Deutsche Rentenversicherung Bund

Kundenkontakt für jedermann – die vielfältigen Beratungsangebote

Nico Höxbroe
Geschäftsbereich „Rechts- und Fachfragen“
der Deutschen Rentenversicherung Bund

Pressefachseminar 2017, Berlin, 6. und 7. Juli 2017

Gliederung

Deutsche Rentenversicherung Bund

1. Was ist Auskunft und Beratung, was bringt sie mir?
2. Wo gibt es Auskunft und Beratung?
3. Renteninformation und Rentenauskunft als Basisinformation
4. „Digitale“ Kommunikationsangebote
5. Auskunftserteilung in Sachen Altersvorsorge

Aufgaben und Leistungen der Rentenversicherung

Deutsche Rentenversicherung Bund

- Überblick
- Aufklärung, Auskunft, Beratung
- Leistungen
  - Heilbehandlung, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben
  - Renten
  - Beitragserstattungen
- Zusatzleistungen
  - Zuschüsse zu Aufwendungen für die Krankenversicherung
  - Rentenabfindungen

Soziale Rechte, § 2 Abs. 2 SGB I

Deutsche Rentenversicherung Bund

(2) Die nachfolgenden sozialen Rechte sind bei der Auslegung der Vorschriften dieses Gesetzbuchs und bei der Ausübung von Ermessen zu beachten; dabei ist sicherzustellen, daß die sozialen Rechte möglichst weitgehend verwirklicht werden.

Auskunft, § 15 SGB I

Deutsche Rentenversicherung Bund

(1) Die nach Landesrecht zuständigen Stellen, die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung und der sozialen Pflegeversicherung sind verpflichtet, über alle sozialen Angelegenheiten nach diesem Gesetzbuch Auskünfte zu erteilen.

(2) Die Auskunftspflicht erstreckt sich auf die Benennung der für die Sozialleistungen zuständigen Leistungsträger sowie auf alle Sach- und Rechtsfragen, die für die Auskunftsuchenden von Bedeutung sein können und zu deren Beantwortung die Auskunftsstelle imstande ist.

…

Die deutsche Sozialversicherung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Gesetzliche Grundlagen

Arbeitsförderung	SGB III
Krankenversicherung	SGB V
Unfallversicherung	SGB VII
Pflegeversicherung	SGB XI
Grundsicherung	SGB II / XII
Deutsche Rentenversicherung	SGB VI
Alterssicherung der Landwirte	Gesetz über die Alterssicherung der Landwirte

Beratung, § 14 SGB I

Deutsche Rentenversicherung Bund

Jeder hat Anspruch auf Beratung über seine Rechte und Pflichten nach diesem Gesetzbuch. Zuständig für die Beratung sind die Leistungsträger, denen gegenüber die Rechte geltend zu machen oder die Pflichten zu erfüllen sind.

Service und Beratung

Fragen zur Rente?

Eine Auswahl „klassischer“ Fragen:

- → Wie hoch ist meine Rente?
- → Wann kann ich in die Rente gehen?
- → Was sind Entgeltpunkte, aktueller Rentenwert usw.?
- → Was bedeutet Rentenanpassung?
- → Wie werden meine Hinterbliebenen versorgt?
- → Wird meine Betriebsrente angerechnet?
- → Wird meine Rente versteuert?
- → Was ist Riester-Rente?

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Fragen zur Rente?

- → Arbeiten und Rente – darf ich das?
- → Einkünfte neben der Rente – was bleibt übrig?
- → Die richtige Altersvorsorge – worauf muss ich achten?
- → Rente und Steuern – was ändert sich für mich?
- → Gesetzesvorhaben – wird meine Rente betroffen sein?

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

- UNSER SERVICEANGEBOT
- TERMINE VEREINBAREN
- ONLINE-RECHNER NUTZEN
  - Rentenbeginn- und Rentenhöhenrechner
  - Barwertrechner
  - Gleitzonenrechner
  - Berechnungshilfen "Flexirente"

Ihre eingegebenen Daten

eingegebenes Geburtsdatum: **10.10.1957**

Geschlecht: **männlich**

Im Bergbau beschäftigt: **nein**

Schwerbehindert: **ja**

frühestmöglicher Rentenbeginn bei vorzeitiger Inanspruchnahme:

	Rentenart	Vertrauens-schutz	Renten-beginn	Abschlag in Prozent der monatlichen Rente
○	Altersrente für langjährig Versicherte	entfällt	01.11.2020	10.5
○	Altersrente für schwerbehinderte Menschen	entfällt	01.10.2018	10.8

regulärer Rentenbeginn:

	Rentenart	Vertrauens-schutz	Renten-beginn
○	Altersrente für besonders langjährig Versicherte	entfällt	01.09.2021
○	Altersrente für langjährig Versicherte	entfällt	01.10.2023
○	Altersrente für schwerbehinderte Menschen	entfällt	01.10.2021
◉	Regelaltersrente bei Erreichen der Regelaltersgrenze	entfällt	01.10.2023

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Persönliche Beratung

Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite:

- → Wir beantworten Ihre Fragen,
- → klären Ihr Versicherungskonto,
- → erstellen Probeberechnungen,
- → informieren Sie über betriebliche und private Altersvorsorge,
- → helfen Ihnen beim Ausfüllen von Formularen,
- → füllen für Sie Anträge online aus,
- → informieren zur Rehabilitation, ...

Ausgewählte Leistungen aus dem Bereich Auskunft und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Dienststellennetz der Deutschen Rentenversicherung:

Auskunfts- und Beratungsstellen	166
regelmäßige Sprechtage	401

zusätzlich

Bedarfssprechtage (Gemeinden)
Betriebssprechtage (Firmen)

Stand: 1.1.2017

Ausgewählte Leistungen aus dem Bereich Auskunft und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Alle Rentenversicherungsträger im Jahr 2016

▪ Persönliche Beratungen	4.029.861
davon	
Beratungen mit Antragsaufnahme	1.100.748
▪ Telefonische Beratungen	1.914.148
▪ Schriftliche Beratungen	623.956

Ausgewählte Leistungen aus dem Bereich Auskunft und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Das Dienststellennetz wird ergänzt durch:

➔ über 4.000 ehrenamtliche Versichertenälteste / Versichertenberater

Rentenanträge 2016: 228.579

➔ Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter

Rentenanträge 2016: 400.814

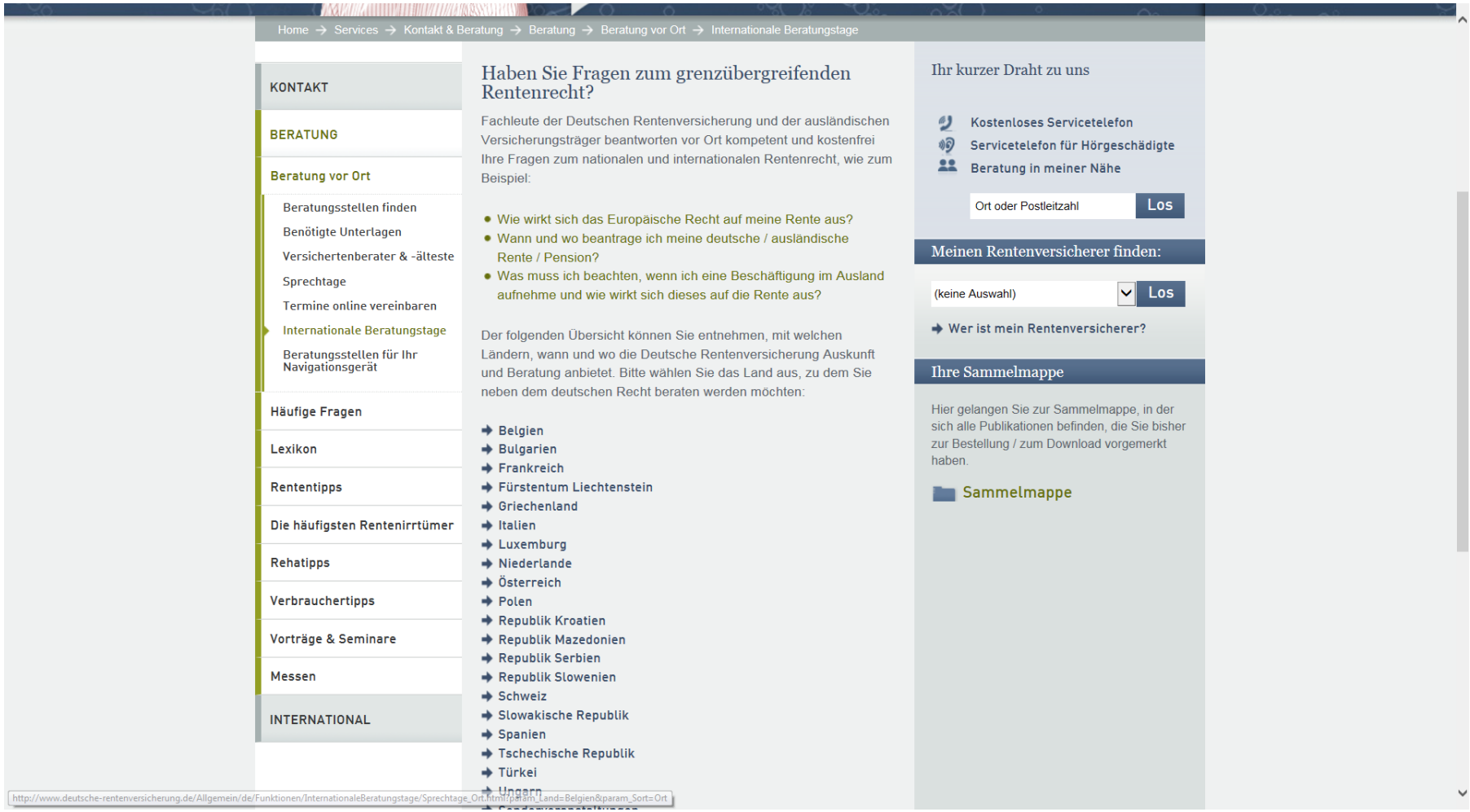
Ausgewählte Leistungen aus dem Bereich Auskunft und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Alle Rentenversicherungsträger im Jahr 2016

Darüber hinaus 536 internationale Beratungstage mit

- Persönlichen Beratungen 39.318
- Telefonischen Beratungen 152



Home → Services → Kontakt & Beratung → Beratung → Beratung vor Ort → Internationale Beratungstage

KONTAKT

BERATUNG

Beratung vor Ort

- Beratungsstellen finden
- Benötigte Unterlagen
- Versichertenberater & -älteste
- Sprechtage
- Termine online vereinbaren
- Internationale Beratungstage
- Beratungsstellen für Ihr Navigationsgerät

Häufige Fragen

Lexikon

Rententipps

Die häufigsten Rentenirrtümer

Rehatipps

Verbrauchertipps

Vorträge & Seminare

Messen

INTERNATIONAL

Haben Sie Fragen zum grenzübergreifenden Rentenrecht?

Fachleute der Deutschen Rentenversicherung und der ausländischen Versicherungsträger beantworten vor Ort kompetent und kostenfrei Ihre Fragen zum nationalen und internationalen Rentenrecht, wie zum Beispiel:

- Wie wirkt sich das Europäische Recht auf meine Rente aus?
- Wann und wo beantrage ich meine deutsche / ausländische Rente / Pension?
- Was muss ich beachten, wenn ich eine Beschäftigung im Ausland aufnehme und wie wirkt sich dieses auf die Rente aus?

Der folgenden Übersicht können Sie entnehmen, mit welchen Ländern, wann und wo die Deutsche Rentenversicherung Auskunft und Beratung anbietet. Bitte wählen Sie das Land aus, zu dem Sie neben dem deutschen Recht beraten werden möchten:

- Belgien
- Bulgarien
- Frankreich
- Fürstentum Liechtenstein
- Griechenland
- Italien
- Luxemburg
- Niederlande
- Österreich
- Polen
- Republik Kroatien
- Republik Mazedonien
- Republik Serbien
- Republik Slowenien
- Schweiz
- Slowakische Republik
- Spanien
- Tschechische Republik
- Türkei
- Ungarn

Ihr kurzer Draht zu uns

Kostenloses Servicetelefon
Servicetelefon für Hörgeschädigte
Beratung in meiner Nähe

Ort oder Postleitzahl — Los

Meinen Rentenversicherer finden:

(keine Auswahl) — Los

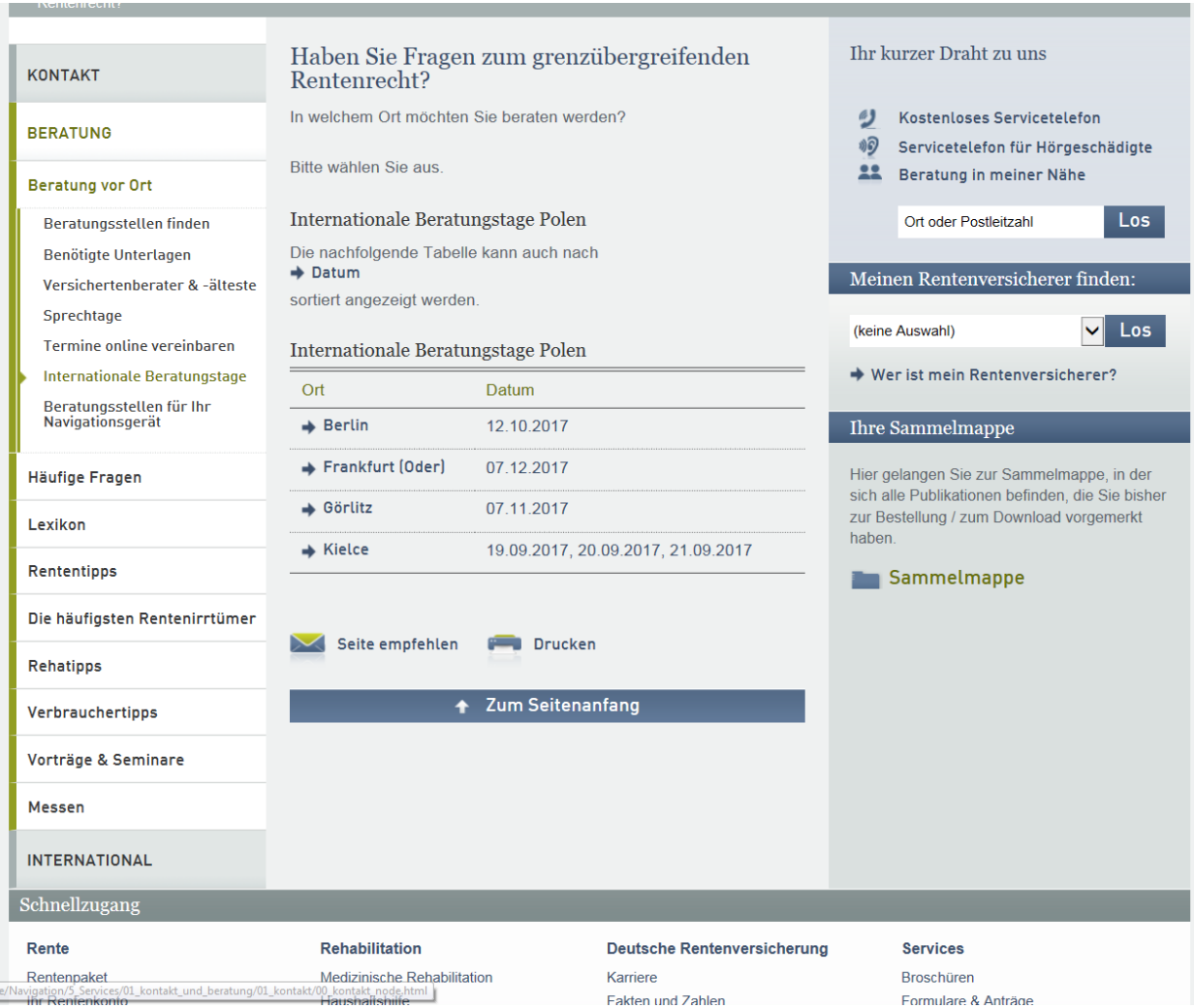
Wer ist mein Rentenversicherer?

Ihre Sammelmappe

Hier gelangen Sie zur Sammelmappe, in der sich alle Publikationen befinden, die Sie bisher zur Bestellung / zum Download vorgemerkt haben.

Sammelmappe

http://www.deutsche-rentenversicherung.de/Allgemein/de/Funktionen/InternationaleBeratungstage/Sprechtage_Ort.html?param_Land=Belgien&param_Sort=Ort


KONTAKT
BERATUNG
Beratung vor Ort
Beratungsstellen finden
Benötigte Unterlagen
Versichertenberater & -älteste
Sprechtage
Termine online vereinbaren
Internationale Beratungstage
Beratungsstellen für Ihr Navigationsgerät
Häufige Fragen
Lexikon
Rententipps
Die häufigsten Rentenirrtümer
Rehatipps
Verbrauchertipps
Vorträge & Seminare
Messen
INTERNATIONAL
Haben Sie Fragen zum grenzübergreifenden Rentenrecht?
In welchem Ort möchten Sie beraten werden?
Bitte wählen Sie aus.
Internationale Beratungstage Polen
Die nachfolgende Tabelle kann auch nach
Datum
sortiert angezeigt werden.
Internationale Beratungstage Polen
Ort
Datum
Berlin
12.10.2017
Frankfurt (Oder)
07.12.2017
Görlitz
07.11.2017
Kielce
19.09.2017, 20.09.2017, 21.09.2017
Seite empfehlen
Drucken
Zum Seitenanfang
Ihr kurzer Draht zu uns
Kostenloses Servicetelefon
Servicetelefon für Hörgeschädigte
Beratung in meiner Nähe
Ort oder Postleitzahl
Los
Meinen Rentenversicherer finden:
(keine Auswahl)
Los
Wer ist mein Rentenversicherer?
Ihre Sammelmappe
Hier gelangen Sie zur Sammelmappe, in der sich alle Publikationen befinden, die Sie bisher zur Bestellung / zum Download vorgemerkt haben.
Sammelmappe
Schnellzugang
Rente
Rentenpaket
Rehabilitation
Medizinische Rehabilitation
Deutsche Rentenversicherung
Karriere
Fakten und Zahlen
Services
Broschüren
Formulare & Anträge
http://www.deutsche-rentenversicherung.de/Allgemein/de/Navigation/5_Services/01_kontakt_und_beratung/01_kontakt/00_kontakt_node.html

Aufklärung, § 13 SGB I

Deutsche Rentenversicherung Bund

Die Leistungsträger, ihre Verbände und die sonstigen in diesem Gesetzbuch genannten öffentlich-rechtlichen Vereinigungen sind verpflichtet, im Rahmen ihrer Zuständigkeit die Bevölkerung über die Rechte und Pflichten nach diesem Gesetzbuch aufzuklären.

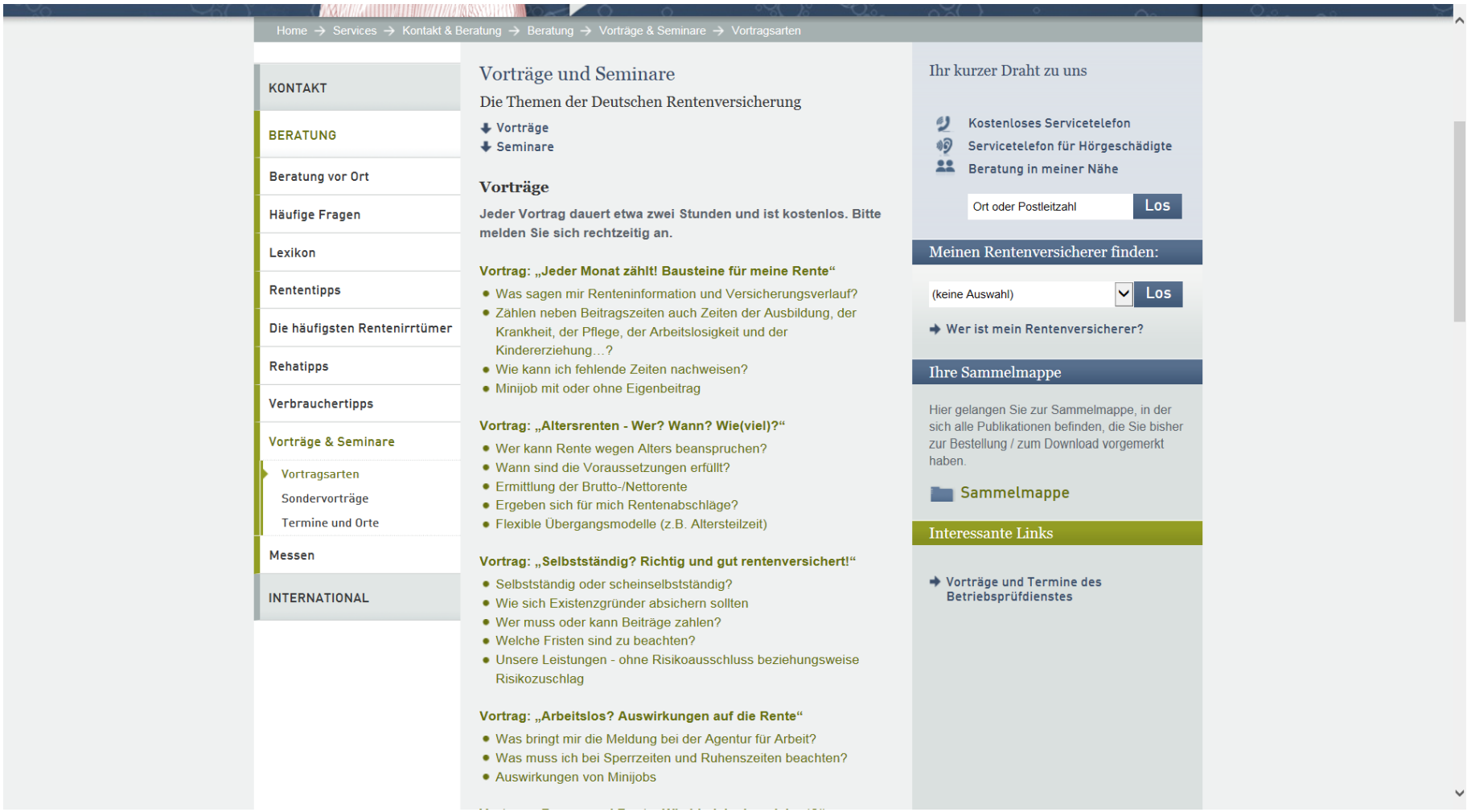
Ausgewählte Leistungen aus dem Bereich Auskunft und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Alle Rentenversicherungsträger im Jahr 2016

Informationsveranstaltungen

- Vorträge und Seminare 3.684
- Besucher 118.850



KONTAKT
BERATUNG
Beratung vor Ort
Häufige Fragen
Lexikon
Rententipps
Die häufigsten Rentenirrtümer
Rehatipps
Verbrauchertipps
Vorträge & Seminare
Vortragsarten
Sondervorträge
Termine und Orte
Messen
INTERNATIONAL

Vorträge und Seminare

Die Themen der Deutschen Rentenversicherung

- Vorträge
- Seminare

Vorträge

Jeder Vortrag dauert etwa zwei Stunden und ist kostenlos. Bitte melden Sie sich rechtzeitig an.

Vortrag: „Jeder Monat zählt! Bausteine für meine Rente“

- Was sagen mir Renteninformation und Versicherungsverlauf?
- Zählen neben Beitragszeiten auch Zeiten der Ausbildung, der Krankheit, der Pflege, der Arbeitslosigkeit und der Kindererziehung…?
- Wie kann ich fehlende Zeiten nachweisen?
- Minijob mit oder ohne Eigenbeitrag

Vortrag: „Altersrenten - Wer? Wann? Wie(viel)?“

- Wer kann Rente wegen Alters beanspruchen?
- Wann sind die Voraussetzungen erfüllt?
- Ermittlung der Brutto-/Nettorente
- Ergeben sich für mich Rentenabschläge?
- Flexible Übergangsmodelle (z.B. Altersteilzeit)

Vortrag: „Selbstständig? Richtig und gut rentenversichert!“

- Selbstständig oder scheinselbstständig?
- Wie sich Existenzgründer absichern sollten
- Wer muss oder kann Beiträge zahlen?
- Welche Fristen sind zu beachten?
- Unsere Leistungen - ohne Risikoausschluss beziehungsweise Risikozuschlag

Vortrag: „Arbeitslos? Auswirkungen auf die Rente“

- Was bringt mir die Meldung bei der Agentur für Arbeit?
- Was muss ich bei Sperrzeiten und Ruhenszeiten beachten?
- Auswirkungen von Minijobs

Ihr kurzer Draht zu uns

Kostenloses Servicetelefon
Servicetelefon für Hörgeschädigte
Beratung in meiner Nähe

Ort oder Postleitzahl
Los

Meinen Rentenversicherer finden:

(keine Auswahl)
Los

Wer ist mein Rentenversicherer?

Ihre Sammelmappe

Hier gelangen Sie zur Sammelmappe, in der sich alle Publikationen befinden, die Sie bisher zur Bestellung / zum Download vorgemerkt haben.

Sammelmappe

Interessante Links

Vorträge und Termine des Betriebsprüfdienstes

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Für Betriebe, Institutionen und Vereine:

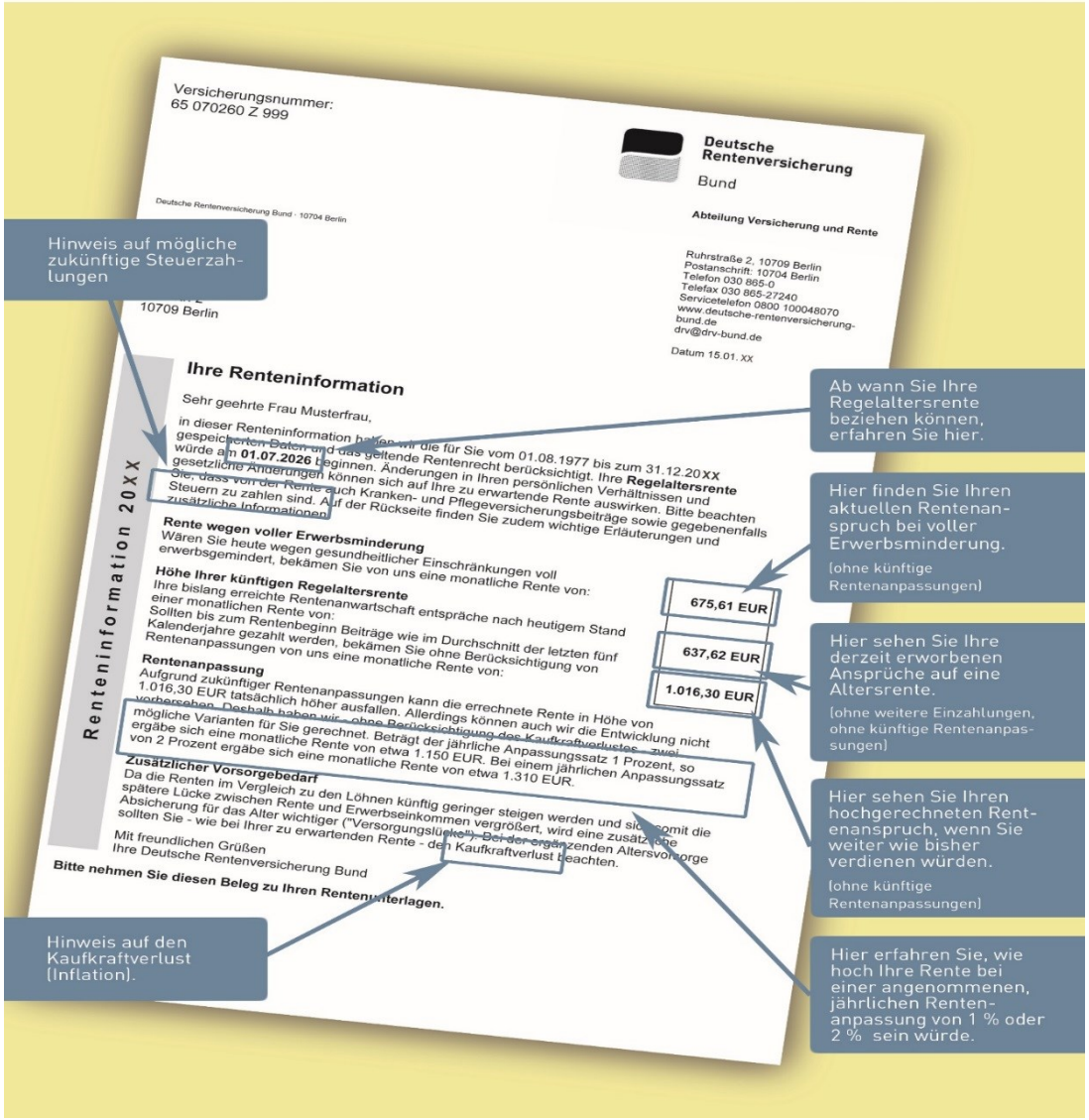
Wir bieten Vorträge und Beratungen auch in Ihren eigenen Räumen an.

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Welche Informationen enthält meine Renteninformation?

Deutsche Rentenversicherung Bund



Renteninformation und Rentenauskunft

Deutsche Rentenversicherung Bund

- Renteninformation **ca. 29 Mio.**
  - ab 27. Lebensjahr jährlich (wenn Rentenanspruch besteht)

- Rentenauskunft (wenn Rentenanspruch besteht) **ca. 3 Mio.**
  - ab 55. Lebensjahr alle drei Jahre („automatisch“) statt Renteninformation
  - jederzeit auf Antrag
  - „Besondere“ Rentenauskunft über die Höhe der Beitragszahlung zum Ausgleich einer Rentenminderung bei vorzeitiger Inanspruchnahme einer Rente wegen Alters

Ausgewählte Leistungen aus dem Bereich Auskunft und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Servicetelefon zu allen Fragen der Rentenversicherung und Altersvorsorge

Zahlen aus dem Jahr 2016

- Gemeinsame Rufnummer 0800 – 1000 4800 637.638
  Erreichbarkeitsquote im Jahresdurchschnitt von rund 70 %

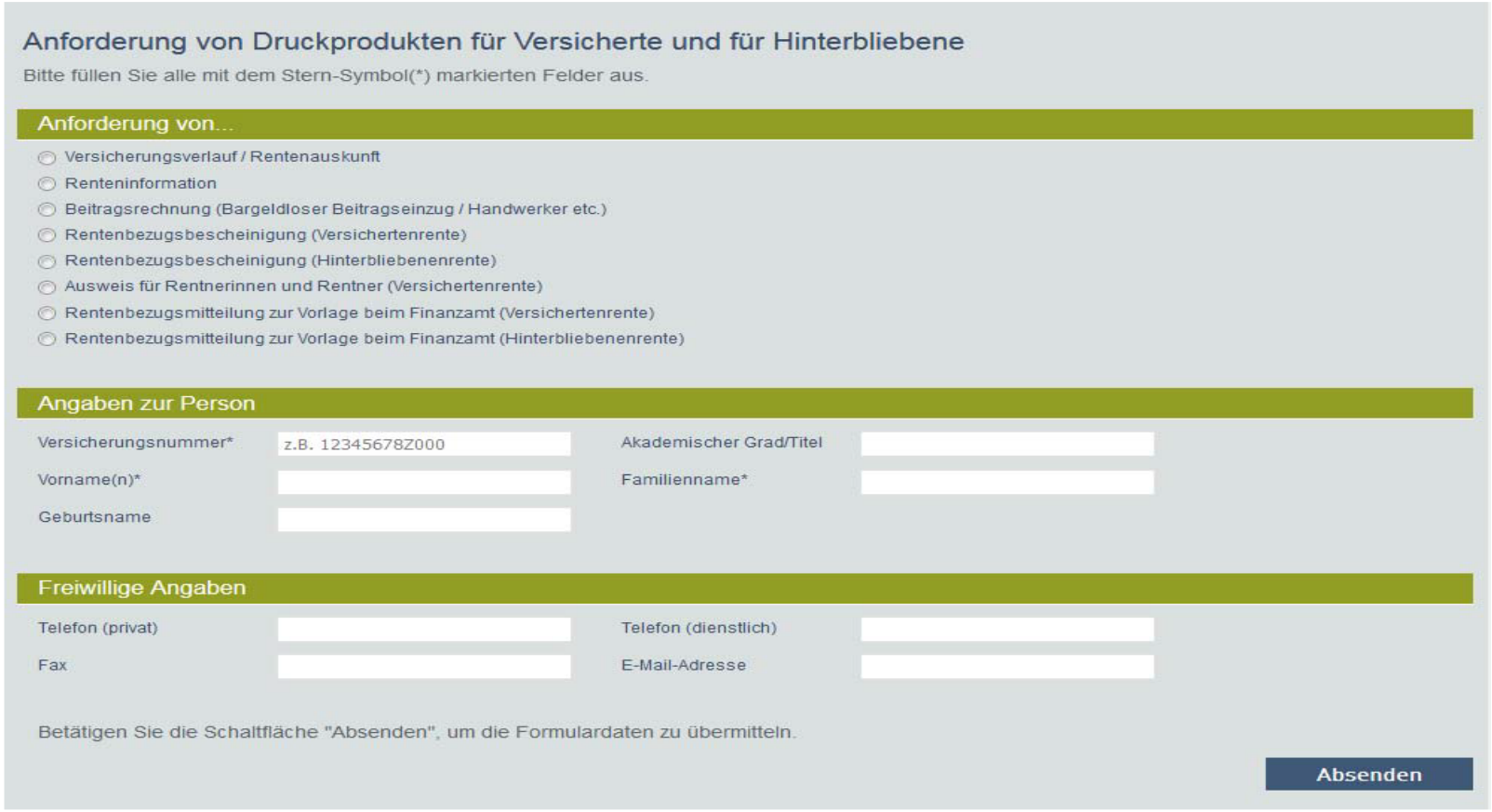
- Einzelrufnummern der Rentenversicherungsträger 0800 – 1000 480-xx 2.793.657

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund



Anforderung von Druckprodukten für Versicherte und für Hinterbliebene

Bitte füllen Sie alle mit dem Stern-Symbol(*) markierten Felder aus.

Anforderung von...

- ◯ Versicherungsverlauf / Rentenauskunft
- ◯ Renteninformation
- ◯ Beitragsrechnung (Bargeldloser Beitragseinzug / Handwerker etc.)
- ◯ Rentenbezugsbescheinigung (Versichertenrente)
- ◯ Rentenbezugsbescheinigung (Hinterbliebenenrente)
- ◯ Ausweis für Rentnerinnen und Rentner (Versichertenrente)
- ◯ Rentenbezugsmitteilung zur Vorlage beim Finanzamt (Versichertenrente)
- ◯ Rentenbezugsmitteilung zur Vorlage beim Finanzamt (Hinterbliebenenrente)

Angaben zur Person

Versicherungsnummer*	z.B. 12345678Z000	Akademischer Grad/Titel	
Vorname(n)*		Familienname*	
Geburtsname			

Freiwillige Angaben

Telefon (privat)		Telefon (dienstlich)	
Fax		E-Mail-Adresse	

Betätigen Sie die Schaltfläche "Absenden", um die Formulardaten zu übermitteln.

Absenden

„Digitale“ Kommunikation

Deutsche Rentenversicherung Bund

Zahlen aus dem Jahr 2016

Mailbeantwortung allgemeiner Fragen*	ca.	350.000
Chat-Angebot*	ca.	20.000
Online-Antragstellung		37.700
Mitteilungen mit Zugangscode		55.736

*Zahlen der DRV Bund; Anstieg um über 50 % in den letzten 5 Jahren

Lebenslagen
Rente & Reha
Services
Infos für Experten
Presse
Wir über uns
Kontakt & Beratung
Online-Dienste
Broschüren & mehr
Formulare & Anträge
Fachinfos
Kompetent und kostenlos - ganz in meiner Nähe
Bei wichtigen Entscheidungen bevorzuge ich ein Gespräch unter vier Augen. Kompetente und zuverlässige Auskünfte für meinen individuellen Fall finde ich in den Beratungsstellen der Deutschen Rentenversicherung – und es kostet mich keinen Cent.
Suche
Kontakt
Online-Dienste
Home → Services → Kontakt & Beratung → Beratung → Chatten Sie mit uns → Chatten Sie mit uns
KONTAKT
BERATUNG
Beratung vor Ort
Chatten Sie mit uns
Häufige Fragen
Lexikon
Rententipps
Die häufigsten Rentenirrtümer
Rehatipps
Verbrauchertipps
Vorträge & Seminare
Messen
INTERNATIONAL
Chatten Sie mit uns
Wir beantworten Ihre allgemeinen Fragen zu folgenden Themen per Chat – bitte wählen Sie:
(Achtung: Nach der Auswahl des Themengebietes wird der Chat in einem weiteren Fenster geöffnet):
Kontenklärung und Renteninformation
Rund um die Rente
Altersvorsorge
Rehabilitation
Die Onlineberatung steht Ihnen montags bis donnerstags von 7.30 bis 19.30 Uhr und freitags von 7.30 bis 15.30 Uhr zur Verfügung.
Hinweis: Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Sie per Chat keine individuellen Informationen erhalten können (Datenschutz!).
Seite empfehlen
Drucken
Ihr kurzer Draht zu uns
Kostenloses Servicetelefon 0800 1000 480 70
Telefon für Hörgeschädigte
Meine schnelle Frage per Mail
Chatten Sie mit uns
Beratung in meiner Nähe
Ort oder Postleitzahl
Los
Meinen Rentenversicherer finden:
(keine Auswahl)
Los
Wer ist mein Rentenversicherer?
Ihre Sammelmappe
Hier gelangen Sie zur Sammelmappe, in der sich alle Publikationen befinden, die Sie bisher zur Bestellung / zum Download vorgemerkt haben.
Sammelmappe

Aktuelles in der Auskunft und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Flexi-Rente

- Inkrafttreten der versicherungsrechtlichen Regelungen zum 1.1.2017
- Inkrafttreten des Regelungen zum Hinzuverdienst zum 1.7.2017

➔ Sonderauswertung zur Flexi-Rente, ca. 20.000 im Monat

Ausgleich von Rentenabschlägen

- „Jahresend“-Thema

➔ Sonderauswertung zu Ausgleichs- und Nachzahlungsmöglichkeiten ca. 7.000 im Monat

§ 15 Abs. 4 SGB I – aktuelle Fassung

Deutsche Rentenversicherung Bund

„Die Träger der gesetzlichen Rentenversicherung können über Möglichkeiten zum Aufbau einer nach § 10a oder Abschnitt XI des Einkommenssteuergesetzes geförderten zusätzlichen Altersvorsorge Auskünfte erteilen, soweit sie dazu im Stande sind.“

§ 15 Abs. 4 SGB I – Entwurfsfassung Betriebsrentenstärkungsgesetz

Deutsche Rentenversicherung Bund

„Die Träger der gesetzlichen Rentenversicherung sollen über Möglichkeiten zum Aufbau einer staatlich geförderten zusätzlichen Altersvorsorge produkt- und anbieterneutral Auskünfte erteilen.“

Altersvorsorge

Das 3-Säulensystem

Betriebliche Altersvorsorge	**Gesetzliche** Rentenversicherung	**Private** Altersvorsorge
Ergänzung	**Basis**	**Ergänzung**

Altersvorsorge – planen Sie Ihre Zukunft heute!

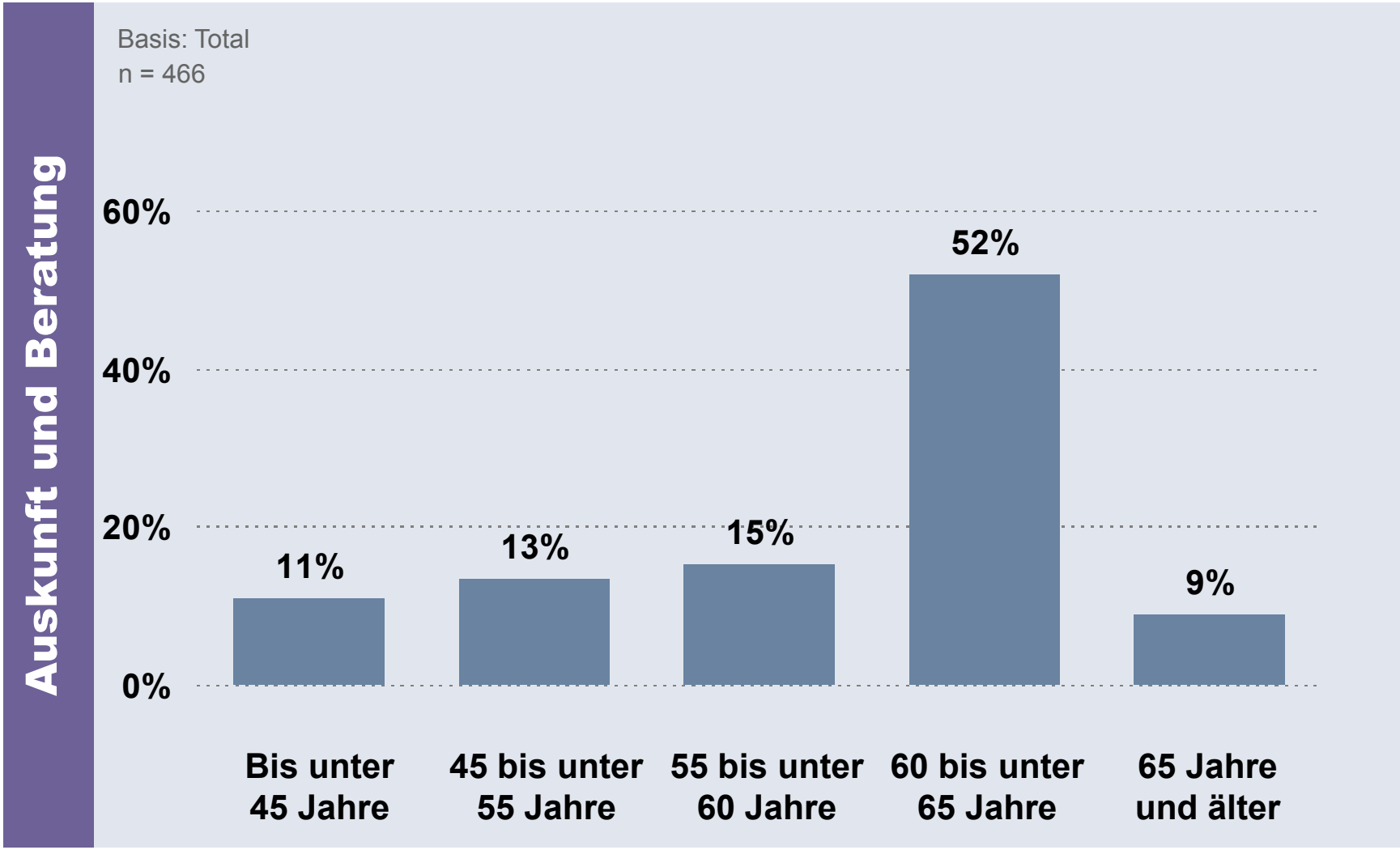
Wir helfen Ihnen bei Ihrer Altersvorsorgestrategie:

- → Wir erläutern Ihnen kostenlos und neutral die Altersvorsorgemöglichkeiten.
- → Wir erklären Ihnen Ihre Renteninformation.
- → Wir ermitteln Ihren Beitrag für die Riester-Rente.
- → Wir schätzen die Höhe Ihres verfügbaren Gesamteinkommens.
- → Sie erhalten umfangreiches Informationsmaterial.

Vereinbaren Sie noch heute einen Termin in Ihrer Auskunfts- und Beratungsstelle.

Altersvorsorge – planen Sie Ihre Zukunft heute!

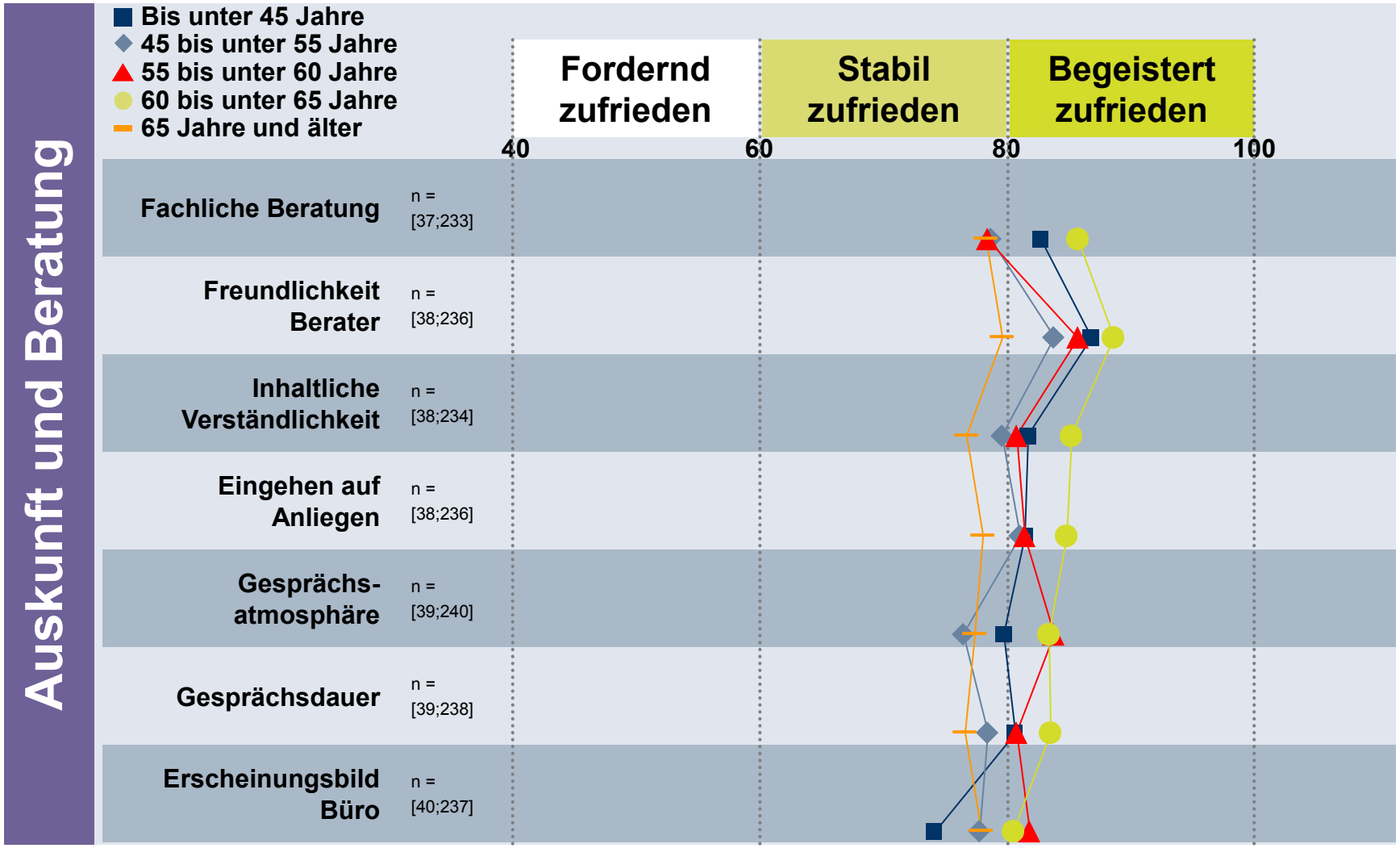
2. Befragtenstruktur
Alter



Prozessdaten

4.4. Ergebnisbereiche: Beratungsgespräch
Gruppenvergleich (Alter)

Deutsche Rentenversicherung Bund



Fragen 16,17,18,19,20,21,22: Wie zufrieden sind Sie mit …?

Service und Beratung

Deutsche Rentenversicherung Bund

Wir sind für Sie da.

Rund um die Rente bieten wir Ihnen:

Persönliche Beratung

Informative Vorträge

Kompetenten Service

Deutsche Rentenversicherung Bund

Kundenkontakt für jedermann – die vielfältigen Beratungsangebote

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Pressefachseminar 2017, Berlin, 6. und 7. Juli 2017