

Prüfung der Prozesseffizienz bei der Regressabwicklung

Bundesamt für Sozialversicherungen

Das Wesentliche in Kürze

In der Schweiz gibt es ein einheitliches Verfahren für den Rückgriff der Sozialversicherungen auf den Schadensverursacher bei Invalidität oder Tod. Der Regress der Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV) und der Invalidenversicherung (IV) wird unter Mitwirkung der Ausgleichskassen und der IV-Stellen durch acht regionalen Regressdienste, die Suva und das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) gegenüber haftpflichtigen Dritten geltend gemacht.

Im Geschäftsjahr 2020 wurden fast 6000 Regressfälle gemeldet. Die acht Regressdienste und der des BSV konnten einen Regresserlös von 42,5 Millionen Franken generieren.

Das Projekt eRegress wurde 2017 durch das BSV gestartet. Seit Anbeginn mussten aufgrund von Planungsfehlern und Budgetengpässen Reduktionen am Systemumfang vorgenommen werden. Das BSV plant das Fallverwaltungssystem (FaVe) per Anfang 2022 durch ein neues Regresssystem, ein «Minimal Viable Product» (MVP), also eine Minimallösung, zu ersetzen. Ursprünglich war eine Ablösung aller genannten Regressdienste durch eRegress in zwei Schritten geplant, zuerst eine Minimallösung, anschliessend eine Weblösung. Im August 2021 hat das BSV entschieden, ganz auf Letztere zu verzichten und das MVP nicht mehr nur als Zwischenlösung, sondern als längerfristige Lösung für die Regressdienste anzubieten.

Das Budget beläuft sich laut BSV auf rund 3,6 Millionen Franken für die Entwicklung und Wartung von MVP.

Mit dem geplanten neuen Regresssystem wird trotz verkleinertem Umfang ein Schritt in der Digitalisierung vollzogen. Die Projektleitung hat alle potenziellen Kunden, Partner, Produkte und Dienstleistungen identifiziert. Die Akteure wurden durch das BSV segmentiert. Das BSV ist auf die Bedürfnisse der Anwender mittels agiler Projektmethoden eingegangen.

Das Potenzial zur Effizienzsteigerung wird noch nicht voll ausgeschöpft

Um die Erreichung der Ziele der digitalen Transformationsstrategie beurteilen zu können, muss das BSV Key-Performance-Indikatoren (KPI) definieren und regelmässig messen. Das BSV hat weder Erfolgskriterien aus Kunden- und Nutzersicht noch KPI in Bezug auf die Regressprozesse definiert.

Das Schulungskonzept zeigt auf, dass in den Regressdiensten IT-Grundkenntnisse fehlen und Mitarbeitende geschult werden müssen. Die Schulungsunterlagen sind noch fertigzustellen.

Das BSV hat das Potenzial aus der Verarbeitung grosser Datenmengen mithilfe von analytischen Verfahren oder künstlicher Intelligenz zu wenig in die Überlegungen mit einbezogen. Die Effizienz und Effektivität der Regressdienste in der Kundenbetreuung und bei der Verwaltung der Dossiers könnten dadurch in Zukunft gesteigert werden.

Risikoreiche Abhängigkeit

Aufgrund der Dotation des Projektteams ist das BSV auf externe Unterstützung angewiesen, insbesondere bei der Entwicklung der Applikation und seiner Schnittstellen. Das BSV ist in eine Abhängigkeit vom externen Lieferanten geraten. Es sollte unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeitsüberlegungen prüfen, seine Autonomie zu stärken.

Die Unabhängigkeit im Risikomanagement und in der Qualitätssicherung sind durch die Kumulation von Rollen bei einer Schlüsselperson nicht gegeben. Folglich sollte das BSV die Projekt-Governance so anpassen, dass die Unabhängigkeit dieser wichtigen Funktionen gewährleistet ist. Das Betriebskonzept ist auf gutem Weg.

Die Rahmenbedingungen erschweren die Umsetzung der Digitalisierung

Sowohl bei der Detailplanung als auch bei der Budgetierung wurden finanzielle Fehleinschätzungen gemacht. Dies hat zu einer Überschreitung des Budgets geführt. Der Projektumfang musste mehrmals geändert werden. Bei einer künftigen Einführung der Weblösung ist vorgängig eine sorgfältige Kosten- und Aufwandschätzung durchzuführen.

Die im Austausch enthaltenen strukturierten Datenelemente sowie die mitgelieferten Metadaten sind ausbaufähig. Das BSV soll sich weiter dafür einsetzen, dass der Datenaustausch zwischen den involvierten Regressteilnehmern verbessert und damit die Automatisierung auf der Empfängerseite und im Gesamtkontext vorangetrieben wird.

Die Regressdienste sind in der Auswahl ihrer Informationssysteme autonom. Fehlende Rechtsgrundlagen verhindern die Durchsetzung einheitlicher Informationssysteme durch das BSV. Das Amt sollte eine Anpassung der Rechtsgrundlagen prüfen.