

## KRISENMANAGEMENT – CHECKLISTE

### Wiedereröffnung nach Corona- Schließung

Tipps für eine Wiedereröffnung nach vorübergehender Betriebsstilllegung gastgewerblicher Betriebe. Eine Aktualisierung erfolgt jeweils nach Informationsstand zu behördlichen Verordnungen.

#### Allgemein

Nach ersten Erkenntnissen ist das Geschäftsaufkommen nach der Wiedereröffnung unter den Bedingungen der Corona Schutzverordnungen sehr unterschiedlich, meistens aber noch sehr reduziert zu sehen.

Die Lockerung der Bewegungsfreiheit ist bis auf weiteres mit Auflagen gemäß der [Coronaschutzverordnung des Landes NRW](#) verbunden, die bestimmte Hygieneanforderungen, Abstandsregeln (auch für Bestuhlung von Gasträumen) und Registrierungsvorschriften, umfasst. Diese gilt es verantwortungsvoll umzusetzen, um einen Rückfall in die behördlich angeordnete Schließung zu vermeiden. Ein entsprechendes Hygienekonzept ist zu erstellen. Siehe dazu die Hilfsmittel auf der [Sonderseite auf unserer Website](#) .

Alle gastgewerblichen Betriebe, die gesamte Branche steht vor den gleichen Aufgaben. Es kann zu einer großen Herausforderung werden, alle Geschäftspartner, Lieferanten und Dienstleister wie gewohnt in Anspruch nehmen zu können.

Die Mitarbeiter, die vorübergehend nicht zur Verfügung standen oder eingesetzt werden konnten, müssen wieder eingeplant werden.

Daher sind unmittelbar eine gute Warenbestandsplanung und Einsatzplanung der Mitarbeiter für eine gelungene Wiedereröffnung sehr wichtig.

Diese Checkliste enthält Hinweise und Tipps erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Wir werden sie laufend aktualisieren und Ergänzen.

#### Mitarbeiter/ Arbeitsschutz

Prüfen Sie Ihren Mitarbeiterbestand. Stehen alle, für die Wiedereröffnung benötigten Mitarbeiter\*Innen zur Verfügung?

- Mitarbeiter über die Wiedereröffnung informieren und Verfügbarkeiten klären.
- Muss nachrekrutiert werden?

- Gibt es Krankenstände oder Urlaube?
- Erstellung eines ersten Dienstplanes, bereits für die Zeit vor Wiedereröffnung, in der Sie Personal für die vorbereitenden Arbeiten benötigen werden (Reinigung, Lager, Küchenvorbereitungen etc.)
- Rückführung aus dem Status der Kurzarbeit planen. Gegenüber der BA genügt die Einstellung der Abgabe von Verdienstabrechnungen und eine kurze Information, wenn Sie die Leistungen der Kurzarbeitergeldregelungen nicht mehr in Anspruch nehmen.
- Unterweisungen insbesondere die nach IfSG durchführen.

### **SARS-CoV2-Arbeitsschutzstandard**

Bitte beachten Sie die am 22.04.2020 erstellte BGN – Handlungshilfe

- [„Beurteilung der Arbeitsbedingungen nach § 5 ArbSchG“](#)

mit der

### **Ergänzung der Gefährdungsbeurteilung im Sinne des SARS -CoV2-Arbeitsschutzstandards im Gastgewerbe**

Sie unterstützt Sie bei der Umsetzung des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales kürzlich vorgegebenen [SARS -CoV2-Arbeitsschutzstandards](#) und der [SARS-CoV-2-Arbeitsschutzregel](#). In der BGN-Handlungshilfe werden branchenspezifische Hinweise gegeben, wie Sie Sicherheit und Gesundheit Ihrer Beschäftigten auch in Zeiten der Corona-Pandemie gewährleisten können.

Bitte überprüfen Sie damit Ihre betriebliche Gefährdungsbeurteilung und ergänzen Sie sie um die Aspekte, die bislang noch fehlen. Legen Sie für Ihren Betrieb die notwendigen Schutzmaßnahmen fest und sorgen Sie für deren konsequente Umsetzung.

Für weitere Informationen darin empfohlene Links:

- [Allgemeine Informationen zum einheitlichen Arbeitsschutz gegen das Coronavirus](#)
- [Muster Pandemieplan](#)
- Hinweise zur Pflege von Masken aus Stoff (sog. „Community-Masken“) gibt die [Internet-Seite des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte](#)
- BGN – Handlungshilfen, betrieblicher Pandemieplan und generelle Informationen sowie Plakate und Medien finden Sie auf der [BGN - Corona Sonderseite](#)
- [Innerbetriebliche Maßnahmen zur Vermeidung der Ausbreitung des Corona-Virus](#)
- [Maßnahmen bei Tätigkeiten mit Kundenkontakt](#)
- [Kundeninformation Aushang](#)
- [DEHOGA-NRW.de/Umgang-mit-Coronavirus/Arbeitsschutz-Hygiene-Infos](#)

## Lieferanten / Partner

- Schätzen Sie Ihr zu erwartendes Geschäft ein und erstellen Sie sich eine Bedarfsübersicht für die ersten zwei Wochen nach Wiedereröffnung. Nutzen Sie die Gelegenheit Ihr Angebot (Speisekarte) zu analysieren und zu aktualisieren. Möglicherweise starten Sie mit einem speziellen oder reduzierten Angebot „erfolgreicher“ Artikel.
- Frühzeitig -möglichst unmittelbar nach Bekanntwerden- vor geplanter Wiedereröffnung mit allen Lieferanten in Verbindung setzen, um Produktverfügbarkeiten und Anlieferungsmöglichkeiten zu besprechen.
- Anpassungsmöglichkeiten der Bestellmengen mit den Lieferanten klären, da der Bedarf für die ersten zwei Wochen schwer einschätzbar ist.
- Nach Lagerinventur Erstbestellung zur Wiedereröffnung und optionale Folgebestellungen erstellen. Wägen Sie dabei die Sicherstellung der Warenverfügbarkeit und Bindung von Geldmitteln ab, bedenken Sie aber auch, dass es in der ersten Zeit zu „Hamsterbestellungen“ der Mitbewerber, aber auch zu Lieferengpässen aus anderen Gründen kommen kann.
- Andere Dienstleister kontaktieren, um Kontakt wiederherzustellen und mögliche Aufträge sowie regelmäßige Belieferungen zu besprechen.
- Da die Liquiditätsfrage sicher noch angespannt ist, besprechen Sie die Zahlungsmodalitäten und -fristen für die erste Zeit. Möglicherweise müssen diese gegenüber den zuvor üblichen nachverhandelt werden.

## Lager

- Inventur der noch gelagerten Materialien und Waren erstellen
- Prüfung der Produktqualität des Lagerbestandes (MHD, Verwendbarkeit)
- Reinigung der Lager
- Werden vorübergehend zusätzliche Lagermöglichkeiten benötigt?
- Schädlingsmonitoring prüfen
- Die Anlieferung sollte nur berechtigten Personen Zugang zu den Betriebsräumen gestatten. Daher den Anlieferungsprozess überdenken. Gleiches gilt für jeglichen Zutritt von Dienstleistern und Handwerkern. Anwesenheitslisten zur Nachverfolgung führen.

## Verträge

- Ausgesetzte Verträge wieder aktualisieren. Prüfen Sie welche, wann aktualisiert/ benötigt werden.

- Gestundete Zahlungsverpflichtungen prüfen, ab wann diese wieder zu aktivieren und zu bezahlen sind. Eventuell können welche weiter gestundet werden (z.B. Miete/Pacht).
- Aktualisieren Sie laufend Ihren Liquiditätsplan für die kommenden Wochen (idealerweise 3 Monate im Voraus). Hierzu wird eine enge Zusammenarbeit mit dem Steuerberater nötig werden. Prüfen Sie dessen Verfügbarkeit.
- Anbieter Strom, Gas, Wasser kontaktieren und Versorgung sicherstellen
- Behördliche Genehmigungen einholen, sofern ausgesetzt (Freischankfläche, GEMA, GEZ etc.)
- Da die Liquiditätsfrage sicher noch angespannt ist, besprechen Sie die Zahlungsmodalitäten und -fristen für die erste Zeit mit den Zulieferern. Möglicherweise müssen diese gegenüber den zuvor üblichen nachverhandelt werden.
- Entsorgung (Müllentsorgung, Fettabscheider etc.) klären, vereinbarte Abholungen planen
- Bargeldbestand (Wechselgeld) organisieren, Funktion EC Terminals prüfen. Es kann Sinn machen, Lösungen für kontaktloses Zahlen zu schaffen. Hier kann Ihnen Ihr Zahlungsdienstleister helfen.

## Technik / Geräte / Kühlung

Bitte wenden Sie sich bei technischen Angelegenheiten / Maßnahmen zusätzlich an den Hersteller oder Ihren Dienstleister.

- Prüfung der technischen Anlagen
  - Prüfung der Verfügbarkeit von Strom, Gas Wasser
  - Eventuell notwendige Prüfungen und Abnahmen veranlassen (Trinkwasserproben!)
  - Funktionsfähigkeit der Raum-Luft-Technik sicherstellen. Eine gute Durchlüftung der Räume wird für die Optimierung des Schutzes vor Virenübertragung wichtig.
- Wiederinbetriebnahme der Schankanlage durchführen (lassen).
  - Gründliche chemisch- mechanische Reinigung durchführen
  - Begleitkühlung prüfen
  - Wasserfilter prüfen, ggfls. austauschen
  - CO2 bestellen, vorhandene Flaschen/Tanks prüfen (Dichtigkeitskontrolle)
  - Ware prüfen (MHD, Kühlung, Sensorik)
  - [BGN Hinweise zu Getränkeschankanlagen](#)
  - [BGN-Hinweise zur Inbetriebnahme von Schankanlagen nach Betriebsunterbrechung](#)
  - [Schaubild zur Wiederinbetriebnahme einer Getränkeschankanlage](#)

- Kleingeräte auf Funktionsfähigkeit prüfen, eventuelle Reparaturen veranlassen, gründlich reinigen und desinfizieren insbesondere:
  - Kaffeemaschine
  - Spülmaschine: Die richtige Dosierung des Reinigungsmittels und die richtige **Temperatur des Spülwassers sind von besonderer Bedeutung zur Abtötung des Virus (über 60°C)**.
  - Convectomat
  - Eismaschine
  - sonstige Küchen- und Servicegeräte
- Wiederinbetriebnahme der Kühlanlagen
  - gründliche Reinigung und Desinfektion durchführen
  - Prüfung der Funktionsfähigkeit (Strom, Kühlflüssigkeiten, Be- und Entlüftung)
  - Wiederinbetriebnahme /Durchkühlen) vor Einlagerung von Ware.
- Die bereits grundlegenden Hygieneleitlinien und HACCP Routinen zur betrieblichen Eigenkontrolle wieder umsetzen ([Q4me](#) -Checklisten).
  - Erhöhen Sie die Zahl und Verwendungsstellen an Desinfektionsmittelspendern und Hygieneartikeln im Back-of-House und auch im Gästebereich.
  - Passen Sie die Hygienestandards und Methodik im Küchen- und Servicebereich an die höheren Hygieneanforderungen der [SARS - CoV2-Arbeitsschutzstandards](#), [SARS-CoV-2-Arbeitsschutzregel](#) und der [Handlungshilfe der BGN](#) an.
- Kassenprogrammierung, sind die korrekten Preise hinterlegt.
- Können Sie für den Bestellvorgang des Gastes und des Kassiervorgang auf digitale bzw. kontaktlose Techniken umstellen? Setzen Sie sich dazu mit Ihrem Kassenhersteller und Zahlungsdienstleister in Verbindung, welche Lösungen diese anbieten können.
- Die Saison hat von Winter- auf Sommerbetrieb gewechselt. Welche besonderen Änderungen im Set Up (Terrassenbestuhlung, Grill, Schirme etc.) sind zu organisieren.
- Für die Schließung geänderte Alarmeinstellungen aktualisieren

## Beherbergung / Wellness / Spa

- Gästezimmer
  - Zimmer gründlich reinigen
  - Die Vorgaben zur Reinigung oder Desinfektion von Gegenständen in Gästezimmern sind in der CoronaSchVO beschrieben.
  - Prüfung und Reinigung/ Spülen von Leitungen / Abflüssen, Trinkwasserproben prüfen lassen – Legionellen- Gefahr!
  - Elektronische Geräte prüfen (TV, Wecker, Tablets, Minibar), nach Möglichkeit Geräte reduzieren oder durch geeignete Schutzhüllen leichter desinfizierbar machen.

- benötigen Sie die Minibar wirklich? Wenn ja, diese reinigen und befüllen.
- gut durchlüften
- Klimaanlage/ RLT, sofern außer Betrieb genommen, in Betrieb nehmen (lassen). Fachmännische Wartung sicherstellen.
- Wellness- / Spa- Bereiche, sofern möglich (siehe CoronaSchVO)
  - Schwimmbecken: Beheizung einschalten, Wasserzirkulation sicherstellen
  - Whirlpools reinigen
  - Trinkwasserproben prüfen lassen – Legionellen- Gefahr!
  - Saunen grundreinigen
- Regelmäßige (wiederkehrende) Lieferungen wieder bestellen
  - Wäsche
  - Hygiene DL
  - Externe Automatendienstleister
  - Zeitungsabonnements
  - Schädlingsmonitoring
- für den eingeschränkten Betrieb geänderte Alarmeinstellungen (auch Brandschutz) aktualisieren

## Besondere Corona-Schutz-Auflagen

Für die Wiedereröffnung haben besondere behördliche Auflagen zur Vermeidung der Corona Verbreitung, zunächst vor allem für die Gästebereiche Bestand. In der [Coronaschutzverordnung des Landes NRW](#) werden besondere Hygienemaßnahmen und Einschränkungen für die Bewirtung von Gästen vorgegeben. Darüber und über die [SARS -CoV2-Arbeitsschutzstandards](#) und die [Handlungshilfe der BGN](#) -die für alle Arbeitsbereiche gelten- hinaus, möchten wir Ihnen hier Hinweise und Tipps geben, über das Konzept des möglichen Service nachzudenken und die Umsetzung zu überdenken.

Regeln zur Einhaltung von Mindestabständen (1,5 Meter) zwischen Menschen sind einzuhalten:

- Wie sind die Wege der Gäste vom Eingang bis in die einzelnen Gästebereiche inklusive der Toiletten gestaltet? Bodenmarkierungen zur Vorgabe von Laufrichtungen (Einbahnregelung) und zur Abstandhaltung in Wartebereichen anbringen. Zugangsbeschränkungen können Wartebereiche bis vor das Restaurant ausdehnen. Auch dort sind Markierungen und Hinweise erforderlich. Zur Vermeidung von Wartezeiten sollte mit einem Reservierungssystem gearbeitet werden.
- Wo kann gut erkennbar auf die Regeln, insbesondere das Abstandhalten hingewiesen werden? Hierfür bieten sich die Vorlagen an, die wir auf der [Sonderseite auf unserer Website](#) bereitgestellt haben.
- Zur Bestuhlung der Gasträume sind 1,5 Meter Abstände der Tische/Sitzgruppen und die zulässige Besetzung mit Gästen vorgegeben. Kleinere Tischeinheiten eignen sich besser als große Tafeln.

Die Mitarbeiter\*innen mit Kontakt zu Gästen müssen speziell vor Infektion geschützt und die Virenübertragung unter den Gästen vermieden werden:

- Stellen Sie im Gästebereich genügend Desinfektionsmittel(-spender) zur Verfügung (insbesondere am Eingang und in den Sanitärbereichen).
- Betriebsinterne Prozesse anpassen um den Kontakt zum Gast auf das Nötige reduzieren. Speisen müssen auf Tellern serviert werden, Buffetsysteme zur Selbstbedienung sind nur unter strengen Auflagen zulässig. Nutzen Sie Tablett und Servierwagen.
- Das Tragen von Mund- Nase Bedeckungen für den Service mit Kontakt zu Gästen ist vorgeschrieben, gilt aber auch in Back of House Bereichen, vor allem dort, wo das Abstandhalten vor Herausforderungen stellt (z.B. beim Passieren auf engen Fluren oder an Arbeitsstellen).  
Auch Gäste müssen sie in Bereichen tragen, wo das Abstandhalten nicht gesichert eingehalten werden kann, in den Innenräumen der Gastronomie insbesondere, außer sie sitzen am Tisch. Sie sind per Aushang oder mündlich darauf hinzuweisen. (Vorlagen auf der [Sonderseite auf unserer Website](#)).
- Sind an bestimmten Stellen Trennvorrichtungen sinnvoll?  
Hierzu gibt es ein spezielles Angebot für DEHOGA Mitglieder, TRENNPLEX der Firma Planbar. Sie finden es auf unserer [Corona-Sonderseite](#).
- Den Einsatz von Speisekarten, Menagen, Servietten etc. auf das Notwendige beschränken und nach jeder Benutzung desinfizieren bzw. entsprechend reinigen oder austauschen.  
Gleiches gilt im Hotel für den Check-In (z.B. Stifte, Meldeschein etc.), sowie die Auslage von Gegenständen auf den Zimmern (Magazine, Tagesdecken, Stifte etc.).
- Für Gästetoiletten ist ein geeigneter Reinigungsplan mit Kontrollen zu gestalten (Mustervorlage auch auf unserer Website) und der Zugang zu regeln, um die Abstandsregeln zu gewährleisten. Hinweise über richtiges Händewaschen und Abstandsregelungen anbringen. In Herrentoiletten Pissoirs so nutzbar machen, dass Abstände eingehalten werden.
- Erfolgt das Kassieren am Gast oder zentral, welche Zahlungsmittel sind möglich, um Übertragung vermeiden zu helfen (elektronisch, kontaktlos ist besser als bar). Mit Bargeld kann man auch kontaktlos über einen Geldkorb bezahlen.

Die Erfassung von Kontaktdaten der Gäste ist vorgegeben. Auch hierfür haben wir eine Mustervorlage auf [Sonderseite auf unserer Website](#) hinterlegt.

Ein System zur telefonischen oder digitalen Vorreservierung kann zur Steuerung des Gästeaufkommens und der Wartezeiten helfen. Zur optimalen Verteilung der Gäste ist mit Platzieren zu arbeiten. Die Gäste nicht sich selbst platzieren lassen.

Die umfangreichen Maßnahmen werden sicher unterschiedlich von den Gästen wahr- und angenommen. Es wird wichtig werden, eine ruhige Atmosphäre in Ihrem Betrieb zu schaffen.

Klare Botschaften und [sichtbare Hinweise](#), wie sich die Gäste zu verhalten haben, sorgen für eine ruhige Atmosphäre. Wer entspannt ist, bleibt eher auf Ab-

stand. Wer ruhig und höflich kommuniziert, kann Streit vorbeugen. Unter Umständen müssen Sie von Ihrem Hausrecht Gebrauch machen, um die Einhaltung der Regeln durchzusetzen.

Als Chef\*in sollten Sie Ihren Mitarbeitern den Rücken stärken und sie unterstützen. Sorgen Sie für eine gerechte Arbeitsaufteilung, und kümmern Sie sich um die Belange der Mitarbeitenden.

Bei Konflikten mit Kunden, z. B. weil Waren nicht verfügbar sind, sollten Sie klare Regeln aufstellen und präsent sein.

## Vertrieb & Kommunikation

Für den Neustart nach der kompletten Schließung, wird es einigen Aufwand benötigen, auf sich aufmerksam zu machen. Ihr Stammgästekreis wird dabei am einfachsten zu erreichen sein. Diese Gäste kennen und schätzen Sie, lassen Sie von sich hören.

- Werbemaßnahmen entwickeln; nehmen Sie Kontakt zu Ihren potenziellen Gästen auf (Facebook, Instagram, Website, Printwerbung, Aushang am Restaurant, auf allen vorhandenen Werbeflächen).
- Kooperationspartner über Wiedereröffnung informieren
- Google Eintrag Öffnungszeiten anpassen
- Telefonische Erreichbarkeit sicherstellen
- Webseite aktualisieren
- Online Buchbarkeit (Hotel und Restaurant) aktualisieren, wenn Sie mit Portalen arbeiten
- Stammgäste per E-Mail, Facebook, Instagram informieren
- Vertragskunden, Reiseveranstalter, Firmenkunden etc. informieren

Über die [Corona Sonderseite](#) auf unserer DEHOGA-NRW Website informieren wir Sie aktuell zu den verschiedensten Fragen und Meldungen.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Tipps etwas weiterhelfen zu können und wünschen Ihnen für Ihren Neustart nach dieser unsagbar schwierigen Krise allen erdenklichen Erfolg! Natürlich stehen wir Ihnen jederzeit gerne für Ihre Fragen zur Verfügung.

Ihr DEHOGA NRW Team 😊

Wir bemühen uns, diese Informationen auf der Basis der aktuellen Sach- und Rechtslage zu erstellen. Für Schäden, die durch die Verwendung dieses Dokuments entstehen könnten, ist die Haftung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit, für die die gesetzlichen Haftungsregeln uneingeschränkt gelten. Bitte prüfen Sie regelmäßig die Aktualität der verwendeten Dokumente und beachten Sie unsere Verbandsmitteilungen.

----- DEHOGA Nordrhein-Westfalen -----