



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: 2017

Einführung des Angebots zur Ruhestandsberatung

Zertifikate mit Auszeichnung, Preis der IVSS für gute Praxis – Wettbewerb Europa 2019

Sozialversicherungsanstalt
Polen

Erscheinungsjahr: 2019

www.issa.int

Zusammenfassung

Ein Projekt, das (a) den Mitgliedern der Sozialversicherungsanstalt (Zaklad Ubezpieczen Spolecznych – ZUS) einen eigenen Beratungsservice über Entscheidungsfaktoren und -varianten für den Eintritt in den Ruhestand und (b) den Beratern einen Rentenrechner zur Einschätzung des Rentenbetrags aufgrund verschiedener Optionen bereitstellt, hat die Erwartungen und damit verbundenen Vorteile erfüllt.

Ein individuelles Herangehen an die Mitglieder und die Individualisierung der Renteninformationen gestatten es der ZUS, die angehenden Rentner dabei zu unterstützen, sich bewusst für den Zeitpunkt ihres Eintritts in den Ruhestand zu entscheiden.

Die Mitgliederzufriedenheitsumfragen haben eine Steigerung der Mitgliederzufriedenheit in Bezug auf diese Dienstleistungen ergeben, sowohl was die Mitgliederbetreuung selbst als auch die Rentenvorteile betrifft.

Projektprodukte und IT-Änderungen (Rentenrechner und aktualisierte Rechner auf der elektronischen ZUS-Serviceplattform und ZUS-Website) haben die Weiterentwicklung von ZUS-Dienstleistungen über elektronische Kanäle gefördert.

Frage oder Herausforderung

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

ZUS-Mitglieder erwarten einen effizienten, zuverlässigen und freundlichen Service sowie einen schnellen Informationszugang. Um diese Erwartungen zu erfüllen, ist ZUS kontinuierlich bestrebt, moderne Lösungen bei der Mitgliederbetreuung zu verbessern und umzusetzen, insbesondere wenn rechtliche Vorschriften Änderungen voraussetzen.

Um die Erwartungen der Kunden im Rahmen der Vorbereitungen auf die Reform der Ruhestandspension, die das Renteneintrittsalter seit dem 3. Juli 2017 gesenkt hat, zu erfüllen, hat ZUS die Ruhestandsberatung in allen seinen Niederlassungen eingeführt. Weil die Anzahl der potenziell an der Senkung des Renteneintrittsalters interessierten Mitgliedern sehr hoch lag, war die ZUS gezwungen, zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen zur Information und Weiterbildung zu erarbeiten und bereitzustellen.

Der Einführung des Services war ein Pilotprojekt in zwei ZUS-Zweigstellen vorangegangen. Die positiven Ergebnisse des Pilotprojekts und eine fast 99-prozentige Zufriedenheit derjenigen, die den Dienst in Anspruch genommen haben, haben eine komplette Umsetzung der Ruhestandsberatung in allen ZUS-Einheiten ermöglicht.

Die Aufgabe der Ruhestandsberater ist es, den ZUS-Kunden die Regeln für die Inanspruchnahme der Altersversorgungsleistungen und die Faktoren zur Bestimmung des Altersrentenbetrags zu erläutern sowie die individuelle Rente mit einem eigenen Rentenrechner einzuschätzen. Eine solche Lösung wurde in früheren ZUS-Services nicht angeboten.

Der Rentenrechner wurde eigens für die Bedürfnisse der Ruhestandsberatung eingeführt. Mit dem Simulationstool wird der Betrag der Altersrente nach den neuen Regeln berechnet. Das Tool verwendet die Daten aus der Akte der versicherten Person und den geschätzten Betrag zukünftiger Einzahlungen in die Sozialversicherung. Indem der zu erwartende Rentenbetrag

unter verschiedenen Optionen berechnet wird, kann das Mitglied selbst entscheiden, wann die Einstellung der Berufstätigkeit für ihn am günstigsten ist.

Damit die Mitglieder selbst ihren geschätzten Altersrentenbetrags berechnen können und als Teil der Entwicklung der elektronischen Zugangskanäle für ZUS-Mitglieder hat die ZUS am 1. Januar 2018 die geänderten Rentenrechner auf den elektronischen Serviceplattformen (PUE ZUS) und auf der Website www.zus.pl bereitgestellt.

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.

Das Hauptziel bei der Einführung einer Ruhestandsberatung war die Umsetzung von Informations- und Schulungsmaßnahmen über die Regeln zur Bewilligung von Rentenleistungen im Zusammenhang mit der Senkung des Rentenalters für Frauen auf 60 und für Männer auf 65 Jahre.

Das Projekt bietet eine eigene Ruhestandsberatung für ZUS-Mitglieder, der diesen hilft, über die Einstellung ihrer Berufstätigkeit und den Eintritt in den Ruhestand in Kenntnis der Sachlage zu entscheiden. Der Service informiert sie über die Bedingungen zur Inanspruchnahme der Leistungen und berät sie bei der Auswahl der geeigneten Renteneintrittslösung, welche den erwarteten Rentenbetrag zum Zeitpunkt der Pensionierung berücksichtigt.

Die Ruhestandsberatung hat so die strategischen Zielsetzungen für bessere Mitgliederbetreuungsstandards unterstützt, beispielsweise durch die Entwicklung elektronischer Kundenzugangskanäle zu ZUS-Dienstleistungen und durch die Verbesserung des traditionellen Verständnisses von Mitgliederbetreuung.

Unter den ZUS-Mitarbeitern wurden 595 Ruhestandsberater zu hochqualifizierten Mitarbeitern ausgebildet, die ZUS-Mitgliedern im Rentenalter helfen, diesen neuen Lebensabschnitt zu planen.

Darüber hinaus hat die ZUS selbst ein Tool erarbeitet, nämlich den eigenen Rentenrechner, welcher die Arbeit der Berater unterstützt. Davor hatte die ZUS kein Tool zur Hand, um zukünftige Rentenleistungen zu simulieren. Mit dem Rentenrechner kann die spätere Altersrente auf zwei Weisen berechnet werden:

- als Simulation des Leistungsbetrags für das laufende Jahr;
- als Prognose des Leistungsbetrags in den Folgejahren.

Der Rentenrechner wurde für Personen entwickelt, die erstmals Anspruch auf ZUS-Leistungen erheben. Er berechnet den erwarteten Betrag der Altersrente aufgrund indexierter Beiträge, die in der individuellen Akte der versicherten Personen angegeben sind. Dabei werden die Lebenserwartung des Versicherten sowie makroökonomische Parameter berücksichtigt.

Die unter Berücksichtigung verschiedener Optionen erfolgte Simulation des späteren Rentenbetrags versetzt den Kunden in die Lage, den günstigsten Zeitpunkt zu wählen, um nicht länger berufstätig zu sein und sich pensionieren zu lassen.

Zu den Vorbereitungen zur Einführung der Ruhestandsberatung gehörte auch eine Informationskampagne. Es wurden Poster und Broschüren sowie Meldungen für Multimedia-Bildschirme in Schalträumen zur Bewerbung der Ruhestandsberatung vorbereitet.. Zudem wurde auf lokaler und auf nationaler Ebene in den Medien und in der Presse eine Informations- und Werbekampagne geführt.

Die ZUS hat Sprechstunden der Ruhestandsberater in Postämtern eingerichtet und zu diesem Zweck Vereinbarungen mit dem Postbetrieb in lokalen Bezirken getroffen. Anlässlich lokaler Veranstaltungen und Picknicks wurden ebenfalls Werbekampagnen und Sprechstunden von ZUS-Experten organisiert.

Mit den ZUS-Experten an Ort und Stelle konnten die Mitglieder nicht nur von den Ratschlägen der Rentenberater profitieren, sondern auch ihren Antrag auf eine Altersrente einreichen.

Um den Erfolg des Projekts zu gewährleisten hat die ZUS verschiedene zusätzliche Verbesserungen ihrer direkten Mitgliederbetreuung vorgenommen. Die Öffnungszeiten für die Nutzung der interaktiven Anwendungen in Mitgliederservice-Zentren wurden erweitert. Das Programm des Besucherverwaltungssystems wurde angepasst und eine Schnellprüfung des Pensionsleistungsanspruchs bei der Antragstellung eingeführt.

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.

Die Einführung der Ruhestandsberatung wurde vorgezogen, um die Mitgliederzufriedenheit über die Begleitung bei der Entscheidung über den Renteneintritt zu erhöhen. Der vereinbarte Indikator war der Prozentsatz der Antworten mit ‚gut‘ und ‚sehr gut‘, die von Mitgliedern auf die Frage über ihre Zufriedenheit mit der Ruhestandsberatung gegeben wurden. Diese Frage gehörte zur Umfrage über die Kundenzufriedenheit. Die Umfrage wurde vom 3. Juli 2017 bis zum 28. Februar 2018 in allen ZUS-Zweigstellen gehalten.

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.

Die Einführung der Ruhestandsberatung ist ein großer Erfolg. Das beweist unter anderem die Anzahl versicherter Personen, die die Rentenberater aufgesucht haben.

Seit der Einführung des Projekts haben über 3,2 Millionen Mitglieder die Ruhestandsberatung in Anspruch genommen und die Berater haben über 1,6 Millionen Berechnungen mit dem Rentensimulator ausgeführt.

Der Erfolg des Dienstes wird des Weiteren von der Zufriedenheit belegt, die die Kunden bei der Umfrage angegeben haben. Auch während der Einführungsphase der Ruhestandsberatung (vom 3. Juli 2017 bis zum 28. Februar 2018) wurde die Kundenzufriedenheit gemessen. In diesem Zeitraum haben Mitglieder nach dem Besuch der Ruhestandsberatung 137 305 Fragebögen mit ihrer Meinung über die Funktionsweise des Dienstes ausgeführt. Die Mitglieder haben die Unterstützung der Rentenberater sehr geschätzt. Die Unterstützung durch die Rentenberater wurde von 135 094 Befragten als positiv bezeichnet, d. h. von 98,39 Prozent aller Befragten.

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.

Bei der Projekteinführung wurden keine Risiken oder Probleme erfasst, die die Erfüllung der geschäftlichen Ziele signifikant hätten beeinflussen können. Das Projekt war ein voller Erfolg.

Als gute Praxis haben sich die Einführung eines Pilotprojekts und die im Vorfeld von Mitarbeitern bestimmter ZUS-Zweigstellen ausgeführten Tests der Rentenrechner erwiesen.

Die Ruhestandsberatung hat sich als gutes Modell erwiesen, um den Beitragszahlern beratende Dienste anzubieten. Diese Dienste werden gegenwärtig eingeführt.