

Allgemeine Themen

Außendienst



A 020
Stand: September 2013

Inhaltsverzeichnis dieses Ausdrucks

Titel	3
1 Sicherheit auch im Außendienst	3
2 Anwendungsbereich	3
3 Organisation	4
3.1 Warum Organisation?	4
3.2 Was muss bei der Delegation von Verantwortung beachtet werden?	5
3.3 Wer berät den Unternehmer arbeitsmedizinisch und sicherheitstechnisch?	5
3.4 Inwieweit kann die Wirksamkeit des Arbeitsschutzes im Außendienst überprüft werden?	6
3.5 Welche Sachverhalte sind von den verantwortlichen Personen zu regeln?	6
4 Ausbildung – Unterweisung – Motivation	8
4.1 Was bedeutet das für den Außendienst?	8
4.2 Wie können die Außendienstmitarbeiter effektiv unterwiesen werden?	8
4.2.1 Unterweisung vor Tätigkeitsbeginn	8
4.2.2 Wiederkehrende Unterweisung	8
4.3 Warum ist Motivation für Maßnahmen des Arbeitsschutzes im Außendienst so wichtig?	9
4.4 Wo finden die Außendienstmitarbeiter Hilfestellungen?	9
5 Gefährdungen/Belastungen und Maßnahmen	10
5.1 Unterwegs im Außendienst	10
5.1.1 Festlegung der Rahmenbedingungen	10
5.1.1.1 Wahl des Verkehrsmittels	11
5.1.1.2 Dauer der Dienstreise	11
5.1.1.3 Gesundheitsaspekte	11
5.1.1.4 Sicherheit/Security	12
5.1.2 Auto	13
5.1.2.1 Auswahl des Fahrzeugs	13
5.1.2.2 Ausstattung des Fahrzeugs	14
5.1.2.3 Zusätzliche Ausrüstung des Fahrzeugs	15
5.1.2.4 Wiederkehrende Prüfung des Fahrzeugs	15
5.1.3 Andere Verkehrsmittel (z. B. Flugzeug, Zug, Bus, Straßenbahn)	16
5.2 Tagungen, Veranstaltungen, Messen	17
5.2.1 Tagungen, Veranstaltungen	17
5.2.2 Messen	19
5.3 Gehen und Treppensteigen	20
5.4 Transportieren von Lasten	21
5.5 Beförderung von Gefahrgut, Umgang mit Gefahrstoffen	22
5.6 Kundenbesuche	23
5.7 Arbeitsplatz (Home-Office) und Lagerung im häuslichen Bereich	24
5.8 Arbeitsplatz unterwegs	27
Anhang 1: Faltblätter für Außendienstmitarbeiter	28
Anhang 2: Literaturverzeichnis	29
Anhang 3: Stichwortverzeichnis	35
Sonstiges	41

Das vorliegende Merkblatt konzentriert sich auf wesentliche Punkte einzelner Vorschriften und Regeln. Es nennt deswegen nicht alle im Einzelfall erforderlichen Maßnahmen. Seit Erscheinen des Merkblatts können sich darüber hinaus der Stand der Technik und die Rechtsgrundlagen geändert haben.

Das Merkblatt wurde sorgfältig erstellt. Trotzdem wird der Unternehmer nicht von der Pflicht und Verantwortung befreit, die Angaben auf Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit selbst zu überprüfen.

In den Betrieben nehmen Frauen und Männer gleichermaßen verantwortungsvolle Aufgaben wahr. Um das Lesen zu erleichtern, wird in diesem Merkblatt – wie auch in den Vorschriften – unabhängig davon nur von „dem Außendienstmitarbeiter“, „dem Unternehmer“ bzw. „dem Vorgesetzten“ gesprochen.

Das Arbeitsschutzgesetz spricht vom Arbeitgeber, das Sozialgesetzbuch VII und die Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaften vom Unternehmer. Beide Begriffe sind nicht völlig identisch, weil Unternehmer nicht notwendigerweise Arbeitnehmer beschäftigen. Im Zusammenhang mit der vorliegenden Thematik ergeben sich daraus keine relevanten Unterschiede, so dass der Begriff „Unternehmer“ verwendet wird.

1 Sicherheit auch im Außendienst

Zu diesem Merkblatt sind 10 Falblätter für die Mitarbeiter im Außendienst erschienen. Sowohl das Merkblatt als auch die Falblätter sind auch in englischer Sprache verfügbar.

- **Warum ein Merkblatt für den Außendienst?**
Außendienstmitarbeiter sind bei ihrer Tätigkeit vielfältigen Gefährdungen und Belastungen ausgesetzt. Sie sind relativ häufig in Unfälle mit schweren Folgen verwickelt. Dies geht aus den Erfahrungen der Berufsgenossenschaften und der Unternehmen hervor.
- **Wer trägt Verantwortung im Außendienst?**
Nach dem Arbeitsschutzgesetz¹⁾ ist der Unternehmer verpflichtet, Sicherheit und Gesundheitsschutz auch für Außendienstmitarbeiter zu organisieren. Er muss Gefährdungen und Belastungen im Außendienst ermitteln und beurteilen. Wo erforderlich, muss er technische, organisatorische und persönliche Schutzmaßnahmen treffen und diese auf ihre Wirksamkeit überprüfen.
- **Welches Ziel soll mit diesem Merkblatt erreicht werden?**
Ziel dieses Merkblattes ist es, den Unternehmer und die von ihm beauftragten Personen bei der Umsetzung der Arbeitsschutzpflichten zu unterstützen. Das Merkblatt nennt typische Gefährdungen und Belastungen im Außendienst sowie Maßnahmen zu deren Vermeidung bzw. Verminderung unter Angabe der rechtlichen Grundlagen.
- **Was hat der Außendienstmitarbeiter selbst zu tun?**
Der Außendienstmitarbeiter handelt und entscheidet bei seiner Tätigkeit in hohem Maße eigenverantwortlich. Er ist dabei häufig in der Situation, Gefährdungen und Belastungen selbst beurteilen und Maßnahmen für Sicherheit und Gesundheitsschutz selbst treffen zu müssen. Dem tragen die zu diesem Merkblatt herausgegebenen Falblätter Rechnung, die Empfehlungen für Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Informationen zum Versicherungsschutz enthalten.
- **Worin besteht der zusätzliche Nutzen von Arbeitsschutz im Außendienst?**
Maßnahmen zur Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz erhöhen auch im Außendienst die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit. Für den Außendienstmitarbeiter selbst bedeutet die Vermeidung bzw. Verminderung von Gefährdungen und Belastungen eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen, des wirtschaftlichen Erfolges und damit der Lebensqualität.

1) Siehe Anhang 2 Nr. 12

2 Anwendungsbereich

- **Was ist das Besondere am Außendienst?**

In der Regel operieren die Außendienstmitarbeiter von zu Hause aus und kommunizieren mit ihrem Betrieb oder ihrem Vorgesetzten über E-Mail, Mobiltelefon, Telefon oder Post. Der Weg zum Kunden wird überwiegend mit dem Pkw, aber auch mit der Bahn oder mit dem Flugzeug zurückgelegt. Beim Kunden werden Akquisition, Beratung, technischer Service sowie Verkaufsgespräche durchgeführt. Dazu kommen Planung und Durchführung von Kongressen, Kundenveranstaltungen sowie die Teilnahme an Messen.

- **Was bietet das Merkblatt?**

Ein wesentliches Ziel dieses Merkblattes und der dazu gehörenden Faltblätter ist die Unterstützung bei der Gefährdungsbeurteilung nach § 5 Arbeitsschutzgesetz²⁾. Merkblatt und Faltblätter können darüber hinaus herangezogen werden für

- die Entwicklung einer geeigneten Organisation von Sicherheit und Gesundheitsschutz in Firmen mit Außendienstaktivitäten (§ 3 Abs. 2 Ziffer 1 Arbeitsschutzgesetz),
- die Bereitstellung und Ausrüstung von Arbeitsmitteln (z. B. von Firmenfahrzeugen),
- Hinweise zur Einrichtung des Arbeitsplatzes und gegebenenfalls des Lagers im häuslichen Bereich,
- die durchzuführenden Unterweisungen der Außendienstmitarbeiter gemäß § 4 BGV A1³⁾ und § 12 Arbeitsschutzgesetz.

Die Gestaltung von Merkblatt und Faltblättern erlaubt es, die im Einzelfall relevanten Gefährdungen/ Belastungen und Maßnahmen schnell zu finden.

- **An welche Betriebe richtet sich das Merkblatt?**

Dieses Merkblatt und die dazu gehörenden Faltblätter richten sich an Betriebe mit kaufmännischem und/oder technischem Außendienst.

- **An welche Zielgruppe richtet sich das Merkblatt?**

Dieses Merkblatt richtet sich an

- Personen, die für Sicherheit und Gesundheitsschutz von Außendienstmitarbeitern verantwortlich sind (z. B. Unternehmer und Vorgesetzte),
- Personen, die Verantwortliche zu Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes beraten (z. B. Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Betriebsärzte, Sicherheitsbeauftragte, Betriebs- und Personalräte),
- Serviceanbieter (intern, wie z. B. Personalabteilung und Einkauf, sowie extern).

Das Merkblatt richtet sich nicht an die Betriebe, die von den Außendienstmitarbeitern besucht werden. Diese liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs der Außendienstmitarbeiter und ihrer Vorgesetzten.

3 Organisation

3.1 Warum Organisation?

„Organisation ist nicht alles, aber ohne Organisation ist alles nichts“. Dieses etwas abgewandelte Sprichwort gilt insbesondere für Sicherheit und Gesundheitsschutz, denn letztendlich muss jede Maßnahme organisiert werden,

2) Siehe Anhang 2 Nr. 12

3) Siehe Anhang 2 Nr. 31

und auch dies klappt nur reibungslos und zuverlässig, wenn eine geeignete übergeordnete Organisation vorhanden ist.

Nach einer Reihe von Gesetzen, Verordnungen und Vorschriften⁴⁾ hat der Unternehmer die Verantwortung, Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz auch mit geeigneten organisatorischen Maßnahmen zu gewährleisten. Er kann diese Verantwortung jedoch z. B. an betriebliche Vorgesetzte delegieren.

Außerdem ist er verpflichtet, für fachliche, sicherheitstechnische und arbeitsmedizinische Beratung zu sorgen.

Die aus Pflichtverletzungen erwachsenden rechtlichen Konsequenzen sind im Merkblatt A 006 „Verantwortung im Arbeitsschutz“ der BG RCI⁵⁾ dargestellt. Unter Umständen sind zusätzlich Regressansprüche des zuständigen Unfallversicherungsträgers möglich.

3.2 Was muss bei der Delegation von Verantwortung beachtet werden?

Zu einer wirkungsvollen und transparenten Organisation im Unternehmen gehört die Delegation von Unternehmerpflichten an fachlich und persönlich geeignete Mitarbeiter. Die Delegation von Verantwortung kann erfolgen durch

- Organigramm,
- Arbeitsvertrag oder
- schriftliche Pflichtenübertragung⁶⁾.

Der so genannte Delegationsempfänger, d. h. die Person, an die Verantwortung delegiert wird, muss zur Ausübung der Verantwortung in der Lage sein, d. h. die entsprechenden Kenntnisse und Befugnisse besitzen.

Die BG RCI bietet speziell für Unternehmer und Vorgesetzte Seminare an, in denen die erforderlichen Kenntnisse vermittelt werden.⁷⁾

3.3 Wer berät den Unternehmer arbeitsmedizinisch und sicherheitstechnisch?

Die Beratung erfolgt in der Regel durch Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit. Diese sind in der Lage, relevante Gefährdungen und Belastungen der Außendienstmitarbeiter zu erkennen. Sie verbinden die Kenntnis der Rechtsgrundlagen auf dem Gebiet „Sicherheit und Gesundheitsschutz“ mit dem Wissen, wie Gefährdungen und Belastungen vermieden oder verringert werden können.

Für diese Aufgabe können bei Vorliegen der Voraussetzungen⁸⁾ eigene Mitarbeiter beauftragt oder externe Anbieter unter Vertrag genommen werden. Für Kleinunternehmen gibt es auch alternative Betreuungsmodelle⁹⁾.

Arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Beratung des Außendienstes ist z. B. in den folgenden Bereichen erforderlich:

- 4) § 618 des BGB, § 62 des HGB, § 4 der BetrSichV, § 3 des ArbSchG, § 2 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 3, 4, 13, 12 und 31
- 5) Siehe Anhang 2 Nr. 46
- 6) § 13 des ArbSchG, § 13 der BGV A1, BGI 508, siehe Anhang 2 Nr. 12, 31 und 37
- 7) Seminare der BG RCI, siehe www.bgrci-seminare.de
- 8) DGUV Vorschrift 2, siehe Anhang 2 Nr. 32
- 9) DGUV Vorschrift 2, siehe Anhang 2 Nr. 32

- Beschaffung von Arbeitsmitteln
- Gestaltung von Arbeitsabläufen
- Beschaffung von persönlichen Schutzausrüstungen
- Weitergabe sicherheitsrelevanter Informationen (z. B. über Unfälle und neu erkannte Gefährdungen und Belastungen)
- Durchführung arbeitsmedizinischer Vorsorgeuntersuchungen.

Sind Maßnahmen z. B. aufgrund von Gefährdungs- und Belastungsermittlungen festgelegt worden, so sind die für die Durchführung und die für die Überprüfung der Wirksamkeit verantwortlichen Mitarbeiter zu benennen.

3.4 Inwieweit kann die Wirksamkeit des Arbeitsschutzes im Außendienst überprüft werden?

Die Möglichkeiten, die Wirksamkeit von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu überprüfen, sind im Bereich des Außendienstes begrenzt. Der Arbeitsplatz im häuslichen Bereich kann nicht ohne weiteres besichtigt werden, da hier die grundgesetzlich geschützte Privatsphäre berührt wird. Dem eigenverantwortlichen Handeln und der Kooperation des Außendienstmitarbeiters kommen deshalb große Bedeutung zu. Dies betrifft unter anderem die folgenden Felder:

- Mitteilung auch kleiner Verletzungen und von Beinahe-Ereignissen
- Bearbeiten von Checklisten, z. B. zur Gestaltung des häuslichen Bildschirmarbeitsplatzes

Der Zutritt zum häuslichen Bereich, beispielsweise durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit, sollte im Vorfeld geregelt werden, z. B. im Arbeitsvertrag oder in einer Betriebsvereinbarung.

3.5 Welche Sachverhalte sind von den verantwortlichen Personen zu regeln?

- **Ermittlung und Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen im Außendienst** (Gefährdungsbeurteilung)¹⁰⁾
 - im Zusammenhang mit der Benutzung von Verkehrsmitteln,
 - beim Transport von Lasten und Stoffen,
 - beim Kunden,
 - bei Veranstaltungen und Messen,
 - im häuslichen Arbeitsbereich (Home-Office, Lagerung).

Die Verantwortung für das Vorliegen einer ordnungsgemäßen Gefährdungsbeurteilung trägt der Unternehmer. Er kann jedoch die Durchführung der Gefährdungsbeurteilung delegieren. Der Außendienstmitarbeiter selbst soll Unterstützung leisten, indem er seine Erfahrungen und Beobachtungen einbringt. Für die Überprüfung seines Arbeitsplatzes können ihm z. B. Checklisten an die Hand gegeben werden.

- **Festlegung von Sicherheitsstandards bei der Ausrüstung von Außendienstmitarbeitern mit Arbeitsmitteln**¹¹⁾, wie z. B.
 - Kraftfahrzeugen,

10) §§ 5, 6 ArbSchG, Merkblatt A 016, Merkblatt A 017, siehe Anhang 2 Nr. 12, 49 und 50

11) BetrSichV, siehe Anhang 2 Nr. 13

- Mobiliar, auch im häuslichen Arbeitsbereich (Home-Office, Lagerung),
- elektronischen Geräten einschließlich Computern.
- Ausstattung des Außendienstmitarbeiters mit **persönlichen Schutzausrüstungen**.
- Ausrüstung des Außendienstmitarbeiters mit geeigneten **ergonomischen Hilfsmitteln** (z. B. zum Heben und Tragen).
- **Unterweisung** der Außendienstmitarbeiter über Gefährdungen/Belastungen und deren Vermeidung¹²⁾. Hierzu gehören auch
 - die von ihm selbst zu treffenden bzw. durchzuführenden Maßnahmen für Sicherheit und Gesundheitsschutz,
 - Gefährdungen und Belastungen, die durch die Einnahme von Alkohol, Drogen und Medikamenten entstehen können¹³⁾.
- **Verhalten in Notfällen** wie z. B.
 - Unfall,
 - Erkrankung,
 - Überfall,
 - extreme Witterungsverhältnisse.
- Erforderliche **körperliche und gesundheitliche Voraussetzungen** des Außendienstmitarbeiters, z. B.
 - für die auftretenden Sehaufgaben,
 - für das Führen von Kraftfahrzeugen,
 - für den Infektionsschutz,
 - für Auslandsaufenthalte unter besonderen klimatischen und gesundheitlichen Belastungen,
 - für Heben und Tragen von Lasten.

Überprüfung durch arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen, die nach der Verordnung zur arbeitsmedizinischen Vorsorge¹⁴⁾ vom Unternehmer angeboten werden müssen oder verpflichtend sind. Die einschlägigen arbeitsmedizinischen Regeln sind dabei zu beachten.¹⁵⁾

- Erfüllung von **rechtlichen Voraussetzungen** (z. B. Vorhandensein und Gültigkeit des erforderlichen Führerscheins und Verpflichtung des Außendienstmitarbeiters zur Meldung bei Fahrverbot und Entzug des Führerscheins).
- **Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes**¹⁶⁾ (siehe auch Abschnitt 5.1.1.2) durch
 - Information des Außendienstmitarbeiters über den Inhalt des Arbeitszeitgesetzes,
 - Regelungen für Dauer und Häufigkeit von besonderen Arbeitseinsätzen,
 - Regelungen für Zeitausgleich.
- Aufsuchen des **Durchgangsarztes** bei Unfällen im Außendienst, die zu einer Arbeitsunfähigkeit über den Unfalltag hinaus oder zu einer ärztlichen Behandlung von mehr als einer Woche führen.¹⁷⁾

12) § 12 des ArbSchG, § 4 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 12 und 31

13) § 7 Abs. 2, § 15 Abs. 2, Abs. 3 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

14) Siehe Anhang 2 Nr. 25

15) Siehe Anhang 2 Nr. 26 bis 28

16) Siehe Anhang 2 Nr. 9

17) § 24 Abs. 2, Abs. 4 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

- **Meldung und Untersuchung von Unfällen**, an denen Außendienstmitarbeiter beteiligt sind.¹⁸⁾ Festlegung und Durchführung von Maßnahmen zur Verhütung ähnlicher Unfälle in Zusammenarbeit mit betroffenen Mitarbeitern.
- **Aus- und Weiterbildung** der Außendienstmitarbeiter (Abschnitt 4).
- Vermeidung **besonderer Belastungen bei Schwangeren** (z. B. bei Arbeits- und Fahrzeit sowie Lastentransport¹⁹⁾).
- Prüfung von Arbeitsmitteln wie z. B. elektrische Geräte unter Berücksichtigung von § 3 Abs. 3 und § 10 der Betriebssicherheitsverordnung²⁰⁾ und Fahrzeuge unter Berücksichtigung von § 57 der Unfallverhütungsvorschrift „Fahrzeuge“ (BGV D29)²¹⁾; siehe auch Abschnitt 5.1.2.4 dieses Merkblatts.

4 Ausbildung – Unterweisung – Motivation

4.1 Was bedeutet das für den Außendienst?

Die Ausbildung und Unterweisung von Außendienstmitarbeitern muss auf deren Belange und Bedürfnisse zugeschnitten werden. Eine wesentliche Randbedingung ist die begrenzt zur Verfügung stehende Zeit für persönliche Unterweisungen. Deshalb ist eine genaue Planung von Zeitpunkt und Inhalt des Informationstransfers sowie der angewendeten Methode von großer Bedeutung.

4.2 Wie können die Außendienstmitarbeiter effektiv unterwiesen werden?

4.2.1 Unterweisung vor Tätigkeitsbeginn

Hier kommt es darauf an, die Außendienstmitarbeiter mit der Tätigkeit und den damit verbundenen Gefährdungen und Belastungen sowie den notwendigen Schutz- und Verhaltensmaßnahmen vertraut zu machen. Die Inhalte ergeben sich aus der beispielsweise mit Hilfe dieses Merkblattes durchgeführten Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz. Dabei spielen die bisherigen Erfahrungen und Kenntnisse der Außendienstmitarbeiter eine wichtige Rolle. Zum Themenbereich gehören auch ihre Einbindung in den betrieblichen Arbeitsschutz.

Des Weiteren sind die Außendienstmitarbeiter über arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen zu informieren, die nach der Verordnung zur arbeitsmedizinischen Vorsorge²²⁾ vom Unternehmer angeboten werden müssen oder verpflichtend sind (Arbeitsmedizinische Regel²³⁾ beachten).

18) § 193 SGB VII, siehe Anhang 2 Nr. 10

19) ArbZG und § 4 des MuSchG, siehe Anhang 2 Nr. 9 und 11

20) Siehe Anhang 2 Nr. 13

21) Siehe Anhang 2 Nr. 34

22) Siehe Anhang 2 Nr. 25

23) Siehe Anhang 2 Nr. 26

4.2.2 Wiederkehrende Unterweisung

Um die Mitarbeiter während ihrer Tätigkeit weiter in Fragen von Sicherheit und Gesundheitsschutz zu unterstützen und zu unterweisen, sind tätigkeitsbegleitende Schulungs- und Trainingskonzepte anzuwenden.

Diese sind unter Berücksichtigung der Vorgaben der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (BGV A1) und des Arbeitsschutzgesetzes bezüglich Inhalt und Häufigkeit (mindestens einmal jährlich, sowie nach Unfällen oder wesentlichen Veränderungen) durchzuführen und zu dokumentieren. Mögliche Formen der Unterweisung sind hierbei z. B.

- regelmäßige Besprechungen von Gefährdungen/Belastungen mit den zu ergreifenden Maßnahmen bei Zusammenkünften,
- Fahrsicherheitstraining,
- Training eines vorausschauenden und kooperativen Fahrstils,
- Training eines umweltbewussten Fahrstils,
- Training von sicherheitsbewusstem Gehen und Treppen steigen,
- Motivationsseminare zu sicherheitsgerechtem Verhalten,
- Motivationsseminare zur Vermeidung und Bewältigung von Stress,
- Ergonomietraining.

Eine Bewertung der Unterweisungs- und Trainingsmaßnahmen zeigt den Erfolg bzw. die Verbesserungsmöglichkeiten auf.

4.3 Warum ist Motivation für Maßnahmen des Arbeitsschutzes im Außendienst so wichtig?

Da das Einwirken auf den Außendienstmitarbeiter nur zeitlich begrenzt möglich ist, ist die Überzeugung des Außendienstmitarbeiters von der Notwendigkeit der Arbeitsschutzmaßnahmen besonders wichtig. Dies kann nur erreicht werden, wenn die Unterweisung auch die Motivation zu sicherheits- und gesundheitsgerechtem Verhalten einschließt. Ziel ist die Integration von Sicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz in das Wertesystem des Außendienstmitarbeiters.

Die Behandlung folgender Themen kann diesen Prozess unterstützen:

- Aufzeigen von Gefährdungen und der damit verbundenen Risiken,
- Hinterfragen von Wertesystemen, inneren Widerständen und Vorurteilen,
- Erkennen und Bewerten des eigenen Verhaltens in Risikosituationen,
- Reduzieren von Abwehrhaltungen.

4.4 Wo finden die Außendienstmitarbeiter Hilfestellungen?

Hilfestellungen benötigen die Außendienstmitarbeiter z. B. bei der Auswahl von Arbeitsmitteln wie dem Fahrzeug oder bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes im häuslichen Bereich (Home-Office). Hierbei kann dieses Merkblatt mit den dazugehörigen Falblättern, Informationsbroschüren, Auswahlkataloge, Videos und gegebenenfalls elektronische Medien unterstützen.

Hilfe für die Durchführung von Schulungen geben die eigenen Unternehmensrichtlinien, die Berufsgenossenschaft, die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)²⁴⁾, der Deutscher Verkehrssicherheitsrat e.V. (DVR)²⁵⁾, der ADAC²⁶⁾ und sonstige Institutionen in Form von Schriften, Videos, elektronischen Medien, Seminar- und Trainingsangeboten.

5 Gefährdungen/Belastungen und Maßnahmen

5.1 Unterwegs im Außendienst

Zu diesem Abschnitt sind die folgenden Faltblätter für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

- A 020-1 „Außendienst – Unterwegs“
- A 020-5 „Außendienst – Gehen und Treppensteigen“
- A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“
- A 020-7 „Außendienst – Sicherheit (Security)“
- A 020-8 „Außendienst – Gesundheitsvorsorge“
- A 020-9 „Außendienst – Ein Autounfall“
- A 020-10 „Außendienst – Versicherungsschutz“

5.1.1 Festlegung der Rahmenbedingungen

⇒ Reiserichtlinien erlassen, die die folgenden Punkte berücksichtigen:

- Wahl des Verkehrsmittels
- Transport von Lasten (siehe Abschnitt 5.4) und Gefahrgut (Abschnitt 5.5)
- Dauer der Dienstreise
- Gesundheitsaspekte
- Security

Bedeutung der Symbole

 **Gefährdung/Belastung**

24) BAuA: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Postfach 17 02 02, 44061 Dortmund, www.baua.de.

25) DVR: Deutscher Verkehrssicherheitsrat e.V., 53222 Bonn, www.dvr.de.

26) ADAC: Allgemeiner Deutscher Automobil-Club, 81360 München, www.adac.de.

- ➔ Beispiele für Maßnahmen, die durch Vorschriften abgedeckt sind, bzw. den allgemeinen Sicherheitsstandard wiedergeben.
- ⇨ Beispiele für Maßnahmen, die zur Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz beitragen, aber noch nicht allgemeiner Sicherheitsstandard sind.

5.1.1.1 Wahl des Verkehrsmittels

■ Unfallträchtigkeit des Verkehrsmittels

- ⇨ Festlegen, unter welchen Bedingungen Bahn oder Flugzeug statt des Hauptverkehrsmittels Auto zu bevorzugen sind; Kriterien hierfür können sein
 - die zurückzulegende Entfernung bis zum Zielort und
 - die Erreichbarkeit des Zieles vom Bahnhof oder Flughafen aus.

5.1.1.2 Dauer der Dienstreise

■ Übermüdung

- ⇨ Festlegen, unter welchen Voraussetzungen auswärtige Übernachtungen eingeplant werden sollten; Kriterien hierfür sind u. a.:
 - Einhaltung der Arbeitszeit nach Arbeitszeitgesetz (in der Regel 8 Stunden plus vorgeschriebene Ruhepausen; die Reisezeit zählt zur Arbeitszeit, z. B. wenn der Außendienstmitarbeiter hierfür das Auto verwendet, in Ausnahmefällen darf die Arbeitszeit bis zu 10 Stunden dauern)
 - Einhaltung der Ruhezeiten nach Arbeitszeitgesetz (mindestens 11 Stunden)
 - Zeitpunkt des Beginns oder des Endes der geschäftlichen Tätigkeit

■ Fehlhandlungen durch Zeitdruck

- ⇨ Mögliche Störungen im Arbeits- und Reiseverlauf des Außendienstmitarbeiters und deren Relevanz ermitteln und Richtlinien für das Verhalten in derartigen Fällen schaffen.
- ⇨ Für eine Unterstützung durch den Innendienst bei Arbeitsproblemen sorgen.
- ⇨ Außendienstmitarbeiter mit Systemen zur Information über aktuelle Reisebedingungen ausstatten, z. B.
 - Autoradio,
 - Mobiltelefon,
 - Navigationsgerät mit TMC (Traffic Message Channel).

5.1.1.3 Gesundheitsaspekte

Zu diesem Abschnitt ist das Faltblatt A 020-8 „Außendienst – Gesundheitsvorsorge“ für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen.

■ Erkrankung oder Unfall

→ Vom Betriebsarzt beraten lassen, insbesondere über

- den erforderlichen Inhalt einer Reiseapotheke sowie das mitzuführende Verbandmaterial²⁷⁾ („Travelkit“) und
- die erforderliche Impfung und Prophylaxe.

→ Bei Artsaufenthalt unter besonderen klimatischen und gesundheitlichen Belastungen den Betriebsarzt konsultieren, wegen

- Notwendigkeit der Desinfektion von Trinkwasser und hierfür geeigneten Präparaten (Präparate zur Verfügung stellen),
- Epidemien am Zielort (in diesen Fällen Notwendigkeit der Dienstreise überprüfen),
- Gesundheitsgefahren durch Lebensmittel am Zielort,
- arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen nach Anhang Teil 4, Absatz 1, Ziffer 2 der Verordnung zur arbeitsmedizinischen Vorsorge²⁸⁾.

⇒ Stellen ermitteln, an die sich der Mitarbeiter bei Notfällen auch im Ausland wenden kann (z. B. Firmenfiliale, Botschaft, Ärzte, Krankenhäuser).

⇒ Versicherung für Rücktransport des Außendienstmitarbeiters bei Erkrankung im Ausland abschließen.

5.1.1.4 Sicherheit/Security

Zu diesem Abschnitt ist das Faltblatt A 020-7 „Außendienst – Sicherheit (Security)“ für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen.

■ Überfall

■ Diebstahl

⇒ Mitarbeiter über Vorkehrungen gegen Überfall und Diebstahl informieren

⇒ Zuverlässige Vertragspartner wählen, z. B. bei

- Mietwagen,
- Taxiunternehmen,
- Hotels.

27) Verbandmaterial muss ab 1.7.2001 das CE-Zeichen tragen, Verfalldatum beachten

28) Siehe Anhang 2 Nr. 25

- ⇒ Mitarbeiter über das Verhalten im Falle eines Überfalles oder eines Diebstahles informieren.
- ⇒ Reisen in Krisengebiete möglichst unterlassen. Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes beachten²⁹⁾.

5.1.2 Auto

Bei der Auswahl des Fahrzeugtyps, der Ausstattung und der Ausrüstung müssen die im Folgenden genannten Gefährdungen berücksichtigt werden. Die Maßnahmen zur Vermeidung dieser Gefährdungen sind in den darauf folgenden Unterabschnitten genannt.

- **Verletzung beim Unfall an Teilen im Fahrgastraum bzw. an Teilen, die durch die Verformung in den Fahrgastraum eindringen**
- **Gegenstände, die beim Unfall durch den Fahrgastraum fliegen**
- **Probleme bei der Beherrschbarkeit des Fahrzeugs in Grenzsituationen**
- **Schlechte Sicht und schlechte eigene Sichtbarkeit**
- **Ergonomische Mängel**
- **Mangelhafte Ausrüstung für den Not- und Pannenfall**

5.1.2.1 Auswahl des Fahrzeugs

Kriterien für die Auswahl sind:

- Günstiges Abschneiden im Crashtest bezüglich der Insassengefährdung (soweit diese Ergebnisse z. B. bei Autoverbänden, Herstellern, in Fachzeitschriften zur Verfügung stehen)
- Konstruktive Maßnahmen zur Verminderung der Verletzungsgefahr (z. B. durch Gestaltung des Fahrzeuginnenen)
- Gute Rundumsicht
- Gute Erkennbarkeit der Anzeigeelemente ohne Beeinträchtigung durch Spiegelung
- Gute Erreichbarkeit und Bedienbarkeit der Bedienelemente
- Cabrio nur mit Überrollschutz
- ⇒ Gleiche Anordnung der wesentlichen Bedienelemente in den Fahrzeugen der Firmenflotte
- ⇒ Ausreichende Höhe des Fahrgastraumes
- ⇒ Vier oder fünf Türen
- ⇒ Niedrige Ladebordkante
- ⇒ Keine Stoßstellen an der geöffneten Ladeklappe durch großen Öffnungswinkel, so dass Kanten und Ecken über Kopfhöhe liegen – auch wenn das Auto am Hang steht
- ⇒ Sichere Offenhaltung der Ladeklappe auch bei Wind und wenn das Fahrzeug am Hang steht (Teil der wiederkehrenden Prüfung des Fahrzeuges)

29) Die Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes finden Sie unter http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Laenderinformationen/01-Reisewarnungen-Liste_node.html

- ⇨ Höhe des Laderaumes mindestens 2 m, wenn dieser begehbar ist
- ⇨ Laderaumboden ohne Stufen

5.1.2.2 Ausstattung des Fahrzeugs

Bei der Auswahl der Ausstattung des Fahrzeugs auf folgende Merkmale achten:

- Ausreichend höhenverstellbare Sicherheitsgurte sowie ausreichend einstellbare Kopfstützen für Fahrer und Beifahrer
- Airbags für Fahrer und Beifahrer
- ABS
- Heizbare Heckscheibe
- Linker Außenspiegel ohne toten Winkel
- Nebelscheinwerfer und Nebelschlussleuchte
- Dritte Bremsleuchte
- Sitze mit genügend Unterstützung und Seitenhalt für Oberkörper und Beine und ausreichender Verstellbarkeit (insbesondere Fahrersitz) in folgender Hinsicht:
 - Gesamter Sitz in Fahrzeuglängsrichtung
 - Sitzhöhe
 - Neigung der Sitzlehne
 - Unterstützung der Lendenwirbelsäule
- Höhenverstellbarkeit der Lenksäule
- Servolenkung
- Lüftungsanlage mit Umluftschaltung
- Radio mit automatischem Suchlauf für Verkehrssender
- Freisprecheinrichtung für Mobiltelefone evtl. mit Radio-Telefonkoppelung (hierbei werden die Radiolautsprecher für das Gespräch genutzt)
- ⇨ Automatische Türentriegelung bei einem Unfall
- ⇨ Elektronische Systeme zur Fahrdynamikregelung
- ⇨ Fahrerassistenzsysteme wie
 - Müdigkeitserkennung
 - Spurhalteassistent
 - Bremsassistent
- ⇨ Navigationsgerät
- ⇨ Head-up-Display³⁰⁾
- ⇨ Heizbare Düsen für Frontscheiben-Wisch-Wasch-Anlage
- ⇨ Heizung für Außenspiegel

30) Beim Head-up-Display werden wichtige Informationen des Displays auf die Windschutzscheibe projiziert.

- ⇨ Fahrzeugtüren mit Positionsleuchte
- ⇨ Möglichst helle Lackfarbe
- ⇨ Stand-/Sitzheizung
- ⇨ Fahrtrichtungsabhängiges Fahrlicht
- ⇨ Xenon-Leuchten
- ⇨ Schaltautomatik
- ⇨ Klimaanlage
- ⇨ Multifunktions-Lenkrad

5.1.2.3 Zusätzliche Ausrüstung des Fahrzeugs

- ➔ Verbandkasten nach DIN 13164,
- ➔ Warnwesten³¹⁾(zu empfehlen sind so viele Warnwesten, wie das Fahrzeug zugelassene Sitzplätze hat)
- ➔ Warndreieck(e) (zu empfehlen ist ein zweites zur Warnung des Gegenverkehrs)
- ➔ Zur Ladungssicherung für Kofferraum bzw. Gepäckabteil:
 - Antirutschmatten
 - Verzurrgurte
 - Anschlagpunkte
 - Trenngitter bei Kombis. Die Festigkeit muss der DIN ISO 27955 entsprechen und ist nach den zu transportierenden Lasten zu bemessen
- ➔ Sommer- und Winterreifen
- ⇨ 2 kg-Feuerlöscher
- ⇨ Warnleuchte
- ⇨ Mobiltelefon für Notfälle
- ⇨ Fotoapparat
- ⇨ Unfallmeldeformulare³²⁾
- ⇨ Schneeketten
- ⇨ Taschenlampe
- ⇨ Wolldecke

31) § 31 der BGV D29, siehe Anhang 2 Nr. 34

32) Siehe z. B. Faltblatt A 020-9, siehe Anhang 2 Nr. 58

5.1.2.4 Wiederkehrende Prüfung des Fahrzeugs

Dienst- bzw. Geschäftsfahrzeuge müssen wiederkehrend durch **eine befähigte Person**³³⁾ geprüft werden, um den betriebssicheren Zustand festzustellen und bei Bedarf nachzubessern³⁴⁾. Die Prüfung auf den betriebssicheren Zustand umfasst sowohl die Verkehrssicherheit als auch die Arbeitssicherheit.

Die Prüfung auf den verkehrssicheren Zustand kann von einer zugelassenen Überwachungsstelle (z. B. TÜV oder DEKRA) im Rahmen einer Hauptuntersuchung oder von einer befähigten Person (z. B. Vertragswerkstatt des Herstellers) im Rahmen einer Inspektion durchgeführt werden.

Die Prüfung auf den arbeitssicheren Zustand wird im BG-Grundsatz „Prüfung von Fahrzeugen durch Sachkundige“³⁵⁾ (BGG 916)³⁶⁾ behandelt.

Die Prüfung umfasst nach Abschnitt 5 der BGG 916 für einen PKW insbesondere die folgenden Punkte:

- Betätigungseinrichtungen (Punkt A3)
- Bewegliche An- und Aufbauteile, wie z. B. Türen, Motorhaube und Kofferraumklappe (Punkt A6)
- Ersatzradunterbringung (Punkt A13)
- Ladungssicherung bei PKW-Kombis (Punkt A14)
- Elektrische Anlage (Punkt A22)
- Warnkleidung (Punkt A23)
- Betriebsanleitung (Punkt A25)

Die Häufigkeit der Prüfungen muss anhand einer Gefährdungsbeurteilung ermittelt werden³⁷⁾. Hierbei sind Empfehlungen des Herstellers und die Fahrleistung, sowie die Art der zurückgelegten Strecken zu berücksichtigen. Die Gefährdungsbeurteilung muss dokumentiert werden. Zu empfehlen ist, die Prüfungen mindestens einmal jährlich durchzuführen.

Die Ergebnisse der Prüfungen sind schriftlich niederzulegen und mindestens bis zur nächsten Prüfung aufzubewahren.³⁸⁾

Zusätzlich ist **durch den Außendienstmitarbeiter** als Fahrzeugführer eine arbeitstäglige Sicht- und einfache Funktionsprüfung aller Betätigungs- und Sicherheitseinrichtungen durchzuführen.³⁹⁾ Hierfür kann als Grundlage der BG Grundsatz BGG 915 herangezogen werden.⁴⁰⁾

5.1.3 Andere Verkehrsmittel (z. B. Flugzeug, Zug, Bus, Straßenbahn)

Zu diesem Abschnitt sind die folgenden Falblätter für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

33) Siehe TRBS 1203, Anhang 2 Nr. 15

34) Siehe § 57 der BGV D29, Anhang 2 Nr. 34

35) Mit Inkrafttreten der Betriebssicherheitsverordnung wurde der Begriff befähigte Person eingeführt. Dieser löst den Begriff des Sachkundigen ab. Zur Definition des Begriffs der befähigten Person siehe TRBS 1203.

36) Siehe Anhang 2 Nr. 42

37) Siehe § 3 Abs. 3 der BetrSichV, Anhang 2 Nr. 13

38) Siehe § 11 der BetrSichV, Anhang 2 Nr. 13

39) § 3 und § 10 der BetrSichV, TRBS 1201, siehe Anhang 2 Nr. 13 und 14

40) BGG 915, siehe Anhang 2 Nr. 43

- A 020-1 „Außendienst – Unterwegs“
- A 020-5 „Außendienst – Gehen und Treppensteigen“
- A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“
- A 020-7 „Außendienst – Sicherheit (Security)“

■ **Sturz, Fehltreten, Stolpern, Anstoßen**

■ **Absturz von Gepäckstücken**

■ **Unfall des Verkehrsmittels**

⇒ Verhaltensregeln für die Reise mit dem Flugzeug oder dem Zug zusammenstellen und dem Außendienstmitarbeiter vermitteln (siehe Faltblatt A 020-1).

■ **Mangelhafter Sicherheitsstandard des Verkehrsträgers**

⇒ Informationen beschaffen (z. B. in Reisebüros, bei Flugaufsichtsbehörden oder im Internet).

5.2 Tagungen, Veranstaltungen, Messen

5.2.1 Tagungen, Veranstaltungen

Zu diesem Abschnitt sind die folgenden Faltblätter für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

- A 020-3 „Außendienst – Tagungen, Messen, Veranstaltungen“
- A 020-10 „Außendienst – Versicherungsschutz“

Eine gelungene Organisation von Tagungen und Veranstaltungen beinhaltet neben dem thematischen Komplex ebenso die Auswahl des Konferenzortes bzw. -raumes sowie die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Teilnehmer. Ein zu klein gewählter Raum, schlechte Belüftung und keine natürliche Beleuchtung sind ebenso nachteilig, wie ein nicht auf die Teilnehmer abgestimmtes Freizeitprogramm, dessen Ablauf durch Gruppenzwang gekennzeichnet ist.

■ **Schwierigkeiten bei der Anreise**

■ **Schlechte ergonomische Bedingungen im Tagungs- bzw. Veranstaltungsraum**

■ **Schlechte Vorbereitung auf den Alarmfall**

■ **Fehlende Ausgleichsmöglichkeiten**

■ **Unangepasste Verpflegung**

- ➔ Kriterien für die Auswahl und Ausstattung des Tagungs- bzw. Veranstaltungsraumes festlegen, z. B.
 - ausreichende Größe, Lüftung und Beleuchtung des Tagungsraumes,
 - ergonomisch gestaltete Stühle,
 - Vorkehrungen für den Brand- und Notfall (z. B. vorschriftsmäßige Flucht- und Rettungswege mit Beschilderung, vorschriftsmäßig geprüfte Feuerlöscher mit beschilderten Standorten). Diese Anforderungen sind auch an das Hotel, bzw. den Hotelteil der Tagungsstätte zu stellen, in dem die Tagungsteilnehmer untergebracht sind.
- ➔ Nichtraucherchutz gewährleisten.
- ⇨ Kriterien für den Zeitpunkt der Tagung oder Veranstaltung festlegen, z. B.
 - möglichst nicht parallel zu anderen Großveranstaltungen,
 - nicht innerhalb von Ferienterminen,
 - nicht im Winter, wenn der Veranstaltungsort schwierig zu erreichen ist.
- ⇨ Kriterien für die Auswahl des Tagungs- bzw. Veranstaltungsortes festlegen, z. B.
 - Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, insbesondere bei Terminen im Winter,
 - Erreichbarkeit mit dem Pkw,
 - Länge der Anreisewege,
 - mögliche Freizeitaktivitäten.
- ⇨ Vorschläge für die bei Tagungen zu bevorzugende Verpflegung und die während der Tagung angebotenen Getränke ggf. unter Einbeziehung des Betriebsarztes machen.
- ⇨ Richtlinien für Pausen erarbeiten bezüglich z. B.
 - Häufigkeit,
 - Dauer,
 - Bewegungsmöglichkeiten.
- ➔ Darauf hinweisen, dass der Tagungsleiter zur Abgrenzung des Versicherungsschutzes der Teilnehmer Beginn und Ende der Tagung festlegt.

■ Unfallgefahr bei Ausgleichsveranstaltungen

- ➔ Richtlinien für die Durchführung von Ausgleichsveranstaltungen erlassen unter Berücksichtigung z. B. folgender Aspekte:
 - Erwartungen, Wünsche und Leistungsfähigkeit der Teilnehmer
 - Beratung und Durchführung durch einen fachkundigen Veranstalter
 - Gefährdungspotenzial der Aktivitäten
 - Ausschluss von Risikosportarten und -aktivitäten
 - Vorabinformation der Teilnehmer über das Gefährdungspotenzial sowie die Notwendigkeit geeigneter Kleidung bzw. Ausrüstung
 - Bereitstellen geeigneter Schutzausrüstungen
 - Angebot eines Alternativprogramms für sportlich weniger interessierte Teilnehmer
 - Freiwilligkeit der Teilnahme

- Ausschluss von Alkohol
- Vorkehrungen für den Notfall

5.2.2 Messen

Zu diesem Abschnitt sind die folgenden Faltblätter für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

- A 020-3 „Außendienst – Tagungen, Messen, Veranstaltungen“
- A 020-5 „Außendienst – Gehen und Treppensteigen“
- A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“
- A 020-10 „Außendienst – Versicherungsschutz“

■ Heben und Tragen von Lasten

- Organisation des Transportes von großen und/oder schweren Gegenständen sowie von größeren Mengen Informationsmaterial durch Fachunternehmen möglichst bis an den Stellplatz des Standes.
Weitere Hinweise zum Heben und Tragen von Lasten siehe Abschnitt 5.4.

■ Gefährdung durch nicht sachgemäßes Laden

- Außendienstmitarbeiter in der richtigen Ladetechnik und in Art und Notwendigkeit der Ladungssicherung unterweisen.⁴¹⁾

■ Gefährdungen beim Standaufbau

- Bei der Auswahl des Standsystems achten auf
 - einfachen Aufbau,
 - Freiheit von Quetschstellen, scharfen Kanten und gefährdenden rauen Oberflächen,
 - Belastbarkeit des Bodens am Ort des Standes auf der Messe,
 - Vorschriften des Brandschutzes auf der Messe.
- Hinsichtlich Höhe, Begehbarkeit, Tragfähigkeit und Standfestigkeit geeignete Leitern und Tritte zur Verfügung stellen⁴²⁾.
- Die Benutzung nur einwandfreier Leitern und Tritte sicherstellen (z. B. durch Verwendung nur eigener, regelmäßig durch eine befähigte Person geprüfter Leitern).
- Die Benutzung fremder Leitern nur gestatten, wenn diese eine aktuelle Prüfplakette aufweisen oder nach eingehender Sichtkontrolle.
- Erforderlichenfalls geeignete persönliche Schutzausrüstungen zur Verfügung stellen.

41) § 37 Abs. 4 der BGV D29, siehe Anhang 2 Nr. 34

42) Merkblatt T 035 und BGI 694, siehe Anhang 2 Nr. 63 und 41

- Betriebsanweisung für den Standaufbau zur Verfügung stellen.
- Unterweisung durchführen.⁴³⁾

■ Gefährdung durch defekte oder ungeeignete Elektrogeräte

- Geprüfte Elektrogeräte einsetzen.⁴⁴⁾
- Mitarbeiter veranlassen, vor Benutzung der Geräte eine Sichtprüfung auf Beschädigungen von Kabel und Gehäuse durchzuführen.
- Für die Arbeit im Freien oder in feuchter Umgebung Geräte mit der erforderlichen Schutzklasse zur Verfügung stellen.⁴⁵⁾
- Mitarbeiter anweisen, notwendige Reparaturen nur von einer Elektrofachkraft durchführen zu lassen.

■ Brand

■ Unfall

- Feuerlöscher und Erste-Hilfe-Material für den Stand bereitstellen.⁴⁶⁾
- Standpersonal veranlassen, sich zu informieren über:
 - Erste-Hilfe-Einrichtungen
 - Feuermelde- und Feuerlöscheinrichtungen
 - Telefon für Notrufe (über Notrufnummern informieren)
 - Notausgänge
 - Alarmpläne
 - Flucht- und Rettungswege
 - Sammelplätze

5.3 Gehen und Treppensteigen

Zu diesem Abschnitt sind die folgenden Faltpfeile für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

- A 020-5 „Außendienst – Gehen und Treppensteigen“
- A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“

Meldepflichtige Unfälle beim Gehen und Treppensteigen nehmen bei den gewerblichen Berufsgenossenschaften in Bezug auf Anzahl und Schwere eine Spitzenposition ein. Jährlich werden 200 000 bis 250 000 Unfälle auf Grund von Stolpern, Ausrutschen, Stürzen usw. angezeigt. Dabei liegt die Anzahl der Ausfalltage infolge derartiger Unfälle bei Außendienstmitarbeitern oft höher als bei Verkehrsunfällen mit Hals-Wirbelsäulen-Schleudertrauma.

43) § 12 des ArbSchG, § 4 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 12 und 31

44) § 3 Abs. 3 und § 10 der BetrSichV und § 5 der BGV A3, siehe Anhang 2 Nr. 13 und 33

45) BGI 600, siehe Anhang 2 Nr. 39

46) Anhang Ziffer 2.2 der ArbStättV, §§ 24, 25 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 20 und 31

Ausführliche Hinweise zu Gefährdungen und Maßnahmen finden sich im Merkblatt A 021 der BG RCI „Auf Nummer Sicher gehen“.

■ **Stolpern, Umknicken**

■ **Ausrutschen**

■ **Anstoßen**

■ **Stürzen**

- ⇒ Außendienstmitarbeiter für die Bedeutung und Vermeidung dieser Unfallarten sensibilisieren.
- ⇒ Verhaltensregeln für das Gehen und Treppensteigen zusammenstellen und den Außendienstmitarbeitern vermitteln (siehe Faltblatt A 020-5 „Gehen und Treppensteigen“).
- ⇒ Außendienstmitarbeiter über die Bedeutung des Schuhwerks für Unfälle beim Gehen und Treppensteigen informieren.
- ⇒ Teilnahme am Seminar der BG RCI zum Thema „Sicher Gehen“ organisieren.⁴⁷⁾

5.4 Transportieren von Lasten

Zu diesem Abschnitt ist das Faltblatt A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“ für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen.

■ **Verlust der Kontrolle über die Last**

■ **Stürzen, Stolpern, Ausrutschen, Anstoßen beim Transport der Last**

■ **Belastung der Wirbelsäule⁴⁸⁾**

47) Seminar „Sicher Gehen – Strategien zur Vermeidung von SRS-Unfällen“ – siehe auch www.bgrci-seminare.de

48) LastenhandhabV, siehe Anhang 2 Nr. 16

- ➔ Sichere und geeignete Transporthilfsmittel zur Verfügung stellen.⁴⁹⁾ Bei der Auswahl folgende Aspekte beachten:
 - Belastbarkeit
 - Standsicherheit der Gegenstände beim Transport
 - Transportweg (z. B. Treppentauglichkeit)
 - Aufzuwendende Kraft insbesondere beim Lenken (auch im Hinblick auf die Verwendung durch Personen unterschiedlicher körperlicher Konstitution)
 - Schutz der Hände beim Transport
 - Ergonomische Gestaltung
 - Zusammenklappbarkeit
- ➔ Verhaltensregeln beim Heben und Tragen zusammenstellen und den Mitarbeitern vermitteln (siehe Merkblatt T 028 der BG RCI).
- ⇨ Packstücke, die von Hand getragen werden müssen, sollten die folgenden Kriterien erfüllen:
 - Gewicht nicht größer als 10 kg
 - Geeignete Griffe zum Tragen
 - Mit einer Hand, mit gestrecktem Arm und körpernah zu tragen
 - Möglichst mit Rollen versehen (z. B. Transportkoffer mit Rollen oder klappbare Transportkarre)
 - Keine scharfen Ecken und Kanten
 - Abmessungen an Transportweg und Transportart anpassen und so unnötige Behinderungen beim Transport vermeiden

5.5 Beförderung von Gefahrgut, Umgang mit Gefahrstoffen

Zu diesem Abschnitt ist das Faltblatt A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“ für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

■ Freiwerden von Gefahrstoffen

■ Beschädigung von Verpackungen/Gebinden

- ➔ Gefahrgut dem Außendienstmitarbeiter nur in Verpackungen zur Verfügung stellen, die für den Transport geeignet sind und die nach Gefahrgutvorschriften gekennzeichnet sind.⁵⁰⁾
- ➔ Darauf achten, dass Freigrenzen nicht überschritten werden (siehe hierzu Merkblätter A 013 und A 014).
- ➔ Müssen Gase transportiert werden, für eine ausreichende Belüftung des Fahrzeugs sorgen.⁵¹⁾
- ➔ Dem Außendienstmitarbeiter Anweisungen und Ausrüstungen zur Verfügung stellen, z. B.

49) §§ 5, 6 des ArbSchG, A 016, A 017, siehe Anhang 2 Nr. 12, 49 und 50

50) A 013, siehe Anhang 2 Nr. 47

51) BGI 590, siehe Anhang 2 Nr. 38

- persönliche Schutzausrüstungen zur Beseitigung freigesetzter Gefahrstoffe (z. B. Schutzhandschuhe, Atemschutz, Schutzbrille⁵²⁾),
- geeignete Feuerlöscher,
- geeignete Geräte und geeignetes Material zur Aufnahme von verschütteten Gefahrstoffen,
- verschleißbare Gefäße zur Aufnahme undichter Gebinde,
- Betriebsanweisung nach Gefahrstoffverordnung.⁵³⁾

→ Prüfung der Feuerlöscher spätestens alle 2 Jahre veranlassen.

→ Außendienstmitarbeiter unterweisen nach Gefahrstoffverordnung und ADR, Unterweisung dokumentieren; außerdem über weitere im konkreten Fall bedeutende Themen unterweisen, beispielsweise

- Überprüfung der Verpackung auf Dichtheit und Beschädigungen vor dem Transport,
- Ladungssicherung,
- Rauchverbot,
- Benutzung der Ausrüstungen,
- Freigrenzen.

Bei Änderungen der Gefahrgutvorschriften, die für die transportierten Güter relevant sind, ist eine erneute Unterweisung erforderlich.

→ Wenn erforderlich, Entsorgung von Gefahrgütern organisieren und den Außendienstmitarbeiter über die hierfür notwendigen Aktionen informieren.

5.6 Kundenbesuche

Zu diesem Abschnitt sind die folgenden Fallblätter für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

- A 020-2 „Außendienst – Beim Kunden“
- A 020-5 „Außendienst – Gehen und Treppensteigen“
- A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“
- A 020-10 „Außendienst – Versicherungsschutz“

■ Gefährdungen durch die eigene Tätigkeit, insbesondere bei technischem Service

■ Gefährdungen durch Arbeitsumgebung im Kundenbetrieb

→ Gefährdungsbeurteilung nach §§ 5, 6 Arbeitsschutzgesetz durchführen; hierzu Information auch beim Kunden einholen (dieser ist verpflichtet, Sie bei der Gefährdungsbeurteilung zu unterstützen⁵⁴⁾); Dokumentation dem Außendienstmitarbeiter zur Verfügung stellen.

→ Außendienstmitarbeiter entsprechend der Gefährdungsbeurteilung erstmalig und wiederkehrend unterweisen.⁵⁵⁾

52) § 29 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

53) Siehe § 14 Abs. 1 der GefStoffV, Anhang 2 Nr. 19

54) § 6 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

55) § 12 des ArbSchG und § 4 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 12 und 31

- Außendienstmitarbeiter mit den erforderlichen persönlichen Schutzausrüstungen⁵⁶⁾ausstatten.
- Geeignete und geprüfte Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.⁵⁷⁾
- Sofern im Außendienst mit Gefahrstoffen umgegangen wird, Betriebsanweisungen nach Gefahrstoffverordnung⁵⁸⁾erstellen und dem Außendienstmitarbeiter aushändigen; Außendienstmitarbeiter über den Umgang mit den Gefahrstoffen unterweisen; Unterweisung dokumentieren.
- Sofern die Gefährdungsbeurteilung dies ergibt, Außendienstmitarbeiter für die Tätigkeit beim Kunden mit Erste-Hilfe-Material und Augenspülflaschen ausrüsten.⁵⁹⁾
- Bei biologischen Gefährdungen den Außendienstmitarbeiter mit den erforderlichen Desinfektionsmitteln ausrüsten.
- Checkliste für die vor Arbeitsbeginn erforderlichen Maßnahmen zur Herstellung sicherer Zustände erstellen (siehe Faltblatt A 020-2 „Beim Kunden“).
- Mit dem Kunden vertraglich folgende Punkte vereinbaren:
 - Übermittlung von Informationen über Gefährdungen und Belastungen, die von der Arbeitsumgebung im Kundenbetrieb ausgehen können.
 - Einweisung des Außendienstmitarbeiters vor Ort.
 - Herstellung sicherer Zustände, bevor der Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit beginnt.
 - Maßnahmen bei Notfällen.
 - Möglichkeit der Weigerung des Außendienstmitarbeiters, seine Arbeiten durchzuführen, wenn unzumutbare Gefährdungen und Belastungen vorliegen.
- Regeln für das Verhalten beim Kunden zur Vermeidung von Unfall- und Gesundheitsgefahren zusammenstellen und dem Außendienstmitarbeiter vermitteln.
- ⇒ Meldemöglichkeit beispielsweise über Mobiltelefon sicherstellen.

5.7 Arbeitsplatz (Home-Office) und Lagerung im häuslichen Bereich

Zu diesem Abschnitt sind die folgenden Faltblätter für den Mitarbeiter im Außendienst erschienen:

- A 020-4 „Außendienst – Arbeitsplatz (Home-Office) und Lagerung im häuslichen Bereich“
- A 020-5 „Außendienst – Gehen und Treppensteigen“
- A 020-6 „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“
- A 020-10 „Außendienst – Versicherungsschutz“

■ Gefährdung im Zusammenhang mit dem Transport von Lasten

- ⇒ Maßnahmen zu diesem Punkt siehe Abschnitt 5.4.

56) § 29 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

57) BetrSichV, siehe Anhang 2 Nr. 13

58) Siehe § 14 Abs. 1 der GefStoffV, Anhang 2 Nr. 19

59) §§ 24, 25 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

■ Gefährdung im Zusammenhang mit der Lagerung von Arbeitsmaterial

- Geeignete Lagerregale zur Verfügung stellen, dazu Anleitungen zum sicheren Aufstellen sowie Informationen über deren Belastbarkeit.
- Dafür sorgen, dass die Außendienstmitarbeiter mit geeigneten Aufstiegshilfen ausgerüstet sind.
- Lagerregale regelmäßig auf Beschädigungen prüfen, die die Tragfähigkeit und die Standfestigkeit beeinflussen können.

■ Gefährdung durch Gefahrstoffe

- Gefahrstoffe dem Außendienstmitarbeiter nur in Verpackungen zur Verfügung stellen, die für den Transport geeignet und nach Gefahrstoff- und Gefahrgutverordnung gekennzeichnet sind.⁶⁰⁾
- Betriebsanweisungen nach Gefahrstoffverordnung⁶¹⁾ zur Verfügung stellen.
- Außendienstmitarbeiter anhand der Betriebsanweisungen unterweisen; Unterweisung dokumentieren⁶²⁾.
- Außendienstmitarbeiter auf die einschlägigen Vorschriften⁶³⁾ zur Lagerung von Gefahrstoffen und Medikamentenmustern hinweisen, z. B.
 - Treffen von Vorkehrungen gegen Miss- oder Fehlgebrauch,
 - Lagerung von giftigen und sehr giftigen Stoffen unter Verschluss,
 - getrennte Lagerung der Gefahrstoffe von Arznei-, Lebens- und Futtermitteln.
- Geräte und Material zur Aufnahme von verschütteten Gefahrstoffen zur Verfügung stellen.
- Verschließbare Gefäße zur Aufnahme undichter Gebinde zur Verfügung stellen.
- Persönliche Schutzausrüstungen zur Beseitigung freigesetzter Gefahrstoffe zur Verfügung stellen (z. B. Schutzhandschuhe, Schutzbrille, Atemschutz⁶⁴⁾).
- Geeignete Feuerlöscher zur Verfügung stellen.⁶⁵⁾
- Mittel zur Ersten Hilfe zur Verfügung stellen (z. B. Augenspülflasche, spezielle Antidote).⁶⁶⁾
- Entsorgung von Gefahrstoffen organisieren und den Außendienstmitarbeiter über die hierfür notwendigen Aktionen informieren.

■ Gefährdungen durch Medikamenten-Muster

60) A 013, siehe Anhang 2 Nr. 47

61) Siehe § 14 Abs. 1 der GefStoffV, Anhang 2 Nr. 19

62) § 14 Abs. 1 der GefStoffV, siehe Anhang 2 Nr. 19

63) § 8 Abs. 5 und Anhang 1 Nr. 1.5 der GefStoffV, siehe Anhang 2 Nr. 19

64) § 29 BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

65) Anhang Ziffer 2.2 ArbStättV, siehe Anhang 2 Nr. 20

66) §§ 24, 25 der BGV A1, siehe Anhang 2 Nr. 31

- Vor unbefugtem Zugriff schützen.
- Fachinformation zur Verfügung stellen.
- Entsorgung der Medikamente organisieren.

■ **Gefährdungen und Belastungen im Zusammenhang mit Tätigkeiten am Bildschirm⁶⁷⁾, im Home-Office, z. B.:**

- Verspannungen im Schulter-Wirbelsäulen-Bereich
- Einschränkung der Sehfähigkeit
- unspezifische Beschwerden (z. B. Kopfweh und Augenbrennen)
- Dafür sorgen, dass Arbeitsflächen für Schreib- und Bildschirmarbeiten verwendet werden, die den Anforderungen des Anhangs zur Bildschirmarbeitsverordnung entsprechen. Im Allgemeinen bedeutet das:
 - Arbeitsfläche 80 x 160 cm, Höhe 72 cm oder höhenverstellbar
 - Sehabstand zum Bildschirm 50–80 cm
 - Platz vor der Tastatur 10 cm für die Handballenauflage
 - Beinraum H x B x T mindestens 65 x 58 x 60 cm
- Dafür sorgen, dass ein Arbeitsstuhl mit folgender Ausstattung zur Verfügung steht:
 - Höhenverstellbarkeit der Sitzfläche (42–53 cm)
 - Höhenverstellbarkeit der Rückenlehne
 - Verstellbarkeit der Neigung der Rückenlehne
 - Möglichkeit des dynamischen Sitzens
 - Unterstützung im Lendenwirbelsäulenbereich
 - 5 Beine mit gebremsten Rollen
- Dafür sorgen, dass ein Bildschirm mit folgenden Merkmalen zur Verfügung steht:
 - Bildschirmdiagonale mindestens 17 Zoll
 - Ausreichender Kontrast
 - Ausreichende Helligkeit
 - Dreh- und Neigbarkeit
- Dafür sorgen, dass die für die Arbeit am PC oder Terminal zur Verfügung stehende Software eine nach ergonomischen Gesichtspunkten gestaltete Benutzeroberfläche besitzt, dazu gehören z. B.
 - Menüführung,
 - Hilfefunktion,
 - Unterstützung der Positivdarstellung (schwarze Schrift auf weißem Hintergrund).
- Mitarbeiter im Umgang mit der Software schulen.
- Außendienstmitarbeiter über die richtige Aufstellung des Bildschirms informieren, so dass
 - keine Spiegelungen oder Blendung durch Fenster oder Lichtquelle auftreten (z. B. Bildschirmoberfläche senkrecht zur Fensteroberfläche aufstellen),
 - bei der Arbeit am Bildschirm der Oberkörper nicht verdreht werden muss und
 - sich die Oberkante des Bildschirms maximal in Augenhöhe befindet.

67) BildscharbV, BGI 650, T 044, siehe Anhang 2 Nr. 17, 40 und 65

- Außendienstmitarbeiter über geeignete Aufstellung der Arbeitsmöbel beraten.
- Außendienstmitarbeiter über die geeignete Beleuchtung des Bildschirmarbeitsplatzes informieren.
- Außendienstmitarbeiter über die Notwendigkeit und die Auswahl eines geeigneten, einstellbaren Blendschutzes am Fenster informieren und diesen gegebenenfalls zur Verfügung stellen.
- Untersuchung der Augen und des Sehvermögens durch eine fachkundige Person anbieten⁶⁸⁾; empfehlenswert ist eine Untersuchung nach dem berufsgenossenschaftlichen Grundsatz G 37⁶⁹⁾ für arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen.

5.8 Arbeitsplatz unterwegs

Am heimischen Frühstückstisch am Smartphone oder anderen mobilen Kommunikationsgeräten die E-Mails checken und beantworten, während der Fahrt sich noch schnell über die Freisprechanlage mit dem Chef abstimmen, nach dem Kundenbesuch im Auto gleich den Bericht in den Laptop eingeben; so arbeiten Außendienstmitarbeiter häufig. Gesundheit und Ergonomie spielen hier oft eine wenig beachtete Nebenrolle.

- **Zeitdruck und kaum planbare Pausen wegen ständiger Erreichbarkeit für den Kunden und den Vorgesetzten**
- **Fehlende Unterstützung durch Innendienst; Überforderung durch organisatorische Aufgaben**
- **Verschmelzen von Arbeitsplatz und Privatsphäre**
- **Unergonomische Bedingungen bei der Nutzung von Laptop und mobilen elektronischen Geräten**
- **Fehlende soziale Einbindung in den Betrieb**
 - Klare und angemessene Ziele vorgeben.
 - Tages- und Wochenplanung durchführen.
 - Feste Zeiten für Pausen und Freizeit zur Entspannung einplanen; währenddessen Kommunikationsgeräte abschalten.
 - Zeiten der Erreichbarkeit betrieblich vereinbaren.
 - Unterstützung durch den Innendienst organisieren.
 - **Laptops** mit folgenden Eigenschaften auswählen:
 - Ergonomische Tastatur, idealerweise mit schwarzen Zeichen auf hellem Grund
 - Reflexions- und blendungsfreier Bildschirm
 - Bildschirm mit hoher Leuchtdichte und hohem Kontrast
 - Bildschirm drehbar oder mit großem Betrachtungswinkel, wenn Präsentationen für den Kunden über den Bildschirm erfolgen soll, oder Tablet-Computer benutzen
 - Gewicht maximal 3 kg
 - Geeignete Zusatzausrüstung zur Verfügung stellen, z. B. Maus, Tastatur, Bildschirm, Dockingstation, Drucker, Kopfhörer, Tasche
 - Akku mit ausreichender Kapazität
 - Bei der Arbeit am **Laptop** folgende ergonomische Bedingungen einhalten:

68) ArbMedVV, siehe Anhang 2 Nr. 25

69) ArbMedVV, DGUV-Grundsätze, siehe Anhang 2 Nr. 25 und 7276

- Laptop nicht auf dem Schoß, sondern auf einer festen Unterlage, z. B. Tisch im Café oder an Plätzen mit Tisch in der Bahn verwenden.
 - Position so wählen, dass möglichst wenig Reflexionen auf dem Bildschirm erscheinen.
 - Der Sehabstand sollte zwischen 50 und 60 cm liegen.
 - Bei Verwendung am Einsatzort ohne feste Unterlage: Tragehilfe verwenden, z. B. mit Schultergurten und Abstützung des aufgeklappten Gerätes vor dem Körper.
 - Bei der Arbeit im Büro externe Tastatur, Maus, Bildschirm und/oder Dockingstation verwenden.
- ⇨ Bei der Beschaffung von mobilen Kommunikationsgeräten, z. B. Smartphones, beachten:
- Geräte mit Buchstabentastatur (auch virtuell) zur Verfügung stellen.
 - Headset zur Verfügung stellen, wenn Hände für die Bedienung, z. B. von einem Laptop frei sein müssen.
- ➔ Bei der Benutzung von **mobilen Kommunikationsgeräten** folgende Bedingungen einhalten:
- Während der Autofahrt möglichst nicht telefonieren und wenn, Freisprechanlage/Headset verwenden.
 - Bei der Verwendung zur Dateneingabe oder zum Datenabruf:
 - Gerät möglichst so halten, dass das Handgelenk gerade und nicht abgewinkelt ist.
 - Daten- und Texteingabe auf das Notwendigste beschränken. Sätze kurz halten.
 - Eingabe nicht nur mit dem Daumen der Haltehand und nicht nur mit einem Finger.
 - Zur Schonung der Augen Display sauber halten und eine angenehme Helligkeit einstellen.
- ➔ Regelmäßige Arbeitertreffen durchführen, Kontakt mit Kollegen pflegen.

Weitere Empfehlungen finden Sie in der Informationsschrift BGI/GUV-I 8704 „Belastungen und Gefährdungen mobiler IKT-gestützter Arbeit im Außendienst moderner Servicetechnik.“⁷⁰⁾

Anhang 1: Faltblätter für Außendienstmitarbeiter

Die Faltblätter richten sich an den Außendienstmitarbeiter. Dabei handelt es sich um Checklisten, mit denen er die bei einzelnen Tätigkeiten erforderlichen Maßnahmen für Sicherheit und Gesundheitsschutz überprüfen kann. Die folgenden Faltblätter sind erschienen:

- A 020-1: „Außendienst – Unterwegs“
- A 020-2: „Außendienst – Beim Kunden“
- A 020-3: „Außendienst – Tagungen, Messen, Veranstaltungen“
- A 020-4: „Außendienst – Arbeitsplatz (Home-Office) und Lagerung im häuslichen Bereich“
- A 020-5: „Außendienst – Gehen und Treppensteigen“
- A 020-6: „Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen“
- A 020-7: „Außendienst – Sicherheit (Security)“
- A 020-8: „Außendienst – Gesundheitsvorsorge“
- A 020-9: „Außendienst – Ein Autounfall“
- A 020-10: „Außendienst – Versicherungsschutz“

70) Siehe Anhang 2 Nr. 42

Dieses Merkblatt und alle Faltblätter gibt es auch in englischer Sprache.

Anhang 2: Literaturverzeichnis

Verbindliche Rechtsnormen sind Gesetze, Verordnungen und der Normtext von Unfallverhütungsvorschriften. Abweichungen sind nur mit einer Genehmigung der zuständigen Behörde bzw. des zuständigen Unfallversicherungsträgers (z. B. Berufsgenossenschaft) erlaubt. Voraussetzung für die Erteilung einer Ausnahmegenehmigung ist, dass die Ersatzmaßnahme ein mindestens ebenso hohes Sicherheitsniveau gewährleistet.

Keine verbindlichen Rechtsnormen sind Technische Regeln zu Verordnungen, Durchführungsanweisungen von Unfallverhütungsvorschriften, BG-Regeln, BG-Informationen, Merkblätter, DIN-/VDE-Normen. Sie gelten als wichtige Bewertungsmaßstäbe und Regeln der Technik, von denen abgewichen werden kann, wenn die gleiche Sicherheit auf andere Weise erreicht wird.

Fundstellen im Internet

Die Merkblattreihen der BG RCI sowie ein umfangreicher Teil des staatlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften- und Regelwerkes (rund 1 750 Titel) sind im Kompendium Arbeitsschutz der BG RCI verfügbar. Die Nutzung des Kompendiums im Internet ist kostenpflichtig. Ein kostenfreier, zeitlich begrenzter Probezugang wird angeboten. Weitere Informationen unter www.kompendium-as.de.

Zahlreiche aktuelle Informationen bietet die Homepage der BG RCI unter www.bgrci.de/praevention.
Detailinformationen zu Schriften und Medien der BG RCI sowie Bestellung siehe medienshop.bgrci.de.

Ausgewählte Anhänge und Vordrucke aus Merkblättern und BG-Regeln sowie ergänzende Arbeitshilfen stehen im Downloadcenter Prävention unter downloadcenter.bgrci.de zur Verfügung.

Aktuelle Unfallverhütungsvorschriften, BG-Regeln, BG-Grundsätze und viele BG-Informationen sind auf der Homepage der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) unter publikationen.dguv.de zu finden.

Nachstehend sind die im Zusammenhang mit diesem Merkblatt insbesondere zu beachtenden einschlägigen Vorschriften, Regeln und andere Schriften zusammengestellt.

1 Veröffentlichungen der Europäischen Union im Amtsblatt der Europäischen Union

Bezugsquelle: Bundesanzeiger-Verlag, Postfach 10 05 34, 50445 Köln
Freier Download unter <http://eur-lex.europa.eu/de/index.htm>

- (1) Maschinenrichtlinie: Richtlinie 2006/42/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Mai 2006 über Maschinen und zur Änderung der Richtlinie 95/16/EG
- (2) Richtlinie 89/686/EWG des Rates vom 21. Dezember 1989 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten für persönliche Schutzausrüstungen

2 Gesetze, Verordnungen, Technische Regeln

Bezugsquellen: Buchhandel

Freier Download unter www.bundesrecht.juris.de (Gesetze und Verordnungen) bzw. www.baua.de (Technische Regeln)

- (3) Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- (4) Handelsgesetzbuch (HGB)
- (5) Gesetz über die Beförderung gefährlicher Güter (Gefahrgutbeförderungsgesetz GGBefG)
- (6) Verordnung über die innerstaatliche und grenzüberschreitende Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße, mit Eisenbahnen und auf Binnengewässern (Gefahrgutverordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt – GGVSEB)
- (7) Gesetz über den Verkehr mit Arzneimitteln (Arzneimittelgesetz AMG)
- (8) Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (Arbeitssicherheitsgesetz – ASiG)
- (9) Arbeitszeitgesetz (ArbZG)
- (10) Sozialgesetzbuch VII (SGB VII)
- (11) Mutterschutzgesetz (MuSchG)
- (12) Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Arbeitsschutzgesetz – ArbSchG)
- (13) Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Bereitstellung von Arbeitsmitteln und deren Benutzung bei der Arbeit, über Sicherheit beim Betrieb überwachungsbedürftiger Anlagen und über die Organisation des betrieblichen Arbeitsschutzes (Betriebssicherheitsverordnung – BetrSichV) mit Technischen Regeln für Betriebssicherheit
- (14) TRBS 1201: Prüfungen von Arbeitsmitteln und überwachungsbedürftigen Anlagen
- (15) TRBS 1203: Befähigte Personen
- (16) Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der manuellen Handhabung von Lasten bei der Arbeit (Lastenhandhabungsverordnung LasthandhabV)
- (17) Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung – BildscharbV)
- (18) Gesetz zum Schutz vor gefährlichen Stoffen (Chemikaliengesetz ChemG)
- (19) Verordnung zum Schutz vor Gefahrstoffen (Gefahrstoffverordnung GefStoffV) mit Technischen Regeln für Gefahrstoffe (TRGS)
- (20) Verordnung über Arbeitsstätten (Arbeitsstättenverordnung ArbStättV) mit Arbeitsstätten- Richtlinien (ASR), insbesondere:

- (21) ASR A2.2: Maßnahmen gegen Brände
- (22) ASR A3.4: Beleuchtung
- (23) Straßenverkehrs-Ordnung (StVO)
- (24) Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO)
- (25) Verordnung zur arbeitsmedizinischen Vorsorge (ArbMedVV) mit Arbeitsmedizinischen Regeln (AMR), insbesondere
- (26) Arbeitsmedizinische Regel AMR Nr. 1 zu § 5 ArbMedVV: Anforderungen an das Angebot von arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen
- (27) Arbeitsmedizinische Regel AMR 2.1: Fristen für die Veranlassung/das Angebot von arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen
- (28) Arbeitsmedizinische Regel AMR 3.1: Erforderliche Auskünfte/Informationsbeschaffung über die Arbeitsplatzverhältnisse
- (29) Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei Tätigkeiten mit biologischen Arbeitsstoffen (Biosstoffverordnung BioStoffV)

3 Sonstige verbindliche Regelungen

Bezugsquelle: Buchhandel

Freier Download unter http://www.bmvbs.de/Anlage/original_1086511/ADR-Neufassung-2009-Anlageband.pdf

- (30) Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße (ADR)

4 Berufsgenossenschaftliche Vorschriften, Regeln, Informationen, Grundsätze, Merkblätter und sonstige Schriften

Bezugsquelle: Max Dorn Presse GmbH & Co. KG, Georg-Kerschensteiner-Straße 6, 63179 Obertshausen, www.maxdornpresse.de

Freier Download unter publikationen.dguv.de oder bibliothek.arbeitssicherheit.de

Bezugsquellen: Jedermann-Verlag GmbH, Postfach 10 31 40, 69021 Heidelberg, www.jedermann.de und Berufsgenossenschaft Rohstoffe und chemische Industrie, Postfach 10 14 80, 69004 Heidelberg, medienshop.bgrci.de

- (31) BGV A1: Grundsätze der Prävention
- (32) DGUV Vorschrift 2: Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit
- (33) BGV A3: Elektrische Anlagen und Betriebsmittel

- (34) BGV D29: Fahrzeuge
- (35) BGR 157: Fahrzeug-Instandhaltung
- (36) BGR 234: Lagereinrichtungen und -geräte
- (37) BGI 508: Übertragung von Unternehmerpflichten
- (38) BGI 590: Sichere Beförderung von Flüssiggasflaschen und Druckgaspackungen mit Fahrzeugen auf der Straße
- (39) BGI 600: Auswahl und Betrieb ortsveränderlicher elektrischer Betriebsmittel nach Einsatzbereichen
- (40) BGI 650: Bildschirm- und Büroarbeitsplätze – Leitfaden für die Gestaltung
- (41) BGI 694: Handlungsanleitung für den Umgang mit Leitern und Tritten
- (42) BGI/GUV-I 8704: Belastungen und Gefährdungen mobiler IKT-gestützter Arbeit im Außendienst moderner Servicetechnik
- (43) BGG 915: Prüfung von Fahrzeugen durch Fahrpersonal
- (44) BGG 916: Prüfung von Fahrzeugen durch Sachkundige
Mitgliedsbetriebe der BG RCI können die folgenden Schriften (bis zur nächsten Bezugsquellenangabe) in einer der Betriebsgröße angemessenen Anzahl kostenlos beziehen.
- (45) A 003: Suchtmittelkonsum im Betrieb
- (46) A 006: Verantwortung im Arbeitsschutz
- (47) A 013: Beförderung gefährlicher Güter
- (48) A 014: Gefahrgutbeförderung im Pkw
- (49) A 016: Gefährdungsbeurteilung – Sieben Schritte zum Ziel
- (50) A 017: Gefährdungsbeurteilung – Gefährdungskatalog
- (51) A 020-1: Außendienst Unterwegs (Faltblatt)
- (52) A 020-2: Außendienst – Beim Kunden (Faltblatt)
- (53) A 020-3: Außendienst – Tagungen, Messen, Veranstaltungen (Faltblatt)
- (54) A 020-4: Außendienst – Arbeitsplatz (Home-Office) und Lagerung im häuslichen Bereich (Faltblatt)
- (55) A 020-5: Außendienst – Gehen und Treppensteigen (Faltblatt)

- (56) A 020-6: Außendienst – Transport von Lasten und Stoffen (Faltblatt)
 - (57) A 020-7: Außendienst – Sicherheit (Security) (Faltblatt)
 - (58) A 020-8: Außendienst – Gesundheitsvorsorge (Faltblatt)
 - (59) A 020-9: Außendienst – Ein Autounfall (Faltblatt)
 - (60) A 020-10: Außendienst – Versicherungsschutz (Faltblatt)
 - (61) **Merkblatt A 020 und die Faltblätter gibt es auch in englischer Sprache**
- A 021: Auf Nummer Sicher gehen
- (63) T 028: Transport von Hand
 - (64) T 035: Leitern sicher benutzen
 - (65) T 044: Bildschirmarbeitsplätze (mit Gefährdungsbeurteilung)
 - (66) CHL 002: Checkliste Bildschirmarbeitsplätze

5 Normen

Bezugsquelle: Beuth-Verlag GmbH, Burggrafenstraße 6, 10787 Berlin; www.beuth.de

- (67) DIN 13164: Erste-Hilfe-Material – Verbandkasten B
- (68) DIN ISO 27955: Straßenfahrzeuge-Ladungssicherung in Pkw, Pkw-Kombi und Mehrzweck- Pkw – Anforderungen und Prüfverfahren

6 Andere Schriften und Medien

Bezugsquelle: Berufsgenossenschaft Rohstoffe und chemische Industrie, Postfach 10 14 80, 69004 Heidelberg, Internet: www.bgrci.de

- (69) Seminare 2013 – Aus- und Weiterbildungsangebot der BG RCI
**Bezugsquelle: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, 10117 Berlin,
Internet: www.dguv.de/inhalt/medien/bestellung/statist/index.jsp**
- (70) Geschäfts- und Rechnungsergebnisse

**Bezugsquelle: Deutscher Verlag für Schweißtechnik DVS-Verlag GmbH, Postfach 10 19 65, 40010 Düsseldorf,
Internet: www.dvs-media.eu**

(71) DVS 0211: Druckgasflaschen in geschlossenen Kraftfahrzeugen

**Bezugsquelle: A. W. Gentner Verlag, Postfach 10 17 42, 70015 Stuttgart,
Internet: www.asu-arbeitsmedizin.com/Bookshop/104715.html?UID=10E2CC689C72758C5C70AF72A146FBB75E5372AC9FFF82DB**

(72) DGUV-Grundsätze für arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen, insbesondere:

(73) G 25: Fahr-, Steuer- und Überwachungstätigkeiten

(74) G 35: Arbeitsaufenthalt im Ausland

(75) G 37: Bildschirm-Arbeitsplätze

(76) G 42: Tätigkeiten mit Infektionsgefährdung

**Bezugsquelle: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Postfach 10 02 43, 01072 Dresden,
Internet: www.baua.de**

(77) G. Strobel, U. Lehnig, B. Weißgerber: „Arbeit im Außendienst – erfolgreich und entspannt“

(78) G. Strobel, U. Lehnig: „Arbeitssituation von Beschäftigten im Außendienst: Defizite und Gestaltungsmöglichkeiten der psychosozialen Arbeitsbedingungen“

**Bezugsquellen: Jedermann-Verlag GmbH, Postfach 10 31 40, 69021 Heidelberg,
www.jedermann.de und Berufsgenossenschaft Rohstoffe und chemische Industrie, Postfach 10 14 80,
69004 Heidelberg, medienshop.bgrci.de**

(79) Kompendium Arbeitsschutz als Online-Datenbank oder DVD-ROM (beides kostenpflichtig): Vorschriften und Regelwerk, Symbolbibliothek, Programm zur Durchführung und Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung (GefDok und GefDok light). Information und kostenloser, zeitlich begrenzter Testzugang unter www.kompendium-as.de

7 Internet

National

(80) www.adac.de

(81) www.auswaertiges-amt.de

(82) www.avd.de: Automobilclub von Deutschland

(83) www.bageh.de/links/links.html: Bundesarbeitsgemeinschaft Erste Hilfe

(84) www.osha.de: Europäische Agentur für Arbeitsschutz

- (85) www.germany-tourism.de: Deutsche Touristeninformation
- (86) www.gdv-dl.de/: Notrufzentrale der Autoversicherer
- (87) www.vds.de: VdS Schadenverhütung
- (88) www.udv.de: Unfallforschung der Deutschen Versicherer
International
- (89) www.cdc.gov/travel: Informationen über Impfanforderungen und andere gesundheitsrelevante Maßnahmen
- (90) www.suva.ch
- (91) www.who.int/en: Informationen über den Ausbruch infektiöser Krankheiten
- (92) www.weather.com
- (93) www.who.int/ihf: Gesundheitsinformationen

Anhang 3: Stichwortverzeichnis

Stichwort	Merkblatt-Abschnitt	Falblätter												
		Unterwegs	Beim Kunden	Tagungen, Veranstaltungen, Messen	Home-Office	Gehen und Treppensteigen	Transport von Lasten und Stoffen	Sicherheit (Security)	Gesundheitsvorsorge	Ein Unfall	Versicherungsschutz			
Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchung	3.5, 4.2, 5.7								x					
Arbeitsmittel	3.5, 4.4, 5.6													
Arbeitszeitgesetz	3.5, 5.1.1.2													
Ausbildung	4													
Ausgleichsveranstaltung	5.2.1			x										
Auto	5.1.2	x								x			x	
Betriebsanweisung	5.2.2, 5.5, 5.6, 5.7						x							
Betriebsarzt	3.3, 5.1.1.3, 5.2.1													
Bildschirm (Arbeitsplatz)	5.7, 5.8						x							
Beratung	3.3, 5.2.1													
Bus	5.1.3	(x)												
Delegation	3.2													

Stichwort	Merkblatt-Abschnitt	Falblätter													
		Unterwegs	Beim Kunden	Tagungen, Veranstaltungen, Messen	Home-Office	Gehen und Treppensteigen	Transport von Lasten und Stoffen	Sicherheit (Security)	Gesundheitsvorsorge	Ein Unfall	Versicherungsschutz				
Flugzeug	5.1.1, 5.1.3														
Gefährdungsbeurteilung	3.5, 5	x													
Gefahrgut	5.5, 5.7														
Gefahrstoffe	5.5, 5.6, 5.7									x					
Gehen	4.2.2, 5.3						x								
Gepäck	5.1.2.3, 5.1.3	x	x				x								
Gesundheit(sschutz)	3.3, 3.5, 5.1.1.3	x	x					x		x					
Häuslicher Bereich	4.4, 5.7								x						
Heben und Tragen	5.2.2, 5.4	(x)								x					
Home-Office	5.7								x						
Internetadressen	Anhang 2														
Krankheit/Erkrankung	5.1.1.3	x								x			x		
Kundenbesuch	5.6		(x)												

Ladungssicherung	5.1.2, 5.2.2, 5.5	(x)					(x)				
Lager	3.5, 5.7		x								
Laptop	5.8										
Lasten	3.5, 5.1, 5.2.2, 5.4, 5.7	x									
Medikamente (als Ge- fahrstoffe)	5.7	x								x	
Messe	5.2.2								x		
Messestandaufbau	5.2.2									(x)	

Stichwort	Merkblatt-Abschnitt	Falblätter												
		Unterwegs	Beim Kunden	Tagungen, Veranstaltungen, Messen	Home-Office	Gehen und Treppensteigen	Transport von Lasten und Stoffen	Sicherheit (Security)	Gesundheitsvorsorge	Ein Unfall	Versicherungsschutz			
Mobiltelefon, mobile Kommunikationsmittel	5.1, 5.6, 5.8	x		x							x			
Motivation	4.1 bis 4.3													
Notfallmaßnahmen	5.1.1.3, 5.1.2.3, 5.2.1, 5.6	(x)		(x)							x			
Organisation	3			x										
Packstücke	5.4			x										
Persönliche Schutzausrüstung	5.2.2, 5.5, 5.6, 5.7		x						x					
Prüfung von Arbeitsmitteln	3.5, 5.2.2, 5.5													
Prüfung des Fahrzeuges	5.1.2, 5.1.2.4													
Reiserichtlinien	5.1.1													
Schwangere	3.5											x		
Sicherheit (Security)	5.1.1.4												x	
Straßenbahn	5.1.3	(x)												

- Kontaktformular im Internet: www.bgrci.de/kontakt-schriften
- E-Mail: praevention@bgrci.de