ACA-Newsletter 7/26:
Interview mit Nancy West, Leiterin des Selbstverwaltungsbüros der Deutschen Rentenversicherung Bund und Ansprechpartnerin für die ehrenamtlichen Versichertenberater

Wer Fragen zur gesetzlichen Rente hat, einen Rentenantrag stellen möchte oder Unterstützung bei der Kontenklärung benötigt, muss nicht immer den Weg zu einer hauptamtlichen Beratungsstelle nehmen. Bundesweit stehen Versicherten auch ehrenamtliche Versichertenberaterinnen und Versichertenberater zur Seite. Sie sind vor Ort Ansprechpartner, Lotsen und oftmals ein wichtiges Bindeglied zwischen den Menschen und der Deutschen Rentenversicherung.

Doch wie viele Ehrenamtliche gibt es eigentlich? Welche Aufgaben übernehmen sie? Wie werden sie auf ihre Tätigkeit vorbereitet – und wer kann ein solches Ehrenamt übernehmen?

ACA-News hat darüber mit **Nancy West**, Leiterin des Selbstverwaltungsbüros der Deutschen Rentenversicherung Bund, gesprochen.

Rund 2.400 ehrenamtliche Versichertenberater sind derzeit im Einsatz

ACA-News: Frau West, Sie sind für die ehrenamtlichen Versichertenberater der Deutschen Rentenversicherung Bund zuständig. Wie viele ehrenamtliche Versichertenberater der Deutschen Rentenversicherung Bund gibt es deutschlandweit? Welche Aufgaben übernehmen sie und für welches Gebiet sind diese jeweils bestellt?

Nancy West: Die Deutsche Rentenversicherung Bund verfügt bundesweit über **2.682 Mandate für ehrenamtliche Versichertenberater*innen.** Aktuell sind rund 2.400 dieser Plätze vergeben und auf 400 Stadt- und Landkreise verteilt. Die Anzahl der Versichertenberatermandate folgt hierbei den Einwohnerzahlen im jeweiligen Kreis.

Der Schwerpunkt der Tätigkeit und die Kernkompetenz der ehrenamtlichen Versichertenberater*innen liegt in der Unterstützung bei der Antragstellung und den im Zusammenhang damit auftretenden Fragen.

Grundsätzlich sind die Ehrenamtlichen für die Versicherten zwar Ansprechpartner in allen Belangen der Rentenversicherung, aber hier muss zwischen Haupt- und Ehrenamt unterschieden werden. Sehr komplexe Sachverhalte und schwierige Rechtsfragen werden an die hauptamtlichen Auskunfts- und Beratungsstellen verwiesen.

Vor-Ort-Lotsen bei Rentenfragen

ACA-News: Die ehrenamtlichen Versichertenberater ergänzen die hauptberuflich besetzten Beratungsstellen und sind für Versicherte auch außerhalb der üblichen Bürozeiten erreichbar. Wie nehmen Sie die Arbeit der ehrenamtlichen Versichertenberater wahr? Warum ist ihr Engagement für die Deutsche Rentenversicherung und die Versicherten so wichtig? Was würde fehlen, wenn es diese Ehrenamtlichen nicht gäbe?

Nancy West: Die ehrenamtlichen Versichertenberater*innen stellen viel mehr als eine bloße Ergänzung der hauptamtlichen Auskunfts- und Beratungsstellen dar.

Mit **mehr als 200.000 Renten- und Kontenklärungsanträgen jährlich** sind unsere Ehrenamtlichen ein bedeutsamer Baustein für die gesamte Rentenversicherung.

Aktuell sind sie für den Personenkreis der "Babyboomer" zudem Ansprechpartner zu Fragen eines möglichen Rentenbeginns und damit der weiteren Lebensplanung.

Sie sind vor Ort unsere **Lotsen bei Rentenfragen** und haben ein offenes Ohr für die Sorgen und Nöte der Menschen. Mit ihrer Arbeit sorgen die Versichertenberater*innen für Bürgernähe und bilden eine Brücke hin zur Verwaltung der Deutschen Rentenversicherung.

Viele Versichertenberater bleiben ihrem Ehrenamt über Jahrzehnte treu

ACA-News: Die ehrenamtlichen Versichertenberater beraten zu Fragen der Rente und unterstützen Versicherte bei der Erstellung von Rentenanträgen. Viele sind seit Jahren tätig, verfügen über eine hohe Kompetenz und viel Erfahrung, und werden von Ihnen regelmäßig in Seminaren geschult.

Nancy West: In der Tat. Über die Zeit bauen sich die Beratenden so - gerade bei einem komplexen Thema wie der Rente - ein fundiertes Wissen auf.

Viele der Versichertenberater und -beraterinnen bekleiden ihr Ehrenamt gern und lang. Weil es ihnen Spaß macht, Sinn gibt und wir ihnen auch die nötige Unterstützung, bspw. durch regelmäßige Schulungen, bieten.

Einige begehen ihr **50-jähriges Jubiläum im Amt eines Versichertenberaters**. Das beeindruckt mich auch persönlich immer wieder.

Das Fachwissen wächst Schritt für Schritt mit der Praxis.

ACA-News: Das Rentenrecht ist komplex. Ein neuer Versichertenberater kennt sich zu Beginn natürlich noch nicht in allen Bereichen aus und kann sich bei manchen Fragen zunächst unsicher fühlen. Vielleicht gibt es deshalb auch eine gewisse Hemmschwelle, ein solches Mandat zu übernehmen. Was sagen Sie Menschen, die darüber nachdenken? Wie unterstützen Sie neue Versichertenberater?

Nancy West: Das Ehrenamt als Versichertenberater*in ist anspruchsvoll. Das Rentenrecht ist komplex und bringt regelmäßig Änderungen mit sich. Eine gewisse Hemmschwelle ist bei der Annahme eines solchen Ehrenamtes normal.
Wir verdeutlichen den künftigen Versichertenberater*innen schon im Rahmen der Einführungsseminare, dass es wichtig ist, sich sukzessive an die Themen heranzutasten. Das Fachwissen wächst **Schritt für Schritt mit der Praxis**. Das ist normal.

Um den Einstieg zusätzlich zu erleichtern, bieten wir seit diesem Jahr neben den Einführungsseminaren zusätzliche Folgeveranstaltungen in Form von Webinaren an. Hier können sich die Neulinge über erste Erfahrungen und konkrete Fachfragen mit den Experten austauschen.
Unabhängig von solchen Formaten lassen wir unsere Ehrenamtlichen im Alltag auch nicht allein. Wir als Selbstverwaltungsbüro verfügen für Fach- und Verständnisfragen und bei Fragen zum Versicherungskonto über ein eigenes **siebenköpfiges Fachberatungsteam**, welches ausschließlich unseren Versichertenberater*innen mit Rat und Tat zur Seite steht.

Wer kann Versichertenberater werden?

ACA-News: Welche Voraussetzungen und persönlichen Eigenschaften sollte jemand mitbringen, der dieses Ehrenamt übernehmen möchte? Wer eignet sich ihrer Erfahrung nach besonders gut als Versichertenberater?

Nancy West: Die formellen Voraussetzungen sind nicht sonderlich hoch. Erst einmal muss man volljährig sein und in Deutschland wohnen. Und sie müssen selbst bei dem jeweiligen Rentenversicherungsträger versichert oder Bezieher einer Rente sein.

Von Versicherten für Versicherte - schon hier spiegelt sich das Prinzip der Selbstverwaltung wider.

Da wir als Behörde in Sachen Digitalisierung voranschreiten, ist zudem eine gewisse IT-Affinität sinnvoll. Man sollte sich mit dem eigenen PC auskennen, da die Anträge heute digital aufgenommen werden. Für die Nutzung der privaten Hardware zahlen wir einen gewissen Ausgleich. Die notwendige Antragssoftware stellen wir zur Verfügung.
Bei den persönlichen Voraussetzungen helfen alle Vorkenntnisse weiter. In der Vergangenheit bestand ein großer Teil der Ehrenamtlichen traditionell aus aktiven oder ehemaligen Mitarbeitenden der Ersatzkassen, die brachten Vorkenntnisse im Sozialversicherungs- und Krankenversicherungsrecht sowie ein allgemeines Verständnis für Verwaltungsabläufe mit. Insbesondere seit der Sozialwahl 2023 beginnt sich das zu verändern, auch weil wir in der Bewerbung des Ehrenamtes andere Wege beschreiten. So trauen sich mittlerweile viele Menschen aus anderen beruflichen Sparten dieses Ehrenamt zu - mit Erfolg.

Trotzdem ist festzustellen, dass wir in den Schulungen deutlich tiefer ansetzen müssen. Hier unterliegen wir derzeit einem Lernprozess.

Keine festen Vorgaben für den zeitlichen Einsatz

ACA-News: Wie viel Zeit sollte man für dieses Ehrenamt durchschnittlich einplanen? Gibt es hier Vorgaben?

Nancy West: Eine Vorgabe bezüglich des zeitlichen Einsatzes gibt es nicht. Die privaten Rahmenbedingungen unterscheiden sich von Mensch zu Mensch.

Ist man noch berufstätig, wird man im Regelfall weniger Zeit für dieses Amt aufbringen können als vergleichsweise die meisten Rentner*innen. Insofern entscheidet jeder selbst darüber, welchen zeitlichen Aufwand er bzw. sie einsetzen kann.

Ein nur sporadisches Ausüben des Ehrenamtes ist aber nicht sinnvoll. Nur mit einer regelmäßigen Amtsausübung kann man praktische Erfahrungen und eine gewisse Routine erlangen.

Fakt ist zudem: **jede Versichertenberaterin bzw. jeder Versichertenberater wird benötigt**, da die Nachfrage seitens der Versichertengemeinschaft ungemein hoch ist.

Eine sinnstiftende Aufgabe – auch rund um den eigenen Rentenbeginn

ACA-News: Was "bringt" es den Versichertenberatern persönlich, wenn sie so ein Ehrenamt ausüben?

Nancy West: Wenn Sie mich nach dem Nutzen dieses Ehrenamtes fragen, ist auch das individuell unterschiedlich.

Einigen Versichertenberater*innen gelingt der Übergang vom Erwerbsleben in die Rente auf diesem Weg besser. Andere wiederum suchen einfach eine sinnstiftende Aufgabe vor oder nach Rentenbeginn. Wiederum andere möchten gern Menschen unterstützen.

Und es gibt aus meiner Sicht auch einen gesamtgesellschaftlichen Punkt: **Ehrenamtliches Engagement ist ein zentraler Baustein unserer demokratischen Gesellschaft und in den aktuellen Zeiten wichtiger denn je.**

Versichertenberater sind nah bei den Versicherten und stellen eine hohe Anzahl von Rentenanträgen

ACA-News: Inwiefern entlastet die Arbeit der ehrenamtlichen Versichertenberater die Deutsche Rentenversicherung? Wie erleben Sie die Resonanz der Versicherten und der Öffentlichkeit auf dieses Engagement?

Nancy West: Der besondere Wert dieser ehrenamtlichen Tätigkeit liegt vor allem in der Verbindung und Fürsorge für unsere Versicherten und Rentner*innen. Hier ist die Selbstverwaltung nah am Kunden.

Daher steht hier nicht die Entlastung des Trägers im Mittelpunkt, auch wenn die Arbeit der ehrenamtlichen Versichertenberater*innen der Deutsche Rentenversicherung natürlich sehr nützlich ist.

Gerade vor dem Hintergrund des doppelten, demografischen Wandels wird sich künftig auch bei der Rentenversicherung ein gewisser Fachkräftemangel bemerkbar machen. Gleichzeitig birgt der Übergang der geburtenstarken Jahrgänge in die Rente viel Arbeit.

Vor dem Hintergrund bleibt die Unterstützung der Versichertenberater ein wichtiger Aspekt. Sie haben sich in den Regionen meist gut etabliert. Das zeigt sich unter anderem daran, dass sich die Antragszahlen der ehrenamtlich Tätigen auf einem konstant hohen Niveau bewegen.

Und jeder sorgfältig aufgenommene Antrag entlastet am Ende den Kernbereich der Rentenversicherung, die Sachbearbeitung, weil weniger Rückfragen bei den Versicherten notwendig sind und Bescheide schneller erteilt werden können.

Digitalisierung: Mehr als 99 Prozent der Anträge bereits digital

ACA-News: Welche Rolle spielen Digitalisierung oder gar Künstliche Intelligenz in den hauptberuflichen Beratungsstellen und in der Arbeit der Versichertenberater?

Nancy West: Die DRV Bund ist bereits mitten in einem umfangreichen Transformationsprozess. Wir wollen und müssen zukunftsfähig bleiben – auch mit Blick auf den demografischen Wandel.

Die Anzahl der eingereichten Rentenanträge pro Jahr wird steigen, während uns die Babyboomer verlassen. Um diese Herausforderungen zu meistern, müssen wir Prozesse vereinfachen und digitalisieren, um effizienter zu werden.

Dabei ist die konsequente, digitale Aufnahme von Rentenanträgen durch die ehrenamtlichen Versichertenberater*innen ein wichtiges Element.

Die Deutsche Rentenversicherung Bund als größter Träger erreicht zusammen mit seinen Versichertenberater*innen heute schon eine Quote von **mehr als 99 Prozent digitaler Anträge**. Das ist herausragend. Für das Vertrauen, diesen Weg mit uns gemeinsam zu gehen, gebührt jeder Versichertenberaterin und jedem Versichertenberater unser Dank.

ACA-News: Vielen Dank, Frau West, für dieses interessante und aufschlussreiche Interview!

Ehrenamtliche Versichertenberater gesucht

Die Deutsche Rentenversicherung lebt nicht nur von ihren hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ein wichtiger Teil der Selbstverwaltung findet direkt vor Ort statt – durch Menschen, die sich ehrenamtlich für andere Versicherte engagieren.

Du hast selbst Interesse oder kennst jemanden, der Interesse an einem ehrenamtlichen Mandat als Versichertenberaterin oder Versichertenberater haben könnte?

In Rheinland-Pfalz sind derzeit folgende Mandate vakant:

Bei der Deutschen Rentenversicherung Rheinland-Pfalz:

- Stadt Speyer
- Stadt Trier
- Stadt Koblenz
- LK Mainz-Bingen

Bei der Deutschen Rentenversicherung Bund:

- Zweibrücken
- Landau in der Pfalz

Du wohnst oder arbeitest in einem der genannten Städte oder Landkreise und hast Interesse an dieser verantwortungsvollen Aufgabe?

Dann sprich uns gerne an!

Vielen Dank für Euer Interesse!

Martin Plail, Vorsitzender
Andreas Luce, Geschäftsführer

Arbeitsgemeinschaft
Christlicher Arbeitnehmer-Organisationen
Rheinland-Pfalz

Geschäftsstelle:
Weberbach 71
54290 Trier
Tel: 0651/97085-16 - Fax: 0651/97085-10