

## Versicherungsämter: eine explorative Studie über kommunale Beratungseinrichtungen zur Sozialversicherung: Kurzexpertise

Brussig, Martin; Eichhorst, Werner; Langer, Philipp

Veröffentlichungsversion / Published Version

Forschungsbericht / research report

**Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:**

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Brussig, M., Eichhorst, W., & Langer, P. (2021). *Versicherungsämter: eine explorative Studie über kommunale Beratungseinrichtungen zur Sozialversicherung: Kurzexpertise*. (Forschungsbericht / Bundesministerium für Arbeit und Soziales, FB577). Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales; IZA Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit GmbH; Universität Duisburg-Essen Campus Duisburg, Fak. für Gesellschaftswissenschaften, Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-73494-4>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



# FORSCHUNGSBERICHT

577

## **Versicherungsämter: eine explorative Studie über kommunale Beratungseinrichtungen zur Sozialversicherung**

– Kurzexpertise –



Kurzexpertise

# Versicherungsämter: eine explorative Studie über kommunale Beratungseinrichtungen zur Sozialversicherung

Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit GmbH (IZA)

Schaumburg-Lippe-Str. 5-9

53113 Bonn

**I Z A** Institute  
of Labor Economics

Initiated by Deutsche Post Foundation

Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ)

Universität Duisburg-Essen

47048 Duisburg



Martin Brussig (IAQ)

Werner Eichhorst (IZA)

Philipp Langer (IAQ)

April 2021

Erstellt im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

Die Durchführung der Untersuchungen sowie die Schlussfolgerungen aus den Untersuchungen sind von den Auftragnehmern in eigener wissenschaftlicher Verantwortung vorgenommen worden. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales übernimmt insbesondere keine Gewähr für die Richtigkeit, Genauigkeit und Vollständigkeit der Untersuchungen.



## Kurzbeschreibung

In dem vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) im Jahr 2018 initiierten Zukunftsdialog mit Bürgerinnen und Bürgern wurde neben anderen Aspekten das Bedürfnis nach einer leichteren Orientierung über staatliche Sozialleistungen, einheitlichen Anlaufstellen und kompetenter Beratung deutlich. Hierbei wurden insbesondere dezentrale Einrichtungen wie die kommunalen Versicherungsämter angesprochen. Vor diesem Hintergrund wird mit dieser Kurzexpertise der Status quo der Versicherungsämter und deren Aufgabenwahrnehmung nach § 93 SGB IV beispielhaft aufgezeigt. Dabei stehen Themen wie das Leistungsspektrum und -angebot, die Ausstattung, der Umfang der wahrgenommenen Aufgaben, die Bekanntheit und Nachfrage der Angebote, die Kooperation mit Leistungsträgern und die Bewertung des bestehenden Rechtsrahmens im Vordergrund. Auf Basis explorativer Fallstudien in ausgewählten einzelnen Versicherungsämtern sowie ergänzender Interviews mit Expertinnen und Experten kann eine erste Einschätzung der Funktion und Potenziale der Versicherungsämter vorgenommen und der weitere Forschungsbedarf präzisiert werden.

## Abstract

In a series of townhall meetings and workshops with experts initiated by the Federal Ministry of Labour and Social Affairs (BMAS) in 2018 („Zukunftsdialog“), the need for easier orientation about social benefits as well as competent advice, provided by encompassing inter-agency points of contact became clear. In particular, decentralized institutions such as the municipal insurance offices were addressed to provide reliable and complete information about social services. Against this backdrop, this short expert report exemplifies the status quo of the insurance offices and their performance of tasks according to § 93 SGB IV. The focus is on topics such as the range of services and offers, the equipment, the scope of the tasks performed, the awareness of and demand for the offers made, the cooperation with service providers and the evaluation of the existing legal framework. On the basis of explorative case studies in selected individual insurance offices and supplementary interviews with experts, an initial assessment of the function and potential of the insurance offices can be made and the need for further research can be specified.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>8</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>9</b>
<b>1. Hintergrund und Ziele der Kurzexpertise</b>	<b>11</b>
<b>2. Vorgehensweise und Datengrundlage der explorativen Studie</b>	<b>12</b>
2.1 Fallporträts von vier Versicherungsämtern	12
2.2 Ergänzende Interviews	13
<b>3. Fallporträts von vier Versicherungsämtern</b>	<b>13</b>
3.1 Versicherungsamt Südstadt	13
3.1.1 Organisatorischer Aufbau	13
3.1.2 Beratungsangebot	13
3.1.3 Bekanntmachung des Angebots	14
3.1.4 Personelle und technische Ausstattung	14
3.1.5 Beratungstätigkeit	15
3.1.6 Kooperation mit anderen Stellen	16
3.1.7 Entwicklungsperspektiven	17
3.2 Versicherungsamt Landkreis Ost	17
3.2.1 Organisatorischer Aufbau	17
3.2.2 Beratungsangebot	17
3.2.3 Bekanntmachung des Angebots	17
3.2.4 Personelle und technische Ausstattung	18
3.2.5 Beratungstätigkeit	18
3.2.6 Kooperation mit anderen Stellen	19
3.2.7 Entwicklungsperspektiven	20
3.3 Versicherungsamt Weststadt	20
3.3.1 Organisatorischer Aufbau	20
3.3.2 Beratungsangebot	20
3.3.3 Bekanntmachung des Angebots	21
3.3.4 Personelle und technische Ausstattung	21
3.3.5 Beratungstätigkeit	22

3.3.6	Kooperation mit anderen Stellen	23
3.3.7	Entwicklungsperspektiven	24
3.4	Versicherungsamt Kleinstadt Südwest	24
3.4.1	Organisatorischer Aufbau	24
3.4.2	Leistungsangebot: Aufnahme von Rentenanträgen	24
3.4.3	Bekanntmachung des Angebots	25
3.4.4	Personelle und technische Ausstattung	25
3.4.5	Beratungstätigkeit	26
3.4.6	Kooperation mit anderen Stellen	27
3.4.7	Entwicklungsperspektive	27
<b>4.</b>	<b>Wesentliche Erkenntnisse und offene Fragen</b>	<b>28</b>
4.1	Die allgemeine Entwicklung der Versicherungsämter	28
4.2	Unterschiede zwischen Versicherungsämtern	29
4.3	Divergierende Einschätzungen	29
4.4	Klärung offener Fragen	30
<b>5.</b>	<b>Anhang: Pretest standardisierter Fragebogen</b>	<b>33</b>



## Abkürzungsverzeichnis

AuB-Stellen	Auskunfts- und Beratungsstellen der Rentenversicherung
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
DRV	Deutsche Rentenversicherung
IAQ	Institut Arbeit und Qualifikation
IZA	Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit
KV	Krankenversicherung
SGB	Sozialgesetzbuch
SoVD	Sozialverband Deutschland
UV	Unfallversicherung
VdK	Sozialverband VdK Deutschland

## Zusammenfassung

In dem vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) im Jahr 2018 initiierten Zukunftsdialog mit Bürgerinnen und Bürgern wurde neben anderen Aspekten das Bedürfnis nach einer leichteren Orientierung über staatliche Sozialleistungen, einheitlichen Anlaufstellen und kompetenter Beratung deutlich. Hierbei wurden insbesondere dezentrale Einrichtungen wie die kommunalen Versicherungsämter, aber auch die lokalen Niederlassungen der Rentenversicherung, der Arbeitsagenturen oder der Krankenversicherung angesprochen. Vor diesem Hintergrund wird mit dieser Kurzexpertise der Status quo der Versicherungsämter in den jeweiligen Ländern und deren Aufgabenwahrnehmung nach § 93 SGB IV beispielhaft aufgezeigt. Dabei stehen Themen wie das Leistungsspektrum und -angebot, die Ausstattung, der Umfang der wahrgenommenen Aufgaben, die Bekanntheit und Nachfrage der gemachten Angebote, die Kooperation mit Leistungsträgern und die Bewertung des bestehenden Rechtsrahmens im Vordergrund. Auf Basis explorativer Fallstudien in ausgewählten einzelnen Versicherungsämtern sowie ergänzender Interviews mit Expertinnen und Experten kann eine erste Einschätzung der Funktion und Potenziale der Versicherungsämter vorgenommen und der weitere Forschungsbedarf präzisiert werden.

Die Erkenntnisse, welche im Rahmen dieser ersten Studie gewonnen werden konnten, belegen zunächst eine Reihe von Gemeinsamkeiten im Hinblick auf die Struktur und die Aktivität der Versicherungsämter in Deutschland. Wichtig ist insbesondere, dass der Fokus der Versicherungsämter weit überwiegend bis ausschließlich auf dem Bereich der gesetzlichen Rentenversicherung liegt. Die gesetzliche Vorgabe umfassender Auskünfte zu allen Zweigen der Sozialversicherung wird nur sehr eingeschränkt realisiert. Allerdings entspricht dieses Tätigkeitsspektrum der derzeit in den Versicherungsämtern feststellbaren Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger, die nur wenige Anliegen zu Leistungen außerhalb der Rentenversicherung bei den Versicherungsämtern vorbringen. Auch gibt es auf Grundlage verschiedener Quellen Hinweise auf einen generellen Bedeutungsverlust und Bekanntheit der Versicherungsämter über die Zeit, der sich etwa am Anteil der über die Versicherungsämter gestellten Rentenanträge ausdrückt. In vielen Kommunen wurden über die letzten Jahre die Planstellen für die Versicherungsämter reduziert, auch sind manche Versicherungsämter nicht besetzt.

Neben einigen Gemeinsamkeiten haben sich bedeutende Unterschiede zwischen den untersuchten Versicherungsämtern gezeigt. Die Versicherungsämter unterscheiden sich deutlich nach ihrer Personalausstattung, auch unter Berücksichtigung des jeweiligen Einzugsgebiets von Landkreis, Stadtkreis oder kreisangehöriger Kommune. Stärker ausgebaute Versicherungsämter finden sich eher im Westen und im Süden des Landes sowie in einigen Großstädten. Aus einigen Versicherungsämtern wird, auch in Reaktion auf eine Einstellung der lokalen Beratungstätigkeit der Rentenversicherung sowie verstärkte eigene Öffentlichkeitsarbeit, eine vermehrte Nachfrage seitens der Bürgerinnen und Bürger berichtet, während in anderen die Aktivität eher stagniert. Die Versicherungsämter unterscheiden sich – teilweise unabhängig von ihrer Größe – auch in ihrem Leistungsspektrum. Mitunter beschränken sich Versicherungsämter auf die Entgegennahme von (vollständigen) Rentenanträgen oder auf Hilfe beim Erstellen von Rentenanträgen, andere Versicherungsämter bieten übergreifende und rentenspezifische Beratung individueller Art anstelle lediglich allgemeiner Auskünfte. Deutliche Unterschiede zeigen sich auch bei der Art und Intensität der Abstimmung und Arbeitsteilung mit den lokalen Vertretungen der Rentenversicherung; hier bestehen sowohl Modelle der Kooperation als auch Konkurrenzbeziehungen.

Zu einer Reihe von wichtigen Punkten bestehen nach den Erkenntnissen dieser explorativen Studie strittige Einschätzungen: So wird etwa die Fachlichkeit in den Versicherungsämtern relativ zu der fachlichen Expertise bei den Sozialversicherungsträgern sehr unterschiedlich beurteilt. Einige sehen die Versicherungsämter aufgrund ihrer relativen Ferne vom tatsächlichen Vollzug des jeweils

geltenden Sozialversicherungsträgers in einer schwierigen fachlichen Position, andere betonen die Fähigkeit, ausgehend vom konkreten Anliegen besser als die Träger selbst auf unterschiedliche Leistungen des Sozialstaates konkret hinzuweisen und eine unabhängige Vermittlerposition einnehmen zu können. Leitungs- und Beratungsfachkräfte der Versicherungsämter machen zudem geltend, dass sie trägerübergreifend besser beraten könnten als die einzelnen Leistungsträger. Unterschiedlich wird auch eingeschätzt, ob die potenzielle Verbesserung der Qualität der Auskünfte und der Beratung bei Einschaltung der Versicherungsämter im Interesse der Bürgerinnen und Bürger gegenüber einer möglichen Verzögerung von Antragsverfahren überwiegt, sobald die Versicherungsämter als letztlich nicht entscheidungsbefugte Stelle einbezogen werden. Besonders weit gehen die Einschätzungen zur Nachfrage nach Leistungen der Versicherungsämter auseinander. Einerseits kann argumentiert werden, dass die tatsächliche Kontaktdichte auch mit dem Angebot, seiner Bekanntheit und damit mit der Ausstattung und Initiative der Versicherungsämter zusammenhängt, was sich durch eine verstärkte Nachfrage in einigen Versicherungsämtern mit entsprechenden Aktivitäten in der Öffentlichkeitsarbeit auch tatsächlich ausdrückt. Eine stärkere Bewerbung des Angebots wäre in dieser Sichtweise mit einem erhöhten Kontaktaufkommen verbunden. Sie könnte jedoch - unter der Annahme einer konstanten Personalausstattung - absehbar zu einer verminderten Beratungsqualität führen. Andererseits kann argumentiert werden, dass die geringe und über die Zeit eher rückläufige Inanspruchnahme von Leistungen der Versicherungsämter deren weitere Existenzberechtigung nachhaltig in Frage stelle. Unterschiedlich wird in diesem Zusammenhang insbesondere der Umfang des latenten Bedarfs an trägerübergreifender und neutraler Beratung und Auskunft im Interesse der Bürgerinnen und Bürger eingeschätzt, der, wenn er sich tatsächlich äußern würde, zusätzliche Nachfrage an Beratungsleistungen generieren würde. Hierzu liegt jedoch keine klare Evidenz vor, da ein latenter Bedarf bei Bürgerinnen und Bürgern naturgemäß kaum erfasst werden kann. Aktuell liegen bei den Versicherungsämtern keine eindeutigen Belege für einen massiven unbedienten Beratungsbedarf vor.

In der Konsequenz gibt es unterschiedliche Positionen zur Weiterentwicklung der Versicherungsämter. Auf der einen Seite wird eine Stärkung der Versicherungsämter (im Sinne einer umfassenden Anlaufstelle) befürwortet, auf der anderen Seite ein weiterer Abbau der Versicherungsämter (oder ein Übergang zu einem freiwilligen Angebot der Kommunen) im Lichte des sich wandelnden digitalen und lokalen Angebots der Rentenversicherung und anderer Träger und der eher schwach ausgeprägten Nachfrage nach Leistungen der Versicherungsämter als plausibles Szenario vorgestellt.

## 1. Hintergrund und Ziele der Kurzexpertise

Im vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2018 initiierten Zukunftsdialog mit Bürgerinnen und Bürgern wurde neben anderen Aspekten das Bedürfnis nach einer leichteren Orientierung über staatliche Sozialleistungen, einheitliche Anlaufstellen und kompetente Beratung deutlich. Hierbei wurden insbesondere dezentrale Einrichtungen wie die kommunalen Versicherungsämter, aber auch die lokalen Niederlassungen der Rentenversicherung, der Arbeitsagenturen oder der Krankenversicherung angesprochen.

Die Versicherungsämter haben bereits heute nach § 93 Absatz 1 SGB IV („Gemeinsame Vorschriften für die Sozialversicherung“) den Bürgerinnen und Bürgern in allen Angelegenheiten der Sozialversicherung Auskunft zu erteilen. Konkret haben sie nach § 93 Absatz 2 SGB IV Anträge auf Leistungen der Sozialversicherung entgegenzunehmen, auf Verlangen des Versicherungsträgers den Sachverhalt aufzuklären, Beweismittel beizufügen, sich zu entscheidungserheblichen Tatsachen zu äußern und Unterlagen unverzüglich weiterzuleiten.

Die Rolle der Versicherungsämter als trägerunabhängiger Instanzen zu klären und ggf. zu stärken, könnte somit ein wichtiger Schritt hin zu einer bürgernahen Sozialverwaltung sein. Mit einer angemessenen finanziellen und personellen Ausstattung, öffentlichkeitswirksamer Werbung und ggf. auch einer intuitiveren Namensgebung könnten die Versicherungsämter in einem weiteren Schritt im Sinne einer „Servicestelle Sozialleistungen“ mit Beratungs- und Lotsenfunktion ausgebaut werden.

Deshalb hat sich das BMAS im Ergebnisbericht des Zukunftsdialogs 2019 dafür ausgesprochen, die Versicherungsämter zu stärken und darüber nachzudenken, die Aufgaben der Versicherungsämter zu erweitern und sie im Sozialleistungsbereich zu Erstanlaufstellen mit einer Lotsenfunktion für Bürgerinnen und Bürger auszubauen. Hierzu ist jedoch ein Dialog mit den Bundesländern zu führen, die für die Versicherungsämter als eigene Angelegenheiten zuständig sind. In den Ländern – und darunter im jeweiligen kommunalen Kontext – bestehen derzeit durchaus unterschiedliche Einschätzungen zur Rolle und zur Fortentwicklung der Versicherungsämter. Eine Anhörung von Expertinnen und Experten im Rahmen des Zukunftsdialogs 2019 zeigte beispielsweise, dass eine große Heterogenität bei der lokalen Ausgestaltung und praktischen Arbeit der Versicherungsämter besteht, etwa im Hinblick auf die abgedeckten Leistungen oder deren personelle Ausstattung. Während in einigen Bundesländern und Kommunen die Versicherungsämter umfangreiche Aufgaben bearbeiten würden, sei dies in anderen Ländern und in kleinstädtischen oder ländlichen Räumen nur eingeschränkt der Fall. Die im SGB IV angelegte Infrastruktur für Information, Beratung und Kooperation im Bereich der Sozialversicherung sei im Einzelfall nicht immer im vorgesehenen Umfang realisiert worden, was gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern Barrieren beim Zugang zu Leistungen schaffe.

Vor diesem Hintergrund wird mit dieser Kurzexpertise der Status-quo der Versicherungsämter in den jeweiligen Ländern und deren Aufgabenwahrnehmung nach § 93 SGB IV beispielhaft aufgezeigt. Dabei stehen Themen wie das Leistungsspektrum und -angebot, die Ausstattung, der Umfang der wahrgenommenen Aufgaben, die Bekanntheit und Nachfrage der gemachten Angebote, die Kooperation mit Leistungsträgern und die Bewertung des bestehenden Rechtsrahmens im Vordergrund. Auf Basis explorativer Fallstudien in ausgewählten einzelnen Versicherungsämtern kann somit eine erste Einschätzung der Funktion und Potentiale der Versicherungsämter vorgenommen und der Forschungsbedarf präzisiert werden.

Die Untersuchung ist als explorative Studie angelegt. Ziel ist es, zu einer begründeten Abschätzung des Status quo zu gelangen, Dimensionen für Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Handeln und in der Struktur der Versicherungsämter zu benennen und gegebenenfalls Kontroversen für die künftige

Entwicklung der Versicherungsämter zu benennen. Auf der gegenwärtigen Stufe ist es kein Ziel der vorliegenden Studie, ein vollständiges oder repräsentatives Bild über Versicherungsämter zu ermitteln und Szenarien ihrer künftigen Entwicklung zu entwickeln.

## 2. Vorgehensweise und Datengrundlage der explorativen Studie

### 2.1 Fallporträts von vier Versicherungsämtern

Im Rahmen der Studie werden vier Versicherungsämter für eine detaillierte Darstellung ausgewählt. Diese vier Versicherungsämter sind in unterschiedlichen Bundesländern und in (groß)städtischen oder ländlichen Regionen tätig. Eine vollständige Abbildung der Heterogenität der Versicherungsämter in Deutschland ist angesichts von nur vier ausgewählten Ämtern zwar nicht möglich. Angestrebt wird aber, mit den vier Versicherungsämtern ein breites Spektrum abzubilden.

In jedem der vier Versicherungsämter wurden ein bis zwei Interviews geführt. Angestrebt wurden ein Interview mit der Leitungsebene und ein Interview mit einer Beratungsfachkraft mit Versichertenkontakt. Ein einbezogenes Versicherungsamt war jedoch so klein, dass dort lediglich eine Person befragt werden konnte. Die Interviews wurden als leitfadengestützte Experteninterviews angelegt. Die Interviews dauerten regelmäßig zwischen 60 und 90 Minuten, an der Spitze über 120 Minuten. Die Interviews wurden aufgezeichnet und protokolliert. Alle Interviews wurden jeweils von zwei Wissenschaftlern des IAQ und IZA geführt. Darüber hinaus wurde in jedem Versicherungsamt ein Kurzfragebogen (siehe Anhang) hinterlassen, mit der Bitte, ihn zeitnah ausgefüllt zurückzuschicken.

Zentrale Dimensionen für die Darstellung der Versicherungsämter ergeben sich aus den Themen der Untersuchung und betreffen:

- Leistungen (Leistungsspektrum und -angebot des Versicherungsamtes, Themen und Inhalte der Auskünfte durch die Versicherungsämter, Umfang der wahrgenommenen Aufgaben, Bekanntmachung und Bewerbung des Angebots, Veränderungen in der jüngeren Vergangenheit (10 Jahre))
- Nachfrage (Kenntnisnahme und Nachfrage nach den Angeboten, gruppenspezifische Vorkenntnisse, Bedarfe und ggf. vorhandene Sprach- und Verständnisschwierigkeiten, Veränderungen in der jüngeren Vergangenheit (10 Jahre))
- Personal (personelle Besetzung, Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Fluktuation und Beschäftigungsstabilität, Möglichkeiten zur Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Ausstattung, Veränderungen in der jüngeren Vergangenheit (10 Jahre))
- Kooperation und Vernetzung (Zusammenarbeit in der Kommune, Zusammenarbeit mit Trägern der Sozialversicherung, Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen)

Die Kontaktierung der Versicherungsämter erfolgte teilweise über die zuständigen Landesministerien, teilweise wurden auch Kontaktlisten genutzt, die vom BMAS bereitgestellt wurden. Darüber hinaus wurde vom BMAS – wie auch von einigen der übergeordneten Gesprächspartner (s.u.) – weiteres Informationsmaterial bereitgestellt, etwa Vorträge und Aufsätze zu den Versicherungsämtern. Die Auswahl der untersuchten Versicherungsämter erfolgte durch die Auftragnehmer.

## 2.2 Ergänzende Interviews

Darüber hinaus wurden vier ergänzende Interviews mit weiteren Expertinnen bzw. Experten durchgeführt, die eine übergreifende Perspektive zur Lage der Versicherungsämter einnehmen können. Einbezogen wurden sachkundige Personen im BMAS, in den Bundesländern und bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Versicherungsämter. Diese Interviews wurden ebenfalls aufgezeichnet, protokolliert und zu zweit geführt.

Themen dieser Gespräche waren:

- Kenntnisnahme und Nachfrage nach den Angeboten,
- Art und Weise der Kooperation mit Leistungsträgern (RV-Träger, KV, UV, Jobcenter, Sozialamt etc.),
- Vor- und Nachteile der „Zwischenschaltung“ der Versicherungsämter (wie ggf. entstehende Verzögerung bei der Bearbeitung der Anliegen),
- Exploration zu Vorzügen oder möglichen Problemen des bestehenden Rechtsrahmens
- Entwicklungstrends in der jüngeren Vergangenheit

## 3. Fallporträts von vier Versicherungsämtern

### 3.1 Versicherungsamt Südstadt

#### 3.1.1 Organisatorischer Aufbau

Das Versicherungsamt Südstadt liegt in einer Großstadt und ist Teil der Kommunalverwaltung und zuständig für die Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt. Innerhalb einer Abteilung des Sozialamtes ist das Versicherungsamt eins von drei Referaten. Das Referat Versicherungsamt hat neben der gesetzlichen Aufgabe der Beratung der Bürgerinnen und Bürger in allen Fragen der Sozialversicherung – faktisch ist das Beratungsspektrum deutlich eingeschränkt – darüber hinaus die Aufgabe, Ordnungswidrigkeiten im Bereich der privaten Pflege- und Krankenversicherung zu prüfen. Letzteres beinhaltet vor allem, Beitragsrückständen von privat Versicherten nachzugehen. Die organisatorische Verknüpfung dieser Aufgabe mit der Beratungsarbeit des Versicherungsamtes erfolgte, weil sich beides dem Recht der Sozialversicherung zuordnen lässt.

Das Versicherungsamt dieser Großstadt hat vier Standorte, die im Internet als „Rentenstellen“ bezeichnet werden. Diese Stellen decken den innerstädtischen Bereich ab. In den Außenbezirken befinden sich insgesamt 17 Bezirksämter, in denen auch Aufgaben des Versicherungsamtes übernommen werden. Das innerstädtische Versicherungsamt hat die fachliche und disziplinarische Aufsicht über die Stellen in den Außenbezirken. Gründe, trotz eines erheblichen Kostenaufwandes das Versicherungsamt nicht an einem Standort in der Innenstadt zu zentralisieren, sind zum einen, Bürgernähe aufrecht zu erhalten und zum anderen, städtebaulich-infrastrukturell die Außenbezirke lebendig zu halten.

#### 3.1.2 Beratungsangebot

Wie der Name der Beratungsstellen gegenüber der Öffentlichkeit bereits sagt, besteht das Beratungsangebot in erster Linie zu Fragen zur gesetzlichen Rentenversicherung. Alle Leistungen, die die Rentenversicherung bietet, können hier beantragt werden. Weiterhin kann eine Klärung des Versichertenkontos mit Hilfe des Versicherungsamtes eingeleitet werden. Das Versicherungsamt bietet auch Beratung und Unterstützung bei Widersprüchen von Versicherten gegen Bescheide der Rentenversicherung. Darüber hinaus gibt es Beratung zu einer Fülle von Einzelfragen, die häufig einen Bezug zur Rentenversicherung haben, etwa zur Krankenversicherung bei Rentenbezug, zur

Anrechnung von Zeiten von Pflege in der Rentenversicherung oder zum „Sterbevierteljahr“, also der Fortzahlung der Rente an Hinterbliebene um drei Monate, wenn ein Rentner bzw. eine Rentnerin verstirbt. Innerhalb der Beratungstätigkeit machen Fragen zur Rentenversicherung geschätzt 80 Prozent aus. Ein nennenswerter Teil der Beratungstätigkeit bezieht sich auf Altersteilzeit für Kommunalbedienstete.

Neben Rentenfragen berät das Versicherungsamt zur Gesetzlichen Unfallversicherung; dies wird im Internetauftritt besonders herausgestellt. Typische Fragestellungen sind die Branchenzuordnung eines neu gegründeten Unternehmens und damit die Zuständigkeit und der Beitragssatz des Unfallversicherers, Beitragszahlungen von Arbeitgebern und Fragen zum Hergang eines Unfalls. Im Unterschied zu Fragen der Rentenversicherung, die in aller Regel von Versicherten ausgehen, gehen die Fragen zur Unfallversicherung von den Berufsgenossenschaften aus, an die Leistungsanträge gestellt wurden und die nun das Versicherungsamt um Recherchen bitten.

### 3.1.3 Bekanntmachung des Angebots

Das Versicherungsamt hat nach einem „Generationenwechsel“ im Jahr 2015 verschiedene Anstrengungen unternommen, das Angebot bekannter zu machen. Ausgangspunkt war die Beobachtung einer lang anhaltenden, schon in den 1970er-Jahren einsetzenden, rückläufigen Bekanntheit. Um die Bekanntheit zu steigern, hat das Versicherungsamt sich an verschiedene Multiplikatoren gewandt. Im Gespräch wurden zunächst weitere Stellen innerhalb der Kommunalverwaltung sowie eine Beteiligung an Informationsveranstaltungen mit eigenen Tischen / Ständen bei Tagen der offenen Tür genannt. Es erfolgten Präsentationen gegenüber dem Jobcenter, und ein Treffen mit der Agentur für Arbeit wurde vorbereitet, musste dann aber corona-bedingt verschoben werden. Weiterhin wurden Bestattungsunternehmen angesprochen, welche im Sterbefall auch Formalitäten übernehmen, mit dem Ziel, Hinterbliebene über das „Sterbevierteljahr“ aufzuklären und über die Adresse bzw. das Beratungsangebot des Versicherungsamtes zu informieren. Generell besteht das Anliegen des Versicherungsamtes gegenüber anderen Stellen darin, dass diese Versicherte über das Beratungsangebot des Versicherungsamtes informieren.<sup>1</sup> Dieses Vorgehen wird vom Leiter des Versicherungsamtes als sinnvoll und erfolgreich erachtet; hinzu kommt die „Mund-zu-Mund-Propaganda“ von Versicherten, die mit der Beratung zufrieden waren, in ihrem Bekanntenkreis.

Ein weiterer Weg, über den Versicherte vom umfassenden Leistungsangebot des Versicherungsamtes erfahren, verläuft wiederum über die Auskunft- und Beratungsstelle des regionalen Rentenversicherungsträgers. Aufgrund von Kapazitätsengpässen empfiehlt die AuB-Stelle in Absprache mit dem Versicherungsamt Versicherten, die einen Rentenantrag stellen wollen, hierfür das Versicherungsamt zu nutzen, statt dies direkt bei der Rentenversicherung zu tun. Im Ergebnis der ausgeweiteten Öffentlichkeitsarbeit und der Absprachen mit der AuB-Stelle wird eine deutliche jährliche Zunahme der Beratungstätigkeit verzeichnet.

### 3.1.4 Personelle und technische Ausstattung

Von den vier betrachteten Versicherungsämtern ist das Versicherungsamt Südstadt personell am stärksten besetzt. Fragen zur Sozialversicherung (ohne den Bereich zu Ordnungswidrigkeiten) werden von 20 Personen bearbeitet, die 13,5 Vollzeitäquivalente entsprechen. Für das Versicherungsamt des Innenstadtbereiches wurde eine genaue Personalstruktur mitgeteilt. Demnach sind dort vier

---

<sup>1</sup> Beispielsweise sollen Leistungsbeziehende im SGB II, die durch das Jobcenter zum Rentenantrag aufgefordert werden, nicht nur die Adresse der Rentenversicherung, sondern auch die Kontaktdaten des Versicherungsamtes erhalten.



Personen beschäftigt, die zuvor in der Rentenversicherung tätig waren, drei weitere haben eine Ausbildung bei anderen Zweigen der Sozialversicherung absolviert, eine Person ist als Verwaltungsangestellte ausgebildet worden. Die Beschäftigten in den Außenbezirken haben mehrheitlich eine Ausbildung als Verwaltungsangestellte durchlaufen.

Während die Angestellten im Innenstadtbezirk ausschließlich im Versicherungsamt tätig sind, sind die Angestellten der Außenbezirke daneben mit weiteren Aufgaben befasst (etwa im Standesamt, oder als Assistenz des Bezirksvorstands). Teilweise nehmen die Aufgaben für das Versicherungsamt in den Außenbezirken nur 10 Prozent der Arbeitszeit einer dort beschäftigten Person ein.

Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Versicherungsamtes – dies betrifft auch Beschäftigte in den Bezirksämtern der Außenbezirke – gibt es eine Einarbeitung von drei bis vier Wochen im innerstädtischen Versicherungsamt. Die Rentenversicherung führt einmal im Jahr eine Informationsveranstaltung für Versicherungsälteste (Berater der Rentenversicherung) und Beschäftigte der Versicherungsämter über aktuelle rentenrechtliche Änderungen durch, die als Weiterbildung genutzt wird. Zudem gibt es ein vierteljährliches Rundschreiben der Rentenversicherung, mit dem über rechtliche Änderungen informiert wird.

Es gibt keine Spezialisierung der Beschäftigten auf bestimmte Beratungsgegenstände auf der Basis ihrer ursprünglichen Ausbildung. Es besteht jedoch ein Erfahrungsvorsprung bei den Beschäftigten in der Innenstadt, was dazu führt, dass Beschäftigte aus den Außenbezirken in der „Zentrale“ telefonisch nachfragen. Im Regelfall beschränkt sich die Tätigkeit in den Außenbezirken auf die Aufnahme von Rentenanträgen. Im Einzelfall kommt den Beratungsstellen in den Außenbezirken zugute, dass in den Bürgerzentren der Außenbezirke mehrere kommunale Stellen in einem Gebäude zusammengefasst sind und beispielsweise Fragen zur Grundsicherung direkt geklärt werden können. Eine Arbeitsteilung gibt es also weniger aufgrund der Ausbildung, sondern eher aufgrund des Standortes, sowie aufgrund der Laufbahn bzw. Eingruppierung. Im Versicherungsamt sind Beschäftigte des gehobenen Dienstes und des mittleren Dienstes, und den Beschäftigten des gehobenen Dienstes werden eher komplexere Aufgaben zugeordnet, während die Beschäftigten des mittleren Dienstes etwa mit der Aufnahme von Anträgen befasst sind. Zugleich wurde im Gespräch betont, dass eine starke Spezialisierung keinen Sinn hat.

Die Beschäftigten arbeiten in Einzelbüros, wo auch die Beratung stattfindet. Es gibt praktisch keine für den Dienstgebrauch nutzbaren Laptops. Die PCs verfügen nicht über eine Kamera. Möglichkeiten zum Homeoffice und zur Videoberatung sind damit kaum bzw. gar nicht vorhanden.

### 3.1.5 Beratungstätigkeit

Laut einer internen Geschäftsstatistik wurden im Jahr 2020 ca. 11.000 Vorgänge gezählt. Die Statistik erfasst telefonische und persönliche Auskünfte und Beratungen sowie sonstige Serviceleistungen und außerdem die Aufnahme von Rentenanträgen, Anträge auf Kontenklärungen, Anträge mit Auslandsbezug sowie Einlegen von Rechtsbehelfen / Rechtsmitteln. Diese Statistik beschränkt sich also auf Vorgänge mit Rentenbezug, und umfasst dort beispielsweise keine Beratung oder Antragstellung zur Rehabilitation.

Termine können telefonisch oder persönlich oder per Mail verabredet werden. Während der Terminklärung wird das Anliegen besprochen, und die Versicherten werden je nach Anliegen aufgefordert, passende Unterlagen mitzubringen, etwa eine aktuelle Rentenauskunft. Sofern sie die Unterlagen nicht zur Verfügung haben und das Versicherungsamt diese über die Rentenversicherung beschaffen kann, veranlasst das Versicherungsamt bei der Rentenversicherung, dass die Unterlagen dem Versicherten zugeschickt werden. Im Regelfall werden Termine binnen Wochenfrist vereinbart.

Auch wenn das Versicherungsamt im Internet Öffnungszeiten angibt (an drei Tagen am Vormittag bis 13.00h, an einem weiteren Tag nur am Nachmittag bis 18.00h), richten sich die tatsächlichen



Beratungszeiten nach den Interessen der Versicherten. Die Beratung findet telefonisch oder persönlich statt. Die Dauer ist individuell verschieden, für die Aufnahme von Rentenansprüchen werden aber Erfahrungswerte angegeben. So wird für einen Antrag auf Altersrente eine dreiviertel Stunde, für einen Antrag auf Erwerbsminderungsrente zwei Stunden und für eine Hinterbliebenenrente eine halbe Stunde eingeplant.

Einige Versicherten kommen sehr gut informiert und mit klaren Zielen zum Versicherungsamt, andere Versicherte zeigen sich aber nur schwach informiert. Teilweise werden in diesen Beratungen nicht nur versicherungsrechtliche Fragen thematisiert, sondern auch die Wünsche und Motive der Versicherten angesprochen, um auf dieser Grundlage die im Sinne des Versicherten besten Leistungen anzusteuern. Als Beispiel wurde angegeben, bei einem Antrag auf Erwerbsminderungsrente zuvor den Anspruch auf Krankengeld (der oftmals höher ist als die Rente) zu prüfen. Die Beratung in den Außenbezirken ist demgegenüber deutlich einfacher.

Die Ratsuchenden sind mehrheitlich in einem rentennahen Alter und umfasst ein breites Spektrum hinsichtlich der sozialen Lage. Unter den Ratsuchenden gibt es gut situierte Versicherte, die Optionen und Gestaltungsspielräume (und folglich Beratungsbedarf) hinsichtlich der Rentenarten und rentenrelevanter Tatbestände (etwa Zuverdienst bei Rentenbezug) haben, und es gibt ebenso Ratsuchende, die seit mehreren Jahren Grundsicherungsleistungen beziehen. Unter den Ratsuchenden sind entsprechend der sozialen Zusammensetzung der Stadt viele Zugewanderte. Sprachliche Verständigungsprobleme werden mit Hilfe sprachkundiger Familienangehöriger, insbesondere der Kinder, bewältigt. Die Beratungen sind nicht konfliktgeladen.

### 3.1.6 Kooperation mit anderen Stellen

Aufgrund des hohen Stellenwertes von Rentenfragen in der Arbeit des Versicherungsamtes ist die Rentenversicherung und hier vor allem der Regionalträger der zentrale Kooperationspartner der Versicherungsämter. Mit dem regionalen Träger bestehen vielfältige Absprachen. Erwähnt wurde bereits die Nutzung des Weiterbildungsangebotes und die Weiterleitung ausgewählter Beratungsanfragen durch die Rentenversicherung an das Versicherungsamt.

Vor einigen Jahren hat sich auch der Regionalträger der Rentenversicherung mit seiner Rentenberatung aus der Innenstadt zurückgezogen; seitdem gibt es eine renteneigene Beratungsstelle nur noch am Sitz des Regionalträgers am Stadtrand. Es gibt zudem eine Absprache mit dem Regionalträger, dass ein bestimmter Anteil der Rentenansprüche durch die Versicherungsämter aufgenommen werden soll; aus diesem Grund werden mitunter Antragstellende von der Rentenversicherung an das Versicherungsamt verwiesen.

Das Versicherungsamt ist technisch mit der Rentenversicherung vernetzt und kann im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten auf Informationen über Versicherte zugreifen, die bei der Rentenversicherung gespeichert sind (§151a, Abs. 2 SGB VI). Dies betrifft etwa Lage und Dauer rentenrechtlich ungeklärter Zeiten. Dies erleichtert die Beratung erheblich. Auch die Antragstellung bei der Rentenversicherung erfolgt direkt in die IT-Systeme der Rentenversicherung hinein: Wenn ein Antrag mittels E-Antrag beim Versicherungsamt aufgenommen und gesendet wird, liegt er dem Sachbearbeiter der Rentenversicherung direkt vor. Beide Formen der IT-Vernetzung setzen eine Freigabe durch die Rentenversicherung voraus („Signaturkarte“). Zudem haben die Beschäftigten des Versicherungsamtes die Möglichkeit, eine nicht-öffentliche (rentenversicherungsinterne) Hotline anzurufen, wenn es sich im Beratungsgespräch unmittelbar als notwendig erweist.

Eine ähnliche Vernetzung besteht mit anderen Sozialleistungsträgern nicht. Auch gegenüber der Unfallversicherung beschränkt sich die Vernetzung auf das Telefon, E-Mail und Schriftverkehr und damit auf das gleiche Instrumentarium, wie es beispielsweise gegenüber Krankenkassen oder dem Jobcenter besteht.

### 3.1.7 Entwicklungsperspektiven

Wie oben angesprochen, kam es 2015 zu einem „Generationenwechsel“, indem die Leiterin und ihr Stellvertreter nach langjähriger Tätigkeit ihre Arbeit im Versicherungsamt beendeten. Hinzu kam das altersbedingte Ausscheiden weiterer Fachkräfte in kurzem Zeitraum. Die neue Leitung und ihre Stellvertretung orientierten darauf, das Versicherungsamt deutlich bekannter zu machen. Als Stärken des Versicherungsamtes, die künftig weiter ausgebaut werden sollten, wurde die sozialleistungsträgerübergreifende Beratung genannt. Kein einzelner Leistungsträger weise von sich aus etwa auf Rentenfolgen von Pflege oder SGB II-Leistungsbezug hin. Insofern überbrückten die Versicherungsämter Schnittstellen im ausdifferenzierten Sozialstaat.

In der Videoberatung werden Potenziale für die Beratungstätigkeit gesehen. Voraussetzung hierfür wären Kameras auf beiden Seiten und die Möglichkeit, den Bildschirm zu teilen, um sich wechselseitig Dokumente zeigen zu können. Angesichts der aktuell bestehenden technischen Möglichkeiten im Versicherungsamt würde dies einen ganz erheblichen Entwicklungsschritt bedeuten.

## 3.2 Versicherungsamt Landkreis Ost

### 3.2.1 Organisatorischer Aufbau

Das Versicherungsamt Ost liegt in der Kreisstadt eines Flächenlandkreises mit ca. 100.000 Einwohner\*innen mit einer Nord-Süd-Ausdehnung von ca. 70 km. Das Versicherungsamt Landkreis Ost ist in die Kommunalverwaltung des Landkreises integriert. Die Fachbereiche der Kreisverwaltung sind in Sachgebiete untergliedert, daneben gibt es aber innerhalb der Fachbereiche weitere Stellen, die keinem Sachgebiet zugeordnet sind. Hierzu gehört innerhalb des Fachbereiches „Soziales“ auch das Versicherungsamt. Das Versicherungsamt untersteht also unmittelbar der Leitung des Fachbereichs. Die nächstgelegene Auskunft- und Beratungsstelle der Deutschen Rentenversicherung befindet sich in der Kreisstadt des benachbarten Landkreises bzw. in der Landeshauptstadt, die an den Landkreis angrenzt, über dessen Versicherungsamt hier berichtet wird.

Die AuB-Stelle des regionalen Rententrägers in der Kreisstadt wurde ca. 2015 geschlossen. Unseren beiden Gesprächspartnern ist nicht bekannt, ob die Rentenversicherung die Schließung der AuB-Stelle mit der Kreisverwaltung abgesprochen hatte.

### 3.2.2 Beratungsangebot

Das Beratungsangebot richtet sich am gesetzlichen Auftrag nach § 93 SGB IV aus, in „allen Angelegenheiten der Sozialversicherungen“ zu beraten. Faktisch dominieren jedoch auch hier Beratungen zu Leistungen der Rentenversicherung. Manchmal wird eine Beratung zur Krankenversicherung gewünscht. Beratungen zur Unfallversicherung bzw. zur Arbeitslosenversicherung werden nie nachgefragt. Im Gespräch wird dies damit erklärt, dass sich die Bürger und Bürgerinnen bei Fragen hierzu auch direkt an die zuständigen Träger (also die Berufsgenossenschaften bzw. Arbeitsagentur) wenden. Das Beratungsangebot hat sich mit der Schließung der AuB-Stelle weiter eingegrenzt und auf Rentenfragen konzentriert. Zuvor spielten Fragen zur Krankenversicherung noch eine größere Rolle, die nun aber nicht mehr – oder nur durch Weiterverweis – beantwortet werden können.

### 3.2.3 Bekanntmachung des Angebots

Über das Versicherungsamt wird im Webauftritt der Kreisverwaltung informiert. Dort werden Kontaktmöglichkeiten benannt (Öffnungszeiten, Telefon, Mailadresse). Das Beratungsangebot und

die Leistungen des Versicherungsamtes werden nur sehr knapp dargestellt. Wichtig ist nach Einschätzung unserer Gesprächspartner die „Mund-zu-Mund-Propaganda“ der Bürgerinnen und Bürger untereinander. Genannt wurden außerdem Bestattungsunternehmen, die für die Hinterbliebenenrente an das Versicherungsamt verweisen, sowie Versichertenälteste, die ebenfalls auf das Versicherungsamt hinweisen. Ob die AuB-Stellen der Rentenversicherung im angrenzenden Landkreis auf das lokale Versicherungsamt hinweisen, konnte nicht geklärt werden. Es gibt jedenfalls keine Absprachen des Versicherungsamtes mit dem regionalen Rentenversicherungsträger hierzu.

#### 3.2.4 Personelle und technische Ausstattung

Das Versicherungsamt des Landkreises Ost ist mit einer Beraterin besetzt, die im Umfang einer halben Stelle nahezu ausschließlich Aufgaben des Versicherungsamtes wahrnimmt. Die Beraterin, die schon lange im Versicherungsamt tätig ist, besucht regelmäßig die jährlichen Aufbauseminare des Regionalträgers der Rentenversicherung, die sich über eine Woche erstrecken und in einer zentralen Weiterbildungseinrichtung der DRV stattfinden. Zu dieser jährlichen Fortbildung werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Versicherungsämter im Zuständigkeitsbereich des Regionalträgers eingeladen. Mit der Einladung werden Themenvorschläge des Regionalträgers versandt, aus dem die Beschäftigten der Versicherungsämter, die für sie relevanten auswählen und eigenständig weitere Themen vorschlagen können. Informationen über jüngste Rechtsänderungen sind fortwährender Bestandteil der Aufbauseminare, die allerdings nicht auf Aktualisierungen beschränkt sind, sondern auch Vertiefungen zu Einzelfragen umfassen. Die Seminare dienen auch dem Erfahrungsaustausch der Beschäftigten in den Versicherungsämtern untereinander.

Die Räumlichkeiten des Versicherungsamtes befinden sich in einem Gebäude der Kreisverwaltung am Rande der Kreisstadt. Das Versicherungsamt umfasst ein Büro – der Arbeitsplatz der Beraterin – das für eine persönliche und vertrauliche Beratung eine ausreichende Größe hat. Nach Ausbruch der Corona-Pandemie wurde ein Hygienekonzept mit Schutzscheiben und regelmäßiger Desinfektion umgesetzt, sodass weiterhin eine persönliche Beratung gewährleistet wird. Eine Möglichkeit zur Videoberatung gibt es nicht. Es gibt auch keine IT-Vernetzung mit der Rentenversicherung, folglich keine (eingeschränkte) Konteneinsicht oder elektronische Antragseinreichung (eAntrag).

Nach den Wünschen zur technischen Ausstattung befragt, wurde die Möglichkeit einer IT-Vernetzung mit der Rentenversicherung nachdrücklich begrüßt. Dass hierfür bereits technische und rechtliche Voraussetzungen bestehen, war nicht bekannt. Hingegen wurde die Beratung per Video zurückhaltender beurteilt. Sie sei einer Telefonberatung vorzuziehen, weil man Dokumente zeigen und auf Ausfüllfelder weisen könnte. Doch auch dies könne die Informationsdichte und das Ausmaß einer Verständigung (Vergewisserung, ob etwas richtig verstanden wurde, Möglichkeit zu Rückfragen) nicht vollständig ersetzen. Insofern sei die persönliche Beratung das Optimum. Zudem sei zu berücksichtigen, dass ein erheblicher Teil der Versicherten mit einer Videoberatung überfordert wäre.

#### 3.2.5 Beratungstätigkeit

Die Klientel des Versicherungsamtes ist mehrheitlich im Alter ab 58 Jahren und damit in einem rentennahen Alter. Vom sozialen Status sind die Ratsuchenden bunt gemischt. Mehrheitlich bestehen nach Erfahrung unserer Gesprächspartner kaum oder auch irreführende Vorkenntnisse. Die sprachliche und sachliche Verständigung ist kein Problem. Konfliktäre, spannungsreiche oder gar gefährliche Beratungssituationen wurden nicht erlebt. Je nach telefonischer Vorabsprache werden Beratungszeiten freigehalten. Pro Vormittag werden nach eigener Aussage vier bis fünf Rentenanträge aufgenommen. Während der Beratung wird das Telefon auf einen Anrufbeantworter umgestellt, und während eines Vormittags gehen nach eigener Aussage ca. 20 Anrufe mit der Bitte um Rückruf bzw. Terminvereinbarung ein.

Eine wichtige Rolle spielt die Unterstützung beim Stellen von Rentenanträgen, genannt wurde außerdem Unterstützung beim Formulieren von Widersprüchen gegen Entscheidungen der Rentenversicherung. Teilweise wird auch zur Krankenversicherung beraten; genannt wurde insbesondere eine Beratung von Selbstständigen bzw. Gründungswilligen zum Verbleib in der gesetzlichen Krankenversicherung. Selbstständige werden auch zum Verbleib in der gesetzlichen Rentenversicherung auf freiwilliger Grundlage beraten. Im Gespräch wurde betont, dass dem Bürger bzw. der Bürgerin die Entscheidung überlassen ist, durch die Beratung aber sichergestellt werden soll, dass alle relevanten Informationen zu den Aspekten der Sozialversicherungen vermittelt wurden.

Die Beratungen und Antragstellungen finden durchweg nach einer telefonischen Terminvereinbarung statt, in der auch geklärt wird, welche Unterlagen der bzw. die Versicherte mitbringen soll. Liegen die Unterlagen nicht vor, werden sie zuvor von der Rentenversicherung angefordert. Die Wartezeiten für einen Beratungstermin liegen aktuell bei vier bis sechs Wochen.

Bei einer Antragstellung werden die notwendigen Formulare von den Internetseiten der Rentenversicherung heruntergeladen, die allen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung stehen. In diesem Versicherungsamt gibt es keine direkte Antragsabgabe bei der Rentenversicherung (eAntrag). Der Antrag wird ausgefüllt und mit den erforderlichen Unterlagen per Post der Rentenversicherung übermittelt. Wegen der fehlenden IT-Vernetzungen kann das Versicherungsamt kaum zur Kontenklärung beitragen, denn die Beraterin braucht die schriftliche Renteninformation, um Lücken im Versicherungsverlauf zu erkennen und gezielt danach zu fragen, ob sich in diesen Lücken versicherungsrelevante Sachverhalte ereignet haben und wie diese nachgewiesen werden könnten. Die eigentliche Klärung der Lücken erfolgt dann gegenüber der Rentenversicherung.

Generell wird die Notwendigkeit der Beratung wegen der Komplexität der Materie und der Fülle der Rechtsänderungen in der Rentenversicherung betont. Die Berichterstattung in den Medien sei oft verkürzt; Begriffe und deren Bedeutung den Versicherten praktisch unbekannt. Dabei hätten sich die Beratungsinhalte im Laufe der Zeit verändert. Für einen längeren Zeitraum nach 1990 spielte für die Klärung der Versicherungskonten die Sozialversicherungsausweise eine wichtige Rolle, in denen Zeiten, Tätigkeiten und Entgelte von Beschäftigungen in der DDR verzeichnet waren. Dieser Zweig der Beratungstätigkeit hat stark an Bedeutung verloren, weil die besonders betroffenen Jahrgänge zwischenzeitlich in Rente übergegangen sind.

Eine weitere Veränderung besteht darin, dass sich seit dem Rückzug der AuB-Stelle der Rentenversicherung die Zahl der Rentenanträge deutlich erhöht hat. Solange die AuB-Stelle bestand, wurden pro Tag zwei bis drei Rentenanträge aufgenommen, während es gegenwärtig vier bis fünf Anträge sind. Entsprechend hat sich auch die Wartezeit auf einen Termin beim Versicherungsamt Ost mit dem Wegfall der AuB-Stelle deutlich erhöht.

### 3.2.6 Kooperation mit anderen Stellen

Eine regelmäßige Kooperation besteht nur zur Rentenversicherung, indem die dortigen Fortbildungsangebote angenommen werden und konkrete Auskünfte von dort eingeholt werden sowie der meiste Schriftverkehr mit der Rentenversicherung stattfindet. Im Vergleich mit den anderen Versicherungsämtern ist die Kooperation mit der Rentenversicherung aber gering entwickelt. Es gibt nicht nur keine IT-Vernetzung, das Versicherungsamt verfügt auch nicht über interne Hotline-Telefonnummern zu festen Ansprechpartnern. Die Ansprechpartner für das Versicherungsamt auf Seiten der Rentenversicherung sind zum einen die konkreten Sachbearbeiter für eine/n Versicherte/n sowie generelle Auskunftspersonen in AuB-Stellen, deren Telefonnummern auf den Jahresseminaren mitgeteilt werden. Der Zugriff auf Dokumente der Rentenversicherung, insbesondere Antragsformulare, beschränkt sich – trotz bestehender rechtlicher Möglichkeit eines direkten Datenzugriffs (§ 151a SGB VI) – auf die Wege, die auch der allgemeinen Öffentlichkeit zur Verfügung stehen.

Kooperationen mit Sozialberatungsstellen etwa von Wohlfahrtsverbänden oder auch mit Anwälten für Sozialrecht bestehen nicht. Mit anderen Sozialleistungsträgern, insbesondere Krankenkassen und der Unfallversicherung, wird nur bedarfsweise und damit selten kommuniziert.

### 3.2.7 Entwicklungsperspektiven

Die Notwendigkeit einer Beratung zur Rente durch eine unabhängige Stelle wie das Versicherungsamt wird angesichts der Regelungskomplexität und Veränderungsgeschwindigkeit deutlich bejaht. Hierfür brauche es gut ausgebildete Beraterinnen und Berater.

Die Zukunft des Versicherungsamtes im Landkreis wird als ungewiss eingeschätzt. Obwohl die Notwendigkeit einer Beratung gesehen wird, ist doch nicht auszuschließen, dass im Zuge von Kürzungsnotwendigkeiten – wie schon in der Vergangenheit – die Personalressourcen für das Versicherungsamt weiter gekürzt bzw. komplett gestrichen werden.

## 3.3 Versicherungsamt Weststadt

### 3.3.1 Organisatorischer Aufbau

Das Versicherungsamt Weststadt liegt in einer mittleren Großstadt in einer urbanisierten Region. Innerhalb der Stadtverwaltung ist das Versicherungsamt eine von vier Abteilungen eines Fachbereichs, der sich im Schwerpunkt mit (sozial)rechtlichen Fragen befasst. Das Versicherungsamt arbeitet innerhalb des übergeordneten Fachbereichs autonom: Es bestehen Auskunfts- und Entscheidungsbefugnisse im Aufgabenbereich und die Beschäftigten des Versicherungsamtes sind innerhalb der Stadtverwaltung die einzigen Personen mit der entsprechenden Zuständigkeit zur Beratung im Bereich der Sozialversicherung.

### 3.3.2 Beratungsangebot

Im Grundsatz berät das Versicherungsamt dieser Großstadt – entsprechend des gesetzlichen Auftrages – zu allen Fragen der Sozialversicherung. Auf dem Internetauftritt des Versicherungsamtes werden kostenlose Beratungen sowie Antragsaufnahmen in Renten-, Kranken- und Pflege-, Unfall- sowie Arbeitslosenversicherungsangelegenheiten aufgeführt. Faktisch beziehen sich die Leistungen des Versicherungsamtes in der Beratung und Antragsaufnahme zu ca. 90 Prozent auf den Bereich der Rente. In diesem Feld der Sozialversicherung wird ein breites Tätigkeitsfeld ausgeführt. Dabei kommen die ratsuchenden Personen in der Regel mit konkreten Anliegen auf das Versicherungsamt zu. Insgesamt gibt es zur gesetzlichen Rentenversicherung drei zusammenhängende Leistungsfelder: Beratung, Kontenklärungen und Antragsaufnahme mit Weiterleitung.

Die Beratungen beziehen sich z.B. auf Fragen, welche Voraussetzungen zum Erhalt bestimmter Rentenarten notwendig sind oder wie die praktischen Verfahrensschritte für den Erhalt der jeweiligen Rentenart aussehen. Mitunter unmittelbar im Zusammenhang mit der Beratung steht die Aufgabe der Kontenklärung. Auf Anfrage wird etwa überprüft, ob rentenrechtliche Beitragszeiten korrekt erfasst sind. Ebenso wird das Versicherungsamt aufgesucht, um bestimmte Zeiten für die gesetzliche Rentenversicherung aufnehmen zu lassen, beispielsweise Kindererziehungszeiten. In einzelnen Fällen finden hinsichtlich der Erfassung von Beitragszeiten auch Amtshilfegesuche durch die Rentenversicherung statt. Dritter Baustein im Tätigkeitsbereich der gesetzlichen Rentenversicherung ist die Aufnahme von Anträgen auf Rente. Beim Versicherungsamt werden Anträge zu allen Rentenarten gestellt. Die Rentenansprüche werden gemeinsam mit den Versicherten bearbeitet und digital in das System der Rentenversicherung eingepflegt.

Ein wichtiger Aspekt der Arbeit des Versicherungsamtes ist, dass dieses nicht auf die Annahme und Weiterleitung von Rentenansprüchen beschränkt ist, sondern laut eigener Aussage die Beratungsarbeit

einen wichtigen Anteil der Tätigkeiten einnimmt. Im Versicherungsamt Weststadt findet nach eigenem Bekunden eine individuelle Beratung statt und keine Weiterleitung an entsprechende Beratungsstellen der Rentenversicherungsträger. Dabei wird der Anspruch formuliert, dass die Beratungen des Versicherungsamtes den gleichen Umfang und Tiefe beinhalten, wie die Beratungsangebote der Rentenversicherung.

Neben dem Bereich der Rente verteilen sich die restlichen Anfragen, insgesamt ca. 10 Prozent der Tätigkeiten des Versicherungsamtes, auf die Kranken-, Pflege- und Unfallversicherung sowie auf den Bereich Reha. Beispielhafte Anliegen betreffen etwa die Möglichkeiten zur Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung. Perspektivisch wird das Ziel ausgegeben, die Nachfrage und das Beratungsangebot in anderen Feldern der Sozialversicherung zu erhöhen.

Das Angebot des Versicherungsamtes Weststadt richtet sich auch an Unternehmen. Beispielsweise bietet das Versicherungsamt bei einem lokalen Arbeitgeber, der eine stadtdansässige Betriebsstätte schließt, für die von Arbeitslosigkeit bedrohten Beschäftigten vor Ort Beratungen zu Fragen der Sozialversicherung an. Hier geht es etwa um Fragen zu den Bedingungen für eine vorzeitigen Bezug einer Altersrente. Neben der Beratung in Betrieben nutzen mitunter Solo-Selbstständige die Beratung des Versicherungsamtes bei Statusfeststellungsverfahren.

### 3.3.3 Bekanntmachung des Angebots

Insgesamt sei bemerkbar, dass das Versicherungsamt in der breiten Bevölkerung nicht mehr allgemein bekannt sei. Die Leitung des Versicherungsamtes formuliert das Ziel, die Bekanntheit des Versicherungsamtes in den kommenden Jahren wieder zu erhöhen.

Eine Vorgehensweise wird darin gesehen, Arbeitgeber gezielt hinsichtlich der Möglichkeiten zur Beratung in Fragen der Sozialversicherung durch das Versicherungsamt anzusprechen. Weitere Überlegungen gehen dahin, die zur Stadt gehörenden Bezirksämter aufzusuchen und dort vor Ort Beratungen anzubieten. Des Weiteren sind öffentliche Vorträge bei der Volkshochschule geplant. Eine Zusammenarbeit besteht zudem auch hier mit den örtlichen Bestattungsunternehmen, die über die Beratungsmöglichkeiten des Versicherungsamtes bei der Hinterbliebenenrente informieren.

Neben der aktiven Kontaktaufnahme zu Multiplikatoren und Bürgerschaft, erfolgt die Öffentlichkeitsarbeit zum einen durch die Präsenz in dem Internetauftritt der Stadt. Durch die Anpassung der Suchfunktion sei hierüber eine stärkere Kontaktaufnahme zu beobachten. Das Anliegen, die Bekanntheit des Versicherungsamtes zu stärken, wird dadurch unterstrichen, dass zuletzt ein Flyer mit Informationen über das Beratungsangebot des Versicherungsamtes erstellt wurde. Dieser wird in anderen Einrichtungen der Kommune, etwa bei den Bezirksämtern, ausgelegt. Nicht zuletzt komme auch in Weststadt der „Mund-zu-Mund Propaganda“ eine hohe Bedeutung hinsichtlich der Bekanntheit des Versicherungsamtes zu.

### 3.3.4 Personelle und technische Ausstattung

Im Versicherungsamt der Weststadt sind insgesamt vier Personen beschäftigt. Hierzu zählen die Leitung sowie drei Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter. Die Leitungskraft sowie eine Beratungsfachkraft sind in Vollzeit beschäftigt, zwei Beschäftigte arbeiten in Teilzeit. Der Personalumfang ist über die Jahre konstant geblieben. Die vier Beschäftigten sind ausschließlich im Versicherungsamt beschäftigt. Die Leitung und zwei Beschäftigte haben ein duales Studium zum gehobenen Beamten im nicht-technischen Dienst absolviert. Eine Mitarbeiterin verfügt über eine Ausbildung als Verwaltungsangestellte. Die Leitung und die drei Beschäftigten des Versicherungsamtes verfügen über (längere) Berufserfahrungen in angrenzenden Bereichen, etwa bei einem Träger der Rentenversicherung oder beim Sozialamt.



Im Versicherungsamt besteht bei den Beschäftigten keine Spezialisierung auf bestimmte Bereiche der Sozialversicherung, was auch mit dem starken Fokus der Arbeit auf den Bereich der gesetzlichen Rente zurückzuführen ist. Zu diesem Themenfeld erfolgt eine Einarbeitung im Rahmen eines zweiwöchigen Einführungsseminars des Regionalträgers der Rentenversicherung. Daneben findet eine Einarbeitung durch die Kolleginnen und Kollegen statt. Darüber hinaus gibt es im Bereich der Rente die Möglichkeit, an jährlichen Aufbauseminaren teilzunehmen, die aktuelle Themen der Rentenversicherung behandeln. In den anderen Bereichen der Sozialversicherung existieren keine vergleichbaren Weiterbildungsmöglichkeiten. Kenntnisse in diesen Bereichen sind bei den Beschäftigten zum Teil aus vorherigen beruflichen Erfahrungen bekannt, zudem wird darauf verwiesen, dass bei komplexeren Anfragen – jenseits der Rente – eine Weiterleitung an fachspezifische Anlaufstellen in der Stadt stattfindet.

Wie oben aufgeführt, wird für das Versicherungsamt das Ziel formuliert, ein qualitativ ähnliches Beratungsangebot zu bieten wie die Beratungsstellen der Rentenversicherungsträger. Ein wichtiger Unterschied besteht allerdings darin, dass das Versicherungsamt selbst keinen Zugriff auf die Versichertenkonten hat, obwohl die rechtlichen Voraussetzungen dafür gegeben sind (§ 151a SGB VI). Dadurch ergibt sich, dass das Versicherungsamt keine unmittelbare Klärung von Rentenkonten durchführen kann. Ebenso sind damit Einschränkungen in den Beratungsmöglichkeiten vor Ort gegeben. Wenn die Ratsuchenden keine aktuellen Daten zu ihrer Rente vorliegen haben, ist eine Anforderung der Daten beim Rentenversicherungsträger notwendig. Durch den beschränkten Datenzugriff ist die Beratungsarbeit unmittelbar eingeschränkt, gewünscht wird hier ein „Leserecht“ der Versichertenkonten seitens des Versicherungsamtes. Die Gründe für den fehlenden Zugriff sind unbekannt, werden aber im datenschutzrechtlichen Bereich und weniger in technischen Fragen vermutet. So ist nicht bekannt, dass bereits rechtliche (§151a, Abs. 2 SGB VI) und (zumindest an anderen Orten) technische Voraussetzungen für einen beschränkten Datenzugriff auf die Versichertenkonten existieren.

Ein digitaler Zugriff besteht seit einigen Jahren auf das Antragsaufnahme-System der Rentenversicherung (eAntrag). Die Einführung dieser technischen Möglichkeit wird als großer Fortschritt in der Arbeit des Versicherungsamtes beschrieben.

### 3.3.5 Beratungstätigkeit

Der Umfang der Anfragen durch Bürgerinnen und Bürger an das Versicherungsamt ist über die Jahre relativ konstant. Die Anzahl der Kontakte lag im vergangenen Jahr bei rund 6.000. Hierbei handelt es sich um jegliche Kontaktaufnahmen zum Versicherungsamt, also sowohl telefonische und persönliche Gespräche als auch Kommunikation per E-Mail. Ungefähr drei Viertel der Kontakte beziehe sich auf Beratungen, Auskünfte (zu allen Fragen der Sozialversicherung) und Kontenklärungen. Bei einem Viertel der Personenkontakte handelt es um die Aufnahme von Rentenansprüchen.

Die offiziellen Öffnungszeiten des Versicherungsamtes Weststadt gehen von Montag bis Freitag von 08:30 bis 12:00 Uhr. Offene Sprechstunden finden nun nicht mehr statt, da zum einen die Nachfrage rückläufig war sowie zum anderen mit der Terminvergabe die Beratung individuell vorbereitet werden kann. Dementsprechend finden Beratungen oder Antragsaufnahmen nur nach vorheriger Terminvereinbarung statt. Termine sind auch jenseits der Öffnungszeiten möglich, hier sprechen sich die Beschäftigten des Versicherungsamtes flexibel mit den Bürgerinnen und Bürgern ab. In der Regel erfolgt die Vergabe von Terminen telefonisch, Wartezeiten betragen weniger als eine Woche.

Bereits vor den gegenwärtigen Einschränkungen infolge der Corona-Lage hat der Umfang telefonischer Beratungen zugenommen. Aktuell findet die Beratung fast ausschließlich telefonisch statt, allerdings gebe es mitunter Personen, die weiterhin vor Ort beraten werden (möchten), weil Hindernisse oder Hemmnisse bei der Telefonberatung bestehen. Gerade bei älteren Ratsuchenden sei

es von entscheidendem Vorteil zusammen auf die Dokumente zu schauen. Aus diesem Grund wird eine mögliche Ausweitung von Online-Beratungen per Videotelefonie skeptisch gesehen. Insgesamt wird der persönliche Kontakt als besondere Stärke des Versicherungsamtes hervorgehoben.

Bei den Personen, die die Leistungen des Versicherungsamtes in Anspruch nehmen, liegt der Schwerpunkt bei Bürgerinnen und Bürgern, die das fünfzigste Lebensjahr vollendet haben. Mitunter seien auch Jüngere beim Versicherungsamt, etwa um Kindererziehungszeiten für die gesetzliche Rentenversicherung eintragen zu lassen.

Wie oben beschrieben, beziehen sich die Leistungen des Versicherungsamtes zu einem Großteil auf den Bereich der gesetzlichen Rentenversicherung. Die Dauer von Beratungen sind sehr unterschiedlich, mitunter können Antragsaufnahmen bis zu zwei Stunden in Anspruch nehmen. Im Unterschied zu anderen Bereichen in der Stadtverwaltung kommen Konfliktsituationen nicht vor. Ein relevanter Vorteil sei diesbezüglich, dass das Versicherungsamt nicht die Stelle sei, die über die Leistungen entscheide. Aus den Rückmeldungen der Ratsuchenden wird geschlussfolgert, dass das Vertrauen zu den Versicherungsämtern teilweise höher ist als zu den Auskunfts- und Beratungsstellen der Rentenversicherung. Ziel im Kontakt mit den Ratsuchenden sei es immer, die Personen entsprechend ihrer individuellen Anliegen bestmöglich zu beraten bzw. umfassend aufzuklären. Mitunter komme es auch vor, dass im Vergleich zu Beratungen durch die Rentenversicherung, den Ratsuchenden alternative Möglichkeiten aufgezeigt werden können. Die Arbeit an Widersprüchen sei insgesamt seltener der Fall, da diese oftmals durch Beratungsstellen von Sozialdiensten (z.B. VdK) unterstützt werden. In einzelnen Fällen werden bei möglichen Widersprüchen die Bescheide der Rentenversicherung gemeinsam mit den Ratsuchenden besprochen und diese bei der Verfassung eines Widerspruchs unterstützt.

Die Beschäftigten des Versicherungsamtes beobachten, dass die Vorkenntnisse der Bürgerinnen und Bürger im Bereich der Rente eher zunehmen. Dies wird darauf zurückgeführt, dass das Thema „Rente“ verstärkt in der Öffentlichkeit präsent ist. Auffällig sei, dass viele Ratsuchende sich im Kontext ihres Anliegen erste Informationen angeeignet haben. Weiter wird beobachtet, dass die Nachfragen stärker in die Tiefe gehen, etwa mit Bezug zu individuellen Lebenslagen und den unterschiedlichen Rentenarten. Dahingehend wird allerdings auch festgestellt, dass ratsuchende Personen zunehmend mit falschen Informationen oder „Halbwahrheiten“, z.B. zur Grundrente, das Versicherungsamt aufsuchen. Mitunter gibt es zudem sprachliche Verständigungsprobleme, allerdings sind dann in der Regel Dolmetscher anwesend, entweder vom Sozialdienst oder privat organisiert. Insgesamt nehmen die Beratungen mehr Zeit in Anspruch als vor 10 Jahren. Hier wird auch ein Vorteil des Versicherungsamtes gegenüber den Beratungsstellen der Rentenversicherung gesehen, da im Versicherungsamt mehr zeitliche Kapazitäten für die individuelle Beratung zur Verfügung stünden.

### 3.3.6 Kooperation mit anderen Stellen

Die Weststadt steht in einer engen Kooperation mit den angrenzenden Gemeinden. In diesen werden im unterschiedlichen Umfang Versicherungsämter betrieben, mitunter handelt es sich nur um stundenweise Besetzungen der Ämter. In der Region ist das hier betrachtete Versicherungsamt mit vier Beschäftigten personell am stärksten besetzt. Das Versicherungsamt Weststadt steht mit den Versicherungsämtern im regionalen Umfeld zum Teil in Kontakt. Hierbei handelt es sich um einen persönlichen Austausch, eine institutionalisierte Form existiert nicht.

Der engste Kontakt des Versicherungsamtes zu anderen Sozialleistungsträgern besteht zur lokalen Beratungsstelle des Regionalträgers der Rentenversicherung. Für direkte Rückfragen stehen Telefonlisten mit Kontaktdaten beim Regionalträger zur Verfügung.



Die guten Kontakte zur Rentenversicherung bestehen auf lokaler Ebene. Deutlich schwieriger sei die Zusammenarbeit mit der DRV Bund. Konkret sei es ein Problem, dass in Beratungsgesprächen meistens keine kurzfristige Kontaktaufnahme zu den Zuständigen bei der DRV Bund möglich sei. Jenseits der persönlichen Kontakte sind die Wege des Versicherungsamtes zur Rentenversicherung die gleichen wie für die Versicherten und erfolgen über die Homepage der Rentenversicherung.

Mit der Beratungsstelle der Rentenversicherung vor Ort existiert keine klare Aufgabenteilung. In den Interviews im Versicherungsamt wird das Verhältnis zur örtlichen Beratungsstelle der Rentenversicherung unterschiedlich beschrieben. Auf der einen Seite wird dargelegt, dass das Versicherungsamt unterstützend für die Rentenversicherung tätig ist, insbesondere bei der Aufnahme von Rentenanträgen. Auf der anderen Seite wird von der Leitung des Versicherungsamtes auf die Möglichkeit hingewiesen, dass der Regionalträger der Rentenversicherung sich lokal zurückziehen könnte, während das Versicherungsamt den klaren gesetzlichen Auftrag hat, vor Ort zu allen Fragen der Sozialversicherung zu informieren. Vor diesem Hintergrund beansprucht das Versicherungsamt, das gleiche Beratungsangebot zu bieten, wie das Servicecenter der Rentenversicherung. Infolge der nicht eindeutigen Aufgabenverteilung sowie der unmittelbaren räumlichen Nähe des Versicherungsamtes mit der Auskunfts- und Beratungsstelle der Rentenversicherung wird zum Teil von einer Konkurrenzsituation der beiden Beratungsangebote gesprochen.

### 3.3.7 Entwicklungsperspektiven

Die Leitung des Versicherungsamtes West formuliert das Ziel, die Bürgerkontakte in den kommenden Jahren zu erhöhen. Die Bedeutung des Versicherungsamtes wird vor allem vor dem Hintergrund betont, dass die Beratungsmöglichkeiten durch die Rentenversicherungsträger jederzeit wieder wegfallen können, während das Versicherungsamt über die gesetzliche Pflicht verfügt, in (allen) Fragen der Sozialversicherung vor Ort zu beraten. Die Perspektive des Versicherungsamtes wird darin gesehen, sich als zentrale Anlaufstelle für alle Fragen zur Sozialversicherung und verlässliche Einrichtung für Anliegen von Versicherten zu etablieren. Um diesen Anspruch gerecht zu werden, wird der Bedarf gesehen, die Öffentlichkeitsarbeit zu verstärken sowie sich in anderen Feldern der Sozialversicherung weiterzubilden und das Leistungsangebot des Versicherungsamtes zu erweitern.

## 3.4 Versicherungsamt Kleinstadt Südwest

### 3.4.1 Organisatorischer Aufbau

Das Versicherungsamt Südwest liegt in einer Kleinstadt. Im Landkreis, zu dem die Kleinstadt Südwest zählt, werden in weiteren Städten Versicherungsämter geführt (im Unterschied zum Versicherungsamt des Landkreises Ost, wo ein Versicherungsamt nur in der Kreisstadt vorhanden ist). Der Landkreis umfasst knapp 200.000 Einwohner\*innen und hat einen Radius von ca. 20 km. Das Versicherungsamt ist dem Fachbereich Bürgerdienste zugeordnet. In der Kleinstadt Südwest wird das Versicherungsamt nicht als Versicherungsamt geführt, sondern als Ortsbehörde für die Rentenversicherung, ist aber Teil der Kommunalverwaltung. Im Versicherungsamt arbeitet eine Person mit einer halben Stelle. Diese arbeitet in ihrem Tätigkeitsbereich selbstständig und innerhalb der Stadtverwaltung weitgehend autonom. Es gibt keine Vertretung; bei Urlaub oder Krankheitsausfällen ist das nächstgelegene Versicherungsamt im Landkreis bzw. die AuB-Stelle der Rentenversicherung aufzusuchen.

### 3.4.2 Leistungsangebot: Aufnahme von Rentenanträgen

Das Leistungsangebot beschränkt sich nahezu ausschließlich auf die gesetzliche Rentenversicherung. Die wesentliche Aufgabe des Versicherungsamtes liegt in der Aufnahme und Weiterleitung von Anträgen im Bereich der gesetzlichen Rente. Daneben finden insbesondere Kontenklärungen in der

Rentenversicherung statt. Dies entspricht auch den Angaben im Internetauftritt, wo als Leistungen des Versicherungsamtes ausschließlich Angelegenheiten im Bereich der Rentenversicherung angegeben sind.

Die Auskünfte und Beratungen sind allgemeiner Natur, es erfolgen keine Beratungen im Hinblick auf individuelle Lebenslagen. Bei spezifischen Fragen der Personen, etwa zur Möglichkeit eines Widerspruchs gegen einen Bescheid der Rentenversicherung, erläutert die Mitarbeiterin des Versicherungsamtes den Ratsuchenden die grundlegenden Verfahrensschritte und Vorgehensweisen. Bei weitergehenden Beratungsbedarf wird auf die örtliche Beratungsstelle des regionalen Rentenversicherungsträgers verwiesen. Die Rolle des Versicherungsamtes wird als Schnittstelle zur Rentenversicherung gesehen, sodass die Zuschreibung einer „anwaltlichen“ Funktion im Bereich der Sozialversicherung abgelehnt wird.

Neben der Aufnahme von Anträgen im Bereich der Rentenversicherung wird in seltenen Einzelfällen (schätzungsweise ein bis zwei Mal pro Jahr) Amtshilfe im Bereich der Unfallversicherung geleistet, d.h. es werden auf Anfrage des Unfallversicherungsträgers Zeugenvernehmungen zu einem bestimmten Sachverhalt durch die Mitarbeiterin des Versicherungsamtes durchgeführt. Weitere Felder der Sozialversicherung, wie Arbeitslosigkeits- und Krankenversicherungsangelegenheiten, sind nicht von Bedeutung. Gelegentlich ergeben sich im Anschluss an Auskünfte zur gesetzlichen Rentenversicherung Fragen, die anderen Bereiche der Sozialversicherung bzw. die Grundsicherung betreffen. Beispielhaft hierfür sei die Frage was zu tun ist, wenn die Rente nicht ausreicht, um den Lebensunterhalt zu decken. In diesen Fällen werden die ratsuchenden Personen, nach einer allgemeinen Auskunft im Versicherungsamt, zu den zuständigen Stellen wie dem Sozialamt weitergeleitet.

Neben Bürgeranliegen bekommt das Versicherungsamt Anfragen von sozialen Einrichtungen, etwa der Caritas oder Vereinen, die psychisch erkrankte Personen im Alltag unterstützen. Diese Einrichtungen übernehmen in diesen Fällen eine Art Lotsenfunktion zwischen dem Versicherungsamt und der ratsuchenden Person, die bei der Aufsuche des Amtes und der Artikulation ihres Anliegen Unterstützung durch Dritte benötigt. Darüber hinaus kommt es gelegentlich zu Anfragen von Solo-Selbstständigen, insbesondere hinsichtlich einer Unterstützung bei der Statusfeststellung.

### 3.4.3 Bekanntmachung des Angebots

Im Versicherungsamt Südwest findet keine gezielte Öffentlichkeitsarbeit statt. Die Interviewpartnerin verweist auf die kleinstädtischen Strukturen, wo sich die Beratungsmöglichkeit bei der Stadt zu Fragen der gesetzlichen Rentenversicherung herumspreche bzw. allgemein bekannt sei. Wichtig für die Bekanntheit des Versicherungsamtes sei, dass in den Schreiben und Bescheiden des regionalen Trägers der Rentenversicherung darauf verwiesen werde, dass sich Versicherte bei Fragen zur Rentenbeantragung an ihre Ortsbehörde wenden könnten. Hinzu komme, dass die lokalen AuB-Stellen der Rentenversicherung Bürgerinnen und Bürger zur Aufnahme von Rentenansprüchen an das zuständige Versicherungsamt weiterleiteten. Des Weiteren informierten die örtlichen Bestattungsunternehmen die hinterbliebenen Personen über die Möglichkeit, Anträge auf Hinterbliebenenrenten bei der Ortsbehörde zu stellen.

### 3.4.4 Personelle und technische Ausstattung

Das Versicherungsamt Südwest ist mit einer Mitarbeiterin besetzt. Diese hat eine Ausbildung als Beamtin im mittleren Verwaltungsdienst absolviert. Im Versicherungsamt ist sie zum Interviewzeitpunkt mit 22,5 Wochenstunden beschäftigt, was sich auf 4,5 Stunden pro Arbeitstag verteilt.

Die Einarbeitung zur Arbeit im Versicherungsamt erfolgte durch ein Grundseminar des Regionalträgers der Rentenversicherung. Dieser bietet darüber hinaus kontinuierlich die Möglichkeit zur Fortbildung an, etwa was neue gesetzliche Regelungen in der Rente betrifft.

Seit ca. 10 Jahren besteht im Versicherungsamt Südwest die Möglichkeit, Anträge zur gesetzlichen Rente in das IT-System der Rentenversicherung einzupflegen (eAntrag), sodass diese der Rentenversicherung unmittelbar vorliegen. Die gegenwärtige digitale Vernetzung mit der Rentenversicherung ermöglicht allerdings ausschließlich die Aufnahme von Rentenansprüchen, die Möglichkeit, die Konten der Versicherten zu Auskunftszwecken oder zu Klärung einzusehen, ist – trotz bestehender rechtlicher Grundlage – nicht gegeben. Auch wenn ein beschränkter Zugriff auf die Informationen der Versicherten, die bei der Rentenversicherung gespeichert sind, rechtlich und technisch möglich ist, wird hierfür kein unmittelbarer Bedarf gesehen. Bei fehlenden Informationen erfolgt ein direkter telefonischer Austausch mit den Beschäftigten der Rentenversicherungsträger.

### 3.4.5 Beratungstätigkeit

Die Öffnungszeiten des Versicherungsamtes sind von Montag bis Freitag von 08:30 bis 12:30 Uhr. Die Öffnungszeiten werden vollständig von der Interviewpartnerin betreut. Im Schnitt werden pro Tag „zwei große Anträge“ im Rentenbereich bearbeitet. Auf das Jahr gerechnet werden schätzungsweise 300 Anträge aufgenommen, hinzu kommen in der täglichen Arbeit noch Kontenklärungen und allgemeinere Auskünfte. Die Anzahl der bearbeiteten Anträge ist über die Jahre relativ konstant. Bei der Einführung neuer Altersrenten, zum Beispiel nach der Einführung der Altersrenten für langjährig und besonders langjährig Versicherte, habe es für einen gewissen Zeitraum eine deutlich gestiegene Nachfrage gegeben. Unter den gegenwärtigen Bedingungen infolge der COVID-19-Pandemie erfolgen die Beratung und Antragsaufnahme in erster Linie telefonisch. Vor der pandemischen Lage fanden die Bürgerkontakte ganz überwiegend vor Ort im Büro der Interviewpartnerin statt. Termine im Versicherungsamt Südwest sind zu den Öffnungszeiten möglich und werden telefonisch vergeben. Aktuell beträgt die Wartezeit auf einen Termin ca. zwei Wochen, vor den Corona-bedingten Einschränkungen war die Wartezeit länger und lag bei rund vier Wochen.

Eine Antragsaufnahme beginnt meist damit, dass im Vorfeld des Termins bzw. bei der Terminvereinbarung mitgeteilt wird, welche Unterlagen für welchen Antrag notwendig und zum Termin mitzubringen sind. Bei dem eigentlichen Termin in den Räumen des Versicherungsamtes werden die Anträge aufgenommen, mögliche Fragen mit den Versicherten besprochen und die Daten mittels der IT-Vernetzung direkt an die Rentenversicherung übermittelt. Die Bearbeitung eines Rentenanspruchs dauert in der Regel ca. eine Stunde.

Bei den Personen, die das Versicherungsamt aufsuchen, kann kein Schwerpunkt bei einer spezifischen Personengruppe beobachtet werden, vielmehr sei es eine große Spannweite, sowohl hinsichtlich des Alters als auch mit Blick auf den beruflichen Hintergrund. Eine konkrete Statistik, wird nicht geführt. Die Beamtin des Versicherungsamtes erhält selbst auch keine Rückmeldung zu den Anträgen bei der Rentenversicherung, ermutigt aber die Ratsuchenden bei Schwierigkeiten wieder auf sie zuzukommen. Generell bestehen bei den Versicherten gewisse Vorkenntnisse, häufig seien sie auch bereits schon mal bei einer Beratung des regionalen Rentenversicherungsträgers gewesen. Gleichwohl gibt es gelegentlich auch sachliche und sprachliche Verständigungsprobleme. Versicherte mit geringen Deutschkenntnissen bringen häufig einen Dolmetscher, meist sprachkundige Familienangehörige, zur Antragsstellung mit.

Insgesamt seien die Rückmeldungen zu den Auskünften und dem Verfahren der Antragsaufnahme im Versicherungsamt sehr positiv. Geschätzt werde insbesondere der persönliche Kontakt vor Ort.

### 3.4.6 Kooperation mit anderen Stellen

Versicherte mit stärkerem Beratungsbedarf werden an die AuB-Stelle der Rentenversicherung in der Nachbargemeinde weitergeleitet. Lange Zeit führte die Rentenversicherung monatliche Sprechtag vor Ort durch („Rententage“). Diese wurden allerdings vor etwa 5 Jahren eingestellt; anscheinend aus personellen Gründen seitens des Regionalträgers der Rentenversicherung. Dessen AuB-Stelle ist in der nächstgelegenen größeren Kleinstadt, daneben können die Bürger\*innen der Stadt Südwest auch einen Termin in der Beratungsstelle des regionalen Rentenversicherungsträgers in einer etwas weiter entfernten Großstadt vereinbaren.

Das Versicherungsamt Südwest hat eine klare Aufgabenteilung mit dem regionalen Träger der Rentenversicherung: Die Aufnahme von Rentenansprüchen erfolgt im Versicherungsamt (nicht bei den Beratungsstellen des Rentenversicherungsträgers), während eine detaillierte Beratung im Kontext individueller Lebenslagen durch den Träger der Rentenversicherung erfolgt.

Direkte Auswirkungen durch die Einstellung der lokalen Beratungstage der Rentenversicherung auf die Nachfrage beim Versicherungsamt werden nicht beobachtet. Gleichwohl spricht sich die Mitarbeiterin des Versicherungsamtes dafür aus, wieder Auskunftsmöglichkeiten vor Ort durch die Rentenversicherung anzubieten. Über persönliche Beratungen hinaus, wird des Weiteren auf die Möglichkeit zur Telefon- und Videoberatung der Rentenversicherung verwiesen. Für letzteres besteht im Versicherungsamt – mit Blick auf Personen ohne Möglichkeiten zur Videotelefonie – die Überlegung, Räumlichkeiten in der Stadtverwaltung mit der entsprechenden Ausstattung zu schaffen.

Neben dem Bereich der Rentenversicherung besteht darüber hinaus noch Kontakt zu Trägern der Unfallversicherung. Zu weiteren Trägern der Sozialversicherung, also Arbeitsagentur oder den Krankenkassen, bestehen aufgrund der nicht vorhandenen Nachfrage in diesen Bereichen keine Kooperationsbeziehungen.

### 3.4.7 Entwicklungsperspektive

Insgesamt wird in der gesetzlichen Rentenversicherung beobachtet, dass die Anträge zunehmend umfangreicher und komplexer werden und damit auch der Beratungsbedarf bei der Antragsstellung höher sei. Mit dieser Entwicklung verbunden sei ein Mehraufwand, der aber durch die Digitalisierung aufgefangen werde, da der Zugriff auf das System der Rentenversicherung eine schnellere Bearbeitung der Rentenansprüche ermögliche. Perspektivisch spricht sich die Mitarbeiterin des Versicherungsamtes dafür aus, die Versicherungsämter zumindest in der gegenwärtigen Form weiterzuführen, da eine Anlaufstelle zur gesetzlichen Rentenversicherung vor Ort wichtig sei.

## 4. Wesentliche Erkenntnisse und offene Fragen

### 4.1 Die allgemeine Entwicklung der Versicherungsämter

Einleitend ist darauf hinzuweisen, dass die Befunde aus den Fallporträts von Versicherungsämtern in diesem Kapitel zusammengeführt und verdichtet werden. Dabei fließen auch Ergebnisse aus den weiteren Expertengesprächen ein, die mit sachkundigen Personen im BMAS, in den Bundesländern und bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Versicherungsämter geführt wurden (siehe Abschnitt 2.2). Im Unterschied zu den Fallporträts werden diese Gespräche nicht gesondert dargestellt.

Die Erkenntnisse, welche im Rahmen dieser Studie gewonnen werden konnten, belegen zunächst eine Reihe von Gemeinsamkeiten im Hinblick auf die Struktur und die Aktivität der Versicherungsämter in Deutschland, die sich sowohl aus den Kurzfallstudien als auch aus den weiteren Experteninterviews ergeben:

1. Weit überwiegend bis ausschließlich liegt der Fokus der Versicherungsämter auf dem Bereich der gesetzlichen Rentenversicherung. Die gesetzliche Vorgabe umfassender Auskünfte zu allen Zweigen der Sozialversicherung wird nur sehr eingeschränkt realisiert. Allerdings entspricht dieses Tätigkeitsspektrum durchaus der derzeit in den Versicherungsämtern feststellbaren Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger, die nur wenige Anliegen zu Leistungen außerhalb der Rentenversicherung bei den Versicherungsämtern vorbringen.
2. Es gibt auf Grundlage verschiedener Quellen Hinweise auf einen generellen Bedeutungsverlust der Versicherungsämter über die Zeit, der sich etwa am Anteil der über die Versicherungsämter eingereichten Rentenanträge ausdrückt. In vielen Kommunen wurden über die letzten Jahre die Planstellen für die Versicherungsämter reduziert, auch sind manche Versicherungsämter nicht besetzt.
3. Die Versicherungsämter sind weit überwiegend eigenständige Einheiten innerhalb der Kommunalverwaltung. Sie sind dabei zumeist in Abteilungen oder Ämter eingebettet, die sich mit Sozialrecht oder angrenzenden Gebieten befassen. Innerhalb der Kommunalverwaltung agieren die Versicherungsämter als autonome Einheiten. Oft ist damit eine begrenzte Wahrnehmung der Leistungen der Versicherungsämter innerhalb der Kommunalverwaltung verbunden. In kleineren Versicherungsämtern sind die Beratungsfachkräfte mit weiteren kommunalen Aufgaben befasst; teilweise übernehmen Kommunalbeschäftigte mit unterschiedlichen Hauptfunktionen ergänzend Beratungsaufgaben im Auftrag des Versicherungsamtes.
4. Die Möglichkeit der elektronischen Antragsübermittlung (eAntrag) stellt einen bedeutenden Arbeitsfortschritt für die Versicherungsämter dar. Ein weiteres wichtiges Arbeitswerkzeug der Versicherungsämter wird in einem Datenzugang zur gesetzlichen Rentenversicherung gesehen, insbesondere zur Klärung von Versichertenkonten. Die rechtlichen Voraussetzungen zur Einsicht in die Versichertenkonten sind mit § 151a SGB VI gegeben. Die damit verbundenen Möglichkeiten werden jedoch nicht von allen Versicherungsämtern genutzt.
5. Leitungs- und Beratungsfachkräfte verstehen sich als „versichertenorientiert“, d.h. beraten im Interesse der Versicherten, ohne jedoch eine anwaltliche Vertretung wahrzunehmen. Die besondere Stärke der Versicherungsämter wird von diesen selbst im persönlichen Kontakt zu den Ratsuchenden gesehen.

## 4.2 Unterschiede zwischen Versicherungsämtern

Neben diesen Gemeinsamkeiten haben sich bemerkenswerte Unterschiede zwischen den Versicherungsämtern ergeben, wie bereits die wenigen Fallporträts deutlich gemacht haben.

1. Die Versicherungsämter unterscheiden sich deutlich nach ihrer Personalausstattung, auch unter Berücksichtigung des jeweiligen Einzugsgebiets von Landkreis, Stadtkreis oder kreisangehöriger Kommune. Stärker ausgebaute Versicherungsämter finden sich eher im Westen und im Süden des Landes sowie in einigen Großstädten.
2. Aus einigen Versicherungsämtern wird, auch in Reaktion auf eine Einstellung der lokalen Beratungstätigkeit der DRV sowie verstärkte eigene Öffentlichkeitsarbeit, eine vermehrte Nachfrage seitens der Bürgerinnen und Bürger berichtet, während in anderen die Aktivität eher stagniert.
3. Die Versicherungsämter unterscheiden sich – teilweise unabhängig von ihrer Größe – auch in ihrem Leistungsspektrum. Mitunter beschränken sich Versicherungsämter auf die Entgegennahme von (vollständigen) Rentenanträgen oder auf Hilfe beim Erstellen von Rentenanträgen; andere Versicherungsämter bieten hingegen übergreifende und rentenspezifische Beratung individueller Art anstelle lediglich allgemeiner Auskünfte. Die Versicherungsämter sind in unterschiedlichem Umfang mit heterogenen Aktivitäten in anderen Zweigen der Sozialversicherung befasst, wobei dies zum Teil mit lokalen Besonderheiten erklärt werden kann.
4. Deutliche Unterschiede zeigen sich auch bei der Art und Intensität der Abstimmung und Arbeitsteilung mit den lokalen Vertretungen – Servicezentren und Auskunfts- und Beratungsstellen - der Rentenversicherung; hier bestehen sowohl Modelle der Kooperation als auch Konkurrenzbeziehungen. Es ist ungewiss, ob hier ein wechselseitiger Verstärkungsmechanismus vorliegt – eine gut funktionierende Zusammenarbeit stimuliert die Nachfrage auf Seiten der Versicherungsämter – oder ob Rentenberatungen und Versicherungsämter eher komplementär agieren (stark nachgefragte Versicherungsämter bei fehlenden Rentenberatungsstellen). Für beides finden sich in den Fallporträts Hinweise. Bei den untersuchten Versicherungsämtern wurden drei Varianten der IT-Integration der Versicherungsämter mit der Rentenversicherung festgestellt: 1. Einsicht in die Versichertenkonten und Aufnahme von Rentenanträgen, 2. nur Aufnahme von Rentenanträgen möglich, 3. keine IT-Verknüpfung zwischen Versicherungsamt und Rentenversicherung.

## 4.3 Divergierende Einschätzungen

Zu einer Reihe von wichtigen Punkten bestehen nach den Erkenntnissen dieser explorativen Studie strittige Einschätzungen, die insbesondere in den ergänzenden Expertengesprächen deutlich wurden:

1. Die Einschätzung der Fachlichkeit in den Versicherungsämtern relativ zu der fachlichen Expertise bei den Sozialversicherungsträgern wird sehr unterschiedlich beurteilt. Einige sehen die Versicherungsämter aufgrund ihrer relativen Ferne vom tatsächlichen Vollzug des jeweils geltenden Sozialversicherungsträgers in einer schwierigen fachlichen Position, andere betonen die Fähigkeit, ausgehend vom konkreten Anliegen besser als die Träger selbst auf unterschiedliche Leistungen des Sozialstaates konkret hinzuweisen und eine unabhängige Vermittlerposition einnehmen zu können. Leitungs- und Beratungsfachkräfte der Versicherungsämter machen zudem geltend, dass sie trägerübergreifend besser beraten könnten als die einzelnen Leistungsträger, etwa zu Krankenversicherung und Rente, Pflege



und Rente usw., gerade gegenüber Personengruppen jenseits des Normalarbeitsverhältnisses (Gründungswillige, teilweise auch Privatversicherte).

2. Unterschiedlich wird auch eingeschätzt, ob die potenzielle Verbesserung der Qualität der Auskünfte und der Beratung bei Einschaltung der Versicherungsämter im Interesse der Bürgerinnen und Bürger gegenüber einer möglichen Verzögerung von Antragsverfahren überwiegt, sobald die Versicherungsämter als nicht entscheidungsbefugte Stelle einbezogen werden. Umgekehrt ist ebenso festzuhalten, dass die Fallporträts Hinweise darauf enthalten, dass es einen Bedarf an neutraler, unabhängiger und persönlicher Vor-Ort-Beratung gibt.
3. Besonders unterschiedlich wird die Nachfrage nach Leistungen der Versicherungsämter eingeschätzt. Einerseits kann argumentiert werden, dass die tatsächliche Kontaktdichte mit dem Angebot, seiner Bekanntheit und damit mit der Ausstattung und Initiative der Versicherungsämter zusammenhängt, was sich in der verstärkten Nachfrage in einigen Versicherungsämtern ausdrückt. Eine stärkere Bewerbung des Angebots wäre in dieser Sichtweise mit einem erhöhten Kontaktaufkommen verbunden. Sie könnte jedoch - unter der Annahme einer konstanten Personalausstattung - absehbar zu einer tendenziell verminderten Beratungsqualität verbunden führen. Andererseits kann argumentiert werden, dass die geringe und über die Zeit eher rückläufige Inanspruchnahme von Leistungen der Versicherungsämter deren weitere Existenzberechtigung in Frage stelle. Unterschiedlich wird in diesem Zusammenhang insbesondere der Umfang des zusätzlichen, latenten Bedarfs an trägerübergreifender und neutraler Beratung und Auskunft im Interesse der Bürgerinnen und Bürger eingeschätzt. Hierzu liegt jedoch keine klare Evidenz vor, da ein latenter Bedarf bei Bürgerinnen und Bürgern naturgemäß kaum erfasst werden kann. Aktuell liegen dem entsprechend keine eindeutigen Belege für einen massiven unbedienten Beratungsbedarf vor.
4. Es divergieren auch die Einschätzungen hinsichtlich der Faktoren, die auf die bisherige und künftige Entwicklung der Versicherungsämter einwirken, etwa der durch dezentrale Stellen der Rentenversicherungsträger und digitale Angebote der Sozialleistungsträger erleichterte Zugang zu Sozialleistungen und die aufgrund von Online-Informationen möglicherweise bessere Informationsbasis der Klientel. Ausgehend von diesem Befund wird von manchen die Struktur der Versicherungsämter für zunehmend entbehrlich gehalten, während andere die Notwendigkeit persönlicher Kontakte zu den Versicherungsämtern als Beratungsstellen gerade im Zeitalter breit verfügbarer, aber unvollständiger und nicht immer verlässlicher Online-Angebote betonen und die Vernachlässigung der Versicherungsämter primär auf den föderalen Aufbau zurückführen.
5. In der Konsequenz gibt es unterschiedliche Positionen zur Weiterentwicklung der Versicherungsämter. Auf der einen Seite wird eine Stärkung der Versicherungsämter (bei der Wahrnehmung der bestehenden Aufgaben oder auch im Sinne einer umfassenden Anlaufstelle) befürwortet, auf der anderen Seite ein weiterer Abbau der Versicherungsämter (oder ein Übergang zu einem freiwilligen Angebot der Kommunen) im Lichte des sich wandelnden digitalen und lokalen Angebots der Rentenversicherung und der nicht übermäßig ausgeprägten Inanspruchnahme von Leistungen der Versicherungsämter als plausibles Szenario vorgestellt. Nach Auskunft der Versicherungsämter sind sie jedenfalls ausgelastet und könnten leicht die Nachfrage steigern, sind damit aber zurückhaltend, da sie nicht ebenso gut ihr Angebot ausweiten können.

#### 4.4 Klärung offener Fragen

Die Studie hat weiteren Klärungs- und Forschungsbedarf aufgeworfen. Zunächst wäre für eine verbesserte und bundesweite Informationsbasis über die Situation der Versicherungsämter zu sorgen.

Dazu wäre eine Erhebung einer wesentlich größeren Zahl von Versicherungsämtern oder idealerweise eine Vollerhebung bei allen zuständigen Stellen auf Landkreis- oder Stadtkreisebene mittels eines standardisierten Fragebogens geeignet. Zusätzlich wären in Bundesländern, in denen die Zuständigkeit für Versicherungsämter auch kreisangehörige Städte und Gemeinden umfasst, eine ergänzende Erhebung sinnvoll. Auf dieser Grundlage könnte eine verbesserte Typologie der Versicherungsämter erstellt werden. Eine solche umfassende und aktuelle Bestandsaufnahme liegt derzeit nicht vor, insbesondere sind keine Erkenntnisse über Kreise ohne Versicherungsämter verfügbar, teilweise verfügbare Listen einzelner Bundesländer nicht mehr aktuell. Dies würde es erlauben, eine „Landkarte“ von Versicherungsämtern und lokalen Vertretungen der Rentenversicherung zu erstellen, um so einerseits lokale „Doppelstrukturen“ von Versicherungsamt und DRV und andererseits „weiße Flecken“ mit mangelnder ortsnahe Auskunft und Beratung v.a. in Fragen der Rentenversicherung zu identifizieren. In der vorliegenden explorativen Studie wurde der Kern eines entsprechenden Fragebogens bereits getestet und Hinweise der Versicherungsämter für eine mögliche Weiterentwicklung des Fragebogens aufgenommen; der Fragebogen wurde entsprechend angepasst (siehe 5. Anhang).

Ergänzend ist es auch sinnvoll, weitere Akteure im Zuge von semi-strukturierten Interviews nach ihren Erfahrungen, Einschätzungen und Vorschlägen zu befragen. Dies gilt insbesondere für Vertreterinnen und Vertreter der gesetzlichen Rentenversicherung (Bund und regionale Träger), möglicherweise aber darüber hinausgehend von Versichertenverbänden (z.B. Sozialverband VdK, Sozialverband Deutschland SoVD) sowie ausgewählte weitere Expertinnen und Experten. In diesem Zusammenhang sollten auch Erfahrungen mit den Gemeinsamen Servicestellen, die ebenfalls einen trägerübergreifenden Beratungsauftrag hatten und wieder abgeschafft wurden, erhoben bzw. berücksichtigt werden.

Über eine vollständige Erhebung hinausgehend bzw. ihr nachfolgend schlagen wir vor, Szenarien zur Zukunft der Versicherungsämter zu entwerfen und hierfür Fokusgruppen durchzuführen. Fokusgruppen bieten sich an, weil sie Detailkenntnisse und unterschiedliche Perspektiven zusammenbringen. Dies erscheint hier geboten, da nicht nur kontroverse Einschätzungen über die Versicherungsämter bestehen, sondern die Zukunft der Versicherungsämter im Kontext weiterer Beratungsangebote, insbesondere der Rentenversicherung, aber auch freier Träger, gesehen werden sollte. In den Fokusgruppen sollten die Bundesarbeitsgemeinschaft der Versicherungsämter, die Sozialministerien (Aufsichtsbehörden) der Länder, Führungskräfte ausgewählter Versicherungsämter, Vertreterinnen und Vertreter der Rentenversicherung (AuB-Stellen) und der Sozialverbände als Träger von Sozialberatungsstellen vertreten sein. Erstrebenswert ist außerdem, die Perspektive von Betroffenen / Ratsuchenden einzubeziehen, wobei offen ist, wie dies gewährleistet werden kann. Eine Möglichkeit wäre, näherungsweise Vertreterinnen und Vertreter von Beratungsstellen freier Träger einzubeziehen oder Gewerkschaften (als Vertretung von Versicherten) zu berücksichtigen. Die Fokusgruppen sollten das Ziel haben, zu einer gemeinsamen Einschätzung zum Stand der Versicherungsämter zu gelangen und Entwicklungsoptionen zu diskutieren. Hierfür halten wir ca. vier etwa halbtägige Veranstaltungen (mit wechselnden Besetzungen) für sinnvoll.

Auf dieser verbesserten Grundlage könnten die Entwicklungsperspektiven der Versicherungsämter eingehender diskutiert und bewertet werden. Die bisherigen Erkenntnisse zeigen, dass sich verschiedene Gestaltungsmodelle in der Diskussion befinden:

1. Eine Option läge in der Stärkung der kommunalen Versicherungsämter als bürgernahe, übergreifende und neutrale Auskunfts- und Beratungsstellen für die Sozialversicherungen. In der Fluchtlinie dieser Entwicklungsoption liegt eine Ausweitung des Beratungsauftrages über alle Zweige der Sozialversicherungen hinausreichend auf sämtliche Sozialleistungen, zu denen alle Bürgerinnen und Bürger niedrigschwellig Informationen einholen und Beratungen vereinbaren können. Gerade bei einer Ausweitung des Aufgabenspektrums ist zu klären, wie



eine entsprechende Ausstattung der Versicherungsämter angesichts der kommunalen Zuständigkeit sichergestellt werden könnte.

2. Eine andere Option wird in der Aufhebung der gesetzlichen Bestimmung gesehen, Versicherungsämter einzurichten zu müssen; an diese Stelle könnte ein freiwilliges Angebot der Kommunen treten, die in der Beratung über die Versicherungsämter ein besonders Profil entwickeln oder beibehalten wollen. In anderen Kommunen wäre damit ein Verweis auf unabhängige Beraterinnen und Berater, advokatisch tätige Vereine und an die Leistungsträger direkt verbunden.
3. Eine weitere Option besteht darin, ausgehend vom Abgleich der Existenz von lokalen Stellen der DRV und den Versicherungsämtern dafür zu sorgen, dass deutschlandweit eine ortsnahe Beratung und Antragstellung möglich ist, wobei offen bleiben könnte, ob die Versicherungsämter oder die DRV diese Rolle im lokalen Kontext übernehmen. Im Fall einer Beauftragung der DRV wäre für ein auf Dauer gestelltes dezentrales Angebot zu sorgen, das auch eine umfassendere, trägerübergreifende Beratung gewährleisten sollte. Im Fall der Beauftragung von Versicherungsämtern müssten die Länder dies in Zusammenarbeit mit den Kommunen sicherstellen. Bei dieser Variante wäre darauf zu achten, dass es weder eine Über- noch eine Unterversorgung im lokalen Umfeld gibt. Diese Variante würde auch den Weg öffnen in eine lokale Arbeitsteilung zwischen Rentenberatung und Versicherungsamt etwa in Südstadt, wo beide Einrichtungen kooperierend vor Ort vertreten sind.

## 5. Anhang: Pretest standardisierter Fragebogen

Fragebogen: Versicherungsämter in Deutschland		IAQ INSTITUT ARBEIT UND QUALIFIKATION	IZA Institute of Labor Economics Initiated by Deutsche Post Foundation
<b>Name und genaue Bezeichnung des Versicherungsamtes:</b> _____			
<b>Personalkapazität des Versicherungsamtes</b>			
Planstellen (in VZÄ): _____		Aktuell tätig (in Personen): _____	
Davon aktuell besetzt (in VZÄ): _____		Davon mittlerer Dienst: _____	
		Davon gehobener Dienst: _____	
<b>Öffnungszeiten</b>		<b>Sprechstunde (alles Zutreffende angeben)</b>	
Montag	von : bis :	<input type="checkbox"/> Nach Termin	<input type="checkbox"/>
Dienstag	von : bis :	<input type="checkbox"/> Offene Sprechstunde(n)	<input type="checkbox"/>
Mittwoch	von : bis :	<input type="checkbox"/> Telefonisch	<input type="checkbox"/>
Donnerstag	von : bis :	<input type="checkbox"/> Mit Video	<input type="checkbox"/>
Freitag	von : bis :	<input type="checkbox"/>	
Anzahl der Bürgeranfragen (etwa): pro Woche <input type="text"/> oder pro Monat <input type="text"/>			
Angebot des Amtes: Zu welchen Zweigen der Sozialversicherung besteht in Ihrem Versicherungsamt ein Angebot zur Beratung? (alles Zutreffende angeben)			
<input type="checkbox"/> Rentenversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Andere Sozialleistungen, welche?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Kranken- und Pflegeversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sonstiges, was?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Unfallversicherung	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Arbeitslosenversicherung	<input type="checkbox"/>		
<b>Häufigkeit und Qualität der Zusammenarbeit mit anderen Stellen:</b>			
Wie oft hat Ihr Versicherungsamt Kontakt zu den folgenden Stellen?	Häufigkeit (1 – oft, 2 – manchmal, 3 – selten, 4 – nie)	Qualität (1 – exzellent, 2 – zufriedenstellend, 3 – verbesserungswürdig)	
Wie ist jeweils die Qualität der Zusammenarbeit? (bitte entsprechende Ziffer eintragen)			
Andere Stellen innerhalb der Kommunalverwaltung	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Rentenversicherung (Regionalträger)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Rentenversicherung (DRV Bund)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Krankenkassen	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Agentur für Arbeit	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Jobcenter	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Integrationsamt	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Leistungserbringer der Rehabilitation	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Weitere Beratungsstellen (Arbeitslosenberatung, Suchtberatung, Schuldnerberatung, Finanzberatung)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Andere (bitte nennen): _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
BITTE ZURÜCK AN: PHILIPP.LANGER@UNI-DUE.DE		SEITE 1 VON 2	

Fragebogen: Versicherungsämter in Deutschland



**Alleinstellungsmerkmale des Versicherungsamtes gegenüber anderen Beratungsstellen:**  
Bitte geben Sie an, inwieweit die folgenden Aussagen für Ihr Versicherungsamt zutreffen. (1 – trifft voll und ganz zu, 2 – trifft eher zu, 3 – trifft teilweise zu, 4 – trifft eher nicht zu, 5 – trifft überhaupt nicht zu)

	Bewertung
<u>Unser Versicherungsamt ist besser zu erreichen als andere Beratungsstellen.</u>	<input type="text"/>
<u>Man bekommt schneller einen Termin als bei anderen Beratungsstellen / Leistungsträgern.</u>	<input type="text"/>
<u>Wir sind eine unabhängige Beratung im Unterschied zu anderen Beratungsstellen.</u>	<input type="text"/>
<u>Wir beraten über ein breites Spektrum an Sozialleistungen.</u>	<input type="text"/>
<u>Wir bieten ausreichend Zeit für die Beratung.</u>	<input type="text"/>

**Wünsche für die weitere Entwicklung des Versicherungsamtes:** Für die weitere Entwicklung unseres Versicherungsamtes ist wünschenswert ... (alles Zutreffende angeben)

<input type="checkbox"/> <u>Stärkere Kooperation mit anderen Stellen</u>	<input type="checkbox"/> <u>Mehr digitale Angebote für Bürger/innen</u>
<input type="checkbox"/> <u>Bessere Abstimmung unseres Beratungsangebots mit dem Angebot der RV</u>	<input type="checkbox"/> <u>Längere Öffnungszeiten</u>
<input type="checkbox"/> <u>Übernahme von Aufgaben anderer Stellen</u>	<input type="checkbox"/> <u>Qualifikation des Personals</u>
<input type="checkbox"/> <u>Abgabe von Aufgaben an andere Stellen</u>	<input type="checkbox"/> <u>Breiteres Beratungsangebot</u>
<input type="checkbox"/> <u>Datenzugriff / Leserechte auf Versichertenkonten</u>	<input type="checkbox"/> <u>Sonstiges</u>

**Top 3 aus der Liste**

1 -

2 -

3 -

**Name und Kontaktangaben des Leiters / der Leiterin / der Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat (für Rückfragen):**

Bitte senden Sie den Fragebogen per E-Mail zurück an:

Herr Philipp Langer

E-Mail: [Philipp.Langer@uni-due.de](mailto:Philipp.Langer@uni-due.de)

Rückfragen an: +49 203/379-2698

Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ)  
Universität Duisburg-Essen  
47048 Duisburg



Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit GmbH (IZA)  
Schaumburg-Lippe-Str. 5-9  
53113 Bonn



**Anmerkungen zum Fragebogen:**

Im Hinblick auf eine mögliche bundesweite Befragung der Versicherungsämter wurde im Rahmen dieser explorativen Studie der Kern eines standardisierten Fragebogens entwickelt und erprobt. Der Kurzfragebogen wurde im Anschluss an die qualitativen Interviews den vier Leitungskräften der Versicherungsämter mit der Bitte zur Durchführung eines Pretests zugesandt. Die interviewten Personen haben die Fragen beantwortet und dem Forschungsteam Rückmeldung zu den Fragen und Antwortmöglichkeiten des Fragebogens gegeben. Einige der Antwortoptionen wären im Lichte der Rückmeldungen aus dem Pretest in der zweiten Welle zu präzisieren, etwa genaue Definition der Vollzeitäquivalente, der Öffnungszeiten oder der Zählung von Bürgeranfragen.

Der hier dargestellte Fragebogen richtet sich an bestehende Versicherungsämter. Für eine flächendeckende Erhebung bedarf es vorgelagert einen zweiten Fragebogen, mit dem die zuständigen Stellen in Landkreisen, kreisfreien Städten sowie – je nach Regelung in den Bundesländern – kreisangehörigen Städte und Gemeinden, zur Existenz von Versicherungsämtern in ihrer Kommune befragt werden. Im Rahmen einer solchen allgemeinen Bestandsaufnahme könnten auch die Gründe für das Fehlen von Versicherungsämtern erfragt werden.

Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales kostenlos herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Außerdem ist diese kostenlose Publikation - gleichgültig wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist - nicht zum Weiterverkauf bestimmt.

Alle Rechte einschließlich der fotomechanischen Wiedergabe und des auszugsweisen Nachdrucks vorbehalten.