



DIE IVSS-PREISE
FÜR GUTE PRAXIS IN
SOZIALER SICHERHEIT

2008–2010



issa

INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT | IVSS

Die **Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS)** ist die weltweit führende internationale Organisation, die nationale Verwaltungen und Träger der sozialen Sicherheit vereint. Die IVSS bietet ihren Mitgliedern Informationen, Forschung, Expertenberatung und Foren, um weltweit dynamische Systeme der sozialen Sicherheit aufzubauen und zu fördern.

www.issa.int



AFRIKA (2008)

KENIA: LANDESKASSE FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Für die leistungsbezogene Vertragsgestaltung in der Verwaltung der sozialen Sicherheit

MAROKKO: LANDESKASSE FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Für das DAMANCOM Webportal

AMERIKA (2009)

BRASILIEN: LANDESANSTALT FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Für den Beitrag zum Aufbau eines Systems internationaler Übereinkommen (SIACI)

MEXIKO: SOZIALVERSICHERUNGSANSTALT MEXIKOS

Für das Modell zur Bewertung und Stärkung der Führungsqualitäten für die Wettbewerbsfähigkeit

ASIEN UND PAZIFIKRAUM (2009)

JORDANIEN: ANSTALT FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Für das Projekt Alle erreichen: Eine Strategie zur Ausweitung der Deckung der sozialen Sicherheit

SAUDI-ARABIEN: ALLGEMEINE ANSTALT FÜR SOZIALVERSICHERUNG

Für das Gemeinschaftsprojekt Einheitliches Gesetz für die Ausweitung des Versicherungsschutzes der Mitgliedstaaten des Golf-Kooperationsrates

EUROPA (2010)

FRANKREICH: LANDESKASSE FÜR FAMILIENZULAGEN

Für die Website „mon-enfant.fr“

DEUTSCHLAND: BERUFGENOSSENSCHAFT HANDEL UND WARENDISTRIBUTION (MITGLIED DER DEUTSCHEN GESETZLICHEN UNFALLVERSICHERUNG DGUV)

Für die Informations- und Wissensplattform der BGHW - BGHW-INWI

Einleitung

Die Identifikation und der Austausch von Beispielen guter Praxis können den Organisationen und Trägern der sozialen Sicherheit dabei helfen, ihre operative und administrative Effizienz zu verbessern. Die IVSS hat 2008 einen Wettbewerb für gute Praxis ins Leben gerufen, der Beispiele guter Praxis in der Verwaltung sozialer Sicherheit mit einem Preis auszeichnet.

Die IVSS-Preise für gute Praxis werden pro Region alle drei Jahre vergeben, und zwar auf jedem der vier Regionalforen der IVSS für soziale Sicherheit. Die von 2008 bis 2010 von einer internationalen Jury ausgewählten Preisträger und Gewinner von Zertifikaten mit Auszeichnung wurden an den jeweiligen Foren vorgestellt. Die Preisträger aller Regionen wurden an das Weltforum für soziale Sicherheit 2010 in Kapstadt, Südafrika, eingeladen.

Schwerpunktgebiete der IVSS-Preise für gute Praxis 2008–2010

- Governance und soziale Sicherheit,
- Risikomanagement und Change-Management,
- Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) als strategisches Managementinstrument,
- Einhaltung der Bestimmungen und Beitragseinzug,
- Ausweitung der Deckung durch soziale Sicherheit,
- Antworten auf den Bevölkerungswandel.

Gute Praxis auf dem IVSS-Webportal

Die Beschreibung der Gewinnereingaben des Wettbewerbs um den Preis für gute Praxis aus allen Regionen sowie eine Datenbank mit Beispielen guter Praxis aus der ganzen Welt können auf dem IVSS-Webportal eingesehen werden: www.issa.int/goodpractices.

Die Mitglieder sind aufgefordert, ihre Beispiele guter Verwaltungspraxis bei der IVSS einzureichen. Eingaben können über das IVSS-Extranet geschickt werden: <http://www-issanet.issa.int>. Hier sind auch alle Details des Programms abrufbar.

Vorwort

Als weltweit führende internationale Organisation, die Verwaltungen und Träger der sozialen Sicherheit zusammenbringt, hat die Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) das Ziel, eine Dynamische soziale Sicherheit zu fördern, indem sie Exzellenz in der Verwaltung sozialer Sicherheit unterstützt.

Die innovativen Lösungen der Institutionen der sozialen Sicherheit zeugen von dieser Exzellenz und waren weltweit stets ein treibender Faktor für den Erfolg der sozialen Sicherungssysteme. Um diese wichtigen Errungenschaften anzuerkennen und die Erfolge von IVSS Mitgliedsinstitutionen zu würdigen, hat die IVSS im Jahr 2008 einen Wettbewerb um den Preis für gute Praxis eingeführt.

Der IVSS-Preis für gute Praxis zeichnet die Umsetzung guter Praxis innerhalb von Organisationen der sozialen Sicherheit aus, die sich um eine Verbesserung der administrativen und operativen Fähigkeiten und/oder effizientes und effektives Erbringen ihrer Dienstleistungen bemühen. Die unterschiedlichen und innovativen Wettbewerbsbeiträge haben gezeigt, wie dynamisch die Ansätze vieler führender Träger der sozialen Sicherheit sind und wie sehr sich das Personal der Institutionen einsetzt, was gleichermaßen entscheidend sein kann, insbesondere in Zeiten des Drucks durch die Finanz- und Wirtschaftskrise.

Der Wettbewerb für gute Praxis ist mit den größten von der IVSS organisierten regionalen Zusammenkünften der sozialen Sicherheit verbunden. Im November 2008 konnten am Regionalforum für soziale Sicherheit für Afrika in Ruanda die ersten Gewinner des Preises für gute Praxis bekannt gegeben werden. Die enthusiastische Reaktion unserer afrikanischen Mitglieder auf die Wettbewerbsausschreibung wiederholte sich in Asien und im Pazifikraum, in Europa sowie in Amerika. Insgesamt wurden mehr als 110 Beispiele guter Praxis eingereicht, mit einem breiten Spektrum von Initiativen, mit denen sich die Institutionen der sozialen Sicherheit den zahlreichen Herausforderungen stellen.

Dieser Bericht beschreibt die außergewöhnliche Bandbreite der Beispiele guter Praxis, die von einer internationalen Jury in den vier Regionen als Preisträger ausgewählt wurden, und führt die Namen der Institutionen auf, die ein Zertifikat mit Auszeichnung erhielten. Alle ausgezeichneten Beispiele guter Praxis sowie von den IVSS Fachausschüssen ausgewählte Beispiele guter Praxis können in der IVSS Datenbank Gute Praxis in der sozialen Sicherheit eingesehen werden: www.issa.int/goodpractices.

Das IVSS Programm für gute Praxis und die Datenbank für gute Praxis gibt es erst seit drei Jahren. Von Beginn an haben die Mitglieder der IVSS begeistert auf unsere Ausschreibungen reagiert. Ich möchte den Institutionen an dieser Stelle meinen Dank aussprechen für ihr anhaltendes Engagement für Neuerungen und für ihre Bereitschaft, ihre Erfahrungen mit anderen IVSS Mitgliedern zu teilen. Der Wettbewerb wäre ohne eine unabhängige Jury nicht möglich. Ich möchte deshalb auch den Mitgliedern dieser Jury den herzlichen Dank der IVSS übermitteln: Professor Euzéby, Vorsitzender der Redaktion der Internationalen Revue für soziale Sicherheit, Herr Verstraeten, IVSS-Ehrenpräsident, sowie Frau Barrett-Reid und Herr Scholz von der Abteilung für soziale Sicherheit des Internationalen Arbeitsamts.



Hans-Horst Konkolewsky
IVSS-Generalsekretär

AFRIKA

KENIA

Landeskasse für soziale Sicherheit

Leistungsbezogene Vertragsgestaltung in der Verwaltung der sozialen Sicherheit

„Der IVSS-Preis für gute Praxis 2008 und die ständigen Verbesserungen haben der NSSF viel Bewunderung und Vertrauen eingetragen, einschließlich bei unseren Mitgliedern, der Öffentlichkeit und unseren Partnern.“



Alex O. Kazongo
Vorstandsvorsitzender
Landeskasse für soziale Sicherheit



Planung von Erfolg

Wenn man Erfolg haben will, braucht man einen Plan. Denn wenn man nicht weiß, wohin man will, wie kann man dann dorthin gelangen? Es wurde immer deutlicher, dass die Landeskasse für soziale Sicherheit (NSSF) Kenias einen Plan brauchte, um ihre organisatorischen Mängel zu beheben, das Vertrauen der Öffentlichkeit wiederzugewinnen, ihren Ruf zu stärken und ihre Finanzen aufzubessern. Die NSSF verbesserte ihre Organisation durch effizientere, effektivere und transparentere Abläufe und mehr Rechenschaft gegenüber ihren Anspruchsberechtigten und Partnern.

Wie die NSSF selbst sagt, war die chronisch mangelhafte Leistung der Organisation kein Geheimnis. Die NSSF war lange betroffen von Skandalen einschließlich Korruption, Betrug, Diebstahl und schlechten Investitionsstrategien, und das meiste davon wurde öffentlich gemacht. Aufgrund dieser Situation erkannte die NSSF, dass sie unter einer schwachen organisatorischen Leistung litt, wie die wichtigsten Benchmarks einschließlich Mitgliederbeiträge, Registrierung, Leistungsverarbeitung, Einhaltung, Kostenmanagement und Ausgabenkontrolle zeigten. Die NSSF berichtet außerdem, dass Mittelmäßigkeit die Norm war und Kreativität und Innovation fehlten. Die schwache Leistung war seit 1965 ein öffentliches Thema.

Als Reaktion darauf wurden im Juni 2005 für die Managerebene leistungsbezogene Verträge eingeführt, da diese als Mittel für den Wandel der Organisation erkannt wurden. Leistungsbezogene Verträge wurden im öffentlichen Sektor erstmals in den 1960er-Jahren verwendet, um individuelle Verantwortung und Erwartungen festzuschreiben. Sie werden als frei verhandelbares Abkommen eingesetzt, um die individuelle Leistung im Vergleich zu ausgehandelten Zielen zu messen und die Leistungsverpflichtungen und -verantwortungen beider Parteien festzulegen.

Da die leistungsbezogenen Verträge eine radikale Abkehr von der bisherigen Praxis darstellen, ging die NSSF die Einführung

sehr sorgfältig und methodisch an. Ein strategischer Plan wurde entwickelt, in dem die Ziele klar definiert wurden. Die wichtigsten Leistungsbenchmarks wurden festgelegt und Wachstumsziele für jede davon festgehalten. Es wurden Schulungsworkshops für Angestellte organisiert, während denen der Ablauf und die Erwartungen deutlich erklärt wurden. Ein Berater wurde angeheuert, der bei der Umsetzung des Vertragsverfahrens behilflich war. Einer der wichtigsten Faktoren für den Erfolg des Verfahrens war die Unterstützung durch den Vorstand und das leitende Management. Im Wissen darum, dass Veränderungen Zeit brauchen, veranschlagte die NSSF ganze zehn Monate für die Einführung des Programms.

Heute haben sich die operativen Abläufe laut NSSF enorm verbessert. Die Mitgliederzahlen und die Beitragssumme sind gestiegen, und die Anlagen der Mitglieder erzielen höhere Renditen. Die Angestellten wurden für herausragende Leistungen ausgezeichnet. Interne Ressourcen werden effizienter genutzt. Die Dienstleistungsqualität hat sich signifikant verbessert. Ansprüche werden viel schneller bearbeitet. Die Organisation steht kurz vor der ISO-Zertifizierung. Der Betrieb ist vollkommen transparent, und die Angestellten werden für ihre Entscheidungen verantwortlich gemacht.

Als Schlüsselfaktor für die Verbesserung der Organisationsleistung und der Programmsergebnisse wird Good Governance genannt, wie sie als übergreifendes Ziel der IVSS-Mitgliedsorganisationen und als wichtiges Element einer Dynamischen sozialen Sicherheit bekannt ist. Der NSSF gelang es durch die leistungsbezogene Vertragsgestaltung, einige Merkmale von Good Governance umzusetzen: aktive Beteiligung, Rechtmäßigkeit, Transparenz, Konsens, Gleichberechtigung und Mitsprache, Effektivität und Effizienz, Reaktionsfähigkeit und Verantwortlichkeit. Die NSSF überwacht auch weiterhin ihr Verfahren und passt es wenn nötig an, nachdem die leistungsbezogenen Verträge innerhalb der gesamten Organisation eingeführt wurden und allseits auf ein positives Echo stießen.

Besserer Service und höhere Kundenzufriedenheit durch neue Technologien

Die Öffentlichkeit verlangt immer mehr von den Institutionen der sozialen Sicherheit. Zugleich stehen die Systeme der sozialen Sicherheit vor immer neuen Herausforderungen. Das bedeutet für die Verwaltungen der sozialen Sicherheit, dass sie sich sowohl auf die sich ändernden Verwaltungsbedürfnisse anpassen als auch auf die Erwartungen der Kunden eingehen müssen. Genau wie profitorientierte Industrien neue Technologien einsetzen, um ihre Unternehmen konkurrenzfähiger zu machen, so stützen sich auch Organisationen des öffentlichen Bereichs auf neue Technologien, um ihre Leistung und ihren Service für die Kunden zu verbessern, die Umwelt zu schonen und Kosten zu senken, was insgesamt zu einem Mehrwert für alle Beteiligten führt. Die Verwaltungen der sozialen Sicherheit bilden darin keine Ausnahme und setzen vermehrt neue Technologien ein, um ihre Dienste zu verbessern.

Die Landeskasse für soziale Sicherheit (CNSS) Marokkos hat sich lange auf die Dienste der Post verlassen, sowohl für den Eingang der Lohnerkklärungen als auch für die Beitragszahlungen durch die Arbeitgeber. Nach Erhalt der Informationen der Arbeitgeber führte das CNSS-Personal die Arbeitgeber- und Arbeitnehmerakten manuell nach, in denen die Gesamtzahl der Arbeitsstunden, der Verdienst, die geschuldeten Beiträge und verwandte Informationen aufgeführt waren. Wenn eine Organisation es mit Zehntausenden Arbeitgebern und Hunderttausenden Arbeitnehmern zu tun hat, wie die CNSS im Jahr 2003 und man sich auf die Post verlässt, kann das zu Fehlern führen wie etwa verlorenen Schriftstücken und langen Bearbeitungszeiten. Die manuelle Aktennachführung und manuelle Berechnungen erhöhten auch das Risiko menschlicher Fehler. Die Details der Berichte wurden regelmäßig sowohl von Arbeitgebern als auch von Arbeitnehmern angefochten.

Als die CNSS feststellte, dass die Prozesse und Verfahren den Erwartungen ihrer Kunden nicht gerecht wurden, begann sie, innovative Lösungen zu prüfen. Die Ziele der CNSS lauteten, die Verfahren für die Lohnerkklärung

und Beitragszahlung zu vereinfachen, die Berechnung zu beschleunigen, Eingang und Verrechnung der Arbeitgeberzahlungen zu bearbeiten und die Servicequalität insgesamt zu verbessern. Die CNSS suchte im Bereich neuer Technologien und entwickelte ein interaktives Webportal, DAMANCOM, über das die Arbeitgeber ihre Lohnerkklärungen und Beitragsinformationen elektronisch eingeben und die Beiträge auf elektronischem Weg begleichen können.

DAMANCOM ist gratis für CNSS-Kunden, und die Nutzung erfordert keine besonderen Kenntnisse. Kundenorganisationen werden gebeten, sich vor der ersten Nutzung zu registrieren. Zur Authentizitätsprüfung werden alle Registrierungsanfragen von DAMANCOM mit der Leitung des betreffenden Unternehmens rückgeprüft. Sobald das Konto in Betrieb ist, können die Daten sicher übermittelt werden, werden bei Eingang mit einem Datumsstempel versehen und können wenn nötig archiviert werden. Zum Schutz der Privatsphäre der Arbeitnehmer wird eine digitale Signatur verwendet, und nur registrierte Nutzer haben Zugriff auf das System. Ein Arbeitgeber kann seine Lohnerkklärungen und Zahlungen innerhalb von Minuten anstatt von Tagen oder Wochen erledigen. Die Arbeitnehmerinformationen sind akkurat gespeichert, was zu weniger Beschwerden führt. Es wird weniger Zeit aufgewendet für Aufgaben wie Streitschlichtung, Beitragsnachverfolgung, manuelle Berechnungen oder das Fotokopieren von Dokumenten.

Die IVSS und ihre Mitglieder haben seit Langem erkannt, wie nützlich die Informations- und Kommunikationstechnologie für das Erbringen ihrer Dienstleistungen und die Kundenzufriedenheit innerhalb von Programmen der sozialen Sicherheit sein können. Wie die Erfahrung der CNSS zeigt, können Organisationen ihre Programme an die sich ändernden Kundenbedürfnisse anpassen und zugleich die zusätzlichen Vorteile einer höheren internen Leistung nutzen. Vor allem aber war die kundenorientierte Lösung der CNSS eine, von der alle beteiligten Parteien profitierten: die CNSS, die Kundenunternehmen und die Arbeitnehmer.

MAROKKO

Landeskasse für soziale Sicherheit

DAMANCOM Webportal

„Die Anerkennung des DAMANCOM-Portals durch die IVSS mit einem Preis für gute Praxis hat die Glaubwürdigkeit des Portals gegenüber unseren Partnern enorm gestärkt und zu einer positiven Berichterstattung in der Presse geführt. Der Preis für gute Praxis und die anderen nationalen Preise haben es der CNSS erlaubt, den elektronischen Service für die Mitgliedern effektiver zu bewerben.“



Said Ahmidouch
Direktor
Landeskasse für soziale Sicherheit



Le devoir de vous protéger

AMERIKA (2009)

BRASILIEN

Landesanstalt für soziale Sicherheit

System internationaler Übereinkommen (SIACI)

„Wir fühlen uns geehrt durch diese Auszeichnung, da dieses System das Ergebnis der Arbeit unserer öffentlichen Bediensteten ist. Die Anerkennung dieser Leistungen ist eine Motivation für die Entwicklung neuer Ideen. Wir möchten weiterhin dazu beitragen, das System der sozialen Sicherheit in Brasilien und im Ausland auszuweiten, zu modernisieren und zu verbessern.“



Valdir Moysés Simão
Präsident, Landesanstalt für soziale Sicherheit

Globalisierung, Bevölkerungsbewegungen und Ausweitung der Deckung

Die Globalisierung führte zu einer größeren Migration, was eine Vielzahl von Problemen mit sich brachte, nicht zuletzt auch die Frage, wie eine kontinuierliche Deckung durch soziale Sicherheit zu gewährleisten sei. Für Einzelpersonen kann der Umzug von einem Land in ein anderes Verzögerungen beim Zugang zu sozialer Sicherheit, verweigerter Leistungen oder zu gering angerechnete oder nicht anerkannte Beiträge zur Folge haben. Viele Länder vereinbarten deshalb bilaterale oder multilaterale Übereinkommen der sozialen Sicherheit, um ihre Bürger dahin gehend zu schützen.

Die Mercosur-Länder – Argentinien, Brasilien, Paraguay und Uruguay – können nun aufgrund eines solchen Übereinkommens Informationen über Leistungsempfänger austauschen, was in einer Region mit ca. 270 Millionen Menschen auf mehr als 12 Millionen Quadratkilometern kein geringes Unterfangen ist. In der Vergangenheit wurden die rentenbezogenen Transaktionen in diesen Ländern per Post abgewickelt. Die Abläufe waren langsam und unzuverlässig. Es gab verlorene Schriftstücke. Ganze Akten verschwanden. Es kam zu Fehlern in der Leistungsberechnung. Die Verarbeitung der Leistungen konnte Monate, wenn nicht Jahre in Anspruch nehmen. Und was die Lage weiter verschlimmerte: Es gab kein System, mit dem nachgeprüft werden konnte, welche Akten an welches Land geschickt oder von welchem Land empfangen worden waren.

2004 wurde die Gelegenheit für Verbesserungen erkannt, und die Organisationen der sozialen Sicherheit der vier Mercosur-Staaten begannen damit, eine Verbesserung der Abläufe zu prüfen. Vertreter von Argentinien Nationaler Verwaltung für soziale Sicherheit, Brasiliens Landesanstalt für soziale Sicherheit, Paraguays Sozialversicherungsanstalt und Uruguays Bank für Sozialversicherung schlossen sich völlig autonom zu einer technischen Arbeitsgruppe zusammen. Mithilfe einer Teilfinanzierung durch die Interamerikanische Entwicklungsbank entwarf die Arbeitsgruppe eine IKT Lösung, welche die Beitragszeiten genau nachverfolgte, das Verfahren für den Anspruch auf Rentenleistungen beschleunigte und die Dienstleistungsqualität erhöhte, ohne dabei den Datenschutz zu vernachlässigen. Ein nicht verhandelbarer Aspekt war die Unabhängigkeit der Datenverwaltung, was bedeutete, dass die IKT Lösung nicht von einer

einzigsten Organisation allein verwaltet werden durfte. Das System musste voll funktionstüchtig bleiben, sollten eines oder mehrere Länder sich für einen Austritt entscheiden.

2008 verabschiedeten die vier Länder das System internationaler Übereinkommen (SIACI) zur Verwaltung von Renteninformationen. Das mit der Unterstützung von Dataprev (Brasiliens Informationstechnologieunternehmen für den Sozialsektor) entwickelte SIACI bietet eine Open-Source-Plattform im Internet, über welche die Beitragszeiten und Anspruchsinformationen übertragen werden können. Jede Organisation hat die Kontrolle über die von ihr gesendeten Informationen. Eine digitale Signatur garantiert die Authentizität der Informationen. Die Übertragung – aber nicht die tatsächlich übertragenen Daten – werden durch eine fünfte Organisation aufgezeichnet. Dieser Unterschied ist entscheidend, da dadurch, dass die Daten selbst nicht aufgezeichnet werden, die Privatsphäre der Versicherten gewahrt bleibt.

Die IVSS hat seit Langem erkannt, welche Auswirkungen die Informations- und Kommunikationstechnologie innerhalb von Programmen der sozialen Sicherheit auf die Serviceerbringung und die Kundenzufriedenheit haben kann. Die brasilianische Landesanstalt für soziale Sicherheit hat diese Praxis im Namen der Mercosur-Länder umgesetzt, und sie zeigt sehr schön, wie die vier Institutionen der sozialen Sicherheit die bestehende Technologie einsetzten, um eine Lösung für ein komplexes Problem zu finden und dadurch die Servicequalität markant zu steigern. Die Ansprüche können nun viel schneller und effizienter eingereicht und verarbeitet werden. Die Informationen der Leistungsempfänger sind sicher registriert und es kommt nicht mehr zum Verlust von Akten. Informationen über einen bestimmten Leistungsempfänger können an oder von einem oder mehreren Ländern gleichzeitig gesendet werden. Am bedeutendsten ist vielleicht, dass die Wanderarbeiter dank des SIACI nun weiterhin Beiträge an ihr Rentensystem leisten können und Rentenleistungen unabhängig davon erhalten können, in welchem der Mercosur Länder sie ihren Wohnsitz haben.

Organisatorische Effizienz durch Stärkung der Führungsqualitäten in der Verwaltung

Die Zahlen sind beeindruckend, und die Bandbreite der Dienste ist bemerkenswert. Die Sozialversicherungsanstalt Mexikos (IMSS) bietet mehr als 45 Prozent der Bevölkerung eine stationäre und ambulante Krankenbehandlung. An jedem Tag besuchen mehr als 451 000 Personen eine medizinische Sprechstunde, mehr als 46 000 Patienten werden in Notfallstationen behandelt, 5200 werden aus Krankenhäusern entlassen und 3900 werden operiert. Zusätzlich zur Gesundheitsversorgung verwaltet die IMSS Kinderkliniken, bietet eine Deckung durch eine Renten- und Invalidenversicherung, leitet die Gesundheitsförderung und -ausbildung und bietet Sozialleistungen. Die annähernd 400 000 Mitarbeiter betreuen drei Dienstabteilungen: Versicherung, Serviceerbringung und Beitragseinzug.

Mit ihren über 65 Jahren Erfahrung weiß die IMSS, wie wichtig die Anpassung an ständig neue Gegebenheiten ist, wenn man relevant und wettbewerbsfähig bleiben und seinen Kunden einen besseren Service bieten will. Unter Beibehaltung der drei Schwerpunkte 1) verbesserte Verwaltung und operative Fähigkeiten, 2) gestärkte finanzielle Tragfähigkeit und 3) Vorbereitung eines integrierten Gesundheitssystems im Hinblick auf eine universelle Deckung lancierte die IMSS ein Modell zur Bewertung und Stärkung der Führungsqualitäten für die Wettbewerbsfähigkeit (MEFHADIC). Als Rahmen für die Verbesserung der Führungsqualitäten von Verwaltungsfachleuten war das MEFHADIC zentral für das Ziel der IMSS, eine Kultur des Wettbewerbs in der Organisation einzuführen.

Die IMSS legte neun Schlüsselkompetenzen fest, die für berufliche Exzellenz entscheidend sind: Kundenservice, Change-Management, Entscheidungsfindung, Zusammenarbeits-Management, Diversitäts-Management, strategisches Denken, effektive Kommunikation, Führungsqualitäten und Teamwork. Durch die Stärkung dieser Fähigkeiten würden bessere Ergebnisse erzielt. Die Manager wären besser vorbereitet, um auf interne und externe Faktoren zu reagieren, welche die Organisation beeinflussen könnten, und besser geschult, um effektiver auf die Kundenbedürfnisse zu

reagieren. Durch das ständige Augenmerk auf die Bildung von Fähigkeiten könnte die IMSS einen kontinuierlichen Nachschub von qualifizierten Managern sicherstellen, welche diejenigen ersetzen, die aufgrund von Beförderung, Ruhestand, Sabbatical oder anderen Gründen ausschieden.

Sobald die Schlüsselkompetenzen festgelegt waren, nahmen die Manager an einer Rundum-Überprüfung teil, innerhalb deren Untergebene, Kollegen und Supervisoren ein Feedback gaben und eine Selbstbeurteilung verlangt wurde. Das Feedback aus der Überprüfung zeigte, auf welche der neun Schlüsselkompetenzen sich der Manager in seiner Schulung zu konzentrieren hatte, und es wurde ein individuelles Schulungsprogramm erstellt. Die fähigkeitsbezogene Schulung bestand aus Konferenzen vor Ort, externen Lehrgängen und elektronischen Lernprogrammen und verlief vollkommen autonom. Die Ergebnisse wurden auch verwendet, um einen individuellen Karriere-Management-Plan zu erstellen, sodass die Manager je nach beruflichen Zielen, Stärken und Interessen eigene Karriereoptionen durchspielen konnten.

Auch die Technologie trug zum Erfolg des Programms bei. Durch das Informationsmanagementsystem für Führungskräfte (SIGEDI) wurde jeder Teilnehmer in eine Datenbank aufgenommen und über das gesamte Programm hinweg mitverfolgt. Ein Intranet-Raum wurde geschaffen, in dem die Teilnehmer gecoach wurden, Beratung erhalten konnten und an der Zusammenarbeit und Ausbildung teilnahmen. Wenn Vakanzen auftraten, nutzten die Personalmanager das SIGEDI, um die Qualifikationen der MEFHADIC-Teilnehmer durchzusehen und mögliche Kandidaten zu finden. Durch die Umsetzung des MEFHADIC-Modells hat die IMSS eine Strategie umgesetzt, mit der das Personal regelmäßig seine Fähigkeiten verbessern kann, so dass die Organisation in der herausfordernden und ständig sich wandelnden Arbeitswelt wettbewerbsfähig bleiben kann.

MEXIKO

Sozialversicherungsanstalt Mexikos

Modell zur Bewertung und Stärkung der Führungsqualitäten für die Wettbewerbsfähigkeit (MEFHADIC)

„Die IMSS ist stolz darauf, dass das Modell zur Bewertung und Stärkung der Führungsqualitäten für die Wettbewerbsfähigkeit von der IVSS gewürdigt wurde, was den Einsatz der Anstalt für die Prinzipien und Werte der sozialen Sicherheit weiter stärkt. Diese Auszeichnung zeigt, dass eine gute Praxis darin bestehen kann, eine Methode mit dem Ziel einer Verbesserung der Servicequalität konsequent umzusetzen.“



Daniel Karam Toumeh
Generaldirektor
Sozialversicherungsanstalt Mexikos

ASIEN UND PAZIFIKRAUM

JORDANIEN

Anstalt für soziale
Sicherheit

*Soziale Sicherheit:
Alle erreichen
(Strategie für die
Ausweitung der
Deckung durch
soziale Sicherheit)*

„Wir in der Anstalt für soziale Sicherheit Jordaniens sind stolz auf diesen prestigeträchtigen IVSS Preis, zumal die Ausweitung der Deckung auf Beschäftigte im Ausland, Mikrounternehmen und den informellen Sektor sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene ein wichtiges Thema geworden ist. Wir freuen uns außerordentlich, unsere Erfahrungen und Lehren mit unseren Kollegen in der IVSS teilen zu können.“



Omar Al-Razzaz
Generaldirektor (31. Mai 2006 bis
1. September 2010)
Anstalt für soziale Sicherheit

Ein umfassender Ansatz, der die Ausweitung der Deckung erleichtert

Die Anstalt für soziale Sicherheit (SSC) Jordaniens wurde auf der Grundlage der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen geschaffen, um den Sozialversicherungsschutz schrittweise auf alle auszuweiten. Noch heute hält die SSC am übergreifenden Ziel fest, den Sozialversicherungsschutz auf alle jordanischen Bürger auszuweiten.

2006, sechsundzwanzig Jahre nach ihrer Gründung, legte die SSC einen Entwurf für ein geändertes Gesetz der sozialen Sicherheit vor, das ganz nach dem Auftrag für eine universelle Deckung den Versicherungsschutz ausweitete und Versorgungslücken stopfte. Zur Zeit des Entwurfs waren mehr als ein Drittel der Beschäftigten in Jordanien nicht durch soziale Sicherheit gedeckt, da die bestehende Gesetzgebung sie davon ausschloss. In der geänderten Fassung wurde eine Bestimmung aufgenommen, durch welche die Deckung auf zuvor ausgeschlossene Gruppen ausgeweitet wurde, einschließlich Unternehmen mit weniger als fünf Angestellten, Selbstständige, Hausfrauen und Jordanier im Ausland. Ein interessanter Aspekt war, dass die Definition eines „Versicherten“ im neuen Gesetz auf „Person“ geändert wurde, und damit nicht mehr nur eine „beschäftigte Person“ meint.

Um die Anmeldung der neuen Mitglieder und einen langfristigen Erfolg sicherzustellen, setzte die SSC auf einen echten Mitspracheprozess. Ab Ende 2006 beteiligten sich nicht profitorientierte Organisationen und Studierende der Universitäten, die Industrie- und Handelskammer sowie Selbsthilfeorganisationen und Gewerkschaften an Workshops im gesamten Königreich. Bürger aus dem ganzen Königreich nahmen an Sitzungen ähnlich denen in Ratsversammlungen teil. Diejenigen, die an den Sitzungen nicht teilnehmen konnten, rief die SSC dazu auf, über die Website oder eine Gratisnummer ihre Meinung kundzutun. Die Rückmeldungen wurden dokumentiert. Zusätzlich richtete die SSC eine Partnerschaft mit den Medien ein, um eine öffentliche Informationskampagne zu starten. Diese Anstrengungen der SSC sollten das Bewusstsein für bestehende Versorgungslücken schärfen, die Leistungen der sozialen Sicherheit hervorheben, die positiven Auswirkungen einer Ausweitung

der Deckung erklären und einen nationalen Konsens herstellen über die Notwendigkeit einer Reform der sozialen Sicherheit. Alle konkreten Vorschläge konnten in den neuen Gesetzesentwurf zur sozialen Sicherheit Nr. 7 vom 16. März 2010 aufgenommen werden.

Die Arbeit zur Ausweitung der Deckung begann 2008. Damit sie den neu aufgenommenen Bürgern behilflich sein konnten, wurden die Mitarbeiter der SSC entsprechend geschult. Die Informations- und Kommunikationstechnologie-Infrastruktur wurde erneuert, damit sie der erwarteten Zunahme des Bedarfs standhalten konnte. Anstatt das Programm im gesamten Königreich gleichzeitig zu lancieren, wurde eine Region für einen Pilotversuch ausgewählt. Aufgrund dieser Erfahrungen analysierte die SSC das Programm, passte es wo nötig an und startete mit dem schrittweisen Ausbau auf das gesamte Land.

Damit auch Staatsbürger im Ausland, in Ländern mit vielen Jordaniern, erreicht werden konnten, führte die SSC das Konzept eines Botschafters der sozialen Sicherheit ein, der Jordanier im Staat ihres Auslandswohnsitzes über ihr Recht auf soziale Sicherheit informiert und die Deckung durch freiwillige Beiträge auf diese Bevölkerungsgruppe ausweitet. Auch hier spielten die Medien eine große Rolle bei der Bewusstseinsbildung der Deckungserweiterung für Jordanier im Ausland. Die Ergebnisse waren beeindruckend. Von Ende 2006 bis Mitte 2009 stiegen die Sozialversicherungsbeiträge von Jordaniern im Ausland um 33 Prozent.

Die IVSS macht geltend, dass die Ausweitung der Deckung für die Verwaltungen und Entscheidungsträger der sozialen Sicherheit von entscheidender Bedeutung ist. Die Mitglieder der IVSS sind sehr aktiv bei der Ausweitung der Deckung. Die IVSS ist sich aber auch bewusst, dass für eine Ausweitung der Deckung durch soziale Sicherheit hohe und zahlreiche Hindernisse überwunden werden müssen. Indem sie die Ausweitung der Deckung systematisch angegangen hat und möglichst viele Beteiligte in den Prozess einbinden konnte, hat die SSC ihre Erfolgchancen signifikant verbessert und ist damit ein großes Stück näher zu ihrem seit der Gründung formulierten Ziel gerückt: eine umfassende soziale Sicherheit für alle.

Behebung von Versorgungslücken durch internationale Übereinkommen

Wenn Arbeitnehmer sich bei der Suche nach Arbeit immer stärker nach dem Ausland orientieren, stellt sich die entscheidende Frage, wie die Deckung durch soziale Sicherheit beibehalten werden kann. Internationale Übereinkommen der sozialen Sicherheit helfen als wichtige Mittel zur Ausweitung der Deckung, Versorgungslücken von Arbeitnehmern zu decken, die außerhalb ihres Heimatlands gelebt und gearbeitet haben. Diese Übereinkommen stellen sicher, dass Angestellte, Selbstständige und Arbeitgeber nicht in mehr als einem Gesetzesrahmen Sozialversicherungsbeiträge zahlen oder überhaupt keine zahlen, und sie schützen die Rechte der Arbeiter auf Leistungen (und dadurch diejenige ihrer Angehörigen).

Durch das Schaffen gemeinsamer Märkte, welche die Bewegungen von Arbeitern zunehmend erleichtern, wird die lückenlose Deckung durch soziale Sicherheit für Wanderarbeiter von immer größerer Bedeutung, wie die Erfahrung der arabischen Golfstaaten zeigt. 1981 gründeten das Königreich Bahrain, Katar, Kuwait, Oman, Saudi-Arabien und die Vereinigten Arabischen Emirate den Golf-Kooperationsrat (GCC), um die wirtschaftliche Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten zu fördern. Obwohl das Abkommen sehr umfassend war, fehlte doch ein wichtiges Element: die Portabilität der Deckung durch soziale Sicherheit. Wenn ein GCC-Bürger außerhalb seines Heimatlands in einem der anderen GCC-Staaten arbeitete, war seine Deckung durch soziale Sicherheit nicht garantiert.

In Anerkennung der prekären Verhältnisse vieler Wanderarbeiter nahm die Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung (GOSI) von Saudi-Arabien an einem gemeinsamen Projekt teil, dem Einheitlichen Gesetz für die Ausweitung des Versicherungsschutzes, das einem GCC-Bürger, der in einem anderen GCC-Staat arbeitet, einen Sozialversicherungsschutz vergleichbar demjenigen im Heimatland gewährt.

Die enge Zusammenarbeit zwischen den Institutionen der sozialen Sicherheit des GCC* bedeutete, dass für die Einhaltung der

gesetzlichen Bestimmungen nur minimale Investitionen notwendig waren. Jede Institution der sozialen Sicherheit verfasste Richtlinien, die ihre Verfahren der sozialen Sicherheit beschrieben. Das Personal wurde in den Gesetzen und Verfahren der sozialen Sicherheit der anderen GCC-Staaten geschult. Grundsätzlich gab es keinen Bedarf, zusätzliches Personal für die Bearbeitung der Sozialversicherungsansprüche oder von Fragen einzustellen. Die Institutionen der sozialen Sicherheit vereinbarten, als Agentur für die anderen Institutionen zu agieren und die Anliegen der sozialen Sicherheit aller anderen Staatsbürger zu vertreten. Als das Gesetz in Kraft trat, wurden Seminare abgehalten, in denen das Personal aller Institutionen der sozialen Sicherheit Beispiele guter Praxis austauschte, Herausforderungen erörterte und Lösungsvorschläge formulierte.

Die IVSS hält fest, dass die Ausweitung der Deckung nicht nur eine der größten Herausforderungen für die soziale Sicherheit von heute ist, sondern auch eines ihrer wichtigsten Ziele. Als die GCC-Staaten erkannten, dass die fehlende Deckung ihre Bürger anfällig macht, beschlossen die Institutionen der sozialen Sicherheit dieser Länder, proaktiv zu reagieren und die soziale Sicherheit auszuweiten, sodass ein Sozialversicherungsschutz für ihre Bürger garantiert ist, ungeachtet ihres Wohnsitzes innerhalb des Golf-Kooperationsrats.

Die Ausweitung der Leistungen auf alle GCC-Staaten sichert nicht nur die finanzielle Stabilität der Bürger während der Beschäftigung und des Ruhestands, sie ermutigt auch mehr Arbeiter, eine Anstellung in GCC-Staaten außerhalb des Heimatlands zu suchen.

* Teilnehmende Organisationen:

Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung, Saudi-Arabien; Sozialversicherungsanstalt, Königreich Bahrain; Öffentliche Anstalt für soziale Sicherheit, Kuwait; Staatliche Behörde für Sozialversicherung, Oman; Allgemeine Renten- und Sozialversicherungsanstalt, Katar; Staatliche Rentenanstalt, Saudi-Arabien; Allgemeine Renten- und Sozialversicherungsbehörde, Vereinigte Arabische Emirate

SAUDI-ARABIEN

Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung

Das Einheitliche Gesetz für die Ausweitung des Versicherungsschutzes der Mitgliedstaaten des Golf-Kooperationsrates

„Die Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung erhielt für ihren IVSS-Preis für gute Praxis den Dank und die Gratulation des Wächters der Zwei Heiligen Moscheen, König Abdullah bin Abdulaziz. Die GOSI wurde für diese Auszeichnung auch in den Medien erwähnt, und all dies wird der GOSI ein Anreiz sein, sich für noch mehr Fortschritt und Erfolge einzusetzen.“



Soliman S. Al-Humayyid
Direktor
Allgemeine Anstalt
für Sozialversicherung



EUROPA

FRANKREICH

Landeskasse für Familienzulagen

Schaffung der Website „mon-enfant.fr“

„Nach dem Erhalt des IVSS-Preises für gute Praxis, welcher sowohl die CNAF als auch Frankreich ehrt, erhielt die CNAF ein Gratulationsschreiben von ihrem Minister.“



Jean-Louis Deroussen
Vorstandsvorsitzender
Landeskasse für Familienzulagen

Auf den Bevölkerungswandel reagieren

Es ist eine jahrzehntealte Debatte, die in allen Ländern rund um den Erdball geführt wird und ein ganzes Spektrum von Antworten hervorbringt. Wie kann ein beschäftigter Erwachsener seine berufliche Verantwortung mit der Erziehung von Kindern vereinbaren? Ist es möglich, beidem zugleich nachzugehen?

Besonders in Frankreich hat die Debatte eine hohe Relevanz. Während Europa zusehen muss, wie seine Bevölkerung immer älter wird, erlebt Frankreich gleichzeitig einen Anstieg der Geburtenrate. Gemäß Frankreichs Nationalem Institut für Statistik und Wirtschaftsstudien (INSEE) verzeichnete Frankreich in zwei aufeinanderfolgenden Jahren die höchsten Geburtenraten in der Europäischen Union: 2,07 und 1,99 Kinder pro Frau für 2008 und 2009. Auch der Anteil der Familien, in denen beide Elternteile arbeiten, ist in Frankreich vergleichsweise hoch. Laut INSEE hatten 2008 zwei Drittel aller Kinder unter sechs Jahren zwei berufstätige Elternteile. In Familien mit einem Einzelkind unter sechs Jahren waren es 77 Prozent der Familien mit zwei berufstätigen Eltern.

Ein Schlüssel für die Vereinbarung von Familie und Beruf außerhalb des Zuhauses ist die Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Möglichkeiten der Kinderbetreuung von hoher Qualität. In Anerkennung dieser Tatsache hat die französische Landeskasse für Familienzulagen (CNAF) die Website www.mon-enfant.fr ins Leben gerufen, die umfassende Informationen über die Kinderbetreuung in Frankreich liefert. Die Website entspricht einem realen Bedürfnis, da 64 Prozent der Kinder unter drei Jahren, deren Eltern beide arbeiten, außerhalb des Zuhauses betreut werden. Ein breites Spektrum an lokalen und internationalen Organisationen, die im Bereich Kleinkinder- und Kinderbetreuung tätig sind, beteiligte sich an der Gestaltung der Website und füttert sie regelmäßig mit aktuellen Informationen.

Mehr als 60 Jahre lang hat die CNAF Familien dabei geholfen, den Alltag zu regeln: Kinderbetreuung, Wohnen und Freizeit. Die CNAF passt ihre Programme und Strategien weiterhin der sich

wandelnden Bevölkerungsstruktur und den neuen Bedürfnissen an. Die Website www.mon-enfant.fr ist bahnbrechend, da Eltern in Frankreich nun zum ersten Mal die Möglichkeit haben, von einer einzigen Website Informationen über alle Kinderbetreuungsoptionen im ganzen Land abzurufen.

Der Detailgrad und die leichte Nutzung haben wesentlich zum Erfolg der Website beigetragen. Sie sind sich nicht sicher, welche Art von Betreuung Sie möchten? Die Website erklärt die verschiedenen Betreuungsarten im Detail. Möchten Sie eine Betreuung in der Nähe Ihres Zuhauses, Ihres Arbeitsorts oder anderswo? Geben Sie eine Postleitzahl ein, und Sie sehen sofort eine Liste der Einrichtungen in der bevorzugten Gegend. Falls die Liste zu lang ist, können Sie ihre Suche einschränken und neben der Postleitzahl eine gewünschte Betreuungsart eingeben. Die Beschreibungen der Einrichtungen sind sehr ausführlich und umfassen die Anzahl Räume, mögliches Betreuungsalter, Öffnungszeiten, Feiertage und Ferienzeiten, Zulassungsbedingungen, erforderliche Dokumente für die Anmeldung, Anzahl der Plätze und so weiter. Familien können auch den Anteil ihrer Kosten für eine bestimmte Einrichtung abschätzen. Heute umfasst die Website Informationen von mehr als 10 000 Kinderbetreuungs-Einrichtungen, 102 000 Tagesmüttern, 938 Zentren mit Familientätigkeiten sowie mehr als 17 000 Einrichtungen, die auch an Feiertagen und in den Ferien geöffnet sind.

Familienleistungsprogramme sind ein wichtiger Bestandteil der strategischen IVSS Vision einer Dynamischen sozialen Sicherheit. In Übereinstimmung mit dieser Vision sollten Familienleistungsprogramme darauf ausgerichtet sein, die Anforderungen von Familie und Beruf vereinbar zu machen und so einen höheren Beschäftigungsgrad der Bevölkerung im arbeitsfähigen Alter gewährleisten und Familien mit Kinderwunsch unterstützen. Die umfassende Familienpolitik Frankreichs entspricht dieser Vision, und die Initiative der CNAF ist höchst begrüßenswert, da sie bestehende Ressourcen einsetzt, um innovativ auf sich ändernde Bevölkerungsstrukturen und Bedürfnisse einzugehen.

Beherrschung der Informationsflut

Der Begriff der Informationsflut ist nicht neu. Er hat jedoch an Bedeutung gewonnen, seitdem die Technologie es uns ermöglicht, auf zunehmende Informationsmengen zuzugreifen sowie sie zu erzeugen und zu verbreiten. Je mehr Informationen man erhält, desto schwieriger ist es, die Informationen zu verarbeiten und zu entscheiden, was relevant ist. Die Folgen von Informationsflut können Frustration, Fehlentscheidungen, geringere Produktivität und höhere Kosten sein, und sie alle können sich negativ auf eine Organisation auswirken.

Bei der deutschen Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution (BGHW) drohte vor einiger Zeit die Informationsflut ein solches Ausmaß anzunehmen, dass sie die Fähigkeit der Mitarbeiter bedrohte, Anfragen von Kunden korrekt und effektiv zu bearbeiten. Die Organisation reagierte mit einer mehrdimensionalen, sorgfältig ausgearbeiteten Strategie für erfolgreiches Informations- und Kommunikationsmanagement, die in verbesserter Kostenkontrolle, höherer Effizienz, einer qualitativen Verbesserung des Kundendienstes und größerer Innovationskapazität resultierte.

Im Januar 2008 stand die BGHW, das Ergebnis einer Fusion von zwei Berufsgenossenschaften, vor der schwierigen Aufgabe, einen optimalen und effizienten Informationsfluss zu mehr als 1800 Mitarbeitern zu gewährleisten, die zuvor in zwei eigenständigen Organisationen mit zwei separaten Zentralen und zwei unterschiedlichen Standortnetzen tätig gewesen waren. Nach dem Zusammenschluss waren die 1800 Mitarbeiter für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit der gesetzlichen Unfallversicherung von mehr als 4,1 Millionen Versicherten in etwa 410 000 Einzelhandels-, Großhandels- und Vertriebsunternehmen zuständig. Ihre Aufgaben betrafen nicht nur das Berechnen und Einziehen von Beiträgen, das Überprüfen von Informationen, das Aufklären über Prävention und ihre Durchsetzung sowie das Bearbeiten von Ansprüchen für diese Personen und Unternehmen. Genauso wichtig war, die Mitarbeiter auf dem aktuellen Stand zu halten, was die Gesetzgebung, Vorschriften,

ationale Verträge und das internationale Recht mit Auswirkungen auf ihren Zuständigkeitsbereich betraf.

Nach einer gründlichen Analyse entwickelte die BGHW eine Informations- und Wissensplattform (BGHW-INWI) und richtete einen Fachbereich Information und Wissen ein, um ein effizientes Wissens- und Informationsmanagement zu gewährleisten. BGHW-INWI ist ein Internet-Portal, über das die Mitarbeiter nur die für sie maßgeblichen Informationen erhalten. Durch die Beschränkung der Menge des Materials, die die Mitarbeiter erhalten, können sie die Informationen wesentlich rascher und effizienter verarbeiten als zuvor. Innerhalb von BGHW-INWI wurde zudem eine Suchfunktion entwickelt und so ausgelegt, dass die Mitarbeiter maßgebliche Informationen innerhalb von 30 Sekunden erhalten.

Der Fachbereich Information und Wissen ist ein Dreh- und Angelpunkt, über den Informationen und Wissen an die Mitarbeiter geleitet wird. Ein Wissensmanager überprüft verfügbare Informationen, ermittelt diejenigen mit der größten Relevanz für die Fallbearbeiter und stellt die Informationen dann auf BGHW-INWI bereit. Die Informationen werden nach Fachgebiet geordnet, um eine bessere Übersichtlichkeit zu gewährleisten. Informationsquellen (Mitarbeiter und Dokumentation) werden mit dem Fachbereich Information und Wissen verlinkt, um sicherzustellen, dass die Informationen relevant und aktuell sind.

Das Projekt nutzt nicht nur Technologie zur Effizienzsteigerung, sondern umfasst auch eine nicht unerhebliche menschliche Komponente. Um die Akzeptanz durch das Personal zu sichern, wurden die Mitarbeiter aufgefordert, sich an der Projektdurchführung zu beteiligen. Heute ist das BGHW-INWI-Portal gut etabliert und wird als wertvolle Bereicherung eingeschätzt. Die Mitarbeiter erweitern die Plattform kontinuierlich mit Informationen, geben konstruktives Feedback zum Projekt ab und unterbreiten Vorschläge für zukünftige Entwicklungen. Der BGHW zufolge trugen die klar definierte Strategie und der transparente Change-Management-Prozess zum Erfolg des Projekts bei.

DEUTSCHLAND

Berufsgenossenschaft für Handel und Warendistribution (BGHW)

Informations- und Wissensplattform der BGHW – BGHW-INWI

„Wir erhalten derzeit viele Anfragen von nationalen Sozialversicherungsträgern, die hoffen, mit einem Instrument wie diesem effizienter zu werden. Alle Beteiligten an dem Projekt in unserer Berufsgenossenschaft sind natürlich hocherfreut, dass die IVSS unsere Anstrengungen anerkannt hat. Es wird die Mitarbeiter anspornen, zukünftig weitere innovative Ideen zu entwickeln.“



Günter Hans
Mitglied der Geschäftsführung
Berufsgenossenschaft Handel
und Warendistribution

ZERTIFIKATE FÜR GUTE PRAXIS 2008-2010

AFRIKA

Zertifikate mit Auszeichnung

Marokko: Marokkanische Rentenkasse
Versicherungsmathematische
Punktekarte

Marokko: Marokkanische Rentenkasse
Electronische Zahlkarte

Ruanda: Kasse für soziale Sicherheit
von Ruanda
Dezentralisierung

Uganda: Landeskasse für soziale
Sicherheit
Unternehmensweites Risikomanagement

Zertifikate

Gabun: Landeskasse für soziale Sicherheit
Afrikanische Kultur, Management und
Reform der sozialen Sicherheit – der
Ansatz der Landeskasse für soziale
Sicherheit

Ghana: Anstalt für soziale Sicherheit und
Landesversicherung
Programm zur Verbesserung des
Kundendienstes

Ghana: Anstalt für soziale Sicherheit und
Landesversicherung
Informations- und Kommunikations-
technologie (IKT) als strategisches
Instrument

Kamerun: Landeskasse für
Sozialversicherung
Richtige Bemessung der Beitragssätze

Marokko: Kollektivsystem
für Altersbeihilfen
Umsetzung eines papierfreien Systems
im RCAR

Marokko: Kollektivsystem
für Altersbeihilfen
Umfassendes Qualitätsmanagement
(Total Quality Management)

Marokko: Marokkanische Rentenkasse
Online-Dienst für CMR-Kunden

Swasiland: Landesvorsorgefonds
von Swasiland
Neugestaltung der Geschäftsprozesse
(Strategic Re-engineering Process)

Vereinigte Republik Tansania:
Landeskrankenversicherungskasse
Vertrauensbildung durch Transparenz
für die Mitglieder – Kundentage

Tunesien: Landeskasse für Altersrenten
und Sozialversicherung
Qualitätsprogramm

Uganda: Landeskasse für soziale
Sicherheit
Strategischer Rahmen für
das Management

Sambia: Landesamt für
Rentenversicherung
Elektronischer Beitragseinzug

AMERIKA

Zertifikate mit Auszeichnung

Anguilla: Amt der sozialen Sicherheit von
Anguilla
Transparenz und Zuverlässigkeit:
Good Governance im Amt der sozialen
Sicherheit von Anguilla

Costa Rica: Sozialversicherungskasse
von Costa Rica
Strategische Allianzen zur Bewältigung
des Wandels

Ecuador: Ecuadorianische Anstalt für
soziale Sicherheit
Governance und Führungsfähigkeit in
der Gesundheitsversorgung

Guatemala: Anstalt für soziale Sicherheit
Guatemalas
Finanzielle Modernisierung in
der sozialen Sicherheit

Mexiko: Anstalt für soziale Sicherheit und
Sozialdienste für Staatsbedienstete
Globale Gesundheitsversorgung
für ältere Bürger

Saint Kitts und Nevis: Amt für
soziale Sicherheit
Eine umfassende Strategie zur
Verwaltung des Amtes für soziale
Sicherheit

Vereinigte Staaten: Verwaltung
für soziale Sicherheit
Webportal: Gute Praxis bei
der Zugänglichkeit

Zertifikate

Argentinien: Aufsichtsamt für
Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten
Zentrale Anlaufstelle für die Bearbeitung
von Ansprüchen

Brasilien: Landesanstalt für soziale
Sicherheit
Kundendienstmodell der Landesanstalt
für soziale Sicherheit

Guatemala: Anstalt für soziale
Sicherheit Guatemalas
Gestaltung und Umsetzung des
integrierten Informationssystems der
Anstalt für soziale Sicherheit Guatemalas

Kolumbien: Landeskasse für
Familienbeihilfen „Compensar“
PRISMA-Universität

Kolumbien: Landeskasse für
Familienbeihilfen „Compensar“
Ein integriertes Punktekartensystem
zur Leistungsmessung und strategische
Ausrichtung der Organisation

Kolumbien: Landeskasse für
Familienbeihilfen „Compensar“
Kundeninformationssystem in einer
Sozialschutzeinrichtung

Kolumbien: Kolumbianische
Familienzulagenkasse „Colsubsidio“
Fortbildung für wiederingegliederte
Mitglieder illegaler bewaffneter Gruppen

Mexiko: Sozialversicherungsanstalt
Mexikos
Informationssystem für die
wöchentlichen Beitragszahlungen

Mexiko: Sozialversicherungsanstalt
Mexikos
Verifikationsmodul zur Lebenserwartung
von Rentnern

Mexiko: Sozialversicherungsanstalt
Mexikos
Verringerung von Arbeitsunfällen
in Unternehmen mit
Präventionsprogrammen

Mexiko: Sozialversicherungsanstalt
Mexikos
Auf einer elektronischen
Fernlernmethode basierendes System

Mexiko: Sozialversicherungsanstalt
Mexikos
Integrierte Versorgung von
Heranwachsenden in ländlichen
Gebieten durch das Chancenprogramm
von IMSS (IMSS-Oportunidades)

Peru: Sozialversicherung für Gesundheit
„Essalud“
Einheiten zur medizinischen
Grundversorgung (UBAPs)

Saint Vincent und die Grenadinen:
Landesversicherungsdienste
Landesversicherungsdienste auf Rädern

Vereinigte Staaten: Verwaltung für
soziale Sicherheit
Gut vorbereitet für den Ruhestand/
Schätzung des Rentenanspruchs (RE)

Vereinigte Staaten: Verwaltung für soziale Sicherheit
Sammlung und Analyse von medizinischen Daten durch die Gesundheitsinformationstechnologie (MEGAHIT)

Vereinigte Staaten: Verwaltung für soziale Sicherheit
Initiativen zur raschen Feststellung der Invalidität (QDD) und verständnisvollen Gewährung von Beihilfen (CAL)

ASIEN UND PAZIFIK

Zertifikate mit Auszeichnung

Volksrepublik China: Ministerium für Humanressourcen und soziale Sicherheit
Erfahrungen und Praxis der chinesischen Regierung bei der Ausdehnung der Deckung durch die Sozialversicherung

Oman: Staatliche Behörde für Sozialversicherung
Risikomanagement-Projekt von PASI

Saudi-Arabien: Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung
GOSI-Selbstbedienungssystem für Mitglieder (CSS, E-Dienste)

Zertifikate

Indonesien: System der sozialen Sicherheit für Angestellte
Selbstgesteuerte Qualitätssicherung der Träger im Gesundheitswesen in der Primärversorgung

Neuseeland: Ministerium für Sozialentwicklung
FS-Net, ein IT-System, das die Träger des Familienstartprogramms unterstützt

Neuseeland: Ministerium für Sozialentwicklung
Einführung einer an Prinzipien orientierten politischen Steuerung

Philippinen: Anstalt für soziale Sicherheit
SSS ID & UMID-Systeme

Saudi-Arabien: Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung
GOSI-Praxis und Erfahrungen mit Business Intelligence (Geschäftsanalytik)

Saudi-Arabien: Allgemeine Anstalt für Sozialversicherung
Informationssystem für die Verwaltung der Sozialversicherung

EUROPA

Zertifikate mit Auszeichnung

Republik Aserbaidschan: Staatlicher Sozialschutzfonds
Effiziente Governance durch IKT-Anwendungen

Belgien: Landesamt für Arbeit
Optimierung der Dienstleistung für die Kunden des „Entschädigungsfonds für Arbeitnehmer von in Konkurs gegangenen Unternehmen“

Belgien: Landesamt für Arbeit
Der Dienstleistungsscheck

Irland: Ministerium für Sozialordnung und Familie
Entwicklung eines Profilingmodells zur Fallbearbeitung und Aktivierung

Litauen: Staatliches Sozialversicherungsamt der Republik Litauen beim Ministerium für soziale Sicherheit und Arbeit
Staatliche E-Dienstleistungsinitiative für Versicherer (EDAS) des Staatlichen Sozialversicherungsamtes der Republik Litauen

Russische Föderation: Rentenkasse der Russischen Föderation
Dienstleistung für Bürger durch die Sozialversicherungskarte

Türkei: Sozialversicherungsanstalt (Generaldirektion für nicht-beitragsgestützte Zahlungen)
Praktiken zur Verringerung und Vereinfachung von Bürokratie

Türkei: Sozialversicherungsanstalt
Auf dem Weg zu einer IT-Infrastruktur mit Virtualisierung innerhalb der Sozialversicherungsanstalt

Zertifikate

Albanien: Anstalt für Sozialversicherung
Verwaltung der freiwilligen Sozialversicherung

Belgien: Landesamt für Arbeit
Automatisches Erkennen und Verhindern von unrechtmäßigen Kumulierungen von verschiedenen Arbeitslosenunterstützungen und -entschädigungen sowie anderen Sozialleistungen

Belgien: Landesamt für Arbeit
Anwendung des „EFQM“-Modells für die Leistungsbeurteilung des Landesamts für Arbeit

Deutschland: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) und Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege
Prävention von arbeitsbedingten Hauterkrankungen bei Friseuren

Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung
Verhütung betrügerischer Praktiken bezüglich der Erfüllung der Beitragspflicht

Republik Moldau: Landesamt für Sozialversicherung
Finanzmanagement und -kontrolle

Norwegen: Direktorium für Arbeit und Wohlfahrt
Verwendung serviceorientierter Architektur: mehr Flexibilität und automatische Antragsbearbeitung

Polen: Sozialversicherungsanstalt
Risiko zugunsten von Wert. Ein moderner Ansatz zur Entwicklung und Realisierung eines Risikomanagementsystems bei der Sozialversicherungsanstalt

Portugal: Verwaltungsstelle für Kapitalfonds in der sozialen Sicherheit
Dynamische strategische Vermögensanlage

Türkei: Sozialversicherungsanstalt (Generaldirektion für die universale Krankenversicherung)
Türkische Nationale Arzneimittel- und Medizinprodukte-Datenbank (TITUBB)

Türkei: Sozialversicherungsanstalt
Das Medula System

Promoting and developing social security worldwide
Promouvoir et développer la sécurité sociale à travers le monde
Promover y desarrollar la seguridad social en el mundo
Soziale Sicherheit weltweit fördern und entwickeln
Развиваем и поддерживаем социальное обеспечение во всем мире
دعم و تطوير الضمان الإجتماعي عبر العالم
促进和发展全球社会保障

IVSS-Generalsekretariat

4 route des Morillons

Case Postale 1

CH-1211 Genf 22

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

E: issa@ilo.org

www.issa.int