

BARMER GEK Schleswig-Holstein
Hopfenstr. 1 d, 24114 Kiel
Sozialausschußsitzung

Termin 27. November 2014, 14 Uhr

Kieler Landtag, Raum 142

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 18/3769

Thema: „Auswirkung und Umstrukturierung bei der BARMER GEK“

Teilnehmer: Thomas Wortmann, LGF
Ulrike Wortmann, Politikreferentin

Information zum Ausbau des Kundenservices und zur Umstrukturierung der BARMER GEK

Zunächst ein paar Grunddaten der BARMER GEK Schleswig-Holstein:

Kunden:	375.000 Versicherte (15,4% GKV-Marktanteil)
Standorte:	31 Geschäftsstellen/Kundencenter
Mitarbeiter/innen	420 (Vollzeit)
Leistungsausgaben:	980 Millionen Euro im Jahr 2013

In den vergangenen Jahren haben sich die Wünsche und Erwartungen unserer Kunden derart weiterentwickelt, dass wir nun die Ergebnisse aus zahlreichen Kundenbefragungen und Analysennutzen wollen, um das Unternehmen umzustrukturieren.

Nach der Reorganisation der Hauptverwaltung und einer neuen Marktpositionierung ist „ aufbruch „ nun die nächste Etappe unserer Neuausrichtung: wir bauen unsere Kundenkontaktwege aus und gestalten unsere Flächenorganisation neu.

Die Gestaltung unseres zukünftigen Servicemodells ist eine langfristige Aufgabe. Bis 2018 entfaltet unsere Flächenorganisation deutschlandweit ihre volle Kraft. Schleswig-Holstein wird davon ab Ende 2016/2017

betroffen sein. So bringen wir uns in eine sehr gute Position im bis dahin weiter beschleunigten Qualitäts- und Kostenwettbewerb.

Eines unserer wichtigsten Unternehmensziele ist, unsere Kosten nachhaltig zu steuern und unsere Effizienz zu steigern. So sichern wir langfristig unsere Wirtschaftlichkeit – und schaffen damit die Voraussetzung dafür, unsere Produkte und Leistungen sowie unseren Service im Interesse unserer Kunden entwickeln zu können.

Mit dem Projekt „Aufbruch“ kommen wir zu einer Organisationsstruktur, die unseren Service schneller, effizienter und für die Kunden individuell besser macht. Unsere Mitarbeiter arbeiten in Teamräumen und mit klaren Abstimmungen und Übergaben zukünftig effektiver zusammen und können unsere Kunden noch qualifizierter beraten.

Zukünftig wird es 3 Arten von Geschäftsstellen geben:

- Telefon-Geschäftsstelle:

Kontaktkanal Nummer 1. 6 Telefongeschäftsstellen mit einer zentralen Telefonnummer ohne Warteschleife, hochqualifizierte Kundenberater, die 80% aller Anrufe direkt abschließend am Telefon bearbeiten

- Online Geschäftsstelle: Digitaler Kontakt (rund um die Uhr)

-Geschäftsstelle vor Ort:

Persönlicher Kontakt. (mit bundeseinheitlichen kundenfreundlichen Öffnungszeiten von 9.00 bis 18.30 (Freitags von 9.00 bis 16.00)

Zentren und Landesvertretungen

- Bündelung der Sachbearbeitung
- Vertretung auf Länderebene

Neue Struktur in SH

- 1 Zentrum mit Sitz in Kiel
- 1 Hauptgeschäftsstelle (HGST)
- 17 Geschäftsstellen (GST)
- 1 Landesvertretung

Dazu kommen: Mobile Beratungen und Beratungsstunden in öffentlichen Einrichtungen

Für unsere Kunden in SH werden wir zukünftig 17 GST persönlich erreichbar sein. Das sind folgende Standorte: Kiel, Lübeck, Flensburg, Eckernförde, Schleswig, Rendsburg, Bad Segeberg, Neumünster, Preetz, Elmshorn, Pinneberg, Norderstedt, Mölln, Itzehoe, Heide, Geesthacht und Ahrensburg.

Die Auswahl der Standorte erfolgte im Rahmen einer sogenannten GEO-Analyse. Dabei planten wir auf Grundlage unserer Kundenstruktur – und zwar der heutigen und der potenziell zukünftigen. Des Weiteren haben wir die Mobilität und die Qualifikationen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigt. Wir wollen das regional vorhandene Fachwissen unserer Mitarbeiter bestmöglich nutzen. Zum anderen waren die Wohnorte der Mitarbeiter ausschlaggebend. Die Arbeitsplätze werden auch zukünftig möglichst nah an den heutigen Wohnorten der Mitarbeiter bleiben.

Die Umsetzung wird sukzessive bundesweit erfolgen. In Schleswig-Holstein starten wir Ende 2016/2017. Heute wissen wir bereits, in welchen Städten wir zukünftig unsere Geschäftsstellen haben werden. Wo genau die GST im Ort sein werden, steht in vielen Fällen noch nicht fest. In den meisten Fällen suchen wir nach neuen Immobilien, die unseren Qualitätsansprüchen (wie Ebenerdigkeit, Kundenparkplätze, gute Infrastrukturanbindung etc) an eine neue, moderne Geschäftsstelle vor Ort gerecht werden.

Wie viele Mitarbeiter in den Geschäftsstellen und im Zentrum in Kiel genau beschäftigt sein werden, können wir zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht sagen. Rechtzeitig vor der Umstellung wird mit allen Beschäftigten ein Gespräch geführt. Dabei nehmen wir die persönlichen Vorstellungen auf und lassen sie soweit wie möglich in das Arbeitsplatzangebot einfließen. Jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter wird dann ein geeignetes und zumutbares Beschäftigungsangebot erhalten.

Die Vorteile für unsere Kunden liegen klar auf der Hand.

Die Neuausrichtung wird unseren Kundenservice noch einmal deutlich verbessern und es werden mehr Mitarbeiter als vorher in der Kundenberatung arbeiten.

Wir sind telefonisch rund um die Uhr erreichbar, ohne Warteschleifen und mit maximal einer Weiterleitung.

Wir intensivieren unsere Kundenberatung in den Geschäftsstellen vor Ort. Dort sind zukünftig mehrere Mitarbeiter durchgängig für die Kundenbetreuung da.

Wir garantieren bundesweit einheitliche kundenfreundliche Öffnungszeiten von 9:00 bis 18.30 (freitags bis 16.30) in allen Geschäftsstellen.

Wir bauen die mobile Beratung für unsere Kunden erheblich aus. Insbesondere im ländlichen Raum werden mobile Kundenberater Service und Betreuung sicherstellen.

Zur mobilen Betreuung gehören nach wie vor auch Hausbesuche, wenn Kunden dies wünschen.

Wir erfüllen den Wunsch nach neuen digitalen Dienstleistungen. Mit Kundenchats, Videotelefonie, Co-Browsing und mehr Self-Services bieten wir für wachsende Kundenansprüche verschiedene Online-Angebote.

Wir vernetzen unsere Kontaktwege so, dass unsere Kunden je nach Anliegen ihre individuellen Beratungswege wählen und kombinieren können- und dabei keine Informationen verloren gehen.

Mit der neuen Struktur wird das Serviceangebot für die Versicherten deutlich flexibler und schneller.

Die Reorganisation wird die BARMER GEK insgesamt effizienter und damit wirtschaftlicher machen. Die neue Struktur macht Abläufe wesentlich effektiver und spart damit Verwaltungskosten von bis zu 300 Millionen Euro jährlich, die in Leistungen und Service für unsere Kunden eingesetzt werden.