



## **„Neue Telefongeschäftsstelle in Gütersloh – mehr Service und neue Arbeitsplätze“**

Pressegespräch der BARMER GEK

Gütersloh, 15. August 2016

**Teilnehmer:**

**Stephan Avenarius**

Leiter der BARMER GEK Telefongeschäftsstelle in Gütersloh

**Henning Schulz**

Bürgermeister der Stadt Gütersloh

**Sven-Georg Adenauer**

Landrat für den Kreis Gütersloh



# PRESSEMITTEILUNG

Gütersloh, 15. August 2016



## Telefon-Geschäftsstelle in Gütersloh eröffnet **BARMER GEK bündelt Service und schafft neue Arbeitsplätze**

Mit ca. 7.000 Anrufen täglich ist ab sofort bei der BARMER GEK in Gütersloh zu rechnen. Wer die bundesweite Rufnummer der Krankenkasse wählt oder sich online meldet, wird seit Montag auch von Mitarbeitern der neuen Telefon-Geschäftsstelle an der Neuenkirchener Straße betreut. Mehr als 200 Kundenberater ziehen dafür bis Oktober in die renovierten Räume über der Alta-Klinik. „Es handelt sich ausdrücklich nicht um ein Callcenter. Unsere Kundenberater bearbeiten die allermeisten Anliegen bei einem Anruf fallabschließend“, erläuterte Stephan Avenarius, Leiter der Telefon-Geschäftsstelle. Für sein Team sucht er noch qualifizierte Mitarbeiter.

Von der einfachen Krankengeldanfrage bis hin zu Pflegeleistungen kümmern sich die Kundenberater der Telefon-Geschäftsstelle um das ganze Spektrum der Kranken- und Pflegeversicherung. „Das klappt nur mit dem entsprechenden Fachwissen“, betonte Avenarius. Die meisten seiner Mitarbeiter sind Sozialversicherungsfachangestellte oder Kaufleute im Gesundheitswesen. Auch vier Auszubildende, darunter zwei angehende Kaufleute für Dialogmarketing, gehören dazu.

### **150 neue Stellen in der Kundenberatung**

Die Telefon-Geschäftsstelle in Ostwestfalen-Lippe ist die erste Nordrhein-Westfalens. Sie ist Teil eines Reorganisationsprozesses, bei dem die Krankenkasse ihre Kontaktwege ausbaut und Fachgebiete in spezialisierten Zentren bündelt. So können sich die Mitarbeiter in den örtlichen Geschäftsstellen (während längerer Öffnungszeiten) ausschließlich um die Beratung der anwesenden Versicherten kümmern. Zwar stammen viele Kundenberater der Telefon-Geschäftsstelle aus den eigenen Reihen der Kasse. „Aber unterm Strich bedeutet dies für Gütersloh 150 neue Arbeitsplätze“, erklärte Bürgermeister Henning Schulz, der sich mit Landrat Sven-Georg Adenauer ein persönliches Bild von der neuen Telefon-Geschäftsstelle gemacht hat.

### **Beratung auch per Chat oder Video-Telefonie**

Die neuen Stellen in der Kundenberatung sind zwingend erforderlich. Nicht alle Versicherten suchen ihre Krankenkasse im Kundencenter auf. Bereits heute rufen mehr als zwei Drittel an, Tendenz steigend. „Dafür erwarten

#### **→ PRESSESTELLE NORDRHEIN-WESTFALEN**

Mecumstraße 10 • 40223 Düsseldorf

Sara Rebein  
Pressesprecherin

Tel.: 0800 33 20 60 67 30 05

Mobil: 0160 90 45 69 81

sara.rebein@barmer-gek.de

Birte Schwarz

Tel.: 0800 33 20 60 67 30 06

birte.schwarz@barmer-gek.de

[www.barmer-gek.de/presse-nrw](http://www.barmer-gek.de/presse-nrw)  
[www.twitter.com/BARMER\\_GEK\\_NRW](https://www.twitter.com/BARMER_GEK_NRW)





unsere Versicherten, dass wir rund um die Uhr und ohne Wartezeit erreichbar sind – auch online“, erläuterte Avenarius. Die Mitarbeiter der Telefon-Geschäftsstelle beantworten daher auch E-Mails oder stehen im Chat, per Co-Browsing oder Video-Telefonie Rede und Antwort. Dabei wird es, so die Erfahrung aus den anderen Telefon-Geschäftsstellen, weiterhin Fragen geben, die Versicherte lieber von Angesicht zu Angesicht klären. „Dafür halten wir nach wie vor eines der dichtesten Filialnetze in Deutschland vor“, sagt Avenarius.

In Ostwestfalen-Lippe hat die BARMER GEK zwölf Geschäftsstellen. Auch für Gütersloher ist der Weg ins nächste Kundencenter nicht weit: Die Geschäftsstelle befindet sich seit Juni in der Innenstadt (Kökerstraße 12-14). In der Telefon-Geschäftsstelle selbst können die Kundenberater keine Versicherten persönlich empfangen. Aber sie können Terminwünsche für Hausbesuche über die mobile Kundenberatung entgegennehmen.

# Telefon-Geschäftsstelle Gütersloh

## Zahlen und Fakten

- In Gütersloh hat die BARMER GEK eine ihrer **bundesweit acht Telefon-Geschäftsstellen**. In Erfurt, Magdeburg und Kassel haben diese ihren Betrieb aufgenommen. Telefon-Geschäftsstellen werden auch in Oldenburg, Merzig, Düsseldorf und Wolfsburg errichtet.
- Versicherte erreichen die BARMER GEK unter der **kostenfreien Hotline (0800 333 10 10) 24 Stunden und an jedem Wochentag**. Die Rufnummer ist auch aus dem **Ausland** erreichbar. Zudem können Versicherte über [www.barmer-gek.de/a000957](http://www.barmer-gek.de/a000957) um **Rückruf** bitten.
- Die **Qualität der Beratung** am Telefon oder online ist dieselbe wie in den örtlichen Geschäftsstellen oder bei der mobilen Kundenberatung.
- **Mehr als 80 Prozent** aller Anliegen der Versicherten können die Kundenberater am Telefon direkt klären, nur in komplexen Fällen leiten sie Anrufe an einen Mitarbeiter im **Fachzentrum** weiter (max. eine Weiterleitung).
- Die ersten 50 Kundenberater in der Gütersloher Telefon-Geschäftsstelle nehmen am 15. August ihren Dienst auf. Alle zwei Wochen kommen weitere 50 hinzu. Bis zum 4. Oktober werden es mehr als **200 Mitarbeiter** sein. Rund 70 Prozent der Kundenberater sind in Vollzeit tätig.
- In der Telefon-Geschäftsstelle stehen **flexible Arbeitszeitmodelle** zur Verfügung. Teilzeit ist beispielsweise mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von bis zu 32 Stunden möglich.
- Außer **7.000 Anrufen** werden rund **1.000 E-Mails** am Tag erwartet.
- Versicherten der BARMER GEK stehen immer mehr **Online-Services** zur Verfügung: Krankmeldung und Krankengeld, Mutterschaftsgeld, Anträge für Leistungen, Kostenerstattungen für eine Behandlung im Ausland oder Bescheinigungen lassen sich schnell und von unterwegs erledigen. Darüber hinaus gibt es eine Reihe von **Apps**.
- Derzeit werden noch **Einstellungen** vorgenommen: Qualifizierte Kundenberater können sich unter [www.barmer-gek.de/104447](http://www.barmer-gek.de/104447) oder per E-Mail an [stephan.avenarius@barmer-gek.de](mailto:stephan.avenarius@barmer-gek.de) bewerben.



### → PRESSESTELLE NORDRHEIN-WESTFALEN

Mecumstraße 10 • 40223 Düsseldorf

Sara Rebein  
Pressesprecherin

Tel.: 0800 33 20 60 67 30 05

Mobil: 0160 90 45 69 81

[sara.rebein@barmer-gek.de](mailto:sara.rebein@barmer-gek.de)

Birte Schwarz

Tel.: 0800 33 20 60 67 30 06

[birte.schwarz@barmer-gek.de](mailto:birte.schwarz@barmer-gek.de)

[www.barmer-gek.de/540765](http://www.barmer-gek.de/540765)

