



Sicher, gesund, miteinander in der KEP-Branche

Hinweise für Unternehmen und Beschäftigte

Einleitung

Jeder von Ihnen kennt die Situation, einmal beim Öffnen der Tür kurz nicht aufgepasst ... und fast hätte man den Fahrradfahrer erwischt. Nur weil der geistesgegenwärtig ausgewichen ist, konnte ein Unfall verhindert werden. Oder der plötzliche Kälteeinbruch im letzten Winter, der dazu geführt hat, dass die Scheiben und Spiegel morgens vereist waren und die Zeit nicht reichte, um alles freizukratzen. Beim Rückwärtsfahren ist es dann passiert, es war zum Glück nur der Poller und das rechte

Rücklicht, ärgerlich und dumm, aber wenn der Nachbarsjunge schon auf dem Weg zur Schule gewesen wäre, nicht auszudenken, was da hätte passieren können. Solche Vorfälle gibt es viele im Berufsalltag.

Wer sich genauer mit Unfällen beschäftigt, der kennt die sogenannte **Unfallpyramide**: Beinaheunfälle, leichte Unfälle, schwere Unfälle bis hin zu tödlichen Unfällen bilden eine Pyramide – und haben oft die gleichen Ursachen.



Insider wissen: Arbeit im Kurierdienst ist nicht ungefährlich.

Jeder Zwischenfall, jeder Sachschaden bedeutet eine Störung und kann Geld kosten. Geld für Reparaturen, Zeit, in der der Transporter nicht verfügbar ist, Aufträge, die nicht ausgeführt werden können. Und wenn dann noch ein Unfall mit schweren Verletzungen geschieht, kommt das menschliche Leid noch hinzu. Und es vergeht womöglich viel Zeit, bis die Gesundheit wiederhergestellt ist.

Viele Zwischenfälle werden durch:

- Mangelnde Aufmerksamkeit
- Zeitdruck, Hektik,
- falsche Risikoeinschätzung,
- nicht genutzte PSA,
- und/oder die Nutzung nicht geeigneter Fahrzeuge ausgelöst.

Jeder Mensch möchte abends so gesund wieder nach Hause kommen, wie er morgens weggegangen ist. Sicherheit und Gesundheit wünschen wir uns alle und sie gehen uns alle an.

Auf den folgenden Seiten wollen wir Ihnen einige der Unfallschwerpunkte aufzeigen und Hinweise geben, worauf es im Arbeitsalltag ankommt.



Unfallrisiko Stürzen, Rutschen, Stolpern

Gerade im Herbst und Winter, aber nicht nur dann, sind die Wege für Zusteller oft nicht gut erkennbar. Sie sind schlecht beleuchtet, durch herabfallendes Laub oder Verschmutzung ist der Untergrund nicht gut sichtbar, Hindernisse werden nicht rechtzeitig gesehen.

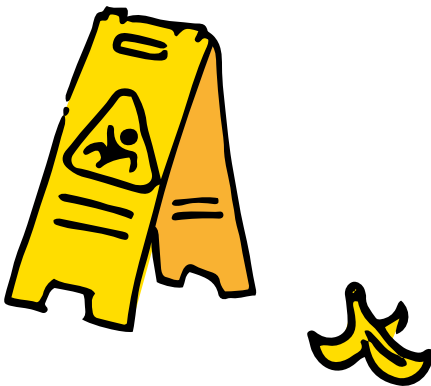
Wie schnell stößt man dann irgendwo an, rutscht aus oder stolpert. Die Pakete fallen herunter und werden beschädigt. Keine gute Visitenkarte für einen Betrieb. Aber es bleibt nicht immer bei Sachschäden. Beim Stolpern oder Stürzen kann es auch leicht zu einem Bruch von Zehen, des Fußes oder sogar des Beins oder einem Bänderriss kommen, mit oft langen Genesungszeiten.

Auch beim Ein- und Aussteigen besteht bei Dunkelheit leicht die Gefahr des Fehltreten oder Zusteller knicken um, im schlimmsten Fall werden sie angefahren oder sogar überfahren.

Wie kann man das verhindern?

Sich ausreichend Zeit lassen (oder sie den Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen) ist das A&O. Wer laufend oder in Hektik unterwegs ist, kann leichter straucheln, rutschen oder stürzen. Sinnvoll ist daher, sich auf das Gehen zu konzentrieren. Der Blick in die Frachtpapiere, auf den Handheld oder aufs Smartphone lenken ab. Die Nutzung des Handlaufs und geeigneter Schuhe (fußumschließend, mit ausreichend Profil, gern mit Knöchelschutz) tragen zur Sicherheit bei.

Wichtig ist ausreichende Beleuchtung. Wenn keine Beleuchtung vorhanden ist oder der Schalter außerhalb der Reichweite liegt, hilft eine Stirn- oder Taschenlampe. Auch beleuchtete Clips schaffen Abhilfe. In kurzen Gesprächen nach der Rückkehr von der Tour kann die Problematik besprochen werden. Mit Stammkunden kann man vielleicht auch eine Verabredung treffen, ob beispielsweise eine Beleuchtung mit Bewegungsmelder installiert werden kann. Beteiligen Sie die Mitarbeiter, z.B. wenn es darum geht die geeignete Lampe für den Arbeitseinsatz (Stirn- oder Taschenlampe) zu wählen. Bei regelmäßigen Gesprächen und beim



aufmerksamen Zuhören ergeben sich Hinweise auf Probleme oder Unsicherheiten im Zustellalltag. Hier kann man dann mit Verbesserungen ansetzen, zum Beispiel eine zusätzliche Lampe im Fahrzeug-Innenraum, eine Trittstufe am Laderaumeinstieg oder Änderungen bei der Routenplanung.

Vorgesetzte und Führungskräfte gehen mit gutem Beispiel voran. Man kann nichts verlangen, was man selbst nicht einhält. Persönliche Schutzausrüstung, wie zum Beispiel Schutzschuhe werden eher akzeptiert, wenn Vorgesetzte sie auch konsequent nutzen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Auswahl beteiligt wurden.

Neben den Beschäftigten sind die Fahrzeuge das Kapital, deshalb ist es selbstverständlich, sie in einem guten Zustand zu halten. Dazu gehört auch, dass man im Unternehmen ein System einführt, wie man von Mängeln (z.B. defekter Beleuchtung, kaputte Spiegel, ausgefallene Schalter o.ä.) erfährt und diese dann konsequent abstellt. Von Bedeutung ist auch, wie man mit Fehlern im Unternehmen umgeht. Betrachtet man einen Fehler nicht als Misserfolg, sondern als Möglichkeit sich zu verbessern und sendet als Führungsverantwortlicher diese Signale, dann wächst Vertrauen. Man steht zu Fehlern und schließlich werden aus Fehlern Chancen.



Der sichere Umgang mit Transportgut

Das Verladen und Umladen bzw. Verstauen von Ladegut gehören zu den Basisaufgaben im Kurierdienst.

Ist die Ware nicht ausreichend oder fehlerhaft gesichert, kann sie herunterfallen und dadurch beschädigt werden oder den Fahrer/die Fahrerin verletzen. Schnitt-, Quetschverletzungen oder Fußverletzungen können dann leicht die Folge sein.

Dagegen helfen technische Maßnahmen, wie der Einsatz eines geeigneten Fahrzeugs, zum Beispiel mit Regalsystem und Zurrmöglichkeiten. Keine gute Idee ist es, die Pakete und Päckchen einfach der Tour entsprechend einzupacken und dabei auf die Ladungssicherung zu verzichten. Eine Vollbremsung kann nicht nur die ganze Ordnung durcheinander bringen, sondern auch zu Unfällen und Verletzungen durch herumfliegende Ladung führen.

Auf dem Weg vom Fahrzeug zum Kunden ist eine Sackkarre nützlich, denn wer zu viele Pakete auf einmal trägt, kann schlecht auf den Weg sehen, Stolperstellen nicht erkennen und die Gefahr, dass etwas herunterfällt, ist ebenfalls nicht ausgeschlossen. Sicherheitsschuhe schützen die Füße, Handschuhe die Hände.

Ausreichende und richtige Ladungs-sicherung ist eine Aufgabe für alle im Unternehmen. Für Vorgesetzte, die für eine entsprechende Ausstattung der Fahrzeuge sorgen und die Fahrerinnen und Fahrer, die die Ausstattung nutzen.

Und auch hier gilt: das Ladegut sicher zum Kunden zu bringen, ist im Zweifelsfall besser als es nur schnell und dann unter Umständen beschädigt abzuliefern.

Verkehrssicherheit

Bei der Zustellung von Sendungen kommt es immer wieder zu Rangierunfällen, Kollisionen und Unfällen beim Aussteigen oder Überqueren der Straße. Oft bleibt es bei Sachschäden, aber sie sollten immer Anlass sein, den Ursachen auf den Grund zu gehen. Oft sind es die gleichen Gründe, die auch zu Personenschäden führen können: Mangelnde Aufmerksamkeit (Blick auf Papiere, Handheld, Smartphone o.ä.). Wird dann noch auf das Angurten verzichtet, dann können die Folgen fatal sein.

Kamera-Monitor-Systeme mit Rundumsicht oder Rückfahrkameras helfen beim Rangieren.

Es ist wichtig, vor Fahrtantritt die Spiegel richtig einzustellen und sie auch zu nutzen. Ebenso unterstützt ein leicht zu bedienendes Navigationsgerät bei der Konzentration auf das Fahren. Wer außerdem mit ausreichend Zeit unterwegs ist, fährt auch sicherer. Die Fahrerinnen und Fahrer können sich dann zielgerichtet mit den Widrigkeiten und Problemen der Zustellung auseinandersetzen.

Um sie mit den Anforderungen nicht allein zu lassen und sie ernst zu nehmen, sollte man ihnen außerdem Zeit einräumen, um über besondere Vorkommnisse während der Tour mit den Kolleginnen und Kollegen zu sprechen und auch selbst für ein vertrauensvolles Gespräch zur Verfügung stehen.

Mehr Sicherheit gewinnen Mitarbeiter bei einem Fahrsicherheitstraining. In einer Unterweisung kann auf die Besonderheiten beim Haus-zu-Haus-Verkehr und den Sicherheitsgurt als Lebensretter Nr. 1 eingegangen werden.



Wer den Stress hat, hat den Schaden

Immer mehr Verkehr, vollgepackte Routen, zu viele Entladestellen, fehlende Haltemöglichkeit, zu viele Kunden, die man nicht antrifft. In der Zustellung muss es meist schnell gehen. Und viele Unternehmen müssen sich anstrengen, um wirtschaftlich bestehen zu können. Im stressigen Arbeitsalltag unter Zeit- und Leistungsdruck wird schon mal ein Auge zugeedrückt. Und oft erkennt man erst, wenn es zu einem Schaden gekommen ist, welche Unzulänglichkeiten sich im Arbeitsprozess eingeschlichen haben.

In der Regel steht dahinter keine Absicht, sondern, man erledigt eine Aufgabe „mal eben schnell“, weil man keine Zeit hat, der Kunde wartet oder man das Risiko nicht richtig eingeschätzt hat. Manchmal sind es Botschaften „zwischen den Zeilen“, die dazu führen, dass Menschen sich nicht sicher verhalten und Zeitdruck und Hektik verursachen. Aber wenn es zum Unfall kommt, spielt Zeit keine Rolle mehr. Dann muss man meist viel Zeit aufbringen, um wieder gesund zu werden. Lassen Sie es nicht soweit kommen. Niemandem ist damit gedient, wenn der Fahrer mit einer Gehirnerschütterung im Krankenhaus und das demolierte Auto in der Werkstatt landen.

Ein Unfall kann große wirtschaftliche Folgen haben: Kommt es durch Sachschäden zu Fahrtausfällen, müssen Ersatzwagen besorgt und Ersatzfahrer eingewiesen werden. Vielleicht gibt es sogar Schadenersatzforderungen. Und dann sind da noch die immateriellen Schäden durch ausbleibende Lieferungen und unzufriedene Kunden. Schnell gilt das Unternehmen als unzuverlässig und Aufträge bleiben aus.

Dabei zeigt sich immer wieder, dass Unternehmen, in denen die Beschäftigten zufrieden sind, Unternehmen, die ihre Mitarbeiter einbeziehen und dafür sorgen, dass diese abends auch wieder gesund nach Hause kommen, wirtschaftlich erfolgreicher sind. Sie haben in Zeiten knapper werdender Fachkräfte und einer immer älter werdenden Bevölkerung auch weniger Probleme, zuverlässigen Nachwuchs zu finden. Im Dienstleistungsgewerbe und bei der Zustellung sind dies wichtige Faktoren für den wirtschaftlichen Erfolg.

(An)Leitung zum Erfolg

Zentrale Stellschraube ist die Führung. Führungsverantwortliche haben es in der Hand und müssen Sicherheit wollen und diesen Wunsch gegenüber den Mitarbeitern deutlich machen und die müssen mitziehen. Gemeinsam kann man es schaffen.

Wirtschaftlicher Erfolg, gesunde und zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen sich also nicht ausschließen. So kann im Unternehmen

eine Kultur der Prävention entstehen, die Sicherheit und Gesundheit in den Mittelpunkt stellt, mit dem Ziel: sicher, gesund, miteinander für alle.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website der BG Verkehr:
www.bg-verkehr.de, Webcode 20756592.

BG Verkehr

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980-0
Fax: +49 40 3980-1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de