

AOK NORDWEST | 44114 Dortmund

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Herrn Werner Kalinka MDL  
Düsternbrooker Weg 70  
24105 Kiel

Schleswig-Holsteinischer Landtag  
Umdruck 19/146

Ihr Gesprächspartner  
Bernd Haindl

Telefon  
0431 605-21160

Telefax  
0431 605-251160

E-Mail  
Bernd.Haindl@nw.aok.de

User/Ihr Zeichen  
PG – Hai

Datum  
22.09.2017

## Neuausrichtung der AOK NORDWEST – Künftige Standorte stehen fest

Sehr geehrter Herr Kalinka,

im April dieses Jahres hatten wir unsere Kunden und die Öffentlichkeit frühzeitig über die Pläne und Hintergründe zur organisatorischen Neuausrichtung der AOK NORDWEST informiert. Dabei fand die Neustrukturierung unseres bisherigen Standortkonzeptes besondere öffentliche Resonanz und die Frage nach den künftigen Standorten der AOK-Kundencenter rückte in den Mittelpunkt. In diesem Zusammenhang hatten wir angekündigt, die Standortfragen nach Abschluss unserer Detailplanungen zu beantworten. Am 25. September werden wir hierzu eine Presseinformation herausgeben.

Ergänzend möchten wir Sie als Vorsitzender des Sozialausschusses im Sinne einer offenen und partnerschaftlichen Kommunikation noch einmal zusammenfassend über die wesentlichen Motive unserer Neuausrichtung informieren und Ihnen einen Überblick über unsere Standortentscheidungen für die Region Schleswig-Holstein geben. Die Standortveränderungen haben wir in der Anlage für Sie zusammengefasst.

### Hintergrund und Notwendigkeit der organisatorischen Neuausrichtung

Von einem modernen Dienstleistungsunternehmen wird heute erwartet, dass es unkompliziert rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche für seine Kundinnen und Kunden erreichbar ist und ihre Anliegen qualifiziert und weitgehend „just in time“ bearbeitet. Diesem Anspruch stellen wir uns.

Dazu gehört ein breitgefächertes Angebot an Kontakt- und Kommunikationskanälen, mit denen wir unsere Erreichbarkeit und die Nähe zu unseren Kundinnen und Kunden gewährleisten – vor Ort, telefonisch und online. Die damit verbundenen Herausforderungen lassen sich nur mit einer zukunftsfähigen Aufbau- und Ablauforganisation bewältigen. Schlanke interne Abläufe, die Bündelung fachlicher Expertise und die konsequente Nutzung digitaler Prozesse sind dabei wesentliche Erfolgsfaktoren.

Traditionell sind wir in der Fläche stark präsent und werden es auch künftig sein. Deshalb haben wir die Frage, an welchen Standorten die AOK NORDWEST zukünftig mit Kundencentern

vertreten sein wird, sorgfältig abgewogen. Ziel ist es, unseren Versicherten weiterhin eine angemessene räumliche Abdeckung und bedarfsgerechte Erreichbarkeit in Verbindung mit einem exzellenten Beratungsangebot zu gewährleisten. Dazu gehört neben kundenorientierten Öffnungszeiten auch eine durchgehend optimale Besetzung der Kundencenter, um die Kundenanliegen möglichst vor Ort abschließend zu bearbeiten.

Ein solch breites Servicespektrum lässt sich dauerhaft nur in Kundencentern mit einer ausreichend hohen Kundenfrequenz und entsprechender Personalausstattung sicherstellen. Vor diesem Hintergrund werden wir kleinere Standorte schließen und unsere Kräfte an größeren Standorten bündeln und ggf. ausbauen.

Wir sind überzeugt, dass zeitgemäße Kundennähe und ortsunabhängige Erreichbarkeit über alle Kontaktkanäle elementare Bausteine für eine zukunftsfähige AOK NORDWEST sind. Auch wenn wir unser Netz der Kundencenter neu strukturieren, werden wir weiterhin - und zwar deutlich über dem Niveau der Wettbewerber - in der Fläche präsent sein. Im Ergebnis wird sich deshalb für die meisten unserer Versicherten (über 70 %) die betreuende Geschäftsstelle gar nicht ändern. In den anderen Fällen wird in der Regel ein gut erreichbares Kundencenter nahtlos die persönliche und umfassende Kundenbetreuung sicherstellen. Dass wir dabei im Einzelfall auch flexibel auf individuelle Bedürfnisse eingehen, zeigt u. a. unsere Pflegeberatung, die wir bei mobilitätseingeschränkten Kundinnen und Kunden bei Bedarf auch zu Hause anbieten. Deshalb sind wir überzeugt, dass es uns - unabhängig von der Wohn- bzw. Standortfrage - auch weiterhin gelingen wird, die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden exzellent und bedarfsgerecht zu bedienen.

#### Auswirkungen auf die Beschäftigten

Unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter brauchen wir auch weiterhin. Betriebsbedingte Kündigungen haben wir im Zuge der anstehenden Neuorganisation und Standortveränderungen deshalb nicht vorgesehen.

Gemeinsam mit dem Personalrat haben wir für alle Beschäftigten gute und individuell akzeptable Rahmenbedingungen für die weitere Beschäftigung vereinbart. Das gilt sowohl für das künftige fachliche Einsatzgebiet und entsprechende Qualifizierungsangebote, die Vergütung als auch für den künftigen Beschäftigungsort.

Sehr geehrter Herr Kalinka, ich hoffe, dass Sie die angeführten Aspekte grundsätzlich nachvollziehen können und deutlich wird, dass wir uns mit diesen Weichenstellungen auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse ausrichten.

Sofern sich für Sie in diesem Zusammenhang weitere Fragen ergeben, stehen wir Ihnen gern für ein weiterführendes Gespräch zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Tom Ackermann  
Vorsitzender des Vorstandes

Anlage

**Anlage: Standortübersicht der AOK-Kundencenter In Schleswig-Holstein**

<i>Ort</i>	<i>Adresse</i>	<i>Einstellung Kundenservice</i>
Ahrensburg	Hamburger Straße 24-28	
Bad Bramstedt	Altonaer Straße 1	31.01.2018
Bad Oldesloe	Mühlenstraße 9-10	30.09.2018
Bad Schwartau	Eutiner Ring 8	31.12.2018
Bad Segeberg	Seminarweg 6	
Brunsbüttel	Ostermoorer Straße 1a	30.11.2017
Eckernförde	Bachstraße 2a	
Elmshorn	Alter Markt 6	
Flensburg	Heinrichstraße 21	
Geesthacht	Mühlenstraße 46	
Heide	Lindenstraße 1-3	
Husum	Brinckmannstraße 43	
Itzehoe	Theodor-Heuss-Platz 2	
Kaltenkirchen	Holstenstraße 25	
Kappeln	Mühlenstraße 18	31.08.2018
Kiel	Raiffeisenstraße 1	
Kiel	Skandinaviendamm 360	31.10.2018
Kiel*	Edisonstr. 70	
Lübeck	Kreuzweg 11	
Meldorf	Bütjestraße 10	31.12.2018
Mölln	Hauptstraße 52	
Neumünster	Am Teich 1	
Neustadt	Brückstraße 29	31.12.2017
Niebüll	Rathausstraße 33	
Norderstedt	Rathausallee 76	
Oldenburg	Göhler Straße 17	
Pinneberg	Hindenburgdamm 60	
Plön	Wilhelmstraße 7	
Ratzeburg	Bahnhofsallee 8	31.05.2018
Reinbek	Bahnhofstr. 7c	30.09.2018
Rendsburg	Schiffbrückenplatz 16	
Schleswig	Schwarzer Weg 9	
Schönberg	Bahnhofstraße 52	31.05.2018
Schwarzenbek	Berliner Straße 1-5	28.02.2018
Wedel	Rosengarten 5-7	31.05.2018
Westerland	Kirchenweg 24	31.12.2019
Wyk	Hemkweg 7	19.12.2017

\* Direktionsstandort, kein Kundencenter