



# PERSÖNLICH ODER DIGITAL? – BAV-BERATUNG NACH CORONA

Abstands- und Hygieneregeln, Maskenpflicht, Reisewarnungen – Das Corona-Virus hat die Regeln unseres Alltags neu definiert. Doch mit den Einschränkungen durch COVID-19 ergeben sich auch neue Handlungswege: Arbeitsformen, die bisher kaum oder nur zum Teil in Deutschland vertreten waren, erhalten durch die Pandemie einen neuen Stellenwert. Vieles wird möglich, was in der Gesellschaft bisher unmöglich erschien – So auch bei der Beratung für die betriebliche Altersvorsorge im Gesundheitswesen.

**CORONA HAT DIE WELT  
VERÄNDERT – AUCH IN  
DER BETRIEBLICHEN  
ALTERSVORSORGE**

**P**lötzlich wurden Krankenhäuser, Kliniken und Pflegeeinrichtungen für Besucher geschlossen, Beratungstermine in den Einrichtungen abgesagt: Mit der Corona-Krise standen viele Beraterinnen und Berater für die betriebliche Altersvorsorge im Gesundheitswesen vor neuen Herausforderungen. „Schließt das Krankenhaus oder die Klinik aufgrund einer Pandemie den Zugang, sind die Arbeitnehmer zunächst ‚beratungslos‘. Eine Onlineberatung bietet Beraterinnen und Beratern die Möglichkeit, unabhängig von betrieblichen Belangen oder den Auswirkungen einer Pandemie zu informieren“, erklärt Michael Rabes, Geschäftsführer des KlinikRente Versorgungswerkes, Branchenstandard für betriebliche Altersversorgung im Gesundheitswesen. „Die digitale Beratung ist der konsequente Schritt, um auf die Entwicklung innerhalb der Gesellschaft zu reagieren und das Beratungsangebot trotz der Corona-Pandemie aufrechtzuhalten.“

Innerhalb weniger Wochen haben die technischen Voraussetzungen für digitale Beratungen einen Quantensprung gemacht: „Was wir im Frühjahr wegen der Pandemie genutzt haben, weil es nicht anders ging, nutzen wir heute, weil wir die Vorteile gegenüber den bisherigen konventionellen Lösungswegen sehen“, so Hubertus Mund, ebenfalls Geschäftsführer von KlinikRente. „Man kann einer Pandemie sicherlich nichts Positives abgewinnen. Dennoch hat uns das Corona-Virus im Bereich der Digitalisierung ein gutes Stück nach vorne gebracht.“

Eine Onlineberatung bietet sowohl dem Vermittelnden als auch dem Arbeitnehmer viele Vorteile. So können Beraterinnen und Berater ressourcenschonend und regional unabhängig arbeiten, mehr Termine wahrnehmen und gleichzeitig flexibler auf die Beratungswünsche ihrer Kundschaft eingehen. Beratungstermine sind nicht mehr an zeitliche und örtliche Vorgaben



Quelle: KlinikRente Versorgungswerk GmbH

**Behalten Lösungen der finanziellen Vorsorge für Beschäftigte im Gesundheitswesen im Blick**  
Die KlinikRente-Geschäftsführer Michael Rabes (li.) und Hubertus Mund

gebunden und können dadurch kurzfristiger vereinbart werden. „Digitale Beratungen bieten eine stressfreie Atmosphäre, nehmen Arbeitnehmern potenzielle Ängste und machen eine gemeinsame Beratung mit dem Partner oder der Partnerin ohne Probleme möglich“, sagt Rabes. Gefahren einer potenziellen Ansteckung mit COVID-19 entfallen, und auch die Umwelt wird durch weniger Papiernutzung und reduzierten Anfahrtswegen entlastet. „Die digitale Beratung bietet die optimale Zwischenlösung zwischen dem persönlichen Gespräch vor Ort und einer telefonischen Beratung.“

Krankenhäuser, Kliniken und Pflegeeinrichtungen profitieren ebenfalls von der digitalen Beratung ihrer Arbeitnehmer. „Der Aufwand für den Arbeitgeber wird durch eine Onlineberatung reduziert, da die Vermittelnden die betrieblichen Abläufe innerhalb der Einrichtungen nicht mehr stören.“ Und auch Rentenmodelle mit weniger Ertragsspanne ließen sich durch eine Onlineberatung sinnvoll abbilden, ohne, dass Arbeitnehmer oder Arbeitgeber auf eine Beratung verzichten müssen. Zwar fehle bei einer Beratung über Videochat die unmittelbare Nähe zum Kunden, diese lässt sich durch digitale

Anwendungen und Prozessstrecken jedoch gut ersetzen. „Der Kunde kann durch einen geteilten Bildschirm in die Beratung mit einbezogen werden und selbst agieren“, erklärt Rabes. „Und auch das in der digitalen Beratung fehlende Empfehlungsmanagement durch den Kunden lässt sich mithilfe einer Bewertung im Anschluss an das Beratungsgespräch leicht auffangen.“ Einzig die non-verbale Kommunikation zwischen Kunden und Beratern würde durch die digitale Beratung geringer ausfallen, da sich Emotionen nicht immer unmittelbar durch den Videochat übermitteln lassen.

Auf der anderen Seite fiele es vielen Menschen in einer Onlineberatung aber auch leichter, Schwierigkeiten oder Probleme anzusprechen, da die eigenen Hemmungen durch die Distanz zum Gegenüber geringer seien. „Manche Menschen fühlen sich in dieser distanzierten Beratungssituation sogar wohler als beim persönlichen Kontakt“, so Rabes.

Abseits der Interaktion mit der potenziellen Kundschaft hat sich in der Welt der betrieblichen Altersvorsorge durch die anhaltende Corona-Pandemie ebenfalls

einiges verändert. „Viele bAV-Systeme haben in Zeiten der finanziellen Unsicherheit ihre Stabilität unter Beweis gestellt. Andererseits sind bereits bestehende Schwächen einzelner Anbieter durch die Krise noch stärker hervorgetreten“, sagt Geschäftsführer Mund. „Sowohl bei neuen Anbahnungen als auch bei den Bestandskunden spüren wir eine erhöhte Nachfrage nach langfristiger Stabilität. Deshalb ist ein Versorgungswerk mit einer konsortialen Struktur für viele Unternehmen genau der richtige Partner. Vor allem, wenn – wie im Gesundheitswesen – der Wettbewerb um die Arbeitskräfte immer härter wird und Unternehmen die bAV immer stärker als einen relevanten Faktor der Arbeitgeberattraktivität ausbauen.“

Das Gesundheitswesen habe in der Corona-Krise seine Leistungsfähigkeit bewiesen. Es habe sich aber auch gezeigt, dass Kapazitäten nicht einfach abgebaut werden können, sondern ein starkes und flächendeckendes Gesundheitssystem benötigt werde. „Kurzzeitig waren zwar auch im Gesundheitswesen einzelne Bereiche durch die Auswirkungen der Pandemie von Auftragsrückgängen betroffen. Fakt ist aber, dass die Branche durch Corona ihre Bedeutung zusätzlich untermauert hat“, erklärt Rabes. Ähnlich wie in anderen Branchen scheint auch im Gesundheitsbereich die Bereitschaft zur Entgeltumwandlung weiterhin ungebrochen: Eine branchenunabhängige Umfrage des Risikoberaters Aon vom Juni 2020 bestätigt, dass die überwiegende Mehrheit der befragten Unternehmen (77%) keinerlei Veränderungen ihres Entgeltumwandlungsverhaltens aufgrund der Corona-Pandemie feststellen konnte.

## Der Kunde ist oft schon weiter als der Vermittler

Die Diskussion über die Vor- und Nachteile von digitalen Beratungen gegenüber dem persönlichen Treffen vor Ort ist nicht neu – bereits vor der Corona-Pandemie standen viele Vermittelnde vor der Frage, wie man Arbeitnehmer auch telefonisch oder online von einer Entgeltumwandlung überzeugen könnte. Ein Großteil der Arbeitnehmer im Gesundheitswesen war mit der Nutzung von Onlinediensten auch vor den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie bereits vertraut. „Durch COVID-19 sind die Vorteile digitaler Medien für viele Beraterinnen und Berater noch stärker spürbar geworden als bisher“, sagt Michael Rabes. „Jetzt ist es an der Zeit, dass sich Vermittlerinnen und Vermittler an das digitale Zeitalter anpassen und neue Wege bei der Beratung gehen.“


Eine Hürde in der digitalen Vermittlung stellt für einige Beraterinnen und Berater die technische Ausstattung dar. „Viele sind in Bezug auf digitale Beratungen noch unerfahren, haben Berührungsängste oder halten an der Überzeugung fest, dass ein persönliches Gespräch vor Ort immer die beste Lösung ist“, erklärt Hubertus Mund. Doch der Schritt hin zu vermehrter Onlineberatung sei nicht nur mit Blick auf die Corona-Pandemie notwendig. „Bereits seit mehreren Jahren lässt sich unter den Arbeitnehmern ein Online-trend beobachten. Während die Menschen in der Vergangenheit

noch vermehrt Wert darauf legten, Waren in den Läden zu testen, verzichteten viele Kunden heute auf den Einkaufsbummel und machen ihre Besorgungen über das Internet.“ Diesem Schritt müssten Beraterinnen und Berater folgen. „Natürlich wird es auch weiterhin Menschen geben, die ein persönliches Gespräch vor Ort bevorzugen. Man trifft aber vermehrt auf diejenigen, die sich bei der Beratung lieber in den eigenen vier Wänden aufhalten, auf der Couch sitzen oder sich sogar aus dem Urlaub beraten lassen wollen.“

## Onlineberatung – Nur ein Schritt zum neuen Ansatz

Doch für die beiden Geschäftsführer des KlinikRente Versorgungswerkes ist die Onlineberatung nur der erste Schritt hin zu einer neuen Beratungsphilosophie. „Die jüngste Generation wächst mit digitalen Medien auf und ist in ihnen sozusagen heimisch. Persönliche Beziehungen finden schon heute vermehrt auf digitalem Wege statt. Die Onlineberatung bildet demnach gewissermaßen eine Brückentechnologie in der Beratungsbranche“, sagt Michael Rabes. „Wir befinden uns auf dem Weg zu einer Beratung, die mithilfe von Künstlicher Intelligenz als voll-digitale Variante angeboten werden kann.“

Bis es soweit ist, setzen viele Anbieter auf ein Hybridmodell. Einer Untersuchung der Managementberatung Horváth & Partners zu-



**DIE DIGITALISIERUNG IM  
BERATUNGSGESCHÄFT  
IST NICHT MEHR AUFZU-  
HALTEN**

sammen mit Forsa aus dem Jahr 2019 ergab, dass ein Drittel der befragten Kunden digitale und analoge Methoden kombiniert, um eine Versicherung abzuschließen. Flexible Lösungen, die sich an die individuellen Bedürfnisse der potenziellen Kundschaft anpassen, waren schon vor der Corona-Pandemie immer gefragter. Insbesondere die sozialen Netzwerke werden vermehrt genutzt, um Kunden zu gewinnen und zu binden. „Für Interessierte ist es einfacher, auf einen Link zu klicken und dort einen Termin für eine Onlineberatung zu vereinbaren, als aktiv bei einer Beraterin oder einem Berater anzurufen, einen Termin festzulegen und zum Gespräch vor Ort zu erscheinen“, so Rabes.

Damit sich die Onlineberatung für die betriebliche Altersvorsorge jedoch durchsetzt, müssten sich Beraterinnen und Berater an die gewachsenen Ansprüche des digitalen Zeitalters anpassen. „Die Maßstäbe für Reaktionszeiten auf Anfragen haben sich in den vergangenen Jahren massiv verkürzt. Erfahrene Onlineanbieter reagieren innerhalb weniger Minuten auf eingehende Anfragen von potenziellen Kunden. Leistungsstarke IT-Systeme und künstliche Intelligenz sorgen für eine schnelle Verarbeitung, fordern aber auch aufwendige Entwicklungs- und Instandhaltungsarbeiten ein“, sagt Hubertus Mund. „Die Herausforderung für die Beraterinnen und Berater liegt deshalb darin, ihren potenziellen Kunden ein schnelles, hochprofessionelles Beratungssystem zu bieten, welches auf dem Niveau großer Online-Plattformen liegt. Diese Anforderungen stellen für viele eine große Hürde dar.“ Eine Zusammenarbeit mit Gesellschaften, die sich bereits auf

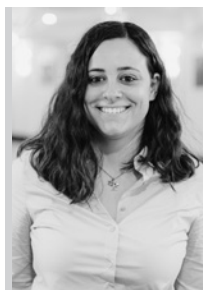
Onlineberatungen konzentrieren, erleichtere vielen Vermittelnden deshalb den Einstieg in die digitale Beratung und böte ihnen Vorteile bei der Vermittlung.

## Fazit und Ausblick

Aber was ist denn nun besser? Persönliche oder digitale Beratung? „Nach den derzeitigen Erfahrungen stellt sich diese Frage nicht. Mittlerweile zeigt sich, dass sich Gegenwart und Zukunft in vielen Branchen sinnvoll und ertragssteigernd miteinander verknüpfen lassen.

Bei der Beratung für die betriebliche Altersvorsorge ist das nicht anders: Beides zusammen bringt Mehrwerte!“, erklärt Geschäftsführer Rabes. Er hält die hybride Nutzung von digitalen und analogen Beratungswegen bei sich veränderndem Anteil für realistisch. „Das vermehrte Angebot von Onlineberatungen bringt Vermittelnden eine erhöhte Reichweite, höhere Terminquoten und einen erweiterten Handlungsspielraum.“ Gleichzeitig würden digitale Beratungen Fahrzeiten und Fahrtkosten reduzieren. Fest steht: Onlineberatungen sind heute nur ein Schritt zu vollkommen neuen Ansätzen digitaler Vermittlung.

**ZUSAMMENSPIEL VON  
PERSÖNLICH UND  
DIGITAL BRINGT DEN  
MEHRWERT**



**Hanna Loben**

ist studierte Journalistin und arbeitet seit 2018 für das KlinikRente Versorgungswerk. Im Bereich Marketing ist sie u.a. verantwortlich für die Pressearbeit.

GASTKOMMENTAR