



# DGUV Branchenregel Call Center

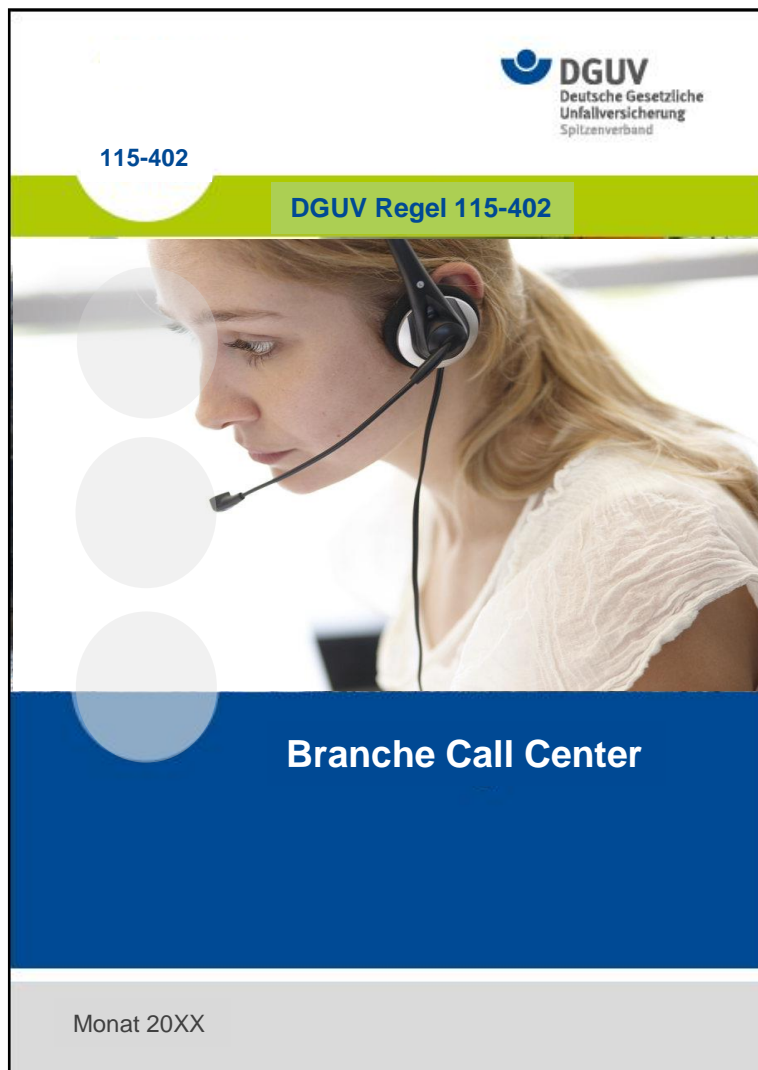


Andreas Stephan  
Leiter Sachgebiet Büro

# Themen

1. Branchenregeln – das neue Präventionsinstrument der DGUV
2. Wie wird eine Branchenregel aussehen
3. DGUV-Regel 115-402 Branche Call Center  
- erste Einblicke –





## Branchenregeln – das neue Präventionsinstrument der DGUV



## Die Grundlage

Die Gesetzliche Unfallversicherung kann damit ein neues, anwenderfreundliches Präventionsinstrument einsetzen.

Branchenregeln richten sich in erster Linie an Unternehmerinnen und Unternehmer. Sie bieten aber ebenfalls einen besonderen Nutzen für weitere betriebliche Akteure im Arbeitsschutz.

Branchenregeln richten sich an bestimmte Sparten von Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen. Als Kompendien sind Branchenregeln besonders auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) hilfreich.

## Wo wird es Branchenregeln geben?

Möglich für alle Sparten

- gewerblicher Unternehmen
- öffentlicher Einrichtungen

Klassifikation der Wirtschaftszweige (WZ-Kode 2008) kann dabei eine Orientierung geben

Die Fachbereiche der DGUV schlagen den Umfang einer Sparte für eine Branchenregel vor

**WZ-Code Branche Call Center: 82.2**



Quelle: DGUV



Quelle: VBG

## Funktion von Branchenregeln

Branchenregeln sind eine spezielle Form der DGUV Regeln.

Branchenregeln beschreiben konkrete Präventionsmaßnahmen

- zur Erfüllung der Rechtspflichten zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren
- für branchenspezifische Arbeitsverfahren, Tätigkeiten und Arbeitsplätze



Quelle: VBG

## Funktion von Branchenregeln

Branchenregeln sind ein umfassendes Kompendium aus

- den Anforderungen aus den DGUV Vorschriften
- den Anforderungen aus dem staatlichen Recht
- der Expertise der gesetzlichen Unfallversicherung



Quelle: Wikipedia

Branchenregeln sind ein Instrument zur Schaffung eines kohärenten Regelwerkes

Branchenregeln stellen keine Doppelregelungen zum staatlichen Regelwerk dar

## Wie wird eine Branchenregel aussehen?





## Gliederung Branchenregel

1. Wozu diese Regel?  
Was ist eine DGUV Regel?  
An wen wendet sich diese DGUV Regel?
2. Grundlagen des Arbeitsschutz:  
Was für alle gilt!
3. Arbeitsplätze und Tätigkeiten: Gefährdungen und Maßnahmen
4. Register (Anhang)



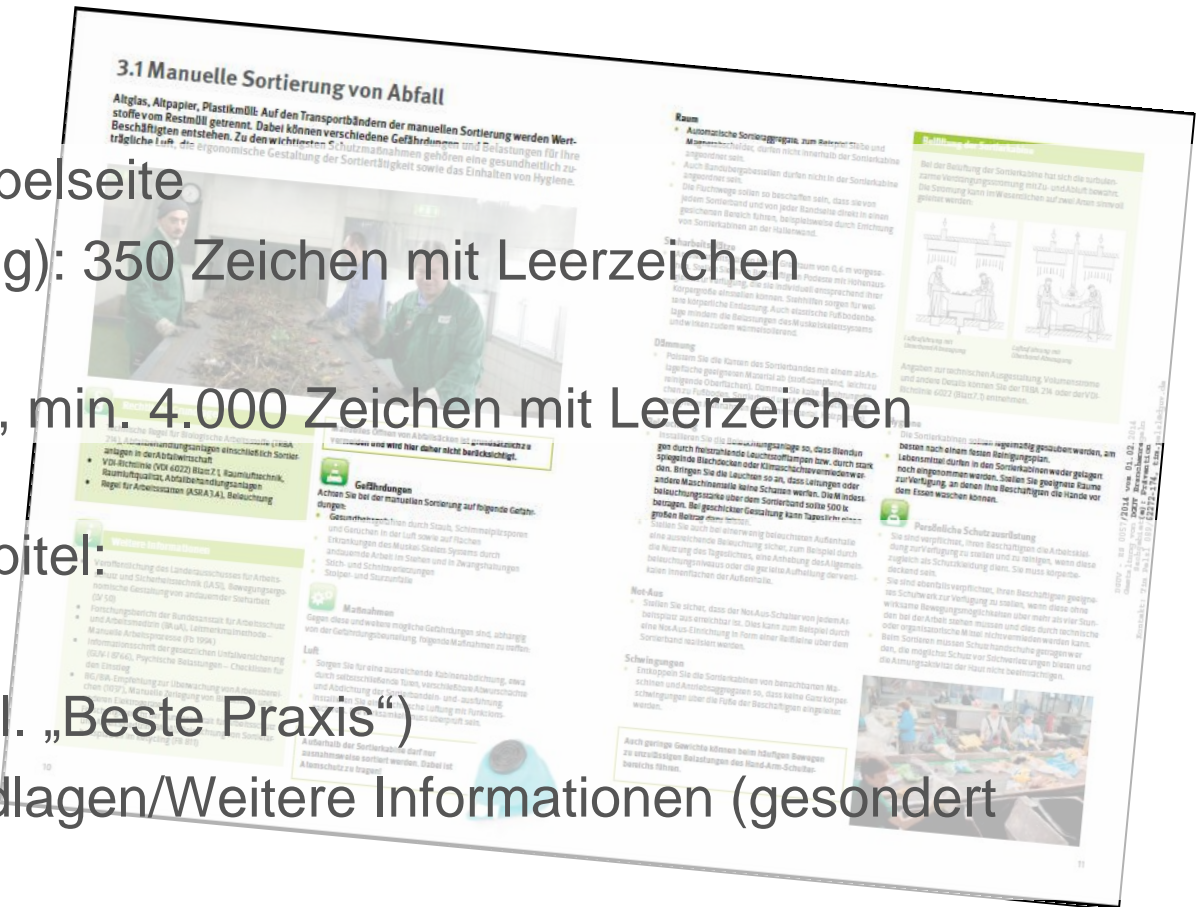
# 3 Arbeitsplätze und Tätigkeiten: Gefahren und Maßnahmen

Ein Thema pro Doppelseite

- Teaser (Einleitung): 350 Zeichen mit Leerzeichen
- Text: max. 5.400, min. 4.000 Zeichen mit Leerzeichen

Untergliederung Kapitel:

- Gefährdungen
- Maßnahmen (inkl. „Beste Praxis“)
- Rechtliche Grundlagen/Weitere Informationen (gesondert gestaltet)



# DGUV-Regel 115-402 Branche Call Center - erste Einblicke –



## 1 Wozu diese Regel?

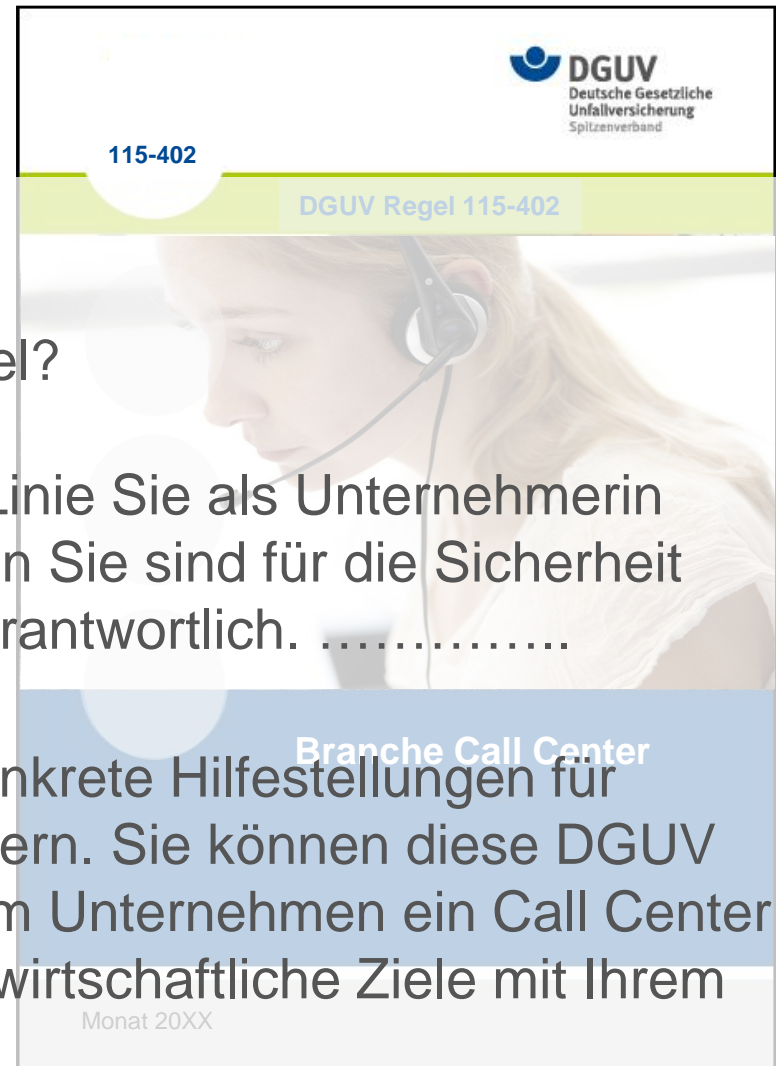
Was ist eine DGUV Regel?

.....

An wen wendet sich diese DGUV Regel?

Mit dieser DGUV Regel sind in erster Linie Sie als Unternehmerin oder Unternehmer angesprochen. Denn Sie sind für die Sicherheit und Gesundheit Ihrer Beschäftigten verantwortlich. ....

Die vorliegende DGUV Regel bietet konkrete Hilfestellungen für Arbeitsschutzmaßnahmen in Call Centern. Sie können diese DGUV Regel auch heranziehen, wenn in Ihrem Unternehmen ein Call Center betrieben wird, Sie aber sonst andere wirtschaftliche Ziele mit Ihrem Unternehmen verfolgen.



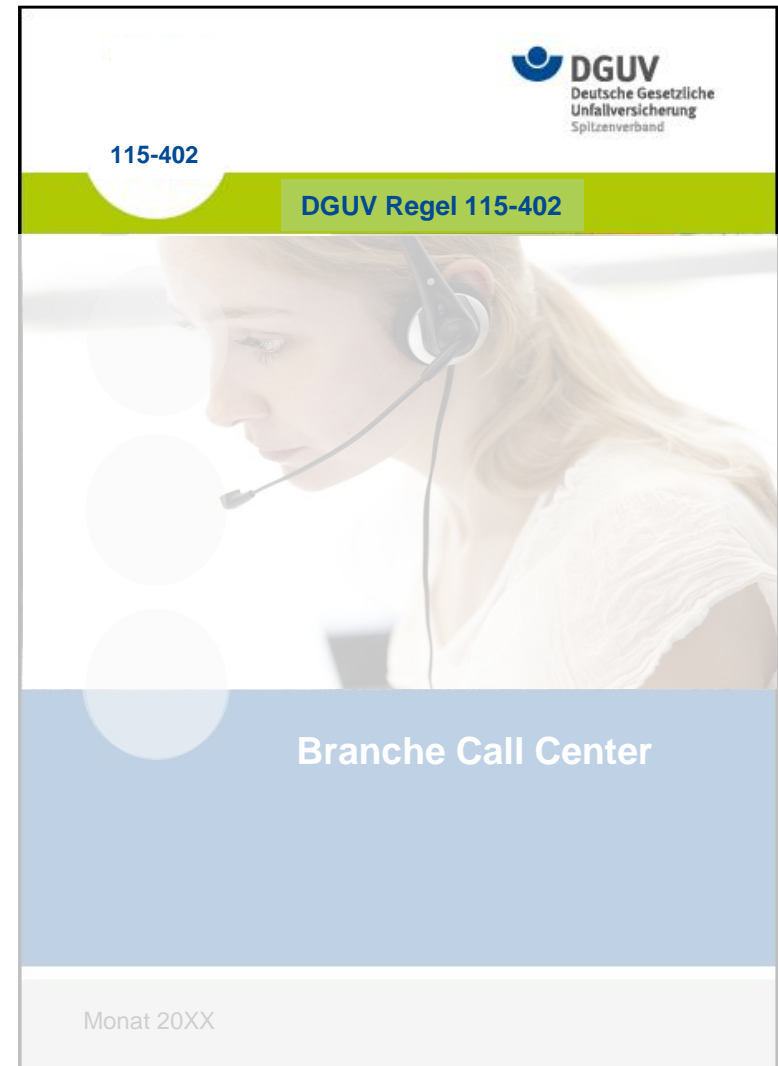
## 2 Grundlagen für den Arbeitsschutz

### 2.1 Was für alle gilt!

.....

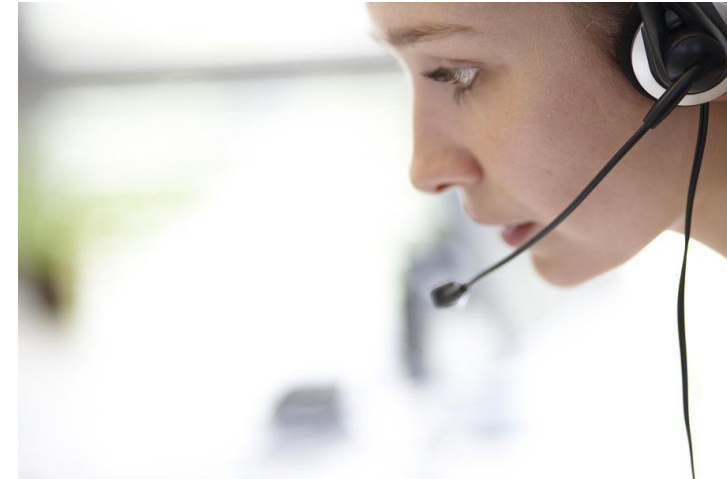
### 2.2 Was für die Branche gilt

- Reinigung von Arbeitsmitteln, Hygiene
- Mitbestimmungsrechte
- Arbeitsmedizinische Vorsorge
- Barrierefreie Arbeitsmittel



### 3 Arbeitsplätze und Tätigkeiten: Gefahren und Maßnahmen

- 3.1 Arbeitsorganisation
- 3.2 Arbeitsinhalt – Arbeitsaufgabe
- 3.3 Soziale Beziehungen
- 3.4 Stimme
- 3.5 Bildschirm
- 3.6 Eingabemittel
- 3.7 Bewegungsmangel
- 3.8 Büroarbeitstische, Schränke und Regale





### 3 Arbeitsplätze und Tätigkeiten: Gefahren und Maßnahmen

3.9 Büroarbeitsstühle und alternative Sitzmöbel

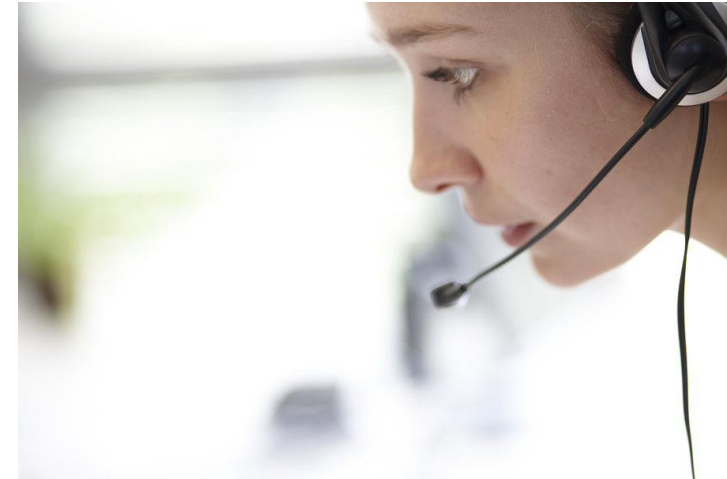
3.10 Flächennutzung und Verkehrswege  
im Call Center

3.11 Beleuchtung

3.12 Lärm und Akustik

3.13 Klima

3.14 Softwareergonomie





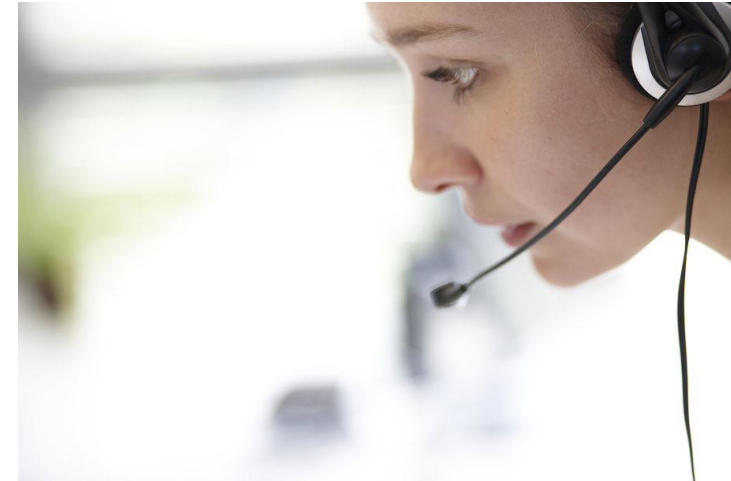
## 4 Register

Glossar

Links und Literaturtipps

- Gefährdungsbeurteilung
- Unterweisungshilfen

Links zu weiteren  
branchenbezogene Informationen



**Herzlichen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit**

**Sachgebiet Büro  
VBG**

**Andreas Stephan  
Telefon: 07141 919 316**