

# Frederik Pfaffenroth-Stein

Abteilungsleiter Sozialversicherung / Geschaeftsstellenleiter

frederik.pfaffenroth-stein@example.de

+49 511 7748 3320

Hannover, Deutschland

linkedin.com/in/frederik-pfaffenroth-stein

## Profil

Abteilungs- und Geschaeftsstellenleiter Sozialversicherung mit B.A. Sozialversicherung (Hochschule der DRV) und Krankenkassenbetriebswirt-Abschluss, 16 Jahre Erfahrung bei der AOK Niedersachsen und Deutschen Rentenversicherung Nord. Leite eine Geschaeftsstelle mit 62 Mitarbeitenden in 4 Teams, verantwortete ein Leistungs- und Verwaltungsbudget von 9,4 Mio. EUR und steigerte die Kundenzufriedenheit auf 91 %. Sicher in SGB I-XII, in der strategischen Steuerung und im Change- und Digitalisierungsmanagement der Sozialversicherung.

## Berufserfahrung

### Geschaeftsstellenleiter / Abteilungsleiter Leistung & Beitrag

AOK Niedersachsen, Hannover, Deutschland, 01/2018 - heute

Gesamtverantwortung fuer die Geschaeftsstelle Hannover mit den Abteilungen Leistung, Beitrag, Kundenservice und Arbeitgeberservice

- Leite 62 Mitarbeitende in 4 Teams (Leistung, Beitrag, Kundenservice, Arbeitgeberservice) inkl. 4 Teamleitungen
- Verantwortete ein Verwaltungs- und Leistungsbudget von 9,4 Mio. EUR und die Erreichung der Geschaeftsstellenziele
- Steigerte die Kundenzufriedenheit von 84 auf 91 % und senkte die Widerspruchsquote der Geschaeftsstelle auf 1,1 %
- Verantwortete rund 210.000 Vorgaenge pro Jahr und steuere Personalplanung, Beurteilungen und Personalentwicklung
- Fuehrte die Einfuehrung der elektronischen Akte und Online-Geschaeftsstelle ein, Durchlaufzeiten -23 %

## Fähigkeiten

Geschaeftsstellen- & Abteilungsleitung

Personalfuehrung & Personalentwicklung

Budget- & Ressourcensteuerung

Sozialversicherungsrecht SGB I-XII

Change- & Digitalisierungsmanagement

Qualitaets- & Prozessmanagement

Strategische Steuerung & Zielmanagement

Widerspruchs- & Sozialgerichtsverfahren (SGG)

## Zertifikate

Fuehrungsprogramm Geschaeftsstellenleitung (AOK-Bundesverband)

, 06/2021

Krankenkassenbetriebswirt (AOK-Bundesverband)

, 06/2017

## **Teamleiter / stellvertretender Abteilungsleiter Versicherung & Rente**

Deutsche Rentenversicherung Nord, Hannover, Deutschland  
08/2014 - 12/2017

Fuehrung der Sachbearbeitung Versicherung und Rente sowie  
stellvertretende Abteilungsleitung

- Fuehrte 18 Sachbearbeiter:innen in der Rentenberechnung und  
Kontenklaerung nach SGB VI
- Verantwortete die Qualitaetssicherung von rund 24.000  
Rentenvorgaengen pro Jahr, Fehlerquote unter 0,6 %
- Steuerte Widerspruchs- und Klageverfahren und vertrat die DRV in  
komplexen Sozialgerichtsverfahren
- Schloss berufsbegleitend den B.A. Sozialversicherung und den  
Krankenkassenbetriebswirt ab

## **Sachbearbeiter / Sozialversicherungsfachangestellter**

AOK Niedersachsen, Hannover, Deutschland, 08/2009 - 07/2014

Leistungs- und Beitragsbearbeitung nach abgeschlossener Ausbildung

- Bearbeitete rund 400 Leistungs- und Beitragsvorgaenge pro Monat nach  
SGB IV und V im Fachverfahren oscare
- Beriet Versicherte und Arbeitgeber und bearbeitete Krankengeld- und  
Beitragsfaelle rechtssicher
- Uebernahm fruehzeitig Grundsatzfaelle und die Einarbeitung neuer  
Kolleg:innen

## **Ausbildung**

---

### **B.A. Sozialversicherung (berufsbegleitend)**

Hochschule der Deutschen Rentenversicherung Bund

Berlin / Hannover, Deutschland

10/2014 - 09/2017

Sozialversicherung (B.A.), 1,9

### **Krankenkassenbetriebswirt (AOK-Bundesverband)**

AOK-Bundesverband / Bildungszentrum, Hannover, Deutschland

09/2015 - 06/2017

Krankenkassenbetriebswirt, 1,8

### **Ausbildung Sozialversicherungsfachangestellter (3 Jahre, IHK)**

AOK Niedersachsen & Berufsschule Hannover

Hannover, Deutschland

08/2006 - 06/2009

Sozialversicherungsfachangestellte (Fachrichtung allgemeine  
Krankenversicherung)

GPA: 1,9

**B.A. Sozialversicherung,  
Hochschule der DRV,  
Note 1,9**

, 09/2017

## **Sprachen**

---

Deutsch, Muttersprache

Englisch, B2

## **Auszeichnungen**

---

**Beste Geschaefsstelle  
Region Niedersachsen,  
AOK Niedersachsen**

, 11/2022

# Projekte

---

## Digitalisierung Geschäftsstelle Hannover

, 01/2022 - 12/2022

Leitete die Einführung der elektronischen Akte und Online-Geschäftsstelle für 62 Mitarbeitende, Durchlaufzeiten -23 %, Kundenzufriedenheit +7 Punkte

# Stärken

---

## Strategische Führung

Steuere eine Geschäftsstelle mit 62 Mitarbeitenden über Ziele, Budget und Personalentwicklung erfolgreich

## Change-Kompetenz

Treibe Digitalisierungsprojekte voran und nehme Mitarbeitende im Wandel mit; Durchlaufzeiten -23 %

## Kunden- und Versichertenorientierung

Steigerte die Kundenzufriedenheit auf 91 % und senkte die Widerspruchsquote der Geschäftsstelle auf 1,1 %