

## Pressemitteilung

### Kompetente Beratung im Herzen von Schwerin

#### Das BARMER Kundencenter am Marienplatz überzeugt mit neuem Raum- und Beratungskonzept

Schwerin, 04.10.2018 – Neue Räume und ein innovatives Beratungskonzept erwarten die Versicherten in der BARMER Geschäftsstelle in Schwerin. „Wir beraten hier vor Ort täglich 130 Kunden im persönlichen Gespräch. Im Jahr sind es mehr als 32.000 persönliche Kontakte zu Versicherten. Guter Kundenservice steht für uns deshalb an erster Stelle“, sagt Roman Stolle, Regionalgeschäftsführer in Schwerin. Dazu gehört auch die gute Erreichbarkeit der Geschäftsstelle. Diese finden Kunden nach wie vor am Marienplatz 3 im Herzen von Schwerin. Das Kundencenter ist allerdings vom zweiten Obergeschoss in die dritte Etage umgezogen. Mit dem Fahrstuhl sind die Räume nach wie vor barrierefrei zu erreichen.

Ein spezielles Raumkonzept soll die Kommunikation in den neu gestalteten Räumlichkeiten noch verbessern. „Wir möchten weg von der Beratung am Schreibtisch hin zum Dialog auf Augenhöhe. Dafür haben wir unterschiedliche Bereiche eingerichtet, die je nach Anliegen der Versicherten genutzt werden können“, erklärt Roman Stolle. Im Eingangsbereich empfangen die Kundenberater ihre Besucher. Um die Belange der Versicherten kümmern sich in Schwerin acht Kundenberaterinnen und Kundenberater. An zwei Countern können sie schnell zu beantwortende Fragen direkt klären. Formulare können unverzüglich ausgedruckt werden, aber auch Unterlagen von Versicherten lassen sich hier bearbeiten. Für vertrauliche Gespräche gibt es bequeme Beratungsplätze mit schalldichten Trennwänden, in denen Kunde und Berater auf einen gemeinsamen Computerbildschirm schauen können. Das schafft Transparenz über alle Vorgänge. Wer möchte, kann sein Anliegen auch in einem separaten Besprechungszimmer vortragen.

#### Gemütlicher Wartebereich und extra Kinderecke

„Durch die verschiedenen Bereiche können wir eine schnelle und kompetente Beratung anbieten. So verhindern wir trotz des hohen Kundenaufkommens lange Wartezeiten“, so der Regionalgeschäftsführer. Wenn alle Kundenberater im Gespräch sind, kann man im gemütlichen Wartebereich Platz nehmen, ein Wasser trinken und in einer der zahlreichen Broschüren schmökern. Für kleine Besucher gibt es einen extra Kindertisch. Hier können sich die Kleinen beim Malen und Spielen die Zeit vertreiben. „Der Platz für die Kinder ist vom Raum aus gut zu überblicken. So können Mama oder Papa, Oma oder Opa sich ohne Zeitdruck beraten lassen“, erklärt Stolle.

Landesvertretung

Mecklenburg-Vorpommern

Marienplatz 3  
19053 Schwerin

Briefpost  
Postfach 11 01 64  
19001 Schwerin

[www.BARMER.de/presse/543839](http://www.BARMER.de/presse/543839)  
[www.twitter.com/BARMER\\_MV](http://www.twitter.com/BARMER_MV)

Franziska Sanyang  
Tel.: 0800 333004653340  
Mobil: 0170 308 70 65  
[franziska.sanyang@BARMER.de](mailto:franziska.sanyang@BARMER.de)

Der große Beratungsraum erstreckt sich auf einer Fläche von rund 200 Quadratmetern. „Bisher waren die Kunden von der Neugestaltung begeistert. Besonders gut kommen die neuen Beratungsplätze an. Vielen gefällt auch die Farbkombination von Grün mit dem hellen Grau.“ Insgesamt werden von der Geschäftsstelle in Schwerin 48.000 Versicherte aus der Landeshauptstadt und dem Landkreis Ludwigslust-Parochim betreut. „Hier leben etwas über 300.000 Menschen. Wir haben also eine Haushaltsabdeckung von 16 Prozent“, sagt Roman Stolle.

### **Kompetente Beratung auch außerhalb der Öffnungszeiten**

Das Kundencenter der BARMER am Schweriner Marienplatz ist wie gewohnt montags bis donnerstags in der Zeit von 9.00 bis 18.30 Uhr sowie freitags in der Zeit von 9.00 bis 16.00 Uhr zu erreichen. Versicherte, die lieber zum Hörer greifen, erhalten rund um die Uhr unter der kostenfreien Servicenummer 0800 333 10 10 kompetente Beratung. Wer möchte, kann über den praktischen Online-Service oder der innovativen Service-App der BARMER viele Dinge von zu Hause erledigen: zum Beispiel Krankheit oder Unfall melden, Änderungen mitteilen, Leistungen beantragen oder Bescheinigungen erstellen. Einen Überblick über die verschiedenen Angebote des Online-Services gibt es unter [www.barmer.de/online-services](http://www.barmer.de/online-services).



„Herzlich willkommen!“ – Regionalgeschäftsführer Roman Stolle begrüßt die Kunden in den neu gestalteten Räumen der Geschäftsstelle in Schwerin. Foto: BARMER/ Franziska Sanyang



Der gemeinsame Blick auf den Computerbildschirm schafft Transparenz. Foto: BARMER/ Franziska Sangyang