

Pressemitteilung

BARMER stellt Kundenbetreuung ab dem 18. April in Mecklenburg-Vorpommern neu auf

Schwerin, 12.04.17- Die Barmer schließt am 18. April in Mecklenburg-Vorpommern die bundesweite Neustrukturierung ab. Dann werden insgesamt 11 Geschäftsstellen im Land die persönliche Betreuung der Kunden vor Ort übernehmen, teilt Landesgeschäftsführer Henning Kutzbach mit. Die Geschäftsstellen werden für die Versicherten der Krankenkasse deutlich länger geöffnet sein. Henning Kutzbach: „Wir beraten die Versicherten nun montags bis donnerstags von 9 bis 18.30 Uhr und freitags bis 16:00 Uhr. Dazu haben wir kleinere Einheiten zusammengelegt und werden zusätzliches Personal in der Kundenbetreuung einsetzen“.

Bundesweite Serviceoffensive

Die Serviceoffensive ist Teil des bundesweiten Programms „Aufbruch“, das zum 18. April abgeschlossen sein wird. Mit ihrem neuen Serviceversprechen reagiert die Krankenkasse auf das sich wandelnde Nutzungsverhalten ihrer Kunden. „Unsere Versicherten wollen ihre Angelegenheiten heute möglichst flexibel klären. Wir verstärken deshalb auch unsere telefonische Erreichbarkeit und setzen zunehmend auf moderne Medien“, sagt Kutzbach. Telefon und Internet haben gegenüber dem klassischen Weg in die Geschäftsstelle an Bedeutung gewonnen. So haben Markforschungen gezeigt, Nähe wird nicht mehr nur „in Metern“ gemessen. „Vier von fünf Anliegen werden inzwischen am Telefon erledigt. Und die Homepage oder die Service-App wird intensiv genutzt, weil es bequem ist und viel inzwischen auch online geht“, erklärt der Landesgeschäftsführer.

Mobile Beratung

Eine weitere Besonderheit, auf die der Landesgeschäftsführer hinweist: „Bei allen Versicherten, die unsere Geschäftsstelle nicht persönlich erreichen können, kommt ein Mitarbeiter der BARMER auf Wunsch auch gern nach Hause. Das ist in dieser Form ein völlig neuer Service, von dem gerade unsere älteren Versicherten profitieren, die auf dem Dorf wohnen und für die der Weg in die Geschäftsstelle schon bisher beschwerlich war. Wenn Kunden nicht mehr zu uns kommen können, dann fahren wir zum Kunden.“ Das

Landesvertretung

Mecklenburg-Vorpommern

Marienplatz 3
19053 Schwerin

Briefpost
Postfach 11 01 64
19001 Schwerin

www.barmer.de/presse/543839
www.twitter.com/BARMER_MV

Bernd Schulte
Tel.: 0800 332060 123020
Mobil: 0160 90 45 70 12
bernd.schulte@barmer.de

Fahrzeug kann telefonisch oder über das Internet bestellt werden. Die **mobile Beratung** wird derzeit schrittweise in ganz Mecklenburg-Vorpommern ausgebaut, insbesondere im ländlichen Raum. „Die mobile Beratung ist mit Laptop und Internetverbindung ausgestattet, voll handlungsfähig und kann vor Ort alle Anliegen bearbeiten“, erklärt Kutzbach.