

Zukunftskongress 2022

Die Digitalstrategie der DRV Bund – Ein Kompass für die Digitalisierung

In einer Zeit des beschleunigten Wandels bewährt sich die Digitalstrategie der DRV Bund bei der Bewältigung der digitalen Transformation.

Stand: Mai 2022

Die Digitalstrategie dient der DRV Bund seit Herbst 2020 als Leitfaden und Kompass für die Reise in die digitale Zukunft. Der Rückblick zeigt – es war genau der richtige Zeitpunkt das Thema digitale Transformation systematisch anzupacken. Spätestens mit der Corona-Pandemie wurde die Frage „Was digitalisieren wir?“ von den Fragen „Wie digitalisieren wir?“ und „Wie schnell kann das gehen?“ abgelöst. Der Koalitionsvertrag hat im Herbst 2021 die Digitalisierung im Allgemeinen und die Verwaltungsdigitalisierung im Speziellen in den Fokus gerückt. Darin aufgegriffene Themen wie Open Data, digitale Souveränität, und digitalisierungsfreundliche Gesetzgebungsvorhaben waren bereits Bestandteil der Digitalstrategie. Das ermöglicht der DRV Bund sich mit eigenen Positionen und bereits in Umsetzung befindlichen Vorhaben auf Augenhöhe an dem gemeinschaftlichen Großprojekt Verwaltungsdigitalisierung zu beteiligen.

Orientierung geben, Schwerpunkte setzen

Die Digitalstrategie beschreibt für die DRV Bund nicht nur eine Zukunftsperspektive für das Jahr 2030, sondern setzt auch konkrete, messbare Ziele, die bereits Ende 2022 erreicht werden sollen. Dabei setzt sie klare inhaltliche Schwerpunkte: Die DRV Bund will den Online-Kanal stärken, Prozesse automatisieren, eine konsequente Nutzerorientierung etablieren, die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden erhöhen und Innovationen systematisch fördern. Auf der Hälfte der Wegstrecke lässt sich festhalten, dass schon einiges für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitende erreicht wurde.

Die digitale Schnittstelle zwischen DRV und Kundinnen und Kunden 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.

Nutzerzentrierte Weiterentwicklung der Online-Diensten

Dank Nutzereinbindung und neuen kollaborativen und interdisziplinären Zusammenarbeitsformaten konnten 2021 erste erhebliche Verbesserungen umgesetzt werden. Mit einer nutzerfreundlicheren Oberfläche, die sich an den Internetauftritt der DRV orientiert, sind die Online-Dienste nun einladend und übersichtlich gestaltet. Anträge, angefangen mit dem Antrag auf Altersrente, wurden verschlankt und die notwendigen Eingaben auf das Notwendige reduziert. Dies sind jedoch nur die ersten Schritte auf dem Weg zu einem modernen, digitalen Kundenkanal. Ein neugestalteter persönlicher Bereich mit einer Übersicht aller Services und eigenen Daten stellt Ende 2022 den nächsten Meilenstein dar.

Digitalisierung bei Gesetzgebungsvorhaben rechtzeitig berücksichtigen

Die Digitalstrategie soll auch dazu beitragen, die DRV Bund als Ansprechpartner für Gesellschaft und Politik zu stärken – und das über die Kernkompetenzen Fachrecht und Verwaltung hinaus auch beim Thema Digitalisierung. Wie können politische Entwicklungen, die in Gesetzgebungsvorhaben münden, rechtzeitig erkannt werden, um fundierte Positionen bezüglich der digitalen Umsetzung zu entwickeln und einzusteuern? Welche Bereiche des Hauses können diesbezüglich Ihre Expertisen einbringen und wie kann ein geregelter Prozess bis hin zur Stellungnahme aussehen? Diese Fragen beantwortet das Konzept für ein Digital-Check Gesetzgebungsvorhaben, der Ende 2021 mit breiter Beteiligung des Hauses entwickelt wurde und 2022 erstmalig an konkreten Beispielen pilotiert wird.

Die Online Dienste und der Digital-Check sind nur zwei Beispiel für die Nutzung von Digitalisierungspotentialen. Die digitale Transformation hat die gesamte DRV Bund erfasst. In den vergangenen Jahren haben wir bereits einiges unternommen, um Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse zu digitalisieren. Dank der Digitalstrategie werden diese Vorhaben und Projekte nun zielgerichtet koordiniert und unterstützt. Die Digitalstrategie

- gibt Orientierung und setzt Schwerpunkte
- sendet Impulse aus, indem sie einzelne Digitalisierungsvorhaben in Gang setzt und sowie die Einführung passender Methoden unterstützt
- vernetzt die verschiedenen Akteurinnen und Akteure innerhalb und außerhalb der DRV Bund und bietet eine Plattform für Information und Austausch rund um das Thema Digitalisierung.

Digitalisierung als Gemeinschaftsaufgabe

Die systematische Verfolgung von konkreten Zielen legt aber auch offen, was nicht optimal klappt. Es gibt wohl keine Aufgabe oder Organisationseinheit in der DRV Bund, die nicht von der Digitalisierung berührt ist. Die Balance zwischen eigenverantwortlichem Handeln, der Erwartung an die Bereitstellung fertiger Lösungen und übergreifender Koordination und Steuerung wird zwischen allen Beteiligten Tag für Tag neu ausgehandelt. Dazu gibt es Reibungsverluste beim Übergang von Konzeption zur Umsetzung. Schnelle und bereichsübergreifende Zusammenarbeit muss von einer Organisation, die Ihre Stärken in der Abarbeitung von Millionen von Fällen entlang klar definierter Prozesse hat, noch ein Stück weit gelernt werden.

Dafür geben die ambitionierten Ziele der Digitalstrategie den Anstoß. Dabei werden die Mitarbeitenden aber nicht alleingelassen. Sowohl die Etablierung neuer Zusammenarbeitsformate als auch die Vermittlung von methodischem Wissen sind zentrale Anliegen. Denn eine digitale Transformation, die einen echten Mehrwert für Kundinnen bietet und die DRV bereit für die Zukunft macht, kann nur gemeinsam gelingen.

Presse- und Öffentlichkeit, Kommunikation

Ruhrstraße 2, 10709 Berlin

Postanschrift: 10704 Berlin

Telefon 030 865-0

Internet www.deutsche-rentenversicherung-bund.de

Florian Ibrügger

Kommunikationsverantwortlicher Stabsstelle Digitalstrategie und digitale Transformation

E-Mail: digitalstrategie@drv-bund.de