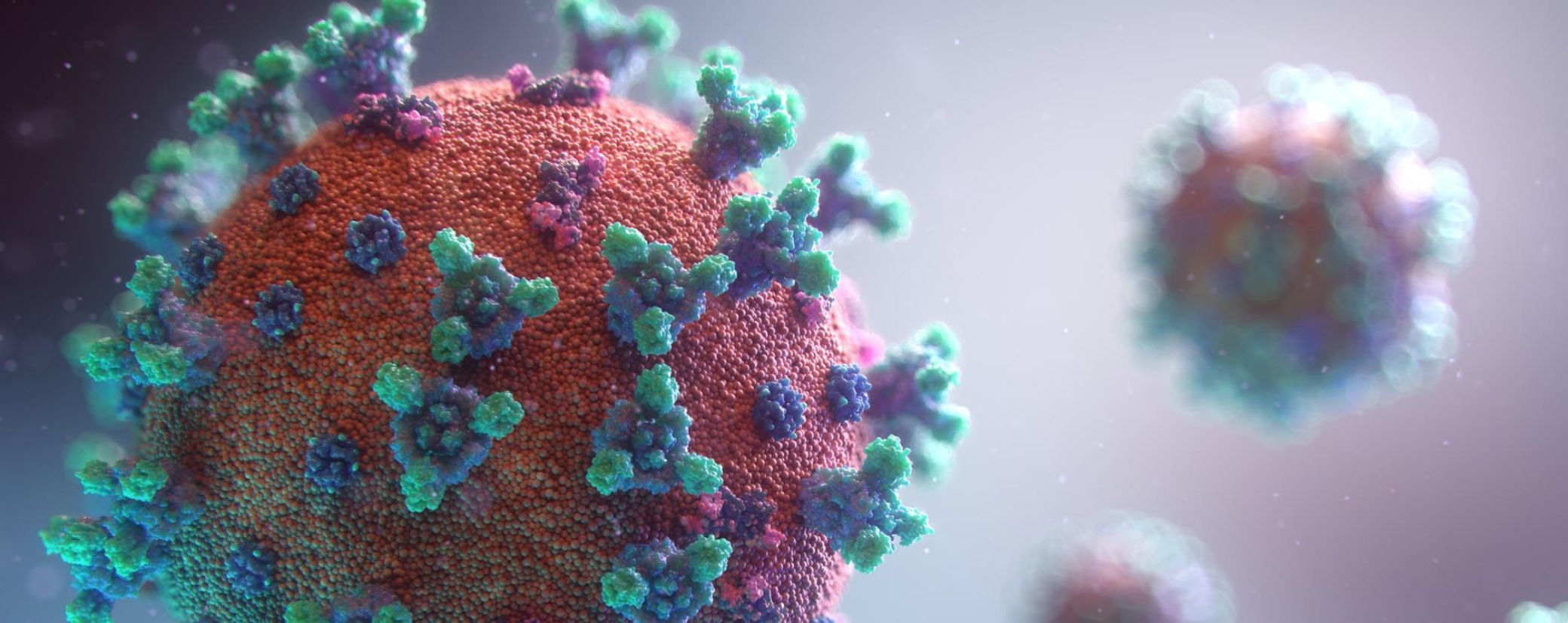




## „The New Normal“

Strategien und Praxisbeispiel für die Rückkehr der Mitarbeiter aus  
Home Office und Kurzarbeit

Begrüßung

---

Hintergrund / Herausforderungen

---

Praxisbeispiel

---

Handlungsoptionen

---

## Aon Health Solutions | Ihre Referenten

---

**David Göllner**

**Account Manager**

Aon Health Solutions

St.-Martin-Str. 58-68

81541 München

t +49 89 52305 5139

[david.goellner@aon.de](mailto:david.goellner@aon.de)



**Thomas Staben**

**Human Resources**

Aon Deutschland

Caffamacherreihe 16

20355 Hamburg

t +49 40 3605 2246

[thomas.staben@aon.de](mailto:thomas.staben@aon.de)



Begrüßung

---

Hintergrund / Herausforderungen

---

Praxisbeispiel

---

Handlungsoptionen

---

**„Gesundheit ist ein  
Zustand des  
vollständigen  
körperlichen, geistigen  
und sozialen  
Wohlergehens und  
nicht nur das Fehlen  
von Krankheit oder  
Gebrechen.“**

**- Weltgesundheitsorganisation -**



Welche Faktoren beeinflussen die Gesundheit?

Gene

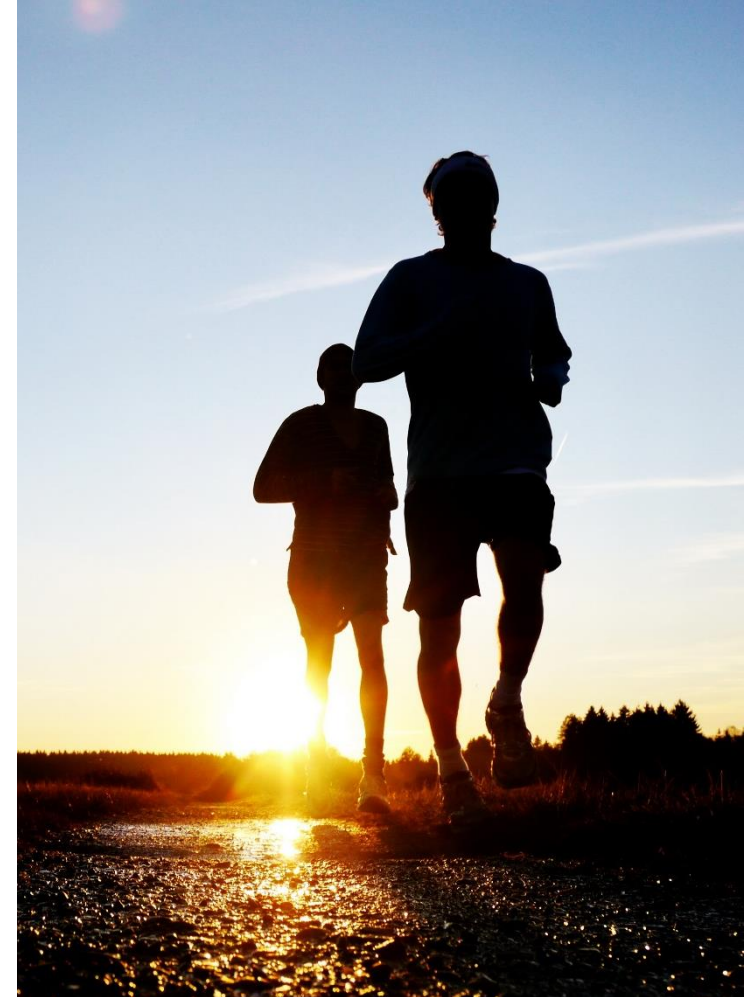
Verhalten

Soziales Umfeld

- Soziale Beziehungen
- Familiäre Situation
- Wohnsituation

Arbeitsumfeld

- Art der Tätigkeit
- Umgebung/ Ausstattung
- Arbeitsorganisation
- Kommunikation
- Beziehungen zu Kollegen und Führungskräften



## Steigende Arbeitslosenzahlen im Juni 2020

Arbeitslosenzahl: 2,85 Mio. (+637.000\*)

Arbeitslosenquote: 6,2% (+1,3%\*)

Tendenz: verhalten optimistisch (Die Arbeitslosigkeit steigt, jedoch erneut schwächer als im Vormonat.)



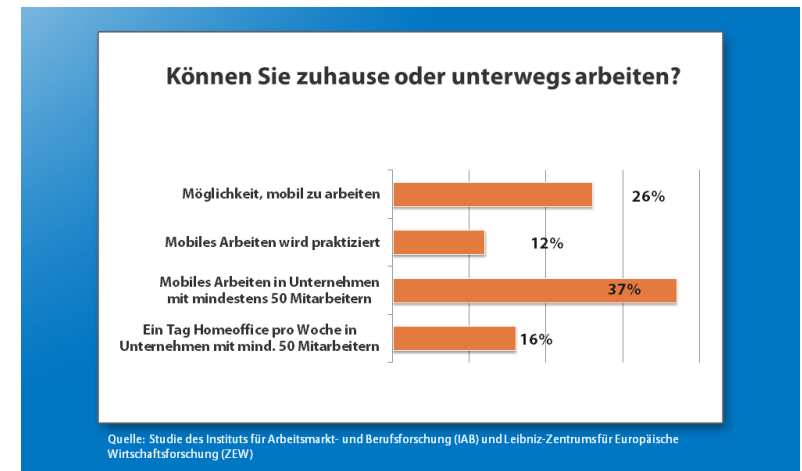
### ▪ Kurzarbeit:

Aktuelle Daten zur tatsächlichen Inanspruchnahme stehen bis April zur Verfügung. Nach vorläufigen Daten der Bundesagentur für Arbeit wurde im April 2020 für 6,83 Millionen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer konjunkturelles Kurzarbeitergeld gezahlt. Damit nahmen weitaus mehr Menschen Kurzarbeit in Anspruch als während der Finanzkrise 2008/2009.

### ▪ Home Office

2019: Im Jahr 2019 haben nur ca. 12% der Beschäftigten Mobiles Arbeiten praktiziert

- 2020: Im April 2020 stieg die Zahl der Beschäftigten, die im Home Office arbeiten auf ca. 21%



### Fürsorgepflichten des Arbeitgebers

- **Gesundheitsschutz der Mitarbeiter (§ 3 Arbeitsschutzgesetz)**
- **Schutz der Psychische Gesundheit (§ 4 Arbeitsschutzgesetz)**
  - EAP
  - Medizinische Beratung per Gesundheitstelefon
  - Videokonsultation
- **Arbeitsschutz im Home Office (Arbeitsstättenverordnung)**
- **Schlechterstellung der Arbeitnehmer verhindern**



### **Arbeit im Home Office: Mögliche Belastungsfaktoren aktuell**

- **Bewegungsmangel und verlängerte Inaktivitätsphasen**
- **Erschwerte Abgrenzung, dadurch Erschöpfung, Konzentrationsprobleme, Schlafstörungen**
- **Unergonomisches Arbeitsplatzsetting**
- **Essensversorgung, spez. mittags (Einkauf, Zubereitung, Frische)**
- **Fehlende Unterstützung durch soziale Einrichtungen (z.B. Kinderbetreuung)**
- **Fehlende Tagesstruktur**
- **Social distancing**
- **Fehlende Ausweichmöglichkeiten und “Ventile”**

Begrüßung

---

Hintergrund / Herausforderungen

---

Praxisbeispiel

---

Handlungsoptionen

---



#staysafe

# Konzept „Reduzierter Bürobetrieb“

Regelungen für alle Standorte von Aon in Deutschland

Stand 9. Juli 2020

# INHALTE

I. Mobiles Arbeiten während Corona

II. Rahmenbedingungen

III. Regeln für Büroarbeit





# I. Mobiles Arbeiten während Corona

- ⇒ Vorbereitungen
- ⇒ Arbeiten von zu Hause

## Vorbereitungen seitens Aon

---

- **Crisis Management Team bei Aon Deutschland**
- **Vorbereitungen ab Januar 2020 („Webasto“)**
  - Übersicht verschaffen, Empfehlungen an GF
  - Technische Voraussetzungen für mehr mobiles Arbeiten schaffen
  - Einführung weiterer Hygiene-Maßnahmen; Beschaffung Hygiene-Produkte
- **Frühe Kommunikation an alle Mitarbeiter**
  - Bewusstsein schaffen – vorbereitet sein
  - Zusammenhänge aufzeigen und erklären
- **Weitere Kommunikation an alle Mitarbeiter**
  - Einschränkungen von Dienstreisen und reduzierter Empfang von Besuchern
  - Häusliches Umfeld für mobiles Arbeiten von zu Hause schaffen
- **Noch mehr Kommunikation**
  - Information über Verdachts- sowie Infektionsfälle
  - Start ins Homeoffice am 16.03.; Standortschließung Hamburg



## Arbeiten von zu Hause

---

- **Nahezu reibungsloser Übergang zur virtuellen Zusammenarbeit ab Tag 1**
- **Laufende Updates an die Mitarbeiter**
- **Aufgaben des Crisis Management Teams:**
  - Regelungen definieren
  - Unterstützung der Mitarbeiter sicherstellen
  - Ausnahmegenehmigungen, Passierscheine in Bayern
  - Unterstützung bei Kinderbetreuung organisieren (Keine Notbetreuung!)
- **Vorbereitung der Rückkehr ins Büro**
  - Vorschlag an GF
  - Abstimmung mit BR
  - Abstimmung mit Konzern
  - Laufende Information der Mitarbeiter

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

Büroarbeit



#staysafe

**Aon**  
Empower Results®

## II. Rahmenbedingungen

- ⇒ Gesundheit geht vor
- ⇒ Heimarbeit oder Büroarbeit?



## Gesundheit geht vor

**Der Schutz der Gesundheit aller Mitarbeitenden bei Aon sowie ihrer Familien hat oberste Priorität.**

- In nahezu allen Bereichen funktioniert das Arbeiten von Zuhause gut und effizient. Aon ist vollumfänglich in der Lage, Kunden angemessen zu betreuen und seinem Leistungsversprechen nachzukommen.
- Die Vorsichtsmaßnahmen rund um den Bürobetrieb bei Aon werden sich strikt orientieren an
  - behördlichen Vorgaben,
  - Empfehlungen des Robert Koch Instituts,
  - Vorgaben des Konzerns,
  - Mitsprache der Betriebsräte.
- Bürozutritte werden aufgrund der vorhandenen Arbeitsfähigkeit auch weiterhin eher vorsichtiger und restriktiver gehandhabt werden.

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

Büroarbeit



#staysafe

**Aon**  
Empower Results®

## Heimarbeit oder Büroarbeit?

Die **Arbeit von Zuhause** ist das klar präferierte Modell für alle Aon Mitarbeiter in Deutschland.

**Arbeit im Büro basiert auf Freiwilligkeit** und bedarf der vorherigen Freigabe durch den Vorgesetzten im Rahmen des Schichtbetriebs.

- Büroarbeit kann nicht angeordnet werden.
- Wer – aus welchen Gründen auch immer – bis auf weiteres nicht ins Büro möchte, muss dies nicht begründen, sondern einfach nur gegenüber seinem Vorgesetzten äußern.
- Mitarbeiter können auch ihre Präferenz für Büroarbeit erklären.

Auch für „Heimarbeiter“, die nur gelegentlich ins Büro müssen, gilt: es ist eine feste Zuordnung zu einer der beiden Schichten nötig (→ **Infektionsschutz**).

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

Büroarbeit



**Aon**  
Empower Results®

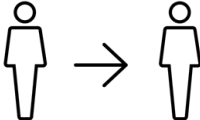
## III. Regeln für Büroarbeit



- ⇒ Auf einen Blick
- ⇒ Schichtbetrieb
- ⇒ Maximalbelegung
- ⇒ Abstand halten
- ⇒ Maskenpflicht nicht überall
- ⇒ Hygiene geht vor
- ⇒ Meetings nur virtuell
- ⇒ Der Weg ins Büro

# Regeln für Büroarbeit auf einen Blick

**Kontakte im Büro bleiben auf ein Minimum beschränkt. Die Regeln für Kontakte im Büro sind:**

|                        |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schichtbetrieb</b>  |    | <ul style="list-style-type: none"><li>Schicht A und Schicht B im wöchentlichen Wechsel</li></ul>                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Maximalbelegung</b> |    | <ul style="list-style-type: none"><li>Die Maximalbelegung pro Abschnitt und Schicht soll 1 Mitarbeiter pro 4er Tisch (also ca. 25% der Normalbelegung) möglichst nicht überschreiten.</li><li>Auch für Druckerräume, Teeküchen etc. gilt eine Maximalbelegung</li></ul>                          |
| <b>Heimatsektor</b>    |    | <ul style="list-style-type: none"><li>Die Mitglieder einer diensthabenden Schicht dürfen sich in den Aon Büros nur in einem definierten Stockwerk/Bereich aufhalten, ihrem Heimatsektor.</li><li>Außerhalb dieses Bereiches ist ein Mund-Nase-Schutz zu tragen.</li></ul>                        |
| <b>Abstandsregeln</b>  |   | <ul style="list-style-type: none"><li>Abstandsregeln sind ein wirksamer Infektionsschutz. Halten Sie mind. 1,5 m Abstand zu anderen Personen.</li><li>Laufwege bzw. Laufrichtungen werden wo nötig/möglich vorgeschrieben, bei Begegnungen auf den Gängen ist Rücksichtnahme angesagt.</li></ul> |
| <b>Hygiene</b>         |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Häufiges Händewaschen + Desinfizieren</li><li>Lüftung: In allen Bereichen soll regelmäßig, d.h. stündlich mindestens 5 Minuten durch die anwesenden Kollegen gelüftet werden.</li></ul>                                                                    |



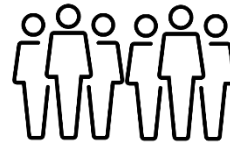
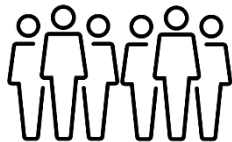


# Infektionsschutz durch Zwei-Schicht-Betrieb

BÜRO  
25%



HEIM-  
ARBEIT



## Schicht A

Zutritt in **ungeraden**  
Kalenderwochen,  
z. B. KW 23, KW 25

## Schicht B

Zutritt in **geraden**  
Kalenderwochen,  
z. B. KW 24, KW 26

- **Jeder Mitarbeitende bei Aon wird einer Schicht fest zugeordnet.**
  - egal ob er einen Standort betreten möchte oder nicht.
  - Ausnahmen: Dienste von FM, IT etc. sind gesondert geregelt. Diese bewegen sich außerdem im gesamten Gebäude mit Mundschutz.
- **Der Wechsel eines Mitarbeiters von einer Schicht zur anderen ist nicht zulässig.**
- **Da jeder Mitarbeiter einer Schicht zugeordnet ist, benötigt er zum Zutritt ins Büro keine separate Genehmigung.**

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

Büroarbeit



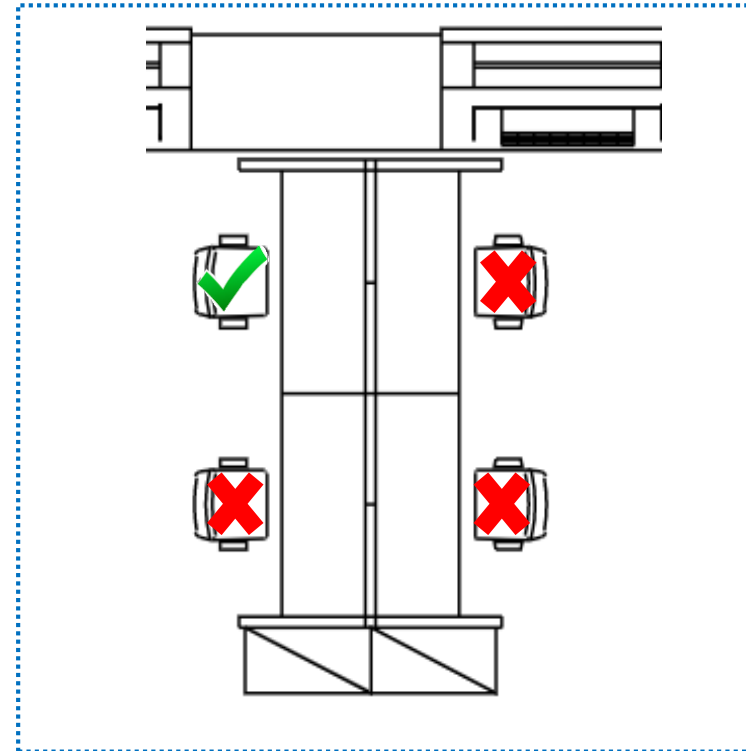


## Maximalbelegung

### Abstände ermöglichen durch Begrenzung der Personenanzahl

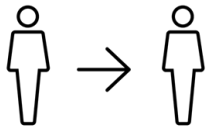
Die Maximalbelegung pro Abschnitt und Schicht soll 1 Mitarbeiter pro 4er Tisch möglichst nicht überschreiten. Das entspricht ca. 25% der Normalbelegung (Richtwert).

Auch für Druckerräume, Teeküchen etc. gilt eine Maximalbelegung



*Schematische Darstellungen*

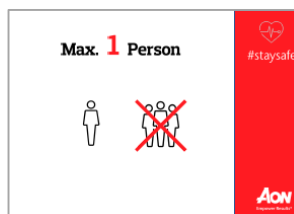




**Abstand halten**

## Abstand von mindestens 1,5 Meter zu anderen Personen einhalten.

Laufwege bzw. Laufrichtungen werden wo nötig/möglich vorgeschrieben, bei Begegnungen auf den Gängen ist Rücksichtnahme angesagt.



Die Teeküchen und Serviceräume (wo vorhanden) sind gekennzeichnet, wie viele Personen sich maximal dort aufhalten dürfen.

In kleinen Küchen darf sich nur eine Person zur Zeit aufhalten, in den großen zwei Personen.

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

**Büroarbeit**





## Maskenpflicht: nicht überall

**Eine Maskenpflicht (einfacher Mund-Nase-Schutz) am Arbeitsplatz gibt es nicht, mit folgenden Ausnahmen:**

- **Wenn Mitarbeiter ihren „Heimatsektor“ verlassen** und durch andere Gebäudeteile gehen (müssen), tragen sie eine Maske.
  - Nutzung privater Mund-Nase-Masken.
  - An allen Standorten ist auch ein kleiner Vorrat einfacher Einwegmasken vorhanden, die bei Bedarf ausgegeben werden.
- **Alle Mitarbeiter, die viel in den Büros unterwegs sind** (z.B. FM, IT), müssen Masken tragen.

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

**Büroarbeit**



**Aon**  
Empower Results®



## Hygiene geht vor

### Infektionsschutz durch Hygiene

- Hunderte Schilder, Hinweise und Markierungen (vergleichbar der Sicherheitseinweisung im Flugzeug)
- „Hygiene-Station“ an den Empfangen
- Schließung bestimmter Bereich, um Reinigungskapazität zu bekommen
  - Besprechungsräume (derzeit keine internen Meetings)
  - Zweitkabinen der Toiletten
- Schließung der Kantinen
- Nur Teeküchen, ohne Mikrowellen, max. 1 Person



# Meetings auch im Büro möglichst virtuell

---

## Interne Meetings

- Finden auch weiterhin ausschließlich über die digitalen Medien (WebEx etc.) statt.
- Die Nutzung der Konferenzräume / Think Tanks mit mehreren Personen und andere Zusammenkünfte im Büro sind untersagt, auch wenn die Abstandsregeln eingehalten werden können. Dieses Verbot erfolgt aus Hygiene- und Reinigungsanforderungen.
- Die Meetingräume werden aus diesen Gründen vorsorglich verschlossen.

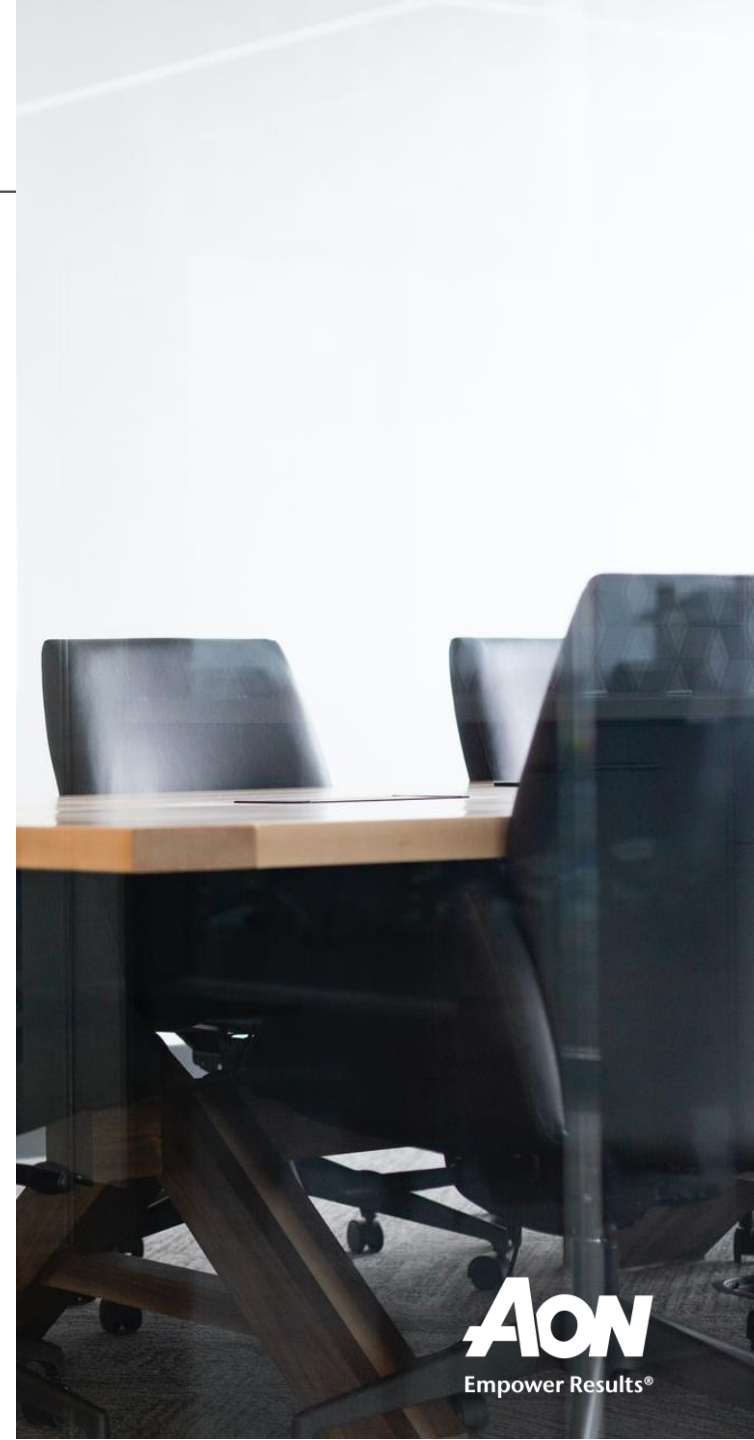
## Kunden- und Lieferantenbesuche in Aon Büros

- Sind weiterhin aus Sicherheitsgründen nur in begründeten Ausnahmefällen erwünscht.
- Ausnahmen wie z. B. Handwerkereinsätze sind vom Krisenteam individuell autorisiert. Maskenpflicht!

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

Büroarbeit



**Aon**  
Empower Results®

## Auf dem Weg ins Büro

**Es wird empfohlen, auf öffentliche Verkehrsmittel zu verzichten.**

Dort, wo es aufgrund der Parkplatzsituation möglich ist (Aon-eigene Parkplätze), wird Aon den Mitarbeitern im Schichtdienst Stellplätze kostenfrei zur Verfügung stellen.

Mobiles Arbeiten

Rahmen-  
bedingungen

**Büroarbeit**



**AON**  
Empower Results®



Anders als bei einem normalen Geschäftsbetrieb müssen die Mitarbeiter bei Aon noch mehr **aufeinander aufpassen** und **füreinander sorgen** – durch Rücksicht und Achtsamkeit.

Insbesondere ist es wichtig, dass sich niemand ganz alleine in den Büros aufhält.

Daher bitten wir die Mitarbeiter, sich bei Kollegen beim Betreten/Verlassen des Büros an-/abzumelden, falls jemand sehr früh oder sehr spät am Tag arbeiten möchte.



Begrüßung

---

Hintergrund / Herausforderungen

---

Praxisbeispiel

---

Handlungsoptionen

---

### **Was gilt es rechtlich zu beachten?**

**Grundsätzlich gilt: Aufgrund der generellen Fürsorgepflicht müssen Arbeitgeber dafür sorgen, dass Beschäftigte Ihre Arbeit ohne Ansteckungsrisiko erledigen können.**

- Betroffene Vereinbarungen (z. B. mit der Personalvertretung) müssen eingehalten werden (Willkür vermeiden!)
- Gesteigerte Fürsorgepflicht gegenüber Risikogruppen
- Arbeitsschutzkonzepte an geltende Hygienevorschriften anpassen

### **Einbindung der Personalvertretung (soweit vorhanden):**

- Die Rückholung an den Arbeitsplatz stellt rechtlich eine Versetzung nach § 99 Betriebsverfassungsgesetz da, wenn die Tätigkeit im Home Office länger als einen Monat andauert hat.
- Grundlegende Änderungen in der Betriebsorganisation wie z. B. „Schichtsysteme“ sind beteiligungspflichtig. (§111 Satz 3 Nr. 4 Betr.VG)

## **Schutzmaßnahmen für Kunden und Mitarbeiter**

- Maximalbelegungen
- Abstandsregelungen
- Infektionsschutz durch Hygienemaßnahmen
- Maskenpflicht
- ....

**Medizinische Tests bieten sowohl den Mitarbeitern als auch Ihren Kunden Sicherheit.**

### ✓ **Antikörper-Test**

**Hat oder hatte eine Person den Virus?**

Bekämpft der Körper eine Infektion mit SARS-CoV-2, werden spezielle Antikörper vom Immunsystem gebildet. Diese können auch in der akuten Infektionsphase schon nachweisbar sein. Der Antikörpertest kann mit Kapillarblut durchgeführt werden – ein Pieks in den Finger genügt.

### ✓ **PCR-Test**

**Besteht gerade eine SARS-CoV-2-Infektion? Besteht Ansteckungsgefahr?**

Für den PCR-Test wird ein Abstrich aus Nase und Rachen entnommen. Im Labor wird geprüft, ob genetisches Material des SARS-CoV-2-Virus nachweisbar ist. Ist der Test positiv, muss von einer akuten SARS-CoV-2-Infektion und einer Ansteckungsgefahr für andere ausgegangen werden. Ist der Test negativ, ist eine akute Infektion unwahrscheinlich, aber nicht sicher auszuschließen.

In Deutschland können wir unsere Kunden bei der Umsetzung solcher Test unterstützen. Ein entsprechendes Angebot unterbreiten wir Ihnen gerne.

**Das Whitepaper von SmartRiskSolutions ist eine ausgezeichnete Basis**

### **Allgemeine Empfehlungen:**

- **Falls möglich: Vorauswahl der Reisenden (Freiwillige, keine Risikogruppen, Familienstand und persönliche Situation beachten)**
- **„Carepakete“ für Dienstreisende zur Verfügung stellen – z.B. Mit Masken, Sanitizer, Handschuhen)**
- **Global einheitliche Unternehmensstandards schaffen**

### **Vorkehrungen im Vorfeld (kostenneutral):**

- **Informationen – z.B. durch das Auswärtige Amt – dem reisenden Mitarbeiter zur Verfügung stellen und deren Empfang/Lesen bestätigen lassen**
- **Parallel als Unternehmen Abgleich mit weiteren Informationsquellen (z.B. Landesseite „Einreise“) + Prüfung der Einreisevoraussetzungen**
- **Dem Mitarbeiter deutlich auf die 24/7h Notfallnummer des Assisteurs aufmerksam machen**
- **Renommierter Hotelketten bevorzugen (auch wenn ggf. über „normalem“ Budgetlimit)**

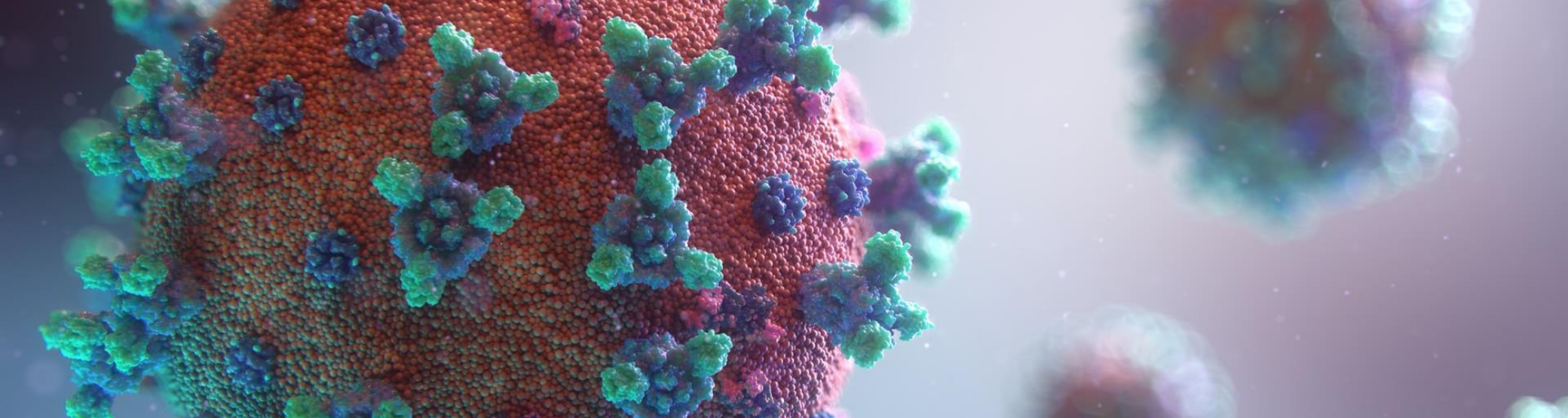
### **Besondere Vorkehrungen im Vorfeld (teilweise i.v.m. Dienstleistungen):**

- **Prüfung Klinikdichte/Qualität vor Ort**
- **Reisesicherheitstrainings mit „Zertifikat“ vor Antritt der Reise – in Verbindung mit Tool für die Mitarbeiter zur Prüfung der aktuellen Lage**
- **Möglichkeit Mitarbeitertracking abstimmen (BR ; MA)**

**Natürlich gilt es aktuell abzuwägen – auch aus Reputationssicht – wohin ich meine Mitarbeiter sende und wie dringend die Dienstreise ist.**

**Die Erfahrung zeigt, dass eine entsprechende Vorbereitung bereits sehr vieles abdeckt, was auf der Reise an potenziellen Fragen aufkommen könnte.**

**Plötzliche Änderungen im Reiseverlauf durch politischen Eingriff sind allgemein schwer zu prognostizieren.**



Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Aon Betreuer

**David Göllner**

**Account Manager**

Aon Health Solutions

St.-Martin-Str. 58-68

81541 München

t +49 89 52305 5139

david.goellner@aon.de