

16. Wahlperiode

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Elke Breitenbach (Die Linke)

vom 03. Mai 2011 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Mai 2011) und **Antwort**

Barrierefreiheit der AOK-Service-Center in Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Wie viele AOK-Service-Center gibt es in Berlin?

Zu 1.: Die AOK Nordost unterhält in den nachfolgenden Stadtbezirken Berlins insgesamt 20 Servicecenter (SC).

Bezirk	Servicecenter
Charlottenburg-Wilmersdorf	SC Charlottenburg
Friedrichshain-Kreuzberg	SC Kreuzberg
Lichtenberg	SC Hohenschönhausen
	SC Lichtenberg
Marzahn-Hellersdorf	SC Marzahn
	SC Hellersdorf
Mitte	SC Mitte
	SC Wedding
Neukölln	SC Neukölln
Pankow	SC Pankow
Reinickendorf	SC Reinickendorf
	SC Tegel
	SC Märkisches Viertel
Spandau	SC Spandau
Steglitz-Zehlendorf	SC Zehlendorf
	SC Steglitz
Tempelhof-Schöneberg	SC Schöneberg
	SC Mariendorf
Treptow-Köpenick	SC Treptow
	SC Köpenick

2. Welche Dienstleistungen werden dort für die Versicherten der AOK erbracht?

Zu 2.: Die Servicecenter der AOK sind regionale Anlaufpunkte für Versicherte, Firmen, Vertragspartner und andere örtliche Interessenten. Das Service-Spektrum umfasst daher insbesondere folgende Dienstleistungen:

- Beratung und Unterstützung der Versicherten bei Leistungsanträgen,
- Beratung und Unterstützung der Versicherten bei Fragen und Anliegen zum Versicherungsverlauf und der Mitgliedschaft (Pflege der Kundendaten, Gewinnung neuer Kunden/innen, Bescheinigung der Mitgliedschaft, Beratung zu Versicherungspflicht- und Versicherungsfreiheit, freiwillige Krankenversicherung, Beitragspflicht, Beschäftigung im Ausland, Studentische Krankenversicherung, Krankenversicherung der Rentner usw.),
- Beratung der Versicherten zu besonderen Versorgungsformen und Disease-Management-Programmen (AOK-Curaplan - Kontakt zu Vertragspartnern),
- Ansprechpartner/innen für Firmen (Beratung und Unterstützung der Firmen und Steuerbüros im Beitrags-, Melde- und Versicherungswesen, Organisation von Seminaren und Schulungen).

3. Gibt es Service-Center der AOK in Berlin, die nicht barrierefrei zugänglich sind und wenn ja, welche?

Zu 3.: Folgende Servicecenter der AOK Nordost sind nicht barrierefrei zugänglich:

- Servicecenter Neukölln, Donaustraße 89, 12043 Berlin,
- Servicecenter Pankow, Florapromenade 4, 13187 Berlin,
- Servicecenter Reinickendorf, Residenzstraße 37, 13409 Berlin,
- Servicecenter Tegel, Schlieperstraße 64, 13507 Berlin,
- Servicecenter Treptow, Fennstraße 6, 12439 Berlin,
- Servicecenter Köpenick, Gutenbergstraße 33, 12557 Berlin,
- Servicecenter Lichtenberg, Deutschmeisterstraße 16, 10367 Berlin.

4. Gibt es dabei auch Service-Center, die sich in Gebäuden befinden, die Eigentum der AOK sind und wenn ja welche?

Zu 4.: Alle unter Punkt 3 aufgeführten Servicecenter befinden sich im Eigentum der AOK Nordost.

5. Welche Begründungen gibt es jeweils für die fehlende Barrierefreiheit, wie bewertet der Senat diese Begründungen und welche Lösungswege schlägt er vor?

Zu 5.: Die AOK Nordost hat dem Senat mitgeteilt, dass sie kontinuierlich daran arbeite, ihre Servicecenter barrierefrei zugänglich zu machen. Der technisch hohe Aufwand der teilweise unter Denkmalschutz stehenden Gebäude lasse nur eine schrittweise barrierefreie Umgestaltung der Eigentumsobjekte der AOK Nordost zu, die überwiegend aus den begrenzten Verwaltungskostenzuweisungen des Gesundheitsfonds zu finanzieren seien. Die AOK Nordost prüfe aus diesem Grund, ob eine Standortbeibehaltung bei gleichzeitiger barrierefreier Umgestaltung wirtschaftlich noch vertretbar sei, oder ob die Liegenschaft veräußert und für den Servicecenterbetrieb ein barrierefrei zugängliches Objekt angemietet werden solle. Der Senat begrüßt die Bemühungen der AOK Nordost, ihre Servicecenter barrierefrei zu gestalten.

6. Welche konkreten Pläne gibt es, um schnellstmöglich zu gewährleisten, dass alle Service-Center über einen barrierefreien Zugang verfügen?

7. Gibt es Überlegungen bzw. die Bereitschaft seitens der AOK, unter Umständen auch ein Service-Center in ein barrierefrei zugängliches Gebäude zu verlegen

Zu 6. und 7.: Die AOK Nordost hat dem Senat mitgeteilt, dass sie derzeit ihr Immobilienportfolio bewerte und sie, sofern ein wirtschaftlicher Betrieb eines Eigentumsobjektes möglich sei, die Herstellung eines barrierefreien Zugangs in ihre Investitionsplanung aufnehmen werde. Bei der Anmietung von neuen Objekten für ein Servicecenter werde ein barrierefreier Zugang gewährleistet. So werden z. B. das Eigentumsobjekt in Köpenick aufgegeben und für das Servicecenter im 2. Halbjahr 2011 neue Geschäftsräume, die einen barrierefreien Zugang gewährleisten, angemietet.

8. Welche Möglichkeiten der Einflussnahme des Senats gibt es, um - entsprechend der Zielstellungen der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen - auf Krankenkassen einzuwirken bzw. diese zu unterstützen, die Barrierefreiheit der Service-Stellen in Berlin zu gewährleisten und wie nimmt er diese Möglichkeiten wahr.

Zu 8.: Im Hinblick auf die Erwartung normativer Durchsetzungsfähigkeit ist zu beachten, dass die Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz des Landes Berlin nach § 90 Abs. 2 Viertes Buch Sozialgesetzbuch (SGB IV) nur die Aufsicht über die

landesunmittelbaren Krankenkassen führt. Seit die AOK Berlin zum 01.01.2010 mit der AOK Brandenburg zur AOK Berlin-Brandenburg mit Sitz in Potsdam fusioniert ist, führt das Land Brandenburg die Aufsicht über die AOK Berlin-Brandenburg und seit 01.01.2011 über die AOK Nordost. Der Senat hat keine Möglichkeiten mehr, als Aufsichtsbehörde auf die AOK Nordost Einfluss zu nehmen. Im Zuge der Vereinigung der AOK Berlin mit der AOK Brandenburg hat das Land Berlin eine Verwaltungsvereinbarung mit dem Land Brandenburg sowie eine Kooperationsvereinbarung mit der AOK Berlin geschlossen. Die Senatorin für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz des Landes Berlin und die Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales des Landes Berlin führen regelmäßig Gespräche mit dem Vorstand der AOK Nordost, in denen auch die Förderung der Barrierefreiheit thematisiert wird. Auf Arbeitsebene findet ebenfalls ein regelmäßiger Austausch zwischen dem Land Berlin, dem Land Brandenburg sowie der AOK Nordost statt, in dem auch die Rechte von Menschen mit Behinderungen angesprochen und die Situation im Land Berlin erörtert wird.

Berlin, den 23. Mai 2011

In Vertretung

Prof. Dr. Benjamin-Immanuel Hoff

Senatsverwaltung für Gesundheit,
Umwelt und Verbraucherschutz

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Mai 2011)