

Pressemitteilung

AOK legt neues Standortkonzept für Westfalen-Lippe vor: Enges Servicenetz bleibt bestehen

Versicherte ändern Kommunikationsverhalten und setzen verstärkt auf digitale Lösungen

Dortmund, 02.10.2024

Die AOK NordWest setzt weiterhin auf eine persönliche Beratung ihrer Versicherten vor Ort. Das geht aus dem neuen Standortkonzept hervor, das vom AOK-Verwaltungsrat verabschiedet wurde. Danach werden die rund 2,3 Millionen AOK-Versicherten in Westfalen-Lippe künftig in 47 Kundencentern betreut, 18 weniger als bislang. „Damit bleiben wir auch in Zukunft mit einem persönlichen Beratungsangebot in der Fläche weiter präsent und zwar deutlich über dem Niveau unserer Wettbewerber“, sagt AOK-Vorstandsvorsitzender Tom Ackermann. Der AOK-Chef kündigte an, die hohe Beratungsqualität in den AOK-Kundencentern zu erhalten und die digitalen Angebote weiter auszubauen.

AOK-Versicherte erwarten digitale Angebote

Die Kommunikationsbedürfnisse der Menschen und die Art der Inanspruchnahme von Dienstleistungen haben sich in den letzten Jahren deutlich verändert. „Eine große Mehrheit unserer Versicherten erwartet über verschiedenste digitale Wege Kontakt mit uns aufnehmen zu können. Diese Erwartungen möchten wir in bester Weise erfüllen“, sagt AOK-Chef Ackermann. Deshalb wird die AOK NordWest ihre digitalen Kommunikationskanäle weiter ausbauen für eine schnelle und mobile Kommunikation im Sinne der Versicherten.

Persönliche Kundenberatung an kleinen Standorten stark rückläufig

Schon heute nutzen viele AOK-Versicherte neben dem Weg über das Telefon vor allem das Onlineportal „Meine AOK“ im Internet über ihren PC oder per App. Hierüber können komfortabel zum Beispiel Formulare heruntergeladen, eine

neue elektronische Gesundheitskarte angefordert, Dokumente eingereicht, die elektronische Patientenquittung eingesehen, Versicherungszeiten und persönliche Daten abgefragt oder Unterlagen elektronisch angefordert werden. Die persönliche Kundenberatung hingegen ist in den vergangenen Jahren immer stärker zurückgegangen, insbesondere an den kleineren Standorten. Deshalb werden zum 30. Juni 2025 insgesamt 18 AOK-Standorte geschlossen. Dies betrifft die Standorte: Lübbecke, Halle, Blomberg und Warburg (OW), Emsdetten, Bocholt und Lüdinghausen (Münsterland), Dortmund-Brackel, Bochum-Wattenscheid und Gelsenkirchen Buer oder Gelsenkirchen-Mitte (Ruhrgebiet) und Menden, Arnsberg, Plettenberg, Winterberg, Schmalleberg, Lennestadt, Kreuztal, Neunkirchen (Südwestfalen).

Markenzeichen bleiben starke Leistungen und gute Erreichbarkeit

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 wie unser 500 Euro-Gesundheitsbudget, 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 abrufbar. „Ob im persönlichen Gespräch, am Telefon, Internet, Apps oder andere digitale Medien - wir können unseren Versicherten eine Rund-um-die-Uhr-Beratung über alle Kommunikationskanäle hinweg anbieten“, sagt Ackermann.

AOK setzt weiterhin auf individuelle Beratung in den Regionen

Durch das neue Standortkonzept wird sich für die weit überwiegende Anzahl der AOK-Versicherten in Westfalen-Lippe das betreuende Kundencenter nicht ändern. Für einige Versicherte wird es nur geringe Änderungen geben, verbunden mit einer etwas längeren Fahrzeit. Wichtig: Die AOK bleibt in den Regionen präsent und setzt weiterhin auf eine kundenindividuelle Beratung; die Pflegeberatung findet bei Bedarf sogar in der häuslichen Umgebung statt. Auch legt die AOK NordWest weiterhin großen Wert in den Regionen auf die Umsetzung der umfangreichen Präventions-, Beratungs- und Betreuungsangebote in Schulen, Kindergärten und in den Betrieben.

Die vom Anpassungsprozess betroffenen Mitarbeitenden in der Kundenberatung, stellen ihre Expertise in der persönlichen und telefonischen Kundenberatung insbesondere in den umliegenden Kundencentern weiterhin zur Verfügung.