



## **CORONAVIRUS / COVID-19**

### **HINWEISE UND EMPFEHLUNGEN ZUR SCHRITTWEISEN UND GEPLANTEN VOLLSTÄNDIGEN WIEDERINBETRIEBNAHME DER SHOPPINGCENTER**

**17.04.2020**

Dieses Dokument soll bei der Vorbereitung einer schrittweisen Wiederinbetriebnahme der Einkaufszentren unterstützen und Anregungen geben.

#### ▼ NOTIZEN/VERANLASSTE MASSNAHMEN

Das vorliegende Handlungskonzept ist als Empfehlung und Richtlinie zu betrachten.

Anmerkung: wir sprechen bewusst von einer schrittweisen Wiederinbetriebnahme, da die Mall's der Shoppingcenter in der Mehrzahl nicht total geschlossen sind!

Allen Maßnahmen zur Vorbereitung und Umsetzung einer schrittweisen Wiederinbetriebnahme und Belebung des stationären Einzelhandels und der Lockerung der getroffenen Auflagen sind Verhaltens-, Kontroll- und Hygieneregeln vorangestellt. Diese als zwingende Regularien, um eine kontinuierlich und schrittweise Aktivierung des Einzelhandels zu sichern.

Dabei empfiehlt es sich, auf Erkenntnisse und Erfahrungen aus anderen Ländern, wo die Bevölkerung bereits wieder einkaufen kann zurück zugreifen, natürlich nicht ohne entsprechende und bekannte Maßnahmen.

Eine Wiederinbetriebnahme von Shoppingcentern und Geschäften wird dennoch für einen nicht zu definierenden Zeitraum einschließen, dass Kontakte so stark wie möglich weiter minimiert werden müssen.

Erfolgreich praktizierte, eindeutige Vorgaben und Erfahrungen der Supermärkte und Drogerien um die Infektionsgefahr so gering wie möglich zu halten, werden für die Zeit des Neustarts empfohlen.

Jeder Betreiber einer Einkaufsstätte unabhängig ob Center, Warenhaus, Shop, EH muss für seine Zuständigkeit ein separates Sicherheitskonzept entwickeln, das aufzeigt, dass die Sicherheit, vorgegebene Richtlinien zur Minimierung der Kontakte und Hygienestandards gewährleistet sind. Dieses Konzept sollte mit den zuständigen Behörden (Ordnungsamt, Gesundheitsamt, politischen Entscheidern) abgestimmt, geprüft und dann freigegeben werden.

Ingmar Behrens  
Bevollmächtigter des Vorstandes  
des GCSC e. V.

Für eine sichere Planung Ihrer konkreten Maßnahmen ist es hilfreich und zu empfehlen:

▼ NOTIZEN/VERANLASSTE MASSNAHMEN

- Legen Sie klare Ziele und Prioritäten für Ihr Einkaufscenter fest
- Führen Sie eine Risikobewertung für die Wiederinbetriebnahme durch und berücksichtigen Sie Reputationsrisiken.
- Schließen Sie nach Möglichkeit Ankermieter in die Planung mit ein.
- Stellen Sie sicher, dass sich der Plan entwickelt.
- Passen Sie Ihre Maßnahmen der aktuellen Situation an.

**Es gilt der Grundsatz mit einem „Soft Opening“ ist das Krisenmanagement nicht aufgehoben oder beendet!**

**Für alle Maßnahmen gilt:**

- Sicherheit der Kunden, Mitarbeiter und Mieter haben Priorität.
- Einhaltung der Hygiene und Abstandsregeln
- Alle Maßnahmen werden ständig den aktuellen Bedingungen angepasst, fortgeschrieben und mit den lokalen Entscheidern abgestimmt.
- Es sind Maßnahmen zu fixieren, was ist zu tun ist, wenn sich die Situation verändert.
- Erfahrungen der systemrelevanten Bereiche werden berücksichtigt.
- Die Entwicklung des Kundenverhaltens wird beobachtet, analysiert und Schlüsse gezogen.
- Verbot der Durchführung frequenzerhöhender Maßnahmen.

## **Leitfaden /Handlungsempfehlungen**

### **1. Empfehlungen und Maßnahmen zur Umsetzung grundsätzlicher Verhaltensregeln Besuchermanagement**

- Alle Kunden müssen die Abstandsregeln einhalten. Das jeweilige Centermanagement und die Mieter / Ladenbetreiber haben die Verantwortung dies durch geeignete Maßnahmen sicher zu stellen.
- Deutliche Kommunikation an unterschiedlichen zentralen Positionen zu Sicherheitsabständen und Hygieneregeln ( Eingangsbereiche / Zugänge zu Shops / Toiletten / Parkhaus / Parkplatz / Kassen)
- Anbringung von Spuckschutz an Kassen und Theken sowie an Informationsschaltern und Beratungspoints
- regelmäßige Hinweisdurchsagen zum Einhalten der Regeln über Lautsprecher,
- Markierung von Abstandsregeln auf den Boden, auch innerhalb der Mietflächen, an Geldautomaten, Rolltreppen, Fahrstuhl,
- Erhöhung der Zahl der Reinigungsintervalle mit dem Fokus auf Touch Points (Handläufe, Türgriffe, Aufzugstaster, Griffe von Einkaufswagen und Einkaufskörben),
- Aufstellen von Desinfektionsspendern / Hygienepunkten / Verteilung von Reinigungstüchern an unterschiedlichen und wichtigen Punkten.
- Wasserspender empfehlen wir außer Betrieb zu nehmen.
- Kinderspielflächen sollten außer Betrieb genommen, mindestens deutlich abgesperrt oder wenn möglich zeitweilig abgebaut werden.

- Verbot der Aufstellung von Warenträgern in Laufbereichen außerhalb der Läden,
- Überprüfung der Laufbereiche hinsichtlich überflüssiger Dekorationen,
- deutliche Begrenzung ggf. Sperren oder Abbau von Ruhezeiten / Sitzmöglichkeiten in der Mall,
- Einstellen / Abschalten von öffentlichem / freiem WLAN,
- Gastronomie ist unter Einhaltung der bekannten Regelungen auf Take Away zu begrenzen,
- ggf. Verteilung von Masken an den Eingängen/Zugängen und/an der Kundeninformation oder in den Läden, gemäß der behördlichen Vorgaben,
- Kommunikation übergangsweiser Öffnungszeiten, oder Sonderöffnungszeiten,
- Bei veränderten Zugangsmöglichkeiten (Schließung von Ein- und Ausgängen) muss das Fluchtwege- und Brandschutzkonzept angepasst und aktualisiert werden.

### 1.1. Zugangsbeschränkung und Kundensteuerung

- Beobachtung und Unterbindung bestimmter zu Ansammlungen tendierender Gruppen (Jugendliche, Schüler, Senioren)
- Steuerung des Kundenlaufes in öffentlichen Bereichen/ Malls/ Verkehrsflächen
- Einrichten von Einbahnverkehren
- Überprüfen Sie Kundenlaufwege mit geringerer Breite, hier besteht die potenzielle Gefahr, dass der Mindestabstand nicht eingehalten wird. Prüfen Sie Möglichkeiten diese Verkehrswege ggf. zu erweitern. Besprechen Sie dies insbesondere mit den Mietern.
- Einrichten von Anstehzonen/ Wartebereichen
- Steuerung der Frequenz in Einkaufsbereichen im Zusammenwirken mit den Shop Betreibern, Anzahl der Kunden in den Verkaufsflächen gem. behördlichen Vorgaben.
- Nutzung von Möglichkeiten zur Frequenzmessung und -steuerung, eingeschlossen Frequenzsteuerung in Parkhäusern und auf Parkflächen ggf. durch Flächenbegrenzung mit digitalen oder analogen Zählanlagen oder manuelle Regelung mit Parkplatzeinweisern.
- Gezielte Nutzung der Videotechnik zur Überwachung der Besucherfrequenz und Besucherströme.
- Bei wieder zugelassener Möglichkeit der Nutzung der Gastronomie sind durch entsprechende Anordnung von Tischen und Sitzmöglichkeiten die geltenden Abstandsregeln sicher zu stellen.
- Kinderbetreuungen und Spielbereiche sollten bis auf weitere Entscheidungen der Behörden geschlossen bleiben.
- Fitnessanlagen bleiben vorerst geschlossen.
- Planen und organisieren Sie ein Schlangenmanagement vor dem Eingang(en) des Center bei Zugangsbeschränkung / Einlasstopp
- Nutzen Sie Hilfsmittel, Stelen, flexible Absperrungen, Bodenmarkierungen. Stellen Sie diese für schnelle Reaktionen bereit. Bei Zutrittsregelungen durch fachkundiges Personal verweisen wir auf Sachkundeprüfung gem.§34 a GeWo
- Aufzüge, Treppenhäuser sind deutlich auszuschildern. Fließende Kundenströme vermeiden Fragen, Stau, Irrwege und unnötige Kontakte.

## 1.2. Kontrolle

- Die Erstellung einer Sonderdienstanweisung wird dringend empfohlen
- Verantwortliche Mitarbeiter des Centermanagements
- Durch das Sicherheitspersonal und Mitarbeiter der Kundeninformation
- Videoüberwachung, sofern möglich und zulässig
- Durch Ladeninhaber, Betreiber und deren Mitarbeiter
- Ordnungsämter und Polizei
- Digitale und analoge Zählsysteme

## 2. Center Management

- Die Mitarbeiter des CM sind die operativen Umsetzer vor Ort und tragen eine hohe Verantwortung für das operative Doing und die Wirksamkeit der Maßnahmen und Regularien.
- Wir empfehlen zu prüfen: Ist das Center Management einsatzfähig, gibt es persönliche Krisen, Konflikte, Belastungen, steht ein business continuity Plan für eine veränderte Situation?
- Um eine durchgehende Arbeitsfähigkeit des CM zu sichern, sollte die Mitarbeiterereinsatzplanung sicherstellen, dass Quarantäne Risiken vermieden werden. D.h. geteilte Anwesenheit vor Ort und im Homeoffice.
- Stellen Sie sicher, dass wichtige Arbeitsmittel auch im Homeoffice zur Verfügung stehen, um ggf. in einem Quarantäne Fall handlungsfähig zu sein.
- Sind Ihre Dienstleister arbeitsfähig, führen Sie einen Dialog mit den Dienstleistern, können diese die Anforderungen sicherstellen und definieren, konkretisieren Sie deren Aufgaben.
- Gibt es Alternativen für Dienstleistungen.
- Veranlassen Sie die regelmäßige Reinigung der Arbeitsplätze / PC / Telefone im Arbeitsbereich des CM
- Sicherstellung einer Kommunikation und Maßnahmen bei Infektion oder Infektionsverdacht bei Mitarbeitern, auch nach Kontakt mit Infizierten.
- Plexiglasflächen zum Schutz der Mitarbeiter an Centerinformation / Rezeption.
- Zutrittskontrolle zum Centermanagement sicherstellen.
- Reduzieren sie Kontakte im Office des CM auf ein Minimum. Dokumentieren Sie Kontakte.
- Für notwendige Kontakte mit Dienstleistern verweisen wir auch hier auf die Abstandsregeln und die Nutzung von Mundschutz
- Hier verweisen wir besonders auf die Mitarbeiter der Haustechnik
- Stellen Sie auch für den Arbeitsbereich des CM Desinfektionsspender zur Verfügung, prüfen Sie die Bestände ggf. nachbestellen.
- Kommunizieren Sie auch am Eingang des CM die Abstands- und Hygieneregeln.
- Analyse und Erfassung der wirtschaftliche Situation der Mieter, wie und welcher Form können die Mietzahlungen fortgesetzt werden.
- Erfassung der Liquidität der Werbegemeinschaft und notwendiger Maßnahmen in Zusammenarbeit mit dem Vorstand.
- Besondere Maßnahmen bedeuten Kosten, Erfassung / Budgetierung / Controlling der Sonderkosten

- Stellen Sie sicher, dass die aktualisierte auf die Pandemie ausgerichtete Arbeitsschutzrichtlinie vorliegt, inhaltlich bekannt ist und umgesetzt wird. Eingeschlossen die Mieter / Betreiber der Shops.

### 3. Mieter

- Beziehen Sie Ihre Mieter / Geschäftspartner rechtzeitig in Ihre Planung ein.
- Nutzen Sie ggf. Festlegungen und Erkenntnisse von nationalen und internationalen Filialisten
- Kommunizieren sie rechtzeitig mit den Mietern, was ist wie geplant, zu welchem Zeitpunkt.
- Beachten Sie die Vorlaufzeit bei den Mietern, um eine Öffnung gem. der Vorgaben sicher zu stellen.
- Eingeschlossen Mitarbeitereinsatzplanung der Mieter / Abstimmung mit Zentralen / Betriebsräten
- Festlegung Öffnungszeiten / wer darf öffnen, und zu welchen Zeiten unter Beachtung der behördliche Vorgaben.
- Umsetzung der Abstandsregeln / Hygieneregeln auf der Mietfläche z.B. Umkleidekabinen, Kassen, Kommunikation auf den Verkaufsflächen
- Prüfen und unterstützen Sie, entsprechen die Maßnahmen der Mieter den Richtlinien und gesetzlichen Vorgaben. Hier liegt die Verantwortung des CM
- Prüfen Sie, dass die aktualisierte Arbeitsschutzrichtlinie durch die Betreiber umgesetzt wird.
- Planen Sie Zeit für Mietergespräche, was haben Sie vor, was ist gemeinsam zu tun. Beachten Sie: Gruppengespräche sind nicht möglich. Nehmen Sie hier auch Sorgen und die wirtschaftliche Situation auf.
- Unterstützen und Verweisen Sie darauf, den Umgang mit Bargeld zu beschränken.
- Sollte es Insolvenzen oder Schließungen von Geschäften geben, planen Sie kurzfristig eine Neutralisierung / Visualisierung der Ladenfront.
- Treffen Sie Vereinbarungen im Dialog über (die Möglichkeiten) die Fortsetzung der Mietzahlung / NK / Werbekosten.
- Bei einer Existenz einer Werbegemeinschaft beraten Sie mit dem Vorstand über die wirtschaftliche Situation, Liquidität und Perspektive und Alternativen.

### 4. Technische Systeme

Es ist davon auszugehen, dass durch den stark eingeschränkten Betrieb der Objekte die Mehrzahl der technischen System ebenfalls nur im reduzierten Betrieb in Funktion waren.

Auch aus Haftungsgründen und um die Sicherheit der Kunden und Mitarbeiter zu garantieren empfehlen wir gemäß Ihrer festgelegten Routinen:

- Sicherheitscheck der technischen Anlagen
- Brandmeldeanlage / inklusive Meldelinie zur Feuerwehr / Feuerwehrezufahrten
- Überfallmeldeanlage
- Stromversorgung / Notstromversorgung
- Lautsprecheranlage
- Kundenzählanlage

- Zugangskontrollen zum Objekt
- Wasser Test / Legionellen
- Abwasserfunktion / Fettabscheider
- Check der Notausgänge
- Inspektion Parkhaus und Parkflächen
- Funktion Rolltreppen Fahrstühle
- Versiegelung der Feuerlöschkästen
- Funktionsfähigkeit Sanitätsraum
- Einsatzbereitschaft Ersthelfer ggf. wenn vorhanden Hausfeuerwehr
- Reaktivierung der festgelegten Maßnahmen bei Amok und Terror
- Aktivierung und Überprüfung der Dienstleistungsverträge

## 5. Sicherheitsdienst

- Wir empfehlen die Präzisierung und Definition der konkreten Aufgaben des Sicherheitsdienstes, auch in Abstimmung mit den lokalen Behörden.
- Ist der Sicherheitsdienst einsatzfähig, verfügt er über genügend zertifiziertes Personal.
- Gibt es Alternativen.
- Vor dem Hintergrund begrenzter personeller Ressourcen empfehlen wir zu prüfen, welche Aufgaben können durch Servicepersonal und welche Aufgaben müssen durch sachkundige Sicherheitsmitarbeiter mit Standardqualifikation gem. §34 a ausgeführt werden

## 6. Reinigungsdienst

Zur Sicherstellung der Hygienestandards kommt den Reinigungsdienstleistern eine besondere Verantwortung zu.

Wir empfehlen die Prüfung und Aktualisierung der Dienstleistungsverträge

- Prüfen und besprechen Sie mit Ihren Dienstleister, ist die Leistungsfähigkeit gem. den aktuellen Anforderungen sichergestellt oder wie kann sie hergestellt werden.
- Bedenken Sie, ein Wechsel des Dienstleister ist nicht die beste Option, sicher auch mangels Alternativen
- Kennt der Dienstleister die Empfehlungen des Europäischen Zentrums für Prävention und der Kontrolle von Krankheiten.
- Verfügt der Dienstleister über ausreichende und die richtigen Reinigungschemikalien, einschließlich Desinfektionsmittel.
- Festlegung/Kontrolle Dokumentation der Reinigungsintervalle
  - ↳ Toiletten
  - ↳ Aufzüge / Rolltreppen / Tastaturen / Handläufe
  - ↳ Handläufe generell
  - ↳ Geldautomaten
  - ↳ Risikobehaftete Bereiche
- Erfragen Sie den Eigenschutz der Reinigungskräfte, sind dafür genügend Materialien verfügbar
- Vorbereitung ggf. kontaminierte Bereiche desinfizieren zu können / einschl. Mietbereiche

## 7. Kommunikation gegenüber Kunden – Mieter – Mitarbeiter – Politik

### ▼ NOTIZEN/VERANLASSTE MASSNAHMEN

Unsicherheit und Informationsmangel sind fruchtbarer Boden für Gerüchte und Ängste. Füllen Sie das Informationsvakuum mit Ihren Botschaften.

Wiederinbetriebnahme ohne Kommunikation wird nicht funktionieren.

- Sie wollen den Kunden wieder an den POS holen
- Das heißt nicht(!) Frequenz schaffen oder frequenzerhöhende Maßnahmen.
- Das Kundenverhalten hat sich verändert,
- Sie kommunizieren, wir sind wieder für Euch da, zu welchen Zeiten und ab wann.
- Doch wir müssen gemeinsam dafür Regeln und Einschränkungen beachten und einhalten.
- Definition der wichtigsten Botschaften,
- Und welche Kanäle nutzen Sie dafür.

Teilen Sie Ihr Wiedereröffnungsdatum und die notwendigen Maßnahmen mit relevanten Partnern.

Sprechen Sie mit betroffenen Stakeholdern über die aktuelle Situation und Ihre Aktivitäten, hier insbesondere mit wichtigen Partnern in den Kommunen, der Wirtschaft und Politik.

Legen Sie fest, wer hält die Pressekontakte, bereiten Sie dafür Botschaften vor.

Halten Sie einen kontinuierlichen Dialog mit dem zuständigen Gesundheits- und Ordnungsamt und sichern Sie damit Reaktionen auf eine veränderte Lage. Führen Sie einen kontinuierlichen Dialog mit den Mietern, um Probleme rechtzeitig zu erkennen.

Überprüfen Sie die interne Kommunikation, stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter wissen, was sie sagen sollen und zu wem.

Bereiten Sie Aussagen zu möglichen Szenarien vor.

Bleiben Sie in Ihrem Einzugsgebiet sichtbar, kommunizieren Sie Ihre Aktivitäten in Ihrer lokalen Community und zeigen Sie, dass Sie Teil der Community und Vordenker sind.

Überwachen Sie social-media-Beiträge und reagieren Sie bei Bedarf so schnell wie möglich.

Kommunizieren bereits vor Wiederinbetriebnahme und folgend gegenüber den Kunden, die Wiederaufnahme des Geschäftsbetriebes und bitten sie um Einhaltung der wichtigen Verhaltensregeln. Nur die Einhaltung der Regeln durch alle garantiert den erneuten Geschäftsbetrieb.

Besprechen Sie mit Ihren Medienpartnern Ihre Kommunikationslinie, fordern Sie deren Unterstützung ein. Sie sind dort Kunde!

Erarbeiten und Entwickeln Sie mit Ihren Agenturen kurzfristig eine Kommunikationslinie und legen Sie wichtige Informationen und Botschaften fest.

Planen Sie dafür ein Budget, auch mit Unterstützung und ggf. Nutzung der Werbegemeinschaften.

## 8. Umsetzung

Die vorliegenden Hinweise sollen Sie bei der schrittweisen Wiedereröffnung Ihres Objektes unterstützen und sind nicht abschließend.

Eine Fortschreibung und wertvolle Ideen sowie erprobte, erfolgreiche Maßnahmen werden gern aufgenommen.

Jeder Betreiber / Eigentümer / Unternehmer muss für seine Zuständigkeit ein konkretes Konzept einschließlich Sicherheitskonzept erarbeiten und mit den zuständigen Behörden abstimmen bzw. sich freigegeben lassen.

### ▼ NOTIZEN/VERANLASSTE MASSNAHMEN

#### **Coronavirus / Covid-19**

Hinweise und Empfehlungen zur schrittweisen und geplanten vollständigen Wiederinbetriebnahme der Shoppingcenter

**17.04.2020**

#### **Ansprechpartner**

Ingmar Behrens,  
Bevollmächtigter des GCSP-Vorstands  
ibehrens@gcsc.de  
Fon: 0049 (0) 171 / 513 92 39  
ibehrens@gcsc.de  
und  
Lutz Herbst,  
Leitungsteam GCSC Security Kommission  
lutz.herbst@herbstundpartner.de  
Fon: 0049 (0) 176 / 31 49 45 78

#### **Herausgeber**

German Council of Shopping Centers e. V.  
Bahnhofstraße 29, D-71 638 Ludwigsburg  
www.gcsc.de

**Die Inhalte dieses Dokuments sind vertraulich zu behandeln.** Eine Weitergabe an Dritte ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des GCSC gestattet. **Das Weiterleiten an Presse-Organen jeglicher Art ist ausdrücklich untersagt!**

Dies ist lediglich ein Hilfsmittel des GCSC. Es hat keinen Anspruch auf Richtigkeit oder Vollständigkeit, da es in der Natur der stattfindenden Epidemie/Pandemie liegt, zahlreiche unbekannte Fragen mit sich zu bringen. **Der German Council of Shopping Centers e. V. und die Autoren haften nicht für Fehler, die trotz der aufgewendeten Sorgfalt möglich sind.**