

Beurteilung der Gefährdungen

Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen der Werkstatt

Merkmalsbereich 1: Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe					
Information/Informationsangebot					
Beispiele für mögliche Belastungen gemäß GDA-Leitfaden:					
<ul style="list-style-type: none"> • Informationsangebot zu umfangreich (Reizüberflutung) • Informationsangebot zu gering (lange Zeiten ohne Information) • Informationsangebot lückenhaft • Informationen ungünstig dargeboten 					
Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung im Unternehmen:					
<ul style="list-style-type: none"> • Die Kunden erwarten ein extrem schnelles Handeln, vor allem bei Reparaturen. Wichtige Grundlage hierfür ist eine gut funktionierende Kommunikations- und Entscheidungsstruktur. • Die Gefährdungsbeurteilung ergab, dass hier noch deutlicher Nachbesserungsbedarf besteht. Vor allem die Organisation des Kommunikationsflusses muss verbessert werden, damit alle Mitarbeiter die nötigen Informationen bekommen. 					
Ermittelt durch folgende Verfahrensweise (Zutreffendes ankreuzen):					
<input checked="" type="checkbox"/> Befragung <input type="checkbox"/> Beobachtung mit Interview <input type="checkbox"/> moderierter Workshop					
Schutzmaßnahme	Art (T-O-P)	Begründung	Umsetzung bis/am	Wirksamkeitskontrolle am	Verantwortlich
Einrichtung einer Telefonzentrale	O	Die Ablauforganisation muss verbessert werden. Die Kommunikation mit den Kunden kann von einer zentralen Stelle aus effizienter organisiert werden; die Kundenanforderungen werden gut dokumentiert und für alle einsehbar abgelegt.	Folgequartal	innerhalb der nächsten sechs Monate	Geschäftsführung

Anlegen einer elektronischen Kundenakte, auf die jeder Mitarbeiter Zugriff hat und in die direkt alle Vorgänge eingetragen werden können, vom Kundenanruf über benötigte Ersatzteile bis hin zu Rückfragen	<input type="radio"/>	Informationsdefizite werden reduziert, Falschinformationen werden vermieden.	Folgequartal	sechs Monate	Geschäftsführung/Assistenz
Einführung von Gesprächsrunden auf Leitungsebene. Speziell der Austausch zum Thema „Problemlösungen“ soll verbessert werden.	<input type="radio"/>	Die Effektivität von Besprechungen muss verbessert werden. Insbesondere die Kommunikation über Problemlösungen muss hier im Fokus stehen.	Folgequartal	sechs Monate	Werkstattleiter
Verbesserung der Kommunikationswege	<input type="radio"/>	Es werden Sitzungsprotokolle mit Verantwortlichen und Terminstellungen erstellt.	Folgequartal	sechs Monate	Werkstattleiter
Kauf von Kommunikationshardware	<input type="radio"/>	Die Werkstattmitarbeiter werden mit Laptops ausgestattet.	Folgequartal	sechs Monate	Geschäftsführung