

Branchen & Services

Die Dekontaminierungs-Taskforce

Schnelle Reaktion gefragt. Die Mitarbeiter der Facility-Management-Firmen standen plötzlich vor neuen Herausforderungen und unter anderem auch vor verschlossenen Türen. In kürzester Zeit wurden neue Produkte und Geschäftsfelder aus dem Boden gestampft.

AUTOR: LISA GRÜNER



„Vertrauensbildende Maßnahmen wurden extrem wichtig.“

Peter Kranz,
Arealis



„Wir waren Anlaufstelle für großflächig ausgelösten Ängste.“

Ursula Simacek,
SIMACEK

Gemeinsam mit dem medizinischen Personal und Einzelhandelsangestellten wurden sie als Helden der COVID-19-Pandemie gefeiert:

Die Reinigungskräfte. Hinter dem plötzlich glorifizierten Job der mit Desinfektionsmittel und Seife bewaffneten Kämpfer gegen das Virus, steckt ein knapp kalkuliertes Business, das sich täglich von Erlass zu Erlass handeln musste. Plötzlich traf der Lockdown die Facility-Management-Firmen alle, jedoch unterschiedlich hart. Den Weltmarktführer ISS Österreich erwischte es eiskalt und mit der de facto Einstellung des Flughafenbetriebs auch als erstes. Die über 500 am Flughafen Wien beschäftigten Mitarbeiter standen von einem Moment auf den anderen ohne Arbeit da. Ebenso erging es den Angestellten in der Mitarbeiterverpflegung, da Frischküchen und das Konferenzservice von einem Tag auf den anderen eingestellt wurden. „Rund 6.500 unserer 7.000 Mitarbeiter arbeiten direkt beim Kunden in der Operation“, erklärt Erich Steinreiber, CEO von ISS Österreich die schwierige Situation. „Durch das Coronavirus ist die Nachfrage in einigen Bereichen massiv eingebrochen und wir waren gezwungen, für rund 3.000 Mitarbeiter Kurzarbeit anzumelden.“ Durch die Shutdown-Maßnahmen erfolgte die Schließung vieler Objekte und die Kapazitäten inklusive Produktionskapazitäten bei Industriekunden wurden auf das Notwendigste reduziert. „Davon waren alle Dienstleistungsbereiche, von der Reinigung, dem technischen Gebäudemanagement hin zur Mitarbeiterverpflegung betroffen, da keine oder kaum Kunden mehr vor Ort waren“,

so Steinreiber weiter. Doch anderen Unternehmen erging es nicht besser.

Durch die abrupte Schließung zahlreicher Öffentlichkeits- und Geschäftsräume standen die Mitarbeiter der IFMS im wahrsten Sinne des Wortes plötzlich vor verschlossenen Türen. Die Arbeit fiel aus und Leistungen konnten nicht erbracht werden. Um die Arbeitsplätze langfristig sichern zu können, entschied sich das Unternehmen, das von der Bundesregierung erarbeitete Kurzarbeitsmodell in Anspruch zu nehmen. „Wir hätten nie gedacht, dass wir einmal solche Maßnahmen ergreifen müssen, aber diese Corona-Notlage erforderte von uns allen ungeahnte Einschränkungen“, so Andreas Ubl, Geschäftsführender Gesellschafter von IFMS.

Bei der sehr breit aufgestellten SIMACEK Facility Management Group betraf die Krise nicht alle Geschäftsbereiche gleich stark. Einerseits stiegen die Anfragen vor allem bei der Desinfektion und Tiefenreinigung und im Bereich Sicherheit und Bewachung, andererseits sanken sie in anderen Bereichen rapide ab. „Bei der Büroreinigung gab es eine Reduktion bis zu 50 Prozent, weil viele auf Homeoffice umgestiegen sind und sich dadurch die Reinigungsintervalle reduziert haben“, erinnert sich CEO Ursula Simacek. „In anderen betreuten Branchen, wie z.B. Spitälern gab es gar keine Reduktionen, bei der Hotellerie und hier in der Sparte Wäscheservice kam es zu Umsatzeinbrüchen von nahezu 100 Prozent.“

Copyright: ISS, Eva Kelety, AQUA PICTURE



Die IFM bekam unmittelbar mit dem Inkrafttreten der Ausgangsbeschränkungen auch deren Auswirkungen zu spüren. Die Auftragslage im Störungsdienst ging um 30 Prozent zurück. „Dies hatte damit zu tun, dass die von uns betreuten Büro- und Gewerbeimmobilien von heute auf morgen de facto ungenutzt waren, und somit kleinere technische Störungen für unsere Kunden keine Priorität hatten oder teils unbemerkt blieben“, erklärt Michael Moshhammer, Geschäftsführer der Immobilien Facility Management & Development (IFM). „Im Bereich Störungsdienst für private Endkunden kam es zu einem deutlich höheren Koordinationsaufwand wegen Terminverschiebungen,

da viele Privatpersonen keine Handwerker in die Wohnungen einlassen wollten. Auch im Bereich der Projektabwicklung für Modernisierungen von technischen Anlagen gab es ein Zuwarten unserer Auftraggeber.“ Die regelmäßig beauftragten Wartungs- und Inspektionsdienstleistungen konnten jedoch ungehindert fortgesetzt werden. Doch das Unternehmen stand aufgrund der Reise- und Ausgangsbeschränkungen innerhalb Europas plötzlich vor bis dato unbekannten Problemen. „Einzelne Mitarbeiter konnten aus ihrem Heimatland nicht nach Österreich zurückkehren“, so Moshhammer. „Ebenso war unsere Reisetätigkeit in die Auslandsniederlassungen in Zentraleuropa nicht möglich.“

Angstdominierter Alltag

Durch die Nähe zum Kunden und zu den höchst verunsicherten Mitarbeitern in den Büros, kam der FM-Branche eine neue Rolle zu, die der ersten Anlaufstelle bei der Bekämpfung des Virus und der Beruhiger und Beschwichtiger, das alles menschenmöglich im Bereich der Desinfektion getan wurde. „Das Coronavirus bewirkte bei vielen Menschen große Verunsicherung“, so Steinreiber. „Allen voran hinsichtlich der Hygiene- und Sicherheitsvorkehrungen in den Büro- und Produktionsstandorten.“ Auch Simacek fand sich plötzlich als Anlaufstelle für die großflächig ausgelösten Ängste. „Als Partner unserer Kunden haben wir spezielle Leistungen und Lösungen zur Desinfektion hochfrequenter Kleinfächen wie Schalter und Türklinken und ganzer Räume im Akut- und Präventionsfall angeboten. Da hat es sich automatisch ergeben, dass diese Maßnahmen neben der hygienischen Wirkung auch eine beruhigende Wirkung auf die Mitarbeiter unserer Kunden hatten, die sehr wohl uns gegenüber ihre Sorgen rund um die Gesundheit und Ansteckung ausdrückten.“ Dass die Ängste enorm waren, kann auch Hans Peter Kranz, Geschäftsführer der Arealis rückblickend bestätigen. Deswegen setzte das Unternehmen stark auf vertrauensbildende Maßnahmen. „Wir haben diese Leistungen nicht extra in Rechnung gestellt“, so Kranz. „In der Krise bemerkten wir bei unseren Kunden einen verstärkten Willen zur Zusammenarbeit, vor allem bei der Abstimmung der laufenden Adaptionen an die rechtlichen Gegebenheiten. So konnten alle von dem gemeinsamen Wissen profitieren.“ Beim schrittweisen Wiederhochfahren der Gebäude begleitet die ISS ihre Kunden mit neuen Services wie etwa der Einführung von Hygiene Stewards. Sie begrüßten und unterwiesen Mitarbeiter und Gäste, gaben Sicherheitsmasken oder Informationsmaterial aus. Darüber hinaus führten sie laufend Reinigungen von neutralen Punkten wie Handlauf, Türgriffe, Lifttaster etc. durch. „Durch ihre Anwesenheit trugen sie dazu bei, das Bewusstsein von Mitarbeitern und Gästen hinsichtlich der neuen Verhaltensregeln zu stärken und ein Gefühl von Sicherheit zu vermitteln“, betont Steinreiber.

Neue Geschäftsfelder

Die COVID-19-Pandemie setzte die FM-Branche massiv unter Zugzwang. Konfrontiert mit neuen Herausforderungen mussten sich

Branchen & Services

die Unternehmen zum Teil neu erfinden und definieren. Neben dem Händchenhalten und beruhigen der Kunden, stampfte die Branche neue Dienstleistungen aus dem Boden und adaptierte bestehende.

„Dank neuartiger hochwirksamer Desinfektionsverfahren reinigen wir Innenräume jeder Art und jeder Größe, PKWs, Wohnmobile bis hin zu Bussen“, erklärt Ubl den Kampf gegen das Virus. „Über ein Druckluftverfahren wird mit mobilen Generatoren Desinfektionsmittel kaltvernebelt und in den Raum eingebracht. Das feine Aerosol erreicht den Raum in all seinen Teilen, auch kleinste Fugen und Ritzen.“ Simacek gründete sofort beim Auftreten des Coronavirus eine Task Force und baute seine Desinfektoren-Teams aus. Über 600 Mitarbeiter in ganz Österreich setzten Wasserstoffperoxid H₂O₂ oder alternative Produkte wie Hydroxiessigsäure, NaDCC oder photokatalytische Verfahren ein. Sie aerosolierten unter Einhaltung aller Schutzmaßnahmen vor allem Verkehrsmittel, LKW-Fahrerkabinen, öffentliche Räume, Schulklassen, Sportanlagen, Industriehallen und Büros, Sozial- und Pflegeeinrichtungen und Spitalsbereiche. „So konnten sofort nach dem Einsatz alle Räumlichkeiten und Fahrzeuge wieder zur Verwendung freigegeben werden“, führt Simacek aus. Doch noch andere Probleme erforderten schnelle Lösungen. „Durch die Pandemie standen viele Immobilienunternehmen vor der Herausforderung, dass Wohnungen nicht an die neuen Mieter übergeben werden konnten“, so Simacek weiter. „Wir haben das SIMACEK Immo.CARE Service eingerichtet und die Immobilienübergabe durch speziell geschultes Personal unter strengsten Hygienevorschriften gewährleistet. Dieses Service ist nun fixer Bestandteil unseres Portfolios geworden.“ Auch die Arealis sah sich damit konfrontiert, dass Aufgaben, die vorher selbstverständlich waren, plötzlich nicht mehr erledigt werden konnten. „Schadensbesichtigungen und Übergaben oder Rücknahmen von Objekten waren von einem Tag auf den anderen nicht mehr möglich“, so Kranz. „Für Büros und Geschäftslokale haben wir zusätzliche Desinfektionsmaßnahmen angeboten und uns um ein verstärktes Monitoring der Betriebskosten für weniger genutzte Objekte gekümmert. Hier war bedingt durch den Shutdown ein verstärkter Einsatz notwendig. Besonderes Verständnis war natürlich für die Bereiche Retail, Hotellerie und Gastronomie



„Einzelne Mitarbeiter konnten aus ihrem Heimatland nicht nach Österreich zurück.“

Michael Mooshammer,
IFM



„Neue Serviceanforderungen werden die Aufgaben des Facility Managers verändern.“

Erich Steinreiber,
ISS

angebracht. Dort sind von einem Tag auf den anderen die Umsätze weggebrochen.“ Auch die IFM musste schnell im Sinne ihrer Kunden reagieren. „Wir haben in ungenutzten Immobilien versucht die laufenden Kosten für die Nutzer zu reduzieren“, erzählt Moshhammer. „So haben wir technische Anlagen auf einen Minimalbetrieb heruntergefahren, um den Energieverbrauch zu senken.“

Verschlafene Digitalisierung

Mit dem plötzlichen Shutdown ging es während der COVID-19-Pandemie den meisten Büros gleich: Sie waren nicht darauf vorbereitet, dass ihre Mitarbeiter von einem Tag auf den anderen nicht mehr täglich ins Office kommen konnten. Umleitungen auf Mobiltelefone, der externe Zugriff auf Firmendaten und stabile Internetleitungen für das Homeoffice waren nicht bei allen sofort verfügbar. Erschwerend dazu kam, dass gleichzeitig die Kinderbetreuung eingestellt wurde. In manchen Haushalten entbrannten interne Kämpfe, wer welchen Computer oder Laptop wann für Arbeit oder Schule verwenden konnte und wer wem das Datenvolumen mit Streaming oder Videokonferenzen absaugte. „Einige Mitarbeiter brauchten Zeit, um sich mit den digitalen Kommunikationsmedien zurechtzufinden“, erzählt Simacek. „Grundsätzlich hat die Umstellung in die virtuelle Umgebung aber gut geklappt, da viele Mitarbeiter schon vor Corona die Möglichkeit hatten, tageweise vom Homeoffice aus zu arbeiten. Schwieriger war anfangs hingegen das Abhalten von Lieferantenterminen sowie die Auswahl der Support-Tools wie Chat, Mail, Telefon, Desktop-Sharing.“



Erklärtes Ziel aller Unternehmen war es, die Kommunikation im Team am Laufen zu halten. Video-Meetings machten es möglich, die neue Situation zu bewältigen. „In kürzester Zeit haben wir gelernt, über Videokonferenzsysteme Abstimmungen zeiteffizient zu gestalten“, so Simacek weiter. Bei der ISS will man die Erfahrungen aus der COVID-19-Pandemie-Zeit nutzen. „Die Arbeitsplatzbedingungen in Bezug auf Home-Office und Digitalisierung werden sich ändern“, zieht Steinreiber Bilanz. „Neue Serviceanforderungen werden das Bild und die Aufgabe des Facility Managers verändern.“ Auch die Arealis nimmt den Wind in den Segeln mit. „Wir werden weiterhin sehr stark auf Digitalisierung setzen“, erklärt Kranz. „Die Corona-Krise hat diese Entwicklung nur beschleunigt.“ Dabei bezieht sich Kranz auf die Art der Verfüg- und Abrufbarkeit der Informationen und einen ständigen, ortsunabhängigen Zugriff auf Daten - nach dem englischen Schlagwort der sogenannten „ubiquity“. „Es werden sich nicht so sehr die Leistungen verändern, sondern die Art der Umsetzung und Präsentation“, wagt Kranz einen Blick in die Zukunft. „Online-Tools und Apps werden die Kommunikation mit unseren Kunden verändern, dennoch werden physische Treffen im Geschäftsleben vor allem für Dienstleister ihre Bedeutung nicht verlieren.“

Maßnahmen für das Personal

Mit der COVID-19-Pandemie mussten die Unternehmen auch für ihre eigenen Mitarbeiter Vorsorge treffen. „Wir haben eine interne Notrufnummer eingerichtet, bei der wir alle Arealis-Mitarbeiter per E-Mail oder SMS auf ihrer Privatnummer informieren können“, so Kranz. „Darüber hinaus haben wir auch die Möglichkeit eines externen Notbetriebes eingerichtet, falls die Firmenzentrale einmal nicht erreichbar sein sollte. So können wir sofort andernorts ein Dutzend Arbeitsplätze hochfahren.“ Der Büroalltag wurde ebenso entsprechend angepasst. Es wurden berührungslose Seifenspender und WC-Türen installiert und zusätzliche Parkplätze für die Mitarbeiter angemietet, von denen ein Teil der Kosten übernommen wurde. Für kürzere Wege innerhalb der Stadt wurden Firmenräder angeschafft. „Gearbeitet wurde in zwei Mannschaften“, erklärt Kranz. „So konnten wir unsere Schlagkraft aufrechterhalten.“ Bei der ISS Österreich wurde frühzeitig eine eigenen COVID-19-Taskforce eingerichtet, um alle Mitarbeiter

rasch zu sensibilisieren und zu informieren. Prozesse wie das Screening der Belegschaft, regelmäßige Durchführung von Tests usw. wurden angepasst und neu definiert. Zudem wurden die Sicherheitsvorkehrungen stark erhöht und die Anforderungen an die persönliche Schutzausrüstung (PSA) verstärkt. „Im Gesundheitswesen tragen unsere Mitarbeiter nicht nur einen Schutzanzug, sondern auch Schutzhaube, FFP-Maske, Handschuhe und eine desinfizierbare Schutzbrille“, so Steinreiber. „Darüber hinaus gibt es zahlreiche Informationsmaßnahmen wie E-Learning-Kurse,



„Unsere Mitarbeiter standen von einem Tag auf den anderen vor verschlossenen Türen.“

Andreas Ubl,
IFMS

Lern- und Erklärvideos, Fact Sheets, Broschüren und Toolbox-Meetings zum Thema Arbeitssicherheit.“ Bei Simacek wurde zu Beginn der COVID-19-Maßnahmen neben einer eigenen Task-Force ein Prozess aufgesetzt und an alle Mitarbeiter kommuniziert, wie im Falle einer Erkrankung vorzugehen ist. Außerdem wurden an alle Mitarbeiter erweiterte und situationsangepasste Hygienevorschriften in mehreren Sprachen kommuniziert. Bei IFM wurden alle Außendienst-Mitarbeiter mit spezieller Schutzausrüstung und Desinfektionsmittel ausgestattet.

Was bleibt ist Wertschätzung

Bisher wurden Reinigungskräfte nicht so stark wahrgenommen, weil sie ihren Job vorwiegend an den Tagesrandzeiten, also ganz früh am Morgen oder spät am Abend, erledigen. Durch die COVID-19-Pandemie wurde das Thema Sauberkeit und Hygiene plötzlich pro-

minent. „Die Berufsgruppe der Gebäudereiniger und Hausbetreuer gehört zu den systemrelevanten Berufen, denn ohne sie wäre ein normales Leben nicht möglich“, ist Simacek erfreut. „Die Selbstverständlichkeit, mit der man ihre Arbeit bewertet, macht der gesamten Berufsgruppe immer schon zu schaffen.“ Dass eine Krise notwendig war, die Wichtigkeit der gesamten Dienstleistungsbranche – vom Reinigungs- bis zum Sicherheitspersonal aufzuzeigen, sieht auch Steinreiber als Chance. „Man nimmt wahr, wie wichtig es ist, die Versorgung, Mobilität und Gesundheit in Österreich aufrecht zu erhalten. Desinfektion war in der Vergangenheit tendenziell ein Thema für Gesundheitseinrichtungen oder Gebäude mit besonderem Hygienebedarf. Die Corona-Krise zeigt, dass sich nun dieses Bewusstsein verlagert. Was vor der Pandemie häufig als nebensächliche Notwendigkeit angesehen wurde, gewinnt in Zeiten nach dem Lockdown auch für Büro- und Produktionsstandorte an Bedeutung – die Bereitstellung einer sicheren und sauberen Arbeitsumgebung.“ So spürt die ISS bei den Kunden, dass sich die Haltung verändert hat. „Das geht sogar so weit, dass vermehrte Reinigungen auch während des Tagesgeschäfts stattfinden“, freut sich Steinreiber. Über Wertschätzung und Dankeschreiben, dass trotz erschwelter Umstände Verträge erfüllt und situationsbedingt reagiert wurde, können auch die Arealis und IFM berichten. So hat Dank der COVID-19-Pandemie die Gesellschaft die Erkenntnis gewonnen, dass der Beruf der Reinigungsfachkraft zu den systemerhaltenden Berufen zählt und ist damit ein Anstoß für eine höhere Wertschätzung geworden. Zeit Danke zu sagen. ■

