



**Interpellation von Luzian Franzini, Rita Hofer und Andreas Iten
betreffend Wartezeiten bei Ergänzungsleistungen**

(Vorlage Nr. 3642.1 - 17504)

Antwort des Regierungsrats
vom 30. April 2024

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Luzian Franzini, Rita Hofer und Andreas Iten haben am 21. November 2023 eine Interpellation betreffend Wartezeiten bei Ergänzungsleistungen eingereicht (Vorlage Nr. 3642.1 - 17504). Der Kantonsrat hat den Vorstoss an der Sitzung vom 14. Dezember 2023 an den Regierungsrat überwiesen. Der Regierungsrat beantwortet die Fragen wie folgt:

**Frage 1: Wie lange sind die Bearbeitungszeiten bei Ergänzungsleistungen (EL) von Neu-
anmeldungen, EL-Revisionen oder Rückerstattungen von Krankheitskosten im Durch-
schnitt und im Median?**

Eine statistische Auswertung der durchschnittlichen und medianen Bearbeitungsdauer ist leider nicht automatisiert möglich. Eine manuelle Auswertung aller Geschäftsfälle wäre derweil mit einem enormen Aufwand verbunden. Um gleichwohl einen Eindruck der Situation zu erhalten, hat die Gesundheitsdirektion eine Stichprobe veranlasst. Die Ergebnisse werden nachfolgend dargestellt.

Neuanmeldung für EL

(Auswahlkriterium für die Stichprobe: Erster im Februar 2023 eingegangener Antrag auf EL [neu] bei dem/der für den Buchstaben B zuständigen Mitarbeiter/in)

Neuanmeldung, AHV-Rentner	Eingang:	01.02.2023
Nachfrage weitere Unterlagen (Frist 10.03.2023)		02.02.2023
Mahnung der weiteren Unterlagen (neue Frist 08.05.2023)		18.04.2023
Einreichung zusätzlicher Unterlagen		05.05.2023
Verfügung		16.05.2023
Anzahl Bearbeitungstage bei der Ausgleichskasse:		13 Tage

EL-Revision

(Auswahlkriterium für die Stichprobe: Erster im März 2023 eingegangener Antrag auf Mutation bei dem/der für den Buchstaben G zuständigen Mitarbeiter/in)

Mutationsmeldung (Heimeintritt, rückwirkend ab 30.11.2022)	Eingang:	02.03.2023
Nachfrage Unterlagen beim Amt für KES		06.03.2023
Erste Einreichung von Unterlagen mit Verweis auf weitere Unterlagen		31.03.2023
Einreichung Heimvertrag durch Mandatszentrum		17.04.2023
Nachforderung Unterlagen (Heimrechnung, Mietzinszahlung)		15.05.2023
Antwort Mandatszentrum		24.05.2023
Verfügung		26.05.2023
Anzahl Bearbeitungstage bei der Ausgleichskasse:		34 Tage

Rückerstattung von Krankheitskosten

(Auswahlkriterium für die Stichprobe: Erster im April 2023 eingegangener Antrag auf Vergütung von Krankheitskosten bei dem/der für den Buchstaben S zuständigen Mitarbeiter/in)

Einreichung Leistungsabrechnungen (24.12.2022 – 25.02.2023)	Eingang:	11.04.2023
Verfügung		27.06.2023
Anzahl Bearbeitungstage bei der Ausgleichskasse:		77 Tage

Die Stichproben illustrieren, dass EL-Verfahren häufig keine simplen «EVA-Fälle» sind (Eingabe, Verarbeitung, Ausgabe), sondern oft Rückfragen oder der Einbezug weiterer Amtsstellen notwendig werden. Dadurch kann der Eindruck einer langen Verfahrensdauer entstehen, selbst wenn die Bearbeitung bei der Ausgleichskasse durchaus speditiv erfolgt – wie etwa im ersten Fall. Der letzte Fall zeigt wiederum, dass auch vermeintlich einfache Sachverhalte einen erheblichen Aufwand verursachen können. So ging es vorliegend um Krankheitskosten aus einem Zeitraum von zwei Monaten, welche durch den Sohn geltend gemacht wurden, nachdem der Versicherte verstorben war. Wie sich herausstellte, waren einzelne dieser Belege bereits früher abgerechnet worden, was zusätzliche Abklärungen in alten Verfahren erforderlich machte. Gleichzeitig bestand zu diesem Zeitpunkt eine hohe Arbeitslast, so dass sich temporäre Verzögerungen ergaben.

In rechtlicher Hinsicht bestimmt Art. 21 Abs. 1 der Verordnung über die Ergänzungsleistungen zur Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung (ELV; SR 831.301), dass grundsätzlich innerhalb von 90 Tagen nach Eingang einer Anmeldung für eine jährliche Ergänzungsleistung über Anspruch und Höhe der Leistung zu verfügen ist. Massgebend für den Beginn der Frist ist der Zeitpunkt, an dem alle benötigten Unterlagen eingereicht wurden (Rz 4160.01 f. der Wegleitung über die Ergänzungsleistungen zur AHV und IV). Die Ausgleichskasse wendet die Obergrenze von 90 Tagen auch auf EL-Revisionen oder Rückerstattungen von Krankheitskosten an, für die es keine speziellen Vorgaben zur Bearbeitungsdauer gibt.

Die BDO AG hat als externe Revisionsstelle der Ausgleichskasse Zug in ihrem Bericht über die Hauptrevision 2023 ausgehend von der stichprobenweisen Überprüfung von 25 Neuanmeldungen sowie Mutationsmeldungen Folgendes festgehalten (S. 20): «Die durchschnittliche Bearbeitungszeit im EL-Bereich lag seit der letzten Hauptrevision durchgehend unter 90 Tagen.»

Die gesetzliche Frist wurde somit eingehalten. Dies konnte auch bei der von der Gesundheitsdirektion veranlassten Stichprobe festgestellt werden. Wichtig ist, dass die 90-Tage-Regel nur als Obergrenze zu verstehen ist. Bei Routinegeschäften wie einfachen Krankheitskostenabrechnungen ist es das erklärte Ziel der Ausgleichskasse, weit darunter zu bleiben.

Frage 2: Wie stehen diese Werte im Vergleich zu unseren Nachbarkantonen sowie im Vergleich zu ähnlichen Kantonen da?

Es wurden vier Ausgleichskassen angefragt (AG, LU, SZ, ZH). Diese nannten jedoch keine konkreten Zahlen.

Frage 3: Was unternimmt der, um Bearbeitungszeiten möglichst kurz zu halten?

Für die Aufsicht im Bereich der EL ist das Bundesamt für Sozialversicherungen zuständig (Art. 55 ELV). Dieses sorgt für eine einheitliche Anwendung der gesetzlichen Vorschriften und kann den Durchführungsstellen Weisungen über den Vollzug der Bestimmungen im Allgemeinen und im Einzelfalle erteilen. Insofern hat der Regierungsrat keine direkten Steuerungsmöglichkeiten. Er gewährleistet jedoch, dass ausreichende Mittel für eine effiziente Durchführung zur Verfügung stehen. So wurden die Kantonsbeiträge an die Verwaltungskosten der Ausgleichskasse für die Durchführung der EL zwischen 2021 und 2023 um zehn Prozent erhöht. Zudem ist der Bearbeitungsstand und die Geschäftslast regelmässig Thema der Quartalsgespräche des zuständigen Regierungsrats mit der Direktorin der Ausgleichskasse. Schliesslich werden im Falle von Beschwerden gezielte Abklärungen vorgenommen, um allfällige Probleme oder Optimierungsmöglichkeiten zu identifizieren.

Frage 4: Ist der Regierungsrat mit der Aussage einverstanden, dass es im Sinne einer Orientierung an Service besonders wichtig ist, hier kurze Wartezeiten zu haben?

Zweifellos sind kurze Wartezeiten wichtig, weil Ergänzungsleistungen zur Deckung des Existenzbedarfs dienen und die Anspruchsberechtigten in aller Regel über keine oder nur geringe Reserven verfügen. Gleichzeitig gilt für viele staatliche Leistungen, dass eine schnelle Bearbeitung aus Sicht der Betroffenen von grosser Bedeutung ist. Insofern verzichtet der Regierungsrat auf eine Klassierung nach «besonders wichtigen» und «weniger wichtigen» Geschäften. Vielmehr besteht der Anspruch, dass die Zuger Verwaltung in allen Bereichen professionell, speditiv und bürgernah arbeitet.

Frage 5a: Wie viele Fälle bearbeiten die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Kanton Zug?

Im Jahr 2023 wurden durchschnittlich 7,8 Vollzeitstellen für EL-Verfahren eingesetzt (Januar 6,7; Februar – September 8,2; Oktober – Dezember 7,2). Insgesamt wurden 9748 Verfahren aller Art geführt (Neuanmeldungen, Revisionen, Mutationen, Krankheitskosten). Die Zuteilung erfolgt anhand der Namen der Versicherten. Auf diese Weise behält eine versicherte Person grundsätzlich «ihre» Fachperson als Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner.

EL-Verfahren sind bezüglich Komplexität und Umfang extrem unterschiedlich. Neben Neuanmeldungen und Revisionen, bei denen alle Berechnungsparameter überprüft werden, gibt es sogenannte Mutationen, anlässlich derer lediglich einzelne Anpassungen bei der Berechnung

erfolgen (z. B. neue Krankenkassenprämien oder Vermögensstände). Derweil hängt der Aufwand für die Vergütung von Krankheitskosten im Wesentlichen vom Umfang der eingereichten Belege ab.

Die Anzahl der von einer Fachperson bearbeiteten Fälle ist deshalb kein aussagekräftiger Indikator. Namentlich lassen sich aufgrund der Heterogenität der Fälle keine Rückschlüsse auf die Produktivität und Qualität ziehen. Zudem ergäben sich Verzerrungen, weil Mitarbeitende neben der Fallbearbeitung noch weitere Aufgaben wahrnehmen, welche nicht einzelnen Verfahren zugeordnet werden können (Telefonate, interne Projekte, Erstellung von Statistiken, Einführung von IT-Programmen, Einarbeitung neuer Mitarbeitender etc.).

Frage 5b: Wie lassen sich diese Werte mit anderen Kantonen vergleichen?

In Luzern, Aargau und Schwyz sind die Abläufe gleich oder ähnlich organisiert. Auf Anfrage nannten die zuständigen Ausgleichskassen jedoch keine Zahlen (Problematik der mangelnden Aussagekraft, wie in der Antwort auf Frage 5a ausgeführt). In Zürich ist die EL anders organisiert und damit nicht vergleichbar.

Antrag

Kenntnisnahme

Zug, 30. April 2024

Mit vorzüglicher Hochachtung
Regierungsrat des Kantons Zug

Die Frau Landammann: Silvia Thalman-Gut

Die stv. Landschreiberin: Renée Spillmann Siegwart