

Service-Center der KV Berlin: Neue Sprechzeiten und Maßnahmen für mehr Zufriedenheit

Insbesondere die Corona-Pandemie stellt das Service-Center der KV Berlin vor eine gewaltige Aufgabe: Allein im ersten Quartal 2021 gingen über 53.300 Anrufe und knapp 7.000 schriftliche Anfragen ein. Im Vergleich zum Jahr 2019 bedeutet das im Durchschnitt 67 Prozent mehr Anrufe und 233 Prozent mehr E-Mails. Dieser enorme Umfang macht es leider aktuell unmöglich, alle Anfragen der KV Mitglieder fristgerecht zu beantworten und für alle telefonisch erreichbar zu sein.

Das sorgt für Frust bei Ihnen – den KV-Mitgliedern –, aber auch den Mitarbeiter:innen des Service-Centers, denen die konstante Mehrbelastung sowie das Gefühl, dem eigenen Anspruch an Service-Qualität nicht mehr gerecht zu werden, zu schaffen macht.

Die KV Berlin arbeitet mit Hochdruck daran, diese Situation zu verbessern: Interne Prozesse werden analysiert und optimiert. Außerdem sollen neue Wege gefunden werden, Anfragen an das Service-Center besser zu steuern. Die aktuellen Maßnahmen möchte die KV Berlin Ihnen kurz vorstellen:

Das Service-Center informiert transparent über die eigenen Aufgaben

Auf der [Website der KV Berlin](#) sehen Sie, welche Leistungen das Service-Center Ihnen bietet und zu welchen Inhalten keine Auskunft gegeben werden kann. Darüber hinaus finden Sie alle relevanten Kontaktinformationen sowie Links zu anderen Ansprechpartner:innen.

Neue FAQ-Datenbank – alle häufigen Fragen und Antworten kategorisiert und durchsuchbar

Ob die Anmeldung im Online-Portal, die Zahlung aus dem Corona-Rettungsschirm oder die Kennzeichnung einer TSVG-Fallkonstellation – das Service-Center wird täglich mit einer Vielzahl solcher Anfragen konfrontiert, die sich eigentlich schnell beantworten ließen.

Ein neue FAQ-Datenbank auf der Website soll hier in Kürze Abhilfe schaffen. Voraussichtlich im Laufe der nächsten Woche werden unter Für Praxen -> Häufige Fragen und Antworten (FAQ) sukzessive die häufigsten Fragen und Antworten des Service-Centers bereitgestellt. Die FAQ können Sie sich nach Kategorien anzeigen lassen oder Sie können gezielt nach Ihrem Schlagwort suchen.

Bitte unterstützen Sie das Service-Center und schauen Sie künftig zuerst, ob die FAQ-Datenbank bereits die passende Antwort auf Ihre Frage enthält. Auch das Service-Center wird bei der schriftlichen Beantwortung von Fragen zunehmend auf die FAQ setzen.

Neue telefonische Sprechzeiten ab Mai

Da sich die Zahl der schriftlichen Anfragen in der Vergangenheit deutlich erhöht hat, möchte die KV Berlin nicht nur mit den FAQ, sondern auch mit geänderten Telefonsprechzeiten Anfragen effizienter bearbeiten. Die neuen Sprechzeiten sollen zudem den Mitarbeiter:innen des Service-Centers eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie ermöglichen. Ab dem 3. Mai gelten folgende telefonische Sprechzeiten:

- Montag, Dienstag, Donnerstag 9 bis 16 Uhr
- Mittwoch und Freitag 9 bis 14 Uhr

Ihr Feedback ist uns wichtig

Das Service-Center ist für **Sie** da. Deshalb ist die KV Berlin auch künftig auf Ihr Feedback angewiesen, um die Abläufe besser zu gestalten. Sie finden den „Feedback-Button“ in jeder E-Mail des Service-Centers. Die Mitarbeiter:innen freuen sich auf eine konstruktive Bewertung.

Die KV Berlin hofft mit den hier skizzierten Maßnahmen, Anfragen an das Service-Center besser zu kanalisieren und Ihnen so eine schnellere Bearbeitung Ihrer Anliegen zu gewährleisten. Der Fortschritt wird laufend evaluiert, weitere Maßnahmen werden folgen.

Keine Auskunft zu Ergebnissen des Zulassungsausschusses

Zum Schluss noch eine andere wichtige Änderung in den Beratungsleistungen des Service-Centers:

Aufgrund von Datenschutzbestimmungen kann das Service-Center keine telefonischen und schriftlichen Auskünfte mehr zu den Ergebnissen des Zulassungsausschusses geben. Warten Sie bitte auf die schriftlichen Bescheide des Zulassungsausschusses. Einen Vermerk dazu finden Sie in den Unterlagen des Zulassungsausschusses.

HINWEIS: Die rot hinterlegte Schrift (bzw. die roten Felder) ist verlinkt mit dem dort beschriebenen Dokument.

Datenschutzerklärung und Impressum: Der Newsletter „Praxisinformationsdienst“ (PID) ist eine monatliche Information der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) Berlin (KdÖR) für die Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten sowie deren Praxispersonal. Sie erhalten den kostenlosen Newsletter aufgrund Ihrer freiwilligen Eintragung. Möchten Sie diese Informationen zukünftig nicht mehr erhalten, senden Sie uns bitte eine formlose E-Mail an die Adresse kvbe@kvberlin.de. Selbstverständlich werden alle Ihre Daten vertraulich behandelt, die Einzelheiten dazu finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#). Hrsg.: Dr. Burkhard Ruppert (V. i.S.d.P.), Kassenärztliche Vereinigung Berlin, Masurenallee 6A, 14057 Berlin. Tel.: 030 / 31 003-0, www.kvberlin.de. Redaktion: Dörthe Arnold, Elena Reumschüssel, Michaela Oswald – Tel. Newsletter-Redaktion: 030 / 31 003-223. Kontakt zum Service-Center der KV Berlin: Tel.: 030 / 31 003-999, Fax: 030 / 31 003-900, E-Mail: service-center@kvberlin.de.