

NOVOTERGUM GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN	Arbeitsanweisung Verhalten bei Schadenereignissen	AA 19-A-01/19
--	---	----------------------

Prozessinformation	
Prozesseigner	Verwaltung
Prozessziel	<p>Diese Prozessbeschreibung behandelt die Vorgehensweise bei Einbrüchen, Diebstählen, Beschädigungen, Wassereinbrüchen etc. in den Räumen der NOVOTERGUM Managementgesellschaften bzw. der Zentren.</p> <p>Sie soll ein zweckmäßiges Verhalten aller Mitarbeiter in den o.g. Fällen gewährleisten. Ziel ist es, den entstandenen Schaden durch eine schnelle und sachgerechte Bearbeitung gründlich zu ermitteln und mögliche Ansprüche an Dritte (Versicherung) geltend zu machen.</p> <p>Versicherungsmeldungen, die der Betriebshaftpflicht unterliegen, sind nicht Gegenstand dieser Arbeitsanweisung. In diesen Fällen ist die Vorgehensweise grundsätzlich mit der Verwaltung zu klären.</p>
Geltungsbereich	Diese Anweisung gilt für alle Mitarbeiter der NOVOTERGUM Gruppe
Normbezug	ISO 9001:2015, Kapitel 10

Prozessstruktur		
Ressourcen (Was wird benötigt)	Prozessbeteiligte (Wer, Kompetenz, Fähigkeit)	Vorgaben (Was ist zu beachten)
<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsmittel - Soft- und Hardware - Versicherungs-Verträge 	<ul style="list-style-type: none"> - alle MA - ext. Dienstleister Versicherung 	<ul style="list-style-type: none"> - ISO Norm - Dokumente u. Formulare
Input (Was löst den Prozess aus)	PROZESS	Output (Was ist das Ergebnis)
<ul style="list-style-type: none"> - Einbruch oder Diebstahl ist vorgefallen 	siehe Seite 2	<ul style="list-style-type: none"> - gemeldeter Versicherungsfall
Messgrößen (Wie werden die Ziele gemessen)	Prozessrisiken / Chancen	Vorgehen bei Störungen
<ul style="list-style-type: none"> - Ausgleich Versicherung 		<ul style="list-style-type: none"> - Information an Verwaltung

Mitgeltende Unterlagen	
Schadenmeldung Versicherung	

Versicherungsschutz bei Diebstahl besteht ausschließlich für Gegenstände, die vorschriftsmäßig verschlossen - bzw. für nicht berechnigte Personen unzugänglich - aufbewahrt werden.

Gegenstände wie z.B. Handys oder Laptops, die unbeaufsichtigt und offen für jederman zugänglich sind, unterliegen damit also nicht dem Versicherungsschutz.

Die nachfolgende Vorgehensweise gilt für alle Schadenereignisse, also z.B. Einbruch, Diebstahl, Beschädigungen, Wasserschäden etc.

Vorgehensweise:

1. Unmittelbar nach Entdeckung des Schadens Information an den direkten Vorgesetzten. Durch diesen erfolgt bei Einbruch / Diebstahl die sofortige Meldung an die zuständige Polizeidienststelle.
2. Am gleichen Tag füllt der Vorgesetzte zusätzlich die Versicherungs-Schadenmeldung aus und sendet sie (ggfs. gemeinsam mit der polizeilichen Meldung sowie einer Liste aller entwendeten Gegenstände) **ausgefüllt per Mail an die Verwaltung** (nicht direkt an die Versicherung !)
Schadenmeldung s. Anhang zu dieser Arbeitsanweisung.
3. Bei Gebäudeschäden wie z.B. Fassade, Außentüren, Fenster, Wasserschäden etc. erfolgt über den Vorgesetzten ggfs. eine Information an die Hausverwaltung.
4. Die weitere Vorgehensweise wird je nach Schadensfall zeitnah zwischen dem Standortverantwortlichen, der Verwaltung, dem Immobilienmanagement und der Versicherung geklärt.
5. **Vor entsprechender Rückmeldung der Versicherung/der Verwaltung dürfen keinerlei Reparaturen in Auftrag gegeben bzw. für den Ersatz entwendeter Gegenstände gesorgt werden.**

<h1 style="margin: 0;">SCHADENANZEIGE</h1> <h2 style="margin: 0;">SACHVERSICHERUNGEN</h2>			
Brand <input type="checkbox"/> Einbruchdiebstahl <input type="checkbox"/> Leitungswasser <input type="checkbox"/> Sturm <input type="checkbox"/> Glas <input type="checkbox"/> Sonstige <input type="checkbox"/>			
Versicherungsnehmer:	Versicherer:		
	VS-Nr.:		
	Schaden-Nr.:		
Unser Aktenzeichen:	Vermutliche Schadenhöhe in €:		

1.a) Wann trat der Schaden ein? Datum <input style="width: 100px;" type="text"/> Uhrzeit <input style="width: 100px;" type="text"/>	1.b) Wann wurde der Schaden festgestellt? Datum <input style="width: 100px;" type="text"/> Uhrzeit <input style="width: 100px;" type="text"/>
--	--

2.a) Wo ereignete sich der Schaden? (Ort, Straße, Haus-Nr., Raum, Etage) <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%;" type="text"/> 2.b) Was wurde vom Schaden betroffen? Hausrat <input type="checkbox"/> Einrichtung u. Waren <input type="checkbox"/> Gebäude <input type="checkbox"/>	2.c) Handelt es sich um ein Einfamilienhaus? <input type="checkbox"/> Mehrfamilienhaus? <input type="checkbox"/> 2.d) Sind Sie Mieter <input type="checkbox"/> Eigentümer <input type="checkbox"/> 2.e) Wer hat den Schaden entdeckt? <input style="width: 100%;" type="text"/>
---	---

3. Schadensmeldung am: <input style="width: 100%;" type="text"/> an: <input style="width: 100%;" type="text"/>	4. Es wurde Anzeige erstattet am <input style="width: 100%;" type="text"/> bei der Polizeibehörde <input style="width: 100%;" type="text"/> AZ oder Tagebuch-Nr. <input style="width: 100%;" type="text"/>
--	--

7.a) Der Eigentümer dieser Sachen lebt mit dem VN in häuslicher Gemeinschaft?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
7.b) Der Eigentümer hat dem VN diese Sachen zum persönlichen Gebrauch überlassen?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

8.a) Sind Bargeld, Wertpapiere, Sparbücher, Gold-, Silber-, Schmucksachen oder Sammlungen vernichtet oder gestohlen worden?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
8.b) In welchem(n) Behälter(n) haben sich diese Sachen befunden?	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
8.c) War(en) das/die Behälter(n) verschlossen?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
8.d) War(en) das/die Behälter(n) gegen Wegnahme gesichert? Wenn ja, wie?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
8.e) Wo waren die Schlüssel?	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
8.f) Waren die Schmuck-, Gold-, Silbersachen außer Gebrauch? Wann wurden sie zuletzt getragen?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

9.a) Sind die vom Schaden betroffenen Sachen noch anderweitig versichert?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
9.b) Wenn ja, bitte Namen des Versicherers, Art und Höhe der Versicherung sowie Versicherungsschein-Nr. angeben:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
9.c) Wurden für diesen Schaden dort bereits Ersatzansprüche gestellt?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

10. Wie hat sich das Schadenereignis zugetragen? (Bitte eine ausführliche Schilderung, ggf. auf einem Beiblatt mit Skizze)

11.a) Haben Sie wegen der vom Schaden betroffenen Gegenstände auch Ansprüche gegen Dritte?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
11.b) Wenn ja, weshalb, gegen wen und in welcher Höhe?	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
11.c) Ggf. Name, Anschrift des Versicherers, Versicherungsschein-Nr.	<input style="width: 100%;" type="text"/>	

12. Sind Einbruchsm征kmale erkennbar? Ja ☐ Nein ☐
Wenn ja, wo (z. B. Beschädigungen an Wänden, Fenstern, Schlössern)

13.a) Die Diebe benutzten zum Öffnen	Nachschlüssel <input type="checkbox"/>	die Originalschlüssel <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> andere Mittel
13.b) Um was für ein Schloss handelt es sich?			
13.c) Wo befanden sich die richtigen Schlüssel?			

14.a) Art des Fahrzeuges (z.B. Pkw, Lkw)	14.b) War das Fzg. zur Tatzeit verschlossen? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>	14.c) War der Gebrauch des Fzg. beendet? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
--	---	---

15.a) Wie lange stand das Fahrzeug am Tatort?		15.b) Warum stand es dort?	
---	--	----------------------------	--

16.a) Wie lange stand das Fahrrad am Tatort?	16.b) Warum stand es dort?	16.c) War der Gebrauch beendet? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
--	----------------------------	--

17. Wie war das Fahrrad zur Tatzeit gesichert? ☒ durch Fahrradschloss ☐ durch

18. Es ist eine Kaltwasseranlage ☐ Warmwasseranlage ☐ Zentralheizungsanlage ☐ betroffen.

19.a) Was ist die Ursache?	
19.b) In welchem Stockwerk und Raum ist Wasser ausgetreten?	
19.c) Name des Mieters:	

20.	Bei wem hat das ausgetretene Leitungswasser Schäden angerichtet (Name, Stockwerk, Raum)

21.	Wann sind die Dächer der beschädigten Gebäude letztmalig gründlich überholt worden?
-----	---

22.a) Bestehen andere Sturmschäden in der näheren Umgebung? 22.b) Wenn ja, wo und welcher Art?

23. Durch welche Umstände ist ein Sturm als Schadenursache erwiesen (z.B. Wetteramt)?

24. Wie groß ist die vom Schaden betroffene Scheibe? cm x cm

25.a) Glasart der Scheibe?	25.b) Wer repariert?	25.c) Voraussichtlicher Preis der Reparatur?
		€

26. Material des Rahmens:		27. Verwendungszweck der Scheibe:	
---------------------------	--	-----------------------------------	--

27. Schadenaufstellung (ggf. auf Beiblatt)		Schadenumfang	Wiederbeschaffungspreis in €
Lfd. Nr.	Genaue Bezeichnung der vom Schaden betroffenen Gegenstände mit Angaben über Art, Qualität und Anschaffungsjahr	Genaue Beschreibung der Schäden, Art und Umfang der Beschädigung	
1			
2			
3			
4			
5			

Sind Sie vorsteuerabzugsberechtigt? Ja ☐ % Nein ☐

Bei Entschädigung bitte ich um einen Verrechnungsscheck ☐ Überweisung ☐ auf das Konto Nr.: _____

bei: _____ Bankleitzahl: _____ Kontoinhaber: _____

Wann wurde der Versicherungsschein eingelöst bzw. der Beitrag für das laufende Versicherungsjahr an wen bezahlt?

Am: _____ An: _____

Es wird hiermit erklärt, daß die vorstehenden Fragen und die Schadensaufstellung wahrheitsgemäß beantwortet bzw. erstellt wurden. Bewußt falsche Angaben können den Verlust des Ersatzanspruchs bewirken. Eventuell vorhandene Reste der beschädigten Sache(n) müssen bis zur Freigabe durch die Gesellschaft aufbewahrt werden.

(Ort) (Datum) (Makler) (Versicherungsnehmer)