



KURZBERICHT – 26.09.2025

Zugang zu Ergänzungsleistungen

Kurzdarstellung der Informations- und
Unterstützungspraktiken der Kantone

Im Auftrag des Bundesamtes für Sozialversicherungen

Impressum

Empfohlene Zitierweise

Autor: Ecoplan / Interface
Titel: Zugang zu Ergänzungsleistungen
Untertitel: Kurzdarstellung der Informations- und Unterstützungspraktiken der Kantone
Auftraggeber: Bundesamt für Sozialversicherungen
Ort: Bern
Datum: 26.09.2025

Begleitgruppe

Maria Ritter
Sandy Outeiro
Sibel Oezen
Philipp Dubach
Maïlys Korber
Nicholas Pauchard

Projektteam Ecoplan

Nana Adrian (Gesamtprojektleitung)
Urezza Caviezel
Aline Senn
Michael Marti

Projektteam Interface

Tamara Bischof (Stv. Gesamtprojektleitung, Projektleitung Interface)
Chiara Büchler
Sarah Mariéthoz
Nils Brun
Helen Amberg

Der Bericht gibt die Auffassung des Projektteams wieder, die nicht notwendigerweise mit derjenigen des Auftraggebers bzw. der Auftraggeberin oder der Begleitorgane übereinstimmen muss.

ECOPLAN AG

Forschung und Beratung
in Wirtschaft und Politik

www.ecoplan.ch

Monbijoustrasse 14
CH - 3011 Bern
Tel +41 31 356 61 61
bern@ecoplan.ch

Dätwylerstrasse 25
CH - 6460 Altdorf
Tel +41 41 870 90 60
altdorf@ecoplan.ch

I N T E R F A C E

Interface Politikstudien
Forschung Beratung AG

www.interface-pol.ch

Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Luzern
Tel +41 41 226 04 26
luzern@interface-pol.ch

Rue de Bourg 27
CH-1003 Lausanne
Tel +41 21 310 17 90
lausanne@interface-pol.ch

Inhaltsverzeichnis

	Inhaltsverzeichnis	3
1	Kanton Aargau.....	4
2	Kanton Tessin.....	11
3	Kanton Jura	18
4	Kanton Luzern	24
5	Kanton Appenzell Ausserrhoden	30
6	Kanton Genf.....	37
7	Kanton Zürich.....	43
8	Kanton Waadt	49

1 Kanton Aargau

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Involvierte Akteure

Im Kanton Aargau erfolgt die Information über Ergänzungsleistungen durch ein breites Netzwerk an institutionellen und partnerschaftlichen Akteurinnen und Akteuren. Zentral ist hierbei die kantonale EL-Stelle, die integraler Bestandteil der Sozialversicherungsanstalt (SVA) Aargau ist und zugleich als AHV-Ausgleichskasse sowie IV-Stelle fungiert. Ergänzt wird dieses Angebot durch die AHV-Zweigstellen (bekannt als SVA-Zweigstellen), die – als verlängerter Arm der SVA – in den Gemeinden angesiedelt sind und den direkten Kontakt zu Rentnerinnen und Rentnern herstellen. Weitere wichtige Informationspartnerinnen und -partner sind Pro Senectute, Pro Infirmis sowie die regionalen Sozialdienste und in gewissen Fällen die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Auch andere Akteure wie Caritas und die Einwohnerkontrolle tragen zur Verbreitung von EL-Informationen bei, indem sie Betroffene bei der Kontaktaufnahme unterstützen.

Schriftliche Pflichtinformationen

Gemäss den Angaben der AHV-Zweigstellen erfolgt die Information primär über die obligatorischen Schreiben der AHV-Ausgleichskasse. So wird in der ersten Rentenverfügung stets auf die EL hingewiesen, und in einem alle zwei Jahre erscheinenden Folge-Schreiben – wird erneut auf die Möglichkeit des EL-Bezugs aufmerksam gemacht. Dieser Kanal gilt als zentral, da in ungeraden Jahren ein signifikanter Anstieg der EL-Anträge verzeichnet wird. Früher existierte zudem eine umfassende Broschüre, die alle relevanten Themen – von Notfällen über Spitexanmeldungen bis zu EL-spezifischen Inhalten – abdeckte. Obwohl diese Broschüre weniger wahrgenommen wurde, werden aktuell Ansätze geprüft, das Informationsangebot in Papierform (z.B. mit kleinen Flyern oder Plakaten) wieder zu reaktivieren.

Digitale und persönliche Informationsangebote

Die EL-Stelle legt grossen Wert auf eine gut bewirtschaftete Webseite, auf der sämtliche Informationen zu EL gebündelt abrufbar sind. Seit 2025 steht zudem das neue Versichertenportal «myCockpit» zur Verfügung, das es Versicherten ermöglicht, ihre Anträge und Anmeldungen elektronisch einzureichen, den Status ihrer Bearbeitung einzusehen und Dokumente digital zu übermitteln. Ergänzend dazu kommen Social-Media-Kanäle, Newsletter und ein Kundenzentrum zum Einsatz. Dieses befindet sich an zentraler Lage beim Bahnhof in Aarau, wo Rentnerinnen und Rentner bis zu einer Stunde Beratung in Anspruch nehmen können.

Die AHV-Zweigstellen, die den direktesten Kontakt zu den Rentnerinnen und Rentnern haben, betreiben in der Regel keine aktive Werbung. Stattdessen werden sie durch Gemeinden, die Veranstaltungen für Neurentnerinnen und Neurentner organisieren, in das Informationsnetzwerk eingebunden. Dabei erfolgt häufig eine grobe Einschätzung der Anspruchsberechtigung

anhand klar definierter Kriterien, wie etwa der Vermögensgrenze – über diese hinaus raten sie den Betroffenen in der Regel, eine Anmeldung vorzunehmen, um einen gültigen Entscheid zu erzielen. Es zeigt sich zudem, dass in einigen AHV-Zweigstellen erfahrene Mitarbeitende vorhanden sind, während in anderen Zweigstellen jüngere, weniger erfahrene Kräfte tätig sind und damit die Informationen auch personenabhängig sind.

Schulungen und interne Abstimmung

Um dennoch eine möglichst einheitliche und aktuelle Information zu gewährleisten, bietet die EL-Stelle sowohl vor Ort als auch über virtuelle Kurse regelmässige Schulungen für die Mitarbeitenden der SVA, der AHV-Zweigstellen sowie weiterer Partner wie die regionalen Sozialdienste und die KESB an. Über das Portal GZ-online erhalten auch Gemeinden Vorabinformationen zu Gesetzesänderungen, die dann durch ein grosses Mailing ergänzt werden, um den aktuellen Stand transparent zu kommunizieren.

Kooperation mit externen Partnerinnen und Partnern

Pro Senectute und Pro Infirmis spielen eine wichtige Rolle, indem sie als erste Anlaufstellen fungieren und Betroffene an die zuständigen Stellen verweisen. Laut Gemeinden stehen die Pro Werke zwar beratend zur Seite, jedoch findet keine aktive Zusammenarbeit im Sinne von gemeinsamen Informationskampagnen oder regelmässigen Treffen statt. Stattdessen erfolgt die Weitervermittlung überwiegend durch persönliche Kontakte, wenn beispielsweise Sozialhilfe oder IV-Anmeldungen anstehen.

Spezifische Massnahmen für schwer erreichbare Personen

Die Homepage des Kantons Aargau ist in 80 Sprachen übersetzt, was den Einstieg für Personen mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen erleichtert. Dennoch stehen die herunterladbaren Formulare und Broschüren nur auf Deutsch zur Verfügung. Die EL-Stelle erfasst inhouse mittlerweile Mitarbeitende mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen, die bei Bedarf hinzugezogen werden, um Beratung in mehreren Sprachen anzubieten. Auch in den AHV-Zweigstellen wird – sofern vorhanden – in Englisch oder weiteren Sprachen Auskunft gegeben, wobei bei grösseren Sprachbarrieren Rentnerinnen und Rentner oft von Angehörigen oder Bekannten begleitet werden.

Herausforderungen und Verbesserungspotenzial bei der Information

Aktuell beziehen rund 21'000 Aargauerinnen und Aargauer Ergänzungsleistungen¹, was die Bedeutung einer effektiven Information und Unterstützung unterstreicht. Obwohl der allgemeine Informationsstand als gut eingeschätzt wird, bestehen folgende Herausforderungen:

- Viele Rentnerinnen und Rentner nehmen Informationen nur unvollständig wahr oder vergessen Inhalte rasch, sodass Angebote erst spät oder gar nicht genutzt werden.

¹ <https://www.sva-aargau.ch>

- In kleinen Gemeinden sind vor allem ältere Menschen zu finden, die aufgrund mangelnder digitaler Affinität oder Sprachbarrieren nicht ausreichend informiert sind.
- Ältere Personen haben Hemmungen, EL zu beantragen, weil sie es mit Sozialhilfe gleichsetzen und vermeiden wollen, dass ihre Angehörigen davon erfahren. Eine verstärkte Sensibilisierung für den EL-Bezug könnte helfen, Hemmungen abzubauen – z. B. durch gezielte Informationskampagnen, die verdeutlichen, dass EL keine Sozialhilfe ist. Es gibt auch Berichte über Fälle, in denen Personen, obwohl sie berechtigt wären, keine EL beantragen, weil sie befürchten, dass die Erben später Rückzahlungen leisten müssen.
- Verbesserungspotenzial besteht darin, zusätzliche Informationsmassnahmen einzuführen – etwa kleine Flyer oder Plakate in Arztpraxen und öffentlichen Einrichtungen – um auch jene zu erreichen, die nicht aktiv den Schalter aufsuchen.

Des Weiteren zeigen die Rückmeldungen, dass IV-Rentner in der Regel besser informiert und begleitet werden als AHV-Rentner. Auch wird berichtet, dass Informationen zu jährlichen EL-Anträgen oft besser wahrgenommen werden als solche zu Ergänzungsleistungen bei Krankheits- und Behinderungskosten.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Anmeldeprozess und involvierte Akteure

Im Kanton Aargau kann die Anmeldung für Ergänzungsleistungen entweder online oder in Papierform per Post gemacht werden. Online-Anmeldungen gelangen direkt an die SVA Aargau, während Papieranmeldungen in der Regel zunächst bei den AHV-Zweigstellen (auch genannt SVA-Zweigstellen) der Gemeinden eingehen und von dort weitergeleitet werden. Die Zweigstellen übernehmen oft eine erste Sichtung und legen teilweise Steuerdaten bei, bevor sie die Unterlagen an die zentrale EL-Stelle senden.

Die SVA Aargau hat das Anmeldeformular eigenständig in Zusammenarbeit mit einem technischen Partner entwickelt. Sie gehört zur Interessensgemeinschaft von Ausgleichskassen IGA-KIS², zu der auch die Kantone AI, AR, BL, BS, LU, NE, SO, UR gehören. (Die IGAKIS umfasst insgesamt 36 Verbands- und 9 kantonale Ausgleichskassen sowie die Eidgenössische Ausgleichskasse. Die anderen Kantone sind mehrheitlich in der IGS³ organisiert, die 17 kantonale Sozialversicherungsunternehmen aus der Schweiz und Liechtenstein umfasst.) Der Kanton Aargau hat mit diesem dynamisch anpassbaren Formular eine Vorreiterrolle eingenommen, da dieses durch Filterfragen viele nicht-relevante Fragen ausblendet und somit die Komplexität für Antragstellende reduziert. Mittlerweile erfolgen über 30% der Anträge über dieses digitale Formular.

² <https://www.igakis.ch/>

³ <https://www.igs-gmbh.ch/>

Unterstützungs-Tätigkeiten

- Die AHV-Zweigstellen bieten Unterstützung bei der Antragstellung an – sowohl für Online- als auch für Papierformulare. Sie erklären den Betroffenen, welche Dokumente benötigt werden, helfen bei der Klärung von Fragen und begleiten den Ausfüllprozess. Gemäss Auskunft der Interviewpersonen sind viele Personen mit der Länge des Formulars überfordert. Die Zweigstellen haben daher eine wichtige Funktion, indem sie Anträge mit den Betroffenen durchgehen und sicherstellen, dass alle relevanten Unterlagen eingereicht werden. Es gibt jedoch Unterschiede in der Intensität der Unterstützung:
 - Grössere AHV-Zweigstellen in urbanen Gemeinden verfügen über mehr Personal und Erfahrung und können eine intensivere Begleitung anbieten.
 - Kleinere Gemeinden haben oft nur eine Ansprechperson für EL und Sozialhilfe, wodurch die Beratung weniger systematisch erfolgt. Teilweise sind die Sozialdienste und die SVA-Zweigstelle dieselbe Person oder dasselbe Team, was die Unterstützung ressourcenabhängig macht.
- Pro Senectute und Pro Infirmis bieten ebenfalls Beratung und Unterstützung bei der Anmeldung an. In einigen Gemeinden füllen sie die Formulare mit den Antragstellenden aus, während sie in anderen Fällen an die SVA-Zweigstellen weiterverweisen. Während die Unterstützung durch Pro Senectute in der Regel sehr gut funktioniert, gibt es Berichte, dass in komplexen Fällen (z. B. bei unklaren Vermögenssituationen oder anspruchsvollen Berechnungen) zusätzliche Rückfragen bei der SVA nötig sind.
- Die regionalen Sozialdienste spielen eine besonders wichtige Rolle bei Menschen, die bereits in einem anderen sozialen Sicherungssystem sind, z.B. Personen, die von der Unterstützung durch Sozialhilfeleistungen zu Ergänzungsleistungen wechseln. Einige Sozialdienste holen auf Wunsch der Betroffenen Steuerdaten direkt ein oder übernehmen administrative Aufgaben wie das Schicken von Belegen. Dies ist für viele ältere oder gesundheitlich beeinträchtigte Menschen eine grosse Erleichterung.

Unterstützung für schwer erreichbare Personen

Die SVA hat interne Strukturen geschaffen, um Personen mit geringen Deutschkenntnissen zu unterstützen: Inhouse gibt es Mitarbeitende mit diversen Sprachkompetenzen, die bei Bedarf hinzugezogen werden. Auch AHV-Zweigstellen bieten – falls sprachliche Kapazitäten vorhanden sind – Beratungen in anderen Sprachen an. In vielen Fällen bringen Rentnerinnen und Rentner Angehörige oder Bekannte mit, um Sprachbarrieren zu überwinden.

Die befragten AHV-Zweigstellen berichten, dass ältere Antragstellende grosse Hemmungen haben, digitale Formulare zu nutzen. Während in grossen Gemeinden digitale Angebote verstärkt beworben werden, geben kleinere Zweigstellen fast ausschliesslich Papierformulare ab. In einigen Sozialdiensten wird auch angeboten, die Leistungsabrechnungen von Krankheitskosten entgegenzunehmen und korrekt bei der SVA einzureichen. Dies wird von den Betroffenen als grosse Entlastung empfunden.

Herausforderungen und Verbesserungspotenzial bei der Anmeldung

Obwohl die Unterstützung grundsätzlich gut ausgebaut ist, gibt es mehrere Herausforderungen:

- Die Unterstützung bei der Anmeldung funktioniert insgesamt gut, vor allem in grösseren Gemeinden mit erfahrenem Personal. In kleineren Gemeinden hängt die Qualität der Beratung oft stark von der Erfahrung der zuständigen Person ab.
- Viele Antragstellende empfinden die Anmeldung als zu komplex und langwierig. Besonders die geforderten Dokumente – teilweise mehrere Jahre zurückreichend – stellen eine Hürde dar. Kleine Zweigstellen berichten, dass Antragstellende oft überrascht sind, wie viele Nachweise benötigt werden, z.B. alte Steuererklärungen, Mietverträge oder Krankheitskostenbelege. Dies führt dazu, dass sich der Prozess verzögert oder Betroffene ihn abbrechen. Die Filterfragen im digitalen Formular reduzieren zwar die Komplexität, können aber zu Unsicherheiten führen, wenn eine Pflichtfrage auftaucht, die nicht direkt beantwortet werden kann.
- Ältere Menschen tun sich mit Online-Formularen schwer, da sie keine Scanner oder Laptops besitzen. Auch IV-Rentnerinnen und -Rentner mit kognitiven Einschränkungen sind oft auf Unterstützung angewiesen, da sie Schwierigkeiten haben, komplexe Formulare selbstständig auszufüllen. Der Zugang zu digitalen Hilfsmitteln sollte verbessert werden, insbesondere für Personen ohne technische Ausstattung oder mit kognitiven Einschränkungen

c) Nichtbezug und Verwendung von Steuerdaten

Beurteilung des Nichtbezugs

Der Nichtbezug von Ergänzungsleistungen wird im Kanton Aargau bislang nicht systematisch erfasst. Intern wird jedoch beobachtet, wie sich die EL-Quoten entwickeln. Man geht davon aus, dass der Nichtbezug im Aargau unter den Werten der Pro-Senectute-Studie liegt, die schweizweit hohe Nichtbezugsquoten aufgezeigt hat. Ein Hinweis auf potenziellen Nichtbezug könnte die Ablehnungsquote liefern: Etwa 35% der EL-Anträge im Kanton Aargau werden abgelehnt. Dies kann unterschiedlich interpretiert werden. Einerseits zeigt es, dass viele Personen zunächst eine Anmeldung vornehmen, selbst wenn sie unsicher sind, ob sie die Voraussetzungen erfüllen – möglicherweise aufgrund mangelnder Information über die Anspruchskriterien. Andererseits könnte es bedeuten, dass einige Antragstellende sich ohne vorherige Beratung anmelden oder die Komplexität der Antragsstellung unterschätzen. Die SVA betont, dass es grundsätzlich positiv sei, wenn Personen eine Anmeldung machen, da so eine offizielle Prüfung stattfinden kann. Die SVA hat bereits jetzt Zugriff auf die Steuerdaten, sobald ein positiver EL-Entscheid vorliegt, nutzt diese jedoch nicht proaktiv zur Identifikation potenziell Anspruchsberechtigter. Es gibt jedoch keine gezielte Erhebung dazu, wie viele Personen sich aus Angst vor einer Ablehnung oder aus Scham erst gar nicht anmelden.

Verwendung von Steuerdaten zur Identifikation potenziell Anspruchsberechtigter

Aktuell werden im Kanton Aargau keine Steuerdaten verwendet, um potenziell anspruchsberechtigte Rentnerinnen und Rentner proaktiv zu identifizieren. Dies wurde kürzlich im Parlament diskutiert. Obwohl die Regierung dem Vorschlag skeptisch gegenüberstand, wurde das Geschäft dennoch überwiesen, sodass eine gesetzliche Anpassung in Zukunft möglich wäre. Steuerdaten könnten also potenziell genutzt werden, um Personen mit niedrigem Einkommen oder geringen finanziellen Mitteln zu identifizieren und gezielt über die Möglichkeit eines EL-Bezugs zu informieren. In der Praxis gibt es jedoch mehrere Herausforderungen:

- Steuerdaten sind in der Regel nicht aktuell, sondern basieren auf Vergangenheitswerten. Gerade beim Übergang in die Pensionierung können sich finanzielle Verhältnisse schnell ändern.
- Steuerdaten enthalten nicht alle relevanten Informationen, um eine Anspruchsberechtigung für EL abschliessend zu beurteilen. So fehlen beispielsweise Angaben zu Mietkosten, Krankenkassenprämien oder möglichem Vermögensverzicht.
- Der Zugriff auf Steuerdaten für Sozialleistungszwecke ist rechtlich und ethisch umstritten. Eine flächendeckende Verwendung wäre nur mit einer gesetzlichen Grundlage möglich. Die SVA hat jedoch Zugriff auf die Steuerdaten, sobald ein positiver EL-Entscheid vorliegt.

Potenzial für Monitoring und Forschung

Eine Möglichkeit, Steuerdaten sinnvoll einzusetzen, könnte in der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation des EL-Systems liegen. Während eine direkte Identifikation von Einzelpersonen aufgrund der oben genannten Herausforderungen schwierig bleibt, könnte gemäss Auskunft des Kantons Aargau eine anonymisierte Analyse der Steuerdaten helfen, allgemeine Muster des Nichtbezugs zu identifizieren. Dies könnte insbesondere für die Politik wertvolle Erkenntnisse liefern, um gezielte Massnahmen zur Sensibilisierung und Information potenziell berechtigter Personen zu entwickeln.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Beurteilung des Zugangs zu Informationen und Unterstützung

Die Informations- und Unterstützungsangebote im Kanton Aargau werden von den befragten Akteurinnen und Akteuren grundsätzlich als gut bewertet. Insbesondere das alle zwei Jahre versandte Schreiben der AHV-Ausgleichskasse wird als wichtiger Faktor für die Sensibilisierung der Betroffenen genannt, da in den darauffolgenden Monaten ein Anstieg der EL-Anträge zu beobachten ist. Die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren – insbesondere zwischen der EL-Stelle, den AHV-Zweigstellen, den Sozialdiensten und Organisationen wie Pro Senectute oder Pro Infirmis – wird als funktionierend beschrieben, wobei es kommunal unterschiedliche Strukturen und Unterstützungsintensitäten gibt.

Good Practices

Mehrere Ansätze in der Informations- und Unterstützungspraxis im Kanton Aargau wurden von den Befragten als besonders wirksam hervorgehoben:

- Das digitale Anmeldeformular wird als gute Praxis angesehen, da es viele nicht-relevante Fragen für Antragstellende ausblendet und den Prozess damit vereinfachen kann. Die Nutzung ist jedoch bisher beschränkt (ca. 30%, insbesondere Angehörige und Beistandspersonen) und stellt für viele ältere oder weniger computeraffine Personen weiterhin eine Hürde dar.
- Das Kundenzentrum der SVA Aargau bietet eine persönliche, niederschwellige Anlaufstelle, die es Antragstellenden ermöglicht, ihre Anliegen direkt und unkompliziert zu besprechen. Es wurde mehrfach betont, dass sich Personen hier wohlfühlen, was auch durch die Gestaltung der Räumlichkeiten unterstützt wird. Diese Art der offenen, zugänglichen Beratung wird als vorbildlich angesehen.
- Organisationen wie Pro Senectute oder Pro Infirmis übernehmen in vielen Fällen eine Brückenfunktion und unterstützen Antragstellende – vor allem, wenn diese Mühe mit den Formularen haben oder sich unsicher sind. Insbesondere in Gemeinden mit wenig Ressourcen sind sie eine wertvolle Ergänzung zum bestehenden Angebot.

Geplante Verbesserungsmaßnahmen

- Das neue digitale Portal «myCockpit» ist seit 2025 in Betrieb und ermöglicht es Antragstellenden bereits, ihre Anträge, Änderungsmitteilungen oder Krankheitskostenabrechnungen einfach digital einzureichen. Es wird schrittweise ausgebaut und ist zunächst für AHV-Versicherte und Prämienverbilligung verfügbar, später soll es auch für Ergänzungsleistungen und IV vollständig ausgebaut werden. Das System soll langfristig zu einer vereinfachten, transparenten und nutzerfreundlichen Kommunikation zwischen Versicherten und der SVA beitragen.
- Es wird geprüft, ob die Erstinformation zur EL in der Rentenverfügung noch deutlicher und auffälliger platziert werden könnte. Dies könnte dazu beitragen, dass mehr Personen frühzeitig über ihren potenziellen Anspruch informiert werden.
- Eine verstärkte Nutzung von Verhaltensökonomie («Behavioral Economics») wird diskutiert – beispielsweise durch optimierte Formulierungen in Informationsschreiben oder durch die direkte Platzierung von EL-Hinweisen in anderen relevanten Kontexten, etwa bei der Beantragung von AHV-Leistungen, damit potenziell Berechtigte gezielter angesprochen werden können.
- Während früher EL-Merkblätter in physischen Schreiben mitgeschickt wurden, erfolgt heute oft nur noch ein Verweis auf die Webseite. Eine Rückkehr zu physischen Informationsmaterialien oder eine gezieltere Platzierung in relevanten Bereichen (z.B. Arztpraxen, Apotheken, Gemeindezentren) könnte helfen, schwer erreichbare Gruppen besser zu informieren.

2 Kanton Tessin

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Involvierte Akteure

Im Kanton Tessin erfolgt die Information zu den Ergänzungsleistungen meist über die kommunalen AHV-Zweigstellen (Agenzie AVS) und wird in grösseren Gemeinden (z.B. Bellinzona, Locarno, Lugano) teilweise durch Sozialdienste unterstützt. Insgesamt sind rund 100 Gemeinden involviert, die ihre Informations- und Beratungsarbeit sehr unterschiedlich gestalten. Laut den Interviewten gibt es Pläne, diese Zersplitterung durch regionale Strukturen zu harmonisieren (Legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali LAPS), allerdings ist unklar, wann und in welcher Form dies umgesetzt wird. Ein speziell auf alle Rentnerinnen und Rentnern ausgerichtetes Informationsprogramm besteht aktuell nicht. Einzelne grössere Gemeinden gehen von sich aus weiter, indem sie beispielsweise schon einige Monate vor Erreichen des Rentenalters ein Hinweis-Schreiben zu möglichen Leistungen – inklusive EL – verschicken. Dies ist jedoch keine kantonsweit verbindliche Praxis. Darüber hinaus sind Pro Senectute und Pro Infirmis sind zentrale Anlaufstellen für Betroffene.

Informationsangebote

Offizielle Merkblätter und Formulare liegen grundsätzlich nur in italienischer Sprache vor. Wer Italienisch nicht versteht oder grundsätzlich Mühe mit Formularen hat, wird in der Regel an Pro Senectute verwiesen, die Flyer in verschiedenen Sprachen (Deutsch, Französisch, Englisch, Spanisch) hat, um erste Basisinformationen zu vermitteln. Zudem erstellen einige Gemeinden zusätzliche Informationsmaterialien, etwa kurze Broschüren zu Anspruchsvoraussetzungen oder zu häufigen Fragen rund um EL. So verweist etwa eine interviewte Person auf ein kurzes Dokument, das genau erklärt, welche Krankheits- und Pflegekosten von EL abgedeckt werden. Diese sind jedoch weder standardisiert noch flächendeckend verfügbar. Pro Infirmis fokussiert im Tessin primär auf persönliche Beratung ohne eigenes Printmaterial. Grundsätzlich stehen alle Informationen online zur Verfügung, mehrere Befragte weisen aber darauf hin, dass gerade Ältere damit oft überfordert sind. In Städten wie Bellinzona, Locarno und Lugano existieren spezialisierte AHV-Zweigstellen mit eigenem Schalterbetrieb, an dem Rentnerinnen und Rentner persönlich beraten werden. Kleinere Gemeinden haben oft weniger Ressourcen und nur eine Ansprechperson, die zusätzlich für andere Verwaltungsbereiche (z.B. AHV, Sozialhilfe, Einwohnerkontrolle) zuständig ist.

Kooperation mit externen Partnerinnen und Partnern

Die Zusammenarbeit mit externen Organisationen wie Pro Senectute, Pro Infirmis, weiteren Hilfswerken (z. B. Caritas, Lungenliga, Krebsliga) und Patronaten (z. B. bei Gewerkschaften oder kirchlichen Organisationen) ist ein zentraler Faktor, um möglichst viele Personen zu erreichen. Gemeinden verweisen bei spezifischen Fragen (z.B. sprachliche Unterstützung, besondere familiäre Situationen) oftmals an diese Einrichtungen. Umgekehrt wenden sich Pro

Werke bei Bedarf an die kommunalen AHV-Zweigstellen oder die kantonale Ausgleichskasse, beispielsweise wenn Unklarheiten zu EL-Kriterien oder besonderen Konstellationen (z.B. Eigentum, Auslandsaufenthalte) auftreten. Eine interviewte Person betont, dass man aktiv mit diesen Partnern Kontakt halte, um die Unterlagen auf dem aktuellen Stand zu halten und Bearbeitungsfehler zu minimieren.

Herausforderungen und Verbesserungspotenzial bei der Information

- Da 106 Gemeinden unterschiedliche Praktiken pflegen, von gut ausgebauten AHV-Zweigstellen mit grossem Beratungsangebot bis hin zu kleinen Gemeinden mit minimalem Personal, ist das Informationsniveau sehr uneinheitlich. Je nach Kommune sind die Rentnerinnen und Rentner gut informiert oder bleiben auf Eigeninitiative angewiesen, es fehlt eine kantonsweite Standardisierung.
- Zugleich zeigt sich, dass dort, wo Gemeinden und Pro Werke eng zusammenarbeiten, ein relativ guter Informationsstand erreicht wird. Geplante Informationsveranstaltungen in Gemeinden und Absprachen mit kantonaler Ausgleichskasse werden von Beteiligten als vielversprechende Ansätze genannt, um Lücken in der Information zu verringern und Vorurteile abzubauen. Langfristig wünschen sich viele eine vermehrte bundesweite Sensibilisierung, da ein Schreiben oder eine Kampagne auf nationaler Ebene eine grössere Wirkung haben könnte als nur lokale Aktivitäten.
- Für Personen ohne sichere Italienischkenntnisse ist es schwierig, die vorhandenen Informationen (v.a. Formulare, Merkblätter) zu verstehen. Pro Senectute stellt zwar mehrsprachige Flyer bereit, doch die offizielle Kommunikation des Kantons läuft einsprachig italienisch.
- Jüngere AHV-Beziehende (65+) sind tendenziell digital versierter und kennen EL oft schon aus persönlichen Netzwerken oder Medien. Ältere Jahrgänge (80+) sind nach Einschätzung eines Befragten weniger informiert und scheuen sich bisweilen, überhaupt Hilfe in Anspruch zu nehmen.
- Manche Betroffene verwechseln Ergänzungsleistungen mit Sozialhilfe und fürchten eine Stigmatisierung oder die Rückforderung von Erbteilen. Dies kann dazu führen, dass sie den Kontakt zu Informationsstellen meiden und ihren möglichen Anspruch gar nicht erst prüfen lassen. Mehrere Akteure berichten auch, dass Personen mit Wohneigentum häufig gar nicht wissen, dass sie – je nach finanzieller Situation – ebenfalls Anspruch auf EL hätten. Gerade in Berg- oder Randregionen, wo Häuser teilweise nur ideellen Wert haben, besteht laut Pro Senectute ein grosses Aufklärungsbedürfnis.
- Anders als bei der AHV, wo gewisse Gemeinden ein Standardschreiben vor Rentenbeginn verschicken, erhalten IV-Beziehende oft nur punktuell, bei direkter Nachfrage Hinweise auf EL.
- Speziell im Tessin als Grenzkanton kursiert zudem immer wieder das Gerücht, dass ausländische Personen mit einer Aufenthaltsbewilligung B ihre Bewilligung verlieren könnten, wenn sie Ergänzungsleistungen beziehen. Dies ist jedoch nicht der Fall: Das Bundesgericht

hat in seinem Urteil vom 7. Februar 2023 (2C_642/2022⁴) explizit festgehalten, dass ein Ergänzungsleistungsbezug keinen Grund darstellt, um einem Ausländer oder einer Ausländerin die Aufenthaltsbewilligung zu entziehen. Dennoch führt diese Fehlinformation gemäss mehreren interviewten Personen dazu, dass gewisse Betroffene absichtlich auf EL verzichten.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Anmeldeprozess und involvierte Akteure

Im Kanton Tessin beginnt der Anmeldeprozess für Ergänzungsleistungen meist bei den kommunalen AHV-Zweigstellen. Dort können sich AHV- oder IV-Rentnerinnen und -Rentner die entsprechenden Formulare (rund 10–15 Seiten plus Beilagen) besorgen. In grösseren Gemeinden wie Lugano, Locarno oder Bellinzona verfügen die AHV-Zweigstellen über ein eigenes Schalterteam, das eine erste Sichtung der Unterlagen vornimmt und fehlende Dokumente einfordert. Anschliessend leiten die Gemeinden den Antrag an die kantonale Ausgleichskasse (Istituto delle assicurazioni sociali IAS mit Sitz in Bellinzona) weiter, welche den Anspruch abschliessend prüft. Pro Senectute und Pro Infirmis sind zentrale Akteure bei der Unterstützung im Antragsprozess, wenn Betroffene mit dem Ausfüllen der Formulare überfordert sind oder eine persönliche Beratung wünschen.

Unterstützungs-Tätigkeiten

- Die kommunalen AHV-Zweigstellen erklären den Antragstellenden, welche Unterlagen (z. B. Steuerelemente, Bankauszüge, Mietvertrag, Krankenkassenpolice) eingereicht werden müssen. Hierzu gibt es auch eine Checkliste, die der Kanton erstellt hat. Wer Schwierigkeiten hat, kann die Formulare teilweise direkt vor Ort ausfüllen.
- Pro Senectute und Pro Infirmis unterstützen besonders komplexe Fälle, indem sie beispielsweise beim Einholen älterer Dokumente helfen oder bei sprachlichen Problemen vermitteln. Eine interviewte Person betont, dass gerade Pro Infirmis im Bereich der IV-Rentnerinnen und -Rentner häufig einspringt, wenn jemand grosse Mühe mit dem Antragsverfahren hat.
- Auch andere Organisationen wie Caritas, die Lungenliga oder kirchliche Patronate werden bei Bedarf kontaktiert, um fehlende Unterlagen zu beschaffen oder Betroffene in besonderen Lebenssituationen zu begleiten (z. B. Eigentum, Auslandsaufenthalte).

Unterstützung für schwer erreichbare Personen

Schwer erreichbare Gruppen – z. B. sehr hochaltrige oder immobile Personen, Personen ohne ausreichende Italienischkenntnisse oder solche mit kognitiven Einschränkungen – erhalten Unterstützung vor allem durch:

⁴ https://www.inclusion-handicap.ch/admin/data/files/asset/file_de/773/handicap-und-recht_03_niederlassungsbewilligung-bei-el_erganzt.pdf

- Hausbesuche: Pro Senectute und Pro Infirmis bieten Beratung auch zu Hause an, wenn jemand nicht selbst zum Schalter kommen kann.
- Wer Mühe mit Italienisch hat, kann entweder Angehörige hinzuziehen oder auf Beratende zurückgreifen, die mehrsprachige Flyer und Erklärungen in einfacher Sprache anbieten. In manchen Gemeinden reicht das Personal bei ausgeprägten Sprachbarrieren an Pro Werke weiter.
- Personen, die bereits Sozialhilfe beziehen oder in einem anderen Unterstützungssetting sind, werden von den jeweiligen Sozialarbeitenden aktiv auf die Möglichkeit einer EL aufmerksam gemacht und beim Antragsprozess begleitet.

Herausforderungen und Verbesserungspotenzial bei der Anmeldung

- Der Anmeldeprozess wird von vielen als komplex empfunden – nicht selten benötigen Betroffene Unterstützung beim Ausfüllen der 10–15-seitigen Formulare. Zudem überrascht es manche, wie viele Nachweise (z.B. Bankauszüge, Steuererklärungen) erforderlich sind, auch rückwirkend.
- Mehrere interviewte Personen schätzen, dass rund 8 von 10 Anträgen im ersten Anlauf unvollständig eingereicht werden. Dies erfordert wiederholte Nachfragen und verzögert die Bearbeitung. Die kantonale EL-Stelle hat im letzten Jahr Anfragen von über 40'000 E-Mails und 20'000 Anrufen bearbeiten müssen.
- Teils müssen Betroffene bis zu einem halben Jahr oder länger auf eine Rückmeldung der Ausgleichskasse warten. In dieser Zeit sind sie mitunter auf Sozialhilfe angewiesen oder geraten in finanzielle Engpässe.
- Kleine Gemeinden verfügen meist nur über eine Ansprechperson, welche zusätzlich andere Verwaltungsaufgaben erfüllt. Dies erschwert eine proaktive Unterstützung beim Antrag und führt zu Qualitätsunterschieden je nach Wohnort.

Die interviewten Personen betonen, dass eine einheitlichere Vorgehensweise im Kanton (z. B. durch zentrale Schulungen oder standardisierte Abläufe) helfen könnte, die Antragsqualität zu steigern und die Bearbeitungszeiten zu verkürzen. Zudem wünschen sich viele ein übersichtlicheres Formular mit klaren Anweisungen in leichter Sprache, um den Einstieg ins Antragsverfahren zu erleichtern. Insgesamt funktioniert die Unterstützung jedoch relativ gut, wenn betroffene Personen rechtzeitig Hilfe bei den kommunalen Stellen oder Pro Werken suchen.

c) Nichtbezug und Verwendung von Steuerdaten

Ausmass und Gründe für den Nichtbezug

Im Kanton Tessin existieren keine systematischen Erhebungen zum Nichtbezug Ergänzungsleistungen. Mehrere interviewte Personen weisen jedoch auf Anhaltspunkte hin, dass der Nichtbezug im Tessin eine relevante Rolle spielen könnte. Folgende Gründe für den Nichtbezug wurden von den Befragten genannt:

- Insbesondere ältere Menschen setzen Ergänzungsleistungen mit Sozialhilfe gleich oder haben Hemmungen, staatliche Unterstützung zu beantragen.
- Personen, die nie vorher in einem Sozialleistungssystem waren (z.B. wenn sie direkt aus dem Erwerbsleben in die AHV wechseln), kennen ihr Recht auf EL oft gar nicht oder halten Wohneigentum automatisch für ein Ausschlusskriterium.
- Manche geben auf, sobald sie merken, wie umfangreich das Antragsverfahren ist (z.B. wenn Dokumente aus mehreren Jahren nachgereicht werden müssen).
- Für Personen mit Aufenthaltsbewilligung B besteht die Befürchtung, dass der EL-Bezug ähnlich bewertet wird wie Sozialhilfe und ihren Aufenthaltsstatus gefährden könnte. Dies entspricht jedoch nicht der gesetzlichen Regelung, betrifft aber offenbar dennoch das Verhalten einzelner Betroffener.
- Mit der Gesetzesrevision 2021 sind viele Hauseigentümerinnen und -eigentümer verunsichert, da sie befürchten, ihre Nachkommen könnten später zur Rückzahlung gezwungen werden.
- Ein Sozialarbeitender schildert etwa, dass ältere Menschen oft nach jahrzehntelangem Selbsterhalt ihre finanzielle Notlage verdrängen. Erst wenn (unbezahlte) Rechnungen oder grössere Ausgaben auftreten, werde klar, dass das Einkommen zu knapp sei.

Nutzung von Steuerdaten zur Identifikation potenziell Anspruchsberechtigter

2009 wurde in der Stadt Lugano ein Pilotversuch unternommen, wobei man die Daten aus der Steuerverwaltung mit jenen der Einwohnerkontrolle abglich, um Personen mit niedrigem Einkommen oder Vermögen zu erkennen und proaktiv auf EL hinzuweisen. Dieser Pilotversuch identifizierte rund 90 Personen, die gemäss steuerlicher Einschätzung unter dem Existenzminimum lagen, wobei nach genauerer Prüfung letztlich nur 5 bis 6 Personen tatsächlich EL-berechtigt und noch nicht erfasst waren. Seither wurden keine weiteren systematischen Untersuchungen gemacht, da der administrative und rechtliche Aufwand (insbesondere in Bezug auf den Datenschutz) als hoch eingeschätzt wird. Eine Wiederaufnahme oder Ausweitung dieses Ansatzes erfordert jedoch eine politische Entscheidung und eine entsprechende gesetzliche Grundlage. Gleichzeitig betonten einige interviewte Personen, dass sich die finanzielle Lage der Bevölkerung seit 2009 spürbar verändert habe (z. B. höhere Lebenshaltungskosten, unsichere Rentensituationen).

Potenzial und Grenzen einer verstärkten Nutzung von Steuerdaten

Die meisten Befragten sehen in der Nutzung von Steuerdaten zur gezielten Information zwar ein mögliches Instrument, verweisen aber auf Hürden:

- Steuerdaten unterliegen dem Amtsgeheimnis und dürfen nicht ohne Weiteres für EL-relevante Abgleiche genutzt werden.
- Steuerdaten bilden vergangene Zeiträume ab und entsprechen nicht immer der aktuellen finanziellen Situation. Eine Person kann sich etwa beim Eintritt ins Rentenalter deutlich verändernden Einkommensverhältnissen gegenübersehen.

- Die Gemeinden (bzw. die kantonale EI-Stelle) müssten bei einer grossflächigen Identifikation über Steuerdaten zusätzliche Kapazitäten aufbauen, um potenzielle Berechtigte anzuschreiben und den anschliessenden Beratungsaufwand zu bewältigen.
- Einige Personen könnten misstrauisch reagieren, wenn sie einfach so ein behördliches Schreiben erhalten, das auf ihre mutmasslich prekäre finanzielle Lage hinweist.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Beurteilung des Zugangs zu Informationen und Unterstützung

Die befragten Akteurinnen und Akteure im Kanton Tessin schätzen den aktuellen Informations- und Unterstützungsstand insgesamt als ausbaufähig, aber funktionierend ein. Einerseits gibt es mehrere gute Ansätze in einigen Gemeinden oder Organisationen, andererseits fehlt es an einer kantonsweit einheitlichen Strategie, um EL-Berechtigte systematisch zu erreichen. Viele Befragte sind überzeugt, dass eine bessere Abstimmung der beteiligten Stellen (insbesondere zwischen den Gemeinden und dem Kanton) und die enge Begleitung potenziell anspruchsberechtigter Personen das Verfahren deutlich vereinfachen würden.

Good Practices

- Einzelne grössere Gemeinden verschicken bereits einige Monate vor dem Erreichen des Rentenalters ein Hinweisschreiben mit Informationen zu möglichen Leistungen, einschliesslich der Ergänzungsleistungen. Diese proaktive Sensibilisierung führt dazu, dass Rentnerinnen und Rentner rechtzeitig auf ihre Situation aufmerksam werden und nötige Unterlagen zusammenstellen können.
- Die Kooperation zwischen den Gemeinden und Pro Senectute bzw. Pro Infirmis gilt als zentraler Pfeiler im Tessin. In komplexen Fällen oder bei sprachlichen Hürden oder eingeschränkter Mobilität können Betroffene dorthin verwiesen werden. Dank Hausbesuchen und intensiver persönlicher Beratung erreichen Pro Werke auch Personen, die von sich aus kaum aktiv würden.
- Während die offiziellen Formulare und Merkblätter des Kantons noch einsprachig italienisch sind, stellt Pro Senectute mehrsprachige Flyer (Deutsch, Französisch, Englisch, Spanisch) zur Verfügung. Dies erleichtert fremdsprachigen Personen eine erste Orientierung, bevor sie detailliertere Schritte unternehmen. Pro Senectute Ticino e Moesano unterhält fünf regionale Beratungszentren (Bellinzona, Grono, Biasca, Muralto, Porza, Balerna) und bietet auch spezielle Angebote für deutschsprachige Senioren im Tessin an.

Geplante oder diskutierte Verbesserungsmassnahmen

- Mit der Legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (LAPS)⁵ wollen einige Akteure die rund 100 Gemeinden besser koordinieren. Die LAPS ist bereits seit

⁵ <https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/raccolta-leggi/legge/num/340>

2003 in Kraft und regelt die Harmonisierung und Koordinierung der sozialen Leistungen auf kantonaler Ebene. Ziel ist, regionale Strukturen zu schaffen, in denen Fachpersonen zentralisiert Auskünfte geben können und die Informationsqualität in sämtlichen Kommunen gleichbleibend hoch ist.

- Pro Senectute plant in Zusammenarbeit mit der Ausgleichskasse Informationsabende in verschiedenen Bezirken. Dort soll der EL-Bezug verständlich erklärt und Fragen der Bevölkerung geklärt werden. Z.B. weil Hauseigentümerinnen und -eigentümer im ländlichen Tessin oftmals nicht wissen, dass sie trotz Wohneigentum Anspruch auf EL haben können. Diese Informationen richten sich insbesondere an ältere Personen sowie an Angehörige, die oft eine Schlüsselrolle bei der Dokumentenbeschaffung spielen.
- Mehrere Befragte regen an, die Formulare und Merkblätter in leichter Sprache sowie in weiteren Sprachen zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig sollen digitale Kanäle – etwa Online-Rechner zur groben Selbstprüfung – weiter ausgebaut werden. Allerdings sei zu berücksichtigen, dass viele Hochaltrige nur bedingt digitale Angebote nutzen.
- Einige Fachpersonen im Tessin befürworten eine anonymisierte Analyse von Steuerdaten, um Personen mit geringem Einkommen oder Vermögen gezielt anzusprechen. Bisher fehlen jedoch die rechtlichen und personellen Voraussetzungen für eine kantonsweite Umsetzung.
- Da viele Tessinerinnen und Tessiner grenzüberschreitend gearbeitet haben oder Angehörige im Ausland leben, ist der Nachweis von Einkommen und Vermögen oft kompliziert. Eine engere Zusammenarbeit mit ausländischen Behörden oder eine frühzeitigere Klärung von Auslandsversicherungszeiten könnte das Anmeldeverfahren vereinfachen.

3 Kanton Jura

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Involvierte Akteure und Strukturen

Im Kanton Jura ist die kantonale EL-Stelle und die Ausgleichskasse beim ECAS untergebracht (Etablissement cantonal des assurances sociales) mit Sitz in Saignelégier und dafür zuständig, EL-Anmeldungen zu bearbeiten und zu entscheiden. Auf Gemeindeebene existieren AHV-Zweigstellen, die als erste Anlaufstelle fungieren. Zudem beraten Pro Senectute und Pro Infirmis potenziell Anspruchsberechtigte. Daneben spielen die AJAM (Association jurassienne d'aide aux migrants), Sozialdienste sowie die Erwachsenenschutzbehörden eine wichtige Rolle. Die AJAM⁶ ist seit 1984 vom Kanton Jura mandatiert und betreut rund 2'000 Personen in Bezug auf Sozialleistungen (Stand Ende 2024), einschliesslich der Begleitung von Personen mit Aufenthaltsbewilligung B und F. Heime und Notariate erhalten von der kantonalen Ausgleichskasse regelmässige Informationen zu EL, da bei Eintritt ins Heim oft höhere Kosten anfallen und somit ein Anspruch auf Ergänzungsleistungen wahrscheinlicher wird. Notariate sind zudem häufig mit Fragen rund um Rückforderungen im Erbfall konfrontiert.

Informationsaktivitäten und genutzte Kanäle

Rolle der kantonalen EL-Stelle (ECAS)

- Ein- bis zweimal jährlich werden AHV-Zweigstellen, Sozialdienste, Notariate und andere Multiplikatoren von der ECAS über Neuerungen zu EL informiert.
- Einmal pro Jahr organisiert die ECAS (teils in Kooperation mit dem Steueramt) einen öffentlichen Anlass zu Sozialversicherungen, einschliesslich EL.
- Jährliche Zeitungsbeiträge, Radiobeiträge sowie eine Sensibilisierungskampagne namens «JU-lien» (2024) sollen die Bevölkerung besser über EL informieren. Die JU-lien-Kampagne führte laut eigenen Angaben zu rund 145 Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern. Das Ziel von 100 zu erreichenden Personen wurde damit übertroffen.

Rolle der AHV-Zweigstellen in den Gemeinden

- Sie geben Formulare ab, leisten Erstberatung, helfen beim Sammeln der erforderlichen Dokumente.
- Manche Gemeinden (z.B. Delémont) laden jährlich zu einem Infoabend ein, an dem Sozialversicherungen und auch die EL kurz vorgestellt werden. Dabei wird laut einer Befragten zwar eine breitere Zielgruppe eingeladen, tatsächlich erscheinen aber nur rund 20–30% der Angeschriebenen.

⁶ <https://www.ajam.ch/>

- In ländlichen Gebieten verweisen einige Befragte auf Zeitungsannoncen in Gemeinde- oder Lokalzeitungen. Zudem ist das soziale Netzwerk oft eng, sodass Informationen über Bekannte oder Angehörige weitergegeben werden.

Zusammenarbeit mit Pro Werken und weiteren Partnern

Pro Senectute und Pro Infirmis bieten im Kanton Jura an, gemeinsam alle Sozialleistungen (inklusive EL) zu prüfen. Ihre Beratungsstellen agieren jedoch eher reaktiv, interessierte Personen müssen sich von sich aus melden. Bei komplexen Fragen wird eng mit den AHV-Zweigstellen oder der ECAS kooperiert. Einmal jährlich informiert die ECAS im Austausch mit der AJAM (Organisation für Migrantinnen und Migranten), um Sprach- oder Integrationsbarrieren abzubauen. Bei Beratungsbedarf kommen Migrantinnen und Migranten oft über Mund-zu-Mund-Propaganda direkt zu AHV-Zweigstellen oder Pro Werken. Insbesondere, wenn jemand bereits Sozialhilfe bezieht oder eine Beistandschaft hat, wird regelmässig abgeklärt, ob ein EL-Anspruch besteht.

Herausforderungen und potenziell nicht erreichte Personengruppen

- Gerade ältere, alleinlebende Personen auf dem Land zögern, EL zu beantragen, weil sie es mit Fürsorge assoziieren. Auch Pro Senectute und Pro Infirmis bestätigen, dass Scham ein zentrales Hindernis ist.
- Personen mit Wohneigentum (insbesondere im Ausland) oder wechselnden Wohnorten verstehen oft nicht, dass sie dennoch berechtigt sein könnten. Manche glauben fälschlich, Eigentum schliesse einen EL-Bezug automatisch aus.
- Für Nicht-Französischsprachige oder weniger gebildete Rentnerinnen und Rentner sind Formulare und Merkblätter schwer nachvollziehbar. Unterstützung erfolgt teilweise über AJAM oder über Angehörige, da kein institutionalisiertes Dolmetscher-Angebot besteht.
- Wer einmal ein EL-Gesuch gestellt und abgelehnt bekommen hat, schreckt oft vor einem erneuten Antrag zurück – selbst wenn sich die finanzielle Lage deutlich verschlechtert hat.
- IV-Beziehende gelten laut mehreren Befragten tendenziell als besser informiert, da sie häufig schon von Sozialdiensten oder Pro Infirmis begleitet werden.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Anmeldeprozess und involvierte Akteure

- Im Kanton Jura verläuft der Anmeldeprozess für Ergänzungsleistungen über die AHV-Zweigstellen in den Gemeinden, die das offizielle Formular ausgeben. Die meisten Antragstellenden reichen ihre Unterlagen dort ein, manche senden sie direkt an die kantonale Ausgleichskasse (ECAS). Sobald die Unterlagen komplett sind, schicken die AHV-Zweigstellen das Dossier an ECAS. Bei fehlenden Informationen kontaktiert ECAS entweder die Gemeinde oder direkt die antragstellende Person. Pro Senectute und Pro Infirmis

unterstützen Personen, wenn sie Hilfe beim Ausfüllen der Formulare benötigen oder unsicher sind, ob sie überhaupt Anspruch haben.

Unterstützungs-Tätigkeiten

- Insbesondere in grösseren Gemeinden (z.B. Delémont) begleiten die Mitarbeitenden die Rentnerinnen und Rentner Schritt für Schritt beim Ausfüllen des Antrags. Wer das Formular trotzdem zuhause ausfüllen möchte, kann jederzeit vorbeikommen und Fragen stellen oder telefonisch Unterstützung anfordern.
- Gerade komplexe Fälle (z.B. bei Vermögensfragen, Wohneigentum oder Auslandsaufenthalten) profitieren von der Erfahrung der Sozialarbeitenden von Pro Senectute und Pro Infirmis. Sie helfen bei der Zusammenstellung fehlender Dokumente und klären bei Unklarheiten nach.
- Viele Betroffene empfinden es als Herausforderung, alle nötigen Nachweise (z.B. Steuerunterlagen, Mietvertrag, Krankenkassenpolice, Bankauszüge) zu beschaffen. Die AHV-Zweigstellen unterstützen hierbei beratend, können die Dokumente aber nicht direkt bei anderen Ämtern anfordern.
- In Sonderfällen (z.B. immobil, hochbetagt) übernehmen Pro Werke oder Sozialdienste auf Wunsch die Kontaktaufnahme zu Behörden, Versicherungen oder Banken.
- In Einzelfällen kann ECAS laut interviewten Personen eine dringliche Priorisierung vornehmen (etwa bei Todesfällen oder finanzieller Notlage), um längere Wartezeiten zu vermeiden.

Unterstützung für schwer erreichbare Personen

Insbesondere Pro Senectute und Pro Infirmis führen bei Bedarf Hausbesuche durch. Dies betrifft vor allem ältere oder gesundheitlich eingeschränkte Rentnerinnen und Rentner, die den Weg zum Gemeindeamt nicht mehr schaffen. Wer Mühe mit Französisch hat, bringt oft Angehörige oder Bekannte zum Termin mit. In einigen Fällen steht die AJAM (Association jurassienne d'aide aux migrants) beratend zur Seite. Eine formalisierte Dolmetscherlösung besteht im Jura nicht; vereinzelt wird auf digitale Übersetzungstools zurückgegriffen. In kleineren Gemeinden profitieren Betroffene vom engen sozialen Umfeld. Mund-zu-Mund-Propaganda (insbesondere in migrantischen Gemeinschaften) und persönliche Kontakte (z.B. zum Sozialdienst) sorgen dafür, dass Hilfe oder eine Begleitung bei der Anmeldung organisiert wird.

Herausforderungen bei der Anmeldung

Das offizielle Antragsformular umfasst rund 10 – 15 Seiten und fordert viele detaillierte Angaben. Für viele ältere oder fremdsprachige Personen ist das Ausfüllen allein nicht zu bewältigen. Zwar bieten die AHV-Zweigstellen und Pro Werke umfassende Hilfe, dennoch empfinden viele den Prozess als beschwerlich. Mehrere Befragte berichten, dass Anträge oft unvollständig eingereicht werden, v.a. wenn Betroffene ohne Unterstützung handeln. Dies führt zu Mehrarbeit für die AHV-Zweigstellen und ECAS sowie zu Verzögerungen bei der Bearbeitung. Die

Gemeinden verfügen in der Regel nicht über erweiterte Zugriffsrechte (z.B. auf Steuerdaten), sodass stets die Versicherten selbst alle Dokumente beibringen müssen. Dies kann gerade bei Personen mit wenig Erfahrung im Umgang mit Behörden ein Hindernis darstellen. Das Personal in den (insbesondere kleinen) Gemeinden ist häufig für mehrere Aufgaben zuständig, was in Zeiten vieler Neurenten oder komplexer Dossiers zu Engpässen führen kann. Zugleich steigt der Beratungsbedarf, da sich die finanziellen Verhältnisse (z.B. durch steigende Miet- und Energiekosten) verschlechtern. Manche älteren Menschen assoziieren EL immer noch mit Sozialhilfe und scheuen die Offenlegung ihrer finanziellen Situation. Auch wenn sie wissen, dass es ein Rechtsanspruch ist, empfinden sie den Anmeldeprozess als unangenehm und verzichten mitunter ganz darauf.

Verbesserungsansätze bei der Anmeldung

- Mehrere Akteure wünschen sich klarere Formulierungen und eine leichtere Sprache, damit weniger Beratungsaufwand entsteht.
- Sowohl bei den AHV-Zweigstellen als auch bei Pro Werken könnten regelmässige Weiterbildungen dazu beitragen, Fehlerquoten bei Anmelde-dossiers zu reduzieren.
- Ein Teil der Hürden liesse sich abbauen, wenn Dokumente zumindest in einer der weiteren Landessprachen (Deutsch) oder auf Englisch vorlägen.
- Einige interviewte Personen betonen, dass man Pflegedienste, Heime oder Fachstellen im Gesundheitsbereich noch stärker einbinden könnte, weil sie früh von finanziellen Schwierigkeiten erfahren und so schneller Hilfe vermitteln könnten.

Insgesamt funktioniert die Unterstützung bei der Anmeldung im Kanton Jura recht gut, wenn Betroffene rechtzeitig den Weg zur AHV-Zweigstelle oder zu einer Beratungsorganisation finden. Die Hauptprobleme entstehen vor allem dann, wenn Menschen aus Scham oder Unwissen nie Kontakt aufnehmen – oder erst, wenn bereits Schulden oder Notlagen entstanden sind.

c) Nichtbezug und Verwendung von Steuerdaten

Ausmass und Gründe für den Nichtbezug

Im Kanton Jura wird das Phänomen des Nichtbezugs von Ergänzungsleistungen weder systematisch noch statistisch erfasst. Der «Rapport social» des kantonalen Sozialamtes (Service de l'action sociale), der als Grundlage für das Sensibilisierungsprogramm «JU-lien» diene, enthält zwar allgemeine Aussagen zur sozialen Situation im Kanton, jedoch keine konkreten Zahlen zum Nichtbezug von EL. Mehrere interviewte Personen betonen, dass gerade ältere, isoliert lebende Personen auf dem Land EL oft aus Scham oder mangels Kenntnis ihrer Rechte nicht geltend machen. Auch Personen, die in der Vergangenheit bereits einmal abgelehnt wurden, scheuen sich vor einem erneuten Gesuch, obwohl sich ihre finanzielle Lage mittlerweile verschlechtert haben könnte. Den Akteuren vor Ort fehlt es an systematischen Instrumenten, um diese «unsichtbaren» Fälle aktiv zu erkennen.

Keine systematische Nutzung von Steuerdaten

Die kantonale EI-Stelle (ECAS) hat von Gesetzes wegen keinen direkten Zugriff auf Steuerdaten, was eine proaktive Identifikation von potenziell Anspruchsberechtigten erschwert. Zwar können im Rahmen einer laufenden EL-Revision bestimmte Behördenregister (z.B. Grundbuch) eingeschränkt konsultiert werden, doch für Steuerinformationen bedürfte es einer gesetzlichen Anpassung. Steuerdaten stehen in der Hoheit der Steuerbehörden, und die Weitergabe an andere Stellen ist politisch und rechtlich sensibel. Eine Gesetzesänderung auf kantonaler Ebene müsste explizit den Datenaustausch zwischen Steuerbehörden und der EL-Durchführungsstelle regeln. Im Jura ist ein solcher Schritt derzeit nicht in Sicht. Weiter bilden Steuerdaten zumeist vergangene finanzielle Verhältnisse ab. Gerade bei Renteneintritt ändert sich die Einkommenslage jedoch teils rasch, was den Nutzen der alten Steuerinformation relativiert.

Im Kanton Jura wird auch kein automatisiertes Verfahren genutzt, das auf Steuerdaten zugreift, um Personen mit Anrecht auf individuelle Prämienverbilligung (IPV) zu identifizieren. Dies geschieht laut Befragten nur in begrenzter Form und nicht vollautomatisch. Ein systematischer Abgleich, um auch EL-Berechtigte zu identifizieren, findet derzeit nicht statt.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Beurteilung des Zugangs zu Informationen und Unterstützung

Die Befragten im Kanton Jura schätzen den Zugang zu Informationen über Ergänzungsleistungen als gut ein, insbesondere dank der engen Vernetzung zwischen der kantonalen EI-Stelle (ECAS), den AHV-Zweigstellen und externen Partnern wie Pro Senectute, Pro Infirmis, AJAM oder die Sozialdienste. Die regelmässigen Treffen und Schulungen, zu denen auch Notariate und Heimleitende eingeladen werden, sorgen für kurze Informationswege und regelmässige Updates, sobald es bei den EL gesetzliche oder administrative Neuerungen gibt.

Gleichwohl sehen die interviewten Personen nach wie vor zentrale Herausforderungen:

- Scham und Hemmungen bei Älteren, insbesondere in ländlichen Regionen, die EL mit Fürsorge assoziieren.
- Komplexität des Antragsverfahrens (umfangreiche Formulare, viele Dokumente).
- Fehlende Datennutzung (z.B. kein automatischer Abgleich mit Steuerinformationen).

Das Programm «JU-lien» sollte die Sensibilität der Bevölkerung für Sozialleistungen erhöhen, führte laut Einschätzungen aus den Interviews aber nur zu wenigen direkten Anfragen an die betroffenen Stellen. Man geht davon aus, dass wiederholte oder längerfristige Sensibilisierungskampagnen nötig wären, damit solche Initiativen in der Bevölkerung ankommen.

- Laufende Verbesserungen: elektronisches Dossier-Management

Good Practices

- Dank des kleinen Kantons ist der persönliche Austausch unter den Akteurinnen und Akteuren einfach. Regelmässige Schulungen für AHV-Zweigstellen, Heime, Notariate oder Sozialdienste verbessern die Beratungsqualität und reduzieren Fehlinformationen.
- Leistungserbringer wie Zahnarztpraxen können die Rechnungen für Zahnbehandlungen, welche von der EL vergütet werden, direkt dem ECAS7 schicken, und der Betrag wird unmittelbar beglichen, ohne dass die betroffene Person involviert ist. Dies entspricht dem Direktzahlungsverfahren, das auch in anderen Kantonen praktiziert wird und eine administrative Entlastung für die betroffenen Personen darstellt. Das entlastet hochaltrige oder kognitiv eingeschränkte Personen administrativ.
- Die jährliche Informationsveranstaltung der ECAS (gemeinsam mit dem Steueramt) sowie lokale Aktionen der Gemeinden (z.B. Infoabende für Neurentnerinnen und Neurentner) helfen, Hemmschwellen abzubauen.
- Die ECAS arbeitet zudem an Prozessoptimierungen (z.B. elektronisches Dossier-Management), um die Bearbeitungszeit zu verkürzen und den Informationsfluss zu vereinfachen.

Mögliche Verbesserungsmassnahmen

- Mehrere interviewte Personen befürworten eine gesetzliche Grundlage, um Steuerdaten zur Identifikation möglicher EL-Beziehender nutzen zu können. Politisch ist das jedoch derzeit nicht in Aussicht – insbesondere aus Datenschutz- und Ressourcengründen.
- Um die Scham gegenüber EL zu reduzieren, braucht es aus Sicht der Befragten wiederkehrende Öffentlichkeitskampagnen, z.B. regelmässige Beiträge in Lokalmedien oder Radio, die gezielt ältere und isolierte Personen ansprechen. Das Projekt «JU-lien» wird als interessanter Ansatz gesehen, hätte aber eine Verlängerung oder Wiederholung benötigt, um nachhaltig Wirkung zu zeigen. Die Kampagne erreichte mit 145 Anfragen eine Erfolgsquote von 145 % des ursprünglichen Ziels von 100 Personen. Nach der Kampagne gingen weiterhin 4–5 Anfragen pro Woche ein, was das anhaltende Interesse zeigt.
- Einzelne Akteure wünschen sich klarere und verständlichere Formulare, allenfalls in mehreren Sprachen oder in vereinfachter Sprache.

⁷ <https://www.ecasjura.ch/>

4 Kanton Luzern

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Im Kanton Luzern sind die AHV-Zweigstellen in den knapp 80 Gemeinden die zentralen Anlaufstellen für die Erstinformation über Ergänzungsleistungen. Auf kantonaler Ebene zuständig für die EL ist der Bereich WAS (Wirtschaft, Arbeit, Soziales), innerhalb dessen sich sowohl die Ausgleichskasse als auch die IV-Stelle befinden. 2023 bezogen im Kanton Luzern 17'709 Personen eine Ergänzungsleistung zur AHV/IV-Rente.⁸ Eine eigenständige EL-Durchführungsstelle (mit rund 45 Mitarbeitenden) entscheidet über die Dossiers, während die IV-Stelle primär für die IV-rechtlichen Belange (IV-Grad, Hilflosenentschädigung usw.) verantwortlich ist.

Wichtige externe Partner und Partnerinnen sind Pro Senectute, Pro Infirmis und die Sozialdienste, aber auch die kirchliche Gassenarbeit, Schuldenberatungsstelle oder das Kompetenzzentrum Migration (FABIA). Sie leisten entscheidende Beiträge bei der Information und Unterstützung, allerdings ohne formellen Leistungsvertrag mit dem Kanton. Da sämtliche Organisationen in Luzern informell vernetzt sind, ist bei komplexen Fällen ein relativ einfacher Austausch über mögliche EL-Bezüge möglich.

Akteure und Akteurinnen und ihre Informationsaktivitäten

Das WAS stellt Merkblätter, Online-Informationen (inkl. Chatbot), Telefonberatung und regelmässige Schulungen bzw. Roadshows bereit. Nach Aussage mehrerer interviewte Personen reagiert die Ausgleichskasse in Luzern kundenorientiert und beantwortet auch mehrfach Fragen von Fachpersonen, beispielsweise zur Erstattung von Krankheits- und Behinderungskosten (KB-Kosten). Die AHV-Zweigstellen in den Gemeinden bieten niederschweligen Schalterkontakt und bearbeiten Anfragen zu Renten, Prämienverbilligungen oder sonstigen Finanzfragen. Kommen ältere Menschen mit finanziellen Problemen, wird häufig spontan auf EL hingewiesen, sie machen aber keine aktive Werbung. Spezifische EL-Werbung erfolgt kaum, doch wer im Gespräch signalisiert, dass er oder sie kaum über die Runden kommt, erhält das Formular und Merkblätter. Pro Senectute überprüft hingegen bei jeder neuen Fallaufnahme routinemässig einen möglichen EL-Anspruch und unterstützt beim Ausfüllen der Anträge. Sie informiert darüber hinaus über ihre Zeitschrift, über Newsletter (an ca. 10'000 Adressen) und das Hausmagazin «zenit» (4x jährlich an rund 60'000 Haushalte). Neben der Beratung im Büro werden auch Hausbesuche gemacht. Laut den interviewten Personen nutzen viele Fachstellen (Spitex, KESB, Spital-Entlassungsmanagement) die Möglichkeit, ältere Menschen mit finanziellen Engpässen an Pro Senectute zu verweisen.

Massnahmen für schwer erreichbare Personen

Gerade ältere oder digital wenig affine Personen schätzen das persönliche Gespräch und suchen die Schalter in den Gemeinden auf. Sie kommen mit Fragen zur Krankenkassenprämie

⁸ https://www.was-luzern.ch/sites/default/files/documents/WAS_Jahresbericht_2024.pdf

oder sonstigen Finanzen, und die Gemeindemitarbeitenden weisen dann auf EL hin. Fachstellen wie Gassenarbeit und Schuldenberatung leisten wichtige Informationstätigkeit, weil Menschen mit Sucht- oder Schuldenproblemen oft erst spät auf die Idee kommen, dass ihnen EL zustehen könnte. Für diese Zielgruppe sind niederschwellige Anlaufstellen wichtig, da Scham oder fehlende Unterlagen einer Anmeldung entgegenstehen.

Herausforderungen und Verbesserungspotenzial bei der Information

Manche Menschen verwechseln EL mit Sozialhilfe oder möchten ihr Vermögen bzw. ihr Erbe nicht offenlegen. Einige Menschen warten sogar fast, bis das Geld komplett aufgebraucht ist. Sowohl Pro Senectute als auch die Gassenarbeit nennen Beispiele mit verschuldeten Personen oder Migrantinnen, die vielleicht schon Hilfsstrukturen kennen (z.B. aus dem Asylbereich), aber nicht wissen, dass ihnen auch EL zustehen könnten. Personen, die jedoch nicht mit Organisationen in Kontakt sind oder z.B. keinen festen Wohnsitz haben und in keiner Gemeinde gemeldet sind, können kaum an EL gelangen. Interviewte Personen bemängeln, dass selbst bestehende EL-Bezügerinnen und -Bezüger teils nicht wissen, dass sie z.B. Zahnarztrechnungen oder Fahrkosten rückvergütet bekommen. Die Ausgleichskasse weise zwar in den Verfügungen darauf hin, doch viele würden es übersehen.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Anmeldeprozess und involvierte Akteure

Im Kanton Luzern verläuft die Anmeldung für Ergänzungsleistungen üblicherweise über die AHV-Zweigstellen in den Gemeinden. Dort erhalten Rentnerinnen und Rentner das offizielle Formular in Papierform oder einen Hinweis auf die Online-Version. Die meisten stellen den Antrag, indem sie zunächst grundlegende Daten (z.B. Personalien, Vermögens- und Rentenangaben) selbst eintragen und die Unterlagen anschliessend komplettieren. Die Zweigstellen prüfen auf Vollständigkeit und reichen das Dossier an die kantonale Ausgleichskasse (WAS) zur abschliessenden Entscheidung weiter.

Bei IV-Beziehenden, die bereits in einem laufenden Verfahren stehen, kann die IV-Stelle individuell auf EL hinweisen und gegebenenfalls an die Ausgleichskasse oder an externe Beratungsstellen (z.B. Pro Infirmis) verweisen. Im Praxisalltag unterstützen jedoch vor allem die AHV-Zweigstellen oder Organisationen wie Pro Senectute bzw. Pro Infirmis beim Ausfüllen und Einreichen der EL-Formulare.

Auch die kirchliche Gassenarbeit und Schuldenberatung überprüfen EL-Ansprüche häufig im Zuge anderer Problemlagen (z.B. Sucht, Verschuldung). Sie bieten begrenzte, aber gezielte Unterstützung bei der Anmeldung. Bei sprachlichen Barrieren kommen oft Angehörige oder Freiwillige zum Einsatz, oder man greift auf Organisationen wie FABIA zurück.

Unterstützungs-Tätigkeiten

- Die AHV-Zweigstellen sind eine niederschwellige Anlaufstelle, an die sich Ratsuchende spontan wenden können. Sie stellen Formulare und Merkblätter bereit, erläutern Grundbegriffe daraus und geben eine grobe Einschätzung, ob eine EL-Anmeldung sinnvoll ist. Bei tieferen Fragen zum Einkommen oder Vermögen (etwa bei Liegenschaften) wird den Betroffenen empfohlen, die Unterlagen sorgfältig zu sichten oder sich Unterstützung bei einer Fachstelle zu holen und im Zweifelsfall eine Anmeldung zu machen.
- Laut Fokusgruppen-Gesprächen nimmt Pro Senectute im Bereich der AHV-Rentnerinnen und -Rentner eine wesentliche Beratungsfunktion ein. Bei jeder Fallaufnahme wird ein möglicher EL-Anspruch geprüft. Ist dieser wahrscheinlich, hilft Pro Senectute beim Ausfüllen des Formulars, sammelt fehlende Dokumente (z.B. Bankauszüge) und leitet das Dossier an die Ausgleichskasse weiter. Vor allem für Hochaltrige oder Personen mit kognitiven Einschränkungen ist dieser Service entscheidend, da ein eigenständiges Bewältigen der Antragsprozesse oft nicht möglich ist.
- Die Kirchliche Gassenarbeit begleitet Suchtbetroffene und übernimmt in Einzelfällen sogar die Einkommensverwaltung, was auch das Einreichen eines EL-Antrags einschliesst. Die Fachstelle Schuldenberatung prüft bei Neumandaten routinemässig, ob Sozialversicherungsleistungen (darunter EL) unbeansprucht bleiben und unterstützt gegebenenfalls die Anmeldung.

Unterstützung für schwer erreichbare Personen

Das WAS bietet telefonische Beratung und hat einen Online-Chatbot, bietet jedoch keine systematische Vor-Ort-Beratung an. Die Gemeinden pflegen eine «Komm-vorbei-Kultur», wo Formulare gemeinsam durchgesehen werden können. Gerade ältere Menschen ohne digitale Kompetenzen kommen so einfacher zur Anmeldung, bei Bedarf kann auch Beratung ausserhalb der Schalteröffnungszeiten angeboten werden. Sozialdienste oder Gassenarbeitspersonal nehmen sich ebenfalls Zeit, um komplexe Situationen zu klären. Auch die Spitex kann eine Rolle spielen, indem sie auf finanzielle Probleme hinweist. Übersetzungsangebote sind meist informell. Oft springen Angehörige oder Bekannte ein, bei Bedarf gibt es Organisationen wie FABIA oder Patronate. Manche AHV-Zweigstellen greifen auch auf interne Mehrsprachigkeit oder Online-Übersetzungstools zurück.

Herausforderungen und Verbesserungspotenzial bei der Anmeldung

- Durch das aktuelle EL-Recht (z.B. Vermögensverzicht, rückwirkende Dokumente) fühlen sich viele Betroffene überfordert. Einige Gemeinden können helfen, stossen jedoch selbst an personelle Grenzen.
- Gerade ältere Menschen verwechseln EL mit Fürsorge und warten deshalb ab, bis sie finanziell stark unter Druck geraten.
- Die Rückerstattung von Krankheits- und Behinderungskosten wird zu wenig genutzt. Ein Teil der Rentnerinnen und Rentner ist zwar EL-beziehend, reicht aber z.B. Zahnarzt- oder

- Transportrechnungen nicht ein. Ohne gezielte Erinnerung bleiben diese Ansprüche ungenutzt.
- Pro Senectute und andere Fachstellen erhalten zwar Förderung (z.B. durch das BSV), stossen laut Interviews aber an Kapazitätsgrenzen, wenn mehr Fälle oder komplexere Situationen entstehen.
 - Einige Akteure äussern den Wunsch, dass Steuerdaten oder IV-/AHV-Daten verstärkt zum Aufspüren möglicher EL-Berechtigter genutzt würden. Kanton und Gemeinden sind jedoch bisher zurückhaltend (Datenschutz, politischer Wille, hoher administrativer Aufwand). Nichtsdestotrotz haben mehrere Gemeinden intern bereits Ansprechpersonen, die auf Wunsch Steuerdaten sichten dürfen, um eine ungefähre Vorab-Einschätzung zu geben. Letztendlich entscheiden jedoch die Ausgleichskasse (WAS) und ihr internes Prüfungssystem, ob ein EL-Anspruch besteht.

c) Nichtbezug von EL und Nutzung von Steuerdaten

Beurteilung des Nichtbezugs

Im Kanton Luzern wird das Ausmass des Nichtbezugs von Ergänzungsleistungen nicht systematisch erfasst. Mehrere interviewte Organisationen – darunter Pro Senectute, kirchliche Gasenarbeit und Sozialdienste – vermuten jedoch, dass ein gewisser Anteil älterer oder sozial isolierter Personen gar keinen Antrag stellt. Typische Gründe hierfür sind Scham oder Hemmungen, Unwissen über ihre Rechte, oder Angst vor Konsequenzen (migrationsrechtlich oder für finanziell für die Familie). Fachleute bemerken ausserdem, dass Krankheits- und Behindernungskosten oft nicht ausgeschöpft werden. Selbst wer bereits EL bezieht, reicht teils Rechnungen (z.B. für Zahnarzt, Transportkosten) nicht ein, entweder aus Unkenntnis oder weil der Aufwand gross ist.

Verwendung von Steuerdaten zur Identifikation potenziell Anspruchsberechtigter

Trotz einiger Vorschläge (auch in politischen Debatten) werden im Kanton Luzern Steuerdaten nicht systematisch verwendet, um Personen mit potenziellem EL-Anspruch proaktiv zu kontaktieren. Einerseits wird auf den hohen administrativen Aufwand und Bedenken hinsichtlich Privatsphäre verwiesen, andererseits ist kein klarer politischer Auftrag erteilt, diese Daten zu nutzen. Steuerdaten sind auch nicht aktuell und vollständig, sie spiegeln frühere Jahre wider und enthalten keine Informationen über Mietkosten oder Krankenkassenprämien. Mehrere interviewte Personen sehen hier ein Risiko, dass man zu viele Nicht-Anspruchsberechtigte anschreibt oder umgekehrt Personen übersieht.

Weiter befürchten Gemeinden teilweise, dass ein breites Anschreiben potenziell Berechtigter enormen Mehraufwand erzeugen würde, ohne dass vorher klar ist, ob eine signifikante Zahl neuer Anträge tatsächlich berechtigt wäre. Gleichwohl herrscht unter Beratungsstellen wie Schuldenberatung oder Pro Senectute ein grundsätzliches Interesse daran, Steuerdaten zu nutzen, um potenzielle Anspruchsberechtigte zu finden und auf EL aufmerksam zu machen. In einzelnen Gemeinden dürfen Mitarbeitende der AHV-Zweigstellen mit Zustimmung der

Betroffenen bereits heute begrenzt Steuerdaten einsehen, um eine grobe Einschätzung zu liefern. Eine flächendeckende, kantonsweite Praxis besteht jedoch nicht.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Beurteilung des Zugangs zu Informationen und Unterstützung

Zahlreiche befragte Akteurinnen und Akteure in Luzern – von Pro Senectute über die kirchliche Gassenarbeit bis hin zu Gemeindeverwaltungen und der EL-Durchführungsstelle (WAS) – betonen die gute Vernetzung sowie die niederschweligen Zugänge über die AHV-Zweigstellen. Wer finanzielle Engpässe hat, kann sich in der Regel unkompliziert an die Gemeinden, Pro Werke oder andere Beratungsstellen (z.B. Schuldenberatung) wenden, ohne zuerst komplexe Stellenwege durchlaufen zu müssen.

Gleichwohl stossen manche Personen aus Scham oder Unkenntnis erst spät (oder gar nicht) auf das Thema Ergänzungsleistungen. Zudem erschwert die gesetzliche Komplexität der EL-Revision gelegentlich die Antragstellung. Die bisherigen Strukturen und Kooperationen werden jedoch als «insgesamt funktionierend» eingeschätzt.

Good Practices

- Die AHV-Zweigstellen in den Gemeinden haben eine niederschwellige Schalterkultur und nehmen eine zentrale Rolle ein. In vielen Gemeinden erhalten Betroffene beim Gang zur Verwaltung sofort Hinweise auf mögliche EL-Ansprüche, Merkblätter und Formulare. Insbesondere Hochaltrige und Personen ohne digitale Kompetenzen profitieren von diesem persönlichen Kontakt.
- Pro Senectute leistet eine umfassende Beratung und prüft bei jeder Fallaufnahme systematisch, ob ein EL-Anspruch vorliegen könnte. Bei Bedarf unterstützen sie das Ausfüllen der Formulare, sammeln fehlende Unterlagen ein und leiten das Dossier an die Ausgleichskasse weiter. Dieser Ansatz erleichtert es gerade weniger «verwaltungserfahrenen» Seniorinnen und Senioren, rechtzeitig einen Antrag zu stellen.
- Das WAS ist sehr kundenorientiert ausgerichtet. Mehrere Fachstellen loben den engagierten, kooperativen Umgang der kantonalen EL-Durchführungsstelle. Telefonische Rückfragen, Schulungen und eine weitgehende Kulanz bei einzelnen Dokumentennachforderungen tragen dazu bei, dass Beratungsorganisationen rasch Klarheiten schaffen können.
- Weiter hat die kantonale Ausgleichskasse in Zusammenarbeit mit Pro Senectute und der IV-Stelle punktuell Roadshows durchgeführt, die an mehreren Standorten niederschwellige Informationen über Sozialversicherungen gaben. Pro Senectute nutzt zudem ihren Newsletter an mehrere Tausend Adressen sowie das Hausmagazin «Zenit», um zielgruppengerecht über finanzielle Fragen (inkl. EL) zu informieren.
- Das WAS ist dabei, digitale Portale und Apps weiterzuentwickeln, um Einreichungen von Dokumenten (z.B. Krankheits- und Behinderungskosten) zu erleichtern. Organisationen wie

Pro Senectute plädieren dennoch dafür, auch niederschwellige Offline-Angebote beizubehalten, da viele Seniorinnen und Senioren den direkten Kontakt bevorzugen.

- Aktuell wird auch ein sogenannter «Single Point of Access» in der Stadt Luzern diskutiert, man könnte dort alle Sozialversicherungsfragen zentral klären. Es gibt jedoch noch keine konkreten Pläne dazu.

5 Kanton Appenzell Ausserrhoden

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Involvierte Akteure und Strukturen

Appenzell Ausserrhoden verfügt über eine stark zentralisierte EL-Durchführungsstelle bei der SOVAR (Sozialversicherungen Appenzell Ausserrhoden) mit Sitz in Herisau. Die Befragungen bestätigen das Umfragebild: Viele Rentnerinnen und Rentner kontaktieren zunächst die Gemeindeverwaltung bzw. AHV-Zweigstelle; deren Servicequalität variiert jedoch stark je nach Gemeindegrösse und Fachkompetenz. Die SOVAR ist administrativ dem Departement Gesundheit und Soziales zugeordnet und wird von einer Verwaltungskommission geleitet. Sie beschäftigt 68 Mitarbeitende. In allen 20 Gemeinden existieren AHV-Zweigstellen, die jedoch vor allem eine administrativ-technische Rolle übernehmen: Sie händigen Formulare aus, die Merkblätter 5.01 und 5.02 dienen dabei als Hauptinstrumente, visieren die Anmeldedossiers und leiten sie anschliessend an die SOVAR weiter. Die AHV-Zweigstellen sind Teil der Gemeindeverwaltungen und haben keinen eigenständigen Beratungsauftrag für EL-Anmeldungen. Das Netzwerk der gemeinnützigen Pro Werke (Pro Senectute und Pro Infirmis) sowie die regional organisierten Sozialdienste, denen auch die Berufsbeistandschaften angegliedert sind (Vorderland, Mittelland, Hinterland), ergänzen dieses zentrale Modell. Beide Stellen führen Sozialberatungen durch und prüfen dabei standardmässig den potenziellen EL-Anspruch. Die Ausgleichskasse sowie Sozialdienste, Spitex und Hausärzte und Hausärztinnen verweisen ihre Klientel regelmässig an diese Pro Werke. Etwas mehr als 1'900 Personen erhalten in Appenzell Ausserrhoden Ergänzungsleistungen (EL) zu ihrer AHV- oder IV-Rente (2019). Davon sind fast zwei Drittel AHV-Rentenbeziehende und gut ein Drittel IV-Beziehende.

Informationsangebote

Gemäss Kurzumfrage erhalten alle Neurentnerinnen und Neurentner und alle Personen mit Rentenanpassung ein personalisiertes Begleitschreiben («Merkblatt-Paket») als Beilage zur Verfügung. Dieses Paket besteht aus den Merkblättern 5.01 und 5.02 und verweist auf den EL-Rechner. Parallel dazu verweisen Fachpersonen der EL-Stelle Ratsuchende am Telefon häufig auf den Online-EL-Rechner oder füllen diesen gemeinsam mit ihnen aus, was von den Beteiligten als niederschwelliges «Rechner-Coaching» beschrieben wird. Darüber hinaus können Ratsuchende ohne Voranmeldung vorsprechen; für komplexere Fälle werden ausserhalb der Schalterzeiten Einzeltermine vergeben. Zusätzlich erscheint ein- bis zweimal pro Jahr ein Inserat in einer auf Seniorinnen und Senioren fokussierten Lokalzeitung. Nach Aussage der EL-Stelle decken die Zweigstellen «nur einen Bruchteil aller Anmeldungen» ab, dies wird von den befragten Zweigstellen bestätigt. Die befragten AHV-Zweigstellen in den Gemeinden bieten zwar ein Schalterfenster, sehen sich aber nicht als Beratungsorte. Ihre Hauptleistung beschränkt sich auf Sichtprüfung der Personalien, Ausgabestempel und Weiterleitung. Die eigentliche EL-Beratung erfolgt bei der SOVAR in Herisau oder bei den Pro Werken.

Schulungen und interne Abstimmung

Die SOVAR organisiert sporadische Informations-Tagungen für Berufsbeistände, Zweigstellenmitarbeitende und Pro Organisationen, insbesondere nach der letzten EL-Reform. In den Fokusgruppen berichten die befragten Sozialdienste, dass gerade in kleinen Landgemeinden eine Ansprechperson bei der AHV-Zweigstelle wichtig wäre, sofern diese genügend fachliche Sicherheit besitzt. In den Fokusgruppen wird betont, dass gerade in kleinen Landgemeinden der AHV-Schalter als bürgernahe Anlaufstelle wahrgenommen würde, sofern die Mitarbeitenden genügend fachliche Sicherheit besitzen.

Kooperation mit externen Partnerinnen und Partnern

Eine zentrale Rolle in der aktiven Sensibilisierung übernehmen die gemeinnützigen Pro Organisationen. Gemäss den Fokusgruppen gehört die systematische Abklärung eines möglichen EL-Anspruchs zum Standard jeder Sozialberatung. Ausgleichskasse, Sozialdienste und Spitex verweisen Klientinnen und Klienten regelmässig an diese Stellen. Aus Sicht der Pro Organisationen funktioniert die Zusammenarbeit gut, nicht zuletzt dank jährlicher Austauschtreffen mit der Ausgleichskasse. Die befragten Sozialdienste verweisen EL-relevante Fälle konsequent («saubere Übergabe nach langer Sozialhilfe»). Erhält eine Person eine IV- oder AHV-Rente, wird die EL-Anmeldung intern vorbereitet, bevor die Dossiers an die Ausgleichskasse gehen. Kurze Telefonwege ermöglichen es, dringende Fälle zu priorisieren und Sozialhilfe-Überbrückungen zu vermeiden oder verkürzen.

Spezifische Massnahmen für schwer erreichbare Personen

Einfache-Sprache-Materialien fehlen auf kantonaler Ebene. Zwar verweisen Fachstellen auf mehrsprachige Broschüren von Pro Senectute (15 Sprachen), doch die Praxis zeigt, dass diese selten aktiv bestellt oder verwendet werden. Die Beratenden beschreiben drei schwer erreichbare Gruppen:

- Schamgeprägte ältere Landbevölkerung verwechselt nach Einschätzung mehrerer Gesprächspartnerinnen EL mit Fürsorge und wendet sich erst ans System, wenn das Vermögen erschöpft ist oder die finanzielle Engpässe «familienintern» nicht mehr lösbar sind. Besonders hartnäckig ist auch in AR der Mythos, man dürfe höchstens 30 000 Franken Vermögen besitzen
- Personen mit Migrationshintergrund und B-Bewilligung fürchten ausländerrechtliche Konsequenzen oder erhalten widersprüchliche Signale von Behörden.
- Sozial isolierte Menschen ohne Vereins- oder Kirchnetzwerke oder ohne Einbindung in Fachstellen oder Seniorentreffs.

Für diese Gruppen schlagen die Beratenden visuelle Kurz-Flyer, eine «Einfache-Sprache»-Version der EL-Verfügung und gezielte Sensibilisierung über die Krankenkassen vor (z.B. Beileger zum Thema Kostenrückerstattung).

Herausforderungen und Verbesserungspotenzial bei der Information

Zusammenfassend zeigt sich ein zweistufiges Informationssystem: Die kantonale EL-Stelle liefert formelle Basisinformationen an alle Rentnerinnen und Rentner, während Pro Organisationen und einzelne Fachstellen die vertiefte, persönliche Aufklärung übernehmen. Trotz funktionierender Kooperation bleibt die Information insgesamt «ausreichend», wie die EL-Stelle selbst einschätzt. Als Ausbaufelder nennen die Befragten:

- Qualität und Verständlichkeit der Materialien verbessern (leichte Sprache, Visualisierungen).
- Kompetenz und Sichtbarkeit der AHV-Zweigstellen erhöhen, damit wohnortnahe Beratung möglich wird.
- Entstigmatisierung und proaktive Sensibilisierung vorantreiben, etwa durch gezielte Steuerdaten-Abgleiche oder breiter angelegte Informationskampagnen.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Anmeldeprozess und involvierte Akteure

In Appenzell Ausserrhoden verläuft die Antragstellung grundsätzlich zweigleisig. Wer möchte, reicht sein Dossier direkt bei der kantonalen EL-Stelle / SOVAR in Herisau ein, per Post oder via Webformular. Alternativ nehmen die örtlichen AHV-Zweigstellen die Unterlagen entgegen, prüfen Identität und Vollständigkeit, versehen das Dossier mit einem Sichtvermerk und leiten es an den Kanton weiter, ohne selbst Berechnungen vorzunehmen. In der Praxis gelangen aber die meisten Gesuche direkt an die EL-Stelle. Sozialdienste übernehmen die Anmeldung oft komplett, sobald eine Person eine Rente zugesprochen erhält. Pro Senectute und Pro Infirmis führen bei jeder Sozialberatung eine Situations- und Budgetanalyse durch, fertigen eine provisorische EL-Berechnung an und füllen mit den Ratsuchenden das Formular aus. Dadurch geht innerhalb der professionellen Netzwerke kaum ein potenzieller Anspruch verloren.

Unterstützungs-Tätigkeiten

- Persönliche Beratung: Die EL-Stelle bietet Beratung am Schalter an, für komplexe Fälle werden Einzeltermine ausserhalb der Öffnungszeiten eingerichtet.
- Telefonische Begleitung: Sachbearbeitende der EL-Stelle führen Ratsuchende Schritt für Schritt durch den Online-EL-Rechner – ein Vorgehen, das intern als «Rechner-Coaching» beschrieben wird.
- E-Mail- und Schriftverkehr: Das offizielle Antragsformular kann elektronisch eingereicht werden, Pro Organisationen beantworten Rückfragen auch per E-Mail oder über einen anonymen Online-Chat.
- Weiterleitung an Dritte: Die EL-Stelle verweist in Beratungsgesprächen gezielt an Pro Organisationen, Berufsbeistände oder spezialisierte Beratungsstellen, wenn zusätzlicher Unterstützungsbedarf besteht.

- Vollmachten und Aktenbeschaffung: Sozialdienste und Pro Organisationen arbeiten mit Auskunftsvollmachten, um Bank- oder Pensionskassenunterlagen selbst einzuholen, damit die Betroffenen nicht an der Dokumentenflut scheitern.
- Fristwahrung durch Teileinreichung: Beratende reichen bei Bedarf ein noch unvollständiges Dossier ein, um die Anmeldefrist zu sichern, und liefern Belege später nach.

Unterstützung für schwer erreichbare Personen

Für Menschen mit Sprachbarrieren organisiert die EL-Stelle über eine kantonale Integrations-Fachstelle bedarfsweise Dolmetschhilfe oder greift auf mehrsprachige Mitarbeitende zurück. Ältere Personen, die aus Scham eine Gemeindestelle meiden, finden über Hausärztinnen, Spitex oder Seniorentreffs den Weg zu Pro Senectute, wo das Formular in geschütztem Rahmen gemeinsam ausgefüllt wird. Bei psychischer Belastung oder kognitiven Einschränkungen werden längere Einzeltermine angesetzt, mobilitätseingeschränkte Menschen können auf nahegelegene Zweigstellen ausweichen, sofern diese Mitarbeitenden ausreichend geschult sind.

Herausforderungen bei der Anmeldung

- Komplexes Formular: Das Antragsdokument gilt als umständlich, insbesondere die Rubriken zu Renten und Vermögenswerten führen häufig zu Fehleintragungen.
- Belegnachweise: Für einen vollständigen Antrag müssen Unterlagen zu Einkünften und Vermögen teilweise mehrere Jahre rückwirkend beigebracht werden. Das führt zu mehrfachen Nachforderungen und verzögert den Entscheid.
- Digitale Lücke: Während das Grundformular online eingereicht werden kann, müssen Krankheits- und Behinderungskosten weiterhin mit einem Papierformular und Strichcode per Post eingereicht werden. Vergleichskantone mit Upload-Portalen zeigen, dass hier Vereinfachungen möglich wären.
- Beratungs-Ressourcen: Pro Organisationen verzeichnen steigende Fallzahlen, doch die vom Bund vergütete Pauschale ist seit Jahren unverändert. Dadurch müssen Beratende triagieren und können nicht alle Personen lückenlos begleiten.
- Stigma und Offenlegungspflicht: In ländlichen Gemeinden empfinden manche Rentnerinnen und Rentner das Offenlegen ihrer Finanzen gegenüber einer Amtsstelle als beschämend, was den Schritt zur Anmeldung verzögert.

Good Practices und Entwicklungspotenzial

Positiv hervorzuheben sind der direkte Kommunikationskanal zwischen Sozialdiensten und kantonaler EL-Stelle, der schnelle Priorisierungen ermöglicht, sowie das telefonische «Rechner-Coaching», das den abstrakten EL-Anspruch greifbar macht. Als nächste Ausbauschritte empfehlen Fachpersonen ein Online-Portal für die Einreichung von Krankheits- und Behinderungskosten, ein Merkblatt in einfacher Sprache, das Schritt für Schritt durch das Formular führt, und verbindliche Schulungsstandards für AHV-Zweigstellen, damit wohnortnahe Hilfe verlässlich zur Verfügung steht.

c) Nichtbezug von EL und Nutzung von Steuerdaten

Studienlage und aktuelles Monitoring

Die kantonale EL-Stelle führt kein systematisches Monitoring zum Nichtbezug durch. Weder eigene Studien noch regelmässige Auswertungen liegen vor; auch den befragten Sozial- und Beratungsdienste sind keine Erhebungen bekannt. Somit wird das Ausmass vom Nichtbezug lediglich anhand einzelner Fallbeobachtungen eingeschätzt.

Proaktive Identifikation mittels Steuerdaten

Ein datengestützter Abgleich mit kantonalen Steuerregistern findet nicht statt und ist laut EL-Stelle auch nicht in Planung. Zwei Hauptgründe werden genannt:

- Holschuld-Logik: Man verstehe Ergänzungsleistungen als Anspruch, den Betroffene selbst einfordern müssen.
- Ressourcenargument: Die Ausgleichskasse verfügt nur über begrenztes Personal, ein flächendeckender Datenabgleich und anschliessende Fallprüfungen seien nicht leistbar.

Beratende Organisationen beurteilen diese Haltung ambivalent. Sie sehen in einem Steuerdaten-Abgleich zwar ein sinnvolles Instrument, um verdeckte Anspruchsgruppen anzusprechen, warnen jedoch vor zusätzlicher Arbeitslast ohne gleichzeitige Aufstockung der Fachstellen.

Gründe für Nichtbezug

Die qualitative Auswertung der Interviews und Fokusgruppen identifiziert vier wiederkehrende Motive, weshalb Anspruchsberechtigte keine EL beantragen:

- Stigmatisierung und Scham: Insbesondere ältere Menschen in ländlichen Gebieten ordnen EL fälschlich der Fürsorge zu und möchten ihre Finanzen nicht offenlegen.
- Unkenntnis und Fehlinformation: Mythen wie die «30'000-Franken-Grenze» oder die Vorstellung einer späteren Rückzahlungspflicht halten sich hartnäckig.
- Migrationsbedingte Unsicherheit: Personen mit befristetem Aufenthaltsstatus befürchten ausländerrechtliche Konsequenzen, wenn sie EL beziehen.
- Aufwand-Kosten-Abwägung: Teilrentnerinnen und -rentner verzichten bei geringen potenziellen Leistungen, weil sie den administrativen Aufwand (z.B. Nachweis von Arbeitsbemühungen bei Teil-IV) als unverhältnismässig empfinden.

Fachpersonen berichten weiter von Fällen, in denen Kostenrückerstattungen, etwa für Krankheits- oder Transportauslagen, über Jahre nicht geltend gemacht werden, weil die Anspruchsgrundlagen unbekannt sind.

Herausforderungen der Datennutzung

Selbst Fachleute, die eine Steuerdaten-Lösung befürworten, betonen drei Hürden:

- Bisher fehlt die gesetzliche Grundlage, personenbezogene Steuerdaten flächendeckend für Sozialversicherungsabklärungen zu verwenden.
- Aus den Steuerdaten allein lasse sich eine EL-Berechtigung nicht eindeutig ableiten, Vermögensprüfung, Wohnsituation und behinderungsbedingte Mehrkosten müssten zusätzlich geklärt werden.
- Jede automatisierte Selektion erzeugt Folgekosten für Bearbeitung und Beratung. Ohne finanzielle Aufstockung könnten Fachstellen diesen Mehranfragen kaum nachkommen.

Entwicklungsoptionen und Good-Practice-Ideen

- Schrittweiser Steuerdaten-Abgleich nach dem Vorbild der Prämienverbilligung: Ein erstes Schreiben macht auf einen «möglichen Anspruch» aufmerksam, ohne Leistungsversprechen zu geben. Das könnte Stigmatisierung abbauen und trotzdem den Beratungsaufwand steuerbar halten.
- Gezielte Informationsstreuung bei Schlüsselstellen wie Krankenkassen, Hausarztpraxen und Spitex-Organisationen, um verdeckte Anspruchsgruppen zu sensibilisieren.
- Material in einfacher Sprache zum Thema «Recht auf EL» samt Erläuterung der Vermögens- und Rückerstattungsregeln, um Mythen zu entkräften.
- Online-Selbstcheck: Ein stark vereinfachter Rechner, der mit wenigen Angaben eine grobe Anspruchswahrscheinlichkeit ausweist, könnte Hemmschwellen senken und Beratungen effizienter starten lassen.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Aktuelle Verbesserungspläne im Kanton

Die kantonale Ausgleichskasse plant, ihre Leistungen in regelmässigen Informationsveranstaltungen vorzustellen und dabei insbesondere die Ergänzungsleistungen stärker zu erklären. Parallel dazu soll das Merkblatt zu Krankheits- und Behinderungskosten sprachlich überarbeitet werden, weil Fachpersonen immer wieder auf Verständlichkeitslücken hinweisen. Innerhalb der Verwaltung wird ausserdem diskutiert, den AHV-Zweigstellen klarere Servicestandards vorzugeben und Mitarbeitende gezielt zu schulen, damit die wohnortnahe Erstberatung verbindlicher wird.

Good Practices, die bereits funktionieren

- Zentralisierte, gut erreichbare EL-Stelle: Dank kurzer Kommunikationswege können dringende Fälle priorisiert und lange Sozialhilfeüberbrückungen meist vermieden werden.
- Telefonisches «Rechner-Coaching»: Sachbearbeitende gehen den Online-EL-Rechner Schritt für Schritt mit Ratsuchenden durch.

- Provisorische Antragseinreichung über Beratungsstellen: Fristen werden gewahrt, selbst wenn Unterlagen noch fehlen, der Detailnachweis folgt erst nach der ersten Prüfung.
- Schnelle Entscheide: Im Vergleich zu anderen Kantonen werden Gesuche innert weniger als drei Monaten beschieden, was das Vertrauen in die Leistung stärkt.

Externe Beispiele mit Transferpotenzial

Fachpersonen verweisen auf bewährte Lösungen aus Nachbarkantonen, die sich mit verhältnismässig geringem Aufwand adaptieren liessen:

- Ein Online-Portal für die Einreichung von Krankheits- und Behinderungskosten (Vorbild Aargau) würde den Papierweg mit Strichcode ersetzen und gerade mobilitätseingeschränkte Personen entlasten.
- Ein Merkblatt in einfacher Sprache zur Entschlüsselung der EL-Verfügung (Vorbild St. Gallen) könnte Missverständnisse rund um hypothetisches Erwerbseinkommen oder Vermögensanrechnung abbauen.
- Ein pauschaler Kostenzuschuss für kleinere medizinische Auslagen, wie er in Basel-Stadt praktiziert wird, würde den administrativen Aufwand für Belegsammlungen reduzieren.
- Schliesslich wird ein Steuerdaten-Abgleich nach dem Modell der Prämienverbilligung genannt: Ein Schreiben weist Personen mit potenziellem Anspruch unaufdringlich auf eine vertiefte Prüfung hin, ohne ein Leistungsversprechen abzugeben. Damit liesse sich Stigmatisierung abbauen und die Dunkelziffer verringern, sofern Beratungskapazitäten gleichzeitig ausgebaut werden.

Langfristige Perspektive

Zusammenfassend zeigt sich in Appenzell Ausserrhoden ein dreistufiges System: Die SOVAR als zentrale, professionelle EL-Durchführungsstelle, die 20 AHV-Zweigstellen als administrative Anlaufstellen in den Gemeinden und die Pro Organisationen sowie regionalen Sozialdienste als Beratungs- und Unterstützungspartner. Alle befragten Akteure betonen, dass das gegenwärtige System zuverlässig arbeitet und sowohl fachliche Kompetenz als auch bürger-nahe Erreichbarkeit ermöglicht. Um dem demografischen Wandel und steigenden Fallzahlen zu begegnen, braucht es nach ihrer Einschätzung drei strategische Schritte: erstens die digitale Vereinfachung von Formularen und Belegflüssen, zweitens eine Entstigmatisierungskampagne mitsamt leicht verständlichem Informationsmaterial und drittens eine institutionalisierte Schulung aller Erstkontaktstellen, insbesondere der AHV-Zweigstellen.

6 Kanton Genf

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Organisationsstruktur und zentrale Informationskanäle

Die Ergänzungsleistungen werden in Genf von einer eigenständigen kantonalen Stelle (Service des prestations complémentaires, SPC) geführt, die AHV- und IV-Stellen verweisen systematisch dorthin. Alle Rentenentscheide der Ausgleichskassen enthalten einen verpflichtenden Kurzvermerk auf die EL-Möglichkeit. Zusätzlich wird jeder Rentenverfügung ein farbiger Flyer beigelegt, der in einfacher Sprache erklärt, was EL sind und wie die Anmeldung funktioniert. Der Flyer erreicht auch rund 55'000 bestehende Rentnerinnen und Rentner über ein zweijährliches Rundschreiben.

Persönliche Beratung und digitale Präsenz

Die kantonale Ausgleichskasse OCAS (Office cantonal des assurances sociales) vereint AHV- und IV-Stelle. Daneben beraten die Sozialdienste der Gemeinden und die 19 Centres d'action sociale (CAS) des Hospice général die Einwohner-Gemeinden und leiten EL-Fälle an den SPC weiter. Parallel dazu bietet die kantonale Webseite FAQ-Texte, Erklärvideos und einen öffentlich zugänglichen EL-Rechner, die Nutzungszahlen zeigen jedoch, dass ältere Personen weiterhin den direkten Kontakt bevorzugen.

Proaktive Kampagnen und Partnerschaften

Der Kanton unterhält ein dichtes Netzwerk sozialer Akteure und geht aktiv auf potenziell Berechtigte zu. Gemeinsam mit Gemeinden, Pro Senectute, Pro Infirmis, AVIVO (Association de défense et de détente des retraité-e-s et futur retraité-e-s mit fast 10'000 Mitgliedern), dem Hospice général (Sozialhilfe) und Berufsbeiständen werden Informationsveranstaltungen in Gemeindesälen, Alters- und Pflegeheimen sowie an Messen organisiert. Ein Pilotprojekt, das Bureau d'information sociale (BIS), bündelt mehrere Beratungsstellen an einem Ort und erlaubt Ratsuchenden, ohne Termin verschiedene Sozialfragen, darunter auch EL, abzuklären. Das Angebot lief anfangs dreimal monatlich und ist seit September 2023 dauerhaft zweimal wöchentlich geöffnet. Eine Evaluation durch das Centre LIVES der Universität Genf ist derzeit im Gang (2024–25).⁹ Partnerorganisationen loben die gute Erreichbarkeit des SPC-Schalters und den engen Austausch bei komplexen Fällen. Gleichwohl übersteigt das Fallvolumen die personellen Kapazitäten, sodass proaktive Begleitung häufig an die Zivilgesellschaft delegiert wird.

Zielgruppenspezifische Massnahmen

Um Personen mit geringen Sprach- oder Gesundheitsressourcen zu erreichen, setzt Genf auf:

⁹ <https://www.centre-lives.ch/>

- Informationsmaterial in leichter Sprache (Flyer)
- Informationsveranstaltungen mit Übersetzung auf Portugiesisch oder Albanisch, organisiert von Vereinen von Migrantinnen und Migranten oder Gemeinden. **Der Kanton Genf hat einen Ausländeranteil von etwa 40%, weshalb die mehrsprachige Information besonders wichtig ist.**
- Das Infobus-Modell, das ländliche Randgebiete anfährt und regelmässig verschiedene Gemeinden des Kantons besucht, um auch in den peripheren Gebieten über Sozialleistungen zu informieren.

Die EL-Stelle selbst publiziert alle Unterlagen nur auf Französisch, mündliche Übersetzungen werden am Schalter nach Möglichkeit ad-hoc abgedeckt.

Laufende und geplante Verbesserungen

Unter dem Regierungsmotto «Faciliter l'accès aux prestations» arbeitet der SPC an:

- einem kantonalen Informationsschreiben an alle Einwohnerinnen und Einwohner im Alter von 60 bzw. 64 Jahren,
- Schulungsreihen und FAQ-Material für Gemeindesozialdienste,
- der Prüfung, Flyer auch über kleinere Ausgleichskassen ausserhalb des Kantons verteilen zu lassen,
- und – politisch initiiert – der Analyse von Steuerdaten zur Identifikation potenziell Anspruchsberechtigter.

Herausforderungen

Trotz des breiten Angebots wird der Informationsstand als «ausreichend, aber nicht flächendeckend» beurteilt. Drei Probleme bleiben laut Fachpersonen zentral:

- Stigmatisierung: EL werden von Teilen der Bevölkerung mit Fürsorge gleichgesetzt.
- Komplexe Webseitenstruktur: Wichtige Hinweise sind online schwer auffindbar.
- Beschränkte Ressourcen: Personelle Engpässe verhindern flächendeckende Mehrsprachigkeit und eine intensivere Präsenz in den Randgemeinden.

Der Kanton sieht die grösste Wirkung derzeit in der Stärkung von Partnernetzwerken und in punktuellen, adressatengerechten Kampagnen statt in grossen Massenmedien-Aktionen.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Anmeldeprozess und involvierte Akteure

Die Anmeldung erfolgt ausschliesslich bei der kantonalen EL-Stelle (Service des prestations complémentaires, SPC). Das offizielle Formular ist nur in Papierform erhältlich, es kann am Schalter, per Post oder über Partnerorganisationen bezogen und eingereicht werden. Eine

Online-Erfassung ist bislang nicht möglich. Für 2026 ist jedoch ein intelligenter Online-Fragebogen geplant, der je nach Antwort nur die wirklich relevanten Fragen einblendet. Gemeindedienste und das Hospice général, das kantonale Sozialamt mit 19 Centres d'action sociale (CAS) verteilt über den ganzen Kanton, übernehmen bei Bedürftigkeit die Vorfinanzierung. Pro Senectute, Pro Infirmis, AVIVO Genève sowie Berufsbeistände prüfen Anspruch, sammeln Dokumente, füllen Formulare aus und bleiben bei Bedarf als bevollmächtigte Kontaktstelle registriert. Eine elektronische Schnittstelle zwischen diesen Akteuren existiert nicht, sämtliche Belege werden in Papierform an den SPC geschickt und dort zur digitalen Fallakte eingescannt.

Unterstützungsangebote während der Antragstellung

- Persönliche Beratung:
 - Offene Schalterzeiten des SPC für allgemeine Fragen.
 - Terminberatung für komplexe Fälle (z.B. ausländische Vermögenswerte, Scheidungsvermögen).
- Telefonische Auskünfte: Hotline sowohl des SPC als auch der kantonalen Ausgleichskasse, laut Partnerorganisationen jedoch häufig überlastet.
- Partnerbasierte Begleitung: Pro Organisationen und Gemeindedienste bieten umfassende Hilfe von der Checkliste bis zur Vollmacht, mit der sie alle Bescheide parallel erhalten und zügig reagieren können.
- Material in einfacher Sprache: Ein knapp gehaltener Flyer dient als Schritt-für-Schritt-Leitfaden, zusätzlich FAQ und Rechner auf der Webseite für eine grobe Einschätzung.

Massnahmen für schwer erreichbare Personen

- Dolmetschgestützte Informationsveranstaltungen in Portugiesisch und Albanisch, finanziert von Migrantenvereinen.
- Mobile Beratungsangebote (Infobus, kommunale Veranstaltungen) in abgelegenen Gemeinden.
- Schalterpersonal mit Mehrsprachenkompetenz, das spontane Übersetzung leisten kann.
- Gemeindebasierte Nachfassstrategie: Reicht jemand angeforderte Unterlagen nicht ein, informiert der SPC die zuständige Gemeinde, damit vor Ort Hilfestellung organisiert wird (z. B. bei eingeschränkter Mobilität).

Haupthindernisse im Verfahren

- Umfangreiche Belegpflicht: Zehn Jahre Bankauszüge, Nachweise zu ausländischen Immobilien, Bestätigungen von Ex-Ehegatten und Rentenbescheide aus dem Ausland verlängern die Bearbeitung.
- Standardisierte Erinnerungsschreiben listen fehlende Dokumente unspezifisch auf, was zu Missverständnissen und weiteren Verzögerungen führt.

- Lange Durchlaufzeit: Vier Monate bis zur Verfügung sind üblich, bis dahin greifen Sozialhilfeforschüsse.
- Sprach- und Lesebarrieren: Alle schriftlichen Materialien sind ausschliesslich auf Französisch verfügbar.
- Einige Anspruchsberechtigte scheuen den Einblick in ihre Finanzen oder verbinden EL mit Sozialhilfe.

Laufende Verbesserungsinitiativen

Der SPC arbeitet derzeit an mehreren Optimierungsschienen. Auf Prozessebene prüft eine interne Arbeitsgruppe, welche Belege tatsächlich unverzichtbar sind und welche Informationen (etwa Aufenthaltsbewilligungen oder Registerauszüge) die Verwaltung selbst beschaffen kann. Parallel dazu entwirft die IT-Abteilung einen intelligenten Online-Fragebogen: Je nach Antwort blendet er nur die wirklich relevanten Nachweise ein und erstellt eine passgenaue Checkliste. Für 2026 ist ein Pilotprojekt «Pre-Screening-Team» geplant, das behördlich verfügbare Daten einholt, um Nachforderungen zu reduzieren. Das Netzwerk an Partnerorganisationen wird durch jährliche Schulungen, einen stetig erweiterten FAQ-Katalog und neues didaktisches Material verbessert. Schliesslich liegt ein politischer Auftrag vor, Online- und Printinformationen schrittweise in weitere Sprachen (mindestens in Englisch) zu übersetzen und das Dolmetschangebot auszubauen.

c) Nichtbezug von EL und Nutzung von Steuerdaten

Studien- und Datenlage

Genf verfügt über einzelne punktuelle Analysen, etwa einen Bericht der kantonalen Hochschule für Soziale Arbeit (HETS),¹⁰ doch es existiert kein laufendes Monitoring, das den Nichtbezug systematisch quantifiziert. Parlamentarische Vorstösse fordern zwar mehr Transparenz, aber bislang fehlt eine behördenübergreifende Datensammlung. Die EL-Stelle bestätigt, dass ihr selbst nur Annahmen und Erfahrungswerte aus der Praxis vorliegen.

Geplante Initiativen zur Messung

Im Rahmen der Strategie «Faciliter l'accès aux prestations» prüft der Kanton:

- eine Machbarkeitsstudie, um Steuerdaten für ein Screening zu nutzen
- den Abgleich mit Daten zur Prämienverbilligung, wo bereits ein automatisiertes Informationsschreiben eingesetzt wird
- eine regelmässige Auswertung der Ablehnungs- und Rückzugsgründe von EL-Anträgen, um indirekte Hinweise auf verdeckte Anspruchsgruppen zu erhalten.

Konkrete Zeitpläne oder Budgets sind aber noch nicht beschlossen.

¹⁰ <https://www.hesge.ch/hets/recherche/projets/acces-aux-droits-mandat-evaluation-du-bureau-information-sociale>

Hauptgründe für Nichtbezug (Erkenntnisse aus Praxis und Beratungen)

- Komplexe Dokumentenanforderungen: Zehnjährige Bankauszüge, Schätzungen ausländischer Immobilien und Nachweise ehemaliger Ehepartnerinnen und -Partner sind für viele nahezu unbeschaffbar.
- Stigmatisierung: EL wird oft mit Fürsorge verwechselt.
- Aufenthaltsrechtliche Ängste: Rentenbeziehende mit B-Bewilligung befürchten, der Bezug könne ihr Aufenthaltsrecht gefährden.
- Sprachbarrieren: Alle Formulare und Entscheide sind ausschliesslich Französisch.
- Lange Verfahrensdauer: Bis zu vier Monate Wartezeit ist eine zusätzliche Hemmschwelle.

Steuerdaten: Chancen und Hürden

Potenzial: Steuerregister könnten Personen mit sehr tiefem Einkommen ermitteln und für ein Einladungsschreiben wie bei der Prämienverbilligung nutzen. Fachleute betonen jedoch, dass Steuerdaten zwei Jahre zurückliegen, bei Grenzgängerinnen und Grenzgängern unvollständig sind und wichtige EL-Parameter (Mietkosten, Krankheits- oder Behinderungsauslagen) nicht abbilden. Für ein grobes Monitoring seien sie wertvoll, zur Berechnung der tatsächlichen Berechtigung jedoch ungeeignet.

Hindernisse:

- Datenschutz: Eine Verknüpfung persönlicher Steuerakten mit Sozialversicherungsdaten wäre nur mit klarer gesetzlicher Grundlage zulässig.
- Arbeitslast: Ein breit angelegtes Anschreibeverfahren würde Beratungskapazitäten sprengen, solange der SPC personell unterbesetzt ist.
- Grenzüberschreitende Einkommen: Genf liegt an der Grenze zu Frankreich, steuerliche Angaben decken Vermögen oder Renten im Ausland nur teilweise ab.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Kurzfristig setzt der Kanton auf zielgruppengerechte Informationsschreiben an künftige Rentenbeziehende (mit 60 und 64 Jahren) sowie den Ausbau des Bureau d'information sociale, das Ratsuchende persönlich in einem «One-Stop-Shop» berät. Mittelfristig fordert die EL-Stelle eine vereinfachte Gesetzesgrundlage, die es erlaubt, ausgewählte Registerdaten direkt und ohne Umweg über die Versicherten einzuholen. Langfristig sehen Fachpersonen eine Teilautomatisierung ähnlich dem Prämienverbilligungs-Modell als realistisch, sofern Datenschutz, Ressourcen und technische Schnittstellen geklärt sind. Damit könnten verdeckte Anspruchsgruppen leichter erfasst und der Nichtbezug nachhaltig gesenkt werden.

Der zuständige Regierungsrat hat das Leitmotiv «Faciliter l'accès aux prestations» verbindlich verankert. Daraus ergeben sich drei prioritäre Vorhaben:

- Bis 2026 soll ein interaktiver Online-Fragebogen die Papiervorlage ersetzen. Ein dynamischer Ablauf blendet nur die wirklich relevanten Fragen ein und generiert eine individuelle Belegliste.

- Ein neues Team klärt künftig Registerdaten (Melde-, Steuer-, Grundbuch- und AHV-Informationen), bevor fehlende Unterlagen bei den Versicherten angefordert werden. Ziel: weniger Rückfragen, kürzere Bearbeitungszeit.
- Sämtliche Kerninformationen (Flyer, Online-FAQs, Entscheidvorlagen) sollen neben Französisch mindestens auf Englisch erscheinen, bei Bedarf folgen weitere Sprachen mit hoher Nachfrage wie Portugiesisch, Albanisch oder Spanisch.

Good-Practice Elemente

- Der regelmässige EL-Hinweis alle zwei Jahre erinnert sämtliche Rentnerinnen und Rentner an die Möglichkeit, Ergänzungsleistungen zu beantragen.
- Bei den grösseren Ausgleichskassen enthält jeder neue Rentenentscheid einen leicht verständlichen Flyer, das Modell soll nun auf kleinere Kassen ausgeweitet werden.
- Beim Bureau d'information sociale (BIS) können Ratsuchende an einem Standort gleichzeitig Anliegen zu EL, Krankenkassenprämien, Sozialhilfe oder Wohnfragen klären. Obwohl das Angebot derzeit nur dreimal pro Monat läuft, gilt es unter Praxispartnern bereits als wirksamer Türöffner für potenzielle Anspruchsberechtigte.
- Pro Senectute, Pro Infirmis und AVIVO lassen sich von Klienten und Klientinnen bevollmächtigen, EL-Post direkt zu erhalten, damit reagieren sie schneller auf Nachforderungen und entlasten die Betroffenen.

7 Kanton Zürich

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Akteurslandschaft

Im Gegensatz zu allen anderen Kantonen liegt die Verantwortung für die EL im Kanton Zürich primär bei den Gemeinden. 41 kommunale EL-Durchführungsstellen vollziehen das Gesetz, beraten und verfügen. 97 Gemeinden haben diese Aufgaben hingegen an die SVA Zürich delegiert. Die kommunalen AHV-Zweigstellen spielen heute nur noch eine untergeordnete Rolle: Sie dürfen keine EL-Beratung über das Budget der SVA leisten und beschränken sich auf Formularausgabe, Visum und Weiterleitung. Gemeinden können Zusatzberatung nur anbieten, wenn sie diese selbst finanzieren.

Das Amt für Zusatzleistungen (AZL) der Stadt Zürich, die Stadt Winterthur und die SVA Zürich (die als Verwaltungsstelle die EL-Aufgaben für 97 Gemeinden und knapp 10'000 Dossiers übernimmt),¹¹ decken dabei einen grossen Teil der EL-Fälle im Kanton ab. Der Kanton Zürich hat insgesamt 160 politische Gemeinden. Ergänzend gibt es den Fachverband Zusatzleistungen¹² (ZL-Fachverband), der als gemeinsame Plattform für die Gemeinden jährlich verschiedene ZL-Kursmodule für Mitarbeitende der Durchführungsstellen anbietet. Hinzu kommen Sozialdienste, Alters- und Behindertenorganisationen wie Pro Senectute und Pro Infirmis sowie Infodona, das migrationsspezifische Beratungen in 17 Sprachen anbietet. Alle Stellen unterstehen denselben gesetzlichen Vorgaben, gestalten Information und Beratung aber unterschiedlich, je nach Ressourcen, Gemeindegrösse und Zielgruppe.

Informationsmaterialien

Bei jeder Rentenverfügung oder -anpassung legt die kantonale Ausgleichskasse die Merkblätter 5.01 und 5.02 bei. Diese Pflichtinformation wird sowohl vom AZL als auch von der SVA bestätigt. Das AZL Stadt Zürich mit rund 140 Mitarbeitenden ergänzt die Bundesblätter mit einem «Praktischen Ratgeber» in einfacher Sprache, eigenen Merkblättern und Übersetzungen in zwölf Fremdsprachen. Laut AZL kommen diese Unterlagen mehrmals pro Jahr in Beratungsgesprächen, auf der Webseite und an Informationsveranstaltungen im Quartier zum Einsatz. Die SVA Zürich setzt neben den Bundesmerkblättern auf den Online-EL-Rechner und kurze Erklärvideos, diese werden in persönlicher Beratung häufig genutzt. Kleinere Gemeinden orientieren sich meist an den SVA-Unterlagen, verweisen bei Detailfragen jedoch an die Pro Werke oder auf die Webseite der SVA.

¹¹ <https://svazurich.ch/jahresbericht-2024-der-sva-zuerich/bericht.html>

¹² <https://www.zl-fachverband.ch/>

Informationstätigkeiten

- SVA Zürich: Durchgehender Telefon-Kundendienst (≈ 600 Anrufe/Tag) und zwei offene Schalter in Zürich-Altstetten, komplexe Fälle werden sofort an Fachsachbearbeitende weitergeleitet.
- AZL Stadt Zürich: quartalsweise Quartier-Informationsveranstaltungen («EL im Alltag»), Hotline mit Direktdurchstellung an zuständige Sachbearbeitung, Ratgeber in 12 Sprachen und Leichter Sprache.
- Gemeinden & Partner: Uster, Winterthur und weitere Gemeinden organisieren ab 2025 Informationsveranstaltungen für Seniorinnen und Senioren oder VHS-Kurse zu EL. Pro Senectute, Pro Infirmis und Infodona begleiten diese Anlässe.
- Analoge Zugänge: Alle EL-Stellen halten an Papierformularen, Schalterdiensten und telefonischer Beratung fest, da ältere Personen laut Fokusgruppen diese Kanäle bevorzugen.

Erreichbarkeit schwer zugänglicher Gruppen

- Mehrsprachigkeit: Das AZL stellt Unterlagen in zwölf Sprachen bereit, Infodona (Informationsstelle für Migrantinnen und Migranten) bietet Beratung in 17 Sprachen. Die SVA verlässt sich stärker auf Mitarbeitende mit Fremdsprachenkenntnissen.
- Einfache Sprache: Die Stadt Zürich hat Merkblätter in Leichter Sprache, andere Stellen haben (noch) keine vergleichbaren Angebote.
- Das AZL arbeitet mit einem kurzen Vor-Abfrage-Formular (zehn Fragen), um die Hürden zu senken.
- Mehrere Gemeinden planen 2025 seniorengerechte Informationsveranstaltungen, um Rentner*innen zu erreichen, die erst spät einen Anspruch entwickeln.
- Gerade ältere Personen ohne Internet nutzen laut Pro Senectute weiterhin Telefon und Schalter, deshalb halten alle EL-Stellen an analogen Zugängen fest.

Selbsteinschätzung der Akteure

- Das AZL bewertet die kantonale Informationslandschaft als «gut», sieht aber Lücken bei alleinlebenden AHV-Rentner*innen ohne Kontakt zu Beratungsstellen.
- Die SVA Zürich hält den Informationsstand für «eher ungenügend», weil offenbar viele Anspruchsberechtigte ihre Krankheits- oder Behinderungskosten nicht geltend machen.
- Pro Senectute, Pro Infirmis und die Sozialdienste bestätigen in den Fokusgruppen, dass die EL inzwischen zwar bekannt, aber weiterhin erklärungsbedürftig sind, speziell bei Menschen mit geringen Deutschkenntnissen oder komplexer Lebenslagen.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Anmeldeprozess

Im Kanton Zürich gibt es zwei unterschiedliche Prozesse, abhängig davon, ob das Gesuch bei einer städtischen Durchführungsstelle (z.B. AZL Zürich) oder bei der SVA Zürich oder einer kleineren Gemeinde eingereicht wird.

- Stadt Zürich
 - Die antragstellende Person füllt zuerst ein zehenseitiges Vorab-Formular mit Grundfragen zu Wohnort, Rentenart und Vermögen aus.
 - Auf Basis dieser Angaben stellt das AZL das eigentliche EL-Gesuch zusammen, fordert nur die wirklich nötigen Belege ein und lädt die Antragstellenden fast immer zu einem persönlichen Gespräch ein. Dort werden Unterlagen geprüft, die EL-Berechnung erklärt und Meldepflichten erläutert, unterschrieben wird noch vor Ort. Das Vorgehen wird vom AZL als niederschwellig, aber ressourcenintensiv beschrieben.
- SVA Zürich und angeschlossene Gemeinden
 - Die Anmeldung erfolgt mit dem Standardformular. Verschiedene Gemeinden nutzen die Fachanwendung ZLPro (Stadt Zürich, Winterthur und weitere 17 Gemeinden) oder das System ZUSCALC für kleinere Gemeinden. Die SVA Zürich, und nach eigener Aussage auch alle angeschlossenen Gemeinden, müssen bei fast jeder Anmeldung zusätzliche Belege nachfordern (Steuerveranlagungen, Pensionskassenausweise, Kontoauszüge), oft über mehrere Runden.
 - Ein verpflichtendes Gespräch gibt es nicht. Wer Unterstützung braucht, nutzt den offenen Kundendienst der SVA oder wendet sich an Pro Senectute, Pro Infirmis oder den kommunalen Sozialdienst.

Zentrale Hindernisse beim Anmeldeprozess

Gerade bei erstmaligen Gesuchen überfordert die Menge an Nachweisen viele Rentner*innen. Das Anmeldeformular enthält viele komplexe Rechtsbegriffe: Anrechenbares Vermögen, hypothetisches Erwerbseinkommen oder Rückerstattungspflicht sind laut AZL häufige Stolpersteine im Gespräch. Personen mit geringen Deutschkenntnissen oder kognitiven Einschränkungen scheitern oft an den Formularen, wenn keine Begleitperson hilft. Während die Stadt auf Infodona zurückgreifen kann, müssen ländliche Gemeinden dolmetschende Angehörige einbeziehen oder auf kostenpflichtige Dienste verweisen. Steigende Fallzahlen führen zu Ressourcenknappheit und langen Bearbeitungsfristen, die AZL spricht von bis zu sechs Monaten bei komplexen Fällen.

Persönliche Beratung als Unterstützung beim Anmeldeprozess

- Das AZL sieht jeden Antragstellenden nach Möglichkeit mindestens einmal, bei fehlender Mobilität wird schriftlich gearbeitet oder mit Pro Werken zusammengearbeitet.

- Die SVA unterhält einen ganztägigen Telefon- und Schalterdienst, Fachpersonen aus den Sachbearbeitungsteams können ad hoc beigezogen werden.
- Pro Senectute und Pro Infirmis übernehmen das Ausfüllen der Formulare, sammeln Belege und reichen Gesuche ein, teils im Mandatsverhältnis mit Leistungsvereinbarungen (z.B. Stadt Zürich, Uster).
- Sozialdienste der Gemeinden bereiten bei Sozialhilfebeziehenden das Dossier vor und reichen es direkt bei der EL-Stelle ein, dadurch entfällt für die Betroffenen die Arbeit.
- Infodona dolmetscht und begleitet Migrantinnen und Migranten, das Angebot deckt 17 Sprachen ab.

Erfolgsfaktoren und Good Practices

- Das zweistufige Verfahren des AZL senkt Hürden, weil nur ein kurzer Fragebogen zu Beginn nötig ist und die Sachbearbeitung im Gespräch Lücken schliesst. Die Stadt registriert dort überdurchschnittlich viele vollständige Gesuche und hat weniger Rückfragen während des Leistungsbezugs.
- Die Möglichkeit, beim Kundendienst der SVA ohne Termin vorbeizukommen, wird von kleineren Gemeinden als «unverzichtbar» bezeichnet, weil man selbst kaum Kapazität für EL-Spezialwissen hat.
- Die mehrsprachigen Merkblätter des AZL erleichtern das Einreichen von Belegen und werden laut Infodona häufig als erste Informationsquelle genutzt.

c) Nichtbezug von EL und Nutzung von Steuerdaten

Weder das AZL noch die SVA Zürich erheben derzeit eine verlässliche Nichtbezugsquote. Die SVA verweist auf einen Anstieg der Neugesuche im Jahr 2024, das AZL sieht dagegen eher eine «Sättigung» bei städtischen Klientinnen, und hält den Nichtbezug bei AHV-Neurentnerinnen für grösser als bei IV-Beziehenden. Beratungsstellen wie Pro Infirmis und die Sozialen Dienste Zürich berichten regelmässig von Fällen, die sich sehr spät anmelden, in denen rückwirkend mehrere Jahre Anspruch geltend gemacht wird.

Ursachen des Nichtbezugs

- Informationsdefizite bestehen insbesondere ausserhalb institutioneller Netze. Wer weder Sozialhilfe noch Hilfswerke kontaktiert, erfährt oft erst durch Zufall von EL.
- Scham gegenüber staatlicher Hilfe und die Angst, den Nachlass zurückzahlen zu müssen (seit Einführung der Rückerstattungspflicht), hemmen vor allem ältere AHV-Rentenbeziehende.
- Das umfangreiche Anmeldeformular, die Offenlegung mehrjähriger Steuerdaten und die Komplexität der Vermögensanrechnung werden als abschreckende bürokratische Hürden.

Aktuelle und geplante Massnahmen zur Abschätzung des Nichtbezugs

- Das AZL verschickte 2023 einmalig Informationsbriefe an alle über 80-Jährigen mit Prämienerverbilligung. Eine Auswertung zum Effekt liegt laut AZL noch nicht vor.
- Im Zürcher Kantonsrat ist eine parlamentarische Initiative (KR-Nr. 143/2024) hängig, die den direkten Versand von EL-Informationsschreiben aufgrund steuerlicher Indikatoren fordert (SVA und AZL wurden jedoch noch nicht mit einer Machbarkeitsprüfung beauftragt). Nachdem eine ähnliche Motion auf Bundesebene (23.3571) im September 2024 abgelehnt wurde, versuchen einzelne Kantone nun eigene Lösungen zu entwickeln.
- Die Stadt Uster prüft, ob eine lokale Stichprobenerhebung möglich wäre, stösst aber auf Datenschutz- und Ressourcengrenzen.

Potenzial der Steuerdaten für Monitoring

Die Durchführungsstellen sehen theoretische Vorteile, da Steuerdaten wenigstens eine grobe finanzielle Einschätzung erlauben. Praktisch fehlt jedoch der Echtzeit-Zugriff, da die Steueranlagen mindestens zwei Jahre zurück liegen und keine Angaben zu Miet- oder Gesundheitskosten enthalten, weshalb das AZL die Aussagekraft als limitiert einstuft. Darum lehnt das AZL ein routinemässiges Anschreiben aller potenziellen Berechtigten ab, weil dies eine Welle nicht begründeter Anmeldungen auslösen würde, die das System überfordern würde. Auch die SVA sieht die selektive Information skeptisch, solange der Anmeldeprozess unverändert komplex bleibt. Alle befragten Stellen betonen ausserdem, dass Steuerdaten ohne ausdrückliche gesetzliche Grundlage nicht an EL-Stellen übermittelt werden dürfen. Die Datenschutzbeauftragte des Kantons verhinderte bereits ein Pilotprojekt des AZL.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Aktuelle Projekte im Kanton Zürich

Das AZL und die SVA haben 2025 ein gemeinsames Pilotprojekt für ein Online-Antragsportal («one-stop-entry») mit Upload-Funktion und Zwischenspeicherung geplant. Damit soll auch der Datenaustausch mit kommunalen Sozialdiensten ermöglicht und Nachforderungen verkürzt und Doppelmeldungen vermieden werden.

Good Practices innerhalb des Kantons

- Zweistufiges Anmeldeverfahren AZL: Eine niederschwellige Kurzabfrage mit anschliessendem Beratungsgespräch reduziert Fehlanmeldungen und erleichtert die Aufklärung über Krankheits- und Behinderungskosten.
- Das AZL stellt Informationsmaterial in zwölf Fremdsprachen sowie in Leichter Sprache bereit, die Beratungsstellen loben dies als wirksame Massnahme.
- Interprofessioneller Fachzirkel «EL-Netzwerk Zürich»: Quartalsweise Treffen von EL-Stellen, Sozialdiensten, Pro Werken und Spitex verbessern die Fallkoordination (Rückmeldung SOD Zürich).

Übertragbare Ansätze aus anderen Regionen

- Basel-Stadt: Die pauschale Auszahlung von 1'000 CHF für Krankheitskosten ohne Einzelnachweise sollte für Zürich auch geprüft werden.
- Aargau: digitale Einreichung von Krankheitsbelegen mit automatischer Empfangsbestätigung.
- Westschweizer «Single-Point-of-Access»: Die Bündelung mehrerer Sozialleistungen mit einem Antrag gilt für das AZL als vorbildlich.

Perspektiven und Empfehlungen

- Die befragten Stellen fordern eine schlankere Anmelde-logik, etwa das bewährte zweistufige Verfahren oder digitale Vorprüfungen, bevor Steuerdaten systematisch genutzt werden.
- AZL und städtische Sozialdienste bevorzugen fallbezogene Steuerdatenabfragen, wenn ein Gesuch wegen fehlender Finanzangaben unklar bleibt, statt breit gestreute Information.
- Die Fachpersonen schlagen hingegen vor, Rentenbeziehende jährlich zusammen mit dem Steuerauszug ein kurzes EL-Merkblatt in einfacher Sprache und mehreren Übersetzungen beizulegen.
- SOD Zürich plädiert dafür, Hausärztinnen und Hausärzte, Spitex und kirchliche Sozialdienste gezielt zu befähigen, potenziell Berechtigte an EL-Stellen weiterzuleiten.

8 Kanton Waadt

a) Information der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner

Akteure und organisatorischer Rahmen

Die kantonale Ausgleichskasse mit Sitz in Vevey (Caisse Cantonale Vaudoise de Compensation AVS) führt die Ergänzungsleistungen zentral, stützt sich dabei jedoch stark auf ein dichtes Netz von rund 30 AHV-Zweigstellen (Agences d'assurance sociale) verteilt auf die 300 Gemeinden des Kantons. Diese Stellen sind erste Anlaufstelle für Auskünfte und nehmen auch vollständige EL-Anträge entgegen, Ergänzend wirken Partner wie Pro Senectute, Pro Infirmis und kommunale Sozialdienste, die in Beratungssituationen systematisch eine mögliche Anspruchsberechtigung prüfen und beim Ausfüllen der Antragsformulare unterstützen. Die abschliessende Prüfung und Verfügung erfolgt zentral durch den Service des prestations complémentaires (SPC) der kantonalen Ausgleichskasse in Vevey.

Schriftliche Pflichtinformationen

- Jeder Rentenverfügung wird ein Hinweis auf die Merkblätter und die Webseite beigelegt. Dieses Schreiben ist Standard-Erstinformation und wird auch bei negativen IV-Entscheiden geschickt.
- Bei bestimmten Situationen (z.B. Versand weiterer Rentenentscheide, Beantwortung von E-Mail- oder Telefonanfragen) ergänzt die Ausgleichskasse den Hinweis auf EL. Die kantonale Ausgleichskasse (CCVD) ergänzt den Standard-Vermerk situativ, etwa bei Nachzahlungsentscheiden oder in einem jährlichen Informationsbrief an Personen > 70 Jahre.

Digitale und persönliche Informationskanäle

- Web & Chatbot: Die kantonale AVS-Webseite bietet ein Chatbot-Fenster sowie Formular-Downloads. Erklärvideos zum EL-System stehen dort und auf Partnerseiten zur Verfügung.
- Service Relation Client (Hotline): Ein mehrsprachiges Kundendienst-Team beantwortet wöchentlich hunderte Anrufe, filtert einfache Fragen vor und verweist bei Detailfragen an das zuständige Beratungsteam «Gestionnaires PC».
- Direktkontakte: Die AHV-Zweigstellen leisten mehrmals pro Woche persönliche Beratungen, Pro Senectute und Pro Infirmis führen bei jedem Beratungsgespräch einen kurzen Sozialversicherungs-Check durch.
- Öffentlichkeitsarbeit: Radio-Interviews, Zeitungsbeiträge oder Stände an Messen (z.B. *Foire Saint-Martin* in Vevey) machen das Thema EL in der breiten Bevölkerung sichtbar.

Massnahmen für schwer erreichbare Personen

Spezielle Massnahmen für Personen mit geringen Sprachkenntnissen existieren derzeit kaum, man verlässt sich laut EL-Stelle auf Angehörige, Beistände oder die Unterstützung in den AHV-Zweigstellen. Die Befragten sehen hier kein akutes flächendeckendes Defizit, erkennen aber, dass vereinzelt alleinlebende, wenig vernetzte Seniorinnen und Senioren zu Hause schlecht erreicht werden. Für migrationsspezifische Unterstützung steht das EVAM (Etablissement vaudois d'accueil des migrants) mit Sitz in Lausanne zur Verfügung. EVAM ist vom Kanton Waadt mandatiert und betreut Personen mit Aufenthaltsbewilligung N und F sowie Schutzstatus S.

Laufende und geplante Verbesserungen

Die Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), die 2019 aus der Fusion des Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH) und des Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS) entstanden ist, koordiniert in enger Zusammenarbeit mit der EL-Stelle (SPC) ein Massnahmenpaket, das:

- EL-Hinweise in kantonale Informationskampagnen zu «finanziellen Schwierigkeiten im Alter» integriert,
- die Hotline & Chatbot-Funktionalität weiter ausbaut und
- Möglichkeiten für proaktive Identifikation potenziell Berechtigter mittels kantonaler Registerdaten prüft.

Parallel führt die kantonale Ausgleichskasse (inklusive EL-Stelle) gemeinsam mit den AHV-Zweigstellen die Digitalstrategie «Ambition 2030», ein Modernisierungsprogramm der kantonalen Ausgleichskasse zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und digitalen Transformation voran: QR-Codes auf Bescheiden, ein nutzergesteuertes Online-Rechner-Modul und schlankere Formulare sollen den Zugang vereinfachen.

Herausforderungen und Einschätzung

Die kantonalen Akteure bewerten Informationsstand und Aktivitäten insgesamt als **gut**, verweisen jedoch auf zwei strukturelle Hürden:

- Besonders ältere Menschen daheim empfinden EL noch als Fürsorge und verzichten freiwillig.
- Das System ist allgemein sehr komplex. Trotz Merkblätter, Videos und Hotline bleibt das Regelwerk erklärungsbedürftig, die Zweigstellen und Partnerorganisationen halten deshalb persönliche Beratung für unverzichtbar.

b) Unterstützung der AHV- und IV-Rentnerinnen und -Rentner bei der Anmeldung

Ablauf und beteiligte Stellen

In Waadt verläuft die Anmeldung mehrstufig. Erste Anlaufstelle sind fast immer die 30 Agences d'assurance sociale. Dort erhalten Rentnerinnen und Rentner das papierbasierte Formular,

lassen sich zu benötigten Belegen beraten und geben ihr Dossier ab. Die Agence kontrolliert die Unterlagen und leitet sie an den Service des prestations complémentaires (SPC) der kantonalen Ausgleichskasse weiter. In Vevey, wo sich der Hauptsitz der kantonalen Ausgleichskasse befindet, können die Personen den SPC direkt aufsuchen. Die EL-Stelle prüft anschliessend Vermögens-, Einkommens- und Wohnkostennachweise, entscheidet und informiert die Versicherten.

Unterstützungsangebote während der Anmeldung

- Persönliche Beratung in den AHV-Zweigstellen finden regelmässig statt, inklusive Mit-Ausfüllen des Formulars und Check-Liste für Belege.
- Ein mehrsprachiges Kundendienstteam der EL-Stelle beantwortet Alltagsfragen über die EL. Komplexe Fälle werden an zuständige Sachbearbeiterinnen («Gestionnaires PC») weitergeleitet.
- Es stehen Online-Hilfen mit kurzen Erklärvideos zum Formular und ein Chatbot auf der Webseite zur Verfügung, E-Mail-Kontakt wird zunehmend genutzt.
- Partnerorganisationen wie Pro Senectute oder Pro Infirmis prüfen in ihren Beratungen routinemässig die EL-Berechtigung, helfen vereinzelt beim Zusammenstellen der Dossiers und übernehmen bei Bedarf Hausbesuche, wenn Klientinnen und Klienten in der Mobilität eingeschränkt sind.

Massnahmen für schwer erreichbare Personen

Ein formalisierter Dolmetscherdienst besteht derzeit nicht. Die Praxis stützt sich auf Unterstützung durch Familie, Beistände oder Mitarbeitende in den Agences, die manchmal mehrere Sprachen sprechen. Bei isolierten Seniorinnen und Senioren übernimmt Pro Senectute aufwändigere Hausbesuche, doch wird dieses Angebot wegen knapper Ressourcen gezielt auf komplexe Fälle beschränkt. Ländliche Gebiete sind ungleich versorgt.

Herausforderungen im Verfahren

- Kontoauszüge, Vermögenswerte, Schenkungen oder ausländische Immobilien sind schwer nachzuweisen, besonders seit der EL-Revision.
- Rentenbeziehende verstehen nicht, weshalb sie Unterlagen, die bereits dem Steueramt vorliegen, erneut beibringen müssen, fehlender Datenabgleich verlängert die Bearbeitung.
- Komplette Prüfungen dauern bis zu vier Monate, währenddessen sind viele Betroffene auf Sozialhilfeleistungen angewiesen.
- Es wird vermutet, dass alleinlebende ältere Personen wegen Scham oder Stolz EL nicht in Anspruch nehmen, obwohl sie berechtigt wären.

Ansätze zur Verbesserung

Die Direction générale de la cohésion sociale plant zusammen mit Ausgleichskasse und den Agences:

- Vereinfachte Formulare, langfristig steht im Raum, den EL-Antrag teilweise zu digitalisieren und Filterfragen für die Online-Anmeldung einzubauen
- Online-Upload von Dokumenten sowie QR-Codes auf Briefen für direkten Zugang zu Erläuterungen
- «Immersionen»-Tage zwischen AHV-Zweigstellen und EL-Stelle, um den Austausch zwischen den Teams zu fördern und Reibungsverluste abzubauen
- Prüfung eines Datenaustauschs mit Steuer- und Einwohnerregister, um Belege automatisiert abzurufen und damit Klientinnen und Klienten zu entlasten (aktuell keine Umsetzung, die DGCS prüft erst die Machbarkeit).

c) Nichtbezug von EL und Nutzung von Steuerdaten

Aktueller Stand

Bislang existiert im Kanton Waadt keine systematische Erhebung, um den Nichtbezug von Ergänzungsleistungen zu beziffern. Weder die kantonale Ausgleichskasse noch die EL-Stelle führen ein eigenes Monitoring durch. Im Auftrag des DGCS/Statistique Vaud wurde in der Vergangenheit eine Studie zum Nichtbezug durchgeführt, die aber derzeit nicht öffentlich verfügbar ist.

Einzelne politische Vorstösse haben das Thema zwar aufgegriffen, doch ist daraus bisher keine verbindliche Datenerhebung entstanden.

Diskussion um Steuerdaten

Laut Leitung der EL-Stelle gelten Steuerdaten als prinzipiell wertvolle Informationsquelle, weil sie Einkommen und Teile des Vermögens bereits enthalten. Allerdings fehlen dort wesentliche EL-Parameter wie Mietkosten, Familienkonstellation oder Rückstellungen für Krankheits- und Pflegeausgaben. Zudem sind die Steuerdaten zeitlich verzögert. Fachpersonen der Agences d'assurance sociale verweisen darauf, dass ein automatischer Abgleich rechtlich bislang nicht vorgesehen ist und datenschutzrechtliche Hürden sowie zusätzliche Personalkosten auslösen würde, falls man grosse Datenmengen nachbearbeiten müsste. Die Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) prüft gegenwärtig, ob und wie Steuerdaten in ein künftiges «Portail unique» eingebunden werden können, um potenziell Anspruchsberechtigte frühzeitig zu erkennen und gezielt anzuschreiben. Konkrete Pilotprojekte gibt es noch nicht, die zuständigen Stellen befinden sich in einer Konzeptphase.

d) Zukunftsperspektiven und Good Practices

Aktuelle Bestrebungen

Die kantonale Ausgleichskasse und die EL-Stelle arbeiten im Rahmen des Programms «Ambition 2030» daran, ihre Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Kernstücke sind die Überarbeitung des EL-Antragsformulars, um Doppelspurigkeiten zu vermeiden und unnötige Fragen zu vermeiden, eine schrittweise Digitalisierung (Chatbot Erweiterungen, Online Upload von Belegen) sowie ein geplantes «Portail unique» der Direction générale de la cohésion sociale, das langfristig verschiedene Sozialdaten bündeln soll. Parallel dazu setzt der «Service Relation Client» seine telefonische Erstberatung fort, dieses Modell wird als entlastend für Sachbearbeitende und hilfreich für Antragstellende bewertet.

Good Practices im heutigen System

Die nachfolgenden Beispiele konkretisieren die im Kapitel b) und c) beschriebenen Ansätze:

- Flächendeckende Agences d'assurance sociale bieten niederschwellige Vor-Ort-Beratung, sammeln alle Unterlagen und leiten vollständige Dossiers an die EL-Stelle weiter.
- «Immersionen»-Tage zwischen Mitarbeitenden der AHV-Zweigstellen und EL-Sachbearbeitenden, bei der eine Person eine andere bei der Arbeit begleitet und beobachtet, um einen Einblick in den Beruf zu erhalten, verbessert das Verständnis für Abläufe und verkürzt Rückfragen.
- Mobile Öffentlichkeitsarbeit z.B. an lokalen Messen wie der Foire Saint-Martin, kombiniert mit spielerischen Quiz-Formaten, erreicht auch Personen ausserhalb digitaler Kanäle.

Verbesserungspotenzial

- Systemvereinfachung durch weniger Nachweise dank stärkerem Datenaustausch (z.B. mit Steuerbehörde oder Einwohnerregister).
- Proaktivere Identifikation von potenziell Berechtigten durch Einsatz von Steuerdaten, um bedürftige Haushalte zur Anmeldung aufzufordern, sobald rechtliche Rahmenbedingungen vorliegen.
- Stärkerer Einbezug externer Partner durch regelmässigen Austausch mit Pro Senectute, Pro Infirmis, um Antragshürden für schwer erreichbare Personen gemeinsam abzubauen.

Übertragbare Ideen für andere Kantone

- Ein zentraler Telefon-First-Level-Support (Service Relation Client) filtert einfache Fragen heraus und gibt komplexe Fälle strukturiert weiter.
- Job-Rotation-Formate zwischen verschiedenen Stellen fördern Effizienz und gemeinsame Lösungen.

- Öffentliche Informationsveranstaltungen für Personen im Vorruhestandsalter (58–61 Jahre) sensibilisieren frühzeitig für Renten- und EL-Themen und können mit weiteren Behörden gemeinsam durchgeführt werden.