



## **Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit – Zustellen von Sendungen**

Handlungshilfe für Führungskräfte  
in Betrieben mit Kurier-, Express-  
und Postdienstleistungen

**komm****mit****mensch** ist die bundesweite Kampagne der gesetzlichen Unfallversicherung in Deutschland. Sie will Unternehmen und Bildungseinrichtungen dabei unterstützen eine Präventionskultur zu entwickeln, in der Sicherheit und Gesundheit Grundlage allen Handelns sind. Weitere Informationen unter [www.kommmitmensch.de](http://www.kommmitmensch.de)

---

## **Impressum**

### **Herausgegeben von:**

Deutsche Gesetzliche  
Unfallversicherung e.V. (DGUV)

Glinkastraße 40  
10117 Berlin  
Telefon: 030 13001-0 (Zentrale)  
Fax: 030 13001-9876  
E-Mail: [info@dguv.de](mailto:info@dguv.de)  
Internet: [www.dguv.de](http://www.dguv.de)

Sachgebiet Postsendungen des Fachbereichs Handel und Logistik der DGUV

Ausgabe: Oktober 2020

DGUV Information 208-035  
zu beziehen bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger oder unter  
[www.dguv.de/publikationen](http://www.dguv.de/publikationen) Webcode: p208035

### **Bildnachweis**

Abbildungen: DGUV/Marketeam GmbH

# **Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit – Zustellen von Sendungen**

Handlungshilfe für Führungskräfte in Betrieben mit Kurier-,  
Express- und Postdienstleistungen

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 <b>Anwendungsbereich</b> .....	6
2 <b>Begriffsbestimmungen</b> .....	7
3 <b>Einarbeiten der Beschäftigten</b> .....	8
4 <b>Wissensvermittlung, Unterweisung</b> .....	10
5 <b>Organisation, Führung und Verantwortung</b> .....	12
6 <b>Organisation in der Zustellung</b> .....	14
7 <b>Arbeitsmittel bestimmungsgemäß benutzen</b> .....	16
8 <b>Zustellung mit dem Zweirad</b> .....	18
9 <b>Zustellung mit dem Pkw/Transporter</b> .....	20
10 <b>Stolpern – Rutschen – Stürzen</b> .....	22
11 <b>Heben, Tragen, Ziehen und Schieben von Lasten</b> .....	26
12 <b>Witterungsbedingungen</b> .....	28
13 <b>Vorsicht! Warnung vor dem Hund</b> .....	30
14 <b>Menschliche Aggressionen</b> .....	32
15 <b>Literaturverzeichnis</b> .....	34

**Diese DGUV Information richtet sich vorrangig an Führungskräfte in Betrieben mit Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

## **Ganz leicht ...**

haben Sie es als Führungskraft nicht.

Mit dieser DGUV Information erhalten Sie eine Handlungshilfe für den Berufsalltag, mit der Sie den Betriebserfolg und den Schutz der Gesundheit Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichermaßen voranbringen können.

Verstehen Sie Maßnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes als eine Möglichkeit, den Betriebsablauf systematisch zu verbessern.

Das Bereitstellen und Verwenden geeigneter Arbeitsmittel und Schutzkleidung sowie das sichere Bewegen im Straßenverkehr sind wichtige Maßnahmen, um Gefährdungen und Störungen zu vermeiden.

Gerade bei den personalintensiven Kurier-, Express- und Postdienstleistungen sind psychische Einflüsse und das Betriebsklima wesentlich für den ...

**... Erfolg!**

# 1 Anwendungsbereich

Die Bearbeitung von Sendungen kann gegliedert werden in die Tätigkeitsbereiche:

- Anliefern/Abholen vom Versender bzw. der Versenderin
- Stationäres Sortieren, Umschlagen und innerbetrieblicher Transport
- Zustellen/Ausliefern beim Adressaten bzw. der Adressatin

In dieser DGUV Information geht es ausschließlich um den dritten Tätigkeitsbereich, das Zustellen/Ausliefern von Sendungen beim Adressaten oder der Adressatin.

**Organisatorische Hinweise auf Arbeitsmittel und Schutzkleidung/Bekleidung beziehen sich nur auf vom Arbeitgeber bereitgestellte.**

## 2 Begriffsbestimmungen

Unternehmen verwenden zum Teil unterschiedliche Begriffe für gleichartige Sachverhalte und ähnliche Gegenstände. In dieser Information werden Begriffe wie folgt verwendet:

- **Sendungen**

Pakete, Päckchen, Briefe, Bücher, Kataloge, Pressepost, Postkarten, Telegramme, Zeitschriften, Wurfsendungen, Prospekte und Stückgut

- **Zustellen**

Ausliefern von Sendungen, die an private wie auch an gewerbliche Empfänger bzw. Empfängerinnen adressiert sind und Verteilen von Werbesendungen.

- **Ablagestellen**

Räume, Behälter oder Einrichtungen zum vorübergehenden Lagern von Sendungen am Zustellweg.



# 3 Einarbeiten der Beschäftigten

## Einarbeiten der Beschäftigten in die Arbeitsaufgabe ...



### Das gute Beispiel

Harry Neumann hat Erfahrung im Kurierdienst. In seinem neuen Betrieb ist jedoch manches anders als an seinem vorherigen Arbeitsplatz. Das neue Fahrzeug ist viel größer als das bisherige. Außerdem hat es ein Automatik-Getriebe. Da war es gut, dass am ersten Arbeitstag auf dem Betriebshof mit dem Fahrzeug geübt werden konnte. Ein Trainer hatte Tipps für den Umgang mit dem Automatikgetriebe und für das Rückwärtsfahren.

Vormachen und dann unter Anleitung nachmachen – da bekommt man schnell heraus, wie es richtig geht und gewinnt mehr Sicherheit bei allen Handgriffen.





## ... schafft Aufmerksamkeit und gibt Sicherheit!



### Was ist wichtig?

- Die Beschäftigten lernen vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit den richtigen Umgang mit dem benötigten Arbeitsmittel (z. B. Zustellfahrrad) und mit der Schutzausrüstung.
- In der Praxis hat sich bewährt, dass dem Betriebsneuling eine erfahrene Kollegin oder ein erfahrener Kollege als Ansprechperson während des Einarbeitens zur Seite steht.
- Unterweisungen werden direkt am Arbeitsplatz oder Arbeitsmittel durchgeführt.
- Betriebsneulinge erhalten Informationen zur Ansprechperson in Fragen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, z. B. Sicherheitsbeauftragte, Ersthelfer/Ersthelferin, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsarzt/ Betriebsärztin, Betriebsrat.

## 4 Wissensvermittlung, Unterweisung

### Wer sich auskennt, findet sich sicher zurecht ...

Wie vermitteln Sie Wissen und Fertigkeiten erfolgreich? So geht's am Besten:  
Vorbereiten · Vormachen/Erklären · Nachmachen · Selbständig arbeiten lassen



#### Das gute Beispiel

Bei der Unterweisung der Fahrradzustellerin oder des Fahrradzustellers wird z. B. der tägliche Sicherheits-Check, die richtige Beladung und die den individuellen Körpermaßen angepasste Sattelhöhe und Lenkerposition gezeigt. Der Zusammenhang von richtiger Beladung und sicherem Fahrverhalten sowie Vermeidung zu hoher Belastungen wird erklärt. Praktische Übungen mit dem Fahrrad festigen die vermittelten Kenntnisse und motivieren zum sicherheitsgerechten Verhalten. Hierzu gehört auch der Hinweis, dass das Tragen eines Fahrradhelms schweren Kopfverletzungen vorbeugen kann.



## ... Wissensvermittlung für alle Beschäftigten!



### Was ist wichtig?

- Einweisen anhand der Betriebsanweisung/Bedienungsanleitung.
- Praktische Erfahrungen weitergeben.
- Örtliche Gegebenheiten zeigen und Besonderheiten erklären.
- Inhalte von Vorschriften, Regeln und Anweisungen im Betrieb praxisnah vermitteln.
- Unterweisungsinhalte, Datum und Teilnehmende dokumentieren.
- Praktische Umsetzung des vermittelten Wissens fördern.
- Wissen regelmäßig wiederkehrend auffrischen und ergänzen.
- Eine Verständniskontrolle zu den Unterweisungsinhalten findet statt.
- Beschäftigte motivieren, sich bei festgestellten Mängeln an die Führungskraft als Ansprechperson zu wenden.
- Besondere Vorkommnisse, z. B. Unfälle, Schäden werden nicht nur erfasst, sondern auch ausgewertet.

# 5 Organisation, Führung und Verantwortung

## Alles nur eine Frage der Organisation, ...



### Das gute Beispiel

Die Zustellerin bzw. der Zusteller prüft – vor dem Beladen – ihr bzw. sein Fahrrad anhand einer Checkliste, die gut sichtbar über dem Fahrrad an der Wand hängt. Ihm/ihr ist bekannt, wie bei festgestellten Mängeln zu verfahren ist:

- „Mängelmeldung für beschädigte Fahrräder“ anbringen.
- Mängelmeldung an zuständige Ansprechperson weiterleiten.
- Defektes Fahrrad am vorgegebenen Platz abstellen.
- Ein Ersatzfahrrad steht zur Verfügung.



Bewährt hat sich auch eine vertragliche Vereinbarung mit einer Fachwerkstatt, die z. B. einmal wöchentlich Reparaturen (auch vor Ort) ausführt. Unabhängig von der täglichen Sichtprüfung des Zustellers oder der Zustellerin wird das Fahrrad entsprechend der ermittelten Fristen (Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) § 3 Abs. 6) durch eine zur Prüfung befähigte Person (das kann beispielsweise eine zuverlässige und fachkundige Person im Unternehmen sein) nachweisbar überprüft.

## ... Führung und Verantwortung?



### Was ist wichtig?

- Klare Aufgabenübertragung und Abgrenzung der Verantwortung hilft den Beschäftigten ebenso wie den Vorgesetzten, unnötige Konflikte zu vermeiden.
- Information der Beschäftigten zu den Tätigkeiten und Arbeitsabläufen – klar, präzise und vollständig.
- Einbeziehen der Beschäftigten in vorgesehene Veränderungen von Arbeitsabläufen, Arbeitsmethoden, Arbeitsbedingungen, z. B. durch Gespräche, Verbesserungsvorschläge. Dies trägt zur Motivation bei.
- Die Beurteilung der Arbeitsbedingungen und die Gefährdungsbeurteilung werden regelmäßig anhand der konkreten Bedingungen vor Ort überprüft und falls erforderlich aktualisiert, um rechtzeitig geeignete Maßnahmen einleiten zu können.
- Persönliche Zuordnung von Arbeitsmitteln kann zu verantwortungsbewussterem, pfleglichem Umgang beitragen.
- Zeitdruck ist nicht immer vermeidbar, ggf. entlastende Rahmenbedingungen schaffen, z. B. durch
  - Kontinuierliche Belieferung von Ablagestellen,
  - Information über Zustellbedingungen bei den Kunden,
  - Handlungsspielräume, insbesondere bei extremen Witterungsbedingungen,
  - Kommunikationsmöglichkeiten.
- Meldungen von Beschäftigten zum Arbeitsumfeld werden ausgewertet (ggf. Mitarbeiterbefragungen, Arbeitsumfelduntersuchung) und die Beschäftigten erhalten darüber eine Rückmeldung.
- Vorgesetzte überzeugen sich regelmäßig selbst davon, dass Betriebsanweisungen und Arbeitsschutzbestimmungen von ihren Beschäftigten eingehalten werden.
- Führungskräfte nutzen Fortbildungsmöglichkeiten, zum Beispiel zum Thema „Kommunikation“.

# 6 Organisation in der Zustellung

## Eine gute Organisation hilft immer, ...

Wie haben Sie die möglichen Belastungen und Gefährdungen der Zustellerinnen bzw. der Zusteller bei der Planung der Arbeitsabläufe berücksichtigt und so weit wie möglich minimiert?

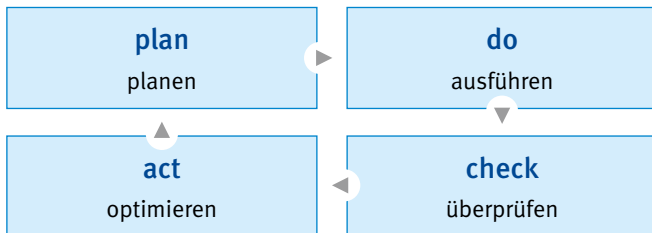


### Das gute Beispiel

Es hat sich bewährt, bei allen Maßnahmen im Arbeitsschutz systematisch vorzugehen, z. B.

1. Arbeitsablauf planen,
2. Ausführen/Umsetzen,
3. Arbeitsablauf und Resultate überprüfen,
4. Mängel, Defizite erkennen und Arbeitsablauf optimieren.

Nach Beseitigung der Mängel wird der Prozess in den vier Schritten neu durchlaufen. Zur Erfassung und Dokumentation eignen sich Zeitpläne und Checklisten.



## ... auch in der Zustellung!



### Was ist wichtig?

#### Bitte denken Sie dabei an:

- Arbeitsmittel,
- Sendungsaufkommen,
- Sendungsgewichte,
- Witterungseinflüsse,
- Vertreterregelungen bei Ausfall und Urlaub,
- Weisungsbefugnisse,
- Arbeits- und Betriebsanweisungen,
- Hautschutzplan,
- Anweisungen für Notfallsituationen,
- Aufgabenzuordnungen und Pflichtenübertragung,
- Ideen und Verbesserungsvorschläge Ihrer Beschäftigten,

#### aber auch an die Auswirkungen von:

- physischen und psychischen Belastungen,
- Arbeitsunterbrechungen, Pausen, Erholungsphasen und Dienstplänen.

**Der Gesundheit zuträgliche Arbeitsbedingungen fördern die Motivation Ihrer Beschäftigten und die positive Einstellung zum Unternehmen.**

# 7 Arbeitsmittel bestimmungsgemäß benutzen

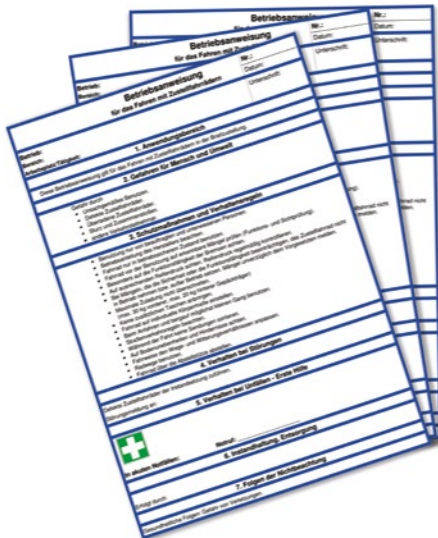
## Werden Arbeitsmittel ...

Hersteller geben in Betriebsanleitungen Hinweise zum richtigen Umgang mit ihren Produkten. Arbeitgeber legen in Betriebsanweisungen fest, wie, wo und von wem Arbeitsmittel im Betrieb benutzt werden dürfen. Mögliche Gefährdungen werden benannt und beurteilt, geeignete Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten werden festgelegt.



### Das gute Beispiel

Die bestimmungsgemäße Beladung des Fahrzeuges und das Sichern der Ladung gewährleisten die Fahrstabilität – auch in schwierigen Fahrsituationen.





## ... bestimmungsgemäß benutzt?



### Was ist wichtig?

- Das Arbeitsmittel ist für die zu verrichtende Tätigkeit (Anzahl der Sendungen, Größe und Gewicht der Sendungen, Größe und Topographie des Zustellbezirks) am besten geeignet.
- Die Beschäftigten werden anhand der Betriebsanweisung an dem Transportmittel eingewiesen, kennen die Beladungsgrenze und sind mit Hilfe einer Checkliste in der Lage, sicherheitsrelevante Mängel zu erkennen.
- Der technische Zustand des Transportmittels wird regelmäßig überprüft.
- Defekte Arbeitsmittel dürfen nicht verwendet werden.
- Die Reparatur und/oder die Ersatzbestellung von Arbeitsmitteln funktioniert.

# 8 Zustellung mit dem Zweirad

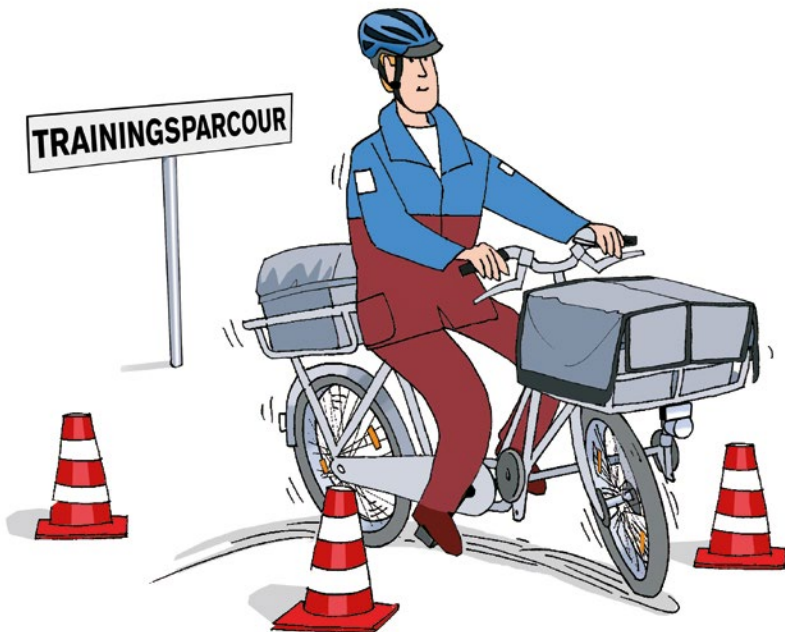
## Wie fahren sie denn ...



### Das gute Beispiel

Trainingsparcours können dem Einsteiger oder der Einsteigerin helfen – und Erfahrene sicherer machen.

Wer mit dem Fahrrad zustellt, muss nicht allein die Kunst des Fahrradfahrens, sondern auch das große Gewicht eines Lastenfahrrades beherrschen. Vom Beladen – über die Gewichtsverteilung – bis zum Abstellen ist Übung erforderlich, um alle Situationen auch bei ungünstigen Fahrbahnverhältnissen erfolgreich zu meistern.



## ... mit dem Zweirad?



### Was ist wichtig?

Die Beschäftigten wissen Bescheid:

- **Richtiges Verteilen der Ladung – mit und ohne Anhänger**  
Um eine Beeinträchtigung der Lenkbarkeit zu vermeiden und das Fahrverhalten nicht zu verschlechtern (Schlingern, Schwanken) ist eine ausgewogene Gewichtsverteilung anzustreben. Die Gewichtsgrenzen (entsprechend der Betriebsanweisung) werden eingehalten.
- **Wege- und Witterungsverhältnisse berücksichtigen**  
z. B. Straßenbahnschienen, Bordsteinkanten, Sand, Schnee oder Eis auf der Fahrbahn.
- **Zweirad auch im Verlauf der Zustellfahrt sicher abstellen**  
Eine besondere Bedeutung hat dies auf geneigten oder unebenen Flächen.
- **Es ist wichtig, von anderen Verkehrsteilnehmern wahrgenommen zu werden.**  
Deshalb: gute Beleuchtung.  
Zusätzliche Reflektoren erhöhen die Sicherheit.
- **Praktische Übungen – Fahrsicherheitstraining**  
Auf- und Absteigen, Bremsen, Kurvenfahrt, sicheres Beladen und andere Tipps.

# 9 Zustellung mit dem Pkw/Transporter

## Wie fahren sie denn ...



### Das gute Beispiel

Bei der Zustellung mit dem Fahrzeug wird das Verhalten nach den Regeln des Straßenverkehrs vorausgesetzt. Sicheres Aussteigen will gelernt sein und richtig durchgeführt werden – 100-mal am Tag, und mehr.



## ... mit dem Pkw/Transporter?



### Was ist wichtig?

Die Beschäftigten sind informiert, insbesondere über ...

... das Sichern der Ladung,

- Beim Beladen des Fahrzeugs ist darauf zu achten, dass ein Verrutschen der Ladung die Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigt. Die Ladung ist dementsprechend zu sichern.
- Auf dem Beifahrersitz ist für ungesicherte Ladung kein Platz.

... das umsichtige Aussteigen,

- Nicht Herausspringen, Haltegriffe benutzen.  
**Links:** vorbeifahrende Kfz und vorbeifahrende Personen beachten.  
**Rechts:** zu Fuß gehende Personen und andere Fahrzeuge beachten; insbesondere im Bereich von Fahrradwegen mit vorbeifahrenden Fahrradfahrern rechnen.
- Auf glatte oder unebene Straßenoberflächen achten.

... das Vermeiden von Rückwärtsfahren,

... das Sichern des Fahrzeuges gegen Wegrollen

und die richtige Verwendung von Türgriffen beim Schließen von Fahrzeugtüren, um Quetschungen zu vermeiden.

# 10 Stolpern – Rutschen – Stürzen

## Fußgänger Stolpern – Rutschen – Stürzen ...

Die Zustellerinnen und Zusteller sollen sicher ankommen. Wesentlich dabei – das geeignete Schuhwerk.

Beim Schuhwerk ist die richtige Auswahl sehr wichtig:  
gute Passform, Eignung für unterschiedliche Situationen, Kosten usw.



### Das gute Beispiel

Das richtige Schuhwerk entscheidet über den sicheren Auftritt. Deshalb wird die Möglichkeit fachlicher Beratung bei der Auswahl genutzt.



## ... auch ein Thema bei der Zustellung!



### Was ist wichtig?

#### **Die Beschäftigten wissen Bescheid über ... ... geeignete Schuhe für die Zustellung**

- anatomisch geformtes Fußbett,
- Dämpfungseigenschaften,
- Sohle rutschfest, biegeweich und profiliert,
- Fuß umschließendes Schuhwerk mit gepolstertem Rand,
- im Zehen- und Fersenbereich geschlossen,
- möglichst geringes Gewicht,
- atmungsaktiv,
- Schutz gegen Nässe.

**Beratung** erhalten sie bei der Fachkraft für Arbeitssicherheit und beim Betriebsarzt.

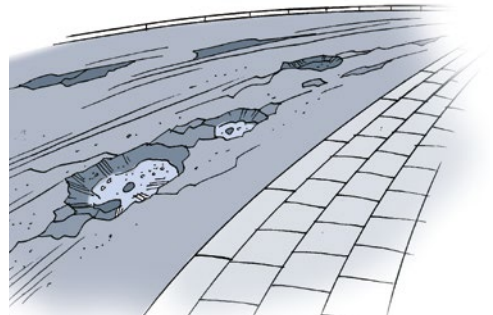
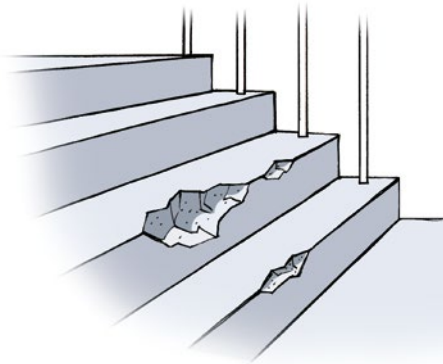
#### **... sicheres Gehen**

- während des Gehens keine Sortierarbeiten verrichten,
- Blick auf den Weg richten,
- soweit möglich, Handlauf der Treppe nutzen,
- Stolperstellen, ungewohnte Hindernisse erkennen und sicher umgehen,
- im Winter sicherer Halt mit Schuhspikes oder Schuhketten.

#### **... Erste Hilfe**

- Die Mitnahme eines Erste-Hilfe-Päckchens wird empfohlen

## Stolpern – Rutschen – Stürzen ...



### Das gute Beispiel

Trainings zur bewussten Wahrnehmung von Gefahrenstellen durchführen, z. B. Stolperparcours.

Bitte informieren Sie sich über Möglichkeiten bei Ihrem Unfallversicherungsträger.



## wo liegen die Probleme?



### Was ist wichtig?

#### **Planung des sicheren Zustellweges**

Unter Berücksichtigung aller Kriterien und Einbeziehung der Zustellerinnen und Zusteller einen sicheren Weg herausfinden.

- Fußgängerüberwege benutzen.
- Achtung: der kürzeste Weg ist nicht immer der Sicherste!

#### **Kommunikation gewährleisten**

Hinweise zu neuen Gefahrenstellen werden der zuständigen Ansprechperson mitgeteilt.

# 11 Heben, Tragen, Ziehen und Schieben von Lasten

## Werden beim Heben, Tragen, Ziehen und Schieben von Lasten ...

Ziehen und Schieben sind wie Heben, Halten, Tragen und Absetzen von Lasten häufig vorkommende Tätigkeiten beim Zustellen von Sendungen. Deshalb stehen entsprechende Arbeitsmittel zur Verfügung und über das rückengerechte Verhalten sind die Beschäftigten informiert.



### Das gute Beispiel

Für die Zustellung von schweren und unhandlichen Paketen wird die im Fahrzeug mitgeführte Paketkarre genutzt.



## ... die körperlichen Belastungen richtig eingeschätzt?



### Was ist wichtig?

- Durchführen von praktischen Übungen zum gesundheitsgerechten Umgang mit schweren Lasten.
- Beim Beladen des Zustellwagens oder der Zustellkarre werden Steigungen/ Gefälle auf dem Zustellweg berücksichtigt, um eine mögliche Überlastung des Beschäftigten zu vermeiden.
- Zum Ermitteln der Belastungen beim Heben und Tragen von Lasten oder beim Ziehen und Schieben von beladenen Wagen stehen LASI-Handlungsanleitungen zur Verfügung. Damit ist die Beurteilung der Arbeitsbedingungen gemäß Arbeitsschutzgesetz und Lastenhandhabungsverordnung (Gefährdungsbeurteilung) möglich.

Die Belastungen der Beschäftigten beim Heben und Tragen werden wesentlich bestimmt durch

- die Größe und das Gewicht der Sendung,
- die Anzahl der Hebevorgänge,
- die dabei eingenommene Körperhaltung,
- die Beschaffenheit und Länge des Transportweges.

Beim Ziehen und Schieben von beladenen Wagen entstehen insbesondere Belastungen beim Beschleunigen oder Abbremsen sowie bei der Richtungsänderung.

Fachliche Unterstützung bei der Anwendung der LASI-Handlungsanleitungen geben Ihnen beispielsweise Ihre Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsärztin bzw. Betriebsarzt oder die Aufsichtsperson des zuständigen Unfallversicherungsträgers.

## 12 Witterungsbedingungen

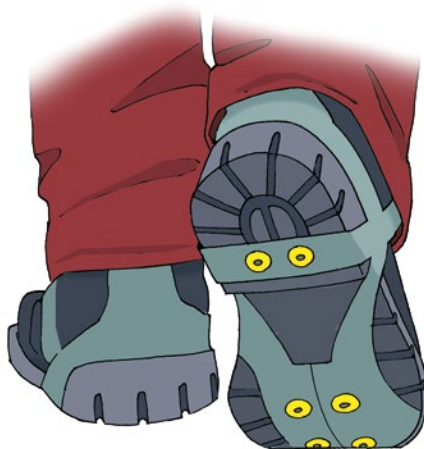
### Man muss es nehmen, wie es kommt – das Wetter, ...

Niederschläge und Kälte oder Sonnenschein und Hitze sind natürliche Begleiter bei der Zustellung. Ist die Zustellerin bzw. der Zusteller er gut vorbereitet, kommen die Sendungen trotz Hitze und Schnee pünktlich ans Ziel und Ihre Beschäftigten wieder gesund zurück.



#### Das gute Beispiel

Sowohl gegen Kälte als auch gegen Feuchtigkeit werden vom Arbeitgeber Wetterschutzkleidung und bei Schnee- und Eisglätte auch Schuhspikes zur Verfügung gestellt.



## ... Bekleidung und Verhalten den Witterungsbedingungen angepasst!



### Was ist wichtig?

- Bereits im Herbst rechtzeitig die Wintervorbereitungen treffen
- z. B. Winterschutzkleidung bzw. -ausrüstung bestellen.
- Geeignete Möglichkeiten schaffen, um nach der Zustellung Bekleidung und Schuhwerk lüften und trocknen zu können.

### Die Beschäftigten sind informiert:

- Den Witterungsbedingungen angepasste Bekleidung verwenden: atmungsaktiv, wind- und regendicht.
- Reflektoren an der Bekleidung erhöhen die Sicherheit.
- Bei starker Sonneneinstrahlung Haut bedeckende Bekleidung tragen.
- Besonders in der warmen Jahreszeit ausreichend trinken (Getränke mitnehmen).
- Entsprechend der Beurteilung der Arbeitsbedingungen geeignete Taschenlampen, z. B. zum Ausleuchten dunkler Wegstrecken, verwenden.

# 13 Vorsicht! Warnung vor dem Hund

## Hunde ...



### Das gute Beispiel

Das Warnschild hat Bedeutung, auch für zustellende Personen. Eigentümer warnen: Das Betreten meines Grundstücks sieht der Hund als Eindringen in sein Revier, und das verteidigt er. Die Zustellerin oder der Zusteller muss sich fragen: Ist der Hund zu sehen? Läuft er frei herum? Zeigt er bedrohliches Verhalten? Falls ja: Zurückbleiben – Grundstück nicht betreten!

Sprechen Sie mit den Kunden und fordern Sie sie auf, den Hund wegzusperren, das Grundstück einzuzäunen, eine Klingel anzubringen, die Brief- und Zeitungsbox für den Hund unerreichbar anzubringen.



**... sind nicht ohne!**



### Was ist wichtig?

**Die Tierhalterinnen und Tierhalter sind informiert über Gefährdungen von Zustellerinnen und Zustellern durch Tiere und über geeignete Präventionsmaßnahmen.**

**Die Beschäftigten sind informiert über ...**

**... Maßnahmen vor und das Verhalten während der Zustellung,**

- Über Hunde im Zustellbezirk informieren, z. B. Hunde-Warnkarte anlegen und regelmäßig aktualisieren.
- Grundstücke mit freilaufendem Hund nicht betreten.
- Körpersprache des Hundes beachten. Hunden nicht direkt in die Augen sehen. Hastige Bewegungen vermeiden. Keine Angst zeigen, bestimmt auftreten, nicht weglaufen. Ruhe bewahren.

**... das Verhalten nach einem Hundebiss,**

- Hundehalter/ Hundehalterin ermitteln und Tollwut-Impfstatus des Hundes klären.
- Ärztliche Hilfe in Anspruch nehmen.
- Unfall im Betrieb melden.
- Klärendes Gespräch mit dem Halter oder der Halterin des Hundes bzw. wird dieser oder diese angeschrieben; Personen aus dem Betriebsmanagement zur Unterstützung heranziehen.

**und das Angebot eines Umgangstrainings mit Hunden.**

# 14 Menschliche Aggressionen

## Vor menschlichen Aggressionen ...



Übergriffe erfolgen aus Aggression, Frustration, mit dem Ziel der Bereicherung oder manchmal auch ohne erkennbaren Grund.

**Wie haben Sie Ihre Beschäftigten auf mögliche Übergriffe durch andere Menschen vorbereitet und wie unterstützen Sie Ihre Beschäftigten in dieser Beziehung?**



## ... auch in der Zustellung nicht gefeilt!



### Was ist wichtig?

#### Bitte denken Sie dabei an die

- informative Vorbereitung der Beschäftigten auf aggressives Verhalten
- anderer Menschen (Deeskalationstraining).
- Möglichkeit von Raubüberfällen.
- Hinweise zum Verhalten nach Übergriffen oder Raubüberfällen.
- Meldewege und Inanspruchnahme Hilfe bringender Stellen.

#### ... aber auch an die

- Präventionsmaßnahmen durch geeignete Arbeitsorganisation.
- innerbetrieblichen Ansprechpersonen
- Unterstützung durch die Polizei.
- Betreuung nach posttraumatischen Ereignissen.

In ausgewählten Fällen können zur Abschreckung Signalgeber (z. B. Trillerpfeifen, Schrillalarm) oder auch das Mitführen eines Notfall-Handys sinnvoll sein.

# 15 Literaturverzeichnis

Nachstehend sind die insbesondere zu beachtenden einschlägigen Vorschriften und Regeln zusammengestellt:

## 1. Gesetze, Verordnungen, EU-Richtlinien

*Bezugsquelle:*

*Buchhandel und Internet: z. B. [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de)*

- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG)
- Straßenverkehrs-Ordnung (StVO)
- Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV)
- Lastenhandhabungsverordnung (LasthandhabV)

## 2. Vorschriften, Regeln und Information für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

*Bezugsquelle:*

*Bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger und unter [www.dguv.de/publikationen](http://www.dguv.de/publikationen)*

### Unfallverhütungsvorschriften

- DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“
- DGUV Vorschrift 70 und 71 „Fahrzeuge“

### DGUV Regeln

- DGUV Regel 100-001 „Grundsätze der Prävention“

## DGUV Informationen

- DGUV Information 206-023 „Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen“
- DGUV Information 208-046 „Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Zeitungszustellung“
- DGUV Information 208-047 „Pedelec25 – Fahrrad, Transportmittel – Elektromobilität“
- DGUV Information 208-049 „Fahrradkurierdienste – so fahren Sie sicher“
- DGUV Information 208-055 „Sicher unterwegs mit dem Transport- und Lastenfahrrad“
- DGUV Information 211-005 „Unterweisung – Bestandteil des betrieblichen Arbeitsschutzes“
- DGUV Information 211-010 „Sicherheit durch Betriebsanweisungen“
- DGUV Information 214-003 „Ladungssicherung auf Fahrzeugen – Ein Handbuch für Unternehmer, Einsatzplaner, Fahr- und Ladepersonal“
- DGUV Information 214-082 „Dieselmotor-Emissionen in Lade- und Sortierhallen von Kurier-, Express- und Paketdiensten“
- DGUV Information 214-083 „Der sicherheits-optimierte Transporter“
- DGUV Information 240-250 „Handlungsanleitung für die arbeitsmedizinische Vorsorge nach dem Berufsgenossenschaftlichen Grundsatz G 25 ‚Fahr-, Steuer- und Überwachungstätigkeiten‘“
- DGUV Information 240-460 „Handlungsanleitung für die arbeitsmedizinische Vorsorge nach dem Berufsgenossenschaftlichen Grundsatz G 46 ‚Belastungen des Muskel- und Skelettsystems einschließlich Vibrationen‘“

**Deutsche Gesetzliche  
Unfallversicherung e.V. (DGUV)**

Glinkastraße 40

10117 Berlin

Telefon: 030 13001-0 (Zentrale)

Fax: 030 13001-9876

E-Mail: [info@dguv.de](mailto:info@dguv.de)

Internet: [www.dguv.de](http://www.dguv.de)