

Geschäftsbericht 2025 - Menschen im Mittelpunkt

MAHIYAS ARBEIT BEI DER AUSGLEICHSKASSE ZUG

Wie sieht der Arbeitsalltag in einer Ausgleichskasse eigentlich aus? Wer sind die Menschen, die täglich für Sie im Einsatz stehen? Dieses Mal legen wir den Fokus auf Mahiya und darauf, wie aus einer Chance eine Erfolgsstory wurde.

Vom unkomplizierten Einstieg zur Erfolgsgeschichte

Vor knapp drei Jahren begann Mahiyas Weg bei der Ausgleichskasse / IV-Stelle Zug. Allerdings unter nicht ganz alltäglichen Umständen: Im Rahmen eines «New Hire»-Projekts suchte die Ausgleichskasse / IV-Stelle mit Hilfe eines Videoaufrufs nach potenziellen neuen Mitarbeitenden. Wer sich angesprochen fühlte, durfte an vorbestimmten Terminen vorbeikommen und sich vorstellen – ganz ohne aufwändiges Bewerbungsverfahren. Nach mehreren erfolglosen Bewerbungen und Absagen von anderen Unternehmen machte Mahiya sich zunächst nur geringe Hoffnung auf eine neue Anstellung. Umso bedeutender war für sie die Chance, unser HR im Rahmen dieses offenen Rekrutierungsformats direkt kennenzulernen.

Wie sich rasch zeigte, war die anfängliche Unsicherheit bei Mahiya unbegründet. «Das war wie bei einer Art Casting, da waren um die 40 Personen, die sich gemeldet hatten», erinnert sie sich und ergänzt: «Ich hatte von Anfang an ein gutes Gefühl, alle Mitarbeitenden waren sehr sympathisch.» Nach einem ersten Kennenlernen des zukünftigen Teams, einem Schnuppertag sowie weiteren Gesprächen folgte schliesslich die Zusage. «Ich habe mich damals sehr über diese tolle Gelegenheit gefreut. Und jetzt bin ich hier», fasst sie zusammen und lächelt. Was als Chance begann, ist heute eine echte Erfolgsgeschichte.

Ein abwechslungsreicher Arbeitsalltag

Mahiya ist in ihrem Vollzeitpensum im Service Center tätig: Sie arbeitet hauptsächlich am Empfangsschalter sowie im Dokumentenmanagement / Scanning (DMC). Ihr Arbeitsalltag ist geprägt von Abwechslung und Flexibilität. Am Empfangsschalter ist kein Tag wie der andere: Unterschiedliche Anliegen, spontane Situationen und der direkte Kontakt mit Kundinnen und Kunden sorgen für Dynamik. Genau das schätzt sie: «Der Austausch mit Menschen macht mir Freude. Es ist immer unterschiedlich – man weiss nie, was der Tag bringt!»

Gleichzeitig erfordert ihre Arbeit im Hintergrund höchste Konzentration. Im Service Center werden eingehende Dokumente digital verarbeitet, korrekt zugeordnet und für die weitere Bearbeitung bereitgestellt. Präzision und Fokus sind hier gefragt.



Zusammenhalt als Schlüssel

Auch herausfordernde Situationen gehören zum Alltag – gerade im direkten Kundenkontakt. Doch Mahiya geht professionell damit um: «Ich weiss, dass es nicht persönlich gemeint ist, wenn jemand lauter oder unfreundlicher wird. Oft haben die Menschen einen Bescheid erhalten, der nicht wie erhofft war oder einfach einen schlechten Tag erwischt. Da ist man schnell einmal die Zielscheibe.»

Wichtig in solchen Situationen sei vor allem der Austausch im Team. Nach anspruchsvollen Begegnungen sprechen sie gemeinsam darüber. Man unterstützt sich gegenseitig und schafft so Entlastung. Der Zusammenhalt ist spürbar: «Es gibt keine Konkurrenz, sondern Hilfsbereitschaft. Wir sind füreinander da», beschreibt Mahiya das Teamgefühl.

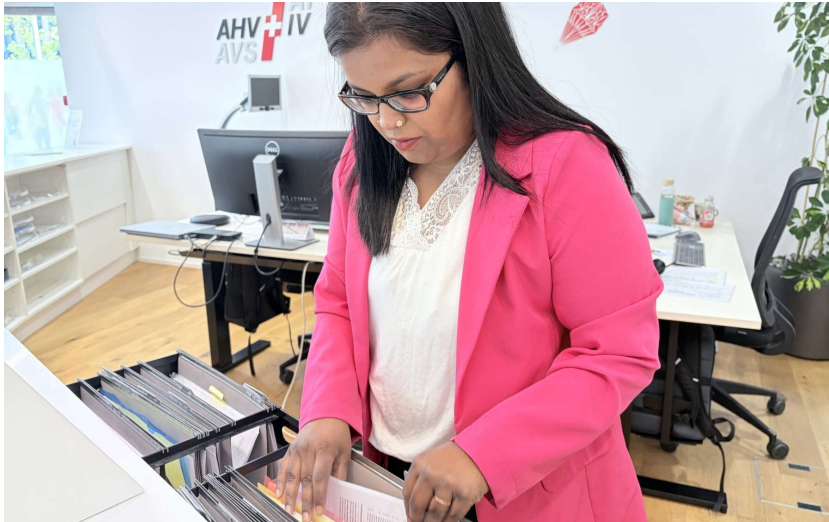
"Der Austausch mit Menschen macht mir Freude. Man weiss nie, was der Tag bringt!"

Mit anderen Lösungen ans Ziel

Was viele nicht merken: Mahiya lebt mit einer visuellen Beeinträchtigung, ist auf beiden Augen in ihrer Sehfähigkeit stark eingeschränkt. Für sie bedeutet das jedoch keine Schmälerung ihrer Produktivität, sondern vielmehr einen anderen Zugang zur Arbeit: «Ich komme genauso an mein Ziel – einfach mit anderen Hilfsmitteln», erklärt sie es ganz sachlich. Mit technischen Lösungen wie einer Bildschirmvergrößerung und einer vorwiegend digitalen Arbeitsweise gestaltet sie ihren Arbeitsalltag selbstständig und strukturiert. «Wenn ich etwas suche, finde ich es in der Regel sehr schnell», sagt sie mit Überzeugung und ergänzt: «Ich bin technisch flink und arbeite beispielsweise viel mit Shortcuts». In manchen Bereichen bringt ihr ihre exakte Arbeitsweise sogar Vorteile, etwa bei der genauen Datenkontrolle.

Eine Sonderbehandlung wünscht sie explizit nicht. «Wenn etwas nicht geht, dann sage ich das schon. Aber mittlerweile erkenne ich die meisten Dokumente auf den ersten Blick und weiss sofort, worum es geht», erläutert sie. Ihr Ansatz ist klar: Offenheit und Eigenverantwortung stehen im Vordergrund. Sie kommuniziert transparent, was sie braucht – und was sie nicht braucht.

"Ich komme genauso an mein Ziel – einfach mit anderen Hilfsmitteln."



Fachwissen und Weiterentwicklung

In den vergangenen drei Jahren hat sich Mahiya ein fundiertes Fachwissen im Bereich der Sozialversicherungen aufgebaut – obwohl sie ursprünglich nicht aus diesem Bereich kommt.

Heute kann sie am Empfangsschalter viele Fragen direkt beantworten, ohne diese in die Fachabteilungen weiterleiten zu müssen. Gleichzeitig absolviert sie aktuell eine Weiterbildung zur Sachbearbeiterin Sozialversicherungen. Dabei profitiert sie nicht nur von ihrer Praxiserfahrung, sondern auch vom Wissenstransfer im Team: «Wenn ich etwas nicht weiss, kann ich jederzeit meine Kolleginnen und Kollegen fragen. Ich bin sozusagen direkt an der Quelle. Diese Hilfsbereitschaft schätze ich sehr.»



Chancen ermöglichen – Potenziale erkennen

Vor ihrer Anstellung bei der Ausgleichskasse / IV-Stelle Zug machte Mahiya häufig die Erfahrung, aufgrund ihrer visuellen Beeinträchtigung frühzeitig aus dem Bewerbungsprozess ausgeschlossen zu werden. Umso wichtiger ist für sie eine offene Haltung: «Jede und jeder hat eine Chance verdient. Oft fehlt es nicht an den Fähigkeiten der Bewerbenden, sondern am Vertrauen seitens der Unternehmen», erklärt sie. Ihr Wunsch ist es, Vorurteile abzubauen und mehr Bewusstsein dafür zu schaffen, dass unterschiedliche Voraussetzungen auch unterschiedliche Stärken mit sich bringen.

Die Geschichte von Mahiya zeigt, wie wichtig ein offenes Umfeld, gegenseitiger Respekt und faire Entwicklungsmöglichkeiten sind. Hinter den Dienstleistungen für unsere Kundinnen und Kunden stehen Menschen, die mit Engagement und Teamgeist jeden Tag alles geben, um Sie fachkompetent bei Ihren Anliegen zu beraten.