

Verantwortung für Gebäude und Menschen – Facility Management in Zeiten von Corona

Die Facility-Management-Branche sah sich bereits vor der Ausbreitung des Covid-19-Virus mit immer vielfältigeren Anforderungen und Veränderungen konfrontiert: Fachkräftemangel, Innovationsdruck sowie ein spürbarer Verdrängungswettbewerb stellen die Dienstleister bereits seit Jahren vor große Herausforderungen und setzen seit jeher eine große Flexibilität in der Organisation voraus. Die Corona-Entwicklungen seit März letzten Jahres erfordern nun weitere, ganz neue Anpassungsfähigkeiten. Und sie stellen eines unausweichlich in den Fokus: die eigene Leistungsfähigkeit muss jederzeit sichergestellt sein und die Leistungserbringung gegenüber Kunden und Nutzern trotz teils großer Einschränkungen im öffentlichen Leben weitergehen. Seit Beginn der Corona-Pandemie in Deutschland ist z.B. Homeoffice fast überall die neue Normalität – für Mieter und Kunden oder ganz allgemein für Nutzer von Immobilien. Nicht aber für die Mitarbeitenden hinter den Kulissen. Denn auch während der Lockdowns musste der Geschäftsbetrieb bei Gegenbauer im Interesse aller Auftraggeber störungsfrei weitergehen.

Dabei rückten Themen wie Büroreinigung, Desinfektion, gesunde Raumluft und das Steuern von Mitarbeiter- oder Besucherströmen inklusive der Kontaktdatenerfassung in den Fokus. Neben dem Gesundheitsschutz von Nutzern, Auftraggebern, Lieferanten und Mitarbeitenden sowie der Einhaltung aller Hygienevorschriften in den betreuten Liegenschaften waren wir uns stets unserer Betreiberverantwortung bewusst und haben somit der Sicherstellung der bundesweiten Leistungsfähigkeit oberste Priorität eingeräumt, wohlwissend, dass auch das eigene Unternehmen temporär von der Pandemie betroffen sein könnte. Gerade jetzt ist dieses Bewusstsein für die Verantwortung und Fürsorgepflicht gegenüber den eigenen Mitarbeitenden aber auch den Nutzern der Immobilien von zentraler Bedeutung. Schließlich sind wir auch in Bereichen mit besonderer Verantwortung für Menschen tätig, sei es in Krankenhäusern, Einkaufszentren oder an den Schreibtischen, Toren oder Empfängen von Unternehmen und Institutionen.

Umfassende Maßnahmen von Anfang an

Um die Leistungsfähigkeit aller Beschäftigten sicherzustellen sowie zu deren Schutz und Gesunderhaltung wurde von der Unternehmensgruppe Gegenbauer zu einem frühen Zeitpunkt ein Zentraler Arbeitsstab Pandemie (ZAP) aktiviert, um unternehmensweit umfassende Maßnahmen zur Verminderung des Infektionsrisikos umzusetzen. Gleichzeitig wurde eine noch zielgerichtetere Kommunikationskultur zwischen Führungskräften und Mitarbeitern etabliert, beispielsweise durch einen regelmäßigen Newsletter, ein Pandemieportal im Intranet sowie eine zentrale und an 24 Stunden am Tag verfügbare Hotline für Rückfragen und die Meldung von Verdachtsfällen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei der vollständigen Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit hat uns geholfen, dass es gelungen ist, jegliche Infektionsketten innerhalb des Unternehmens zu verhindern. Bei über 18.000 Beschäftigten blieben natürlich Infektionen nicht aus, aber durch die Meldung eines jeden Verdachtsfalls, selbst bei Kontakten der Kategorie 2 - durch Kinder, Schule, Kita oder Dritte entstanden - wurden die Betroffenen zunächst isoliert und sofort aus den vorgesehenen Diensten ausgeplant. Vereinzelung in den Büros, mobiles Arbeiten in den Verwaltungsbereichen, konsequente Einhaltung der Hygieneregeln und Zurverfügungstellung entsprechender persönlicher PSA sind gelebte Praxis. Die unternehmenseigenen Schnellteststrecken leisteten einen weiteren wesentlichen Beitrag zur Feststellung von Infektionen und in jedem Fall eines positiven Ergebnisses

konnten sich die Betroffenen durch einen PCR-Test Gewissheit verschaffen. Selbstisolation und Quarantäne wurden mit sehr hoher Verbindlichkeit eingehalten und damit ein bestmögliches Maß an Sicherheit der Beschäftigten und Kunden ermöglicht.

Darüber hinaus waren und sind die Analyse, Aufbereitung und Einordnung der Vielzahl der sich teilweise widersprechenden Informationen, die insbesondere zu Beginn der Pandemie zu Verunsicherung und Angst geführt haben, elementar. Unsere Beschäftigten wurden über die aktuellen Vorgaben und Maßnahmen der Bundesregierung kontinuierlich informiert und es wurden in dezentraler Verantwortung die notwendigen Ableitungen für das Facility-Management-Geschäft getroffen. Heute können wir in einem ersten Rückblick feststellen, dass dies gut gelungen ist.

Gelebte Flexibilität unterstützt Kunden und Beschäftigte

Eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung im vertraglich geschuldetem Umfang und darüber hinaus, auch während der Corona-Höchstphase, war und ist nur mit Hilfe engagierter und – insbesondere in diesen Zeiten – gesunder Mitarbeiter möglich. Facility Management steht für Flexibilität, welche in der Pandemiephase auch mehr als notwendig war und bewiesen wurde. Permanente Anpassung an die Bedürfnisse und Bedarfe unserer Kunden veränderten die Leistungsbilder, Aufgabenstellungen und teilweise auch der Einsatzorte unserer Beschäftigten. Diese schnelle Anpassungsfähigkeit war essentiell, um auf die zunächst wenig vorhersehbaren Anforderungen und Veränderungen reagieren zu können – und um für unsere Beschäftigten die Arbeitsplätze zu sichern.

Effiziente Netzwerke und kompetente Beratung

Die vorgegebenen Hygiene- und Schutzmaßnahmen stellten auch unsere Auftraggeber vielfach vor Herausforderungen, bei deren Bewältigung sich Gegenbauer als geeigneter und kompetenter Partner beweisen konnte. Aufgrund unserer langjährige partnerschaftlichen Lieferantenbeziehungen war es uns nicht nur möglich, insbesondere in der Anfangsphase der Pandemie dringend benötigte Hygiene- und Desinfektionsmittel zu beschaffen sondern auch unsere Kunden zu unterstützen. Darüber hinaus leistete und leistet ein Team von mehr als 40 Desinfektoren, Anwendungstechnikern und Sicherheitsexperten wertvolle Unterstützung bei der Beratung zum korrekten, wirksamen und effektiven Einsatz der Mittel sowie zur Umsetzung von Hygienekonzepten bzw. beim Aufbau eigener Arbeitsstäbe, Schnellteststrecken und Handbücher.

Fazit

Facility Management ist und bleibt ein People's Business. Im Fokus stehen Immobilien und Menschen. Letztere besonders in Zeiten, wie dieser, denn sie sind der wichtigste Katalysator für den Unternehmenserfolg.

Zum Unternehmen: Als qualitätsorientierter Facility-Management-Anbieter bewirtschaftet Gegenbauer Immobilienbestände und Liegenschaften anspruchsvoller Auftraggeber überall in Deutschland und an weiteren Standorten in Europa. Mit über 18.000 engagierten Beschäftigten, 95 Jahren Serviceerfahrung, Verantwortungsbewusstsein und Veränderungsbereitschaft liegen uns funktionierende, repräsentative und wertstabile Immobilien ebenso am Herzen wie deren zufriedene Nutzer. Die Unternehmensgruppe erwirtschaftete 2020 einen Umsatz von 788 Mio. € und erzielte damit ein organisches Wachstum von 2,6 %.

Zur Person: Anette Weller ist Mitglied des Vorstands (COO) der Unternehmensgruppe Gegenbauer.