

# Bürgerfreundliche Sprache in Bescheiden der Rentenversicherung

**Burkhard Margies**

Deutsches Forschungsinstitut für  
öffentliche Verwaltung in Speyer

# Auf dem Weg zu den neuen Bescheiden

Versicherungsnr. 80 150345 K 528	Kennzeichen 7217 00
Versicherungsnr. und Kennzeichen bei Zusatzversicherungen	

**Deutsche  
Rentenversicherung**

Grundsatz  
und Steuerung  
Adalbert-Str./er-Str. 105  
70429 Stuttgart

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

Sprechzeiten:  
Mo-Du 8:00-16:00 Uhr, Fr 8:00-12:00 Uhr,  
zusätzliche Beratung vor Ort  
Di-Mi 13:00 Uhr  
Terminvergabe auch Online unter  
[www.eservice-drv.de/de/termin](http://www.eservice-drv.de/de/termin)

Aufahrt:  
Stadtbahnlinie U5  
Haltestelle Himmelsleiter

Datum  
16.08.2010

Deutsche Rentenversicherung Baden-Württemberg  
70429 Stuttgart

Frau  
Helga Modellfall  
Ruhrstr. 2  
10704 Berlin

**Rentenbescheid**

Sehr geehrte Frau Modellfall,  
auf Ihren Antrag vom 14.03.2010 erhalten Sie von uns  
**Regelaltersrente.**

Die Rente beginnt am 01.04.2010.  
Für die Zeit ab 01.09.2010 werden laufend monatlich  
gezhalt. **868,44 EUR**

Die Rente für den jeweiligen Monat wird am Monatsende ausgezahlt.  
Für die Zeit vom 01.04.2010 bis zum 31.08.2010 beträgt  
die Nachzahlung **4.342,20 EUR**

Die monatliche Zahlung und die Nachzahlung werden auf das angegebene  
Konto überwiesen.

Seite 02

Landesbank KfW  
BLZ 251205101, Kto. 2501485  
IBAN: DE2600901012002001485  
BIC: SOL4DE331009

DZ Bank  
BLZ 690 600 00, Kto. 555 22  
IBAN: DE246604000000000000000000  
BIC: GENODE33HAN

[www.deutsche-rentenversicherung-bw.de](http://www.deutsche-rentenversicherung-bw.de)  
E-Mail: [info@drv.de](mailto:info@drv.de)  
Telefonzentrale - Karlsruhe 0721 825-0,  
Stuttgart 0711 848-6

Rentenbescheid vom 16.08.20xx aus der Versicherung von Helga Modellfall	<b>Deutsche Rentenversicherung</b>
Versicherungsnr. 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	963,32 EUR
- Ihr Anteil am Beitrag zur Krankenversicherung	- 76,10 EUR
- Ihr Beitrag zur Pflegeversicherung	- 18,78 EUR
Die laufende Zahlung beträgt	<b>868,44 EUR</b>

**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

Grundsatz und Steuerung  
Adalbert-Str./er-Str. 105  
70429 Stuttgart

Es betreut Sie:  
Herr Schlachter  
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:  
Di, bis 18:00 Uhr  
Terminvergabe auch Online unter:  
<https://www.eservice-drv.de/de/termin>

Anfahrt:  
Stadtbahnlinie U5,  
Haltestelle Himmelsleiter

# Verwaltungssprache aus Bürgersicht

## Umfrageergebnisse

- 86 % haben Probleme damit, amtliche Schreiben zu verstehen
  - 81 % der Befragten mit Abitur oder Studium
- 70 % wünschen sich eine einfache und klare Ausdrucksweise
- Besonders störend:
  - umständliche Formulierungen (71 %)
  - Fachbegriffe ohne Erläuterung (60 %)
  - unpersönliche Formulierungen (40 %)
  - Unübersichtlichkeit (38 %)
- 84 % halten es für wichtig, dass amtliche Schreiben besser werden

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 10031, Dezember 2008

# Auf dem Weg zu den neuen Bescheiden

## Vorgehensweise

- Kunden-Befragung:  
Evaluation von Bescheiden und Informationsschreiben  
→ Projektbeginn, Auftrag an Forschungsinstitut Speyer (FÖV)
- Konzept: Kulturwandel unterstützen
- Erfahrungen der Beschäftigten nutzen
  - Auskunfts- und Beratungsstellen
  - Sachbearbeitung
- Einrichten von Redaktionsteams
  - Fachliche Arbeitsgruppen
  - Presse und Öffentlichkeitsarbeit
  - IT
  - FÖV

# Auf dem Weg zu den neuen Bescheiden

## Vorgehensweise

- Beispielfälle → Modell-Bescheide
  - Entwicklung eines Gesamtkonzepts für Bescheide
- Kundenbefragungen: Evaluation der Modell-Bescheide
  - deutliche Verbesserung der Verständlichkeit
  - hoher Zuspruch
  - Lese-Motivation steigt
- Umsetzung des Gesamtkonzepts
  - Beispiel: Renten-Bewilligungsbescheid (1,5 Millionen Bescheide/Jahr)

# Die neuen Rentenbescheide sind ...

... nachvollziehbarer und verständlicher

- Sprachliche Überarbeitung
  - beispielsweise
    - Kürzere Sätze
    - Fachbegriffe werden erläutert
- Neue Gliederung
  - Anlagen werden zu Abschnitten
  - Verwandte Informationen zusammen
  - Reihenfolge der Abschnitte
- Motto: „Erläutern statt berechnen“

# Umsetzung des Konzepts

## Motto: „Erläutern statt berechnen“

Versicherungsnummer    Kennzeichen    Anlage    Seite    Datum  
80 150345 K 528 721700 (000-01)    3    02    16.08.2010

**Pflichtbeitragszeiten**

01.01.80 - 31.12.80	24.339,00 DM	: 29.485 DM	= 0,8255 Punkte
01.01.81 - 08.06.81	8.160,00 DM	: 30.900 DM	= 0,2641 Punkte
09.06.81 - 31.12.81	10.726,00 DM	: 30.900 DM	= 0,3471 Punkte
01.01.82 - 31.12.82	20.067,00 DM	: 32.198 DM	= 0,6232 Punkte
01.01.83 - 31.12.83	20.331,00 DM	: 33.295 DM	= 0,6107 Punkte
01.01.84 - 31.12.84	20.599,00 DM	: 34.292 DM	= 0,6007 Punkte
01.01.85 - 31.12.85	20.871,00 DM	: 35.286 DM	= 0,5915 Punkte
01.01.86 - 31.12.86	21.146,00 DM	: 36.277 DM	= 0,5773 Punkte
01.01.87 - 31.12.87	22.415,00 DM	: 37.276 DM	= 0,5942 Punkte
01.01.88 - 31.12.88	23.760,00 DM	: 38.896 DM	= 0,6109 Punkte
01.01.89 - 31.12.89	25.186,00 DM	: 40.063 DM	= 0,6287 Punkte
01.01.90 - 31.12.90	26.497,00 DM	: 41.946 DM	= 0,6365 Punkte
01.01.91 - 31.12.91	28.299,00 DM	: 44.421 DM	= 0,6371 Punkte
01.01.92 - 31.12.92	29.997,00 DM	: 46.820 DM	= 0,6407 Punkte
01.01.93 - 31.12.93	31.797,00 DM	: 48.178 DM	= 0,6600 Punkte
01.01.94 - 31.12.94	33.705,00 DM	: 49.142 DM	= 0,6859 Punkte
01.01.95 - 28.02.95	5.954,17 DM	: 50.665 DM	= 0,1175 Punkte

**Pflichtbeitragszeiten, beitragsgeminderte Zeit**

01.03.95 - 12.03.95	1.190,83 DM	: 50.665 DM	= 0,0235 Punkte
13.03.95 - 31.03.95	719,70 DM	: 50.665 DM	= 0,0142 Punkte
01.04.95 - 30.04.95	1.136,36 DM	: 50.665 DM	= 0,0224 Punkte
01.05.95 - 17.05.95	643,94 DM	: 50.665 DM	= 0,0127 Punkte

### Allgemeine Rentenversicherung Zeiten im Beitrittsgebiet

**Pflichtbeitragszeiten**

01.01.97 - 31.12.97	37.109,60 DM	: 52.143 DM	= 0,7117 Punkte
01.01.98 - 31.12.98	37.454,61 DM	: 52.925 DM	= 0,7077 Punkte
01.01.99 - 31.12.99	37.543,39 DM	: 53.507 DM	= 0,7017 Punkte
01.01.00 - 31.12.00	49.498,64 DM	: 54.256 DM	= 0,9123 Punkte

### Allgemeine Rentenversicherung

**Pflichtbeitragszeiten**

01.02.01 - 31.12.01	9.935,00 DM	: 55.216 DM	= 0,1799 Punkte
01.03.02 - 31.12.02	29.311,00 EUR	: 28.626 EUR	= 1,0239 Punkte
01.01.03 - 31.12.03	37.538,00 EUR	: 28.938 EUR	= 1,2965 Punkte
01.01.04 - 31.01.04	2.895,00 EUR	: 29.060 EUR	= 0,0996 Punkte
01.02.04 - 31.12.04	32.499,00 EUR	: 29.060 EUR	= 1,1183 Punkte
01.01.05 - 31.12.05	35.394,00 EUR	: 29.202 EUR	= 1,2120 Punkte
01.01.06 - 31.12.06	35.394,00 EUR	: 29.494 EUR	= 1,2000 Punkte
01.01.07 - 31.12.07	37.296,00 EUR	: 29.951 EUR	= 1,2452 Punkte
01.01.08 - 31.12.08	38.125,00 EUR	: 30.625 EUR	= 1,2449 Punkte
01.01.09 - 31.12.09	38.402,00 EUR	: 30.879 EUR	= 1,2436 Punkte
01.01.10 - 31.03.10	9.671,00 EUR	: 32.003 EUR	= 0,3022 Punkte

Entgeltpunkte insgesamt    35,5627

Verzicht auf langwierige Berechnungen

**Motto: „Erläutern statt berechnen“ – Ersatz durch Erläuterungen**

## **Ermittlung von Entgeltpunkten**

### **- Entgeltpunkte für Beitragszeiten**

Entgeltpunkte für Beitragszeiten werden wie folgt ermittelt:

Das versicherte Entgelt wird verglichen mit dem Durchschnittsverdienst aller Versicherten im selben Kalenderjahr. Wenn das versicherte Entgelt so hoch war wie der Durchschnittsverdienst aller Versicherten, ergibt sich ein Entgeltpunkt. War das versicherte Entgelt zum Beispiel halb so hoch, ergeben sich 0,5000 Entgeltpunkte. Wenn es so hoch war wie das 1,3-Fache des Durchschnittsverdiensts aller Versicherten, ergeben sich für dieses Kalenderjahr 1,3000 Entgeltpunkte.

### **- Entgeltpunkte für beitragsfreie Zeiten**

Für bestimmte beitragsfreie Zeiten gibt es Entgeltpunkte, obwohl hierfür keine Beiträge zur Rentenversicherung gezahlt wurden. Die Entgeltpunkte werden hierbei unter Berücksichtigung des Versicherungslebens ermittelt. Beitragsfreie Zeiten sind im Abschnitt "Versicherungsverlauf" bezeichnet mit:

- Anrechnungszeit



**Motto: „Erläutern statt berechnen“ – Ersatz durch Übersichten**

## Berechnung der persönlichen Entgeltpunkte

### Berechnung ab dem 01.04.20XX

#### - Persönliche Entgeltpunkte aus der allgemeinen Rentenversicherung Entgeltpunkte

Wir haben folgende Entgeltpunkte ermittelt:

- für Beitragszeiten	32,5293
- für beitragsfreie Zeiten	0,0699
- zusätzliche Entgeltpunkte für beitragsgeminderte Zeiten	0,1133

Summe der Entgeltpunkte **32,7125**

Diese Entgeltpunkte sind Grundlage der  
Altersrente ab dem 01.04.20XX.

## Die neuen Rentenbescheide sind ...

... persönlicher und freundlicher

- Vor- und Nachname auf jeder Seite
- Hinweise als Fragen und Antworten
  - Versicherter fragt – Deutsche Rentenversicherung antwortet
- Persönliche, fallbezogene Ausdrucksweise

Bisher:

„Die Rente beginnt mit Ablauf des Sterbemonats, ...

Künftig:

„Ihre Rente beginnt am 01.03.2013, ...

Bisher:

... weil für die Versicherte ...

Künftig:

... weil für Ihre verstorbene Ehefrau Helga Modellfall ...

Bisher:

... im Sterbemonat Rente gezahlt wurde.“

Künftig:

... im Februar 2013 noch Rente gezahlt wurde.“

# Die neuen Rentenbescheide sind ...

... übersichtlicher

- Alle wichtigen Beträge auf Seite 1
  - Höhe der Rente
  - Beiträge oder Zuschüsse zur Kranken- und Pflegeversicherung
  - monatlicher Zahlbetrag

## Alle wichtigen Beträge auf Seite 1

### Rentenbescheid

Sehr geehrte Frau Modellfall,

auf Ihren Antrag vom \$\$. \$\$\$. \$\$\$\$ erhalten Sie von uns  
**Regelaltersrente.**

Ihre Rente beginnt am \$\$. \$\$\$. \$\$\$\$.

Sie wird ab September \$\$\$\$ monatlich gezahlt.

Die Rente für den jeweiligen Monat erhalten Sie stets am Ende des Monats.

### Höhe der laufenden Zahlung

Ihre monatliche Rente beträgt	\$\$\$,\$\$ EUR
- Ihr Anteil am Beitrag zur Krankenversicherung	- \$\$,\$\$ EUR
- Ihr Beitrag zur Pflegeversicherung	- \$\$,\$\$ EUR
Die laufende Zahlung beträgt	\$\$\$,\$\$ <b>EUR</b>

# Die neuen Rentenbescheide sind ...

... übersichtlicher

- Alle wichtigen Beträge auf Seite 1
  - Höhe der Rente
  - Beiträge oder Zuschüsse zur Kranken- und Pflegeversicherung
  - monatlicher Zahlbetrag
- Abschnitte mit sinnvollen Namen statt Nummern
  - „Anlage 2“ → „Versicherungsverlauf“
  - „Anlage 19“ → „Rente und Hinzuverdienst“
- Bezeichnung des Bescheids auf jeder Seite
- Durchgehende Seitenzählung
- Kommentiertes Inhaltsverzeichnis

Rentenbescheid vom 16.08.20xx  
aus der Versicherung von  
Helga Modellfall



Versicherungsnummer 80 150345 K 528  
Kennzeichen: 5543

### Inhaltsverzeichnis

#### Was enthalten die weiteren Abschnitte dieses Bescheids?

- **Hinweise zum Rentenbescheid**, ab Seite 7  
Sie erhalten Antworten auf Fragen zu Ihrer Rente.
- **Versicherungsverlauf**, ab Seite 9  
Der Versicherungsverlauf enthält die Daten, die im Versicherungskonto gespeichert sind.
- **Berechnung der persönlichen Entgeltpunkte**, ab Seite 13  
Die persönlichen Entgeltpunkte beeinflussen entscheidend die Höhe Ihrer Rente.
- **Berechnung der Rente**, ab Seite 17  
Wir zeigen Ihnen, wie wir die Rente berechnet haben.
- **Berechnung des monatlichen Zahlbetrags**, ab Seite 21  
Dieser Abschnitt enthält die Berechnung der laufenden Zahlung und der Nachzahlung.
- **Ihr Recht**, ab Seite 23  
Hier erfahren Sie, was Sie tun können, wenn Sie mit dem Bescheid nicht einverstanden sind.

# Die neuen Rentenbescheide sind ...

... kürzer

- Etwa 30 % weniger Seiten
  - Wegfall von Berechnungen
  - Zusammenfassen verwandter Inhalte

... zeitgemäßer

- Modernes Schriftbild
- Klares Layout
- Konzept übertragbar auf weiteren Schriftverkehr



# Umsetzung des Konzepts

## für Renten-Bewilligungsbescheide

- Etwa 10.000 Textbausteine
  - Überarbeitung durch fachliche Arbeitsgruppen und FÖV
- Hoher Programmier-Aufwand
- 8 Schritte
  - Textarbeit und Programmierung verzahnt
  - Sichtbare Ergebnisse nach jedem Schritt
  - Schritt 4 abgeschlossen
  - Schritte 5 bis 7 in der Umsetzung

# Bürgerfreundliche Sprache in Bescheiden der Rentenversicherung

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**