



- Personal-, Vergütungs- und Lohnstellen der Beteiligten
- Beschäftigte der Beteiligten



Versorgungsanstalt des
Bundes und der Länder
Karlsruhe

Inhalt

- I Versorgung aus einer Hand – Ziele der VBL-Neuorganisation**
- II Verbesserter Kundenservice durch neue Aufgabenverteilung**
- III Wege zur Kundenbetreuung – Ihre Ansprechpartner**

Beileger

- Kontakte zur VBL im Überblick
- VBL. Das Organigramm.

Impressum

VBL. Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder
Hans-Thoma-Straße 19, 76133 Karlsruhe.
Telefon 0721 155-0, Telefax 0721 155-666
info@vbl.de, www.vbl.de

Verantwortlich für den Inhalt: Hauptamtlicher Vorstand der VBL
Redaktion: Martin Gantner (KM10)

Stand Mai 2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie als Kunde stehen im Mittelpunkt unseres Interesses. Im Jahr 2005 haben wir durch ein unabhängiges Forschungsinstitut zunächst eine Kunden-Befragung bei den Versicherten durchgeführt. Ende des vergangenen Jahres wurden nun rund 800 beteiligte Arbeitgeber über ihre Einstellung zur VBL befragt.

In puncto Seriosität und Fachkompetenz hat die VBL gut abgeschnitten. Die überwältigende Mehrheit der Befragten bescheinigt uns eine hohe Kompetenz in Rentenfragen und eine sehr freundliche und serviceorientierte Beratung durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Allerdings wünschen sich zwei Drittel der Befragten, dass die VBL stärker mit ihnen in Kontakt bleibt, sei es über Telefon, E-Mail oder Internet.

Durch die in den vergangenen Monaten abgeschlossene organisatorische Neuausrichtung der VBL wird sich auch mit Blick auf den Kundenkontakt einiges verbessern. Eine an die Bedürfnisse unserer Arbeitgeber, Versicherten und Rentner vollständig umgestaltete Aufbauorganisation bietet Ihnen seit 2007 umfassende Beratung zu Ihren Vorsorgeprodukten, kürzere Bearbeitungszeit und mehr Service. Einzelheiten hierzu finden Sie in der vorliegenden VBLinfo.

Als Partner Ihrer betrieblichen Altersversorgung möchten wir Ihre Wünsche und Anregungen umsetzen. Wir werden Kundenbefragungen von Arbeitgebern und Versicherten daher auch in Zukunft durchführen. Für jede Unterstützung hierbei danke ich Ihnen.

Mit herzlichen Grüßen aus Karlsruhe

Wolf R. Thiel
Präsident und
Vorsitzender des Vorstands

I Versorgung aus einer Hand – Ziele der VBL-Neuorganisation

1 Versorgung aus einer Hand

Arbeitgeber und Gewerkschaften haben mit der Vereinbarung des Tarifvertrags Altersversorgung (ATV) einen entscheidenden Schritt zur Zukunftssicherung der Altersversorgung des öffentlichen Dienstes gemacht. Das neue Betriebsrentensystem in Form des Punktemodells ist einfach und transparent. Bei niedrigen Verwaltungskosten erhalten die Beschäftigten eine Versorgung, die sich durch attraktive Leistungen ausweist. Weiterer Vorteil: Erstmals wurde zusätzlich zur Pflichtversicherung bei der VBL auch die Möglichkeit einer freiwilligen ergänzenden Vorsorge – und damit die Nutzung der steuerlichen Förderung – geschaffen.

Den bei der VBL beteiligten Arbeitgebern und ihren Beschäftigten ist mit dem Nebeneinander von Pflicht- und freiwilliger Versicherung die betriebliche Altersversorgung aus einer Hand sicher. Sie erhalten bei uns für beide Bereiche aufeinander abgestimmte Service-Leistungen durch zentrale Ansprechpartner. In der Rentenphase steht mit der VBL ein zuverlässiger Rentenversicherer für alle Ansprüche auf betriebliche Altersversorgung zur Verfügung.

Um dieses Ziel zu erreichen, hat die VBL eine vollständige Neuausrichtung ihrer Fachabteilungen umgesetzt. Klar war von Anfang an: Wirkliche „Versorgung aus einer Hand“ ist nur möglich, wenn sämtliche Versicherungsabläufe auf eine optimale Betreuung der Kunden ausgerichtet sind.

In den vergangenen Monaten konnte diese Neugestaltung der Ablauf- und Aufbauorganisation bei der VBL abgeschlossen werden. Alle Beratungs- und Betreuungsschritte mit Arbeitgebern, Beschäftigten und Rentnern werden seit 2007 nicht mehr nach den Produkten der Pflicht- und freiwilligen Versicherung getrennt, sondern zusammenhängend und umfassend durchgeführt.

2 VBL-Vision und Ziele der Neuorganisation

Wer wünscht sich das nicht als Kunde: Den besten Anbieter betrieblicher Altersversorgung gefunden zu haben, der sich als unverzichtbarer Partner beweist, vor allem durch besten Service und beste Leistungen?

Diese Vision war daher Maßstab für die Neuorganisation der VBL. Mit Projektfortschritt konnten zahlreiche konkrete Maßnahmen umgesetzt werden, um vor allem die folgenden Ziele zu erreichen:

- Verbesserung der Kommunikation zum Kunden
- Steigerung der Prozesseffizienz
- Beibehaltung der niedrigen Verwaltungskosten

3 Nach dem Spiel ist vor dem Spiel

Die aktuellen Änderungen in der gesetzlichen Rentenversicherung (z. B. die Anhebung des Renteneintrittalters auf das 67. Lebensjahr) spiegeln die rasante und umfassende Umgestaltung der Altersversorgung in den letzten Jahren wider. Die VBL steht damit weiterhin vor der Herausforderung, zukünftige Änderungen schnell und flexibel umzusetzen und unsere Kunden entsprechend zu informieren.

Diese Flexibilität und der angestrebte weitere Bürokratieabbau zugunsten einer ausgeprägten Dienstleistungsorientierung machen bei der VBL die Anpassung der bisherigen IT-Landschaft erforderlich: Integrierte Beratungstools, Kundenbeziehungsmanagementsysteme und eine zukunftssichere Archivierungsplattform sind die Herausforderungen der VBL in den nächsten drei Jahren, um den Anliegen der Kunden noch besser gerecht werden zu können.

Die anstehende Modernisierung der IT-Systeme wird sich auch auf das Meldewesen erstrecken. Hier ist eine zeitnahe Umstellung auf den elektronischen Datenaustausch (EDI) angestrebt. Gerade in dieser Hinsicht setzt die VBL auf eine intensive Zusammenarbeit mit den lohn- und gehaltsabrechnenden Dienststellen der großen Arbeitgeber.

II Verbesserter Kundenservice durch neue Aufgabenverteilung

Zum 1. Februar 2007 hat die neu gestaltete Aufbauorganisation der VBL ihre Arbeit aufgenommen. Das Kerngeschäft wird seitdem durch Front- und Back-Office-Strukturen abgebildet: einheitlich für die drei Produkte **VBL**klassik, **VBL**extra und **VBL**dynamik und ausschließlich an den Bedürfnissen der Kunden ausgerichtet.

1 Front-Office: Zentrale Annahme und schnelle Bearbeitung von Kundenanliegen

Die Abteilung Kundenmanagement ist für den unmittelbaren Kundenkontakt zuständig. In einem zentralen Kundenservice-Center werden alle Anliegen unserer Versicherten und Rentner bearbeitet. Damit steht Ihnen eine direkte Anlaufstelle für telefonische und schriftliche Fragen zu allen Themen und Produkten der Zusatzversorgung zur Verfügung. Eine schnelle, bedarfsbezogene und abschließende Bearbeitung wird hier sichergestellt.

Für die Beantwortung schwieriger Fragen und für Beratungen bei den Arbeitgebern vor Ort können sich die Versicherten und interessierten Arbeitgeber zusätzlich an qualifizierte Kundenberater wenden.

Über das Key-Account-Management nimmt die VBL zu Arbeitgebern mit besonderen Anforderungsprofilen Kontakt auf. Hier koordinieren zentrale Ansprechpartner die Anliegen der Kunden und die vereinbarten Service-Leistungen. Unter anderem werden im Key-Account-Management Schulungen der Personalsachbearbeiter und sonstige Informationsveranstaltungen für die beteiligten Arbeitgeber geplant und durchgeführt.

2 Back-Office: Kompetente und zuverlässige Betreuung der Versicherungsverträge

In der Abteilung Vertrags- und Leistungsmanagement erfolgt die vertiefte Sachbearbeitung, die für Pflicht- und freiwillige Versicherung eine ausgeprägte Fachkompetenz erfordert. Wichtig sind kurze Bearbeitungszeiten bei gleichzeitiger Beibehaltung des gewohnt hohen Qualitätsstandards unserer Sachbearbeitung.

Besonders schwierige Themen und Spezialaufgaben, zum Beispiel die Überleitung von Anwartschaften bei Arbeitgeberwechsel oder Fragen zum Altersvorsorge-Zulageverfahren, werden in besonders geschulten Kompetenzzentren gelöst.

Für die Beantwortung juristisch anspruchsvoller Fragen und die Weiterentwicklung der Beteiligungsverhältnisse steht ein Team von Juristen zur Verfügung.

3 VBL. Das Organigramm.

Allein durch die Neuorganisation der genannten Fachbereiche wären die dargestellten Aufgaben der VBL aber nicht zu bewältigen. Im Tagesgeschäft werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Front-Office und Back-Office daher von weiteren internen Abteilungen unterstützt.

Die Struktur sämtlicher in der VBL tätigen Bereiche ist in dem beiliegenden Organigramm zusammengefasst. Eine aktuelle Fassung des VBL-Organigramms finden Sie auch auf unserer Internetseite unter www.vbl.de

Kundenorientierte Sachbearbeitung in Front-Office und Back-Office



III Wege zur Kundenbetreuung – Ihre Ansprechpartner

1 Themenbezogene zentrale Servicestellen

Um möglichst schnell mit den „richtigen Ansprechpartnern“ in Verbindung treten zu können, bieten wir Ihnen für die maßgeblichen Schwerpunktthemen zentrale Servicestellen an.

Den versicherten Beschäftigten und Rentnern stehen die VBL-Kundenbetreuer damit in der Anspar- und in der Rentenphase über eigene Service-Telefonnummern zur Verfügung.

Beteiligte Arbeitgeber, die Fragen zu ihrem Beteiligungsverhältnis oder zum Melde- und Umlageverfahren bei der VBL klären möchten, erreichen ihre direkten Ansprechpartner entsprechend den verschiedenen Regionen Deutschlands.

Vorteil: Die Kunden gelangen gleich zu Beginn des Gesprächs zu dem für ihre Anliegen kompetenten Beraterteam. Bei Bedarf ist eine Weiterleitung an spezialisierte Fachbereiche intern möglich.

Alle Kontaktdaten zur VBL finden Sie auf der beigefügten Übersicht. Die verschiedenen Serviceeinheiten sind Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr und Donnerstag bis 18:00 Uhr telefonisch erreichbar.

Wir wissen, dass die vorgestellte Neuorganisation im Detail von Ihnen als Kunden eine gewisse Umorientierung erfordert. Auch wird sich bei uns in der Praxis eine Übergangsphase mit letzten Feinabstimmungen nicht immer vermeiden lassen. Für Ihr Verständnis hierfür an dieser Stelle ganz herzlichen Dank.

2 Persönliche Beratung

Gerne kommen unsere Kundenberater zu Ihnen vor Ort, um Ihre Beschäftigten zu den Möglichkeiten der betrieblichen Altersversorgung persönlich zu beraten. Gleiches gilt bei einem Interesse an Schulungen Ihrer Personalsachbearbeiter im eigenen Unternehmen.

Zur Terminplanung senden Sie uns am einfachsten eine E-Mail mit Ihren Wünschen und Kontaktdaten für Rückfragen. Nutzen Sie auch die Möglichkeit, sich im Internet zu Informationsveranstaltungen der VBL anzumelden.

Alle Kontaktdaten zum Veranstaltungsmanagement finden Sie auf der beigefügten Übersicht.

Arbeitgeber, Versicherte und Rentner sind außerdem herzlich eingeladen, sich bei der VBL in Karlsruhe persönlich beraten zu lassen. Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Gesprächstermin bei uns. Eine Anfahrtsskizze steht für Sie im Internet unter www.vbl.de/anfahrt bereit.

3 Kostenloser Rückrufservice über das Internet

Besonders hinweisen möchten wir auf unseren VBL-Rückrufservice, wenn das sofortige Gespräch mit einem Kundenberater nicht möglich ist.

In diesen Fällen teilen Sie uns im Internet unter www.vbl.de/rueckruf-service bitte Ihre Fragen und die Wunschzeit für einen Rückruf mit. Zum gewünschten oder nächstmöglichen Zeitpunkt werden Sie dann von unserem Serviceteam kostenlos zurückgerufen.

Dieser **VBL**info ist eine Übersicht mit folgenden Inhalten beigefügt:

- Kontakte zur VBL im Überblick
- VBL. Das Organigramm.

Eine aktuelle Fassung dieser Beilage steht auch im Internet unter www.vbl.de/vblinfo zum Ausdruck bereit.