

## **AOK legt finales Standortkonzept für Westfalen-Lippe vor: Enges Servicenetz bleibt bestehen Exzellente digitale Prozesse angekündigt**

**Dortmund (25. September 2017).** Die AOK NORDWEST hat heute ihr neues Standortkonzept „Perspektive 2020“ für Westfalen-Lippe vorgestellt. Künftig werden die rund 2,1 Millionen AOK-Versicherten in Westfalen-Lippe in 67 Kundencentern betreut. „Damit bleiben wir auch in Zukunft in der Fläche weiter präsent und zwar deutlich über dem Niveau der Wettbewerber“, sagt AOK-Vorstandsvorsitzender Tom Ackermann. Der AOK-Chef kündigte an, die Beratungsqualität in den AOK-Kundencentern weiter zu verbessern und die Entscheidungskompetenzen der Mitarbeiter fallabschließend zu erhöhen.

„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“, sagt AOK-Chef Ackermann. So plant die AOK NORDWEST, ihre digitalen Kommunikationskanäle weiter auszubauen und moderne Lösungen für eine schnelle und mobile Kommunikation im Sinne des Kunden zu schaffen.

Schon heute nutzen viele Versicherte den Service der AOK-Onlinegeschäftsstelle [www.meine.aok.de](http://www.meine.aok.de). Dort können ganz bequem von zu Hause aus zum Beispiel Formulare heruntergeladen, eine neue elektronische Gesundheitskarte angefordert, Versicherungszeiten und persönliche Daten abgefragt und Unterlagen elektronisch angefordert werden. „Diese Services werden wir weiter ausbauen“, kündigt Ackermann an. Die Inanspruchnahme der persönlichen Kundenberatung hingegen sei in den vergangenen Jahren immer stärker zurückgegangen, insbesondere an den kleineren Standorten. Deshalb werden in den nächsten Wochen und Monaten 49 solcher Standorte in Westfalen-Lippe geschlossen.

Dennoch ist und bleibt der AOK NORDWEST der persönliche Kontakt zu den Kunden vor Ort sehr wichtig. „Unsere Markenzeichen sind und bleiben starke Leistungen mit vielen Zusatzangeboten, ein hervorragender Service und eine gute Erreichbarkeit. Darüber hinaus sind die AOK-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das kostenfreie Servicetelefon 0800 265 5000 rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar. Außerdem sind viele interessante Informationen und Services



auch im Internet unter [www.aok.de/nw](http://www.aok.de/nw) abrufbar. „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“, sagt Ackermann.

Durch das neue Standortkonzept wird sich für über 70 Prozent der AOK-Versicherten das betreuende Kundencenter nicht ändern. Bei anderen Versicherten wird es nur geringe Änderungen geben, verbunden mit einer etwas längeren Fahrzeit. Weiterhin setzt die AOK auf eine kundenindividuelle Beratung; die Pflegeberatung findet bei Bedarf sogar in der häuslichen Umgebung statt.

Die von der Neuorganisation betroffenen AOK-Mitarbeiter werden auf andere Standorte verteilt. Viele werden ihre bisherige Tätigkeit weiter ausüben können. Dies gilt insbesondere für den wichtigen Servicebereich der Kundenberatung. Ändern sich die Tätigkeiten, bietet die AOK ihren Beschäftigten alle erforderlichen Qualifizierungsmaßnahmen. Außerdem hob AOK-Chef Ackermann hervor, dass Kündigungen ausgeschlossen seien.

„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.

## **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).

### **Ihr Gesprächspartner:**

Jens Kuschel, Pressesprecher  
AOK NORDWEST – Die Gesundheitskasse.  
Kopenhagener Straße 1, 44269 Dortmund  
Telefon: 0231 4193-10145, Mobil: 01520-1566136  
E-Mail [presse@nw.aok.de](mailto:presse@nw.aok.de)

