

## Konzept zum Firmenservice der Deutschen Rentenversicherung

### 1. Allgemeines

Die Deutsche Rentenversicherung etabliert einen bundesweiten Firmenservice, in dem alle Beratungsangebote für Firmen und Arbeitgeber unter einem gemeinsamen Erscheinungsbild gebündelt werden. Dieser ist Ergebnis eines Weiterentwicklungsprozesses im Sinne der verbindlichen Grundsätze für die serviceorientierte Auskunft und Beratung in der Deutschen Rentenversicherung. Ein flächendeckendes Auskunfts- und Beratungsangebot ist eine gemeinsame Aufgabe der Deutschen Rentenversicherung. Damit sind die Rentenversicherungsträger, insbesondere unter Nutzung des Auskunfts- und Beratungsstellennetzes, verantwortlich für die Durchführung des neuen modularen Beratungsangebotes. Einer gesonderten Regelung bedarf es für die trägerübergreifende Abstimmung im Rahmen des Moduls „Beratung und Leistungen rund um das Thema Gesunde Mitarbeiter“. Hier arbeiten die Fachberatungsdienste für Rehabilitation der einzelnen Träger zusammen, da für die Versicherten in den Betrieben verschiedene Rentenversicherungsträger zuständig sein können.

### 2. Zielgruppen

Neben den Arbeitgebern, Firmen bzw. deren gesetzlichen Vertretern (z. B. Geschäftsführern) werden die Serviceleistungen auch für andere in Unternehmen tätige Personen und Einrichtungen, wie z. B. Personalverantwortliche, Werks- oder Betriebsärzte, Betriebs-, Personalräte und Schwerbehindertenvertretungen erbracht.

### 3. Inhalte und Module des Firmenservices

Die gesetzliche Rentenversicherung bietet folgende firmenbezogene Beratungsleistungen an:

- Beratung zu Leistungen rund um das Thema „Gesunde Mitarbeiter“
  - medizinische und berufliche Rehabilitation (einschließlich regionaler Besonderheiten, wie etwa Angeboten zur Prävention), medizinisch beruflich orientierte Rehabilitation (MBOR) oder arbeitsplatzorientierte Rehabilitation der Rentenversicherungsträger
  - betriebliches Eingliederungsmanagement (Beratung zum Verfahren, Einzelberatung)
  - Informationen zum Aufbau eines betrieblichen Gesundheitsmanagements
  - Vermittlung von Kontakten zu anderen Beratungsstellen, wie z. B. zu den Gemeinsamen Servicestellen für Rehabilitation, den Beratungsstellen der Behindertenverbände, Integrationsfachdiensten.

Dabei kommt dem Firmenservice im gegliederten System auch eine Wegweiser- und Lotsenfunktion zu. Soweit sich bei Firmenservice-Kontakten im Modul „Gesunde Mitarbeiter“ konkreter Leistungsbedarf einzelner Versicherter ergibt, sind die jeweils zuständigen Rentenversicherungsträger bzw. andere Leistungsträger einzuschalten. Durch die Beratung darf die Entscheidung über Leistungen nicht vorweggenommen werden.
- Beratung rund um die Themen Rente und Altersvorsorge sowie fakultativ Demografie
- Beratung rund um die Themen Beiträge und Meldungen zur Sozialversicherung

#### **4. Zugang der Arbeitgeber und Betriebe zum Firmenservice**

Das gemeinsame Erscheinungsbild wird realisiert durch eine einheitliche Außendarstellung der Rentenversicherung mit bundesweiter Telefonnummer und Mailadresse, Internetauftritt, gemeinsamen Flyern, festen Ansprechpartnern in der Region und einer abgestimmten inhaltlichen Vorgehensweise. Bei der Zusammenarbeit im Modul „Beratung zu Leistungen rund um das Thema „Gesunde Mitarbeiter“, insbesondere bei der aufsuchenden Beratung, soll bezüglich der Verteilung der Anfragen auf die Rentenversicherungsträger das beim Versichertenbestand bestehende Verhältnis angestrebt werden (ggf. Koordinierung durch eine zu beauftragende Gruppe).

Das telefonische Routing erfolgt unter Beteiligung aller Rentenversicherungsträger auf regionale Telefonkörbe, aus denen die Anfragen durch den jeweiligen Regionalträger und die Bundesträger quotierlich bedient werden. Anfragen, die nicht das Modul „Beratung und Leistungen rund um das Thema Gesunde Mitarbeiter“ betreffen und nicht unmittelbar beantwortet werden können, sind an den zuständigen Rentenversicherungsträger weiterzuleiten. E-Mails werden zentral von der Deutschen Rentenversicherung Bund verteilt. Dabei werden alle Anfragen außerhalb des Moduls „Gesunde Mitarbeiter“ an die zuständigen Rentenversicherungsträger weitergeleitet.

Anfragen aus dem Modul „Gesunde Mitarbeiter“ werden zunächst auf bereits vorhandene Ansprechpartner geprüft und ggf. entsprechend weitergeleitet (regelmäßige Überprüfung). Träger mit einem bestehenden Firmenservice mit eigener Rufnummer sowie E-Mail-Adresse können diese für eine Übergangszeit beibehalten.

#### **5. Vernetzung**

Die für den Firmenservice tätigen Mitarbeiter sind mit den Auskunfts- und Beratungsstellen sowie den Gemeinsamen Servicestellen und anderen Beratungsangeboten in ihrer Region oder auch den anderen Rehabilitationsträgern vernetzt und stellen entsprechenden Kontakt her. Zur weiterer trägerübergreifenden Vernetzung, für trägerübergreifende Fachinformationen (z. B. regionale Projekte der Rentenversicherungs- und anderer Sozialleistungsträger) sowie zur Dokumentation aller Kontakte mit einzelnen Firmen, werden geeignete IT-technische Werkzeuge gemeinsam entwickelt, z. B. eine Kundendatenbank für Ansprechpartner, bzw. vorhandene Werkzeuge genutzt.

#### **6. Evaluation und Weiterentwicklung**

Die Rentenversicherungsträger streben eine kontinuierliche und für die Zielgruppe bedarfsgerechte Weiterentwicklung dieses Angebotes an. Die Grundlage für die Weiterentwicklung bildet neben der Auswertung der erbrachten Leistungen auch die Evaluation bei den Kunden.