

## **Sozialversicherungsfachangestellte/r - Allg. Krankenversich.**

### **Aufgaben und Tätigkeiten (Kurzform)**

In der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung beurteilen Sozialversicherungsfachangestellte die Versicherungsverhältnisse und Leistungsansprüche von Versicherten. Sie berechnen die Beiträge der Mitglieder und beraten sie in versicherungsrechtlichen und Finanzierungsfragen. Zu ihren Aufgaben gehört auch die Kundengewinnung. Außerdem bieten sie gezielte Maßnahmen zur Gesundheitsfürsorge an und stellen Leistungen im Krankheits- und Pflegefall zur Verfügung. Darüber hinaus werden sie bei administrativen Aufgaben in der inneren Verwaltung der Krankenkassen eingesetzt.

### **Aufgaben und Tätigkeiten (Beschreibung)**

#### **Worum geht es?**

Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung sind kompetente und kundenorientierte Ansprechpartner im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung sowie in allen Fragen der Sozialversicherung. Sie tragen wesentlich zum Erhalt oder zur Wiedererlangung der Gesundheit der Versicherten sowie zu deren finanzieller Absicherung im Krankheits- oder Pflegefall bei.

#### **Rund um das Thema Krankenversicherung**

Mit ihren umfassenden Kenntnissen der einschlägigen Sozialgesetze und den dazugehörigen Durchführungsbestimmungen beraten Sozialversicherungsfachangestellte Versicherte und Arbeitgeber. Sie klären sie beispielsweise darüber auf, wer kranken- und rentenversicherungspflichtig ist und unter welchen Voraussetzungen Familienversicherungen möglich sind. Arbeitgeber unterstützen sie zudem beim Erfüllen der Meldepflicht, indem sie auf Meldetatbestände hinweisen. An- und Abmeldungen von Versicherten und Arbeitgebern bearbeiten sie ebenfalls.

Zudem erledigen Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung die Beitragsbuchhaltung. Sie berechnen Beiträge und informieren Versicherte über Ansprüche auf Beitragszuschüsse. Weiterhin veranlassen sie Beitragszahlungen, überwachen deren Eingang und bearbeiten Beitragserstattungen. Außerdem werben sie um neue Mitglieder und informieren über die Vorteile einer freiwilligen Mitgliedschaft.

Weiterhin arbeiten sie mit Leistungserbringern bzw. Vertragspartnern wie Ärzten und Ärztinnen sowie Krankenhäusern, mit Reha- und Pflegeeinrichtungen, Apotheken, Pflegediensten und einschlägigen Unternehmen zusammen. Mit Kliniken und Unternehmen der Medizintechnologie verständigen sie sich beispielsweise, um Behandlungsabläufe zu optimieren oder die Einführung effektiverer Untersuchungsgeräte zu beschleunigen.

Sozialversicherungsfachangestellte können außerdem administrative Aufgaben im Finanzwesen, in der allgemeinen Verwaltung oder im Personalwesen ausführen.

#### **Individuelle Leistungsansprüche**

Die Sozialversicherungsfachangestellten der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung informieren Versicherte über mögliche Leistungen bei Krankheit, Pflege, Familienplanung, Schwangerschaft, Mutterschaft oder Tod. Sie prüfen die individuellen Leistungsansprüche, berechnen die gewährten Beträge und stellen sie den Kunden zeitnah zur Verfügung. Auch kümmern sie sich beispielsweise um Kostenzuschüsse bei Zahnersatz und kieferorthopädischen Behandlungen und stellen die europäische Gesundheitskarte, die zur Leistungsanspruchnahme im Ausland berechtigt, aus.

Im Rahmen der gesundheitlichen Vorsorge informieren die Sozialversicherungsfachangestellten auch über gesundheitsbewusstes Verhalten und stellen Angebote zur Verfügung.

### **Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen**

**Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung haben hauptsächlich folgende Aufgaben:**

- ▶ Arbeitgeber und Beschäftigte in versicherungsrechtlichen Angelegenheiten beraten und Versicherungsverhältnisse klären
  - Arbeitgeber und Versicherte über die Versicherungspflicht, Versicherungsfreiheit und freiwillige Versicherung beraten und kundengerechte Lösungen anbieten
  - An- und Abmeldungen von Versicherten und Arbeitgebern bearbeiten
  - Meldetatbestände feststellen und Arbeitgeber beim Erfüllen ihrer Meldepflicht unterstützen
  - Krankenkassenzuständigkeit feststellen
  - Kunden über die Vorteile der jeweiligen Krankenkasse informieren
  - neue Kunden gewinnen
- ▶ Beiträge berechnen, einziehen; Einzug überwachen
  - Arbeitgeber in Fragen der Beitragsberechnung und -abrechnung beraten
  - Versicherte über Regelungen der Beitragsgestaltung beraten
  - Beiträge buchen
  - Beitragseinzug überwachen
  - Beitragsdifferenzen mit Arbeitgebern abstimmen
  - Beitragserstattungen abwickeln
- ▶ Kunden über Leistungen im Krankheits- und Pflegefall sowie im Bereich der Gesundheitsfürsorge informieren und diese Leistungen zur Verfügung stellen
  - Kunden über mögliche Leistungen bei Krankheit, Pflege, Familienplanung, Schwangerschaft, Mutterschaft oder Tod beraten
  - Kunden über gesundheitsbewusstes Verhalten informieren und entsprechende Angebote zur Verfügung stellen
  - Leistungsansprüche prüfen und klären
  - Krankengeld, Mutterschaftsgeld, Fahrtkosten und Haushaltshilfe berechnen und dem Kunden zeitnah überweisen
  - Kostenzuschüsse bei Zahnersatz und kieferorthopädischen Behandlungen ermitteln
  - europäische Gesundheitskarte für die Leistungsanspruchnahme im Ausland (EHIC) ausstellen
  - Prüfen von Rechnungen über Heilbehandlungen

- ▶ Pflegeberatung nach § 7a Sozialgesetzbuch (SGB) XI durchführen
  - Pflegebedürftige individuell beraten und bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen und anderen Hilfsangeboten unterstützen
  - individuelle Versorgungspläne erstellen und deren Umsetzung überwachen

**Darüber hinaus führen sie auch folgende Tätigkeiten aus:**

- ▶ Aufgaben in den Bereichen Finanzwesen, allgemeine Verwaltung und Personalwesen erledigen

### **Arbeitsgegenstände/Arbeitsmittel**

Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung beraten Versicherte und Arbeitgeber in verschiedenen Versicherungsbelangen. Grundlage sind Gesetzestexte zum Sozialversicherungsrecht bzw. zur gesetzlichen Krankenversicherung. Darüber hinaus verwenden sie Formulare, Vordrucke, Verzeichnisse, Tabellen und Statistiken. Am Computer berechnen Sozialversicherungsfachangestellte z.B. Kostenzuschüsse, bearbeiten Anträge zu Versicherungsleistungen oder fertigen Rundschreiben an die Versicherungsnehmer an. Auskünfte erteilen sie per E-Mail oder telefonisch. Wenn Sozialversicherungsfachangestellte Ideen zur Gesundheitsfürsorge vorstellen, ziehen sie verschiedene Präsentationsmaterialien heran.

### **Arbeitsbedingungen**

In Büroräumen beraten Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung Versicherte, Arbeitgeber und Beschäftigte in versicherungsrechtlichen Angelegenheiten. Ggf. sind sie auch im Außendienst tätig, wenn sie beispielsweise Leistungsansprüche vor Ort klären und prüfen müssen. Meist arbeiten sie selbstständig und eigenverantwortlich. Mit ihren Kollegen klären sie z.B. schwierigere Versicherungsverhältnisse und Leistungsansprüche.

Den Großteil ihrer Arbeitszeit verbringen Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung vor dem Computer.

Wenn sie am Computer z.B. die Beitragsbuchhaltung sowie die Geschäftskorrespondenz erledigen, arbeiten sie stets konzentriert und sorgfältig. Bei ihrer Arbeit richten sie sich nach vielfältigen Vorschriften und gesetzlichen Vorgaben wie Gesetzestexte zum Sozialversicherungsrecht bzw. zur gesetzlichen Krankenversicherung. Zudem kooperieren sie mit Leistungserbringern bzw. Vertragspartnern wie Ärzten und Ärztinnen sowie Krankenhäusern, Reha- und Pflegeeinrichtungen, Apotheken oder Pflegediensten.

Sozialversicherungsfachangestellte müssen gerne mit Menschen umgehen und über gute Kommunikationsfähigkeiten verfügen. Denn ein wesentlicher Teil ihrer Arbeit ist die Kundenberatung. Dabei treten sie immer freundlich und zuvorkommend auf und achten auf ihr äußeres Erscheinungsbild.

Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung arbeiten zu den gewöhnlichen Bürozeiten. Allerdings kann Mehrarbeit anfallen,

wenn beispielsweise Leistungsabrechnungen termingerecht erstellt werden. Falls sie im Außendienst tätig sind, arbeiten sie ggf. zu unregelmäßigen Arbeitszeiten, beispielsweise wenn sie Termine abends und am Wochenende wahrnehmen. Im Rahmen ihrer Außendiensttätigkeit können auch längere Anfahrtswege anfallen.

### **Spezialisierungsformen**

Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung spezialisieren sich bei Krankenkassen und anderen Sozialversicherungsträgern vor allem auf die Kundenberatung und die Sachbearbeitung im Mitglieds- und Beitragsbereich oder in der Leistungsabteilung. Darüber hinaus können sie ihren Schwerpunkt auf Aufgaben in der allgemeinen Verwaltung, im Finanz- und Rechnungswesen oder im Personalwesen legen.

### **Weiterbildung im Überblick**

#### **Perspektiven**

Der erfolgreiche Einstieg in den Beruf ist erst der Anfang: Eine Voraussetzung für den beruflichen Erfolg ist es, fachlich auf dem Laufenden zu bleiben und das eigene Fachwissen durch Weiterbildung kontinuierlich zu ergänzen, zu vertiefen und an neue Entwicklungen anzupassen. Andere Perspektiven im Berufsleben können sein, sich zu spezialisieren, beruflich voranzukommen oder sich selbstständig zu machen.

#### **Qualifizierung und Spezialisierung**

Veränderungen im Sozialversicherungssystem, Ansprüche an die Arbeitseffizienz und die Qualität der Beratung sowie der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechniken sind Herausforderungen, denen sich Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung immer wieder neu stellen müssen.

Das Themenspektrum für eine fachliche **Anpassungsweiterbildung** ist breit und reicht von Sozialversicherungsrecht über Büroorganisation bis hin zu Kommunikation. Auch wenn sich Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung auf Einsatzgebiete spezialisieren möchten, finden sie in Bereichen wie Sachbearbeitung entsprechende Angebote.

#### **Aufstieg und Studium**

Wer sich das Ziel gesetzt hat, beruflich voranzukommen, kann ebenso aus einer Palette an Angeboten zur **Aufstiegsweiterbildung** auswählen. Naheliegend ist es, die Prüfung als Krankenkassenfachwirt/in oder als Fachwirt/in im Sozial- und Gesundheitswesen abzulegen. Auf Leitungs- und Spezialfunktionen, z.B. auf der mittleren Führungsebene, bereiten auch andere Weiterbildungen vor, wie beispielsweise Krankenkassenbetriebswirt/in.

Teilweise werden Vorbereitungslehrgänge auf Weiterbildungsprüfungen auch in Form von E-Learning/Blended Learning angeboten. Hier lernen die Teilnehmer/innen jedoch nicht ausschließlich alleine am Computer. Während des Lehrgangs stehen sie in der Regel in Kontakt mit einem Dozenten, der für inhaltliche und technische Fragen zur Verfügung steht.

Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung, die eine schulische Hochschulzugangsberechtigung besitzen, können studieren und beispielsweise einen Bachelorabschluss als Gesundheitswirt/in erwerben. Unter bestimmten Voraussetzungen ist übrigens auch ohne schulische Hochschulzugangsberechtigung ein Studium möglich.

### **Ausbildungsinhalte**

**Während ihrer Ausbildung im Ausbildungsbetrieb lernen alle Sozialversicherungsfachangestellten z.B.:**

- ▶ wie man die Versicherungspflicht, Versicherungsfreiheit und Befreiung von der Versicherungspflicht feststellt
- ▶ wie man leistungsauslösende Tatbestände und Bestimmungsgrößen für die Errechnung von Beiträgen ermittelt
- ▶ wie man Ansprüche auf gesundheitliche Maßnahmen und Maßnahmen zur wirtschaftlichen Sicherung feststellt
- ▶ wie man kunden- bzw. versichertenorientierte Beratungsgespräche führt
- ▶ wie man den zuständigen Versicherungsweig und Versicherungsträger bestimmt
- ▶ welche Maßnahmen man bei der Einleitung, der Durchführung und dem Abschluss von Verwaltungsverfahren und gerichtlichen Verfahren treffen muss
- ▶ wie man Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenorientiert einsetzt
- ▶ welche Regeln und Vorschriften des Datenschutzes, des Umweltschutzes (Abfallvermeidung und -verwertung, ökonomische Energie- und Materialverwendung) und welche Vorschriften über Sicherheit und Gesundheitsschutz man am Arbeitsplatz beachten muss

**Auszubildende, die die Fachrichtung allg. Krankenversicherung gewählt haben, lernen außerdem:**

- ▶ wie man Arbeitgeber und Beschäftigte über Besonderheiten bei der Versicherungspflicht und -freiheit berät
- ▶ wie man die Voraussetzungen für die Familienversicherung feststellt
- ▶ wie man kundenorientiert über Leistungen im Krankheits- und Pflegefall sowie über Maßnahmen der Gesundheitsfürsorge berät und diese Leistungen ermöglicht
- ▶ welche Zusammenhänge zwischen Wettbewerb und Marketing in der Krankenversicherung bestehen
- ▶ wie man Kunden über die Vorteile der freiwilligen Versicherung informiert
- ▶ was bei der Berechnung, beim Einzug und bei der Überwachung der Beiträge zu beachten ist

**Während der gesamten Ausbildungszeit wird den Auszubildenden z.B. vermittelt:**

- ▶ welche gegenseitigen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag entstehen
- ▶ wie der Ausbildungsbetrieb organisiert ist
- ▶ wie die Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften angewendet werden

**Während des theoretischen Unterrichts in der Berufsschule**

erwirbt man grundlegende Kenntnisse z.B. auf folgenden Gebieten:

- ▶ Wirtschaftslehre
- ▶ Sozialversicherungslehre
- ▶ Rechtslehre
- ▶ Rechnungswesen

## Ausbildungsbedingungen

**Worauf man sich einstellen sollte**

### Lernorte

Sozialversicherungsfachangestellte der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung werden im Ausbildungsbetrieb, der BKK Akademie und in der Berufsschule ausgebildet.

**Ausbildungsbetriebe** sind Krankenkassen. Für diese sind die Auszubildenden meist in Büroräumen tätig. Tüchtig mitarbeiten müssen sie von Anfang an: Sie verteilen Informationsbroschüren, vereinbaren am Telefon Termine oder füllen am Computer Formulare aus. An stundenlange Bildschirmarbeit müssen sich die Auszubildenden ebenso gewöhnen wie daran, am Telefon oder im persönlichen Gespräch mit Versicherten, Arbeitgebern oder Vertragspartnern stets freundlich und zuvorkommend zu sein. Bei Krankenversicherungen sind vielfältige Arbeiten zu erledigen, bei denen nicht nur Geschick im Umgang mit Menschen gefragt, sondern auch Konzentration und Sorgfalt gefordert ist. Nur so können Formulare richtig ausgefüllt oder Kostenzuschüsse korrekt berechnet werden. Von Anfang an müssen die Auszubildenden außerdem die Datenschutzbestimmungen genau einhalten.

Angeleitet werden die angehenden Sozialversicherungsfachangestellten der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung von ihrem Ausbilder und erfahrenen Kollegen, die sie schrittweise an ihre Aufgaben heranzuführen. Bereits während der Ausbildung wird selbstständiges Arbeiten erwartet und das Ergebnis laufend kontrolliert. Die Kenntnisse der einschlägigen Sozialgesetze und der dazugehörigen Durchführungsbestimmungen, die sie benötigen, um Kunden richtig beraten zu können, erwerben die Auszubildenden erst noch. Die volle Verantwortung müssen sie noch nicht tragen: Dass keine falschen Auskünfte an Versicherte gegeben werden und die Beitragsbuchhaltung korrekt geführt wird, garantieren die ausgebildeten Fachkräfte, die dafür zuständig sind, dass die zukünftigen Sozialversicherungsfachangestellten der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung aus ihren Fehlern lernen.

Die Auszubildenden dokumentieren die einzelnen Abschnitte ihrer betrieblichen Ausbildung in einem Berichtsheft, das regelmäßig von ihrem Ausbilder kontrolliert wird. Es muss sorgfältig geführt werden und ist Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

In der **Berufsschule** und der **BKK Akademie** erarbeiten sich die Auszubildenden den theoretischen Hintergrund, den sie für die erfolgreiche Ausübung ihres Berufs benötigen. Der Berufsschulunterricht in Fachklassen findet ein bis zwei Mal pro Woche oder "am Stück" als Blockunterricht statt. Hier wird der Unterrichtsstoff eines Jahres in Blöcken von beispielsweise drei oder vier Wochen vermittelt.

BKK Akademie: [www.bkk-akademie.de](http://www.bkk-akademie.de)

## **Leistungsnachweise und Prüfungen**

Während der gesamten Ausbildung müssen die zukünftigen Sozialversicherungsfachangestellten der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung regelmäßig Leistungsnachweise erbringen und hierfür auch in ihrer Freizeit lernen. In der Berufsschule werden z.B. Klassenarbeiten oder Tests geschrieben. Auch für die Prüfungsvorbereitung auf die Zwischen- bzw. Abschlussprüfung müssen die Auszubildenden Zeit einplanen.

### **Ausbildungsdauer**

Die Ausbildung dauert 3 Jahre.

### **Ausbildungsabschluss, Nachweise und Prüfungen**

#### **Zulassung zur Prüfung**

Voraussetzungen für die Zulassung zur Abschlussprüfung bei einer Berufsausbildung in Betrieb und Berufsschule sind vorgeschriebene schriftliche Ausbildungsnachweise sowie die Teilnahme an vorgeschriebenen Zwischenprüfungen.

#### **Prüfungsinhalte**

##### **Zwischenprüfung**

In der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres wird eine schriftliche Zwischenprüfung durchgeführt.

##### **Abschlussprüfung**

Die Abschlussprüfung wird in Form einer schriftlichen und einer mündlichen Prüfung durchgeführt.

Die **schriftliche Prüfung** umfasst die Fächer Versicherung und Finanzierung, Leistungen sowie Wirtschafts- und Sozialkunde. Die maximale Prüfungsdauer beträgt insgesamt neun Stunden

- ▶ Prüfungsfach Versicherung und Finanzierung: In 240 Minuten sollen die Auszubildenden praxisbezogene Aufgaben, insbesondere aus den Gebieten Versicherungsverhältnisse und Beiträge, lösen. Dabei sollen sie zeigen, dass sie die Sachverhalte analysieren, rechtlich beurteilen und kundengerecht bearbeiten können.
- ▶ Prüfungsfach Leistungen: In 210 Minuten sollen die Auszubildenden praxisbezogene Aufgaben, insbesondere aus den Gebieten Leistungen bei Krankheit und Leistungen bei Mutterschaft, lösen. Sie sollen dabei zeigen, dass sie die Sachverhalte analysieren, rechtlich beurteilen und kundengerecht bearbeiten können.
- ▶ Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde: In 90 Minuten sollen die Auszubildenden praxisbezogene Aufgaben bearbeiten. Sie sollen dabei zeigen, dass sie wirtschaftliche, sozialrechtliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen können. Die Aufgaben werden insbesondere aus den Gebieten Arbeitsrecht und Beschäftigung, betrieb-

licher Leistungsprozess sowie Wirtschaftskreislauf und Konjunktur gestellt.

Die **mündliche Prüfung** besteht aus einem Prüfungsgespräch von höchstens 30 Minuten Dauer. In dem Prüfungsgespräch sollen die Auszubildenden auf der Grundlage einer gestellten Aufgabe eine Beratungssituation gestalten. Sie sollen dabei zeigen, dass sie Kunden beraten, in berufstypischen Situationen kooperieren, kommunizieren und die fachlichen Fertigkeiten und Kenntnisse anwenden können.

Bei nicht eindeutigen Prüfungsergebnissen in der schriftlichen Prüfung kann eine ergänzende mündliche Prüfung durchgeführt werden.

## Wichtige Schulfächer

### Schulkenntnisse

Gute Voraussetzungen für eine erfolgreiche Ausbildung zum/zur Sozialversicherungsfachangestellten der Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung bilden vertiefte Kenntnisse in den nachfolgend genannten Schulfächern:

Schulfach	Begründung
Mathematik	Angehende Sozialversicherungsfachangestellte erstellen häufig Überschlagsrechnungen oder berechnen Versicherungsbeiträge. Sichere Mathematikkenntnisse helfen dabei.
Deutsch	Da Sozialversicherungsfachangestellte in der Ausbildung u.a. Geschäftsbriefe und anderen Schriftverkehr erledigen, sollten sie Sicherheit in Rechtschreibung, Satzbau und Ausdruck mitbringen.

### Sonstige Erfahrungen, Fertigkeiten, Kenntnisse

Förderlich sind darüber hinaus:

Erfahrungen, Fertigkeiten, Kenntnisse	Begründung
EDV-Kenntnisse	EDV-Kenntnisse, vor allem in der Tabellenkalkulation und Textverarbeitung, erleichtern die Arbeit mit den in der Versicherungsbranche üblichen Softwareprogrammen.
Kommunikation	Kommunikationsfähigkeit, da im Mittelpunkt die Beratung der Versicherten steht

## Interessen

- ▶ Neigung zu kundenorientierter Tätigkeit (Arbeitgeber/innen und Versicherte über die Versicherungspflicht, Versicherungsfreiheit und freiwillige Versicherung beraten und kundengerechte Lösungen anbieten)
- ▶ Neigung zu Büro- und Verwaltungsarbeiten
- ▶ Neigung zu beratender und überzeugender Tätigkeit (Kunden über die Vorteile der jeweiligen Krankenkasse informieren und neue Kunden gewinnen)
- ▶ Neigung zu schriftlicher Tätigkeit (z.B. Beitragsbescheide erstellen)



## **Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten**

Folgende Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten werden benötigt, um den Beruf lernen und ausüben zu können. Bei einigen Fähigkeiten wird ein Ausprägungsgrad genannt. Dieser gilt für den mittleren oder typischen Vertreter dieses Berufes.

### **Fähigkeiten**

- ▶ Durchschnittliches allgemeines intellektuelles Leistungsvermögen
- ▶ Durchschnittliches rechnerisches Denken (Beispiele siehe unter Kenntnisse und Fertigkeiten)
- ▶ Durchschnittliches sprachliches Denken (Beispiele siehe unter Kenntnisse und Fertigkeiten)
- ▶ Wahrnehmungs- und Bearbeitungsgeschwindigkeit (z.B. Vergleichen verschiedener Versicherungstarife)
- ▶ Merkfähigkeit (z.B. Personengedächtnis für die Kundenbetreuung, Zahlengedächtnis für Beitragssätze)
- ▶ Umstellungsfähigkeit (z.B. schnelles Wechseln zwischen Sachbearbeitung und persönlicher oder telefonischer Kundenbetreuung)
- ▶ Handgelenk-Finger-Geschwindigkeit (z.B. Bedienen der PC-Tastatur beim Erfassen von Daten am Computer)
- ▶ Befähigung zum Planen und Organisieren (z.B. Aufstellen von Dienstplänen und Koordinieren von Terminen)

Hinweis: Die Ausprägungsgrade beziehen sich auf Personen mit mittlerem Bildungsabschluss.

### **Kenntnisse und Fertigkeiten**

- ▶ Rechenfertigkeiten (z.B. Erstellen von Überschlagsrechnungen, Berechnen von Versicherungsbeiträgen)
- ▶ Verständnis für mündliche Äußerungen (z.B. Klären von Versicherungsfragen der Mitglieder)
- ▶ Mündliches Ausdrucksvermögen (z.B. Beraten von Kunden in versicherungsrechtlichen Angelegenheiten, Informieren von Kunden über Leistungen im Krankheits- und Pflegefall)
- ▶ Textverständnis (z.B. Verstehen von Gesetzestexten zur gesetzlichen Krankenversicherung, Anwenden von Rechtsvorschriften auf konkrete Sachverhalte)
- ▶ Schriftliches Ausdrucksvermögen und Rechtschreibsicherheit (z.B. Anfertigen von Rundschreiben an die Versicherungsnehmer)

## **Arbeits- und Sozialverhalten**

Einige Merkmale des Arbeits- und Sozialverhaltens sind gleichermaßen für alle Berufe relevant und werden deshalb nicht gesondert erwähnt. Hierzu gehören: Leistungs- und Einsatzbereitschaft, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Ehrlichkeit, selbstständige Arbeitsweise, Kritikfähigkeit sowie angemessene Umgangsformen. Zusätzlich werden die nachfolgend genannten berufsspezifischen Merkmale benötigt, um diesen Beruf ausüben zu können.

- ▶ Sorgfalt (z.B. genaues Prüfen der Anspruchsvoraussetzungen, exaktes Berechnen der Leistungen)
- ▶ Verantwortungsbewusstsein und -bereitschaft (z.B. Absehen der Konsequenzen des eigenen Handelns für die Versicherten und die Krankenversicherung)
- ▶ Flexibilität (z.B. Wechseln zwischen Arbeiten mit Kundenkontakt und reinen Verwaltungstätigkeiten)
- ▶ Lernbereitschaft (z.B. sich auf dem Laufenden halten über Änderungen in den Rechtsvorschriften oder über neue Heilverfahren und Therapien)
- ▶ Verschwiegenheit (z.B. Einhalten des Datenschutzes und vertraulicher Umgang mit Patienteninformationen)
- ▶ Kommunikationsfähigkeit (z.B. verständliches Informieren und Beraten von Kunden über Versicherungsangebote und -leistungen, Eingehen auf deren Rückfragen)
- ▶ Kontaktbereitschaft (z.B. Kontaktaufnahme mit Kunden und Gewinnen von Neukunden)
- ▶ Kunden- und Serviceorientierung (z.B. ausführliches, individuell zugeschnittenes Beraten der Kunden und Versicherungsnehmer über Leistungsangebote)

## **Kompetenzen**

Die folgende Liste enthält eine Auswahl der wichtigsten Fertigkeiten und Kenntnisse. Die Auswahl dieser berufsbezogenen Kompetenzen erfolgt auf Basis der Ausbildungsordnung sowie der Auswertung von Stellen- und Bewerberangeboten.

### **Kernkompetenzen, die man während der Ausbildung erwirbt:**

- ▶ Antragsbearbeitung
- ▶ Beitragsfragen klären (Sozialversicherung)
- ▶ Gesetzliche Krankenversicherung
- ▶ Gesetzliche Pflegeversicherung
- ▶ Kundenberatung, -betreuung
- ▶ Leistungsfälle bearbeiten
- ▶ Sozialversicherungsverhältnisse klären

### **Weitere Kompetenzen, die für die Ausübung dieses Berufs bedeutsam sein können:**

- ▶ Büro- und Verwaltungsarbeiten
- ▶ Personalwesen
- ▶ Sozialversicherungsrecht

### **Darüber hinaus enthält die folgende Kompetenzgruppe weitere relevante Fertigkeiten und Kenntnisse für den vorliegenden Beruf:**

- ▶ Bürokommunikation, MS-Office

Quelle: