

---

## **IKK hat Homeoffice fest etabliert seit März 2020**

### **Kundenservice von zu Hause aus schützt Kollegen und Versicherte**

**Der politische Ruf, mehr Homeoffice anzubieten oder gar Überlegungen, die Arbeit von zuhause aus für manche Arbeitgeber verpflichtend zu machen, ist bei der IKK Südwest seit März letzten Jahres längst gelebte Praxis: Zum Schutz der Belegschaft an den verschiedenen Standorten in Rheinland-Pfalz, Hessen und im Saarland entschied der Krankenversicherer zu Beginn der Pandemie sehr schnell, Homeoffice flächendeckend einzuführen, ohne dabei den Service und dabei auch besonders den Schutz der persönlichen Daten für die Versicherten zu vernachlässigen. Heute sind knapp 85 Prozent der rund 1.500 Beschäftigten der IKK Südwest in der Lage, ihre Kunden aus dem Homeoffice heraus zu betreuen. Außerdem wurden neue feste Telearbeitsplätze geschaffen.**

350 von rund 1.500 Beschäftigten der IKK Südwest arbeiteten schon vor der Pandemie flexibel. Sie waren daher bereits zu diesem Zeitpunkt technisch so ausgestattet, dass sie sowohl von zu Hause als auch unterwegs arbeiten konnten. War dies bis dahin eine individuelle Vereinbarung mit dem Mitarbeiter, hatte man schon im Sommer 2019 begonnen, gemeinsam mit dem Personalrat eine Dienstvereinbarung vorzubereiten, die das bisherige mobile Arbeiten regeln und auch die Möglichkeit einer alternierenden Telearbeit anbieten sollte.

„Und dann kam Corona und hat alles beschleunigt“, erklärt Robert Kos, Personalleiter der IKK Südwest. „Die schnelle Umstellung auf das Arbeiten von zu Hause aus war auch deshalb möglich, weil bereits viele interne Arbeitsprozesse digitalisiert waren, u.a. durch elektronische Akten. Vor Beginn des Lockdown, Anfang März, haben wir begonnen, die mobilen Zugänge zur Verfügung zu stellen, Ende März hatten nahezu alle Beschäftigten die Möglichkeit, von zu Hause zu arbeiten.“

Eine interne Taskforce, die sich bereits Ende Februar 2020 gebildet hatte, war einer der Treiber der Umstellung, die vor allem ein Ziel hat und hatte: Die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen, sie in der Pandemie mit Hygienekonzepten zu begleiten, gleichzeitig jedoch die Versicherten weiterhin reibungslos und mit dem gewohnt umfassenden Service zu betreuen.

---

Ansprechpartner: Karin Richter  
Pressesprecherin Rhein-Mosel  
Tel.: 06 81/9 36 96-3043  
Fax: 06 81/9 36 96-3015  
E-Mail: karin.richter@ikk-sw.de

Beate Spang  
Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Tel.: 06 81/9 36 96-3031  
Fax: 06 81/9 36 96-3015  
E-Mail: beate.spang@ikk-sw.de

Aktuell arbeiten 85 Prozent von zu Hause aus mit einem strengen Datenschutzkonzept und 15 Prozent sind in der IKK – u.a. Mitarbeiter in der persönlichen Kundenberatung, der Poststelle oder der IT, die vor Ort sein müssen. Sie wechseln sich allerdings in den Organisationseinheiten unter Einhaltung eines umfassenden Hygienekonzeptes ab.

Geschäftsführer Günter Eller betont, dass nahezu alle Beschäftigten der IKK Südwest auch perspektivisch nach der Pandemie weiterhin bis zu 25 Prozent ihrer individuellen Sollarbeitszeit im Homeoffice verbringen können. „Darüber hinaus haben wir 75 alternierende Telearbeitsplätze geschaffen. Hier können Beschäftigte bis zu drei Tage pro Woche von zu Hause arbeiten. Natürlich bieten wir unseren Versicherten auch in Corona-Zeiten weiterhin bei Bedarf den Service, nach telefonischer Vereinbarung vor Ort in die Kundencenter zur persönlichen Beratung zu kommen.“

Die Vorstände, Prof. Dr. Jörg Loth und Daniel Schilling, ziehen ein durchweg positives Resümee: „Bei der schnellen Durchsetzung des Homeoffice trafen mehrere Faktoren zusammen: Die bereits weit fortgeschrittene Digitalisierung unserer internen Verarbeitungsprozesse, die tüchtige IT-Abteilung und das Engagement unseres internen Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Sie informiert und motiviert die Kollegen, die durch das Homeoffice natürlich vor ganz neue Herausforderungen gestellt wurden. Kein Mitarbeiter wurde und wird mit der neuen Herausforderung allein gelassen. Wir wissen aber auch, dass Homeoffice bei weitem nicht in allen Branchen und Bereichen möglich ist. Und deshalb versuchen wir weitestgehend im Homeoffice zu arbeiten, damit Andere, z. B. das medizinische Personal, das Handwerk aber auch der Einzelhandel, in dieser schwierigen Zeit weiter für uns da sein können.“

## **Die IKK Südwest**

Aktuell betreut die IKK mehr als 640.000 Versicherte und über 90.000 Betriebe in Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland. Versicherte und Interessenten können auf eine persönliche Betreuung in unseren 21 Kundencentern in der Region vertrauen. Darüber hinaus ist die IKK Südwest an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr über die kostenfreie IKK Service-Hotline 0800/0 119 119 oder [www.ikk-suedwest.de](http://www.ikk-suedwest.de) zu erreichen.

---

Ansprechpartner: Karin Richter  
Pressesprecherin Rhein-Mosel  
Tel.: 06 81/9 36 96-3043  
Fax: 06 81/9 36 96-3015  
E-Mail: [karin.richter@ikk-sw.de](mailto:karin.richter@ikk-sw.de)

Beate Spang  
Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Tel.: 06 81/9 36 96-3031  
Fax: 06 81/9 36 96-3015  
E-Mail: [beate.spang@ikk-sw.de](mailto:beate.spang@ikk-sw.de)