

Corona-FAQ des WIFI Burgenland

Stand: 10.9.2020 (Grüne Ampel)



Corona-FAQ aus Kundensicht

Corona-FAQ aus Trainersicht

Corona-FAQ aus organisatorischer Sicht

Corona-FAQ aus Kundensicht

Welche Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen gibt es generell im WIFI Burgenland?

Das Tragen von Mund-Nasen-Schutz-Masken (MNS) wird beim Betreten des WIFI sowie in Gängen, Aufenthaltsbereichen und bis zum Erreichen des Sitzplatzes im Kurs- oder Seminarraum **empfohlen**. Während des Kurses besteht keine Maskenpflicht. Die Kunden werden ersucht, **ihre eigenen Masken** zum Kurs mitzubringen.

- Zum regelmäßigen Hände-Desinfizieren sind im Eingangsbereich und in den Gängen, Lehrsälen und WCs Desinfektionsspender aufgestellt.
- Im gesamten WIFI ist ein Sicherheits-Mindestabstand von 1 Meter einzuhalten; Gruppenbildungen sind zu vermeiden.
- Auf regelmäßiges Lüften der Kursräume wird geachtet.

Was sind die Symptome einer Corona-Erkrankung?

Die Symptome einer Corona-Erkrankung sind laut Gesundheitsbehörde: Halsschmerzen, Kurzatmigkeit, Atembeschwerden, plötzlicher Verlust des Geschmacks-/Geruchssinnes bzw. Husten (mit oder ohne Fieber).

Was sind die Symptome bei einer Erkältung?

Symptome einer normalen Erkältung sind Niesen, Schnupfen, ...

Was ist zu tun, wenn ein Kunde Corona-Symptome aufweist?

Bei einem rein telefonischen Kontakt: Zu Hause bleiben und Corona-Hotline 1450 anrufen, danach den WIFI-Ansprechpartner informieren.
Ist der Kunde bereits im Kurs: Nach Hause fahren und Corona-Hotline 1450 anrufen. Das WIFI (Ansprechperson od. DW 5000) wird vom Trainer informiert.

Darf ein Kunde mit Erkältungssymptomen in den Kurs kommen?

Bei einer starken Erkältung empfiehlt es sich grundsätzlich zu Hause zu bleiben. Bei einer leichten Erkältung spricht nichts gegen einen Kursbesuch.

Corona-FAQ aus Kundensicht

Darf ein Kunde mit Husten in den Kurs kommen?

Da Husten auch ein Corona-Symptom ist, sollte vor einem Kursbesuch unbedingt die Corona-Hotline 1450 angerufen werden.

Aufgrund von Corona kann die 75 %-ige Mindestanwesenheit nicht erreicht werden. Bekommt der Kunde trotzdem eine Teilnahmebestätigung?

Eine Teilnahmebestätigung wird nur mit 75 % Mindestanwesenheit ausgestellt.

Ein Kunde wurde/wird auf Corona getestet, hat aber noch kein Testergebnis bekommen. Darf er in den Kurs gehen?

Nein, das negative Testergebnis muss abgewartet werden.

Ein Kunde war bei einer Veranstaltung, Fest etc. und dort war ein positiver Covid-Fall. Der Kunde hat keine Symptome, wird auch nicht getestet. Darf er in den Kurs gehen?

Ja.

Ein Kunde hatte Kontakt mit jemanden, der auf Corona getestet wird/wurde. Das Testergebnis ist noch nicht vorhanden. Darf der Kunde in den Kurs kommen?

Ja.

Bekommt der Kunde im Corona-Krankheitsfall oder im Falle einer verordneten Quarantäne die Kurskosten zurück?

Laut AGB ist eine Rückerstattung der Kurskosten nicht vorgesehen. In der Praxis wird im nachgewiesenen Krankheitsfall aber grundsätzlich eine Kulanzlösung angestrebt.

Corona-FAQ aus Kundensicht



Können Kunden den Kurs innerhalb der Stornofrist aufgrund einer Coronaerkrankung kostenlos stornieren?

Bei Vorlage eines ärztlichen Attests oder eines positiven Corona-Testergebnisses wird eine Kulanzlösung angeboten.

Ein Präsenzkurs muss aus Coronagründen auf online umgestellt werden. Hat der Kunde Anspruch auf (aliquote) Rückzahlung der Kurskosten?

Die Rechtsauffassung des WIFI Burgenland/WK Burgenland ist, dass bei Vorhandensein eines unbeeinflussbaren externen Umstandes (z.B. einer Pandemie), ein Online-Ersatz-Angebot grundsätzlich vom Teilnehmer akzeptiert werden muss. Daher besteht kein Anspruch auf Rückzahlung der Kurskosten.

Soll im Corona-Verdachtsfall immer auf die Hotline 1450 verwiesen werden oder auch auf Hausärzte?

Immer auf die Hotline 1450 verweisen.

Besteht im WIFI Maskenpflicht?

Nein.
Nur wenn im Kursraum der 1 Meter-Abstand nicht eingehalten werden kann. Bei gelber Ampel gilt das verpflichtende Tragen eines MNS beim Betreten des Gebäudes und in allen öffentlichen Bereichen.

Werden Gesichtsmasken vom WIFI zur Verfügung gestellt?

Alle Kunden werden informiert, dass sie ihre eigenen Gesichtsmasken mitzunehmen haben. Im Ausnahmefall stehen im WIFI Masken zur Verfügung.

Werden Face-Shields Kursteilnehmern zur Verfügung gestellt?

Es werden keine Face-Shields ausgegeben.

Corona-FAQ aus Trainersicht

Welche Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien gibt es für Trainer im WIFI?

Neben den allgemeinen Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien:

- Das Tragen von Mund-Nasen-Schutz-Masken (MNS) wird beim Betreten des WIFI, in Gängen sowie in Aufenthaltsbereichen und bis zum Erreichen des Sitzplatzes im Kurs- oder Seminarraum empfohlen. Während des Kurses besteht keine Maskenpflicht. Die Kunden werden ersucht, ihre eigenen Masken zum Kurs mitzubringen.
- Zum regelmäßigen Hände-Desinfizieren sind im Eingangsbereich und in den Gängen, Lehrsälen und WCs Desinfektionsspender aufgestellt.
- Im gesamten WIFI ist ein Sicherheits-Mindestabstand von 1 Meter einzuhalten; Gruppenbildungen sind zu vermeiden.

Es gilt zusätzlich: Trainer werden ersucht, auf regelmäßiges Lüften der Kursräume (mindestens stündlich) zu achten. Falls die Fenster nur gekippt werden können, sollte während des Lüftens auch die Tür geöffnet werden. Durch ein mögliches Umstellen der Tische und Sessel darf im Seminarraum der 1 Meter-Sicherheitsabstand keinesfalls unterschritten werden. Grundsätzlich sollten daher Tische und Sessel nicht umgestellt werden.

Dürfen Gegenstände gemeinsam genutzt werden?

Nein. Stifte, Karte, Bälle etc. dürfen nicht gemeinsam verwendet werden. Wenn dies nicht möglich ist, muss für eine ausreichende Desinfektion vor Weitergabe gesorgt oder z. B. Handschuhe getragen werden. Mit einer Info in den Moderationskoffern wird auf sorgsamem Umgang hingewiesen. Verwendete Gegenstände dürfen nicht in den Koffer zurückgegeben werden, diese werden desinfiziert.

Corona-FAQ aus Trainersicht

Wenn ein Kunde hustet, schnupft, ... etc. darf ihn der Trainer nach Hause schicken, wenn sich die Gruppe unsicher fühlt?

Bei Corona-Symptomen darf der Trainer den Kunden nach Hause schicken, mit dem Hinweis, die Corona Hotline 1450 anzurufen, außer es liegt ein aktueller negativer Corona Bescheid vor oder die Corona Hotline oder der Arzt haben anders entschieden. Auch bei einer starken Verkühlung sollte der Trainer den Kunden ersuchen, nach Hause zu gehen. Grundsätzlich sollten kranke Personen ohnehin keinen Kurs besuchen, sondern zu Hause bleiben.

Wer ist der Ansprechpartner für Trainer bei Corona Fragen?

Grundsätzlich der zuständige Produktmanager bzw. Sachbearbeiter bzw. nachfrage beim Kundenservice DW 5000. Fragen sind im Zweifelsfall mit der Institutsleitung zu klären.

Gibt für Trainer im Bereich eLearning/Online-Unterricht ein Schulungsangebot?

Ja. Das WIFI Burgenland hat für die Trainer eigens Grundschulungen konzipiert und es gibt die Ausbildung zum Live-Online-Trainer.

Corona-FAQ aus organisatorischer Sicht

<p>Die Gesundheitsbehörde ruft an und verlangt Daten von Kursteilnehmern und Trainern wegen eines positiven Covid-Falls. Darf das WIFI Burgenland diese Daten ohne Rücksprache übermitteln?</p>	<p>Die Gesundheitsbehörde ist bei ihrer Arbeit grundsätzlich zu unterstützen. Wenn man sich versichert hat, dass die Person tatsächlich von der Gesundheitsbehörde ist, darf Auskunft gegeben werden. Im Zweifelsfall am Festnetz zurückrufen. Zusätzlich ist der Produktmanager/Sachbearbeiter und die Institutsleitung zu informieren.</p>
<p>Gibt es seitens des WIFI einen weiteren Handlungsbedarf?</p>	<p>Mögliche weitere Schritte werden von der Gesundheitsbehörde angeordnet.</p>
<p>Wer ist Ansprechpartner für weitere Fragen in Zusammenhang mit Covid-19?</p>	<p>Der Ansprechpartner tagsüber ist der zuständige Produktmanager bzw. Sachbearbeiter.</p>
<p>Wie sehen die Stornobedingungen aufgrund von Corona nach August 2020 aus?</p>	<p>Keine Sonderregelung bei Stornierung. Es werden die üblichen Kulanzlösungen angeboten. Wenn der Kunde keine der Kulanzlösungen in Anspruch nehmen möchte, sind grundsätzlich Stornogebühren zu bezahlen. Im Reklamationsfall kann sich der Kunde per E-Mail an den Produktmanager/Sachbearbeiter wenden.</p>
<p>Was ist mit Personen, die zum von der Bundesregierung definierten Personenkreis der Risikogruppe angehören?</p>	<p>Diese können freiwillig an der VA teilnehmen. Es werden keine gesonderten Maßnahmen getroffen. Für eine kostenlose Stornierung ist eine entsprechende Bestätigung vorzulegen.</p>
<p>Was tun, wenn ein Kunde positiv auf Corona getestet wurde und uns dies dem WIFI Burgenland meldet? Muss das WIFI den gesamten Kurs informieren?</p>	<p>Es wird nur nach Aufforderung der Gesundheitsbehörde gehandelt.</p>
<p>Wie ist die Vorgehensweise bei betroffenen WIFI Mitarbeitern?</p>	<p>Hier gelten die Regelungen der WK Burgenland laut Intranet.</p>