



Verbindliche Entscheidung

des Bundesvorstandes

der Deutschen Rentenversicherung Bund

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

1. Die „Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung“ einschließlich der Anlagen 1 bis 5 (Anlage) werden für alle Träger der Rentenversicherung verbindlich beschlossen.
2. Das „Rahmenkonzept zum Übergang der Auskunfts- und Beratungsstellen vom 16. Mai 2006“ wird – mit Ausnahme der Ziffern 2.1 („Definitionen“), 2.2 („Umsetzung des Personalüberganges“) und der Anlage 4 (Vereinbarung zum Übergang von Aufgaben und Personal) sowie der Ziffer 2.3, dritter Spiegelstrich des Rahmenkonzeptes („Eintritt der Regionalträger in Mietverträge und sonstige Verträge“) – aufgehoben.

Die verbindliche Entscheidung beruht auf § 138 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 und Nr. 13, Abs. 2 Satz 1 SGB VI i. V. m. § 51 Abs. 2 Nr. 13 der Satzung der Deutschen Rentenversicherung Bund. Die Zuständigkeit des Bundesvorstandes ergibt sich aus § 138 Abs. 2 Satz 2, Abs. 3 SGB VI, § 53 der Satzung der Deutschen Rentenversicherung Bund i. V. m. den Beschlüssen der Vertreterversammlung (heute: Bundesvertreterversammlung) und des Vorstandes (heute: Bundesvorstand) der Deutschen Rentenversicherung Bund über die Delegation von Aufgaben vom 1. Oktober 2005.

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

Berlin, im August 2012

Annelie Buntentbach

Alexander Gunkel

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung.....	- 2 -
0. Zusammenfassung	- 3 -
1. Inhalte und Rahmen der Auskunft und Beratung	- 4 -
1.1 Auskunft und Beratung als Kernaufgabe der Rentenversicherung.....	- 4 -
1.2 Aufgaben und Beratungsspektrum.....	- 4 -
2. Dienststellennetz	- 6 -
2.1 Allgemeine Grundsätze zum Dienststellennetz	- 6 -
2.2 Definition von Auskunfts- und Beratungsstelle und Sprechtag mit Abgrenzungskriterien	- 7 -
2.2.1 Auskunfts- und Beratungsstelle.....	- 7 -
2.2.2 Sprechtag.....	- 7 -
2.2.3 Abgrenzung von Auskunfts- und Beratungsstelle und Sprechtag.....	- 7 -
2.3 Jährliche Bestandsaufnahme	- 8 -
2.4 Anzahl der Auskunfts- und Beratungsstellen	- 8 -
2.5 Auswirkung regionaler Besonderheiten auf die Anzahl der Auskunfts- und Beratungsstellen.....	- 9 -
2.6 Ausgestaltung des Beratungstellennetzes und Standortwahl	- 10 -
2.7 Wirtschaftlicher Betrieb der Auskunfts- und Beratungsstellen	- 11 -
2.8 Wirtschaftlicher Betrieb von Sprechtagen	- 11 -
2.9 Schnittstellen zu sonstigen antragsaufnehmenden Stellen	- 12 -
2.9.1 Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter.....	- 12 -
2.9.2 Versichertenälteste und Versichertenberater.....	- 12 -
2.10 Vernetzung mit anderen Wegen der Kommunikation	- 13 -
3 Qualitätsstandards und Qualitätssicherung	- 13 -
4. Beratungsstatistik und Benchmarking	- 14 -
5. Weiterentwicklung	- 14 -
Anlage 1: Wesentliche Arbeitsabläufe mit Schnittstellen zur Sachbearbeitung.....	- 17 -
Anlage 2: Wesentliche fachrechtliche Standards.....	- 23 -
Anlage 3: Wesentliche Standards der Informationstechnik (IT).....	- 33 -
Anlage 4: Standorte der Bundesträger.....	- 39 -
Anlage 5: Qualitätsstandards und Qualitätssicherung.....	- 41 -

Die weibliche Form ist der männlichen Form in diesem Text gleichgestellt; die männliche Form wurde lediglich gewählt, um die Lesbarkeit zu erhöhen. Alle personenbezogenen Formulierungen beziehen sich – wo dies nicht ausdrücklich anders angegeben wurde – grundsätzlich gleichermaßen auf Frauen und Männer.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Vorbemerkung

Die Gewährleistung der flächendeckenden Auskunft und Beratung der Versicherten, Rentner und Arbeitgeber (Kunden) ist eine gemeinsame Aufgabe der Rentenversicherungsträger (§§ 13 – 16 SGB I). Hieraus ergibt sich eine besondere Verpflichtung der Deutschen Rentenversicherung, ihre Kunden über Rechte und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch zu informieren und zu beraten. Auskunft und Beratung erhalten darüber hinaus auch alle, die sich mit Fragen der Sozialversicherung befassen.

Nach dem Gesetz zur Organisationsreform in der gesetzlichen Rentenversicherung (RVOrgG) vom 9. Dezember 2004 unterhalten die Regionalträger für den Bereich der Auskunft und Beratung ein Dienststellennetz für die Deutsche Rentenversicherung (§ 131 SGB VI). Die Deutsche Rentenversicherung Bund hat im Rahmen der Grundsatz- und Querschnittsaufgaben der Deutschen Rentenversicherung die Kompetenz, Grundsätze der Organisation und Aufgabenzuweisung der Auskunfts- und Beratungsstellen zu entwickeln (§ 138 Abs. 1 Satz 2 Nr. 13 SGB VI).

Mit dem Rahmenkonzept zum Übergang der Auskunfts- und Beratungsstellen nach Art. 83 § 3 Abs. 4 RVOrgG vom 16. Mai 2006 hatten die Rentenversicherungsträger die Rahmenbedingungen für den Übergang der Auskunfts- und Beratungsstellen von der Deutschen Rentenversicherung Bund auf die Regionalträger festgelegt. Dieser Übergang ist einschließlich der Integration der bei den Bundesträgern verbleibenden Auskunfts- und Beratungsstellen zum 30. September 2011 einvernehmlich abgeschlossen worden.

Im Rahmen des gesetzlichen Auftrages zur Weiterentwicklung im Bereich Auskunft und Beratung haben sich die Rentenversicherungsträger auf die folgenden Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung verständigt.

Diese Grundsätze ersetzen das „Rahmenkonzept zum Übergang der Auskunfts- und Beratungsstellen vom 16. Mai 2006. Ausgenommen hiervon – und weiterhin gültig – sind die Ziffern 2.1 und 2.2 und die Anlage 4, die im Wesentlichen die personalrechtlichen Folgen des Übergangs regeln, sowie die Ziffer 2.3, dritter Spiegelstrich, die den Eintritt der Regionalträger in Verträge vorsieht.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

0. Zusammenfassung

Zur Erreichung einer flächendeckenden, serviceorientierten und qualitativ hochwertigen Auskunft und Beratung haben die Rentenversicherungsträger gemeinsame Grundsätze festgelegt.

Mit dem Ziel, allen Kunden der Rentenversicherung bundesweit ein einheitliches Service-Angebot zu gewährleisten, werden die wahrzunehmenden Aufgaben und das Beratungsspektrum beschrieben.

Neben allgemeinen Grundsätzen zum Dienststellennetz werden die Kriterien für die Festlegung der bedarfsgerechten und wirtschaftlichen Anzahl an Auskunfts- und Beratungsstellen aufgezeigt, wobei auch Möglichkeiten zur Beachtung regionaler und struktureller Unterschiede berücksichtigt werden. Die bestehende Definition für Auskunfts- und Beratungsstellen sowie Sprechtage wird durch ein Prüfschema ergänzt und für die Anwendung in der Praxis konkretisiert.

Darüber hinaus werden Orientierungsgrößen für den serviceorientierten und wirtschaftlichen Betrieb der Auskunfts- und Beratungsstellen und Sprechtage dargestellt.

Bei der Konzeption des Dienststellennetzes werden auch die Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter – im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages – sowie Versichertenälteste und Versichertenberater mit einbezogen.

Zur Sicherstellung des Service-Angebots werden gemeinsame fachliche, organisatorische und datenverarbeitungstechnische Standards sowie ein Austausch über die Ergebnisse im trägerübergreifenden Benchmarking vereinbart.

Für eine stetige Verbesserung von Service und Qualität im Bereich Auskunft und Beratung werden entsprechende Instrumente beschrieben.

Die Bestimmungsfaktoren für den kontinuierlichen Prozess zur zukunftsorientierten Weiterentwicklung dieser Grundsätze werden herausgestellt.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

1. Inhalte und Rahmen der Auskunft und Beratung

Auftrag und Anspruch der Deutschen Rentenversicherung ist es, ihre Kunden umfassend und individuell zu allen Fragestellungen der Sozialen Sicherheit zu informieren, damit sie ihre sozialen Rechte möglichst weitgehend verwirklichen können (§ 2 Abs. 2 SGB I).

1.1 Auskunft und Beratung als Kernaufgabe der Rentenversicherung

Die Auskunft (§ 15 SGB I) erstreckt sich auf alle sozialen Angelegenheiten nach dem Sozialgesetzbuch und bezieht sich inhaltlich auf die Benennung der zuständigen Sozialleistungsträger sowie auf alle Sach- und Rechtsfragen, die für den Auskunftsuchenden von Bedeutung sein können.

Die Beratung (§ 14 SGB I) bezieht sich auf die Rechte und Pflichten im Bereich der gesetzlichen Rentenversicherung. Die Kunden werden in allen versicherungs- und rentenrechtlichen Fragen sowie zu Leistungen der Teilhabe umfassend beraten. Damit sollen sie in die Lage versetzt werden, ihre Leistungsansprüche und sonstige Gestaltungsmöglichkeiten zu erkennen und zu verwirklichen. Die Aufnahme von Anträgen im Rahmen der Beratung ist ebenfalls eine Aufgabe der Rentenversicherung.

Als weitere Aufgabe im Bereich der Auskunft und Beratung ist der Rentenversicherung durch das Altervermögensgesetz die wegweisende Auskunft zu der geförderten zusätzlichen Altersvorsorge (§ 15 Abs. 4 SGB I) übertragen worden.

Der individuelle Anspruch des einzelnen Kunden auf Auskunft und Beratung wird ergänzt durch die Verpflichtung der Rentenversicherungsträger, die Bevölkerung allgemein über ihre Rechte und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch aufzuklären (§ 13 SGB I). Neben Broschüren, Merkblättern, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Informationen im Internet werden Informationsveranstaltungen im Rahmen des gemeinsamen Infoprogramms angeboten.

1.2 Aufgaben und Beratungsspektrum

Das bundesweit einheitliche Service-Angebot der Deutschen Rentenversicherung umfasst das folgende Leistungsspektrum:

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- umfassende und erschöpfende Auskunft und Beratung in allen Fragen der gesetzlichen Rentenversicherung – einschließlich Leistungen zur Teilhabe und Grundsicherung – (§§ 14, 15 SGB I)
- qualifizierte Aufnahme von Anträgen, zum Beispiel auf Kontenklärung und Leistungsanträgen, zum Beispiel Rente, Krankenversicherung der Rentner (KVdR), Beitragserstattungen, Leistungen zur Teilhabe, einschließlich Prüfung auf Vollständigkeit und Klärung offener Fragen
- interne und externe Vortragstätigkeit
- Durchführung von Betriebssprechtagen
- Aufklärung und Beratung auf Messen
- Auskunftserteilung und aktivierende Ansprache zur zusätzlichen Altersvorsorge im Rahmen der Wegweiserfunktion (§ 15 Abs. 4 SGB I)
- regionale/lokale Öffentlichkeitsarbeit zu Fachfragen
- fachliche Unterstützung der Versichertenältesten und Versichertenberater
- Betreuung der Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter, unter anderem durch Aus- und Fortbildungsseminare, Hospitationen und regionale Veranstaltungen
- Wahrnehmung der Aufgaben der Servicestellen für Rehabilitation, soweit diese jeweils von dem Rentenversicherungsträger übernommen worden sind
- Durchführung internationaler Beratungstage im In- und Ausland

Zum Selbstverständnis der Auskunfts- und Beratungsstellen gehört es, alle Kunden – unbeschadet ihrer Trägerzugehörigkeit – stets umfassend zu beraten, die Anträge in einer hohen Qualität aufzunehmen und diese schnellstmöglich der bearbeitenden Stelle zuzuleiten. Die Qualität der Antragsaufnahme ist ein erster und wichtiger Baustein in der gesamten Bearbeitungskette. Weitere Nachfragen durch die Sachbearbeitung werden reduziert und zusätzlicher Aufwand vermieden. Die Erwartungen der Kunden werden bestmöglich erfüllt und eine effiziente Sachbearbeitung gewährleistet.

Die Anlage 1 vermittelt eine Übersicht über wesentliche Arbeitsabläufe in den Auskunfts- und Beratungsstellen mit Schnittstellen zur Sachbearbeitung. Die geltenden wesentlichen fachrechtlichen Standards werden in der Anlage 2 konkretisiert. Die beschriebenen Abläufe und fachrechtlichen Standards unterliegen der fortlaufenden Weiterentwicklung und Optimierung.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

2. Dienststellennetz

Das Dienststellennetz der Deutschen Rentenversicherung im Bereich Auskunft und Beratung besteht aus Auskunfts- und Beratungsstellen sowie Sprechtagen.

Die Anzahl und die Auswahl der jeweiligen Standorte wird sowohl unter wirtschaftlichen Aspekten als auch unter Berücksichtigung der Kundeninteressen bestimmt.

Jeder Rentenversicherungsträger trägt die alleinige Verantwortung für den wirtschaftlichen Betrieb (§ 69 SGB IV) sowie die Organisation der von ihm unterhaltenen Auskunfts- und Beratungsstellen und Sprechtage.

2.1 Allgemeine Grundsätze zum Dienststellennetz

Die Auskunfts- und Beratungsstellen sind als regionale Anlaufstellen für den persönlichen Kundenkontakt ein wesentliches Aushängeschild der Deutschen Rentenversicherung. Bei der Organisation der Dienststellen berücksichtigen die Rentenversicherungsträger die Interessen und Bedürfnisse der Kunden sowie die Kriterien der Wirtschaftlichkeit. Ziel ist es, ein modernes, serviceorientiertes und wirtschaftliches Dienstleistungsangebot sicherzustellen.

Dabei sind die für die jeweiligen Rentenversicherungsträger geltenden haushalts- und aufsichtsrechtlichen Bestimmungen zu beachten.

Im Interesse der Kunden streben die Rentenversicherungsträger eine hohe Beratungs- und Servicequalität mit kurzem Terminvorlauf, kurzer Wartezeit, und guter telefonischer Erreichbarkeit an. Hierfür sind die Service- und Öffnungszeiten von den Rentenversicherungsträgern nach dem Kundenbedarf unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen und personellen Belangen, ggf. lokal unterschiedlich, festzulegen.

Zur Besuchersteuerung und Einsatzplanung setzt die Deutsche Rentenversicherung eine einheitliche Software ein. Diese eröffnet den Kunden die Möglichkeit, über das Internet Beratungstermine in allen Auskunfts- und Beratungsstellen – und teilweise für Sprechtage – zu vereinbaren. Durch organisatorische Vorgaben und Planungen soll sichergestellt werden, dass für die unterschiedlichen Besucherströme zu jeder Zeit angemessene Beraterkapazitäten zur Verfügung stehen.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Jede Auskunfts- und Beratungsstelle ist mit dem Logo der Deutschen Rentenversicherung und dem Schriftzug: „Deutsche Rentenversicherung - Auskunfts- und Beratungsstelle“ ohne Trägerbezeichnung gut sichtbar auszuschildern.

2.2 Definition von Auskunfts- und Beratungsstelle und Sprechtag mit Abgrenzungskriterien

2.2.1 Auskunfts- und Beratungsstelle

Auskunfts- und Beratungsstellen sind Service-Einheiten in Räumlichkeiten der Rentenversicherung (Eigentum oder Miete) mit mehreren Mitarbeitern. Die Auskunfts- und Beratungsstellen sind arbeitstäglich durchgängig geöffnet und bieten umfassende und erschöpfende Auskunft und Beratung in allen Fragen der gesetzlichen Rentenversicherung, Antragsaufnahme sowie Wegweiserfunktion zum Thema Altersvorsorge.

2.2.2 Sprechtage

Das Beratungsangebot der Auskunfts- und Beratungsstellen wird durch Sprechtage in weiteren Städten und Gemeinden der Region ergänzt. Sprechtage sind organisatorisch einer Auskunfts- und Beratungsstelle zugeordnet. Sie werden in der Regel durch einzelne Berater mit einer dem örtlichen Bedarf entsprechenden Frequenz, mindestens aber mit 12 Beratungstagen jährlich, durchgeführt. Sprechtage mit einer geringeren Frequenz sind nicht Bestandteil des Dienststellennetzes der Deutschen Rentenversicherung; sie ergänzen das Beratungsangebot nachfrageorientiert als Bedarfssprechtage.

2.2.3 Abgrenzung von Auskunfts- und Beratungsstelle und Sprechtag

Für die Definition und Abgrenzung von Auskunfts- und Beratungsstelle und Sprechtag gilt das nachstehende Prüfschema. Weitere Alternativen im Beratungsangebot gibt es nicht.

Kriterium	Auskunfts- und Beratungsstelle	Sprechtag
Arbeitstäglich durchgehend geöffnet	Sofern alle drei Kriterien vorliegen, handelt es sich um eine Auskunfts- und Beratungsstelle .	Sofern ein Kriterium nicht erfüllt ist, handelt es sich um einen Sprechtag .
Anzahl der Mitarbeiter regelmäßig größer eins		
Bürofläche der Rentenversicherung (Eigentum oder Miete)		

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

2.3 Jährliche Bestandsaufnahme

Einmal jährlich führen die Träger der Rentenversicherung eine gemeinsame Bestandsaufnahme unter Beachtung der Ziffer 2.2. über die Standorte der Auskunfts- und Beratungsstellen sowie die Sprechtagssorte und deren Frequenz zum Stand 1. Januar des Folgejahres durch. Auf der Basis der erhobenen Daten wird eine trägerübergreifende Abstimmung zum Dienststellennetz auf Fachebene durchgeführt.

Soweit in einer Auskunfts- und Beratungsstelle mehr als ein Rentenversicherungsträger vertreten ist, erfolgt eine Meldung durch den Rentenversicherungsträger, der diese Auskunfts- und Beratungsstelle als Hausherr betreibt (Hausherrn-Prinzip). Sprechtage werden von dem Träger gemeldet, der die organisatorische Hoheit für diesen Standort inne hat (Mietvertrag oder Nutzungsvereinbarung).

2.4 Anzahl der Auskunfts- und Beratungsstellen

Die Berechnung der bedarfsgerechten und wirtschaftlichen Anzahl an Auskunfts- und Beratungsstellen erfolgt anhand von zwei gleichwertigen Kriterien sowohl über den Versichertenbestand als auch über die Fläche des Regionalträgerbereiches:

1. Anzahl der aktiv Versicherten im jeweiligen Berichtsjahr dividiert durch 250.000 Versicherte.
2. Fläche des Regionalträgerbereiches in qkm dividiert durch 2.827,43 qkm (= Fläche eines Kreises mit dem Radius von 30 km).

Das erste Kriterium stellt sicher, dass der Anzahl der Auskunfts- und Beratungsstellen im jeweiligen Regionalträgerbereich ein angemessen großer Versichertenbestand gegenübersteht. Der daraus resultierende Beratungsaufwand gewährleistet – zunächst in Summe – eine wirtschaftliche Auslastung der Auskunfts- und Beratungsstellen.

Das zweite Kriterium stellt auch für bevölkerungsarme Regionen die Erreichbarkeit einer Auskunfts- und Beratungsstelle in einer als zumutbar definierten Entfernung von 30 km sicher.

Damit Strukturunterschiede bei länderübergreifenden Regionalträgern berücksichtigt werden können, ist die Berechnung mit beiden Kriterien getrennt nach Bundesländern vorzunehmen.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Die auf diese Weise ermittelte Sollzahl an Auskunfts- und Beratungsstellen ist nicht als Mindestanzahl anzusehen. Es obliegt der Eigenverantwortung der Rentenversicherungsträger zu entscheiden, ob der erforderliche Beratungsbedarf, zum Beispiel in Ballungsräumen mit weniger als den rechnerisch ermittelten Auskunfts- und Beratungsstellen, gedeckt werden kann. Auch in ländlichen Gebieten kann es sinnvoll sein, weniger als die rechnerisch ermittelte Sollzahl an Auskunfts- und Beratungsstellen vorzuhalten, wenn der Beratungsbedarf durch Sprechtage – gegebenenfalls in Verbindung mit dem ergänzenden Angebot der Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter – erfüllt werden kann.

Sofern hierdurch in einigen Regionalträgerbereichen weniger Auskunfts- und Beratungsstellen benötigt werden als rechnerisch möglich wären, können die dort eingesparten Auskunfts- und Beratungsstellen nicht anderen Regionalträgerbereichen zugeschlagen werden.

2.5 Auswirkung regionaler Besonderheiten auf die Anzahl der Auskunfts- und Beratungsstellen

Die nach Ziffer 2.4 berechnete Soll-Anzahl stellt die mögliche Obergrenze an Auskunfts- und Beratungsstellen dar, die im jeweiligen Regionalträgerbereich für ein effizientes und kundenorientiertes Auskunfts- und Beratungsstellennetz notwendig sein kann. Für die Begründung einer höheren Anzahl an Auskunfts- und Beratungsstellen sind ausschließlich die folgenden regionalen Besonderheiten zu berücksichtigen:

1. Höhere Anteile an Auskünften und Antragsaufnahmen wegen fehlender Unterstützung von Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämtern in Verbindung mit einer höheren Beratungsquote.
2. Nutzung eigener Dienstgebäude im Kontext einer sinnvollen Versichertenbetreuung ohne Parallelstrukturen in geringer Entfernung.

Sofern sich hierdurch eine höhere Ist-Anzahl an Auskunfts- und Beratungsstellen in einem Regionalträgerbereich ergibt, obliegt die gegebenenfalls notwendige Begründung und Nachweisführung dem betreffenden Regionalträger. Gegebenenfalls ist hierbei der ebenfalls in diesem Bereich mit einer Auskunfts- und Beratungsstelle vertretene Bundesträger einzubinden.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Andere als die genannten regionalen Besonderheiten können gegebenenfalls einen erhöhten Personalbedarf, nicht aber weitere Auskunfts- und Beratungsstellen, begründen.

2.6 Ausgestaltung des Beratungsstellennetzes und Standortwahl

Das Dienststellennetz der Deutschen Rentenversicherung ist trägerübergreifend und effizient zu gestalten.

Die Rentenversicherungsträger berücksichtigen bei der Standortauswahl und der Ausstattung der Dienststellen die Interessen und Bedürfnisse der Kunden sowie die Kriterien der Wirtschaftlichkeit. Ziel ist ein modernes, serviceorientiertes und wirtschaftliches Dienstleistungsangebot.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit sind für alle Rentenversicherungsträger in gleichem Maße verbindlich. Sie werden von diesen beachtet und umgesetzt.

Nach der Gesetzesbegründung zu § 131 SGB VI können die Bundesträger an ihren jeweiligen Standorten (Hauptverwaltung und vergleichbare Verwaltungsstandorte) die ihnen obliegenden Auskunfts- und Beratungspflichten nach den §§ 13 - 16 SGB I erfüllen (Anlage 4). Dies ist auch bei der wirtschaftlichen Ausgestaltung des regionalen Dienststellennetzes zu berücksichtigen.

Sind an einem Standort mehrere Rentenversicherungsträger mit Auskunfts- und Beratungsstellen vertreten, ist eine Abstimmung zur Standortwahl durchzuführen. Gleiches gilt für „Grenzbereiche“ zwischen den Rentenversicherungsträgern. Mehrere Auskunfts- und Beratungsstellen an einem Standort sind zulässig, wenn jede Einrichtung für sich ausgelastet und wirtschaftlich ist.

Das Netz an Auskunfts- und Beratungsstellen wird durch Sprechtage ergänzt, so dass grundsätzlich in jedem Kreis ein Beratungsangebot vorhanden ist. Auch für Sprechtagorte ist in den „Grenzbereichen“ der Regionalträger eine Abstimmung der Planung zwischen den beteiligten Rentenversicherungsträgern vorzunehmen.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

2.7 Wirtschaftlicher Betrieb der Auskunfts- und Beratungsstellen

Neben den genannten Kriterien zur Anzahl der Auskunfts- und Beratungsstellen (Ziffer 2.4) orientiert sich der wirtschaftliche Betrieb der Auskunfts- und Beratungsstellen an bedarfsunabhängigen Versichertenzahlen (Betreuungsquote) und bedarfsabhängigen Besucherzahlen (Besucherquote) sowie den dafür benötigten Beratern.

Neben der versichertenbestandsbezogenen Betreuungsquote ist auch die tatsächlich durchgeführte Anzahl der Beratungen für die Ermittlung des Personalbedarfes zu berücksichtigen.

Die Träger der Rentenversicherung führen in Eigenverantwortung Personalbemessungen für den Bereich Auskunft und Beratung nach dem Handbuch des Bundesministeriums des Innern (BMI) durch, um die zutreffende Anzahl an Beratern und Assistenzkräften analytisch zu bestimmen.

Die jährlichen Ergebnisse und Entwicklungen der Betreuungs- und Besucherquote fließen in den regelmäßigen Trägervergleich ein.

2.8 Wirtschaftlicher Betrieb von Sprechtagen

Die Rentenversicherung kommt mit Sprechtagen in der Region ihrer Beratungsverpflichtung nach, die nicht vom Versicherungsamt oder einer Gemeindeverwaltung wahrgenommen werden kann. Die Sprechtage werden in der Regel in Räumlichkeiten der Stadt- und Gemeindeverwaltungen oder bei anderen Sozialleistungsträgern mindestens ein Mal monatlich an im Voraus festgelegten Wochentagen angeboten.

Der Betrieb von Sprechtagen ist regelmäßig hinsichtlich seiner Wirtschaftlichkeit zu überprüfen. In erster Linie muss der Beratungsbedarf (Auslastung) gegeben sein. Sofern für einen Sprechtag ein konstant niedrigerer oder höherer Beratungsbedarf festgestellt wird, ist die Frequenz oder das eingesetzte Personal entsprechend anzupassen. Auf Sprechtagen, bei denen in der Regel keine Leistungsanträge aufgenommen werden, ist eine Beratungsleistung von 18 bis 20 Besuchern pro vollem Beratungstag anzustreben.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

2.9 Schnittstellen zu sonstigen antragsaufnehmenden Stellen

Die Rentenversicherungsträger beziehen bei der Konzeption des Dienststellennetzes zur Aufnahme von Anträgen als ergänzendes Netz auch die Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages sowie Versichertenälteste, Versichertenberater mit ein.

2.9.1 Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter

In § 16 Abs. 1 Satz 2 SGB I wird die Verpflichtung für alle Gemeinden normiert, Anträge auf Sozialleistungen entgegenzunehmen. Nach § 15 SGB I sind Auskünfte durch die nach Landesrecht zuständigen Stellen zu erteilen. Die Versicherungsämter sind nach § 93 SGB IV zur Auskunftserteilung und zur Entgegennahme von Leistungsanträgen verpflichtet. Damit sind die Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter in den Aufgabenbereich der gesetzlichen Rentenversicherung eingebunden

Die gesetzliche Aufgabe der Entgegennahme von Leistungsanträgen bezieht sich nach Sinn und Zweck dieser Vorschriften auf eine qualifizierte Antragsaufnahme und nicht nur auf die bloße Entgegennahme von Erklärungen der Versicherten zur Weiterleitung an den Sozialversicherungsträger.

Für den Betrieb eines wirtschaftlichen Dienststellennetzes sind die Rentenversicherungsträger auf eine flächendeckende Verfügbarkeit und eine hohe Qualität der Antragsaufnahme – im Hinblick auf das allen Kunden zustehende, einheitliche Versorgungsniveau – angewiesen. Sie unterstützen daher die Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter bei der Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben durch die Bereitstellung einer zeitgemäßen Anwendung für eine elektronische Antragsaufnahme sowie die fachliche Schulung der Mitarbeiter.

Die Wahrnehmung der gesetzlichen Aufgaben durch Gemeindeverwaltungen und Versicherungsämter als Grundversorgung in der Fläche beeinflusst damit auch die Qualität und Wirtschaftlichkeit im Aufgabenbereich der Rentenversicherung insgesamt.

2.9.2 Versichertenälteste und Versichertenberater

Versichertenälteste und Versichertenberater sind nahezu bundesweit in den Landkreisen und kreisfreien Städten vertreten. Sie stellen aufgrund der guten Vernetzung in Betrieben

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

und Organisationen und der bestehenden Wohnortnähe oftmals die nächste Verbindung zum Rentenversicherungsträger dar. Die aufgrund der ehrenamtlichen Tätigkeit eingebrachten zeitlichen Kapazitäten der Versichertenältesten und Versichertenberater und die Anzahl der Antragsaufnahmen sind bei der Ausgestaltung der Sprechtagsangebote in den Regionen – sowie den benötigten Mitarbeiterzahlen – flexibel zu berücksichtigen.

Die Unterstützungsleistung durch Versichertenälteste und Versichertenberater hat keinen Einfluss auf die Anzahl der Auskunfts- und Beratungsstellen.

2.10 Vernetzung mit anderen Wegen der Kommunikation

Die Kunden entscheiden grundsätzlich selbst, welchen Weg der Kommunikation zur Rentenversicherung sie nutzen wollen.

Das Verhalten und die Erwartung der Kunden verändern sich allerdings durch neue Informations- und Kontaktmöglichkeiten (beispielsweise Internet, Servicetelefon, Chat, eService/eAntrag, eTermin). Dem trägt die gesetzliche Rentenversicherung durch neue und vernetzte Kommunikationswege – auch aus Effizienzerwägungen – unter Beachtung des Sozialdatenschutzes Rechnung. Insbesondere für Erstinformationen ist das Internet, eine E-Mail-Anfrage, ein Dialog per Servicetelefon oder ein Internet-Chat geeignet.

Die qualifizierte persönliche Beratung in den Auskunfts- und Beratungsstellen durch kompetente Berater der gesetzlichen Rentenversicherung kann durch derartige Beratungsformen nicht ersetzt, sondern nur ergänzt werden.

3 Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

Aufgrund der Komplexität des Sozialrechts, insbesondere des Sozialversicherungsrechts insgesamt, und der individuellen Gestaltungsmöglichkeiten des Sozialgesetzbuches (vergleiche „Fachrechtliche Standards, Anlage 2) werden besondere qualitative Anforderungen an die Auskunft und Beratung der gesetzlichen Rentenversicherung gestellt, um den gesetzlichen Auftrag und die Interessen der Kunden vollständig zu erfüllen.

Zur Sicherstellung einer umfassenden Beratung mit hoher Qualität ist insbesondere für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt eine breite Beratungskompetenz erforderlich. Ziel ist es, den Kunden spüren zu lassen, dass er in den Auskunfts- und Beratungsstellen (und bei Sprechtagen) mit seinen Fragestellungen gut aufgehoben ist und ihm weitergeholfen wird.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Um dies zu erreichen, sind die Rentenversicherungsträger zum Erhalt und zu einer stetigen Verbesserung von Qualität und Service im Bereich Auskunft und Beratung verpflichtet. Hierzu stellen sie das im Beratungsgeschäft benötigte Fachwissen stets umfassend und aktuell bundesweit einheitlich zur Verfügung und gewährleisten die Eignung der für diese Aufgabe eingesetzten Mitarbeiter.

Die Umsetzung der Qualitätsstandards und der Qualitätssicherung sowie deren Weiterentwicklung ergibt sich aus der Anlage 5.

4. Beratungsstatistik und Benchmarking

Die Leistungen im Bereich Auskunft und Beratung werden für alle Träger monatlich in der Beratungsstatistik als umfassendes Berichtswesen einheitlich erfasst und dargestellt. Darüber hinaus werden die Ergebnisse von Kundenbefragungen regelmäßig ausgewertet.

Diese Daten liefern die Grundlage für ein zielorientiertes Benchmarking, um die Qualität des Service- und Beratungsangebots stetig zu verbessern und die Wirtschaftlichkeit zu erhöhen.

5. Weiterentwicklung

Um die Zielsetzungen im Bereich der Auskunft und Beratung dauerhaft zu erreichen, ist ein kontinuierlicher Prozess zur Weiterentwicklung erforderlich. Dieser bestimmt sich im Wesentlichen durch die

- Optimierung des Beratungs- und Serviceangebotes
- wirtschaftliche Ausgestaltung des Dienststellennetzes und
- Qualifikation der Mitarbeiter.

Grundlage bilden insbesondere die jährliche Bestandsanalyse sowie die Ergebnisse der Beratungsstatistik und Kundenbefragung.

Das Beratungsangebot ist regelmäßig dahingehend zu überprüfen, ob es den durch gesetzliche Neuregelungen, technische Innovationen oder gesellschaftliche Entwicklungen induzierten Veränderungsnotwendigkeiten und dem aktuellen Kundenbedarf entspricht. Zu nennen ist in diesem Zusammenhang beispielsweise die Einrichtung eines Beratungs- und Unterstützungsangebotes für Arbeitgeber und Betriebe.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Neue Beratungsangebote und -formen sowie neue Kooperationsformen können durch einzelne Rentenversicherungsträger erprobt werden. Es erfolgt eine frühzeitige Information der anderen Rentenversicherungsträger.

Das Serviceangebot muss sich vorrangig an den Erwartungen der Kunden orientieren. Hierfür sind Ziele für einen kurzen Terminvorlauf, eine kurze Wartezeit und eine gute telefonische Erreichbarkeit durch die jeweiligen Rentenversicherungsträger zu bestimmen.

Zur weiteren Optimierung und wirtschaftlichen Ausgestaltung des Dienststellennetzes sind das regional unterschiedliche Zusammenwirken von Betreuungs- und Besucherquote näher zu analysieren und entsprechende Weiterentwicklungsansätze gemeinsam zu definieren.

Die Qualifikation der Mitarbeiter unterliegt sowohl im Hinblick auf die Tagesaktualität der Fachkenntnisse als auch auf die Verbindlichkeit von Aussagen im Beratungsgespräch in Bezug auf Gestaltungsmöglichkeiten besonderen Anforderungen. Hierzu ist ein gemeinsames Konzept zur Qualitätssicherung zu entwickeln.

Die aus diesem Vorgehen abzuleitenden zukunfts- und zielorientierten Anpassungen der gemeinsamen Standards werden in den zuständigen Fachgremien der Deutschen Rentenversicherung erörtert und beschlossen.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- unbesetzt -

Wesentliche Arbeitsabläufe in den Auskunfts- und Beratungsstellen mit Schnittstellen zur Sachbearbeitung

1. Anruf des Kunden zwecks Sachstandsanfrage

Sofern inhaltliche Beantwortung nicht möglich ist, Weiterleitung des Telefonats an die Sachbearbeitung, ansonsten

- Rückrufvereinbarung mit dem Kunden,
- telefonische Anfrage beim zuständigen Sachbearbeiter (auch wenn der jeweilige Regionalträger nicht aktueller Kontoführer ist),
- Rückruf beim Kunden vom zuständigen Sachbearbeiter.

2. Besuch des Kunden in der Anmeldung bzw. Kurzberatung

2.1 zwecks amtlicher Bestätigungen

Vermerke, dass die Kopie mit dem vorgelegten Original übereinstimmt, sollen durch den Anmeldebereich erfolgen, soweit die Gegebenheiten dies zulassen.

Grundsätzlich soll eine Beratung erfolgen. Falls auf Wunsch des Versicherten keine Beratung erfolgt oder lediglich ein Antrag abgegeben wird, ist der Vorgang durch einen entsprechenden Eingangsstempel kenntlich zu machen und an die zuständige Sachbearbeitung weiterzuleiten.

In den Fällen, in denen in Formularen/Vordrucken/Anträgen lediglich eine offizielle Bestätigung vorgesehen ist, reicht ein Bestätigungsvermerk (zum Beispiel Antrag auf Kindererziehungszeiten, Geburtsdatum des Kindes) mit Stempel aus. In allen anderen Fällen ist eine Kopie mit Übereinstimmungsvermerk erforderlich.

In den Fällen, in denen eine nicht bestätigte Kopie eingereicht wird, liegt es im Ermessen des Sachbearbeiters, eine Kopie mit Übereinstimmungsvermerk anzufordern. Der Kunde ist darauf hinzuweisen.

2.2 zwecks Abgabe von Anträgen oder sonstigen Poststücken ohne Beratung

Grundsätzlich soll eine Beratung erfolgen. Falls auf Wunsch des Versicherten keine Beratung erfolgt oder lediglich ein Antrag abgegeben wird, ist der Vorgang durch einen

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

entsprechenden Eingangsstempel kenntlich zu machen und an die zuständige Sachbearbeitung weiterzuleiten.

3. Besuch des Kunden beim Berater

3.1 zur Akteneinsicht

Akteneinsicht erfolgt in dem Auskunfts- und Beratungsbereich, auf Wunsch des Kunden bei den Gemeinde- beziehungsweise Versicherungsämtern.

3.2 zwecks Sachstandsanfrage

Telefonische Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Sachbearbeiter bis zur Klärung des Sachverhaltes (auch wenn der jeweilige Regionalträger nicht aktueller Kontoführer ist).

3.3 zur Abgabe einer Versicherung an Eides Statt beziehungsweise zur Zeugeneinvernahme

Sofern die Versicherung an Eides statt beziehungsweise Zeugeneinvernahme zugelassen wurde, kann die Erklärung durch berechtigte Mitarbeiter des Auskunfts- und Beratungsbereichs aufgenommen werden.

3.4 mit Anliegen aus dem Bereich des zwischen- beziehungsweise überstaatlichen Rechts

Grundsätzlich: Ausfüllen der europäischen Vordrucke (E-Vordrucke) im Auskunfts- und Beratungsbereich.

3.5 zur Ausstellung einer Bescheinigung über den frühestmöglichen Rentenbeginn

Es ist eine Rentenauskunft zu erstellen, auch wenn der angegangene Versicherungsträger nicht aktueller Kontoführer ist. Aus der Rentenauskunft sind alle für die Agentur für Arbeit benötigten Angaben ersichtlich. Es handelt sich um keinen Verwaltungsakt.

Ausnahme: Auf Wunsch des Versicherten wird auch der Vordruck der Agentur für Arbeit ausgestellt.

3.6 zur Stellung von Kontenklärungsanträgen, von Anträgen auf freiwillige beziehungsweise Pflichtversicherung, zur Geltendmachung rentenrechtlicher Zeiten

Grundsätzlich werden Anträge in einem elektronischen Verfahren aufgenommen.

Erstermittlungen sind im Rahmen der Vordruckbearbeitung von eAntrag vorzunehmen.

Angestrebt wird die vollständige maschinelle Dokumentation der über eAntrag ausgelösten

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Erstermittlungen. Bis dahin sind die veranlassten Erstermittlungen manuell in eAntrag zu dokumentieren. Werden Anträge in Papierform aufgenommen, erfolgt die Erstermittlung analog im Umfang der im Verfahren eAntrag für diese Vorgangsart vorgesehenen Ermittlungen. Die veranlassten Ermittlungen sind im Vorgang für die Sachbearbeitung nachvollziehbar zu vermerken. Darüber hinausgehende Ermittlungen werden nicht vorgenommen, insbesondere dann nicht, wenn der aufnehmende Träger nicht für den Kunden zuständig ist.

Sofern der Berater nach Abschluss des Beratungsgespräches und als zuständiger Kontoführer die Ermittlung durchführt und das maschinelle Konto bis zur Bescheiderteilung ergänzt, weil dies durch die regionale Struktur so vorgesehen ist, findet diese Handlung außerhalb der Aufgabe "Auskunft und Beratung" statt.

Die vollständige Speicherung, Ergänzung, Berichtigung wird ausschließlich durch den jeweils zuständigen Kontoführer vorgenommen.

Die Auskunfts- und Beratungsstelle wird dem jeweils zuständigen Kontoführer die vom Versicherten/Kunden vorgelegten Beweisunterlagen auf datenschutzkonformen Wegen zuleiten.

3.7 zur Rentenantragstellung, zur Stellung eines Antrags auf Beitragserstattung oder eines Beitragszuschusses

Grundsätzlich werden Anträge in einem elektronischen Verfahren aufgenommen. Erstermittlungen sind im Rahmen der Vordruckbearbeitung von eAntrag vorzunehmen. Angestrebt wird die vollständige maschinelle Dokumentation der über eAntrag ausgelösten Erstermittlungen. Bis dahin sind die veranlassten Erstermittlungen manuell in eAntrag zu dokumentieren. Werden Anträge in Papierform aufgenommen, erfolgt die Erstermittlung analog im Umfang der im Verfahren eAntrag für diese Vorgangsart vorgesehenen Ermittlungen. Die veranlassten Ermittlungen sind im Vorgang für die Sachbearbeitung nachvollziehbar zu vermerken. Darüber hinausgehende Ermittlungen werden nicht vorgenommen, insbesondere dann nicht, wenn der aufnehmende Träger nicht für den Kunden zuständig ist.

3.8 zur Ausstellung einer Rentenbezugsbescheinigung/eines Rentnerausweises

Eine Ausstellung erfolgt grundsätzlich in den Auskunfts- und Beratungsbereichen. Rentenbezugsbescheinigungen werden nicht für Fälle mit abgetrennten Rentenbeträgen ausgestellt.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

3.9 zur Stellung von Anträgen auf Leistungen zur medizinischen Rehabilitation

Beratung und Antragsaufnahme erfolgen im Auskunfts- und Beratungsbereich.

3.10 zur Stellung von Anträgen auf Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben

Die Antragsaufnahme erfolgt im Auskunfts- und Beratungsbereich.

3.11 zur Antragsaufnahme im Rahmen des SGB IX (Service-Stellen)

Die in der Service-Stelle aufgenommenen Anträge werden an die zuständigen Institutionen weitergeleitet.

3.12 zur Ausstellung einer Übergangsgeldbescheinigung für die Agentur für Arbeit

Die Bescheinigungen sind im Auskunfts- und Beratungsbereich auszustellen.

3.13 zur Beantragung eines Sozialversicherungsausweises

Die Ausstellung eines Sozialversicherungsausweises ist im Auskunfts- und Beratungsbereich des aktuellen Kontoführers zu veranlassen. Ansonsten Weitergabe an aktuellen Kontoführer.

3.14 zur Beantragung einer Versicherungsnummer

Die Vergabe einer Versicherungsnummer ist im Auskunfts- und Beratungsbereich zu veranlassen.

3.15 zur Mitteilung der Änderung der Adresse und/oder Bankverbindung (als Rentner)

Ausfüllen des Postrentendienst-Vordruckes und Weiterleitung an den Postrentendienst. Auf Wunsch des Kunden ist auch nur die Aushändigung möglich. Sofern die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See Kontoführer ist, erfolgt die Weitergabe der Änderungsinformation an die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See

3.16 zur Mitteilung der Änderung des Namens und/oder der Adresse (als Nichtrentner)

Grundsätzlich Speicherung der Daten im Auskunfts- und Beratungsbereich bei aktueller Kontoführung. Ansonsten Weiterleitung unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

3.17 zur mündlichen Stellung eines Rentenantrages

Vermerk über die mündliche Antragsaufnahme, Terminvergabe, Überwachung des Termins, einmalige Erinnerung mit erneutem Terminangebot und Hinweis auf Mitwirkungspflicht, dann

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Weiterleitung an die Sachbearbeitung beziehungsweise an den kontoführenden Rentenversicherungsträger.

4. An eine Auskunfts- und Beratungsstelle gerichtete Schreiben der Kunden (auch E-Mails)

4.1 zur Mitteilung von Namens- und/oder Anschriftenänderungen

Eingabe der Namens- und/oder Anschriftenänderung unter Beachtung des Datenschutzes im Auskunfts- und Beratungsbereich.

4.2 zur Klärung von Fachfragen

Bei allgemeinen Fachfragen schriftliche Erledigung unter Beachtung des Datenschutzes im Auskunfts- und Beratungsbereich, ansonsten Beratungsangebot.

4.3 mit der Bitte um Zusendung von Unterlagen, zum Beispiel Versicherungsverlauf, Infomaterial, etc.

Erledigung im Auskunfts- und Beratungsbereich unter Beachtung des Datenschutzes.

4.4 durch Einwurf in den Hausbriefkasten

Ungeprüfte Weiterleitung mit entsprechendem Eingangsstempel an die zuständige Sachbearbeitung durch den Auskunfts- und Beratungsbereich.

5. Kundenunabhängige Schnittstellen

5.1 Weiterleitung von Unterlagen an die Sachbearbeitung

Jede Auskunfts- und Beratungsstelle dient der Deutschen Rentenversicherung als Posteingangsstelle. Die hier eingehenden Poststücke werden unverzüglich (möglichst taggleich) an die zuständige Sachbearbeitung weitergeleitet.

5.2 Antragsaufnahme

Eine Antragsaufnahme erfolgt in geeigneten Fällen maschinell (eAntrag) im Auskunfts- und Beratungsbereich.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- unbesetzt -

Übersicht der wesentlichen fachrechtlichen Standards zur Auskunfts- und Beratungsqualität und qualifizierten Antragsaufnahme.

Für die im Rahmen der Aufgabenwahrnehmung der Auskunfts- und Beratungsstellen zu erbringende fachliche Qualität gelten bei einer Beratung nach § 14 SGB I, einer Auskunft nach § 15 SGB I sowie der qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I die folgenden Standards.

- 1. Abhängige Beschäftigungsverhältnisse von selbständigen Tätigkeiten abgrenzen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Entscheidungsstelle – zum Beispiel Krankenkasse –
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

- 2. Das Statusfeststellungsverfahren erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Clearingstelle
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

- 3. Versicherungspflicht von Selbständigen bestimmen beziehungsweise die Möglichkeit der Antragspflichtversicherung aufzeigen und die Auswirkungen auf Rentenanspruch, -höhe und Rehabilitation erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 4. Die Besonderheiten nach dem Künstlersozialversicherungsgesetz darstellen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Entscheidungsstelle – zum Beispiel Künstlersozialkasse –
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/ Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

- 5. Über Möglichkeiten der Antragspflichtversicherung bei sonstigen Personenkreisen und gegebenenfalls deren versicherungs- und leistungsrechtliche Auswirkungen aufklären**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- 6. Über die versicherungs- und leistungsrechtlichen Auswirkungen von Kindererziehungs- und Kinderberücksichtigungszeiten Auskünfte geben und auf Gestaltungsmöglichkeiten hinweisen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 7. Über die Rentenversicherung von Pflegepersonen und deren rentenrechtliche Auswirkungen auf Rentenanspruch und -höhe beraten und auf Antragstellung bei den Pflegekassen hinweisen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 8. Die Nachversicherung und deren versicherungsrechtliche Auswirkungen erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 9. Auswirkungen der Versicherungsfreiheit/Befreiung von der Versicherungspflicht sowie die Möglichkeit der freiwilligen Versicherung/Beitragserstattung erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 10. Vorschriften hinsichtlich Minijobs/Gleitzone erklären und auf Gestaltungsmöglichkeiten sowie deren beitrags- und leistungsrechtliche Auswirkungen hinweisen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Entscheidungsstelle – zum Beispiel Minijobzentrale/Einzugsstelle –
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

- 11. Auswirkungen in anderen Zweigen der Sozialversicherung/Steuerrecht im Rahmen Minijob/Gleitzone aufzeigen**
 - unter Beachtung des Steuerrechts Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I
 - in Bezug auf die rentenrechtliche Auswirkung Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 12. Auf den Stellenwert der freiwilligen Beitragszahlung für die Begründung/Erhaltung eines Rentenanspruches und die Auswirkung auf die Rentenhöhe hinweisen inklusive Nachzahlungsmöglichkeiten**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- 13. Möglichkeiten der Beitragserstattung in das In- und Ausland erklären, den Erstattungsbetrag errechnen und Gestaltungsrechte (Erwerb/Erhalt von Ansprüchen) aufzeigen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 14. Sämtliche rentenrechtliche Zeiten würdigen und Verknüpfungen erkennen und aufzeigen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 15. Regelungen zur flexiblen Arbeitszeit erklären und Möglichkeiten aufzeigen/Wertguthaben (Verfahren/Insolvenzschutz) und Verwaltung durch Deutsche Rentenversicherung Bund**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 16. Beratungen wegen Erwerbsminderung durchführen und auf Gestaltungsmöglichkeiten hinweisen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 17. Sämtliche Altersrentenarten und deren jeweiligen Beginn erläutern und auf Gestaltungsmöglichkeiten hinweisen (Ausschöpfen einer Sozialleistung)**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 18. Grundzüge des Altersteilzeitgesetzes sowie deren Auswirkungen auf Anspruch und Höhe der Rente erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 19. Rentenminderungen einer vorzeitigen Inanspruchnahme einer Altersrente feststellen und die Höhe der Ausgleichszahlung errechnen**
 - im Rahmen der gegebenen technischen Möglichkeiten Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- 20. Sämtliche Hinzuverdienstgrenzen berechnen und erläutern (inklusive bei Selbständigkeit)**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 21. Auswirkungen des Zusammentreffens von Rente und Einkommen erläutern und den Rentenzahlbetrag – nach Anrechnung – bestimmen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 22. Sämtliche Arten des Anspruchs auf Renten wegen Todes prüfen und erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 23. Grundlagen des Rentensplittings erläutern und die Auswirkungen auf Anspruch und Höhe der Rente erklären**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 24. Die Einkommensanrechnung bei Renten wegen Todes berechnen beziehungsweise dem Berechtigten anhand des Rentenbescheides erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 25. Anspruch und Höhe des Beitragszuschusses erläutern und auf Besonderheiten hinweisen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 26. Unter Berücksichtigung der Überleitungsvorschriften des Beitrittsgebietes beraten und deren Auswirkungen auf die Rentenhöhe erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I
 - in Auskunfts- und Beratungsstellen der alten Bundesländer erfolgt in besonders gelagerten Einzelfällen gegenseitige Unterstützung im Rahmen der Kooperation

- 27. Grundzüge der Rentenberechnung nach Art. 2 RÜG und des Folgerechts der DDR erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I
 - in Auskunfts- und Beratungsstellen der alten Bundesländer erfolgt in besonders gelagerten Einzelfällen gegenseitige Unterstützung im Rahmen der Kooperation

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- 28. Die Überführung von Zeiten der Zusatz- und Sondersversorgung sowie den Bescheid und seine rechtliche Bedeutung erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Entscheidungsstelle – zum Beispiel Zusatz-/Sondersversorgungsträger-
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

- 29. Die Prinzipien des Versorgungsausgleichs und seine Auswirkungen auf Rentenhöhe und Rentenanspruch erläutern**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 30. Eine Rentenberechnung aus Beitragszeiten vornehmen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 31. Einzelne Berechnungen (zum Beispiel §§ 71, 262 SGB VI) durchführen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 32. Eine erfolgte Rentenberechnung nachvollziehen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 33. Auswirkungen hinzutretender/herausfallender Zeiten erkennen und gegebenenfalls berechnen**
 - im Rahmen der gegebenen technischen Möglichkeiten Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 34. Auswirkungen des Rentenbeginns auf die Berechnung feststellen und gegebenenfalls berechnen (zum Beispiel Abschmelzung in der Bewertung beitragsfreier/beitragsgeminderter Zeiten)**
 - im Rahmen der gegebenen technischen Möglichkeiten Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

- 35. Beratungen auf dem Gebiet des Fremdrentengesetzes durchführen**
 - Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

36. Beratungen zum Auslandsrecht in seinen Grundzügen erteilen (in Einzelfällen unter Kontaktaufnahme mit der Leistungsabteilung Ausland)

→ Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

37. Zusammenhänge zwischen Rentenversicherung und Arbeitslosenversicherung erkennen und den Versicherten auf Gestaltungsmöglichkeiten hinweisen

→ Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Entscheidungsstelle – zum Beispiel Agentur für Arbeit –

→ Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

38. Berechnungselemente Arbeitslosengeld I/Arbeitslosengeld II (vorher Arbeitslosenhilfe) erläutern

→ Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

39. Auf Besonderheiten des Arbeits- und Tarifrechts hinweisen und den Versicherten auf die Gestaltungsmöglichkeit hinweisen (zum Beispiel Gehaltsfortzahlung)

→ unter Beachtung des Arbeits- und Tarifsrechts Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/ Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

→ in Bezug auf die rentenrechtliche Auswirkung Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

40. Darüber hinausgehende Vorschriften des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst (TVöD)/tarifrechtliche Vorschriften erläutern

→ unter Beachtung des Tarifrechts Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

→ in Bezug auf die rentenrechtliche Auswirkung Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

41. Die gesetzlichen Regelungen der Kranken- und Pflegeversicherung der Rentner und deren Auswirkungen auf Rentenhöhe und andere Einkommensarten darlegen

→ Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Entscheidungsstelle – zum Beispiel Pflegekasse –

→ Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I Sozialausgleich nach dem GKV-Finanzierungsgesetz erklären

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

42. Auf dem gesamten Gebiet der Rehabilitation Auskünfte erteilen

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I sowie Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I
- die Aufgabenwahrnehmung erfolgt entsprechend der Struktur der Auskunfts- und Beratungsstelle sowohl durch die Reha-Fachberater als auch durch Berater

43. Bei Beratungen wegen Erwerbsminderung einen Vergleich zwischen Krankengeld und Rente vornehmen sowie auf Gestaltungsmöglichkeiten hinweisen

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I beziehungsweise bei Zuständigkeit der Entscheidungsstelle – zum Beispiel Krankenkasse –
- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

44. Die Auswirkung einer Aufforderung nach § 51 SGB V in Verbindung mit § 116 Abs. 2 SGB VI auf Rentenanspruch und -höhe erläutern (Umdeutung Rehabilitationsantrag in Rentenantrag)

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

45. Berechnungselemente – zum Beispiel Höhe und Dauer – des Krankengeldes erläutern

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

46. Auskünfte hinsichtlich der Wechselwirkung Rente/Pension erteilen

- unter Beachtung des Beamtenrechts Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I
- in Bezug auf die rentenrechtliche Auswirkung Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

47. Grundzüge der nachgelagerten Besteuerung im Rahmen des Alterseinkünftegesetzes vermitteln

- unter Beachtung des Steuerrechts Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I
- in Bezug auf die rentenrechtliche Auswirkung Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

48. Notwendigkeit und Gestaltungsmöglichkeiten zur zusätzlichen Altersvorsorge aufzeigen (§ 15 Abs. 4 SGB I)

→ unter Beachtung der rechtlichen Legitimation des § 15 Abs. 4 SGB I
Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion

• Möglichkeiten zum Aufbau einer zusätzlichen geförderten Altersvorsorge beschreiben

→ unter Beachtung der rechtlichen Legitimation des § 15 Abs. 4 SGB I
Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion

• Den anspruchsberechtigten/ausgeschlossenen Personenkreis definieren

→ unter Beachtung der rechtlichen Legitimation des § 15 Abs. 4 SGB I
Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion

• Die Angebotspalette in ihren Grundzügen benennen und beschreiben

→ unter Beachtung der rechtlichen Legitimation des § 15 Abs. 4 SGB I
Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion

• Die Höhe der Zulagen und den dafür erforderlichen Mindesteigenbeitrag benennen, die steuerliche Förderung und die Auswirkungen der Entgeltumwandlung beschreiben

→ unter Beachtung der rechtlichen Legitimation des § 15 Abs. 4 SGB I
Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion

49. Die Grundlagen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung erläutern und gegebenenfalls Anträge aufnehmen (SGB XII, vorher GSiG)

→ unter Beachtung der rechtlichen Legitimation des § 109a SGB VI
Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I sowie
Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

50. Berechnungselemente – zum Beispiel Anspruch und Höhe – der Leistung nach dem Gesetz zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (SGB XII, vorher GSiG) erläutern

→ Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

51. Den Bescheid des Trägers der Grundsicherung erläutern

- unter Beachtung der rechtlichen Legitimation des § 109a SGB VI
Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer Beratung nach § 14 SGB I sowie
Auskunft/Wegweiserfunktion nach § 15 SGB I

52. Rentenansprüche aufnehmen (kein Verweis an Dritte)

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I

53. Kontenklärungsansprüche aufnehmen (kein Verweis an Dritte)

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I

54. Ansprüche auf Leistungen zur medizinischen Rehabilitation aufnehmen

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I

55. Ansprüche auf Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (berufliche Rehabilitation) aufnehmen

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I
- entsprechend der Struktur der Auskunfts- und Beratungsstelle erfolgt die Antragsaufnahme grundsätzlich durch die Reha-Fachberater

56. Ansprüche auf Beitragserstattung aufnehmen

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I

57. Ansprüche auf freiwillige Versicherung aufnehmen

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I

58. Ansprüche auf Versicherungspflicht aufnehmen

- Aufgabenwahrnehmung im Sinne einer qualifizierten Antragsaufnahme nach § 16 SGB I

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

- unbesetzt -

Standards der Informationstechnik (IT) für die Auskunfts- und Beratungsstellen der Deutschen Rentenversicherung

Die in den Auskunfts- und Beratungsstellen der Deutschen Rentenversicherung zu bearbeitenden Kundenanforderungen können nur mit entsprechender IT-Unterstützung bewältigt werden. Für die notwendige technische Unterstützung werden bis zum endgültigen Einsatz eines gemeinsamen Programmsystems folgende Standards vereinbart:

1. Standards des Sachbearbeiterdialogs

Der Sachbearbeiterdialog stellt für die Aufgaben der Auskunfts- und Beratungsstellen und hier insbesondere im Beratungsgespräch die Verbindung zum Versicherungskonto und den hier für die Versicherten gespeicherten Daten und rentenrechtlichen Zeiten her. Alle nachfolgend genannten Auskünfte, Berechnungen sowie sonstigen Funktionalitäten und Arbeitsaufträge sind notwendig, um die Versicherten stets auf der Basis der aktuellen Datenlage umfassend zu beraten.

Nachfolgende Ergebnisse des Sachbearbeiterdialogs sind Mindeststandards der Deutschen Rentenversicherung. Bei Rechtsänderungen bzw. Veränderungen in den Arbeitsabläufen sind sie an die jeweiligen neuen Anforderungen anzupassen.

1.1 Proberechnung bzw. Rentenauskunft für alle Rentenarten und Ansprüche

Das Instrument der Proberechnung bzw. der Rentenauskunft für alle individuellen Rentenarten und Ansprüche des Versicherten oder seiner Hinterbliebenen muss sowohl als Bildschirmansicht als auch als Druckausgabe zur Verfügung stehen. Um die Berechnung nachvollziehen zu können, müssen die Berechnungsergebnisse anhand der einzelnen Anlagen zur Rentenberechnung dargestellt werden können. Alle Auskünfte und Berechnungen müssen aus dem Versicherungskonto direkt oder fiktiv erstellt werden können.

1.2 Bescheinigung zum frühestmöglichen Rentenbeginn

Für die Agentur für Arbeit muss vom Berater eine Bescheinigung über den frühestmöglichen Rentenbeginn ausgestellt werden können. Hierzu kann auch die bundeseinheitliche Rentenauskunft genutzt werden.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

1.3 Erweiterte Renteninformation mit Beratungsanlagen

Auf Basis der für den Versicherten vorgesehenen Renteninformation ist für Beratungszwecke eine erweiterte Renteninformation mit Beratungsanlagen notwendig, damit die Einzelwerte der Renteninformation und die der Rente zugrunde liegende Berechnung im Beratungsgespräch nachvollzogen werden können. Die erweiterte Renteninformation mit Beratungsanlagen muss von den Beratern im Bedarfsfall lokal am Bildschirm erstellt bzw. ausgedruckt werden können.

1.4 Auskunft über Rentenminderung

Die Auskunft über die Rentenminderung ist ggf. Bestandteil des Beratungsgesprächs und muss daher von dem Berater abgerufen werden können.

1.5 Übersicht über die wesentlichen Daten des Versicherungskontos und die Wartezeiten

Damit die individuellen Ansprüche für jede mögliche Rentenart des Kunden geprüft werden können, ist die Ausgabe der dafür erforderlichen Angaben und hinsichtlich der auf die Wartezeiten anrechenbaren rentenrechtlichen Zeiten in einer kompakten Übersicht auszugeben.

1.6 Versicherungskonto und Kontospiegel (Gesamtübersicht)

Berater benötigen stets einen Zugriff auf alle Daten des Versicherungskontos, um die für die Beratung notwendigen Daten und Sachverhalte nachvollziehen zu können. Hierzu gehören auch die Daten für Leistungen zur Teilhabe. Der Ausdruck eines Kontospiegels bzw. einer Gesamtübersicht ist zu ermöglichen.

1.7 Zusammentreffen von Rente mit Unfallrente

Für die Kundenzufriedenheit sind Auskünfte über die zu erwartende Höhe einer Rente bei gleichzeitigem Bezug einer Unfallrente (§ 93 SGB VI) im Einzelfall wichtig. Insofern muss die Möglichkeit bestehen, diese Berechnungen (gegebenenfalls fiktiv) durchzuführen.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

1.8 Auskünfte aus dem Versicherungskonto für Rentner

Für die Beratung von Rentnern müssen Auskünfte im Zusammenhang mit den im Versicherungskonto gespeicherten Rentendaten möglich sein und ausgedruckt werden können.

Dies sind

- Bescheinigungen über den Hinzuverdienst,
- Mitteilungen über die Rentenhöhe (Rentenanpassung, Rentenbezug)
- Rentenbezugsmitteilung nach § 22 Nr. 1 EStG
(Bescheinigung des steuerpflichtigen Teils der Jahresbruttorente).

1.9 Ausstellung von Sozialversicherungsausweisen

Die Ausstellung von Sozialversicherungsausweisen ist eine wichtige Serviceleistung der Auskunfts- und Beratungsstelle für den Kunden. Berater müssen daher veranlassen können, dass für den Versicherten ein Sozialversicherungsausweis ausgestellt und zugesandt wird.

1.10 Parallele Bearbeitung von zwei Versicherungskonten

Für bestimmte Beratungssituationen ist das parallele Aufrufen von zwei Versicherungskonten erforderlich, beispielsweise bei Fällen der Beratung von Ehegatten.

1.11 Fehlerbereinigung

Sofern maschinelle Fehler im Konto Berechnungen verhindern, ist es im Sinne der Kundenzufriedenheit erforderlich (zur Erstellung der benötigten Berechnungen), diese in einem fiktiven oder Beratungskonto zu bereinigen.

Dies soll jedoch nur dann erfolgen, wenn die vorzunehmenden Eingaben vom Berater rechtlich zweifelsfrei beurteilt und technisch umgesetzt werden können und sich der zeitliche Umfang der Eingaben in einem vertretbaren Rahmen hält.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Berechnungsergebnisse oder Versicherungsverläufe, die zunächst nur fiktiv für die Beratung vorgenommene Änderungen oder Ergänzungen beinhalten, sind dem Kunden keinesfalls auszuhändigen.

Im Beratungsgespräch sind die erforderlichen Schritte zur Kontobereinigung und Übersendung der entsprechenden Druckerzeugnisse durch die Sachbearbeitung zu veranlassen.

2. Weitere technische Rahmenbedingungen

Neben dem Sachbearbeiterdialog sind weitere technische Rahmenbedingungen erforderlich, damit die den Auskunfts- und Beratungsstellen obliegenden Aufgaben erfüllt werden können. Für diese weiteren technischen Rahmenbedingungen gelten ebenfalls Standards, die nachfolgend beschrieben sind. Auf Grund der fortschreitenden Entwicklung im IT-Bereich ist der Katalog gegebenenfalls anzupassen. Gleiches gilt für den Fall, dass sich Arbeitsabläufe aus organisatorischer Sicht verändern, neue Aufgabenfelder hinzukommen oder sich Form und Inhalt der Beratung wandeln.

2.1 Gemeinsame Oberfläche für Auskunft und Beratung

Für den Bereich der Auskunft und Beratung sollen alle notwendigen Funktionalitäten auf der Oberfläche des gemeinsamen Programmsystems integriert werden. Ziel muss es sein, dass die Berater die für ihre Arbeit wichtigen Informationen und Berechnungen über eine Oberfläche abrufen können.

2.2 Besuchererfassung und Besuchersteuerung

Den Auskunfts- und Beratungsstellen ist das gemeinsame elektronische Verfahren zur Besucher-erfassung (Termin- und Wartebesucher) und zur Besuchersteuerung zur Verfügung zu stellen. Die Daten aller Besucher mit und ohne Termin müssen erfasst, dokumentiert und archiviert werden. Dies beinhaltet auch eine Vorgabe fester Beratungstermine anhand vorhandener Mitarbeiterkapazitäten. Das Verfahren ermöglicht den Mitarbeitern in den Anmeldebereichen eine einheitliche Steuerung aller Termin- und Wartebesucher anhand der Termine bzw. Wartezeiten. Die Besucherdaten für etwaige Rückfragen sind sechs Kalenderjahre vorzuhalten.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

2.3 Kontenzugriff

Der Kontenzugriff ist eine wesentliche Voraussetzung, um in allen Auskunfts- und Beratungsstellen alle Kunden der Deutschen Rentenversicherung umfassend beraten zu können.

2.4 Suchmechanismus für zuständige Sachbearbeitung

Es ist ein Mechanismus zur Suche der zuständigen Sachbearbeitung mit Angabe der Telefonnummer trägerübergreifend für alle Rentenversicherungsträger zur Verfügung zu stellen. Hierbei sollte es sich nicht nur um ein reines Verzeichnis handeln, sondern es sind vielmehr verschiedene Suchfunktionalitäten sicherzustellen. Über die Eingabe der Versicherungsnummern (VSNR) und eines Bearbeitungskennzeichens (BKZ), einer Arbeitsgruppe (AIGR) oder die Art der Adresse (ATAD) müssen gezielt die Angaben des zuständigen Arbeitsbereiches des entsprechenden Trägers ausgegeben werden. Andererseits muss über eine Kombinationssuche, zum Beispiel durch Vorgabe des Namens und/oder der Funktions- oder Organisationseinheit, die Telefonnummer ermittelt werden können.

Im Beratungsgespräch kann so gezielt bei der zuständigen Sachbearbeitung des entsprechenden Trägers Rücksprache gehalten werden, um die Sachstandsanfragen des Kunden zu klären. Aufwändiges telefonisches Weiterverbinden und damit verbundene Wartezeiten entfallen.

2.5 Zugriff auf Beraterdatenbank

Berater erhalten Zugriff auf die Beraterdatenbank.

2.6 Internetzugriff

Berater erhalten einen Zugriff auf das Internet zu allen für die Beratung notwendigen Webseiten.

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

2.7 Vordrucke

Alle im Rahmen der Auskunft und Beratung notwendigen Vordrucke sind den Beratern in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen und müssen lokal ausgedruckt werden können. Dies ist notwendig, um das Verfahren der in der Regel beim Versicherten oder seinem Arbeitgeber und bei den sonstigen Stellen üblicherweise formularmäßig zu erhebenden Daten durch Aushändigung der Vordrucke zu beschleunigen.

2.8 Infodienst

Die Bereitstellung eines einheitlichen Infodienstes, über den bundesweit Anschriften (zum Beispiel von Arbeitgebern, Krankenkassen, Rentenversicherungsträgern, Grundsicherungsämtern) geprüft beziehungsweise gesucht werden können, ist insbesondere für die Antragsaufnahme und die Arbeit mit Vordrucken vorteilhaft.

Eine weitere im Bereich Auskunft und Beratung relevante Funktionalität dieses Infodienstes wäre die elektronische Suchmöglichkeit nach Bankleitzahlen.

Standorte der Bundesträger

Standorte an denen die Bundesträger die ihnen obliegenden Auskunfts- und Beratungspflichten nach §§ 13 - 16 SGB I erfüllen:

Deutsche Rentenversicherung Bund

Berlin
Gera
Stralsund
Brandenburg/Havel

Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See

Bochum
Berlin
Bergheim
Chemnitz
Cottbus
Frankfurt/Main
Hamburg
Hannover
Kassel
Moers
München
Münster
Rosenheim
Saarbrücken

Die außerhalb der oben genannten Standorte bestehenden knappschaftlichen Auskunfts- und Beratungseinrichtungen nehmen neben ihren Aufgaben im Bereich der knappschaftlichen Krankenversicherung auch Auskunfts- und Beratungsaufgaben ausschließlich für Versicherte der Deutschen Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See wahr. Der Betrieb von Auskunfts- und

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Beratungsstellen der allgemeinen Rentenversicherung ist mit Blick auf § 131 SGB VI hingegen eine ausschließliche Aufgabe der Regionalträger.

Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

Leitlinie für die Qualitätsstandards und Qualitätssicherung ist es, den Kunden spüren zu lassen, dass er in den Auskunfts- und Beratungsstellen (und Sprechtagen) mit seinen Fragestellungen gut aufgehoben ist und ihm weitergeholfen wird.

1. Bereitstellung beratungsrelevanter Fachinformationen (Beraterdatenbank)

In Bezug auf das Ziel einer stetigen Verbesserung von Qualität und Service im Bereich Auskunft und Beratung soll das im Beratungsgeschäft benötigte Fachwissen stets umfassend und aktuell bundesweit einheitlich angeboten werden. Daher besteht für alle Mitarbeiter, insbesondere aber die Berater der Deutschen Rentenversicherung, der Zugriff auf eine bundesweit einheitliche Beraterdatenbank mit den für ihre Arbeit im Bereich Auskunft und Beratung notwendigen Informationen und Wissensdatenbanken.

2. Unterweisungs- und Qualifizierungskonzept

Neben der Auswahl geeigneter Mitarbeiter für die besonderen Anforderungen im Auskunfts- und Beratungsdienst ist deren intensive Vorbereitung auf die ihnen obliegenden Aufgaben erforderlich. Hierfür wird ein Unterweisungs- und Qualifizierungskonzept im Bereich Auskunft und Beratung als Leitlinie für alle Rentenversicherungsträger genutzt (*als gemeinsamer Qualitätsstandard in die Beraterdatenbank eingestellt*). Dieses Konzept dient der Unterweisung neuer Mitarbeiter beziehungsweise von Rückkehrern in den Auskunfts- und Beratungsdienst als auch als Konkretisierung der Beratungsaufgaben für Schulungszwecke.

3. Fachliche Weiterbildung und Betreuung im Bereich Auskunft und Beratung

Aufgrund der Aufgabenstellung für die Berater, den Kunden im Vier-Augen-Gespräch direkte Antworten zu geben (teilweise auch für Vorträge und Öffentlichkeitsarbeit), ist aktuelles und fundiertes fachliches Wissen erforderlich. In Ergänzung der kontinuierlichen Informationsversorgung über die Beraterdatenbank sind dazu vertiefende beziehungsweise klarstellende Weiterbildungen notwendig.

Im trägerübergreifenden Bildungsprogramm wird die Arbeitstagung Auskunft und Beratung primär für die Multiplikatoren der Auskunfts- und Beratungsstellen angeboten. Auf

Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung

Trägerebene werden die hierbei vermittelten Inhalte und eigene Weiterbildungsschwerpunkte an die Berater weitergegeben.

Daneben wird die Einrichtung von fachlichen Ansprechpartnern als sinnvoll angesehen, die für die Berater – sowohl in der konkreten Beratungssituation als auch anschließend für Rückfragen – verfügbar sind, und sich nicht nur mit generellen Fragen (Grundsatz), sondern auch mit komplexeren Einzelfällen befassen können.

4. Kommunikationsleitfaden

Ein freundliches und verbindliches Auftreten der Mitarbeiter im Umgang mit den Kunden sowie ein sorgfältig gestaltetes Büro sind eine Selbstverständlichkeit. Die dazu wesentlichen Grundsätze sollen in einem Kommunikationsleitfaden für die Mitarbeiter im Bereich Auskunft und Beratung dargestellt und erläutert werden. Der Kommunikationsleitfaden stellt damit auch eine Art „Erwartungshaltung des Arbeitgebers an die Mitarbeiter im Bereich Auskunft und Beratung“ dar.

5. Konzept zur Qualitätssicherung

Die im Bereich der Auskunft und Beratung erbrachten Leistungen, insbesondere im Beratungsgespräch selbst, liegen auf einem hohen Niveau. Dies bestätigen auch die seit einigen Jahren durchgeführten Kundenbefragungen. Dennoch streben die Rentenversicherungsträger eine weitere Optimierung der Qualität im Bereich Auskunft und Beratung an, um den Kunden auch zukünftig eine bestmögliche Beratung (vollständig, umfassend und richtig) anbieten zu können. Mit einem zu entwickelnden Qualitätssicherungskonzept sollen zunächst die bei einzelnen Rentenversicherungsträgern vorhandenen Qualitätssicherungsinstrumente trägerübergreifend erhoben und generelle Empfehlungen zu deren Nutzung abgegeben werden.