

Bericht des Direktoriums

Brigitte Gross

Direktorin

der Deutschen Rentenversicherung Bund

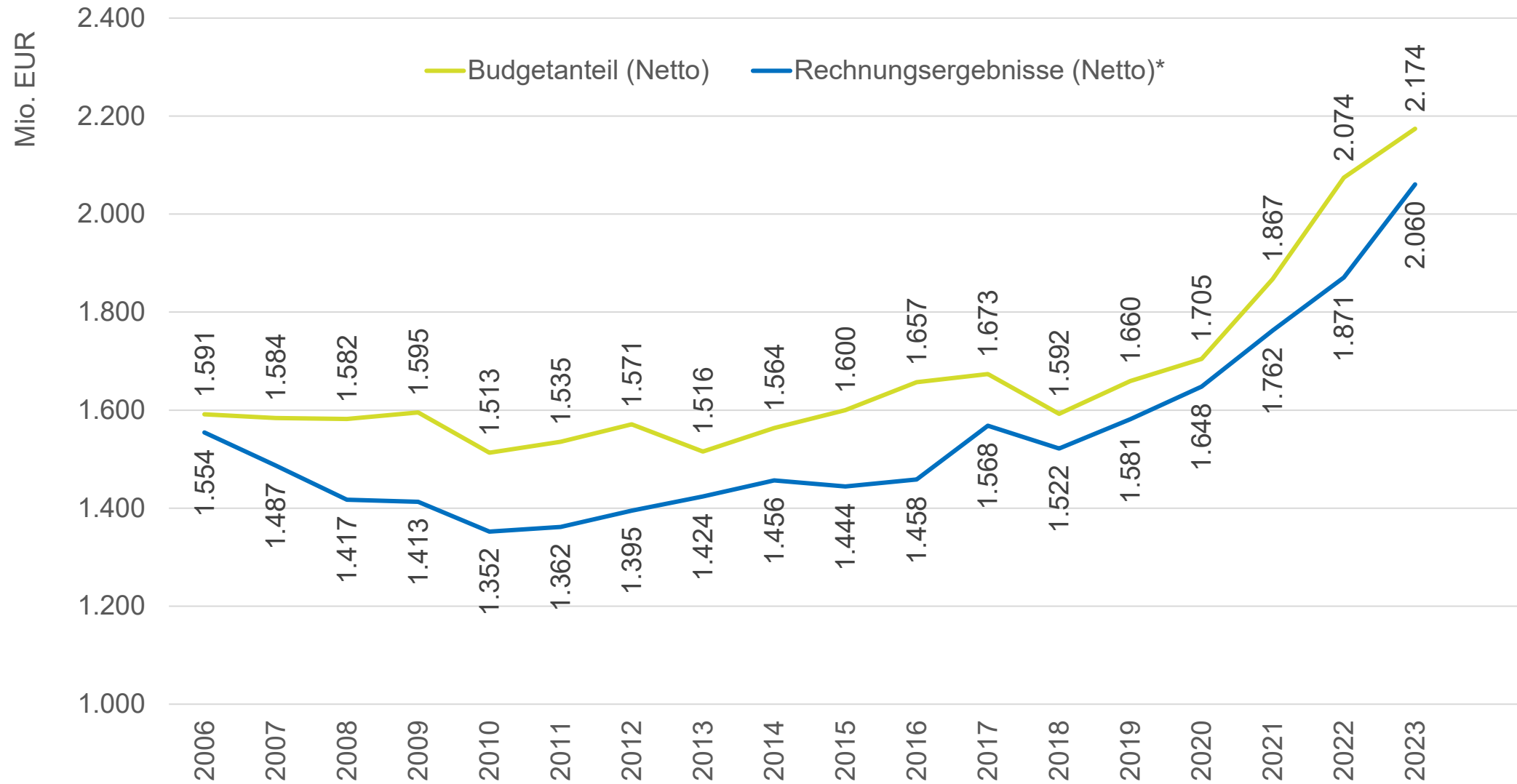
Vertreterversammlung

der Deutschen Rentenversicherung Bund

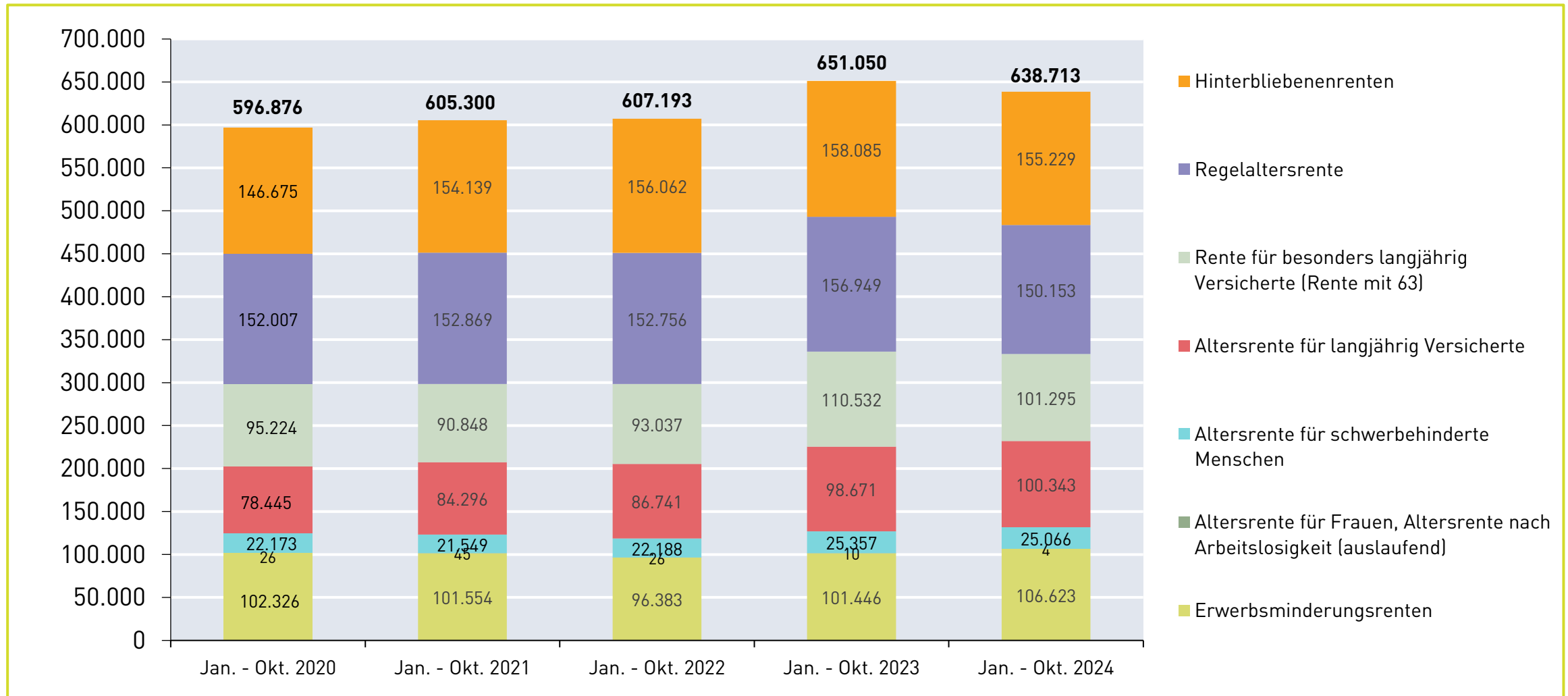
in Berlin am 4. Dezember 2024

Zahlen im Überblick: Allgemeine Leistungsdaten der DRV Bund

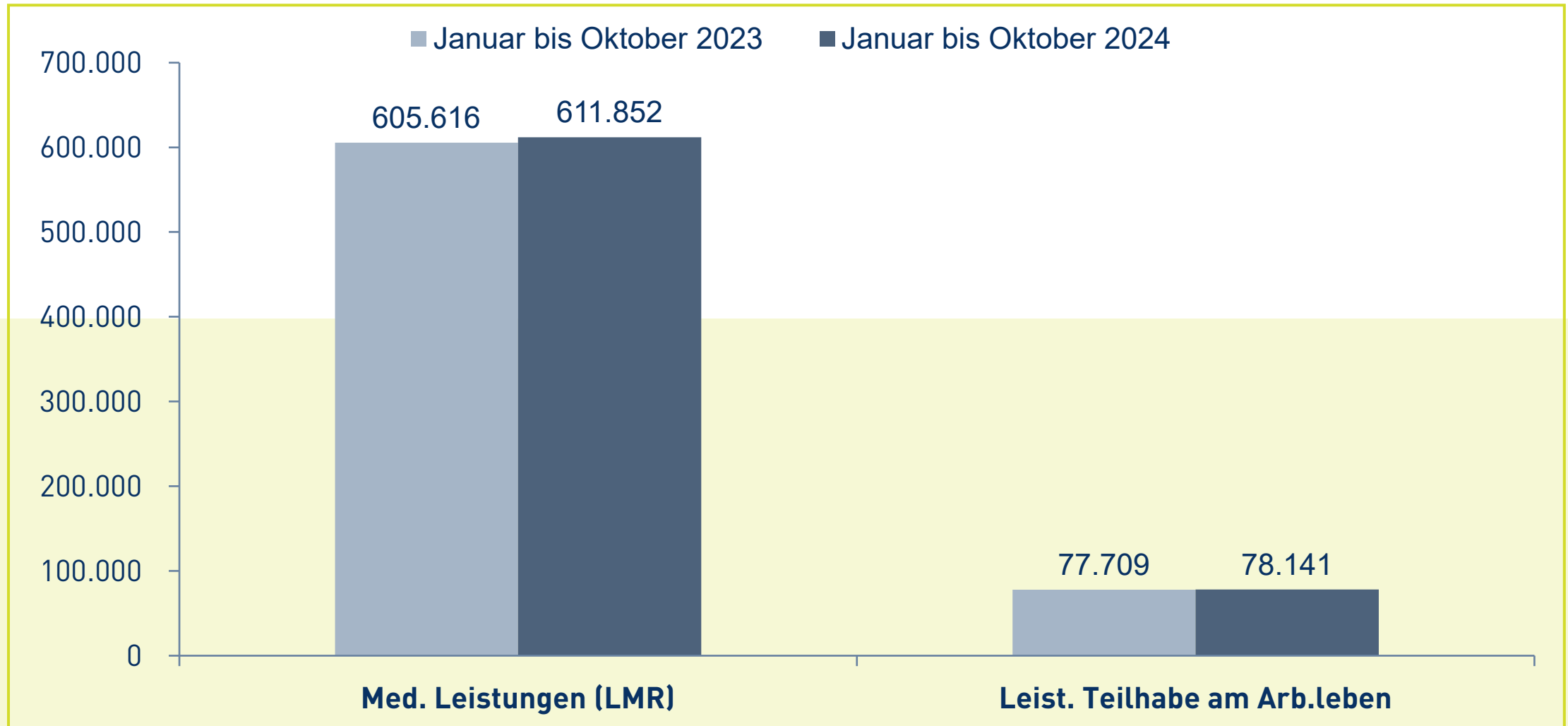
Verwaltungs- und Verfahrenskosten



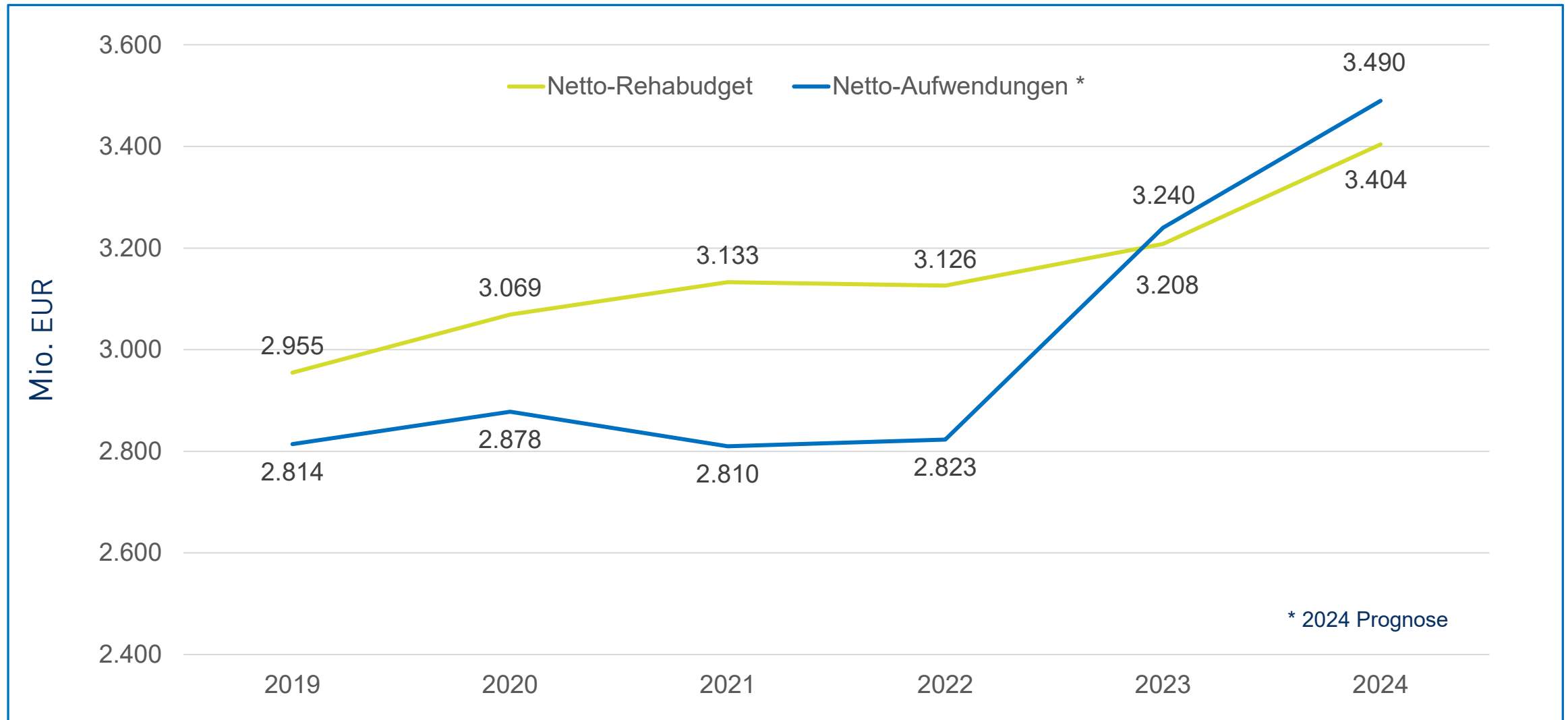
Rentennewanträge - Leistungsarten



Reha-Anträge: Leistungen zur medizinischen Rehabilitation + zur Teilhabe am Arbeitsleben



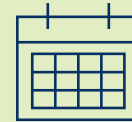
Reha-Budget im Zeitverlauf



**Persönlich, intuitiv, digital:
Services für Kundinnen und Kunden**

Moderne Kundenkommunikation

Das Kundenservicecenter (KSC)



Gründung 1. Januar 2023 als **neue Abteilung 90**



Bündelung aller digitalen und persönlichen
Eingangskanäle für **Kundenkommunikation**



Ziel: bessere Erreichbarkeit, mehr Service & Entlastung der Sachbearbeitung in den
Leistungsbereichen

Neue Abteilung KSC

Rückblick auf die letzten 2 Jahre

Neue **Organisationsstruktur**:
Besetzung von Führungspositionen +
Zusammenstellung der Teams

Standorte:
Aufbau der Standorte Tegel
und Treptowers

Mitarbeitende:

- Integration von rund 1.000 Mitarbeitenden
- Start des Qualifizierungsprogramms

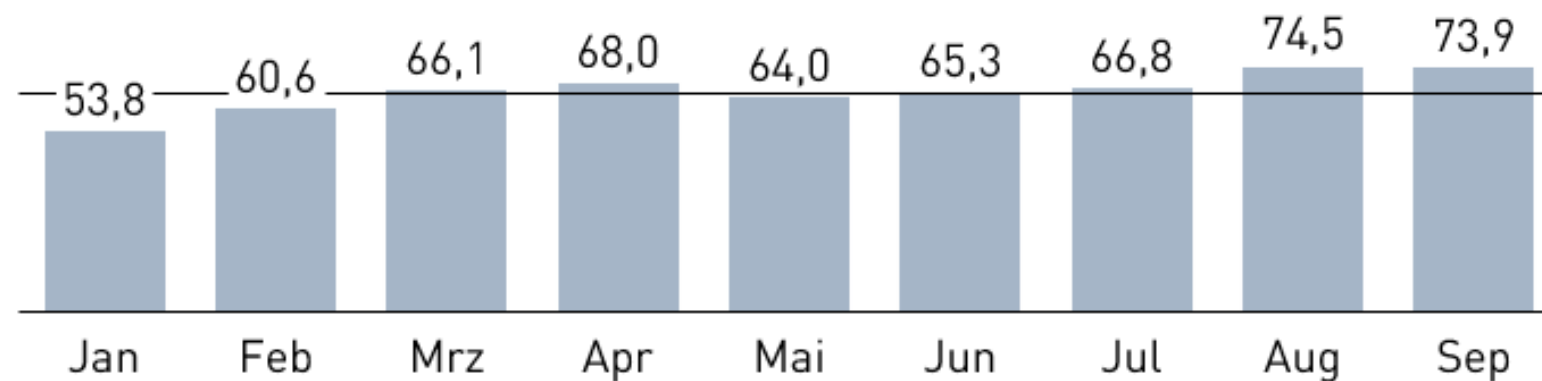


Telefonie: Verlagerung aus den
Leistungsabteilungen ins KSC

Einführung **Sprachdialogsystem** +
kompetenzbasierte **Anrufsteuerung**

Erreichbarkeit¹

in Prozent, seit
Januar 2024



1. Telefonische Erreichbarkeit inklusive vorab im SprachDialogSystem beantworteter Kundenanliegen (durch FAQ, Announcement etc.)

Das DRV Kundenportal

Online-Services für Privatkundinnen und -kunden

Willkommen in Ihrem persönlichen Kundenportal

Persönliche Daten und Einstellungen



Adresse einsehen • Zugang wider-
rufen • ...

Versicherungsdaten und Rente



Versicherungsverlauf einsehen •
Renteninformation abrufen • Ren-...

Riester und Riester- Förderung



Riester-Anträge und -Formulare
einsehen • Kontakt aufnehmen • ...

Mein ePostfach



E-Mail schreiben und einsehen •
Dokumente hochladen • ...

eAntrag stellen



Antrag online stellen • Gespeicher-
ten Antrag fortsetzen • ...

Mein Feedback zum Kundenportal



Wie zufrieden sind Sie?
Was können wir besser machen?

Nutzende können im Kundenportal:

- über eAntrag **digitale Anträge stellen** und bearbeiten,
- **Auskünfte einholen + persönlichen Daten einsehen, prüfen und ändern,**
- verschiedene **Dokumente herunterladen**, bspw. Renteninformation, Versicherungsverlauf,
- Services zu **Riester und Riester-Rente** nutzen,
- mit dem ePostfach **Nachrichten und Anhänge senden und empfangen** (vollständiger Ersatz für Briefpost),
- mit dem Feedbacktool **Vorschläge, Lob und Kritik mitteilen.**

STAND 15. NOVEMBER 2024

Nutzung Ende August 2023 bis November 2024

439.435

registrierte Nutzende

1.787.532

Logins

Künftige Funktionen (Beispiele)

Aufstellung
Grundrentenzeiten

Mehrsprachigkeit

Integration
Broschüren-
Teaser



Digitale Rentenübersicht

Nutzendenzahlen und angebundene Versorgungseinrichtungen

Nutzendenzahl (Stand: 30.11.2024)	
Besucher der öffentlichen Website	ca. 2.580.000
Registrierte Nutzende	ca. 197.000
Anfragen an Organisationen	ca. 6.500.000

Stand der Anbindung (Stand: 30.11.2024)
231 Organisationen in Produktion
(entspricht 498 Vorsorgeeinrichtungen)



QR-Code scannen und direkt zur Digitalen Rentenübersicht gelangen

rentenuebersicht.de

Mehrwert für Nutzende:

- Qualitätsbasiertes Einrichtungsranking
- Angebote der Kliniken
- Informationen zum Wunsch- und Wahlrecht oder zum Reha-Antragsverfahren
- Link zum Online-Antrag

Besuche	
Monat	Besuche
August 2024	78.831
September 2024	77.262
Oktober 2024	71.403
75.832 Besuche/ Monat²	2.446 Besuche/ Tag²

² Durchschnittswerte August 2024 – Oktober 2024

Auszeichnungen für Digitalprojekte

Regionalforum Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit (ISSA)
im April 2024, Porto



Auszeichnung in der Kategorie

„Gute Praxis in der Sozialen Sicherheit“

- Zertifikat für Kundenservicecenter + Portal „Meine-Rehabilitation.de“
- Zertifikat mit Auszeichnung für „Digitale Rentenübersicht“ + „Mein Kundenportal“

Bildnachweis: César Sousa

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Bericht des Direktoriums

Vertreterversammlung
der Deutschen Rentenversicherung Bund
am 4. Dezember 2024 in Berlin