

Organisation/ Unternehmen

## **U 6 Betriebsstörungen**

### **Gibt es Verfahrensanweisungen für den Umgang mit Störungen (wie Ausfall von Fahrzeug oder Fahrer)?**

Welche Regelungen finden konkret Anwendung?

- Busausfall (Technischer Ausfall);
- Lenkzeitenüberschreitung (z.B. Stau);
- Fahrerausfall Zwischenfall mit Fahrgästen (z.B. plötzliche Krankheit);
- Außergewöhnliche Ereignisse (z.B. Unfall)
- Auftragserweiterung während der Reise durch Fahrgast

Während einer Fahrt können Störungen vielfältiger Art auftreten. Lang andauernde Staus und dadurch verursachte Lenkzeitüberschreitungen, Unfall oder Defekt am Fahrzeug, Ausfall eines Fahrers durch plötzliche Krankheit oder andere außergewöhnliche Ereignisse sind zwar selten, aber nicht vollständig vermeidbar. Gleiches gilt für Notfallsituationen mit Fahrgästen. Vor Ort wird stets der Fahrer mit dieser Situation konfrontiert. Er muss unmittelbar reagieren und geeignete Maßnahmen treffen oder veranlassen können. Dabei muss er stets seine eigene Sicherheit sowie die Sicherheit und das Wohlergehen der Fahrgäste im Blick behalten.

Die genannten Situationen sind häufig für den Fahrer mit Stress verbunden. Unter Umständen genügt bereits die Befürchtung, dass eine der genannten Situationen eintreten könnte, um Stress hervorzurufen. Wenn der Betrieb den Fahrer schult und ihm für denkbare Betriebsstörungen Verhaltensanweisungen mitgibt, nimmt dies einen Teil des Drucks aus der Situation heraus. Wenn der Fahrer die Anweisungen umsetzen kann, ist er in der Lage, die bestmögliche Lösung zu treffen. Die Wahrscheinlichkeit von Fehlentscheidungen oder -handlungen wird dadurch reduziert.

Verfahrensanweisungen sind klar und verständlich zu erstellen:

- Notfallrufnummern (intern, national, international),
- Rufnummern Disponent, Werkstätten und Pannenhilfe,
- Verhalten im Notfall,
- Umgang mit erkrankten Fahrgästen,
- Lage der Sicherheitseinrichtungen auch für Aushilfsfahrer