz zu verlassen, und nach der definitiven Ausreise bis spätestens zum Erreichen des Rentenalters oder im Todesfall des Versicherten. Im Jahr 2011 erfolgten 3 776 Rückvergütungen im Umfang von 50,1 Millionen Franken.

## Pauschalabfindungen nach Länder



**Jährliche Rentenauszahlung**

Rentenbeträge von weniger als 58 Franken pro Monat werden einmal jährlich ausbezahlt. Auf schriftlichen Antrag des Versicherten hin können sie jedoch auch monatlich ausgerichtet werden. Ebenso können auf Anfrage des Versicherten Teilrenten eines höheren Betrags, der aber nicht 10% der vollständigen Minimalrente übersteigt, auf Jahresbasis ausbezahlt werden.

Seit zehn Jahren beobachten wir einen kontinuierlichen Anstieg bei den jährlichen Rentenzahlungen, deren Anzahl erstmals über 100 000 liegt (101 488). Diese Praxis ist für die Abteilungen, die für die Überweisung der Leistungen ins Ausland zuständig sind, von Vorteil, da sie die Anzahl auszurichtender Zahlungen entsprechend verringert.

**Rentenvorbezug**

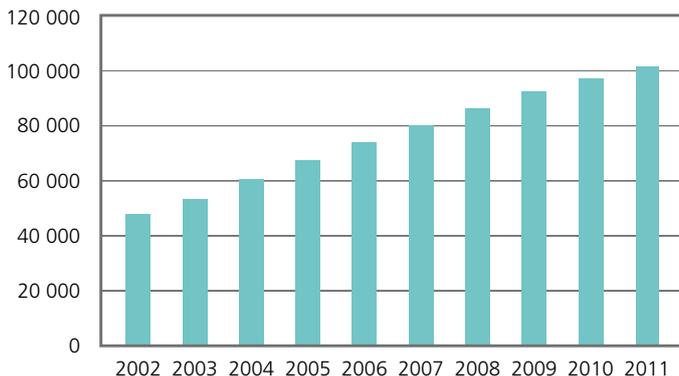
Das flexible Rentensystem ermöglicht Frauen und Männern den Vorbezug ihrer Rente um ein oder zwei Jahre. Die Rente sowie eine eventuelle Zusatzrente für die Ehefrau wird um 6,8 % pro vorbezogenes Jahr gekürzt, und dies während des gesamten Ruhestands. Zudem verliert die Person, die ihre Altersrente vorbezieht, den Anspruch auf eine bereits laufende Invaliden- oder Hinterlassenenrente. 5 416 unserer Versicherten sprachen sich 2011 für einen Vorbezug aus. Die gewählte Vorbezugsdauer präsentiert sich wie folgt: 2 271 Fälle von Rentenvorbezug um ein Jahr und 3 145 Fälle von Rentenvorbezug um zwei Jahre.

**Rentenvorausberechnungen**

Die Rentenvorausberechnung gibt Auskunft über die Beträge, die bei Altersrücktritt erwartet werden dürfen. Sie stützt sich auf die jeweils gültigen Personendaten (Zivilstand, Familienzusammensetzung usw.), die durch die Versicherten übermittelt werden, aber auch auf die Angaben auf ihrem Individuellen Konto. Da Änderungen bei der persönlichen Situation oder beim geltenden Recht sich erheblich auf den Rentenanspruch oder seine Höhe auswirken können, ist die Vorausberechnung umso zuverlässiger, je näher sie beim versicherten Ereignis erfolgt. Eine Vorausberechnung kann jederzeit angefordert werden. In bestimmten Situationen ist dies sogar ratsam, beispielsweise bei der Planung einer vorzeitigen Pensionierung. 2011 bearbeiteten wir 7 406 Gesuche um schriftliche Vorausberechnung.

Die SAK stellt für Versicherte, die in der Schweiz und im Ausland wohnhaft waren, die Website ESCAL bereit, die eine Online-Rentenschätzung ermöglicht. Über 80 000 Schätzungen wurden im Jahr 2011 von Versicherten angefragt.

**Jährliche Rentenzahlungen**



# AHV-Leistungen

## Das Wichtigste in Kürze

Im Bestreben, den Kundenservice stetig zu verbessern, richtete die SAK 2011 den automatischen Versand der Steuerbescheinigungen für französische Staatsangehörige mit Wohnsitz in Frankreich ein, die eine monatliche Rente beziehen. Anstatt auf die äusserst zahlreichen Gesuche ab dem ersten Quartal jedes Jahr einzugehen, entschieden wir uns somit für den systematischen Versand dieses Dokuments im Januar. Da dieses Vorgehen zur Zufriedenheit der Versicherten ausfiel, beschlossen wir, dieses im Jahr 2012 auf die Leistungsbezüger aller Nationalitäten mit Domizil in Frankreich auszuweiten.

## Leistungsgesuche

Das Volumen der 61 460 bearbeiteten Leistungsgesuche entsprach 2011 in etwa den Erwartungen, die sich vorwiegend auf das Versichertenregister abstützen, dem zu entnehmen ist, wie viele Personen im laufenden Jahr das Rentenalter erreichen. Ein Vergleich der Anträge pro Land ergibt eine sprunghafte Zunahme der Anzahl Renten zu Gunsten französischer Staatsangehöriger, und zwar von 3 681 (2010) auf 4 488 im Jahr 2011. Italien ist nach wie vor das Land mit der höchsten Anzahl Versicherter: 2011 berechneten wir für diese 17 016 AHV-Renten.

## Verwaltung laufender Renten

Der Anstieg der zu verwaltenden Renten nahm weiter zu und lag Ende Jahr bei 665 230 Renten. Die Verwaltung dieser Leistungen unterliegt zahlreichen Auflagen aufgrund der entsprechenden

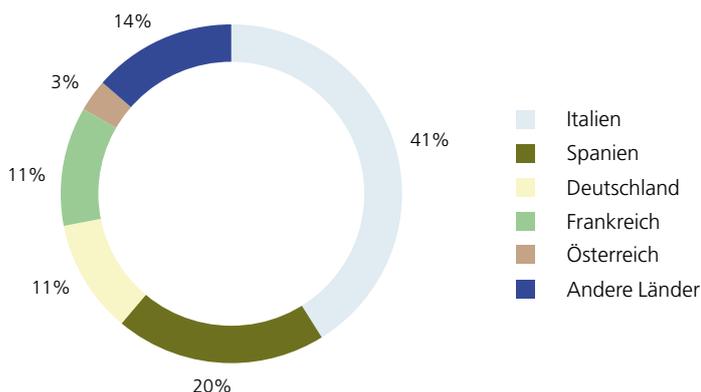
Vorschriften. Einerseits müssen wir alle Versicherten jährlich kontaktieren und auffordern, uns einen Lebensnachweis sowie eine Wohnsitz- und Zivilstandsbescheinigung einzureichen. Andererseits streben wir danach, die zahlreichen Informationsgesuche, die uns von Versicherten sowie von Partnern eingehen, vollständig und korrekt zu beantworten, um einen einwandfreien Kundendienst zu gewährleisten. Im Jahr 2011 waren mit den zu verwaltenden Renten 233 660 Verwaltungsfälle verbunden, 33 553 davon ausschliesslich für Informationsanfragen.

## Einsprachen und Beschwerden

Im Jahr 2011 gingen bei der SAK 1 158 Einsprachen ein. 965 Einsprachen wurden bearbeitet; 27% davon führten nach der Einreichung zusätzlicher Beweismittel durch die Versicherten, etwa von Arbeitszeugnissen oder Wohnsitzbestätigungen, zur Zustellung eines neuen Entscheids. Wir zählten 97 Fälle, in denen beim Bundesverwaltungsgericht (BVGer) eine Beschwerde gegen unseren Einspracheentscheid eingereicht wurde. Die Instanz folgte in 68 % der Fälle unseren Anträgen.

Schliesslich wurden zwölf Beschwerden in öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten eingereicht, darunter eine von unserer Kasse eingereichte Beschwerde. Der grösste Teil dieser Beschwerden wurden vom Bundesgericht (BGer) als unzulässig erklärt, ohne dass unsere Kasse eine Stellungnahme abgeben musste. In allen neun gefällten Urteilen folgte das BGer unseren Anträgen.

## AHV-Renten pro Länder



# Freiwillige Versicherung

Anlässlich eines Workshops erarbeiteten die Angehörigen des Kaderns die «Managementleitlinien» für die Abteilung Freiwillige Versicherung.

Verschiedene Kontakte mit unseren Partnern aus dem Eidgenössischen Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) und dem BSV im Jahr 2011 ermöglichten uns eine qualitative Verbesserung unserer Arbeit.

## Beiträge

Im Berichtsjahr wurden von 2 319 erhaltenen Beitrittsgesuchen 1 823 gutgeheissen, 21 796 Veranlagungsverfügungen wurden abgegeben und 33 678 Informationsanfragen behandelt. Ende Jahr waren 19 278 Versicherte der freiwilligen Versicherung angeschlossen. Um die Ressourcen an die abnehmende Anzahl dieser Versicherten anzupassen, umfasst die Sektion seit September 2011 zwei anstatt drei Dienststellen und ein operationeller Verwaltungsdienst.

Die Modernisierung der Informationssysteme, insbesondere der elektronischen Bearbeitung der Dossiers, ermöglichte eine Effizienzsteigerung um 7% und somit die Erreichung der 2011 definierten Ziele. Dies erlaubt es uns, im nächsten Leistungsauftrag noch ehrgeizigere Ziele festzulegen.

Im Anschluss an die Auflösung des Wartungsvertrags einer wichtigen und zentralen Anwendung durch einen unserer IT-Dienstleister lancierten wir das Projekt SITAX. Dieses hat zum Ziel, die Funktionen der betreffenden Anwendung bis zum Sommer 2012 zu ersetzen.

Die Online-Zufriedenheitsumfrage, die wir unter den Beitragszahlenden durchführten, ermöglicht es uns, die Entwicklung ihrer Bedürfnisse nachzuvollziehen, welche vornehmlich einen verstärkten elektronischen

Austausch sowie die Bereitstellung von Informationen in spanischer und portugiesischer Sprache betreffen. Derzeit wird im Rahmen einer Studie das beste Vorgehen definiert, wie wir diesen Erwartungen entsprechen und die Qualität unserer Dienste optimieren können.

Die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) veröffentlichte eine Analyse der Auswirkungen der Revision der freiwilligen Versicherung im Jahr 2001 in finanzieller Hinsicht sowie auf die Kontrollsysteme. Ihre Empfehlungen werden 2012 umgesetzt.

## Einsprachen und Beschwerden

2011 wurden 687 Einsprachen und 87 Beschwerden bearbeitet. Die Zunahme um 15% ist insbesondere der Einführung von Verzugs- und Vergütungszinsverfügungen zuzuschreiben.

## Leistungen

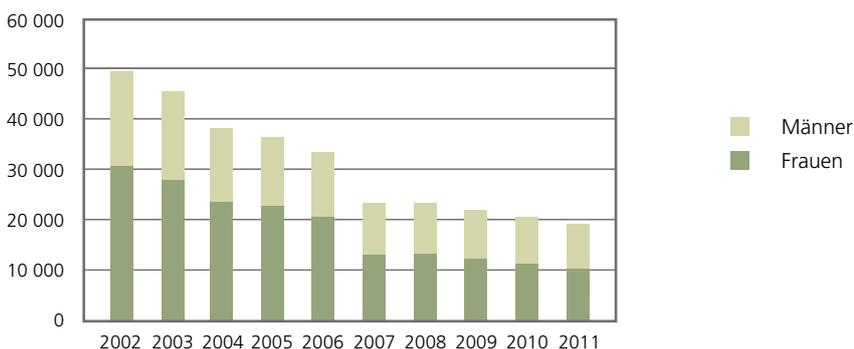
Ende Jahr lebten 102 439 Schweizer Leistungsberechtigte im Ausland und somit 3,3 % mehr als im Jahr 2010, und ein Betrag in Höhe von 1 327 Millionen Franken wurde im Berichtsjahr ausbezahlt.

Wir erhielten 7 144 neue Rentengesuche, führten 2 233 Vorausberechnungen durch und bearbeiteten 80 499 Dossiers.

Um die Qualität und Effizienz unserer Arbeit zu steigern, wurde der Ablauf bei der Entgegennahme der Lebensbescheinigungen (CERVIE) optimiert. Ferner aktualisierten wir die Liste der anerkannten Stellen und stellten diese dem EDA zur Verfügung, um die Zuverlässigkeit der Kontrollen zu erhöhen.

Die Anwendung Lotus Notes der Sektion wurde modernisiert, um den Zugang zu Informationen für die Mitarbeiter zu vereinfachen. Unter Einhaltung der Richtlinien zur Bekämpfung von Betrug und Missbrauch musste eine Rente annulliert werden. Zweifelsfälle wurden gemeinsam mit dem BSV geprüft.

## Anzahl Beitragszahlender



# IV-Leistungen

## Das Wichtigste in Kürze

Das erste Massnahmenpaket der 6. IV-Revision wurde vom Parlament am 18. März 2011 verabschiedet. Die IVST gewährleistet deren Umsetzung per 1. Januar 2012, indem sie unverzüglich mit der Anpassung der Informationssysteme und ihrer Prozesse begann. Sie verwendete über tausend Arbeitsstunden für die Realisierung und erarbeitete die Ausbildung für das gesamte Personal.

Das Berichtsjahr war ausserdem gekennzeichnet von der Inbetriebnahme der neuen Anwendung MARS-IJ, die die Automatisierung der Prozesse von der Berechnung der IV-Taggelder bis zur Auszahlung dieser Leistung ermöglichte, indem keine manuelle Datenerfassung mehr nötig ist.

## Leistungsgesuche

Die Anzahl der Leistungsgesuche ging im Vergleich zum Vorjahr (7 041 eingegangene Gesuche) geringfügig auf 6 810 zurück. Im Anschluss an die Abklärung der Gesuche wurden nur in 29,5% der Fälle eine Rente und in 3,1% der Fälle Wiedereingliederungsmassnahmen gewährt. 67,4% der bearbeiteten Gesuche wurden abgewiesen, weil der Versicherte nicht als invalid im Sinne des Gesetzes anerkannt wurde (35%), weil er die Mindestbeitragsdauer nicht erreicht hatte oder weil eine Abweisung aus verfahrensrechtlichen Gründen gerechtfertigt war.

Die Hälfte der Gesuche stammen aus Italien, Spanien und Portugal, 29% aus Deutschland und Österreich, während auf die Auslandschweizer 8,9% entfallen.

## Ärztlicher Dienst der IVST

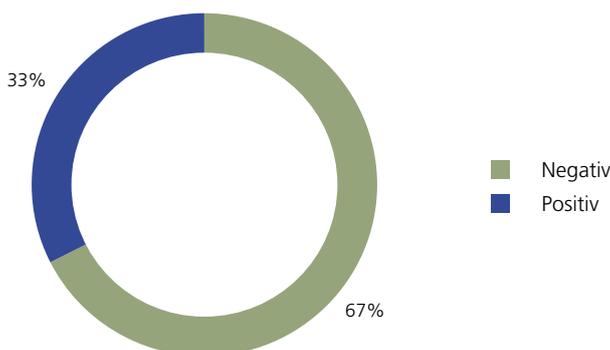
Im Laufe der Abklärung eines Gesuchs oder Revisionsbegehrens wird jedes Dossier dem ärztlichen Dienst zur Prüfung vorgelegt. Er untersuchte im Berichtsjahr 14 133 Fälle und nahm zur Restarbeitsfähigkeit der Versicherten Stellung. Der Regionale Ärztliche Dienst (RAD) Rhone, mit dem wir seit dem 1. März 2005 zusammenarbeiten, übernahm hierbei 30% der Fälle.

Während der Abklärung der Dossiers mussten sich 559 versicherte Personen einem ärztlichen Gutachten unterziehen, 247 davon bei einer spezialisierten Abklärungsstelle der IV (MEDAS). Angesichts des steigenden Bedarfs an neuen Abklärungen wird die IVST ein Konzept entwickeln, das persönliche Untersuchungen der Versicherten und die Reorganisation ihrer Abteilung vorsieht.

## Anhörungen

Von den 6 657 den Versicherten zugestellten Vorbescheiden wurden 3 893 Fälle ohne weitere Reaktion abgeschlossen, 1 108 Entscheidungsentwürfe bestätigt und 150 Vorbescheide nach Anhörung des Versicherten geändert. Die Antworten der Versicherten in den Anhörungen erforderten eine Überprüfung des Dossiers sowie dessen Zustellung an den ärztlichen Dienst oder die Arbeitsmarktspezialisten. Um auf die Feststellungen der Rechtsvertreter spezifisch einzugehen und die Grundlage unserer Entscheidungen zu verbessern, verstärkten wir unseren Rechtsdienst durch die Einstellung von zwei zusätzlichen Juristinnen.

## Aufteilung positive und negative IV-Beschlüsse



**Invalidenrenten und ihre Verwaltung**

Die Zahl der durch die IVST neu gewährten Renten (2 006) stieg gegenüber dem Vorjahr (1 825) an. Ausserdem berechnete die IVST 1 259 Renten, die von den kantonalen IV-Stellen Grenzgängern gewährt wurden. Ende 2011 waren 54 381 laufende Renten zu verwalten, gegenüber 56 096 im Vorjahr (-3,1%). Die Bearbeitung und Verwaltung dieser Dossiers generierte rund 60 000 Interventionen, was einen Anstieg um 5% im Vergleich zum Vorjahr bedeutet, und erforderte die Beantwortung von 9 300 Informationsanfragen (6,2%).

40% der Rentner sind 60 Jahre alt oder älter, was den Rückgang des Bestandes teilweise erklärt, da die Anzahl Abgänge aus der IV jene der Eintritte übersteigt.

Die neue Anwendung MARS-IJ, die den Sachbearbeitern neu zur Verfügung steht, erlaubte die Berechnung und Ausrichtung von insgesamt 1955 Taggeldern, was einem Anstieg von 28% gegenüber dem Vorjahr entspricht.

**Rentenrevisionen**

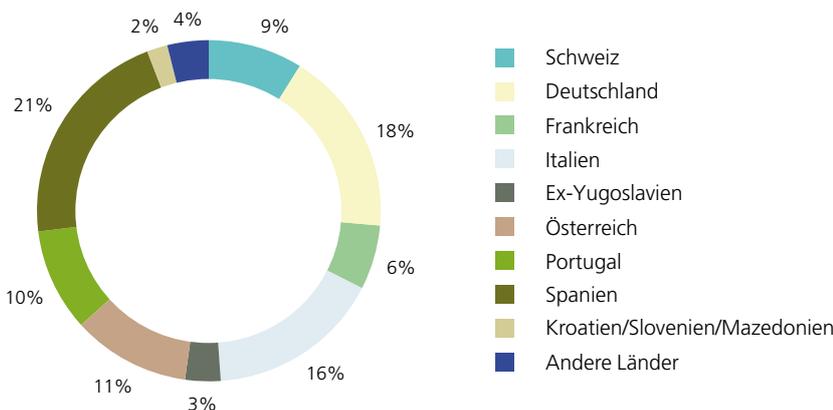
Mit einer Rentenrevision kann geprüft werden, ob sich der Invaliditätsgrad einer Person soweit verändert hat, dass dies Auswirkungen auf den Rentenanspruch hat. Teilrenten werden alle drei Jahre, Vollrenten alle vier Jahre oder auch häufiger überprüft, wenn der ärztliche Dienst eine entsprechende Meldung erstattet. Bei 5 526 abgeschlossenen Revisionen wurden 4 956 Renten bestätigt, 134 erhöht, 115 herabgesetzt, 243 aufgehoben und 56 Dossiers aus Gründen der Zuständigkeit an eine kantonale IV-Stelle weitergeleitet.

Von den Dossiers, die durch die BBIVM-Spezialisten geprüft wurden, führten 15 zu einer Herabsetzung oder Aufhebung der entsprechenden Renten, was einem kapitalisierten Betrag von 3 225 580 Franken entspricht.

**Beschwerden**

Gegen die gefällten Entscheide wurden 646 Beschwerden (-14 %) eingereicht. Das BVGer fällte in 885 Fällen einen Entscheid, wovon 335 gutgeheissen wurden. 85 Fälle wurden dem BGer in Luzern unterbreitet, das künftig nur noch über beschränkte Prüfbefugnisse im Rahmen der Invalidenversicherung verfügt. Bei 11 von 89 Urteilen wurde die Beschwerde von den Richtern gutgeheissen. Im Anschluss an ein im Juni 2011 durch das BGer gefälltes Urteil mussten wir unseren Prozess zur Organisation der ärztlichen Gutachten anpassen, um den Beteiligungsrechten der Versicherten besser Rechnung zu tragen.

**Erhaltene Gesuche nach Nationalitäten**



# Internationale Verwaltungshilfe

Die Internationale Verwaltungshilfe (IVH) dient als Verbindungsstelle zwischen der Schweiz und den ausländischen Sozialversicherungen. Ihre Aufgaben erfordern eine enge Zusammenarbeit mit den schweizerischen AHV/IV-Organen und den ausländischen Institutionen.

Als bearbeitende Trägerin (ein Drittel der Tätigkeit) ist die IVH für die Einreichung und Verfolgung der Gesuche von Versicherten in der Schweiz zuständig, die einen Anspruch auf ausländische Leistungen (EU oder Land, mit dem ein Sozialversicherungsabkommen besteht) geltend machen wollen. Als beteiligte Trägerin (zwei Drittel der Tätigkeit) ist die IVH für die Bescheinigung des Versicherungsverlaufes in der Schweiz (E 205 CH) zuständig.

Um migrierende Arbeitnehmer nicht zu benachteiligen, werden in Europa bei der Berechnung in der Regel die in den verschiedenen Ländern erzielten Versicherungsperioden zusammengezählt und proratisiert. In den meisten europäischen Ländern muss bei der Berechnung der Periode, die Anspruch auf eine Leistung gibt, und bei der Rentenberechnung die in einem anderen EU/EFTA-Staat verbrachte Versicherungsdauer berücksichtigt werden. Das europäische Formular E 205 wird verwendet, um die Bedingung der Mindestbeitragsdauer in den Sozialversicherungssystemen zu prüfen.

## **Bearbeitung der ausländischen Anträge auf eine Invalidenrente**

89% der ausländischen Anträge auf eine Invalidenrente, welche die IVH ins Ausland weiterleitet, betreffen EU-Staaten. Das Inkrafttreten der bilateralen Abkommen führte zu einer Anpassung der Abläufe, namentlich durch Verwendung der europäischen Formulare, unter anderem des E 213, für die Ausstellung eines ärztlichen Gutachtens.

Die spezifischen Merkmale der Schweiz in Bezug auf die Invalidität trugen ebenfalls zur grösseren Komplexität des Vorgehens bei. In der Schweiz werden die Wiedereingliederungsmassnahmen stärker gewichtet als der Rentenanspruch, der erst geprüft wird, wenn die erwähnten Massnahmen erfolglos verlaufen. Unsere Partner im Ausland gehen direkt zur Prüfung des Gesuchs auf eine Rente über, die sie entsprechend medizinischen Kriterien gewähren.

Wenn wir die erforderlichen Formulare nach dem ersten Schreiben und drei Mahnungen beziehungsweise nach einer maximalen Frist von sechs Monaten nicht erhalten, senden wir die Unterlagen an den Absender zurück, und der Versicherte wird in Kenntnis gesetzt, dass sein Gesuch nicht ins Ausland weitergeleitet werden konnte.

Auch wenn wir seit dem Inkrafttreten der bilateralen Abkommen eine konstante Verbesserung festgestellt haben, können dennoch 9,2% der gestellten Anträge auf eine IV-Rente nicht ins Ausland weitergeleitet werden.

## **Vorbereitungen im Hinblick auf das Inkrafttreten der europäischen Verordnungen EU 883/2004 und 987/2009**

Bis spätestens 1. Mai 2014 werden die Staaten der EU, im Einklang mit den Verordnungen EU 883/2004 und 987/2009, den elektronischen Datenaustausch (EESSI) eingeführt haben, der Papierformulare ersetzt.

Die Schweiz wird aller Wahrscheinlichkeit nach diese neuen Verordnungen ebenfalls umsetzen müssen. Vor diesem Hintergrund wird die ZAS als Schnittstelle zwischen der europäischen Austauschplattform (Electronic Exchange of Social Security Information [EESSI]) und der schweizerischen Plattform für den Datenaustausch (SEDEX) wirken.

Diese Änderungen werden sich entscheidend auf die Organisation und die Instrumente der IVH auswirken, weshalb die Verbindungsstelle eng in das vom BSV durchgeführte Projekt einbezogen wurde. Im Jahr 2011 wurde das neue technische Infrastrukturkonzept erarbeitet; die Arbeitsprozesse wurden analysiert und sind derzeit Gegenstand einer Revision.

# Support und Infrastruktur

## Dokumentenverwaltung

Die Kanzlei ist für die ein- und ausgehende Post der ZAS zuständig. Im Berichtsjahr wurden 3,45 Millionen erhaltener und versandter Schreiben gezählt, was einen neuen Rekord darstellt.

42% davon stehen im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Lebensbescheinigungen (CERVIE). Diese wird den Leistungsbezüglern einmal jährlich zugestellt und ist uns innert drei Monaten zurückzuschicken, um die Fortzahlung garantieren zu können. Angesichts der steigenden Anzahl Rentner nimmt auch der Anteil der CERVIE im Gesamtvolumen tendenziell zu.

Um auf den erheblichen Anstieg des Postaufkommens (+50% in zehn Jahren) zu reagieren, plant die ZAS, dessen Bearbeitung so weit wie möglich zu automatisieren. So wurde das Drucken der CERVIE rationalisiert, um unnötige Arbeitsschritte zu vermeiden; dies betrifft rund 3 500 Schreiben pro Tag. Das Drucken und die zentrale Kuvertierung der Unterlagen in der Kanzlei, die mittels der Technologie Datamatrix erfolgen, stellen ein Projekt von grosser Tragweite dar und befinden sich derzeit in der Testphase. Das Ziel besteht in der Steigerung der Geschwindigkeit und der Effizienz des Prozesses.

Die Dienststelle für Anfragen-Registrierung (SED) ist dafür zuständig, die Gesuche der Versicherten zu erfassen und die Dokumente zu digitalisieren. Im Jahr 2011 stabilisierten sich die Aktivitäten dieser

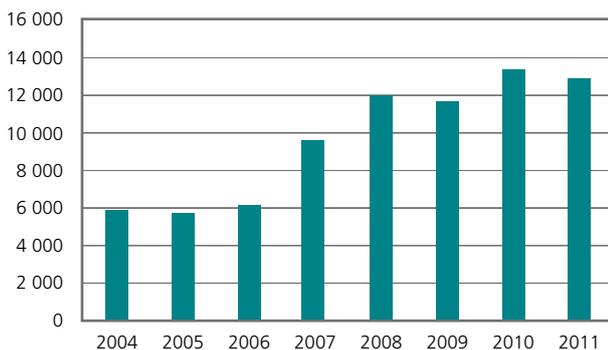
Stelle mit insgesamt 937 000 Registrierungen auf hohem Niveau, was indes einen leichten Rückgang um 4% im Vergleich zum Vorjahr bedeutet. Die Digitalisierungstätigkeit verzeichnete mit insgesamt 7 606 000 Seiten im Berichtsjahr allerdings einen deutlichen Anstieg (+14%). Dieser ist hauptsächlich der Digitalisierung aller CERVIE für ihre elektronische Archivierung zuzuschreiben.

## Support

Die Logistik ist für die Verfügbarkeit der Infrastrukturen und die logistischen Dienste verantwortlich. Im Berichtsjahr beantwortete die Einheit über 230 000 Telefonanrufe und empfing mehr als 12 900 Besucher in der Loge. Der Dokumentationsdienst verwaltete 2 549 Übersetzungen, vornehmlich ins Serbische und Kroatische (51% des Budgets).

Nach einem zweijährigen Renovations- und Sanierungsprogramm entspricht das Verwaltungsgebäude der ZAS den aktuellen Sicherheitsnormen. Die nächsten Renovierungsarbeiten werden mit dem Bauprojekt für das neue Gebäude verbunden sein. Das Vorprojekt zum Neubau wurde ausgearbeitet, und die Bauarbeiten sollten 2013 beginnen. Das neue Gebäude, das an das aktuelle angrenzt, wird der ZAS ermöglichen, ihren Bedarf an angemessenen Räumlichkeiten angesichts des wachsenden Personalbestands zu erfüllen.

## Anzahl Besucher pro Jahr



# Die Eidgenössische Ausgleichskasse

## Das Wichtigste in Kürze

Das Jahr 2011 stellte für die EAK ein Übergangsjahr dar, während dem die FLAG-Ziele dennoch erreicht wurden. Da verschiedene Projekte und Massnahmen in den vorausgegangenen Jahren realisiert worden waren, bestand das Hauptziel der EAK darin, diese in die laufenden Geschäfte zu integrieren, die Arbeitsprozesse anzupassen und den Fortschritt der eingeleiteten Massnahmen zu überprüfen.

Eine bei den EAK-angeschlossenen Arbeitgebern durchgeführte Umfrage ergab einen hohen Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die erbrachten Dienstleistungen (vgl. Punkt 5 des vorliegenden Berichts). Die Einrichtung eines Kundendienstes und die Entwicklung von Informatiktools, darunter Partnerweb, erwiesen sich ebenfalls als nützlich.

## Beiträge

Im Berichtsjahr waren mit 227 etwas mehr Arbeitgeber angeschlossen als im Vorjahr (223). Ebenfalls zugenommen hat die Anzahl zu bearbeitender individueller Konten (IK) im Berichtsjahr (205 720 im Jahr 2011 gegenüber 202 117 im Jahr 2010). Die EAK nutzte dies, um die angeschlossenen Arbeitgeber zu motivieren, die Austauschplattform PartnerWeb noch stärker zu nutzen. Es wurden mehrere Treffen mit Letzteren organisiert.

Bei der Verwaltung der Personen ohne Erwerbstätigkeit stellten wir, wie erwartet, eine abnehmende Anzahl Fälle fest. Wir kehren zu den üblichen Volumen zurück, die sich aus der Struktur und den Konditionen Letzterer ergeben (11 041 im Jahr 2011 gegenüber 12 724 im Jahr 2010). Die Auswirkungen des Übergangs vom Leistungs- zum Beitragsprimat für die 2. Säule bei unseren verschiedenen Mitgliedern lassen allmählich nach.

## Leistungen

Im Geschäftsjahr 2011 verwaltete die EAK 93 388 Renten (93 723 im Jahr 2010) und richtete Leistungen für über 2,1 Milliarden Franken aus. Die Anzahl laufender Renten blieb unverändert, was die AHV betrifft, während jene der IV-Renten als Folge der verschiedenen Revisionen der Invalidenversicherung abnahm (7 799 gegenüber 8 157 im Jahr 2010). Die Anzahl bezahlter IV-Taggelderleistungen ist jedoch nach wie vor ziemlich niedrig (507 gegenüber 622 im Jahr 2010).

Die Modernisierung der Software AKIS für die Rentenbearbeitung (Übergang zu AKIS/Net) sowie die Digitalisierung der Dossiers beeinflussten die Produktivität positiv und führten zur Einsparung von 2,8 Stellen. Die Arbeitsprozesse wurden einer umfassenden Überprüfung unterzogen.

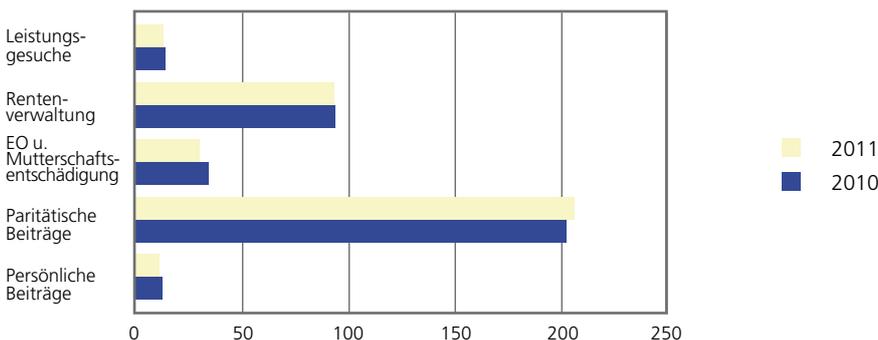
Im Bereich der EO ging die Anzahl der bearbeiteten Karten zurück, entspricht jedoch nach wie vor den Prognosen der FLAG (30 270 gegenüber 34 337 im Jahr 2010), während die Anzahl Mutterschaftsentschädigungen leicht anstieg (1 738 gegenüber 1 631 im Jahr 2010).

**Die Familienausgleichskasse**

Mit Inkrafttreten des FamZReg am 1. Januar 2011 bestand eine der Haupttätigkeiten der FAK-EAK in der Anpassung der Arbeitsabläufe, um die nötigen Informationen für die Implementierung und anschliessend die Verwaltung des Transfers von Informationen an das FamZReg weiterzuleiten. Über die aktive Teilnahme an der Organisation bestimmter Projekte (namentlich der Anpassung der Software AKIS) hinaus nahmen wir verschiedene notwendige Begleitarbeiten bei unseren Mitgliedern vor. Die Arbeiten für die Anpassung ihrer Software erwiesen sich als äusserst schwierig, da die relationalen Daten ihres Informatiksystems aufgrund ihres Umfangs Auswirkungen auf verschiedene Bereiche hatten. Das Bundesgesetz über die Familienzulagen mit den verschiedenen Durchführungsverordnungen, die Anforderungen des FamZReg sowie die Entwicklung der kantonalen Gesetze über die Familienzulagen veranlassen die FAK-EAK, ihre Organisation regelmässig anzupassen. Daher wurden zwei Einheiten geschaffen (Kompetenzzentrum und Partnerschaften & Revisionen), um einen besseren Ablauf der Aktivitäten zu gewährleisten. Angesichts der Komplexität des Systems übertrug die FAK-EAK die Bearbeitung der Dossiers ihren Mitgliedern ausschliesslich dann, wenn ein ausreichendes Volumen und eine eigene Struktur es ihnen ermöglicht, die Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen zu garantieren. Von nahezu 75 000 laufenden Familienzulagen, die Leistungen im Umfang von über 220 Millionen

Franken umfassen, entfielen mehr als zwei Drittel auf Dossiers, die gemäss dem Vorgehen von den sogenannten delegierten Kassen, und ein Drittel auf solche, die direkt durch die FAK-EAK behandelt werden. Im Jahr 2012 werden die Arbeiten zur Konsolidierung der Funktionsweise der FAK-EAK weitergeführt, um die Erreichung ihrer mittel- und langfristigen Ziele zu gewährleisten, das heisst insbesondere einfache, wirtschaftliche und effiziente Lösungen für ihre Mitglieder bereitzustellen.

**Entwicklung der bearbeiteten Volumen**



# Rechtliche Angelegenheiten

## Rückgriff auf haftpflichtige Dritte

Aufgabe des Regressdienstes ist es, die aufgrund von Schadenereignissen mit Todes- oder Invaliditätsfolgen ausbezahlten AHV/IV-Leistungen von den daran beteiligten haftpflichtigen Dritten ganz oder teilweise zurückzuverlangen. Solche Ereignisse können auf Unfälle jeder Art, vor allem im Strassenverkehr, in der Luftfahrt und bei der Arbeit, aber auch auf Ärztefehler zurückzuführen sein.

Wie in der Vergangenheit bearbeitete der Dienst Regressfälle gegen haftpflichtige Dritte in der Schweiz, in Frankreich, Italien, Spanien und Portugal. Die eingeleiteten Massnahmen ermöglichten die Rückerlangung von Beträgen in Höhe von 4 076 931 zu Gunsten des Ausgleichsfonds der AHV, womit das vom BSV festgelegte Ziel um 16 % übertroffen wurde.

Standardisierung der Massnahmen zur Rückerlangung der in verschiedenen Ländern zu Unrecht bezahlten Leistungen ermöglicht. Im Jahr 2011 konnten in Streitfällen über 350 000 Franken zurückerlangt werden. Die Ausarbeitung von Prozessen erlaubte zudem die Klärung der zentralen Fragen zum Umgang mit Streitfällen unter dem Gesichtspunkt der Staatssouveränität. Die ARA musste wie in der Vergangenheit Strafanzeigen in der Schweiz und im Ausland einreichen.

## Rechtliche Gutachten

Im Geschäftsjahr wurden 92 Rechtsmandate und rechtliche Gutachten behandelt, darunter Gutachten auf dem Gebiet des internationalen öffentlichen Rechts und des Datenschutzes.

Wie bereits in der Vergangenheit leistete die ARA Rechtsberatung über die systematische Verwendung der AHVN13.

Eine Datenbank wurde geschaffen, um die im Rahmen dieser Mandate und rechtlichen Gutachten erworbenen Rechtskenntnisse zu dokumentieren, insbesondere zur Betrugsbekämpfung und Zwangsvollstreckung im Ausland. Im Hinblick auf die Einführung von Richtlinien für die Aufbewahrung und Vernichtung von Dokumenten im Bereich der 1. Säule (Richtlinien über die Verwaltung der Dossiers der AHV/IV/EO/EL/FamZLw/FamZ) nahmen die ARA an einem Projekt auf nationaler Ebene zur Realisierung einer einheitlichen Politik bei der Anwendung des Rechts auf diesem Gebiet teil.

26

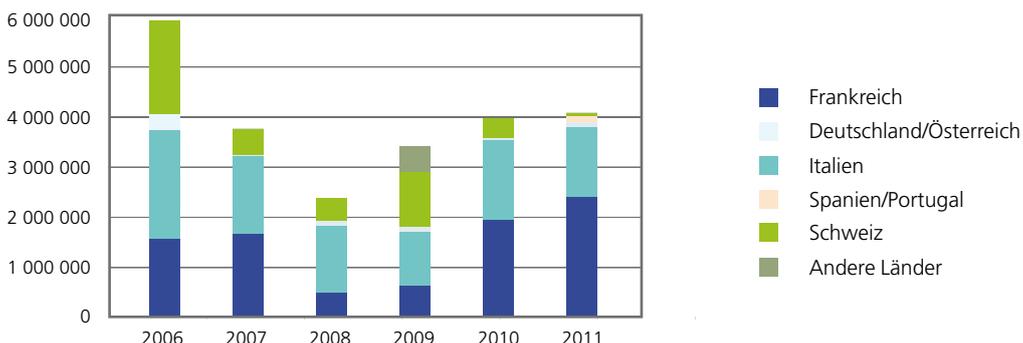
## Allgemeine Rechtsfragen

Die Juristen der Dienststelle für allgemeine Rechtsangelegenheiten (ARA) erfüllen verschiedene Aufgaben. Einerseits bearbeiten sie Dossiers, bei denen es um Streit- und Betrugsfälle geht, um die Rückerstattung zu Unrecht ausbezahlter Beträge zu erwirken. Andererseits gewähren sie den verschiedenen Abteilungen der ZAS rechtliche Unterstützung im Zusammenhang mit der AHV/IV und in vielen weiteren Rechtsbereichen.

## Streitfälle

Im Zusammenhang mit den Streit- und Betrugsfällen hat die ARA Prozesse eingeführt, die eine

Erlöse pro Land



# Rechtliche und strukturelle Veränderungen: Rückblick 2002–2011

- 2002 Inkrafttreten der sektoriellen Abkommen zwischen der Schweiz und der EU; Einführung der linearen Rentenskala bei der Berechnung;
- 2003 Inkrafttreten des Bundesgesetzes über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG);
- 2004 Inkrafttreten der 4. IV-Revision; Einheitliche Arzttarifstruktur TarMed;
- 2005 Dritte Phase der 10. AHV-Revision (zweite Erhöhung des Rentenalters für Frauen auf 64 Jahre);
- 2006 Inkrafttreten des Bundesgesetzes über die Harmonisierung der Einwohnerregister und anderer amtlicher Personenregister (Registerharmonisierungsgesetz, [RHG]); Inkrafttreten der Änderungen betreffend die Verfahrensstraffung in der IV; Ausdehnung der sektoriellen Abkommen zwischen der Schweiz und der EU auf die neuen Mitgliedstaaten;
- 2007 Inkrafttreten des Bundesgesetzes über die eingetragene Partnerschaft gleichgeschlechtlicher Paare (Partnerschaftsgesetz, [PartG]); Inkrafttreten der AHVG/AHV-Revision bezüglich der neuen AHV-Nummer;
- 2008 Inkrafttreten der 5. IV-Revision; Inkrafttreten der Registerharmonisierungsverordnung (RHV) des RHG; Inkrafttreten des Bundesgesetzes über Massnahmen zur Bekämpfung der Schwarzarbeit (BGSA) und der Ausführungsverordnung (VOSA); Inkrafttreten der Reform über die Neugestaltung des Finanzausgleichs und der Aufgabenteilung zwischen Bund und Kantonen (NFA);
- 2009 Inkrafttreten des Bundesgesetzes über die Familienzulagen (FamZG) und seiner Vollzugsverordnung (FamZV); Inkrafttreten der Verordnung des EFD über die ZAS (ZAS-Verordnung);
- 2010 Inkrafttreten des Bundesgesetzes über die Umsetzung des Rahmenbeschlusses 2008/977/JI über den Schutz von Personendaten; Inkrafttreten des geänderten FamZG, in dem die Führung des FamZReg geregelt ist
- 2011 Inkrafttreten des Bundesgesetzes vom 13. Juni 2008 über die Sanierung der Invalidenversicherung; Inkrafttreten der Schweizerischen Zivilprozessordnung vom 19. Dezember 2008 (ZPO); Inkrafttreten der Schweizerischen Strafprozessordnung vom 5. Oktober 2007 (StPO).

# Verwaltung der Ressourcen

## Verwaltung der Humanressourcen

Der Personalbestand der ZAS stieg 2011 um 35 auf insgesamt 728 Mitarbeiter.

Neben der Ausführung der üblichen Aufgaben wie Rekrutierung und Beratung wurden mehrere Entwicklungs- und Projektaktivitäten eingeleitet:

- Der Personaldienst (HR) leistete Vorarbeit im Hinblick auf eine neue Personalpolitik, die der vom Eidgenössischen Personalamt (EPA) vorgeschlagenen Strategie betreffend das Personal der Bundesverwaltung entspricht.
- Infolge der jüngsten vom EPA durchgeführten Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit organisierte das HR-Team gemeinsam mit der Personal- und Sozialberatung der Bundesverwaltung (PSB) Schulungen zum Thema Mobbing und sexuelle Belästigung.
- Die ZAS arbeitete ihrerseits mit der Marketingabteilung des EPA zusammen, um ihre Visibilität am Arbeitsmarkt zu erhöhen. So nahm unsere Institution an Foren für Studenten der Universität Genf sowie Praktikanten der Bundesverwaltung, die sich dem Ende ihres Praktikums nähern. Wir nutzten die verschiedenen Veranstaltungen, um unsere Aktivitäten diesen potenziellen künftigen Mitarbeitern vorzustellen.

Die Beförderung von neun Mitarbeitern zu Kadermitgliedern beweist gleichzeitig das Bestehen reeller Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten, aber auch unseren Willen, die Kompetenz und das Know-how innerhalb unserer Institution zu behalten und zu fördern. Wir weisen auf den hohen Anteil der Frauen in solchen Funktionen hin: In der Tat ernannten wir sechs neue Dienstleiterinnen und eine IV-Ärztinverantwortliche.

Wir führen unser Engagement für die Ausbildung weiter, indem wir im Jahr 2011 vier neue Lernende einstellten, womit ihre Anzahl, alle Stufen mit einbezogen, insgesamt acht beträgt.

Im Berichtsjahr wurden mehrere vom EPA entwickelte Informatiktools implementiert, darunter eine Anwendung für die E-Rekrutierung, die eine effizientere Behandlung der Bewerbungen ermöglicht. Ausserdem wurde ein für die «Planung der Personalkosten» und das «Controlling der Personalkosten» notwendiges, auf der Software SAP BVPlus basierendes Instrument installiert.

Diese Einführung ist Teil der Strategie des Bundespersonals, die auf eine verstärkte Führung bei der Planung der Bedürfnisse und der Personalkosten abzielt. Wir profitieren somit von einer Gesamtübersicht über die personalbezogenen Kosten in einem integrierten Informatiksystem. Aufgrund der zahlreichen anstehenden Aufgaben und dieser Herausforderungen, die es zu lösen galt, wurde unser Team um eine Absenzensachbearbeiterin und zwei zusätzliche HR-Sachbearbeiterinnen erweitert. Somit verfügt jede Abteilung der ZAS über einen privilegierten Ansprechpartner innerhalb der HR-Dienststelle.

## Perspektiven 2012

Wir werden die Überlegungen zur neuen Personalpolitik und ihrer künftigen Umsetzung weiterführen müssen, um unsere Unternehmenskultur zu stärken.

Wir beabsichtigen ferner, unsere Präsenz am Markt der Universitäts- und Hochschulabgänger zu konsolidieren, um das Ansehen der ZAS als Arbeitgeberin zu fördern und die zur Wahrnehmung unserer Aufgaben und unserer Mission erforderlichen Talente anzuziehen.

Ausserdem wird das HR-Team die bevorstehenden Änderungen begleiten, da aufgrund der Errichtung des neuen Gebäudes weiter Umzüge zu planen sind.

# Ausbildung

## Ausbildung und Förderung

Mit über 900 besuchten Kursen stellt das Jahr 2011 das intensivste der letzten fünf Jahre dar. Dieses Ergebnis ist in erster Linie der regen Teilnahme am Seminar zur Sensibilisierung zu den Themen Mobbing und sexuelle Belästigung, geleitet von einer Beraterin der Personal- und Sozialberatung der Bundesverwaltung (PSB), und am Seminar zum Thema schwierige Telefongespräche zuzuschreiben. Des Weiteren wurde ein Kurs für die Mitarbeiter des Besucherdienstes organisiert, um den Umgang mit heiklen Situationen zu erleichtern.

Zumal sich unsere Kunden und Partner mehrheitlich im Ausland oder in der Deutschschweiz befinden, besuchten viele Mitarbeiter der ZAS Deutsch-, Englisch-, Französisch-, Italienisch- und Spanischkurse.

Zahlreiche Kadermitglieder absolvierten vom Ausbildungszentrum der Bundesverwaltung (AZB) angebotene Kurse, insbesondere solche in den Bereichen Management, Führung, Ziel- und Ergebnisorientierung sowie Kommunikation.

Da in den kommenden Jahren wichtige Projekte beginnen werden, waren Schulungen zum Projektmanagement nach der HERMES-Methode, die von der Bundesverwaltung entwickelt wurden, erneut sehr gefragt. 20 Kadermitglieder und Projektleiter nahmen am Modul «*HERMES-Manager*» und zwei Projektverantwortliche am Vorbereitungskurs zum Erwerb des Zertifikats «*HERMES – HSPTP*» (*Hermes Swiss Project Team Professional*) teil.

Das Ausbildungskonzept FORCCLA stiess dieses Jahr ebenfalls erneut auf reges Interesse. Dieses Konzept, das 2003 für die kantonalen Ausgleichskassen der italienischen und französischen Schweiz sowie die ZAS ins Leben gerufen wurde, hat zum Ziel, den neuen Mitarbeitern den Bereich Sozialversicherungen und Rentenberechnung näherzubringen. Ab Beginn des zweiten Halbjahrs wird auch der Grundkurs als E-Learning-Programm verfügbar sein. Für erfahrene Mitarbeiter sowie Kaderangehörige stehen Vertiefungskurse bereit.

Im Anschluss an die im Jahr 2010 bei 20 Kadermitgliedern der ZAS durchgeführte Umfrage wurden dieses Jahr Informationsveranstaltungen durchgeführt, um die Aufgaben und die Kompetenzen des Ausbildungsverantwortlichen zu präsentieren. Im Jahr 2012 werden weitere solche Anlässe veranstaltet.

Im vergangenen Jahr wurden zahlreiche Diplome verliehen. So erlangten sechs in der Sozialversicherung, der Wirtschaft und der Verwaltung tätige Mitarbeiter ein höheres Ausbildungsniveau.

# Informatikprojekte und Expertensysteme

Im Berichtsjahr wurden zahlreiche Informatikprojekte durchgeführt. Dabei ging es einerseits um die Umsetzung von Gesetzesänderungen, andererseits um die Bereitstellung neuer Dienstleistungen für Kunden, Versicherte sowie Mitarbeiter der ZAS:

- Gemäss dem Embargogesetz wurde am 1. April 2011 ein System für die automatische Überprüfung von Zahlungen in Betrieb genommen, das die effizientere Identifizierung der Personen, die internationalen Sanktionen unterstehen, ermöglicht.
- Ein zentrales Zugangskontrollsystem wurde geschaffen, welches das Niveau und die Qualität der auf Kunden und Benutzer der ZAS ausgerichteten Dienstleistungen verbessert.
- Die Druckformate der Rentenbescheide wurden auf das Format des Bundes (CD-Bund) vereinheitlicht und neue Funktionen implementiert, die die Erstellung von Dokumenten optimiert, insbesondere deren Seitenansicht, mit dem Ziel, die Menge an bedrucktem Papier zu senken.
- Im Anschluss an den Bundesratsentscheid, sämtliche Client-Stations der Bundesverwaltung zu standardisieren, wurde die Informatik der EAK auf das Betriebssystem Windows 7 und neue Office-Anwendungen migriert.
- Im Hinblick auf die Implementierung der Verordnung (EG) Nr. 883/2004 wurden in Zusammenarbeit mit dem BSV die Prozesse für den Datenaustausch in der Schweiz und mit der EU als Modell erarbeitet, und ein Lösungskonzept für den elektronischen Austausch in der Schweiz definiert.
- Die 6. IV-Revision (1. Massnahmenpaket) und die technische AHV-Revision traten per 1. Januar 2012 in Kraft.
- Die Zentralisierung der Druck- und Kuvertierverfahren wird eine Optimierung bei der ausgehenden Post und der Korrespondenzführung ermöglichen.
- Die Arbeiten für die Errichtung des künftigen EO-Registers, das Ende 2012 in Betrieb genommen wird, wurden weitergeführt.

## Expertensysteme

Im Jahr 2011 wurden die beiden Expertensysteme ACOR (Hilfe bei der Berechnung und Gewährung der Renten für die Ermittlung von AHV/IV-Leistungen) und Alxpert (Unterstützung bei der Bearbeitung der IV-Gesuche) an die IV-Revision (6a) und die AHV-Revision (technische Revision) angepasst. Diese Systeme wurden weiter aktualisiert, um ihre Stabilität sowie den Deckungsumfang der bearbeiteten Situationen zu erhöhen. Beispielsweise werden die Daten der Versicherungsperioden mittels ACOR analysiert und an Alxpert weitergeleitet. Mit Alxpert können diese Daten direkt genutzt werden. Zudem konnte die Einholung der detaillierten Ergebnisse aller 2011 in der Schweiz durchgeführten Rentenberechnungen vom Einsatz von ACOR profitieren. Diese Daten werden durch das BSV untersucht, um die Auswirkungen der derzeit ausgearbeiteten Gesetzesrevisionen zu simulieren.

Eine neue Anwendung für die Berechnung und Verwaltung von IV-Taggeldernder ersetzt seit Juni 2011 ein System, das das Ende seiner Lebensdauer erreicht hatte. Mit einer neuen Datenbank und einer verbesserten Benutzerschnittstelle stellt der Expertenkernel dieser Anwendung die Überprüfung der Gewährungskonditionen und der Berechnung der Leistungen sicher. Zudem liefert er sämtliche zur Entscheidungsfindung notwendige Daten. Da diese Daten direkt und automatisch in die Zahlungs- und Buchhaltungssysteme einfliessen, konnten gewisse Erfassungsaktivitäten eliminiert werden. Und schliesslich bietet das System auch Funktionen für die periodischen Meldungen an die ZAS und für die Verbuchung auf die IK. Somit wurde insgesamt eine Optimierung der Sicherheit und der Bearbeitungsabläufe erzielt.

Da die überwiegende Mehrheit der Ausgleichskassen landesweit ACOR verwenden, wurde die Schweizer Benutzergruppe ACOR reaktiviert und traf im Herbst 2011 zusammen. Sie plant die Durchführung regelmässiger Meetings ab 2012, um die gegenseitige Kommunikation zu intensivieren.

# Symphonie, Leitschema der Informationssysteme

Das Projekt Symphonie begann 2010 und war 2011 abgeschlossen. Es stellt das Leitschema der Informationssysteme (IS) der ZAS dar. Ausgerichtet auf die strategischen, operationellen, wirtschaftlichen und technischen Herausforderungen soll es eine globale Steuerung der involvierten Informatik bereitstellen.

Eine Bestandesanalyse nach der SWOT-Methode (Analyse der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken) diente bei der Schaffung von Symphonie als Grundlage. Dabei wurden zwei komplementäre Strategien ermittelt, um die Entwicklung der IS zu fördern:

- Realisierung der Chancen, die sich aus der Nutzung interner Stärken ergeben.
- Einrichtung von Verbesserungsmassnahmen, um identifizierte Risiken zu mildern, denen die ZAS ausgesetzt ist.

Das Projekt Symphonie setzt die Vision der ZAS im Dienste ihrer Versicherten, Kunden, Partner und Fachbereiche um, und wurde möglich dank der Unterstützung durch ihre IT-Organisation und ihre IS, welche die Innovation und die Bewältigung des zunehmenden Geschäftsvolumens begünstigen. Insbesondere geht es darum, der ZAS zu ermöglichen, sich im Bereich der 1. Säule in der Schweiz zu positionieren, ihre nationale und internationale Zusammenarbeit mit den entsprechenden Institutionen auszubauen und die E-Government-Strategie des Bundes umzusetzen, indem ihre Dienste online angeboten werden.

Die folgenden fünf Hauptziele wurden für die IS der ZAS definiert:

1. Einhaltung der rechtlichen Anforderungen;
2. Garantieren der Funktionssicherheit;
3. Verbesserung der Dienstleistungsqualität der ZAS;
4. Bereitstellung elektronischer Dienste für die Versicherten, Kunden und Partner;
5. Erhöhung der Flexibilität der IT-Ausrüstung.

2011 konnten dank Symphonie 78 Projekte – rechtlicher, strategischer Art oder auf die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Facheinheiten der ZAS ausgerichtete Projekte – erfasst werden. Um deren Leitung zu erleichtern, wurden sie in fünf Programme eingeteilt, die sich auf den Zeitraum 2011–2020 beziehen.

Es wurden Indikatoren zur besseren Steuerung von Symphonie gewählt; anschliessend wurde eine globale Planung ausgearbeitet, die vom Prinzip ausgeht, dass Rechtsprojekte prioritär sind, damit die festgelegten Fristen eingehalten werden können. Die übrigen Projekte werden entsprechend den strategischen Herausforderungen der ZAS priorisiert und in Abhängigkeit ihrer Wechselbeziehungen, der Bedürfnisse der Fachbereiche und ihrer personellen Ressourcen-Kapazitäten sowie schliesslich der technischen Anforderungen in Verbindung mit der Modernisierung priorisiert.

Symphonie führt so eine zusätzliche Etappe auf dem Weg zur Professionalisierung der Informatik ein. Im Jahr 2012 wird die Umsetzung des Projekts eine organisatorische Anpassung der LIS der ZAS erfordern, um internen und externen Kunden eine hochstehende Dienstleistungsqualität zu bieten. Diese besteht hauptsächlich in einer Verstärkung der Bereiche Unternehmensarchitektur und Data-Governance. Die LIS, die eine Funktion als Schnittstelle zwischen den Fachbereichen und den IT-Dienstleistern innehat, wird die Anpassung der IS an die fachlichen Ziele und die Unternehmensstrategie fortsetzen.

# Verbesserung der Qualität

Erhöhung der Zufriedenheit unserer Kunden und Partner, anhaltende Verbesserung unserer Effizienz und der Qualität unserer Dienstleistungen: So lauten die Ziele der im Jahr 2010 gestarteten Qualitätsinitiative, einem wahrhaftigen Unternehmensprojekt, mit dem die ZAS mittelfristig die Zertifizierung nach ISO 9001 anstrebt.

Das Jahr 2011 war von beträchtlichen Fortschritten in diesem Bereich geprägt, insbesondere dank der Implementierung des «Prozessansatzes». Die Abbildung der Prozesse wurde innerhalb der ZAS harmonisiert, ebenso wie die Identifikation der Schnittstellen zwischen den Abteilungen bei der Verkettung der Schlüsselaktivitäten.

Dieser Ansatz ermöglichte es, eine Querschnittsdarstellung der Aktivitäten der ZAS zu erhalten und damit die Interaktionen zwischen den verschiedenen Prozessen besser zu leiten. Zudem führt er zu einer optimierten Steuerung und damit einer höheren Effizienz. Dank bestimmter Schlüsselprozesse wurde ferner Verbesserungspotenzial geortet. Beispielsweise brachte die eingehende Analyse des Ablaufs bei den Leistungsgesuchen Wartezeiten zwischen bestimmten Schritten ans Licht, die sich auf die den Versicherten erbrachte Dienstleistung auswirkten. Derzeit sind mehrere Anpassungen im Gang, um diese Verzögerungen zu vermindern.

Qualität ist nicht die Angelegenheit einiger Spezialisten, sondern von allen. Aus diesem Grund sind Teilung und Transparenz die Schlüsselwörter unseres Vorgehens, das im Jahr 2011 zu mehreren konkreten Umsetzungen führte:

- die Implementierung einer Intranetplattform, womit alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, die Prozesse einfach visuell darzustellen;
- es besteht ein Netz von Austauschpartnern in den Abteilungen, das einen Austausch zu Themen ermöglicht, die sich auf die Qualität in den Fachbereichen beziehen;
- eine enge Zusammenarbeit mit dem Risikomanagement und dem IKS bietet eine effiziente Koordination dieses komplementären, bereichsübergreifenden Vorgehens;
- die Verstärkung des Qualitätsteams durch die Einstellung von zwei zusätzlichen Spezialisten erlaubt eine bessere Begleitung der Bezugspersonen der Fachbereiche zu qualitätsbezogenen Aspekten und ein rasches Vorankommen der derzeitigen Baustellen;
- die Errichtung eines Qualitätskomitees aus den Leitern von Abteilungen und Führungsstäben verstärkt die Corporate Governance und geht die fachübergreifenden qualitätsbezogenen Probleme wirksamer an;
- schliesslich wurde eine detaillierte Roadmap zu den verschiedenen Phasen und Zielen des Qualitätsmanagementsystems (QMS) für die kommenden Jahre erstellt.

Der Planung des QMS zufolge werden 2012 die Kundenorientierung (Kommunikation, Aufmerksamkeit für Mitarbeiter und Massnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit), die verstärkte Leadership (Qualitätsziele für die gesamte ZAS) und die Weiterführung der Arbeit an den Prozessen (Steuerung der Aktivitäten mithilfe von Schlüsselindikatoren) im Vordergrund stehen.

# Internes Kontrollsystem und Risikomanagement

Das Jahr 2011 war von der Konsolidierung des internen Kontrollsystems (IKS) und der Formalisierung des Risikomanagementprozesses geprägt – zwei wesentlichen Instrumenten der Corporate Governance.

Das IKS ist ein Prozess, der von der Direktion, den Angehörigen des Kaders und den Mitarbeitern umgesetzt wird, um in Bezug auf die Optimierung der Abläufe und Aktivitäten eine angemessene Überprüfung zu gewährleisten. Es gilt, bestimmte Bedingungen wie die Beschreibung und Dokumentierung der Fachprozesse, die Identifikation und Bewertung der Risiken oder die Definition der Kontrollmassnahmen zu erfüllen. Das IKS stützt sich sehr weitgehend auf die Risikoverwaltung ab.

## Risikoverwaltung

Die Risikoverwaltung stellt eine Schlüsseltappe innerhalb der Implementierung des IKS dar. Sie erfasst hauptsächlich die Risiken, denen die ZAS möglicherweise ausgesetzt ist, und die sich auf die Weiterführung ihrer operationellen und strategischen Ziele auswirken könnten.

Im Jahr 2011 leitete die ZAS einen Risikoevaluationsprozess ein, der auf einem disziplinierten, strukturierten und bereichsübergreifenden Ansatz basiert. Dieser verfolgt die zwei folgenden Ziele:

- Identifikation und Behandlung sämtlicher Risiken, unabhängig von ihrem Ursprung (Strategie, Fachbereiche, Prozesse, Personal, Technologie und Know-how);
- Implementierung eines proaktiven Risikomanagements.

Die Risikoevaluation zielt darauf ab, ein möglichst breit gefasstes Spektrum potenzieller Risiken zu identifizieren, indem sämtliche Aktivitäten abgedeckt werden. Dabei müssen die ermittelten Risiken auf einer der gesamten Organisation gemeinsamen Grundlage evaluiert werden, um eine globale Sicht der Betriebsrisiken zu erhalten. Die gewählte Methode (über Identifikations- und Evaluations-Workshops) wurde 2011 im Rahmen von zwei Pilotphasen gemeinsam mit der Sektion Finanzdienste und Tresorerie sowie mit dem Führungsstab der LIS geprüft.

Die ersten Resultate dieser zwei Studien bestätigten den Nutzen und die Richtigkeit des Ansatzes. Die Workshop-Teilnehmer listeten zahlreiche Risiken auf. Für jede Pilotphase wurden rund zwanzig Risiken als Hauptrisiken identifiziert und anschliessend anhand einer gemeinsamen Bewertungsskala evaluiert. Ferner wurde auf der Grundlage dieser Bewertungen eine Kartografie der Risiken erstellt, die es ermöglichte, Massnahmen zu definieren. Dank der ausgezeichneten, bei diesen Pilotstudien erzielten Resultate wurde entschieden, dass der Prozess bis Ende Juni 2012 auf alle Abteilungen und alle Führungsstäbe der ZAS angewandt wird.

## Internes Kontrollsystem

Das Ziel des IKS besteht darin, eine effiziente Arbeit zu möglichst niedrigen Kosten zu liefern, indem gleichzeitig die Fehler und Risiken auf ein Minimum beschränkt werden. Es muss ausserdem die Verlässlichkeit der Finanzinformationen und die Konformität mit den Gesetzen und Bestimmungen gewährleisten.

Um seinen Auftrag zu erfüllen stützt sich das IKS auf einen Ausschuss ab, das die Risikoverwaltung umfasst. Der IKS-Ausschuss revidierte im Jahr 2011 die Weisung von 2009, die die Grundsätze des IKS innerhalb des gesetzlichen, durch den Bund festgelegten Rahmens enthält und deren Anhänge bestimmte spezifische Begriffe erläutern. Die neuen Versionen der IKS-Weisung mit Anhängen wurden im November 2011 veröffentlicht. Auf der Grundlage insbesondere dieses Dokuments wurde die neue Risikobewertungsskala erarbeitet.

Der IKS-Ausschuss konzentrierte sich im Jahr 2011 hauptsächlich auf die Organisation des IKS und die Risikoanalyse sowie die Kommunikation. Vor diesem Hintergrund verfasste und veröffentlichte er namentlich das erste IKS-Bulletin.

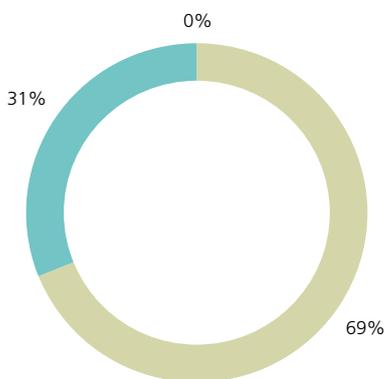
Im Jahr 2012 wird der IKS-Ausschuss sein Augenmerk weiterhin auf folgende Bereiche richten:

- die Schulung der Kaderangehörigen und Mitarbeiter zu den Grundsätzen des IKS;
- die Veröffentlichung regelmässiger IKS-Bulletins;
- die Risikoanalyse.

# Finanzergebnisse

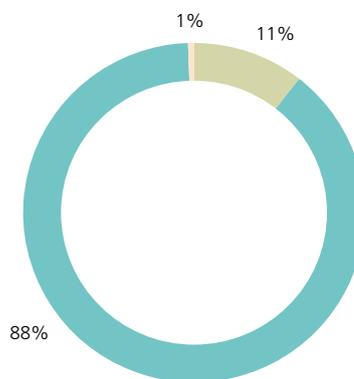
	Voranschlag 2011	Rechnung 2011	Abweichung
<b>Betriebsaufwand</b>			
<b>Personalkosten</b>	<b>87 639 500</b>	<b>85 589 061</b>	<b>-2 050 439</b>
<b>Sachausgaben</b>	<b>41 220 000</b>	<b>38 671 868</b>	<b>-2 548 132</b>
Gebäudeunterhalt	615 000	866 121	251 121
Mietzahlungen	7 175 000	6 941 053	-233 947
Informatik	26 627 600	24 088 610	-2 538 990
Übriger Betriebsaufwand	6 802 400	6 776 083	-26 317
<b>Abschreibungen</b>	<b>230 400</b>	<b>157 138</b>	<b>-73 262</b>
<b>Gesamtaufwand</b>	<b>129 089 900</b>	<b>124 418 067</b>	<b>-4 671 833</b>
<b>Betriebsertrag</b>			
Verwaltungskostenbeiträge	13 100 000	13 068 826	31 174
Beiträge des AHV-Fonds	111 146 000	108 318 834	2 827 166
Übriger Ertrag	160 000	843 775	-683 775
<b>Gesamtertrag</b>	<b>124 406 000</b>	<b>122 231 435</b>	<b>2 174 565</b>
<b>Finanzbedarf</b>	<b>-4 683 900</b>	<b>-2 186 632</b>	<b>-2 497 268</b>

Betriebsaufwand



- Personalkosten
- Sachausgaben
- Abschreibungen

Betriebsertrag



- Verwaltungskostenbeiträge
- Beitrag des AHV-Fonds
- Übriger Ertrag

**Kommentar zur Finanzrechnung**

Der Betriebsaufwand lag um 4,7 Millionen unter dem Voranschlag.

Die Personalkosten (einschliesslich Sozialleistungen) trugen mit 2,1 Millionen zu dieser Differenz bei, die sich einerseits durch die gestaffelte Einstellung neuer Mitarbeiter und andererseits durch die niedrigeren Sozialleistungen aufgrund der Altersstruktur des Personals erklärt. Tatsächlich ist das Durchschnittsalter der Mitarbeiter niedriger als in der übrigen Bundesverwaltung.

Die Informatikkosten lagen um 2,5 Millionen unter dem Voranschlag. Diese Abweichung ergab sich hauptsächlich aus Projektverzögerungen (2,8 Millionen) und wurde von den über Erwarten ausgefallenen Kosten für Anwendungsmanagement und Telekommunikation (0,3 Millionen) nur teilweise kompensiert. Es wurden zweckgebundene Rücklagen für bestimmte Projekte gebildet (Sanierungsarbeiten der Zahlungskette, zentralisierte Verwaltung der externen Zugriffsrechte (GECA), «Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI», Datenverzeichnisse und -austausch).

Insgesamt lagen die sonstigen Aufwendungen um 0,1 Millionen unter dem Voranschlag. Der Rückgang der Kosten in Verbindung mit dem externen Dienstleistungsgeschäft (Anstieg der Kosten für Übersetzungen, Abnahme der Kosten für Dienstleistungen von Ärzten, Beratern und Detektive) um 0,6 Millionen wurde durch eine Zunahme der Kosten aus anderen Positionen um 0,5 Millionen ausgeglichen.

Der Betriebsertrag 2011 fiel um 2,2 Millionen unter dem Voranschlag aus. Diese Abweichung erklärt sich vorwiegend durch die von den Ausgleichsfonds AHV/IV/EO rückerstatteten Betriebskosten, die um 3,5 Millionen unter dem budgetierten Betrag lagen. Diese Abnahme wurde durch Beiträge an die administrativen Kosten der EAK und der freiwilligen Versicherung von über 0,4 Millionen, durch die Rückzahlung eines Saldos von 0,3 Millionen der Initialisierungskosten der FAK und schliesslich durch verschiedene nicht geplante Erträge in einer Gesamthöhe von 0,6 Millionen teilweise kompensiert.

# Revision und Prüfung

## **Mitwirkung bei den Revisionen durch die Eidgenössische Finanzkontrolle bzw. die Revisionsstelle KPMG**

Gemäss Art. 68 AHVG, Art. 5 der Verordnung des EFD über die ZAS (ZAS-Verordnung) und Art. 9 der Verordnung über die Verwaltung der Ausgleichsfonds AHV/IV/EO wirkte das interne Inspektorat aktiv bei folgenden Revisionen mit:

- Ausgleichsfonds (Revision der Jahresrechnung 2010 und Zwischenrevision der Jahresrechnung 2011);
- SAK (Abschlussrevision 2010 und Hauptrevision 2011);
- EAK (Abschlussrevision 2010 und Hauptrevision 2011);

Diese Revisionen bestätigten die Korrektheit und Gesetzmässigkeit der verschiedenen Rechnungslegungen der ZAS im Bereich der 1. Säule der Sozialversicherung.

Zusätzlich zu diesen gesetzlich vorgeschriebenen Revisionen führte die EFK in Bezug auf die ZAS ein Audit mit der Bezeichnung «Steuerung und Nutzung der Informatik» durch, bei dem der Schwerpunkt auf der Informatikstrategie, auf den zur Verfügung stehenden Ressourcen sowie den Beziehungen zu den Leistungserbringern lagen. Die EFK prüfte mit Unterstützung des Inspektorats die finanziellen Auswirkungen der Revision der fakultativen Versicherung und der bestehenden Kontrollsysteme von 2001.

## **Revision im Auftrag der Eidgenössischen Finanzkontrolle**

Das Inspektorat führte eine Abschlussrevision der Staatsrechnung der ZAS für das Jahr 2010 durch und leitete seinen Bericht an die EFK weiter.

## **Kontrollaktivitäten innerhalb der ZAS**

Unter den durchgeführten Prüfungen sind folgende besonders zu erwähnen:

- Prüfung der Verwaltung der zu Unrecht bezahlten Leistungen. Diese Prüfung, die die Abteilungen AHV, FV und IVST sowie die Buchhaltung der SAK betraf, erforderte eine Analyse der in den verschie-

denen Abteilungen sowie durch ihre Schnittstellen getätigten Geschäfte. Unter den abgegebenen Empfehlungen möchten wir namentlich jene zur Harmonisierung des Case-Management durch die Facheinheiten und der Kommunikationsart in der Buchhaltungsabteilung sowie jene bezüglich der Bilanzierung dieser Dossiers erwähnen;

- die Prüfung der Bearbeitung aussergewöhnlicher Informatikaufträge, da diese eine Intervention im Produktivbetrieb («Mandat Peek» genannt) erforderte, führte zu Empfehlungen betreffend die einzuhaltenden Abläufe und die Verbesserung der Nachvollziehbarkeit der so durchgeführten Geschäfte;
- die Überprüfung der Einhaltung der «Good Practices» gemäss ISO-Norm 27002 der Informatikdienstleistungen ermöglichte eine Bestandesaufnahme im Vorfeld wichtiger struktureller Änderungen in der Beziehung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer von Informatikdienstleistungen;
- die Prüfung der Regressforderungen konzentrierte sich insbesondere auf die Fähigkeit der Kundenberater zur Identifizierung von Gesuchen um eine Hinterlassenenrente, die die Auslösung einer solchen Handlung rechtfertigt angesichts der Bedingungen, unter denen der Tod eines Versicherten zum Leistungsbezug berechtigt;
- die Prüfung des Projekts COMIN befasste sich mit der Qualität der geleisteten Arbeit und der entsprechenden Finanzierung;
- Die Prüfungen, die sich auf die Rückvergütung von Beiträgen beziehungsweise die Übertragung von Beiträgen bezogen, bestätigten die gute Qualität der Bearbeitung solcher Fälle. Sie zeigten aber auch Verbesserungspotenzial in Bezug auf Identifizierung eventueller fahrlässiger oder sogar missbräuchlicher Verhaltensweisen der Begünstigten auf.

### **Reporting**

Es wurden in folgenden Bereichen zwei Analysen durchgeführt und die entsprechenden Berichte veröffentlicht:

- periodische Kontrollen der jedes Jahr von den Rentenbezüglern im Ausland verlangten Lebensbescheinigungen (CERVIE) durch die verschiedenen ZAS-Abteilungen;
- Kontrolle der AHV/IV-Rentenberechnung durch die Dienstleitenden (ARGUS). Dadurch, dass dieser Bericht die Fehler typologisiert, die sich in den einzelnen mit der Rentenberechnung betrauten Sektionen ereigneten, stellt er ein wertvolles Instrument dar, sowohl für die Überprüfung der Qualität der geleisteten Arbeit als auch für die Planung von Ausbildungsmassnahmen. Darüber hinaus ermöglicht er die Messung der entsprechenden Resultate.

Durch ein quartalsweises Monitoring stellt das Inspektorat die Umsetzung aller von den externen Revisionsstellen und von ihm selbst abgegebenen Empfehlungen sicher.

### **Authentizität der Dokumente**

Das Inspektorat stellt fest, dass eine effiziente Kontrolle der Authentizität bestimmter offizieller Dokumente, insbesondere der von Schulen für Jugendliche zwischen 18 und 25 Jahren ausgestellten Ausbildungsnachweise, schwierig umzusetzen ist.

### **Sensibilisierung des Personals**

Im Jahr 2011 setzte das Inspektorat seine Sensibilisierungsarbeit bei allen bestehenden und – noch zielgerichteter – bei den neu eingetretenen Mitarbeitenden fort. Dabei ging es um die Praxis für einen korrekten Umgang mit E-Mail und um die richtigen Verhaltensweisen, um Probleme mit Viren, Spam und anderen Internetbedrohungen zu vermeiden. Auf Verlangen der Direktion kann das Inspektorat veranlasst werden, die Nutzung der digitalen Kommunikationsinstrumente einer eingehenderen Kontrolle zu unterziehen.

### **Rekrutierungsprobleme des Inspektorats**

Um den Berufsnormen der internen Revision noch besser zu entsprechen, entschieden wir, unsere Kompetenz durch die Einstellung eines neuen Mitarbeiters zu verstärken, der bereits über Erfahrung als Revisor verfügt. Bisher war es trotz mehrerer Rekrutierungskampagnen jedoch nicht möglich, dieses Ziel zu erfüllen.

## Abkürzungsverzeichnis

<b>AHV</b>	Alters- und Hinterlassenenversicherung
<b>AHVG</b>	Bundesgesetz über die AHV
<b>AHVN13</b>	13-stellige AHV-Nummer
<b>ALV</b>	Arbeitslosenversicherung
<b>ARA</b>	Allgemeine Rechtsangelegenheiten
<b>BBI</b>	Betrugsbekämpfung in der IV
<b>BBL</b>	Bundesamt für Bauten und Logistik
<b>BFS</b>	Bundesamt für Statistik
<b>BGer</b>	Bundesgericht
<b>BIT</b>	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
<b>BSV</b>	Bundesamt für Sozialversicherungen
<b>BVGer</b>	Bundesverwaltungsgericht
<b>CHF</b>	Schweizer Franken
<b>DRV</b>	Deutsche Rentenversicherung Bund
<b>E 205</b>	Bescheinigung des Versicherungsverlaufs in der Schweiz
<b>EAK</b>	Eidgenössische Ausgleichskasse
<b>EESSI</b>	Electronic Exchange of Social Security Information
<b>EFD</b>	Eidgenössisches Finanzdepartement
<b>EFK</b>	Eidgenössische Finanzkontrolle
<b>EFV</b>	Eidgenössische Finanzverwaltung
<b>EO</b>	Erwerbsersatzordnung
<b>FAK-EAK</b>	Familienausgleichskasse der EAK

<b>FamZReg</b>	Familienzulagenregister
<b>FLAG</b>	Führen mit Leistungsauftrag und Globalbudget
<b>FV</b>	Freiwillige Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung
<b>HR</b>	Humanressourcen
<b>IBAN / BIC</b>	International Bank Account Number / Bank Identification Code
<b>IKS</b>	Internes Kontrollsystem
<b>IKT</b>	Informations- und Kommunikationstechnologie
<b>INPS</b>	Istituto Nazionale Previdenza Sociale
<b>IRA</b>	Internationale und Rechtsangelegenheiten
<b>IS</b>	Informationssysteme
<b>IV</b>	Invalidenversicherung
<b>IVG</b>	Bundesgesetz über die IV
<b>IVH</b>	Internationale Verwaltungshilfe
<b>IVST</b>	IV-Stelle für Versicherte mit Wohnsitz im Ausland
<b>LIS</b>	Leitung der Informationssysteme
<b>QMS</b>	Qualitätsmanagementsystem
<b>SAK</b>	Schweizerische Ausgleichskasse
<b>Suva</b>	Schweizerische Unfallversicherungsanstalt
<b>UPI</b>	Unique Person Identification
<b>VS</b>	Verbindungsstelle
<b>ZAS</b>	Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
<b>ZENT</b>	Zentrale Ausgleichsstelle ZENT

### **Redaktion und Herausgabe**

Zentrale Ausgleichsstelle ZAS  
Av. Edmond-Vaucher 18, Postfach 3000  
CH-1211 Genf 2

Telefon: +41 22 795 91 11  
Fax: +41 22 797 15 01  
E-mail: [postmaster@zas.admin.ch](mailto:postmaster@zas.admin.ch)

### **Verantwortliche**

Liesbeth Teekens, Daniela Rihs

### **Graphic design**

Daniela Rihs

### **Fotografie**

Loris von Siebenthal, MyImage, Genf

## 40

### **Bilder**

Fotolia

### **Dank an**

Laurent Ponti, Genf

### **Übersetzung**

CLS Communication AG, Basel

Deutsch: Michael Bumm, Markus Odermatt, ZAS  
Italienisch: Fabrizio Filippini, Daniele Grassi, ZAS

### **Druck**

SRO-Kundig AG, Châtelaine

ISSN: 1664-1337  
© Zentrale Ausgleichsstelle ZAS

Der Bericht kann im Internet heruntergeladen werden unter:  
**[www.zas.admin.ch](http://www.zas.admin.ch)**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Bericht auf eine explizite Verwendung der weiblichen Formen neben der männlichen verzichtet.  
Alle Informationen in diesem Bericht dürfen unter Angabe der Quelle verwendet werden.

Genf, August 2012