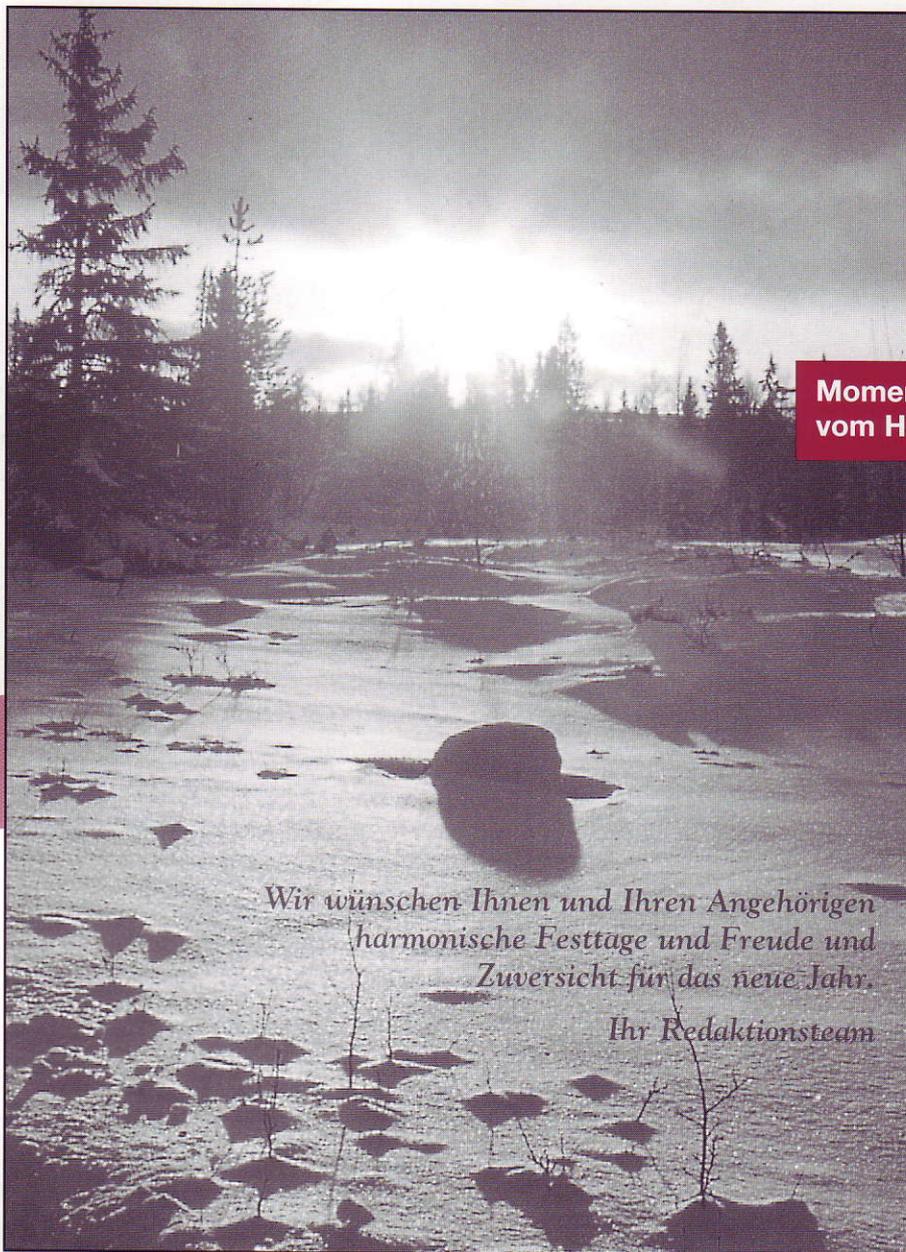


NECKURIER

Das NECKURA Mitarbeitermagazin



Momentaufnahmen
vom Heiligen Abend

Friedvolle,
stille Weihnacht –
doch nicht für jeden

*Wir wünschen Ihnen und Ihren Angehörigen
harmonische Festtage und Freude und
Zuversicht für das neue Jahr.*

Ihr Redaktionsteam

IN DIESER AUSGABE:

- | | |
|--------------------------------|----------|
| Schaden-Service | Seite 3 |
| Die weltgrößte Motorradmesse | Seite 5 |
| NECKURA jetzt auch im Internet | Seite 8 |
| Mit viel Liebe zum Detail | Seite 13 |

Liebe Mitarbeiterinnen, liebe Mitarbeiter, das zu Ende gehende Jahr 1998 wird in der historischen Betrachtung sicher als eines der ereignisreichsten gesehen werden. In der Weltwirtschaft



haben die Bankrotterklärung in Rußland, die Asienkrise und die Rückschläge in Südamerika den internationalen Aufschwung jäh gebremst. Die Bundesrepublik ist durch Investitionsverluste und abgeschwächten Export direkt davon betroffen – dies wird sich auf unsere Wirtschaft auch im kommenden Jahr belastend auswirken.

Trotz Intensivierung der internationalen Verständigung nahmen kriegerische Auseinandersetzungen weltweit zu, und es bedarf des diplomatischen Geschicks der Großmächte, damit sie nicht weiter eskalieren. Die Bundesrepublik ist gefordert, durch den Einsatz von Friedenstruppen und die Aufnahme von Flüchtlingen ihren Beitrag zu leisten.

Naturkatastrophen unvorstellbaren Ausmaßes verwüsten ganze Länder und ver-

langen finanzielle und humanitäre Hilfe zum Wiederaufbau. Hier gilt es, den Ärmsten der Armen ein Überleben zu ermöglichen.

Politisch zwingt die wirtschaftliche Entwicklung den Osten, sich weiter zu öffnen, was durch entsprechende Investitionsbereitschaft des Westens honoriert wird. Langfristig ist dies als Potential für weiteren weltweiten Aufschwung zu sehen, wobei Europa als wirtschaftliche Einheit eine gestärkte Position gegenüber den USA und Japan einnehmen wird.

Innenpolitisch hat nach 16 Jahren in unserem Land ein Regierungswechsel stattgefunden, dessen Auswirkung auf die deutsche Wirtschaftsentwicklung sich noch nicht ausmachen läßt. Dringender Lösung bedürfen die Probleme Arbeitslosigkeit und Staatsverschuldung unter Wahrung der Wettbewerbsfähigkeit.

In der Versicherungswirtschaft zeigen sich durch massiven Preiswettbewerb – besonders in der Kfz-Sparte – die negativen Folgen der Deregulierung, denn der neu gewonnene Freiraum für Produktinnovationen wird nur zurückhaltend genutzt.

Wir in der NECKURA-Gruppe haben unsere Geschäftschancen und -risiken für das ablaufende Jahr 1998 realistisch eingeschätzt. Wir haben unsere Pläne an der Entwicklung der Umfeldbedingungen ausgerichtet und

werden dank konsequenter Unternehmenspolitik unsere Ziele weitgehend erfüllen und finanziell sogar übererfüllen. Dies wird sich für die meisten von Ihnen mit einem Einkommensplus auswirken. Unsere Pläne für 1999 stehen – sie sind wiederum unter Einschätzung der Kaufkraft und Vorsorgenotwendigkeit unserer Zielgruppe das Ergebnis von Analysen des Machbaren; ihre Realisierung erfordert aber den engagierten Einsatz aller. Wir werden wirtschaftlich sinnvolle Kaufoptionen von Versicherungsbeständen oder Versicherungsgesellschaften – in einem von unserer Muttergesellschaft vorgegebenen finanziellen Rahmen – wahrnehmen, um das Geschäftsvolumen wesentlich zu steigern.

In einem aktuell kritischen Versicherungsmarkt ist es unser Bestreben, durch das Erbringen qualifizierter, disziplinierter Leistungen im Innen- und Außendienst unseren Kundenstamm zu sichern, Neugeschäft zu fördern und finanziell der Marktlage entsprechende Ergebnisse zu erzielen. Damit wahren wir unsere Wettbewerbsfähigkeit und sichern Arbeitsplätze.

Wir haben durch das TMI-Seminar alle vermittelt bekommen, was Teamverständnis und -verhalten vermögen. Wenn wir das Wesentliche davon in unserer täglichen Verantwortung umsetzen, werden wir weiter-

hin erfolgreich sein – das wünsche ich Ihnen für die nächste Bewährungsprobe in 1999.

Um nochmals zum Anfang zurückzukommen: Die Betroffenen von Kriegen, Naturkatastrophen und Wirtschaftskrisen sind überwiegend hilflose Kinder ohne Chance aus eigener Kraft. Hier sollten wir helfen, wo Staat und Kirche zu wenig tun, und mit finanzieller Unterstützung gezielte Nächstenliebe praktizieren. Anstelle von Aufmerksamkeiten zum Weihnachtsfest und Jahreswechsel leisten wir eine Spende in Höhe von 20.000,- Mark an Kinderhilfswerke. Was Sie in dem Sammelkasten vor der Kantine als Betrag spenden, werden wir nochmals zusätzlich beisteuern.

Ihnen und Ihren Familien wünsche ich ein schönes Fest und einen guten Übergang in das letzte Jahr dieses Jahrtausends mit bester Gesundheit und persönlichem Wohlergehen.

Schaden-Service

Tag und Nacht – 365 Tage im Jahr

Aus Sicht des Kunden stellt der Schadenfall die Nagelprobe für den Versicherungsschutz dar. Die Mitarbeiter des Schadenbereichs setzen daher alles daran, durch ein hohes Maß an Schadenservice die Kundenerwartungen zu erfüllen.

Neue Servicestandards

Motiviert durch die TMI-Seminare wurde beschlossen, die Servicestandards aus dem Jahre 1990 zu überarbeiten und den gestiegenen Kundenerwartungen anzupassen. Dabei sollten keine Platitüden verfaßt, sondern konkret meßbare Servicestandards entwickelt werden.

In einem Abstimmungsprozeß zwischen den Schadenbereichsleitern, deren Mitarbeitern und der Servicearbeitsgruppe wurden die neuen Standards entwickelt. Dank guter Zusammenarbeit konnten bereits während der Schadenbereichsleitertagung im Oktober die neuen Standards verabschiedet werden.

Sie umfassen drei Schwerpunktbereiche und werden hier exemplarisch vorgestellt. Eine ausführliche Darstellung der Servicestandards hängt im Schaukasten des Direktionsgebäudes und in den einzelnen Schadenregulierungsbüros aus.

■ Aktive Schadenregulierung und -steuerung

Unter dieser Überschrift wurden konkrete zeitliche Vorgaben für die Schadenregulierung zusammengefaßt. So wurde der Anspruch formu-

liert, noch am gleichen Tag auf die Schadenmeldung zu reagieren und innerhalb von 24 Stunden den Kontakt mit allen am Schaden Beteiligten herbeizuführen. Zudem ist der Schaden nach Eingang aller erforderlichen Unterlagen innerhalb von 48 Stunden zu regulieren. Falls dies nicht möglich ist, muß ein Zwischenbescheid erfolgen.

Darüber hinaus verständigte man sich auf Verhaltensstandards für eine unkomplizierte, kompetente, sachliche und faire Schadenabwicklung. So soll der telefonischen Klärung stets der Vorrang eingeräumt und weitgehend auf Schriftform verzichtet werden. Heute beträgt bereits der Anteil der rein telefonisch abgewickelten Schadenfälle 48 Prozent. Zudem ist bei allen am Unfall Beteiligten nachzutelefonieren, damit die Schadenabwicklung reibungslos verläuft.

Ein weiterer Standard bezieht sich auf die Verhaltensweisen in der Zusammenarbeit mit Sachverständigen, Mietwagenfirmen und Karosseriewerkstätten. Diese sind stets umfassend über die Sachlage zu informieren, damit sie den Geschädigten bedarfsgerecht betreuen können. Lassen die Anspruchsteller die Reparatur in einer von uns ausgesuchten Werkstatt vornehmen, so werden ihnen kostengünstige Ersatzwagen zur Verfügung gestellt. Auch können sie einen kostenlosen Hol- und Bringservice innerhalb von 50 km sowie eine Zweijahresgarantie für reparierte Teile in Anspruch nehmen.

Wie Erfahrungen zeigen, läßt sich durch eine aktive und offensive Schadenregulierung und -steuerung nicht nur die Kundenzufriedenheit verbessern, sondern auch der Schadenaufwand senken.

■ Telefon

Die neuen Servicestandards enthalten verbindliche Aussagen zum Kommunikationsverhalten am Telefon und zur Erreichbarkeit. So verständigte man sich unter anderem auf eine einheitliche telefonische Meldung am Telefon. Es wurde festgelegt, dem Kunden stets einen Rückruf anzubieten, sofern das Anliegen des Anrufers nicht bereits im ersten Gespräch kompetent erledigt werden kann. Darüber hinaus wurde die Erreichbarkeit der gesamten Schadenbereiche von 7.00 bis 18.00 Uhr als Standard festgeschrieben.

■ Korrespondenz

Trotz des Ziels einer „papierarmen“ Schadenregulierung läßt sich im Schadenfall der Briefwechsel mit den Betroffenen nicht immer vermeiden. Daher wurde für die schriftliche Korrespondenz vereinbart, kundenfreundlich, verständlich und fehlerfrei zu korrespondieren. Insbesondere sollte jedes Schreiben unter Berücksichtigung unseres Textsystems den Charakter der Individualität bewahren.

Kundenbefragung

Servicestandards aufzustellen ist isoliert betrachtet wenig effektiv. Sie müssen vielmehr Bestandteil eines umfassenden Servicekonzeptes sein. Hierzu zählt es auch, sich an den aufgestellten Servicestandards messen zu lassen. Diese Bereitschaft ist im Schadenbereich auf breiter Basis vorhanden. Zwischenzeitlich ist in Zusammenarbeit mit den Schadenbereichsleitern und der Servicearbeitsgruppe „Kundenbefragung“ ein entsprechender Fragebogen entwickelt worden. Dieser soll nächstes Jahr im Rahmen einer telefonischen Kundenbefragung zum Einsatz kommen. Ziel ist es, den Erfolg der eingeleiteten Maßnahmen zur Verbesserung des Schadenservice zu messen.

Fazit

Die aufgestellten Servicestandards sind für alle Mitarbeiter im Schadenbereich Ansporn und Selbstverpflichtung zugleich. Deren Einhaltung leistet einen wichtigen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und damit zum Fortbestand der Vertragsbeziehung nach einem Schadenfall.

Otto Tegischer
Gert Süßmann

Das (verflixte) erste Jahr

Erfahrungen mit DMS

Der Startschuß für die Einführung des Dokumenten-Management-Systems (DMS) in K-Betrieb fiel am 1. November 1997. Seitdem ist uns das nahezu papierlose Arbeiten in Fleisch und Blut übergegangen. Bis es soweit war, waren jedoch viele Hürden zu nehmen, Erkenntnisse mußten umgesetzt werden, Änderungen erwiesen sich als unumgänglich.

Die gesamte Bearbeitung der Eingangspost sowie die anschließende Arbeitsverteilung bedurften einer gründlichen Neuorientierung. Wurde die Eingangspost früher nach Schwierigkeitsgraden sortiert

und verteilt, unterteilen wir sie heute in sogenannte Dokumententypen. Als besonders wirksam hat sich erwiesen, die Post vor dem Einscannen grob zu sichten. Dies hat den Vorteil, daß Prioritäten schnell erkannt und Fristen besser gewahrt werden können. Viele Dokumente brauchen erst gar nicht eingescannt zu werden, sondern können nach entsprechender Prüfung direkt vernichtet werden. Dadurch reduzierte sich der Inhalt des „Papierkorbs“, in dem nicht benötigte oder bereits erledigte Vorgänge „abgelegt“ werden, von stattlichen 10.000 Dokumenten im Monat auf rund die Hälfte.

Durchschnittlich werden täglich etwa 2.000 Stück Eingangspost nach Dokumententypen sortiert und in das System eingescannt. Um die Mittagszeit werden diese Vorgänge dann maschinell an die einzelnen Sachbearbeiter verteilt.

Der große Vorteil von DMS ist die sekundenschnelle Verfügbarkeit aller im System befindlichen Dokumente. Seien es die Vorgänge in den einzelnen Arbeitsfächern der Sachbearbeiter, die in der Schwebe befindlichen Poststücke oder die bereits bearbeiteten und abgelegten Unterlagen der letzten drei Monate. Selbstverständlich

sind auch ältere Vorgänge auf CD in einer sogenannten „Jukebox“ gespeichert und jederzeit verfügbar. Seit Einführung von DMS sind ungefähr 600.000 Dokumente in das System übernommen worden.

Die letzte technische Neuerung wurde erst vor kurzem eingeführt: Waren Dokumente bisher von unserem Rechenzentrum in Papierform erstellt und dann von der DMS-Vorbereitung in das System eingescannt worden, können diese Schriftstücke jetzt auf dem elektronischen Weg in das System gestellt werden.

Mathias Bauer

Bildschirmarbeitsplatz

Zwischenbericht zur Analyse

Im November 1997 wurde an alle Mitarbeiter mit neu gestalteten Arbeitsplätzen ein Fragebogen zur Arbeitsplatzgestaltung ausgegeben. Die Umfrageergebnisse sollten zeigen, ob die Arbeitsplätze den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen und im Rahmen der Möglichkeiten weiter optimiert werden können.

Die namentlich erfaßten Fragebogen wurden PC-gestützt ausgewertet. Ein Arbeitskreis „Arbeitsplatzanalyse“ wurde ins Leben gerufen und hat nach der Auswertung begonnen, die Abteilungen zu begehen und die Mitarbeiter direkt auf die von ihnen angegebenen Mängel anzusprechen.

Notwendige Maßnahmen wurden und werden weiterhin in einem Begehungsprotokoll festgehalten, der verantwortliche Bereich zur Behebung bestimmt und ein Termin für die Umsetzung festgelegt.

Bis Dezember 1998 wurden etwa 250 Arbeitsplätze überprüft. Dies ist lediglich die Hälfte aller Plätze, die letztendlich zu überprüfen sind.

Im Rahmen dieser Aktion wurden über 20 Bildschirme, die nicht mehr dem gewünschten Stand der Technik entsprachen, ausgetauscht. Bei sechs Arbeitsplätzen, die ungünstig zur Fensterfront ausgerichtet waren, traten trotz geschlossener Innenjalousien Re-

flexionen auf. Sie wurden umgestellt. Lichtmessungen an verschiedenen Plätzen ergaben eine nicht ausreichende Helligkeit. Hier konnte durch zusätzliche Decken- oder Arbeitsplatzleuchten Abhilfe geschaffen werden.

Zentrales Thema ist ein besseres Raumklima. Durchaus verständlich, denn saubere und gesunde Luft sind für das Wohlbefinden eines jeden Menschen zu Hause und am Arbeitsplatz von grundlegender Bedeutung.

Unsere Klimaanlage haben wir auf Mittelwerte eingestellt, die den Vorstellungen der meisten Mitarbeiter entsprechen. Berücksichtigt werden hierbei auch die nach

DIN geforderten Werte. Auf eine ausreichende Luftmenge, Einhaltung der Raumtemperatur und die von Medizinern empfohlene Luftfeuchtigkeit wird geachtet.

Tatsächlich empfindet jeder Mitarbeiter diese Werte subjektiv und situationsabhängig. In einem Großraumbüro mit 100 oder mehr Mitarbeitern ist es zwangsläufig nicht möglich, allen zu jeder Zeit gerecht zu werden.

Wir arbeiten jedoch ständig daran, durch technische Verbesserungen ein Arbeitsumfeld mit akzeptablen klimatischen Bedingungen zu schaffen.

Gerald Hartig

Die weltgrößte Motorradmesse

... und die NECKURA war dabei



Vom 16. bis 20. September 1998 war die Premiere der Intermot in München. Mehr als 900 ausstellende Unternehmen aus 35 Ländern – darunter auch wir – trafen in diesen fünf Tagen auf über 150.000 Besucher.

Genauso beeindruckend war die Leistung der Standbesetzung. Insgesamt 14 Außendienstler halfen, unseren Motorrad-Adressenbestand auf mittlerweile über 12.000 Stück zu erhöhen. Gleichzeitig ergaben sich ideale Kontakte zur Neukundengewinnung.

Das Messe-Outfit und die Gewinne für das Preisaus schreiben wurden von der Firma HARRO, einem Hersteller von Motorradbekleidung, gesponsert. Selbst in die HARRO Modenschau war die NECKURA integriert.

Thorsten Krüger



NECKURA-Messejacken können von den Generalagenturen jetzt auch für regionale Veranstaltungen ausgeliehen werden. Ansprechpartner ist die Marketing-Abteilung.



NECKURIER

Offen gefragt ... Offen gesagt

Frage

Beurteilungsgespräch

Das gegenwärtige Vorgehen ist dies, daß der Manager den Mitarbeiter beurteilt. Warum dürfen Mitarbeiter nicht auch ihren Chef beurteilen? Konstruktive Kritik kann doch nur die erfolgreiche Zusammenarbeit fördern. Die Beurteilung der eigenen Mitarbeiter könnte man dann auch als einen Unterpunkt für die Beurteilung des Chefs hinzuziehen. Ist so etwas möglich?

Antwort

von Uwe Jacobsen, Vorstandsvorsitzender

Mit dem BuF-Gespräch verfolgt der Manager in erster Linie das Ziel, mit dem Mitarbeiter durch gemeinsam definierte Schwerpunkte eine klare Orientierung seiner Aufgaben und der erwarteten Ergebnisse zu vereinbaren. Deren Erfüllungsgrad dient nach Ablauf der Beurteilungsperiode als Maßstab für die Leistungsbewertung, die wiederum als ein wichtiges Kriterium in die Gehaltsüberprüfung einfließt – es handelt sich also um ein

bedeutendes Steuerungsinstrument sowohl für den Mitarbeiter als auch für den Vorgesetzten.

Da es sich dem Sinn des BuF-Gesprächs entsprechend um eine kooperative Zielfindung handelt, hat der Mitarbeiter bei Meinungsverschiedenheiten bereits hier einen Ansatzpunkt, seinem Vorgesetzten durch begründende Einwände zu begegnen und Gegenvorschläge zu unterbreiten. Gleiches gilt für die Bewertung der Zielerfüllung, die möglichst in gegenseitigem Einvernehmen getroffen werden sollte – auch hier hat der Mitarbeiter Gelegenheit, eventuell abweichende Positionen schriftlich vorzubringen und in der Führung begründete Beeinflussung positiver oder negativer Art aufzuzeigen. Über die Zielfindung und Ergebnisbewertung hinaus geben die Punkte zur „beruflichen Zielvorstellung des Mitarbeiters“ Gelegenheit, diesbezügliche Bemühungen und Unterstützung des Vorgesetzten zu bewerten und gegebenenfalls einzufordern oder zu reklamieren. Die Forderung einer Stellungnahme hierzu ist durchaus berechtigt.

Bei Nutzung des BuF-Gesprächs und des unterliegenden Formalismus entsprechend der Zielsetzung dieser Prozedur ist die Beurteilung des Vorgesetzten impliziert. Die Unterlagen gehen an den nächsthöheren Vorgesetzten, der daraus eine Bewertung des Vorgesetzten durch seinen Mitarbeiter ablesen könnte,

wenn der Mitarbeiter dieses Werkzeug sinngemäß nutzen würde. Eine Überprüfung der BuF-Unterlagen läßt jedoch erkennen, daß in der Praxis von diesen Möglichkeiten nur sehr begrenzt Gebrauch gemacht wird – hier lassen die Mitarbeiter die Chance einer Einflußnahme auf ihren Vorgesetzten und einer Bewertung seiner wahrgenommenen Verantwortung aus.

Dies sollte eigentlich nicht darauf zurückzuführen sein, daß nur eine anonyme Beurteilung des Vorgesetzten „gewagt“ wird. Um den Hemmungen gegenüber einer offenen Kritik zu begegnen, wird im Rahmen der Mitarbeiterbefragung alle vier Jahre zu einer „verdeckten“ bereichsweisen Beurteilung des Vorgesetzten aufgefordert. In den nachfolgenden Feedback-Meetings werden grundsätzlich hemmende und fördernde Faktoren erörtert. Dies ist zur Regelung von Problemen individueller Mitarbeiter-Vorgesetzten-Verhältnisse jedoch nicht die geeignete Plattform – hier sollte stärker die jährlich wiederkehrende Chance im Rahmen des BuF-Gesprächs genutzt werden. Die Personalabteilung hält Auffrischkurse zu Sinn und Zweck des BuF-Gesprächs und entsprechendes Erläuterungsmaterial bereit.

Als Anregung nehme ich auf, daß diese Rückkopplung von Mitarbeiter zu Vorgesetztem durch die Aufforderung zu entsprechenden Kommentaren der Mitarbeiter auf den

BuF-Formularen stärker betont werden sollte.

Frage

Neues NAIS (KIS)

Mittlerweile sind jetzt schon einige Agenturen mit KIS ausgestattet, und so langsam breitet sich der Unmut aus. Vom anfänglichen himmelhoch jauchzend sank die Stimmung bei der Anwendung bis zu Tode betrübt. Das System ist zu schwergängig und zu langsam und birgt noch zu viele Fehler. Als PC-Kenner hat man einen kleinen Vorteil, aber was ist mit den Kollegen, die sich auf diesem Gebiet nicht auskennen? Grundsätzlich ist diese Anwendung nötig, aber warum hat man nicht zuerst zehn Agenturen ausgestattet, beide Systeme parallel laufen lassen, bis alle Fehler bereinigt sind?

Antwort

Eine ausführliche Beantwortung der Fragen zu NAIS wurde in dem NAIS-Sonderbericht vorgenommen, der bereits vorliegt.

„Der Boss hört mit“

Frage

Depotzinsen

Ein Mitarbeiter möchte eine Lebensversicherung nach Haustarif abschließen. Er möchte die Beiträge auf einmal zahlen. Hierfür wird ihm ein Depot, welches derzeit zwischen 5 und 5,4 Prozent p. a. verzinst wird, angeboten. Warum erhalten Mitarbeiter keine höheren Depotzinsen als „normale“ Versicherungsnehmer?

Antwort

von Udo Gluth, Mitglied des Vorstands

Im allgemeinen werden Lebensversicherungstarife so kalkuliert, daß neben der Deckung der entstehenden Kosten noch ein Ertrag für das Versicherungsunternehmen verbleibt. Anders sieht dies üblicherweise bei den Zinsen für Beitragsdepots aus. Das Beitragsdepot, bei dem es sich um eine versicherungsfremde Leistung handelt, dient dazu, das Neugeschäftsvolumen zu erhöhen. Es wird insofern bei der Zinsgewährung so gestellt, daß das Unternehmen aus dem Beitragsdepot selbst heraus kei-

nen zusätzlichen Erlös erzielt. Hierzu muß der dazugehörige Versicherungsvertrag ausreichen.

Wir haben für unsere Mitarbeiter bei der Berechnung der Haustarife auf jeglichen Ertragseinschluß verzichtet und darüber hinaus noch extreme Abschläge bei den Kosten vorgenommen, weil wir einen entsprechend niedrigeren Aufwand prognostiziert haben. Hieraus resultieren Tarife, die sehr viel günstiger sind als die üblicherweise von der NECKURA Lebensversicherung vertriebenen, aber auch als die bei anderen Unternehmen am Markt erhältlichen.

Eine solche Berechnung ist bei den Beitragsdepots nicht zusätzlich möglich, da hier keine Ertragsspanne bzw. Kosten eingerechnet werden. Aus diesem Grunde können die Zinsen im Beitragsdepot für Mitarbeiter nicht höher angesetzt werden als für externe Kunden.

Telefonischer Kundendienst

Ein besonderes Lob möchte ich hiermit an den TKD senden für das immer freundliche und korrekte Auskunftgeben zu allen Themen und Fragen.

Wer am 22. Oktober vormittags die Zentrale in Oberursel besuchte, wurde vom Vorstandsvorsitzenden der NECKURA höchstpersönlich in Empfang genommen.

auch dazu, sich persönlich Erfahrungen und Eindrücke der Mitarbeiter anzuhören und die aktuellen Probleme ihres Büroalltags näher kennenzulernen.



Uwe E. Jacobsen hatte eine Anregung der Servicearbeitsgruppe „Coaching der Führungskräfte“ aufgegriffen und sich für einige Zeit aktiv in das Geschehen am Empfang und beim Telefonischen

Außerdem bot dies eine gute Gelegenheit, sich über Qualität und Quantität der eingehenden Anrufe zu informieren und die Betreuung der Besucher sozusagen „hautnah“ mitzerleben.



Kundendienst eingeschaltet. Er wollte sich damit an diesen beiden Brennpunkten selbst ein genaues Bild der Arbeitsabläufe und technischen Möglichkeiten verschaffen.

Die Integration in die Aktivitäten vor Ort diente aber

Ihm war es besonders wichtig, sagt Uwe E. Jacobsen, mit dieser Aktion die Notwendigkeit der telefonischen Erreichbarkeit zu unterstreichen und seine Einstellung zur Bedeutung der Kundenorientierung sichtbar zu machen.

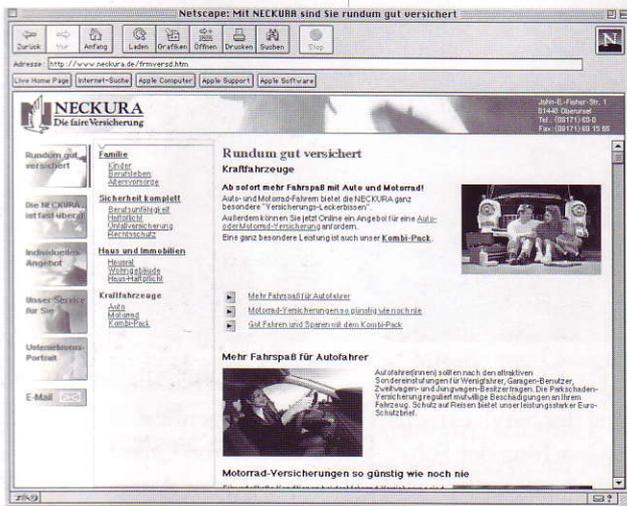
Redaktion

http://www.neckura.de

NECKURA jetzt auch im Internet

Bill Gates hat vor einigen Jahren anlässlich der CeBIT in Hannover dem Medium Internet eine große Zukunft vorausgesagt. Damals haben ihn noch viele belächelt und für einen extremen

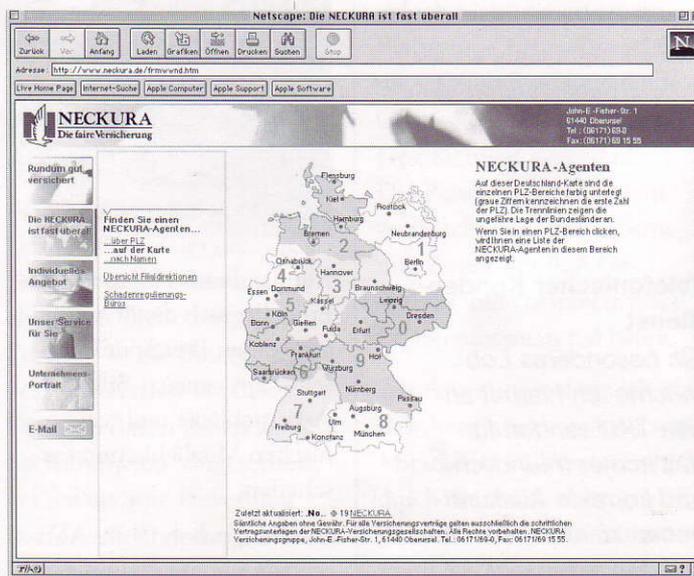
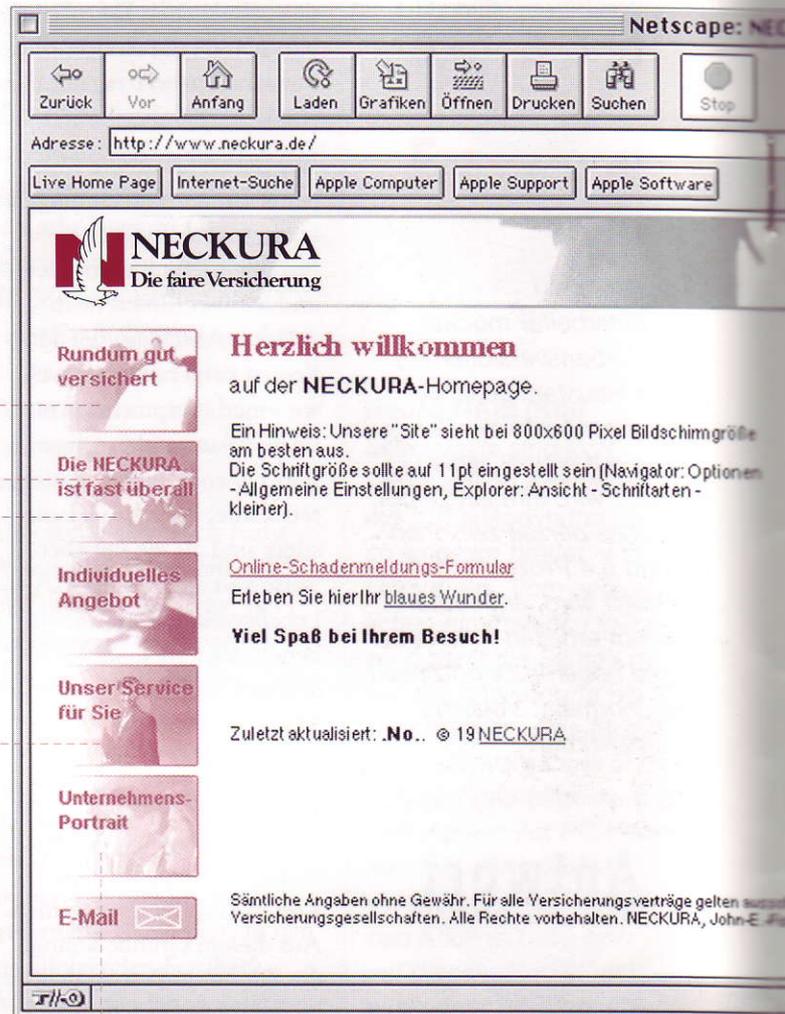
Unter <http://www.neckura.de> können vorhandene und potentielle Kunden Kontakt zum Generalagenten vor Ort und zur NECKURA in Oberursel aufnehmen. Jeder Nutzer findet sich leicht zurecht,



Visionär gehalten. Die Praxis zeigt: Er hatte recht! Heute nutzen immer mehr Menschen aller Gesellschafts- und Bildungsschichten das Medium Internet. Informationen werden abgeholt, Reisen gebucht, Geschäfte abgeschlossen, und es wird mit Gott und der Welt zu unterschiedlichsten Themen kommuniziert.

Studien verschiedener Institute haben gezeigt, daß auch immer mehr Finanzdienstleistungsprodukte via Internet gekauft werden. Das war für die NECKURA auch der Hauptgrund, warum wir die NECKURA-Website entwickelt haben.

denn der Auftritt ist klar strukturiert. Wir haben bewußt auf aufwendige Extras verzichtet, um auch den Nutzern Rechnung zu tragen, die noch mit älteren Modems und



nicht so leistungsstarken PCs ausgerüstet sind.

In der NECKURA-Website erhält der interessierte Nutzer Informationen zu folgenden Themen:

- Rundum gut versichert
- Die NECKURA ist fast überall
- Individuelles Angebot
- Unser Service für Sie
- Unternehmens-Portrait

E-Mail-Adresse:
info@neckura.de

NECKURA
Die faire Versicherung

John-E.-Fisher-Str. 1
61440 Oberursel
Tel.: (06171) 69-0
Fax: (06171) 69 15 55

30.11.1998 + + + Zeit zum Wech:

... die schriftlichen Vertragsunterlagen der NECKURA-
E.-Fisher-Str. 1, 61440 Oberursel. Tel.: 0617 169-0, Fax: 0617 169 15 55.

Netscape: NECKURA: das Unternehmen

Adresse: <http://www.neckura.de/irmpor16.htm>

NECKURA
Die faire Versicherung

NECKURA Versicherungsgruppe
Die NECKURA in Oberursel gehört zu einer der größten Versicherungsgesellschaften der Welt, der Nationalindemnity Co. in Columbus/Ohio (USA). Mit insgesamt mehr als 33.000 Mitarbeitern, verteilt auf 130 Standorten, eroberte die Nationalindemnity Co. im Jahr 1987 den europäischen Markt und bietet heute den Kunden ein umfassendes Angebot für den privaten und gewerblichen Bereich. Die Produkte sind praxistauglich und auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten.

Das NECKURA-leistungsspektrum
Unsere NECKURA-Behälter führen vor Ort kostenlos eine umfassende Versicherungs- und Versorgungsanalyse durch, um Ihnen aufzuzeigen, wo konkreter Handlungsbedarf besteht.

Informieren Sie sich hier über unsere Angebote:

- Kraftfahrversicherungen (Autos und Motorräder)
- Sachversicherungen
- Unfallversicherungen
- Hausversicherungen
- Kapitalversicherungen
- Reiseversicherungen
- Unfall-Zusatzversicherungen
- Beruf- und Erwerbsunfähigkeits-Zusatzversicherungen
- Risiko-Zusatzversicherungen
- Rechtliche Zusatzversicherungen
- Krank-erwerbsversicherungen
- Reiseversicherungen

Zur NECKURA Versicherungsgruppe gehören:

- NECKURA Holding AG
- NECKURA Versicherungs-AG
- NECKURA Lebensversicherungs-AG
- SYM Vermögens-Gesamt

Zuletzt aktualisiert: **Ne.** @ 1998 NECKURA

Sämtliche Angaben ohne Gewähr. Für alle Versicherungsverträge gelten ausschließlich die schriftlichen Vertragsunterlagen der NECKURA Versicherungsgruppe. Alle Rechte vorbehalten. NECKURA Versicherungsgruppe, John-E.-Fisher-Str. 1, 61440 Oberursel. Tel.: 0617 169-0, Fax: 0617 169 15 55.

Netscape: NECKURA: Unser Service

Adresse: <http://www.neckura.de/irmpor16.htm>

NECKURA
Die faire Versicherung

NECKURA Schadenservice
Online-Schadenmeldung

Sie können sich wahlweise an unseren telefonischen Schadenservice (0 61 71 69 17 77) wenden, der Ihnen täglich rund um die Uhr zur Verfügung steht, oder mit dem nachfolgenden Formular auch **Online** eine Schadenmeldung abgeben. Dieser Vorgang besteht aus folgenden Schritten:

- Allgemeine Angaben
- Namen und Anschrift von Versicherungsnehmer und Anspruchsteller
- Bei Verkehrs-unfall-Schäden: Anmelden des beteiligten Kraftfahrzeuges
- Reaktion des Schadenes

Die notwendigen Angaben werden Ihnen im Formular erklärt werden. Von folgenden Hinweise: Versichertenname (VN) ist die Person, die bei uns versichert ist, Anspruchsteller (AS) diejenige, die einen Anspruch gegen jemanden hat, der bei uns versichert ist.

Los geht's!

Allgemeine Angaben
Geben Sie hier bitte die **Versicherungsnummer** des Versicherten (VN) ein:

Geben Sie hier bitte an, ob Sie der **Versicherungsnehmer (VN)**, der **Anspruchsteller (AS)** oder jemand anderes sind, und geben Sie Ihre **Telefonnummer** (bitte mit Vorwahl) an:

VN AS Sonstige:

Telefon:

Geben Sie nun bitte in den folgenden drei Feldern Datum (z.B. "98-10-11" oder "01.10.1998"), Uhrzeit ("15:57") und den Ort an, wo der Schaden aufgetreten ist:

Datum: Zeit: Ort:

Geben Sie nun bitte an, ob es sich um einen Fall für die **Kraftfahrzeug-Haftpflicht (KH)**, die **Volkrasko- (VKSB)**, die **Volkrasko- (TKSB)** oder eine andere Versicherung handelt. Geben Sie bei VK und TK bitte die **Selbstbeteiligung (SB)** der versicherten Person an, wenn sie bekannt ist.

KH VK TK SB: Sonstige:

Netscape: Die NECKURA ist fast überall

Adresse: <http://www.neckura.de/irmpor16.htm>

NECKURA
Die faire Versicherung

Suchen Sie Ihren NECKURA-Agenten über Ihre Postleitzahl

Finden Sie einen NECKURA-Agenten... über PLZ. Auf der Karte nachhaken.

Geben Sie bitte im nachfolgenden Formular Ihre Postleitzahl ein (Schreibweise: B. "12345" oder "D 123" oder "D-12300"). Sie müssen nur mindestens die ersten vier Ziffern angeben. Klicken Sie anschließend auf "Suchen".

Falls Sie wider Erwartung doch keinen Agenten in Ihrer Nähe finden sollten, dann wenden Sie sich bitte an die nächste Filialstation oder probieren Sie es über die **Liste der Agenten nach Postleitzahl**.

Los geht's!

PLZ: max. 5 max. 10 finden

1.	Beschäftigte Sobnitzer, Bernd Schwaninger Landstr. 299 60520 Frankfurt Telefon: 0 69 756 51 88 Telefax: 0 69 756 95 27
2.	Generalagentur Heudold-Bosch, Wladimir Hartrichstr. 6 60508 Frankfurt Telefon: 0 61 09/2 44 79 Telefax: 0 61 09/2 44 88
3.	Generalagentur Fescombe, Tolkier

Gleichzeitig ist eine E-Mail-Funktion integriert, die es ermöglicht, mit dem Agenten oder der Gesellschaft Kontakt aufzunehmen.

Für alle Agenten, die noch keinen Internetanschluß oder keine E-Mail-Adresse haben, wurde ein Fax-Server programmiert, der sicherstellt, daß abgeschickte Angebotswünsche vor Ort beim Agenten via Telefax ohne

große Zeitverzögerung ankommen.

Damit sich das Medium Internet auch bei uns zum festen Bestandteil der Unternehmenskommunikation entwickelt, werden wir sukzessive unsere Internetadresse <http://www.neckura.de> in alle Briefbogen, Druckstücke, Anzeigen etc. eindringen.

Christopher M. Jung
Christine Barth

Stille Nacht – doch nicht für jeden

Momentaufnahmen vom Heiligen Abend

Wie unterschiedlich Menschen den Heiligabend begehen, zeigt sich besonders bei denen, die auch an diesem Tag ihren Dienst für andere tun oder mit weltlichen Gütern nicht gerade gesegnet sind.

Der NECKURIER hat sich schon im voraus daran gewagt, heiligabendliche Situationen skizzenhaft festzuhalten: So, genau so könnte es wieder sein. Wird es sein.

18.00 Uhr. Während der Angestellte Bernd K. letzte Hand an den Baumschmuck legt, schon mal von den Plätzchen nascht und sich auf einen festlichen Familienabend freut, heulen am Airport donnernd die Triebwerke eines Jumbo auf. Vom Himmel hoch? Eher das Gegenteil: Kapitän Georg F. und

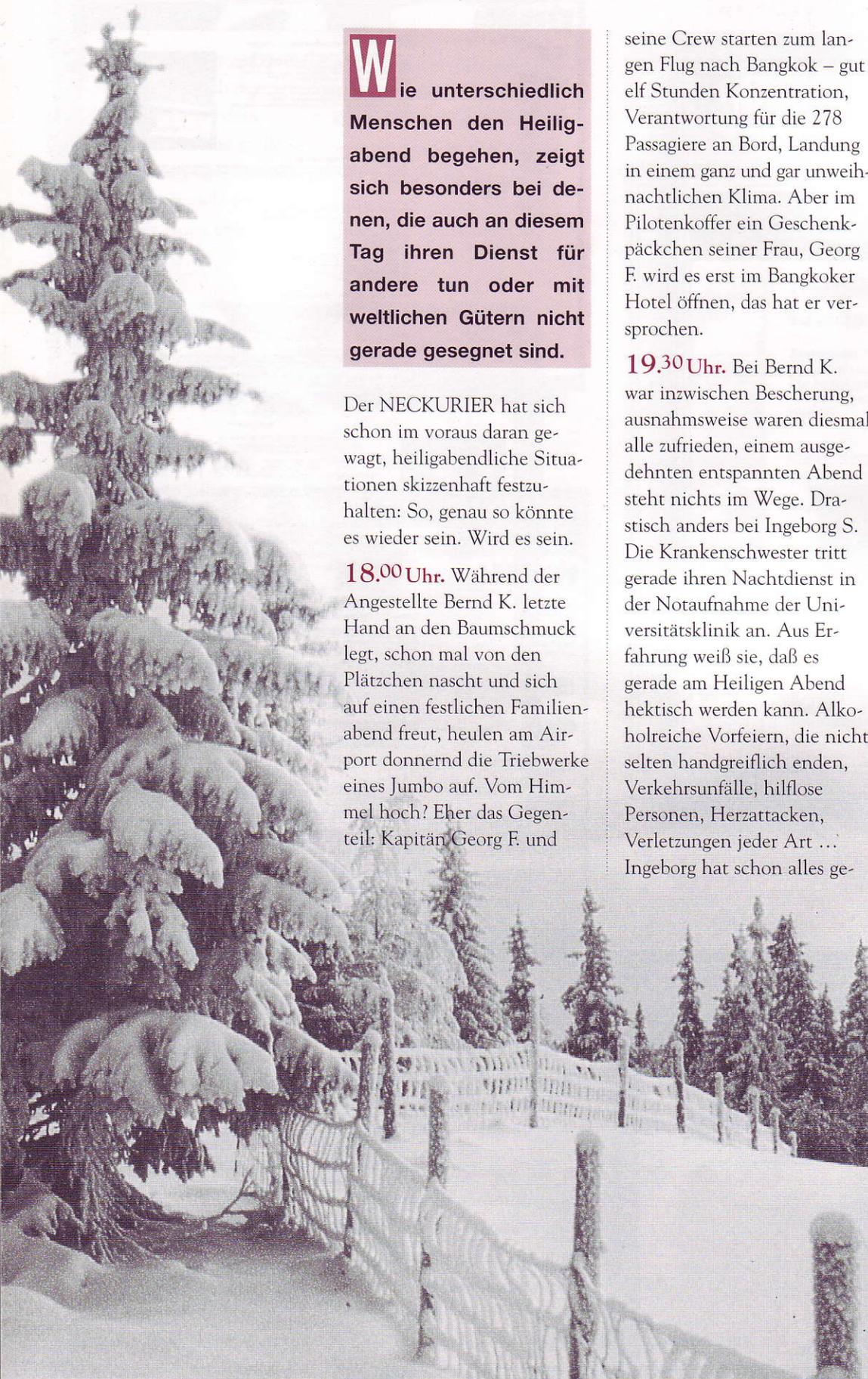
seine Crew starten zum langen Flug nach Bangkok – gut elf Stunden Konzentration, Verantwortung für die 278 Passagiere an Bord, Landung in einem ganz und gar unweihnachtlichen Klima. Aber im Pilotenkoffer ein Geschenkpäckchen seiner Frau, Georg F. wird es erst im Bangkok Hotel öffnen, das hat er versprochen.

19.30 Uhr. Bei Bernd K. war inzwischen Bescherung, ausnahmsweise waren diesmal alle zufrieden, einem ausgedehnten entspannten Abend steht nichts im Wege. Drastisch anders bei Ingeborg S. Die Krankenschwester tritt gerade ihren Nachtdienst in der Notaufnahme der Universitätsklinik an. Aus Erfahrung weiß sie, daß es gerade am Heiligen Abend hektisch werden kann. Alkoholreiche Vorfeiern, die nicht selten handgreiflich enden, Verkehrsunfälle, hilflose Personen, Herzattacken, Verletzungen jeder Art ... Ingeborg hat schon alles ge-

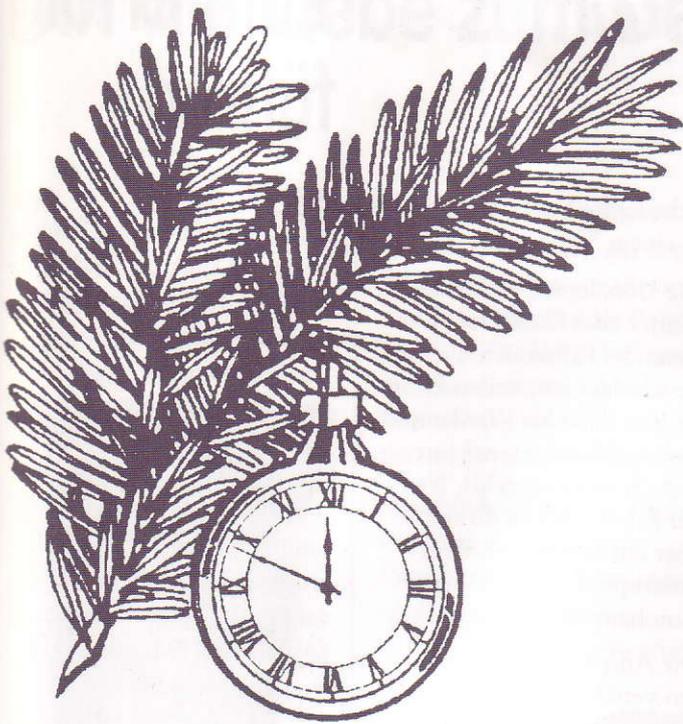
sehen, es berührt sie noch immer, aber sie arbeitet professionell, gelassen, und für ein freundliches Wort findet sie immer Zeit. „Ein Lächeln kann die ärztliche Versorgung nicht ersetzen, aber es tröstet und hilft auch“, sagt sie. Zehn Stunden tut sie so ihren Dienst in der Heiligen Nacht, an die, vielleicht, einmal ein Lebkuchen in einer knapp bemessenen Kaffeepause erinnert.

20.45 Uhr. Szenenwechsel. Ein Löschzug der Feuerwehr fegt durch die ausnahmsweise fast leeren Straßen. Die Besatzung weiß, was sie erwartet: Christbaumbrand, Vorhänge bereits in Flammen. Leiter ausfahren, Schlauch ausrollen, Wasser marsch, jeder Handgriff muß sitzen. Zum Glück nur ein Bagatellschaden, für den die Versicherung aufkommt. Einer von vielen ähnlichen, nicht immer so glimpflich verlaufenden Einsätzen in dieser Nacht, die Feuerwehrleute werden noch oft ausrücken müssen.

22.15 Uhr. Schauplatz: Tiefebene einer U-Bahn-Station. Feststimmung besonderer Art. Ein paar Kerzen flackern, aus einem Lüftungsschacht dringt spärliche, aber hochwillkommene Wärme, Weihnachtslieder aus einem Kofferradio. Eine Gruppe Obdachloser feiert, so gut es geht, den Heiligabend. Eine Flasche Wein macht die Runde, auch ein bißchen Gebäck ist da, Passanten und Geschäfte waren weihnachtlich großzügig. Heiligabend am Rande der Gesellschaft, bei aller Tragik seltsam an-



Neues aus Poppelsdorf



rührend und nicht ohne eine gewisse Würde.

1.15 Uhr. Besinnliche Ruhe bei Bernd K. und seiner Frau. Die Kinder sind längst im Bett, jetzt sitzen die K's noch mit Freunden bei einem Glas Wein zusammen, plaudern, knabbern und gucken ein bißchen fern. Ins Geläut der Kirchenglocken, die das Ende einer Christmette begleiten, mischt sich der schrille Gellton einer Sirene. Ein Streifenwagen jagt durch die Stadt. Der Anruf erreichte das Polizeirevier erst wenige Minuten zuvor. Verdächtige Bewegungen an einem Juwelergeschäft, hellhörige Anwohner haben es bemerkt und gemeldet. Schwere Jungs, die sich ihre Geschenke auf diese Art und Weise verschaffen wollen? Polizeiobermeister Hans E. und sein Kollege ziehen die Dienstwaffen und stellen die zwei Verdächtigen. Falscher Alarm. Nur zwei beträchtlich Angesäuselte, so unsicher auf den Beinen, daß sie sich am Schutzgitter des Juwelierladens festklammern müssen.

Nach ein paar „freundlichen“ Worten der Beamten dürfen die zwei ihren Heimweg fortsetzen, inzwischen merklich ernüchert. Polizeialltag, auch in der Heiligen Nacht, der nächste Einsatz läßt nicht lange auf sich warten.

6.15 Uhr. Krankenschwester Ingeborg beendet ihren Dienst und leistet sich am Weihnachtsmorgen ein Taxi nach Hause. Es ist die letzte Fahrt für Achmed Ö., gleich stellt er sein Taxi ab, er freut sich aufs Frühstück und aufs Bett. War's eine gute Nacht? „Geht so“, winkt er ab, „aber muß halt sein.“

Muß sein. Das gilt für alle, die nicht so feiern können, wie man es sich „normalerweise“ am Heiligabend vorstellt. Daran wird sich auch dieses Jahr nichts ändern. Der NECKURIER sagt diesen Menschen, die eine nicht ganz so stille Nacht haben, ein überfälliges Dankeschön. Und wünscht allen, ob gemütlich daheim oder irgendwo draußen, ein frohes Weihnachtsfest.

Als „braver“ Kunde der Pekunia wollte ich kürzlich meine neue Adresse telefonisch bekanntgeben, und zwar für meinen Bausparvertrag bei der Pekunia Bauspar AG, meine Lebensversicherung bei der Pekunia Leben AG und für die beiden Reisekrankenversicherungen bei der Pekunia Kranken AG. Ein ganz einfacher Vorgang sollte man denken, aber nicht so bei der Pekunia.

Eine freundliche Stimme im Kunden-Call Center der Pekunia Bauspar nahm mein Anliegen entgegen, allerdings nur für den Bausparvertrag.

Als ich jedoch auf die Adreßänderung für meine beiden Krankenversicherungen zu sprechen kam, konnte ich förmlich sehen, wie sich die Nackenhaare meiner „Ansprechpartnerin“ aufstellten. „Das ist nicht mein Bereich, ich weiß gar nicht, an wen ich das weitergeben muß“, war die Antwort. Ich wies zaghafte auf die wirklich tolle Werbeaussage der Pekunia hin: „Gemeinsam kümmern wir uns jetzt um alles, aber vor allem um Sie!“, die ich kürzlich erst im Fernsehen gesehen hatte. Trotzdem bedurfte es noch einer hartnäckigen Überzeugungsarbeit,



Für die Lebensversicherung wurde ich umgehend in eine Endloswarteschleife weiterverbunden. Nach einiger Zeit riß mir der Geduldsfaden, und ich legte auf. Ich erinnerte mich an ein freundliches Schreiben der Abteilung Service Center Privatkunden und wählte die dort genannte Telefonnummer direkt an.

Mit „Pekunia Lebensversicherung, mein Name ist Petra Meier, was kann ich für Sie tun?“ wurde ich flötend begrüßt. Gehorsam gab ich meine neue Anschrift auf.

bis die Vertragsnummern der Krankenversicherungen notiert wurden. Ich spürte richtig, wie meine „Ansprechpartnerin“ innerlich kochte, zumal die Nummer mit Schrägstrichen und Punkten immerhin 17 Stellen betrug.

Gestern erhielt ich Post von der Pekunia Krankenversicherung – an meine alte Adresse. Zum Glück hatte ich einen Nachsendeauftrag erteilt ...

Dr. Harald Neugebauer

Was Sie wissen sollten



Moped- und Mofakennzeichen im Internet

Bei Unfällen durch einen Moped- oder Mofafahrer können Geschädigte den zuständigen Versicherer, falls ihn der Zweiradfahrer nicht nennen kann oder will, im Internet selbst „entschlüsseln“. Hierzu reicht die Eingabe der Buchstabenkombination des Kennzeichens. Jede Buchstabenreihe repräsentiert einen Versicherer, an den sich der Unfallgeschädigte dann wenden kann. Die Datenbank „Versicherungskennzeichen“ ist von der Internetseite „<http://www.gdv.de>“, der Homepage des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V., aus erreichbar.

Autounfall: Schutz für Familienangehörige

Bei einem selbstverschuldeten Autounfall sind mit Ausnahme des Fahrers alle Insassen durch die Kfz-Haftpflichtversicherung des Halters geschützt. Dies gilt seit 20 Jahren auch für Familienmitglieder, die einen Personenschaden erleiden. Wenn also beispielsweise der Ehemann einen Unfall verschuldet, bei dem die mitfahrende Ehefrau verletzt wird, erhält sie vom Haftpflichtversicherer des Autos Schadenersatz. Dies gilt im übrigen auch dann, wenn die Ehepartnerin Versicherungsnehmerin ist.

Nachteile – etwa strafrechtliche Konsequenzen – müssen die Unfallverursacher nicht befürchten. Lediglich der

Schadenfreiheitsrabatt geht zu einem Teil verloren.

Die Unfallopfer, ob Vater, Mutter oder Kinder, erhalten, wenn der Fahrer den Unfall verschuldet hat, vollen Ersatz für ihre Schäden (Verdienstausfall, Pflegekosten, Unterhalt, Schmerzensgeld). Nur der Fahrer als Unfallverursacher hat keinen Schadenersatzanspruch gegen seine Autohaftpflichtversicherung.

Die Ansprüche von Ehegatten verjähren so lange nicht, wie die Ehe besteht. Endet die Ehe durch Scheidung oder Tod, beginnt ab diesem Zeitpunkt eine dreijährige Verjährungsfrist. Bei Kindern beginnt sie erst mit 18.

Nicht ersetzt werden Sachschäden, wie beispielsweise zerrissene Kleidung oder eine zerstörte Uhr.

Zum Erfolg führen

In der Zeit vom 8. Oktober bis 9. Dezember fanden für alle Manager eintägige Führungskräfteseminare statt. Die Seminarreihe wurde unter dem Titel „Führungsqualität und Servicequalität“ durchgeführt. Sie war gemeinsam von der Personalabteilung, der Servicearbeitsgruppe „Coaching der Führungskräfte“ und Bernward Mönch von TMI entwickelt worden.

Primäres Ziel war es, die Führungskräfte in ihrem Führungsverhalten noch nachhaltiger auf den NECKURA-Serviceaspekt einzustimmen. Dazu gehört auch, die eigene Führungssituation immer wieder zu reflektieren und so kontinuierlich an einer Verbesserung des Führungsverhaltens zu arbeiten. Es wurden ihnen Instrumente an die Hand gegeben und Wege aufgezeigt, wie der durch TMI ausgelöste Serviceprozeß in den einzelnen Verantwortungsbereichen am Leben erhalten werden kann. Den zentralen Anknüpfungspunkt hierzu bildeten die Serviceaktionspläne, die in den vergangenen Monaten in allen Bereichen erarbeitet wurden.

Der Umsetzung dieser Aktionspläne werden wir daher auch im nächsten Jahr verstärkt Aufmerksamkeit schenken. In den Beratungs- und Förderungsgesprächen werden wir alle ein Serviceziel wiederfinden, das in Bezug zu den erarbeiteten Aktionsplänen steht.

Holger Precht

Ein folgenschwerer Tritt

Wie gut wir es doch bei der NECKURA haben, zeigt eine Entscheidung des Landesarbeitsgerichts Düsseldorf vom 27. Mai 1998. Bei uns herrschen zivilisierte Verhältnisse, in anderen Firmen scheint dies jedoch nicht selbstverständlich zu sein.

In der genannten Entscheidung wurden der Klägerin Schadenersatz und Schmerzensgeld zugesprochen, weil sie von einer Vorgesetzten einen Tritt ins Gesäß erhielt, der einen Steißbeinbruch zur Folge hatte.

Originalton des LAG Düsseldorf: Der Fußtritt in das Gesäß eines/einer Untergebe-

nen (oder Arbeitskollegen!) stellt keine sozialadäquate erlaubte Verhaltensweise dar. Er gehört nicht zu den „betrieblichen Tätigkeiten“ einer Vorgesetzten, auch wenn er mit der Absicht der Leistungsförderung oder Disziplinierung geschieht. Zwar mag gelegentlich im Arbeitsleben die Äußerung, man müsse jemandem mal in den Hintern treten, zum saloppen Umgangston gehören. Durch diese plastische Ausdrucksweise werde lediglich zum Ausdruck gebracht, daß die durch einen solchen Tritt geförderte Vorwärtsbewegung des/der Betroffenen auch arbeitslei-

stungsmäßig wünschenswert wäre. Jedoch seien nach geltendem Arbeitsrecht weder ein Vorgesetzter noch eine Vorgesetzte berechtigt, durch Handgreiflichkeiten oder durch einen Tritt einen Mitarbeiter zu disziplinieren.

Diese richtungweisende Entscheidung ist aus zwei Gründen zu begrüßen: Erstens, weil sie zeigt, daß auch Richter Humor haben, und zweitens, weil sie ein weiterer Beweis dafür ist, daß die Unterschiede im Rollenverhalten zwischen Mann und Frau immer mehr abgebaut werden.

Heinz Flöter

Mit viel Liebe zum Detail

Hätte man Monika Pressel früher erzählt, daß durch solch profane Tätigkeiten wie Schmirgeln, Brennen, Bemalen, Nähen, Stopfen und



Monika Pressel, FD Mitte

Verdrahten derart bezaubernde, lebensecht wirkende Wesen entstehen können, hätte sie wahrscheinlich noch gelacht. Und doch war sie später schnell vom Gegenteil überzeugt.

Anfangen hatte alles mit einem Puppenkurs, zu dem sie eine Freundin vor etwa sechs Jahren überredete. Mit viel Liebe zum Detail gelang Monika Pressel das „Gesellenstück“ gleich so gut, daß sie sich ein halbes Jahr später zu einem Fortsetzungskurs entschloß. Das wär's vielleicht auch schon gewesen, hätte sich die Freundin nicht einen Brennofen zugelegt und damit für Monika Pressel den Weg für ihren ersten Alleingang geebnet.

Seitdem brachte die „Puppenmutter“ viele bildhübsche Kinder in verschiedenen Größen mit ganz individueller Typgestaltung und Ausstrahlung zur Welt. Doch bis zur Geburt eines solchen Kindes ist es ein langer, mühevoller Weg.

Zuerst füllt Monika Pressel die vier Gußformen aus Gips für Kopf, Brustplatte, Arme und Beine mit Biskuit-Porzellan. Je nach Größe der Form gießt sie nach ein bis fünf Minuten das restliche, noch flüssige Porzellan wieder aus.

Anschließend bereitet sie die Rohlinge für die weitere Bearbeitung vor. So müssen, auch wenn es sich etwas makaber liest, in das Kopfteil Löcher für die

Augenmulden und in die Brustplatte Löcher für die einzelnen Verbindungen eingearbeitet werden. Danach werden in mühevoller Kleinarbeit Augen, Hände und Füße ausgearbeitet und geschmirgelt. Und dann geht's auch schon ab in den Brennofen zum ersten von insgesamt drei Aufenthalten. Nach dem „Rougen“ und dem Malen der Wimpern und

Augenbrauen werden spezielle „Kristallaugen“ eingefügt. All diese filigranen Arbeiten hat Monika Pressel mittlerweile so perfektioniert, daß

man glaubt, lebendige Wesen vor sich zu haben.

Bleibt noch, den Kopf mit Unterlegscheiben und Gummibändern mit der Brustplatte zu verbinden und den Körper aus festem Leinen oder Nessel zu nähen, ihn zu stopfen und zu drahten. Zum Schluß wird der Kopf mit dem Kopfdeckel verschlossen, und das Puppenkind erhält eine passende Perücke. Vollendet wird das Kunstwerk mit den entsprechenden Kleidungsstücken, die meist auf „Puppenmärkten“ ausgesetzt werden.

Daß es sich bei jedem der in solch liebevoller Kleinarbeit entstandenen Puppenkinder um Unikate handelt, die ihren Preis haben, ist wohl keine Frage. Ungeachtet dessen und trotz akuten Platzmangels bringt es Monika Pressel kaum übers Herz, sich von einem ihrer Geschöpfe zu trennen.

Jürgen Wald



Personalien aktuell

*Ihr Betriebsrat wünscht Ihnen,
liebe Kolleginnen und Kollegen,*

Ihren Familien und

allen Freunden ein

frohes Weihnachtsfest

und ein in jeder Beziehung

gutes neues Jahr



Informationen

Erika Homm wurde als Vertrauensfrau der Schwerbehinderten wiedergewählt. Sie übt dieses Amt inzwischen bereits zehn Jahre engagiert aus. Zu Stellvertretern wurden Angelo Reiter, Martina Kohlmeier und Andreas Hartmann gewählt.

Nicole Hörger, die derzeit kurz vor dem Abschluß ihrer Ausbildung zur Versicherungskauffrau steht, vertritt jetzt unsere Auszubildenden.

Berichte von den Turnieren

Preisskat

34 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen hatten sich angemeldet. Darunter war auch der Außendienst mit drei Teilnehmern vertreten. Jeder Teilnehmer mußte drei Runden mit jeweils mindestens 18 Spielen absolvieren und dabei möglichst viele Spiele gewinnen. Am erfolgreichsten war Gerald Gött. Zweiter wurde Wolfgang Eckel vor Gottfried Rack.

Badminton

Acht Paare hatten sich nach der Vorrunde für das Viertelfinale qualifiziert. Im Endspiel setzten sich Rainer Brum und Thorsten Kratzer durch vor André Pahler und Klaus Redelbach. Das Spiel um den dritten Platz entschieden Frank Grabia und Jörg Weber für sich gegen Armin Nau und Marco Stetzberg. Es waren interessante und spannende Spiele, gut organisiert von Nicole Engel.

Jubiläen

10 Jahre

Ulrich Guiglia
Generalagentur
LD Südwest
01.01.99

Christian Sauer
Direkt Betrieb
01.01.99

Michael Schneider
Geschäftsstelle
FD Nordwest
01.01.99

Petra Aha
Buchhaltung/Inkasso
01.02.99

Rainer Hesse
RZ Technik
01.02.99

Markus Kahlert
in Geschäftsstelle H. Kahlert
LD Südwest
01.02.99

15 Jahre

Alfred van Eckert
Nato
01.01.99

Uwe E. Jacobsen
Vorstandsvorsitzender
01.01.99

Martin Kolberg
Generalagentur
FD Nordwest
01.01.99

Gabriele Seeliger
Kfz-Verwaltung NA
01.01.99

20 Jahre

Edda Eisenkolb
Nato
01.01.99

Helmut Eulen
SRB Köln
01.01.99

Evelin Lenzner
SRB Hamburg
01.01.99

Wilfried Huber
Generalagentur FD Süd
15.02.99

25 Jahre

Artur Hapelt
SRB Köln
01.01.99

Johann Mata
in Subdirektion G. Schuler
FD Süd
28.01.99

30 Jahre

Wolfgang Trabitzsch
Vertrieb Innen
01.01.99

Heinrich Gräfenecker
LD Südwest
01.02.99

Pensionierung

Eleonore Dressler
Haustechnik
30.09.98

Horst Alberti
Verwaltung
31.12.98

Franz Kreisl
Haustechnik
31.12.98

Neue Mitarbeiter/innen



Gerd Adolphs
Kapitalanlagen
01.10.98



Markus Bocks
RZ Betrieb
01.10.98



Danijel Cuk
Direkt Vertrieb
01.10.98



Jörg Dohrmann
FD Mitte
01.10.98



Katja Eißer
Direkt Betrieb
01.10.98



Antje Gartz
SRB Berlin
01.10.98



Markus Happel
Leben Direkt
01.10.98



Diana Hartinger
Direkt Betrieb
01.10.98



Jochen Hechenblaickner
RZ Technik
01.11.98



Alexander Heist
Direkt Vertrieb
01.10.98



Petra Hiller
Mahn
01.10.98



Torsten Hoffmann
Direkt Betrieb
01.11.98



Silke Klingenberg
FD Nordwest
15.09.98



Gerhard Mitsch
Haustechnik
01.10.98



Manuela Nieß
Direkt Vertrieb TV
01.10.98



Manuela Oddo
Direkt Betrieb
01.10.98



Alexander-Marco Pavan
Leben Direkt
01.10.98



Wieslawa-Maria Wagner
Anwendungsentwicklung
16.11.98

Aus- und Weiterbildung

Erfolgreich abgeschlossen haben:

Agenturleiter/in

Jürgen Herrich
Geschäftsstelle, FD Nord
Klaus Kunstmann
Generalagentur, VD West
Peter Kurz
Generalagentur, FD Süd
Giovanni Lazzaroni
Generalagentur, FD Nord
Cosimo Marcino
Generalagentur, FD Süd
Elke Proksch
Generalagentur, VD West
Jakob Stortz
Geschäftsstelle, FD Süd
Ingo Telschow
Geschäftsstelle, FD Mitte
Alexander Weinrauch
Hauptberufsvertreter, FD Mitte

Verkäufer

Jürgen Böhm
Hauptberufsvertreter, VD West
Marc-Andreas Dufter
Kundenberater, FD Nordwest
Peter Lässig
Kundenberater, LD Südwest
Thomas Lang
Kundenberater, FD Süd
Jürgen Otto
Kundenberater, FD Süd
Marco Reichel
Kundenberater, FD Nordwest
Manfred Schmitz
Hauptberufsvertreter, FD Nord
Donato Valente
Hauptberufsvertreter, FD Mitte

IMPRESSUM

Der NECKURIER ist die Hauszeitung für die Mitarbeiter der NECKURA Versicherungsgruppe

Herausgeber:
NECKURA Holding AG
John-E.-Fisher-Straße 1
61440 Oberursel

Christian Schüssler
Gert Süßmann
Jürgen Wald

Verantwortlich für den Inhalt:
Gerhard Czudnochowski

Gestaltung und Produktion:
Agentur Lattemann
60594 Frankfurt am Main
Telefon 069 - 61 90 45

Redaktionsleitung:
Ingrid Fuchs

Mabodruck GmbH
61476 Kronberg
Telefon 0 61 73 - 6 00 00

Redaktion:
Helmut Bock
Frauke Heckmann
Aljoscha Pirschalawa

Gedruckt auf chlorfrei
gebleichtem Papier

Silvestermenü 1998

Wenn man am 31. Dezember eines jeden Jahres des frommen Papstes Silvester gedenkt, so sollte man auch des Karpfens gedenken. Dieser Fisch war wegen seiner Fruchtbarkeit der Venus heilig. Doch ist er heute ein durchaus weltlicher Genuß. Der Karpfen besitzt große Symbolkraft. Die Schuppen des Silvesterkarpfens im Portemonnaie sollen vor Geldmangel schützen. Und eine Dame, der es gelingt, den Fischschwanz in zwei genaue Hälften zu spalten, soll noch einmal Jungfrau werden – soviel man weiß, ist es noch keiner gelungen.

Zubereitung:

Vorspeise:

Avocados waschen, halbieren und entkernen. Das Fruchtfleisch etwas aushöhlen, das herausgenommene Fruchtfleisch klein schneiden, mit den Krabben mischen und in die Avocadohälften füllen.

Die Sahne mit Gewürzen, Cognac und Ketchup verrühren. Diese Sauce über die Krabben geben, mit Kresse oder Petersilie garnieren und Toastbrot dazu reichen.

Hauptgericht:

Das Fischfilet mit der Leber oder dem Rogen des Karpfens, den in Milch eingeweichten Brötchen und der Zwiebel durch den Fleischwolf drehen. Die Masse mit Salz, Pfeffer und den Kräutern abschmecken und

in den entgräteten Karpfen geben. Anschließend mit einem Bindfaden zunähen. Den Karpfen mit einem oder mehreren Lorbeerblättern belegen und im Backofen bei mittlerer Hitze etwa 30 Minuten garen.

Salzkartoffeln und Feldsalat dazu reichen.

Dessert:

Für die Füllung eine reife Banane mit der Gabel zerdrücken und mit den Walnüssen vermischen,

den Teelöffel Zucker und das Sahnejoghurt unterrühren.

Äpfel aushöhlen und vom Kerngehäuse befreien, nicht schälen. Die Füllung hineingeben, Butterflockchen darübergeben und im Backofen bei 200 Grad etwa 30 Minuten braten. Die Äpfel vor dem Servieren mit Puderzucker bestreuen, eventuell Vanillesauce dazu reichen.

Wolf Rüdiger Winrich

Vorspeise

Gefüllte Avocados

Zutaten:

2 Avocados, 250 g Krabben, 1/4 l saure Sahne, Saft einer kleinen Zitrone, ein halber Teelöffel Zucker, Salz, weißer Pfeffer, 2 Gläser Cognac oder Weinbrand, Ketchup nach Belieben, 4 Scheiben Toastbrot

Hauptgericht

Gefüllter Karpfen mit Salzkartoffeln und Feldsalat

Zutaten:

1 Karpfen von 1-2 kg, 250 g Seelachsfilet, 2 Brötchen, Milch zum Einweichen, 100 g Butter für die Pfanne, Thymian, Lorbeerblätter, Petersilie, 1 kleine Zwiebel, Salz, Pfeffer

Dessert

Gefüllte Bratäpfel

Zutaten:

4 mittelgroße Äpfel (am besten Boskop), Margarine für das Backblech, 1 Eßlöffel Puderzucker, 1 reife Banane, 2 Eßlöffel gehackte Walnüsse, 1 Teelöffel Zucker, 2 Eßlöffel Sahnejoghurt

Alle Rezepte für 4 Personen

