

Gemeinde Mainhausen, Montag, 8. November 2010

## Bescheide der Rentenversicherung werden verständlicher

FRANKFURT AM MAIN. Wer einen Brief von der gesetzlichen Rentenversicherung erhält, soll den Inhalt künftig schneller und besser verstehen können. Deshalb werden Bescheide und andere Kundenbriefe jetzt bürgerfreundlicher gestaltet. Die Schreiben sollen dabei so verbessert werden, dass Versicherte und Rentner die Entscheidungen der Rentenversicherung gut nachvollziehen können. Darauf weist die Deutsche Rentenversicherung Hessen in Frankfurt am Main hin.

Bundesweit verschicken die Träger der Deutschen Rentenversicherung viele Millionen Bescheide und Informationsschreiben an ihre Versicherten und Rentner. Umfragen hatten allerdings ergeben, dass die Bescheide verbessert werden können. Die Kunden wünschen sich eine übersichtlichere Gliederung, einen persönlicheren Stil und eine verständlichere Sprache.

Kurze Sätze, Inhaltsverzeichnis und die Entscheidung am Anfang des Textes

Experten der Rentenversicherungsträger arbeiten jetzt daran, diese Wünsche zu erfüllen. Dafür sollen die Inhalte neu gegliedert werden. Zur besseren Orientierung erhalten die Bescheide ein erklärendes Inhaltsverzeichnis und aussagekräftige Zwischenüberschriften. Die Sätze werden kürzer, Fachbegriffe erklärt. Und ganz wichtig: Die Entscheidung soll klar und verständlich am Anfang des Textes stehen.

Um die sprachlichen und juristischen Anforderungen in Einklang zu bringen, muss allerdings jeder Satz genau geprüft werden. Denn selbst kleine Eingriffe in die Sprache können die Bedeutung einer Aussage verändern und unter Umständen dazu führen, dass Juristen sie unterschiedlich auslegen können.

Das aufwändige Vorhaben wird von Sprachexperten des Deutschen Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung an der Verwaltungshochschule in Speyer begleitet. Gemeinsam mit den Fachleuchten aus dem Grundsatzbereich, Öffentlichkeitsarbeitern und Informatikern der Rentenversicherungsträger übersetzen sie die komplexen rechtlichen Grundlagen in eine verständliche Sprache. Gleichzeitig achten sie darauf, dass die Texte auch weiterhin verfahrenssicher und auf dem aktuellen Stand der Rechtsprechung sind.

Gute Noten für die neuen Briefe

In einem Pilotprojekt wurden erste Musterbescheide in Kundenumfragen getestet. Und die Ergebnisse sprechen für sich: Die neuen Bescheide seien übersichtlich, gut lesbar, verständlich und freundlich - und dabei auch korrekt, so die Einschätzung der Befragten. Insgesamt haben die Schreiben im neuen Stil gute Noten erhalten.

Verständliche Bescheide haben auch wirtschaftliche Vorteile: Wenn Kunden ihre Post nachvollziehen können, geht die Zahl ihrer Rückfragen sowie der Beratungsgespräche und Widerspruchsverfahren zurück. Gleichzeitig verringern sie die ohnehin schon niedrigen Verwaltungskosten der Rentenversicherungsträger.

Die Deutsche Rentenversicherung Hessen mit Hauptsitz in Frankfurt am Main betreut insgesamt rund 1,8 Millionen Versicherte und zahlt rund 750.000 Renten aus. Mit der Übernahme der zuvor parallel betriebenen Beratungsstellen ist der hessische Rentenversicherungsträger seit Juli 2007 auch zuständiger Ansprechpartner für die Versicherten der Deutschen Rentenversicherung Bund in der Region, wenn es um Fragen rund

um die Altersvorsorge geht.