



issa

INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT | IVSS

# Der IVSS-Preis für gute Praxis **Europa 2019**

## Wettbewerbsergebnisse



[www.issa.int/goodpractices](http://www.issa.int/goodpractices)



# Der IVSS-Preis für gute Praxis Europa 2019

## EINFÜHRUNG

Die Identifikation und der Austausch von Beispielen guter Praxis können Institutionen der sozialen Sicherheit dabei helfen, ihre operationelle und administrative Effizienz zu verbessern. Die IVSS hat eine Preisausschreibung ins Leben gerufen, um gute Praktiken in der Verwaltung der sozialen Sicherheit anzuerkennen.

Der IVSS-Preis für gute Praxis wird in einem Dreijahreszyklus auf regionaler Basis an jedem Regionalforum für Soziale Sicherheit verliehen. Die Gewinner und die Auszeichnungen für herausragende gute Praktiken werden von einer unabhängigen internationalen Jury bestimmt.

### Die Jury des Preises für gute Praxis

Im Dreijahreszeitraum 2017–2019 setzt sich die Jury zusammen aus dem Präsidenten des Redaktionsausschusses der *International Social Security Review*, einem Experten für soziale Sicherheit des Internationalen Arbeitsamtes sowie einem ehemaligen Geschäftsführer einer Institution für soziale Sicherheit der Region.

### Vorrangige Tätigkeitsbereiche für den IVSS-Preis für gute Praxis 2017–2019

- Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung
- Anlage von Vermögenswerten der sozialen Sicherheit
- Arbeitsplatzbezogene Prävention
- Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen
- Dienstleistungsqualität
- Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz
- Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung
- Good Governance
- Informations- und Kommunikationstechnologie
- Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit
- Versicherungsmathematische Arbeit für soziale Sicherheit
- Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit

### Ergebnisse des IVSS-Preises für gute Praxis – Europa 2019

Es gab 76 Einreichungen von 25 Organisationen aus 20 Ländern. Die Jury vergab den Preis an die Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützungen, die im Namen der Einrichtungen der sozialen Sicherheit Belgiens die gute Praxis *Gemeinsame IT der belgischen Verwaltungen für soziale Sicherheit* eingereicht hatte. Die Jury vergab ausserdem 61 Zertifikate, 17 davon mit Auszeichnung.

### **Gute Praxis auf der IVSS-Website**

Die vollständige Beschreibung der Wettbewerbsergebnisse des IVSS-Preises für gute Praxis Europa und Zugang zur Datenbank für gute Praxis in der sozialen Sicherheit weltweit finden Sie auf der Website der IVSS unter: [www.issa.int/goodpractices](http://www.issa.int/goodpractices).

## HAUPTGEWINNER

### BELGIEN: HILFSZAHLSTELLE FÜR ARBEITSLOSENUNTERSTÜTZUNGEN

Gemeinsame IT der belgischen Verwaltungen für soziale Sicherheit

Eine Paxis der Einrichtungen der sozialen Sicherheit Belgiens, präsentiert von der Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützungen

Tätigkeitsbereiche: Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Dank eines umfangreichen Umstrukturierungsprozesses der Unternehmen, an dem 3 000 Akteure des belgischen Sozialsektors beteiligt sind, wird automatisch eine Höchstzahl von Sozialleistungen und Nebenrechten gewährt, wodurch die Bürger und ihre Arbeitgeber keine Erklärungen abgeben müssen, und der Verwaltungsaufwand für Bürger und Unternehmen drastisch reduziert wird.

Auf der Grundlage einer gemeinsamen und abgestimmten Vision nutzen die Akteure des belgischen Sozialsektors die Vorteile der neuen Technologien voll aus, um ihre gegenseitigen Beziehungen und Prozesse zu verbessern und grundlegend neu zu organisieren.

Der elektronische Datenaustausch zwischen den Akteuren des sozialen Sektors sowie zwischen diesen Akteuren und den Unternehmen und Bürgern erfolgt über eine integrierte funktionale und technische Interoperabilitätsplattform, die strengen Sicherheitsstandards entspricht und auf modernen Technologien wie Service- und Objektorientierung, komponentenbasierter Entwicklung, Multi-Channel-Diensten, offenen Standards, Wiederverwendung, Cloud Computing und IKT-Synergien innerhalb der Sozialversicherungsträger basiert.

Das Modell gilt weltweit als neues Paradigma in der langfristigen Zusammenarbeit mehrerer Akteure für ein effektives und effizientes Sozialschutzsystem. Es wurde in anderen Regierungsbereichen und anderen Ländern repliziert.

**Kommentar der Jury:** Belgien hat mit der Neugestaltung des gesamten Erbringungssystems eines der ältesten und komplexesten Systeme der sozialen Sicherheit Europas, das 3 000 öffentliche und private Träger auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene umfasst, einen großen Erfolg erzielt. Die aktuellen Zahlen sprechen für sich: eine Million elektronische Nachrichten täglich, 99,98 Prozent Verfügbarkeit der elektronischen Dienstleistungen rund um die Uhr und über 99,87 Prozent der Online-Dienstleistungen, die dank einer integrierten nationalen IT Dienstleistungs-Plattform in weniger als 2 Sekunden abgewickelt werden. Schnellere, bessere und kostengünstigere Dienstleistungen jederzeit und überall: Das ist echter Weltklasse-Service.

## ZERTIFIKATE MIT AUSZEICHNUNG

### Aserbaidshon: Staatlicher Sozialschutzfonds beim Ministerium für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidshon

Einheitliches Subsystem für die elektronische Beantragung und Bewilligung gezielter staatlicher Sozialhilfe (VEMTAS)

Eine Praxis des Ministeriums für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidshon

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Informations- und Kommunikationstechnologie

**Zusammenfassung:** Der Hauptzweck der Einrichtung eines Informationssystems besteht darin, den Bürgern den Zugang zu staatlicher gezielter Sozialhilfe (STSA) zu erleichtern und mögliche negative Fälle zu verhindern.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis steht für die vielen und bedeutenden Vorteile, die ein elektronisches Informations- und Antragssystem bei der Verwaltung von Sozialleistungen mit sich bringt. Mit dem Einheitlichen Subsystem für die elektronische Beantragung und Bewilligung gezielter staatlicher Sozialhilfe wurden Maßnahmen gegen Korruption ermöglicht, die Transparenz und die Kontrolle der finanziellen Ressourcen wurden verbessert und das öffentliche Vertrauen konnte gesteigert werden.

### Belgien: Landesamt für Arbeit

#### 100 Prozent digitale Kundenbetreuung im Bereich der Laufbahnunterbrechung

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Informations- und Kommunikationstechnologie, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Laufbahnunterbrechungen bieten den Arbeitnehmern die Möglichkeit, ihre berufliche Laufbahn vorübergehend zu unterbrechen oder ihre Arbeitszeit auf die Hälfte oder vier Fünftel zu verkürzen, um Familie und Beruf miteinander in Einklang zu bringen, und gleichzeitig von einem durch die öffentliche Hand bereitgestelltem Ersatzeinkommen zu profitieren. Jährlich nutzen mehr als 400 000 Menschen diese Programme. Dies entspricht 10 Prozent der belgischen Arbeitnehmer. Alle Phasen dieses Prozesses wurden computergestützt durchgeführt, um den Mitgliedern qualitativ hochwertige, schnelle, moderne und kostengünstige Dienstleistungen zu bieten: Eine Telefonplattform wickelt Telefonate und E-Mails ab, die Website des Landesamts für Arbeit (*Office national de l'emploi* – ONEM) sammelt alle erforderlichen und detaillierten Informationen für den Arbeitnehmer und seinen Arbeitgeber, benutzerfreundliche Anwendungen ermöglichen es dem Arbeitnehmer, seine Rechte zu simulieren, seinen Antrag einzureichen und seine persönliche Akte elektronisch einzusehen. Die Entscheidungen werden dann an einen sicheren elektronischen Posteingang gesendet. Monatliche Zahlungen werden automatisiert, ebenso wie der Versand von elektronischen Bestätigungen für die Finanzbehörde und Sozialversicherung. Die Einhaltung der Vorschriften wird durch das Zusammenführen von Datenbanken kontrolliert.

**Auszeichnung der Jury:** Programme für Karriereunterbrüche sind bemerkenswerte und sehr löbliche Initiativen, da die Beschäftigten in die Lage versetzt werden, ein besseres Gleichgewicht zwischen Arbeit und Privatleben zu finden, ohne ihre finanzielle Sicherheit aufgeben zu müssen. Dank der Digitalisierung erlauben diese Programme einen schnelleren Zugriff, bessere Erreichbarkeit und mehr Zuverlässigkeit und Sicherheit, wodurch die Dienstleistungsqualität der Institution weiter verbessert wird.

## **Belgien: Landesamt für Arbeit**

### **Der *New Way of Working* innerhalb des ONEM**

Tätigkeitsbereiche: Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** 2013 hat das Landesamt für Arbeit (*Office national de l'emploi* – ONEM) ein Strategieprojekt, den *New Way of Working* (NWOW), mit dem Ziel eingeführt, seine Organisation und Arbeitsverfahren an die neue Arbeitswelt anzupassen. Der Projektansatz bestand darin, ein globales Konzept des NWOW zu übernehmen.

Die Anzahl der Fernarbeiter ist von 13 Prozent im Jahr 2013 auf 44 Prozent im Jahr 2018 gestiegen, wobei Fernarbeit an zwei Tagen pro Woche erlaubt ist.

Das Prinzip des geteilten Arbeitsplatzes breitet sich allmählich in allen Geschäftsstellen aus, was zu einer Verringerung der Büroflächen und zu anderen Einsparungen führt. Es gestattet den Mitarbeitern auch, sich den besten Arbeitsplatz für bestimmte Aufgaben auszusuchen.

Die Nutzung von Anwendungen für die Kommunikation auf Distanz (Chat, Videokonferenz usw.) und die Digitalisierung der Prozesse ermöglichen heute die Organisation von Arbeitsformen ohne räumliche oder zeitliche Einschränkungen.

NWOW hat zur Weiterentwicklung der Unternehmenskultur beigetragen: zu mehr Zusammenarbeit am Arbeitsplatz, größerer Selbstständigkeit, zu einer Vertrauensbeziehung usw. Dieses Projekt hat auch eine gesellschaftliche Auswirkung, weil es berufsbedingte Fahrten einschränkt und die Kombination von Berufs- und Privatleben vereinfacht.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis steht für den zukunftsgerichteten Blick einer Organisation, die sich proaktiv angepasst und dynamische Arbeitsstationen, Tele-Arbeit (an bis zu zwei Tagen die Woche), digitalisierte Prozesse und IT Kommunikationsanwendungen eingeführt hat. Ziel war es, die Effizienz der neuen Arbeitswelt ohne örtliche und zeitliche Einschränkungen nutzen zu können.

## Belgien: Landesamt für Arbeit

### Erarbeitung eines Vielfaltskodex und Schaffung des Arbeitsinstruments „Respekt“

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Das Landesamt für Arbeit (*Office national de l'emploi – ONEM*) ist einerseits für die Verwaltung der Arbeitslosenversicherung und andererseits für Laufbahnunterbrechungen (Elternurlaub etc.) zuständig. Wie die meisten Einrichtungen der sozialen Sicherheit wird das ONEM mit einer großen Vielfalt unter seinen Mitgliedern und Mitarbeitern konfrontiert.

Hinsichtlich dieser Entwicklung hat das ONEM 2016 ein Referenzinstrument erarbeitet: den Vielfaltskodex. Diese Richtlinie umfasst konkrete Verhaltensregeln, die von den Mitarbeitern im Umgang mit Kollegen und Kunden aufgrund ihrer Verschiedenheit (Sprache, Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Glauben, sexuelle Orientierung, Sozialstatut und Behinderung) anzunehmen sind. Diese Richtlinie stellt die formelle Verpflichtung der Behörde zur Vielfalt und Bekämpfung von Diskriminierung dar.

Zur Umsetzung der Richtlinie innerhalb der Organisation hat das ONEM sich für einen originellen und innovativen Ansatz entschieden, der insbesondere auf Unternehmenstheater und auf *Serious Game* (spielebasierter pädagogischer Ansatz) fußt. Das Projekt wurde mit dem *Diversity Award* (Diversitätspreis) 2016 für das beste Praxisbeispiel innerhalb des föderalen öffentlichen Dienstes in Belgien ausgezeichnet.

**Auszeichnung der Jury:** Diese Initiative sensibilisiert Mitarbeiter und Manager für die unterschiedlichen persönlichen Hintergründe und Eigenschaften der Kunden. Darüber hinaus ist loblich, wie das Amt die Herausforderung durch höchst kreative und interaktive Methoden wie etwa Theater und *Serious Games* zur Weiterbildung angegangen ist.

## Deutschland: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

### Die Goldene Hand: Präventionspreis der Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW)

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Gutes für die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz im Unternehmen tun, online bewerben, und „Die Goldene Hand“, den Präventionspreis der BGHW, gewinnen! Es geht einfach und mehrere hundert Unternehmen nutzen die Chance und beteiligen sich an der seit 2015 jährlich stattfindenden Ausschreibung.

Damit ist „Die Goldene Hand“ zum bedeutendsten Preis für sichere und gesunde Arbeitsplätze in Deutschland für den Handel und die Warenlogistik geworden.

Über 300 Gäste sind zugegen, wenn die BGHW im Rahmen einer Galaveranstaltung diese guten Ideen mit insgesamt EUR 60 000 auszeichnet.



Die Veranstaltung selbst setzt Maßstäbe in der Kommunikation. Neben einer fernsehtauglichen Inszenierung findet zugleich über die sozialen Medien eine Live Übertragung und Zuschauerkommunikation statt. So entsteht eine neue Kundenkommunikation.

Alle Maßnahmen führen auch zur nachhaltigen internen Kommunikation auf Unternehmensseite und zur höheren Beachtung des präventiven Arbeits- und Gesundheitsschutzes.

Die Preisträger zeichnen sich in erster Linie dadurch aus, dass es sich um einfache – aber kreative – Ideen handelt, die von anderen Unternehmen als Best Practice Modelle übernommen werden können.

Unter [www.diegoldenehand.de](http://www.diegoldenehand.de) und die sozialen Netzwerke werden Videoclips erstellt und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Die Preisverleihung ist Re-Live auf dem BGHW Facebook-Kanal abrufbar.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis fördert das Bewusstsein für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz. Sie nutzt kreative Lösungen für sicherheitsrelevante Problematiken wie die Verringerung von Unfällen am Arbeitsplatz und die Verhütung von Unfällen auf dem Weg zur und von der Arbeit. Darüber hinaus wird der Arbeitsschutz in der Kommunikationsstrategie der Organisation propagiert.

## **Deutschland: Deutsche Rentenversicherung Bund**

### **Medizinisch-beruflich orientierte Rehabilitation (MBOR): Ein Konzept zur strukturierten Implementierung arbeitsbezogener Strategien in der medizinischen Rehabilitation**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz, Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit

**Zusammenfassung:** Die Deutsche Rentenversicherung erbringt Leistungen zur medizinischen Rehabilitation, um die Erwerbsfähigkeit ihrer Versicherten langfristig zu sichern. Zur gezielten Unterstützung bei der Bewältigung arbeitsbezogener Problemlagen wurde unter der Bezeichnung „Medizinisch-beruflich orientierte Rehabilitation“ (MBOR) ein Konzept entwickelt, das die beruflichen Aspekte in den Vordergrund der Rehabilitation stellt.

Der Nutzen der MBOR wurde in verschiedenen Untersuchungen nachgewiesen und auch in der Routineversorgung, die für Muskel-Skelett-Erkrankungen bereits seit 2014 läuft, belegt. Der Erfolg ist beeindruckend: Durch eine MBOR wird die Wahrscheinlichkeit der erfolgreichen Rückkehr ins Arbeitsleben um 20 Prozentpunkte gesteigert. Konkret heißt das, dass die Durchführung von fünf MBOR-Leistungen eine Person mehr im Anschluss an eine Rehabilitation wieder in stabile Beschäftigung bringt. Dies wiederum verringert die Zahl der Bezieher von Renten wegen Erwerbsminderung in Deutschland. Damit führt die MBOR zu einem effizienteren Einsatz der Ausgaben für Rehabilitation im Auftrag der Deutschen Rentenversicherung.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis zeigt eine sorgfältige, gezielte und letztlich erfolgreiche Umsetzung einer arbeitsbasierten Strategie bei der medizinischen Rehabilitation, dank der viele Menschen wieder an die Arbeit zurückkehren können. Gleichzeitig wird ihre Erwerbsfähigkeit erhöht, so dass mittelfristig weniger Menschen von Invalidenleistungen abhängig sind und sich vor allem ihre Lebensqualität verbessert.

## **Finnland: Sozialversicherungsanstalt**

### ***Kela Tips*: Ein innovatives Kommunikationskonzept im Zeitalter von Social Media**

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Wie kann man bestimmte Mitgliedergruppen mit Inhalten erreichen, die in einer Weise relevant, interessant und verständlich sind, so dass sie in den Social-Media-Kanälen gelesen und geteilt werden? Wie kann man diese Kanäle im Rahmen der Sozialversicherung nutzen?

Die Sozialversicherungsanstalt in Finnland (*Kansaneläkelaitos* – Kela) entwickelt ein neues Kommunikationskonzept für Social Media. Beim „*Kela Tips*“-Konzept handelt es sich um eine strukturierte Artikelform für Social Media.

Jeder Tipp von Kela:

- wendet sich an eine klar definierte Zielgruppe, z. B. Studenten, Familien, eingliederungsbedürftige junge Leute usw.
- hat zielgruppenrelevante Inhalte, womit innerhalb der Sozialversicherungsanstalt Informationen erfasst werden und sich an den Erwartungen der Mitglieder – und nicht umgekehrt – orientieren;
- hat einen Titel, der in den Social Media ankommt, z. B. „Leidet jemand in Ihrer Familie an Gedächtnisschwund? Finden Sie heraus, wie Sozialleistungen helfen können“;
- ist in einer klaren und verständlichen Sprache verfasst;
- wird nach Plan veröffentlicht und geteilt;
- wird aufgrund von Leistungsindikatoren (KPI) bewertet.

**Auszeichnung der Jury:** Dies ist ein beeindruckendes Beispiel dafür, wie eine Organisation soziale Medien nutzt, um die Mitglieder über ihre Rechte der sozialen Sicherheit (für über 100 verschiedene Leistungen) und deren Beantragung aufzuklären. Es werden interessante und relevante Fragen gestellt, um mögliche Leistungsempfänger auffindbar zu machen. Um junge Menschen über ihre Rechte zu informieren, fragt die Sozialversicherungsanstalt beispielsweise: „Finden Sie es schwierig, Ihre Zukunft allein zu planen?“

## Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen

### Ausweitung der Deckung: Kampf gegen die Nicht-Inanspruchnahme von Leistungen

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Good Governance

**Zusammenfassung:** Die Ausweitung der Sozialversicherung auf Menschen, die diese bisher nicht in Anspruch nehmen, ist eine Priorität. Sie betrifft die in zahlreichen Ländern vorhandenen Bevölkerungsgruppen, die nicht sozialversichert sind. In Frankreich betrifft dieses Problem auch Menschen, die die Rechte zu ihren Gunsten nicht kennen. Dies wird als „Nicht-Inanspruchnahme“ bezeichnet.

Die Nicht-Inanspruchnahme von Sozialleistungen stellt die Wirksamkeit staatlicher Politikmaßnahmen, den gleichberechtigten Zugang zu Leistungen für alle und den Kampf gegen Armut in Frage.

Die Landeskasse für Familienzulagen (*Caisse nationale des allocations familiales* – CNAF) stellt stets erhebliche Mittel für die Erleichterung des Zugangs zu sozialen Rechten bereit. Seit 2014 organisiert sie mit den im ganzen Land vertretenen Kassen für Familienzulagen (*caisses d'allocations familiales* – CAF) „Informationstermine über Rechte“, die den am stärksten betroffenen Menschen einen Überblick über die Gesamtheit ihrer sozialen Rechte bieten und sie bei ihren Bemühungen unterstützen.

Im Jahr 2017 führte sie mit dem Data-Mining ein neues Instrument zur Verbesserung der Bekämpfung der Nicht-Inanspruchnahme ein.

Die Ergebnisse der ersten Experimente waren überzeugend und die Umsetzung dieser Lösung wurde 2018 eingeleitet.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis ist ein Beleg für das große Engagement der Organisation, ihrem Auftrag nachzukommen und die Bürger, insbesondere die am meisten gefährdeten, durch soziale Sicherheit zu decken. Mit der Initiative wird versucht herauszufinden, wer aus welchem Grund auch immer seinen Anspruch auf Leistungen der sozialen Sicherheit nicht wahrnimmt. So bekämpft die Organisation beharrlich und entschlossen Armut und Isolation.

## Irland: Ministerium für Beschäftigungsangelegenheiten und Sozialschutz

### Reform der Leistungsverwaltung und Umstellung auf digitale

### Dienstleistungsprozesse: Die Ausweitung von Leistungen für zusätzliche Kunden sowie die Erweiterung des Leistungsspektrums führen zur Umstellung der Dienstleistungen

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Das vom Ministerium für Beschäftigungsangelegenheiten und Sozialschutz (*Department of Employment Affairs and Social Protection* – DEASP) verwaltete

Gesundheitsleistungsprogramm stellt Anspruchsberechtigten zahnärztliche, optische und audiologische Services sowie medizinische Geräte zur Verfügung. Nachdem das Programm einige Jahre ausgesetzt worden war, führte die irische Regierung diese Gesundheitsleistungen Ende 2017 wieder für alle anspruchsberechtigten Bürger ein und erweiterte das Programm erstmals auf selbstständige Beitragszahler. Diese Entwicklung stellte eine echte Herausforderung dar: Wie waren die erforderlichen Änderungen innerhalb eines engen Zeitrahmens mit begrenzten Ressourcen und voraussichtlich hohem Anfragentypen sowie der Notwendigkeit, von einem veralteten IT-System auf ein neues umzusatteln, zu bewältigen?

Das Projekt hat eine fundamentale Neuentwicklung der Programmverwaltung zu Wege gebracht und die Abwicklung der Dienstleistungen für die Anspruchsberechtigten und Beteiligten (Zahnärzte/Optiker/Audiologen) verbessert. Das Serviceangebot wurde radikal umgestaltet und die elektronische Abwicklung als Hauptverwaltungssystem mit einem Selfservice-Portal (sieben Tage/Woche) für Zahnärzte/Optiker/Audiologen eingeführt, um die Anspruchsberechtigung zu prüfen, Ansprüche einzureichen und Zahlungen zu erhalten.

Innerhalb von sechs Monaten ein neues, skalierbares System zu entwickeln, das den Anstieg der Leistungsansprüche - von 490 000 Ansprüchen im Jahr 2016 auf 1,2 Millionen Ansprüche im Jahr 2018 und 96 Prozent Online-Abwicklungen - bewältigen konnte, war ein großer Erfolg.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis zeigt, dass fast alles erreicht werden kann, wenn die richtigen Mitarbeiter die richtigen Technologien nutzen. So erreicht man einen Service, der mit demselben Personalbestand das dreifache Antragsvolumen bewältigen kann, ein System, das die Dienstleister freiwillig einführen und nutzen, und eine Umstellung auf eine neue IT-Plattform ohne jegliche Serviceunterbrechung.

## **Irland: Ministerium für Beschäftigungsangelegenheiten und Sozialschutz**

### **Umfragen zur Mitgliederzufriedenheit: Auf die Stimme des Kunden hören**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Das Ministerium für Beschäftigungsangelegenheiten und Sozialschutz (*Department of Employment Affairs and Social Protection* – DEASP) ist die größte Zahlungsorganisation in Irland. Es betreibt unter anderem die öffentlichen Arbeitsvermittlungsdienste und finanziert eine breite Palette von Beschäftigungsprogrammen und Bürgerberatungsdiensten direkt.

Seit 2015 führt das DEASP Mitgliederzufriedenheitsumfragen durch, um zu verstehen, wie die Mitglieder mit der Arbeitslosenunterstützung und den Arbeitsvermittlungen interagieren, die Arbeitssuchenden über die Dienstleistungen des DEASP sowie die Dienstleistungen von Vertragspartnern angeboten werden. Seit ihrer Einführung nahmen nahezu 20 000 Menschen an den Umfragen zur Mitgliederzufriedenheit teil. Die Umfragen bieten einen wesentlichen Feedback-Mechanismus und informieren darüber, wie das DEASP seine Dienstleistungen anpasst und weiterentwickelt, während es frühzeitig über neue Themen und Herausforderungen informiert wird.

Der innovative Ansatz des DEASP bei der Erbringung von Dienstleistungen wurde im Rahmen der Preise für Achievement of Customer Excellence (bedeutende Leistungen in der Mitgliederorientierung) kürzlich von Conformit mit der Auszeichnung „*Best use of innovation in customer or employee engagement*“ (Bestmögliche Nutzung von Innovationen im Bereich Mitglieder- oder Mitarbeiterengagement) ausgezeichnet, womit die Bedeutung der Umfrage für die Entwicklung einer „Mitgliedermeinungs“-Metrik anerkannt wurde.

Aufbauend auf dem Erfolg bei Arbeitssuchenden wird die Mitgliederzufriedenheitsumfrage 2019 auf weitere Gruppen ausgedehnt.

**Auszeichnung der Jury:** Bei dieser guten Praxis wird deutlich, wie wichtig die Rückmeldungen der Kunden für eine Organisation sein können. Die Umfragen des DEASP erlauben mehr als eine reine Datenanalyse, da sie auf strengen Methoden und hoch innovativen Ansätzen wie wörtlichen Beschreibungen von Kunden beruhen, mit denen die Strategie und die Dienstleistung nach den Bedürfnissen der Kunden gestaltet werden können.

## **Malta: Ministerium für Familie, Kinderrechte und soziale Solidarität**

### **Damit sich Arbeit lohnt**

Tätigkeitsbereiche: Fehler, Hinterziehung und Betrug, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Good Governance

**Zusammenfassung:** Unter dem Titel „*Making work pay*“ (Damit sich Arbeit lohnt) hat die Regierung von Malta 2014 eine Vielzahl von Maßnahmen zur Aktivierung des Arbeitsmarkts erlassen. Das Ziel der Regierungspolitik bestand darin, das Potenzial der maltesischen Wirtschaft mit beschäftigungsfördernden Maßnahmen für nicht aktive und arbeitslose Personen anzukurbeln und die Sozialleistungsabhängigkeit zu senken und dadurch allen maltesischen Bürgern zu einem höheren Lebensstandard zu verhelfen.

Zu gewährleisten, dass Personen sich beruflich bestmöglich entfalten und ihre Ambitionen verwirklichen können, ist für die politischen Entscheidungsträger gegenwärtig eine der wichtigsten Herausforderungen in der Beschäftigungs- und Sozialpolitik.

Grundsätzlich sollen durch die von „*Making work pay*“ herbeigeführten Verbesserungen alle arbeitenden Familien ihre grundlegenden Bedürfnisse konstant decken können. Wenn sie ermutigt werden, ihre Arbeitsleistung zu steigern, sollen sie sehen, dass ihre finanziellen Möglichkeiten (dank ihrer Arbeitsleistungen) tatsächlich steigen.

In diesem Sinne hat die Regierung vier prioritäre Strategien festgelegt:

- Fähigkeiten und Selbstständigkeit aufbauen;
- Unterstützung bei der Arbeit bereitstellen;
- Arbeitsplatzhaltung und Wiedereintritt in den Arbeitsmarkt fördern; und
- Arbeitgeber einbeziehen.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis zeigt, dass Erwerbsarbeit der beste Schutz gegen Armut ist und die höchste Form der finanziellen Sicherheit bietet. Sie beruht auf einem

kreativen und innovativen Ansatz, bei dem die Leistungen für Menschen, die erstmals den Mindestlohn verdienen, im Zeitraum von drei Jahren von 65 auf 45 und dann auf 25 Prozent gesenkt werden. Damit kann diesen Beschäftigten der Schritt aus der sozialen Abhängigkeit in eine aktive Arbeitsmarktbeteiligung gelingen.

## **Österreich: Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger Prävention und Rehabilitation berufsbedingter Hauterkrankungen – Bk 19: ein stufenförmiger, einrichtungsübergreifender Prozess um nachhaltig berufsbedingte Hauterkrankungen zu vermeiden**

### **Eine Praxis der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt (AUVA)**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität,  
Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit

**Zusammenfassung:** Rund 5 Millionen ÖsterreicherInnen sind bei der Allgemeinen Unfallversicherung (AUVA) versichert. Entsprechend der Berufskrankheit (BK)-Liste § 177 ASVG Anhang 1 ist die BK Nummer 19 – Hauterkrankungen – seit Jahrzehnten die zweithäufigste anerkannte Berufskrankheit in Österreich.

Das bisherige Angebot bei einer anerkannten Berufskrankheit umfasste eine externe dermatologische Begutachtung und das Leistungsangebot von beruflichen RehaMaßnahmen und Rentenzahlungen etc. Die Schulung und Beratung der Betroffenen fehlte zur Gänze. Nun wurde ein ganzheitliches Konzept auf Basis des ‘Osnabrücker-Modells’ entwickelt, um nachhaltig berufsbedingte Hauterkrankungen zu vermeiden. Oberstes Ziel ist immer der Verbleib der Betroffenen im Beruf. Schrittweise wurde das neue Modell ab 2015 in den einzelnen Landesstellen implementiert und seit dem Entstehen österreichweit umgesetzt. Seit Mai 2018 stehen sämtliche Maßnahmen der Sekundär- und Tertiärprävention allen AUVA-Versicherten mit berufsbedingten Hauterkrankungen zur Verfügung. Durch das neue umfangreiche Maßnahmenpaket konnten die Anerkennungen, Rentenzugänge und berufliche RehaMaßnahmen deutlich gesenkt werden.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis zeigt, wie wichtig die Gesundheitserziehung ist und wie sehr sich Prävention und frühes Eingreifen auszahlen. So können verlorene Arbeitstage, Personalfluktuationen, Arbeitsplatzverluste und andere wirtschaftliche Kosten verringert werden, und vor allem wird menschliches Leid aufgrund von beruflich bedingten Hautkrankheiten vermieden.



## Polen: Sozialversicherungsanstalt

### Einführung des Angebots zur Ruhestandsberatung

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Ein Projekt, das (a) den Mitgliedern der Sozialversicherungsanstalt (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych* – 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.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis ist ein Beispiel für eine Organisation, deren Kunden im Hinblick auf ihren Ruhestand dank der Simulation verschiedener Ruhestandsoptionen sachlich fundierte Entscheidungen fällen können. Die Beratung ist kreativ, kann elektronisch oder im persönlichen Gespräch erfolgen und wird durch ein Team hoch qualifizierter Rentenberater geleitet.

## Polen: Sozialversicherungsanstalt

### Implementierung ausschließlich elektronischer Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

**Zusammenfassung:** Seit dem 1. Dezember 2018 ist es nach polnischer Rechtsordnung gesetzlich vorgeschrieben, medizinische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen nur noch in Form eines elektronischen Formulars auszustellen (e-ZLA). Eine Woche nach Inkrafttreten der Verordnung wurden mehr als 99 Prozent der ärztlichen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen elektronisch ausgestellt.

Das erzielte Ergebnis ist ein großer Erfolg, wenn man bedenkt, dass im Vorjahr nur 6,4 Prozent der Bescheinigungen elektronisch ausgestellt wurden.

Dieses Ergebnis ist das Resultat sämtlicher Aktivitäten der Sozialversicherungsanstalt (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych* – ZUS), um alle Beteiligten (Ärzte, medizinische Einrichtungen, Hersteller medizinischer Apps, Arbeitgeber, Patienten, ZUS-Mitarbeiter) auf die Veränderungen

vorzubereiten. Darüber hinaus hat die ZUS die e-ZLA vor dem gesetzlichen Datum verbreitet, ab dem Ärzte zur Verwendung des Formulars verpflichtet sind. Die Aktivitäten der ZUS sind oft einzigartig und innovativ und bestehen aus schnellen Reaktionen auf die Bedürfnisse der Projektbeteiligten. Das Projektergebnis ermöglicht es der ZUS, aktiv mit den Kunden zusammenzuarbeiten und erstmals viele Tätigkeiten außerhalb der eigenen Einrichtungen durchzuführen.

**Auszeichnung der Jury:** Es gibt zahlreiche Vorteile, wenn alle Beteiligten in die Gestaltung und das Austesten neuer Verfahren mit einbezogen und darüber informiert werden. Unter anderem können sie neue Einsichten liefern und Risiken für Nutzer erkennen, deren Beseitigung den Erfolg eines Projekts erhöht. Im Fall dieser guten Praxis stieg die Nutzerrate innerhalb der ersten Woche nach der Einführung von 6,4 auf 99 Prozent.

## Polen: Sozialversicherungsanstalt

### Mystery-Shopping-Untersuchung im Bereich Mitgliederbetreuung

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** Von 2012 bis 2013 hat die Sozialversicherungsanstalt (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych* – ZUS) eine Untersuchung in Auftrag gegeben, die auf dem Mystery-Shopping-Verfahren im Bereich Mitgliederbetreuung beruhte. Dieses vollkommen objektive Verfahren zur Bewertung der Mitgliederbetreuung bot der ZUS die Möglichkeit zu prüfen, ob geltende Standards bei der Mitgliederbetreuung eingehalten wurden. Die ZUS konnte infolgedessen auch klare Anleitungen zur Verbesserung der Mitgliederbetreuungsqualität herausgeben. Darüber hinaus enthielt der Untersuchungsbericht strategische Informationen für den ZUS-Verwaltungsrat. Dank des Mystery-Shopping-Verfahrens konnte die ZUS Wissenslücken über die Mitgliederbedürfnisse, die aus Zufriedenheitsumfragen hervorgingen, schließen. Gegenwärtig führt die ZUS in ihrer für die Mitgliederbetreuung zuständigen Abteilung Mystery-Shopping-Untersuchungen aus, wenn auch auf kleinerer Ebene.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis ist ein neuer und innovativer Ansatz für eine altbekannte Herausforderung: Dienstleistungsqualität. Er beruht auf Testkunden, die Details wie Arbeitsbedingungen im Kundenkontakt, Kompetenz der Mitarbeiter, räumliche Umgebung der Servicebereiche usw. prüfen. Das übergreifende Ziel lautet, dass jeder Kunde eine herausragende Serviceerfahrung erleben soll.



## Schweden: Schwedisches Rentenversicherungsamt

### Efterlevandeguiden.se: Ein Leitfaden für Hinterbliebene

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

**Zusammenfassung:** *Efterlevandeguiden.se* ist eine Website, auf der alle behördlichen Informationen für Menschen zusammengetragen werden, die vor Kurzem einen Angehörigen verloren haben. Der 2016 eingeführte Service ist eine einzigartige Initiative, die zur Zusammenarbeit zwischen drei schwedischen Behörden, d. h. dem Sozialversicherungsamt, dem Rentenversicherungsamt und dem Finanzamt, führte.

Als Hinterbliebener weiß man nicht immer, welche Behörde für welchen Bereich zuständig ist und an wen genau man sich wenden muss. Schweden hat diese Informationen als Leitfaden für Hinterbliebene auf einer Website zusammengetragen. In Form einer Checkliste sind die wichtigsten Prioritäten beim Tod eines Angehörigen angegeben. Im Fokus stehen die wirklich praktischen Dinge, z. B. wie die Erbmasse des Verstorbenen zu verwalten oder eine Inventur des Vermögens zu erstellen ist.

Dieser Leitfaden hat nicht nur viel Beachtung gefunden, sondern wurde auch mit Preisen und Empfehlungen ausgezeichnet und wird von den Hinterbliebenen und allen Parteien, die eine Trauer begleiten, geschätzt.

**Auszeichnung der Jury:** Sensibilität und Empathie sind für eine hohe Dienstleistungsqualität elementar, insbesondere bei kritischen Lebensereignissen. Darum geht es bei dieser guten Praxis: In Schweden haben sich drei Regierungsstellen zusammengetan und die Dienstleistungen der sozialen Sicherheit durch die Berücksichtigung der Kundenperspektive und durch menschenzentrierte Verfahren einen großen Schritt vorangebracht.

## Türkei: Sozialversicherungsanstalt

### SMS-Registrierung von Arbeitnehmern, die weniger als zehn Tage in hauswirtschaftlichen Berufen arbeiten

Tätigkeitsbereiche: Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Good Governance, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Informations- und Kommunikationstechnologie

**Zusammenfassung:** Mit diesem Projekt wollte die Sozialversicherungsanstalt dafür sorgen, dass Arbeitnehmer sozialversichert werden - was häufig sehr problematisch war - und dass Beiträge per Kurznachricht (SMS) eingenommen werden können. Dank des Projekts konnten wir die versicherte Person informieren, den Versicherungstagesbeitrag registrieren und diesen Vorgang auf der Rechnung des Telefonanbieters des Arbeitgebers angeben. Die Transaktion wird auf der Rechnung des Mobilfonanbieters angegeben und die Summe von den teilnehmenden Telekommunikationsgesellschaften (Turkcell, Vodafone oder Türk Telekom) an die Sozialversicherungsanstalt der Türkei (*Sosyal Güvenlik Kurumu* – SGK) überwiesen. Dieses System vereinfacht die Einnahme des Beitrags.

Darüber hinaus konnte die Sozialversicherungsleistungen mit dem SMS-Projekt auch

ausgebaut und der informelle oder Schwarzarbeitsmarkt in diesem Sektor vermieden und verringert werden. Für die Nutzer hat sich der Zugang zu den sozialen Dienstleistungen auch verbessert: Arbeitsplatzbescheinigung, Eintragung in das Einstellungsregister, monatliche Beitragszahlungen und Servicezertifikate für periodengerechte Beiträge und Zahlungen sowie Kündigungserklärungen sind nicht länger erforderlich.

**Auszeichnung der Jury:** Diese gute Praxis ist ein hervorragendes Beispiel dafür, wie SMS eingesetzt werden können, um die Deckung der sozialen Sicherheit auf Personen auszuweiten, die sonst durch die Maschen fallen würden. Das Programm ist auf Hausangestellte ausgerichtet, lässt sich aber sehr gut auch auf die Bedürfnisse anderer schwer zu deckender Beschäftigtengruppen ausweiten.

## ZERTIFIKATE

### **Aserbaidshon: Staatlicher Sozialschutzfonds beim Ministerium für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidshon**

Erfolg des Programms zur Förderung selbstständiger Erwerbstätigkeit in Aserbaidshon

Eine Praxis des Ministeriums für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidshon

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung

### **Aserbaidshon: Staatlicher Sozialschutzfonds beim Ministerium für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidshon**

E-Subsystem für medizinische und soziale Gutachten und Rehabilitation (TSERAS)

Eine Praxis des Ministeriums für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidshon

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Informations- und Kommunikationstechnologie, Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit

### **Belgien: Landesamt für Arbeit**

Entwicklung und Pflege eines Umweltmanagementsystems

Tätigkeitsbereiche: Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

### **Belgien: Landesamt für Arbeit**

Modell für Kompetenzen und Talentmanagement

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Good Governance

### **Belgien: Landesamt für Arbeit**

Schulung zum angemessenen Umgang mit von Armut betroffenen Menschen

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

### **Deutschland: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung**

Ein ganzheitliches Strategie- und Qualitätsmanagementsystem für den Geschäftsbereich Reha und Leistung (Dienstleistungsqualität MS RuL)

Eine Praxis der Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW)

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit

## **Deutschland: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung**

Vergleichende Qualitätsanalyse von Reha-Einrichtungen durch einen Sozialversicherungsträger: ein externes Qualitätssicherungsverfahren im Rahmen der stationären und ambulanten medizinischen Rehabilitation nach muskuloskelettalen Verletzungen

Eine Praxis der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG)

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit

## **Deutschland: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung**

Vision Zero: Null Unfälle – gesund arbeiten!

Die innovative Präventionsstrategie der Berufsgenossenschaft Rohstoffe und chemische Industrie (BG RCI)

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Deutschland: Deutsche Rentenversicherung Bund**

Der Risikoindex Erwerbsminderung (RI-EMR): ein Verfahren zur frühzeitigen Bedarfserkennung und Einleitung geeigneter Rehabilitationsstrategien

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit

## **Deutschland: Deutsche Rentenversicherung Bund**

Elektronisch unterstützte Betriebsprüfung:

Annahme und Prüfung von Arbeitgeberdaten im elektronischen Verfahren

Tätigkeitsbereiche: Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Deutschland: Deutsche Rentenversicherung Bund**

Optimierung von Bescheiden und Informationsschreiben der Deutschen Rentenversicherung

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

Einrichtung einer Agentur zur Einziehung unbezahlter Unterhaltszahlungen

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Dienstleistungsqualität, Good Governance

## **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

Kinderkrippen zur Unterstützung der beruflichen Eingliederung

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

### **Mitteilung über Betrug und Vorbeugung von unrechtmäßigen Leistungszahlungen**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug,  
Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

### **Standardisiertes System zur Verbreitung lokaler Innovationen**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance,  
Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

### **Visiocont@ct: im Gespräch mit den Nutzern über Videokonferenzschaltung**

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität,  
Informations- und Kommunikationstechnologie, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

### ***Web Walkers***

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug,  
Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Guernsey: Rat für Beschäftigung und soziale Sicherheit**

### **Die App für soziale Sicherheit *States of Guernsey Uploads***

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie,  
Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Guernsey: Rat für Beschäftigung und soziale Sicherheit**

### **Unterstützungsprogramm für Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz (SOHWELL)**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität,  
Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **AERMeS: App für die Auswahl ergonomischer Risikomethoden**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität,  
Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Arbeitssicherheitstraining? Ganz ruhig, die Zukunft liegt in Ihren Händen**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität,  
Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Bewertung der berufsbedingten Belastungen durch elektromagnetische Felder in Magnetresonanztomographie (MRT)**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Das Überleben italienischer Arbeitnehmer mit Behinderungen: Lebensdaten für Untergruppen**

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Good Governance, Versicherungsmathematische Arbeit für soziale Sicherheit

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Die allgemeine Datenschutzverordnung Nr. 2016/679 (DSGVO) und Datentransparenz: ein Qualitätsansatz**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Einrichtung von Instrumenten zur Bewertung des architektonischen Risikos an Arbeitsplätzen**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **INAILs innovative Kommunikation über Prävention und soziale Wiedereingliederung durch Storytelling**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Kognitives Rechnen und natürliche Sprache: Wissensgewinnung mit Hilfe von Papierdokumenten**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Sicherheit 4.0 - A&IOH (Erweiterte interaktive Hilfe für berufliche Gefahren)**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Kasachstan: Staatlicher Sozialversicherungsfonds**

### **Modell für die Kinderbetreuung**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Lettland: Staatliches Sozialversicherungsamt**

### **Personalisierte Schreiben und Informationskampagnen**

Tätigkeitsbereiche: Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Polen: Sozialversicherungsanstalt**

### **Aufbau eines eigenen Softwareentwicklungsteams für die ZUS**

Tätigkeitsbereiche: Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Polen: Sozialversicherungsanstalt**

### **Betrugsrisikomanagement**

Tätigkeitsbereiche: Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Good Governance

## **Polen: Sozialversicherungsanstalt**

### **Der Kunde im Mittelpunkt: Die Kundenservice-Strategie der ZUS**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Polen: Sozialversicherungsanstalt**

### **E-Beitrag (*e-Składka*): Änderung der Regeln zur Zahlung und Abrechnung der von der ZUS eingezogenen Beiträge**

#### **Einführung von individuellen Beitragskontonummern**

Tätigkeitsbereiche: Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Polen: Sozialversicherungsanstalt**

### **Für eine bessere Verständigung mit den Kunden: „Klartext von der ZUS“**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Portugal: Generaldirektorat für soziale Sicherheit**

### **„Soziale Sicherheit bei Ihnen“: Die portugiesische Strategie zur Modernisierung der sozialen Sicherheit**

#### **Ein Fall des Ministeriums für Arbeit, Solidarität und soziale Sicherheit**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Russische Föderation: Bundesfonds der Krankenpflichtversicherung**

### **Das Institut der Versicherungsagenten**

#### **Ein Fall des Bundesfonds der Krankenpflichtversicherung**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Russische Föderation: Rentenkasse der Russischen Föderation**

Öffentliche Dienstleistungen der Rentenkasse der Russischen Föderation (PFRF) für die Gewährung und Zahlung von Renten ohne die persönliche Anwesenheit des Antragstellers in einem lokalen PFRF-Büro

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Russische Föderation: Rentenkasse der Russischen Föderation**

Umsetzung guter aktuarieller Praktiken in der Rentenkasse der Russischen Föderation

Tätigkeitsbereiche: Anlage von Vermögenswerten der sozialen Sicherheit, Good Governance, Versicherungsmathematische Arbeit für soziale Sicherheit

## **Schweden: Verband der Arbeitslosenversicherungskassen**

Good Governance: Verbesserung der Informationsbeschaffung und der Verfahren zur Geltendmachung von Ansprüchen, um die Gleichbehandlung der Bürger zu gewährleisten

Eine digitale Transformation des Verbands der Arbeitslosenversicherungskassen (*Sveriges a-kassor*)

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Schweiz: Suva**

UV-Schutz bei Outdoor-Workern: Mit praxisnahem wissenschaftlichem Ansatz Verhalten erfolgreich verändern

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Spanien: Verband der Verwaltungsträger der sozialen Sicherheit Spaniens**

Intensivierungsplan zur Steuerung der Leistungen bei vorübergehender Erwerbsunfähigkeit

Eine Praxis der Landesanstalt für soziale Sicherheit, Teil des Verbandes der Verwaltungsträger der sozialen Sicherheit Spaniens

Tätigkeitsbereiche: Fehler, Hinterziehung und Betrug, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Ungarn: Nationales Institut für die Verwaltung der Krankenversicherungskasse**

Personalisierte Gesundheitsdienste

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit



## **Ungarn: Ungarische Staatskasse**

### **Mikrosimulation**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie,  
Versicherungsmathematische Arbeit für soziale Sicherheit

## **BESTÄTIGUNGEN**

### **Aserbaidschan: Staatlicher Sozialschutzfonds beim Ministerium für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidschan**

Vorbeugung von informeller Beschäftigung in Aserbaidschan

Eine Praxis des Ministeriums für Arbeit und Sozialschutz der Bevölkerung der Republik Aserbaidschan

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Beitragseinzug und Einhaltung der Bestimmungen

### **Belgien: Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützungen**

Künstliche Intelligenz (KI) als günstiges Instrument zur Qualitätskontrolle

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Förderung einer nachhaltigen Beschäftigung, Informations- und Kommunikationstechnologie

### **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

Der Ansatz der Berücksichtigung von Kundenaussagen

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

### **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

Neue Website mon-enfant.fr

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

### **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

Projekte auf Departementebene im Bereich der Familiendienstleistungen und der globalen Gebietsvereinbarungen

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Good Governance

### **Frankreich: Landeskasse für Familienzulagen**

Vereinfachung der Betreuung von Analphabeten und "digitalen Analphabeten" durch die CAF

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Dienstleistungsqualität, Good Governance

### **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

Eine einfache Methode, um die tatsächlichen Abhängigkeiten zwischen Daten und Softwareanwendungen zu extrahieren

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Good Governance, Informations- und Kommunikationstechnologie

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Helfen in Sicherheit: Wir kümmern uns um Sie**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: Leitfaden für kleine Unternehmen**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Fehler, Hinterziehung und Betrug, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Sanierung von Asbestzementdachdeckungen**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Italien: Landesanstalt für Arbeitsunfallversicherung**

### **Sanierung von brüchigem asbesthaltigem Material**

Tätigkeitsbereiche: Arbeitsplatzbezogene Prävention, Dienstleistungsqualität, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz

## **Kasachstan: Staatlicher Sozialversicherungsfonds**

### **Langzeitsimulationsmodell eines obligatorischen Sozialversicherungssystems**

Tätigkeitsbereiche: Administrative Lösungen für die Deckungsausweitung, Good Governance, Versicherungsmathematische Arbeit für soziale Sicherheit

## **Polen: Sozialversicherungsanstalt**

### **Die Regionalausschüsse als Mechanismus zur Überwachung der Umsetzung von Schlüsselaufgaben**

Tätigkeitsbereiche: Fehler, Hinterziehung und Betrug, Good Governance, Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit

## **Ungarn: Ungarische Staatskasse**

### **Datenabgleich**

Tätigkeitsbereiche: Dienstleistungsqualität, Informations- und Kommunikationstechnologie, Versicherungsmathematische Arbeit für soziale Sicherheit

Promoting excellence in social security  
Promouvoir l'excellence dans la sécurité sociale  
Promoviendo la excelencia en la seguridad social  
Förderung von Exzellenz in der sozialen Sicherheit  
За повышение стандартов в социальном обеспечении  
促进卓越的社会保障  
دعم التميّز في الضمان الاجتماعي



**Generalsekretariat der IVSS**

route des Morillons 4

Case postale 1

CH-1211 Genf 22

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

E: [issa@ilo.org](mailto:issa@ilo.org)

[www.issa.int](http://www.issa.int)



Die Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) ist die weltweit führende internationale Organisation für Institutionen, Regierungsstellen und Behörden, die sich mit der sozialen Sicherheit befassen. Die IVSS fördert Exzellenz in der sozialen Sicherheit durch Leitlinien, die international anerkannte Berufsstandards darstellen, Expertenwissen, Dienstleistungen und Unterstützung, die ihre Mitglieder weltweit befähigen, dynamische Systeme der sozialen Sicherheit und entsprechende Politik zu entwickeln. Die IVSS wurde 1927 unter Federführung der Internationalen Arbeitsorganisation gegründet und zählt heute über 320 Mitgliedsinstitutionen in mehr als 150 Ländern.