

## **Bericht des Direktoriums**

Vertreterversammlung  
der Deutschen Rentenversicherung Bund  
am 1. Dezember 2022 in Berlin

### **Brigitte Gross**

Direktorin  
der Deutschen Rentenversicherung Bund

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,  
sehr geehrte Damen und Herren,

Folie 1

auch ich begrüße Sie ganz herzlich zur Vertreterversammlung der Deutschen Rentenversicherung Bund. Nach zwei Jahren Pandemie haben wir alle auf ein wenig Entspannung gehofft, aber weiterhin mangelt es uns nicht an Herausforderungen. Die Pandemie sorgt noch immer für erhöhte Krankenstände und die Folgen des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine zwingen uns unter anderem dazu, mit einem Mangel an Ressourcen umzugehen.

### Kriegsfolgen

Folie 2

Darauf, wie sich das konkret in der DRV Bund auswirkt, möchte ich zu Beginn kurz eingehen:

Folie 3

Die Verordnungen zur Sicherung der Energieversorgung über kurzfristig und mittelfristig wirksame Maßnahmen der Bundesregierung sind seit September bzw. Oktober in Kraft. Wie gehen wir damit um? Wir haben die Arbeitsraumtemperaturen auf die maximal zulässige Höchstgrenze gedrosselt, auf das Beheizen von Gemeinschaftsflächen verzichtet, nicht notwendige Gebäudebeleuchtungen und die meisten Trinkwassererwärmungsanlagen abgestellt.

Darüber hinaus haben wir weitere Möglichkeiten, Energie zu sparen, ausgemacht. Einen Beitrag leisten die flexiblen Arbeitsplatzmodelle, die verstärkt in Anspruch genommen werden und der temporäre Wechsel einiger Mitarbeitender in andere Dienstgebäude bzw. Gebäudeteile. Die Entscheidung, welche Dienstgebäude dafür in Frage kommen, erfolgt nach fachgemäßen baulichen Kriterien. Selbstverständlich steht die Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit dabei im Fokus. Auf diese Weise haben wir erreicht, dass rund 17.000 qm vorübergehend nur noch minimal beheizt werden müssen. Diese

Flächen benötigen gegenüber einem vollständigen Betrieb nur rund ein Zehntel der ursprünglichen Energiemenge. Und so haben wir im Oktober rund 1,84 Millionen kWh Heizenergie im Vergleich zum Vorjahresmonat gespart. Das entspricht ungefähr 20 Prozent des Heizenergieverbrauchs aller Dienstgebäude oder anders ausgedrückt: dem monatlichen Wärmebedarf von 1.290 Zweipersonenhaushalten während der Heizperiode. Ein durchaus bemerkenswerter Erfolg.

Folie 4

Was die Papierversorgung angeht, so sind derzeit keine langfristigen Zusagen durch Lieferanten und Hersteller mehr möglich. Bisher gab es jedoch nur kurzfristige Lieferschwierigkeiten, aber zu keiner Zeit Versorgungslücken beim Endlospapier. Seit Juli 2022 verzeichnen wir eine Preissteigerung von über 100 Prozent und es ist ein weiterer Preisanstieg zu erwarten.

Die DRV Bund hat ihre interne Bevorratung in den vergangenen Monaten mehr als verdoppelt. Zudem streben wir eine papierarme Kommunikation an. Dazu bauen wir unsere digitalen Angebote aus, und wir reduzieren Ausdrücke, z. T. vorrübergehend, in verschiedenen Bereichen. Das betrifft unter anderem die Beiblätter zu unseren Druckprodukten. Ziel ist es zunächst, knapp 33 Millionen Blatt Papier einzusparen. Weiteres Potential sehen wir im Zusammenhang mit dem Versand der Renteninformation.

Folie 5

Meine Damen und Herren,  
im Folgenden möchte auf die Kosten- und Antragsituation in der DRV Bund eingehen. In meinem Bericht heute beziehe ich mich auf den Stand zum 31. Oktober 2022, auf andere Bezugszeiträume weise ich hin. Ihnen allen liegt der Halbjahresbericht der DRV Bund in schriftlicher Form vor mit weiteren Detailinformationen zu unseren Arbeitsständen.

### Verwaltungs- und Verfahrenskosten

Folie 6

Meine Damen und Herren,

die Deutsche Rentenversicherung Bund hat in den vergangenen Jahren ihren Kurs der wirtschaftlichen und sparsamen Haushaltsführung konsequent fortgesetzt.

Im Jahr 2021 hat sie den ihr zur Verfügung stehenden Anteil am Gesamtbetrag um 105 Millionen Euro unterschritten. Dies entspricht einer Ausschöpfung von 94,4 Prozent.

Für das laufende Jahr erwarten wir, dass sich die Netto-Verwaltungs- und Verfahrenskosten um rund 160 Millionen Euro bzw. neun Prozent auf rund 1,9 Milliarden Euro erhöhen. Hier wirken sich insbesondere steigende Personalkosten und IT-Kosten aus. Die wachsende Digitalisierung und die Gewährleistung der Datensicherheit erfordern weitere Investitionen in die IT-Infrastruktur. Hervorzuheben ist unser großes Digitalisierungsprojekt rvEvolution. Es umfasst die Modernisierung unseres Kernsystems, um die Sachbearbeitung bei ihren Aufgaben zu unterstützen und um unseren Service zu verbessern. Neben anderen Maßnahmen soll eine verstärkte Automatisierung dabei helfen, den Fachkräftemangel, der auch die DRV Bund betrifft, abzufedern. Darüber hinaus lassen die Mehraufwendungen für den Grundrentenzuschlag die Verwaltungs- und Verfahrenskosten merklich steigen.

Auch in diesem Jahr wird die DRV Bund ihren Anteil am Gesamtbetrag voraussichtlich um etwa 150 Millionen Euro und damit erneut deutlich unterschreiten. Dies entspricht einer Ausschöpfung von rund 93 Prozent.

Folie 7

### Anträge Rente

Die demografische Entwicklung, die für den Fachkräftemangel maßgeblich verantwortlich ist, können wir anhand der Antragsmenge bei den erstmals gestellten Rentenanträgen genau nachvollziehen. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum sind die Antragszahlen bei den Altersrenten vor Vollendung des 65. Lebensjahres insgesamt durchschnittlich um knapp drei Prozent gegenüber dem Vergleichszeitraum 2021 angestiegen.

Näher betrachtet hat sich das Volumen der Altersrenten für langjährig Versicherte und auch für besonders langjährig Versicherte („Rente mit 63“) um jeweils knapp drei Prozent erhöht. Auch die Altersrente für schwerbehinderte Menschen ist um rund drei Prozent verstärkt nachgefragt worden. Bei den Regelaltersrenten blieb das Antragsvolumen nahezu unverändert. Die Antragseingänge auf eine Hinterbliebenenrente erhöhten sich im kumulierten Jahresvergleich um mehr als ein Prozent.

Dem gegenüber ist derzeit die Antragsmenge der Erwerbsminderungsrenten auf einem hohen Niveau um etwa fünf Prozent zurückgegangen.

Bis Oktober dieses Jahres wurden insgesamt mehr als 607.000 Rentenanträge gestellt. Durchschnittlich betrachtet entspricht dies etwa 60.700 Anträgen pro Monat, ähnlich wie im Vergleichszeitraum 2021. Damit setzt sich eine Entwicklung fort, die besonders in einem längeren Vergleichszeitraum deutlich wird:

Betrachtet man die Entwicklung im Vergleich zu Januar bis Oktober 2017 (rund 550.000 Anträge), so ist das Antragsvolumen insgesamt um etwa zehn Prozent gestiegen - separat betrachtet bei der Altersrente für langjährig Versicherte sogar um rund 29 Prozent.

### Anträge Reha

Kommen wir zu den Entwicklungen in der Rehabilitation:

Folie 8

Im Bereich der Leistungen zur medizinischen Reha wurden bei der DRV Bund in den ersten zehn Monaten dieses Jahres rund 35.000 Anträge mehr als im vergleichbaren Vorjahreszeitraum gestellt. Das entspricht einer Steigerung von etwa sieben Prozent. Vergleicht man die Antragsentwicklung jedoch mit dem Zeitraum Januar bis Oktober 2019 ergibt sich ein Rückgang von rund 94.600 Anträgen. 2022 verzeichnen wir also ca. 15 Prozent weniger Anträge zur medizinischen Reha als im Jahr vor der Pandemie.

Im Bereich der Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben wurden im gleichen Zeitraum rund 7.600 Anträge gestellt, also etwa neun Prozent weniger als im Vergleichszeitraum 2021. Ursächlich für diesen Rückgang sind einerseits die Entwicklungen am Arbeitsmarkt und andererseits die geringere Anzahl coronabedingt nicht durchgeführter medizinischer Rehabilitationen.

### Reha-Budget

Folie 9

Der Anteil der Deutschen Rentenversicherung Bund am Gesamtbetrag, der für die Rehabilitation insgesamt zur Verfügung steht, beläuft sich auf rund 3,126 Milliarden Euro.

Das Ausgabevolumen liegt bis Ende Oktober kumuliert insgesamt rund drei Prozent unterhalb der vergleichbaren Vorjahresausgaben. Die prognostizierte Ausschöpfung des Reha-Budgets liegt derzeit bei rund 90 Prozent.

Um die Folgen der Corona-Pandemie zu mildern und die Leistungen der Sozialdienstleister sicherzustellen, hat die Bundesregierung im Rahmen des Sozialschutz-Pakets das Sozialdienstleister-Einsatzgesetz (kurz: SodEG) 2020 verabschiedet und bis zum 30. Juni 2022 verlängert.

Die DRV Bund hat insgesamt rund 450 Millionen Euro SodEG-Zahlungen und bisher rund 120 Millionen Euro Rückforderungen verbucht.

Damit habe ich Sie über die wichtigsten zahlenmäßigen Ein- und Ausgänge der DRV Bund informiert. Weitere Ergebnisse finden Sie in unserem Halbjahresbericht.

Folie 10

Meine Damen und Herren,  
es gehört zu unseren Kernaufgaben, unseren Kund\*innen im Rahmen des gesetzlichen Auftrags zu allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Rente und Rehabilitation Auskünfte zu erteilen und sie umfassend zu beraten. Zudem sollen unsere Services online zur Verfügung stehen – zur schnellen und einfachen Nutzung. In diesem Bewusstsein ist es unsere Pflicht und auch unser Anliegen, einen zeitgemäßen Kundenservice und eine gute Erreichbarkeit anzubieten. Aus diesem Grund entwickelt die DRV Bund aktuell ein neues Kundenservicecenter sowie ein neues digitales Kundenportal. Beide möchte ich Ihnen vorstellen:

#### **Kundenservicecenter**

Folie 11

Mit unserem neuen Kundenservicecenter, kurz KSC, das wir aktuell aufbauen, werden die Aufgaben, die bisher in verschiedenen Abteilungen wahrgenommen worden sind, in einer neuen Organisationseinheit gebündelt. Vorrangiges Ziel ist es, die telefonische Erreichbarkeit der DRV Bund zu erhöhen sowie unsere Services verständlich, leicht zugänglich und auf die Bedürfnisse der Kund\*innen zugeschnitten anzubieten. Ein weiterer positiver Effekt wäre die daraus resultierende Entlastung der Sachbearbeitung, wie sich bereits in den Pilotteams gezeigt hat.

Derzeit beschäftigt sich ein Aufbaustab damit, die konzeptionellen Ideen aus dem Projekt Kundenkommunikation, in die Praxis umzusetzen. Es ist geplant, dass die Organisationseinheit als unsere neue Abteilung 90 Anfang des nächsten Jahres startet.

Folie 12

Zunächst sollen die Telefonzentrale, die Pilot Telefonbereiche der Leistungsabteilungen Rente, die Kundenkontaktcenter und Auskunft- und Beratungsstellen der DRV Bund sowie das Telekommunikationscenter der Reha mit ihren Aufgaben in die neue Abteilung überführt werden. Im Laufe des nächsten Jahres planen wir, die Aufgaben der gesamten Telefonie und die Beantwortung schriftlicher Serviceanfragen stufenweise aus den Leistungsbereichen in das KSC zu verlagern.

Die Organisationsstruktur der Abteilung haben wir an den Aufgaben ausgerichtet, flache Hierarchien sollen für kurze Wege und schnelle Entscheidungen sorgen.

Gut ausgebildetes Personal, verbunden mit innovativen, zukunftsweisenden Technologien – das ist der Schlüssel für einen guten Kundenservice. Und das unterstützt uns auch bei der Bewältigung unserer doppelten demografischen Herausforderung. Wir wollen in unserem KSC mit multimedialen Kanälen arbeiten. Neue richtungsweisende Technologien werden eingeführt, beispielsweise ein Sprachdialogsystem. Zudem können künftig Daten aus der Telefonie in das IT-Kernsystem übergehen und z. B. das Versenden eines Versicherungsverlaufs direkt anstoßen.

Struktur und Ausstattung des Kundenservicecenter sollen es uns ermöglichen, die Anliegen unserer Kund\*innen schnell, effizient und ggf. automatisiert zu erledigen, so dass für die Mitarbeitenden mehr



Kapazitäten für die individuelle und qualifizierte Beratung geschaffen werden.

Selbstverständlich wollen wir künftig unseren Kundenservice kontinuierlich und zielgerichtet weiterentwickeln.

### Digitales Kundenportal

Folie 13

Ebenso wie bei unserem neuen Kundenservicecenter legen wir auch bei unserem Online-Angebot den Fokus verstärkt auf die Kundenperspektive. Die digitalen Services werden mit den aktuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten abgeglichen und zeitgemäß angepasst.

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

Die verschiedenen sogenannten Ökosysteme werden auf einer Plattform, dem trägerübergreifenden Kundenportal, übersichtlich zusammengefasst. Damit verfügen wir über ein integriertes, kundenzentriertes digitales Angebot und ermöglichen einen einfachen und übersichtlichen Zugriff.

Aktuell wird ein persönlicher Login-Bereich entwickelt, in dem Versicherte die wichtigsten Services finden.

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 weitere hochwertige Verfahren.

Zudem werden sowohl das Stellen und Speichern von Anträgen jeglicher Art als auch die Nutzung des ePostfachs 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 verfügen so quasi über einen digitalen Tresor, der nur für sie zugänglich ist und alle wichtigen Informationen und Unterlagen bereithält.

Mit dem künftigen digitalen Kundenportal entlasten wir auch unsere Mitarbeitenden, die sich in der gewonnenen Zeit anderen Themen zuwenden können, die ihrer fachlichen Expertise bedürfen.

Folie 14

Meine Damen und Herren,  
die DRV Bund befindet sich seit Jahren in der digitalen Transformation. Damit erweitern wir den Servicegedanken und damit begegnen wir auch den Folgen des demografischen Wandels. Unser Ziel ist es modern, digital und natürlich weiterhin persönlich zu agieren – im Sinne unserer Versicherten, der Rentnerinnen und Rentner sowie im Sinne unserer Mitarbeitenden.

Vielen Dank!