



# ZDH

ZENTRALVERBAND DES  
DEUTSCHEN HANDWERKS

10. FEBRUAR 2022

## Betriebsbefragung zur Corona-Pandemie

### **GESCHÄFTSLAGE IM GESAMT- HANDWERK ERHOLT SICH**

Gemeinsam mit den Handwerkskammern und den Fachverbänden des Handwerks hat der ZDH eine weitere Betriebsbefragung zu den Folgen der Corona-Pandemie durchgeführt. Die Umfrageergebnisse tragen zur besseren Einordnung und Bewertung der Folgen der Corona-Pandemie auf die Geschäftstätigkeit der Handwerksbetriebe bei. Die Betriebsbefragung wurde vom 2. bis 7. Februar 2022 durchgeführt. Insgesamt haben sich 2.841 Betriebe beteiligt.

Es wird deutlich, dass die starke Zunahme der Corona-Infektionszahlen an vielen Handwerksbetrieben erneut nicht spurlos vorbeigeht – auch wenn die Betroffenheit weniger stark ausfällt als im Lockdown zum Jahresbeginn 2021. Gegenüber den Sommermonaten sind aber wieder deutlich mehr Betriebe von Umsatzeinbußen und rückläufigen Auftragsbeständen betroffen. Sprunghaft angestiegen sind die Corona-bedingten Personalausfälle, die durch die hochinfektiöse Omikron-Variante des Virus auf dem höchsten Wert seit Beginn der Pandemie liegen.

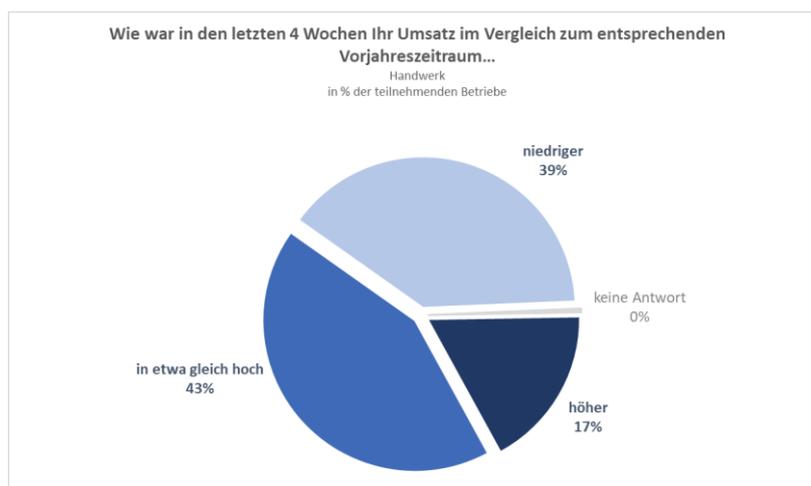
Auf Basis dieser Ausgangslage ist bereits jetzt absehbar, dass das 1. Quartal des laufenden Jahres erneut von wirtschaftlichen Rückschlägen gekennzeichnet sein wird. Auch darum wird ein Teil der Betriebe über das 1. Quartal 2022 hinaus auf die von der Bundesregierung bereitgestellten Unterstützungsprogramme angewiesen sein.

Zusätzlich zur Pandemie bleibt auch die Belastung der Handwerksbetriebe durch die stockenden Lieferketten hoch – auch wenn sich zumindest bei einigen Materialien eine Entspannung abzeichnet. Weiterhin laufen die betrieblichen Abläufe in 7 von 10 Betrieben nicht im Takt, da beispielsweise Metalle, Elektronikkomponenten oder Kunststoffe nur schwer verfügbar sind.

Auf die ab März geltende einrichtungsbezogene Impfpflicht sind die Betriebe und Mitarbeiter insgesamt gut vorbereitet. Mit mehr als 70 Prozent geboosterten Personen in den Belegschaften liegt dieser Anteil deutlich über dem der Gesamtbevölkerung. Deshalb sollten die Beeinträchtigungen für die betrieblichen Abläufe und damit auch die Kunden eher gering ausfallen.

## UMSÄTZE BRECHEN ERNEUT EIN

Das geschäftliche Umfeld im Handwerk hat sich in den letzten Monaten durch die hohe Corona-Infektionsdynamik und die wieder strikteren Schutzmaßnahmen eingetrübt. Für den Januar 2022 berichten im Vergleich zum entsprechenden Vorjahreszeitraum mehr als doppelt so viele Handwerksbetriebe von Umsatzeinbußen (39 Prozent) als von Umsatzzuwächsen (17 Prozent). In der Vorbefragung, die im durch ein schwaches Infektionsgeschehen gekennzeichneten August 2021 stattfand, lagen die entsprechenden Anteile bei 26 bzw. 22 Prozent.



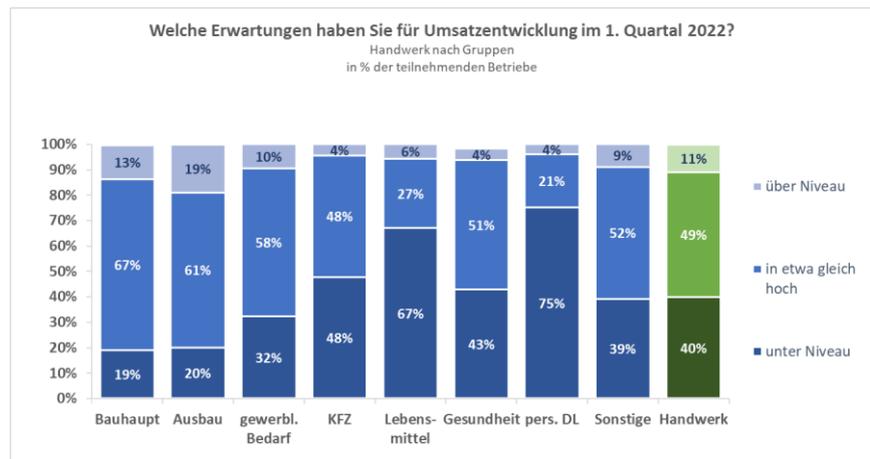
Hohe Anteile von Betrieben mit Umsatzeinbußen gibt es vor allem bei den persönlichen Dienstleistern des Handwerks wie Friseuren und Kosmetikern (66 Prozent). Überdurchschnittlich sind diese zudem auch in den Kfz- (46 Prozent), den Lebensmittel- (43 Prozent) und den Gesundheitshandwerken (40 Prozent). Damit sind erneut vor allem die Gewerke mit direktem Kundenkontakt in Werkstätten und Ladenlokalen besonders von den Pandemie-Folgen betroffen.

## BETROFFENHEIT VON UMSATZVER- LUSTEN VARIIERT STARK

In den von Umsatzrückgängen betroffenen Betrieben lag der durchschnittliche Umsatzverlust im Januar bei 37 Prozent und fällt etwas höher aus als im August 2021 (34 Prozent). In allen Gewerbegruppen fallen die durchschnittlichen Umsatzverluste etwas höher aus als zuvor. Ausnahme sind die Bauhandwerke, wo der Wert deutlich ansteigt und die persönlichen Dienstleister, wo er sich auf einem stabil hohen Niveau bewegt. Neben den Kfz-Gewerken (40 Prozent) melden aktuell die Baugewerke mit 45 Prozent die höchsten durchschnittlichen Umsatzeinbußen. Gerade in diesen beiden Gewerbegruppen dürften sich zusätzlich zur Pandemie auch die Lieferkettenstörungen bemerkbar machen, da auch durch fehlendes Material die betrieblichen Abläufe stocken.

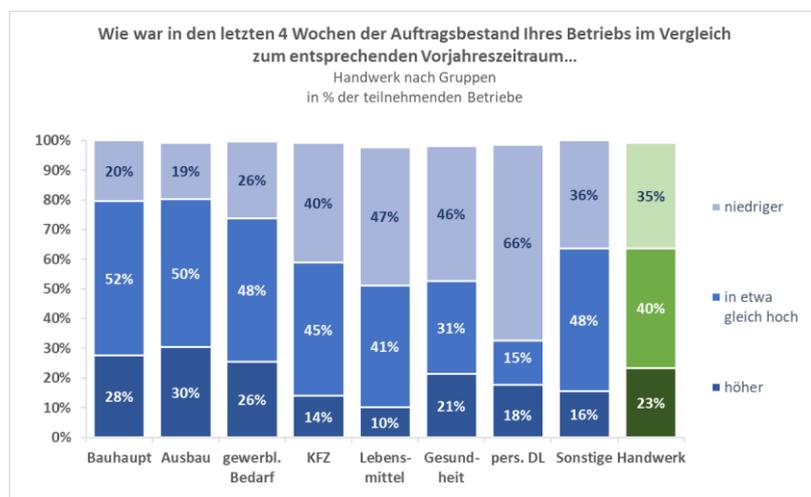
## KONJUNKTUR- ERHOLUNG VERZÖGERT SICH WEITER

Der Ausblick bis zum Ende des 1. Quartals 2022 fällt sehr verhalten aus: 40 Prozent der Betriebe rechnen mit einer insgesamt unterdurchschnittlichen Umsatzentwicklung in diesem Zeitraum, nur 11 Prozent mit einer überdurchschnittlichen. Knapp die Hälfte (49 Prozent) geht von einer saisontypischen Entwicklung aus. Die Pandemiefolgen und auch die Lieferkettenstörungen werden nach Auffassung der Betriebe also zumindest noch in den ersten 3 Monaten des Jahres die Konjunktur im Handwerk bremsen und den wirtschaftlichen Erholungsprozess weiter verzögern.



## RÜCKLÄUFIGE AUFTRAGS- BESTÄNDE ZUM JAHRESSTART

Wie die Umsätze sinken seit Jahresbeginn auch die Auftragsbestände der Handwerksbetriebe im Vorjahresvergleich: 35 Prozent berichten aktuell von kleineren, noch 23 Prozent von größeren Auftragspolstern. Im August 2021 war dieses Verhältnis noch umgekehrt und es überwog der Anteil der Betriebe mit wachsenden Auftragsbeständen. Die durchschnittliche Auftragsreichweite wird dabei mit 9,2 Wochen angegeben (August 2021: 9,5 Wochen). Im Vergleich zum entsprechenden Vorjahreszeitraum sind die Auftragspolster in den Betrieben, die gesunkene Auftragsbestände melden, um durchschnittlich 37 Prozent zurückgegangen. In den Betrieben mit gestiegenen Auftragsbeständen sind diese im Durchschnitt um 40 Prozent angewachsen.



Die Gewerkegruppen mit den höchsten Anteilen von Betrieben mit sinkenden Auftragsbeständen sind die persönlichen Dienstleistungs- (66 Prozent) sowie die Lebensmittel- (47 Prozent), Gesundheits- (46 Prozent) und Kfz-Handwerke (40 Prozent). In den Kfz-Handwerken bleibt dieser Anteil gegenüber der Vorumfrage weitgehend konstant, während er in den anderen der genannten Gewerkegruppen stark zunimmt. In den übrigen Gewerkegruppen wachsen die Auftragsbestände in der Summe leicht an (Bau/Ausbau) oder entwickeln sich konstant (gewerblicher Bedarf).

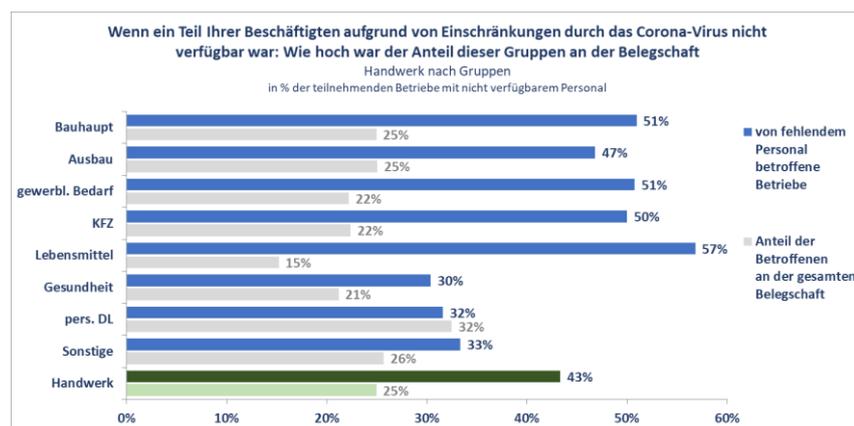
## ZUNEHMENDE AUFTRAGS- POLSTER ERWARTET

Alle Handwerksbereiche erwarten bis zum Ende des laufenden Quartals eine positive Entwicklung der Auftragsbestände – mehr Betriebe gehen von einer Zunahme als von einem Rückgang aus. Im Gesamthandwerk rechnen 33 Prozent der Betriebe mit wachsenden und 19 Prozent mit abnehmenden Auftragspolstern.

## PERSONAL- AUSFÄLLE NEHMEN STARK ZU

Mit der steigenden Verbreitung der Omikron-Virusvariante und dem starken Wachstum der Infektionszahlen sind wieder deutlich mehr Betriebe von Corona-bedingten Personalausfällen betroffen. Gegenüber August 2021 hat sich dieser Anteil auf 43 Prozent mehr als verdreifacht. Durchschnittlich fehlen in den Betrieben, in denen aufgrund von Erkrankung als Infizierte, Quarantäne als Kontaktpersonen oder der Betreuung von Angehörigen Mitarbeiter ausfallen, 25 Prozent der Beschäftigten – dieser Wert hat sich im Vergleich zur Vorbefragung um 4 Prozentpunkte erhöht.

Die meisten Betriebe mit Corona-bedingten Mitarbeiterausfällen finden sich derzeit in den Lebensmittel-, den Bau-, den Kfz- und den Handwerken für den gewerblichen Bedarf, wo jeweils mindestens 50 Prozent betroffen sind. In den persönlichen Dienstleistungs- und den Gesundheitsgewerken ist dieser Anteil mit etwa einem Drittel deutlich unterdurchschnittlich. Allerdings sind unter den Betrieben mit Mitarbeiterausfällen aufgrund der Pandemie die Ausfallquoten der Beschäftigten bei den persönlichen Dienstleistern zugleich besonders hoch,



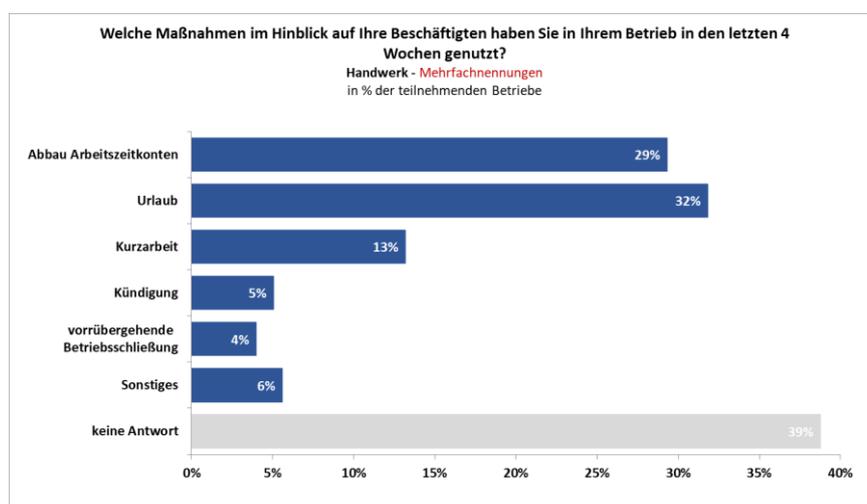
während sie vor allem in den Lebensmittelbetrieben vergleichsweise niedrig ausfallen.

## **FLEXIBLE INSTRUMENTE BEIM PERSONALEINSATZ KOMMEN HÄUFIGER ZUM EINSATZ**

Im Umgang mit der wieder schwierigeren Geschäftslage setzen die Betriebe nach wie vor auf die vorhandenen Flexibilisierungsinstrumente – der Abbau von Beschäftigungsverhältnissen hat weiterhin nur eine geringe Bedeutung im Handwerk und fand nur bei 5 Prozent der Betriebe statt. Allerdings kommen flexible Instrumente zur Abfederung von Geschäftseinbrüchen wie der Abbau von Arbeitszeitkonten (29 Prozent) oder die Anmeldung von Kurzarbeit (13 Prozent) wieder häufiger zur Anwendung als im August 2021. Sie sind ein weiteres Zeichen für die wieder angespanntere geschäftliche Situation im Handwerk. Kurzarbeit wird dabei aktuell vor allem von den persönlichen Dienstleistungs- und den Bauhandwerken genutzt, der Abbau von Arbeitszeitkonten von den Lebensmittel- und ebenso den Bauhandwerken. In den Bauhandwerken dürften beide Instrumente aber vor allem aufgrund von saisonbedingten witterungsbedingten Einschränkungen häufig genutzt werden und nur in einem geringeren Umfang aufgrund des Corona-Infektionsgeschehens.

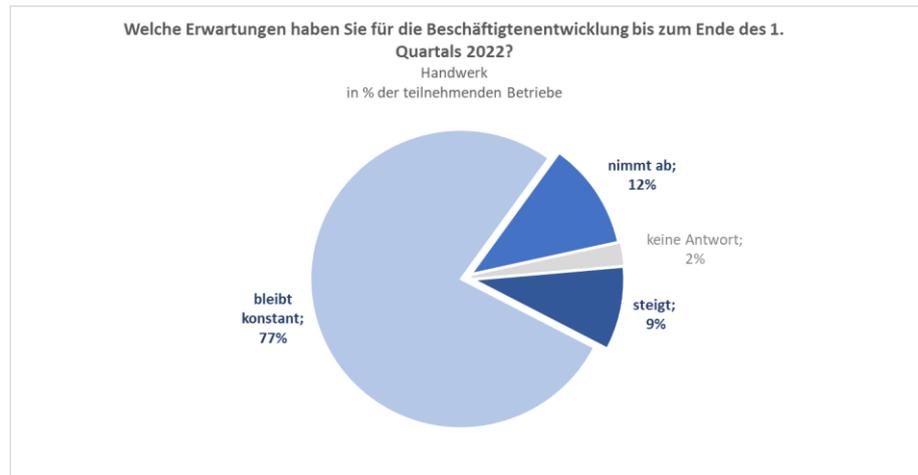
## **BESCHÄFTIGTEN-ZAHL SINKT HÄUFIGER**

Die Befragungsergebnisse zeigen allerdings auch, dass durch die anhaltend schwierige wirtschaftliche Lage häufiger Beschäftigung abgebaut werden muss. 20 Prozent der Betriebe beschäftigen aktuell weniger Mitarbeiter als vor einem Jahr, 10 Prozent mehr. Der Anteil der Betriebe mit gestiegenen Beschäftigtenzahlen ist dabei um 4 Prozentpunkte zurückgegangen, der mit rückläufiger Beschäftigung um 3 Prozentpunkte angestiegen. Der Blick in die Gewerkegruppen zeigt per saldo Beschäftigungsrückgänge in allen handwerklichen Gewerbegruppen. Deutliche Beschäftigungsverluste gab es in den Kfz-, den Lebensmittel- und den persönlichen Dienstleistungsgewerken.



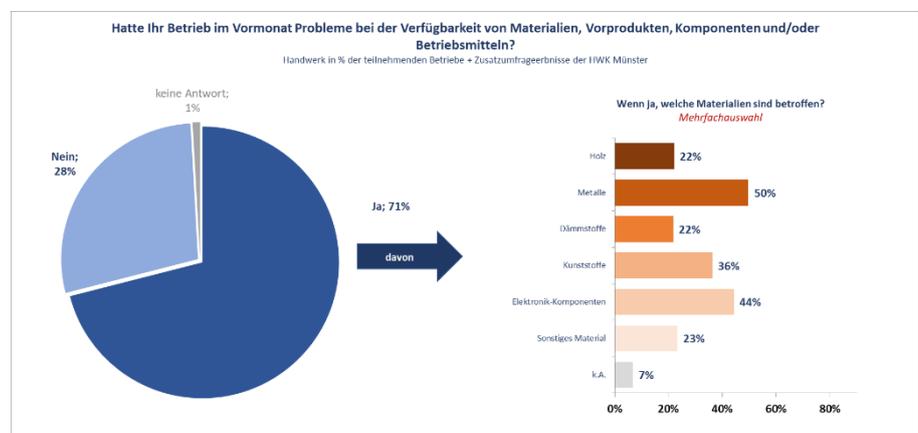
## LEICHTER PERSONAL- RÜCKGANG IN Q1 ERWARTET

Im 1. Quartal 2022 wird die Beschäftigung im Handwerk nach Einschätzung der Betriebe leicht zurückgehen. 9 Prozent (minus 3 Prozentpunkte) wollen zusätzliche Arbeitsplätze schaffen, 12 Prozent der Betriebe wollen Beschäftigung abbauen (plus 3 Prozentpunkte). Zusätzliche Arbeitsplätze sollen in den Bau- und Ausbauhandwerken sowie in den Handwerken für den gewerblichen Bedarf entstehen. Auf einen deutlichen Personalabbau deuten die Beschäftigungserwartungen der persönlichen Dienstleistungsbetriebe hin.



## LIEFERKETTEN BLEIBEN ANGESPANNT

Weiterhin hoch bleibt der Anteil der Handwerksbetriebe, die von Problemen in den Lieferketten berichten. 71 Prozent melden, dass Rohstoffe, Materialien oder Vorprodukte in den letzten 4 Wochen nur eingeschränkt oder gar nicht verfügbar waren. In der Vorbefragung im August 2021 berichteten 73 Prozent davon. Überdurchschnittlich ist die Betroffenheit dabei in den Bau- und Ausbaugewerken sowie den Handwerken für den gewerblichen Bedarf und den Kfz-Handwerken. Allerdings ist sie vor allem in den Baugewerken gegenüber der Vorumfrage deutlich zurückgegangen.

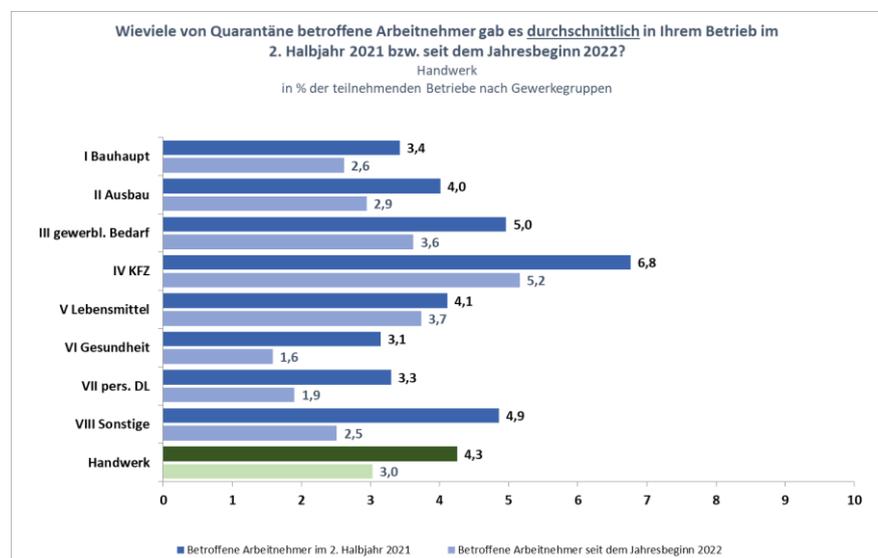


Am häufigsten fehlen den von Lieferengpässen betroffenen Betrieben dabei aktuell Metalle (50 Prozent) und Elektronikkomponenten (44 Prozent), aber auch Kunststoffe (36 Prozent). Während die Betroffenheit bei Metallen und Kunststoffen gegenüber August 2021 leicht zurückgegangen ist, nahm sie bei Elektronikkomponenten leicht zu. Weiter zurückgegangen sind zudem die Engpässe bei Holz und Dämmstoffen (jeweils 22 Prozent).

Die Auswirkungen der Lieferkettenprobleme auf den Geschäftsbetrieb bleiben dabei erheblich und bremsen die wirtschaftliche Erholung. Unter den Betrieben mit Beeinträchtigungen in der eigenen Lieferkette berichten 77 Prozent davon, dass Aufträge storniert oder verschoben werden müssen, weil Material und/oder Komponenten fehlen, um diese auszuführen – im August 2021 meldeten dies noch 84 Prozent. Beinahe unverändert ist mit 64 Prozent der Anteil, bei dem infolge von Materialknappheiten die Einkaufspreise teilweise so stark angestiegen sind, dass die Erfüllung bestehender Auftragsverhältnisse aus betriebswirtschaftlicher Sicht nicht mehr rentabel ist und mit Aufträgen Verluste eingefahren werden. Nach wie vor musste nur ein kleiner Teil der Betriebe (4 Prozent) aufgrund des Materialmangels Beschäftigte in Kurzarbeit schicken.

## OMIKRON LÄSST QUARANTÄNE- FÄLLE IN DEN BELEGSCHAFTEN STARK ANSTEIGEN

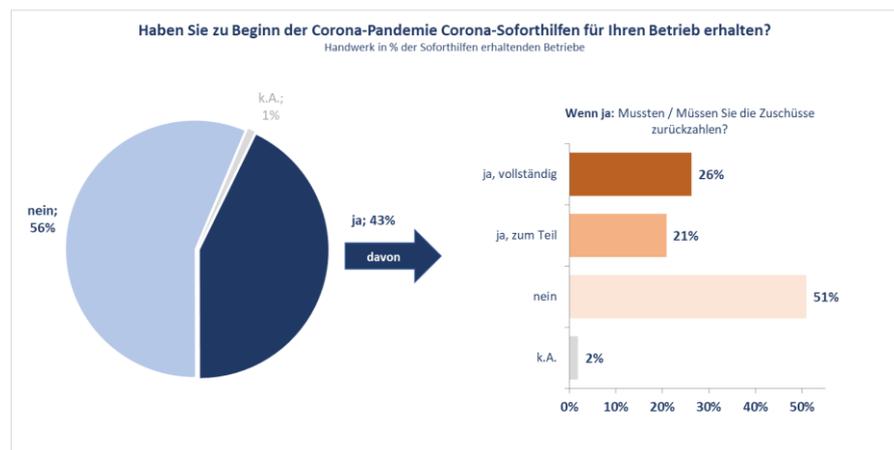
Mit dem Auftreten der Omikron-Variante des Corona-Virus hat sich das Infektionsgeschehen in den letzten Monaten stark beschleunigt. Das zeigen auch die Rückmeldungen der Betriebe zu den im zweiten Halbjahr 2021 und den im aktuellen Kalenderjahr eingetretenen Quarantänefällen in den Belegschaften. Während es zwischen Anfang Juni und Ende Dezember 2021 durchschnittlich 4,3 Quarantänefälle pro Betrieb gab, lag dieser Wert in den ersten vier Wochen des neuen Jahres bereits bei 3,0. Zusätzlich zu den Corona-Schutzmaßnahmen erschweren also auch Quarantänefälle aktuell sehr stark die betrieblichen Abläufe auf den handwerklichen Baustellen, in Werkstätten und Ladenlokalen.



Trotz der zahlreichen Quarantänefälle hat bisher nur ein geringer Anteil der befragten Betriebe (16 Prozent) Erstattungsleistungen für in Quarantäne befindliche Arbeitnehmer nach § 56 Abs. 1 Infektionsschutzgesetz erhalten. Teilweise liegt das daran, dass die Voraussetzungen für einen Anspruch auf eine Erstattungsleistung seitens der zuständigen Behörden verneint werden, beispielsweise weil Quarantänen im Zuge von Reisetätigkeiten in Kauf genommen werden oder von Quarantäne Betroffene nicht geimpft sind. Ein weiterer Grund sind die von den Betrieben gemeldeten Verfahrensdauern bis zur Auszahlung der Erstattungen durch die zuständigen Gesundheitsämter, die mit durchschnittlich 19,8 Wochen sehr lang ausfallen. Das hängt auch mit der aktuellen Überlastung der Gesundheitsämter durch die vielen Omikron-Infektionen zusammen. In der weiter bestehenden wirtschaftlichen Ausnahmesituation vieler Betriebe erhöhen diese langen Verfahrensdauern die finanziellen Belastungen der Betriebe durch die Pandemie allerdings zusätzlich.

## RÜCKZAHLUNG DER SOFORTHILFEN SOLLTE VON TATSÄCHLICHEN VERLUSTEN ABHÄNGEN

Für das im Zuge des ersten Corona-Lockdowns im Frühjahr 2020 aufgelegte Unterstützungsprogramm für Unternehmen, die sogenannten Soforthilfen, laufen aktuell die Prüfungs- und ggf. die Rückzahlungsverfahren. Unter den Befragungsteilnehmern geben 43 Prozent an, dass der Betrieb damals Leistungen aus dem Soforthilfe-Programm erhalten hat. Von den damaligen Empfängern dieser Soforthilfen berichtet knapp die Hälfte davon, dass sie eine vollständige (26 Prozent) oder anteilige (21 Prozent) Rückzahlung der Hilfgelder vornehmen mussten oder noch müssen.



Dass ein solch hoher Anteil der Betriebe nun Gelder zurückzahlen muss, ist zum einen auf die zu Beginn geltenden Landesrichtlinien zurückzuführen, die erst später auf die Bundesrichtlinien vereinheitlicht wurden, womit zum Teil Verschlechterungen für die Betriebe einhergingen. Zum anderen wurden viele Anträge erst

gegen Ende des damaligen Lockdowns gestellt, ohne dass den Antragstellern bewusst bzw. bekannt war, dass der Förderzeitraum i. d. R. erst mit Antragstellung beginnt und einen Zeitraum von drei Monaten umfasste. Dadurch fiel oft ein großer Teil des Betrachtungszeitraums nicht in den eigentlichen Lockdown-Zeitraum, sondern in die Zeit danach. Nicht wenige Handwerksbereiche verzeichneten aber direkt nach dem Lockdown eine temporäre Sonderkonjunktur, da zumindest ein Teil des ausgefallenen Konsums nachgeholt wurde. Beispielsweise lag die Nachfrage nach den Leistungen der Friseur- oder Kosmetikbetriebe nach dem damaligen ersten Lockdown auf einem überdurchschnittlich hohen Niveau.

Wenn die Hilfgelder zurückgezahlt werden müssen, ist in vielen Fällen keine Ratenzahlung möglich: Immerhin ein Drittel der Rückzahler konnte oder kann die Rückerstattung nicht in Raten vornehmen. Dies ist kaum nachzuvollziehen, da der Bund den Ländern zwischenzeitlich eine Fristverlängerung bis Ende 2022 für deren Schlussrechnung eingeräumt hat. Somit sollte es den Bewilligungsstellen der Länder möglich sein, auch den Betrieben mit entsprechenden Ratenzahlungen entgegenzukommen. Dass Betriebe diese Möglichkeit gern nutzen – sofern vorhanden – zeigen 29 Prozent der Antwortenden, die eine Ratenzahlung nutzten oder nutzen wollen. 36 Prozent der Betriebe geben an, dass sie nicht auf eine Ratenzahlung angewiesen sind. Im aktuell Lockdown-bedingt wieder schwierigeren wirtschaftlichen Umfeld kann es über die Existenz eines Betriebs entscheiden, dass die Hilfgelder in Raten zurückgezahlt werden können, da die finanziellen Rücklagen nach zwei Jahren Pandemie in den besonders betroffenen Handwerksbereichen vielfach aufgebraucht sind. Auch der ZDH hat seit Mai 2020 wiederholt auf die Notwendigkeit hingewiesen, dass der Förderzeitraum ab Beginn des Lockdowns und nicht ab Antragstellung gelten muss und zusätzlich eine monatliche Abrechnung der Soforthilfen gefordert. Auch weil diesen Hinweisen nicht gefolgt wurde, sind die betroffenen Betriebe nun damit konfrontiert, in vielen Fällen nicht die tatsächlich angefallenen Verluste berücksichtigen zu können. Die eigentliche Intention der Soforthilfen wird damit zumindest teilweise verfehlt.

Neben den Soforthilfen tilgen die Betriebe auch bereits Darlehen aus dem KfW-Schnellkreditprogramm. 11 Prozent der Umfrageteilnehmer geben an einen KfW-Schnellkredit in Anspruch genommen zu haben – darunter 5 Prozentpunkte, die diesen derzeit tilgen. Eine Verlängerung der tilgungsfreien Zeit hat dabei nur ein verschwindend geringer Anteil der Betriebe beantragt (weniger als 0,1 Prozentpunkte).

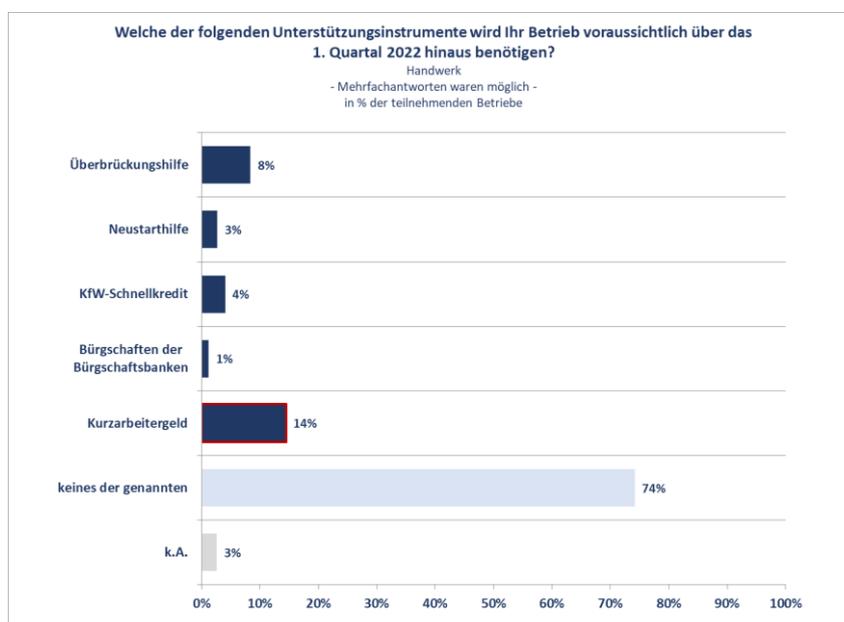
## BÜROKRATISCHE SCHLUSSAB- RECHNUNG BEIM KURZARBEITER- GELD

Neben der Rückzahlung der Soforthilfen müssen immer mehr Betriebe auch eine Schlussabrechnung für die Inanspruchnahme von Kurzarbeitergeld erstellen. 44 Prozent der befragten Betriebe haben Kurzarbeitergeld in Anspruch genommen. Davon haben bereits 11 Prozentpunkte eine Schlussabrechnung erstellt. Zumindest ein Teil der Betriebe berichtet in diesem Zusammenhang von einem hohen bürokratischen Aufwand bei der Dokumentation der Arbeitszeiten und langwierigen Prüfungsverfahren. Auch die mit der Abrechnung verbundenen hohen Kosten bei der Bearbeitung durch den Steuerberater werden bemängelt.

## HILFEN ÜBER DAS 1. QUARTAL 2022 HINAUS FORTFÜHREN

Die aktuell noch verfügbaren Unterstützungsinstrumente zur Überwindung der wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie nutzen immer noch knapp ein Drittel der Umfrageteilnehmer (30 Prozent) oder planen dies zumindest. Als hilfreich erachten die Betriebe vor allem das Kurzarbeitergeld (21 Prozent), aber auch die Überbrückungshilfe IV (10 Prozent) und den KfW-Schnellkredit (7 Prozent). Vergleichsweise selten werden die Neustarthilfe (3 Prozent) und die Bürgschaften der Bürgschaftsbanken genannt (1 Prozent).

Dass die Neustarthilfe nur selten genannt wird, liegt auch daran, dass sie sich vorrangig an Soloselbstständige richtet, die kaum oder keine Fixkosten haben. Auch die Ausgestaltung ist denkbar ungünstig, da die Abrechnung im 3-Monats-Rhythmus erfolgt und zu ähnlichen Problemen führt, wie sie aktuell bei der Schlussrechnung der Soforthilfe zu beobachten sind. Da Bürgschaften immer im Zusammenhang mit einem Darlehen stehen, greifen die Betriebe lieber auf Zuschüsse zurück und/oder nehmen einen KfW-Schnellkredit in Anspruch, da dieser ohne Kreditwürdigkeitsprüfung bei 100 Prozent Haftungsübernahme der KfW vergeben wird. Die Bürgschaften der Bürgschaftsbanken erfüllen gleichwohl eine wichtige Funktion, da sie Betrieben gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten überhaupt erst die Möglichkeit eröffnen, Kredite zu erhalten.



Ein knappes Viertel der Betriebe (23 Prozent) gibt zudem an, dass die Hilfsprogramme über den 31. März 2022 hinaus verlängert werden sollten. Weiterhin gebraucht werden vor allem das Kurzarbeitergeld (14 Prozent) und die Überbrückungshilfe (8 Prozent). Neustarthilfe, KfW-Schnellkredit und Bürgschaften werden deutlich seltener benannt.

## **HANDWERKER SIND ÜBER- DURCHSCHNITT- LICH OFT GEBOOSTERT**

Die ab Mitte März 2022 geltende einrichtungsbezogene Impfpflicht betrifft auch viele Handwerksbetriebe, die vor Ort in den Einrichtungen Aufträge ausführen (23 Prozent). Überdurchschnittlich häufig davon betroffen sind die Gewerke der Ausbau-, der gewerblichen Dienstleistungs- und der Gesundheitshandwerke. Für die betroffenen Betriebe stellt der Impfstatus der vor Ort eingesetzten Mitarbeiter eine wichtige Kenngröße für die Planung und Erfüllung von Aufträgen dar, wenn zukünftig nur noch geimpfte Personen in diesen Einrichtungen eingesetzt werden können. Unter diesen neuen Voraussetzungen ist es erfreulich, dass mehr als 70 Prozent der Belegschaften zwischenzeitlich sogar bereits eine Booster-Impfung erhalten haben. Diese überdurchschnittliche Bereitschaft zu einer (Booster-) Impfung unter den Handwerkern lässt nur geringe Beeinträchtigungen für Betriebe und Kunden durch die einrichtungsbezogene Impfpflicht erwarten.