

## **Bericht des Direktoriums**

### **Brigitte Gross**

Direktorin, Deutsche Rentenversicherung Bund

### **Vertreterversammlung der Deutschen Rentenversicherung Bund**

am 04. Dezember 2024 in Berlin

Es gilt das gesprochene Wort!

abrufbar auch unter [www.deutsche-rentenversicherung-bund.de](http://www.deutsche-rentenversicherung-bund.de)

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,  
sehr geehrte Damen und Herren,

auch ich begrüße Sie sehr herzlich zur Vertreterversammlung der  
Deutschen Rentenversicherung Bund.

Gern möchte ich die kommenden Minuten nutzen, um mit Ihnen einen  
Blick auf unsere allgemeinen Leistungsdaten zu werfen. Mein zweites  
Schwerpunktthema ist unser Service für Kundinnen und Kunden.

Dazu möchte ich

- von den Entwicklungen im Kundenservicecenter berichten,
- über unsere digitalen Angebote informieren
- und Ihnen abschließend einen aktuellen Stand zum Thema Wunsch-  
und Wahlrecht geben.

Folie 2

## Zahlen im Überblick: Allgemeine Leistungsdaten der DRV Bund

Lassen Sie uns mit den allgemeinen Leistungsdaten der DRV Bund begin-  
nen und als erstes einen Blick auf die Verwaltungs- und Verfahrenskosten  
werfen.

### *Verwaltungs- und Verfahrenskosten*

Folie 3

Die DRV Bund hat in den vergangenen Jahren ihren Kurs der wirtschaft-  
lichen und sparsamen Haushaltsführung fortgesetzt.

Im Jahr 2023 hat sie den ihr zur Verfügung stehenden Anteil am Gesamt-  
betrag (in Höhe von 2,17 Milliarden Euro) um 114 Millionen Euro unter-  
schritten. Dies entspricht einer Ausschöpfung von rund 95 Prozent. Damit

wendet die DRV Bund Verwaltungs- und Verfahrenskosten in Höhe von 1,3 Prozent ihrer Gesamtausgaben auf.

Auf die Kostenentwicklung wirken sich vor allem die steigenden Personal- und IT-Kosten aus. Denn mit dem gemeinsamen Rechenzentrum und dem Digitalisierungsprojekt RV Evolution richten wir aktuell unsere IT-Infrastruktur neu aus. Diese Maßnahmen sind notwendig, um für unsere Mitarbeitenden eine gut funktionierende Arbeitsgrundlage zu schaffen und gleichzeitig unsere Daten effektiv zu schützen.

#### *Rentenantragsentwicklung*

Folie 4

Kommen wir zur Rentenantragsentwicklung. Die Anzahl der Rentenanträge bewegt sich demografisch bedingt weiter auf einem hohen Niveau. Von 2022 zu 2023 verzeichneten wir einen Anstieg von 7,2 Prozent.

Schauen wir auf das Jahr 2024, wurden zwischen Januar und Oktober gegenüber dem Vergleichszeitraum 2023 rund 12.300 Rentenanträge weniger gestellt. Dieser aktuelle Rückgang ist vor allem auf das Anheben der Altersgrenzen, insbesondere bei der Altersrente für besonders langjährige Versicherte, zurückzuführen.

Die Regelaltersrente wurde rund 150.000 Mal beantragt. Auch hier sind die rückläufigen Antragszahlen (um rund 7.000 Vorgänge gegenüber dem Vorjahr) auf das Anheben der Altersgrenze zurückzuführen. Diese wurde um einen Monat auf nunmehr insgesamt zwölf Monate angehoben. Auch die Antragszahlen bei den Altersrenten vor Vollendung des 65. Lebensjahres sind im Vergleich zum Vorjahr – aufgrund der Anhebungen der Altersgrenzen – um insgesamt knapp 7.900 Anträge zurückgegangen.

Die Erwerbsminderungsrenten werden im Vergleich zum Vorjahreszeitraum stärker nachgefragt. Das Antragsvolumen dieser Rentenart erhöhte sich um weitere rund 5.000 Vorgänge auf nunmehr 106.600 Anträge. Eine mögliche Erklärung hierfür sind die noch nicht rentennahen, aber dennoch immer älter werdenden geburtenstarken Jahrgänge.

Bei den Hinterbliebenenrenten sind die Anträge auf eine Witwen- bzw. Witwerrente um rund 2 Prozent zurückgegangen.

#### *Reha-Antragsentwicklung*

Folie 5

Kommen wir zu den Entwicklungen in der Rehabilitation: Im Bereich der Leistungen zur medizinischen Reha wurden bei der DRV Bund in den ersten zehn Monaten dieses Jahres knapp 6.000 Anträge mehr als im Vorjahreszeitraum gestellt. Das entspricht einer Steigerung von rund einem Prozent. Die Pandemie bedeutete – wie Sie wissen – einen Einschnitt bei den Antragszahlen. Umso erfreulicher ist es, dass wir das Vorpandemie-Niveau von 2019 inzwischen fast wieder erreicht haben. So verzeichneten wir zwischen Januar und Oktober 2024 nur noch rund 3 Prozent weniger Anträge zur medizinischen Reha als im Vergleichszeitraum 2019.

Im Bereich der Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben wurden zwischen Januar und Oktober 2024 etwas mehr als 78.000 Anträge gestellt – also knapp ein Prozent mehr als im Vergleichszeitraum 2023.

### *Reha-Budget*

Folie 6

Der Anteil der DRV Bund am Gesamtbetrag, der für die Rehabilitation zur Verfügung steht, beläuft sich auf rund 3,4 Milliarden Euro. Das Ausgabevolumen liegt bis Ende Oktober kumuliert rund 8 Prozent oberhalb der vergleichbaren Vorjahresausgaben. Die prognostizierte Ausschöpfung des Reha-Budgets liegt derzeit bei rund 102,5 Prozent.

Damit habe ich Sie über die wichtigsten zahlenmäßigen Ein- und Ausgänge der DRV Bund informiert und komme zu meinem nächsten Thema: dem Kundenservice.

Folie 7

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

Als Rentenversicherung gehört es zu unseren Kernaufgaben, unsere Kundinnen und Kunden zu allen Fragen rund um Reha, Rente und Versicherung ausführlich zu beraten. Dazu möchten wir unseren Service persönlich, intuitiv und digital gestalten.

### *Abteilung 90 – Kundenservicecenter*

Folie 8

Ein zentraler Baustein ist unser Kundenservicecenter (kurz KSC), das im Januar 2023 seine Arbeit aufgenommen hat. Rund zwei Jahre später möchte ich die Gelegenheit nutzen und Ihnen einen Einblick in die bisherigen Entwicklungen geben.

Folie 9

Für einen guten Kundenservice braucht es funktionierende Strukturen und qualifiziertes Personal. Für das KSC wurde dazu eine neue Organisationsstruktur entwickelt, die vor allem schnelle Abstimmungen möglich macht.

Rund 1.000 Beschäftigte mit unterschiedlichen Wissensständen und fachlichen Hintergründen wurden bisher in die neue Abteilung eingegliedert. Gleichzeitig wurde ein Qualifizierungsprogramm auf den Weg gebracht, das insgesamt 400 Mitarbeitende durchlaufen. Bundesweit verfügt das KSC über 17 Standorte. Die Berliner Standorte haben wir (mit Ausnahme der Auskunfts- und Beratungsstellen) an zwei Orten zusammengeführt. Ein Dienstsitz befindet sich in Tegel, der andere in den sogenannten „Treptowers“ im Südosten Berlins. Mehr als die Hälfte der KSC-Beschäftigten ist hier tätig.

Alle Anfragen laufen nun im KSC zusammen und werden soweit möglich auch hier bearbeitet. Ein modernes Sprachdialogsystem unterstützt uns dabei, Anfragen nach Themen zu sortieren und effizient zu verteilen.

Folie 10

Ein zentrales Thema vor der Gründung des KSC war die telefonische Erreichbarkeit, die wir – wie Sie auf der Folie sehen – bereits erkennbar steigern konnten. Durch die Schulung weiterer Mitarbeitender, ergänzende Coachings, eine verbesserte Personaleinsatzplanung und technische Innovationen wollen wir diese Entwicklung in den kommenden Monaten fortsetzen.

Unser Ziel ist es, die telefonische Erreichbarkeit der DRV Bund weiter zu erhöhen und unsere Services verständlich, leicht zugänglich und bedarfsorientiert anzubieten. So können wir den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden nachkommen und unsere Mitarbeitenden in der Sachbearbeitung entlasten.

Um den digitalen Nutzungsgewohnheiten der Menschen besser gerecht zu werden, hat die DRV Bund mit dem digitalen Kundenportal, der digitalen Rentenübersicht und dem Online-Portal „meine-rehabilitation.de“ im

vergangenen Jahr gleich drei neue Angebote ins Leben gerufen. Auf einige Details möchte ich im Folgenden gern näher eingehen.

### *Digitales Kundenportal*

Folie 11

Beginnen wir mit dem Kundenportal. Seit August 2023 können Rentnerinnen und Rentner, Versicherte und Riestersparende darüber digital Anträge stellen, Auskünfte einholen oder Daten einsehen und ändern. Vor allem das ePostfach verändert die Beziehung zu den Kundinnen und Kunden, denn sie können darüber direkt Nachrichten mit der DRV austauschen.

Folie 12

Inzwischen freuen wir uns über mehr als 400.000 registrierte Nutzerinnen und Nutzer, die sich insgesamt über 1,7 Millionen Mal angemeldet haben. Rund die Hälfte der Nutzenden sind zwischen 16 und 55 Jahre alt, die andere Hälfte ist älter als 55 Jahre.

Weitere Meilensteine sind bereits in der Planung: So sollen zeitnah weitere Sprachen hinzukommen und die Grundrentenzeiten einbezogen werden. Mittel- bis langfristig soll das Portal auf der Basis von Nutzenden-Feedbacks zur „intelligenten“ digitalen Plattform ausgebaut werden. Denn unser Ziel ist es, unsere Kundinnen und Kunden auch digital in allen Lebenslagen persönlich und sicher zu begleiten.

### *Digitale Rentenübersicht*

Folie 13

Zu unseren Online-Angeboten gehört weiterhin die Digitale Rentenübersicht. Seit Sommer 2023 können sich Nutzerinnen und Nutzer hier über ihre Ansprüche informieren. Dazu ein paar Zahlen: Bisher haben 2,6 Millionen Interessierte die öffentliche Website besucht. 197.000 haben sich im Portal registriert und ihre persönlichen Altersvorsorgeansprüche aus gesetzlicher, betrieblicher und privater Alterssicherung abgerufen. Fast 6,5

Millionen Anfragen wurden von den Nutzenden an die Vorsorge-Einrichtungen übermittelt.

Ein Blick auf die Anbieterseite zeigt: Rund 498 Vorsorge-Einrichtungen sind bisher an die Digitale Rentenübersicht angebunden. Bis zum Jahresende sind alle Anbieter, die eine jährliche Standmitteilung verschicken und mehr als 1.000 Vorsorgeansprüche verwalten, verpflichtet, sich an die Digitale Rentenübersicht anzubinden. Damit würde die Anzahl auf mehr als 700 Vorsorgeeinrichtungen ansteigen.

#### *Public Reporting + Wunsch- und Wahlrecht*

Folie 14

Als drittes digitales Portal ging im Sommer 2023 die Website „meine-rehabilitation.de“ an den Start. Rentenversicherte finden hier ein qualitätsbasiertes Einrichtungsranking. Sie können sich außerdem über die Angebote der Kliniken, das Wunsch- und Wahlrecht oder das Reha-Antragsverfahren informieren und über einen Link direkt unseren Online-Antrag aufrufen.

In Zahlen verzeichneten wir zwischen August und Oktober 2024 rund 2.500 Besuche pro Tag und mehr als 75.000 im Monat. Die mit Abstand am häufigsten gesuchten Krankheitsbilder lassen sich der Psychosomatik und der Orthopädie zuordnen.

Auch diese Seite wird kontinuierlich weiterentwickelt und an die Bedürfnisse der Nutzenden angepasst. Damit bietet sie einen zeitgemäßen (digitalen) Service und unterstützt die Versicherten dabei, ihr Wunsch- und Wahlrecht auszuüben.

Ein Blick in die Statistik zeigt: Die Anzahl derjenigen, die im Reha-Antrag eine Wunschklinik angeben, ist in den vergangenen Monaten deutlich

gestiegen (lag der Anteil im Oktober 2023 noch knapp unter 50%, waren es im September 2024 bereits 62%). In 45 Prozent aller Vorgänge wird dem Wunsch seitens der DRV auch entsprochen. Sollte dies nicht möglich sein, sind eine zu hohe Wartezeit oder eine fehlende Eignung für die Behandlung der Erstindikation die häufigsten Gründe. In diesen Fällen bzw. wenn Versicherte darauf verzichten, eine Wunschklinik im Antrag anzugeben, bekommen sie mit dem Bescheid in der Regel vier Klinikvorschläge unterbreitet. Das zeigt uns, dass für die allermeisten Indikationen bundesweit gute Angebote zur Verfügung stehen, zwischen denen die Versicherten wählen können.

Meine Damen und Herren,

Sie sehen, die Deutsche Rentenversicherung hat mit den aufgezeigten Angeboten wichtige Schritte unternommen, um ihren Service weiterzuentwickeln, ihn persönlich, intuitiv und digital zu gestalten und die individuelle Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden zu steigern.

Folie 15

Dieses Engagement wird im Übrigen auch außerhalb der Rentenversicherung wahrgenommen: Im Frühjahr 2024 wurden alle vier Angebote beim Regionalforum der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit in der Kategorie „Gute Praxis in der sozialen Sicherheit“ ausgezeichnet. Eine tolle Bestätigung für unsere Arbeit und ein wichtiger Ansporn, weiterzumachen und den Wandel im Sinne aller Beteiligten gut zu gestalten.

Folie 16

Vielen Dank!

\*\*\*