



„Neueröffnung der BARMER GEK in Brilon“

Pressegespräch der BARMER GEK

Brilon, 17. November 2016

Teilnehmer:

Alexander Stütz

Bereichsvorstand BARMER GEK

Reimund Günter

Regionalgeschäftsführer BARMER GEK Brilon

Johannes Kebbekus

Hauptgeschäftsführer BARMER GEK Dortmund

Sara Rebein

Pressesprecherin BARMER GEK NRW (Moderation)



PRESSEMITTEILUNG

Brilon, 17. November 2016



Krankenkasse führt neues Beratungskonzept in der Region ein **Neueröffnung der BARMER GEK in Brilon**

Der Umzug der BARMER GEK Brilon und die organisatorischen Veränderungen in der Region sind abgeschlossen. Am Donnerstag wurde die neue Geschäftsstelle an der Kreuziger Mauer 28 eingeweiht. „Mit dem neuen Beratungskonzept und einer besseren Erreichbarkeit reagieren wir auf die Wünsche und Anforderungen unserer Versicherten“, sagte Alexander Stütz, Bereichsvorstand der BARMER GEK.

Rund 16.900 Versicherte in Brilon und Umgebung hat die Krankenkasse. „Kundenbefragungen zeigen, dass unsere Versicherten eine klare Vorstellung davon haben, was eine gute Betreuung in der Geschäftsstelle ausmacht“, erläuterte Reimund Günter, Regionalgeschäftsführer der Kasse in Brilon. Das neue Konzept sieht daher auch für Brilon eine höhere Zahl an Kundenberatern und ein besonderes Raumkonzept vor.

Mehr Raum und mehr Zeit für jeden einzelnen Versicherten

Als Ergebnis der Neuausrichtung hat das Briloner Team am neuen Standort auf ca. 220 Quadratmetern mehr Platz und mehr Zeit für persönliche Gespräche mit den Versicherten. Möglich wird der neue Fokus auf die Beratung durch die Einrichtung neuer Fachzentren. Dort arbeiten Experten der Kasse, je nach Thema (etwa ambulante Versorgung, Krankenhaus oder Pflege) in einer Einheit. Durch die Spezialisierung der Fachgebiete erfolgt ein Großteil der Sachbearbeitung ausschließlich in den Zentren. „Dies erhöht die Qualität und das Tempo der Bearbeitung. Zudem bedeutet dies eine Entlastung für die Mitarbeiter in den Geschäftsstellen. Sie können sich verstärkt der Kundenberatung widmen“, erklärte Stütz.

Transparenz und Beratung auf Augenhöhe

Damit kein Versicherter in der Geschäftsstelle unnötig warten muss, kümmern sich in Brilon neun Mitarbeiter ausschließlich um die Beratung. Dafür gibt es unterschiedliche Beratungszonen, die je nach Anliegen infrage kommen. Im Eingangsbereich empfangen die Kundenberater jeden Besucher. Schnell zu beantwortende Fragen können sie hier direkt klären. Formulare können unverzüglich ausgedruckt werden, aber auch Unterlagen

→ PRESSESTELLE NORDRHEIN-WESTFALEN

Mecumstraße 10 • 40223 Düsseldorf

Sara Rebein
Pressesprecherin

Tel.: 0800 333 004 45 11 31
oder 0211 700 490 31
Mobil: 0160 90 45 69 81

sara.rebein@barmer-gek.de

www.barmer-gek.de/presse-nrw
www.twitter.com/BARMER_GEK_NRW





von Versicherten lassen sich hier bearbeiten. Günter: „Wir möchten weg von der Beratung am Schreibtisch hin zum Dialog auf Augenhöhe. Deswegen haben wir für vertrauliche Gespräche bequeme Beratungsboxen mit Computern.“ Der gemeinsame Blick auf den Bildschirm schafft Transparenz über alle Vorgänge. Schalldämmende Trennwände um die Beratungszonen sorgen für Diskretion, zudem gibt es ein separates Besprechungszimmer.

Standort Brilon ist bewusst gewählt

Die neue Geschäftsstelle ist barrierefrei und liegt zentral. Für den Erhalt und Ausbau des Standorts Brilon hat die Krankenkasse sich bewusst entschieden, um in der Fläche präsent zu bleiben. „90 Prozent der Versicherten sollen die Briloner Geschäftsstelle in rund 20 Minuten erreichen können, nahezu alle anderen fahren zehn Minuten länger“, erläuterte Johannes Kebbekus, Hauptgeschäftsführer der BARMER GEK in der Region.

Mobile Beratung, Chat oder Video-Telefonie – auch außerhalb der Öffnungszeiten

Günter und sein Team stehen auch außerhalb der Geschäftsstelle für alle Fragen rund um die Kranken- und Pflegeversicherung zur Verfügung. „Mit der neuen mobilen Kundenberatung bieten wir von Brilon über Marsberg bis hin zu Schmallenberg Hausbesuche an. Ältere oder nicht mobile Versicherte, aber auch Berufstätige, die es während der Öffnungszeiten nicht nach Brilon schaffen, müssen nicht auf unsere persönliche Beratung verzichten“, betonte Kebbekus. Versicherte, die lieber zum Hörer greifen, können sich rund um die Uhr unter der kostenfreien Rufnummer 0800 333 1010 an die Kundenberater wenden. Auch Termine für die Beratung in den eigenen vier Wänden können sie telefonisch vereinbaren.

Mit der Neuausrichtung der BARMER GEK und dem Ausbau des Services geht auch eine Vernetzung der Kontaktwege einher. Versicherte können je nach Anliegen, persönlicher Vorliebe und Uhrzeit entscheiden, ob sie ihre Krankenkasse vor Ort, online oder telefonisch kontaktieren möchten. Immer mehr Anliegen lassen sich auch online erledigen, zudem stehen die Berater über Chat oder Video-Telefonie Rede und Antwort.

Geschäftsstelle Brilon

Zahlen und Fakten

- Die BARMER GEK ist in Brilon **seit ca. 60 Jahren** mit einer Geschäftsstelle vertreten. Das Einzugsgebiet umfasst Marsberg-Meerhof, Brilon, Bestwig, Winterberg und Schmallenberg. Insgesamt werden damit über die Geschäftsstelle Brilon mehr als **16.900 Versicherte** betreut.
- Das Team besteht aus **neun Kundenberatern** (davon fünf Mitarbeiterinnen). Drei Mitarbeiter haben vor der Neueröffnung in der früheren Briloner Geschäftsstelle gearbeitet. Die anderen Kundenberater waren in umliegenden Geschäftsstellen tätig. Seit knapp 25 Jahren führt Reimund Günter die Briloner Einheit.
- Seit Oktober 2016 gibt es in Brilon **längere Öffnungszeiten**. Die Geschäftsstelle hat durchgehend montags bis donnerstags von 9 bis 18.30 Uhr sowie freitags von 9 bis 16 Uhr geöffnet.
- Hausbesuche sind jederzeit möglich. Dafür fährt ein **mobiler Kundenberater** regelmäßig in einem BARMER-GEK-Audi A1 durch die Region. Termine können Bürger telefonisch vereinbaren.
- Versicherte erreichen die Telefongeschäftsstelle der Krankenkasse unter der **kostenfreien Servicenummer (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 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).
- In NRW hat die Kasse bei ihrer Neuausrichtung **elf Fachzentren** sowie **zwei Telefongeschäftsstellen** vorgesehen. Die Briloner Geschäftsstelle gehört organisatorisch zur **Hauptgeschäftsstelle Dortmund**. Dieser sind insgesamt 15 Einheiten zugeordnet.
- 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**.



→ PRESSESTELLE NORDRHEIN-WESTFALEN

Mecumstraße 10 • 40223 Düsseldorf

Sara Rebein
Pressesprecherin

Tel.: 0800 333 004 45 11 31

oder 0211 700 490 31

Mobil: 0160 90 45 69 81

sara.rebein@barmer-gek.de

www.barmer-gek.de/presse-nrw
www.twitter.com/BARMER_GEK_NRW

