



## Sehr geehrte Damen und Herren,

in der 90. Ausgabe des VBLnewsletters informieren wir Sie über die Rechengrößen 2020 und die Entlastung bei den Krankenkassenbeiträgen.

Außerdem werfen wir einen Rückblick auf die VBLherbsttagung 2019 und im letzten Artikel der Reihe Generation 60+ wagen wir einen Blick in die Zukunft.

Zudem stellt sich Joachim Siebert, unser neuer Abteilungsleiter Kundenmanagement, vor.

Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie frohe Weihnachten und einen guten Start in das Jahr 2020.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen  
Ihr VBLnewsletter-Team

## Inhalt

- ↓ [Entlastung bei Krankenkassenbeiträgen.](#)
- ↓ [Rechengrößen 2020.](#)
- ↓ [Rente 2040+. Wie geht es weiter?](#)
- ↓ [VBLherbsttagung 2019.](#)
- ↓ [Interview mit Joachim Siebert.](#)



### Rentnerinnen und Rentner.

## Entlastung bei Krankenkassenbeiträgen.

Der Bundestag hat das GKV-Betriebsrentenfreibetragsgesetz (GKV-BRG) am 12. Dezember 2019 beschlossen. Damit werden Rentnerinnen und Rentner durch einen Freibetrag bei den Beiträgen zur Krankenversicherung auf ihre Betriebsrente entlastet. Ab 1. Januar 2020 liegt dieser Freibetrag bei 159,25 Euro monatlich. Nur oberhalb des Freibetrags müssen künftig Beiträge zur gesetzlichen Krankenversicherung gezahlt werden.

[Weiterlesen »](#)



### Arbeitgeber.

## Rechengrößen 2020.

Die im kommenden Jahr in der Sozialversicherung maßgebenden Werte wurden in der „Verordnung über maßgebende Rechengrößen der Sozialversicherung für 2020“ festgelegt. Die Werte sind verbindlich, da der Bundesrat der Verordnung am 29. November 2019 zugestimmt hat. Erfahren Sie nachfolgend, welche Änderungen sich durch die Rechengrößen 2020 für die Zusatzversorgung ergeben.

[Weiterlesen »](#)

Generation 60+.

## Rente 2040+. Wie geht es weiter?



Genügend Geld, gute Gesundheit und viele soziale Kontakte zu Familie und Freunden – die meisten der heute 40-bis 55-Jährigen wissen genau, wie ihr späterer Ruhestand aussehen soll. Wir wagen im letzten Teil der Artikelreihe über die „Generation 60+“ anhand aktueller Studien einen kleinen Blick in die Zukunft.

[Weiterlesen »](#)

[Zum Seitenanfang ↑](#)



VBLherbsttagung 2019.

### Öffentlicher Dienst meets Zusatzversorgung.

Unter dem Motto „90 Jahre VBL. Zuverlässig und innovativ.“ fand die diesjährige VBLherbsttagung statt. Der Einladung sind erneut zahlreiche Arbeitgebervertreterinnen und -vertreter gefolgt. Die VBLherbsttagung ist der Branchentreffpunkt des öffentlichen Dienstes rund um das Thema Zusatzversorgung. An verschiedenen Standorten in Deutschland erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aktuelle Informationen aus erster Hand.

[Weiterlesen »](#)



Interview.

### „Wir müssen auf die ‚Stimme der Kundinnen und Kunden‘ hören.“

Joachim Siebert ist neuer Leiter des Kundenmanagements der VBL. Er folgt damit auf Claus-Jürgen Rissling, dem langjährigen Abteilungsleiter, der sich in den Ruhestand verabschiedete. Am 1. Juli 2019 hat Joachim Siebert seine neuen Aufgaben übernommen, und er blickt nach vorn. Im Interview spricht er darüber, was Kundenservice ausmacht, und was er für die Kundinnen und Kunden der VBL bewegen möchte.

[Weiterlesen »](#)

[Zum Seitenanfang ↑](#)

## Das Kundenportal für Versicherte, Rentner, Arbeitgeber.

Meine **VBL**

Ihr Zugang zu den Online-Services. Persönliche Daten ändern, Anträge online stellen und viele weitere Online-Services nutzen. Jetzt gleich registrieren:

[www.meinevbl.de](http://www.meinevbl.de)

[Zum Seitenanfang ↑](#)

[Newsletter abbestellen](#) // [Einwilligungserklärung](#) // [Archiv](#) // [Kontakt](#) // [Impressum](#)

© 2019 VBL // Alle Rechte vorbehalten.



# Entlastung bei Krankenkassenbeiträgen beschlossen.

**Neuer Freibetrag für Betriebsrenten führt ab 1. Januar 2020 zu niedrigeren Krankenversicherungsbeiträgen.**



Der Bundestag hat das GKV- Betriebsrentenfreibetragsgesetz (GKV-BRG) am 12. Dezember 2019 beschlossen. Damit werden Rentnerinnen und Rentner durch einen Freibetrag bei den Beiträgen zur Krankenversicherung auf ihre Betriebsrente entlastet.

Ab 1. Januar 2020 liegt dieser Freibetrag bei 159,25 Euro monatlich. Nur oberhalb des Freibetrags müssen künftig Beiträge zur gesetzlichen Krankenversicherung gezahlt werden.

## Auswirkungen auf die Betriebsrente der VBL.

---

Die Entlastung wirkt sich auch spürbar auf die Betriebsrenten der VBL aus, wenn Rentenbeziehende in der gesetzlichen Krankenversicherung der Rentner pflichtversichert sind. Durch die Einführung des Freibetrags von 159,25 Euro werden erst höhere Betriebsrenten verbeitragt. Nur für den übersteigenden Betrag sind dann Krankenkassenbeiträge zu zahlen, in Höhe des bei der jeweiligen Krankenkasse geltenden Beitragssatzes (allgemeiner Beitragssatz zuzüglich kassenindividueller Zusatzbeitrag). Der Freibetrag ist dynamisch, da er sich an der sozialversicherungsrechtlichen Bezugsgröße orientiert (ein Zwanzigstel der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 SGB IV). Die Bezugsgröße wird für jedes Kalenderjahr durch Rechtsverordnung angepasst.

Bislang zahlen die Betriebsrentnerinnen und -rentner aus ihren beitragspflichtigen Versorgungsbezügen allein den vollen Beitragssatz sowie einen kassenindividuellen Zusatzbeitrag. Lediglich diejenigen Betriebsrenten bleiben beitragsfrei, die unter der Freigrenze von einem Zwanzigstel der monatlichen Bezugsgröße (§ 18 SGB IV) liegen. Wird diese Freigrenze überschritten, müssen bislang auf die volle Betriebsrente Krankenversicherungsbeiträge gezahlt werden.

## Keine Änderung bei den Pflegeversicherungsbeiträgen.

---

Bei der gesetzlichen Pflegeversicherung hat der Gesetzgeber keine Entlastung vorgesehen. Der Freibetrag gilt nur für die Krankenversicherungsbeiträge. Der Pflegeversicherungsbeitrag bleibt unverändert.

## Praktische Umsetzung der Neuregelung wird einige Zeit dauern.

---

Das GKV- BRG sieht vor, dass der Freibetrag ab dem 1. Januar 2020 von der Summe der monatlichen beitragspflichtigen Einnahmen aus Betriebsrenten abzuziehen ist. Demensprechend ist der Freibetrag nur einmal zu berücksichtigen, auch wenn mehrere Betriebsrenten bezogen werden. Das bedeutet, dass beim Bezug von mehreren Versorgungsbezügen festzulegen ist, bei welchem Versorgungsträger der Freibetrag berücksichtigt wird. Und darin liegt auch die Schwierigkeit bei der praktischen Umsetzung.

Die Versorgungsträger tauschen mit den gesetzlichen Krankenkassen die erforderlichen Daten für die Ermittlung der Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträge im Rahmen eines elektronischen Meldeverfahrens aus (§ 202 SGB V).

Im bisherigen Meldeverfahren zwischen den Krankenkassen und den Versorgungseinrichtungen ist die Meldung eines Freibetrags nicht vorgesehen. Das Verfahren muss erst angepasst und anschließend von allen betroffenen Versorgungsträgern technisch umgesetzt werden. Das bedarf einer gewissen Vorlaufzeit. Die VBL kann die Berücksichtigung des Freibetrags bei ihren Betriebsrenten erst dann vornehmen, wenn alle Fragen und Vorgaben zum Meldeverfahren geklärt sind. Eine Umsetzung bis zum geplanten Inkrafttreten des Gesetzes Anfang des Jahres 2020 ist vor diesem Hintergrund nicht möglich. Laut GKV- Spitzenverband muss angenommen werden, dass „angesichts der komplexen Umsetzungserfordernisse ein insoweit erweitertes Meldeverfahren zwischen den Krankenkassen und den Zahlstellen der Versorgungsbezüge voraussichtlich nicht vor 2021 etabliert werden kann“. Wir bitten daher unsere Rentnerinnen und Rentner schon jetzt um Verständnis, wenn wir den Freibetrag erst später berücksichtigen können.

Wenn alle Änderungen abgestimmt sind und die technische Umsetzung abgeschlossen ist, wird der neuen Freibetrag selbstverständlich rückwirkend bei allen Rentnerinnen und Rentnern berücksichtigt.

## Beispiel zu den praktischen Auswirkungen der möglichen Neuregelung.

Die Auswirkungen der geplanten Neuregelung auf die VBL-Rente zeigt das folgende Beispiel:

Eine in der gesetzlichen Krankenversicherung pflichtversicherte Rentnerin erhält ab 1. Januar 2020 eine VBL-Rente von 300 Euro monatlich. Der Beitragssatz ihrer Krankenkasse liegt bei 15,6 Prozent (14,6 Prozent allgemeiner Beitragssatz zuzüglich 1,0 Prozent kassenindividueller Beitragssatz).

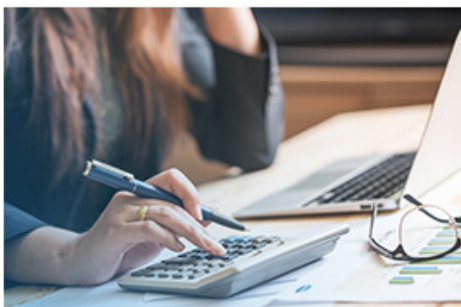
	alte Rechtslage	neue Rechtslage
<b>VBL-Rente brutto</b>	300,00 €	300,00 €
<b>abzüglich Freibetrag 159,25 €</b>		-159,25 €
<b>zu verbeitragende Rente</b>	300,00 €	140,75 €
<b>abzüglich 15,6% KV-Beitrag</b>	-46,80 €	-21,96 €
<b>Zwischenergebnis</b>	253,20 €	278,04 €
<b>abzüglich Pflegeversicherungsbeitrag von 3,3% (jeweils aus 300 € Bruttorente)</b>	9,90 €	9,90 €
<b>Nettorente</b>	<b>243,30 €</b>	<b>268,14 €</b>

Link: [FAQ zum GKV- Betriebsrentenfreibetragsgesetz \(GKV-BRG\)](#)



# Für Arbeitgeber. Rechengrößen 2020

Die für die Zusatzversorgung bei der VBL ab 1. Januar 2020 relevanten Rechengrößen liegen verbindlich vor.



Arbeitgeber und Beschäftigte haben bei der Entrichtung von Aufwendungen zur Pflicht- und freiwilligen Versicherung bei der VBL verschiedene Grenzwerte zu beachten. Diese ergeben sich zum Teil aus den für die Sozialversicherungsträger geltenden Rechengrößen.

Die im kommenden Jahr in der Sozialversicherung maßgebenden Werte wurden in der „Verordnung über maßgebende Rechengrößen der Sozialversicherung für 2020“ festgelegt. Die Werte sind verbindlich, da der Bundesrat der Verordnung am 29. November 2019 zugestimmt hat.

Die Sozialversicherungs-Rechengrößen 2020 ergeben für die Zusatzversorgung im nächsten Jahr folgende Änderungen:

- Erhöhung des Steuerfreibetrags für die Umlage des Arbeitgebers
- Erhöhung des Steuerfreibetrags für Beiträge im Kapitaldeckungsverfahren
- Anhebung der Höchstgrenze des zusatzversorgungspflichtigen Entgelts
- Erhöhung des Mindestbeitrags zur freiwilligen Versicherung
- Erhöhung des Grenzbetrags für die Abfindung von Kleinbetragsrenten

Der Steuerfreibetrag für die Arbeitgeberumlage wird gemäß § 3 Nr. 56 EStG bis zum 1. Januar 2025 stufenweise auf 4 Prozent angehoben. Ab 1. Januar 2020 beträgt der Steuerfreibetrag 3 Prozent der Beitragsbemessungsgrenze in der gesetzlichen Rentenversicherung West.

Zum 1. März 2020 sehen die Tarifverträge für den öffentlichen Dienst des Bundes und der Vereinigung der kommunalen Arbeitgeber (VKA) eine Erhöhung der Entgelte vor. Somit ändern sich ab 1. März 2020 auch die Grenzbeträge für das zusatzversorgungspflichtige Entgelt nach § 82 Abs. 1 und 2 VBLS. Alle Details entnehmen Sie bitte unserer Aufstellung der aktuellen Rechengrößen in der Zusatzversorgung 2020.

Download:

- [Rechengrößen 2020 – Abrechnungsverband West, PDF, 1,45 MB](#)
- [Rechengrößen 2020 – Abrechnungsverband Ost, PDF, 1,45 MB](#)

# Rente 2040+. Wie geht es weiter?



Genügend Geld, gute Gesundheit und viele soziale Kontakte zu Familie und Freunden – die meisten der heute 40-bis 55-Jährigen wissen genau, wie ihr späterer Ruhestand aussehen soll.<sup>1</sup> Werden sich diese Wünsche umsetzen lassen? Wie wird es mit der Rente weitergehen?

Wir wagen im letzten Teil der Artikelreihe über die „Generation 60+“ anhand aktueller Studien einen kleinen Blick in die Zukunft.

## Bevölkerungsentwicklung – zukünftig viel mehr Seniorinnen und Senioren.

---

Im Jahr 2050 werden in Deutschland 70,8 Millionen Menschen leben – davon 27 Millionen über 60-Jährige. Schrumpfende Bevölkerung und steigendes Lebensalter machen unser Land zu einer Pensionärgesellschaft. Der Anteil der über 60-Jährigen nimmt von 23 auf mehr als 38 Prozent zu.

## Wie schätzen zukünftige Rentnerinnen und Rentner die Lage ein?

---

In der Sinus-Studie 2017 „Ruhestand 2040“ wurden 40- bis 55-Jährige gefragt, ob sie schon konkret über ihren eigenen Ruhestand nachdenken oder sich heute schon vorbereiten.<sup>2</sup> Die Antwort: 40 Prozent planen überhaupt nicht aktiv für später, obwohl ihnen bewusst ist, dass sie eigentlich handeln müssten. Denn viele machen sich Sorgen um den Abbau der Gesundheit im Alter (90 Prozent) oder um Altersarmut (37 Prozent). Beim Thema Finanzen ist die Einschätzung sehr unterschiedlich: 37 Prozent sind Finanzpessimisten, die ihre finanzielle Situation im Alter als schlecht bewerten. 25 Prozent dagegen sind Finanzoptimisten und sagen, dass es ihnen im Alter finanziell gut oder sehr gut gehen wird. Grundsätzlich blickt über die Hälfte der Befragten mit sehr viel Gelassenheit auf ihr zukünftiges Rentnerdasein.

Das Institut Allensbach hat ebenfalls 2017 eine Gruppe von 30- bis 59-Jährigen befragt, unter anderem, welche Maßnahmen sie persönlich besonders wichtig finden, damit es auch mittel- und langfristig eine zuverlässige Altersvorsorge gibt.<sup>2</sup> Die Top-Antworten waren:

1. Alle Berufsgruppen dazu verpflichten, in die gleiche Rentenversicherung einzuzahlen; auch Beamte, Selbstständige usw. (71 Prozent)
2. Die private und betriebliche Altersvorsorge stärker finanziell unterstützen (58 Prozent)
3. Dass der Staat ein neues Produkt für die private Altersvorsorge als Ergänzung zur gesetzlichen Rente anbietet (39 Prozent)
4. Einen staatlichen Rentenfonds gründen, in den die Bürger freiwillig einzahlen können (28 Prozent)
5. Dass man auch über das Renteneintrittsalter hinaus in seinem Beruf arbeiten kann (28 Prozent)

50 Prozent äußerten sich in dieser Umfrage unsicher darüber, ob sie den Lebensstandard wirklich halten können. Ein großes Defizit gibt es hinsichtlich einer guten betrieblichen Altersversorgung. Sie wird von 76 Prozent als wichtiger Aspekt genannt, aber nur 26 Prozent sehen diesen als erfüllt an.<sup>2</sup>



## Rentenfragen der Zukunft: Wird es zukünftig weniger Rente geben?

---

Die Rente sinkt nicht, aber das Rentenniveau. Die Deutsche Rentenversicherung Bund rechnet bis 2030 im Schnitt mit einem jährlichen Anstieg der Renten um zwei Prozent. Wie die Präsidentin der DRV-Bund, Gundula Roßbach, sagte, profitierten die Rentnerinnen und Rentner „von einem derzeit starken Arbeitsmarkt und von einer guten wirtschaftlichen Entwicklung“. Klar sei: „Die erreichte Rente sinkt nicht.“ Allerdings wird das Rentenniveau, also das Verhältnis von Standardrente zum Durchschnittslohn, künftig weiter abnehmen.<sup>3</sup>

## Müssen wir, wenn wir länger leben, auch länger arbeiten?

---

Für Wolfgang Schäuble steht außer Frage: „Im Augenblick bis 2030 steigt ja das Renteneintrittsalter jedes Jahr um einen Monat. Das endet 2030. Aber wenn die Lebenserwartung weiter steigt, dann ist damit natürlich nicht das Ende der Fahnenstange erreicht. Wir müssen doch ehrlich sagen, wenn wir länger leben, dann werden wir nicht immer kürzer arbeiten können.“<sup>4</sup>

## Wird zukünftig jede und jeder in Rente gehen, wann er will?

---

Gesetzliches Renteneintrittsalter? Jürgen Deller, der an der Leuphana-Universität Lüneburg zur Arbeit im Alter forscht, winkt ab. Im Jahr 2050 wird dieser Begriff nur noch im Lexikon zu finden sein. Davon ist der Wirtschaftspsychologe überzeugt. Das Nachfolgemodell in Dellers Vision ist der Rentenkorridor. „Zwischen dem 60. und 70. Lebensjahr wird jeder frei entscheiden können, wann er gehen will.“ Deller geht davon aus, dass sich dieser Trend in Zukunft noch verstärken wird.<sup>5</sup>

## Wie schätzt die VBL die Anforderungen der Zukunft ein?

---

Die Bedeutung der Altersvorsorge nimmt zu. Es gibt ganz unterschiedliche Stimmen und Einschätzungen aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft zur Zukunft der Rente. Doch eines ist sicher: Ohne zusätzliche Vorsorge und Vorsorgekonzepte werden die Rentnerinnen und Rentner von morgen nicht auskommen. Daher wird die Bedeutung der betrieblichen und der privaten Altersvorsorge weiter steigen. Der Auftrag an uns als Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder ist somit klar umrissen: Unseren Versicherten auch in Zukunft eine sichere, transparente Betriebsrente mit einer guten Rendite bieten. Dem fühlen wir uns verpflichtet.

Download: [VBL-Geschäftsbericht 2017, PDF, 6 MB](#)

### Quellen:

1 SINUS-Studie, Ruhestand 2040,2017, im Auftrag der GDV.

2 Institut für Demoskopie Allensbach, „Generation Mitte 2017“, November 2017.

3 Tagesspiegel 17.04.2017.

4 Deutschlandfunk, Juli 2017.

5 Stuttgarter Nachrichten, Februar 2018.

# VBLherbsttagung 2019: Öffentlicher Dienst meets Zusatzversorgung.



Unter dem Motto „90 Jahre VBL. Zuverlässig und innovativ.“ fand die diesjährige VBLherbsttagung statt. Der Einladung sind erneut zahlreiche Arbeitgebervertreterinnen und -vertreter gefolgt.

Die VBLherbsttagung ist der Branchentreffpunkt des öffentlichen Dienstes rund um das Thema Zusatzversorgung. An verschiedenen Standorten in Deutschland erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aktuelle Informationen aus erster Hand.

## Rückblick.

---

Die eintägige Konferenzreihe wurde auch in diesem Jahr von den teilnehmenden Gästen und der VBL außerordentlich positiv bewertet. In der Zeit von September bis November 2019 haben an insgesamt 11 Konferenztage durchschnittlich über 100 Gäste pro Veranstaltung die Vorträge der VBL-Experten verfolgt. Die zahlreichen Wortmeldungen haben zur Diskussion beigetragen und verdeutlicht, welche Herausforderung die Zusatzversorgung in den Betrieben und Verwaltungen darstellt.

Zu Beginn informierte Frau Stein-Homberg, Mitglied des hauptamtlichen VBL-Vorstands, unter anderem über die Digitalisierung der Kernprozesse in der VBL und die Herausforderungen durch die andauernde Niedrigzinsphase. Außerdem wurde ein Überblick zur diskutierten Anpassung des Tarifvertrags Altersversorgung gegeben.

Die anschließenden Fachvorträge enthielten wichtige Hinweise zur Zusatzversorgung für die praktische Arbeit in den Dienststellen. Zunächst wurde über aktuelle rechtliche Entwicklungen berichtet, insbesondere über die Umsetzung der gesetzlichen Verbesserungen in der betrieblichen Altersversorgung. Dabei wurde speziell auf die Bedeutung des aktuellen Rundschreibens der Spitzenorganisationen der Sozialversicherungsträger mit Darstellung diverser Anwendungsbeispiele für die Praxis hingewiesen.

Download: [Rundschreiben der Sozialversicherungs-Spitzenorganisationen vom 21. November 2018, PDF, 768 KB](#)

Ausführlich wurde mit den Beteiligten die zunehmende Schwierigkeit diskutiert, im öffentlichen Dienst qualifiziertes Personal zu finden und zu halten. Das Angebot einer attraktiven, betrieblichen und lebenslangen Altersrente, kombiniert mit Absicherung bei Erwerbsminderung und von Hinterbliebenen wurde hierbei aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet. Es wurde deutlich, dass die Pflichtversicherung bei der VBL einen – auch unter monetären Gesichtspunkten – relevanten Mehrwert für potenzielle Bewerberinnen und Bewerber im öffentlichen Dienst darstellt.

Im Anschluss lieferte ein „Praktikervortrag“ wertvolle Hinweise für die Personalarbeit in den Dienststellen. Anhand eines typischen Versicherungsverlaufs von der Neueinstellung bis zum Rentenbeginn wurden die möglichen Änderungen im Beschäftigungsverhältnis vorgestellt. Die Auswirkungen auf die Zusatzversorgung wurden dahingehend betrachtet, ob und welche Informationspflichten seitens der Arbeitgeber zu beachten sind. Eine Zusammenfassung hierzu finden Sie in der nachfolgenden VBLspezial 02 / Änderungen im Beschäftigungsverhältnis.

Download: [VBLspezial 02 Änderungen im Beschäftigungsverhältnis, PDF, 2,3 MB](#)

Mit umfassenden Informationen zum „digitalen Angebot“ der VBL wurde die Tagung beendet. Für eine reibungslose und wirtschaftliche Zusammenarbeit zwischen VBL und Arbeitgebern als auch zwischen den Arbeitgebern und Beschäftigten, ist es erforderlich, die Online-Services im Kundenportal Meine VBL zur Prozessvereinfachung zu kennen. Mit großem Interesse verfolgten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer daher die Vorstellung des elektronischen Meldewesens, des Online-Rentenanspruchs sowie der Online-Vorträge und der Videoberatung.



Die VBL bedankt sich bei allen teilnehmenden Gästen sowie bei den Referentinnen und Referenten für die konstruktiven Diskussionsbeiträge und das positive Feedback zu den Veranstaltungen. Gemeinsam ist es gelungen, die entscheidenden Themen zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen VBL, Arbeitgebern und Versicherten zu erörtern.

## Ausblick.

---

Auch im kommenden Jahr wird es wieder die Gelegenheit geben, bekannte Gesichter wiederzusehen, aktuelle Themen zu diskutieren und den Austausch mit der VBL fortzusetzen.

Die neuen Termine für die VBLherbsttagung 2020 werden frühzeitig im [VBLnewsletter](#) bekannt gegeben.

# „Wir müssen auf die ‚Stimme der Kundinnen und Kunden‘ hören.“



Joachim Siebert im Interview, Foto: VBL

Joachim Siebert ist neuer Leiter des Kundenmanagements der VBL. Er folgt damit auf Claus-Jürgen Rissling, dem langjährigen Abteilungsleiter, der sich in den Ruhestand verabschiedete. Am 1. Juli 2019 hat Joachim Siebert seine neuen Aufgaben übernommen, und er blickt nach vorn. Im Interview spricht er darüber, was Kundenservice ausmacht, und was er für die Kundinnen und Kunden der VBL bewegen möchte.

## **Herr Siebert, Sie haben vor etwa fünf Monaten die Leitung der Abteilung Kundenmanagement in der VBL übernommen. Wie war Ihr Start in der VBL?**

Ich bin gut angekommen im Kundenmanagement der VBL. Der Service für Kundinnen und Kunden ist ein Thema, das mir unheimlich Spaß macht. Zusammen mit der Führungsaufgabe zieht es sich als roter Faden durch meine beruflichen Stationen, zum Beispiel bei der Deutschen Bank oder bei der Hornbach Baumarkt AG, meinem vorherigen Arbeitgeber. Dort leitete ich die operative Einheit, die einen Kundenservice etablierte. Ich erkenne viele Themen wieder, die die VBL bewegen und die mir in der Vergangenheit über den Weg gelaufen sind. Dass ich in der VBL so schnell Fuß gefasst habe, liegt zum einen an dem guten Fundament, das mir mein Vorgänger Claus-Jürgen Rissling hinterlassen hat und auf das ich aufbauen kann. Zum anderen sind es aber auch die hilfsbereiten Kolleginnen und Kollegen, die mir den Start erleichtert haben. Durch die vielen offenen Gespräche, die ich in der Anfangszeit führen konnte, habe ich ein rundes Bild von den Aufgaben erhalten. Ich hatte schon nach 14 Tagen im neuen Job ein gutes Gefühl, welches die nächsten Schritte sind und welche Themen ich angehen möchte.

## **Und was sind das für Themen, mit denen Sie beginnen?**

Im Wesentlichen geht es darum, die Beratungsstrategie etwas zu justieren und Schwerpunkte anders zu setzen. Ziel muss es sein, die Kundinnen und Kunden zufrieden zu stellen und wenn möglich, sogar positiv zu überraschen, ihnen also mehr zu bieten, als sie erwarten. Ziel ist es aber auch, dafür zu sorgen, dass wir allgemeine Informationen so kundenfreundlich über die verschiedenen Kanäle anbieten, dass Kundinnen und Kunden nicht mehr den Telefonkontakt mit der VBL suchen müssen, um diese Informationen einfach und rechtzeitig zu erhalten.



**Können Sie das genauer erklären? Allgemein ist der Kundenkontakt ja auch ein Schritt zur Kundenbindung und damit eigentlich etwas Positives.**

Betrachten wir beispielsweise die beteiligten Arbeitgeber. Wir wollen sie in die Lage versetzen, die Abläufe mit der VBL optimal durchzuführen, ohne Reibungsverluste. Im Grunde schulen wir die Arbeitgeber. Und das gilt es zu optimieren. Bei den Versicherten, Rentnerinnen und Rentnern ist das ähnlich. Der Idealfall wäre, alle sind so abgeholt, so informiert, dass sie absolut zufrieden sind und auch keinen Anlass für einen Kontakt sehen, außer bei den notwendigen Fällen, wie beispielsweise der Erstversicherung, bei Wechsel der Lebenslagen oder zur Rentenantragstellung. In der Zeit zwischen diesen notwendigen Kontakten hätten dann die Kundinnen und Kunden sozusagen Ruhe vor uns. Die Vorstufe zu diesem Idealfall ist, dass sie, sobald sie Unterstützung brauchen, diese schnell über verschiedene Kanäle bekommen.

**Wie wollen Sie das erreichen?**

Wir müssen auf die Stimme der Kundinnen und Kunden hören. Das, was die Kundinnen und Kunden uns auf den Weg geben – was ihre Erwartungen nicht erfüllt, aber auch, was gut läuft – das müssen wir in die VBL tragen. Kundenmanagement hat die entsprechenden Kontaktpunkte dafür, zum Beispiel über Telefon, Veranstaltungen, Einzelberatungen oder Tagungen.

**Auf die Stimme der Kundinnen und Kunden hören – das auszugestalten, ist das ein Ziel für 2020?**

Ja, auf jeden Fall. Wir arbeiten bereits daran. Wir werten Kontaktkanäle aus und stimmen uns eng mit der Initiative zur Qualitätssicherung ab, zum Beispiel um Kritik oder Anregungen von Kundinnen und Kunden transparenter zu machen.

**Was können Kundinnen und Kunden der VBL zukünftig erwarten? Was wird besser für sie?**

Weil wir uns an ihnen ausrichten, können sie ganz klar eine Steigerung des Services erwarten. Wir möchten die personalverantwortlichen Stellen stärker befähigen. Wir bemerken gerade eine massive Nachfrage nach Schulungsveranstaltungen. Das ist ein sehr gutes Zeichen. Diejenigen, die uns finanzieren, fragen nach uns und sagen, was sie brauchen. Ein guter Service heißt auch, dass wir verstanden werden. Besonders für Rentnerinnen und Rentner ist eine verständliche Information zu Neuerungen beim Thema Rente wichtig. Unsere Versicherten müssen wir proaktiv informieren oder ihnen zumindest Quellen geben, wo sie die Informationen beziehen können, zum Beispiel über das Kundenportal Meine VBL.

**Das heißt, Kundinnen und Kunden können sich darauf einstellen, dass die VBL sie in Zukunft noch aktiver informiert?**

Aktiver, ja. Auf der anderen Seite haben wir begrenzte Ressourcen. Wir sind eine zentrale Versicherung ohne Außenstellen und haben den Auftrag, mit den Beiträgen der Arbeitgeber und der Versicherten wirtschaftlich umzugehen. Deshalb sind wir, was beispielsweise die Räumlichkeiten für Vor-Ort-Beratungen angeht, auf Kooperationen angewiesen. Weil das so ist, nutzen wir auch alternative, neuere Formate, wie die Videoberatung. Wir versuchen den optimalen Kundenservice zu bieten, mit den Mitteln, die uns zur Verfügung stehen.

**Aus der diesjährigen Kundenbefragung geht hervor, dass sich Kundinnen und Kunden eine verbesserte Erreichbarkeit der VBL wünschen. Am Versicherungsmarkt wird die Kundenkommunikation per Chat immer beliebter. Ist ein Kundenchat auch eine Überlegung für die VBL?**

Wir müssen unterscheiden: Es gibt den Chat. Dabei korrespondiert man mit einer Person, ähnlich einem Telefonat. Und es gibt den Chatbot. Hierbei versucht man, mit Hilfe künstlicher Intelligenz Kundenanfragen zu lösen. Letzteres denken wir an und planen es auszubauen. Wenn die Technik gut funktioniert, ist der Chatbot noch besser in der Erreichbarkeit. Und das rund um die Uhr.

**Herr Siebert, viel Erfolg für Ihre Aufgaben und vielen Dank für das Gespräch.**

Das Gespräch führte Tina Barth, Spezialistin für Kommunikation in der VBL.