



Deutsche
Rentenversicherung

Bund

Aktuelles Presseseminar 2022
Die digitale persönliche
Deutsche Rentenversicherung
Digitale Ökosysteme für Kund*innen der DRV

am 9. u. 10. November 2022

Redebeitrag am 10.11.2022

um 11.15 Uhr

in Würzburg

Dr. Stephan Fasshauer

Direktor

der Deutschen Rentenversicherung Bund

Es gilt das gesprochene Wort!

abrufbar auch unter www.deutsche-rentenversicherung-bund.de

Folie 1
Titelfolie

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich begrüße zum letzten Beitrag auf unserem Aktuellen Presseseminar und lade Sie ein, mit mir einen Blick in den Aufbau des digitalen Ökosystems der Deutschen Rentenversicherung zu werfen. Wir befinden uns seit langem in der digitalen Transformation, die besonders in den vergangenen drei Jahren stark an Fahrt gewonnen hat. Die Pandemie hat noch einmal gezeigt, dass die soziale Sicherung „Online“ gewährleistet werden muss und dass das Interesse unserer Kund*innen daran stetig zunimmt. Deswegen arbeiten die Träger der gesetzlichen Rentenversicherung weiterhin daran, die digitalen Kundendienste auszubauen und zu verbessern. Dafür haben wir unsere trägerübergreifende „Geschäftsstelle Digitalisierung“ eingerichtet, deren Aufgabe es ist, den gesamten Digitalisierungsprozess der DRV im Blick zu behalten und mit richtungsweisenden Impulsen zu unterstützen. Zudem haben wir einen trägerübergreifenden Bereich im Einsatz, der strategisch und operativ das Thema e-Government – die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen – verantwortet und mit dem wir speziell die Kommunikation und Transaktion zwischen unseren Kund*innen und den Rentenversicherungsträgern deutschlandweit erleichtern, beschleunigen und weniger kostenintensiv gestalten.

Eine derartige Transformation, wie die Digitalisierung, wirkt sich auf alle Bereiche einer Institution, wie der gesetzlichen Rentenversicherung, aus – intern und extern. Digitalisierung ist kein

Selbstzweck, sondern Gemeinschaftssache - sie führt also zu einem Kulturwandel.

Wir gehen neue Wege, müssen dafür zum Teil ganz neue technische Grundlagen schaffen und alle Komponenten (technische, fachliche und methodische) orchestrieren, um Mitarbeitende wie Kund*innen bei diesem Wandel mitzunehmen und natürlich, um neben diesem umfangreichen Veränderungsmanagement den laufenden Betrieb in gewohnter Zuverlässigkeit aufrechtzuerhalten.

Folie 2 Dig.
Services -
Ziele

Meine Damen und Herren,
mein Schwerpunkt heute liegt auf den digitalen Services für unsere Versicherten, für unsere Rentnerinnen und Rentner und für Riester-Sparerinnen und -Sparer.

Unser übergeordnetes Zielbild orientiert sich an den Kundenbedürfnissen:

Dementsprechend können unsere Kund*innen ihre Daten unkompliziert einsehen, überblicken und verwalten.

Dazu sind die digitalen Services einfach zu handhaben und wir geben den bestmöglichen Schutz. Informationen sind auf dem neuesten Stand und verständlich. Zudem können die Kund*innen ihre Leistungen zeitnah abrufen, Antworten auf ihre Fragen erfolgen zügig.

Die Services ermöglichen es uns, im persönlichen Gespräch mehr Zeit für die Beratung zu finden. Denn wir wissen, wie wichtig unseren Versicherten, den Rentnerinnen und Rentnern das persönliche Gespräch weiterhin ist.

Darüber hinaus unterstützen uns die Online-Services dabei, die Herausforderungen durch den demografischen und ökologischen Wandel zu bewältigen.

Um diese Ziele realisieren zu können, clustern wir künftig die Bedarfe in einer Themenwelt. So sollen sogenannte digitale Ökosysteme entstehen - beispielweise rund um das Thema „Anträge stellen“.

Innerhalb eines solchen Ökosystems erhalten die Kund*innen alle Information, Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten en bloc und miteinander verknüpft. Dadurch werden Vorgänge vereinfacht und beschleunigt, und die Kund*innen erhalten alle Leistungen rund um ein Bedarfswelt in einer Übersicht.

Wir werden also unser IT-Kernsystem, das bisher vor allem entlang der Bedarfe unserer Mitarbeitenden konzipiert worden ist, nun zu einem IT-Kernsystem aus Kundenperspektive umgestalten.

Digitale Services DRV

Folie 3 Dig.
Services
DRV

Ich möchte zunächst die aktuellen digitalen Services beleuchten, die unsere originären Aufgaben und Angebote betreffen.

Die Deutsche Rentenversicherung bietet ihren Versicherten, den Rentnerinnen und Rentner sowohl frei zugängliche digitale Services als auch solche, für die es aufgrund eines hohen Schutzniveaus einer Registrierung (und Authentifizierung) bedarf.

Folie 4 Dig.
Services
DRV Aktuell

Einige dieser Dienste existieren bereits seit vielen Jahren, wie beispielsweise der sogenannte „Antrag Online“, der Vorläufer des heutigen eAntrags, der erstmals im Juli 1998 eingesetzt worden ist. Unterdessen gibt es mehrfach überarbeitete nutzerorientierte Webversionen für alle Anträge der DRV. Flankiert von den pandemiebedingten Einschränkungen hat sich die Nutzung von

Anträgen, die online übermittelt werden, zwischen 2019 und 2022 ungefähr verdreifacht.

Heute bieten wir verschiedene digitale Angebote an. Neben der Antragsstellung können online unter anderem

- Beratungstermine vereinbart,
- eine Rentenauskunft angefordert,
- Dokumente eingereicht,
- Nachrichten gesendet (ePostfach, DeMail, Kontaktformular) und
- verschiedene Rentenmodelle ausgeführt werden.

Folie 5
Renten-
schätzer

Hier sehen Sie beispielsweise unseren „Rentenschätzer“, der Ihnen entsprechend den eingegebenen individuellen Faktoren und der ausgewählten Rentenart (= Rentenfaktor) die demnach erwartbare Rentenhöhe auswirft. Die Online-Rechner der DRV sind alle im Jahr 2021 rund 2,5 Millionen Mal genutzt worden.

Zudem stehen verschiedene Self-Services (ohne Authentifizierung) zur Verfügung, um z. B. Personendaten zu ändern. Hier verzeichnen wir eine Nutzung von knapp 1 Million p. a.

Insgesamt sind die Online-Dienste der gesetzlichen Rentenversicherung im Corona-Jahr 2021 mehr als 1,5 Millionen Mal genutzt worden, in diesem Jahr bisher knapp 1 Millionen Mal.

Generell beachten wir dabei die Barrierefreiheit in besonderem Maße. Im Vordergrund stehen das Formulieren in einfacher Sprache sowie der Abbau von Hürden bei der Nutzung, wie z. B. bei der Authentifizierung.

Folie 6
Antrag
stellen

Für alle Nutzer*innen bieten wir Erklärvideos für komplexere Vorgänge an.

Um eine bedarfsgerechte digitale Leistungswelt zu schaffen, binden wir die Kund*innen auch verstärkt in die Gestaltung von Online-Angeboten ein. Beispielsweise haben wir gezielt Rückmeldungen bezüglich der Antragsstellung für die Altersrente eingeholt und diese erheblich vereinfacht. Nun ist dieser Vorgang auf weniger Seiten, mit weniger Antwortmöglichkeiten und weniger Klicks möglich.

Folie 7
OZG-
Projekte

Bei allen digitalen Services arbeiten wir entlang der rechtlichen Vorgaben, wozu neben dem Sozialgesetzbuch vorrangig die Datenschutz-Grundverordnung, das eGovernment Gesetz und natürlich das Onlinezugangsgesetz (kurz: OZG) aus dem Jahr 2017 gehören. Mit dem OZG verpflichtet die Bundesregierung Bund, Länder und Gemeinden, Verwaltungsleistungen auch elektronisch anzubieten und die Verwaltungsportale miteinander zu verknüpfen. Aktuell setzen wir in der Deutschen Rentenversicherung mehrere Projekte entsprechend dieser Zielstellung um.

Dabei handelt es sich um:

- Strategische Projekte, wie die Ermöglichung des Once Only Prinzips, wonach die Bürger*innen bestimmte Basisdaten nur ein einziges Mal zentral eingeben müssen. Diese werden dann bei Bedarf und nur auf expliziten Wunsch der Betroffenen zwischen den Verwaltungen ausgetauscht.
- Behördenübergreifende Projekte, wie die Anbindung an das bundesweite Nutzerkonto als zentrales Portal für Bürger*innen, über das eine Authentifizierung durchgeführt und auf die Online-Services der DRV weitergeleitet werden kann.
- Fachbezogene Projekte, wie den Kapitalentnahmeantrag online, ein Thema, auf das ich im Zusammenhang mit unseren Online-

Services zur Riester-Altersvorsorge später noch eingehen werde.

- Technische Projekte, wie die Anpassung von Schnittstellen innerhalb von und zwischen Fachverfahren, wie beispielsweise die Anbindung von eAntrag und ePostfach an ein neues Kundenportal oder die Anbindung dieses neues Kundenportals an unser Kernsystem. Auf diese Weise können wir unsere digitalen Möglichkeiten und damit auch unsere Angebotspalette erweitern. Zudem wenden wir uns verstärkt modernen technischen Standards zu.

Folie 8
Umwelt-
faktoren

Unser Online-Angebot ist im Laufe der Jahre, im Laufe der digitalen Transformation der DRV entstanden. Es ist wichtig, dieses Angebot regelmäßig mit den aktuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten abzugleichen und es zeitgemäß anzupassen. Das betrifft die Erwartungen unserer Kund*innen und den technologischen Fortschritt genauso wie sich verändernde Werte, beispielweise in Bezug auf Agilität, Nachhaltigkeit oder in Bezug auf den Datenschutz.

Diese Anpassungen nimmt selbstverständlich auch die gesetzliche Rentenversicherung vor. Wir werden nun unsere digitalen Services bündeln und somit einen unkomplizierten Zugang zu Themen, die die Leistungen der Deutschen Rentenversicherung betreffen, auf einen Blick ermöglichen. Dafür arbeiten unsere Digitalisierungs- und Sozialversicherungsexperten kundenzentriert, iterativ und oft auch in agilen Teams. Sie werden aus Sicht unserer Versicherten, der Rentnerinnen und Rentner konzipiert und bedarfsgerecht in unserem IT-Kernsystem umgesetzt.

Folie 9
Kunden-
portal

Kundenportal

Das bedeutet konkret: Mitte nächsten Jahres werden wir unseren Kund*innen eine digitale Plattform für alle Bedürfnisse rund um Reha, Rente und Versicherung bieten. Dazu entwickeln wir das Digitale Kundenportal der Deutschen Rentenversicherung.

Wir haben die verschiedenen Ökosysteme auf einer Plattform, dem Kundenportal, übersichtlich zusammengefasst. Damit verfügen wir über ein integriertes, kundenzentriertes digitales Angebot und ermöglichen einen einfachen und übersichtlichen Zugriff auf unsere digitalen Services, entsprechend dem Bedürfnis, das die Kundin bzw. den Kunden zu einem bestimmten Zeitpunkt auf unsere Website führt.

Lassen Sie mich einige Details zur Struktur des Kundenportals erläutern:

Aktuell wird ein persönlicher Login-Bereich entwickelt, in dem Versicherte die Kern-Leistungsbausteine der Deutschen Rentenversicherung finden – wie beispielsweise die Antragsstellung, das persönliche Postfach für die Kommunikation oder die Feedback-Funktion.

Mit gesteigertem Schutzniveau steigen auch die Anforderungen an die Registrierung bzw. Authentifizierung. Hierfür bieten wir u. a. die digitale Ausweisfunktion (eID mit der Ausweis App 2) an und prüfen gleichzeitig, welche weiteren Verfahren einerseits nutzerfreundlich sind und andererseits die hohen Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz erfüllen.

Auf europäischer Ebene beschäftigen wir uns zudem mit der eIDAS 2.0 (electronic Identification Authentication and trust Service), die einen one wallet approach vorsieht, d.h. alle Dokumente, wie z. B. der Personalausweis, der Führerschein oder die A1 Bescheinigung der

Rentenversicherung, können in einer Wallet liegen. eIDAS 2.0 bietet uns spannende technische Möglichkeiten, wie beispielsweise Blockchain-basierte Anwendungsfälle. Auch diese zukünftigen Entwicklungen verfolgen wir bereits. Selbstverständlich durchlaufen alle digitalen Angebote multiple Sicherheitsprüfungen, die über konstante Prozesse, den sicheren Rahmen für unsere digitalen Services gewährleisten.

Hier sehen wir als DRV allerdings auch noch einen großen Handlungsbedarf der Bundesregierung, einen sicheren und einfachen Zugang für alle Verwaltungen und auch für uns bereitzustellen. Zudem sollte das Schutzniveau einzelner Leistungen nochmals hinterfragt werden, da es den Versicherten kaum zu vermitteln ist, warum z. B. Steuerdaten einfach online „verarbeitbar“ und zugehörige digitale Leistungen mit einem geringeren Schutzniveau zugänglich sind – aber all das beispielsweise nicht für die Höhe der erwartbaren gesetzlichen Rente gilt.

Kommen wir zurück zu unserem neuen Kundenportal:

Folie 10
ePostfach

Sowohl das Stellen und Speichern von Anträgen jeglicher Art als auch die Nutzung des ePostfachs werden aktuell modernisiert und erweitert. Damit möchten wir den Versicherten neben einer einfachen digitalen Kommunikation ermöglichen, alle Dokumente, die wir heute per Brief versenden, künftig auf expliziten Wunsch elektronisch zu erhalten und auch zu verwalten.

Versicherte, Rentnerinnen und Rentner können dann alle Informationen und Dokumente an einem Ort vorhalten und verfügen quasi über einen digitalen Tresor, der nur für sie zugänglich ist und alle wichtigen Informationen und Unterlagen bereithält.

Schon heute ist das ePostfach ein wichtiges Instrument. Seine Nutzung (Ein- und Ausgänge) hat sich in den vergangenen zwei Jahren verdoppelt.

Meine Damen und Herren,
die Vorteile des Kundenportals liegen auf der Hand:
Unsere Kund*innen entscheiden, wann sie uns erreichen möchten.
Sie können jederzeit die wichtigsten Unterlagen auffinden und speichern. Bei Bedarf können sie Bevollmächtigten den Zugriff gewähren.

Aber auch für die Rentenversicherung ergeben sich Vorteile:
Wir sparen Papier ein und leisten damit gleichzeitig einen Beitrag zu Nachhaltigkeit, denn wir können in Verbindung mit der digitalen Akte ganze Prozesse rein digital erledigen. Jährlich werden z. B. über die Druckstraße alleine der DRV Bund ca. 187 Millionen Blatt Papier versandt. Das Potential zur Einsparung über den elektronischen Kanal ist also entsprechend hoch.

Ein weiterer Vorteil, auch mit Blick auf den Fachkräftemangel: Wir entlasten unsere Mitarbeitenden, indem sie Vorgänge vollständig digital bearbeiten und alle Informationen auf einen Blick erfassen können. In der gewonnenen Zeit können sie sich anderen Themen zuwenden, die ihrer fachlichen Expertise bedürfen. Und auch für eine persönliche Unterstützung im direkten Gespräch steht mehr Zeit zur Verfügung, wodurch wir u. a. unseren Service in den Auskunfts- und Beratungsstellen noch besser gestalten können.

Meine Damen und Herren,
das Kundenportal ist die neue digitale Servicewelt der Deutschen Rentenversicherung. Der Livegang ist für das erste Halbjahr 2023 geplant.

Wir haben für Sie ein Video vorbereitet, das Ihnen einen Eindruck von den Services auf dieser Plattform und deren Gestaltung vermittelt. Schauen Sie selbst!

Folie 11
Showreel
Kunden-
portal

So wird es aussehen, unser neues Kundenportal. Und wir werden nicht stehenbleiben: Es ist geplant, in Ausbaustufen weitere digitale Services und Angebote zu integrieren.

So sind wir, wie bereits erwähnt, auf dem Weg zu einem IT-Kernsystem, das sich vor allem an der Kundenperspektive ausrichtet.

Dieser Fokus findet sich auch in den digitalen Services zweier weiterer Bereiche, die unter unserem Dach arbeiten. Sie haben diesen Schritt bereits vollzogen: die „Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen“ (kurz: ZfA) und die „Zentrale Stelle für die Digitale Rentenübersicht“.

Folie 12
Kapitel
Riester

Riester

Folie 13
Riester-
Services

Beginnen möchte ich mit den Services rund um die Riester-Themen der ZfA. Es werden zwei digitale Kontaktmöglichkeiten angeboten, die gut frequentiert sind: der Chatbot mit durchschnittlich mehr als 700 Dialogen pro Monat und der Service „Rückruftermin buchen“. Letzteren können Kund*innen seit Dezember vergangenen Jahres nutzen. Bisher sind rund 1.400 Buchungen erfolgt. Zu individuellen Anliegen können hier bis zu zehn Tage im Voraus Gesprächstermine vereinbart werden. Auch die Mitarbeitenden können sich so noch gezielter auf das gewählte Thema vorbereiten.

Folie 14
Chatbot-
Themen

Der Chatbot ist jederzeit, rund um die Uhr erreichbar und liefert in Sekundenbruchteilen umfangreiche Erklärungen zu Riester.

Durch die kontinuierliche Auswertung der Daten, die stetige technische Anpassung sowie die Erweiterung der Themen wird er täglich besser. In diesem Jahr wurde er vor allem für Fragen zu Wohnriester genutzt, zur Kontaktaufnahme und zum Antrag auf Entnahme.

Diesen Antrag können Sparerrinnen und Sparer seit zwei Jahren für die Nutzung des Kapitals aus dem Riester-Vertrag online stellen. In übersichtlichen Masken, die wir stetig an die Bedürfnisse anpassen, werden die Kundinnen und Kunden durch den Antrag geführt. Die erforderlichen Nachweise sind gleich zu Beginn aufgeführt und können direkt an den entsprechenden Stellen hochgeladen werden. Der abgeschickte Antrag landet unmittelbar im System der ZfA, wodurch Kapazitäten in der Sachbearbeitung eingespart werden. Seit dem 30. Mai dieses Jahres sind alle Entnahmearten möglich - die Tilgung eines Darlehens (2.692) liegt seitdem auf Platz eins, gefolgt vom Kauf (1.751) bzw. Bau (880) einer Immobilie. Auch das Ökosystem für Riester-Verträge mit seinen unterschiedlichen Services, werden wir künftig in unser digitales Kundenportal integrieren, das ich Ihnen zuvor vorgestellt habe. So stehen den Kund*innen alle Angebote gebündelt zur Verfügung.

Folie 15
Kapitel: Dig.
RÜ

Digitale Rentenübersicht

Die Digitale Rentenübersicht ist ein weiteres Themenfeld, das schon eine jahrelange Vorgeschichte hat. Durch sie sollen die Bürgerinnen und Bürger ebenfalls einen Gesamtüberblick erhalten, nämlich über ihre gesetzliche, betriebliche und private Altersvorsorge. Für ihre Umsetzung ist die „Zentrale Stelle für die Digitale Rentenübersicht“ in Brandenburg an der Havel eingerichtet worden.

Die Digitale Rentenübersicht nimmt eine Sonderstellung innerhalb der Online-Services der Deutschen Rentenversicherung ein, da sich dieses Informationsangebot nicht auf die Themen der gesetzlichen Rente beschränkt, sondern die betriebliche und die private Altersvorsorge einbezieht. Aufgrund ihrer Aktualität möchte ich hier kurz auf die Neuigkeiten zur Digitalen Rentenübersicht eingehen.

Das betrifft vor allem ihren Aufbau:

Auf der allgemein zugänglichen Startseite erhalten die Nutzer*innen zunächst generelle Informationen zu den Möglichkeiten des Portals und zur Nutzung der Digitalen Rentenübersicht. Von dort gelangt man - ausschließlich mit persönlichen Zugangsdaten - zu den Informationen über die gemeldeten individuellen Altersvorsorgeansprüche.

Beim Einstiegspunkt werden Informationen in stark reduzierter Form gezeigt. Es handelt sich hierbei um Bruttobeträge, sortiert nach Auszahlungsart. In der weiteren Ebene gibt es eine differenziertere Übersicht zu den Vorsorgeansprüchen.

In der dritten Ebene werden zusätzliche Informationen dargestellt, wie z.B. Kontaktinformationen oder Leistungsmerkmale.

Die Einführung dieses wichtigen Bausteins einer eigenverantwortlichen Altersvorsorge erfolgt nach und nach und beginnt mit dem sogenannten technischen Durchstich noch in diesem Jahr. Während der ersten zwölfmonatigen Betriebsphase mit freiwillig teilnehmenden Vorsorgeeinrichtungen wird die Digitale Rentenübersicht zunächst durch Testnutzende und später unter Beteiligung vieler Bürger*innen evaluiert. Anhand der Rückmeldungen wird die Digitale Rentenübersicht entsprechend zu optimieren sein.

Ich freue mich sehr, dass nun die ersten Schritte erfolgt sind, um sich einen besseren Überblick über die persönliche Altersvorsorge verschaffen zu können im Sinne einer planbaren Vorsorge für den Ruhestand.

Folie 16 Dig.
Transform.

Digitale Transformation

Meine Damen und Herren,

ich sagte es bereits zu Beginn: Die Deutsche Rentenversicherung befindet sich mitten in der digitalen Transformation. Über unser Kundenportal, über unsere themenbezogenen Seiten, über die Digitale Rentenübersicht werden alle Kund*innen der gesetzlichen Rentenversicherung im Laufe des nächsten Jahres einen Großteil der relevanten Informationen und Aktivitäten digital erhalten und erledigen können.

Generell setzen wir uns dafür ein, die Verwaltung und die Leistungen für Bürger*innen digitaler zu machen. Ziel ist es, die *Daten* für die Kundinnen und Kunden „arbeiten“ lassen, damit die Menschen entlastet werden (z. B. mit dem Once Only Prinzip). Uns ist daran gelegen, die Hürden für digitale Verwaltungsleistungen

perspektivisch weiter abzubauen und die Erreichbarkeit stetig zu verbessern.

DigitalCheck

Folie 17
DigitalCheck

Dafür ist auch der gesetzliche Rahmen sehr wichtig, der uns umgibt. Deshalb unterstützen wir den Gesetzgeber dabei, eine digitalisierungsfreundliche Gesetzgebung zu entwickeln. Dazu haben wir u. a. einen sog. DigitalCheck konzipiert, mit dessen Hilfe man geplante Gesetze auf ihre „Digital-Tauglichkeit“ prüfen kann. Einen solchen Check auf Bundesebene sieht erfreulicherweise jetzt auch der Koalitionsvertrag vor. Wir möchten dem Gesetzgeber im Bereich Rente und Reha möglichst frühzeitig und proaktiv spiegeln, wie die digitale Umsetzung eines Gesetzesvorhabens aussehen könnte bzw. wo Hemmnisse vorhanden sind. In diesen Prozess binden wir alle relevanten Beteiligten in der DRV ein. 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 in den hier gezeigten Phasen unter die digitale Lupe nehmen.

Folie 18
Schlussfolie

Schluss

Unser Ziel ist es, alle Ebenen bei der digitalen Transformation im Blick zu behalten und mitzunehmen.

Meine Damen und Herren,
hier endet meine Tour durch die digitale Servicewelt der Deutschen
Rentenversicherung. Vielen Dank, dass Sie mich begleitet haben!