



Bundesamt
für Güterverkehr

Marktbeobachtung Güterverkehr

Abläufe an den Laderampen verbessern

- Ergebnisse einer Befragung von Kraftfahrern und Rampenbetreibern

Inhaltsverzeichnis

1 Zusammenfassung	2
2 Einleitung	4
3 Befragung von Kraftfahrern und Rampenbetreibern	4
3.1 Erhebungsumfang	4
3.2 Befragungsergebnisse.....	6
3.2.1 Zuständigkeiten und Informationsstände	6
3.2.2 Zeitfenstermanagementsysteme, Avisierungsverfahren, Lkw-Abrufsysteme.....	10
3.2.2.1 Zeitfenstermanagementsysteme	10
3.2.2.2 Avisierungsverfahren	12
3.2.2.3 Lkw-Abrufsysteme	14
3.2.3 Soziale Aspekte	14
3.2.4 Verbesserungsvorschläge	18
3.2.5 Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien	19

1 Zusammenfassung

Der Bericht beinhaltet die Ergebnisse einer breitangelegten Befragung von Kraftfahrern (n=778) sowie Rampenbetreibern (n=87) zur aktuellen Situation und zu den Abläufen an den Laderampen. Wesentliche Ergebnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Kraftfahrer und Rampenbetreiber nehmen die Entwicklung der Wartezeiten an Laderampen nach wie vor unterschiedlich wahr: Während rund 46,7 Prozent der befragten Kraftfahrer aussagten, dass sich die Wartezeit in den letzten fünf Jahren im Durchschnitt verlängert habe, waren es bei den befragten Rampenbetreibern nur 16,3 Prozent. Im Gegenzug sprachen rund 43,0 Prozent der befragten Rampenbetreiber und lediglich rund 15,4 Prozent der Kraftfahrer von deren Verkürzung.

Wartezeit
- Rund 90,9 Prozent aller befragten Kraftfahrer müssen ihr Fahrzeug mehr oder minder häufig selbst entladen. Lediglich auf rund 9,1 Prozent aller Befragten trifft dies nie zu. Rund 40,2 Prozent der befragten Rampenbetreiber gaben an, dass Fahrer an ihren Rampen nie selbst entladen müssen.

Fahrzeugentladung
- Sowohl Fahrer als auch Rampenbetreiber übernehmen die Entladung von Fahrzeugen, obwohl sie hierfür nach eigener Auffassung nicht vertraglich zuständig sind. Rund 64,9 Prozent aller befragten Fahrer und rund 31,8 Prozent aller befragten Rampenbetreiber gaben an, nicht immer zu wissen, ob die Zuständigkeit für die Fahrzeugentladung vertraglich geregelt ist oder nicht.

Informationsdefizite
- Vertragsvereinbarungen
- Kumuliert rund 49,7 Prozent der befragten Kraftfahrer wissen im Vorfeld nie oder nur selten, ob sie ihr Fahrzeug selbst entladen müssen. Bei ausländischen Fahrern ist dieser Anteil mit 64,6 Prozent überproportional hoch. Bei unklaren Zuständigkeiten entscheidet nach Ergebnissen der Fahrerbefragung in rund 59,1 Prozent der Fälle der Rampenbetreiber, ob der Fahrer sein Fahrzeug selbst entlädt oder nicht; in rund 26,3 Prozent der Fälle trifft diese Entscheidung der Arbeitgeber, in rund 14,6 Prozent der Fälle der Fahrer selbst.

- Zuständigkeiten
- Über die Hälfte der befragten Fahrer hat regelmäßig mit Zeitfenstermanagementsystemen (ZMS) zu tun. Deren Bewertung fällt überwiegend positiv aus. Allerdings ist der Anteil der Befürworter unter den befragten Kraftfahrern mit rund 56,6 Prozent geringer als unter den Rampenbetreibern mit rund 83,5 Prozent. Kraftfahrer, die nie oder nur selten mit ZMS zu tun haben, bewerten diese Systeme insgesamt positiver als Kraftfahrer, die häufig oder immer mit ihnen zu tun haben.

Zeitfenstermanagement-
systeme
- Potenziale bieten Avisierungs- und Lkw-Abrufsysteme. Kumuliert rund 60,8 Prozent der befragten Fahrer und 59,5 Prozent der Rampenbetreiber gaben an, dass Informationen über die voraussichtliche Ankunftszeit von Fahrzeugen nie oder nur in seltenen Fällen fließen. Kumuliert rund 64,1 Prozent der befragten Kraftfahrer haben an Laderampen nie oder nur selten mit Lkw-Abrufsystemen zu tun.

Avisierungs-/
Lkw-Abrufsysteme

-
- Verbindliche Informationen über die Wartezeit erhält lediglich eine Minderheit der Fahrer. Kumuliert rund 62,2 Prozent der befragten Rampenbetreiber gaben an, Fahrern bei deren Ankunft nie oder nur selten entsprechende Informationen zu erteilen. Dies vergleicht sich mit einem entsprechenden kumulierten Anteil von rund 71,2 Prozent bei den befragten Kraftfahrern. Wartezeiteninfo
 - Nahezu alle befragten Rampenbetreiber gewähren Fahrern Zugang zu ihren Sanitär-/Sozialräumen. Lediglich bei rund 2,4 Prozent der Befragten ist dies grundsätzlich nicht der Fall. Etwas geringer fallen die Werte im Hinblick auf den Zugang zu Sozialräumen aus. Lediglich rund 52,4 Prozent der befragten Rampenbetreiber erlauben Fahrern immer einen Zugang zu Sozialräumen. Die Ablehnungsquote liegt hier bei rund 23,8 Prozent. Zugang zu Sanitär-/Sozialräumen
 - Der persönliche Umgang an den Rampen wird im Großen und Ganzen überwiegend als positiv empfunden. Kumuliert rund 79,8 Prozent der befragten Rampenbetreiber und rund 59,1 Prozent der Kraftfahrer bezeichneten den persönlichen Umgang an der Rampe mit „eher positiv“ oder „sehr positiv“. Hingegen bewerteten rund 8,5 Prozent der Kraftfahrer und rund 1,2 Prozent der Rampenbetreiber den persönlichen Umgang an der Rampe als sehr negativ. Deutsche und ältere Fahrer empfinden den persönlichen Umgang an den Rampen dabei tendenziell positiver als ausländische bzw. junge Fahrer. Sprachbarrieren belasten die Kommunikation. Der überwiegende Teil der Rampenbetreiber beurteilt dahingehend die Sprachkenntnisse ausländischer Fahrer insgesamt negativ. Persönlicher Umgang
 - Fahrerseitige Vorschläge zur Verbesserung der Abläufe an Laderampen bezogen sich vor allem auf Kapazitätsausweitungen, insbesondere die bedarfsgerechte Ausweitung von Lager-, Rampen- und Personalkapazitäten, die Flexibilisierung der Rampenöffnungszeiten und den Ausbau von Parkplätzen. Vereinzelt wurden eine Verbesserung der Informationslage an den Laderampen, gesetzliche Reglementierungen, die das Entladen von Fahrzeugen durch den Fahrer verbieten, sowie die Zahlung von Standgeldern gefordert. Rampenbetreiber mahnten im Hinblick auf eine Verbesserung der Abläufe an Laderampen vorrangig verbesserte Sprachkenntnisse ausländischer Fahrer, zumindest in Englisch, an. Verbesserungsvorschläge der Befragten
 - Der Nutzungsgrad verschiedener Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) variiert in Abhängigkeit vom Alter der befragten Kraftfahrer. Mit zunehmendem Alter sinkt der Anteil von Kraftfahrern, die beruflich Smartphones, Tablet-PC oder Laptops nutzen. Gleiches gilt in Bezug auf den Anteil von Kraftfahrern, die beruflich Zugang zum Internet haben und mobile Apps nutzen. Letztere dienen primär der Routenplanung, Auftragsannahme/-abwicklung und Parkplatzsuche. IuK-Nutzung

2 Einleitung

Im Rahmen der Umsetzung der Maßnahme 5 d. des Aktionsplans Güterverkehr und Logistik der Bundesregierung („Abläufe an Laderampen verbessern“) wurde das Bundesamt für Güterverkehr vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur beauftragt, einen weiteren Bericht zur Situation an Laderampen zu erstellen. In Abstimmung mit dem „Arbeitskreis Laderampe“ befasst sich der vorliegende Bericht schwerpunktmäßig mit den Ergebnissen einer breitangelegten Befragung von Kraftfahrern sowie Rampenbetreibern. Ziel der Fahrerbefragung war es vor allem, eine fahrerbezogene Einschätzung zur aktuellen Situation und zu den Abläufen an den Laderampen sowie Einblicke in die Zuständigkeiten von Fahrern im Rahmen der Fahrzeugentladung zu erhalten. Im Hinblick auf eine ausgewogene Berichterstattung wurde in Ergänzung hierzu erneut eine branchenübergreifende Befragung von Rampenbetreibern durchgeführt.

Untersuchungsgegenstand

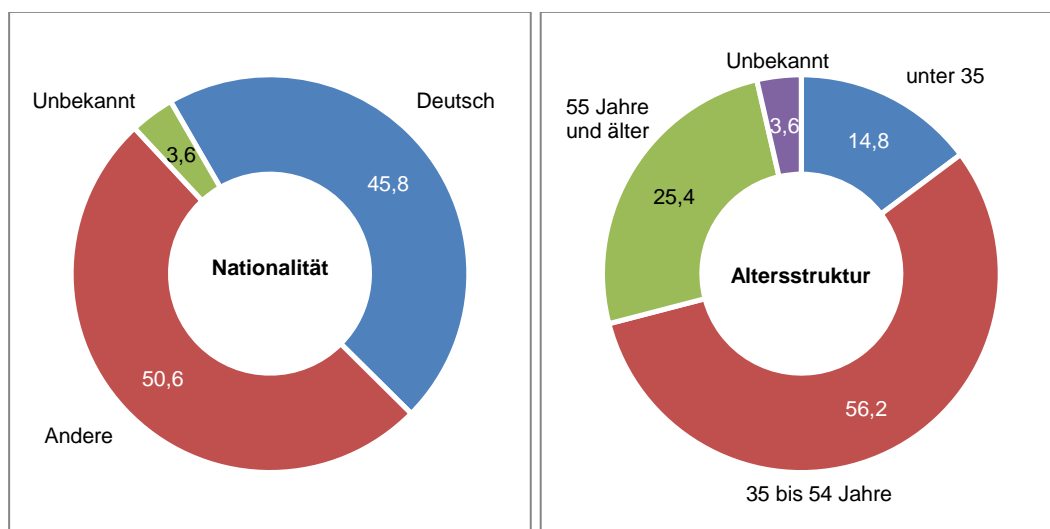
3 Befragung von Kraftfahrern und Rampenbetreibern

3.1 Erhebungsumfang

Das Bundesamt hat im Jahr 2017 deutschlandweit insgesamt 778 in- und ausländische Berufskraftfahrer auf freiwilliger Basis mittels eines kurzen standardisierten Erhebungsbogens anonym zur Situation an Laderampen befragt. Die nachstehende Abbildung zeigt die Verteilung der Befragten nach Nationalität und Alter. Demnach wiesen rund 45,8 Prozent aller befragten Berufskraftfahrer eine deutsche Staatsbürgerschaft auf, rund 50,6 Prozent hatten eine ausländische Staatsbürgerschaft. Rund 3,6 Prozent der Befragten machten hierzu keine Angaben.

Berufskraftfahrer

Abbildung 1: Nationalität und Altersstruktur der befragten Berufskraftfahrer, Anteile in Prozent



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

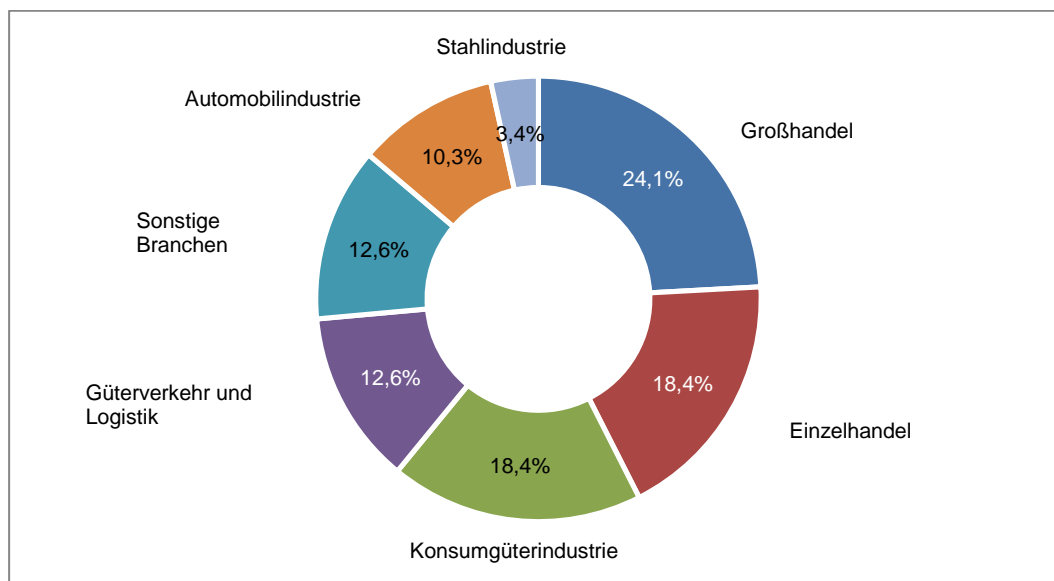
Mit einem Anteil von 56,2 Prozent fiel der überwiegende Teil der Befragten in die Altersklasse von 35 bis 54 Jahren. Etwas mehr als ein Viertel der Befragten war 55 Jahre und

älter. Auf die unter 35-Jährigen entfiel ein Anteil von rund 14,8 Prozent. Die übrigen Befragten trafen hierzu keine Aussage.

In Ergänzung zu der Fahrerbefragung hat das Bundesamt im Sommer 2017 im Rahmen persönlicher und schriftlicher Erhebungen Rampenbetreiber auf freiwilliger Basis branchenübergreifend mittels eines standardisierten Fragebogens zur Laderampensituation befragt. Die Anzahl der auswertbaren Fragebogenrückläufer belief sich auf insgesamt 87. Die Verteilung der befragten Unternehmen auf einzelne Branchen ist Abbildung 2 zu entnehmen. Demnach ließen sich rund 24,1 Prozent aller befragten Unternehmen dem Großhandel und weitere 18,4 Prozent der Befragten dem Einzelhandel zuordnen; gleichsam 18,4 Prozent gehörten der Konsumgüterindustrie an. Auf den weiteren Plätzen folgten Rampenbetreiber aus der Güterverkehrs- und Logistikwirtschaft (12,6 Prozent), der Automobilindustrie (10,3 Prozent) und der Stahlindustrie (3,4 Prozent). Unter „sonstige Branchen“ fallen u.a. Rückläufer aus dem Maschinenbau sowie der Chemie-, Baustoff- und Elektroindustrie.

Rampenbetreiber

Abbildung 2: Branchenzugehörigkeit der befragten Rampenbetreiber



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragungen von Berufskraftfahrern und Rampenbetreibern im Einzelnen vorgestellt. Die Darstellungen beziehen sich dabei jeweils nur auf gültige Antworten bzw. Werte für die untersuchten Aspekte, d.h. fehlende Antworten bzw. Werte (sogenannte „Missings“) bleiben unberücksichtigt. Die eigentliche Größe der ausgewerteten Stichprobe weicht daher fallweise von der o.g. Gesamtstichprobe ab. Differenzierungsmerkmale wie Nationalität und Alter bei den Berufskraftfahrern sowie Branchenzugehörigkeit bei den Rampenbetreibern finden im Rahmen der Darstellung in der Regel nur in jenen Fällen Berücksichtigung, in denen es zu größeren Abweichungen von der Gesamtstichprobe kommt.

Umgang mit fehlenden Antworten („Missings“)

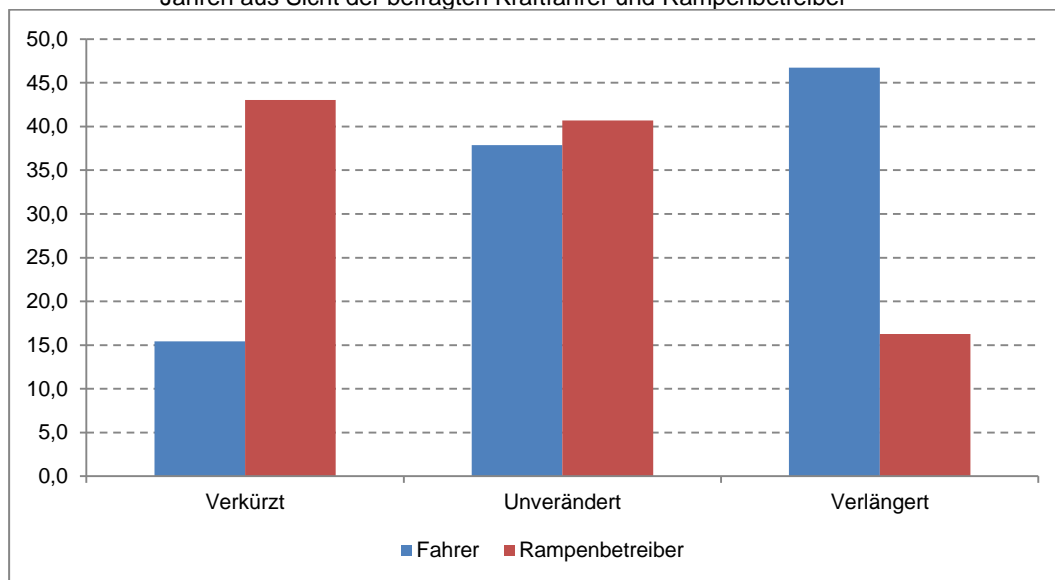
3.2 Befragungsergebnisse

3.2.1 Zuständigkeiten und Informationsstände

Probleme an Laderampen und damit verbundene Wartezeiten führen zu Beeinträchtigungen von Transportabläufen, wirtschaftlichen Nachteilen und Unzufriedenheit bei allen Betroffenen. Unter Zugrundelegung der Ergebnisse der Fahrerbefragung hat sich die Problematik langer Wartezeiten in den letzten Jahren eher verstärkt als entspannt. Rund 46,7 Prozent der befragten Kraftfahrer sagten aus, dass sich die Wartezeiten an den Laderampen in den letzten fünf Jahren im Durchschnitt verlängert hätten; lediglich rund 15,4 Prozent nahmen eine Verkürzung wahr (siehe Abbildung 3). Deutlich positiver fiel die Einschätzung der befragten Rampenbetreiber aus. Bezogen auf die eigenen Laderampen sprachen rund 43,0 Prozent der Befragten von einer Verkürzung der durchschnittlichen Wartezeiten in den letzten fünf Jahren, nur rund 16,3 Prozent von einer Verlängerung. Der Effekt von Zeitfenstermanagementsystemen ist dabei durchaus ambivalent: Zwar wenden über zwei Drittel der Rampenbetreiber, die eine Reduzierung der Wartezeiten an ihren Laderampen registrierten, Zeitfenstermanagementsysteme an. Allerdings gilt dies auch für die Hälfte der Rampenbetreiber, die eine Verlängerung der Wartezeiten ausmachten. Die Anteile der Befragten, die in den letzten fünf Jahren keine Veränderung der durchschnittlichen Wartezeiten erkennen konnten, fielen bei Rampenbetreibern mit rund 40,7 Prozent und Kraftfahren mit rund 37,9 Prozent ähnlich hoch aus.

Wartezeiten

Abbildung 3: Entwicklung der durchschnittlichen Wartezeiten an Laderampen in den letzten fünf Jahren aus Sicht der befragten Kraftfahrer und Rampenbetreiber



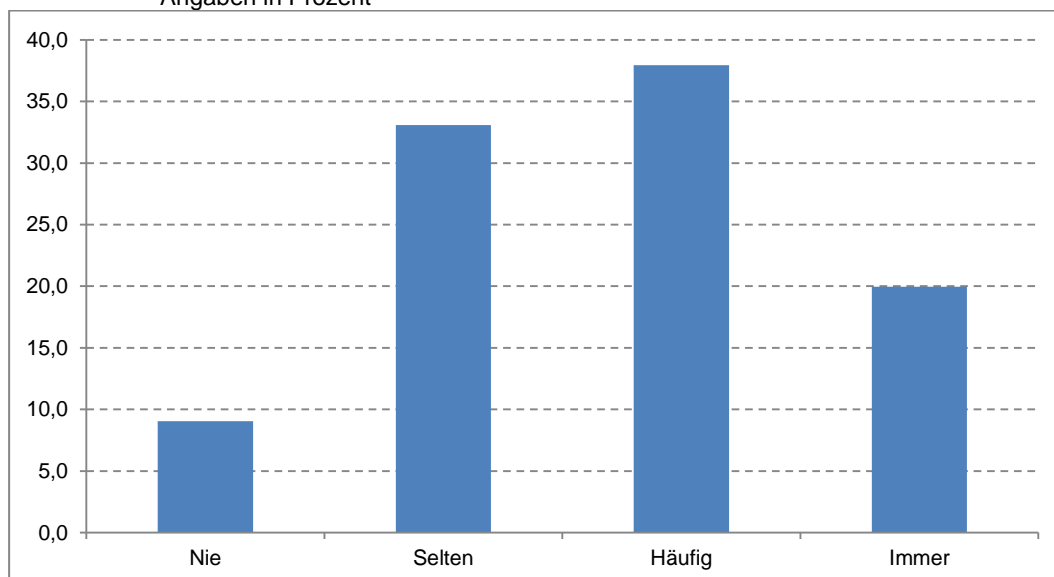
Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Frühere Erhebungen des Bundesamtes zur Situation an Laderampen ergaben, dass ein Teil der langen Warte- und Standzeiten an Laderampen in Informationsdefiziten bzw. unklaren Leistungsverpflichtungen zwischen den einzelnen Gliedern der Prozesskette be-

Fahrzeugentladung durch Fahrer

gründet liegt.¹ Im Rahmen der aktuellen Erhebung wurden Berufskraftfahrer daher explizit zu ihren Zuständigkeiten bei der Fahrzeugentladung befragt. Insgesamt müssen rund 90,9 Prozent aller Befragten ihr Fahrzeug mehr oder minder häufig selbst entladen. Lediglich auf rund 9,1 Prozent aller befragten Berufskraftfahrer trifft dies nie zu (siehe Abbildung 4). Demgegenüber muss jeder fünfte sein Fahrzeug immer selbst entladen. Ihr Fahrzeug selten oder häufig entladen müssen rund 33,1 bzw. 37,9 Prozent aller Befragten. Von den befragten Rampenbetreibern gaben rund 40,2 Prozent an, dass Fahrer an ihren Rampen ihr Fahrzeug nie selbst entladen müssen. In rund 27,6 Prozent der Fälle erfolgt die Fahrzeugentladung immer durch die Fahrer. Rund 18,4 bzw. 13,8 Prozent der befragten Rampenbetreiber sprachen von seltenen bzw. häufigen Entladungen durch Fahrer an ihren Rampen.

Abbildung 4: Häufigkeit, mit der befragte Berufskraftfahrer ihr Fahrzeug selbst entladen müssen, Angaben in Prozent



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

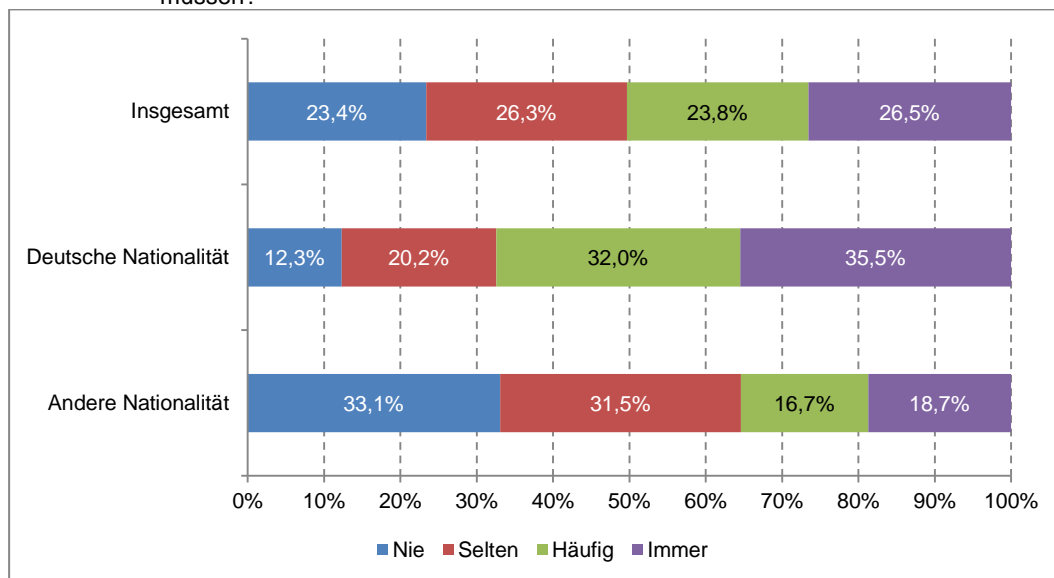
Rund 64,9 Prozent aller befragten Fahrer und rund 31,8 Prozent aller befragten Rampenbetreiber wissen dabei nicht immer, ob die Zuständigkeit für die Fahrzeugentladung vertraglich geregelt ist. Entsprechend hoch ist die Unsicherheit bei vielen Fahrern, ob sie für die Entladung ihres Fahrzeugs zuständig sind. Wie Abbildung 5 verdeutlicht, weiß rund die Hälfte aller befragten Kraftfahrer, bevor sie eine Rampe anfahren, nie oder nur selten, ob sie ihr Fahrzeug selbst entladen müssen. Bei ausländischen Fahrern ist dieser Anteil mit 64,6 Prozent überproportional hoch. Annähernd jedem dritten ausländischen Fahrer ist im Vorfeld nie bekannt, ob er sein Fahrzeug an der Laderampe selbst entladen muss oder nicht. Bei den deutschen Fahrern ist dies immerhin rund 35,5 Prozent aller Befragten jederzeit bekannt. In Fällen, in denen Fahrer und Rampenbetreiber wissen, ob die Zuständigkeit für die Fahrzeugentladung geregelt ist, sind die entsprechenden vertragli-

Unklare Zuständigkeiten

¹ Siehe Bundesamt für Güterverkehr: Marktbeobachtung Güterverkehr – Sonderbericht zur Situation an der Laderampe, Köln 2011.

chen Regelungen inhaltlich weit überwiegend bekannt. Im Falle der Rampenbetreiber gilt dies für rund 87,9 Prozent der Befragten, im Falle der Berufskraftfahrer für rund 74,5 Prozent der Befragten.

Abbildung 5: Wissen Fahrer, bevor sie eine Rampe anfahren, ob sie das Fahrzeug selbst entladen müssen?

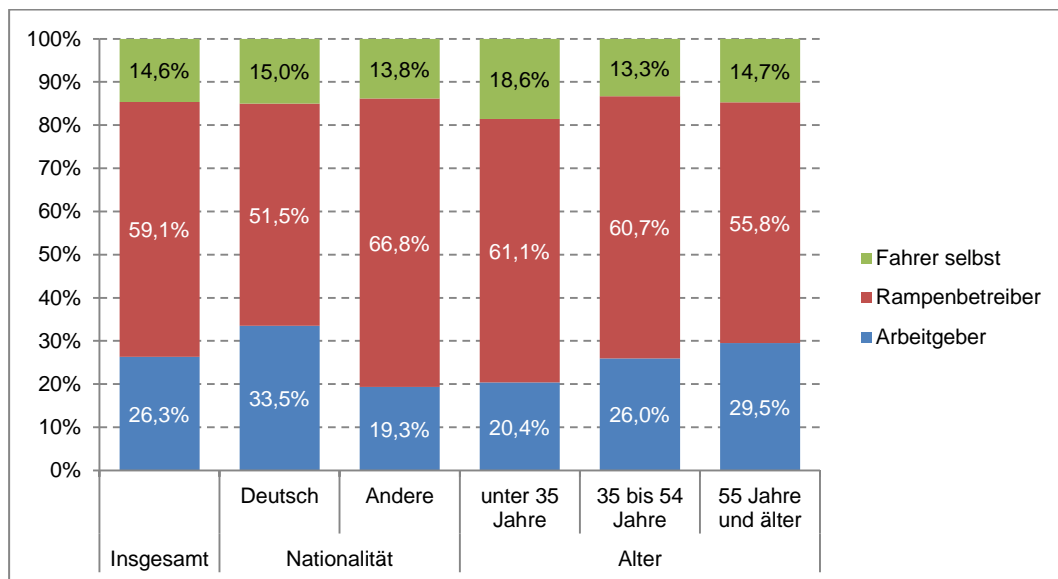


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Angesichts der aus Fahrersicht in weiten Teilen bestehenden unklaren Zuständigkeiten liegt die Frage nahe, wer letztlich darüber entscheidet, ob der Fahrer sein Fahrzeug selbst entlädt oder nicht. Nach Ergebnissen der Fahrerbefragung ist dies mit einem Anteil von rund 59,1 Prozent in hohem Maße der Rampenbetreiber (siehe Abbildung 6). Lediglich in rund 14,6 Prozent der Fälle gaben befragte Kraftfahrer an, selbst darüber zu entscheiden, ob sie ihr Fahrzeug entladen oder nicht. Rund 26,3 Prozent der Befragten nannten den Arbeitgeber als Weisungsbefugten. Im Einklang mit den vorstehenden Ergebnissen ist der Einfluss der Rampenbetreiber auf ausländische Fahrer deutlich größer als auf deutsche Fahrer (66,8 Prozent versus 51,5 Prozent), bei denen der eigene Arbeitgeber einen stärkeren Einfluss auf die Entscheidung über die Fahrzeugentladung nimmt. Unterschiede in den Befragungsergebnissen zeigen sich des Weiteren in Bezug auf das Alter der befragten Berufskraftfahrer. Mit zunehmendem Alter der Fahrer steigt die Bedeutung des Arbeitgebers als Weisungsbefugten, während die Bedeutung des Rampenbetreibers sinkt. Während rund 61,1 Prozent der unter 35-Jährigen aussagten, dass der Rampenbetreiber entscheide, ob sie ihr Fahrzeug selbst entladen müssten, galt dies lediglich noch für rund 55,8 Prozent der Fahrer ab 55 Jahren. Im Gegenzug erhöhte sich der „Arbeitgeberanteil“ von 20,4 Prozent auf 29,5 Prozent.

Weisungen

Abbildung 6: Wer entscheidet über die Entladung des Fahrzeugs durch den Fahrer?

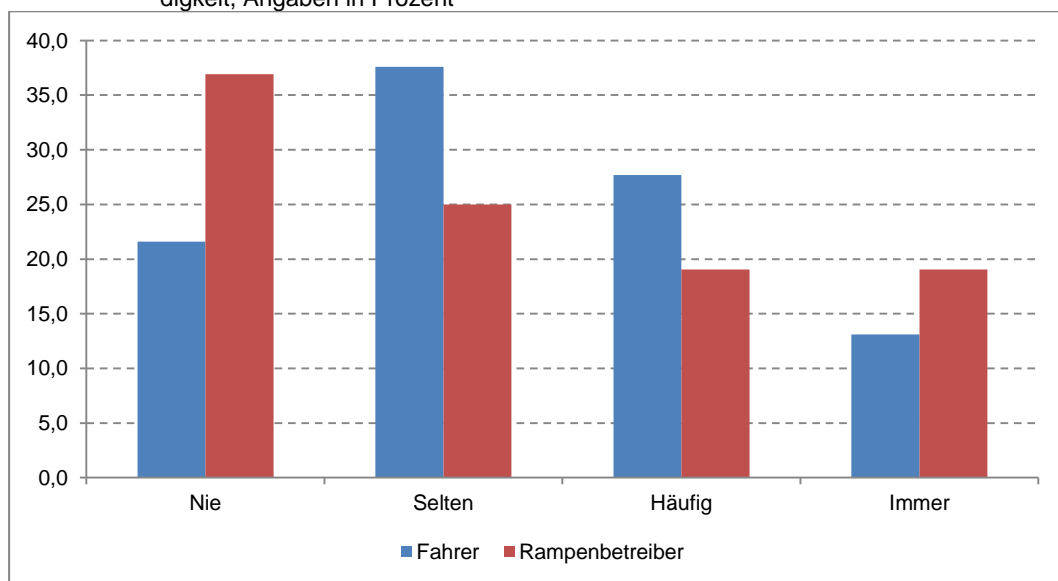


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Vor dem Hintergrund zum Teil unklarer Leistungsverpflichtungen legen die Erhebungsergebnisse nahe, dass sowohl Fahrer als auch Rampenbetreiber die Entladung von Fahrzeugen übernehmen, obwohl sie hierfür nach eigener Auffassung nicht vertraglich zuständig sind. Mit annähernd gleichen kumulierten Anteilen von 40,8 bzw. 38,1 Prozent gaben Fahrer bzw. Rampenbetreiber an, Fahrzeuge häufig oder immer selbst zu entladen, auch wenn sie dafür grundsätzlich nicht zuständig seien. Ausgeschlossen wurde diese Praxis von rund 21,6 Prozent der befragten Fahrer und rund 36,9 Prozent der Rampenbetreiber.

Fahrzeugentladung ohne Zuständigkeit

Abbildung 7: Fahrzeugentladung durch Fahrer bzw. Rampenbetreiber ohne vertragliche Zuständigkeit, Angaben in Prozent



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

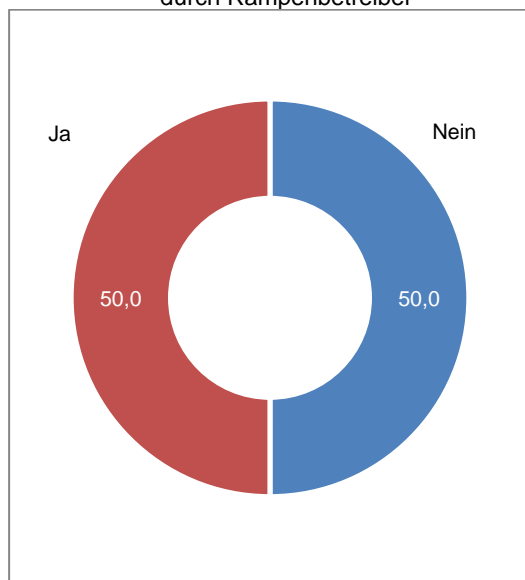
3.2.2 Zeitfenstermanagementsysteme, Avisierungsverfahren, Lkw-Abrufsysteme

3.2.2.1 Zeitfenstermanagementsysteme

In zunehmendem Maße erfolgt die zeitliche Koordinierung des Warenein- und -ausgangs durch die Rampenbetreiber mittels elektronischer Systeme für die Lkw-Zulaufsteuerung. Zum Tragen kommen in diesem Zusammenhang insbesondere Zeitfenstermanagementsysteme. Von den befragten Rampenbetreibern wendete die Hälfte Zeitfenstermanagementsysteme an (siehe Abbildung 8); weitere rund 6 Prozent der Befragten planten deren Einführung innerhalb der nächsten zwölf Monate. Der prozentuale Anteil der Abfertigungsfälle, die über derartige Systeme koordiniert werden, bewegte sich bei den befragten Rampenbetreibern in Abhängigkeit von den umgeschlagenen Produkten in einer Bandbreite zwischen 5 und 100 Prozent. Unternehmensbezogen zeigten sich dabei auch Unterschiede zwischen den Anteilen im Warenein- und -ausgang. Rund die Hälfte der Rampenbetreiber wendete ihre Zeitfenstermanagementsysteme in 90 bis 100 Prozent aller Abfertigungsfälle an, lediglich jedes sechste Unternehmen in weniger als 50 Prozent aller Abfertigungsfälle. Die Zeitspannen der Zeitfenster variieren ebenfalls. Bei rund einem Drittel der befragten Rampenbetreiber, die Zeitfenstermanagementsysteme anwenden, bewegte sich das Zeitfenster zwischen 15 und 30 Minuten, bei knapp der Hälfte der Rampenbetreiber zwischen 31 und 60 Minuten und bei den übrigen Rampenbetreibern bei über 60 Minuten.

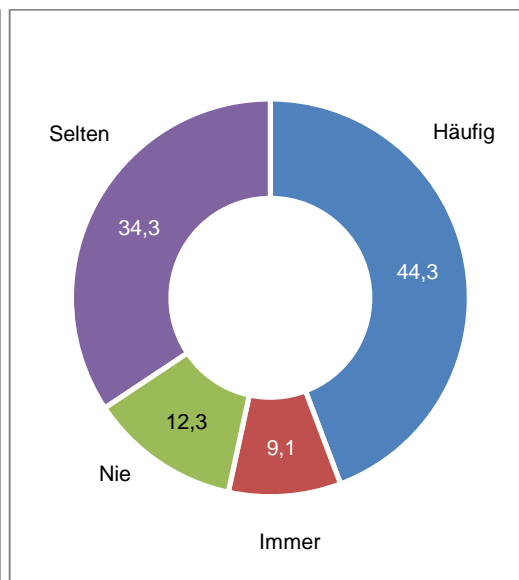
Verbreitung

Abbildung 8: Anwendung von Zeitfenstern durch Rampenbetreiber



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Abbildung 9: Zeitfensterkontakte von Fahrern



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

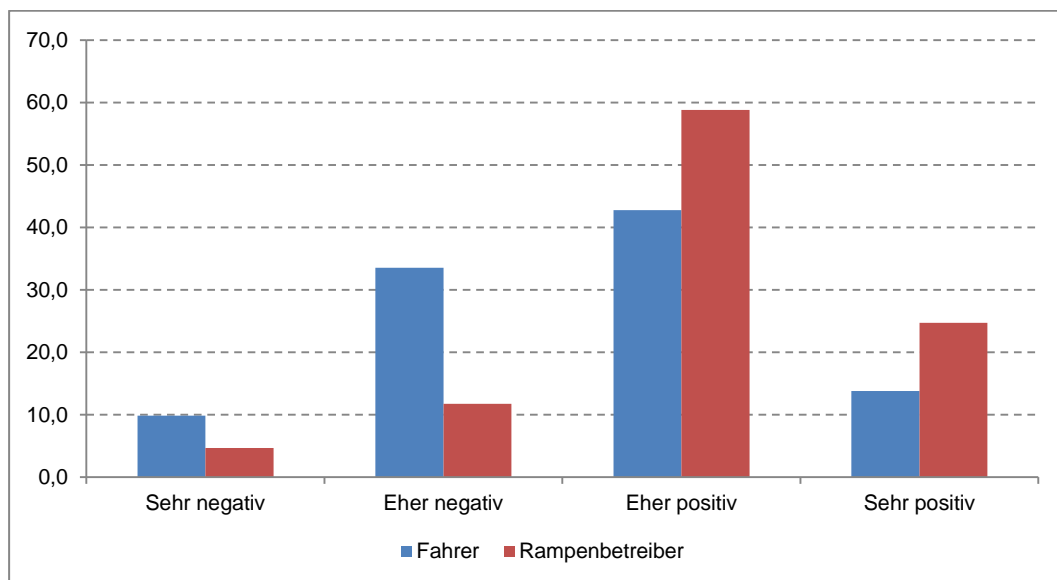
Angesichts der zunehmenden Verbreitung von Zeitfenstermanagementsystemen in Industrie und Handel kommt der Großteil der befragten Kraftfahrer mehr oder minder häufig mit derartigen Systemen in Kontakt (siehe Abbildung 9). Lediglich 12,3 Prozent der befragten Kraftfahrer haben nach eigenen Angaben nie mit Zeitfenstermanagementsyste-

men zu tun. Der Anteil jener, der häufig oder immer mit Zeitfenstermanagementsystemen in Berührung kommt, lag kumuliert bei rund 53,4 Prozent.

Sowohl die befragten Kraftfahrer als auch die Rampenbetreiber bewerteten Zeitfenstermanagementsysteme zur Verringerung von Wartezeiten an den Laderampen überwiegend positiv. Allerdings fällt der Anteil der Befürworter bei den Rampenbetreibern deutlicher höher aus als bei den Berufskraftfahrern (siehe Abbildung 10). Während kumuliert rund 56,6 Prozent der Fahrer Zeitfenstermanagementsysteme „eher positiv“ oder „sehr positiv“ bewerteten, galt dies für rund 83,5 Prozent aller Rampenbetreiber. Entsprechend höher fiel mit rund 33,6 Prozent der Anteil der Berufskraftfahrer aus, die Zeitfenstermanagementsysteme eher negativ sahen; jeder zehnte beurteilte sie sogar als sehr negativ.

Bewertung
- allgemein

Abbildung 10: Bewertung von Zeitfenstermanagementsystemen

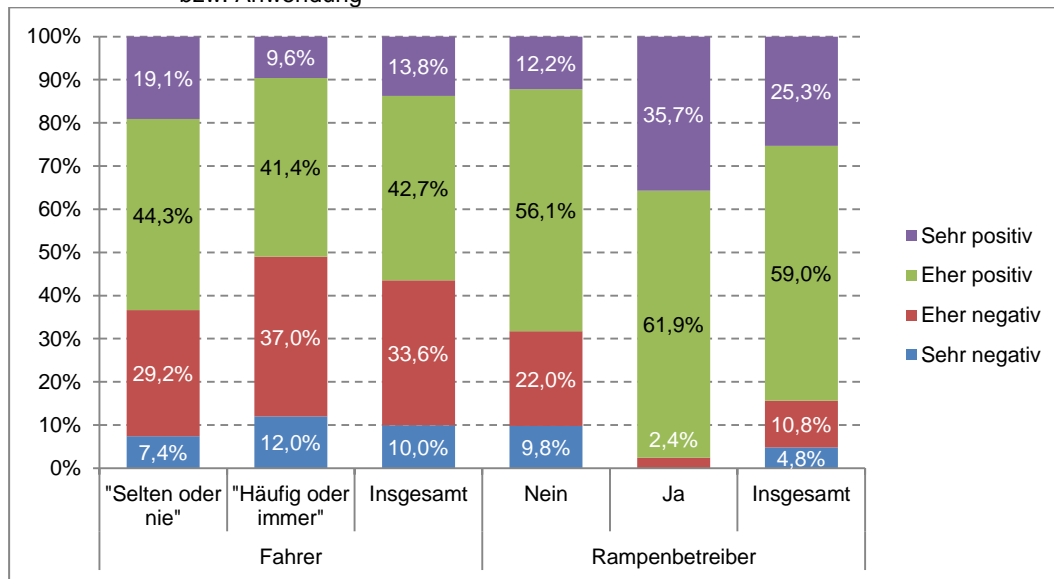


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Abbildung 11 differenziert die Bewertung von Zeitfenstermanagementsystemen durch Kraftfahrer und Rampenbetreiber nach der Häufigkeit, mit der Fahrer mit diesen Systemen zu tun haben, bzw. der (Nicht)Anwendung dieser Systeme durch die Rampenbetreiber. Demnach bewerteten Kraftfahrer, die nie oder nur selten mit Zeitfenstermanagementsystemen zu tun haben, diese Systeme insgesamt positiver als Kraftfahrer, die häufig oder immer mit ihnen zu tun haben (kumuliert 63,4 Prozent versus 51,0 Prozent). Rampenbetreiber, die Zeitfenstermanagementsysteme an ihren Laderampen einsetzen, bewerteten diese zu rund 61,9 Prozent als eher positiv und zu rund 35,7 Prozent als sehr positiv. Hingegen trifft dies kumuliert lediglich auf rund 68,3 Prozent der befragten Rampenbetreiber zu, die keine Zeitfenstermanagementsysteme zur Verringerung von Wartezeiten an den Laderampen anwenden.

- nach Nutzungsgrad

Abbildung 11: Bewertung von Zeitfenstermanagementsystemen in Abhängigkeit von der Nutzung bzw. Anwendung



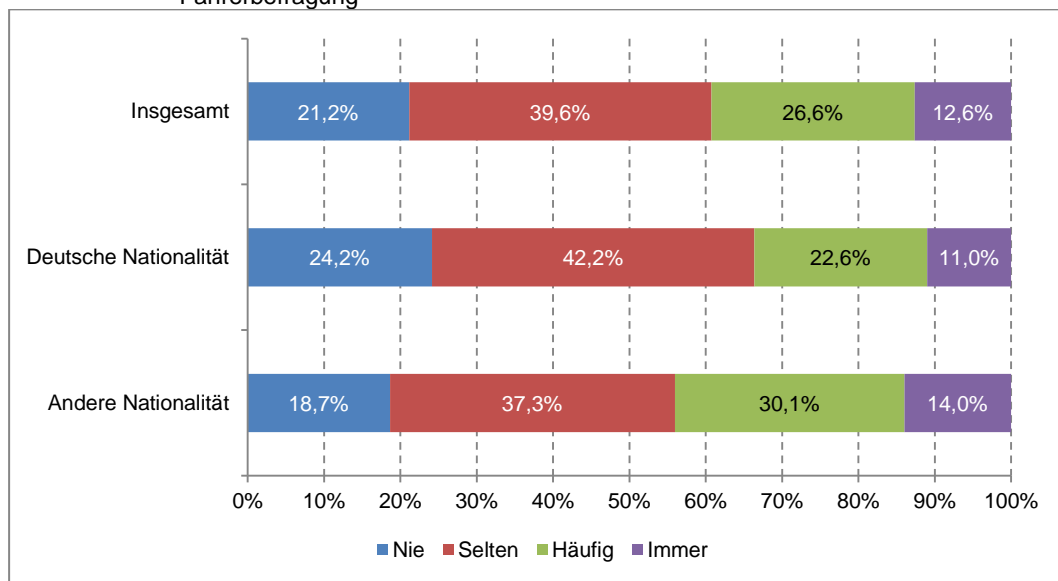
Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

3.2.2.2 Avisierungsverfahren

Fehlende Vorankündigungen eines Wareneingangs können vermeidbare Verzögerungen an den Laderampen zur Folge haben. Im Rahmen der Befragung wurde daher untersucht, inwieweit Rampenbetreibern die voraussichtliche Ankunftszeit von Fahrzeugen angekündigt wird. Wie Abbildung 12 zu entnehmen ist, gaben rund 21,2 Prozent der befragten Kraftfahrer an, dass ihre voraussichtliche Ankunftszeit Rampenbetreibern nie angekündigt werde. In seltenen Fällen erfolge dies gemäß rund 39,6 Prozent der Befragten. Lediglich jeder achte befragte Kraftfahrer sagte aus, dass Rampenbetreiber immer über seine voraussichtliche Ankunftszeit informiert seien. In Abhängigkeit von der Nationalität zeigten sich leicht abweichende Verhaltensweisen. So ist der Anteil jener Fahrer, die angaben, dass sie Rampenbetreiber über ihre voraussichtliche Ankunftszeit per Telefon, E-Mail oder SMS informieren würden, unter den Ausländern mit kumuliert rund 44,1 Prozent deutlich höher als unter den Deutschen mit kumuliert rund 33,6 Prozent.

Anwendungsfälle
- Fahrerbefragung

Abbildung 12: Ankündigung der voraussichtlichen Ankunftszeit der Fahrzeuge, Ergebnisse der Fahrerbefragung

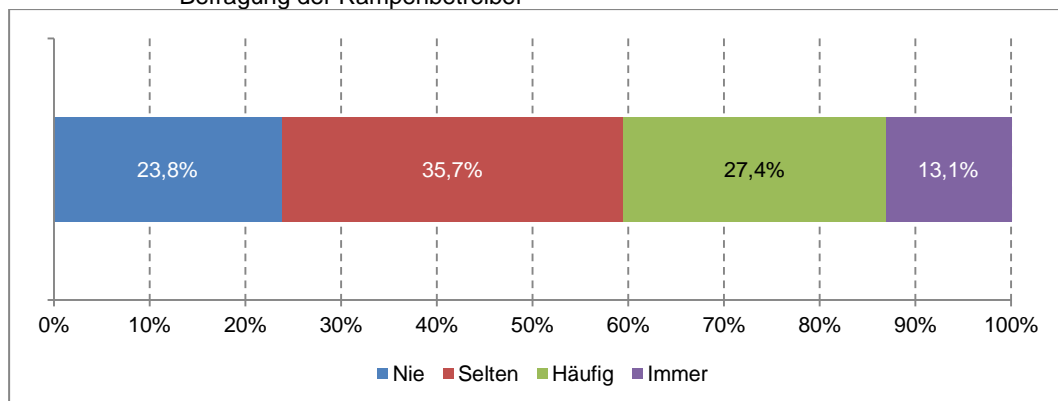


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Das Gesamtergebnis der Fahrerbefragung deckt sich weitestgehend mit den Aussagen der befragten Rampenbetreiber (siehe Abbildung 13). Demnach gaben rund 23,8 Prozent der Rampenbetreiber an, nie über die voraussichtliche Ankunftszeit der Fahrzeuge informiert zu werden, weitere rund 35,7 Prozent lediglich in seltenen Fällen. Rund 13,1 Prozent der Befragten erhalten nach eigenen Angaben immer Informationen über die voraussichtliche Ankunftszeit der Fahrzeuge. Als Kommunikationsmittel wurden in diesem Zusammenhang in der Hauptsache Telefon und E-Mail genannt. Vereinzelt fließen die entsprechenden Informationen darüber hinaus über Zeitfenstermanagement- oder Telematiksysteme, mitunter auch noch per Fax.

- Befragung Rampenbetreiber

Abbildung 13: Ankündigung der voraussichtlichen Ankunftszeit der Fahrzeuge, Ergebnisse der Befragung der Rampenbetreiber



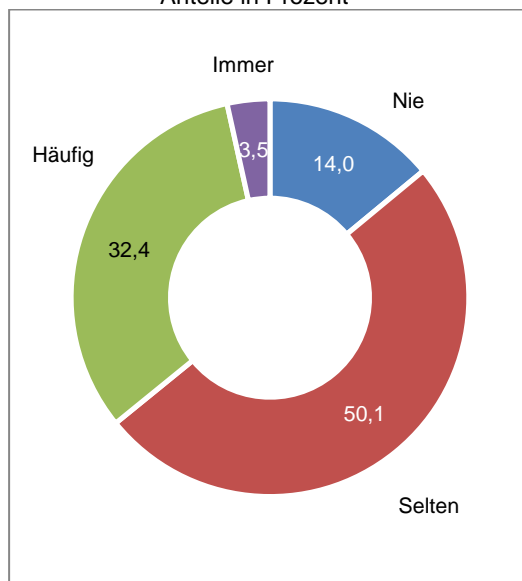
Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

3.2.2.3 Lkw-Abrufsysteme

Mangelhafte oder fehlende Informationen über die voraussichtlichen Wartezeiten können dazu führen, dass Fahrer mögliche Ruhezeiten nicht einlegen können. Lkw-Abrufsysteme können zur Reduzierung von Informationsdefiziten und einer Verbesserung der sozialen Rahmenbedingungen der Fahrer beitragen. Von den befragten Kraftfahrern gaben rund 14,0 Prozent an, nie mit Abrufsystemen an Laderampen zu tun zu haben, weitere rund 50,1 Prozent lediglich in seltenen Fällen (siehe Abbildung 14). Kumuliert rund 35,9 Prozent aller befragten Kraftfahrer haben häufig oder immer mit Abrufsystemen zu tun.

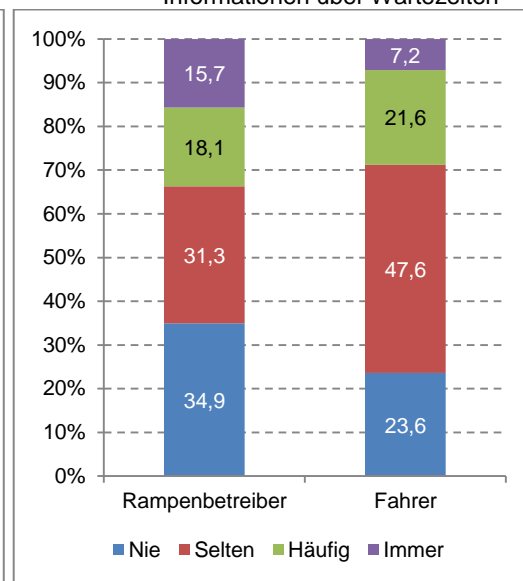
Kontaktraten

Abbildung 14: Fahrerkontakt mit Abrufsystemen, Anteile in Prozent



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Abbildung 15: Erteilung bzw. Erhalt von Informationen über Wartezeiten



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Verbindliche Informationen über die Wartezeit erhält nach übereinstimmenden Erhebungsergebnissen lediglich eine Minderheit der Fahrer (siehe Abbildung 15). Insgesamt rund 62,2 Prozent der befragten Rampenbetreiber gaben an, Fahrern bei deren Ankunft nie oder nur selten verbindliche Informationen über die Wartezeit zu erteilen. Dies vergleicht sich mit einem entsprechenden kumulierten Anteil von rund 71,2 Prozent bei den befragten Kraftfahrern. Lediglich rund 7,2 Prozent der Kraftfahrer und rund 15,7 Prozent der Rampenbetreiber sagten aus, immer verbindliche Informationen über die Wartezeit zu erhalten bzw. zu erteilen.

Informationen über Wartezeiten

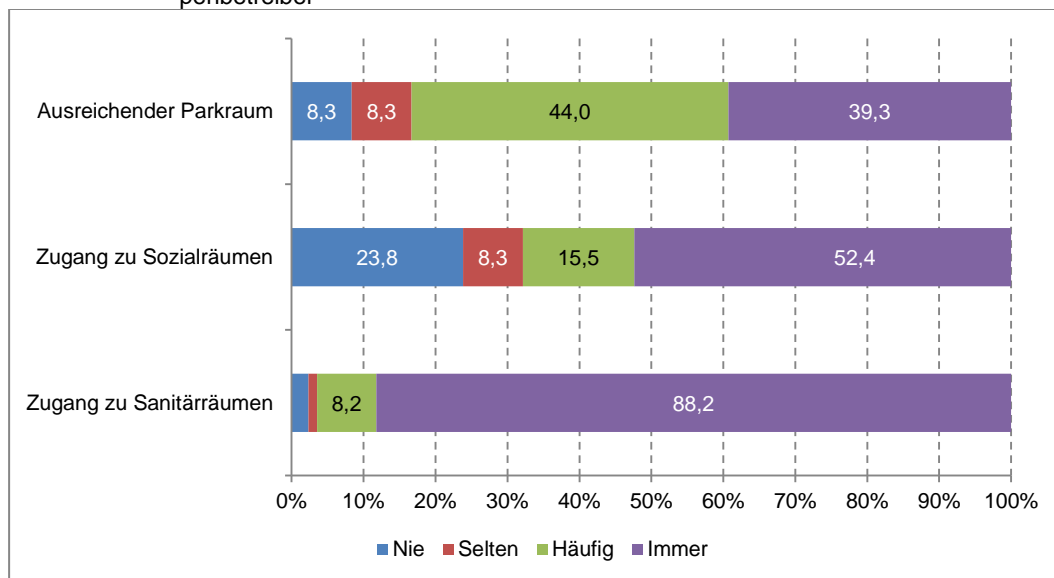
3.2.3 Soziale Aspekte

Rund 39,3 Prozent der befragten Rampenbetreiber hält den Parkraum für wartende Fahrzeuge auf seinem Betriebsgelände immer für ausreichend. Weitere rund 44,0 Prozent der Befragten halten ihn häufig für ausreichend (siehe Abbildung 16). Mit prozentualen Anteilen von jeweils rund 8,3 Prozent befanden sich Rampenbetreiber, die nie bzw. nur in sel-

Parkflächen

tenen Fällen über ausreichenden Parkraum für wartende Fahrzeuge auf ihrem Betriebsgelände verfügten, in der Erhebung in der Minderheit.

Abbildung 16: Zugang von Fahrern zu Sozial- und Sanitärräumen der Rampenbetreiber sowie Parkraumangebot auf dem Betriebsgelände, Ergebnisse der Befragung der Rampenbetreiber

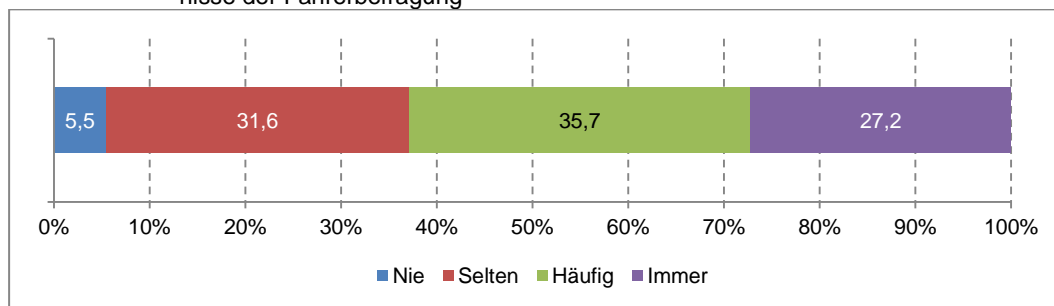


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Nahezu alle befragten Rampenbetreiber gewähren Fahrern Zugang zu ihren Sanitärräumen. Rund 88,2 Prozent der Befragten äußerten, dass dies immer der Fall sei. Lediglich rund 2,4 Prozent der Befragten gewähren Fahrern grundsätzlich keinen Zugang zu ihren Sanitärräumen. Etwas geringer fallen die positiven Antworten im Hinblick auf den Zugang zu den Sozialräumen der Rampenbetreiber aus. Diesbezüglich gaben lediglich rund 52,4 Prozent der Befragten an, Fahrern immer einen Zugang zu Sozialräumen zu erlauben. Die Ablehnungsquote fällt hier mit rund 23,8 Prozent entsprechend höher aus. Im Vergleich zu den Rampenbetreibern sind die Aussagen der befragten Kraftfahrer bezüglich des Zugangs zu Sozial- und Sanitärräumen etwas moderater (siehe Abbildung 17). Zwar überwiegt der Anteil der Fahrer, denen ein entsprechender Zugang immer oder häufig gewährt wird. Mit kumuliert rund 62,9 Prozent fällt der entsprechende Anteilswert in der Fahrerbefragung jedoch geringer aus als in der Befragung der Rampenbetreiber. Hierbei ist allerdings zu berücksichtigen, dass in der Fahrerbefragung nicht zwischen Sozial- und Sanitärräumen unterschieden wurde.

Sanitär-/Sozialräume

Abbildung 17: Zugang von Fahrern zu Sozial- und Sanitärräumen der Rampenbetreiber, Ergebnisse der Fahrerbefragung

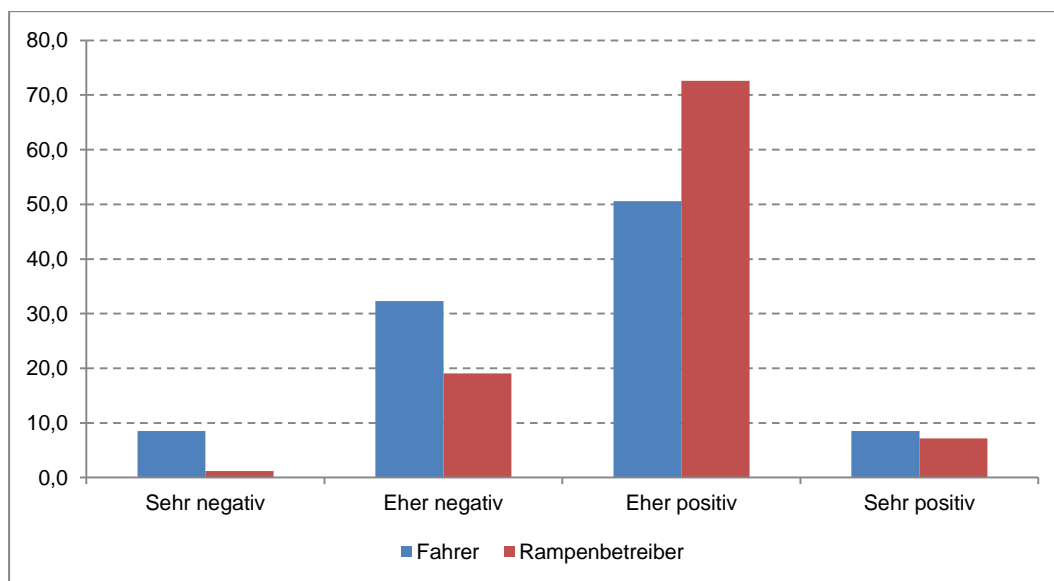


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Der persönliche Umgang an den Rampen wird sowohl von den Betreibern als auch den Fahrern im Großen und Ganzen überwiegend als positiv empfunden. Allerdings fällt auch hier die Einschätzung der Rampenbetreiber in der Tendenz positiver aus als bei den befragten Fahrern (siehe Abbildung 18). Während kumuliert rund 79,8 Prozent der befragten Rampenbetreiber den persönlichen Umgang an der Rampe mit „eher positiv“ oder „sehr positiv“ bezeichneten, empfanden dies nur rund 59,1 Prozent der Kraftfahrer. In rund 8,5 Prozent der Fälle nahmen letztere den persönlichen Umgang an der Rampe als sehr negativ wahr, bei den befragten Rampenbetreibern waren es nur rund 1,2 Prozent.

Umgangsformen

Abbildung 18: Persönlicher Umgang an den Rampen



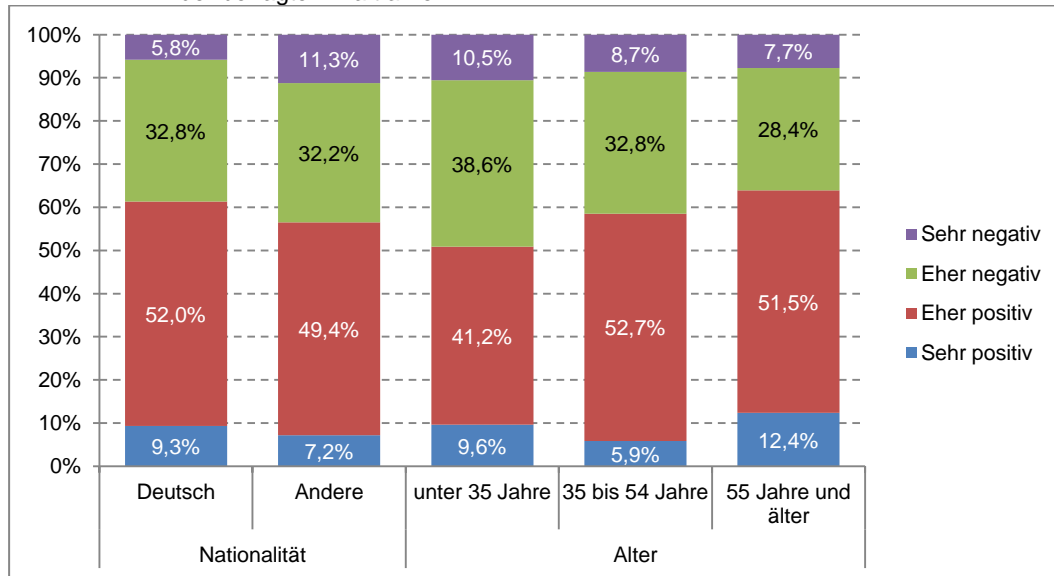
Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Der persönliche Umgang an den Rampen wird in Abhängigkeit von der Nationalität und dem Alter der befragten Fahrer unterschiedlich empfunden. Wie Abbildung 19 veranschaulicht, nehmen deutsche Fahrer den persönlichen Umgang an den Rampen tendenziell etwas positiver wahr als ausländische Fahrer. Während kumuliert rund 43,5 Prozent der letztgenannten Fahrer den persönlichen Umgang als „eher negativ“ oder „sehr negativ“ bezeichnen, sind es bei den deutschen Fahrern lediglich 38,6 Prozent. Junge Fahrer empfinden den persönlichen Umgang dabei insgesamt deutlich negativer als ältere Fah-

Empfindungen nach Alter und Nationalität

rer. Während kumuliert rund 49,1 Prozent, mithin knapp die Hälfte der befragten Kraftfahrer unter 35 Jahre den persönlichen Umgang an den Rampen im Großen und Ganzen negativ bewertet, sind es bei den Fahrern ab 55 Jahren „nur“ rund 36,1 Prozent. Die negative Wahrnehmung der persönlichen Umgangsformen an den Rampen durch viele junge Fahrer erscheint im Hinblick auf die Nachwuchsgewinnung und -bindung an das Gewerbe kritisch.

Abbildung 19: Empfinden des persönlichen Umgangs an den Rampen nach Nationalität und Alter der befragten Kraftfahrer

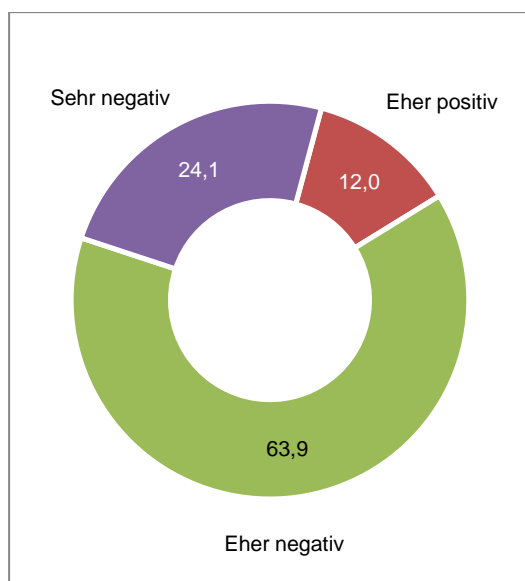


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Sprachbarrieren zwischen Rampenbetreibern und Fahrern können negativen Einfluss auf Ablaufprozesse nehmen. Der weit überwiegende Teil der befragten Rampenbetreiber beurteilt die Sprachkenntnisse ausländischer Fahrer im Großen und Ganzen negativ. Wie Abbildung 20 zu entnehmen ist, wurden die Sprachkenntnisse ausländischer Fahrer von rund 63,9 Prozent der befragten Rampenbetreiber als „eher negativ“ und von rund 24,1 Prozent sogar als „sehr negativ“ bezeichnet.

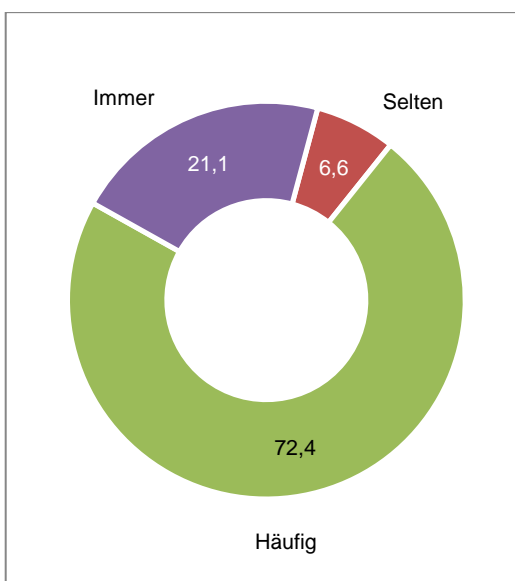
Sprachbarrieren

Abbildung 20: Sprachkenntnisse ausländischer Fahrer, Anteile in Prozent



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Abbildung 21: Einhaltung der Hausordnung, Anteile in Prozent



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Eine Hausordnung haben rund 87,4 Prozent der befragten Rampenbetreiber. Diese wird von den Fahrern in den meisten Fällen eingehalten. Annähernd jedes fünfte Unternehmen gab an, dass Fahrer ihre Hausordnung immer einhalten würden (siehe Abbildung 21). Rund 72,4 Prozent der Befragten sagten aus, dass dies häufig der Fall sei. Lediglich rund 6,6 Prozent der Rampenbetreiber führten aus, dass ihre Hausordnung von den Fahrern nur selten eingehalten werde.

Hausordnung

3.2.4 Verbesserungsvorschläge

Im Rahmen der Erhebungen wurden sowohl Fahrer als auch Rampenbetreiber um eigene Vorschläge zur Verbesserung der Abläufe an Laderampen gebeten. Knapp ein Viertel der befragten Kraftfahrer machte von dieser Möglichkeit Gebrauch. Knapp die Hälfte aller fahrerseitigen Verbesserungsvorschläge bezog sich auf Kapazitätsausweitungen an den Laderampen. Genannt wurden in diesem Zusammenhang allgemein die bedarfsgerechte Ausweitung von Lager-, Rampen- und Personalkapazitäten, um eine reibungslose Übernahme und Eingangskontrolle von Gütern zu ermöglichen, des Weiteren eine Ausweitung bzw. Flexibilisierung der Rampenöffnungszeiten und der Ausbau von Parkplätzen. Vereinzelt bezogen sich Vorschläge bzw. Forderungen der befragten Fahrer auf eine Verbesserung der Informationslage an den Laderampen, etwa in Bezug auf die voraussichtliche Wartezeit, gesetzliche Reglementierungen, die das Entladen von Fahrzeugen durch den Fahrer verbieten, sowie die Zahlung von Standgeldern. Mit Blick auf die Zeitfenstermanagementsysteme wurde sowohl von Fahrern als auch Rampenbetreibern die Einhaltung der vereinbarten Zeitfenster angemahnt. Ein Aspekt, der gleichsam sowohl von einigen in- und ausländischen Fahrern als auch einigen Rampenbetreibern nach wie vor als verbesserungswürdig eingestuft wurde, ist der persönliche Umgang an den Laderampen.

Fahrer

Einige ausländische Fahrer gaben an, sich in Bezug auf die Abfertigungsreihenfolge an Laderampen gegenüber deutschen Lkw benachteiligt zu fühlen.

Angesichts vielfach wahrgenommener mangelhafter Sprachkenntnisse ausländischer Fahrer wurden von Rampenbetreibern im Hinblick auf eine Verbesserung der Abläufe an Laderampen vorrangig verbesserte Sprachkenntnisse ausländischer Fahrer, zumindest in Englisch, angemahnt. Sprachdefizite drückten sich u.a. darin aus, dass ausländische Fahrer mitunter nur mittels ihres Smartphones in der Lage seien, mit Lagerpersonal oder Disponenten zu kommunizieren. Eine echte Verständigung könne in diesen Fällen mithin nicht stattfinden. Dies führe zum Teil zu Unmut bei allen Beteiligten und befördere insoweit Konfliktpotenziale und Verzögerungen an der Rampe. Weitere konkrete Vorschläge bzw. Forderungen der befragten Rampenbetreiber zur Verbesserung der Abläufe an Laderampen bezogen sich auf die Einführung von Pagern für den Lkw-Abruf, einen sicheren Umgang mit Flurförderfahrzeugen und die Vorbereitung der Fahrzeuge vor Beginn des Ladevorgangs durch die Fahrer, die u.a. die Reinigung der Ladefläche und die Ladungssicherung umfasse.¹

Rampenbetreiber

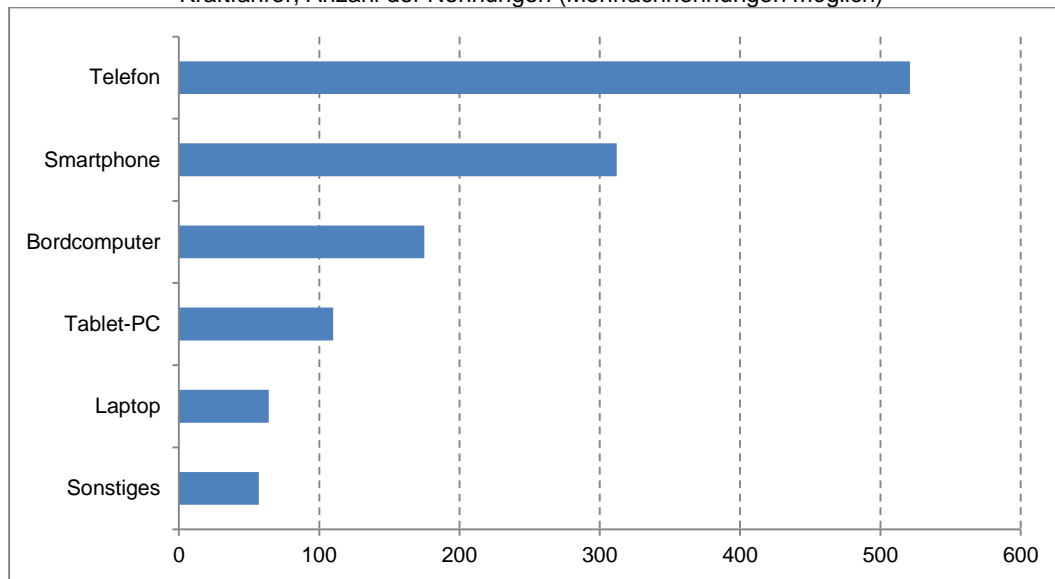
3.2.5 Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien

Ein Ansatz zur Verbesserung der Abläufe an Laderampen ist der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Vor diesem Hintergrund wurden im Rahmen der Fahrerbefragung weitergehende Informationen zur Verbreitung und Nutzung verschiedener Technologien erhoben. Abbildung 22 stellt dahingehend die berufliche Nutzung verschiedener Informations- und Kommunikationstechnologien von Fahrern dar. Am häufigsten benannten die befragten Fahrer das Telefon, gefolgt von Smartphone, Bordcomputer, Tablet-PC und Laptop. Die Reihenfolge der genannten Technologien war bei in- und ausländischen Fahrern identisch. Allerdings variierten die Nutzungsgrade. So war beispielsweise die berufliche Nutzung eines Smartphones unter deutschen Fahrern stärker verbreitet als bei ausländischen Fahrern, die noch vergleichsweise häufiger ein normales Telefon benutzen. Eine vergleichsweise größere Verbreitung unter deutschen Fahrern hatte gleichsam der Bordcomputer.

Nutzungsgrade von IuK

¹ Insgesamt decken sich die fahrer- und unternehmensseitigen Vorschläge bzw. Forderungen zur Verbesserung der Abläufe an Laderampen damit weitgehend mit Ergebnissen früherer Untersuchungen des Bundesamtes. Siehe hierzu Bundesamt für Güterverkehr: Marktbeobachtung Güterverkehr – Sonderbericht zur Situation an der Laderampe, Köln 2011.

Abbildung 22: Berufliche Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Kraftfahrer, Anzahl der Nennungen (Mehrfachnennungen möglich)

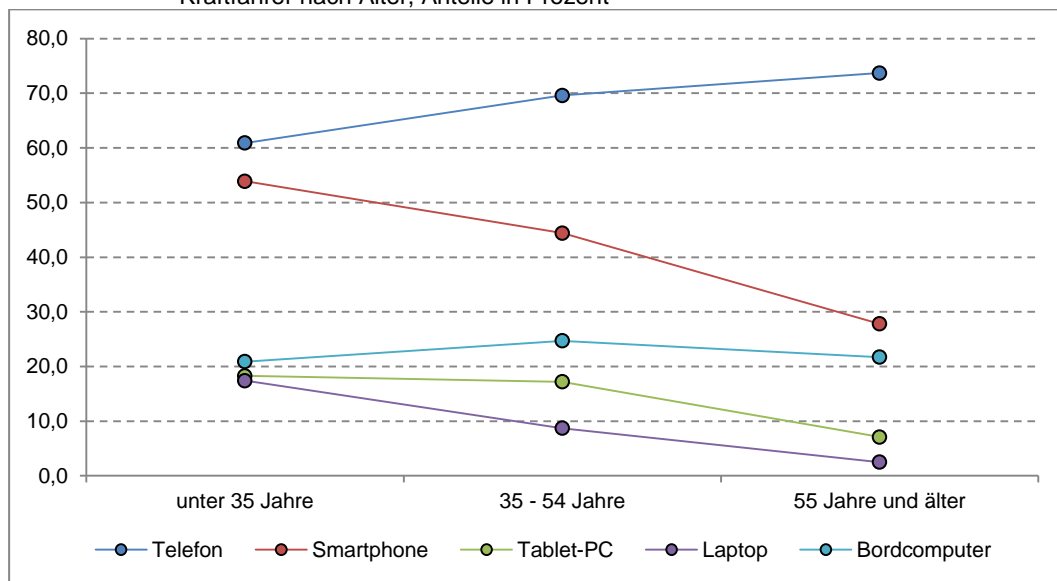


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Deutliche Unterschiede bei den Nutzungsgraden zeigen sich in Abhängigkeit vom Alter der befragten Kraftfahrer. Dies kann unter Umständen wichtig für die Implementierung und Akzeptanz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien sein. Wie Abbildung 23 zu entnehmen ist, sinkt der Anteil von Kraftfahrern, die beruflich Smartphones, Tablet-PC oder Laptops nutzen, mit zunehmendem Alter. Während rund 53,9 Prozent der befragten Kraftfahrer unter 35 Jahre beruflich ein Smartphone nutzen, sind es unter den Fahrern ab 55 Jahren nur noch rund 27,8 Prozent. Die Nutzungsgrade von Tablet-PC und Laptops fallen von rund 18,3 bzw. 17,4 Prozent bei den unter 35-Jährigen auf Werte von rund 7,1 bzw. 2,5 Prozent bei den über 54-Jährigen. Im Gegenzug steigt mit zunehmendem Alter der Fahrer der Anteil der Telefonnutzer. Während rund 73,7 Prozent der befragten Kraftfahrer ab 55 Jahren beruflich ein Telefon nutzen, sind es unter den Fahrern unter 35 Jahre lediglich rund 60,9 Prozent.

Altersbedingte Unterschiede

Abbildung 23: Berufliche Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Kraftfahrer nach Alter, Anteile in Prozent

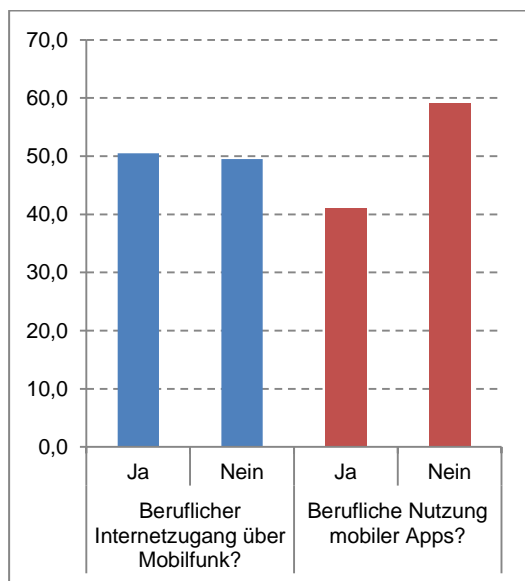


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Beruflichen Zugang zum Internet über Mobilfunknetz haben rund 50,5 Prozent der befragten Kraftfahrer; mobile Applikationen (Apps) werden von rund 41,0 Prozent der Befragten genutzt (siehe Abbildung 24). Wie zuvor zeigen sich in Bezug auf die Nutzungsgrade deutliche altersbezogene Unterschiede (siehe Abbildung 25). Erneut sinkt der Anteil von Kraftfahrern, die beruflich Zugang zum Internet haben und mobile Apps nutzen, mit zunehmendem Alter. So sinken die Grade der beruflichen Nutzung von mobilem Internet und mobilen Apps von rund 62,8 bzw. 47,3 Prozent bei Fahrern unter 35 Jahren auf Werte von rund 32,5 bzw. 27,7 Prozent bei Fahrern ab 55 Jahren.

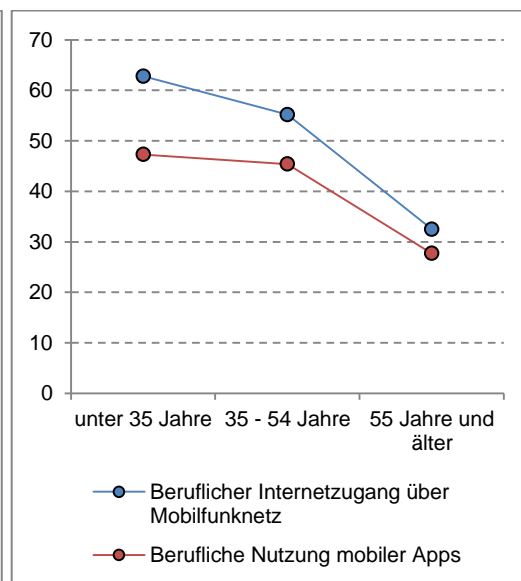
Internetzugang, mobile Apps

Abbildung 24: Beruflicher Internetzugang und Nutzung mobiler Applikationen (Apps), Anteile in Prozent



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Abbildung 25: Internetzugang und mobile Apps nach Alter der Kraftfahrer, Anteile in Prozent

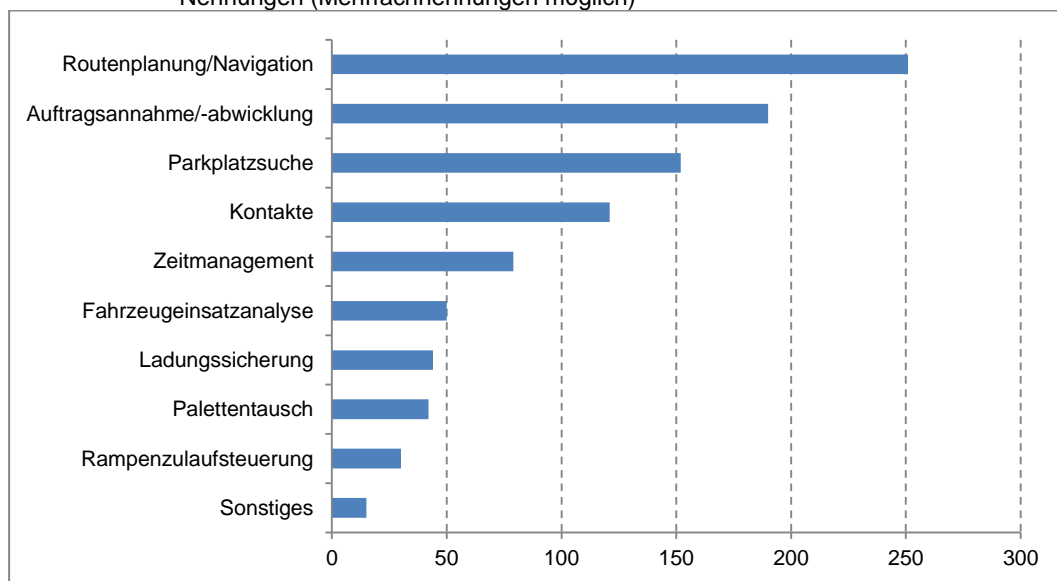


Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.

Abbildung 26 stellt abschließend dar, für welche Zwecke die befragten Kraftfahrer mobile Applikationen beruflich nutzen. An erster Stelle steht demnach die Routenplanung, gefolgt von der Auftragsannahme bzw. -abwicklung und der Parkplatzsuche. Rund 43,5 Prozent der beruflichen Anwender von mobilen Applikationen nutzen letztere auch zur Pflege von Kontakten. Mobile Applikationen für die Rampenzulaufsteuerung werden bislang nicht von einer breiteren Fahrerschicht genutzt. 30 diesbezügliche Nennungen entsprachen einem Anteil von rund 10,8 Prozent an allen befragten Kraftfahrern, die mobile Applikationen bereits im Berufsalltag anwenden. Mit Ausnahme mobiler Applikationen für die Ladungssicherung weisen Kraftfahrer ab 55 Jahren bei allen in Abbildung 26 aufgeführten Anwendungen unterdurchschnittliche Nutzungsgrade auf.

Anwendungen mobiler Apps

Abbildung 26: Zweck der beruflichen Nutzung mobiler Applikationen durch Fahrer, Anzahl der Nennungen (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: Bundesamt für Güterverkehr.



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
Internet: www.bag.bund.de

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

Stand des Berichtes Februar 2018

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
