



Bericht des Direktoriums

Die Deutsche Rentenversicherung Bund – auf dem Weg zur modernen, digitalen und flexiblen Verwaltung

Dr. Stephan Fasshauer

Direktor
der Deutschen Rentenversicherung Bund

Vertreterversammlung
der Deutschen Rentenversicherung Bund
in Freiburg am 21. Juni 2022

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,
sehr geehrte Damen und Herren,

Folie 1

ich begrüße Sie ganz herzlich und freue mich sehr, dass wir uns hier im schönen Freiburg wieder einmal in Präsenz treffen können.

Der Bericht des Direktoriums steht heute auf meiner Agenda für die Vertreterversammlung. Schwerpunkt meiner Präsentation sind Maßnahmen, mit denen wir die DRV Bund in diesem Jahrzehnt modern, digital und flexibel gestalten wollen.

Folie 2

Dafür passen wir die strategischen Ziele der DRV Bund fortlaufend den aktuellen Herausforderungen an. Die Zielbereiche sehen Sie auf der Folie.

Zusammengefasst bedeutet das folgendes:

Wir bieten unseren Mitarbeitenden eine sinnstiftende Arbeit, verbunden mit einer gut ausgestatteten Arbeitsumgebung - ein hoher Anspruch, dessen sind wir uns bewusst -, und wir möchten unseren Kund*innen einen optimalen Service bieten. *(Folie: grün + gelb)*

Zugleich sehen wir uns in der Pflicht, bei den Themen Prävention, Rehabilitation, Rente und Altersvorsorge die Gesellschaft und die Politik weiter zu informieren und zu beraten. *(Folie: orange)*

In all diesen Bereichen gestalten wir unsere Arbeitsweisen, -mittel und -prozesse modern und effizient, damit wir möglichst reibungslos arbeiten und flexibel auf aktuelle und künftige Herausforderungen reagieren können. Die Digitalisierung unterstützt uns dabei maßgeblich. Wir handeln im Bewusstsein unserer gesellschaftlichen, ökologischen und sozialen Verantwortung. *(Folie: rot + lila)*

All das dient dazu, unseren gesellschaftlichen Auftrag zu erfüllen und unsere Leistungen zuverlässig zu erbringen.

Wir alle wissen: Zuverlässigkeit und Weiterentwicklung sind eng miteinander verbunden – und für uns als DRV Bund ein wesentliches Merkmal.

Demografischer Wandel

Meine Damen und Herren,

Folie 3

zwei der großen Herausforderungen unserer Zeit sind die digitale Transformation und die Folgen des demografischen Wandels. Auf beide möchte ich näher eingehen:

Wie Sie der Folie entnehmen können, erwartet uns in den kommenden zehn Jahren eine Lücke von knapp 6.000 Mitarbeitenden. Sie entsteht, weil auch bei uns die Baby-Boomer-Generation in den Ruhestand geht. Daraus folgt für die DRV Bund: Weniger Mitarbeitende und mehr zu bearbeitende Rentenanträge von unseren Versicherten.

Um diese Lücke zu schließen, ergibt sich für uns ein Handlungsbedarf - vor allem auf den Feldern Digitalisierung, Mitarbeitende und Prozessoptimierung. In diesen drei Feldern haben wir Ziele definiert und daraus Strategien und Maßnahmen abgeleitet. Dabei orientieren wir uns stets an unseren strategischen Zielbereichen, die ich Ihnen soeben vorgestellt habe. Das zeigen die kleinen Zielkreise am Rand der Folien.

Da alles mit allem zusammenhängt, greifen die Strategien und Maßnahmen an vielen Stellen ineinander, so dass die hier erfolgte Trennung der drei Handlungsfelder primär der Übersichtlichkeit dient. Beispielsweise ist die Digitalisierung bei den Ideen zur Prozessoptimierung gleichzeitig auch Teil der Lösung, da so Aufgaben effektiver umgesetzt werden können.

In meinem Bericht möchte ich auf ausgewählte Maßnahmen aus allen drei Feldern näher eingehen.

Digitalstrategie

Folie 4

Um die digitale Transformation aktiv im Sinne der Beteiligten zu gestalten, orientieren wir uns in der DRV Bund seit zwei Jahren an unserer Digitalstrategie. Ihr struktureller Aufbau steht, Erprobungs- und Umsetzungsphase laufen. Das geschieht im Austausch mit allen Arbeitsbereichen, so dass die Digitalstrategie sowohl aktiv und initiativ als auch reaktiv, also dokumentierend wirkt. Sie bildet die Prozesse in der gesamten DRV Bund ab und fördert so eine Kultur des Miteinander und des Ausprobierens. In ihr sind konkrete Vorhaben und messbare Ziele definiert, die dem Erreichen der strategischen Ziele in der gesamten DRV Bund dienen und damit auch der Digitalen Transformation. Das hilft uns beim Umgang mit der besagten doppelten demografischen Herausforderung.

1. IT-Ausstattung

Folie 5

Eines dieser Vorhaben lautet: Wir möchten verstärkt digital und ortsunabhängig arbeiten und bauen dafür den Technologieeinsatz aus. Das haben wir erreicht. Bereits vor der Pandemie hatte die DRV Bund richtungsweisende Vorbereitungen getroffen. Vor allem mit Notebooks bzw. nanoPCs im Hosentaschenformat und mit Skype for Business als flexible Kommunikationsmöglichkeit sind wir seit 2020 gut ausgestattet. Das können Sie den dunkel-blauen Balken entnehmen. Der plötzliche Mehrbedarf aufgrund der Pandemie konnte 2021 trotz der Pandemie und der Suez-Kanal-Blockade größtenteils gedeckt werden. Wir haben jetzt insgesamt fast 20.000 mobile Geräte im Einsatz, damit können die meisten Mitarbeitenden flexibel von Zuhause oder im Dienstgebäude arbeiten. Zudem haben wir über 7.500 Diensthandys ausgegeben. Und damit wir in möglichst jeder Zusammensetzung erfolgreich miteinander kommunizieren können, nutzen inzwischen rund 24.300 Beschäftigte Skype for Business.

Folie 6

2. Robotic Process Automation (RPA)

Um den Mitarbeitenden klar abgegrenzte Routineprozesse abzunehmen, setzen wir auf weitere Prozessautomatisierungen. Hier hat sich aktuell Robotic Process Automation, kurz: RPA, im Piloteinsatz bewährt. RPA ist eine automatisierte Bedienung der Programmoberfläche, die nicht ins Kernsystem eingreift und daher schnell umsetzbar ist. Programmierbare Software-Roboter übernehmen dabei als Brückentechnologie monotone und repetitive Arbeitsschritte. Im Bereich Betriebsprüfung z. B. filtert ein sogenannter Bot anhand festgelegter Kriterien risikoarme Kleinstarbeitgeber heraus, führt dann einige Prüfroutinen aus und erstellt anschließend eine Prüfmitteilung oder steuert den Fall mit Prüfhinweisen zur weiteren Bearbeitung aus. Die Zeitersparnis entspricht ungefähr zehn Minuten je Fall. Im Bereich Renten-Leistungen übernimmt ein Bot die statistische Erfassung von Vorgängen aus einem Terminlauf. Diese erfolgte bisher manuell. Das Programmieren des Bots ist leicht zu erlernen und wird inzwischen in den Pilotbereichen sogar teilweise selbst erledigt. Mit RPA fördern wir somit auch eine Kultur des Ausprobierens und der direkten Einbindung der Nutzer*innen. Die technische und organisatorische Machbarkeit ist nachgewiesen, und jetzt geht es in den Regelbetrieb. Für eine spürbare Entlastung wird nun eine konsequente Skalierung des Konzepts entscheidend sein.

3. DigitalCheck für Gesetze

Folie 7

In unserer Digitalstrategie haben wir zudem im Zielbereich Gesellschaft und Politik bereits vor zwei Jahren festgelegt, in allen Stellungnahmen systematisch die Digitalisierbarkeit in Bezug auf Gesetzgebungsvorhaben in der Politik zu thematisieren – oder kurz gesagt, einen DigitalCheck einzuführen. Einen solchen Check auf

Bundesebene sieht erfreulicherweise jetzt auch der Koalitionsvertrag vor.

Wir beabsichtigen mit dem DRV Bund DigitalCheck dem Gesetzgeber im Bereich Rente und Reha möglichst schnell spiegeln zu können, wie die digitale Umsetzung eines Gesetzesvorhabens aussehen könnte bzw. wo Hemmnisse vorhanden sind. Nicht erst das Grundrentengesetz hat gezeigt, dass eine massentaugliche Umsetzung essentieller Bestandteil eines erfolgreichen Gesetzes ist und daher von Anfang an mitgedacht werden muss.

Wir wollen so dazu beitragen, dass bei der Umsetzung von Gesetzen Aufwand und Nutzen in einem ausgewogenen Verhältnis stehen, der händische Aufwand in der Sachbearbeitung händelbar bleibt und dass unseren Kund*innen nutzerfreundliche Prozesse angeboten werden. Deshalb sollen unterschiedliche Teams Gesetzesvorhaben unter die digitale Lupe nehmen. Das Koordinationsteam übernimmt eine Filterfunktion und prüft die Relevanz für die DRV Bund generell und für die Digitalisierung im Speziellen. Besteht Relevanz, werden sich weitere interdisziplinäre Teams um die fachliche und digitale Bewertung kümmern.

4. Kundenportal

Folie 8

Die digitale Schnittstelle zwischen Rentenversicherung und Kund*innen sind die Online-Dienste, die zahlreiche Services mit und ohne Registrierung bieten. Die Verbesserung und Weiterentwicklung dieses immer wichtiger werdenden Kundenkanals, über den 2021 rund 2,9 Millionen Informationsabrufe getätigt wurden, ist ein zentrales Anliegen der Digitalstrategie.

In unserem trägerübergreifenden Projekt „Kundenportal - Mein persönlicher Bereich“ wollen wir Online-Services bündeln in *einem* zentralen Online-Bereich mit einem einheitlichen Erscheinungsbild. Es

soll einen persönlichen Bereich für jeden Kunden und jede Kundin geben, der mit einer sicheren Authentifizierungslösung zugänglich ist. Hier befinden sich Schriftstücke oder Informationen für und über die jeweilige Person. Sie kann zudem über ein ePostfach mit der Rentenversicherung sicher kommunizieren. Im Sommer werden wir in die Erprobungsphase gehen und wollen das Projekt in einer ersten Stufe Anfang nächsten Jahres abschließen. Wirklich alle Potentiale eines solchen Kundenportals werden wir schließlich mit unserem neuen Kernsystem, das aus dem Multiprojekt rvEvolution hervorgehen wird, nutzen können.

Übrigens ist es uns in diesem Kontext gelungen, den Online-Antrag zur Regelaltersrente übersichtlicher und verständlicher zu gestalten. Durch das Zusammenfassen von Abfragen hat sich die Zahl der notwendigen Klicks erheblich reduziert.

Personal

Folie 9

Für unsere Leistungsfähigkeit insgesamt sind Strategien zur Erhöhung des Personalbestandes unabdingbar. Im Handlungsfeld Personal wollen wir deshalb die Bindungsquote bei Nachwuchskräften erhöhen, die nicht altersbedingte Fluktuation reduzieren und jährlich etwa 400 externe Einstellungen vornehmen.

Dafür gestalten wir die Personalgewinnung aktiv, zielgruppenorientiert und breitflächig, was ich am Beispiel des IT-Bereiches darstellen möchte, in dem der Fachkräftemangel besonders hoch ist.

Was machen wir konkret? Wir richten unseren Blick auf Talente, bilden einen Talentepool und vereinfachen den Bewerbungsprozess.

Um deutschlandweit oder künftig auch weltweit Mitarbeitende zu finden, erweitern wir den Radius. Dazu nutzen wir ganz unterschiedliche Plattformen: von Jobbörsen über Social Media - Kanäle bis hin zu fach- bzw. zielgruppenbezogenen Websites und Portalen sowie Agenturen.

Wir werden verstärkt mit Hochschulen und Headhuntern zusammenarbeiten. Wir weiten unsere sehr erfolgreiche und preisgekrönte Kampagne „echte IT“ aus.

Darüber hinaus haben wir für unsere Stellenbeschreibungen die Tätigkeits- und Kompetenzprofile modernisiert. Damit werden wir den veränderten Anforderungen an zahlreiche Stellen gerecht.

Folie 10

DV Flex

Seit zwei Jahren bieten wir unseren Mitarbeitenden mit der Dienstvereinbarung DV Flex die Möglichkeit, mindestens oder maximal 20 Wochenstunden von zu Hause zu arbeiten. Das ist wichtig für Bewerber*innen, die nicht an einem unserer Standorte wohnen und wird auch von unseren Bestandmitarbeitenden ausgesprochen gut angenommen. Bis zum Ende des ersten Quartals dieses Jahres haben sich mehr als 42 Prozent unserer Mitarbeitenden für eine unserer Möglichkeiten zum remote-work entschieden. DV Flex ermöglicht vielen Kolleginnen und Kollegen, Berufs- und Privatleben besser miteinander zu verknüpfen und stärkt sowohl die Personalbindung als auch die Arbeitgebermarke DRV Bund.

Folie 11

Prozessoptimierung

Einen effektiveren Arbeitsprozess erreicht man in vielen Fällen durch Digitalisierung und Automatisierung, aber eben stets vorbereitet durch organisatorische Maßnahmen. Häufig treffen auch alle drei Aspekte zu, wie z. B. im eben beschriebenen Handlungsfeld „Personal“.

In unserem Projekt „Geschäftsprozessmanagement“, kurz: GPM, rücken die organisatorischen Maßnahmen stärker in den Fokus. Mitarbeitende aller Ebenen sollen befähigt werden, ihre Prozesse selbständig zu optimieren und kontinuierlich zu verbessern. Dazu steht das Projekt beratend zur Seite und stellt Instrumente und Methoden zu

Verfügung. Es sollen "Prozessteams" etabliert werden, die sich dezernatsübergreifend, aber auch interdisziplinär mit Verbesserungsmöglichkeiten bestimmter Prozesse befassen. Über sogenannte Prozessportale ist die Dokumentation allen zugänglich. Das GPM-Projekt schafft so wichtige Grundlagen, denn schlechte Prozesse werden digital einfach nur zu schlechten digitalen Prozessen.

Kundenservicecenter

Das Thema persönliche Kundenkommunikation hat eine große Bedeutung für unser Haus. Versicherte sollen uns unkompliziert und schnell erreichen, die Auskunft adäquat und verbindlich sein. Das gelingt uns zurzeit nicht immer. Daher sollen die Prozesse auch in diesem Bereich optimiert werden. Ziel ist es, unseren Versicherten vereinfachte und kurze Kommunikationswege über zentrale Eingangskanäle anzubieten. Hierfür werden Bereiche und Mitarbeitende aus den beteiligten Leistungsabteilungen in das neue Kundenservicecenter überführt und damit gebündelt.

Das Projekt hat nunmehr sein Grobkonzept fertiggestellt. Die überaus positiven Erreichbarkeitsquoten beispielsweise der pilotierten Telefonbereiche liegen im Schnitt bei rund 80 Prozent. Etwa 95 Prozent dieser Anrufe wurde abschließend erledigt - ohne die Sachbearbeitung weiter einschalten zu müssen. Ein sehr erfreuliches Ergebnis, auf dem wir aufbauen – zum Nutzen unserer Versicherten und unserer Sachbearbeiter*innen.

Jetzt beginnen wir mit dem Feinkonzept, eine eigene Abteilung zu planen, um Ende des Jahres mit dem neuen Kundenservicecenter zu starten.

Qualifikation

Auch im Bereich der Qualifizierung befinden wir uns in der Prozessoptimierung. Wir wollen unseren Mitarbeitenden schnell und unkompliziert ein gutes Rüstzeug zur Verfügung stellen. Dazu haben wir unsere Plattform „DRV Bund Lernwelt“ inhaltlich erweitert sowie die Struktur der Lernpfade optimiert und vereinheitlicht. Vor zwei Jahren sind wir mit unserer Lernplattform bei „null“ gestartet. Inzwischen verzeichnen wir rund 20.000 Nutzende (Stand: März 2022), mit einer täglichen Zahl von rund 1.000 Nutzer*innen.

Kompetenzen für das digitale Arbeiten

Folie 12

Auch in unserer Digitalstrategie haben wir uns den Aufbau von Kompetenzen, die die Arbeit in der digitalen Welt unterstützen, zum Ziel gesetzt. Das betrifft IT-Grundkompetenzen und auch die Umsetzung von Bestimmungen und Gesetzen oder Anwendungen zur digitalen Akte.

Aber derartige Kompetenzen umfassen noch viel mehr. Hierbei geht es auch um Einstellung und Selbstverständnis der Mitarbeitenden und der Führungskräfte.

Das ist ebenfalls ein Transformationsprozess, den wir unterstützen und begleiten wollen – mit unserer Digitalstrategie, unser DRV Bund Lernwelt und unserer neu gegründeten Führungsakademie „next campus“ – UND natürlich mit der vielseitigen Expertise aller unserer Mitarbeitenden.

Meinen Damen und Herren,

in und mit allen Bereichen der DRV Bund arbeiten wir daran, die aktuellen und künftigen Herausforderungen zu bewältigen. Die drei Handlungsfelder Personal, Prozessoptimierung und Digitalisierung stehen dabei im Mittelpunkt.

Folie 13

Selbstverständlich müssen solche Vorhaben auch finanziert werden und einen klaren Nutzen für unsere Kundinnen und Kunden mit sich bringen. Genau darauf legen wir bei unseren Vorhaben und Maßnahmen den Fokus, geleitet von den strategischen Zielen der DRV Bund, im Sinne unserer Leistungs- und Zukunftsfähigkeit und basierend auf der Unterstützung und dem Vertrauen der Selbstverwaltung. Nur dadurch können wir erfolgreich agieren. Hierfür bedanke ich mich ganz herzlich.

Uns allen wünsche ich Gesundheit, ein gutes Miteinander und friedlichere Zeiten! Vielen Dank.