

PRESSEMITTEILUNG

Schwäbisch Gmünd, 20. Januar 2016



BARMER GEK Geschäftsstelle im neuen Design Krankenkasse setzt auf neues Raum- und Beratungskonzept

Gestern Abend wurde die Geschäftsstelle der Barmer GEK Schwäbisch Gmünd offiziell eingeweiht. Rund 60 Gäste waren gekommen, um sich einen Eindruck von der neuen Geschäftsstelle am Bahnhofplatz zu verschaffen. Darunter auch Barmer GEK Vorstandsmitglied Alexander Stütz und der Erste Bürgermeister von Schwäbisch Gmünd, Dr. Joachim Bläse. Neben einem neuen Raum- und Beratungskonzept erwarten die Gmünder auch mehr Mitarbeiter in der Beratung und kundenfreundliche Öffnungszeiten. Das alles ist Teil des neuen Servicekonzepts der Krankenkasse.

Mehr Berater, kürzere Wartezeiten, angenehme Atmosphäre

"75 Prozent unserer Kunden haben eine klare Vorstellung davon, was eine bessere Betreuung in der Geschäftsstelle ausmacht: mehr Berater, kürzere Wartezeiten, angenehme Atmosphäre", erklärt Dietmar Weiß, Regionalgeschäftsführer der Barmer GEK Schwäbisch Gmünd. Das neue Raum- und Beratungskonzept der Krankenkasse greift diese Wünsche auf. Die neue Barmer GEK Geschäftsstelle ist in Arbeitszonen eingeteilt. Im Eingangsbereich gibt es einen Steharbeitsplatz, dort werden die Kunden empfangen und kleinere Anliegen sofort erledigt. Für ein ausführliches Gespräch wechselt man in eine der Beratungszonen. Die haben mit gepolsterten Eckbänken, auf denen Krankenkassen-Mitarbeiter und Kunde nebeneinander sitzen, fast Wohnzimmeratmosphäre. Weiß: "Wir wollen weg von der Schreibtischberatung, hin zur Beratung auf Augenhöhe. Wir binden unsere Kunden ein und zeigen ihnen alle Vorgänge am Bildschirm. Das schafft Transparenz." Trennwände um die Beratungszonen sorgen für Diskretion, darüber hinaus gibt es ein separates Besprechungszimmer.

Neues Servicekonzept der Barmer GEK

Zu den Vorteilen der neuen Geschäftsstelle gehören auch mehr Mitarbeiter in der Kundenberatung. Statt bisher vier stehen den Barmer GEK Versicherten ab sofort sechs Ansprechpartner zur Verfügung. Erster Kundenberater im Team ist Ralf Bader. "Wir haben den Anspruch, Deutschlands beste Krankenkasse zu sein. Hier in Schwäbisch Gmünd wird für unsere Versicherten deshalb ein deutlich besserer Service erlebbar", betont Alexander Stütz, Bereichsvorstand der Barmer GEK. Dazu zählen

→ **PRESSESTELLE
BADEN-WÜRTTEMBERG**

Torstraße 15 • 70173 Stuttgart

Marion Busacker

Tel.: 0800 33 20 60 33 33 20

Mobil: 0160 90 45 69 68

marion.busacker@barmer-gek.de

www.barmer-gek.de/540500





auch kundenfreundliche Öffnungszeiten. Die Geschäftsstelle ist montags bis donnerstags von 9:00 Uhr bis 18:30 Uhr und freitags bis 16:00 Uhr geöffnet. Wer nur eingeschränkt oder gar nicht mobil ist, kann die mobile Kundenberatung der Krankenkasse in Anspruch nehmen.

Ausbau des Online-Angebots und der telefonischen Erreichbarkeit

Derzeit richtet die Barmer GEK bundesweit Telefongeschäftsstellen ein, in denen Sozialversicherungsfachangestellte rund um die Uhr fallabschließend beraten. Auch das Online-Angebot auf www.barmer-gek.de baut die Kasse kontinuierlich aus. Stütz: "Unsere Kunden wollen zeit- und ortsunabhängig mit uns in Kontakt treten können, das wissen wir aus Umfragen. Diesem Wunsch entsprechen wir mit unseren neuen Angeboten." Mehrere Funktionen stehen auf der Webseite schon bereit, beispielsweise die Beantragung von Mutterschaftsgeld. 7 Millionen Versicherte haben bereits 2014 den Online-Service der Barmer GEK genutzt - und es werden noch mehr werden.