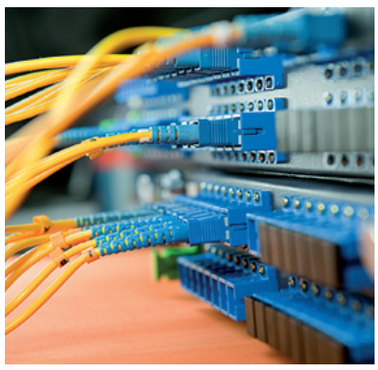
issa | INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT | IVSS

# Sozialpolitik im Brennpunkt 23



## Informations- und Kommunikationstechnologie: Ein Mittel für innovative Lösungen in der sozialen Sicherheit

Effektive Lösungen im Bereich der IKT (Informations- und Kommunikationstechnologie) sind eine wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung sozialer Richtlinien auf nationaler Ebene, für Reformen der sozialen Sicherheit und für das Entwickeln und strategische Verwalten integrierter Programme der sozialen Sicherheit. Das Implementieren angemessener, kosteneffizienter und nachhaltiger IKT-Lösungen kann eine Herausforderung sein, aber die Beispiele guter Praxis verschiedener Träger der sozialen Sicherheit zeigen Lösungsmöglichkeiten für Probleme auf. Dieser *Brennpunkt* kommt zum Schluss, dass IKT-Systeme wesentlich an der Optimierung der Betriebsabläufe und der Verwaltung von Trägern der sozialen Sicherheit auf der ganzen Welt beteiligt sind und eine wichtige Rolle beim Einrichten von Verwaltungen und Programmen spielen, die die unterschiedlichen, stets im Wandel begriffenen Bedürfnisse und Ziele der Menschen ins Zentrum stellen.

*Hans-Horst Konkolewsky, Generalsekretär der IVSS*

Weltweit lässt sich bei Organisationen der sozialen Sicherheit der Trend beobachten, dass immer stärker auf IKT gesetzt wird. Immer mehr Träger verwenden IKT-Lösungen, um neue Dienste bereitzustellen und die Qualität ihrer Angebote sowie ihre Effizienz bei wichtigen Prozessen zu steigern. Auch bei der Ausweitung der Deckung kommt der IKT eine bedeutsame Rolle zu. Der Einsatz von IKT-Lösungen zum Optimieren von Beitragsberechnung und -einzug, zum Vereinfachen des Beitritts und des Beantragens von Leistungen und zur besseren Information der Bevölkerung sind nur einige Beispiele für die konkreten Auswirkungen sinnvoller IKT-Lösungen. Das Einführen und Betreiben von IKT-Systemen birgt jedoch auch gewisse Risiken, insbesondere wenn sie hohe finanzielle und personelle Investitionen erfordern. Die

### Diese Ausgabe

- Beleuchtet, wie sich IKT-Lösungen in vier Bereichen nachhaltig positiv auf die soziale Sicherheit auswirken
- Beschreibt die Herausforderungen beim Einrichten und Verwalten effektiver IKT-Systeme
- Stellt kritische Punkte für eine erfolgreiche Implementierung von IKT-Lösungen heraus

©IVSS 2012
ISSN online 1818-5975
Erste Veröffentlichung April 2012
Fotos: iStockphotos; Verwaltung für soziale Sicherheit, Vereinigte Staaten

## Vorteile von IKT-Lösungen

- Effektive IKT ist für das Umsetzen neuer, innovativer Richtlinien und Maßnahmen wesentlich
- IKT ermöglicht es, umfassende, integrierte Sozialprogramme zu entwickeln und zu betreiben
- IKT verbessert das Bereitstellen von Leistungen und Diensten und ihre Wahrnehmung durch die Bevölkerung
- IKT optimiert die Effektivität von Betriebsabläufen und vereinfacht die fundierte Entscheidungsfindung

Träger müssen sicherstellen, dass die angebotenen Leistungen den tatsächlichen Bedürfnissen entsprechen und dass die IKT-Prozesse effizient verwaltet werden, um zu gewährleisten, dass das neue IKT-System die Erwartungen auch erfüllt.

## Effektive IKT ist für das Umsetzen neuer, innovativer Richtlinien und Maßnahmen wesentlich

Im Rahmen der Anpassung der sozialen Sicherheit an neue Gegebenheiten ermöglicht IKT zunehmend neue, innovative Methoden zur Bereitstellung von Leistungen und zum Gebühreneinzug. So wird beispielsweise beim Bereitstellen von Invaliditätsleistungen zunehmend Wert auf proaktive und Präventivmaßnahmen und auf Maßnahmen für eine Wiedereingliederung in das Erwerbsleben gelegt. Die Wirksamkeit solcher Maßnahmen erfordert nicht nur eine genaue Kenntnis der Situation der Betroffenen, sondern auch die Koordinierung unterschiedlicher Verwaltungsstellen. Effizientes und effektives Datenmanagement, wie es IKT-Lösungen ermöglicht, ist eine Grundvoraussetzung hierfür.

IKT-Lösungen haben sich auch bei Beitragseinzug und Beitragsberechnung als wirksam erwiesen. In der Republik Moldawien ermöglichte die Einrichtung effektiver IKT-Maßnahmen die Einführung eines Online-Systems zum Vermeiden von Beitragshinterziehung durch Arbeitgeber. Mitarbeiter können in Echtzeit prüfen, ob ihr Arbeitgeber die fälligen Beiträge gezahlt hat, und erhalten so frühzeitig Hinweise auf mögliche Zahlungsschwierigkeiten. Der Landesvorsorgefonds von Swasiland hat ein Online-System eingeführt, das den elektronischen Beitragseinzug von Arbeitgebern ermöglicht und den Mitgliedern einen einfachen Überblick über ihre Beitragszahlungen liefert. Weitere Länder wie Argentinien, Estland, die Volksrepublik China und Mexiko haben Systeme implementiert, die den Abgleich der Beitragszahlungen zwischen der Verwaltung der sozialen Sicherheit und den Einzugsstellen (meistens den Finanzämtern) ermöglichen.

## IKT ermöglicht es, umfassende, integrierte Sozialprogramme zu entwickeln und zu betreiben

Der Einsatz effektiver Technologien verbessert die Koordination unterschiedlicher Stellen, was wiederum ganzheitlichere Strategien angesichts der heutigen Anforderungen an die soziale Sicherheit ermöglicht.

Mithilfe institutionenübergreifender Datensysteme können Maßnahmen besser auf die individuelle Situation der Menschen zugeschnitten werden. Viele Länder in Lateinamerika haben ein einheitliches, umfassendes Berichtsystem eingeführt. Jeder Mensch verfügt über eine Identifizierungsnummer, und häufig werden alle Beiträge gesammelt eingezogen. Das vereinfacht nicht nur das Einzugsverfahren, sondern ermöglicht auch den Datenaustausch zwischen Institutionen und erleichtert die Umsetzung konditionierter Sozialtransferprogramme.

Mit IKT-Systemen lässt sich leichter sicherstellen, dass die Berechtigten die ihnen zustehenden Leistungen erhalten. Außerdem können sie dabei helfen, Fehler und Missbrauch zu vermeiden.

Integrierte Systeme und Koordinierung unterstützen auch die Implementierung internationaler Abkommen für die soziale Sicherheit, insbesondere hinsichtlich der Situation von Wanderarbeitnehmern.

## IKT verbessert das Bereitstellen von Leistungen und Diensten und ihre Wahrnehmung durch die Bevölkerung

Die Kommunikation über das Internet ermöglicht eine ausgeprägtere Interaktion und Kommunikation zwischen der Bevölkerung und den Trägern der sozialen Sicherheit. Viele Träger bieten Informationen auf ihren Webseiten an, aber es gibt auch einen deutlichen Trend hin zu spezielleren Online-Diensten, die internetbasierte Anwendungen verwenden, um die Interaktion und die Relevanz für die Benutzer zu steigern. In den letzten Jahren konnten die angebotenen Dienste bereits durch Handytechnologien und abgestimmte Reaktionen auf individuelle Bedürfnisse verbessert werden.

Das Angebot von Online-Diensten ist mittlerweile ein weit verbreiteter Ansatz. Hierbei werden virtuelle Service-Center eingerichtet, in denen die Kunden ihre Transaktionen schnell und einfach elektronisch selbst durchführen können. Um eine Fragmentierung der Service-Webseiten zu vermeiden, haben sich viele Institutionen für umfassende Portale mit einheitlichem Zugriff auf alle Dienste entschieden.

Online-Dienste bieten zahlreiche Vorteile, darunter:
Vereinfachten Zugriff, da Beschränkungen durch geografische Lage und benötigte Zeit wegfallen.
Individualisierte Dienste, Informationen und Daten über zu erwartende Leistungen.

Die Möglichkeit, Transaktionen wie Beitritt, Beitragszahlung und Leistungsanträge aus der Ferne durchzuführen.
Effizientere, schnellere und günstigere Transaktionen.

Maßgebend ist natürlich die jeweilige Installation und Verwaltung des Systems, aber bei erfolgreicher Einrichtung können Online-Dienste Transaktionen beschleunigen, Kosten senken und sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken.

Die erfolgreiche Implementierung von Online-Diensten ist nicht ganz einfach. Häufig muss die gesamte Funktionsweise

## IKT in der Praxis

- Das Mbao-Rentensystem in Kenia akzeptiert Beitragsüberweisungen per Handy. In der Vereinigten Republik Tansania und in Uganda können auf diese Weise auch Beitragsbilanzen eingesehen werden. Diese Maßnahme reduziert die Kosten und hat die Beteiligung der im informellen Sektor Beschäftigten und der Selbstständigen vereinfacht und verstärkt.
- Der Zentrale Vorsorgefonds in Singapur hat seine Online-Dienste ausgeweitet und stellt seinen Mitgliedern jetzt vielfältige Zugangsvarianten zur Verfügung, darunter Handy-Anwendungen für die Beitragsberechnung und Online-Postfächer. Das Ergebnis war eine Zufriedenheitsquote von 99 Prozent bei Mitgliedern und Leistungsempfängern.
- Das kanadische Finanzamt (CRA), das die Familienleistungen verwaltet, hat eine spezielle Anwendung ("Automated Benefits Application") für Leistungsempfänger entwickelt. Es existiert eine direkte, sichere Verbindung zwischen der Provinz, in der eine Geburt gemeldet wird, und der CRA, die feststellt, ob der Antragsteller leistungsberechtigt ist.
- Seit Dezember 2009 können die Arbeitgeber in Kamerun ihre Meldungen an die Landeskasse für Sozialversicherung (NSIF) elektronisch erstatten. Die NSIF verwendet außerdem IKT-Lösungen zum Aufdecken von Betrug, was im Jahr 2009 zur Identifizierung von 32 000 unberechtigten Antragstellern und zu Einsparungen in Höhe von 2,5 Milliarden CFA-Francs führte.

von Trägern der sozialen Sicherheit verändert werden, beispielsweise in folgenden Bereichen:
- Organisatorische Änderungen durch modifizierte Arbeitsabläufe.
- Personelle Änderungen durch Mitarbeiterschulung.
- Kulturelle Änderungen durch Akzeptieren der Umgestaltung.
- Änderung der Kommunikation, um sicherzustellen, dass die Bevölkerung von ihren Zugriffsmöglichkeiten erfährt.

Letztlich kommt es darauf an, dass die neuen Hilfsmittel einfach, zuverlässig und bedienungsfreundlich sind. Neben internetbasierten Technologien wurden häufig weitere Kommunikationswege wie Callcenter oder versuchsweise videobasierte Systeme erschlossen, da bestimmte Teile der Bevölkerung nicht willens oder in der Lage sind, online auf Informationen zuzugreifen.

Eine erfolgreiche Implementierung setzt meistens voraus, dass die Träger die Chance nutzen, um ihre Betriebsabläufe zu verändern. Indem Organisationen diejenigen Online-Dienste bereitstellen, die die Bevölkerung will und braucht, stellen sie den Kunden ins Zentrum ihres Betriebsmodells.

## IKT optimiert die Effektivität von Betriebsabläufen und vereinfacht die fundierte Entscheidungsfindung

Angesichts des zunehmenden Drucks auf die Träger der sozialen Sicherheit, eine nachhaltige Finanzierung der sozialen Sicherheit sicherzustellen, liefert IKT diverse Möglichkeiten, Kosten zu senken und Ressourcen effizienter einzusetzen. Die Abläufe bei unterschiedlichen Institutionen der sozialen Sicherheit müssen koordiniert und standardisiert werden, und die Verfahren der Datenerhebung und -speicherung müssen kompatibel sein. Nur so können die Organisationen dieselben Lösungen einsetzen und nur so können einheitliche Richtlinien umgesetzt werden. Erfolgreiche Systeme, die die zunehmende Komplexität von Plänen und Programmen zur sozialen Sicherheit widerspiegeln, können ihrerseits die Verwaltungseffizienz steigern.

Der effektive Einsatz von IKT-Lösungen kann auch die Entscheidungsfindung verbessern. Präzise und rechtzeitige Informationen und sinnvolle Analysetools stellen eine wertvolle Stütze für Entscheidungsträger dar. Durch Optimierung der IKT-Lösungen und -Verfahren können aus Rohdaten innerhalb kürzester Zeit Berichte und Analysen erstellt werden. Diese neuen Methoden erleichtern Entscheidungsträgern und Verwaltung das Erfassen komplexer Informationen zu Programmen für die soziale Sicherheit, Leistungen und Beitragseinzug.

Konkrete praktische Vorteile für die Verwaltung sind:
- Bessere Mitarbeiterverwaltung, sodass das Personal den Anforderungen und Aufgaben gerecht werden kann. Mehr Autonomie – Informationen stehen nicht nur den Entscheidungsträgern und Analysten zur Verfügung, sondern auch den Mitarbeitern in allen Abteilungen und auf allen Ebenen. Besonders wichtig ist dieser Punkt beispielsweise für ein effektives Fallmanagement oder die individuelle Beurteilung von Invaliditätsfällen.
- Messen von Reaktionszeiten und anderen wichtigen Leistungsindikatoren. Das Vertrauen der Öffentlichkeit in ein Sozialsystem hängt maßgeblich von der Effizienz und Transparenz der Verwaltung ab. Diese Werte lassen sich mit IKT-Lösungen gut messen und verfolgen.
- Beurteilen der Auswirkungen von Richtlinien auf Einzelne. Der Gesetzgeber kann anhand realer Daten beurteilen, ob die Leistungen ihren beabsichtigten Zweck erfüllen. So zielen Leistungen in der Theorie häufig auf eine Umverteilung von Vermögen ab. Durch die Auswertung realer Daten kann festgestellt werden, ob dieses Ziel in der Praxis erreicht wird.

## Umgang mit komplexen Anforderungen

Investitionen in IKT-Lösungen können beträchtlich sein, und selbst wenn diese Lösungen zahlreiche Vorteile bergen, treten mit zunehmender Komplexität der Anforderungen und Zeitdruck für die Verwaltung bestimmte Schwierigkeiten auf, die für eine erfolgreiche Implementierung gelöst werden müssen:

Die Kosten der Lösungen – Sowohl die Einrichtungs- als auch die Betriebskosten werden häufig unterschätzt, was zu einem Überschreiten des Budgets und einer geringeren Rentabilität als erwartet führen kann. So wurde ein IKT-Projekt für den britischen National Health Service im Jahr 2011 schließlich abgebrochen, nachdem die Ausgaben bereits GBP 10 Milliarden überschritten hatten.

Unangemessene Lösungen – Die angebotenen Dienste hängen manchmal von den technologischen Möglichkeiten und nicht von den Bedürfnissen der Kunden ab.

### Reduzierung der Kosten und Beschleunigung der Leistungsbereitstellung

In Côte d'Ivoire verwendet die Institution für soziale Vorsorge/Landeskasse der sozialen Vorsorge (IPS-CNPS) seit 2008 das System „Citidirect", um finanzielle Leistungen in Echtzeit über das Banksystem auf die Konten der Empfänger zu überweisen. Dies führte pro Versicherten zu einer Kostensenkung von 1 300 auf 300 CFA-Francs und insgesamt zu einer Einsparung von mehr als 240 Millionen CFA Francs pro Jahr. Die Landeskasse für soziale Sicherheit (NSSF) in Uganda hat Online-Anträge für Leistungen und eine elektronische Bearbeitung der Anträge eingerichtet. Zusammen mit anderen verfahrenstechnischen Änderungen hat dies die Bearbeitungszeit von Anträgen bei der NSSF von durchschnittlich 105 Tagen im Jahr 2009 auf 18 Tage im Jahr 2011 verkürzt.

Die Komplexität bestimmter IKT-Systeme kann zu Problemen führen – manche Systeme sind schwer zu verwalten und erfüllen die an sie gestellten Erwartungen nicht immer.

Die schnelle Entwicklung von Produkt- und Serviceangeboten kann sich negativ auf die Stabilität der Geschäftsabläufe auswirken, wenn umfassende, schwer überblickbare Änderungen notwendig sind.

Die Schulung der Mitarbeiter darf nicht vernachlässigt werden, insbesondere wenn die Mitarbeiter der Sozialsysteme unterschiedliche Aufgaben übernehmen müssen.

## Erfolgsfaktoren

Die Implementierung und der Betrieb von IKT-Lösungen erfordert eine entsprechende Vorbereitung und fortwährende Anpassung bei möglicherweise auftretenden Problemen und Herausforderungen. Beispiele erfolgreicher IKT-Projekte beleuchten Faktoren, die berücksichtigt werden sollten:

– Im Vorfeld müssen ein detailliertes Geschäftskonzept, eine Umsetzungsstrategie und wichtige Eckpunkte für Implementierung und Betrieb ausgearbeitet werden. Dieser Ansatz vereinfacht die Kostenanalyse, verstärkt die Vorteile neuer Technologien und ermöglicht das frühzeitige Erkennen von technischen, finanziellen und verwaltungsbedingten Grenzen. Wenn die neuen Prozesse eingerichtet sind und laufen, muss ständig überprüft werden, ob die Bedürfnisse der Kunden erfüllt und die Effizienzziele erreicht werden. Anhaltspunkte sind zum Beispiel, ob Kundenanfragen schneller bearbeitet und Transaktionen mit mehreren Beteiligten schneller durchgeführt werden.
– Die IKT-Plattform muss entsprechend vorbereitet werden. Die Abläufe müssen flexibel genug sein, um auch Anforderungsspitzen zu verarbeiten und die Erweiterung mit neuen Prozessen und Diensten zu gestatten. Die Server-Infrastruktur muss ausreichende Leistung gewährleisten und leicht konfigurierbar sein, wenn neue Funktionen hinzugefügt werden oder das System nach einem Ausfall wiederhergestellt wird.
– Ein weiterer Erfolgsfaktor ist der Einsatz standardisierter Technologien und kompatibler Produkte und Services. Durch diesen Ansatz und eine kontrollierte Produktdiversifizierung kann die Abhängigkeit von bestimmten Technologien vermieden werden. So kann die Verwendung von austauschbaren Produkten unterschiedlicher Hersteller Probleme bei der Integration und die Abhängigkeit von einer bestimmten Marke vermeiden. Außerdem erleichtert dieser Ansatz den Umgang mit technologischen Fortschritten, indem mehr Optionen für zukünftig verwendbare Produkte zur Verfügung stehen.
– Effektiver Einsatz von Business Continuity Management (BCM) ist ein wichtiges Element jedes Ansatzes. BCM ist ein umfassender Prozess zur Identifizierung möglicher Probleme und Beeinträchtigungen der Geschäftsabläufe und stellt einen Rahmen für ein robustes System dar, das die Interessen aller Beteiligten und das Ansehen der Organisation schützt.
– Die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) unterstützt die Umsetzung guter Praxis für die Verwaltung, die Entwicklung und den Betrieb von IT-Diensten. Sie enthält Beschreibungen wichtiger IT-Praktiken sowie umfassende Prüflisten, Aufgaben und Verfahren, die jede IT-Organisation nach Bedarf anpassen kann.

## Schlussfolgerung

Der verstärkte Einsatz von IKT-Lösungen erlaubt es Trägern der sozialen Sicherheit, ihre Verwaltung zu optimieren und sich als effiziente Organisationen mit hochwertigen Diensten für die Bevölkerung zu präsentieren. IKT-Lösungen sind häufig auch eine wichtige Voraussetzung für neue Wege der Leistungsbereitstellung, die den Bedürfnissen der Bevölkerung besser entsprechen. IKT ermöglicht die Implementierung zunehmend komplexer Sozialprogramme und Reformen und die Ausweitung der Deckung, die schneller und effektiver erreicht werden kann.

Trotz positiver Trends beim Einsatz von IKT-Lösungen kommt es auch immer wieder zu Enttäuschungen – unter Umständen steigt die Kundenzufriedenheit nicht, oder die erwartete Effizienzsteigerung tritt nicht ein. Die Einführung von IKT-Lösungen ist keine Erfolgsgarantie. Um sich auszuzahlen, müssen die Lösungen sorgfältig verwaltet und mit entsprechenden Ressourcen ausgestattet werden. Außerdem muss bei jeder Phase der Implementierung die reale Situation mit den gesteckten Zielen abgeglichen werden.

Somit hält der Einsatz von IKT-Systemen für die soziale Sicherheit nach wie vor sowohl Chancen für die Verbesserung als auch Herausforderungen bereit.

– Erstens: Das volle Potenzial von IKT-Lösungen wurde noch nicht ausgeschöpft, da zahlreiche Verwaltungsprozesse noch immer auf veralteten oder ungeeigneten Ansätzen basieren.
– Zweitens: Die Implementierung von IKT-Lösungen birgt nach wie vor Herausforderungen unter anderem finanzieller, verwaltungstechnischer und personeller Art. Die Einführung von IKT-Systemen erfordert administrative Veränderungen und eine effektive Verwaltung während der Implementierung und des Betriebs.
– Drittens: Wenn die Probleme behoben und die Prozesse angemessen verwaltet werden, können IKT-Lösungen in der Praxis zu verbesserten Leistungen und zu besseren Geschäftsabläufen führen.

## Quellen

**Carter, C. H.** 2009. *Der Mensch zuerst: Reorganisation der Sozialdienstleistungen zur Verbesserung des menschlichen Lebens* (Konferenzbericht, Internationale Konferenz der IVSS über Informations- und Kommunikationstechnologie in der sozialen Sicherheit, Sevilla, 3.-5. Juni). Genf, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit.

**IAO; UNDP.** 2011. *Successful social protection floor experiences* (Sharing innovative experiences, Nr. 18). 2011. Genf, Internationale Arbeitsorganisation; New York, NY, Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen.

**IVSS. 2010.** *Eine dynamische soziale Sicherheit: Sicherung sozialer Stabilität und wirtschaftlichen Wachstums* (Entwicklungen und Trends: Globaler Bericht). Genf, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit.

**IVSS. 2010.** *Fachausschuss für Informations- und Kommunikationstechnologie: Zusammenfassung der Ergebnisse 2008-2010*. Genf, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit.

Die **Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS)** ist die weltweit führende internationale Organisation, die nationale Verwaltungen und Träger der sozialen Sicherheit zusammenbringt. Die IVSS stellt Information, Forschung und Expertenwissen sowie Foren für die Mitglieder zur Förderung einer dynamischen sozialen Sicherheit auf internationaler Ebene bereit.

4 route des Morillons
Case postale 1
CH-1211 Genf 22

T: +41 22 799 66 17
F: +41 22 799 85 09
E: issacomm@ilo.org | **www.issa.int**