

Bericht des Vorstandes

Dagmar König

Vorsitzende des Vorstandes

der Deutschen Rentenversicherung Bund

Vertreterversammlung

der Deutschen Rentenversicherung Bund

am 26. Juni 2019 in Bochum

Es gilt das gesprochene Wort!

abrufbar auch unter www.deutsche-rentenversicherung-bund.de

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,
verehrte Damen und Herren,

Folie 1

es gibt nur wenige Menschen, auf die der Satz „Die Kundin ist König“ so sehr zutrifft wie auf mich, darum ist es nur folgerichtig, dass der „Kundenservice“ das Thema meines heutigen Berichtes ist. Und natürlich ist dies auch ein wichtiges Thema für uns Selbstverwalterinnen und Selbstverwalter, denn schließlich sind wir gewählt worden, um die Interessen der Versicherten – also der Kundinnen und Kunden – zu vertreten.

Folie 2

Ihre Zusammensetzung ist vielfältig und man kann sie aus verschiedenen Perspektiven beschreiben.

Ganz vorne stehen also unsere Versicherten, für die wir in allen Lebenslagen da sind:

Wir kümmern uns um die Kinder-Reha und um Absicherungsmöglichkeiten während der Ausbildung bzw. des Studiums. Wir begleiten unsere Versicherten im Arbeitsleben, auch bei gesundheitlichen Problemen, die die Erwerbsfähigkeit einschränken.

Und gleich daneben stehen natürlich unsere Rentenbezieherinnen und Rentenbezieher.

Eben: „Sicherheit für Generationen!“, also ein Leben lang.

Hinzu kommen die Unternehmen und Behörden mit Themen wie „Sozialabgaben“, „Betriebsrenten“ oder „Teilhabe“.

Und je nach Perspektive gehören auch andere Bereiche und Institutionen zu unseren Kundinnen und Kunden.

Der Schwerpunkt dieses Vortrages liegt aber auf den Leistungen für die Versicherten und die Arbeitgeber.

Diese Serviceleistungen bieten wir in verschiedenen Formen an: persönlich, schriftlich und immer stärker auch digital.

Sie werden ständig aktualisiert, denn die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden stärkt das Vertrauen in die gesetzliche Rentenversicherung und unsere Zuverlässigkeit gehört zum Fundament des sozialen Friedens in Deutschland.

Folie 3

Wie sehr und womit die Versicherten zufrieden sind, lassen die Ergebnisse unserer in 2017 durchgeführten Kundenbefragung erkennen.

Befragt wurden Kundinnen und Kunden, die mit Mitarbeitenden unserer Auskunfts- und Beratungsstellen gesprochen haben, die einen Renten- oder Rehabilitationsbescheid erhalten haben oder in deren Unternehmen eine Betriebsprüfung stattgefunden hat. Links sehen Sie die möglichen Kundenantworten und deren Bewertung mit Index-Punkten von 0 bis 100.

Bezogen auf alle abgefragten Servicebereiche zeigten sich die Kundinnen und Kunden der DRV Bund - im Vergleich zu 2013 - noch zufriedener. Der ermittelte Durchschnittswert, fachsprachlich der Gesamt-global-zufriedenheits-index

(klicken), stieg von 73 Punkten in 2013 auf 75 Punkte in 2017. Das bedeutet: Unsere Kundinnen und Kunden sind mit unserem Service mehr als zufrieden!

Jede persönliche Beratung wird natürlich positiver bewertet, sobald die Versicherten meinen, alle ihre Fragen seien verständlich beantwortet worden.

Das gilt noch viel mehr, sobald die Versicherten Informationen erhalten, die über ihre eigentliche Frage hinausgehen. Ist das z.B. in einer A- und B-Stelle der Fall, steigert sich die Zufriedenheit von „stabil zufrieden“ auf „begeistert zufrieden“. Mitdenken und Querdenken lohnen sich also.

In allen Bereichen werden Freundlichkeit und Verständlichkeit unserer Mitarbeitenden sehr positiv bewertet - und das selbst dann, wenn wir primär in kontrollierender Funktion auftreten, wie im Betriebsprüfdienst. Freundlichkeit und Verständlichkeit sind eine wichtige Voraussetzung für ein gutes Gespräch, das auch in der Sache trägt.

Ausnahmslos „Begeistert zufrieden“ zeigen sich die Befragten mit der Unterstützung, die sie beim Ausfüllen der Anträge für Reha und Rente erhalten. Deutlich Luft nach oben gibt es bei der Verständlichkeit der Formulare und Anschreiben und bei der Auffindbarkeit der benötigten Formulare im Internet.

Gleiches gilt auch für die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit unserer Bescheide - sie sind gut, können aber noch besser werden. Und da sind wir dran, denn wir wollen einen guten Kundenservice auf allen Kanälen bieten.

Folie 4

Unsere Bescheide und Informationsschreiben werden aktuell verständlicher gestaltet - Inhalte werden zusammengefasst, orientieren sich stärker am Einzelfall, sind kürzer und übersichtlicher gegliedert. Lange Berechnungen werden durch Erläuterungen ersetzt. Selbstverständlich bleiben die Bescheide juristisch verbindlich: Sprachexperten des Deutschen Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung Speyer (FÖV) haben hier intensiv mit Teams aus den Bereichen „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit“ sowie „Rechts- und Fachfragen“ zusammengearbeitet. Und das hat Wirkung gezeigt: **(klicken)** Umfragen und die Presseresonanz bestätigen: Rentnerinnen, Rentner und Versicherte fühlen sich mit den neuen Bescheiden viel besser informiert als zuvor.

Um auch die Antragsformulare stärker aus Nutzersicht zu formulieren, werden wir mit Hilfe eines Marktforschungsinstituts die aktuellen Formulare evaluieren lassen.

Soweit zur Verständlichkeit im schriftlichen Kontakt mit unseren Kundinnen und Kunden.

Folie 5

Im persönlichen Kontakt sind unsere Auskunft- und Beratungsstellen ein wichtiges Aushängeschild und gerade in komplexen Angelegenheiten eine zentrale Anlaufstelle.

Zusätzlich gehen die Mitarbeitenden der A- und B-Stellen direkt zu den Menschen vor Ort und bieten Vortragsreihen und Seminare an.

Das ist eine Wegweiser-Funktion, die wir übrigens auch für den Aufbau der 3. Säule übernommen haben.

(klicken) In einer unserer Berliner Auskunfts- und Beratungsstellen war unlängst Harald Martenstein zu Gast. Er ist Redakteur beim Berliner Tagesspiegel und kurz vor der Rente. Unser Kunde ist er demnach aus zwei Perspektiven - als Journalist und als Versicherter. Im Magazin der ZEIT hat er geschildert wie er bei uns seine Rente beantragt hat. Er ist vor Begeisterung über das, so wörtlich, „nette Ambiente“ und die „kurzen Wartezeiten“ gar nicht zu bremsen. Das hören wir doch wirklich gerne....

Als ihm dann noch eine Mitarbeiterin ungefragt Hilfe anbietet, wird Herr Martenstein emotional: „Es war so schön bei der Rentenversicherung, mir sind fast die Tränen gekommen. Zum Sterben komme ich wieder dahin, das steht fest....“

Nun, soweit wollen wir es nicht kommen lassen...schließlich soll er ja noch was von seiner Rente haben!

Folie 6

Für die Leistungen der Rentenversicherung ist von Gesetzes wegen ein Antrag notwendig. Keine einfache Sache im komplizierten Sozialrecht...

Deshalb schätzen die Versicherten die Unterstützung beim Ausfüllen unserer Formulare sehr. Neben den A und B-Stellen leisten dabei die Gemeinden und Versicherungsämter

und natürlich auch unsere ehrenamtlich tätigen Versichertenberaterinnen und -berater wichtige Hilfe. **(klicken)**

Dies ist besonders wichtig für Menschen, die nicht in der Stadt leben, insbesondere, wenn sie nicht mehr so mobil sind. Um auch hier einen einfachen Zugang sicherzustellen, hat der Gesetzgeber den Gemeinden und Versicherungsämtern diese Aufgabe gesetzlich zugewiesen. Und darüber hinaus stellt die Selbstverwaltung mit rund 2.600 Ehrenamtlichen unbürokratische Helferinnen und Helfer in der Nachbarschaft. Sie bieten unter anderem auch Hausbesuche an.

Das Angebot zum persönlichen Kontakt setzt sich also aus drei verschiedenen Elementen zusammen. Dabei ist das konkrete Zusammenspiel regional verschieden. Denn wie die Gemeinden und Versicherungsämter ihre Aufgaben organisieren, ist kommunale Sache in den Ländern. Deshalb ist es wichtig, genau hinzuschauen, im Gespräch zu bleiben und gemeinsam im Sinne unserer Kundinnen und Kunden auf Veränderungen zu reagieren.

Übrigens: Im Zuge der Digitalisierung sind wir dabei, die elektronische Antragsstellung mittels eAntrag auszubauen. Spätestens ab der nächsten Amtsperiode werden Anträge durch unsere ehrenamtlichen Versichertenberaterinnen und -berater nur noch elektronisch aufgenommen. Und auch bei den Gemeinden und Versicherungsämtern streben wir einen möglichst flächendeckenden Einsatz von eAntrag an.

(klicken) Die Telefonie bietet eine weitere, sehr viel genutzte Möglichkeit zu einem persönlichen Kontakt. Hier können sich

unsere Kundinnen und Kunden natürlich von der Telefonzentrale weiterleiten lassen. Wer Beratung aus dem Bereich Rente und Versicherung benötigt, kann auch direkt beim Kundenkontaktcenter (KKC) anrufen. Unser dritter Servicetelefon-Bereich, das Reha-Informationen-Center (R.I.C), beantwortet Fragen zur Rehabilitation.

Und natürlich haben wir auch einen barrierefreien Zugang: Unser Gehörlosentelefon „TESS“. Hier erhält man Informationen in Form von Gebärden- oder Schriftsprache.

(klicken) Für den Arbeitgeberbereich haben wir unseren Firmenservice etabliert. Er besteht aus drei Modulen.

Beispielsweise berät der Firmenservice im Modul „Gesunde Beschäftigte“ zu den Themen „Prävention“, „medizinische und berufliche Rehabilitation“ und „Betriebliches Eingliederungsmanagement“, und er informiert über das „Betriebliche Gesundheitsmanagement“. Die Prävention ist ebenfalls das große Thema in unserer Kooperation mit der Gesetzlichen Unfallversicherung.

Das Modul „Rente und Altersvorsorge“ gehört zu den A- und B-Stellen, das Modul „Sozialabgaben“ übernimmt unser Betriebsprüfdienst. Neben den üblichen Kontaktwegen, bietet der Prüfdienst Info- und Vortragsveranstaltungen an, die sehr gut bei den Kundinnen und Kunden ankommen.

Die Ergebnisse einer eigenen Kundenbefragung des Firmenservices zeigen: Über 90 % der Befragten beurteilen den Service als absolut positiv.

Für die kommenden Jahre plant der Firmenservice, die Zusammenarbeit mit anderen Sozialversicherungsträgern, also z.B. Krankenkassen, auszubauen. So erhalten Firmen umfassende Informationen über alle Sozialversicherungsthemen – quasi aus einer Hand.

Meine Damen und Herren,
in all unseren Servicebereichen erreichen wir hohe Zufriedenheitswerte, und damit das auch so bleibt, steht neben der Arbeit an der Verständlichkeit, natürlich die Digitalisierung im Vordergrund.

In diesem Zusammenhang wird uns das Direktorium später noch drei interessante Leuchtturmprojekte vorstellen.

Folie 7

Aber gucken wir uns zunächst die Onlinedienste der Deutschen Rentenversicherung an:

Auf unserer aktuellen Internetseite gelangen Sie über den Button „Onlinedienste“ zu dieser Auswahl: Ganz rechts kann jede und jeder Termine vereinbaren oder den möglichen Rentenbeginn ermitteln.

Wer sich eine De-Mail beantragt hat, kann sich persönliche Versicherungsdokumente auch per De-Mail zuschicken lassen und nicht mehr aus Datenschutzgründen nur per Post.

Ganz links sehen Sie die konkreten Dienste. Wer keine Authentifizierung hat, kann online z.B. seine Anfragen an die Deutsche Rentenversicherung stellen oder über einen persönlichen Zugangscode die Vollständigkeit des eigenen Versicherungskontos bestätigen.

Mit einer Signaturkarte oder einem Personalausweis, bei dem die elektronische Identität freigeschaltet ist, können wir wesentlich mehr von zu Hause aus erledigen, z.B. den persönlichen Versicherungsverlauf prüfen oder Auskünfte über die eigene Rente oder mögliche Lücken einholen. Und über das ePostfach ist eine sichere Kommunikation möglich.

Wie das genau funktioniert, können Sie sich sehr gerne später vor der Tür ansehen, denn dort stellen wir Ihnen eines unserer Erklärvideos vor.

Folie 8

Im Jahr 2018 wurden unsere Online-Dienste insgesamt 400.000 Mal genutzt. Eine deutliche Steigerung gibt es seit 2017 als das Innenministerium die Smartphone-App als einfache Zugangsmöglichkeit zur Verfügung gestellt hat.

(klicken) Aktuell haben wir rund 83.000 registrierte Nutzerinnen und Nutzer – da ist noch viel Luft nach oben, wenn man bedenkt, dass dem ca. 75 Millionen Versicherte bzw. Rentnerinnen und Rentner gegenüberstehen.

Folie 9

Daher werben wir einerseits aktiv für unsere Online-Dienste und haben andererseits unseren Internetauftritt erneuert. Im Juli wird die Internetseite der Deutschen Rentenversicherung moderner und übersichtlicher daher kommen.

Themen, die im jeweiligen Monat am meisten nachgefragt worden sind, erscheinen dann gleich auf der Startseite, denn es geht primär darum, was die Kundinnen und Kunden brauchen.

Zudem werden die Onlinedienste noch klarer strukturiert und verständlicher erscheinen. Die passenden Formulare werden leichter identifiziert und in Videos wird erklärt werden, was wichtig ist.

Besonders bemerkenswert: Die Suchfunktionen sind enorm verbessert worden - die Suchmaschinen finden die Seiten zum entsprechenden Schlagwort gezielter und schneller.

Jede und jeder von uns weiß, was das für eine Zeitersparnis bedeutet. Probieren Sie es doch einfach mal selber aus.

Folie 10

Übrigens hat die Selbstverwaltung seit dem 11. April ebenfalls einen neuen und nutzerorientierten Webauftritt. Unter www.soziale-selbstverwaltung.de erklären wir sehr greifbar unsere ehrenamtliche Arbeit, unsere Anliegen und unsere Bedeutung für die Bürgerinnen und Bürger. So bleiben wir auch zwischen den Sozialwahlen im Gespräch.

Allen diesen Neuerungen ist ein Ziel gemein: Noch verständlicher werden! Die Medienvielfalt und die verwendete Sprache sind dafür ein wichtiger Schlüssel.

Folie 11

Wir sind uns bewusst, dass die meisten Kundinnen und Kunden keine Fachleute sind und wollen daher die Inhalte noch stärker aus ihrer Sicht formulieren. Unser Informationsangebot ist barrierefrei. Wir bieten Erklärfilme, Filme in Gebärdensprache, mehrsprachige Inhalte, und Informationen in Leichter Sprache an. Besonders unsere jüngeren Versicherten sprechen wir über Social-Media-Kanäle an sowie über die Website „rentenblicker.de“, die sprachlich und inhaltlich auf ein junges Publikum zugeschnitten ist.

Folie 12

Meine Damen und Herren,

wir sichern Generationen und sind für sie da!

Wir kümmern uns um die Jugend, um keinen bei der Altersversorgung zu verlieren. Wir unterstützen unsere Kundinnen und Kunden telefonisch, mit verständlichen Formularen, Bescheiden und Anschreiben. Und, wir bleiben vor Ort, denn es zeigt sich immer wieder: Egal wie alt die Menschen sind, wenn es ins Detail geht, schätzen sie das persönliche Gespräch mit unseren Beraterinnen und Beratern sehr.

Der moderne Kundenservice der Deutschen Rentenversicherung trägt stark dazu bei, dass wir weiterhin zuverlässig, seriös und zukunftsfähig an der Seite unserer Kundinnen und Kunden stehen – ein Leben lang! Vielen Dank!