

## **Antwort**

### **der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Ulrike Schielke-Ziesing, Martin Sichert, René Springer, Norbert Kleinwächter und der Fraktion der AfD  
– Drucksache 19/14549 –**

### **Gesetzliche Rentenversicherung – Verwaltungskosten und Kundenzufriedenheit im Fokus**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

Nach dem Jahresbericht 2018 der Deutschen Rentenversicherung Bund (DRV) beträgt der Anteil der Verwaltungs- und Verfahrenskosten 1,3 Prozent des Haushaltsvolumens, vgl. Jahresbericht 2018 DRV, Seite 15 ([www.deutsche-rentenversicherung.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistiken-und-Berichte/Berichte/jahresbericht\\_download.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=18](http://www.deutsche-rentenversicherung.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistiken-und-Berichte/Berichte/jahresbericht_download.pdf?__blob=publicationFile&v=18)). Nach Ansicht der Fragesteller besteht ein Interesse der Öffentlichkeit an einem Vergleich der Verwaltungs- und Verfahrenskosten für sämtliche Träger der gesetzlichen Rentenversicherung.

Die Deutsche Rentenversicherung nimmt seit 2008 regelmäßige Kundenbefragungen vor. Nach dem Jahresbericht 2018 DRV wurden durch die Kunden vor allem die Beratungsleistungen gelobt, erreicht wurden hier 81 von 100 Punkten, vgl. Jahresbericht 2018 DRV, Seite 15. Nach Ansicht der Fragesteller gibt es ein besonderes Interesse der Versicherten an einem guten Service und an der Möglichkeit einer persönlichen Beratung. Unabhängig von der Beratungsmöglichkeit bei den ehrenamtlichen „Versichertenältesten“ suchen viele Bürger um eine unmittelbare Beratung bei der DRV nach. So weit den Fragestellern bekannt ist, gibt es trotz der Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung über die Seite der DRV [www.eservice-drv.de/eTermin/dsire/step0.jsp](http://www.eservice-drv.de/eTermin/dsire/step0.jsp) saisonal zumindest für die Großstädte lange Wartezeiten für einen Beratungstermin.

1. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung von 2006 bis 2018 die Verwaltungs- und Verfahrenskosten für die Deutsche Rentenversicherung Bund, die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See (KBS) und die Regionalträger der Deutschen Rentenversicherung in absoluten Zahlen und in Prozent zu den Einnahmen bzw. dem Haushaltsvolumen entwickelt (bitte tabellarisch darstellen)?

Jahr	Netto-Verwaltungs- und Verfahrenskosten (€)			Anteil an Gesamtausgaben		
	Regionalträger	DRV Bund	DRV KBS	Regional-träger	DRV Bund	DRV KBS
2006	1.919.152.612	1.554.206.815	219.830.274	2,2 %	1,2 %	1,3 %
2007	1.883.118.354	1.486.752.701	203.045.291	2,3 %	1,1 %	1,1 %
2008	1.949.428.244	1.417.149.716	208.911.938	2,1 %	1,1 %	1,1 %
2009	1.990.468.831	1.412.892.233	204.179.992	2,0 %	1,1 %	1,0 %
2010	1.963.810.898	1.352.217.230	205.175.553	1,9 %	1,1 %	1,0 %
2011	2.009.899.121	1.361.642.103	204.997.174	1,9 %	1,1 %	1,0 %
2012	2.040.874.291	1.395.023.304	209.059.628	1,8 %	1,1 %	1,0 %
2013	2.100.919.860	1.423.732.416	211.849.033	1,8 %	1,2 %	1,0 %
2014	2.150.002.272	1.456.474.651	212.885.905	1,8 %	1,2 %	1,0 %
2015	2.159.843.281	1.444.193.261	215.649.137	1,7 %	1,1 %	1,0 %
2016	2.204.645.465	1.458.366.038	215.425.073	1,7 %	1,1 %	1,0 %
2017	2.250.472.785	1.568.358.992	219.787.785	1,6 %	1,2 %	0,9 %
2018	2.236.223.837	1.521.609.689	222.716.727	1,5 %	1,1 %	0,9 %

2. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung von 2006 bis 2018 die Anzahl der Versicherten und die anteiligen Verwaltungs- und Verfahrenskosten je Versicherten bei der Deutschen Rentenversicherung Bund, der Deutschen Rentenversicherung KBS und bei den Regionalträgern der Deutschen Rentenversicherung entwickelt (bitte tabellarisch darstellen)?

Jahr	Versicherte			Netto-Verwaltungs- und Verfahrenskosten je Versicherten (in Euro)		
	Regionalträger	DRV Bund	DRV KBS	Regional-träger	DRV Bund	DRV KBS
2006	26.164.812	24.077.498	1.723.296	73	65	128
2007	26.494.492	23.899.149	1.741.721	71	62	117
2008	26.747.350	23.711.877	1.764.471	73	60	118
2009	26.951.211	23.475.312	1.778.326	74	60	115
2010	27.134.922	23.291.021	1.796.899	72	58	114
2011	27.408.052	23.186.932	1.828.300	73	59	112
2012	27.694.885	23.111.799	1.865.540	74	60	112
2013	28.006.141	23.070.394	1.895.347	75	62	112
2014	28.347.718	23.061.325	1.921.276	76	63	111
2015	28.758.431	23.095.461	1.958.694	75	63	110
2016	29.305.709	23.124.538	2.015.105	75	63	107
2017	29.830.618	23.201.810	2.074.724	75	68	106
2018 *	-	-	-	-	-	-

\* Versicherte zum 31.12.2018 liegen noch nicht vor.

3. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung von 2006 bis 2018 die Anzahl der Beschäftigten und die Höhe der Personalkosten bei der Deutschen Rentenversicherung Bund, der Deutschen Rentenversicherung KBS und bei den Regionalträgern der Deutschen Rentenversicherung entwickelt (bitte tabellarisch darstellen)?

Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung schätzungsweise der Personalkostenanteil an den Verwaltungs- und Verfahrenskosten?

Jahr	Personal (in Vollkräfte)			Personalkosten (in Euro)		
	Regional-träger	DRV Bund	DRV KBS	Regionalträger	DRV Bund	DRV KBS*
2006	29.346	23.241	5.978	1.323.532.188	987.205.650	-
2007	28.381	22.039	5.641	1.301.899.052	965.203.564	-
2008	28.289	20.272	5.137	1.368.924.650	956.579.459	-
2009	27.515	19.537	5.029	1.401.281.221	971.922.048	-
2010	27.229	18.836	4.961	1.409.497.754	958.184.621	-
2011	27.221	18.556	4.874	1.443.455.091	959.956.896	156.940.944
2012	27.305	18.878	4.854	1.472.163.092	993.509.714	160.561.329
2013	27.441	18.846	4.893	1.512.297.286	1.028.638.444	162.358.908
2014	27.524	18.708	4.832	1.571.574.586	1.061.898.370	165.443.269
2015	27.388	18.755	4.729	1.587.889.642	1.082.175.709	166.081.556
2016	27.278	18.638	4.730	1.626.492.252	1.111.163.880	167.299.607
2017	27.205	18.770	4.608	1.685.451.199	1.157.843.310	181.424.028
2018	26.961	18.558	4.638	1.713.790.207	1.183.015.374	186.363.752

\* Personalkosten der DRV KBS können bis einschließlich 2010 nicht in der geforderten Abgrenzung ermittelt werden.

4. Wie lange war nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2018 bzw. ist gegenwärtig (September 2019) bei einer Online-Terminvereinbarung über die Internetseite der DRV ([www.eservice-drv.de/eTermin/dsire/step0.jsp](http://www.eservice-drv.de/eTermin/dsire/step0.jsp)) die durchschnittliche Wartezeit für einen persönlichen Beratungstermin 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 ggf. erläutern)?

Welche konkreten Maßnahmen werden nach Kenntnis der Bundesregierung durchgeführt bzw. sind geplant, um die Wartezeiten für einen persönlichen Beratungstermin bei der DRV auf eine angemessene Dauer zu verkürzen?

Träger: Deutsche Rentenversicherung	Terminangebot 2018	
	für alle Kunden ab Arbeitstag:	durchschnittlich für X % aller Kunden innerhalb von 10 Arbeitstagen
Baden-Württemberg	12	77
Mitteldeutschland	14	59
Bayern Süd	16	45
Braunschweig-Hannover	21	29
Rheinland	22	40
Berlin-Brandenburg	26	25
Nord	28	11
Hessen	28	14
Nordbayern	29	13
Rheinland-Pfalz	34	20

<b>Träger: Deutsche Rentenversicherung</b>	<b>Terminangebot 2018</b>	
	<b>durchschnittlich für alle Kunden ab Arbeitstag:</b>	<b>für X % aller Kunden innerhalb von 10 Arbeitstagen</b>
Oldenburg-Bremen	37	5
Westfalen	>50	13
Saarland	>50	6
Schwaben	>50	1
Bund	19	33
KBS	23	22
<b>Durchschnitt berechnet aus den Einzelwerten aller Träger:</b>	<b>19</b>	<b>33</b>

Aussagekräftige Durchschnittszahlen für das Jahr 2019 liegen noch nicht vor.

Die Rentenversicherungsträger nutzen für die Betreuung der Kundinnen und Kunden und insbesondere die Antragsaufnahme verstärkt die ehrenamtlichen Versichertenältesten bzw. Versichertenberaterinnen und Versichertenberater. Aufgrund der verbesserten technischen Ausstattung vieler dieser ehrenamtlich Tätigen wird die elektronische Antragsaufnahme auch von diesen verstärkt genutzt. Dadurch werden vermehrt digitale (Antrags-)Daten an die Sachbearbeitung weitergeleitet, was eine zügige und effiziente Bearbeitung ermöglicht und die Auskunfts- und Beratungsstellen entlastet.

Daneben sind die Rentenversicherungsträger – zur Entlastung der Beratungsstellen – bestrebt, eine weitere Verbesserung der Zusammenarbeit mit kommunalen Stellen (Gemeinden und Versicherungsämtern) herzustellen, die – als gesetzlich zugeordnete Aufgabe – eine qualifizierte Antragsaufnahme durchführen sollen. Die Unterstützung der Gemeinden und Versicherungsämter fällt in den einzelnen Regionen bzw. Bundesländern derzeit sehr unterschiedlich aus (zwischen 2 und 57 Prozent der gesamten Antragsmenge).

Die Bestrebungen der Rentenversicherungsträger wurden aktuell durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales aufgrund der Ergebnisse des Zukunftsdialogs Bürgernahe Sozialverwaltung aufgegriffen. So sollen in einem Dialog mit den Ländern, kommunalen Spitzenverbänden, den Spitzenorganisationen der Sozialversicherung und den Sozial- und Wohlfahrtsverbänden konkrete Maßnahmen zur Stärkung der Versicherungsämter erarbeitet werden. Hiervon versprechen sich die Rentenversicherungsträger eine verstärkte wohnortnahe Annahme von Leistungsanträgen und damit eine Entlastung der Auskunfts- und Beratungsstellen zugunsten originärer Beratungsaufgaben.

Darüber hinaus wird von Seiten der Rentenversicherungsträger bereits die Ergänzung der persönlichen, digitalen Services durch niedrighschwellige, adressatengerechte Angebote vorangetrieben. Hierzu gehören neben der Einführung einer Videoberatung zur besseren Personalauslastung (Entfallen von Wegezeiten bei Sprechtagen für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) vor allem auch ein erleichterter Zugang zu den Antragsverfahren sowie die kundenfreundliche Ausgestaltung der Antragsverfahren (Steigerung der Webversion von eAntrag). Gerade letzteres könnte im Hinblick auf die bevorstehende Zunahme der Antragszahlen durch den Renteneintritt der Babyboomer-Generation – bei netzaffinen Kundinnen und Kunden mit geklärten Versicherungsconten – die Beratungsstellen der Rentenversicherungsträger entlasten.

5. Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung von 2006 bis 2018 die Anzahl der ehrenamtlich tätigen Versichertenältesten und Versichertenberater bei der Deutschen Rentenversicherung Bund, der Deutschen Rentenversicherung KBS und bei den Regionalträgern der Deutschen Rentenversicherung entwickelt (bitte tabellarisch darstellen)?

<b>Rentenversicherungs-träger</b>	<b>2017*</b>	<b>2011</b>	<b>2005</b>
Bund	2.616	2.611	2.599
KBS	970	930	1.406
Mitteldeutschland	178	178	186
Nordbayern	131	131	131
Baden-Württemberg	120	120	120
Nord	109	109	109
Westfalen	108	108	108
Bayern Süd	105	105	140
Rheinland	95	95	95
Braunschweig-Hannover	90	90	180
Hessen	80	80	80
Berlin-Brandenburg	67	67	85
Rheinland-Pfalz	60	56	56
Oldenburg-Bremen	50	50	50
Saarland	36	36	36
Schwaben	keine	keine	keine

\* Jeweiliges Jahr der Sozialwahlen. Nur in diesen Jahren werden die Zahlen der ehrenamtlich tätigen Versichertenältesten und Versichertenberater erfasst.

6. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung von 2008 bis 2018 die in den Kundenbefragungen der Träger der gesetzlichen Rentenversicherung ermittelten Gesamtzufriedenheitswerte für die Deutsche Rentenversicherung Bund, die Deutsche Rentenversicherung KBS und die jeweiligen Regionalträger der Deutschen Rentenversicherung entwickelt (bitte tabellarisch darstellen)?

<b>Globalzufriedenheit</b>	<b>2017*</b>	<b>2013</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Regionalträger**	80	79	73	73	74
DRV Bund	80	82	74	73	73
DRV KBS	83	81	75	73	73

Angaben in Prozent.

\* Jahr der Erhebung. \*\*Arithmetischer Mittelwert der 14 Regionalträger.





