



# Verbindliche Entscheidung

## des Bundesvorstandes

### der Deutschen Rentenversicherung Bund

Der Bundesvorstand der Deutschen Rentenversicherung Bund hat folgende verbindliche Entscheidung getroffen:

**Die zentralen Kennziffern zur Management-Information (Anlage) werden für alle Träger der Deutschen Rentenversicherung verbindlich beschlossen.**

**Gleichzeitig wird die verbindliche Entscheidung über die „Festlegung der zentralen Kennziffern in der 1. Ebene des Benchmarking-Tools (Hauptverwaltungen)“ vom 21. März 2013, veröffentlicht am 31. Mai 2013, außer Kraft gesetzt.**

Die Entscheidung beruht auf § 138 Abs. 1 Satz 2 Nr. 5 i. V. m. Abs. 2 Satz 1 SGB VI, § 51 Abs. 2 Nr. 5 der Satzung der Deutschen Rentenversicherung Bund. Die Zuständigkeit des Bundesvorstandes ergibt sich aus § 138 Abs. 2 Satz 2 SGB VI, § 53 Abs. 2 der Satzung der Deutschen Rentenversicherung Bund i. V. m. dem Beschluss der Vertreterversammlung (heute: Bundesvertreterversammlung) über die Delegation von Aufgaben vom 1. Oktober 2005.

Die Entscheidung wird mit der Veröffentlichung im Amtlichen Mitteilungsblatt der Deutschen Rentenversicherung Bund verbindlich.

Berlin, 16. August 2018

Annelie Buntentbach

Alexander Gunkel

# Zentrale Kennziffern zur Management-Information (Hauptverwaltungen) (Stand: 16. August 2018)

## 1 Benchmarking

Die Rentenversicherungsträger haben gemäß § 69 Abs. 5 SGB IV in geeigneten Bereichen ein Benchmarking durchzuführen. Die Träger der Deutschen Rentenversicherung verfolgen das Benchmarking mit dem Ziel, ihre Strukturen und Prozesse zu verbessern und über den Leistungs- und Qualitätswettbewerb transparent zu machen, in welchem Benchmarking-Objekt ihre Verbesserungspotenziale liegen und welche Träger als Benchmarking-Partner für Benchmarking-Prozesse in Frage kommen.

Das Benchmarking ermöglicht damit einen systematischen und kontinuierlichen Prozess des „Lernens von guter Praxis“. Die Deutsche Rentenversicherung bezieht neben monetären und qualitativen Gesichtspunkten beim Benchmarking auch die Zufriedenheit der Kunden und der Mitarbeiter mit ein.

Um vorhandene Potenziale zu erkennen und auszuschöpfen, wurden Kriterien und Instrumente entwickelt, die einen Leistungs- und Qualitätsvergleich innerhalb der Deutschen Rentenversicherung ermöglichen.

Kern des Leistungs- und Qualitätsvergleichs ist das hierfür entwickelte Benchmarking-Tool mit Kennziffern.

## 2 Zielsetzung

Im Benchmarking-Tool werden 24 zentrale Kennzahlen je Träger zur Management-Information in den vier Handlungsfeldern

- Wirtschaftlichkeit,
- Kundenorientierung,
- Qualität und Prozesse sowie
- Mitarbeiterorientierung

ausgewiesen. Mit der Festlegung von 24 zentralen Kennzahlen zur Management-Information im Benchmarking-Tool werden die Maßstäbe für die dem Benchmarking zugrunde liegende Datenbasis verbindlich geregelt. Die Festlegung erlaubt eine abgestimmte, vergleichende Darstellung aller Rentenversicherungsträger in den vier Handlungsfeldern.

## 3 Definitionen

### 3.1 Handlungsfeld Wirtschaftlichkeit

Kennzahlen für die Wirtschaftlichkeit sind die durchschnittlichen Kosten je Geschäftsfeld (Stückkosten je Geschäftsfeld) in Euro differenziert nach

- Rente, Versicherung, Beitrag Nicht-Vertrag,
- Rente, Versicherung, Beitrag Vertrag,
- Teilhabe,
- Auskunft und Beratung sowie
- Betriebsprüfdienst.

**(1) Stückkosten Geschäftsfeld Rente, Versicherung, Beitrag Nicht-Vertrag:**

$$\frac{\text{Kosten der Produkte des Geschäftsfeldes Rente, Versicherung, Beitrag Nicht-Vertrag}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligung / Ablehnung) im Bereich Rente Nicht-Vertrag}}$$

**(2) Stückkosten Geschäftsfeld Rente, Versicherung, Beitrag Vertrag:**

$$\frac{\text{Kosten der Produkte des Geschäftsfeldes Rente, Versicherung, Beitrag Vertrag}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligung / Ablehnung) im Bereich Rente Vertrag}}$$

**(3) Stückkosten Geschäftsfeld Teilhabe:**

$$\frac{\text{Kosten der Produkte des Geschäftsfeldes Teilhabe}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligung / Ablehnung) im Bereich Teilhabe}}$$

**(4) Stückkosten Geschäftsfeld Auskunft und Beratung:**

$$\frac{\text{Kosten der Produkte des Geschäftsfeldes Auskunft und Beratung}}{\text{Anzahl der Beratungen im Bereich Auskunft und Beratung}}$$

**(5) Stückkosten Geschäftsfeld Betriebsprüfdienst:**

$$\frac{\text{Kosten der Produkte des Geschäftsfeldes Betriebsprüfdienst}}{\text{Anzahl der Prüfungen}}$$

**(6) Verwaltungskosten je Kunde (Versicherte und Rentner):**

$$\frac{\text{Netto-Verwaltungs- und Verfahrenskosten (ohne Kosten der Sonderprodukte jedoch mit Kosten des Produkts Beitragseinzug)}}{\text{Kunden (Versicherte und Rentner)}}$$

## 3.2 Handlungsfeld Kundenorientierung

Kennzahlen für die Kundenorientierung sind:

- die Zufriedenheit der Kunden über die Geschäftsfelder Rente, Teilhabe, Auskunft und Beratung sowie Betriebsprüfdienst
- Annahmquote Servicetelefon
- Nahtlosigkeit der Leistungsgewährung

### (7-10) Globalzufriedenheits-Index:

Kennziffern aus der Kundenbefragung beim jeweiligen Rentenversicherungsträger.

Globalzufriedenheit im Bereich Rente  
Globalzufriedenheit im Bereich Teilhabe  
Globalzufriedenheit im Bereich Auskunft und Beratung  
Globalzufriedenheit im Bereich Betriebsprüfdienst

### (11) Annahmquote Servicetelefon:

$$\frac{\text{Anzahl der beantworteten Telefonanrufe}}{\text{Anzahl der Anrufversuche}}$$

### (12) Nahtlosigkeit der Leistungsgewährung Rente (Nicht-Vertrag) mit Antragstellung auf Altersrente mindestens zwei Kalendermonate vor Rentenbeginn:

$$\frac{\text{Anzahl der vor Rentenbeginn bewilligten Altersrenten (Nicht-Vertrag) mit der Antragstellung mindestens zwei Kalendermonate vor Rentenbeginn}}{\text{Anzahl der bewilligten Altersrenten (Nicht-Vertrag)}}$$

### (13) Nahtlosigkeit der Leistungsgewährung Rente (Vertrag) mit Antragstellung auf Altersrente mindestens zwei Kalendermonate vor Rentenbeginn:

$$\frac{\text{Anzahl der vor Rentenbeginn bewilligten Altersrenten (Vertrag) mit der Antragstellung mindestens zwei Kalendermonate vor Rentenbeginn}}{\text{Anzahl der bewilligten Altersrenten (Vertrag)}}$$

## 3.3 Handlungsfeld Qualität und Prozesse

Kennzahlen für die Qualität sind die zugunsten der Versicherten oder der Rentner abgeholten und stattgegebenen Widersprüche in Prozent der Bescheide differenziert nach

- Rente Nicht-Vertrag,
- Rente Vertrag,
- Teilhabe und
- Betriebsprüfdienst

sowie die durchschnittliche Dauer der Antragsbearbeitung beim Rentenversicherungsträger aus Prozess-Sicht (Trägerlaufzeit) in Tagen differenziert nach

- Rente Nicht-Vertrag,
- Rente Vertrag und
- Teilhabe.

Des Weiteren wird mit der Kennzahl qualitätsoptimierende Beratungsteilnahme im Bereich Auskunft und Beratung die Qualität im Auskunfts- und Beratungsdienst abgebildet.

**(14) Quote der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche Rente Nicht-Vertrag:**

$$\frac{\text{Anzahl der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche im Bereich Rente Nicht-Vertrag}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligung / Ablehnung) im Bereich Rente Nicht-Vertrag}}$$

**(15) Quote der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche Rente Vertrag:**

$$\frac{\text{Anzahl der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche im Bereich Rente Vertrag}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligungen / Ablehnungen) im Bereich Rente Vertrag}}$$

**(16) Quote der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche Teilhabe:**

$$\frac{\text{Anzahl der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche im Bereich Teilhabe}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligungen / Ablehnungen) im Bereich Teilhabe}}$$

**(17) Quote der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche Betriebsprüfdienst:**

$$\frac{\text{Anzahl der abgeholten und stattgegebenen Widersprüche im Bereich Betriebsprüfdienst}}{\text{Anzahl der Prüfungen (Bescheide) gegen die Rechtsmittel eingelegt werden können}}$$

**(18) Durchschnittliche Trägerlaufzeit Rente Nicht-Vertrag:**

$$\frac{\text{Summe aller Trägerlaufzeiten im Bereich Rente Nicht-Vertrag}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligungen / Ablehnungen)}}$$

**(19) Durchschnittliche Trägerlaufzeit Rente Vertrag:**

$$\frac{\text{Summe aller Trägerlaufzeiten Rente Vertrag}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligungen / Ablehnungen)}}$$

**(20) Durchschnittliche Trägerlaufzeit Teilhabe:**

$$\frac{\text{Summe aller Trägerlaufzeiten Teilhabe}}{\text{Anzahl der Antrags erledigungen (Bewilligungen / Ablehnungen)}}$$

**(21) Qualitätsoptimierende Beratungsteilnahme im Bereich Auskunft und Beratung**

$$\frac{\text{Anzahl der Beraterinnen und Berater, die an einer Qualitätsoptimierung teilgenommen haben}}{\text{Anzahl der Beraterinnen und Berater}}$$

### 3.4 Handlungsfeld Mitarbeiterorientierung

Kennzahlen für die Mitarbeiterorientierung sind:

- Commitment-Index (Indikator der Hinweise gibt, wie stark sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem jeweiligen Versicherungsträger verbunden fühlen),
- Weiterbildungsquote (Anteil der Beschäftigten die weitergebildet wurden, an den Beschäftigten insgesamt) sowie
- Krankheitsquote in Anlehnung an die Abgrenzung des BMG

**(22) Commitment-Index:**

Kennziffer aus der Beschäftigtenbefragung beim jeweiligen Rentenversicherungsträger.

**(23) Weiterbildungsquote:**

$$\frac{\text{Anzahl der weitergebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter}}{\text{Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter}}$$

**(24) Krankheitsquote in Anlehnung an die Abgrenzung des BMG:**

$$\frac{\text{Anzahl der am ersten des Monats arbeitsunfähigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter}}{\text{Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am ersten des Monats}}$$

## 4 Datenerhebung und Kennzahlenermittlung

Die Daten und ihre Quellen sowie die Ermittlung der Kennzahlen sind in der jeweils aktuellen Fassung des Benutzerhandbuchs zur Datenerhebung und seinen Anhängen beschrieben.