

**Verhalten beim Kunden, auf der Baustelle und auf dem Weg zur Arbeit
Stand: 24.03.2020**

Kundenkontakt

Wie verhalte ich mich generell, wenn ich beim Kunden bin?

Um sich vor dem neuartigen Corona-Virus zu schützen, sollte man laut Experten die allgemeinen Verhaltensregeln wie bei Influenza und anderen Atemwegserkrankungen einhalten. Dazu gehören das Husten und Niesen in die Armbeuge, genügend Abstand halten (mind. 1,5 m.) sowie das gründliche und mehrfache Waschen der Hände. Auf Händeschütteln sollte generell in dieser Zeit verzichtet werden. Um weitere Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, sollten Räume, wenn möglich, regelmäßig gelüftet werden. Außerdem sollten Desinfektionsmitteln und Einweghandschuhe, wenn vorhanden, zur Verfügung gestellt werden.

Schützt eine Atemschutzmaske vor akuten Atemwegsinfektionen?

Die effektivste und sicherste Maßnahme zum Schutz vor einer Infektion ist das Einhalten der o. g. Verhaltensregeln (Husten- und Niesetikette, Abstandhalten, Händehygiene). Bei bereits an einer akuten Atemwegserkrankten Person kann das Tragen einer solchen Maske sinnvoll sein, damit das Risiko einer Ansteckung auf andere Personen durch Tröpfchenübertragung verringert wird.

Verhalten bei Inanspruchnahme von Wartungsdiensten – muss eine mögliche Corona-Infektion angefragt werden?

Wenn ein Privatkunde den Kundendienst beauftragt, so ist hier im Vorfeld eine Gefährdungsbeurteilung vorzunehmen und zu dokumentieren. Gemäß ArbSchG ist der Arbeitgeber dazu verpflichtet, alle Maßnahmen des Arbeitsschutzes, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten betreffen, zu überprüfen und diese umzusetzen bzw. anzupassen. Beim derzeit bestehenden Corona-Virus gehört dazu auch die Abfrage von einer möglichen bestehenden Infektion und Verdachtsfällen.

[Ein entsprechendes Musterschreiben zur Abfrage beim Kunden finden Sie im Anhang dieses Rundschreibens.](#)

Ein Kunde ist in Quarantäne oder an Covid-19 bereits erkrankt – wie verhalte ich mich?

Bekommen Sie durch den Kunden bereits telefonisch die Information, dass er infiziert ist bzw. unter Quarantäne steht, so sollten Sie den Auftrag aus Schutz für Ihre Arbeitnehmer ablehnen. Bei bereits geschlossenen Verträgen besteht ein Leistungsverweigerungsrecht. Die Ausführung der Arbeit sollte dann verschoben werden.

Nur im äußersten Notfall (z. B. Arbeiten an unaufschiebbaren Gefahrenherden am Gebäude) und unter Einhaltung massivster Schutzmaßnahmen sollte ein Auftrag in diesem Fall ausgeführt werden. Die Handwerker müssen dann gemäß Anordnung des Robert-Koch-Instituts zwingend Schutzbrille, eine Atemschutzmaske Klasse FFP3, einen Einmal-Überkittel sowie Latexhandschuhe tragen und sich die Hände gründlich desinfizieren. Wir empfehlen hier vor Durchführung eines solchen Noteinsatzes mit der Gesundheitsbehörde in Kontakt zu treten.

Hygienevorschriften bei Arbeiten in Seniorenheimen/Pflegeheimen/Krankenhäusern

Auch hier ist eine Gefährdungsbeurteilung durchzuführen. Fragen Sie den Kunden, ob spezielle Hygienevorschriften einzuhalten sind, der Auftraggeber sollten Ihnen hierüber im Vorfeld möglichst eine E-Mail zukommen. Fragen Sie außerdem nach zur Verfügung stellen einer Schutzausrüstung für Ihre Mitarbeiter nach. Grundsätzlich sollte der Kontakt zu Bewohnern und Patienten gemieden werden!

Werden die besonderen Hygiene- und Schutzmaßnahmen vom Auftraggeber gesondert vergütet?

Sie sollten grundsätzlich die Arbeitsschutzmaßnahmen in die Kalkulation bei der Preisfindung mit einbeziehen.

Der Kunde kündigt den Vertrag wegen Angst vor Ansteckung – wie verhalte ich mich richtig?

Es handelt sich bei „Angst vor einer Ansteckung“ um keinen Kündigungsgrund. Hier sollte ein Gespräch mit dem Kunden stattfinden und sollte dieser trotzdem noch „Angst“ haben, so sollten die Arbeiten zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden. Hierbei müssen dann evtl. zusätzlich anfallende Kosten, die der Auftraggeber Ihnen zu ersetzen hat, überprüft werden.

Pflichten des Arbeitgebers in Sachen Gesundheitsschutz

Der Arbeitgeber ist gem. ArbSchG verpflichtet, alle Maßnahmen des Arbeitsschutzes, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten betreffen, zu überprüfen und diese umzusetzen bzw. anzupassen. Andersrum sind Arbeitnehmer gem. §§ 15, 16 ArbSchG dazu verpflichtet jegliche Gefahr unverzüglich dem Arbeitgeber zu melden und seinen Weisungen bezüglich des Arbeitsschutzes nachzukommen.

Es sollten betriebliche Vorsorge-/Notfallpläne erarbeitet werden:

- Aufklärung der Mitarbeiter über Symptome der Infektion und Ablauf der Infektion
- Einführung von speziellen Hygienemaßnahmen im Unternehmen:
 - ✓ Hände häufig und gründlich waschen
 - ✓ Desinfektionsmittel zur Verfügung stellen
 - ✓ Verzicht auf Händeschütteln
 - ✓ Fernhalten der Hände aus dem Gesicht
 - ✓ Husten und Niesen in die Armbeuge oder in ein Taschentuch
 - ✓ Regelmäßiges Lüften
 - ✓ Vertretungsregelungen treffen bei Personalausfall
 - ✓ Einrichten von Heim-/Telearbeit
 - ✓ Telefon- und Videokonferenzen statt persönlicher Besprechungen
 - ✓ Sämtliche Dienstreisen untersagen bzw. verschieben/ Einholung von Informationen durch das Auswärtige Amt
 - ✓ Abraten von Privatreisen (z. B. Urlaubsreise) in gefährdete Gebiete – Untersuchung durch Betriebsarzt möglich, wenn Reise stattgefunden hat
 - ✓ Mitteilung an Arbeitgeber, wenn eine mögliche Infektion vorliegt/unter Infektionsverdacht steht
 - ✓ Meidung sozialer Kontakte/Menschenansammlungen und Abstand halten zu anderen Personen; Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln meiden

Kontaktverbot – dürfen zwei Handwerker jetzt noch in einem Fahrzeug fahren?

Grundsätzlich kann dies auch weiterhin so gehandhabt werden, allerdings ist es auch hier wichtig, genügend Abstand zueinander zu haben. Darüber hinaus geben die Tarifverträge Bau u.a. die Möglichkeit anzuordnen, dass der Arbeitnehmer morgens nicht erst in die Firma kommt, sondern direkt (auch mit dem privaten PKW) zur Baustelle fährt.