

Pressemitteilung

Neues Raum- und Beratungskonzept

BARMER eröffnet neues Kundencenter in Anklam

Anklam, 01.06.18- Kundenfreundliche Öffnungszeiten erwarten die BARMER-Versicherten in der neuen Geschäftsstelle in Anklam. In der Keilstraße 1 kümmern sich ab dem 4. Juni fünf Kundenberater um die Anliegen der Kunden. Mit dem Umzug wird das neue Servicekonzept der Krankenkasse auch in Anklam umgesetzt. „Unsere Versicherten haben eine klare Vorstellung davon, was eine bessere Betreuung in der Geschäftsstelle ausmacht: kürzere Wartezeiten, angenehme Atmosphäre, mehr Ansprechpartner“, erklärt BARMER-Regionalgeschäftsführer Jörg Schröter. Das neue Raum- und Beratungskonzept greift diese Wünsche auf. Im Eingangsbereich der gut 250 Quadratmeter großen Geschäftsstelle gibt es einen Empfangsbereich, dort werden die Versicherten empfangen und kleinere Anliegen sofort erledigt. Für ein ausführliches Gespräch wechselt man in eine der Beratungszonen. „Wir wollen weg von der Schreibtischberatung. Wir binden unsere Kunden ein und zeigen ihnen alle Vorgänge am Bildschirm. Das schafft Transparenz“, erklärt Schröter.

Diskrete Beratungszonen und mobile Beratung

Trennwände um die Beratungszonen sorgen für Diskretion, darüber hinaus gibt es ein separates Besprechungszimmer. Die neue Geschäftsstelle ist jetzt barrierefrei. Versicherte, die nur eingeschränkt oder gar nicht beweglich sind, können die mobile Kundenberatung der Krankenkasse in Anspruch nehmen. Jörg Schröter: „Wir kommen gerne auch zum Kunden nach Hause, um dort dann sehr persönlich zu beraten“. Von Anklam aus werden mehr als 13.000 BARMER-Versicherte betreut. Zum Geschäftsgebiet gehören neben Anklam Torgelow, Eggesin, Friedland, Ueckermünde und die Insel Usedom.

Lange Öffnungszeiten

Zum Service zählen durchgehende Öffnungszeiten – montags bis donnerstags von 9 bis 18.30 Uhr sowie freitags bis 16 Uhr – und fünf Mitarbeiter in der Kundenberatung. Darüber hinaus hat die Krankenkasse Telefongeschäftsstellen eingerichtet, in denen Sozialversicherungsfachangestellte rund um die Uhr erreichbar sind.

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

Digitale Beratung

Das Online-Angebot auf www.BARMER.de wurde ebenfalls ausgebaut. Mehrere Funktionen stehen auf der Webseite schon bereit, beispielsweise die Beantragung von Mutterschaftsgeld oder das Melden von Unfällen. Hinzu kommen Online-Kurse wie ein gezieltes Rückentraining oder „Pro Mind“, ein Programm für eine bessere psychische Gesundheit. Bisher nutzen über eine Million registrierte Versicherte die Webangebote der BARMER. „Unsere Kunden wollen zeit- und ortsunabhängig mit uns in Kontakt treten können. Diesem Wunsch entsprechen wir mit unseren neuen Angeboten“, so Jörg Schröter.

Sehr beliebt ist die Service-App für iOS und Android. Sie bietet allen Versicherten einen unkomplizierten und mobil optimierten Zugang zu vielen Services der BARMER und kann ganz einfach unterwegs genutzt werden. Besonders häufig wird die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung fotografiert und über die App an die BARMER geschickt. Jörg Schröter: „Dabei hat der Datenschutz bei uns höchste Priorität, denn alle Informationen fließen über den geschützten Account des jeweiligen Versicherten.“ Unter www.barmer.de/g100369 findet man ein Video, das beschreibt, was die Service-App alles kann. Hier gibt es auch den QR-Code, um die App einfach herunterzuladen.