

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Ulrike Schielke-Ziesing, René Springer, Gerrit Huy, Norbert Kleinwächter und der Fraktion der AfD

Kundenzufriedenheit bei der gesetzlichen Rentenversicherung

Die Kundenzufriedenheit der Versicherten ist nach Ansicht der Fragesteller eine Messgröße für die Qualität der Dienstleistungen der gesetzlichen Rentenversicherung. Zugleich ist sie in den Augen der Fragesteller auch ein Indikator für das Vertrauen in das Rentensystem.

Es gibt bei den rentennahen Versicherten häufig das Bedürfnis nach einer persönlichen Beratung zu ihren Rentenangelegenheiten. Unabhängig von der Beratungsmöglichkeit bei den ehrenamtlichen Versichertenältesten suchen viele Bürger auch um eine unmittelbare Beratung bei der Deutschen Rentenversicherung (DRV) selbst nach. Soweit den Fragestellern bekannt ist, gibt es für einen solchen Beratungstermin lange Wartezeiten. Im Anschluss an die Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage auf Bundestagsdrucksache 19/15107 erkundigen sich die Fragesteller nach der Kundenzufriedenheit und dem Beschwerdeaufkommen.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Warum ist nach Kenntnis der Bundesregierung trotz der Digitalstrategie der Deutschen Rentenversicherung (www.deutsche-rentenversicherung.de/Bund/DE/Ueber-uns/Digitalstrategie/digitalstrategie_node.html) für die Auskunfts- und Beratungsstellen aktuell keine Onlineterminvergabe möglich (www.eservice-drv.de/etermin-customer/dsire/loadStep0.cmd), und wann wird dieser Onlineservice wieder aktiviert?
2. Wie lange war nach Kenntnis der Bundesregierung in den Jahren 2019, 2020, 2021 und 2022 die durchschnittliche Wartezeit für einen persönlichen Beratungstermin nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarung oder einer Onlineterminvereinbarung bei der Deutschen Rentenversicherung Bund, der Deutschen Rentenversicherung KBS und bei den jeweiligen Regionalträgern der Deutschen Rentenversicherung (bitte die Wartedauer in Tagen angeben und tabellarisch darstellen und insbesondere für die Zeit der Corona-Maßnahmen erläutern)?
3. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung aktuell die Anzahl der ehrenamtlich tätigen Versichertenältesten und Versichertenberater bei der Deutschen Rentenversicherung Bund, der Deutschen Rentenversicherung KBS und bei den Regionalträgern der Deutschen Rentenversicherung (bitte tabellarisch darstellen)?

4. Wie ist nach Kenntnis der Bundesregierung das Qualitätsmanagement bei der Deutschen Rentenversicherung Bund ausgestaltet (bitte besonders auf die Aspekte Kundenzufriedenheit und Zertifizierung, z. B. nach ISO 9001, eingehen)?
5. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung in den Jahren 2006 bis 2022 die Gesamtzufriedenheitswerte auf Basis der Kundenbefragungen der Träger der gesetzlichen Rentenversicherung für die Deutsche Rentenversicherung Bund, die Deutsche Rentenversicherung KBS und die jeweiligen Regionalträger der Deutschen Rentenversicherung entwickelt (bitte tabellarisch darstellen, auch die einzelnen Regionalträger differenziert, ohne die Bildung von Durchschnittswerten, darstellen)?
6. Wie haben sich in den Jahren 2006 bis 2022 die Beschwerden an das Bundesamt für Soziale Sicherung (vormals Bundesversicherungsamt) für die Deutsche Rentenversicherung Bund, die Deutsche Rentenversicherung KBS und die jeweiligen Regionalträger der Deutschen Rentenversicherung entwickelt (bitte tabellarisch darstellen, auch die Regionalträger differenziert darstellen)?
7. Wie hat sich in den Jahren 2020 bis 2022 die Anzahl der Beschwerden an das Bundesamt für Soziale Sicherung (www.bundesamtsozialesicherung.de/de/service/beschwerde-ueber-einen-sv-traeger/beschwerdeformular/) über Entscheidungen bzw. Verfahrensweisen der Deutsche Rentenversicherung Bund mit den Beschwerdegründen
 - a) Rente,
 - b) Rehabilitation,
 - c) Statusfeststellungsverfahren (Selbstständigkeit/Beschäftigung),
 - d) Arbeitgeberprüfung,
 - e) Künstlersozialversicherung,
 - f) Sozialversicherungsausweis,
 - g) Versicherungsverlauf/Rentenauskunft,
 - h) Ausland und
 - i) Sonstigesentwickelt, und in wie viel Prozent der Fälle wurde der Beschwerde jeweils abgeholfen (bitte tabellarisch darstellen)?
8. Wie hat sich in der Zeit von Januar 2021 bis April 2023 die Anzahl der Beschwerden an das Bundesamt für Soziale Sicherung über Entscheidungen bzw. Verfahrensweisen der Deutsche Rentenversicherung Bund, die Deutsche Rentenversicherung KBS und die jeweiligen Regionalträger der Deutschen Rentenversicherung mit Hauptbezug auf „Post-Covid“ bzw. „Long-Covid“ und „Post-Vac“ entwickelt (bitte differenziert tabellarisch darstellen)?

Berlin, den 22. Mai 2023

Dr. Alice Weidel, Tino Chrupalla und Fraktion