

# Betreiberverantwortung: Angewandtes Krisenmanagement im FM

NETWORKING  
NEXT LEVEL.

Wolfgang Inderwies

## Risikopotenziale „rund ums FM“

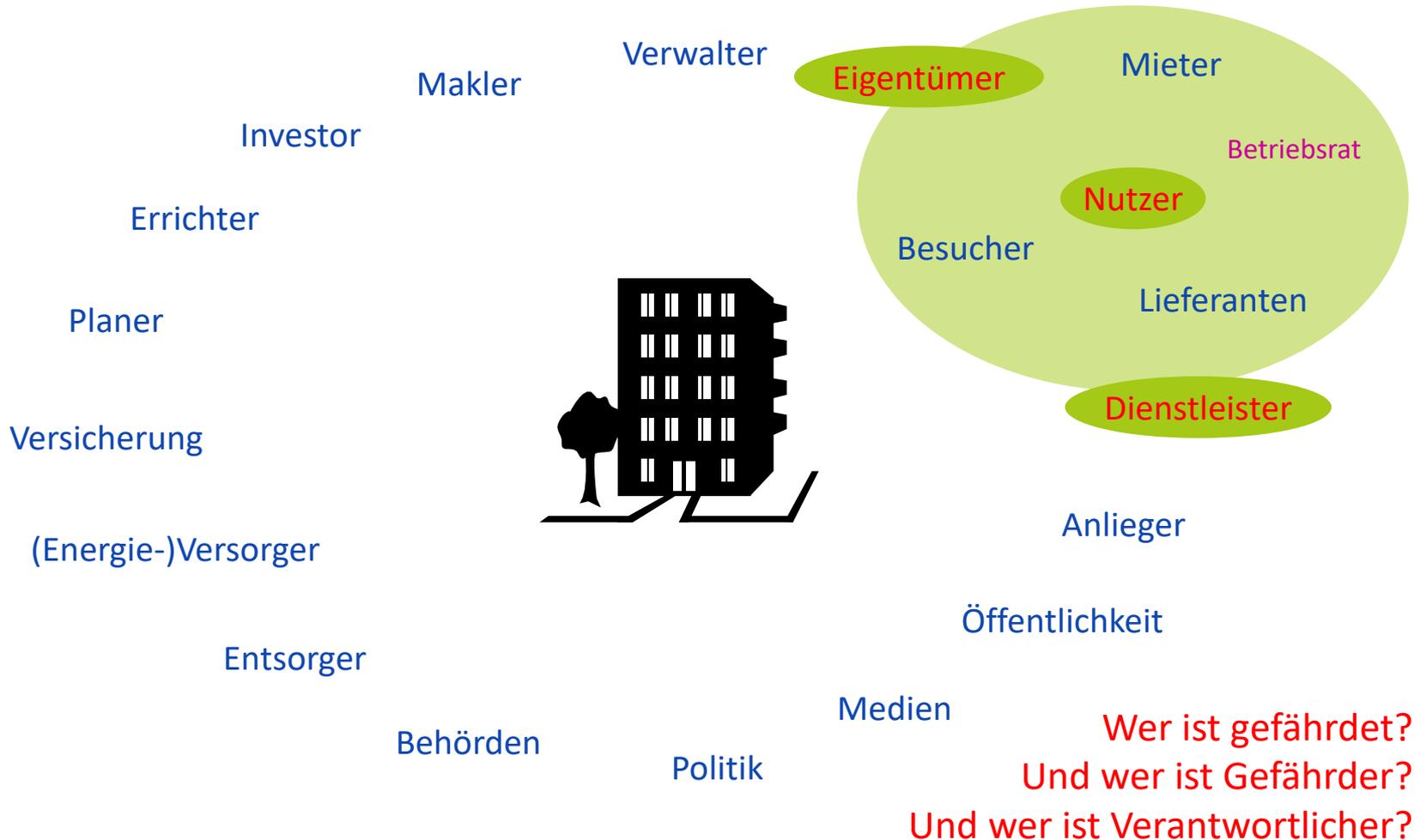
Kriminelle	Überfall, Geiselnahme, Nötigung, Erpressung, Unterschlagung, Betrug, Spionage, Manipulation, Einbruch, Diebstahl, Vandalismus, Sabotage, Brandstiftung, Rufschädigung, Anschläge...
Elementare	Feuer, Explosion, Blitz, Wasser, Sturm, Gas, Chemie, Erschütterung, Überschwemmung...
Technische	unzureichender Systemschutz, knappe Ressourcen oder System-reserven, fehlende Redundanz, mangelnde Instandhaltung, Ausfall...
Menschliche	mangelnde Ausbildung/Kompetenz, mangelnde Einweisung, Stress, Übermüdung, Unaufmerksamkeit...

Erst die Kenntnisse über Bedrohungen und Risiken ermöglichen uns, die erforderlichen Maßnahmen zu bestimmen!

...und worunter fallen Pandemien?



# Anspruchsgruppen und Interessenslagen



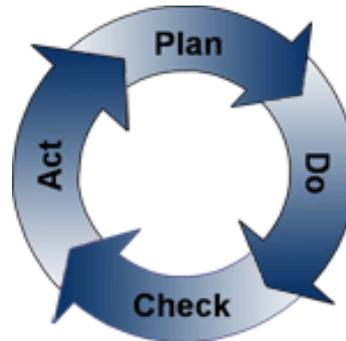
## Der „Demingkreis des Risikomanagements“ in Bezug auf Krisen

### Prävention

Ergreifen vorbeugender (technischer, organisatorischer) Maßnahmen

### Resilienz

Entwicklung von Widerstandsfähigkeit und Bewältigungsstrategien für wiederkehrende Krisen



### Protektion

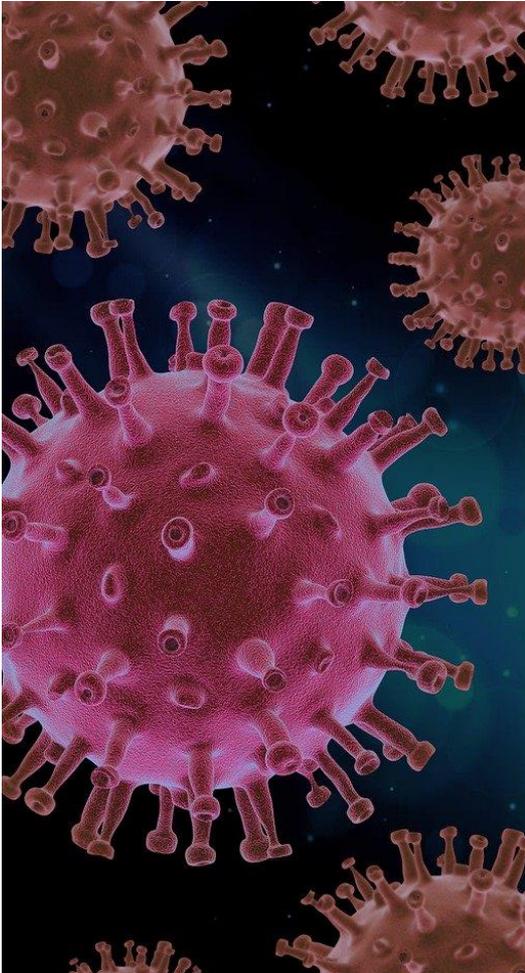
Aktive Schutzmaßnahmen gegen (akute) Bedrohungen

### Bewältigung

Aktives Krisenmanagement



## COVID-19: Sensibilisierung für neue Gefährdungen



- Infektion und Ausfall von Gebäudenutzern (Arbeitnehmer, Kunden, Dienstleister, Lieferanten etc.)
  - ⇒ Erforderliche Nutzungseinschränkungen
  - ⇒ Eingeschränkte Kommunikation, Produktion etc.
- Staatliche, bzw. behördliche Eingriffe
  - ⇒ Handelsbeschränkungen, Versorgungsengpässe
  - ⇒ Behinderungen des eigenen Betriebes
  - ⇒ Einschränkungen im Markt, Umsatzrückgang
- Neue organisatorische und technische Erfordernisse
  - ⇒ Anforderungen an Hygiene, Kleidung, Ausrüstung
  - ⇒ Anforderungen ans Bauwerk (Baukonstruktionen und technische Anlagen)
  - ⇒ Anforderungen an Facility Services

## Fokus: Infektionsschutzgesetz (IfSG)

- zuletzt geändert am 27.03.2020 aufgrund der Corona-Pandemie -

- Zweck: Übertragbaren Krankheiten beim Menschen vorbeugen, Infektionen frühzeitig erkennen, Weiterverbreitung verhindern.
- Regelung der Meldepflicht von Krankheiten bei Verdacht, Erkrankung oder Tod (i.d.R. namentliche Meldung an das zuständige Gesundheitsamt innerhalb 24 Stunden; meldepflichtig sind Ärzte, ggf. auch Angehörige anderer Heil- oder Pflegeberufe und Tierärzte).
- Festlegung des Robert Koch-Institutes als nationale Behörde zur Vorbeugung übertragbarer Krankheiten sowie zur frühzeitigen Erkennung und Verhinderung der Weiterverbreitung von Infektionen.
- **Zur Verhütung und Bekämpfung übertragbarer Krankheiten dürfen folgende Grundrechte eingeschränkt werden: Körperliche Unversehrtheit, Freiheit der Person, Freizügigkeit, Berufsausübung, Versammlungsfreiheit, Brief- und Postgeheimnis und Unverletzlichkeit der Wohnung.**
- Ggf. Entschädigungsanspruch, bzw. Kostenübernahme bei Tätigkeitsverbot und/oder Quarantäne aus öffentlichen Mitteln.



## Fokus: Schutz- und Hygienekonzept

Einzelne Bundesländer schreiben Schutz- und Hygienekonzepte sowie Parkplatzkonzepte für Unternehmen (insbesondere für Ladengeschäften) vor (vgl. z.B. 2. BaylFSMV). Hierin sind zu beschreiben:

- Bauliche Struktur, Größe der Verkaufsflächen
- Steuerung und Reglementierung des Kundenverkehrs
- Maßnahmen zur Sicherung des Mindestabstands
- Funktionell-organisatorische Maßnahmen
- Allgemeine mitarbeiterbezogene Maßnahmen, Arbeitsschutz
- Aufbewahrung/Vorlage der Konzepte

⇒ Zahlreiche Checklisten für die Erstellung von Schutz- und Hygienekonzepten sowie Parkplatzkonzepten finden sich im Internet

Checkliste für die Erstellung eines  
**Schutz- und Hygienekonzepts**  
sowie eines  
**Parkplatzkonzepts**

gemäß § 2 Abs. 5 Satz 1 Nr. 4 der Zweiten Bayerischen  
Infektionsschutzmaßnahmenverordnung (2. BIFSMV)

**I. Bauliche Struktur, Größe der Verkaufsflächen, Steuerung und Reglementierung des Kundenverkehrs, Maßnahmen zur Sicherung des Mindestabstands**

Feststellung der Verkaufsfläche, sofern rechtlich geboten und

Festlegung der höchstzulässigen Kundenzahl im Geschäft (1 Kunde pro 20 m<sup>2</sup>), sofern erforderlich

(Die o. g. Punkte gelten nur für sonstige Ladengeschäfte, Einkaufszentren und Kaufhäuser, die nicht unter § 2 Abs. 4 Satz 2 und 4 fallen und ab 27.04.2020 öffnen dürfen)

Gestaltung der Verkehrswege unter Vermeidung von Menschenansammlungen und Sicherstellung des Mindestabstands; Umsetzung durch eigenes Parkplatzkonzept, sofern Kundenparkplätze zur Verfügung gestellt werden

- Feststellung der regulär zur Verfügung stehenden Parkplatzanzahl, ggf. Reduzierung zur Gewährleistung eines hinreichenden Abstands und zur Minimierung des Kundenstroms
- Nutzung verbleibender Flächen zur Besuchersteuerung (Vereinzelungs- und Abstandsmaßnahmen)
- Kontrolle und Durchsetzung der getroffenen Regelungen

Maßnahmen zur Gewährleistung eines **Mindestabstands von 1,5 m** zwischen Kunden im Ladengeschäft sowie im Eingangsbereich

- angemessene Information für Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten über die getroffenen Schutz- und Hygienemaßnahmen und deren Einhaltung (Aushang, Flyer, Piktogramme etc.)
- Zugangskontrollen zur Sicherstellung der maximal zulässigen Kundenzahl und Kontrolle der Einhaltung der Abstandsregeln
- ggf. Festlegung der Laufrichtung des Kundenstroms („Einbahnstraßensystem“)
- Anbringen von Bodenmarkierungen, vor allem im Kassenbereich, vor Empfangs- und Informationsschaltern und in Wartebereichen zur Vermeidung der Bildung von Warteschlangen oder sonstigen ungeordneten Ansammlungen
- Installation von transparenten Abtrennungen zum Kunden
- berührungslose Zahlungsmethoden forcieren
- Verweisung nicht einsichtiger Kunden durch Ausübung des Hausrechts

---

Bereitgestellt vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege

## Fokus: Arbeitsorganisation und Workplaces in Krisenszenarien

Nach der Bewertung des Infektionsrisikos und der Umsetzung übergeordneter organisatorischer und technischer Maßnahmen gelten folgende Handlungsempfehlungen für die Arbeitsorganisation:

- Aufklärung der Mitarbeiter über Infektionsrisiken und geeignete Maßnahmen (ergriffene übergeordnete Maßnahmen sowie selbst umzusetzende Maßnahmen)
- Arbeitsorganisation in möglichst kleinen Teams, idealerweise Einzelarbeit
- Separierung von Arbeitsplätzen, Aufteilung von Großraumbüros
- Umsetzung von Mitarbeitern aus Großraum- in Einzelbüros
- Versetzung besonders gefährdeter Mitarbeiter auf separierte (geeignete) Einzelarbeitsplätze
- Bevorzugter Einsatz von Telefon- und Videokonferenzen anstelle Präsenzbesprechungen
- Erhöhung des Hygienestandards (Desinfektion, Masken, Schutzkleidung)
- Durchführung von Gesundheitskontrollen (Fiebermessen)
- Berücksichtigung individueller Regelungen in anderen (Bundes-)ländern (Pendler, Grenzgänger)



## Exkurs: Homeoffice

- Eine einseitige Anordnung von Homeoffice-Tätigkeit durch den Arbeitgeber ohne arbeits- oder kollektivvertragliche Grundlage (Arbeitsvertrag, Betriebsvereinbarung, Tarifvertrag etc.) ist ohne Weiteres nicht möglich.
  - Im Einzelfall kann eine Anordnung von Homeoffice als zulässig angesehen werden, wenn es die Krisensituation erfordert und die Umsetzung für die Arbeitnehmer möglich und zumutbar ist.
  - Verweigert ein Arbeitnehmer bei zulässiger Anordnung von Homeoffice das Arbeiten von zuhause, besteht keine Vergütungspflicht seitens des Arbeitgebers.
- ⇒ Eine Bewertung der individuellen Situation ist erforderlich.
- ⇒ Ausstattung der Arbeitnehmer, Arbeitszeit(-modelle), Datenzugang/IT-Anbindung, Konferenzsysteme, Zeiterfassung und Rückmelde-/Kontrollmechanismen sind frühzeitig und möglichst einvernehmlich abzustimmen.
- ⇒ Idealerweise werden die Rahmenbedingungen in einer Betriebsvereinbarung festgehalten.



## Homeoffice vs. Mobiles Arbeiten

Homeoffice (Telearbeit)...	Mobiles Arbeiten...
...impliziert einen fest installierten Arbeitsplatz zu Hause beim Arbeitnehmer	...ist lediglich in einem (zeitweisen) Arbeitsauftrag begründet
... verpflichtet den Arbeitgeber, die Ausrüstung (Computer, Telefon) und eventuell sogar das Mobiliar zu stellen	...ist gesetzlich nicht näher definiert
...verpflichtet den Arbeitnehmer, an diesem Arbeitsplatz zu arbeiten und erreichbar zu sein.	...kann „irgendwo“ erledigt werden kann (zuhause, beim Kunden, im Cafe...)
Es gelten ArbSchG, ArbZG und ArbStättV	Es gelten ArbSchG und ArbZG, nicht aber die ArbStättV im engeren Sinne



## Beispiel: Notfallmaßnahmen bei Infektionen und Verdachtsfällen

Bei Infektionen und Verdachtsfällen von Arbeitnehmern sind folgende Maßnahmen vom Unternehmen einzuleiten:

- Information des Gesundheitsamtes (Tests, Quarantäne etc. organisiert Gesundheitsamt
  - Entgeltfortzahlung wie bei Krankheit nach EntgFG
  - Erstattungsanspruch für Arbeitgeber nach §56 IfSG auf Antrag (soweit kein Anspruch des Arbeitnehmers auf Fortzahlung der Vergütung nach §616 BGB)
- Information aller Arbeitnehmer → soweit möglich auf Homeoffice umstellen
- Empfehlung an Arbeitnehmer mit Risikofaktoren, den Betrieb zu verlassen (mögl. 5 Tage Homeoffice)
- Räumung des Betriebs nach derzeitiger Empfehlung der Gesundheitsbehörden nicht erforderlich

Eigenmächtige Arbeitsniederlegung ist allenfalls dann „zulässig“, wenn unmittelbare Kollegen infiziert sind, wenn der Arbeitgeber behördliche Anordnungen nicht befolgt oder wenn Schutzmaßnahmen ohne Erfolg bleiben.



## Was könnte nach der überstandenen Pandemie kommen?

- **Mehr Regionalität, mehr Autarkie, mehr „Selbstversorgertum“**
  - ⇒ Weniger internationale Handelsbeziehungen
  - ⇒ Mehr Eigenleistung, weniger Fremdvergaben (ggf. auch von Facility Services)
  - ⇒ Höherer Fokus auf Versorgungssicherheit und Lagerbestände
- **Neue Arbeitsmodelle**
  - ⇒ Mehr mobiles Arbeiten, bzw. mehr Homeoffice
  - ⇒ „Kontaktreduzierte Gebäude“ (Türen, Schalter, Spender etc.)
  - ⇒ Weniger (Büro-)Flächenbedarf, Freisetzung von Gewerbeimmobilien, ggf. Preisverfall
  - ⇒ Weniger, bzw. gewandelter Bedarf an Facility Services (z.B. Reinigung, Catering)
  - ⇒ Gewandelter Bedarf an bestimmten Konsumgütern („mehr Headsets, weniger Anzüge“)
- **Weniger Reisetätigkeit**
  - ⇒ Mehr Online-Kommunikation
  - ⇒ Neue Modelle für Online-Veranstaltungen anstelle von Messen und Kongressen
  - ⇒ Ggf. drastische Reduktion des Fernverkehrs (Möglicher Paradigmenwechsel bei Flughäfen, Bahnhöfen und evtl. insgesamt neue Modelle der Mobilität)
  - ⇒ Weniger Urlaubsreisen, neue Formen der Erholung

Insgesamt sind volkswirtschaftlich erhebliche Verschiebungen zu erwarten, vor allem auch auf internationaler Ebene (Tourismusbranche, Logistik, Textilproduktion etc.). Gute Unternehmer erkennen hier ihre Chancen und generieren neue Geschäftsmodelle!

## Handlungsempfehlungen für die Unternehmensführung

- Sicherstellen der Beschluss- und Handlungsfähigkeit des Unternehmens (Stichworte hier z.B. Gesellschafterversammlung, Geschäftsordnung, Umlaufbeschlüsse)
- Bestellung ausreichend vieler Personen mit Vertretungsbefugnis (ppa., i.V.)
- Ausstattung von Führungskräften, bzw. leitenden Mitarbeitern mit konkreten Vollmachten
- Überprüfung und Optimierung des „Wissensmanagements“ im Unternehmen (Zugang zu Informationen sicherstellen)
- Anpassung der Finanzplanung
- Die Krise als Chance für neue Organisations- und Geschäftsmodelle nutzen



## Wolfgang Inderwies

### Berufliche Schwerpunkte im Facility Management

- Bewirtschaftungsmodelle und Unternehmensausgründungen
- Ausschreibung, Vergabe und Controlling von Facility Services
- Business Development, Organisations- und Prozessentwicklung
- Nachhaltigkeitszertifizierungen (GEFMA 160-Auditor)
- Servicekultur, Qualitätsmanagement (Training & Coaching)

### Überbetriebliche Tätigkeiten

- Leiter der Lounge Bayern des GEFMA e.V.
- Leiter des Arbeitskreises Ausschreibung & Vergabe im FM des GEFMA e.V.
- Mitglied des Arbeitskreises Nachhaltigkeit des GEFMA e.V.
- Initiator und Gründungsmitglied des ehem. Arbeitskreises Mustervertrag und Standardleistungsverzeichnis Facility Services (GEFMA e.V./RealFM e.V.)
- Ständiger Redaktionsbeirat der Fachzeitschrift „Der Facility Manager“
- Gremiumsmitglied der servparc, Frankfurt a.M. (Hotspot für Facility Management, Industrieservice und IT-Lösungen), ehem. Vorsitzender im Kongresskomitee der INservFM, bzw. Facility Management Fachmesse & Kongress)
- Lehrbeauftragter und Dozent, u.a. Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm, Donau-Universität Krems, Hochschule Mainz, Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen, Hochschule Weihenstephan-Triesdorf
- Fachreferent verschiedener Weiterbildungseinrichtungen



**Wolfgang Inderwies**

Dipl.-Kaufmann Univ., Master of Science (FM)