

Bericht des Vorstandes

Dagmar König

Vorsitzende des Vorstandes der
Deutschen Rentenversicherung Bund

Vertreterversammlung
der Deutschen Rentenversicherung Bund
am 26. Juni 2019 in Bochum

Kundenservice

Die Deutschen Rentenversicherung Bund ist für ihre Kund*innen da – aus allen Perspektiven und in allen Lebenslagen

- Beitragszahler*innen
 - > Versicherte (Familien, Kinder, Auszubildende, Studierende, Berufseinsteiger*innen, Angestellte, Selbständige)
 - > Arbeitgeber
- Rentner*innen und Hinterbliebene (Witwen, Witwer und Waisen)
- Rehabilitanden
- Behörden und Unternehmen
- Politik, Wissenschaft, Medien ...



Kundenservice

Kundenbefragung 2017: Zufriedenheit steigt von 73 auf 75 Punkte

Kundenantwort	Index	Interpretation	
Vollkommen zufrieden	→ 100	Begeistert zufrieden	Sehr hohes Niveau, Erwartungen werden übertroffen.
Sehr zufrieden	→ 80	Stabil zufrieden	Großteil ist (sehr) zufrieden, Erwartungen im Großen und Ganzen erfüllt.
	→ 75 alle Bereiche		
Zufrieden	→ 50	Fordernd zufrieden	Weitgehend zufriedenstellend, Erwartungen teilweise nicht mehr erfüllt.
Weniger zufrieden	→ 20	Unzufrieden	Mehrheit ist unzufrieden, dem Anspruch konnte nicht gerecht werden.
Unzufrieden	→ 0		
Weiß nicht/ keine Angabe	→ ---		

Verständliche, nutzerorientierte und übersichtliche Bescheide

Rentenbescheid vom 16.08.20xx
aus der Versicherung von
Helga Modellfall

Versicherungsnummer 80 150345 K 528
Kennzeichen: 721700 (000-01)

Deutsche Rentenversicherung Baden-Württemberg
70429 Stuttgart

Frau
Helga Modellfall
Ruhrstr. 2
10709 Berlin

16. August 20xx

Rentenbescheid
Sehr geehrte Frau Modellfall,
auf Ihren Antrag vom 14.03.20xx erhalten Sie von uns
Regelaltersrente.
Ihre Rente beginnt am 01.04.20xx.

Sie wird ab September 20xx monatlich gezahlt.
Die Rente für den jeweiligen Monat erhalten Sie stets am Ende des Monats.

Höhe der laufenden Zahlung Ihre monatliche Rente beträgt - Ihr Anteil am Beitrag zur Krankenversicherung - Ihr Beitrag zur Pflegeversicherung Die laufende Zahlung beträgt	963,32 EUR - 76,10 EUR - 18,78 EUR 868,44 EUR
Nachzahlung Für die Zeit vom 01.04.20xx bis zum 31.08.20xx beträgt die Nachzahlung	4.342,20 EUR

Zahlungsweg
Die laufende Zahlung und die Nachzahlung werden auf das Konto
überwiesen, das Sie uns angegeben haben.

Seite 1 von 21

Deutsche Rentenversicherung Baden-Württemberg

Grundsatz und Steuerung
Adalbert-Siffert-Str. 105
70429 Stuttgart

Es betreut Sie:
Herr Schächter
Telefon: 0711 848-17217
Telefax: 0711 848-49-17217
Telefonisch erreichen Sie uns
am besten von 8:00 - 12:00 Uhr.

Sprechzeiten:
Mo - Do: 8:00 - 16:00 Uhr
Fr: 8:00 - 12:00 Uhr
zusätzliche Beratung vor Ort:
Do bis 18:00 Uhr
Terminergabe auch Online unter:
<https://www.eservice-drv.de/le/Termin>

Anfahrt:
S-Bahnlinie U5,
Haltestelle Himmelsleiter

Süddeutsche Zeitung, 10.03.2018

Kürzere Sätze, klarere Worte

Die Rentenbescheide werden verständlicher. Das neue Motto lautet: „Erläutern statt berechnen“

München – Der Auftrag klingt ganz einfach: Ein Rentenbescheid soll darüber informieren, wann die Rente beginnt, wie hoch sie ausfällt und mit welcher Rate sie steigt. „Erläutern statt berechnen“, sagt der Sprecher der Deutschen Rentenversicherung. Beim Vereinfachen der Schreiben habe man sich an den Wünschen der Rentner orientiert. „Erläutern statt Berechnen“ – so soll jetzt das neue Motto lauten. Wer dennoch die Anlagen mit den Berechnungen

Süddeutsche Zeitung, 10.03.2018

BÜROKRATIE Durchblick

Wenn Behörden informieren, halten sie sich oft an einen wenig bürgerfreundlichen

Ämter zum Vorbild nehmen. Mehr Durchblick beim Start in den Ruhestand stellt, sieht seine Versorgungslücken besser.

Süddeutsche Zeitung - positive Reaktionen

Kundenservice

A- und B-Stellen und Harald Martenstein



...Der Besuch bei der Rentenversicherung war unglaublich. Nettes Ambiente, kurze Wartezeiten, nur freundliche Menschen, gut bestückte Zeitschriftenecke, geleerte Mülleimer, ich dachte, das kann doch nicht Berlin sein. **Warum lösen sie Berlin als Kommune nicht auf und übergeben es in die Verwaltung der Rentenversicherung?** Als ich durch die Flure zur Toilette ging, kam eine Mitarbeiterin auf mich zu und fragte lächelnd: „Suchen Sie etwas? Darf ich Ihnen behilflich sein?“ **Es war so schön bei der Rentenversicherung, mir sind fast die Tränen gekommen. Zum Sterben komme ich wieder dahin, das steht fest....**

Kundenservice

Auf allen Kanälen

A- und B-Stellen:

Fachberatung – Vorträge & Seminare - Wegweiser-Funktion

Ehrenamtliche Versichertenberater*innen:

Unbürokratische Hilfe vor Ort – Unterstützung bei Anträgen und eAnträgen

Telefonie:

Geschulte MA*innen – Telefon, E-Mail, Chat, Ansagetexte & Rückrufangebote

Firmenservice:

Expert*innen für Teilhabe, Rente, Sozialabgaben – Beratung & Vorträge

Kundenservice - Digital

Onlinedienste der DRV

The screenshot displays the website header and a navigation menu. The header includes the logo, the slogan "Sicherheit für Generationen", and utility links for Home, Leichte Sprache, Fremdsprachen, Sitemap, and Hilfe. Below the header is a green navigation bar with categories: Lebenslagen, Rente & Reha, Services, Infos für Experten, Presse, and Wir über uns. A search bar is open, showing a list of services under three main categories: "Versicherungskonto & Anträge", "De-Mail", and "Termine & Online-Rechner".

Deutsche Rentenversicherung Bund

Sicherheit für Generationen

Home Leichte Sprache Fremdsprachen Sitemap Hilfe

Lebenslagen Rente & Reha Services Infos für Experten Presse Wir über uns

Suche schließen

Versicherungskonto & Anträge

- ➔ Online-Dienste ohne Registrierung
- ➔ Online-Dienste mit Personalausweis oder Aufenthaltstitel
- ➔ Online-Dienste mit elektronischer Signaturkarte

De-Mail

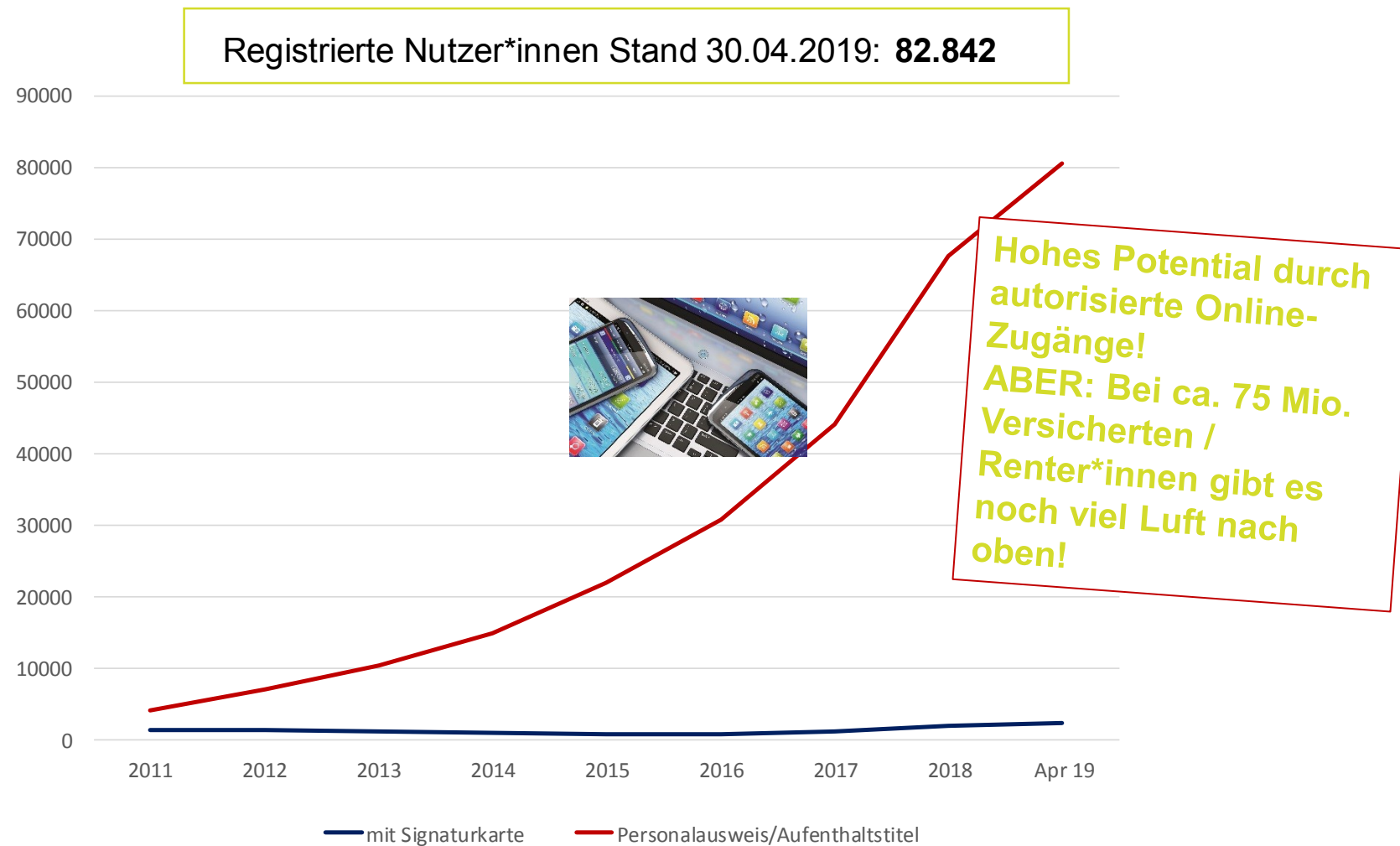
- ➔ Elektronische Kommunikation mit De-Mail

Termine & Online-Rechner

- ➔ Termine vereinbaren
- ➔ Online-Rechner nutzen

Kundenservice - Digital

Onlinedienste – Entwicklung der Nutzer*innen-Zahlen



Kundenservice

Neuer Internetauftritt – übersichtlich und kundenorientiert

The screenshot shows the homepage of the Deutsche Rentenversicherung website. At the top left is the logo and name 'Deutsche Rentenversicherung'. To the right are links for 'Language', social media icons, and 'Online-Dienste'. A navigation menu includes 'Prävention', 'Reha', 'Rente', 'Beratung & Kontakt', 'Experten', and 'Über uns & Presse'. Below this is a search bar with the placeholder 'Suchbegriff' and a 'Suchen' button. The main banner features a photograph of a diverse group of people sitting around a dining table, with the text 'Ein Leben lang für Sie da - mit Sicherheit!' on a green background. Below the banner, the 'Häufig gefragte Themen' section lists: 'Beratung & Kontakt' (with a right arrow), 'Wann kann ich in Rente gehen?' (with a right arrow), 'Wie beantrage ich meine Rente?' (with a right arrow), and 'So stellen Sie Ihren Präventionsantrag' (with a right arrow), 'Reha-Antragstellung' (with a right arrow). The 'Meistgenutzte Online-Tools' section displays four blue buttons: 'Rentenschätzer', 'Beratungstermin buchen', 'E-Antrag', and 'Rentenbeginn- und Rentenhöhenrechner'. Each button includes the text 'Online-Tool DRV' and 'Ohne Registrierung'. At the bottom, there is a link 'Zu unseren Online-Diensten ->'.

Kundenservice

Neuer Internetauftritt – www.soziale-selbstverwaltung.de

The screenshot displays the homepage of the website www.soziale-selbstverwaltung.de. The top left corner features the logo for 'Soziale Selbstverwaltung' with the tagline 'Ihre Stimme bei Rente und Gesundheit'. The top right corner includes navigation links for 'Inhaltsverzeichnis', 'Suche', and a 'Menü' icon. The main banner area shows a group of people holding up cards with the organization's logo. A red text box on the right side of the banner reads: 'Soziale Selbstverwaltung. Die bei der Sozialwahl gewählten Selbstverwalterinnen und Selbstverwalter in der gesetzlichen Rentenversicherung und den Ersatzkassen setzen sich für die Belange der Versicherten und Arbeitgeber ein.' Below this text is a button labeled '→ MEHR LESEN'. At the bottom of the banner are navigation arrows and a series of dots. Below the banner, there are two news article cards. The first card, titled 'Sozialwahlen auch Online ermöglichen', features a photo of a person using a tablet and includes the text: 'Die Sozialwahl 2023 muss auch als Online-Wahl möglich sein.' The second card, titled 'Dagmar König: "Wir wollen mitgestalten und eigene Schwerpunkte setzen"', features a photo of a woman and includes the text: 'Dagmar König: "Wir wollen mitgestalten und eigene Schwerpunkte setzen"'. Both cards are labeled 'AKTUELLES' in the top left corner.

Soziale Selbstverwaltung
Ihre Stimme bei Rente und Gesundheit

Inhaltsverzeichnis Suche Menü

Soziale Selbstverwaltung

Die bei der Sozialwahl gewählten Selbstverwalterinnen und Selbstverwalter in der gesetzlichen Rentenversicherung und den Ersatzkassen setzen sich für die Belange der Versicherten und Arbeitgeber ein.

→ MEHR LESEN

AKTUELLES

Sozialwahlen auch Online ermöglichen

Die Sozialwahl 2023 muss auch als Online-Wahl möglich sein.

AKTUELLES

Dagmar König: "Wir wollen mitgestalten und eigene Schwerpunkte setzen"

Kundenservice

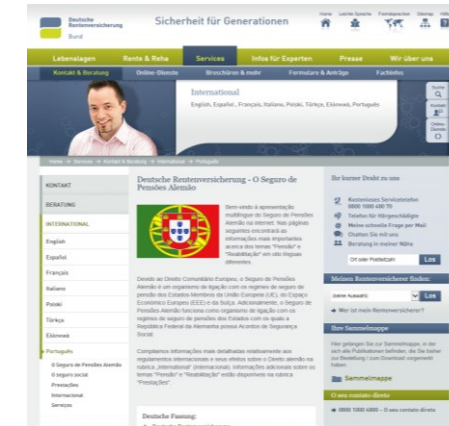
Verständlich, nutzerorientiert und auf vielen Kanälen



Erklärvideos



Gebärdensprache



international



Leichte Sprache



facebook



www.rentenblicher.de

Bericht des Vorstandes

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!