



Céline Dubey Guillaume, 8. Oktober 2007

---

# Allein arbeitende Personen im Schweizer Einzelhandel

## Ergebnisse der Erhebung

---

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Vorgehen und Zielsetzung der Situationsanalyse	3
3	Besuchte Geschäfte	3
4	Alleinarbeitende im Einzelhandel	3
5	Arbeitssituation von allein arbeitenden Personen	4
5.1	Arbeitszeitgestaltung	4
5.1.1	Pausen	4
5.1.2	Bekanntgabe der Arbeitszeiten	5
5.2	Toiletten, Garderoben, Waschanlagen usw.	5
5.3	Sitzgelegenheit	8
5.4	Erste Hilfe	8
5.5	Übergriffe	9
5.6	Sicht ins Freie	9
5.7	Überwachung der Arbeitnehmenden	10
6	Anweisungen für den Vollzug des Arbeitsgesetzes an die Arbeitsinspektoren	11

## 1 Einleitung

Diese Erhebung wurde durchgeführt, nachdem verschiedene kantonale Arbeitsinspektorate Lücken in der Arbeitsorganisation in Filialen von bestimmten Unternehmen mit «allein arbeitenden Personen» festgestellt hatten. Die Arbeitsbedingungen erfüllen nicht immer die Anforderungen des Arbeitsgesetzes (ArG) bzw. der Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz (ArGV 3). So können die Arbeitnehmenden beispielsweise ihren Arbeitsplatz weder für eine Pause noch für einen Gang zur Toilette verlassen.

Als Oberaufsichtsorgan ist das SECO (über die Eidgenössische Arbeitsinspektion) mit der Untersuchung dieser Situationen hinsichtlich des Vollzugs des ArG und der ArGV 3 betraut worden.

## 2 Vorgehen und Zielsetzung der Situationsanalyse

Um dem Antrag der kantonalen Arbeitsinspektorate nachzukommen, haben wir Befragungen bei einer Stichprobe von Geschäften mit Einzelarbeitsplätzen durchgeführt. Die Stichprobe bildet keine repräsentative Auswahl der betroffenen Geschäfte, liefert dem SECO aber ausreichende Erkenntnisse über die vor Ort anzutreffende Situation. Das SECO kann sich so einen Gesamtüberblick der Arbeitssituation in den verschiedenen Unternehmenstypen verschaffen, dazu Stellung nehmen und bestimmen, welche organisatorischen Massnahmen gegebenenfalls zu treffen sind.

Um Informationen über die Arbeitsorganisation zu bekommen sowie einen Einblick zu erhalten, wie die Arbeitssituationen von den Betroffenen wahrgenommen werden, haben wir in jedem Geschäft mit den Angestellten und/oder der für das Geschäft zuständigen Person informelle Gespräche geführt. In den Gesprächen ging es im Wesentlichen um die Pausen und um die Benutzung der sanitären Einrichtungen. Je nach Geschäft sind auch andere Themen angeschnitten worden (Übergriffe, erste Hilfe, Sicht ins Freie usw.). Bei einigen Besuchen haben uns kantonale Arbeitsinspektoren begleitet.

## 3 Besuchte Geschäfte

Von Mitte Juli bis Anfang September 2007 haben wir 32 Geschäfte besucht:

- 5 Kioske
- 18 Boutiquen bzw. Geschäfte in Einkaufszentren
- 3 Tankstellenshops
- 6 Geschäfte in Bahnhöfen

## 4 Alleinarbeitende im Einzelhandel

«Allein arbeitende Person» bedeutet, dass eine Person allein in einem definierten Arbeitsumfeld, im vorliegenden Fall einem Einzelhandelsgeschäft, beschäftigt ist. Diese Person hat keinen direkten Kontakt mit den anderen Beschäftigten und ist für eine mehr oder minder lange Zeitdauer einzig auf sich selbst gestellt. Die Person befindet sich also in einer sowohl physisch als auch psychisch isolierten Situation.

Allein zu arbeiten ist nicht unbedingt problematisch. Allerdings kann diese Situation unter bestimmten Umständen Risiken bergen. Die EKAS-Richtlinie 6508 (ASA-Beizugs-Richtlinie) enthält eine Liste der besonderen Gefährdungen an Arbeitsplätzen allein arbeitender Personen.

Dieser Bericht bezieht sich auf die allein arbeitenden Personen im Schweizer Einzelhandel. Die qualitative Erhebung hat ergeben, dass es sich bei allein Arbeitenden vorwiegend um

Frauen im Niedriglohnsegment und mit prekärer Anstellung handelt. Sie verfügen selten über einen festen Arbeitsvertrag sondern sind im Aushilfsverhältnis angestellt.

## 5 Arbeitssituation von allein arbeitenden Personen

In den folgenden Kapiteln werden die vor Ort gemachten Beobachtungen und die Gespräche, die in den betroffenen Geschäften mit Einzelarbeitsplätzen geführt worden sind, aufgezeichnet.

### 5.1 Arbeitszeitgestaltung

#### 5.1.1 Pausen

##### Gesetzestext:

##### **Pausen**

##### **Art. 15 ArG**

<sup>1</sup> Die Arbeit ist durch Pausen von folgender Mindestdauer zu unterbrechen:

- a. eine Viertelstunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als fünfeneinhalb Stunden;
- b. eine halbe Stunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als sieben Stunden;
- c. eine Stunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als neun Stunden.

<sup>2</sup> Die Pausen gelten als Arbeitszeit, wenn die Arbeitnehmer ihren Arbeitsplatz nicht verlassen dürfen.

##### **Art. 18 ArGV1**

<sup>1</sup> Die Pausen können für einzelne Arbeitnehmer oder Arbeitnehmerinnen oder Gruppen von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen gleichmässig oder zeitlich verschieden angesetzt werden.

<sup>2</sup> Die Pausen sind um die Mitte der Arbeitszeit anzusetzen. Entsteht vor oder nach einer Pause eine Teilarbeitszeit von mehr als 5½ Stunden, so ist für diese eine zusätzliche Pause gemäss Artikel 15 des Gesetzes zu gewähren.

<sup>3</sup> Pausen von mehr als einer halben Stunde dürfen aufgeteilt werden.

<sup>4</sup> Bei flexiblen Arbeitszeiten, wie etwa bei der gleitenden Arbeitszeit, ist für die Bemessung der Pausen die durchschnittliche tägliche Arbeitszeit massgebend.

<sup>5</sup> Arbeitsplatz im Sinne von Artikel 15 Absatz 2 des Gesetzes ist jeder Ort im Betrieb oder ausserhalb des Betriebes, an dem sich der Arbeitnehmer oder die Arbeitnehmerin zur Ausführung der ihm bzw. ihr zugewiesenen Arbeit aufzuhalten hat.

##### **Feststellungen vor Ort**

In den Geschäften mit allein arbeitenden Personen können die Angestellten ihre Arbeit selten für Pausen verlassen, wie dies gesetzlich vorgeschrieben wäre. Wir stellen allgemein fest, dass die Dienstzeiten so angelegt sind, dass fünfeneinhalb Stunden nicht überschritten werden. Die Angestellten arbeiten also halbtags.

Wenn die Angestellten nicht während des ganzen Tags alleine arbeiten, werden die Zeitpläne grundsätzlich so gestaltet, dass Pausen gemäss Gesetz gewährt werden. Die Probleme stellen sich indessen, wenn die Arbeitnehmenden den ganzen Tag über allein arbeiten. In bestimmten Fällen sind sie bis zu 9 aufeinander folgenden Stunden allein, und zwar ohne Pause!

Zudem müssen einige Angestellte am Arbeitsplatz «Mittagspause» machen: Diese gilt nicht als Arbeitszeit, obwohl die Arbeitnehmenden am Arbeitsplatz bleiben müssen, für den Fall, dass, ein Kunde eintrifft.

Manchmal haben sich die Angestellten informell organisiert. Arbeitet beispielsweise eine Person am Morgen allein und kann die vorgesehene viertelstündige Pause nicht nehmen,

wird die Mittagspause entsprechend verlängert. Dies entspricht nicht mehr einer Pause im Sinn von Artikel 18 ArGV.

In einigen ruhigeren Geschäften gewähren sich die Angestellten ebenfalls informelle Pausen an ihrem Arbeitsplatz, zum Beispiel zwischen zwei Kunden. Sie trinken einen Kaffee oder lesen die Zeitung: *«Ich gehe manchmal etwas mit Kunden im Café gegenüber trinken. So kann ich Pause machen und dennoch das Geschäft im Auge behalten.»*

In seltenen Fällen darf der Angestellte, obwohl allein im Laden, das Geschäft während der Pause schliessen. Diese Schliessung dauert manchmal eine Stunde. Allerdings wird eine Mitteilung an die Tür gehängt, worauf steht, wann der Laden wieder geöffnet wird.

In drei der besuchten Geschäfte sieht die Organisation eine Vertretung für Personal vor, das sich in der Pause befindet. Die Vertretung wurde in diesen Fällen von Angestellten, vom leitenden Personal oder vom Geschäftsinhaber übernommen. Mit dieser Arbeitsorganisation wird eine vorübergehende Schliessung vermieden.

### 5.1.2 Bekanntgabe der Arbeitszeiten

#### Gesetzestext:

##### **Bekanntgabe der Arbeitszeiten und der Schutzvorschriften**

##### **Art. 69 ArGV<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Bei der Planung für die im Betrieb massgeblichen Arbeitszeiten, wie Rahmeneinsatzzeiten, Pikettdienst, Einsatzpläne, bewilligte Stundenpläne und deren Änderungen sind die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen beizuziehen. Über den Zeitpunkt der konkreten Einführung der massgeblichen Arbeitszeiten sind die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen möglichst frühzeitig zu informieren, in der Regel zwei Wochen vor einem geplanten Einsatz mit neuen Arbeitszeiten.

#### **Feststellungen vor Ort**

Bei der besuchten Stichprobe von Geschäften haben die Angestellten ihren Arbeitsplan im Allgemeinen rechtzeitig erhalten. In einigen Geschäften bleibt die Arbeitszeiteinteilung von Woche zu Woche gleich.

### 5.2 Toiletten, Garderoben, Waschanlagen usw.

#### Gesetzestext:

##### **Allgemeine Anforderungen**

##### **Art. 29 ArGV<sup>3</sup>**

- <sup>1</sup> Die Bestimmungen über die Gestaltung und Benutzung der Arbeitsräume gelten sinngemäss auch für Garderoben, Waschanlagen, Toiletten, Ess- und Aufenthaltsräume sowie Sanitätsräume.
- <sup>2</sup> Alle Anlagen nach Absatz 1 müssen in hygienisch einwandfreiem Zustand gehalten werden.
- <sup>3</sup> Für Frauen und Männer sind getrennte Garderoben, Waschanlagen und Toiletten oder zumindest eine getrennte Benutzung dieser Einrichtungen vorzusehen.

##### **Garderoben**

##### **Art. 30 ArGV<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Den Arbeitnehmern sind ausreichende und den Verhältnissen angemessene Garderoben zum Wechseln und zur Aufbewahrung der Kleider zur Verfügung zu stellen, die wenn möglich in ausreichend belüftbaren, keinem andern Zwecke dienenden Räumen unterzubringen sind.

<sup>2</sup> Jedem Arbeitnehmer ist ein genügend grosser und lüftbarer Kleiderkasten oder eine offene Einrichtung zum Aufbewahren der Kleider und ein abschliessbares Fach zur Verfügung zu stellen. Nötigenfalls muss die Arbeitskleidung getrocknet und getrennt von der Strassenkleidung aufbewahrt werden können.

### **Waschanlagen**

#### **Art. 31 ArGV 3**

<sup>1</sup> Den Arbeitnehmern sind in der Nähe des Arbeitsplatzes und der Garderoben zweckmässige Waschgelegenheiten, in der Regel mit kaltem und warmem Wasser, und geeignete Reinigungsmittel zur Verfügung zu stellen.

### **Toiletten**

#### **Art. 32 ArGV 3**

<sup>1</sup> In der Nähe der Arbeitsplätze, Pausenräume, Umkleieräume und Duschen oder Waschgelegenheiten sind Toiletten in ausreichender Zahl zur Verfügung zu stellen.

<sup>2</sup> Die Zahl der Toiletten richtet sich nach der Zahl der gleichzeitig im Betrieb beschäftigten Arbeitnehmer.

<sup>3</sup> Toiletten sind von den Arbeitsräumen durch lüftbare Vorräume zu trennen und ausreichend zu lüften.

<sup>4</sup> In der Nähe der Toiletten müssen zweckmässige Einrichtungen und Mittel zum Waschen und Trocknen der Hände vorhanden sein.

### **Ess- und Aufenthaltsgelegenheiten**

#### **Art. 33 ArGV 3**

<sup>2</sup> Erfordert der Arbeitsablauf die Anwesenheit von Arbeitnehmern in Arbeitsräumen auch während der Pausen, so müssen zweckmässige Sitzplätze zur Verfügung stehen.

### **Feststellungen vor Ort**

Die Erhebung hat gezeigt, dass sich die Anforderungen an Toiletten, Garderoben, Waschanlagen und Aufenthaltsräume je nach Geschäft, Einkaufszentrum und auch von Kanton zu Kanton unterscheiden.

Grundsätzlich verfügen Geschäfte mit Anbau oder Lager über Garderoben, Lavabos und Toiletten. In diese Kategorie fallen im Allgemeinen die Tankstellen und Kioske, selten hingegen die Geschäfte in Einkaufszentren oder Bahnhöfen. Die Arbeitnehmer schätzen es im Allgemeinen, wenn sich eine Toilettenmöglichkeit in der Nähe befindet. Allerdings verfügen einige wenige Ladengeschäfte über ein kleines Lager, aber ohne sanitäre Anlagen. Die Lager bzw. Anbauten sind häufig räumlich sehr beschränkt. Es kommt sogar vor, dass sie gleichzeitig und ohne Abtrennung als Garderobe, WC und Lagerraum dienen. Es besteht also eine Mehrzwecknutzung dieser Räume. Eine Erklärung dafür bietet die Tatsache, dass je grösser ein Lager ist, umso kleiner wird die Verkaufsfläche.

Etwa die Hälfte der besuchten Geschäfte verfügt über keine Toiletten (17 von 32). In den Einkaufszentren oder Bahnhöfen müssen die Angestellten der Geschäfte häufig die öffentlichen Toiletten benutzen. Diese befinden sich oft in einiger Entfernung zum Geschäft und manchmal sogar auf einem anderen Stockwerk.

Manchmal sind zum Verlassen des Arbeitsplatzes, um die Toilette aufzusuchen, organisatorische Massnahmen vorgesehen, zum Beispiel das Anbringen eines Schildes «*Bin in 5 Minuten zurück*», das Geschäft schliessen oder das Gitter kurz herunterlassen. In einem Geschäft wird es so gehandhabt, dass die Angestellten ihren Chef anrufen, der sich in einer anderen Filiale in der Stadt befindet, und dieser sich für die Dauer des Toilettenbesuchs der Angestellten in das betreffende Geschäft begibt! In einem Bahnhof haben die Angestellten die sanitären Anlagen der im Bahnhof haltenden Züge zu benutzen, womit sie für den Gang zur Toilette und wieder aus dem Zug steigen 4 Minuten haben, bevor der Zug weiter fährt.

Das Personal benachbarter Geschäfte hilft sich gelegentlich auch gegenseitig aus: *«Wir sprechen uns mit den Verkäuferinnen des Geschäfts gegenüber ab, wenn wir zur Toilette müssen. Sie passen in dieser Zeit auf den Laden auf und umgekehrt.»*, *«Ich gehe beim Coiffeur nebenan zur Toilette. Er hat Toiletten im Laden. Das ist näher als die Anlagen des Shoppingcenters. Eine Coiffeuse passt in dieser Zeit auf das Geschäft auf.»*, *«Wenn ich allein bin und zur Toilette muss, rufe ich in einem anderen Geschäft an. Es kommt dann eine Verkäuferin, um mich zu vertreten. Das ist nicht immer einfach, wissen sie. Aber es geht nicht anders.»*

Das Fehlen von sanitären Einrichtungen wird vom Personal häufig als Einschränkung wahrgenommen, vor allem von den Frauen: *«Das ist nicht immer einfach. Vor allem als Frau... Sie wissen ja, einmal im Monat... Aber grundsätzlich versuche ich, nicht auf die Toilette zu gehen.»*, *«Wenn ich weiss, dass ich von 8.45 bis 11.00 Uhr allein bin, trinke ich am Abend und am Morgen nichts, nur einen Tee zum Frühstück. Sonst muss ich zur Toilette. Wenn ich allein bin, kann ich den Laden wirklich nicht verlassen. Ich könnte nicht einmal eine Verkäuferin im Geschäft nebenan fragen, ob sie aufpasst.»*, *«Ich gehe nicht oft zur Toilette. Wissen Sie, der Körper gewöhnt sich daran.»*, *«Manchmal muss man einfach. Ich verstecke dann meine Handtasche hinter den Kleidern und nehme den Kassenschlüssel mit mir. Das ist nicht einfach.»*

Einige Arbeitnehmende müssen auch für die Benützung der öffentlichen Toiletten bezahlen. Diese Kosten werden vom Arbeitgeber nicht übernommen.

Selbst in Geschäften, die über ein WC in einem Raum nebenan verfügen, ist es nicht immer einfach, bei starker Kundenfrequenz zur Toilette zu gehen. Die Angestellten müssen beispielsweise auf einen ruhigeren Zeitpunkt zwischen zwei Kunden warten: *«Wir rennen zur Toilette. Man kann ein Tonsignal einschalten, damit wir wissen, wenn jemand den Laden betritt.»*, *«Wenn ich alleine bin, kann ich nicht zur Toilette gehen. Ich muss zurückhalten. Ich kann den Kiosk keine zwei Minuten unbeaufsichtigt lassen, es würde alles verschwinden. Manchmal frage ich einen Kunden, den ich kenne, ob er einige Minuten auf den Kiosk aufpasst.»* Um zu sehen, ob Kunden kommen, behilft sich eine der befragten Angestellten wie folgt: *«Wenn ich zur Toilette gehe, lasse ich die Tür einen Spalt breit offen. So sehe ich, wenn jemand den Laden betritt.»*

In weniger stark frequentierten Geschäften ist der Gang zur Toilette kein Problem: *«Es gibt häufig tote Zeiten, ruhige Augenblicke. Ich kann also problemlos zur Toilette gehen.»*, *«Das Aufsuchen der Toilette ist kein Problem. Es hat gleich hier ein WC. Das ist praktisch.»*. Die Art der im Geschäft zum Kauf stehenden Ware spielt ebenfalls eine Rolle. Verkaufspersonal von Geschäften mit preisgünstiger Ware ist eher geneigt, den Arbeitsplatz für einen Gang zur Toilette zu verlassen, als das Personal einer Bijouterie.

Unsere Beobachtungen haben gezeigt, dass das Fehlen von sanitären Einrichtungen die Arbeitnehmenden in gewissen Fällen zu bestimmten Verhaltensweisen führt (zurückhalten, nicht mehr trinken usw.), die sich gesundheitsschädigend auswirken können (Verstopfung, Entzündungen der Harnwege usw.).

In den meisten Fällen ist es erlaubt, am Arbeitsplatz etwas Kleines zu essen oder zu trinken. Die Angestellten haben manchmal im Warenlager oder hinter dem Ladentisch einen Wasserkocher oder eine Kaffeemaschine. Ein Geschäft hat sogar einen Pausenraum hinter dem Laden eingerichtet. Dies ermöglicht es, einen Kaffee zu trinken oder sich auszuruhen und dennoch den Eingang im Auge zu behalten.

Im Endeffekt ist es aber so, dass allein arbeitende Personen aufgrund dessen, dass sie das Geschäft nicht verlassen können, die gelegentlich in Einkaufszentren bestehenden gemeinsamen Anlagen nicht nutzen können.

### 5.3 Sitzgelegenheit

#### Gesetzestext:

##### **Besondere Anforderungen (Ergonomie)**

##### **Art. 24 ArGV 3**

<sup>3</sup> Die Arbeitsplätze sind so einzurichten, dass, wenn möglich, sitzend oder wechselweise sitzend und stehend gearbeitet werden kann. Kann die Arbeit nur stehend verrichtet werden, so sind Sitzgelegenheiten zur zeitweisen Benützung bereitzustellen.

#### **Feststellungen vor Ort**

Bei der Hälfte der besuchten Geschäfte, vor allem in den Einkaufszentren, haben die Arbeitnehmenden die Möglichkeit, sich an ihrem Arbeitsplatz zu setzen. Dies wird von den Arbeitnehmenden allgemein geschätzt. Auch wenn in der Regel Stühle zur Verfügung stehen, behelfen sich die Arbeitnehmenden dennoch auch mit anderen Sitzgelegenheiten: *«Ich setze mich manchmal auf die Regale.»*. In einigen Fällen ist es ihnen gestattet, am Arbeitsplatz zu lesen, sofern es die Kundenfrequenz zulässt.

Dort, wo es untersagt ist, am Arbeitsplatz zu sitzen, behelfen sich die Arbeitnehmenden mit einfallsreichen Umgehungsmöglichkeiten: *«Wenn ich müde bin und es ruhig ist, setze ich mich auf den Stuhl im Lager und lasse die Tür offen. Durch Spiegelungen sehe ich, wenn ein Kunde eintritt. Für mich ist das ganztägige Stehen das Mühsamste an diesem Arbeitsplatz.»*, *«Wir haben keine Stühle, aber als ich schwanger war, habe ich manchmal einen Elefantenfuss zum Stützen meines Rückens und meiner Beine benutzt.»*

Das Sitzverbot betrifft vor allem Tankstellenshops und einige Kioske. Dazu meinte ein Geschäftsführer: *«Die Leute sind nicht fürs Herumsitzen bezahlt. Es gibt immer etwas zu tun. Wenn keine Kunden zu bedienen sind, können die Regale aufgefüllt werden!»* Dieses Verbot wird häufig als mühsam aufgenommen: *«Wir sind immer allein. Wir dürfen nie sitzen. Das Mühsamste für mich ist die pausenlose Arbeit. Es gibt immer etwas zu tun, man muss putzen, die Regale füllen, Gipfeli aufbacken, die Zapfstellen reinigen usw. Man hat keine freie Minute.»*, *«Das wird schlecht aufgenommen. Es hat einen Stuhl für die Kunden, aber wir müssen ständig weitermachen.»*, *«Wissen Sie, wenn man alleine arbeitet, setzt man sich nicht. Man bleibt hinter dem Ladentisch, es gibt immer etwas zu tun.»*

### 5.4 Erste Hilfe

#### Gesetzestext:

##### **Erste Hilfe**

##### **Art. 36 ArGV 3**

<sup>1</sup> Für die Erste Hilfe müssen entsprechend den Betriebsgefahren, der Grösse und der örtlichen Lage des Betriebs stets die erforderlichen Mittel verfügbar sein. Die Erste-Hilfe-Ausstattung muss gut erreichbar sein und überall dort aufbewahrt werden, wo die Arbeitsbedingungen dies erfordern..

<sup>2</sup> Nötigenfalls müssen zweckmässig gelegene und eingerichtete Sanitärräume und im Sanitätsdienst ausgebildetes Personal zur Verfügung stehen. Die Sanitärräume müssen mit Tragbahnen leicht zugänglich sein.

<sup>3</sup> Die Sanitärräume und die Aufbewahrungsstellen für die Erste-Hilfe-Ausstattung sind gut sichtbar zu kennzeichnen.

#### **Feststellungen vor Ort**

Die Einsetzung eines Erste-Hilfe-Konzepts hängt vor allem vom Einkaufszentrum, Bahnhof oder vom Mutterhaus ab. Einige Einkaufszentren bzw. lokale Bahnhofbetreiber beispielsweise haben Konzepte erstellt, die für alle in ihren Räumlichkeiten betriebenen



Geschäfte gelten und haben Notfallnummern eingerichtet. Das trifft auch auf einige Mutterhäuser zu. Diese Konzepte berücksichtigen in der Regel allerdings nicht, dass die Angestellten möglicherweise allein zu arbeiten haben, was für sich genommen bereits eine Gefährdung darstellt. Trotz bestehender Erste-Hilfe-Konzepte sind die Arbeitnehmenden nicht immer informiert: «*Vielleicht rufe ich einen Securitas-Mitarbeiter des Shoppingcenters.*», «*Ich rufe laut... Es hat immer Leute vor dem Kiosk.*»

## 5.5 Übergriffe

### Gesetzestext:

#### Art. 6 ArG

<sup>1</sup> Der Arbeitgeber ist verpflichtet, zum Schutze der Gesundheit der Arbeitnehmer alle Massnahmen zu treffen, die nach der Erfahrung notwendig, nach dem Stand der Technik anwendbar und den Verhältnissen des Betriebes angemessen sind. Er hat im Weiteren die erforderlichen Massnahmen zum Schutze der persönlichen Integrität der Arbeitnehmer vorzusehen.

#### Grundsatz

#### Art. 2 ArGV 3

<sup>1</sup> Der Arbeitgeber muss alle Massnahmen treffen, die nötig sind, um den Gesundheitsschutz zu wahren und zu verbessern und die physische und psychische Gesundheit der Arbeitnehmer zu gewährleisten.

### Feststellungen vor Ort

Die Anweisungen im Falle von Übergriffen lauten häufig: «*Das Geld herausgeben und gewähren lassen*». In vielen Geschäften haben die Mitarbeitenden zu diesem Thema keine speziellen Anweisungen erhalten. Einige Geschäfte, grundsätzlich die Kioske, sind auch mit Alarmauslösern an der Kasse und/oder im Lager ausgestattet. In einigen Einkaufszentren drehen Sicherheitsbeauftragte Runden, um Übergriffen vorzubeugen. Ein Mutterhaus hat zudem Kurse zum Thema Übergriffe für die Filialleitenden organisiert. Diese haben danach das Personal entsprechend zu instruieren.

## 5.6 Sicht ins Freie

### Gesetzestext:

#### Licht

#### Art. 15 ArGV 3

<sup>3</sup> Räume ohne natürliche Beleuchtung dürfen nur dann als Arbeitsräume benützt werden, wenn durch besondere bauliche oder organisatorische Massnahmen sichergestellt ist, dass den Anforderungen der Gesundheitsvorsorge insgesamt Genüge getan ist.

#### Besondere Anforderungen (Ergonomie)

#### Art. 24 OLT 3

<sup>5</sup> Von ständigen Arbeitsplätzen aus muss die Sicht ins Freie vorhanden sein. In Räumen ohne Fassadenfenster sind ständige Arbeitsplätze nur zulässig, wenn durch besondere bauliche oder organisatorische Massnahmen sichergestellt ist, dass den Anforderungen der Gesundheitsvorsorge insgesamt Genüge getan ist.

### Feststellungen vor Ort

Zwei Drittel der besuchten Geschäfte bieten von den Arbeitsplätzen aus keine Sicht ins Freie, auch nicht bei den über der Erde liegenden Geschossen. Darüber beklagen sich einige Angestellte, aber auch das leitende Personal und selbst einige Geschäftsinhaber: «*Ich habe die Nase voll, nicht ins Freie sehen zu können. Seit ich hier arbeite, bin ich ohne*

*Energie. Ich bin ständig müde. Zuerst war mir das gar nicht so bewusst.», «Die fehlende Sicht ins Freie kann belastend sein. Deshalb sage ich meiner Angestellten, sie solle die Pause im Freien verbringen.», «Wenn ich die ganze Woche arbeiten würde, wäre die fehlende Sicht ins Freie eine echte Belastung. Da wir aber etwa 50% arbeiten, geht es. Man kann hinaus gehen.»*

Die Arbeitnehmenden, die von einem Vorbau vor dem Geschäft ins Freie sehen können oder die in einem hell beleuchteten Laden arbeiten, nehmen diesen Aspekt als weniger gravierend wahr: *«Das stört mich nicht. Und wenn man das Wetter sehen möchte, kann man in den Pausen hinaus gehen. Man kann auch immer einen Augenblick in den Gang hinaus gehen und durch das Fenster des Nachbarladens ins Freie sehen.»*, *«Das stört mich nicht. Das Shoppingcenter ist sehr hell. Und am Mittag gehe ich hinaus.»*, *«Das stört mich nicht, das Shoppingcenter ist offen und hell. Zudem arbeite ich hier nicht den ganzen Tag.»*, *«Das stört mich nicht. Und wenn man sehen will, wie das Wetter ist, kann man immer kurz auf den Gang hinaus.»*

Grundsätzlich gewähren diese Geschäfte keinerlei Ausgleichsmassnahme. Arbeitet die Person nämlich alleine, können die Pausen nicht verlängert werden und eine Abwechslung mit anderen Tätigkeiten ist nicht denkbar. Ein einziger Laden der besuchten Geschäfte verfügte über einen Pausenraum mit Sicht ins Freie.

## 5.7 Überwachung der Arbeitnehmenden

### Gesetzestext:

#### Überwachung der Arbeitnehmer

##### Art. 26 ArGV 3

<sup>1</sup> Überwachungs- und Kontrollsysteme, die das Verhalten der Arbeitnehmer am Arbeitsplatz überwachen sollen, dürfen nicht eingesetzt werden.

<sup>2</sup> Sind Überwachungs- oder Kontrollsysteme aus andern Gründen erforderlich, sind sie insbesondere so zu gestalten und anzuordnen, dass die Gesundheit und die Bewegungsfreiheit der Arbeitnehmer dadurch nicht beeinträchtigt werden.

#### Feststellungen vor Ort

Ausser den Tankstellenshops waren die besuchten Geschäfte kaum mit Überwachungskameras ausgerüstet. Bei den anlässlich unserer Erhebung angetroffenen Überwachungssystemen waren nur wenige auf die Arbeitnehmenden gerichtet. In diesen Fällen wussten die Angestellten nicht genau, wer die Bänder durchsah und zu welchem Zweck: *«Ich glaube, die Geschäftsleitung sieht die Bänder an. Sie schauen sie manchmal an, um zu sehen, ob alles gut läuft. Ich glaube, dass es nicht legal ist, aber ich denke, dass nichts gespeichert wird!»*

## **6 Anweisungen für den Vollzug des Arbeitsgesetzes an die Arbeitsinspektoren**

Angesichts des Vorausgehenden empfiehlt das SECO den kantonalen Arbeitsinspektoren Folgendes anzuwenden:

Für die Einzelhandelsgeschäfte mit allein arbeitendem Personal gelten das Arbeitsgesetz und die Verordnungen zum Arbeitsgesetz. Je nachdem sind gewisse Anpassungen in Betracht zu ziehen.

### **Pausen**

Der Umstand, dass Personal in den Einzelhandelsgeschäften allein arbeitet, rechtfertigt nicht, dass die Personen während ihren Pausen am Arbeitsplatz bleiben müssen. Der Dienstplan muss so gestaltet sein, dass die Arbeitnehmenden Pausen gemäss Art. 15 Abs. 1 ArG nehmen können. Die Pausen müssen eingeplant und mit dem Arbeitszeitplan kommuniziert werden. Zudem ist es den Arbeitnehmenden zu gestatten, den Arbeitsplatz zu verlassen. In diesen Geschäften obliegt es also dem Arbeitgeber, eine Vertretung zu organisieren oder die Öffnungszeiten entsprechend zu gestalten, beispielsweise den Laden allenfalls zu schliessen. Hingegen können Pausen am Arbeitsplatz vom Inspektor toleriert werden, wenn die Person sich am Arbeitsplatz in hygienisch akzeptablen Umständen ausruhen und verpflegen kann. Pausen am Arbeitsplatz haben dann als Arbeitszeit zu gelten.

### **Garderoben, Toiletten, Aufenthaltsräume usw.**

#### *Neubauten*

Neue Geschäfte mit allein arbeitendem Personal sind verpflichtet, sanitäre Einrichtungen (Toilette und Waschtisch mit Kalt- und Heisswasser) und Garderoben innerhalb der Verkaufsfläche oder in nächster Nähe zur Verfügung zu stellen. Ebenso muss dafür gesorgt werden, dass die Angestellten die Hände waschen und trocknen können (Seife, Tücher usw.). Befindet sich die Toilette innerhalb der Verkaufsfläche muss diese mit einer Wand von den Garderoben getrennt sein. Da es sich um kleine Geschäfte mit häufig weniger als 10 Angestellten handelt, können gemischte Einzeltoiletten toleriert werden. Dieser Raum muss belüftet sein und es darf nicht geraucht werden. Im Übrigen obliegt es dem Arbeitgeber, das Verlassen des Arbeitsplatzes, um zur Toilette zu gehen, zu formalisieren, dies entsprechend schriftlich und klar festzulegen und die Arbeitnehmenden darüber in Kenntnis zu setzen. Die Arbeitsinspektoren haben diese Anforderungen möglichst frühzeitig zu stellen, zum Beispiel bei der Eingabe der Pläne.

#### *Bestehende Bauten*

Bestehende Bauten können nicht immer verändert werden. In diesem Fall ist die Vorgehensweise für gestattete Absenzen vom Arbeitsplatz für den Gang zur Toilette schriftlich und klar zu formulieren. Ein Geschäft kann sich beispielsweise mit dem Nachbarladen absprechen. Falls nötig, muss der Arbeitnehmende den Laden während seiner Abwesenheit abschliessen dürfen.

Auf jeden Fall kann der Arbeitsinspektor fordern, dass sich der Arbeitgeber so organisiert, dass die Arbeitnehmenden jederzeit zur Toilette gehen können.

### **Sicht ins Freie**

In Geschäften mit allein arbeitendem Personal sind Arbeitsplätze ohne Sicht ins Freie zu untersagen, sofern keine ausgleichenden Massnahmen zum Zug kommen. Wenn die Angestellten beispielsweise weder ihre Pause in Räumen mit Sicht ins Freie nehmen können noch wenn Arbeitsplatzrotationen möglich sind.

Référence :

### **Sitzgelegenheit**

Bei diesen Geschäften muss zudem speziell darauf geachtet werden, dass die Arbeitnehmenden über Sitzgelegenheiten an ihren Arbeitsplätzen verfügen.

### **Erste Hilfe**

Im Erste-Hilfe-Konzept muss berücksichtigt werden, dass die Personen allein arbeiten. Im Übrigen obliegt es dem Arbeitgeber, die Angestellten über diese Aspekte in Kenntnis zu setzen.

### **Übergriffe**

Abschliessend sei daran erinnert, dass der Umstand, "allein arbeitende Personen" in einem Unternehmen zu beschäftigen, eine besondere Gefährdung im Sinne der EKAS-Richtlinie Nr. 6508 darstellt, wenn ein hohes Berufsunfallrisiko besteht (zum Beispiel überfall- oder gewaltgefährdete Bereiche). In diesem Fall hat das Unternehmen die ASA-Spezialisten beizuziehen.