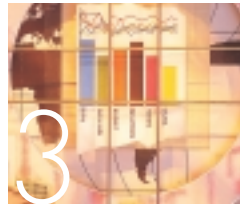


## Vorsorge

Was bedeutet der Deckungsgrad einer Pensionskasse?



## Durchblick

Das ATSG aus Sicht des Versicherten – oder was lange währt...



## Aktuell

Kunden-zufriedenheit bei der SPIDA

7



Hansruedi Amstutz  
Direktor

### Kundenzufriedenheit ist matchentscheidend

*Die immer schnellere Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen, der teilweise vernichtende Konkurrenzkampf an der Preisfront, aber auch die bessere Information führen zu einer zunehmend anspruchsvollen Haltung der Kunden.*

*Wussten Sie, dass ein unzufriedener Kunde seinen Frust bis zu sieben Personen weiter erzählt? Oft vergessen wir, dass die sorgfältige Pflege eines bestehenden Kunden nur einen Bruchteil davon kostet, was wir für die Gewinnung eines neuen Kunden aufwenden müssen. Nur zu häufig konzentrieren wir uns auf die Akquisition neuer Kunden und vergessen dabei die alten, treuen Beziehungen. Der Erfolg eines Unternehmens hängt unmittelbar von der Zufriedenheit seiner Kunden ab. Zufriedene Kunden bleiben uns treu. Sie akzeptieren in Ausnahmefällen auch einmal einen Fehler und geben uns die Möglichkeit, diesen wieder zu korrigieren.*

*Die SPIDA hat sich vorgenommen, die Zufriedenheit ihrer Kunden zu verbessern. Wir können uns dabei aber nicht nur nach Kundenwünschen richten, sondern müssen gleichzeitig zwingende gesetzliche und für unsere Kunden unangenehme Auflagen erfüllen. Wie gut uns dieser Spagat gelingt, können Sie im Bericht über unsere Messung der Kundenzufriedenheit nachlesen. An dieser Stelle danke ich allen beteiligten Firmen für deren Mitarbeit sehr herzlich.*

Ihr  
Hansruedi Amstutz

# Erfolgreich seit sechs Jahren

SPIDA-Vorsorge- und Vermögensberatung, Finanzplanung

**Seit der Einführung der Dienstleistungen «Vorsorgeberatung» und «Finanzplanung für den Ruhestand» werden mittlerweile gegen 650 Kunden betreut, und täglich wächst die Zahl der Personen, die uns ihr Vertrauen schenken. Dieser Erfolg ist uns ein Ansporn, unser Dienstleistungsangebot laufend zu verbessern und auszubauen.**

Rudolf Käser  
Vorsorgeberater

Im Sinne einer langfristigen Neuausrichtung hat die SPIDA den Geschäftsbereich der Vorsorgeberatung und Finanzplanung für die Deutschschweiz per 1. Januar 2003 der D.R.K. Beratung GmbH, Grünigen ZH übergeben. Doris und Rudolf

Käser, die beiden bisher für die SPIDA-Vorsorgeberatung verantwortlichen Personen führen die Beratungstätigkeit in der eigenen, 1999 gegründeten Gesellschaft, weiter. Vereinbart wurde eine langfristige und sehr enge Zusammenarbeit, um für unsere Kunden

die nahtlose Weiterführung und die Unabhängigkeit in der Beratung sicherzustellen. Gleichzeitig schaffen wir damit die Grundlage für den qualitativen Ausbau der Dienstleistung und für die Einbindung weiterer kompetenter und unabhängiger Partner in der Westschweiz und im Tessin. Die Dienstleistung wird von unseren Partnern exklusiv für SPIDA-Kunden unter der Bezeichnung «SPIDA-Vorsorge- und Vermögensberatung, Finanzplanung» angeboten. Doris und Rudolf Käser stehen Ihnen somit mit unvermindertem Engagement zur Verfügung. Sie werden auch weiterhin an unseren Seminaren, bei der Redaktion unserer Zeitschrift SPIDA-Fenster und bei weiteren Aktivitäten mitwirken.

Die SPIDA-Dienstleistungen «Vorsorgeberatung» und «Ruhestandsplanung» sind Dienstleistungen, die alle der SPIDA angeschlossenen Betriebe und deren Mitarbeitende nutzen können. Angeboten wird die bedürfnisorientierte Beratung; das heisst: Die Beratung orientiert sich ausschliesslich an Ihren Wünschen und Bedürfnissen. Grundlage für eine Beurteilung bildet die umfassende Bestandesaufnahme der individuellen Verhältnisse. Ziel der Arbeit ist die Entwicklung von Plan-Grundlagen für die richtige Einschätzung der Möglichkeiten und für zukünftige Entscheidungen. Sie können also sicher sein, dass wir keinen fremden Interessen dienen werden. Auch später, wenn

es um die schrittweise Umsetzung von Massnahmen geht, garantieren wir Unabhängigkeit. Auf Wunsch erstellen wir Vergleiche verschiedener Lösungen und Produkte und zeigen die Auswirkungen auf. Damit ist Gewähr ge-



boten für eine produktneutrale Beratung, ohne die sonst übliche Zielsetzung des Abschlussverkäufers.

Die SPIDA-Beratung umfasst folgende Bereiche:

### Vorsorgeberatung

- Bestandesaufnahme und umfassender Ist-Soll-Vergleich bereits eingerichteter Vorsorge-Massnahmen (1. Säule AHV, 2. Säule berufliche Vorsorge BVG, 3. Säule frei und gebunden)
- Aufzeigen von Deckungslücken und Überdeckung und deren Auswirkungen
- Entwicklung von Entscheidungsgrundlagen (Ausbau und Abbau von Leistungen) unter Berücksichtigung der Auswirkungen (Risiko-Lebenslagen, Ruhestand, Steuersituation, ehe- und erbrechtliche Folgen, Finanzierung Wohneigentum, usw.)
- Planung der Ruhestands-Szenarien (ordentlich und/oder frühzeitig)

### Vermögensplanung

- Bestandesaufnahme bereits gebildeter Vermögenswerte (2. Säule berufliche Vorsorge BVG, freie und gebundene 3. Säule, Liegenschaften, usw.)
- Entwicklung von Entscheidungsgrundlagen (z. B. Umschichtung, Wiederanlage) unter Berücksichtigung der Auswirkungen (Absicherung Liquidität für Erwerbs- und Ruhestandszeit, Steuersituation, ehe- und erbrechtliche Bereiche, Planung der Nachfolge im Unternehmen, Finanzierung Immobilien, usw.)

### Finanzplanung

- Aufzeigen von Möglichkeiten und Massnahmen für die weitere Ver-

mögensbildung, Optimierungsmöglichkeiten (z. B. Steuerbereich!)

- Beurteilung Berufliche Vorsorge BVG (z. B. Behandlung der Frage «Altersrente oder Kapitalauszahlung?»)
- Steuerstrategische Planung von Auszahlungsleistungen und -terminen gebundene/freie Vorsorge (Säulen 3a/3b)
- Finanzierung Wohneigentum (Fragen der direkten/indirekten Amortisation)
- Abklärung der Risikofähigkeit für die entsprechenden Lebensabschnitte (Würdigung der familiären Umstände wie z. B. Unterstützungspflicht Kinder bis zum Ende der Ausbildungszeit)
- Steuersituation Ist/Soll, Klärung Optimierungspotential
- Planung und Umsetzung von Massnahmen (z. B. Umschichtung, Wiederanlage) unter Berücksichtigung der Auswirkungen (Absicherung Erwerbs- und Ruhestandseinkommen, Steuersituation, ehe- und erbrechtliche Belange, Finanzierung Wohneigentum, usw.)
- Entwicklung von Szenarien für den Ruhestand (Voll- oder Teil-Rücktritt vom Erwerbsleben)
- Konkurrenzvergleiche (Versicherungs-, Fonds-, Bankprodukte), z. B. Kapital-Lebensversicherungen (Einmaleinlagen), Rentenversicherungen (Leibrenten), Kapital-Entnahmepläne, Vermögensverwaltung

### Kosten, Nutzen, Garantie

- Für Unternehmende und Mitarbeitende von SPIDA-angeschlossenen Betrieben ist das Erstgespräch im Umfang von ca. 3 Std. plus Reisezeit kostenlos. Darüber hinaus zu erbringende Dienstleistungen werden nach Aufwand verrechnet. Wir beraten ausschliesslich auf Honorarbasis nach Ergebnis und zum fest vereinbarten Stundenansatz.
- Im Lieferumfang enthalten sind allfällig vereinbarte Zusatzarbeiten (z. B. Korrespondenz, Fremdadklärungen). Ebenso enthalten ist die



anschliessend fortlaufende Kontrolle von Terminen und Massnahmen.

- Spätere Umsetzungsarbeiten auf Wunsch, wie z. B. Evaluation von Anlageinstrumenten und -produkten gegen Verrechnung nach Aufwand.
- Wir garantieren Neutralität und Unabhängigkeit. Als Folge davon sind wir keiner Finanz- und/oder Versicherungs-Gesellschaft verpflichtet. Wir verpflichten uns, ausschliesslich die Interessen unserer Kunden zu vertreten.
- Im Fall der Vermittlung von Versicherungs- oder Finanzprodukten werden allfällige Retrozessionen/ Provisionen offen gelegt und verrechnet resp. zurückvergütet.
- Sämtliche persönlichen Informationen werden vertraulich behandelt. Eine Weitergabe an Dritte ist ausdrücklich untersagt. Die Daten werden ausschliesslich zur Erstellung der im Auftragsumfang vorgesehenen Dienstleistungen verwendet.
- Auf Wunsch werden elektronisch gespeicherte Daten unter Hinweis der Folgen gelöscht und schriftliche Dokumente zurückgegeben resp. vernichtet.

Übrigens: Von wirklich unabhängiger Stelle ausgearbeitete Beratungs- und Planungsarbeiten in der Form und Qualität wie Sie von uns erwartet werden dürfen, verursachen im freien Markt wesentlich höhere Kosten als bei der SPIDA. Hinzu kommt, dass sich die Investition in die unabhängige Beratung durch den Mehrfach-Nutzen nach unserer Erfahrung mehr als selbst finanziert.

Machen Sie eine neue Erfahrung und holen Sie sich mindestens die Zweitmeinung. Auf Ihre Nachfrage freuen wir uns. Für eine Anfrage verwenden Sie bitte die Antwortkarte in dieser Ausgabe oder rufen Sie uns an:

*Rudolf Käser*  
Direktwahl 01 975 17 20

# Was bedeutet der Deckungsgrad einer Pensionskasse?



Raymonde Koch  
Leiterin Personalvorsorgestiftung 2. Säule SPIDA

Das wirtschaftlich schwierige Umfeld und die langanhaltende Baisse an den Finanzmärkten hinterlässt bei den Pensionskassen deutliche Spuren. Der unerfreuliche Börsenverlauf führt zu erheblichen Wertberichtigungen der Wertschriften. So kämpfen heute die meisten Pensionskassen mit einem negativen Deckungsgrad.

Der Deckungsgrad widerspiegelt das Verhältnis zwischen dem vorhandenen Vermögen und dem notwendigen Deckungskapital. Das notwendige Deckungskapital setzt sich zusammen aus den vorhandenen Altersguthaben der aktiven Versicherten und dem zurückgestellten Kapital um die laufenden Renten zu bestreiten.

Eine Pensionskasse gilt als finanziell ausgeglichen, wenn sie einen Deckungsgrad von 100 % aufweist. Die Bestimmung des Deckungsgrads ist eine kurzfristige Betrachtungsweise, das heisst eine Momentaufnahme auf einen bestimmten Zeitpunkt hin (in der Regel per 31. Dezember). Mit anderen Worten, der Tatbestand, dass es sich bei den Pensionskassen um eine Geschäftstätigkeit von langfristiger Natur

handelt wird kaum Rechnung getragen. Vielmehr fordert Art. 65 BVG, dass Pensionskassen *jederzeit* Sicherheit dafür bieten müssen, dass sie die übernommenen Verpflichtungen erfüllen können. Jede Pensionskasse, welche eine Unterdeckung aufweist, muss von Gesetzes wegen Sanierungsmassnahmen einleiten, um das finanzielle Gleichgewicht wiederzugewinnen.

Eine Deckungslücke führt nicht zwangsläufig zur Zahlungsunfähigkeit. Kassen welche sich im Wachstum befinden, jedoch vorübergehend einen negativen Deckungsgrad ausweisen, haben in der Regel keine Liquiditätsprobleme. Da sie einen Einnahmenüberschuss ausweisen, können sie ihre laufenden Verpflichtungen problemlos bestreiten. Verliert eine Kasse hingegen mehr Versicherte als sie gewinnt, können Liquiditätsprobleme auftauchen. In solchen Fällen wird die Kasse gezwungen sein, Wertschriften oder Liegenschaften zu veräussern.

Die 2. Säule Spida kämpft zwar zurzeit auch mit einem negativen Deckungsgrad, doch sie befindet sich dank laufend neuen Firmenanschlüssen im Wachstum. Der Liquiditätsüberschuss ist mehr als genügend, so dass die laufenden Verpflichtungen spielend erfüllt werden können.

# Das ATSG aus Sicht des Versicherten – oder was lange währt...

**Nach rund 15-jähriger parlamentarischer Behandlung trat am 1. Januar 2003 das Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) in Kraft. Dabei erfuhr das ursprüngliche Ziel einer Vereinheitlichung der verschiedenen Sozialversicherungszweige, im Verlaufe der rekordverdächtig langen Entstehungsgeschichte, doch einige Abstriche.**

So beschränkt sich das ATSG in seiner heutigen Form als «ATSG light» weitgehend auf eine benutzerfreundlichere Ausgestaltung des Verfahrens. Es kennt für die Versicherten kaum Änderungen in Bezug auf ihre Leistungsansprüche oder Beitragspflichten. Dennoch ist es ein wegweisendes Element zu einer zeitgemässen Sozialversicherung hin. Das ATSG ist vor allem bestrebt im Sinne einer Klammer bzw. als Leit- oder Modellgesetz sämtliche Sozialversicherungsbereiche mit Ausnahme der beruflichen Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge (BVG) in den Grundzügen zu regeln. Damit soll

Daniel Schibig  
AHV-Ausgleichskasse  
SPIDA

eine für den Laien verständlichere Rechtsanwendung garantiert werden. Erreicht wird dies vor allem durch eine Vereinheitlichung der Verfahrensbestimmungen. So regelt das ATSG in über 80 Gesetzesartikeln und 19 weiteren Verordnungsbestimmungen ausführlich die Rechte und Pflichten der Versicherten im gesamten Sozialversicherungsbereich. Grösstenteils handelt es sich dabei um bereits bekannte Bestimmungen aus der Praxis oder Rechtsprechung, welche nun erstmals in einem Bundesgesetz Erwähnung finden. Nicht zuletzt tragen aber auch die allgemeinen Begriffsdefinitionen sowie die Regeln beim Zusammentreffen mehrerer Sozialversicherer (Koordinationsbestimmungen) zu einer grösseren Rechtssicherheit bei. Als wichtigste Verbesserungen aus Sicht der Versicherten sind daraus zu nennen:

**Art. 26 Abs. 2 ATSG:** Neu besteht ein *Verzugszinsanspruch* der versicherten Person, wenn sich die Auszahlung von Versicherungsleistungen (z.B. Renten) um mehr als 2 Jahre verzögert hat. Bedingung hierfür ist aber, dass der Versicherte in jedem Fall seiner Mitwirkungspflicht nachgekommen ist.

**Art. 27/28 ATSG:** Bis anhin war das Recht des Versicherten auf *Aufklärung und Beratung* nur im Kranken-

versicherungsgesetz (KVG) gegeben. Neu gilt es in sämtlichen dem ATSG unterstellten Sozialversicherungszweigen. Im Gegenzug ist aber auch die versicherte Person von einer *Mitwirkungspflicht* beim Vollzug der Versicherung betroffen.

**Art. 37 Abs. 4 ATSG:** Das aus der Verfassung und Rechtsprechung abgeleitete Recht bei Bedürftigkeit einen *unentgeltlichen Rechtsbeistand* zu bewilligen, ist nun ebenfalls im ATSG vorgesehen. Hierfür müssen aber folgende drei Voraussetzungen gleichzeitig erfüllt sein: Das Anliegen muss eine komplexe Materie betreffen, zudem

## Unser heutiges Sozialversicherungswerk gliedert sich in folgende zehn verschiedene Einzelgesetze:

- Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHVG)
- Invalidenversicherung (IVG)
- Ergänzungsleistungen zur Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung (ELG)
- Berufliche Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge (BVG)
- Arbeitslosenversicherung (AVIG)
- Krankenversicherung (KVG)
- Unfallversicherung (UVG)
- Militärversicherung (MVG)
- Erwerbsersatzordnung für Dienstleistende in Armee, Zivildienst und Zivilschutz (EOG)
- Familienzulagen in der Landwirtschaft (FLG)



darf es nicht aussichtslos sein und die finanzielle Notwendigkeit ist in jedem Fall vom Gesuchsteller gegenüber dem Sozialversicherer detailliert nachzuweisen.

**Art. 50 ATSG:** Im Zusammenhang mit Leistungsstreitigkeiten besteht jetzt auch die Möglichkeit, langwierige Gerichtsverfahren vorzeitig durch einen *Vergleich* zu erledigen, was jeweils je nach Fallkonstellation für beide Parteien von Vorteil sein kann.

**Art. 52 ATSG:** Gleichzeitig wurde das *Einspracheverfahren* in sämtlichen Sozialversicherungszweigen ein-

geführt. Damit sind die einzelnen Sozialversicherer jeweils gehalten, durch Erlass eines entsprechenden Einspracheentscheides, über die Einsprache des Versicherten zu befinden, ohne dass bereits schon eine Gerichtsinstantz darüber zu urteilen hat. Unter anderem verspricht man sich daraus eine Entlastung der notorisch überlasteten Sozial- und Verwaltungsgerichte.

**Art. 70 ATSG:** Oftmals ergaben sich für den Versicherten finanzielle Engpässe, wenn sich zwei oder mehrere involvierte Versicherer in Bezug auf deren Zuständigkeit nicht einig waren. Dabei konnte es zuweilen sogar vorkommen, dass der Betroffene zur Überbrückung der Wartezeit sich vom Sozialamt bevorschussen lassen musste. Diese unbefriedigende Situation wird im ATSG nun dahingehend geändert, dass der Versicherte in solchen Fällen *Vorleistung* verlangen kann.

### Fazit

Das neu auf den 1. Januar 2003 in Kraft getretene «ATSG light» bringt zwar kaum Änderungen im Leistungs- und Beitragsbereich, dennoch trägt es

massgeblich zu einer Harmonisierung des Verfahrens bei. Sicherlich kann man dem ATSG vorwerfen, die vor 20 Jahren gehegten hohen Erwartungen nicht erfüllt zu haben. Gleichzeitig muss man sich aber vor Augen halten, dass mit der heutigen abgepeckten Version trotzdem ein Gesetzesinstrument geschaffen wurde, welches Ausgangspunkt für weitergehende Neuerungen und Verbesserungen sein kann. So wird der Gesetzgeber inskünftig bei der Fortentwicklung des Sozialversicherungssystems vermehrt gefordert sein, vernetzt zu denken. Weshalb auch in Zukunft eine stabilisierende und harmonisierende Wirkung vom ATSG ausgehen wird. Ein weiterer Pluspunkt ist die Ausgestaltung als Modell- bzw. Leitgesetz, welche weiterhin bedürfnisgerechte Sonderregelungen in den Einzelgesetzen zulässt. Gerade dieser gelungene Mix aus Flexibilität und Vereinheitlichung, unter Weglassung bahnbrechender Neuerungen, wird zur guten Akzeptanz und zu mehr Rechtssicherheit führen. Einziger Wermutstropfen bleibt die Ausklammerung der beruflichen Vorsorge (BVG).

### Änderung bei der Arbeitslosenversicherung (ALV) ab 1. Januar 2003

Bekanntlich ist die eidgenössische Vorlage über die Revision des Arbeitslosenversicherungsgesetzes mit der Abstimmung vom 24. November 2002 angenommen worden. Sie tritt damit auf den 1. Juli 2003 in Kraft.

Aus durchführungstechnischen Gründen hat der Bundesrat beschlossen, die Senkung des Beitragssatzes von der oben erwähnten Inkraftsetzung auszunehmen und auf den 1. Januar 2003 vorzulegen. Zur Wahrung der finanziellen Ausgewogenheit entschied er sich dabei für ein zweistufiges Vorgehen.

In einer ersten Etappe wurde deshalb der bisherige Beitragssatz bis zur Höchstgrenze von CHF 106'800 (= **ALV 1**) von 3.00 % auf 2.50 % gesenkt; der reduzierte Beitragssatz für Lohnteile ab CHF 106'801 bis CHF 267'000 (= **ALV 2**) von 2.00 % auf 1.00 % herabgesetzt:

Lohnsumme CHF	Beitragssatz 2003
1 – 106'800 ( <b>ALV 1</b> )	2.50 % (je 1.25 % Arbeitgeber-/Arbeitnehmerbeitrag)
106'801 – 267'000 ( <b>ALV 2</b> )	1.00 % (je 0.50 % Arbeitgeber-/Arbeitnehmerbeitrag)

In einer weiteren Etappe soll dann auf Anfang des nächsten Jahres der Beitragssatz für die **ALV 1** auf 2.00 % zurückgehen. Der Solidaritätsbeitrag für die **ALV 2** auf dem nicht versicherten Einkommensteil zwischen CHF 106'801 und CHF 267'000 fällt weg. Betragen jedoch die Schulden der Arbeitslosenversicherung 5 Milliarden Franken oder mehr, bleibt der Beitrag von 1.00 % weiterhin bestehen.

# Neuerungen in der Familienausgleichskasse

Im Bezug auf die im vergangenen Herbst durchgeführte Kundenbefragung, woraus hervorgeht, dass unsere Kunden weniger Beanspruchung durch die Administration und konkrete Vorschläge zur Vereinfachung derselben wünschen, haben wir in der Abteilung Familienzulagen unsere Arbeitsabläufe hinterfragt und diese entsprechend vereinfacht.

Zur Überprüfung des Zulagenanspruchs verzichten wir künftig auf einen Teil der bisher verlangten Unterlagen. Diese Neuausrichtung beim Anmelden von Familienzulagen ist aber nur mit Ihrer Zusammenarbeit möglich. Das heisst, wir sind nun noch mehr darauf angewiesen, dass der Meldeschein wahrheitsgetreu und vollständig ausgefüllt wird und dass uns sämtliche Änderungen in den Verhältnissen des Bezügers/der Bezügerin bzw. seines Lebenspartners umgehend mitgeteilt werden. Nachfolgend die **wichtigsten** Neuerungen, gültig ab sofort:

- Bei **Ledigen** verlangen wir künftig keinen Vaterschafts-/Unterhaltsvertrag und Anerkennungsschein mehr, sofern der Vater auf dem Geburtschein namentlich aufgeführt ist.
- Bei **Geschiedenen** muss die Scheidungskonvention nicht mehr eingereicht werden.
- Ebenfalls muss bei den **Gerichtlich Getrennten** keine Trennungserklärung mehr eingereicht werden.

Auch verzichten wir in Zukunft in allen Fällen auf die amtliche Bestätigung der AHV-Zweigstelle der Wohngemeinde des nicht erwerbstätigen Partners, dass dieser als Nichterwerbstätiger registriert ist.

Diverse Kantone haben ihre Kinder- und Ausbildungszulagen, gültig ab 1.1.2003, erhöht:

## Kanton Graubünden

CHF 175.– bis 16. Altersjahr  
CHF 200.– ab 16. Altersjahr

## Kanton Schaffhausen

CHF 180.– bis 16. Altersjahr  
CHF 210.– ab 16. Altersjahr

## Kanton Zug

CHF 250.– für das 1. + 2. Kind  
CHF 300.– ab 3. Kind

## Kanton Waadt

CHF 160.– bis 16. Altersjahr  
CHF 210.– ab 16. Altersjahr  
CHF 170.– für das 3. Kind (unv.)

## Kanton Schwyz

neu CHF 200.–

Erhöhung der Lehrlingslohngrenzen in den entsprechenden Kantonen um 3.4%, resp. 25% in den Kanton SG und VD für das Jahr 2003:

Kanton AR	CHF 1'582.50
Kanton GR	CHF 1'582.50
Kanton LU	CHF 1'477.–
Kanton NE	CHF 1'500.– (unverändert)
Kanton NW	CHF 2'110.–
Kanton SH	CHF 1'318.75
Kanton SG	CHF 1'688.–
Kanton TG	CHF 1'688.–
Kanton VD	CHF 2'000.–
Kanton VS	CHF 1'550.– (unverändert)
Kanton ZG	CHF 2'110.–

## Sonstige Änderungen

## Kanton Tessin und Kanton Zürich

Der im Betrieb mitarbeitende Ehepartner einer/eines Selbständigerwerbenden hat ab 1. Januar 2003 Anspruch auf Zulagen nach den üblichen Regeln, demzufolge wird auf dem entsprechenden AHV-Lohn auch ein Beitrag an die Familienausgleichskasse erhoben.

Anita Rabs  
Familien-Ausgleichs-  
kasse SPIDA

## Kanton Basel Land

Der Landrat hat beschlossen, die gesetzlichen Kinderzulagen von CHF 150.– auf CHF 170.– und die Ausbildungszulagen von CHF 180.– auf CHF 190.– zu erhöhen. Das Datum der Inkraftsetzung wurde noch nicht festgelegt. Es kann also sein, dass die Erhöhung rückwirkend auf den 1. Januar 2003 oder zu einem andern Termin im Laufe des Jahres in Kraft gesetzt wird.

Des Weiteren möchten wir Sie darauf hinweisen, dass sich aus nachfolgenden Gründen der Zulagenanspruch für den/die Bezüger/in verändern kann und wir diesbezüglich, wie eingangs erwähnt, auf Ihre Informationen angewiesen sind:

- Unfall/Krankheit
- Änderung des Zivilstandes
- Aufnahme/Aufgabe der Erwerbstätigkeit des anderen Elternteils in einem EU/EFTA-Staat
- Änderung des Arbeitspensums
- Ausbildungsabbruch des Kindes
- Unbezahlter Urlaub
- Aufnahme/Aufgabe der Erwerbstätigkeit des anderen Elternteils bei Ledigen, Geschiedenen und gerichtlich Getrennten
- Bezüge von Leistungen der ALV, SUVA, Krankenkasse
- Scheidung
- Heirat/Wiederverheiratung
- Doppelbezüge für das gleiche Kind durch Vater und Mutter (Anspruchskonkurrenz)

Bei Fragen steht Ihnen das Team Familienzulagen gerne zur Verfügung.



# Kundenzufriedenheit bei der SPIDA

**Im Herbst des vergangenen Jahres haben die Führungskräfte der SPIDA beschlossen, das Qualitätssystem EFQM (Europäische Vereinigung für Qualitätsmanagement) einzuführen.**

Hansruedi Amstutz  
Direktor

Um gleichzeitig ein verlässliches Bild über die Beurteilung der SPIDA durch ihre Kunden zu erhalten wurde die Firma ClientResponse AG beauftragt, eine Kundenbefragung durchzuführen. Rund 400 Kunden, die nach dem Zufallsprinzip ausgewählt wurden, konnten telefonisch erreicht werden und 200 Adressaten haben sich zu einem telefonischen Interview bereit erklärt. Wir sind diesen Kunden für die Teilnahme an der Umfrage ausserordentlich dankbar.

Die Auswertung der Resultate zeigt ein erfreuliches Bild. Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit der SPIDA ist ausserordentlich hoch und das Image der SPIDA darf als gut bis sehr gut bezeichnet werden. Zur Beurteilung der Leistungen wurden die Interviewpartner gebeten, die Wichtigkeit und die Zufriedenheit zu einzelnen Kriterien auf einer Skala von 1-10 zu bewerten. Obschon die Benotung der Wichtigkeit jene der Zufriedenheit mit

einer einzigen Ausnahme nie ganz erreicht, erzielt die SPIDA auch in der Leistungsbeurteilung gute Werte. Darüber hinaus ist jedoch interessantes Verbesserungspotenzial erkennbar.

## So wünschen sich die Kunden

- Weniger Beanspruchung durch die Administration;
- Konkrete Vorschläge zur Vereinfachung der Administration;
- Mehr Kulanz bei Ermessensentscheiden;

- Verständlichere Abrechnungen, Formulare, Reglemente und Infoblätter.

Zusammenfassend erwarten unsere Kunden von uns klare und verständliche Kommunikation, Arbeitserleichterungen und flexible Lösungen.

Die Erkenntnisse aus diesen Rückmeldungen fliessen nun in den Zielsetzungsprozess der einzelnen Bereiche ein und sollen zu konkreten Verbesserungsmaßnahmen führen. Diese Herausforderung ist anspruchsvoll. Insbesondere Entscheidungen, die der Kunde als Ermessensfrage einstuft, lassen aufgrund gesetzlicher Vorschriften oft nur einen engen Spielraum zu, was erhöhte Ansprüche an unsere Kommunikation stellt. Verschiedene ausführlich formulierte Hinweise einzelner Interviewpartner werden direkt in die Mitarbeiterschulung einfließen.

Damit hoffen wir, das gute Umfrageergebnis auf hohem Niveau halten und noch verbessern zu können. Nochmals herzlichen Dank an alle Interviewpartner.

Die Werte in den beiden Grafiken sind wie folgt zu interpretieren:

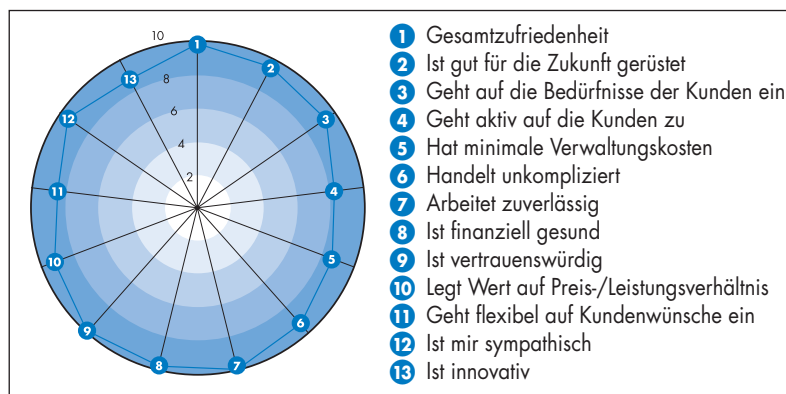
**1.0 bis 3.5**  
absolut ungenügend oder absolut unwichtig

**3.5 bis 5.9**  
ungenügend oder unwichtig

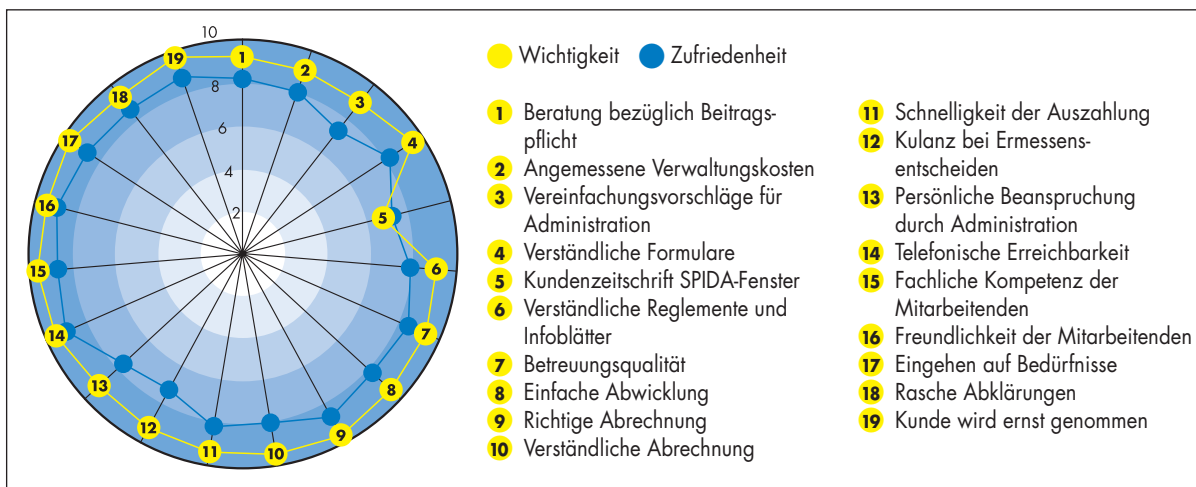
**6.0 bis 7.9**  
genügend oder ziemlich wichtig

**8.0 bis 8.9**  
gut oder wichtig

**9.0 bis 10.0**  
sehr gut oder sehr wichtig



- 1 Gesamtzufriedenheit
- 2 Ist gut für die Zukunft gerüstet
- 3 Geht auf die Bedürfnisse der Kunden ein
- 4 Geht aktiv auf die Kunden zu
- 5 Hat minimale Verwaltungskosten
- 6 Handelt unkompliziert
- 7 Arbeitet zuverlässig
- 8 Ist finanziell gesund
- 9 Ist vertrauenswürdig
- 10 Legt Wert auf Preis-/Leistungsverhältnis
- 11 Geht flexibel auf Kundenwünsche ein
- 12 Ist mir sympathisch
- 13 Ist innovativ



● Wichtigkeit ● Zufriedenheit

- 1 Beratung bezüglich Beitragspflicht
- 2 Angemessene Verwaltungskosten
- 3 Vereinfachungsvorschläge für Administration
- 4 Verständliche Formulare
- 5 Kundenzeitschrift SPIDA-Fenster
- 6 Verständliche Reglemente und Infoblätter
- 7 Betreuungsqualität
- 8 Einfache Abwicklung
- 9 Richtige Abrechnung
- 10 Verständliche Abrechnung
- 11 Schnelligkeit der Auszahlung
- 12 Kulanz bei Ermessensentscheiden
- 13 Persönliche Beanspruchung durch Administration
- 14 Telefonische Erreichbarkeit
- 15 Fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden
- 16 Freundlichkeit der Mitarbeitenden
- 17 Eingehen auf Bedürfnisse
- 18 Rasche Abklärungen
- 19 Kunde wird ernst genommen

Am 7. November 2002, um 18.22 Uhr, wurde die Sternschnuppe auf unserer Internetseite erstmals gesichtet.

Herr Rico Eugster aus Landquart war der Entdecker und hat somit ein 20-Franken-Goldvreneli gewonnen.

**Wir gratulieren herzlich!**

Nach wie vor nehmen wir gerne Lob, Tadel oder Anregungen für unseren Internetauftritt entgegen. Schreiben Sie uns Ihre Kommentare an: [info@spida.ch](mailto:info@spida.ch)



## PREISRÄTSEL

**Gleiche Zahlen = gleiche Buchstaben**  
**Gewinnen Sie ein Goldvreneli!**

Einfach Lösungswort auf beiliegender Geschäftsantwortkarte eintragen und einsenden bis 31. Juli 2003. Viel Spass. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

**Lösungswort:**

4	16	3	9	10	1	1

		14	14		18	14		16	9	3	5		5	17	5	4	10	8
<b>F</b> <sub>23</sub>	<b>R</b> <sub>17</sub>	<b>U</b> <sub>25</sub>	<b>E</b> <sub>5</sub>	<b>H</b> <sub>15</sub>	<b>L</b> <sub>6</sub>	<b>I</b> <sub>10</sub>	<b>N</b> <sub>22</sub>	<b>G</b> <sub>11</sub>		3	5	11	5	6			2	9
6	10	2		5	9	8		5	3		17	9	7	5	6			25
9	6	5	13		25		3	22	16	14		6	16	7	5			14
5	6		9	17	14	5	10	8		5	15		6	5	10	3	5	
18	5	17	7	5	6	9	8		1	17	9	23	8		8	16	22	
15		10	5		25	3	25	3		5	3		5	14	5	22		
5	22	5	17	11	5	8	10	1		2	5	16		5	17	22	9	
	9	3		10	8		8	9	11	5		14	16	22			5	2
5	3	5	6		10	4	10	8	9	8	10	16	22		22			5
17	5		9	17	11		7		17		3	5	5	4	9	22	22	

**Lösungswort Kreuzworträtsel Ausgabe Nr. 15: Winter**

Je ein 20-Franken-Goldvreneli haben gewonnen: Trudy Roos, 6340 Baar, Peter Davatz jun., 7214 Grüşch, Reinhart Küng, 8259 Wagenhausen