

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Ulrike Schielke-Ziesing, René Springer, Gerrit Huy, Norbert Kleinwächter und der Fraktion der AfD
– Drucksache 20/6974 –**

Kundenzufriedenheit bei der gesetzlichen Rentenversicherung

Vorbemerkung der Fragesteller

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.

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 Auskunft- und Beratungsstellen aktuell keine Onlineterminvergabe möglich (www.eservice-drv.de/etermin-customer/dsire/loadStep0.cmd), und wann wird dieser Onlineservice wieder aktiviert?

Nach Angaben der Träger der Deutschen Rentenversicherung wurde die Online-Terminvergabe als Reaktion auf die Corona-Maßnahmen im März 2020 ausgesetzt. Um die Kundinnen und Kunden trotzdem beraten zu können, wurde eine telefonische Erstberatung etabliert. Nach Angaben der Rentenversicherungsträger haben die Erfahrungen mit diesem Angebot gezeigt, dass viele Anliegen von Ratsuchenden abschließend telefonisch erledigt werden konnten und diese mit der Beratung zufrieden waren. Dies wurde zum Anlass genommen, die telefonische Erstberatung weiter anzubieten. Soweit von Kundinnen und Kunden gewünscht oder fachlich notwendig, wird hierbei im persönlichen Gespräch eine Präsenz- oder Video-Beratung angeboten und hierzu ein Termin

vereinbart. Im Rahmen der Digitalstrategie werden diese Erfahrungen bei der Terminvergabe berücksichtigt.

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 Wartezeit in Tagen angeben und tabellarisch darstellen und insbesondere für die Zeit der Corona-Maßnahmen erläutern)?

Hierzu hat die Deutsche Rentenversicherung Bund folgende Angaben gemacht, die der Tabelle zu entnehmen sind.

Träger: Deutsche Rentenversicherung	Terminangebot 2019	
	durchschnittlich	
	für alle Kunden ab Arbeitstag:	für X % aller Kunden innerhalb von zehn Arbeitstagen
Baden-Württemberg	13	70
Hessen	26	9
Mitteldeutschland	26	12
Bayern Süd	30	9
Berlin-Brandenburg	39	15
Rheinland-Pfalz	39	13
Rheinland	40	12
Nord	43	5
Braunschweig-Hannover	47	22
Oldenburg-Bremen	50	4
Nordbayern	50	7
Westfalen	>50	11
Saarland	>50	4
Schwaben	>50	1
Bund	38	16
Knappschaft-Bahn-See (KBS)	28	13
Durchschnitt berechnet aus den Einzelwerten aller Träger:	30	15

Für die Jahre 2020 bis 2022 liegen aufgrund der coronabedingten Aussetzung des Terminvergabe-Verfahrens keine Daten zu Wartezeiten und zum Terminvorlauf vor.

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)?

Die folgenden Angaben der Deutschen Rentenversicherung Bund beziehen sich auf die aktuelle Wahlperiode und stellen den Stand zum 31. Dezember 2022 dar.

Rentenversicherungsträger	
Bund	2 239
KBS	798
Mitteldeutschland	120
Nordbayern	110
Baden-Württemberg	112
Westfalen	98
Bayern Süd	95
Rheinland	87
Braunschweig-Hannover	72
Hessen	71
Berlin-Brandenburg	62
Rheinland-Pfalz	60
Nord	59
Oldenburg-Bremen	46
Saarland	36
Schwaben	0

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)?

Die Deutsche Rentenversicherung Bund führt grundsätzlich (vgl. Antwort zu Frage 5) regelmäßige Kundenbefragungen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit durch. Zusätzlich hat die Deutsche Rentenversicherung Bund ein mehrstufiges Qualitätssicherungs- und Kontrollsystem sowie ein umfassendes Beschwerdemanagement etabliert.

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)?

Es wird auf die Antwort der Bundesregierung zu Frage 6 der Kleinen Anfrage auf Bundestagsdrucksache 19/15107 verwiesen. Da die Träger der Rentenversicherung erst seit dem Jahr 2008 regelmäßig deutschlandweite Kundenbefragungen durchführen, können für vorherige Jahre keine Angaben gemacht werden. Die letzte Kundenbefragung ist im Jahr 2017 durchgeführt worden. Aufgrund der Corona-Pandemie sind seitdem keine weiteren Kundenbefragungen mehr durchgeführt worden.

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)?

Das Bundesamt für Soziale Sicherung führt keine Statistik, die die erbetenen Angaben enthält. Da das Bundesamt für Soziale Sicherung nur die Aufsicht

über die bundesunmittelbaren Rentenversicherungsträger führt, werden Beschwerden über Regionalträger nicht bearbeitet und daher auch nicht erfasst.

Die Entwicklung der Beschwerden im Bundesamt für Soziale Sicherung im Fachbereich Rentenversicherung und Internationales Sozialversicherungsrecht von 2006 bis 2022 kann der folgenden Tabelle entnommen werden. Die Zahlen umfassen nicht nur die Beschwerden über die Deutsche Rentenversicherung Bund und die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See, sondern auch über die Künstlersozialkasse und bei Eingaben mit Auslandsbezug ebenfalls die bundesunmittelbaren Kranken- und Unfallversicherungsträger.

Jahr	Beschwerden
2006	1.025
2007	991
2008	1.040
2009	1.169
2010	1.074
2011	1.153
2012	1.333
2013	1.162
2014	1.234
2015	1.289
2016	1.167
2017	1.300
2018	1.449
2019	1.412
2020	1.430
2021	2.432
2022	3.477

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) Sonstiges

entwickelt, und in wie viel Prozent der Fälle wurde der Beschwerde jeweils abgeholfen (bitte tabellarisch darstellen)?

Beschwerdegründe und Abhilfen durch die jeweiligen Träger werden im Bundesamt für Soziale Sicherung nicht erfasst.

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)?

Soweit Erkrankungen in Beschwerden benannt werden, werden diese nicht erfasst, so auch keine „Post-COVID“- „Long-COVID“- und „Post-Vac“-Erkrankungen. Gegenstand der Beschwerdeprüfung ist die Rechtmäßigkeit des Trägerhandelns.

