



SCHLUSSBERICHT – 26.09.2025

Zugang zu Ergänzungsleistungen

Good Practices und
Verbesserungsmöglichkeiten

Zuhanden des Bundesamtes für Sozialversicherungen

Impressum

Empfohlene Zitierweise

Autor: Ecoplan / Interface
Titel: Zugang zu Ergänzungsleistungen
Untertitel: Good Practices und Verbesserungsmöglichkeiten

Auftraggeber: Bundesamt für Sozialversicherungen BSV
Ort: Bern und Luzern
Datum: 26.09.2025

Begleitgruppe Bundesamt für Sozialversicherungen BSV

Maria Ritter
Sandy Outeiro
Sibel Oezen
Philipp Dubach
Mailys Korber
Nicolas 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

Zitiervorschlag

Adrian, Nana; Bischof, Tamara; Caviezel, Urezza; Büchler, Chiara; Senn, Aline; Brun, Nils; Mariéthoz, Sarah; Marti, Michael; Amberg, Helen (2025): Zugang zu Ergänzungsleistungen. Informations- und Anmeldungspraxis in den Kantonen. Schlussbericht im Auftrag des Bundesamts für Sozialversicherungen BSV. Ecoplan und Interface Politikstudien Forschung Beratung, Bern und Luzern.

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	i
1 Good Practices und Verbesserungsmöglichkeiten	2
1.1 Good Practices und Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Fachstellen und der AV-Neurentenbeziehenden	2
1.2 Verwendung von Steuerdaten	7
2 Bonnes pratiques et possibilités d'amélioration	10
2.1 Bonnes pratiques et possibilités d'amélioration du point de vue des services spécialisés et des bénéficiaires de rentes.....	10
2.2 Utilisation des données fiscales	15
3 Buone pratiche e possibilità di miglioramento	18
3.1 Buone pratiche e possibilità di miglioramento dal punto di vista dei servizi specializzati e dei nuovi beneficiari di rendite di vecchiaia	18
3.2 Utilizzo dei dati fiscali.....	23

1 Good Practices und Verbesserungsmöglichkeiten

Die nachfolgenden Ausführungen zu Good Practices und Verbesserungsmöglichkeiten beruhen zum einen auf den Interviews und Fokusgruppen mit den Durchführungsstellen, Pro Werken und Beratungsstellen in den ausgewählten Kantonen. Zum anderen werden aber auch die Resultate der Online-Befragung bei den AV-Neurentenbeziehenden sowie die Erkenntnisse aus den Vertiefungsinterviews berücksichtigt.

1.1 Good Practices und Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Fachstellen und der AV-Neurentenbeziehenden

Die vorhergehenden Kapitel haben aufgezeigt, dass weiterhin Herausforderungen bestehen.

a) Verbesserungsmöglichkeiten und Good Practices für die Information

In Bezug auf die Information sind hier auf der einen Seite fehlendes Wissen zu nennen (17 % der befragten AV-Neurentenbeziehenden ohne EL-Bezug haben noch nie von der EL gehört oder wissen nichts darüber). Zudem weisen diverse Fachstellen darauf hin, dass Falschinformationen eine relevante Herausforderung sind. Personen, die nicht wissen, dass es EL gibt oder falsche Informationen diesbezüglich haben, werden sich weniger häufig aktiv informieren. Auf der anderen Seite wird aber von den Befragten auch als Verbesserungsvorschlag eingebracht, das bestehende Informationsmaterial zu vereinfachen. Fachstellen aus der Westschweiz weisen dabei auch auf fehlende Sprachkenntnisse hin.

In den ausgewählten Kantonen können verschiedene Verbesserungsmöglichkeiten und Good Practices in Bezug auf die Information und Unterstützung bei der Anmeldung identifiziert werden:

Abbildung 1-1: Verbesserungsmöglichkeiten und Good Practices für die Information

Verbesserungsmöglichkeit/Good Practice	
	Bestehende Informationsmaterialien vereinfachen und präzisieren Sowohl die Fachstellen als auch die Neurentenbeziehenden sehen Potenzial in der Vereinfachung der Informationsmaterialien hinsichtlich Inhalts und Sprache. So könnten z.B. die Informationen zur EL in der ersten Rentenverfügung klarer und in einfacher Sprache formuliert werden. Auch die Darstellung könnte häufig ansprechender gestaltet werden, um die Lesebereitschaft zu erhöhen.
	Im Kanton Genf werden ansprechende, farbige Flyer mit Informationen zur EL verwendet und beispielsweise der ersten Rentenverfügung beigelegt. In der Stadt Zürich bestehen Merkblätter in verschiedenen Sprachen und auf Deutsch auch in einfacher Sprache.
	Sprachbarrieren reduzieren Durch eine Reduktion der Sprachbarrieren könnte der Zugang zu Information für Personen mit anderer Muttersprache erleichtert werden.
	Die Kantone Aargau und Luzern weisen auf ihren Webseiten aktiv auf Übersetzungsfunktionen hin.



Partnerschaften aufrechterhalten und stärken

Die AHV-Zweigstellen sowie Organisationen wie Pro Werke (Pro Senectute und Pro Infirmis) und andere Beratungsstellen übernehmen wichtige Informationsaufgaben. Weitere Organisationen und Berufsgruppen im Umfeld der Rentenbeziehenden können bei der ersten Information unterstützen und als wichtige Zuweiser für die Beratungsstellen dienen. Um die Herausforderungen des Nichtwissens und der Fehlinformationen anzugehen, gilt es auch, das Wissen und die Sensibilisierung dieser Akteure zu stärken und aufrechtzuerhalten. Dies ist insbesondere auch darum wichtig, da aktuell zum Teil grössere regionale und kommunale Unterschiede im Wissen und in der Sensibilisierung bestehen, was sich auch in Unterschieden zwischen dem Umfang der Informationsaktivitäten niederschlägt.

Die AHV-Zweigstellen sind zum Teil strenger mit den Dokumenten als die EL-Stelle. Dies kann in manchen Fällen dazu führen, dass die EL-Anträge später oder im Extremfall gar nicht eingereicht werden. Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig der **Austausch** zwischen den AHV-Zweigstellen bzw. den unterstützenden Stellen allgemein und der EL-Stelle ist. Die Befragung gibt zudem Hinweise darauf, dass auch bei Multiplikatorinnen und Multiplikatoren wie der Spitex oder Hausärztinnen und -ärzten zum Teil Fehlinformationen kursieren. Prägnantere Informationen und Schulungen für diese Stellen bergen daher ebenfalls Potenzial.



Um die bestehenden Partnerschaften aufrechtzuerhalten und zu stärken, investieren mehrere Kantone gezielt in Schulungen und Austausch mit den Partnerstellen. Im Kanton Waadt werden etwa «Immersionstage» durchgeführt: Mitarbeitende von AHV-Zweigstellen begleiten EL-Sachbearbeitende im Arbeitsalltag, um Abläufe besser zu verstehen und die Zusammenarbeit zu verbessern. Im Kanton Genf findet jährlich ein Austauschtreffen statt. Verschiedene EL-Stellen bieten Schulungen für AHV-Zweigstellen an (z.B. im Kanton Luzern).

Für eine gute Information wird auch als wichtig eingeschätzt, dass die Fachpersonen, die im Alltag mit AHV- und IV-Rentenbeziehenden zu tun haben, geschult sind und ihre Klientinnen und Klienten auf die Möglichkeiten hinweisen können. Verschiedene EL-Stellen führen daher Schulungen für weitere Partnerinnen und Partner wie die Spitex, Berufsbeistandspersonen aber auch Notarinnen und Notare durch, beispielsweise im Kanton Jura.



Zentrale Anlaufstellen schaffen

Eine Möglichkeit, um Personen in (finanziellen) Schwierigkeiten zu erreichen und deren Informationsstand zu verbessern, sind zentrale Anlaufstellen für diese Personen. Diese Anlaufstellen sind möglichst niederschwellig und beraten in Bezug auf die verschiedenen Möglichkeiten des Sozialsystems, wodurch sie als wichtige Informationsquelle und Zuweiser dienen.



In den Kantonen Genf, Waadt und Jura bestehen zentrale Anlaufstellen, also gemeinsame Stellen für verschiedene Sozialleistungen. Diese bieten unkomplizierte Orientierung, oft ohne Terminvereinbarung. So hat der Kanton Jura das Programm JU-lien.org gestartet, eine Kontaktstelle für Personen mit finanziellen Schwierigkeiten. Im Kanton Genf können sich die Ratsuchenden an das Bureau d'information sociale (BIS) wenden: Das BIS bündelt mehrere Beratungsstellen an einem Ort und erlaubt Ratsuchenden, ohne Termin verschiedene Sozialfragen, darunter auch EL, abzuklären. Das BIS ist zweimal wöchentlich geöffnet und steht allen Bewohnenden des Kantons Genf zur Verfügung. Im Kanton Waadt besteht das Angebot «Oasis» in 73 Gemeinden, über das sich die Bevölkerung über Sozialleistungen informieren kann und unterstützt wird.

Ein Kompetenzzentrum am Ort der SVA Aargau (Ausgleichskasse, EL-Stelle & IV-Stelle) ist täglich geöffnet und für alle zugänglich. Interessierte Personen können sich niederschwellig und spontan über die verschiedenen Leistungen der SVA informieren. Bei komplizierteren Anliegen verweisen die Mitarbeitenden des Kompetenzzentrums an die relevanten Stellen oder auch Fachmitarbeitende der SVA weiter.



Proaktive Information stärken

Die Befragungen zeigen, dass weiterhin ein Teil der Bevölkerung wenig über die EL weiss oder falsche Informationen hat. Die Kantone unterscheiden sich darin, inwiefern die Möglichkeit des EL-Bezugs proaktiv bekannt gemacht wird, was teilweise auch auf politische Gründe zurückzuführen sein kann. Auch bei vielen AHV-Zweigstellen besteht Potenzial für proaktivere Ansätze, etwa durch öffentliche Veranstaltungen oder Informationsbeiträge in lokalen Medien.



In den Kantonen Aargau und Luzern wird bei jeder Rentenanpassung auf EL hingewiesen, im Kanton Jura bei jeder Steuerabrechnung. Der Kanton Genf bereitet ein Informationsschreiben an alle 64-jährigen Personen vor, das über die AHV-Rente und den möglichen EL-Bezug informiert.

In einigen Gemeinden – z.B. im Kanton Jura – finden regelmässig Informationsveranstaltungen für Neurentenbeziehende statt, bei denen sich auch die AHV-Zweigstellen präsentieren. Pro Senectute und andere Organisationen sowie zum Teil Gemeinden bieten zudem Vorbereitungskurse auf den Ruhestand an, bei denen auch auf EL hingewiesen wird.



Bekanntheit von Krankheits- und Behinderungskosten verbessern

Die Möglichkeit zur Vergütung von Krankheits- und Behinderungskosten ist vor allem bei Personen ohne Ergänzungsleistungen weniger bekannt. Eine proaktive Information zur Verbesserung der Bekanntheit wäre daher besonders wichtig. In Bezug auf EL-Beziehende wird zudem empfohlen, diese jährlich gezielt zu informieren und zur Einreichung aufzufordern.



Keine identifiziert

b) Verbesserungsmöglichkeiten und Good Practices für die Unterstützung bei der Anmeldung

Auch in Bezug auf die Anmeldung bzw. Unterstützung bei der Anmeldung sind verschiedene Herausforderungen identifiziert worden. Über die Hälfte der befragten AV-Neurentenbeziehenden mit EL-Bezug fanden es schwierig, die EL-Anmeldung auszufüllen (39 %) oder haben die Anmeldung nicht selbst ausgefüllt (19 %). Viele wurden bei der Anmeldung unterstützt und die Wichtigkeit der Unterstützung bei der Anmeldung wird hervorgehoben. Gleichzeitig zeigt sich bei Befragten ohne EL-Bezug, dass nicht alle die notwendige Unterstützung finden (25 % der Befragten mit (vermutetem) Anspruch).

Abbildung 1-2: Verbesserungsmöglichkeiten und Good Practices für die Unterstützung bei der Anmeldung

Verbesserungsmöglichkeit/Good Practice



Bestehende Materialien vereinfachen und präzisieren, Checklisten anbieten

Wie bei der Information wird auch bei der Anmeldung von AV-Neurentenbeziehenden Potenzial in einfacheren und verständlicheren Unterlagen gesehen, wie beispielsweise Anmeldeformulare und Erklärungen dazu in einfacher Sprache. Auch strukturierte Checklisten werden häufig verwendet. Solche Checklisten zeigen klar auf, welche Unterlagen für die Anmeldung notwendig sind (z. B. Mietvertrag, Krankenkassenpolice) und wurden in verschiedenen Kantonen bereits eingeführt.



Verschiedene Kantone verwenden strukturierte Checklisten (z.B. Kantone Aargau, Waadt und Tessin). Durch die klar strukturierte Übersicht und das offizielle Logo gewinnt das Dokument zusätzlich an Verbindlichkeit. Mithilfe dieser Checkliste konnte die Zahl der unvollständigen Anträge deutlich verringert werden. Sie hilft den Betroffenen, sich gut vorzubereiten und senkt dadurch wohl auch das Risiko, dass diese den oft als komplex wahrgenommenen Antrag abbrechen.



Digitale Anmeldeverfahren ausbauen

Die Möglichkeit der digitalen Anmeldung unterstützt und vereinfacht den Anmeldeprozess für Personen mit digitalen Kenntnissen. Dabei kann auch die Möglichkeit eines zweistufigen Prozesses genutzt werden, bei dem in einem ersten Schritt die Erfüllung der Grundbedingungen überprüft werden.

Während die Möglichkeit der Online-Anmeldung für viele Personen die Anmeldung vereinfacht und niederschwelliger macht, bleibt es wichtig, dass weiterhin auch die Formulare in Papierform zur Verfügung stehen. Gerade unter den vulnerablen Personen gibt es weiterhin viele mit geringer Computeraffinität und / oder denen kein Computer zur Verfügung steht.



Als Good Practice kann das interaktive Online-Anmeldeformular im Kanton Aargau gesehen werden. Dieses passt sich dynamisch an die Antworten an und zeigt nur die für die Nutzenden relevante Fragen an. Im Kanton Genf wird aktuell ein ähnlicher, interaktiver Online-Fragebogen entwickelt.



Persönliche Beratung und Begleitung anbieten bzw. ausbauen

Die Erhebungen bei AV-Neurentenbeziehenden zeigen die Relevanz persönlicher Unterstützungsangebote. Gleichzeitig berichten die Befragten ohne EL-Bezug, dass ihnen solche Unterstützung zum Teil gefehlt hat. Die Aufrechterhaltung und der Ausbau persönlicher Begleitung bleibt dementsprechend eine wichtige Aufgabe.



In allen Kantonen besteht die Möglichkeit für persönliche Beratung, wobei der Umfang nach Kanton und häufig auch nach Gemeinde variiert. Interessant ist in diesem Kontext das zweistufige Verfahren in der Stadt Zürich: Nach einer ersten Anmeldung folgt ein standardisiertes Gespräch mit den Antragstellenden. Das hilft, offene Fragen zu klären und Hürden abzubauen. Voraussetzung sind jedoch ausreichende personelle Ressourcen.

Ebenfalls als Good Practice zu sehen, ist die Möglichkeit von Hausbesuchen, wie sie beispielsweise zum Teil in den Kantonen Aargau und Tessin besteht.

In den Vertiefungsinterviews lobten die Befragten zudem die Unterstützung durch die Pro Werke.



Bestehende Beratungs- und Unterstützungsangebote bekannt machen

In der Online-Befragung geben Personen an, dass sie nicht wussten, wo sie Unterstützung bekommen können. Auch einige Fachstellen sehen hier eine Herausforderung. Möglich wäre beispielsweise, die Beratungs- und Unterstützungsangebote in der Rentenverfügung und auf den Webseiten prominenter zu erwähnen. Die Unterstützungsmöglichkeiten werden aktuell zum Teil gar nicht oder nur am Rande erwähnt.



Keine identifiziert



Einreichung von Krankheits- und Behinderungskosten vereinfachen

Die Krankheits- und Behinderungskosten müssen jährlich eingereicht werden, was für einige EL-Beziehende eine Herausforderung darstellen kann.



Zur Vereinfachung der Rückerstattung von Krankheits- und Behinderungskosten bietet der Kanton Aargau das Online-Portal «myCockpit», das seit 2025 in Betrieb ist. Über dieses Portal lassen sich Anträge und Rechnungen einfach digital einreichen. Eine weitere Good Practice findet sich zudem in den Kantonen Jura, Genf und Waadt, wo Zahnarztpraxen Rechnungen direkt an die EL-Stelle senden können. Dies reduziert den Aufwand für Betroffene deutlich.



Information und Unterstützung durch das Umfeld stärken

Die Befragungen zeigen die Relevanz von Familie, Freunden und Bekannten sowohl bei der Information als auch bei der Unterstützung bei der Anmeldung. Die Stärkung der Information des Umfelds ist daher ebenfalls eine wichtige Stossrichtung. Dabei können beispielsweise Informationskampagnen eingesetzt werden, die sich an Personen mit Eltern im AHV-Alter richten.



Keine identifiziert



Ressourcen überprüfen und Wartezeiten verringern

In einigen Kantonen werden die Ressourcen der EL-Stelle als eher knapp beurteilt und die Wartezeiten für Entscheide sind teilweise lang. Die Überbrückung der Wartezeiten kann für die

betroffenen Personen und weitere Stellen mit grossem Aufwand verbunden sein, wenn eine temporäre Anmeldung bei der Sozialhilfe zur Überbrückung notwendig ist. Die Dauer der Entscheide und die Ressourcen der EL-Stellen sollten daher überprüft werden.



Keine identifiziert

Insgesamt als positiv und wichtig bewertet wird auch, dass es mehrere Möglichkeiten für Unterstützung gibt. So können sich die Rentenbeziehenden bei der Anmeldung (in vielen Kantonen) einerseits lokal in den AHV-Zweigstellen beraten und unterstützen lassen. Falls die Hemmschwelle, auf der Gemeinde einen Antrag zu stellen, zu hoch ist, können sie auch anonymere Unterstützung bei Pro Senectute und Pro Infirmis einholen.

Auch wenn «jüngere» AHV- und IV- Rentenbeziehende vermehrt gute digitale Kompetenzen aufweisen, gilt dies weiterhin nicht für alle. Entsprechend bleibt die Örtlichkeit der Informations- und Unterstützungsangebote für den Zugang relevant. Dies wird in den meisten Kantonen durch AHV-Zweigstellen auf Gemeindeebene, die Pro Werke sowie weitere lokale Beratungsstellen gewährleistet. Zum Teil werden auch Hausbesuche angeboten (z.B. in einigen Gemeinden im Kanton Aargau, aber auch von Pro Werken).

Zu berücksichtigen ist bei der Mehrheit der Verbesserungsmöglichkeiten, dass zusätzliche Aktivitäten auch zusätzlicher Ressourcen bedürfen. Mittel- und langfristig hat aber beispielsweise eine stärkere Digitalisierung auch das Potenzial, Ressourcen freizugeben, die für gezielte Information und Unterstützung eingesetzt werden können.

Bereits geplante Verbesserungsmassnahmen

Neben den Good Practices sind in den ausgewählten Kantonen weitere Verbesserungsmassnahmen bereits geplant:

- Im Kanton Aargau ist der Ausbau des Online-Versichertenportals – MyCockpit – in Planung. Dieses Portal soll den versicherten Personen zur Verfügung stehen und die Übersicht und den Zugang zu den Sozialversicherungsleistungen verbessern. Das Portal soll zuerst für die AV, dann für die IPV zur Verfügung stehen und für einen Teil der IV. Auch die EL soll mittelfristig über dieses Portal abgewickelt werden.
- Im Kanton Genf ist ein Informationsschreiben des Departements an zukünftige AHV-Rentenbeziehende geplant. Der Brief wird an alle Personen im Alter von 64 Jahren verschickt. Das Informationsschreiben beinhaltet auch Informationen zu den Möglichkeiten des EL-Bezugs.
- Im Kanton Waadt werden im Rahmen eines Massnahmenpakets EL-Hinweise in die kantonale Informationskampagnen zu «finanziellen Schwierigkeiten im Alter» integriert, die Hotline und Chatbot-Funktionalitäten werden weiter ausgebaut und die Möglichkeiten für die proaktive Identifikation potenziell Berechtigter mittels kantonaler Registerdaten geprüft.

Parallel treiben Ausgleichskasse und AHV-Zweigstellen die Digitalstrategie «Ambition 2030» voran – ein Modernisierungsprogramm der kantonalen Ausgleichskasse: QR-Codes auf Bescheiden, ein nutzergesteuertes Online-Rechner-Modul und schlankere Formulare sollen den Zugang vereinfachen.

- In verschiedenen Kantonen wird die Verwendung von **Steuerdaten zur Identifikation von allfälligen Bezugsberechtigten** diskutiert und geprüft (vgl. nachfolgendes Kapitel 1.2). Z.B. prüft der Kanton Genf im Rahmen der Strategie «Faciliter l'accès aux prestations» eine Machbarkeitsstudie zur Verwendung von Steuerdaten und eine regelmässige Auswertung von Ablehnungs- und Rückzugsgründen von EL-Anträgen.

1.2 Verwendung von Steuerdaten

Verwendung von Steuerdaten zur Identifikation von Bezugsberechtigten

Aktuell werden die Steuerdaten in keinem der ausgewählten Kantone aktiv für die Identifikation und gezielte Information von Personen verwendet.¹ Wie oben erwähnt prüfen aber einige Kantone diese Möglichkeiten.

Ob die Steuerdaten für die Identifikation von potenziell Bezugsberechtigten verwendet werden könnten, wird von den befragten Stellen kontrovers diskutiert. Verschiedene Herausforderungen stellen sich:

- Die Steuerdaten beinhalten zwar viele wichtige Informationen, verschiedene Aspekte werden aber in den Steuerdaten nicht sichtbar. So sind beispielsweise die Miete, die Krankenkassenprämien und ein allfälliger Vermögensverzicht nicht in den Steuerdaten enthalten, ebenso wenig die Krankheits- und Behindertenkosten. Eine genaue Identifikation der Bezugsberechtigten sei daher nicht möglich und es würden auch Personen angeschrieben, die nicht berechtigt sind. Die Stellen fürchten, dass dadurch deutlich mehr Anmeldungen geprüft und schliesslich abgelehnt werden müssten – wodurch sich die Wartezeiten für alle Anmeldungen verlängern würden.
- Die Steuerdaten haben immer eine gewisse Verzögerung. Gerade aber beim Übergang in die Rente ändert sich aber in kurzer Zeit die Situation. Dementsprechend würden Personen in der Tendenz «zu spät» angeschrieben werden.
- Der Aufwand der Analyse der Steuerdaten ebenso wie ein darauffolgender Versand wird von den befragten Stellen als gross eingeschätzt. Für diesen Aufwand müssten zusätzliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.
- Eine weitere Herausforderung stellt sich beim Datenschutz. Es wäre in der Regel eine Anpassung der Gesetze notwendig, so wie dies zum Teil zur Identifikation der Berechtigung für individuelle Prämienverbilligung bereits gemacht wurde.

Neben den Herausforderungen werden aber auch die Chancen gesehen:

- Es wird erwartet, dass die spezifische Kontaktaufnahme mit potenziell Anspruchsberechtigten auch tatsächliche Nichtbeziehende erreicht und den Nichtbezug verringern kann.
- Zudem sei auch die Information von schliesslich Nicht-Berechtigten wertvolle Sensibilisierungs- und Informationsarbeit. Insbesondere wenn davon ausgegangen wird, dass diese Nicht-Berechtigten potenziell im Laufe des Rentenbezugs noch EL-berechtigt werden könnten.

¹ Im Kanton Basel-Stadt wurde im Herbst 2024 beschlossen, die potenziell anspruchsberechtigten Rentenbeziehende anhand von Steuer- und Sozialleistungsdaten zu identifizieren und regelmässig anzuschreiben und zu informieren (Regierungsrat Kanton Basel-Stadt 2024).

Im Kanton Tessin hat im Jahr 2009 eine Stadt auf Grundlage einer (einmaligen) Auswertung von Steuerdaten potenzielle EL-Berechtigte gezielt angeschrieben. Dabei wurden rund 90 Personen identifiziert, die aufgrund ihrer Einkommens- und Vermögenssituation rein rechnerisch unter die EL-Grenzen fallen könnten. Die anschliessende Überprüfung zeigte, dass ein Teil dieser Personen (5–6) tatsächlich anspruchsberechtigt oder bereit war, einen Antrag zu stellen. Bei den anderen kontaktierten lag entweder ein anderer Sachverhalt vor (z.B. Wohnen mit vermögenden Angehörigen, Auslandsvermögen) oder sie hatten aus persönlichen Gründen (Scham, Fehlwissen über Rückforderungen) kein Interesse. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass die Steuerdaten allein zwar nicht ausreichen, um den tatsächlichen Anspruch abschliessend zu klären, dass aber dennoch gewisse Nichtbeziehende erreicht werden und der Nichtbezug verringert werden kann. Zudem ist nicht auszuschliessen, dass einige der Personen in späteren Jahren anspruchsberechtigt werden und die Information und Sensibilisierung für die weiteren Personen dennoch von Nutzen war.

Verwendung von Steuerdaten zum Monitoring des Nichtbezugs

Das Monitoring des Nichtbezugs mit den Steuerdaten birgt im Grundsatz dieselben Probleme wie die Identifikation der Bezugsberechtigten für die Kontaktaufnahme. So werden auch hier teilweise die falschen Personen als bezugsberechtigt identifiziert, da nicht alle relevanten Informationen in den Steuerdaten ersichtlich sind.

Verschiedene Problematiken sind beim Monitoring allerdings weniger gravierend:

- Die Verzögerung der Steuerdaten fällt weniger ins Gewicht, da es nicht um eine zeitnahe Kontakttierung der betroffenen Personen geht, sondern darum, übergeordnet die Entwicklungen zu beobachten.
- Die EL-Stellen würden durch das Monitoring nicht stärker belastet, bzw. das Monitoring würde nicht zu mehr Anmeldungen von Personen führen, die abgelehnt werden müssten.
- Der Datenschutz ist weniger problematisch, da die Resultate aggregiert ausgewiesen würden und keine Rückschlüsse auf einzelne Personen notwendig wären.

Wie im Kapitel zur Literatur beschrieben, verwenden Hümbelin et al. (2021, 2023) in verschiedenen Kantonen die Steuerdaten zur Messung des Nichtbezugs von Sozialhilfe. Im Kanton Basel-Stadt wird dabei auch der Nichtbezug von EL zur AHV geschätzt. Auch im Kanton Waadt wurden Auswertungen zum Nichtbezug von EL erstellt, deren Berechnungen auf Steuerdaten (verknüpft mit Administrativdaten) basieren. Es wurde dazu aber keine Studie veröffentlicht.

Verwendung von Steuerdaten für ein schweizweites Monitoring des Nichtbezugs

Forschung und Monitoring auf nationaler Ebene setzt voraus, dass die Steuerdaten national zur Verfügung stehen würden. Die Nutzung von Steuerdaten für statistische Zwecke wird derzeit politisch diskutiert. Der Bundesrat sprach sich im April 2023 dafür aus und integrierte die Nationale Steuerdatenerhebung in die Totalrevision der Statistikerhebungsverordnung, die ab dem 1. Juni 2025 als Bundesstatistikverordnung (BStatV) gelten soll. Zwei im Mai 2024 eingereichte Motionen fordern jedoch eine gesetzliche Grundlage und eine anonymisierte Datenlieferung.² Der Bundesrat hält das Steuergeheimnis für gewahrt und betont, dass eine nicht anonymisierte Lieferung für das Once-only-Prinzip

² Feller (2024); Regazzi (2024)

und für statistische Verknüpfungen – etwa im Armutsmonitoring – wichtig sei. Am 30. April 2025 verabschiedete der Bundesrat die neue Bundesstatistikverordnung BStatV, verzichtete darin aber aufgrund wiederholter parlamentarischer Forderungen und der genannten Motionen auf die Erhebung von Steuerdaten natürlicher Personen.³ Daher ist in naher Zukunft nicht damit zu rechnen, dass ein Monitoring des Nichtbezugs von Sozialleistungen mithilfe von Steuerdaten möglich sein wird.

³ Feller (2024); Regazzi (2024)

2 Bonnes pratiques et possibilités d'amélioration

Les bonnes pratiques et les possibilités d'amélioration présentées dans ce document s'appuient, d'une part, sur les entretiens individuels et de groupe menés avec les organes d'exécution, les organisations Pro Senectute et Pro Infirmis et les centres de conseil dans les cantons sélectionnés. Elles se réfèrent, d'autre part, aux résultats de l'enquête en ligne menée auprès des nouveaux bénéficiaires de rentes AV et aux enseignements tirés des entretiens d'approfondissement.

2.1 Bonnes pratiques et possibilités d'amélioration du point de vue des services spécialisés et des bénéficiaires de rentes

Les chapitres précédents ont montré que plusieurs difficultés subsistent.

a) Bonnes pratiques et possibilités d'amélioration en matière d'information

En ce qui concerne l'information, on peut citer, d'une part, le manque de connaissances de la population concernée (17 % des bénéficiaires de rentes AV interrogés ne percevant pas de PC n'en ont jamais entendu parler ou ne savent rien à leur sujet). De plus, divers services spécialisés ont souligné l'impact négatif de la circulation de fausses informations. Les personnes qui ignorent l'existence des PC ou qui ont des informations erronées à leur sujet ne cherchent souvent pas à se renseigner sur leurs conditions d'octroi. D'autre part, les personnes interrogées ont fait remarquer que le matériel d'information existant pourrait être simplifié. Les services spécialisés de Suisse romande soulignent également le problème de la faible maîtrise de la langue locale par une partie de la population concernée.

Dans les cantons sélectionnés, l'enquête a permis d'identifier plusieurs bonnes pratiques et possibilités d'amélioration en matière d'information et de soutien lors du dépôt d'une demande.

Illustration 2-1 : Possibilités d'amélioration et bonnes pratiques en matière d'information

Possibilités d'amélioration / bonnes pratiques	
	Simplifier le matériel d'information existant et fournir des renseignements plus précis Les services spécialisés et les nouveaux bénéficiaires de rentes voient un potentiel d'amélioration dans la simplification du matériel d'information existant, tant en ce qui concerne le contenu que le langage utilisé. Par exemple, les informations sur les PC fournies avec la première décision de rente pourraient être formulées de manière plus claire et dans un langage simplifié. Leur présentation pourrait également souvent être conçue de manière à inciter à la lecture.
	Le canton de Genève utilise par exemple des dépliants en couleur qu'il joint à ses premières décisions de rente pour informer les retraités sur le fonctionnement des PC. La ville de Zurich publie des fiches informatives en plusieurs langues et dans un langage simplifié.

	Réduire les barrières linguistiques Une formulation visant à atténuer la barrière de la langue permettrait aux personnes allophones d'accéder plus facilement aux informations sur les PC.
---	---



Les cantons d'Argovie et de Lucerne ont intégré une fonction de traduction aux pages concernées de leur site Internet.



Maintenir et renforcer les partenariats

Les agences AVS, Pro Senectute, Pro Infirmis et d'autres centres de conseil jouent un rôle important dans l'information des personnes concernées par les PC. D'autres organisations et catégories de professionnels en contact avec les bénéficiaires de rentes contribuent également à cette mission en leur fournissant de premières informations et en les orientant vers les centres de conseil. Pour relever le défi de la méconnaissance des PC, il est également important de maintenir et de renforcer les connaissances de ces acteurs et de les sensibiliser à la problématique. C'est d'autant plus vrai que les connaissances et la sensibilisation varient considérablement d'une région et d'une commune à l'autre, ce qui se traduit par des différences dans l'ampleur des activités d'information.

Les agences AVS adoptent parfois une approche plus restrictive sur cette question que les organes d'exécution des PC. Il en résulte que les demandes sont parfois déposées plus tardivement, voire pas du tout dans les cas extrêmes. Cet exemple illustre l'importance des **échanges** entre les organes d'exécution des PC et les agences AVS ou les services de soutien. L'enquête a également révélé que certains acteurs, notamment les médecins de famille ou les services d'aide et de soins à domicile, communiquent parfois des informations erronées. Un renforcement de la formation et de l'information de ces intervenants constitue donc également un potentiel d'amélioration.



Afin de maintenir et de renforcer les partenariats existants, plusieurs cantons investissent de manière ciblée dans la formation et l'échange avec ces intervenants. À titre d'exemple, le canton de Vaud a organisé des « journées d'immersion » à l'attention des collaborateurs des agences AVS : ces derniers accompagnent des spécialistes des organes d'exécution des PC dans leur travail pendant une journée, afin de mieux comprendre les processus et d'améliorer la collaboration. Le canton de Genève organise chaque année une rencontre servant la même finalité. Différents organes d'exécution des PC proposent des formations aux agences AVS (par exemple dans le canton de Lucerne).

Pour une bonne information, il est également important que les professionnels en contact régulier avec les bénéficiaires de rentes AVS et AI soient formés et puissent les informer des possibilités qui s'offrent à eux. C'est la raison pour laquelle plusieurs organes d'exécution des PC organisent des formations pour d'autres partenaires, comme les services d'aide et de soins à domicile, les curateurs ou les notaires. C'est notamment le cas dans le canton du Jura.



Créer des guichets uniques

Un moyen d'atteindre les personnes en difficulté (financières) et d'améliorer leur niveau d'information est de créer des guichets uniques. Ces guichets doivent être facilement accessibles et fournir des conseils sur les différentes possibilités offertes par le système social. Ils doivent fournir des informations détaillées et orienter les personnes vers les services pertinents.



Les cantons de Genève, de Vaud et du Jura disposent déjà de tels guichets, qui servent de points de contact uniques pour différentes prestations sociales. Ils fournissent des informations et des conseils sans formalités ni prise de rendez-vous. Le canton du Jura, par exemple, a mis en place le service JU-lien.org pour les personnes en difficulté financière. Dans le canton de Genève, les personnes en difficulté financière peuvent s'adresser au Bureau d'information sociale (BIS), qui regroupe plusieurs services de conseil et répond, sans rendez-vous, aux questions des personnes en recherche de soutien sur les prestations sociales, dont les PC. Ce bureau est ouvert deux jours par semaine et est à la disposition de tous les habitants du canton. Le canton de Vaud propose, dans 73 communes, un service nommé « Oasis » qui offre à la population un soutien et des informations sur les différentes prestations sociales.

Dans le canton d'Argovie, l'établissement cantonal des assurances sociales (qui regroupe la caisse cantonale de compensation, l'organe d'exécution des PC et l'office AI) offre tous les jours, dans ses locaux, les services d'un centre de compétence ouvert à tous. Les personnes intéressées peuvent se présenter spontanément et poser très simplement leurs questions sur les différentes prestations sociales gérées par l'établissement. En cas de questions plus complexes, les collaborateurs du centre de compétences les orientent vers le ou les services compétents ou vers des collaborateurs spécialisés.



Renforcer l'information proactive

Les enquêtes montrent qu'une partie de la population a des connaissances insuffisantes ou erronées sur les PC. La mesure dans laquelle les organes d'exécution proposent de manière proactive

des informations sur les possibilités d'obtenir des PC varie d'un canton à l'autre, ce qui peut s'expliquer en partie par des raisons politiques. Dans de nombreuses agences AVS, il existe un potentiel pour développer des approches plus proactives, par exemple en organisant des manifestations publiques ou en publiant des articles d'information dans la presse locale.



Dans les cantons d'Argovie et de Lucerne, des informations sur les PC sont communiquées à chaque adaptation des rentes. Le canton du Jura fait de même lors de l'envoi des avis de taxation. Le canton de Genève envoie une lettre à tous ses habitants âgés de 64 ans pour les informer de leur rente AVS et de la possibilité de percevoir des PC.

Certaines communes, notamment dans le canton du Jura, organisent régulièrement des séances d'information pour les nouveaux bénéficiaires de rentes, au cours desquelles les agences AVS se présentent. Pro Senectute, d'autres organisations similaires et certaines communes proposent en outre des cours de préparation à la retraite abordant la question des PC.



Informier davantage sur la possibilité de remboursement des frais de maladie et d'invalidité

La possibilité de remboursement des frais de maladie et d'invalidité est moins connue, surtout chez les personnes qui ne perçoivent pas de PC. Une information proactive sur ce sujet est donc essentielle. Il est également recommandé d'informer chaque année de manière ciblée les bénéficiaires de PC et de les inviter à déposer une demande.



Aucune bonne pratique n'a été identifiée.

b) Possibilités d'amélioration et bonnes pratiques dans le soutien au dépôt des demandes

Plusieurs défis ont également été identifiés concernant le dépôt des demandes de PC et le soutien proposé dans ce contexte. Plus de la moitié des nouveaux bénéficiaires de rentes AV interrogés qui perçoivent des PC ont rencontré des difficultés pour remplir le formulaire de demande (39 %) ou ne l'ont pas rempli eux-mêmes (19 %). Beaucoup d'entre eux ont été aidés dans leurs démarches et soulignent l'importance du soutien apporté dans ce contexte. Dans le même temps, il ressort des réponses des nouveaux bénéficiaires de rentes ne percevant pas de PC qu'ils n'ont pas toujours trouvé l'aide dont ils auraient eu besoin (25 % des personnes interrogées ayant un droit présumé aux PC).

Illustration 2-2 : Possibilités d'amélioration et bonnes pratiques dans le soutien au dépôt des demandes

Possibilités d'amélioration / bonnes pratiques



Simplifier et préciser le matériel existant, proposer des listes de contrôle

Comme dans le cas de l'information, il existe un potentiel pour élaborer des documents plus simples et plus compréhensibles dans le cadre de la procédure de demande de PC par les nouveaux bénéficiaires de rentes AV, par exemple en proposant des formulaires de demande et des explications rédigés dans un langage simplifié. Des listes de contrôle structurées sont également un bon instrument de simplification. Elles indiquent clairement les documents à joindre à une demande (par ex. le bail à loyer ou la police d'assurance-maladie) et sont déjà utilisées dans plusieurs cantons.



Plusieurs cantons (par ex. Argovie, Vaud et Tessin) utilisent de telles listes de contrôle. Une présentation claire et structurée, assortie du logo officiel, confère au document un caractère contraignant supplémentaire. Ces listes ont permis de réduire considérablement le nombre de demandes incomplètes. Elles aident les personnes concernées à bien préparer leur demande et réduisent ainsi le risque qu'elles abandonnent leur démarche au motif que le processus est trop complexe.

**Développer les procédures de demande en ligne**

L'existence d'une procédure de demande en ligne permet de soutenir efficacement les personnes à l'aise avec les outils numériques et de simplifier leurs démarches. Elle permet également d'introduire une procédure en deux étapes, dans laquelle le respect des conditions d'octroi peut être vérifié dans un premier temps.

Si la possibilité de déposer une demande en ligne facilite la démarche pour de nombreuses personnes en la rendant plus accessible, il est important de continuer à proposer un formulaire de demande imprimé. De nombreuses personnes vulnérables sont en effet peu à l'aise avec l'informatique ou ne disposent pas d'un ordinateur.



Le formulaire interactif de demande en ligne du canton d'Argovie constitue un exemple de bonne pratique. Ce formulaire s'adapte dynamiquement aux réponses des demandeurs et n'affiche que les questions pertinentes pour leur situation. Le canton de Genève est en train de mettre au point un questionnaire interactif en ligne similaire.

**Offrir ou étendre les offres de conseil et d'accompagnement personnalisés**

Les enquêtes menées auprès des nouveaux bénéficiaires de rentes AV mettent en lumière l'importance d'une offre de soutien personnalisé. Les personnes interrogées qui ne perçoivent pas de PC ont indiqué qu'un tel soutien leur avait en partie fait défaut. Proposer et élargir l'offre d'accompagnement personnalisé reste donc une mission importante pour les organismes concernés.



Si tous les cantons proposent un conseil personnalisé, son étendue varie toutefois d'un canton à l'autre, voire d'une commune à l'autre. La procédure en deux étapes introduite par la ville de Zurich présente à cet égard un intérêt particulier : la première étape est suivie d'un entretien standardisé avec le demandeur. Cette manière de procéder permet de clarifier les questions en suspens et de lever les obstacles. Elle présuppose toutefois des ressources en personnel suffisantes.

Une autre bonne pratique identifiée est celle des visites à domicile, comme il en existe dans les cantons d'Argovie et du Tessin.

Lors des entretiens d'approfondissement, les personnes interrogées ont fait l'éloge du travail de soutien de Pro Senectute et de Pro Infirmis.

**Porter à la connaissance du public les offres de conseil et de soutien existantes**

Dans leur réponse à l'enquête en ligne, plusieurs personnes ont affirmé ne pas savoir où trouver de l'aide. Certains services spécialisés considèrent également qu'il s'agit là d'un aspect problématique. Une solution envisageable consisterait, par exemple, à signaler de manière plus visible les offres de soutien et de conseil existantes dans la décision de rente ou sur le site Internet. Actuellement, ces offres ne sont parfois pas du tout évoquées sur le site Internet, ou alors de façon marginale.



Aucune bonne pratique n'a été identifiée.

**Simplifier l'envoi des justificatifs de frais de maladie et d'invalidité**

Les bénéficiaires de PC doivent soumettre chaque année les justificatifs de leurs frais de maladie et d'invalidité, ce qui peut représenter un défi pour certains d'entre eux.



Pour faciliter le remboursement des frais de maladie et d'invalidité, le canton d'Argovie propose depuis 2015 un portail en ligne intitulé « myCockpit ». Ce portail permet d'envoyer facilement les demandes et les factures par voie numérique. Une autre bonne pratique est en place dans les cantons du Jura, de Genève et de Vaud : les cabinets dentaires peuvent envoyer des factures directement à l'organe d'exécution des PC, ce qui réduit considérablement la charge de travail des personnes concernées.

**Renforcer l'information et le soutien fournis dans l'entourage proche**

Les enquêtes montrent que la famille, les amis et les connaissances jouent un rôle primordial tant pour l'information que pour le soutien lors du dépôt d'une demande. Renforcer l'information de l'entourage constitue donc un moyen d'amélioration important. Des campagnes d'information s'adressant aux personnes dont les parents ont atteint l'âge de la retraite seraient par exemple

envisageables.



Aucune bonne pratique n'a été identifiée.



Vérifier les ressources et réduire les délais d'attente

Dans certains cantons, les ressources des organes d'exécution des PC sont jugées limitées et les délais d'attente pour obtenir une décision sont parfois longs. Les démarches à effectuer durant ces délais peuvent être très lourdes pour les personnes concernées et pour d'autres services, notamment lorsqu'une demande temporaire d'aide sociale s'avère nécessaire. La durée des décisions et les ressources des organes d'exécution des PC devraient donc faire l'objet d'un contrôle.



Aucune bonne pratique n'a été identifiée.

De nombreuses personnes considèrent également comme positif et important le fait de pouvoir solliciter plusieurs formes de soutien. Les bénéficiaires de rentes ont ainsi la possibilité (dans de nombreux cantons) de demander des conseils et un soutien au niveau local auprès des agences AVS. S'ils sont réticents à le faire dans leur commune, ils peuvent également s'adresser de façon plus anonyme à une organisation comme Pro Senectute ou Pro Infirmis.

Si la plupart des « jeunes » bénéficiaires de rentes AVS et AI possèdent de bonnes compétences numériques, ce n'est pas le cas de tous. L'existence d'une offre d'information et de soutien de proximité demeure donc un facteur important pour garantir l'accessibilité. Dans la plupart des cantons, cette offre est assurée par les agences AVS au niveau communal, par Pro Senectute et Pro Infirmis, ainsi que par divers services de conseil locaux. Des visites à domicile sont également proposées dans certains endroits (par ex. par certaines communes du canton d'Argovie, mais aussi par Pro Senectute et Pro Infirmis).

Pour la plupart des possibilités d'amélioration, il faut toutefois tenir compte du fait que des activités supplémentaires nécessitent des ressources supplémentaires. Cependant, à moyen et long terme, le processus de numérisation devrait libérer des ressources qui pourront être utilisées pour fournir des informations et un soutien ciblés.

Mesures d'amélioration déjà prévues

Outre les bonnes pratiques identifiées, d'autres mesures d'amélioration sont déjà prévues dans les cantons sélectionnés :

- Le canton d'Argovie prévoit de poursuivre le développement de MyCockpit, son portail en ligne destiné aux assurés. Ce portail doit permettre aux assurés d'avoir une vue d'ensemble des prestations sociales afin d'en faciliter l'accès. Les assurances disponibles sur ce portail seront d'abord l'assurance-vieillesse, puis la réduction individuelle des primes et une partie de l'assurance-invalidité. À moyen terme, les PC devraient également y être proposées.
- Dans le canton de Genève, il est prévu que le département compétent envoie une lettre d'information à tous les futurs bénéficiaires d'une rente AVS. Cette lettre, qui sera envoyée à toutes les personnes âgées de 64 ans, contiendra des informations sur les possibilités de percevoir les PC.

- Dans le cadre d'un paquet de mesures, le canton de Vaud envisage d'intégrer des informations sur les PC à la campagne d'information cantonale sur les difficultés financières des aînés, d'étendre sa hotline et les fonctionnalités de son chatbot à ces questions, et d'explorer les possibilités d'utiliser les données des registres cantonaux pour identifier de manière proactive les ayants droit potentiels.

Parallèlement, la caisse de compensation et les agences AVS poursuivent le développement de leur stratégie numérique, avec un programme de modernisation comprenant notamment un accès par code QR aux décisions, un module de calcul en ligne et une simplification des formulaires.

- Plusieurs cantons examinent par ailleurs la possibilité d'utiliser les **données fiscales pour identifier les personnes éligibles aux prestations** (voir aussi le chapitre suivant 1.2). À titre d'exemple, le canton de Genève envisage, dans le cadre de la stratégie « Faciliter l'accès aux prestations », une étude de faisabilité sur l'utilisation des données fiscales ainsi qu'une évaluation des motifs de refus et de retrait des demandes de PC.

2.2 Utilisation des données fiscales

Utilisation des données fiscales pour identifier les ayants droit

Aucun des cantons sélectionnés n'utilise actuellement les données fiscales pour identifier les personnes ayant droit à des prestations et les informer de manière ciblée⁴. Toutefois, comme mentionné précédemment, certains cantons étudient cette possibilité.

L'utilisation des données fiscales pour identifier les ayants droit potentiels fait néanmoins l'objet d'une controverse parmi les organismes interrogés. Elle pose en effet plusieurs problèmes :

- Les données fiscales contiennent certes de nombreuses informations importantes, mais certains aspects en sont exclus. Il s'agit notamment du loyer, des primes d'assurance-maladie, d'un éventuel dessaisissement de fortune, ainsi que des frais de maladie et d'invalidité. Il n'est donc pas possible d'identifier avec précision les ayants droit sur cette base. Le risque est que des personnes non éligibles soient contactées, ce qui obligerait les organes d'exécution à examiner et à rejeter un plus grand nombre de dossiers, allongeant ainsi les délais d'attente pour l'ensemble des demandes.
- Par ailleurs, les données fiscales reflètent toujours la situation financière des contribuables avec un certain décalage. Or c'est précisément au moment du départ à la retraite que la situation des personnes concernées change en peu de temps. Il y aurait par conséquent une tendance à ce que les informations leur parviennent trop tard.
- Les organismes interrogés estiment que l'analyse des données fiscales et l'envoi d'informations représenteraient une charge de travail considérable, nécessitant donc des ressources supplémentaires.
- La protection des données pose également problème. En règle générale, la loi devrait être modifiée, comme cela a déjà été fait en partie pour l'identification des ayants droit à la réduction des primes.

⁴ À l'automne 2024, le canton de Bâle-Ville a décidé d'identifier les bénéficiaires de rentes potentiellement éligibles à l'aide des données fiscales et des données relatives aux prestations sociales, puis de leur adresser régulièrement des informations (Regierungsrat Kanton Basel-Stadt 2024).

Ces difficultés ne doivent toutefois pas occulter les opportunités offertes par les données fiscales :

- On s'attend à ce que la prise de contact avec des ayants droit potentiels permette d'atteindre des personnes qui ne perçoivent pas les prestations auxquelles elles ont droit, et ainsi de réduire le non-recours à ces prestations.
- En outre, le fait d'informer des personnes qui ne sont finalement pas éligibles peut malgré tout être précieux, car cela permet de les sensibiliser et de les informer, d'autant qu'elles pourraient ultérieurement avoir droit aux PC.

Dans le canton du Tessin, une ville a adressé en 2009 un courrier ciblé aux bénéficiaires potentiels de PC, en se fondant (uniquement) sur une analyse des données fiscales. Cette initiative a permis d'identifier environ 90 personnes qui, sur la base de leurs revenus et de leur fortune, pouvaient, d'un point de vue strictement mathématique, prétendre aux PC. Il s'est finalement avéré que quelques-unes de ces personnes (5 ou 6) étaient effectivement éligibles ou disposées à déposer une demande. Les autres personnes contactées présentaient une situation différente (par ex. elles vivaient en couple avec une personne disposant d'une fortune ou elles détenaient une fortune à l'étranger) ou n'étaient pas intéressées pour des raisons personnelles (honte, méconnaissance du mécanisme de restitution des prestations). Cet exemple illustre le fait que si les données fiscales ne suffisent pas à elles seules à identifier de manière définitive les ayants droit, elles permettent néanmoins d'en atteindre une partie et de réduire ainsi le non-recours aux prestations. Il n'est pas exclu non plus que certaines personnes deviennent éligibles plus tard et que le travail d'information et de sensibilisation déploie alors ses effets.

Utilisation des données fiscales pour le suivi du non-recours aux prestations

L'utilisation des données fiscales pour le suivi du non-recours aux prestations présente les mêmes inconvénients que pour l'identification des ayants droit. Elle ne permet pas toujours d'identifier les personnes qui ont effectivement droit aux prestations, car toutes les informations pertinentes ne sont pas disponibles dans les données fiscales.

Certains points sont toutefois moins problématiques dans ce cas :

- Le décalage temporel inhérent aux données fiscales a moins d'incidence ici, car il ne s'agit pas de contacter les personnes concernées dans un délai pertinent, mais d'observer une tendance générale dans le temps.
- Le suivi n'alourdirait pas la charge de travail des organes d'exécution des PC et n'entraînerait pas d'augmentation des demandes de PC qui devraient être refusées.
- La protection des données serait également moins problématique, car les résultats de l'analyse seraient présentés sous forme agrégée et ne permettraient pas de faire des rapprochements avec des personnes individuelles.

Le chapitre consacré à la littérature explique comment Hübeline et al. (2021, 2023) utilisent les données fiscales dans plusieurs cantons pour mesurer le non-recours à l'aide sociale. Une estimation du non-recours aux PC à l'AVS a également été établie pour le canton de Bâle-Ville. De même, le non-recours aux PC a été estimé dans le canton de Vaud à partir de données fiscales combinées à des données administratives. Aucune étude n'a toutefois été publiée à ce sujet dans le canton de Vaud.

Utilisation des données fiscales pour un suivi national du non-recours aux PC

La recherche et le suivi au niveau national supposent l'existence de données fiscales à l'échelle nationale. L'utilisation des données fiscales à des fins statistiques fait actuellement l'objet d'un débat politique. En avril 2023, le Conseil fédéral s'est prononcé en faveur de cette utilisation et a décidé d'introduire un relevé de données fiscales dans l'ordonnance sur les relevés statistiques. La révision totale de cette ordonnance est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2025 sous le titre d'ordonnance sur la statistique fédérale (OStatF). Cependant, deux motions déposées en mai 2024 demandent une base légale et une anonymisation des données transmises à la Confédération⁵. Le Conseil fédéral estime que le secret fiscal est garanti et souligne qu'une transmission non anonymisée des données est importante pour le principe de la collecte unique des données (principe *once-only*) afin de permettre des recoupements statistiques, comme c'est le cas dans le monitoring de la pauvreté. Le 30 avril 2025, il a adopté la nouvelle OStatF, renonçant toutefois au relevé des données fiscales des personnes physiques en raison de demandes répétées du Parlement et des motions précitées⁶. Il ne sera donc pas possible, dans un futur proche, de procéder à un suivi du non-recours aux prestations sociales sur la base des données fiscales.

⁵ Feller (2024); Regazzi (2024)

⁶ Feller (2024); Regazzi (2024)

3 Buone pratiche e possibilità di miglioramento

Le spiegazioni proposte di seguito in merito a buone pratiche e possibilità di miglioramento si fondano sulle interviste e sui gruppi di riflessione con organi esecutivi, organizzazioni «Pro» e servizi di consulenza in alcuni Cantoni selezionati. Inoltre, tengono conto dei risultati dell'indagine online svolta tra i nuovi beneficiari di rendite di vecchiaia e delle informazioni tratte dalle interviste di approfondimento.

3.1 Buone pratiche e possibilità di miglioramento dal punto di vista dei servizi specializzati e dei nuovi beneficiari di rendite di vecchiaia

I capitoli precedenti hanno mostrato che restano alcune sfide.

a) Possibilità di miglioramento e buone pratiche concernenti l'informazione

Per quanto concerne l'informazione, va menzionata innanzitutto la mancanza di conoscenza (il 17 % dei nuovi beneficiari di rendite di vecchiaia interpellati che non percepiscono PC non ha mai sentito parlare di queste prestazioni o non sa di cosa si tratti). Inoltre, diversi servizi specializzati indicano che le informazioni errate sono una sfida rilevante. Le persone che non sanno dell'esistenza delle PC o che hanno informazioni errate al riguardo s'informano attivamente con una frequenza minore. D'altro canto, però, gli interpellati propongono anche di semplificare il materiale informativo disponibile come possibile miglioramento. In questo contesto, i servizi specializzati della Svizzera romanda segnalano inoltre l'insufficienza delle conoscenze linguistiche.

Nei Cantoni selezionati possono essere menzionate diverse possibilità di miglioramento e buone pratiche per quanto concerne l'informazione e il sostegno per la presentazione della richiesta.

Figura 3-1: Possibilità di miglioramento e buone pratiche concernenti l'informazione

Possibilità di miglioramento / Buone pratiche	
	Semplificare e precisare il materiale informativo disponibile Sia i servizi specializzati che i nuovi beneficiari di rendita vedono un certo potenziale nella semplificazione del materiale informativo in termini materiali e linguistici. Per esempio, le informazioni sulle PC potrebbero essere formulate in un linguaggio più chiaro e semplice nella prima decisione in materia di rendita. Anche la presentazione potrebbe spesso essere resa più accattivante per invogliare alla lettura.
	Nel Cantone di Ginevra vengono impiegati volantini colorati e accattivanti sulle PC da allegare, per esempio, alla prima decisione in materia di rendita. Nella Città di Zurigo sono disponibili opuscoli in diverse lingue e anche in lingua facile in tedesco.
	Ridurre le barriere linguistiche Una riduzione delle barriere linguistiche agevolerebbe l'accesso alle informazioni da parte delle persone di un'altra lingua madre.
	I Cantoni di Argovia e Lucerna segnalano attivamente sui propri siti Internet funzioni di traduzione.



Mantenere e rafforzare le collaborazioni

Le agenzie AVS e organizzazioni come le organizzazioni «Pro» (Pro Senectute e Pro Infirmis) e altri servizi di consulenza svolgono importanti compiti d'informazione. Altre organizzazioni e gruppi professionali che hanno a che fare con i beneficiari di rendita possono fornire sostegno per la prima informazione e indirizzare verso i servizi di consulenza. Per affrontare le sfide legate alla mancata conoscenza e alle informazioni errate, è opportuno anche mantenere e rafforzare le conoscenze e la sensibilizzazione di questi attori. Ciò è particolarmente importante, dato che attualmente vi sono differenze regionali e comunali talvolta notevoli in materia di conoscenze e sensibilizzazione, il che si traduce anche in differenze dell'entità delle attività informative.

Le agenzie AVS sono in parte più esigenti dei servizi PC per quanto concerne la documentazione. In alcuni casi, questo può comportare la presentazione tardiva delle richieste di PC; in casi estremi, queste non vengono presentate affatto. Questo esempio mostra l'importanza del **dialogo** tra le agenzie AVS o degli organi di sostegno in generale e i servizi PC. L'indagine indica inoltre che anche i moltiplicatori quali Spitex o i medici di famiglia diffondono talvolta informazioni errate. Di conseguenza, esiste un certo potenziale di miglioramento anche in termini di formazioni e informazioni più incisive per questi servizi.



Per mantenere e rafforzare le collaborazioni esistenti, diversi Cantoni investono in modo mirato in formazioni e contatti con i servizi partner. Nel Cantone di Vaud, per esempio, vengono svolte delle cosiddette «giornate d'immersione»: i collaboratori delle agenzie AVS accompagnano i collaboratori preposti alle PC nella loro quotidianità lavorativa per capire meglio i processi e migliorare la collaborazione.

Nel Cantone di Ginevra si svolge ogni anno un incontro di dialogo. Diversi servizi PC offrono corsi di formazione alle agenzie AVS (ad esempio nel Cantone di Lucerna).

Per una buona informazione è ritenuto importante anche il fatto che gli specialisti quotidianamente in contatto con i beneficiari di rendite AVS e AI siano formati e in grado di segnalare ai propri utenti le varie possibilità disponibili. Diversi servizi PC svolgono dunque formazioni per altri partner quali Spitex, curatori professionali nonché notai, ad esempio nel Cantone del Giura.



Introdurre sportelli centralizzati

Una possibilità per raggiungere le persone in difficoltà (finanziarie) e migliorare le loro conoscenze consiste nell'introduzione di sportelli centralizzati loro destinati. Questi servizi devono essere il più possibile a bassa soglia e fornire consulenza sulle diverse possibilità del sistema sociale, assumendo così un ruolo importante nel fornire informazioni e indirizzare gli utenti verso i servizi pertinenti.



Nei Cantoni di Ginevra, Vaud e Giura esistono già servizi centralizzati, ovvero organi comuni per diverse prestazioni sociali, che offrono un orientamento semplice, senza bisogno di appuntamento. Il Cantone del Giura, ad esempio, ha avviato il programma «JU-lien.org», un servizio di contatto per le persone con difficoltà finanziarie. Nel Cantone di Ginevra, chi cerca consiglio può rivolgersi al Bureau d'information sociale (BIS), che riunisce diversi servizi di consulenza in un unico luogo, permettendo agli utenti di chiarire, senza appuntamento, varie questioni sociali, anche concernenti le PC. Il BIS è aperto due volte alla settimana ed è a disposizione di tutti gli abitanti del Cantone di Ginevra. Il Cantone di Vaud dispone dell'offerta «Oasis» in 73 Comuni, che consente alla popolazione d'informarsi sulle prestazioni sociali e farsi aiutare.

Nel Cantone di Argovia, un centro di competenza ubicato presso l'IAS (cassa di compensazione, servizio PC e ufficio AI) è aperto tutti i giorni e accessibile a tutti. Le persone interessate possono informarsi facilmente e spontaneamente sulle varie prestazioni dell'IAS. Per le questioni complesse, i collaboratori del centro di competenza rinviano ai pertinenti servizi o ai collaboratori specializzati dell'IAS.



Potenziare l'informazione proattiva

Le indagini mostrano che una parte della popolazione continua a saperne poco o ha informazioni errate sulle PC. I Cantoni si differenziano in termini di divulgazione proattiva della possibilità di percepire le PC, il che è in parte riconducibile a ragioni politiche. Anche in molte agenzie AVS vi è un certo potenziale per approcci maggiormente proattivi, ad esempio tramite eventi pubblici o contributi informativi nei media locali.



Nei Cantoni di Argovia e Lucerna, a ogni adeguamento delle rendite viene segnalata la questione delle PC, mentre il Cantone del Giura lo fa con ogni rendiconto d'imposta. Il Cantone di Ginevra prepara un'informativa per tutte le persone di 64 anni per informarle in merito alla rendita AVS e alla possibilità di percepire le PC.

In alcuni Comuni, per esempio nel Cantone del Giura, vengono svolti regolarmente eventi informativi per i nuovi beneficiari di rendita in cui si presentano anche le agenzie AVS. Pro Senectute e altre organizzazioni nonché alcuni Comuni propongono inoltre corsi di preparazione in vista del pensionamento durante i quali si fa riferimento alle PC.



Migliorare la notorietà del rimborso delle spese di malattia e d'invalidità

La possibilità di rimborso delle spese di malattia e d'invalidità è poco conosciuta soprattutto tra le persone che non percepiscono PC. Un'informazione proattiva per migliorare la notorietà di questa prestazione sarebbe dunque particolarmente importante. Per quanto concerne i beneficiari di PC, si raccomanda inoltre di informarli annualmente in modo mirato e di invitarli a presentare la necessaria richiesta.



Non ne sono state individuate.

b) Possibilità di miglioramento e buone pratiche concernenti il sostegno per la presentazione della richiesta

Anche per quanto concerne la richiesta e il sostegno per la presentazione della medesima, sono state individuate diverse sfide. Oltre la metà dei nuovi beneficiari di rendite di vecchiaia interpellati che percepiscono PC ha indicato di aver avuto difficoltà nella compilazione della richiesta di PC (39 %) o di non averla compilata personalmente (19 %). Molti sono stati aiutati a presentare la richiesta; gli interessati sottolineano l'importanza di tale sostegno. Parallelamente, tra gli interpellati che non percepiscono PC risulta che non tutti ricevono il sostegno necessario (si tratta del 25 % degli interpellati aventi presumibilmente diritto alle PC).

Figura 3-2: Possibilità di miglioramento e buone pratiche concernenti il sostegno per la presentazione della richiesta

Possibilità di miglioramento / Buone pratiche



Semplificare e precisare il materiale disponibile, proporre liste di controllo

Come nel caso dell'informazione, anche per la presentazione della richiesta di PC i nuovi beneficiari di rendite di vecchiaia vedono un certo potenziale in una documentazione più semplice e comprensibile, ad esempio tramite moduli di richiesta e relative spiegazioni in lingua facile. Potrebbero essere utilizzate anche liste di controllo strutturate, che indichino chiaramente quali documenti sono necessari per presentare la richiesta (p. es. contratto di locazione, polizza dell'assicurazione malattie). Tali liste sono già state introdotte in diversi Cantoni.



Diversi Cantoni (p. es. Argovia, Vaud e Ticino) utilizzano liste di controllo strutturate. La chiara panoramica strutturata e il logo ufficiale conferiscono maggiore attendibilità al documento. Grazie a queste liste di controllo è stato possibile ridurre notevolmente il numero di richieste incomplete. Esse aiutano gli interessati a prepararsi bene, riducendo così anche il rischio che questi interrompano la procedura di richiesta ritenendola troppo complessa.



Potenziare le procedure di richiesta digitali

La possibilità di presentare una richiesta per via elettronica aiuterebbe e semplificherebbe la procedura per le persone con competenze digitali. In questo contesto si potrebbe anche sfruttare la possibilità di una procedura in due fasi, con una prima fase in cui viene esaminato l'adempimento delle condizioni di base.

Se per molte persone la possibilità di presentare una richiesta online semplificherebbe la procedura e la renderebbe a bassa soglia, resta importante mantenere anche i moduli in formato cartaceo. In particolare tra le persone vulnerabili, infatti, ve ne sono ancora molte che hanno scarsa dimestichezza con l'informatica e/o che non hanno un computer a disposizione.



Come buona pratica si può menzionare il modulo di richiesta online interattivo del Cantone di Argovia. Questo si adegua in modo dinamico alle risposte fornite e mostra soltanto le domande rilevanti per gli utenti. Nel Cantone di Ginevra si sta attualmente sviluppando un questionario online interattivo di questo genere.



Proporre o ampliare le prestazioni di consulenza e accompagnamento personali

Le rilevazioni condotte presso i nuovi beneficiari di rendite di vecchiaia mostrano l'importanza di un'offerta di sostegno personale. Al contempo, gli interpellati che non percepiscono PC hanno riferito che a loro è in parte mancato tale sostegno. Il mantenimento e il potenziamento dell'accompagnamento personale restano dunque un compito importante.



In tutti i Cantoni vi è la possibilità di una consulenza personale, sebbene in misura variabile a seconda del Cantone e, spesso, anche del Comune. In questo contesto risulta interessante la procedura in due fasi della Città di Zurigo: dopo una prima presentazione della richiesta, si svolge un colloquio standardizzato con la persona richiedente. Questo aiuta a chiarire i punti ancora in sospeso e a ridurre gli ostacoli. Tale offerta presuppone però risorse di personale sufficienti.

Un'altra buona pratica individuata è la possibilità delle visite a domicilio, come quelle contemplate in parte ad esempio nei Cantoni di Argovia e Ticino.

Nel quadro delle interviste di approfondimento, gli interpellati hanno inoltre elogiato il sostegno fornito dalle organizzazioni «Pro».



Far conoscere le offerte di consulenza e sostegno disponibili

Nell'indagine online alcune persone hanno indicato di non sapere dove poter ricevere sostegno. Anche alcuni servizi specializzati ritengono problematica questa circostanza. Sarebbe possibile, ad esempio, menzionare nella decisione in materia di rendita le offerte di consulenza e sostegno e dare loro maggiore risalto sui siti Internet. Attualmente le possibilità di sostegno non sono menzionate affatto o lo sono soltanto marginalmente.



Non ne sono state individuate.



Semplificare la presentazione della richiesta di rimborso delle spese di malattia e d'invalidità

La richiesta di rimborso delle spese di malattia e d'invalidità va presentata ogni anno, il che può risultare difficoltoso per i beneficiari di PC.



Per semplificare il rimborso delle spese di malattia e d'invalidità, il Cantone di Argovia propone il portale online «myCockpit», attivo dal 2025. Tramite questo portale è possibile inoltrare richieste e fatture in modo semplice per via digitale. Un'altra buona pratica è stata individuata nei Cantoni del Giura, di Ginevra e di Vaud, dove gli studi dentistici possono inviare le fatture direttamente al servizio PC, il che riduce notevolmente l'onere a carico degli interessati.



Potenziare l'informazione e il sostegno da parte dell'ambiente circostante

Dalle indagini svolte emerge l'importanza di famiglia, amici e conoscenti, per quanto concerne sia l'informazione che il sostegno per la presentazione della richiesta di PC. È dunque fondamentale potenziare anche l'informazione dell'ambiente circostante, ad esempio tramite campagne informative rivolte alle persone con genitori in età AVS.



Non ne sono state individuate.

**Verificare le risorse e ridurre i tempi di attesa**

In alcuni Cantoni le risorse del servizio PC sono giudicate piuttosto limitate e i tempi di attesa per le decisioni sono talvolta lunghi. Superare i tempi di attesa può essere molto oneroso per i diretti interessati e anche per altri servizi, nel caso in cui ciò comporti la necessità di richiedere temporaneamente l'aiuto sociale. Sarebbe dunque opportuno verificare il tempo che intercorre fino all'emanazione delle decisioni e le risorse dei servizi PC.



Non ne sono state individuate.

Nel complesso, viene giudicata positiva e importante anche l'esistenza di diverse possibilità di sostegno. Ciò permette ai beneficiari di rendita di farsi consigliare e sostenere per la presentazione della richiesta di PC (in molti Cantoni) a livello locale presso le agenzie AVS. Se il loro livello di inibizione a presentare una richiesta al Comune è troppo alto, possono anche ricorrere al sostegno, più anonimo, di Pro Senectute e Pro Infirmis.

Sebbene i beneficiari di rendite AVS e AI «più giovani» vantino sempre più spesso buone competenze digitali, ciò continua a non valere per tutti. Di conseguenza, perché siano accessibili resta fondamentale che le offerte di informazione e sostegno si trovino a prossimità. Nella maggior parte dei Cantoni, questo viene garantito dalle agenzie AVS a livello comunale, dalle organizzazioni «Pro» e da altri servizi di consulenza locali. Talvolta vengono proposte anche visite a domicilio (p. es. in alcuni Comuni del Cantone di Argovia, come pure da organizzazioni «Pro»).

Per la maggior parte delle possibilità di miglioramento va tenuto presente che attività aggiuntive richiedono anche risorse supplementari. A medio e lungo termine, però, una maggiore digitalizzazione ha anche il potenziale di liberare risorse che possono essere impiegate per un'informazione e un sostegno mirati.

Misure di miglioramento già pianificate

Oltre alle buone pratiche collaudate, nei Cantoni selezionati sono già pianificate ulteriori misure di miglioramento.

- Nel Cantone di Argovia si pianifica l'ampliamento del portale online degli assicurati «myCockpit», che dovrà essere a disposizione degli assicurati e migliorare la visione d'insieme sulle prestazioni delle assicurazioni sociali e l'accesso alle medesime. Il portale sarà inizialmente a disposizione per le rendite di vecchiaia e successivamente anche per le riduzioni individuali dei premi e una parte delle prestazioni dell'AI. A medio termine anche le PC verranno trattate tramite questo portale.
- Nel Cantone di Ginevra è previsto l'invio di un'informativa del dipartimento competente ai futuri beneficiari di rendite AVS, ovvero a tutte le persone di 64 anni. L'informativa conterrà anche informazioni sulle possibilità di percezione delle PC.
- Nel Cantone di Vaud, nel quadro di un pacchetto di misure, le indicazioni sulle PC verranno integrate nelle campagne informative cantonali concernenti le «difficoltà finanziarie nella vecchiaia»; inoltre, la hotline e le funzionalità dei chatbot verranno ulteriormente potenziate e si vaglieranno le possibilità di individuare proattivamente i potenziali aventi diritto alle PC tramite i dati dei registri cantonali.

Parallelamente, le casse di compensazione e le agenzie AVS promuovono la strategia digitale «Ambition 2030», ovvero un programma di modernizzazione della cassa di compensazione cantonale: codici QR sulle comunicazioni, un modulo di calcolo online gestito dagli utenti e moduli più snelli dovrebbero semplificare l'accesso alle prestazioni.

- In diversi Cantoni si sta discutendo e valutando l'opportunità di utilizzare i **dati fiscali per individuare i potenziali aventi diritto alle PC** (v. n. 1.2). Per esempio, il Cantone di Ginevra sta considerando, nell'ambito della strategia «Faciliter l'accès aux prestations», se effettuare uno studio di fattibilità sull'utilizzo dei dati fiscali e una valutazione periodica dei motivi di rifiuto e ritiro delle richieste di PC.

3.2 Utilizzo dei dati fiscali

Utilizzo dei dati fiscali per individuare i potenziali aventi diritto alle PC

Attualmente in nessuno dei Cantoni selezionati i dati fiscali vengono utilizzati attivamente per individuare e informare determinate persone⁷. Come esposto sopra, però, alcuni Cantoni stanno vagliando le possibilità in tal senso.

I servizi interpellati non sono unanimi sulla possibilità di utilizzare i dati fiscali per individuare i potenziali aventi diritto alle PC. Si pongono infatti diversi problemi.

- I dati fiscali contengono sì molte informazioni importanti, ma diversi elementi non vi figurano. Ad esempio, non vi sono indicati la pigione, il premio dell'assicurazione malattie e un'eventuale rinuncia alla sostanza, né tanto meno le spese di malattia e d'invalidità. Di conseguenza, non è possibile individuare con precisione gli aventi diritto alle PC e si finirebbe quindi per scrivere anche a persone non aventi diritto. I servizi temono che l'utilizzo dei dati fiscali comporterebbe un netto aumento delle richieste da esaminare e, alla fine, da respingere, con un conseguente allungamento dei tempi di attesa per tutte le richieste.
- I dati fiscali hanno sempre un certo ritardo. Tuttavia, in particolare al momento del pensionamento la situazione cambia in tempi brevi. Di conseguenza, le persone verrebbero informate tendenzialmente «troppo tardi».
- I servizi interpellati giudicano notevole l'onere dell'analisi dei dati fiscali e un successivo invio. Questo onere richiederebbe la predisposizione di risorse supplementari.
- Un'altra criticità è costituita dalla protezione dei dati. Di regola, occorrerebbe una modifica delle leggi, come è già stato fatto in parte per individuare gli aventi diritto alla riduzione individuale dei premi.

Oltre ai problemi, i servizi interpellati evidenziano però anche alcune opportunità.

- Ci si aspetta che contattando personalmente i potenziali aventi diritto alle PC si raggiungano anche coloro che effettivamente non ne beneficiano, e che si possa quindi ridurre il mancato ricorso alle prestazioni.

⁷ Nel Cantone di Basilea Città, nell'autunno del 2024 è stato deciso di individuare i beneficiari di rendita potenzialmente aventi diritto alle PC tramite i dati fiscali e quelli relativi alle prestazioni sociali, nonché di scrivere loro e informarli a intervalli regolari (Regierungsrat Kanton Basel-Stadt 2024).

- Inoltre, secondo i servizi interpellati, anche informare persone che alla fine non avranno diritto alle PC costituisce un prezioso lavoro di sensibilizzazione e informazione. Ciò vale in particolare se si parte dal presupposto che queste persone potrebbero ancora acquisire il diritto alle PC nel corso del periodo in cui riscuotono la rendita.

Nel Cantone Ticino, nel 2009 una Città si è rivolta in modo mirato ai potenziali aventi diritto alle PC sulla base di un'analisi (unica) dei dati fiscali. In quel contesto sono state individuate circa 90 persone che, considerata la loro situazione reddituale e patrimoniale, dal punto di vista puramente matematico si trovavano al di sotto della soglia per percepire le PC. L'esame successivo ha mostrato che una parte di queste persone (cinque o sei) aveva effettivamente diritto alle PC o era disposta a presentare una richiesta in tal senso. Per quanto riguarda le altre persone contattate, o avevano situazioni differenti (p. es. convivenza con familiari benestanti, sostanza all'estero) oppure non erano interessate per motivi personali (vergogna, informazioni errate sulle restituzioni). Questo esempio mostra con chiarezza che, sebbene i dati fiscali da soli non bastino per accertare in via definitiva il diritto effettivo alle PC, essi permettono comunque di raggiungere determinate persone che non beneficiano delle prestazioni e di ridurre il non ricorso alle medesime. Inoltre, non va escluso che alcune delle persone in questione potrebbero acquisire il diritto alle PC in anni successivi e quindi l'informazione e la sensibilizzazione per le altre persone si rivelerebbe comunque utile.

Utilizzo dei dati fiscali per monitorare il mancato ricorso

Il monitoraggio del mancato ricorso tramite i dati fiscali implica in linea di principio gli stessi problemi dell'individuazione degli aventi diritto per la presa di contatto. Anche in questo caso, infatti, vengono talvolta individuate quali aventi diritto le persone sbagliate, poiché i dati fiscali non contengono tutte le informazioni rilevanti.

Per il monitoraggio, però, diverse problematiche risultano essere meno gravi.

- Il ritardo dei dati fiscali è meno importante, poiché non si tratta di contattare rapidamente le persone interessate bensì di osservare l'evoluzione a livello generale.
- Il monitoraggio non comporterebbe un onere supplementare per i servizi PC, né determinerebbe un maggior numero di richieste che andrebbero respinte.
- La questione della protezione dei dati è meno problematica, poiché i risultati verrebbero presentati in forma aggregata e non sarebbe necessario risalire alle singole persone.

Come descritto nel capitolo sulla letteratura scientifica, Hübeline et al. (2021, 2023) hanno utilizzato i dati fiscali per misurare il mancato ricorso all'aiuto sociale in diversi Cantoni. Nel Cantone di Basilea Città è stato stimato nel contempo anche il mancato ricorso alle PC all'AVS. Inoltre, nel Cantone di Vaud sono state elaborate analisi sul mancato ricorso alle PC mediante calcoli basati sui dati fiscali (collegati con dati amministrativi). Al riguardo non è stato però pubblicato alcuno studio.

Utilizzo dei dati fiscali per monitorare il mancato ricorso a livello nazionale

La ricerca e il monitoraggio a livello nazionale presuppongono che i dati fiscali siano disponibili a livello nazionale. L'impiego dei dati fiscali a fini statistici è attualmente oggetto di dibattito politico. Nell'aprile del 2023 il Consiglio federale si è pronunciato a favore e ha integrato la rilevazione nazionale dei dati fiscali nella revisione totale dell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche, che sarebbe

entrata in vigore il 1° giugno 2025 quale ordinanza sulla statistica federale (OStatF). Due mozioni depositate nel maggio del 2024 chiedono però una base legale e una fornitura anonimizzata dei dati fiscali⁸. Il Consiglio federale ritiene che il segreto fiscale non sia violato e sottolinea l'importanza di una fornitura non anonimizzata dei dati per rispettare il principio «once only» e per consentire i collegamenti a fini statistici (p. es. per il monitoraggio della povertà). Il 30 aprile 2025 il Consiglio federale ha approvato la nuova ordinanza sulla statistica federale (OStatF), in cui però ha rinunciato, dando seguito a reiterate richieste parlamentari e alle mozioni summenzionate, a inserire la rilevazione dei dati fiscali delle persone fisiche⁹. Pertanto, in un prossimo futuro non si potrà contare sulla possibilità di realizzare un monitoraggio del mancato ricorso alle prestazioni sociali mediante i dati fiscali.

⁸ Feller (2024); Regazzi (2024).

⁹ Feller (2024); Regazzi (2024).