

Informationen der Abteilung Kundenservice der Deutschen Rentenversicherung Hessen

Vortrag im Rahmen der AhV - Arbeitstagung am 03.07.2023

Birgit Friedrich
Referatsleiterin Abteilung Kundenservice

- Entwicklungen bei den A+B-Stellen
- Erfahrungsbericht zur Online-Videoberatung
- Fortbildungsseminare in Lindenfels/Winterkasten

Antrag online stellen



Online-Tool DRV • Ohne Registrierung

Unterlagen anfordern



Online-Tool DRV • Ohne Registrierung

Unterlagen/ Nachweise einreichen



Online-Tool DRV • Ohne Registrierung

Adresse / Bankverbindung ändern



Online-Tool DRV • Ohne Registrierung

Mitteilungen an uns mit Zugangscode



Online-Tool DRV • Ohne Registrierung

Bevollmächtigte und Betreuende



Online-Tool DRV • Mit Registrierung

Signaturkarte



Online-Tool DRV • Mit Registrierung

Rentenbeginn-/ Rentenhöhenrechner



Online-Tool DRV • Ohne Registrierung

Rentenbesteuerungs- rechner



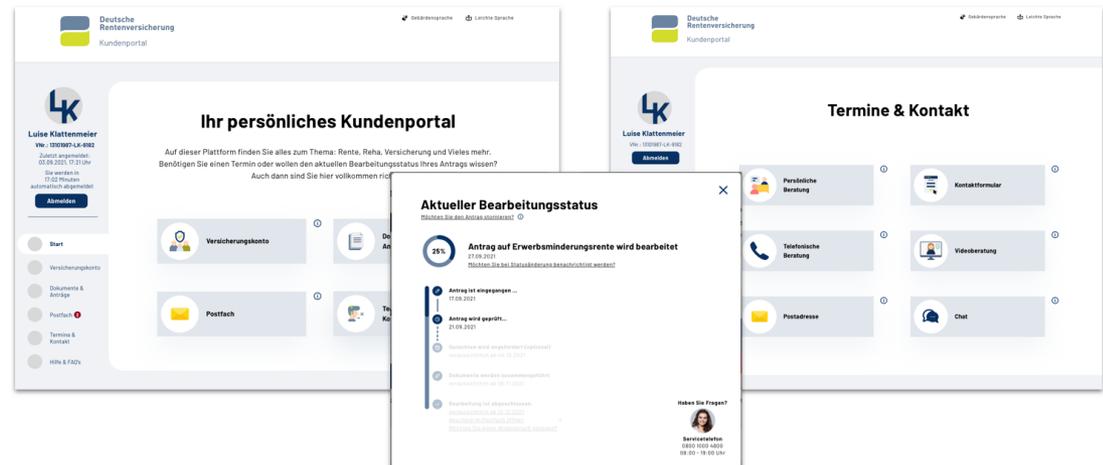
Online-Tool DRV • Ohne Registrierung

Preview: Von den Online-Diensten zum Kundenportal



Das zukünftige Kundenportal bietet demnächst ...

...
Online-Dienste, ePostfach,
Einblick Versicherungskonto,
Abfrage Bearbeitungsstaus
und Einstieg in Beratung...





Digitale Rentenübersicht

Gute Altersvorsorge beginnt hier.



Eine Registrierung für den persönlichen Bereich der Digitalen Rentenübersicht wird ab dem 30. Juni 2023 gegen 15:00 Uhr möglich sein.

<http://www.rentenuebersicht.de/>

- Einführung der externen Videoberatung am 01.03.2022
- Anzahl der Videoberatungen bis 05/2023: ca. 12.500
- ortsunabhängige Beratungsform
- Kunde kann von zu Hause beraten werden
- Vorteile für Kundschaft: keine Reisezeiten, Fahrtkosten, schneller Termin etc.
- Terminbuchung über das Internet und Servicetelefon

Terminbuchung

Kunde nutzt eigenes Endgerät (Smartphone, Tablett, Laptop etc.)

Kunde wählt sich per Link in virtuellen Videoraum ein

Identitätsprüfung durch Videoberater

Beratung per Videochat

Druckprodukte werden postalisch versandt (Poststraße)

Unterlagen werden ggf. postalisch nachgereicht

- Authentifizierung durch ein gültiges Ausweisdokument
- individuelle und umfassende Beratung zu allen Themen rund um Rente, Versicherung und Rehabilitation
- Aufnahme von kleineren Anträgen während Beratung möglich

Ausnahme:

- Menschen mit sprachlichen oder kommunikativen Barrieren

- Einstieg über Homepage der DRV Hessen (Startseite)

Zu Hause per Video beraten lassen

Videoberatung

Sie haben Fragen zu ausgewählten Renten- oder Reha-Themen?
Vereinbaren Sie jetzt einen Termin zur Videoberatung.

[Mehr erfahren](#)



- weiterführende Informationen zur Videoberatung inkl. Terminvereinbarung

Videoberatung

Ein neuer Service der Deutschen Rentenversicherung Hessen

Sie haben Fragen zu ausgewählten Renten- oder Reha-Themen? Diese können wir Ihnen ab sofort im Videochat beantworten. Schnell, kostenlos und bequem von zu Hause aus können Sie sich beraten lassen.

Mit der Videoberatung berät Sie die Deutsche Rentenversicherung Hessen wie gewohnt persönlich, individuell und umfassend zu Ihren Fragen rund um die Rentenversicherung.

So geht's ...

Wie funktioniert die Videoberatung?



Terminvereinbarung



Technische Voraussetzungen und Hinweise



Online-Buchungsportal für Videotermine:

Datum | Uhrzeit | Persönliche Daten | Zusammenfassung | Bestätigung

Ihre bisherigen Eingaben

Videoberatung, (Pool) | Videoberatung

Erklärung der Kalender-Farben

Verfügbarer Termin	Nicht-verfügbarer Termin	Ausgebuchter Tag	Geschlossen
Feiertag			

(Bitte buchen Sie für jede Person, die beraten wird, einen separaten Termin.)

Ihr Wunschtermin

Juni 2023

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
KW 26	26	27	28	29	30		

Juli 2023

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
KW 26						1	2
KW 27	3	4	5	6	7	8	9
KW 28	10	11	12	13	14	15	16
KW 29	17	18	19	20	21	22	23

Unsere Terminvorschläge

- 03.07.2023 | 13:30
- 03.07.2023 | 14:00
- 03.07.2023 | 14:30
- 03.07.2023 | 15:00
- 04.07.2023 | 10:30
- 04.07.2023 | 11:00
- 04.07.2023 | 11:30
- 04.07.2023 | 13:00
- 04.07.2023 | 14:00

- nach der Terminbuchung erhält der Kunde per E-Mail den Link zur Videoberatung
- Link führt zum virtuellen Konferenzraum

Guten Tag,

folgender **Videoberatungstermin** wurde für Sie verbindlich gebucht:

Datum: **21.07.2023**

Uhrzeit: **07:30 Uhr**

Im Rahmen der Terminbuchung wurde der nachfolgende Link zum Aufruf Ihres Videoberatungstermins generiert.

https://videoberatung.now-it.de/invited.sf?secret=7IusalkkUo_4pRkaXN9ifw&id=16059627

[Hier](#) können Sie Ihren Termin stornieren.

Wichtige Hinweise:

Um die Videoberatung nutzen zu können, benötigen Sie folgende Voraussetzungen:

- ausreichende Datenübertragung mit einer Uploadgeschwindigkeit von mindestens 2 Mbit/s.

Unter dem nachfolgenden Link können Sie testen, ob Sie über die für die Videoberatung notwendige technische Ausstattung und Anbindung verfügen.

<https://breitbandmessung.de/desktop-app>

Der Berater steht Ihnen bis 10 Minuten nach dem vereinbarten Beratungstermin für den Beginn der Beratung zur Verfügung.

Hinweise zum Datenschutz

Die Datenschutzbestimmungen der Deutschen Rentenversicherung werden durch entsprechende Sicherheitszertifikate und Übertragungsstandards gewährleistet.

Angebot und Teilnahme in 2022

- 2x Grundseminar 1 (14 bzw. 12 TN)
- 2x Grundseminar 2 (11 bzw. 8 TN)
- 1x Aufbauseminar 1 (14 TN)

Angebot und Teilnahme in 2023

- 2x Grundseminar 1 (14 TN) , (geplant 18.9. - 22.9.2023)
- 2x Grundseminar 2 (11 TN), (geplant 30.10. - 3.11.2023)
- 1x Aufbauseminar 1 (3.7. - 7.7.2023)
- 1x Aufbauseminar 2 (geplant 11.12.-13.12.2023)

Angebot 2024 (Termine aktuell in Planung)

Stellen Sie Ihre Fragen gerne jetzt oder auch später.

Kontakt für Versicherungsämter,
Stadt- und Gemeindeverwaltungen



069 29 998-600



GuV.Seminare@drv-hessen.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!