



Avenue Pratifori 22
Case postale 287
1951 Sion

30. November 2016

Pressemitteilung

Die Ausgleichskasse verstärkt ihre Dienstleistung an die Walliser Bevölkerung

Die Ausgleichskasse des Kantons Wallis ist das Herzstück der Walliser sozialen Sicherheit. Als eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt sieht sie ihre Aufgaben durch verschiedene Gesetze definiert und geregelt. Sie bleibt jedoch selbständig in ihrer Organisation und in den Modalitäten ihrer Dienstleistung an die Öffentlichkeit.

In diesem Zusammenhang legen wir besonderen Wert darauf, unseren Versicherten, unseren Kunden und der Walliser Bevölkerung eine qualitative und kundennahe professionelle Dienstleistung anzubieten. Um diese Dienstleistung zu modernisieren und eine dauerhafte und qualitative Zusammenarbeit sicherzustellen, haben wir eine gründliche Überprüfung ihrer Bedürfnisse vorgenommen.

Diese Überlegungen haben diesen Herbst zur Realisierung von mehreren Projekten geführt, welche wir Ihnen gerne vorstellen möchten.

Der Empfangsbereich ist neu konzipiert, renoviert und sicher gestaltet worden. Unsere Besucher werden in Zukunft in einem angenehmen und dialogfreundlichen Umfeld empfangen und bedient. Unser Empfangsteam besteht aus speziell geschulten Mitarbeitern, welche direkt auf die Fragen unserer Besucher antworten und sie beraten können. Da die Kunden im Prinzip nur noch einen Ansprechpartner haben, ist der dadurch erzielte Zeitgewinn beträchtlich.

Für die telefonischen Anfragen haben wir ein Callcenter eingerichtet. Unsere spezialisierten Mitarbeiter wechseln sich darin ab, um einen raschen und professionellen Telefondienst zu gewährleisten. Unsere Kunden erhalten somit schnell vollständige Antworten, ohne dass sie ihre Anfrage erneut an eine zweite Person richten müssen. Dank dieser neuen Organisation wird auch die Bearbeitung der Unterlagen verbessert.

Seit einigen Wochen haben die Arbeitgeber Zugang zu einer neuen Online-Dienstleistung: e-Business. Dank diesem neuen Tool können sie uns auf einfache und sichere Art ihre Lohndaten sowie die Änderungen in Bezug auf ihre Mitarbeiter übermitteln.

Schliesslich ist noch unsere neue Webseite (www.av.s.v.s.ch) mit einem dynamischen Fragen/Antworten-System nach Thema und Lebenslage aufgebaut. Dort befinden sich auch neue interaktive Formulare für die Kassenerfassungen. Diese Dokumente sind speziell den Bedürfnissen des Benutzers angepasst worden. Es wurden lediglich die für seine Situation relevanten Fragen ausgewählt.

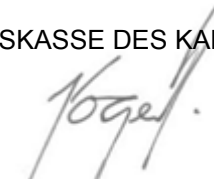
Die Abteilung Leistungen benutzt eine neue Software, um die Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenrenten sowie die Ergänzungsleistungen und die Rückvergütung der Krankheits- und Behinderungskosten zu verwalten. Dieses System ist identisch mit demjenigen der anderen Abteilungen. Dadurch wird eine Steigerung der Synergie und eine zentrale Verwaltung der Dossiers ermöglicht.

Schließlich haben unsere Mitarbeiter zwecks Verwirklichung unserer Vision und der Organisationänderungen eine Weiterbildung genossen, damit die Qualität der telefonischen Betreuung verbessert werden kann. Zusätzlich wurden intern potentielle Kaderleute ausfindig gemacht. Sie kamen in den Genuss einer Ausbildung mit dem Schwerpunkt auf die Stärkung ihrer Persönlichkeit und der Vermittlung von Führungsinstrumenten. Seither erhielten sie die Chance zur Beförderung zu Kaderstellen.

Im Anhang finden Sie eine detaillierte Zusammenfassung bezüglich unserer Aktivitäten, unseres Personalwesens und die finanzielle Auswirkung auf die Walliser Wirtschaft.

Gerne beantworten wir Ihre Fragen: Herr. Bernard Vogel, Direktor (bernard.vogel@avs.vs.ch – 027/324.94.00) und Herr Didier Combe, Vizedirektor (didier.combe@avs.vs.ch – 027/324.94.06).

AUSGLEICHSKASSE DES KANTONS WALLIS



Bernard Vogel
Direktor