



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2015

Optimierung von Bescheiden und Informationsschreiben der Deutschen Rentenversicherung

Deutsche Rentenversicherung Bund
Deutschland

Erscheinungsjahr: 2019

www.issa.int

Zusammenfassung

Die Deutsche Rentenversicherung überarbeitet ihre Bescheide. Damit Versicherte und Rentner die Entscheidungen besser nachzuvollziehen können, werden sie verständlicher, übersichtlicher und persönlicher. Dabei achten Rentenexperten, Öffentlichkeitsarbeiter und externe Sprachberater darauf, dass die Texte auch weiterhin justiziabel sind. Ziel ist es, die Deutsche Rentenversicherung als modernern Dienstleister zu positionieren, der die vertrauensvolle Nähe zum Kunden auch über seine Bescheide stärkt. Zugleich sollen verständlichere und nachvollziehbarere Bescheide dazu führen, die Beratungsdienste zu entlasten.

Frage oder Herausforderung

Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.

Die Bescheide der Rentenversicherung sollen kundenfreundlicher werden und die Dienstleistungsqualität der Rentenversicherung weiter erhöhen.

Jedes Jahr verschickt die Deutsche Rentenversicherung viele Millionen Bescheide und Informationsschreiben. Sie sind zentrale Medien in der Kommunikation mit den Kunden. Umfragen haben dabei ergeben, dass die Bescheide verbessert werden können. Ihr Informationsgehalt wurde zwar gut bewertet: Er sei sachlich, kompetent und belastbar. Die Kunden wünschen aber eine übersichtlichere Gliederung, einen persönlicheren Stil und eine verständlichere Sprache. Gemeinsam mit Sprachexperten bringt die Rentenversicherung die komplexen rechtlichen Grundlagen nun in eine verständlichere Sprache. Die neuen Bescheide richten sich mehr an Bürger statt an Juristen. Gleichzeitig achten die Experten darauf, dass die Texte auch weiterhin verfahrenssicher und auf dem aktuellen Stand der Rechtsprechung sind.

Bewältigung der Herausforderung

Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.

Ziel ist es, die Bescheide als wichtigste Visitenkarte der Deutschen Rentenversicherung kundenfreundlicher zu gestalten. Sie stehen für die Glaubwürdigkeit der Deutschen Rentenversicherung und für das Vertrauen der Kunden. Mit den neuen Bescheiden sollen Versicherte und Rentner die Entscheidungen der Rentenversicherung noch besser nachzuvollziehen können.

Nach Kundenbefragungen und Erhebungen in den Beratungsdiensten wurden zentrale „Schwachstellen“ ermittelt, die aus Kunden- und Beratersicht optimiert werden sollten. Auf dieser Datenbasis wurde ein Gesamtkonzept entwickelt, das sich auf alle Bescheide der Rentenversicherung übertragen lassen kann.

Ziel ist es, den Kunden im Sinne der Rentenberechnung und im Sinne seines Versicherungslebens durch den Bescheid zu führen und ihm durch redaktionelle Elemente wie

etwa ein kommentiertes Inhaltsverzeichnis, durch Zwischenüberschriften und Verweise die Orientierung im Bescheid zu erleichtern. Ein wesentliches Ziel war es, das aus Kundensicht Wichtigste auf einen Blick auf der ersten Seite zusammenzufassen.

Zu erreichende Ziele

Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.

Ziel war es:

- die Deutsche Rentenversicherung als modernern Dienstleister zu positionieren, der die vertrauensvolle Nähe zum Kunden auch über seine Bescheide stärkt;
- die rentenrechtlichen, medizinischen und versicherungsrechtlichen Inhalte verständlicher zu machen, um in den Beratungsdiensten Verständnisfragen zu verringern bzw. Beratungen auf einem „höheren“ Niveau zu ermöglichen.

Auswertung der Ergebnisse

Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.

Das Projekt wurde mehrfach durch qualitative Untersuchungen evaluiert. Die neuen Bescheide erhielten durchweg gute Noten. Der Deutschen Rentenversicherung wurde eine innovative Leistung mit Vorbildcharakter bescheinigt. Im Ergebnis sind die medizinischen, rentenrechtlichen und versicherungsrechtlichen Inhalte deutlich besser verstanden und nachvollzogen worden. Die Medien reagierten durchweg positiv auf das Vorhaben.

Lehren aus der guten Praxis

Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.

Unerlässlich für die Übertragung des Vorhabens sind:

- ein detailliertes Gesamtkonzept und eine Feinplanung inklusive Mitarbeiter- und Kundenbefragungen;
- die Einbindung und Motivation aller betroffenen Stellen in der Rentenversicherung;

- die intensive Kommunikation des Projekts in der Öffentlichkeit und besonders in Fachkreisen.

Die Umsetzung kann mit folgenden Risiken verbunden sein:

- Der Eingriff in einen komplexen maschinellen Prozess der Bescheiderstellung ist grundsätzlich risikobehaftet und muss entsprechend vorbereitet werden, um fehlerhafte Bescheide zu vermeiden.
- Die Verbesserung von Bescheiden im Kundensinne kann von externen Fachleuten (Rechtsexperten) kritisch gesehen werden. Es kann zu Widersprüchen und Klagen kommen. Rechtliche Grundlagen müssen im neuen Bescheid daher von vornherein gesichert sein, Experten müssen über die Ziele und die Expertise im Bescheidprojekt regelmäßig informiert werden.