

Neuorganisation für zukunftsfähige Strukturen: AOK NORDWEST setzt auf exzellente digitale Prozesse Enges Servicenetz wird Kunden auch künftig garantiert

Dortmund/Kiel (05.04.2017). Die Zeichen stehen auf Neuorganisation bei der AOK NORDWEST. Der Verwaltungsrat der Krankenkasse fasste in seiner heutigen Sitzung in Dortmund einen entsprechenden Grundsatzbeschluss. Danach sollen die internen Prozesse noch stärker auf die Bedürfnisse der Versicherten ausgerichtet werden. „Die AOK NORDWEST wird künftig einfacher, schneller und noch besser werden“, kündigte Johannes Heß, alternierender Verwaltungsratsvorsitzender und Arbeitgebervertreter, an. Die Neuorganisation der größten gesetzlichen Krankenkasse in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein soll bis zum Jahr 2019 abgeschlossen sein.

Damit die Neuausrichtung gelingt, ist eine schlanke Organisationsstruktur mit klaren Verantwortlichkeiten und funktional organisierten Bereichen geplant. Dazu sollen die Aufgaben in den kundenfernen Bereichen gebündelt und spezialisiert werden. „Das hebt die Arbeitsqualität und die Geschwindigkeit nochmals deutlich an“, sagte AOK-Vorstandschef Tom Ackermann. So werden Prozesse weiter digitalisiert und automatisiert. „Immer mehr Versicherte erwarten, nicht nur persönlich, sondern vermehrt über verschiedenste digitale Wege Kontakt mit uns aufnehmen zu können. Diese Erwartungen wollen wir in bester Weise erfüllen“, sagte Ackermann.

So plant die AOK NORDWEST, ihre Kommunikationskanäle weiter auszubauen und moderne Lösungen für eine schnelle und mobile Kommunikation im Sinne des Kunden zu schaffen. „Unsere Markenzeichen sind und bleiben starke Leistungen mit vielen Pluspunkten, ein hervorragender Service und eine gute Erreichbarkeit vor Ort. Auch wenn sich das Netz der Kundencenter verkleinern wird, werden wir in der Fläche auch zukünftig weiter präsent sein und zwar deutlich über dem Niveau der Wettbewerber. Das garantieren wir“, so Georg Keppeler, alternierender AOK-Verwaltungsratsvorsitzender und Versichertenvertreter.

Außerdem kündigte Keppeler an, dass die AOK NORDWEST auch weiterhin auf individuelle Beratung durch kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit schnellen Entscheidungen setzt. „Ob im persönlichen Gespräch, am Telefon, über E-



Mail, Internet, Apps oder andere digitale Medien - wir werden unseren Versicherten eine Rund-um-die-Uhr-Beratung über alle Kommunikationskanäle hinweg anbieten", sagte Keppeler.

„Mit unserer neuen Organisationsstruktur werden wir künftig noch flexibler sein und schneller auf neue Trends reagieren. Damit schaffen wir beste Voraussetzungen für eine zukunftsfähige AOK, die stabile Finanzen vorweist und ihre regionale Marktführerschaft weiter ausbaut", so AOK-Chef Tom Ackermann. Das konkrete Konzept zur Neuorganisation soll im Sommer vom AOK-Verwaltungsrat verabschiedet werden.

AOK NORDWEST im Profil

Die AOK NORDWEST mit Sitz in Dortmund zählt zu den zehn größten gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland. Das Haushaltsvolumen beläuft sich auf 9,4 Milliarden Euro. Fast 95 Prozent der geplanten Ausgaben werden direkt in die Gesundheit der Versicherten investiert. Die insgesamt 7.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten 2,8 Millionen Versicherte (davon 2,1 Millionen in Westfalen-Lippe und fast 700.000 in Schleswig-Holstein) und etwa 200.000 Arbeitgeber.

Ihr Gesprächspartner:

Jens Kuschel, Pressesprecher
AOK NORDWEST – Die Gesundheitskasse.
Edisonstraße 70, 24145 Kiel

Telefon 0431 605 21171
Mobil 01520-1566136
E-Mail presse@nw.aok.de

