

Notfallplan für Versicherungsmakler

Eine Blanko-Vorlage der MAXPOOL Maklerkooperation zur freien Verwendung für Versicherungsmakler

Teil 1:	Allgemeines
Teil 2:	Präventionsmaßnahmen
Teil 3:	Verhalten im Verdachtsfall
Teil 4:	Allgemeine Checkliste / Kurzübersicht
Teil 5:	Regelungen zum Verdienstaussfall
Teil 6:	Weiterführende Informationen

1. Allgemeines

In Abhängigkeit der Unternehmensgröße sowie der organisatorischen Aufbauorganisation (Standorte, Kooperationspartner) ergeben sich unterschiedliche Maßnahmen und Entscheidungen für Ihr Unternehmen. Die nachfolgenden Informationen dienen als Leitfaden, damit Sie sich und Ihr Unternehmen bestmöglich auf diese Situation einstellen können. Diese sind nicht abschließend da die jeweiligen individuellen Gegebenheiten ausschlaggebend sind. Dienen jedoch als Leitfaden sich mit den jeweiligen Punkten auseinander zu setzen und ggf. als umfassende Information auch für die Arbeitnehmer Ihres Maklerbetriebes.

Vorab empfehlen wir übrigens in jedem Fall sicherzustellen, dass ein für Ihr Haus gutes Kontaktmedium zur Kommunikation zwischen allen Mitarbeitern eingeführt wird, sofern nicht bereits vorhanden. Beispielsweise WhatsApp, private E-Mailadressen, Telefonkette o.ä.. Hierbei ist zu bedenken, dass alle Beteiligten in der aktuellen Ausnahmesituation möglichst ortsunabhängig und auch zuhause erreichbar sein sollten.

Existieren mehrere Standorte, sind besondere Maßnahmen zur Trennung der Standorte ein geeignetes Präventivmittel. Die Trennung von Personal ist ebenfalls geeignet, den Geschäftsbetrieb auch im Rahmen einer behördlich angeordneten Quarantäne besser aufrecht erhalten zu können.

Am Ende unseres Notfallplanes ist zudem eine stichwortartige Checkliste, der aus unserer Sicht relevanten Themen im Überblick und es sind zudem verschiedene weiterführende Links angefügt, mit tiefergehenden Informationen, bis hin zu einer kompletten und sehr umfassenden Vorlage eines klassischen Notfallhandbuchs der IHK.

2. Präventionsmaßnahmen

a. Hygienemaßnahmen

- i. Halten Sie eine konsequente sorgfältige Händehygiene ein. Die entsprechenden Informationen/Anleitungen finden Sie unter 4.c..
- ii. Schleimhäute im Gesichtsbereich möglichst nicht mit ungewaschenen Händen berühren
- iii. Desinfizieren Sie regelmäßig Ihre Arbeitsmaterialien (Tastatur, Maus, Telefon, Mobiltelefon, etc.)
- iv. Husten- und Nies-Etiketten befolgen
- v. Engen Kontakt zu anderen Personen vermeiden, auch privat
- vi. Auf Begrüßungen mit Handschlag, auch bei Geschäftspartnern, verzichten, dies ist derzeit keine Unhöflichkeit.

b. Dienstreisen, Kundentermine, Termine mit Produktgebern, Dienstleistern, sonstige

- i. In Risikogebieten auf Termine grundsätzlich verzichten
- ii. Mit Personen aus Risikogebieten auf Termine verzichten
- iii. In Anlehnung an die allgemeine Situation gänzlich auf geschäftliche Termine verzichten und auf Video, Telefon, Beam2Present Beratungen umstellen
- iv. Existieren mehrere Standorte, Standortübergreifend auch auf interne Termine verzichten
- v. Externe die einen Standort besucht haben, dürfen andere Standorte bzw. Personal von anderen Standorten nicht mehr treffen
- vi. Beachten Sie auch private Kontakte der Mitarbeiter von unterschiedlichen Standorten. Diese haben zu unterbleiben, oder nötigenfalls können Arbeitsplätze von eng verbundenen Mitarbeitern an einem gemeinsamen Standort geschaffen werden.

c. Verhalten im Krankheitsfall (in Abhängigkeit der Unternehmensgröße, bzw. wenn Personal vorhanden ist)

- i. Mitarbeiter die sich krank fühlen, sollten in Abstimmung mit dem Unternehmen/der Führungskraft aus dem Homeoffice arbeiten
- ii. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit eindeutigen COVID 19-Symptomen oder die sich in der Nähe eines Verdachtsfalles und einem definierten Risikogebiet aufgehalten haben, sollen telefonisch Kontakt mit der Unternehmensführung aufnehmen. Weitere Maßnahmen sind dann abzusprechen.

d. Verhalten außerhalb der Arbeitszeit

- i. Schränken Sie soziale Kontakte ein
- ii. Meiden Sie risikobehaftete Orte, bzw. Risikogruppen wie z.B. Ärzte, Pflegepersonal, Lehrer etc. im näheren Umfeld, dies können Verwandte, Partnerinnen und Partner sein.

e. Organisatorische Präventivmaßnahmen

- i. Technische Homeoffice Fähigkeit
Sind alle Mitarbeiter, bzw. mind. die Kernfunktionen in der Lage aus dem Homeoffice zu arbeiten. Dies betrifft insbesondere eine ausreichende IT-Hardware, der Zugriff auf die Systeme, ausreichende Internetverbindung, ggf. Drucker.
- ii. Organisatorische Homeoffice Fähigkeit
Sind die Zugangsdaten zu Drittsystemen verfügbar, werden ggf. Dongel/Token benötigt.
- iii. Arbeitsanweisung erstellen, bzw. selbst darauf achten, dass Laptops inkl. Ladekabel, Maus, Headsets, Dongels, Token, etc. zum Feierabend immer mit nach Hause genommen wird
- iv. Physische Post
Im Falle einer Quarantäne aller Mitarbeiter sollte sichergestellt sein, dass die physische Post verfügbar ist. Hierfür stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung. Präventiv kann jetzt auf ein Postfach umgestellt werden oder einen Scan Dienstleister für die Post. Die Post selbst bietet ebenfalls die Möglichkeit an, die Post elektronisch zu liefern. Diese Maßnahmen macht Sinn präventiv schon jetzt einzurichten. Einen Link für den Nachsendeauftrag finden Sie unter Punkt 4.
- v. Telefonische Erreichbarkeit
Existiert eine Telefonanlage Prüfung ob im Homeoffice die Anbindung über Softphone möglich ist. Alternativ empfiehlt es sich einen Plan zu machen, wie Anrufe umgeleitet werden. KMU's arbeiten oft mit der Fritz-Box, hier bestehen ebenfalls Möglichkeiten der Anrufumleitung über Fernwartung, Aktivierung des Anrufbeantworters und Mail-Benachrichtigung über nicht angenommene Anrufer. Ferner können Sie prüfen einen Call-Center Anbieter einzuschalten, welcher Anrufer für Sie entgegennimmt und Ihnen eine Information zukommen lässt.
- vi. Vorbereitende Kommunikationsmaßnahmen
Bei Unternehmen mit Mitarbeitern und Führungskräften empfiehlt es sich einen Notfallstab einzurichten, welcher aktiviert wird. Grundsätzlich: Erstellen Sie eine Übersicht aller Geschäftspartner/Kunden die im Falle einer Quarantäne informiert werden müssen (Vermittler, Reinigungsfirmen, technischer Support, Risikoträger bei denen Rahmenverträge, Deckungskonzepte bestehen. Übersicht der laufenden Schadenbearbeitungen, falls diese nicht oder nur eingeschränkt bearbeitet werden können). Ggf. Kundenliste um Kunden darüber zu informieren ausschließlich digitale Medien für die Kommunikation zu benutzen.
- vii. Im Falle einer behördlich angeordneten Quarantäne existiert eine strikte Ausgangssperre. Prüfen sie bitte ob ggf. Vollmachten für Bankgeschäfte etc. vorliegen bzw. erteilt werden müssen.

- viii. Standorttrennung
Existieren mehrere Standorte, ist eine strikte Standorttrennung mit Kontaktsperre untereinander ein geeignetes Mittel eine mögliche Quarantäne auf nur einen Standort zu beschränken.
- ix. Aufteilung der Belegschaft
Eine weitere geeignete Präventivmaßnahme ist die Aufteilung der Belegschaft. 50% arbeiten im Homeoffice und 50% arbeiten im Büro. Hier ist drauf zu achten, dass im Büro eine Desinfektion der Flächen und Arbeitsgeräte vorgenommen wird, falls hier ein Wechsel vorgenommen wird.

3. Verhalten im Verdachtsfall

a. Mitarbeiterin oder Mitarbeiter mit Verdacht auf COVID 19-Infektion oder bestätigter Infektion

- i. Telefonische Information der Unternehmensführung durch die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter
- ii. Prüfung ob Mitarbeiterin/Mitarbeiter sich in einem oder mehreren Standorten aufgehalten hat
- iii. Prüfung ob Kundenkontakt stattgefunden hat
- iv. Prüfung ob Kontakt mit sonstigen Kollegen oder geschäftlichen Partnern stattgefunden hat
- v. Identifikation und Dokumentation der Kontaktpersonen
- vi. Empfehlung Anordnung Homeoffice für 14 Tage
- vii. Desinfektion der Arbeitsmaterialien
- viii. Information der Gesundheitsbehörden
- ix. Prüfung und Abstimmung mit der Gesundheitsbehörde ob Kommunikationsmaßnahmen wie z.B. Information von Kontaktpersonen, Kunden, Geschäftspartnern erfolgen soll.

b. Mitarbeiterin oder Mitarbeiter ist Kontaktperson eines Verdachtsfalles/bestätigten Falls oder war privat in Krisenregion

- i. Telefonische Information der Unternehmensführung durch die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter
- ii. In Anlehnung der aktuellen Situation Prüfung ob Homeoffice angeordnet wird
- iii. Ggf. ausgewählte Maßnahmen aus 3.a.

c. Verhalten und Maßnahmen im Falle einer behördlich angeordneten Quarantäne

- i. Information der Mitarbeiter
- ii. Umsetzung der organisatorischen Präventivmaßnahmen aus Punkt 2.
- iii. Ggf. Information der wichtigen Geschäftspartner, Kunden und Dienstleister

- iv. Sofern es zu einer Medienberichterstattung kommen sollte, wird eine verschärfte Kommunikationssperre für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter empfohlen. Die Außenkommunikation sollte in diesem Fall ausschließlich über die Geschäftsleitung erfolgen.
- v. Anbringen einer Beschilderung der/des betroffenen Standorte(s)
- vi. Für in Quarantäne befindliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelten die Anweisungen der Gesundheitsbehörde und die Vorgaben nach dem Infektionsschutzgesetz. Sofern keine Krankmeldung vorliegt, gilt weiterhin die vereinbarte Arbeitszeit.

4. Allgemeine Checkliste / Kurzübersicht

- ✓ Hygieneartikel wie Seife und Desinfektionsmittel vorhalten
- ✓ Kommunikationsweg zu allen Mitarbeitern, bis ins Privatleben (WhatsApp o.ä.)
- ✓ Ggf. einen Notfallstab für logistische Detailplanung klären
- ✓ Terminkalender prüfen auf unnötige „Risikotermine“ / ggf. absagen (auch privat)
- ✓ Technik für Heimarbeitsplätze prüfen / Fernwartungsmöglichkeit schaffen
- ✓ Telefonanlage prüfen
- ✓ Allgemeine Zugangsdaten und Onlinebanking zugriffsbereit sichern
- ✓ Technik für Onlineberatung prüfen
- ✓ Standorttrennung / Belegschaftstrennung prüfen / planen
- ✓ Postzugang (Papierpost) prüfen und ggf. anders regeln; Aufgrund von Fristsachen sollten die Post weiterhin täglich gesichtet werden / Scanmöglichkeiten prüfen
- ✓ Liste der zu informierenden Personen / Kooperationspartner zugriffsbereit halten
- ✓ Relevante Vollmachten prüfen und zugriffsbereit halten
- ✓ Allgemeine Kundeninfo überlegen
- ✓ Nötigenfalls ein Hinweisschild an den Eingangstüren
- ✓ Aufgabenverteilung für den Quarantänefall zwischen den Kollegen klären
- ✓ Umfangreichen Informationsfluss an die internen Kollegen sicherstellen

5. Regelungen zum Verdienstaussfall

Das Gesundheitsamt kann nach § 29 und § 30 Infektionsschutzgesetz Menschen unter Quarantäne stellen. Wenn der Betroffene krank ist, gelten die Regeln für eine Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall. Diejenigen, die ohne Krankheit vorsorglich unter Quarantäne stehen, haben per Gesetz einen Anspruch auf Verdienstaussfall in Höhe ihres Nettoentgeltes. Den übernimmt zunächst der Arbeitgeber; innerhalb von drei Monaten kann er nach § 56 Infektionsschutzgesetz einen Antrag auf Erstattung der ausgezahlten Beträge stellen.

Auch Selbstständige und Freiberufler gehen nicht leer aus. Nach dem Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten erhalten auch sie einen Verdienstaussfall ersetzt. Dabei geht die zuständige Behörde von dem Gewinn aus,

der im Steuerbescheid für das letzte Kalenderjahr festgestellt wurde. Konkret ist dies im § 56 IfSG geregelt.

Bei Rückfragen zu diesen Themen stehen Ihnen auch die MAXPOOL Syndikusanwälte gern beratend zur Verfügung (Recht@MAXPOOL.de).

6. Weiterführende Informationen

- a. Informationen der Industrie und Handelskammer:
<https://www.dihk.de/de/aktuelles-und-presse/coronavirus>
- b. Darüber hinaus existiert von der IHK ein generelles und sehr umfassendes Notfallhandbuch. Dieses finden Sie unter folgenden Link:
https://www.reutlingen.ihk.de/fileadmin/user_upload/www.reutlingen.ihk.de/Existenzgruendung_und_Unternehmensfoerderung/Allgemein/PDF-Dateien/Notfall-Handbuch.pdf
- c. Informationen des RKI zu den Hygienevorschriften:
https://www.rki.de/DE/Content/Infekt/Krankenhaushygiene/Haendehygiene/Haendehygiene_node.html
- d. Kontaktdaten der Gesundheitsämter finden Sie hier: <https://tools.rki.de/PLZTool/>
- e. Die schnellste und einfachste Lösung für eine kurzfristige Sendungsumleitung wäre ein Nachsendeauftrag (NSA), welchen Sie unter <https://shop.deutschepost.de/nachsendeservice-beauftragen> stellen können. Der NSA ist nach 4 – 5 Werktagen aktiv und kann auch für vorübergehende Abwesenheiten genutzt werden.
- f. Sollten sämtliche Geschäftsstellen befristet geschlossen werden, können Sie neben der Nachsendung auf eine Privatadresse natürlich auch den Lagerservice unter <https://shop.deutschepost.de/shop/nachsenden-lagern/lagerservice.jsp> beauftragen.