



Bundesamt  
für Güterverkehr

# Marktbeobachtung Güterverkehr

Abläufe an den Laderampen verbessern

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Zusammenfassung / Summary .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung und Rückblick .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Befragung von Unternehmen.....</b>	<b>9</b>
3.1	Methodische Erläuterungen und Teilnahme an Befragung .....	9
3.2	Einschätzung der aktuellen Situation gegenüber 2010 .....	10
3.3	Evaluierung des Handbuchs „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“ .....	14
<b>4</b>	<b>Handlungsfelder an den Laderampen.....</b>	<b>16</b>
4.1	Wartezeiten an den Laderampen .....	16
4.2	Öffnungszeiten an den Laderampen .....	18
4.3	Anmeldesituation und Ausstattung an den Laderampen.....	18
4.4	Ladevorgang an den Laderampen .....	20
4.5	Regelungen zur Vergütung von Standzeiten und zum Palettentausch.....	22
4.6	Kommunikation und Umgang an den Laderampen .....	23
<b>5</b>	<b>Eingeleitete Maßnahmen an den Laderampen .....</b>	<b>24</b>
5.1	Elektronische Zeitfenstermanagementsysteme .....	24
5.2	Reduzierung der Rampenkontakte.....	27
5.3	Weitere Maßnahmen .....	28

## 1 Zusammenfassung

Im Rahmen der Umsetzung der Maßnahme 5 D „Abläufe an den Laderampen verbessern“ des weiterentwickelten Aktionsplans Güterverkehr und Logistik hat das Bundesamt für Güterverkehr im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) die aktuelle Situation an den Laderampen sowie Entwicklungen im Vergleich zum Ausgangsbericht aus dem Jahr 2011 analysiert. Grundlage für die Analyse bildet eine Befragung im Rahmen von Marktgesprächen mit Transportunternehmen und Rampenbetreibern. Während die befragten Rampenbetreiber die aktuelle Situation an der Laderampe mehrheitlich positiv (84,1 %) bewerten, fällt die Einschätzung durch die Transportunternehmen überwiegend negativ (55,7 %) aus. Jeweils 47,7 % der befragten Verlader geben an, dass sich die Situation seit der letzten Befragung aus dem Jahr 2010 verbessert habe bzw. unverändert geblieben sei. In nur wenigen Fällen berichteten Verlader von einer Verschlechterung der Situation (4,5 %). Weniger optimistisch wird die Entwicklung seit dem Jahr 2010 von den befragten Unternehmen des Straßengüterverkehrs beurteilt. Jeweils knapp ein Drittel bewertet die Entwicklung positiv und negativ (jeweils 31,7 %). Über ein Drittel der befragten Transportunternehmen nimmt seit 2010 keine Veränderung (36,7 %) an der Laderampe wahr.

Aktuelle Situation und Entwicklung seit 2010

Das im Jahr 2014 vom BMVI herausgegebene Handbuch „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“ ist rund 59 % der Befragten nicht bekannt. Sofern bekannt, wird es von den befragten Unternehmen unterschiedlich eingeschätzt. Die im Handbuch beschriebenen Lösungsansätze werden zu einem großen Teil als nicht hilfreich (44 %) oder neutral (38 %) eingestuft. Ein Anteil von 18 % der befragten Unternehmen bewertet das Handbuch hingegen positiv. Differenziert nach Transportunternehmen und Rampenbetreibern ergeben sich Unterschiede in der Beurteilung des Handbuchs. Während über die Hälfte der befragten Transportunternehmen (53,1 %) die Lösungsansätze als nicht hilfreich bezeichnet, bewertet lediglich rund ein Viertel der befragten Rampenbetreiber (27,8 %) das Handbuch negativ. Im Laufe der Befragung gaben nur wenige befragte Unternehmen an, das Handbuch als Anlass zur Einleitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Situation an der Laderampe genutzt zu haben. Insbesondere die befragten Transportunternehmen sehen sich nicht in der Lage, die vorgeschlagenen Lösungsansätze aus dem Handbuch in der Praxis umzusetzen und geben an, dass die vorgeschlagenen Maßnahmen überwiegend an Rampenbetreiber adressiert seien.

Einschätzung des Handbuchs

Die Wartezeiten an der Laderampe werden von den befragten Unternehmen mit einer Bandbreite von 0,5 bis 6 Stunden angegeben. Trotz der in Teilen spiegelbildlichen Befragung variieren die Angaben von Transportunternehmen und Rampenbetreibern. Hierbei tendieren die befragten Rampenbetreiber dazu, kürzere Wartezeiten anzugeben als dies bei den befragten Transportunternehmen der Fall ist. Des Weiteren werden vergleichsweise kurze Wartezeiten in Zusammenhang mit Containerterminals, Traileryard-

Wartezeiten

Konzepten sowie Tank- und Silo-Aufbauten verzeichnet. Darüber hinaus geben die befragten Transportunternehmen kürzere Wartezeiten bei Industrie- und Speditionsbetrieben als bei Handelsunternehmen an. Ferner werden die Wartezeiten im Warenausgang überwiegend kürzer beschrieben als im Wareneingang. Ein großer Teil der befragten Unternehmen nimmt die Wartezeiten seit dem Jahr 2010 als unverändert wahr. Ausdehnungen der Wartezeit sind nach Informationen des Bundesamtes in Teilen auf verkürzte Bestellzyklen mit kleiner werdenden Bestellmengen zurückzuführen.

Als nach wie vor aktuelle Problemfelder an der Laderampe werden neben den Wartezeiten unzureichende Regelungen zu den Ladetätigkeiten an der Rampe, zur Vergütung von Wartezeiten sowie zum Palettentausch identifiziert. Befragte Transportunternehmen gaben dahingehend an, dass das Fahrpersonal in Teilen ohne schriftliche Vereinbarung zur Be- oder Entladung der beförderten Güter herangezogen werde. Ferner würden Wartezeiten, die über die Lade- und Entladezeit hinausgingen, lediglich in wenigen Fällen vergütet. Letztlich beklagt ein Teil der Transportunternehmen, dass sich die gesamte Aufenthaltszeit an einer Ladestelle durch das Anfahren einer Rampe für Tauschpaletten erhöhe und die Qualität der Tauschpaletten ungenügend sei. Veränderungen gegenüber 2010 sind seitens des Bundesamtes bei diesen Problemfeldern im Zuge der Befragung kaum feststellbar.

Aktuelle Problemfelder

Die Kommunikation und der Umgang zwischen Fahr- und Lagerpersonal an der Laderampe werden von den befragten Unternehmen unterschiedlich beurteilt. Im Allgemeinen bewerten die befragten Rampenbetreiber den Umgang positiver als die befragten Transportunternehmen. Sowohl Teile der Transportunternehmen als auch der Rampenbetreiber nehmen seit 2010 eine Verschlechterung der Kommunikation an der Laderampe wahr. Die befragten Unternehmen begründen dies mit schlechter werdenden Sprachkenntnissen des Fahr- bzw. des Lagerpersonals. Die Anmeldesituation für den Kraftfahrer an der Laderampe wird von den befragten Unternehmen mehrheitlich als zufriedenstellend dargestellt. Überwiegend sei eine wettergeschützte Anmeldung des Fahrpersonals gewährleistet. Schließlich ist ein großer Teil der Ladestellen mit Toiletten und Getränkeautomaten ausgestattet. An kleinen Ladestellen mangelt es häufig an Duschen, Aufenthaltsräumen und Kantinen.

Arbeitsbedingungen

Der Fokus der in den letzten fünf Jahren eingeleiteten Maßnahmen liegt bei elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen, die vermehrt durch die Rampenbetreiber eingesetzt werden. Die Aussagen der befragten Unternehmen deuten auf eine verkürzte Wartezeit hin, sofern die Zeitfenster durch die Kraftfahrer eingehalten werden können. Bei verpassten Zeitfenstern sei die Wartezeit hingegen stark gestiegen. Insbesondere Transportunternehmen, die überwiegend im Nahverkehr tätig sind und täglich mehrere Laderampen anfahren, bewerten Zeitfenstersysteme aus diesem Grund negativ. Zur Verbesserung werden längere und flexiblere Zeitfenster sowie eine digitale Vernetzung der Sys-

Eingeleitete Maßnahmen

teme vorgeschlagen. Maßnahmen, die im Rahmen der Befragung überwiegend positiv bewertet wurden, sind Cross-Docking- und Traileryard-Konzepte sowie Anpassungen der Bestellmengen.

## Summary

In the context of the implementation of measure 5 D „Improving the processes at loading docks” of the further enhanced Freight Transport and Logistics Action Plan, the Federal Office for Goods Transport has carried out, on behalf of the Federal Ministry of Transport and Digital Infrastructure (BMVI), an analysis of the prevailing situation at loading docks as well as of the developments in comparison with the baseline report of the year 2011. A survey among carriers, i.e. transportation companies, and owners of loading docks constitutes the basis of the analysis. While the majority of the interviewed owners of loading docks considered the current situation at loading docks as positive (84.1%), this appeared to transportation companies however as predominantly negative (55.7 %). Most interviewed carriers either indicated that the situation has improved since the last survey in 2010 (47.7 %), or stated no change ever since (47.7 %). In only a very few cases did carriers report a worsening of the situation (4.5 %). The interviewed road freight transport companies viewed the development of the situation since 2010 less optimistically. Roughly one third in each case judged the development positive and negative (in each case 31.7 %). More than one third of the interviewed transportation companies has witnessed no change (36.7 %) in the situation at loading docks since 2010.

Current situation  
and development  
since 2010

About 59 % of the persons interviewed had no knowledge of the manual “Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele” (“The Loading dock as an Interface – Examples of Good Practice”) that was published by the BMVI in 2014. If known, it was assessed differently by the interviewed companies. The solution approaches described in the manual were ranked to a large extent as unhelpful (44 %) or neutral (38 %). By contrast, a proportion of 18 % of the interviewed companies regarded the manual as positive. Distinctions in assessing the manual arose, differentiated according to carriers and owners of loading docks. On the one hand, more than half of the interviewed transportation companies (53.1 %) qualified the solution approaches as unhelpful; whereas on the other hand, merely about one fourth of the interviewed owners of loading docks (27.8 %) considered the manual to be negative. During the survey, only a few interviewed companies declared having used the manual as a reason for introducing measures in order to improve the situation at the loading docks. Particularly the interviewed transportation companies were not in the position to put the suggested solution approaches contained in the manual into practice. Moreover, they stated that suggested measures were predominantly shaped for owners of loading docks.

Assessing the  
manual

The waiting times at loading docks were quoted by the interviewed companies with a range from 0.5 to 6 hours. In spite of the survey being in part mirror-imaged, the indications of carriers and owners of loading docks diversify. In this connection, the interviewed owners of loading docks tended to quote shorter waiting times, compared to the ones indicated by the interviewed transportation companies. Furthermore, short waiting times were registered comparatively often in the context of container terminals, trailer yard concepts and tank/silo systems. Moreover, the interviewed transportation companies quoted shorter waiting times at industrial plants and forwarding companies than at commercial enterprises. Further, the waiting times during reception of goods appeared mainly shorter than the ones during their shipping. A large proportion of the interviewed companies noticed that waiting times have not changed since 2010. According to information from the Federal Office, extensions of the waiting times were put down in part to curtailed ordering cycles with decreasing order volumes.

Waiting times

Besides waiting times, inadequate regulations concerning loading activities at loading docks, the compensation of waiting times as well as the pallet exchange, were identified as problem areas still prevailing at loading docks. Interviewed transportation companies said to that effect that the driving personnel were consulted in part without any written agreement on the issues of loading and unloading the transported goods. Further, waiting times going beyond the charging and discharging time were compensated only in very few cases. Moreover, a portion of the transportation companies complained that the total retention time at a loading station increases when a vehicle approaches a loading dock for exchangeable pallets and the quality of the pallets was said to be insufficient. In the course of the survey, hardly any change could be ascertained from the Federal Office on these problem areas as opposed to 2010.

Current problem areas

The surveyed companies rated the communication and the interaction between driving and loading personnel at loading docks differently. Generally, the surveyed owners of loading docks assessed the interaction more positive than the surveyed carriers. Parts of the transportation companies as well as of the owners of the loadings docks have been observing a worsening communication at the loading docks since 2010. The surveyed companies justified their point of view with deteriorating language knowledge of the driving or of the loading personnel. Cases whereby a driver has to register at the loading dock were described by a majority of the surveyed companies as satisfactory. Here, the driving personnel were reported to register predominantly in weather-proof areas. Lastly, a big proportion of loading stations are equipped with toilets and beverage vending machines. Small-sized loading stations often lack showers, recreation rooms and canteens.

Working conditions

The measures introduced over the last five years focus on electronic time slot management systems which are increasingly applied by the owners of loading docks. The statements of the surveyed companies were indicative of a reduced waiting time, as far as

Introduced measures

drivers could stick to the time slots. Failure to abide by the time slots made the waiting time to increase significantly. Particularly, transportation companies which are mainly engaged in local traffic and drive along many loading docks each day assessed time slot management systems negatively because of this reason. Instead, longer and more flexible time slots as well as a digital interconnectivity of the systems were proposed as improvement measures. The measures that were predominantly classified as positive in the course of the survey are concepts of cross docking and trailer yard as well as adjustments of order volumes.

## 2 Einleitung und Rückblick

Die Situation an den Laderampen wird seit mehreren Jahren in den Marktgesprächen des Bundesamtes unter Einbeziehung zahlreicher Unternehmen des Straßengüterverkehrs (Transportunternehmen und Speditionen) und Rampenbetreiber (Handel, Industrie und Speditionen) thematisiert. Dabei sind regelmäßig abweichende Interessenlagen von verladenden Handels- und Industrieunternehmen sowie Speditions- und Transportunternehmen feststellbar. Erhöhte Stand- und Wartezeiten an den Laderampen bedeuten für Unternehmen zusätzliche betriebswirtschaftliche Kosten, für Kraftfahrer eine Erschwerung der Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten. Die in den Marktgesprächen des Bundesamtes beschriebenen Arbeitsbedingungen an den Laderampen erscheinen zudem im Lichte des Nachwuchsmangels beim Beruf des Kraftfahrers in Teilen verbesserungswürdig.

Ausgangslage

Der Aktionsplan Güterverkehr und Logistik der Bundesregierung aus dem Jahr 2010 enthielt die Maßnahme 2 J „Optimierung der Abläufe an der Laderampe“. Im Rahmen deren Umsetzung hat das Bundesamt für Güterverkehr im Auftrag des heutigen Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) eine Befragung bei Unternehmen des Verkehrsgewerbes, der verladenden Wirtschaft, bei Arbeitnehmerorganisationen sowie anderen Stellen durchgeführt. Die Ergebnisse wurden 2011 in einem Sonderbericht des Bundesamtes veröffentlicht. Auf Einladung des BMVI erörterte ein Arbeitskreis mit Vertretern von Verbänden des Verkehrsgewerbes, verschiedener Branchenverbände der verladenden Wirtschaft sowie Arbeitnehmerorganisationen die Ergebnisse des Berichts. In der Folge beauftragte das BMVI weiterführende wissenschaftliche Untersuchungen der hwh Gesellschaft für Transport- und Unternehmensberatung mbH, die durch zusätzliche Erhebungen des Bundesamtes ergänzt wurden. Als ein wesentliches Ergebnis veröffentlichte das BMVI im Jahr 2014 das „Handbuch: Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“. Im Jahr 2015 wurde der Aktionsplan gemeinsam mit der Transport- und Logistikwirtschaft, mit Umweltverbänden und Gewerkschaften weiterentwickelt. Dabei wurden sowohl bestehende Aufgaben aktualisiert als auch neue Maßnahmen in den Aktionsplan aufgenommen. Die im Jahr 2010 enthaltene Maßnahme 2 J „Optimierung der Abläufe an der Laderampe“ wird im aktuellen Aktionsplan weitergeführt als Maßnahme 5 D „Abläufe an den Laderampen verbessern“. Als Teil der Maßnahme soll der bestehende Arbeitskreis die weitere Entwicklung an den Laderampen beobachten. Der vorliegende Sonderbericht sowie ein weiterer Bericht des Bundesamtes im Jahr 2017 sollen die Grundlage für die Bewertung der aktuellen Situation an den Laderampen und der Entwicklung im Vergleich zum Ausgangsbericht aus dem Jahr 2011 bilden.

Aktionsplan  
Güterverkehr  
und Logistik

Der vom Bundesamt veröffentlichte Sonderbericht zur Situation an der Laderampe aus dem Jahr 2011 zeigt die Problematik unplanmäßiger Warte- und Standzeiten an den Laderampen auf. Einerseits werden hierdurch wirtschaftliche Beeinträchtigungen bei allen

Sonderbericht  
2011



Beteiligten, andererseits Nichteinhaltungen der Lenk- und Ruhezeiten der Kraftfahrer verursacht. Der Sonderbericht umfasst verschiedene Ursachenbeschreibungen aus der differenzierten Sicht der verladenden Industrie- und Handelsunternehmen, der Speditions- und Transportunternehmen sowie der Kraftfahrer. Während verladende Industrie- und Handelsunternehmen lange Warte- und Standzeiten zu einem großen Teil durch verspätete Lkw und Aufkommensspitzen begründet sahen, verwiesen befragte Speditions- und Transportunternehmen mehrheitlich auf eine zu geringe Rampenzahl und zu niedrige Lagerkapazitäten, zu wenig Lagerpersonal und unflexible Öffnungszeiten. Befragte Kraftfahrer betonten hingegen nicht vertraglich vereinbarte Ladetätigkeiten durch die Fahrer und schlechte Arbeitsbedingungen als Problemfelder. Neben einer Verbesserung der Kommunikation zwischen den beteiligten Unternehmen und Mitarbeitern werden im BAG-Bericht einige Lösungsansätze benannt. Hierzu zählen Zeitfenstermanagementsysteme und Avisierungsverfahren, flexiblere Öffnungszeiten sowie Ausweitungen der Lager- und Rampenkapazitäten, um Aufkommensspitzen zu entgegnen. Des Weiteren werden klare vertragliche Regelungen im Hinblick auf Ladetätigkeiten und Standgelder als Lösungsansätze angeführt.

Das vom BMVI herausgegebene Handbuch „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“ basiert auf den Erkenntnissen des Sonderberichts des Bundesamtes aus dem Jahr 2011 sowie zweier Studien, die von der hwh Gesellschaft für Transport- und Unternehmensberatung mbH im Auftrag des BMVI erarbeitet wurden. Im Rahmen der ersten Studie erfolgte eine öffentliche Internetbefragung mit über 1.000 Teilnehmern aus Speditions- und Transportunternehmen sowie verladenden Handels- und Industrieunternehmen. Die zweite Studie konzentrierte sich auf Praxiserhebungen bei betroffenen Unternehmen, um die Abläufe vor Ort zu analysieren. Die in dem Handbuch beschriebenen Lösungsansätze gliedern sich in drei Typen. Zuerst werden *gute Beispiele* beschrieben, die auf den Einsatz von Informationstechnologien basieren und Informationsdefizite abbauen sollen. Hierunter fallen elektronische Zeitfenstermanagementsysteme, Avisierungsverfahren, Lkw-Abrufsysteme und beleglose Wareneingänge. Zweitens sollen Kooperationskonzepte, nutzlastoptimierte Lkw sowie Änderungen der Beschaffungslogistik und des Bestellverhaltens die Zahl der Rampenkontrakte reduzieren und auf diese Weise helfen, Kapazitätsengpässe abzumildern. Schließlich wurden Trailer Yard- bzw. Wechselbrückenkonzepte und Verbesserungen der Infrastruktur, der Abläufe an den Rampen, der sozialen Rahmenbedingungen sowie flexiblere Öffnungszeiten an den Rampen angeführt.

Handbuch 2014

Zur Erfassung der aktuellen Situation und jüngerer Veränderungen an der Laderampe hat das Bundesamt eine Befragung bei Unternehmen der verladenden Wirtschaft sowie des Straßengüterverkehrs durchgeführt. Dabei wurden die Befragungsteilnehmer zugleich gebeten, eine Beurteilung des vom BMVI herausgegebenen Handbuchs abzugeben. Die Erhebungsmethodik und die quantitativen Ergebnisse werden in Kapitel 3 dargestellt. Kapitel 4 beleuchtet verschiedene Handlungsfelder an der Laderampe, die die befragten

Gliederung

Unternehmen als Begründung für ihre Einschätzungen angeben. Hierbei wird sowohl die aktuelle Situation beschrieben als auch auf Veränderungen seit der letzten Befragung im Jahr 2010 hingewiesen. Im Einzelnen wird auf Angaben der Befragungsteilnehmer zur Dauer der Wartezeiten, zu Öffnungszeiten an den Laderampen, zur Anmeldesituation an den Ladestellen sowie zu Regelungen zu Ladetätigkeiten, zu Standgeldern und zum Palettentausch eingegangen. Das Kapitel schließt mit Einschätzungen der Befragungsteilnehmer zu den Arbeitsbedingungen an den Laderampen. Kapitel 5 beinhaltet von den Unternehmen eingeleitete Maßnahmen zur Verbesserung der Situation an der Laderampe. Ein starker Fokus liegt auf elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen, deren Implementierung in den letzten Jahren zugenommen hat und die von den Unternehmen unterschiedlich bewertet werden. Daneben werden Maßnahmen zur Reduzierung der Rampenkontakte sowie weitere Optimierungen an der Laderampe aufgeführt und deren Beitrag zur Verbesserung der Situation an der Laderampe analysiert.

### **3 Befragung von Unternehmen**

#### **3.1 Methodische Erläuterungen und Teilnahme an Befragung**

Um die aktuelle Situation an den Laderampen und die Entwicklung im Vergleich zum Ausgangsbericht aus dem Jahr 2011 zu analysieren, hat das Bundesamt im Rahmen von Marktgesprächen Transportunternehmen und Rampenbetreiber befragt. Im Mittelpunkt der Erhebung standen Fragen zur Bewertung der aktuellen Situation an der Laderampe, zu Veränderungen seit der letzten Befragung im Jahr 2010 und zur Bewertung des vom BMVI herausgegebenen Handbuchs. Bei diesen Fragen wurden den Teilnehmern fünfstufige Antwortskalen („Likert-Skala“) vorgegeben, um eine quantitative Auswertung vornehmen zu können. Darüber hinaus wurden den Unternehmen zahlreiche offene Fragen zu Abläufen, Regelungen und Arbeitsbedingungen sowie eingeleiteten Maßnahmen an den Laderampen gestellt. Während die quantitativ auswertbaren Ergebnisse in diesem Abschnitt dargestellt werden, umfassen die Kapitel 4 und 5 die Ergebnisse des qualitativen Befragungsteils.

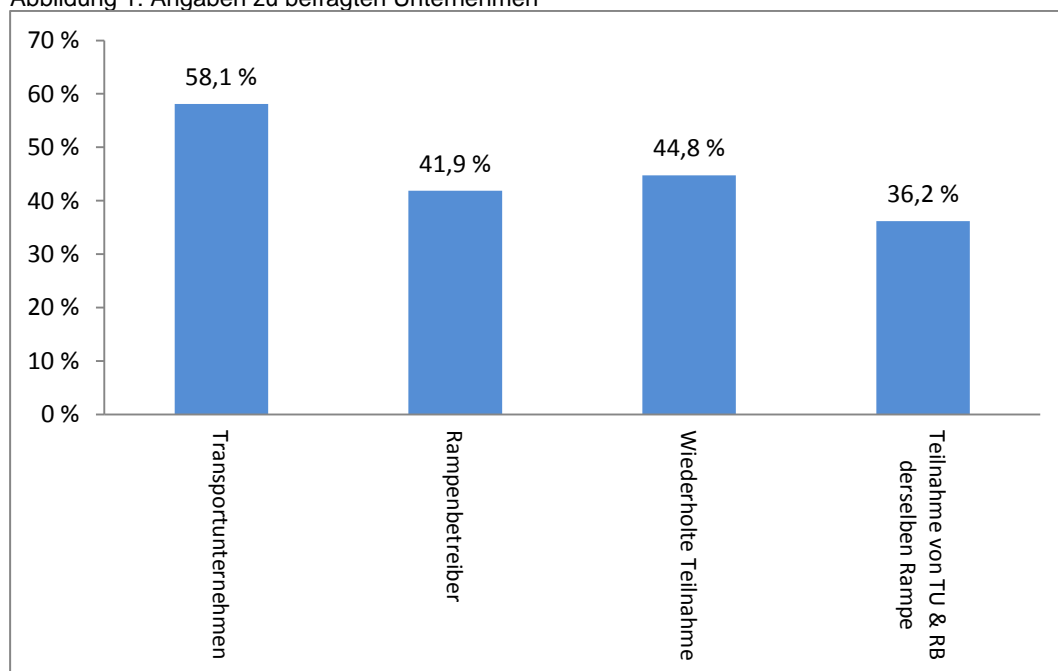
Methodik

Für die vorliegende Untersuchung hat das Bundesamt im Rahmen von Marktgesprächen über 100 Unternehmen zur Situation an der Laderampe befragt. Abbildung 1 zeigt verschiedene Angaben zu den befragten Unternehmen. Insgesamt 58,1 % der Marktgespräche wurden mit Transportunternehmen geführt. Hierzu gehörten zu einem großen Teil kleine oder mittlere Unternehmen, die Güter im Straßenverkehr befördern. Die Mehrheit der befragten Transportunternehmen setzt Lkw mit Koffer- oder Pritschenaufbau ein und befördert Güter auf Paletten. Die anderen 41,9 % der Befragungen entfielen auf Unternehmen, die eine Rampe betreiben. Dabei wurden einerseits Handelsunternehmen, vorwiegend aus dem Lebensmittel-Einzelhandel, und andererseits industrielle Unternehmen, darunter Automobilhersteller und chemieverarbeitende Unternehmen, befragt. Darüber

Teilnahme an der Befragung

hinaus wurden einzelne Speditionen, die eine Laderampe betreiben, befragt. Die Zahl der angegebenen täglichen Rampenkontakte an den Ladestellen variiert stark. In den Marktgesprächen berichten die befragten Unternehmen von 20 bis 550 Rampenkontakte pro Tag. Von den befragten Unternehmen nahmen 44,8 % bereits an der Befragung durch das Bundesamt im Jahr 2010 oder an einer Befragung im Rahmen der Studien der hwh Gesellschaft für Transport- und Unternehmensberatung mbH teil. Durch den relativ hohen Anteil von Unternehmen, die bereits an einer Befragung teilgenommen haben, können die Veränderungen zum Ausgangsbericht genauer erfasst werden. Schließlich wurden 36,2 % der teilnehmenden Unternehmen spiegelbildlich befragt. Bei einer spiegelbildlichen Befragung nehmen Transportunternehmen und die Betreiber der gleichen angefahrenen Laderampe teil. Die spiegelbildlichen Befragungen verbessern die differenzierte Betrachtung der Situation an der Laderampe und ermöglichen eine Identifizierung von gegensätzlichen Interessenlagen.

Abbildung 1: Angaben zu befragten Unternehmen



Anmerkung: TU: Transportunternehmen; RB: Rampenbetreiber.

Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

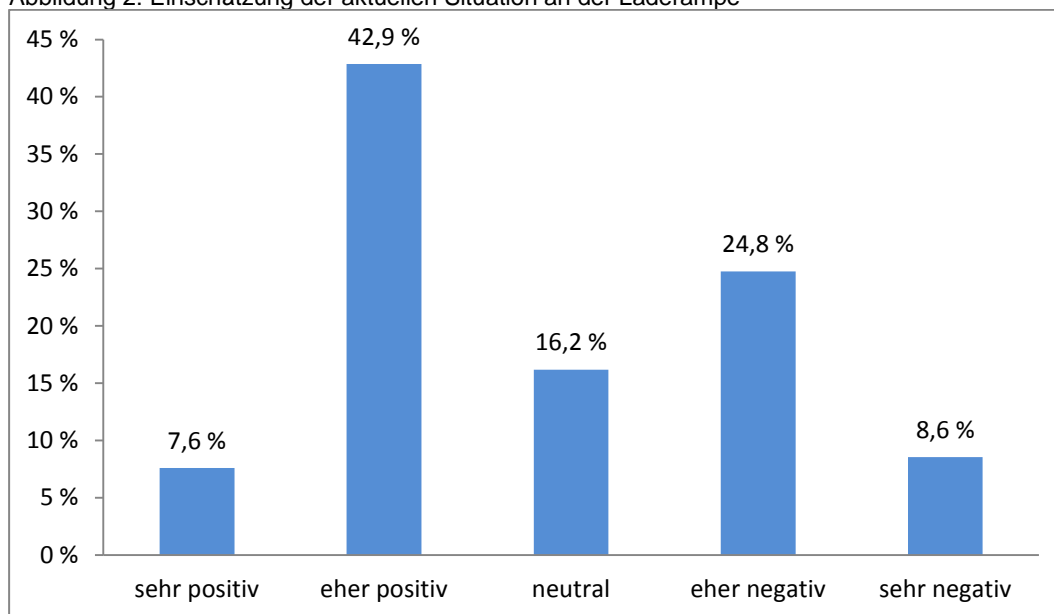
### 3.2 Einschätzung der aktuellen Situation gegenüber 2010

Die Unternehmen wurden im Rahmen der Marktgespräche gefragt, wie sie die aktuelle Situation an der Laderampe auf einer Skala von 1 bis 5 einschätzen, wobei 1 für *sehr positiv* und 5 für *sehr negativ* steht. Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse für alle befragten Unternehmen. Rund 7,6 % der Befragungsteilnehmer bewerten die aktuelle Situation als *sehr positiv*, rund 42,9 % als *eher positiv*. Damit schätzt rund die Hälfte aller befragten Unternehmen die aktuelle Situation als positiv ein (50,5 %). Ferner bewerten rund 24,8 % der Unternehmen die aktuelle Situation als *eher negativ*, rund 8,6 % als *sehr negativ*.

Bewertung  
der aktuellen  
Situation

Demnach schätzt rund ein Drittel aller Befragten die Situation als negativ ein (33,3 %). Schließlich bewerten rund 16,2 % aller Befragungsteilnehmer die Situation als *neutral*. Undifferenziert nach der Art der Unternehmen schätzen die Teilnehmer der Befragung die aktuelle Situation demnach häufiger positiv als negativ ein.

Abbildung 2: Einschätzung der aktuellen Situation an der Laderampe



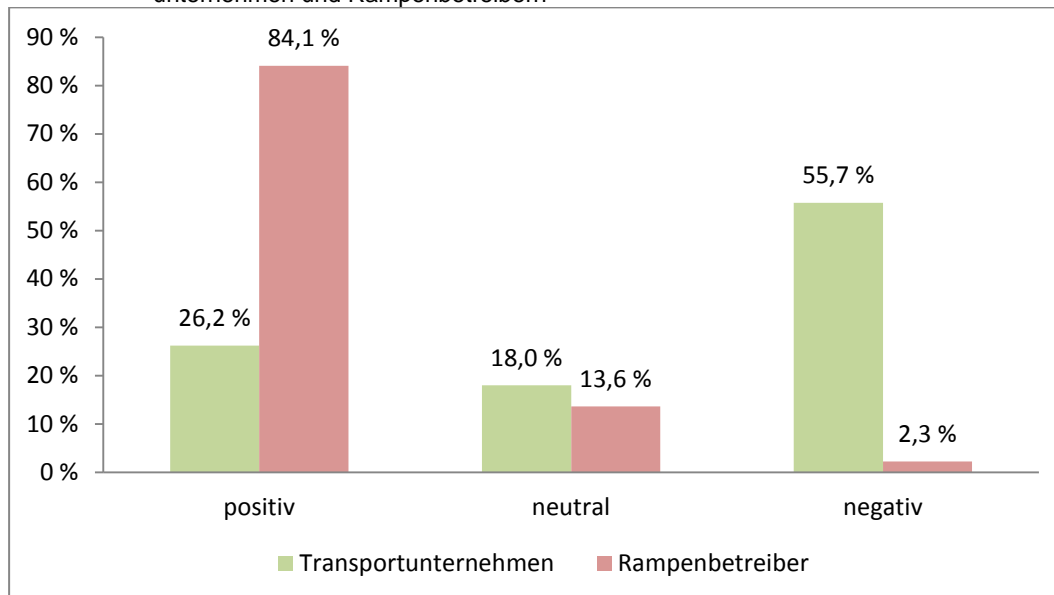
Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Eine Differenzierung der Ergebnisse nach Transportunternehmen und Rampenbetreibern verdeutlicht die unterschiedliche Wahrnehmung der aktuellen Situation an der Laderampe (siehe Abbildung 3). Aus Gründen der Übersicht wurden die Kategorien *sehr positiv* und *eher positiv* bzw. *sehr negativ* und *eher negativ* zusammengefasst. Während lediglich rund 26,2 % der Transportunternehmen die aktuelle Situation an der Laderampe positiv bewerten, schätzen rund 84,1 % der Rampenbetreiber die aktuelle Situation als positiv ein. Hingegen wird die aktuelle Situation von mehr als der Hälfte der Transportunternehmen (55,7 %) als negativ betrachtet, wohingegen nur 2,3 % der Rampenbetreiber die aktuelle Situation negativ bewerten. Die Zahl der Unternehmen, die die Situation an der Laderampe als *neutral* bewerten, befindet sich für Transportunternehmen (18,0 %) und Unternehmen, die eine Rampe betreiben (13,6 %), auf einem ähnlichen Niveau. Die befragten Transportunternehmen beurteilen die aktuelle Situation an der Laderampe damit – wie bereits 2010 – wesentlich kritischer als die befragten Unternehmen der verladenden Wirtschaft. Diese Diskrepanz kann in Teilen durch die unterschiedliche Wahrnehmung verschiedener Bereiche an der Laderampe erklärt werden. Befragte Rampenbetreiber nehmen die Wartezeiten an den Ladestellen häufig kürzer wahr als dies befragte Transportunternehmen empfinden. Ferner betrachten befragte Rampenbetreiber ihre Öffnungszeiten häufig als flexibel, während die befragten Transportunternehmen diese als zu starr bezeichnen. Aus Sicht der Transportunternehmen bilden unzureichende Regelungen zu Ladetätigkeiten, zu Standgeldern und zum Palettentausch weitere Problem-

Differenzierte Bewertung der aktuellen Situation

felder an der Laderampe. Die Gründe für die abweichenden Einschätzungen der aktuellen Situation durch die Unternehmen werden in den folgenden Kapiteln näher beleuchtet.

Abbildung 3: Einschätzung der aktuellen Situation an der Laderampe differenziert nach Transportunternehmen und Rampenbetreibern



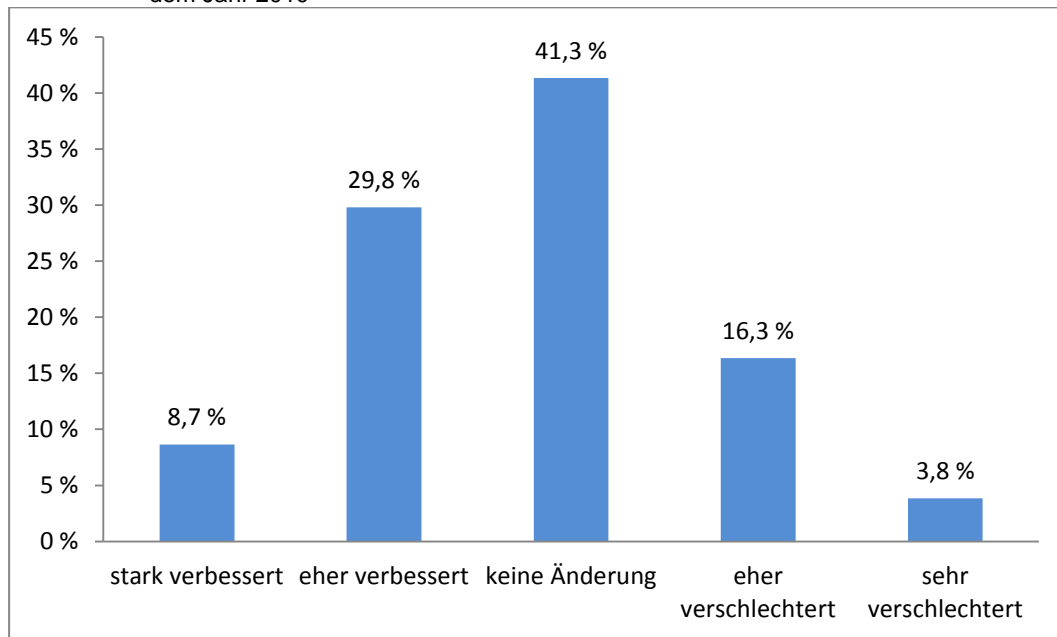
Anmerkung: Aus Gründen der Übersicht wurden die Kategorien *sehr positiv* und *eher positiv* bzw. *sehr negativ* und *eher negativ* zusammengefasst.

Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Zur Einschätzung der Entwicklung der Situation an der Laderampe wurden die Unternehmen im Rahmen der Marktgespräche des Weiteren gefragt, wie sich die Situation an der Laderampe gegenüber 2010 auf einer Skala von 1 bis 5 verändert habe (1 entspricht stark verbessert; 5 entspricht stark verschlechtert). Abbildung 4 fasst die Antworten der Unternehmen zusammen. Ein Anteil von rund 8,7 % aller befragten Unternehmen gibt an, dass sich die Situation an der Laderampe seit 2010 *stark verbessert* habe, weitere rund 29,8 % nehmen leichte Verbesserungen wahr. Der kumulierte Anteil der Unternehmen, die eine Verbesserung der Situation an der Laderampe angeben, beträgt somit rund 38,5 %. Anteile von rund 16,3 % bzw. 3,8 % aller Befragten bewerten die aktuelle Situation als *eher verschlechtert* bzw. *stark verschlechtert*. Kumuliert nehmen demnach rund 20,2 % der befragten Unternehmen eine Verschlechterung der Situation an der Laderampe wahr. Rund 41,3 % aller Befragten stellen keine spürbare Veränderung der Situation fest. Insgesamt wird von den befragten Unternehmen demnach häufiger eine Verbesserung als eine Verschlechterung festgestellt.

Bewertung der  
Entwicklung seit  
2010

Abbildung 4: Einschätzung der Veränderung der aktuellen Situation an der Laderampe gegenüber dem Jahr 2010



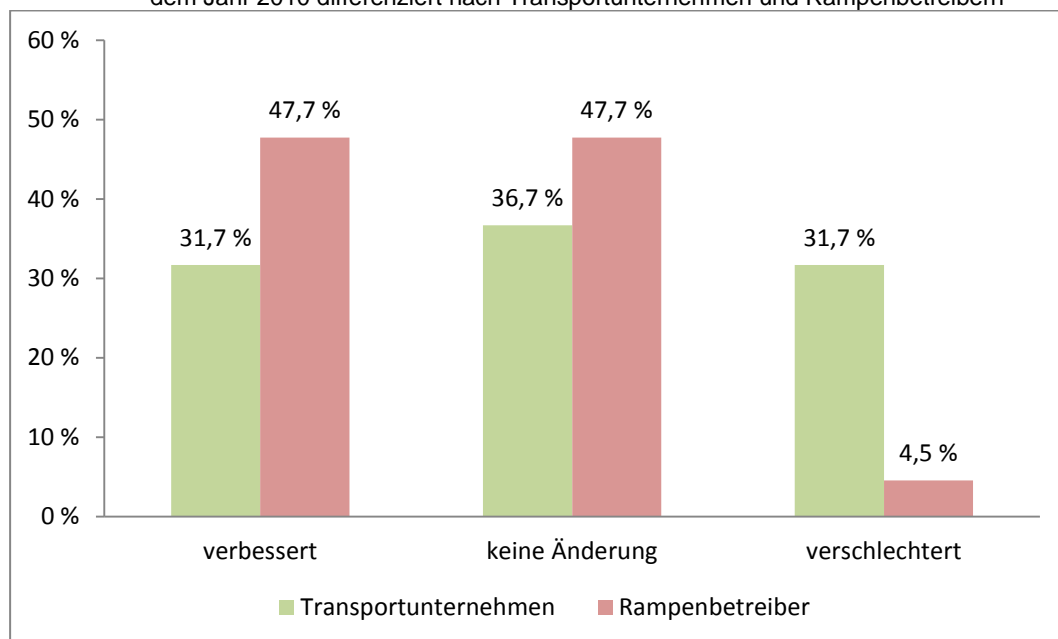
Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Bei einer differenzierten Auswertung der Befragungsergebnisse nach Transportunternehmen und Rampenbetreibern zeigen sich erneut Unterschiede in der Bewertung der Entwicklung seit 2010 (siehe Abbildung 5). Aus Gründen der Übersicht wurden die Kategorien *sehr verbessert* und *eher verbessert* bzw. *sehr verschlechtert* und *eher verschlechtert* zusammengefasst. Bei den Transportunternehmen ist die Anzahl der Befragten, die von einer Verschlechterung (31,7 %), einer Verbesserung (31,7 %) bzw. keiner Veränderung (36,7 %) berichten, nahezu gleichverteilt. Bei den befragten Rampenbetreibern wird hingegen kaum eine Verschlechterung der Situation festgestellt (4,5 %). Jeweils 47,7 % der Unternehmen, die eine Rampe betreiben, bewerten die aktuelle Situation an der Laderampe als verbessert oder unverändert gegenüber dem Jahr 2010. Die Unternehmen der verladenden Wirtschaft nehmen demnach zu einem wesentlich kleineren Teil eine Verschlechterung der Lage wahr als die Unternehmen des Straßengüterverkehrs. Die Diskrepanzen in den Einschätzungen der Veränderungen an der Laderampe können in Teilen durch unterschiedliche Entwicklungen an der Laderampe erklärt werden. Die von einem Gutteil der befragten Rampenbetreiber festgestellte Verbesserung der Situation wird häufig mit der Einführung von elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen begründet. Befragte Transportunternehmen empfinden die Einrichtung von elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen hingegen mehrheitlich nicht als Verbesserung der Situation an der Laderampe. Wahrgenommene Fortschritte werden von den Transportunternehmen vergleichsweise häufig mit der Modernisierung der Abrufverfahren begründet. Des Weiteren werden positive Veränderungen an der Laderampe sowohl von befragten Transportunternehmen als auch von befragten Rampenbetreibern in Teilen auf Cross-Docking- und Traileryard-Konzepte sowie Anpassungen der Bestellmengen zurückgeführt. Wahrgenommene Rückschritte werden von befragten Transportunterneh-

Differenzierte Bewertung der Entwicklung

men und Rampenbetreibern häufig mit schlechter werdenden Sprachkenntnissen des Fahr- bzw. des Lagerpersonals begründet. Der hohe Anteil von Unternehmen, die keine Veränderungen spüren, kann dadurch erklärt werden, dass in vielen Handlungsfeldern an der Laderampe weder Fort- noch Rückschritte festzustellen sind. Dahingehend werden von den Befragungsteilnehmern kaum Veränderungen der Warte- und Öffnungszeiten sowie bei den Regelungen zu Ladetätigkeiten, zu Standgeldern und zum Palettentausch berichtet. In den folgenden Kapiteln erfolgt eine nähere Betrachtung der Gründe für die abweichende Wahrnehmung der Veränderungen an der Laderampe.

Abbildung 5: Einschätzung der Veränderung der aktuellen Situation an der Laderampe gegenüber dem Jahr 2010 differenziert nach Transportunternehmen und Rampenbetreibern



Anmerkung: Aus Gründen der Übersicht wurden die Kategorien *sehr verbessert* und *eher verbessert* bzw. *sehr verschlechtert* und *eher verschlechtert* zusammengefasst.

Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

### 3.3 Evaluierung des Handbuchs „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“

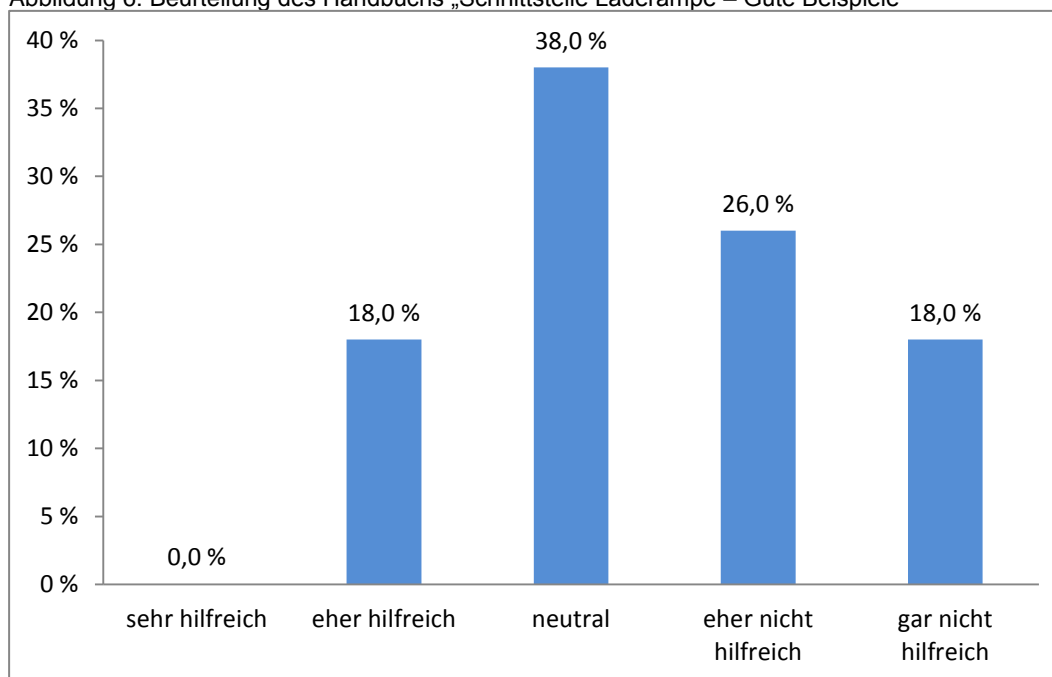
Das vom BMVI herausgegebene Handbuch „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“ ist rund 41,0 % aller befragten Unternehmen bekannt. Dagegen kannten rund 59,0 % der Teilnehmer an der Befragung das Handbuch nicht. Differenziert nach Transportunternehmen und Rampenbetreibern ergeben sich leichte Unterschiede: Während rund 42,6 % der befragten Transportunternehmen angeben, das Handbuch zu kennen, ist das Handbuch rund 38,6 % der Rampenbetreiber bekannt. Demnach ist einem Gutteil der Befragungsteilnehmer das im Jahr 2014 veröffentlichte Handbuch nicht bekannt, wobei die Unterschiede zwischen Transportunternehmen und Rampenbetreiber lediglich geringfügig sind.

Bekanntheit  
des Hand-  
buchs

Unternehmen, denen das Handbuch bekannt ist, wurden des Weiteren gefragt, wie hilfreich es in der Praxis sei. Abbildung 6 fasst die Beurteilung der Befragten, die auf einer Skala von 1 (*sehr hilfreich*) bis 5 (*gar nicht hilfreich*) antworten konnten, zusammen. Keiner der Befragungsteilnehmer gibt an, dass das Handbuch *sehr hilfreich* sei. Rund 18,0 % geben an, dass es in der Praxis *eher hilfreich* sei. Rund 38,0 % der befragten Unternehmen bewerten das Handbuch als *neutral*. Während rund 26,0 % der Befragten das Handbuch als *eher nicht hilfreich* beurteilen, bewerten es rund 18,0 % der Unternehmen als *gar nicht hilfreich*. Demnach wird das Handbuch, insofern es bekannt ist, von den befragten Unternehmen häufiger negativ als positiv bewertet.

Bewertung des Handbuchs

Abbildung 6: Beurteilung des Handbuchs „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

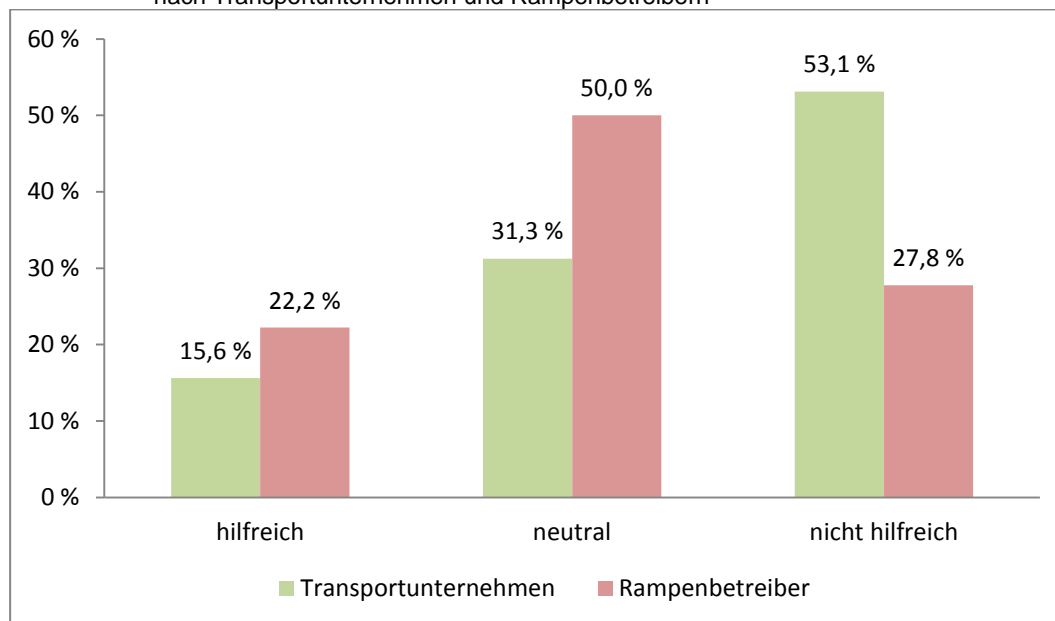
Bei einer differenzierten Betrachtung der Befragungsergebnisse zeigen sich Unterschiede zwischen der Rezeption des Handbuchs durch die Transportunternehmen und die Rampenbetreiber (siehe Abbildung 7). Aus Gründen der Übersicht wurden die Kategorien *sehr hilfreich* und *eher hilfreich* bzw. *gar nicht hilfreich* und *eher nicht hilfreich* zusammengefasst. Rund 15,6 % der befragten Transportunternehmen, die das Handbuch kennen, bewerten es als hilfreich, während rund 22,2 % der befragten Rampenbetreiber das Handbuch positiv aufgenommen haben. Rund 53,1 % der Transportunternehmen beurteilen das Handbuch als nicht hilfreich in der Praxis. Der Anteil der negativen Antworten fällt bei den Unternehmen, die eine Rampe betreiben, wesentlich geringer aus (27,8 %). Schließlich bewerten rund 31,3 % der Transportunternehmen und rund 50,0 % der Rampenbetreiber das Handbuch neutral. Insgesamt beurteilen die befragten Transportunternehmen das Handbuch „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“ damit negativer als die befragten Rampenbetreiber. Eine negative Rezeption des Handbuchs wird von befragten Transportunternehmen häufig damit begründet, dass die beschriebenen Maß-

Differenzierte Bewertung des Handbuchs



nahmen in der Praxis nicht von Transportunternehmen umgesetzt werden könnten. Die Adressaten der Maßnahmen seien überwiegend die Unternehmen der verladenden Wirtschaft.

Abbildung 7: Beurteilung des Handbuchs „Schnittstelle Laderampe – Gute Beispiele“ differenziert nach Transportunternehmen und Rampenbetreibern



Anmerkung: Aus Gründen der Übersicht wurden die Kategorien *sehr hilfreich* und *eher hilfreich* bzw. *gar nicht hilfreich* und *eher nicht hilfreich* zusammengefasst.

Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

## 4 Handlungsfelder an den Laderampen

### 4.1 Wartezeiten an den Laderampen

Die abweichenden Bewertungen der aktuellen Situation sowie der Entwicklung an der Laderampe werden von den befragten Transportunternehmen und Rampenbetreibern unterschiedlich begründet. Der häufigste Gradmesser für die Beurteilung der Situation an der Rampe ist die Dauer der Wartezeit an den Ladestellen. Die Wartezeiten an den Laderampen und deren Veränderung seit 2010 werden von den Befragten verschiedentlich wahrgenommen. Im Rahmen der Untersuchung hat das Bundesamt die Unternehmen nach der Länge der Wartezeiten, also der Zeit zwischen Anmeldung und Freigabe zur Abfahrt abzüglich der Zeiten zur Be- und Entladung sowie deren Vor- und Nachbereitung, befragt. Obwohl über ein Drittel der befragten Unternehmen spiegelbildlich befragt wurden, stellt das Bundesamt häufig widersprüchliche Aussagen von Transportunternehmen und Rampenbetreibern hinsichtlich der Dauer der Wartezeiten fest. Hierbei tendieren die befragten Rampenbetreiber dazu, kürzere Wartezeiten anzugeben als dies bei den befragten Transportunternehmen der Fall ist. Insgesamt reicht die Bandbreite der angegebenen Wartezeiten von 0,5 bis 6 Stunden, wobei seitens der Befragten kaum Veränderungen in den letzten fünf Jahren wahrgenommen werden.

Wartezeiten

In nahezu allen vom Bundesamt untersuchten Marktsegmenten sind Positiv- und Negativbeispiele hinsichtlich der Wartezeiten an den Laderampen feststellbar. Die Fokussierung der Untersuchung auf einzelne Wirtschaftsbereiche im Handel (Lebensmittel-Einzelhandel) und in der Industrie (Automobilhersteller) bedeutet demnach nicht, dass in diesen Wirtschaftszweigen grundsätzlich Probleme bezüglich langer Wartezeiten an den Laderampen bestehen. Im Folgenden werden vielmehr Häufungen von Fällen über- und unterdurchschnittlicher Wartezeiten innerhalb verschiedener Bereiche benannt. Sehr kurze Wartezeiten von durchschnittlich unter einer Stunde werden bei Containerterminals und bei der Anwendung von Traileryard-Konzepten festgestellt. Ferner werden unterdurchschnittliche Wartezeiten bei den Aufbauarten Tank und Silo angegeben. Des Weiteren unterscheiden sich die Wartezeiten, wie im Jahr 2010, weiterhin stark nach der Branchenzugehörigkeit der Rampenbetreiber. Im Allgemeinen werden bei Industrie- und Speditionsbetrieben kürzere Wartezeiten als bei Unternehmen des Handels angegeben. Insbesondere bei den Laderampen im Lebensmittel-Einzelhandel beklagen Transportunternehmen lange Wartezeiten, wenngleich die Wartezeiten bei einzelnen Unternehmen in dieser Branche positiv bewertet werden. Weitergehend werden, wie im Jahr 2010, im Wareneingang längere Wartezeiten beschrieben als im Warenausgang. Begründet wird dies nach Einschätzung des Bundesamtes durch eine stärkere Einbindung der Ladevorgänge im Warenausgang in die innerbetrieblichen Abläufe als dies beim Wareneingang der Fall ist. Zudem besteht für die Rampenbetreiber ein größerer Anreiz zur schnellen Beladung als zur schnellen Entladung, da dies freie Lagerkapazität erhöht. Ferner berichten Transportunternehmen, die Teilladungen befördern und mehrere Entladestellen anfahren müssen, überproportional häufig von problematischen Wartezeiten.

Unterschiede

Wenngleich die Wartezeiten von den befragten Unternehmen zu einem großen Teil als gleichbleibend wahrgenommen werden, sind in einigen Fällen dennoch Veränderungen der aktuellen Situation gegenüber der Situation im Jahr 2010 festzustellen. Verkürzungen der Wartezeiten begründen befragte Rampenbetreiber mit der Implementierung von elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen, Änderungen in der Beschaffungslogistik und weiteren Optimierungen an der Laderampe (vgl. Kapitel 5). Die weiterhin von der Mehrheit der befragten Transportunternehmen berichteten unverändert langen Wartezeiten werden mit einer zu geringen Anzahl von Laderampen, niedrigen Lagerkapazitäten oder unzureichendem Lagerpersonal in Verbindung gebracht. Des Weiteren geben einige Transportunternehmen an, dass sich die Standzeiten durch eine intensiviertere Kontrolle der angelieferten Waren sowie durch eine aufwändigere Ladungssicherung verlängert hätten. Ein Teil der befragten Transportunternehmen berichtet von längeren Wartezeiten durch die Einführung von elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen (vgl. Abschnitt 5.1). Die Problematik von Aufkommensspitzen und erhöhten Wartezeiten vor und nach Feiertagen habe sich kaum verändert und stelle weiterhin eine große Herausforderung für die Transportunternehmen dar. Darüber hinaus verschärfen nach Informationen des Bundesamtes Entwicklungen in der Logistik die Problematik langer Wartezeiten. Bei-

Veränderungen gegenüber 2010

spielsweise führt die Reduktion der Lagerbestände mit dem Ziel der verringerten Kapitalbindung zu verkürzten Bestellzyklen mit kleiner werdenden Bestellmengen. Die hierdurch erhöhte Zahl von Rampenkontakten erzeugt wiederum längere Wartezeiten an den Laderampen. Nach den Ausführungen einzelner Gesprächspartner werde die an einzelnen Lagern erfolgte Erhöhung der Rampenkapazitäten in Form zusätzlicher Tore durch die Erhöhung der Anzahl der Rampenkontakte mehr als kompensiert.

#### 4.2 Öffnungszeiten an den Laderampen

Die unterdurchschnittliche Beurteilung der aktuellen Situation an der Laderampe wird von einigen Transportunternehmen mit zu unflexiblen und zu kurzen Öffnungszeiten begründet. Die befragten Rampenbetreiber nehmen die Öffnungszeiten hingegen als ausreichend wahr. Bezogen auf die Forderung nach längeren Öffnungszeiten verweisen viele Rampenbetreiber auf erhöhte Personalkosten, die in Folge eines notwendig werdenden Mehrschichtbetriebs entstünden. Eine kurzfristige Ausweitung der Öffnungszeiten sei zudem schwierig, da die zusätzlich anfallenden Überstunden einer Genehmigung der Betriebsräte bedürften. Es wird lediglich in Einzelfällen von Veränderungen der Öffnungszeiten in den letzten fünf Jahren berichtet. Die Laderampen der befragten Unternehmen sind überwiegend an Werktagen und vergleichsweise selten an Wochenenden geöffnet. Häufig sind die Öffnungszeiten der Laderampen am Freitag verkürzt. Darüber hinaus schwanken die Öffnungszeiten bei den verschiedenen Rampenbetreibern stark. Die Mehrheit der im Fokus der Untersuchung stehenden Laderampen öffnet morgens um 06:00 Uhr. Während die Zeiten der Be- und Entladung an der Mehrheit der Laderampen im Handel in den Nachmittagsstunden enden (zwischen 14:00 und 16:00 Uhr), sind die Laderampen bei Industriebetrieben häufig länger geöffnet (22:00 Uhr). Ferner berichten Unternehmen von flexibleren Öffnungszeiten beim Warenausgang im Vergleich zum Wareneingang. Einzelne Laderampen, insbesondere Rampen von Speditionsunternehmen oder Containerterminals, sind durchgehend geöffnet. Nächtliche Öffnungszeiten werden nach Angaben von Rampenbetreibern jedoch seltener genutzt.

Öffnungszeiten

#### 4.3 Anmeldesituation und Ausstattung an den Laderampen

Die Anmeldesituation sowie die Ausstattung an den Entladestellen werden von den befragten Transportunternehmen und Rampenbetreibern vorwiegend als zufriedenstellend beschrieben. Die Anmeldung der Kraftfahrer an der Entladestelle erfolgt überwiegend zentral und wettergeschützt. Nach Angaben befragter Transportunternehmen und Rampenbetreiber melden sich die Kraftfahrer zumeist in geschlossenen Räumen (z.B. Lagerbüro, Pförtnerloge) oder zumindest überdachten Eingangsbereichen an. Bei Aufkommensspitzen seien einzelne wettergeschützte Anmeldebereiche jedoch zu klein, worauf-

Anmeldesituation

hin Kraftfahrer in seltenen Fällen außerhalb dieser Bereiche warten müssten. Der konkrete Ablauf der Anmeldung variiert je nach Entladestelle. In der Regel übergibt das Fahrpersonal die Beförderungsdokumente, zumeist in Papierform, dem Pförtner oder einem Lagermitarbeiter. Bei Industrieunternehmen müssen Kraftfahrer regelmäßig an Sicherheitsunterweisungen teilnehmen, bevor sie das Betriebsgelände befahren. Diese umfassen Informationsbroschüren, kurze Filme und anschließende Verständnistests. Zudem erhalten die Fahrer teilweise von den Industriebetrieben Warnwesten und Schutzhelme beim Anfahren der Laderampen.<sup>1</sup> Weitergehend entfällt eine erneute Anmeldung bei Pendelverkehren zwischen Lager- und Produktionsstätten und eine direkte Anfahrt der Laderampe wird ermöglicht. Von den Transportunternehmen teilweise negativ aufgenommen werden Anmeldesituationen, bei denen das Fahrpersonal eine Wartenummer erhält. Sobald die Wartenummer auf einer Displayanzeige am Gebäude erscheint, soll der Fahrer die ebenfalls angezeigte Laderampe anfahren. Dies führe nach Angaben einiger befragter Transportunternehmen dazu, dass das Fahrpersonal die Wartezeiten nicht für andere Tätigkeiten oder Ruhepausen nutzen könne, da die Anzeigetafel beobachtet werden müsse. Positiver werden von den Transportunternehmen die Ausgabe von Funkmeldeempfängern („Pager“, „Piepser“) oder Softwareanwendungen für mobile Endgeräte (Apps für Smartphones) bewertet, die in den letzten Jahren vermehrt eingesetzt werden. In wenigen Fällen kritisieren befragte Transportunternehmen zu kleine Rangierflächen, wodurch das Anfahren der Laderampen erschwert würde. In seltenen Fällen beklagen Transportunternehmen, dass eine telefonische Anmeldung vor Ankunft an der Laderampe gefordert werden würde. Insgesamt überwiegen die Angaben von Unternehmen leicht, die eine positive Veränderung der Anmeldesituation in den letzten fünf Jahren wahrnehmen. Dies wird überwiegend durch die Modernisierung der Abrufverfahren begründet. Ferner wurden in Einzelfällen leichte Verbesserungen durch den Umbau der Eingangsbereiche erzielt, wodurch die Fußwege der ankommenden Kraftfahrer auf dem Betriebsgelände reduziert werden konnten.

Die Ausstattung der Ladestellen mit sanitären Anlagen, Aufenthaltsräumen und Verpflegungsangeboten, die von den Kraftfahrern während der Wartezeiten genutzt werden können, wird bei den meisten Laderampen als ausreichend beschrieben. Unterschiede ergeben sich bezogen auf die Größe der Ladestelle. Tendenziell bieten größere Ladestellen eine ausgedehntere Ausstattung an als kleinere Ladestellen. Während Toiletten an nahezu jeder Laderampe genutzt werden können, werden den Kraftfahrern Duschen lediglich selten angeboten. Des Weiteren sind Aufenthaltsräume, die für die Kraftfahrer zugänglich sind, selten vorhanden. Der Zugang zu Getränkeautomaten wird dem Fahrpersonal an den meisten Laderampen gewährt. An einigen Laderampen stehen den Kraftfahrern Verpflegungsautomaten zur Verfügung. Lediglich wenige Ladestellen bieten dem Fahrpersonal einen Zugang zu einer Kantine oder anderweitigen Verpflegungsmöglichkeiten. Wenige Negativbeispiele trüben das Bild geringfügig. Ein kleiner Teil der Trans-

Sanitäranlagen,  
Aufenthaltsräume  
und Verpflegung

<sup>1</sup> Ein anderer Teil der Unternehmen der verladenden Industrie gibt die Ausrüstung des Kraftfahrers mit Sicherheitskleidung seitens der Transportunternehmen vor.

portunternehmen berichtet von verschmutzten Sanitäranlagen. Einzelne Rampenbetreiber beklagten hingegen Diebstähle der Ausstattung in den Sanitäranlagen durch das Fahrpersonal. Veränderungen seit der Befragung aus dem Jahr 2010 konnte das Bundesamt im Zuge der Befragung kaum feststellen. In seltenen Fällen wurden Sanitäreinrichtungen, Aufenthaltsräume oder Kantinen durch bauliche Veränderungen geschaffen oder verbessert.

Bei der Ausstattung der Rampen mit Ladehilfsmitteln sind vergleichsweise wenig Probleme festzustellen. Häufig wird ein Ladehilfsmittel für ein bis zwei Laderampen bereitgestellt. Diese wurden in den letzten Jahren teilweise ausgetauscht und modernisiert. Nach Aussagen einiger befragter Unternehmen sei zudem vermehrt spezielles Verladeequipment eingesetzt worden, was die Ladevorgänge beschleunigt habe. Während ein Teil der befragten Transportunternehmen weiterhin einen Mangel an Parkplätzen konstatiert, bezeichnen andere befragte Transportunternehmen das Angebot von Parkplätzen als überwiegend ausreichend. In wenigen Fällen wurden die Parkplätze in den letzten fünf Jahren ausgebaut. In der Umgebung von Industrie- und Gewerbegebieten seien nach Auskunft mehrerer Unternehmen im Allgemeinen ausreichend Parkmöglichkeiten vorhanden. Einzelne befragte Transportunternehmen berichten jedoch von Parkverboten in Industrie- und Gewerbegebieten. Wenig positiv erscheint die Lage in urbanen Gegenden. Unternehmen, die regelmäßig Laderampen innerhalb von Städten anfahren, berichten häufiger von unzureichenden Parkplatzangeboten. Schließlich verwehren einige Rampenbetreiber Kraftfahrern, ihre Ruhezeiten auf Parkplätzen auf dem Firmengelände zu verbringen und begründen dies mit versicherungsrechtlichen Problemen.

Ladehilfsmittel und  
Parkplätze

#### 4.4 Ladevorgang an den Laderampen

Der Ablauf des Ladevorgangs wird, wie die vorgenannten Punkte, sehr unterschiedlich von den befragten Transportunternehmen und Rampenbetreibern wahrgenommen, wodurch die abweichenden Beurteilungen der Situation an der Laderampe erklärt werden können. Insbesondere der Personaleinsatz an den Laderampen wird von den befragten Unternehmen weiterhin unterschiedlich eingeschätzt. Während befragte Unternehmen, die eine Rampe betreiben, von ausreichend Personal berichten, sind die Laderampen aus der Sicht einiger Transportunternehmen personell unterbesetzt. Die angegebenen Zahlen schwanken dabei von einem Mitarbeiter für eine Laderampe bis zu einem Mitarbeiter für fünf Laderampen. In Teilen berichten die Unternehmen von Veränderungen in den letzten Jahren. Um den Personaleinsatz bei absehbaren Aufkommensspitzen zu erhöhen, werde nach Angaben von befragten Rampenbetreibern entweder die bestehende Belegschaft auf die Ladetätigkeiten konzentriert oder zeitlich begrenzt Aushilfspersonal über Personaldienstleister eingesetzt. In Einzelfällen haben Rampenbetreiber Nachschichten eingeführt. Ferner berichten einige Unternehmen in den östlichen Bundeslän-

Lagerpersonal

dem von Stellenabbau an den Laderampen infolge der Einführung des Mindestlohnes. Ferner sind die Aufgaben der Lagermitarbeiter umfangreicher geworden. Neben der Be- und Entladung der Lkw, der Warenkontrolle sowie der Ein- und Auslagerung der Güter übernimmt das Lagerpersonal zunehmend Aufgaben der Kommissionierung. Schließlich haben mehrere Transportunternehmen und Rampenbetreiber in der Befragung angegeben, dass eine Standardisierung der Prozesse sowie konstant bleibendes Fahr- und Lagerpersonal bei wiederkehrenden Geschäftsbeziehungen die Abläufe an den Laderampen verbesserten.

Des Weiteren geben die befragten Transportunternehmen an, dass die Arbeitsteilung zwischen Lager- und Fahrpersonal beim Ladevorgang verbesserungswürdig sei. Die befragten Rampenbetreiber sehen indes keinen Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Ladetätigkeiten. Die Ladetätigkeiten an der Rampe sind grundsätzlich im HGB (§ 412 Abs. 1) geregelt. Demnach sind die Absender für die beförderungssichere Verladung und die Frachtführer für die betriebssichere Verladung verantwortlich.<sup>2</sup> Während die Beladung im Warenausgang zwischen Absender und Frachtführer im Grundsatz festgeschrieben ist, ist die Situation im Wareneingang weniger eindeutig. Nach § 412 Abs. 1 HGB ist der Absender, der in der Regel bei der Entladung nicht vor Ort ist, für die beförderungssichere Verladung verantwortlich. Falls die Ladetätigkeiten nicht schriftlich im Beförderungsvertrag festgehalten sind, ergeben sich hierdurch in der Praxis unklare Verpflichtungen zur Entladung der Güter im Wareneingang. Die im Rahmen der Marktgespräche befragten Unternehmen spiegeln diese Problematik wider. Bei einem großen Teil der Rampenkontakte im Wareneingang erfolgt die Entladung durch das Fahrpersonal. Nach Aussagen der befragten Transportunternehmen erfolge insbesondere im Handel die Entladung durch die Kraftfahrer. Zwar seien diese Ladetätigkeiten zu einem Teil Bestandteil der Beförderungsverträge, allerdings würden häufig Ladetätigkeiten von Kraftfahrern ohne schriftliche Vereinbarungen durchgeführt. Bei Laderampen von Unternehmen aus industriellen Wirtschaftszweigen erfolge die Entladung meistens durch das Lagerpersonal, da beispielsweise die Kraftfahrer keine gesonderte Qualifikation für das Führen motorisierter Flurförderzeuge (z.B. mit Anbauzangen) hätten. In seltenen Fällen, zumeist bei kleinerer Unternehmensgröße, nehmen Kraftfahrer auch bei Industriebetrieben Ladetätigkeiten wahr. Befragte Transportunternehmen, deren Fahrer ohne schriftliche Vereinbarung Be- und Entladungen übernehmen, begründen dies mit der Sorge vor Auftragsverlust und längeren Wartezeiten, falls das Fahrpersonal die Ladetätigkeiten verweigere. Insgesamt gibt die Mehrheit der befragten Unternehmen an, keine Veränderungen bei den Ladetätigkeiten in den letzten fünf Jahren festgestellt zu haben. In Einzelfällen berichten Transportunternehmen von zusätzlichen Hilfstätigkeiten an der Laderampe (z.B. Warenkontrolle), die durch das Fahrpersonal wahrgenommen würden.

Ladetätigkeiten

<sup>2</sup> Die beförderungssichere Verladung beinhaltet neben der Be- und Entladung Pflichten zur Stauung und Befestigung der zu transportierenden Güter. Im Vordergrund steht dabei, dass die Güter nicht beschädigt werden. Die betriebssichere Verladung soll indes sicherstellen, dass der beladene Lkw den Anforderungen des Straßenverkehrs entspricht.

#### 4.5 Regelungen zur Vergütung von Standzeiten und zum Palettentausch

Die beschriebene Unzufriedenheit der befragten Transportunternehmen mit der Situation an der Laderampe spiegelt sich häufig in den Regelungen zur Vergütung von Standzeiten sowie zum Palettentausch wider. Grundsätzlich ist eine Vergütung der Wartezeit, die über die Lade- und Entladezeit hinausgeht, im HGB (§ 412 Abs. 3) vorgesehen. Der Anspruch auf Standgeld entsteht, wenn die Wartezeit auf Grund vertraglicher Vereinbarungen oder aus Gründen, die nicht dem Risikobereich des Frachtführers zuzurechnen sind, entsteht. Jedoch gibt ein großer Teil der befragten Transportunternehmen bzw. Rampenbetreiber an, keine Standgelder zu erhalten bzw. zu zahlen. Einige Transportunternehmen, die regelmäßig dieselben Laderampen anfahren, berichten, aufgrund der Marktmacht der verladenden Unternehmen keine Standgelder durchsetzen zu können und verweisen auf die Sorge, feste Kunden zu verlieren. In wenigen Fällen berichten Unternehmen von regelmäßigen Vergütungen von Standzeiten. Diese werden ab einer Wartezeit von 2 bis 3 Stunden gezahlt und bewegen sich auf einem Korridor von 30 bis 50 Euro je Stunde. Die Mehrheit der Unternehmen kann bezogen auf die Vergütung von Standzeiten keine Veränderungen in den letzten fünf Jahren feststellen. In Einzelfällen, in denen Wartezeiten vergütet werden, wird von einer leicht sinkenden Tendenz bei der Höhe der Standgelder berichtet. Die überarbeiteten Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen (ADSp 2016), die seit dem 1. Januar 2016 vom Deutschen Speditions- und Logistikverband e. V. (DSLVL) empfohlen werden, konkretisieren die Bestimmungen zur Vergütung von Standzeiten. Abhängig von der Zahl der Paletten bzw. der Höhe des umzuschlagenden Gewichts sind bei Be- und Entladungen, die länger als 0,5 bis 2 Stunden dauern, angemessene Standgelder zu zahlen (vgl. ADSp 2016 Ziffern 11.2 und 11.4).

Standgeld

Der Austausch von Paletten, insbesondere Europoolpaletten, wird von mehreren Transportunternehmen in den Marktgesprächen des Bundesamtes als weiteres Problem an der Laderampe angesehen. Dahingehend beklagen die befragten Transportunternehmen das Anfahren separater Laderampen für den Prozess des Palettentauschs. Durch das Anfahren einer zusätzlichen Laderampe erhöhe sich die gesamte Standzeit. Während ein Gutteil der Transportunternehmen eine Zusammenlegung der Ladung von Gütern mit dem Austausch von Paletten bevorzugen würde, wird dies von den befragten Rampenbetreibern als logistisch nicht umsetzbar beschrieben. Schließlich kritisiert ein Teil der Transportunternehmen eine schlechte Qualität der Tauschpaletten und eine fehlende Vorsortierung durch die Rampenbetreiber. Die Qualitätskontrolle durch das Fahrpersonal verursache höhere Standzeiten. Das Bundesamt stellt in seiner Untersuchung nahezu keine Veränderung beim Austausch von Paletten in den letzten fünf Jahren fest. In Einzelfällen geben Unternehmen an, ihr System von Mehrweg-Paletten auf Einweg-Paletten umzustellen. Dies entschärfe die Problematik des Palettentauschs. Die überarbeiteten ADSp 2016 des DSLVL greifen die Problematik auf und konkretisieren streitige Bestimmungen beim Palettentausch. Demnach sind nur gebrauchsfähige Paletten (mindestens Quali-

Palettentausch

tätsstufe C gemäß EPAL / GS 1) tauschfähig und Paletten an der Entladestelle „Zug-um-Zug“ („Kölner Palettentauschverfahren“, „Doppeltausch“) zurückzugeben (vgl. ADSp 2016 Ziffer 4.1.3).

#### 4.6 Kommunikation und Umgang an den Laderampen

Die Kommunikation zwischen Fahr- und Lagerpersonal an der Laderampe wird sowohl von Transportunternehmen als auch von Rampenbetreibern in den letzten Jahren als verschlechtert betrachtet. Einerseits berichten befragte Rampenbetreiber von mangelnden Sprachkenntnissen des Fahrpersonals. Andererseits geben einige befragte Transportunternehmen an, dass die Sprachkenntnisse des Lagerpersonals mangelhaft seien. Hierdurch würde nach Angabe der befragten Unternehmen die Kommunikation an der Laderampe erheblich erschwert. Einige Befragungsteilnehmer sehen die Sprachdefizite der Kraftfahrer durch die Zunahme von Güterkraftverkehrsunternehmen aus Mittel-, Ost- und Südosteuropa im Zuge der EU-Erweiterung begründet. Darüber hinaus werden zu einem Teil ungenügende Qualifizierungen der Mitarbeiter des jeweiligen Geschäftspartners beklagt. Um den Sprachproblemen zu begegnen und die Kommunikation an der Laderampe zu erleichtern, verwenden einige Unternehmen Informationsmaterial (z.B. Ausgänge, Informationsblätter) in verschiedenen Sprachen oder greifen auf multilinguale Anwendungen für Smartphones zurück.

Kommunikation  
an der Lade-  
rampe

Der Umgang zwischen Lager- und Fahrpersonal wird indes uneinheitlicher beantwortet. Ein großer Teil der befragten Transportunternehmen gibt an, dass ihre Kraftfahrer eine fehlende Wertschätzung ihres Berufsstands verspürten. Dies habe nach Aussage einiger Transportunternehmen zur Folge, dass die Anwerbung von neuem Fahrpersonal erschwert werden würde. Die Mehrheit der befragten Rampenbetreiber beschreibt den Umgang zwischen Lager- und Fahrpersonal an der Laderampe hingegen eher positiv. Die Entwicklung des Umgangs an der Laderampe in den letzten fünf Jahren wird von den Unternehmen überwiegend als unverändert beurteilt. Lediglich einzelne befragte Transportunternehmen und Rampenbetreiber verspüren leichte Verbesserungen im Umgang an der Laderampe. Diese Verbesserungen beruhten nach Angaben der betroffenen Unternehmen auf mehrjährigen und wiederkehrenden Geschäftsbeziehungen sowie konstant bleibendem Fahr- und Lagerpersonal. In diesen Fällen seien die Arbeitsabläufe optimiert und die jeweiligen Mitarbeiter besser aufeinander abgestimmt.

Umgang an der  
Laderampe



## 5 Eingeleitete Maßnahmen an den Laderampen

### 5.1 Elektronische Zeitfenstermanagementsysteme

Zur Verbesserung der Situation an der Laderampe haben Unternehmen verschiedene Maßnahmen eingeleitet. In den letzten fünf Jahren stand dabei die Einführung von elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen im Fokus der befragten Unternehmen. Die Vergabe von Zeitfenstern durch die Rampenbetreiber und deren Buchung durch die Transportunternehmen stellt eine zeitliche und räumliche Koordinierung der Abläufe an den Laderampen dar. Innerhalb von einem Rampenbetreiber oder einem externen Dienstleister vorgegebenen Zeiträumen erfolgen dabei die Be- und Entladungen an den Rampen. Ziel ist es, Aufkommensspitzen an den Laderampen zu vermeiden und die Zahl der Ladetätigkeiten im Tages- und Wochenablauf zu glätten. Elektronische Zeitfenstermanagementsysteme basieren weitestgehend auf Anwendungen über Internetplattformen. Darüber hinaus entwickeln einige Unternehmen eigene auf sie zugeschnittene Softwarelösungen. Die von den befragten Unternehmen genannten elektronischen Zeitfenstermanagementsysteme werden u.a. von Mercareon (auf Handelsunternehmen spezialisiert), Transporeon (auf Industrieunternehmen spezialisiert), Leogistics (SAP-basiert), Cargoclix und Inlogia vertrieben. Während die Verlader die Kosten für die Installation und Integration der Systeme übernehmen, zahlen die Transportunternehmen zumeist Gebühren für die Buchung von Zeitfenstern. Diese Gebühren variieren von 0,50 bis 2,50 Euro pro Buchung. Bei einzelnen Anbietern erfolgt die Buchung hingegen kostenlos. Die Buchung der Zeitfenster durch die Transportunternehmen beginnt in den meisten Fällen 2 bis 3 Tage vor dem Ladevorgang, spätestens jedoch am Vorabend. Die Länge der Zeitfenster variiert stark, wobei der Durchschnitt bei rund einer halben Stunde liegt. In Teilen berichten Unternehmen von deutlich kürzeren Zeitfenstern („Zeitpunkte“) mit einer Dauer von 10 Minuten oder von deutlich längeren Zeitfenstern („Zeitkorridore“) mit einer Dauer von 6 Stunden. Die Nutzung von elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen ist bei den befragten Unternehmen weit verbreitet. Insbesondere Rampenbetreiber im Wirtschaftszweig Handel verwenden mehrheitlich Softwareanwendungen zur Buchung von Zeitfenstern. In der Industrie sei nach Angaben der befragten Unternehmen der Anteil der Rampenbetreiber, die einen zeitfenstergesteuerten Wareneingang und -ausgang nutzen, geringer. Jedoch sei die Zahl der Umstellungen in den letzten Jahren gestiegen. Hierbei konnte das Bundesamt beobachten, dass elektronische Zeitfenster häufiger bei größeren Rampenbetreibern eingesetzt werden.

Nutzung von  
Zeitfenster-  
systemen

Die Bewertung von elektronischen Zeitfenstermanagementsystemen unterscheidet sich stark. Die befragten Rampenbetreiber nehmen die Umstellung auf eine Koordinierung der Ladetätigkeiten mittels Zeitfenster mehrheitlich positiv wahr. Dabei stellen sie eine Verkürzung der Wartezeiten aufgrund der besser planbaren Abläufe an der Laderampe fest. Zudem könne, nach Ansicht der befragten Rampenbetreiber, der Personaleinsatz an der Laderampe und im Lager kontinuierlicher geplant werden. Schließlich geben einige be-

Bewertung von  
Zeitfenster-  
systemen

fragte Rampenbetreiber an, dass die digitale Dokumentation der gebuchten Zeitfenster die Nachweisbarkeit von verspäteten Anlieferungen oder von zu vergütenden Wartezeiten vereinfache. Transportunternehmen bewerten elektronische Zeitfenstersysteme zu einem Gutteil wesentlich negativer. Zwar gibt ein Teil der befragten Transportunternehmen an, dass die Wartezeiten bei Einhaltung der Zeitfenster leicht gesunken seien, jedoch stiegen die Wartezeiten bei verpassten Zeitfenstern stark an. Dies sei insbesondere problematisch, wenn Verspätungen nicht vom Transportunternehmen verschuldet, sondern durch die Verkehrslage oder Verzögerungen an vorgelagerten Laderampen begründet seien. Einige befragte Rampenbetreiber entgegneten, dass die Mehrheit der Lkw (75 bis 95 %) die Zeitfenster einhalten könne. Um den längeren Wartezeiten vorzubeugen, wird bei der Disposition die Ankunft häufig 30 bis 60 Minuten vor dem Zeitfenster geplant. Unternehmen, die überwiegend im Nahverkehr tätig sind und täglich mehrere Laderampen anfahren, bewerten Zeitfenstersysteme negativer als auf Fernverkehr spezialisierte Unternehmen. Transportunternehmen des Nahverkehrs befürchten Kettenreaktionen von verpassten Zeitfenstern in Folge eines verpassten Zeitfensters und der damit einhergehenden längeren Wartezeit. Einige Transportunternehmen befürworten aus diesem Grund längere Zeitfenster. Ferner kritisieren die befragten Transportunternehmen sehr häufig, dass die Zeitfenster zu starr seien und keine effiziente Routenplanung ermöglichen. Eine flexible Umbuchung von Zeitfenstern sei häufig nur eingeschränkt möglich. Befragte Rampenbetreiber begründen dies mit der Eindämmung von nicht genutzten Doppelbuchungen. Des Weiteren kritisieren die Transportunternehmen, dass bei einer Buchung am Vortag der Be- oder Entladung regelmäßig keine passenden Zeitfenster mehr verfügbar seien. Dies habe Umwege und Ineffizienzen bei der Routenplanung zur Folge. Insbesondere Unternehmen, die Teilladungen befördern oder deren Kühlwagen mehrere Kammern aufweisen und dadurch mehrere Laderampen desselben Rampenbetreibers anfahren, kritisieren unpassende Zeitfenster. Schließlich kritisieren mehrere Transportunternehmen, dass sie die Kosten für die Buchung der Zeitfenster übernehmen müssen.

Zur Verbesserung der elektronischen Zeitfenstermanagementsysteme nannten einige der befragten Unternehmen bereits umgesetzte Maßnahmen oder äußerten Vorschläge. Einige Rampenbetreiber haben die Dauer der Zeitfenster ausgedehnt oder sogenannte Zeitkorridore eingeführt. Die Einschätzung von längeren Zeitfenstern bzw. Zeitkorridoren fällt bei den befragten Transportunternehmen unterschiedlich aus. Einige Transportunternehmen argumentieren, dass die Routenplanung durch längere Zeitfenster flexibler gestaltbar sei. Zudem sei das Fahrpersonal einer geringeren Stressbelastung ausgesetzt, innerhalb des Zeitfensters die Ladestelle zu erreichen. Andere Transportunternehmen beklagen wiederum längere Wartezeiten bei zeitlich ausgedehnten Zeitfenstern. Es scheint demnach bei der Dauer der Zeitfenster ein Zielkonflikt zwischen kurzer Wartezeit und flexibler Routenplanung zu bestehen. Ferner haben vereinzelte Rampenbetreiber sogenannte Pool-Zeitfenster eingerichtet. Hierbei erfolgt nach der Buchung der Zeitfenster eine Optimierung des Anlieferungsplans. Um einer Konzentration der Anlieferungen

Verbesserung  
von Zeitfenster-  
systemen

auf bestimmte Tageszeiten vorzubeugen, werden die Zeitfenster geringfügig verschoben. Am Vorabend der Anlieferung erhalten die Transportunternehmen eine E-Mail mit dem bestätigten und gegebenenfalls verschobenen Zeitfenster. Zur Bewertung dieser Maßnahme konnte kein spiegelbildlich befragtes Unternehmen herangezogen werden. Des Weiteren schlugen befragte Transportunternehmen vor, die Zeitfenstersysteme der verschiedenen Anbieter anzugleichen, um eine einheitliche Datenstruktur und eindeutige Begriffsbestimmungen zu ermöglichen. So seien beispielsweise die Begriffe „Vorbereitungszeit“ und „Aufenthaltszeit“ in den verschiedenen Systemen unterschiedlich definiert und würden bei den Transportunternehmen und Kraftfahrern Verwirrung auslösen.

Einige befragte Unternehmen sehen Optimierungspotenziale durch eine Vernetzung von Zeitfenstersystemen mit mobilen Endgeräten der Kraftfahrer und Lagermitarbeiter sowie mit den Ladungsträgern und Lkw mithilfe von RFID-Technologie ergänzt durch Satellitenortungstechnik. Einzelne umsatzstärkere Speditionen und Industrieunternehmen haben solche digitalen Lösungen bereits in ihre logistischen Prozesse integriert und berichten in Marktgesprächen von positiven Erfahrungen.<sup>3</sup> Kleinere Unternehmen bemängeln indes die praktische Anwendbarkeit von vernetzten Systemen. Sie verweisen dahingehend auf unzureichende Internetzugänge an einigen Standorten sowie auf ungenügende technische Kenntnisse des Personals. Die konkreten Praxisanwendungen einer Vernetzung sind vielfältig. Beispielsweise können Fahrer über eine Anwendung auf einem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone) Informationen über Änderungen der voraussichtlichen Ankunftszeit direkt in das elektronische Zeitfenstermanagementsystem der Rampenbetreiber senden. Ein weiterer Schritt wäre die Ausstattung von Ladungsträgern oder Lkw mit GPS- und RFID-Technologie und deren Vernetzung. Hierdurch könnten Änderungen der voraussichtlichen Ankunftszeit automatisiert und in Echtzeit in die Zeitfenstersysteme der Rampenbetreiber übermittelt werden. Ferner bestehe die Möglichkeit, die mobilen Datenterminals, mit denen die Lagermitarbeiter in Teilen ausgestattet sind, ebenfalls zu vernetzen, um Verzögerungen an der Laderampe frühzeitig zu übermitteln. Durch eine Vernetzung würde einerseits die schnittstellenübergreifende Kommunikation zwischen allen Beteiligten vereinfacht und beschleunigt.<sup>4</sup> Andererseits wäre eine dynamische und flexible Anpassung der gebuchten Zeitfenster basierend auf den eingespeisten Informationen möglich. Insgesamt gilt hierbei, dass je komplexer die vernetzten Systeme sind, desto höher fallen die Investitionskosten aus. Daher nutzen bisher vorrangig größere umsatzstarke Unternehmen vernetzte Zeitfenstersysteme. Bei einem großen Automobilhersteller werden beispielsweise derzeit solche vernetzten Systeme getestet. Hierbei wird aufgrund von Eingaben des Fahrers in ein mobiles Endgerät bzw. einer GPS-Ortung während der Fahrt des Lkw überprüft, ob das gebuchte Zeitfenster eingehalten werden kann. Im Um-

Vernetzung von  
Zeitfenstersystemen

<sup>3</sup> Nach Informationen des Bundesamtes begünstigen regelmäßige Verkehre und dauerhafte Geschäftsbeziehungen zwischen Rampenbetreibern und Speditions- bzw. Transportunternehmen die Einführung von vernetzten Zeitfenstersystemen.

<sup>4</sup> Bezogen auf die beschriebenen Kommunikationsprobleme aufgrund fehlender Sprachkenntnisse sollten die Softwareanwendungen der mobilen Endgeräte mehrsprachig programmiert sein.

kehrschluss erhält der Kraftfahrer Informationen über die anzufahrende Laderampe, wodurch die Anmeldung an der Entladestelle beschleunigt wird.

## 5.2 Reduzierung der Rampenkontakte

Während die allgemeine Entwicklung hin zu verkürzten Bestellzyklen mit kleiner werdenden Bestellmengen zu einer Erhöhung der Rampenkontakte in den letzten Jahren geführt hat (vgl. Abschnitt 4.1), haben einige Unternehmen Maßnahmen zur Reduzierung der Rampenkontakte sowie deren Glättung im Wochenablauf eingeleitet. Von mehreren befragten Unternehmen werden beispielsweise Anpassungen der Bestellmengen oder der Bestellzeitpunkte genannt. Einige befragte Handelsunternehmen geben an, eine gleichmäßigere Verteilung auf verschiedene Wochentage anzustreben. Hierdurch soll die Konzentration der Warenanlieferung auf einzelne Wochentage entzerrt werden. Bei einigen Unternehmen im Elektronik- und Lebensmittelhandel konnten auf diese Weise Rampenkontakte im Wochenablauf geglättet und die Wartezeiten reduziert werden. Eine positive Auswirkung auf die Gesamtzahl der Rampenkontakte haben vereinzelt Bestrebungen, die Bestellmengen zu erhöhen. Dies erfordere nach Angaben der Befragungsteilnehmer jedoch eine enge Abstimmung zwischen Vertrieb, Produktion und Logistik.

Anpassung der Bestellmengen und -zeitpunkte

Des Weiteren berichten einige Unternehmen von Änderungen in der Beschaffungslogistik. Verschiedene Unternehmen, vorwiegend Handelsunternehmen, haben in den letzten Jahren auf eine verbrauchsorientierte Warenverteilung umgestellt. Dem Transportweg vom Versender (z.B. Industrieunternehmen) bis zum Empfänger (z.B. Einzelhandelsunternehmen) werden dabei sogenannte „Cross-Docking-Lager“ bzw. „Transshipment Points“ zwischengeschaltet. Die Industrieunternehmen versenden zunächst artikelreine Paletten (Paletten mit gleichen Waren) an die Transshipment Points. In diesen bestandslosen Lagern werden die Ladungen kommissioniert, um anschließend filialgerecht (Paletten mit unterschiedlichen Waren) an die Einzelhandelsunternehmen weiter befördert zu werden.<sup>5</sup> Durch diese Umstellung werden die Filialen der Einzelhandelsunternehmen überwiegend durch Lkw mit Komplettladungen statt Teilladungen beliefert. Dies reduziert die Zahl der entladenden Lkw und somit die Wartezeit an den Laderampen der Filialen. Das Cross-Docking-Konzept beschränkt sich nicht auf die Filialbelieferung von Einzelhandelsunternehmen, sondern kann auch in anderen Wirtschaftszweigen (z.B. Automobilindustrie) bzw. Ebenen (z.B. zwischen Zentral- und Regionallager) eingesetzt werden. Die Mehrheit der befragten Unternehmen äußerte sich positiv zur Umstellung auf eine verbrauchsorientierte Warenverteilung. Vereinzelt Speditions- und Transportunternehmen berichten jedoch von negativen Erfahrungen bei der Entladung bei Cross-Docking-

Umstellung auf eine verbrauchsorientierte Warenverteilung

<sup>5</sup> Das dargestellte Cross-Docking-Verfahren basiert auf dem Zwei-Stufen-Prinzip und stellt das am häufigsten angewendete Verfahren dar. Für weitere Varianten siehe z.B. Werner (2013): Supply Chain Management: Grundlagen, Strategien, Instrumente und Controlling.

Lagern. Da es sich bei den Transshipment Points um bestandslose Lager zur Kommissionierung handelt, müssten die anliefernden Lkw auf die abholenden Lkw warten.

Ein Teil der befragten Transportunternehmen und Rampenbetreiber, insbesondere in der Automobilindustrie, äußert sich positiv über den Einsatz von Lkw mit einer erhöhten Fahrzeuglänge sowie mit einer Nutzlast über 40 t. Die sogenannten Lang-Lkw würden aufgrund der erhöhten Zahl von transportierten Ladungsträgern je Lkw die Rampenkontakte signifikant reduzieren. Nach Aussage von Befragungsteilnehmern sind einige Rampen jedoch architektonisch nicht für die Be- und Entladung von Lang-Lkw geeignet. Weitergehend äußern sich einige befragte Unternehmen positiv über Doppelstockbeladungen. Solche Ladesysteme zeichnen sich durch das Einsetzen von Querstreben aus, wodurch Paletten übereinander verladen werden können. Dies erhöht die Zahl der einzuladenden Paletten insbesondere wenn Güter nicht oder geringfügig stapelbar sind, was wiederum die Zahl der Rampenkontakte senkt. Nach Informationen des Bundesamtes können Doppelstocksysteme, bedingt durch Einschränkungen bei der Be- und Entladung sowie durch Eigenschaften des Transportgutes, in vielen Fällen nicht eingesetzt werden. Von einigen befragten Unternehmen wird der Einsatz leichter Nutzfahrzeuge mit einem zulässigen Gesamtgewicht unter 3,5 t negativ aufgeführt. Da die Be- und Entladung dieser Fahrzeuge nicht über die Laderampen abgewickelt werden könnten, wäre ein gesonderter Ladevorgang auf dem Betriebsgelände notwendig. Dadurch würde das Lagerpersonal gebunden und die Ladevorgänge der anderen Lkw beeinträchtigt.

Einsatz spezieller  
Fahrzeuge

Weitere Maßnahmen zur Reduzierung der Rampenkontakte werden von den befragten Unternehmen lediglich selten genannt. In wenigen Fällen nennen Transportunternehmen Kooperationsmodelle (z.B. International Logistic Network), die eigene Transshipment Points anbieten. Andere Transportunternehmen bewerten Kooperationsmodelle als problematisch aufgrund des starken Wettbewerbsdrucks im Straßengüterverkehr.

Kooperationsmodelle

### 5.3 Weitere Maßnahmen

Nachfolgend werden verschiedene weitere Optimierungen an der Laderampe beschrieben, die von den befragten Unternehmen genannt werden. Häufig berichten Rampenbetreiber über eine Modernisierung der Abrufverfahren an den Ladestellen. In der Vergangenheit wurden häufig elektronische Anzeigetafeln verwendet. Bei diesem Verfahren erhalten die Kraftfahrer nach der Anmeldung eine Wartenummer. Die Anzeigetafeln visualisieren Informationen über Ort und Zeit verknüpft mit der Wartenummer der Kraftfahrer. Ein großer Teil der Transportunternehmen äußerte sich negativ zu diesem Abrufverfahren, da die Fahrer während der Wartezeit keine Ruhepause einlegen oder anderen Tätigkeiten nachgehen könnten. Befragte Unternehmen berichten, dass sich Abrufverfahren mit Anzeigetafeln in den letzten fünf Jahren rückläufig entwickelt hätten. Die Rampenbe-

Modernisierung  
der Abrufverfahren

treiber setzen nach Informationen des Bundesamtes vermehrt Funkmeldeempfänger („Pager“, „Piepser“) oder Softwareanwendungen für mobile Endgeräte (Apps für Smartphones) ein. Ferner gibt ein Teil der Rampenbetreiber Mobiltelefone nach der Anmeldung an die Kraftfahrer aus. Sobald der betroffene Lkw be- oder entladen werden soll, wird das Fahrpersonal auf dem Mobiltelefon angerufen. Die befragten Transportunternehmen begrüßen diese Umstellungen des Abrufverfahrens überwiegend, da die Kraftfahrer in der Wartezeit anderen Tätigkeiten nachgehen können.

Einige befragte Rampenbetreiber wenden Traileryard- bzw. Wechselbrückenkonzepte an. Der überwiegende Teil der Transportunternehmen und Rampenbetreiber berichtet bei der Anwendung dieser Konzepte von positiven Erfahrungen. Da der Ladevorgang der Paletten entfällt, ist einerseits die Wartezeit verkürzt und andererseits entstehen einige Probleme an der Schnittstelle Laderampe nicht (z.B. Ladetätigkeiten, Palettentausch, Kommunikation und Umgang). Die Nachteile von Traileryard- bzw. Wechselbrückenkonzepten liegen in den hohen Investitionskosten und den benötigten großen Flächen, die insbesondere in urbanen Regionen knapp sind. Eine Umsetzung dieser Konzepte ist daher für einen großen Teil der befragten Unternehmen nicht möglich.

Traileryard  
Konzepte

Die in der Untersuchung befragten Rampenbetreiber geben lediglich zu einem kleinen Teil an, bauliche Maßnahmen in den letzten fünf Jahren durchgeführt zu haben, da diese mit hohen Investitionskosten verbunden seien. In diesem Zusammenhang nennen Befragungsteilnehmer zusätzliche Kosten, die durch die Beauftragung externer Beratungsgesellschaften entstehen. Simulationen und komplexe Analysen seien bei der Erweiterung von Logistikeinrichtungen notwendig. Unternehmen, die ihre Lagerkapazität und die Anzahl der Laderampe erhöht haben, berichten von einer erheblichen Verbesserung der Situation. Einerseits seien die Wartezeiten aufgrund einer erhöhten Anzahl von Laderampen gesunken, andererseits seien die sanitären Anlagen und Verpflegungsangebote für die Kraftfahrer ausgebaut worden.

Bauliche Maß-  
nahmen

Vereinzelt gaben die Befragungsteilnehmer weitere Vorschläge für Lösungsansätze an, die von den befragten Unternehmen jedoch nicht näher erläutert wurden:

Sonstige Maß-  
nahmen

- *Schnellrampe* für Fahrzeuge mit einer geringen Anzahl von Ladungsträgern (maximal 3 Paletten)
- Zertifikate, die *gute Abläufe* an den Laderampen bescheinigen
- *Verhaltenskodex* zur freiwilligen Selbstverpflichtung, um den Umgang zwischen Lager- und Fahrpersonal zu verbessern



## Impressum

Herausgeber: Bundesamt für Güterverkehr  
Werderstraße 34  
50672 Köln

Tel.: 0221-5776-0  
Fax: 0221-5776-1777

Postfach 19 01 80  
50498 Köln

E-Mail: [poststelle@bag.bund.de](mailto:poststelle@bag.bund.de)  
Internet: [www.bag.bund.de](http://www.bag.bund.de)

Druck: Druckerei des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur  
Bundesamt für Güterverkehr

Stand des Berichtes Februar 2016

Dieser Bericht ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesamtes für Güterverkehr.  
Er wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.  
Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

**... aktiv für den Güterverkehr**

---