

Verhaltensempfehlungen des Bundesverbandes Güterkraftverkehr Logistik und Entsorgung (BGL) e.V. für einen fairen Umgang der Beteiligten an Be- und Entladestellen (Laderampen)

Einführung/Ausgangssituation:

Effiziente Logistik ist angewiesen auf reibungslose Abläufe an den Schnittstellen der Logistikkette – insbesondere bei der Abfertigung. Laderampen als zentrale Schnittstelle von Auftraggebern, Transportdienstleistern, Fahrern und Warenempfängern werden allerdings zunehmend zu logistischen Engpässen im planmäßigen Tourenablauf. Für Transportlogistikunternehmen und Fahrer wird es immer schwieriger, vorgegebene Termine zuverlässig im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zu Lenk- und Arbeitszeiten zu gewährleisten. Wartezeiten an den Rampen dauern vielfach mehrere Stunden und sind im Voraus kaum noch zu kalkulieren. Nicht selten ist der Fahrer beim Be- oder Entladen oder für andere Hilfstätigkeiten (wie Um- bzw. Abpacken, Verpackungsentsorgung oder die Mitnahme und Entsorgung, z.B. abgelaufener Lebensmittel) seitens des Rampenpersonals fest „vereinnahmt“, was zu Konflikten mit den ihm vorgegebenen Ruhe- und Pausenzeiten führt. Jedoch macht mittlerweile das „knappe Gut Fahrerarbeitszeit“ eine klare Differenzierung zwischen der Fahrtätigkeit und der Erbringung logistischer Mehrwertleistungen erforderlich.

Darüber hinaus gibt das soziale Umfeld Anlass zur Kritik. Sanitäre Anlagen und angemessene Aufenthaltsräume für die Fahrer an den Be- und Entladestellen lassen nicht selten einfache Wünsche offen. Dies betrifft auch den persönlichen Umgang zwischen Rampenpersonal und Fahrer.

Bei alledem ist zu berücksichtigen, dass die Arbeitgeber der Betroffenen, z.B. Warenempfänger und Transportlogistikunternehmen, in der Regel in keiner direkten vertraglichen Beziehung zueinander stehen. Dennoch sollte es möglich sein, unabhängig von grundsätzlichen infrastrukturellen Veränderungen an den Laderampen sowie Verbesserungen in Organisation, Verwaltung und Administration auf dem „kleinen Dienstweg“ wirkungsvolle Verbesserungen zu erreichen.

Die vorliegenden Verhaltensempfehlungen sollen zu einem fairen Umgang miteinander beitragen, um die Abläufe an der Rampe im Interesse aller Beteiligten effizienter und sozial verträglicher zu gestalten. Für Abfertigung, Arbeits- und Aufenthaltsbedingungen sowie Auftreten/Verhalten werden „Best practice“-Empfehlungen gegeben, die situationsgerecht anwendbar sind.

Geltungsbereiche der Verhaltensempfehlung

Im Grundsatz gilt: Fahrer sollten sich an der Be-/Entladestelle respektiert fühlen können. Umgekehrt sollten sich die Fahrer an die Gepflogenheiten an der Be-/Entladestelle anpassen und das Rampenpersonal ebenfalls respektvoll behandeln.

A. Teilprozesse des Abfertigungsvorgangs:

Einfahrt

Anforderungen an die Be-/Entladestelle *Ankunftszeitvorgaben – sofern vereinbart – sollten pünktlich eingehalten werden. Im Falle von Verspätungen soll rechtzeitig eine Vorab-Information erfolgen.*

Anforderungen an die Fahrer *Ankunftszeitvorgaben – sofern vereinbart – sollten pünktlich eingehalten werden. Im Falle von Verspätungen oder vorzeitigen Anlieferungen soll rechtzeitig eine Vorab-Information erfolgen.*

Fahrzeug-Registrierung/-Avisierung

Anforderungen an die Be-/Entladestelle *Die Registrierung soll ohne Zeitverzug erfolgen. Eventuell können Daten bereits vorab übermittelt werden.*

Anforderungen an die Fahrer *Die benötigten Informationen zu Fahrzeug und Ladegut sind bereitzuhalten.*

Ladestellen-Zuweisung (z. B. Tor, Halle)

Anforderungen an die Be-/Entladestelle *Informationen zu den näheren Einzelheiten zum Be-/Entladeort sollen dem Fahrer frühzeitig und in übersichtlicher Weise bereit gestellt werden.*

Anmeldung/Einbuchung bei der Ladestelle

Anforderungen an die Be-/Entladestelle

- *Meldeschalter/-terminals sollten überdacht/geschlossen sein, so dass der Fahrer nicht im Freien stehen muss.*
- *„Warteschlangen“ sollten vermieden werden.*
- *Informationen zum Abfertigungsstatus sollten proaktiv gegeben werden und nicht vom Fahrer selbständig abgerufen werden müssen. Die Informationsbereitstellung über Anzeigetafeln, die der Fahrer ständig beobachten muss, ist möglichst aufzugeben.*
- *Die „verbleibende Restarbeitszeit“ des Fahrers ist zu berücksichtigen: Der Fahrer oder der Disponent sollte über die voraussichtliche Dauer der Wartezeit vom Rampenpersonal informiert werden, damit solche Zeiten nicht als Arbeitszeit im arbeitszeitrechtlichen Sinne angerechnet werden müssen (§ 21a Arbeitszeitgesetz).*
- *Ein Vorrücken an die Rampe im Stop-and-go-Verkehr durch den Fahrer ist zu vermeiden, um Lenkzeitverluste zu begrenzen (ggf. sind individuelle Logistikkonzepte anzuwenden). Das digitale Kontrollgerät schaltet in diesem Falle bei jedem Beginn einer Fahrtätigkeit auf Lenkzeit- und bei jedem Anhalten auf Arbeitszeitregistrierung. Es wird also je nach überwiegender Lenk- oder Wartezeit in der betreffenden Minute in jedem Falle wertvolle Lenk- oder Arbeitszeit verbraucht. Zwar könnte der Fahrer „Lenkzeitunterbrechung“ oder „Ruhezeit“ am Kontrollgerät einstellen. Damit ist zum einen aber nicht gesagt, dass es sich tatsächlich um solche Zeiten handelt. Zum anderen werden diese Zeiten unter Umständen auch gar nicht als gültige Lenkzeitunterbrechungen oder Ruhezeiten anerkannt, nämlich dann, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen nicht vorliegen. Dies ist bei-*

spielsweise dann der Fall, wenn eine Teillenzeitunterbrechung weniger als 15 Minuten beträgt (Art. 7 VO (EG) Nr. 561/2006). Denn nach einer Lenkdauer von spätestens viereinhalb Stunden muss der Fahrer eine Lenkzeitunterbrechung von insgesamt 45 Minuten eingelegt haben. Diese Unterbrechung kann in zwei Teilbereiche von 15 Minuten und 30 Minuten aufgeteilt werden. Wird die jeweilige Mindestdauer nicht erreicht, so liegt keine wirksame Lenkzeitunterbrechung vor.

- Entstehen Wartezeiten, soll dem Fahrer eine Teillenzeitunterbrechung ermöglicht werden, sofern erforderlich (vgl. oben). Das Einlegen von Pausen soll durch geeignete Parkmöglichkeiten/Ruhezonen/Sozialeinrichtungen unterstützt werden.
- Insgesamt sollten sich durch die Sozialvorschriften für Fahrer ergebende zeitliche Restriktionen Eingang in die Ablaufsteuerung/das Rampenmanagement finden.
- Rampen sollten so dimensioniert/angeordnet sein, dass z. B. ein Öffnen der Lkw-Türen ohne komplizierte und zeitaufwändige Rangiervorgänge möglich ist; Schrägrampen sollten z.B. direkt angefahren werden können.

Anforderungen an die Fahrer

- Die Fahrer sollten unmittelbar auf die empfangenen Informationen reagieren.
- Das Rampenpersonal ist frühzeitig über den Status der „Restarbeitszeit“ bzw. über erforderliche Pausen zu informieren.
- Bei sich abzeichnender Überschreitung der Arbeitszeit aufgrund überlanger Wartezeit ist das Rampenpersonal umgehend zu informieren.

Be-/Entladevorgang

Anforderungen an die Be-/Entladestelle

- Die Mitwirkung des Fahrers ist an die vorherige vertragliche Absprache des Frachtführers/Unternehmers mit dem Absender gebunden. Für den Fall einer solchen Vereinbarung, ist die Mitwirkung des Fahrers an die Einweisung in die Örtlichkeit und Bedienung der Flurförderzeuge gebunden.
- Ladegeräte/Flurförderzeuge sind in ordnungsgemäßem, betriebsbereitem Zustand und ausreichender Zahl bereitzustellen.
- Während der Warenannahme-/Ladezeiten soll ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung stehen (z.B. Abstimmen von Pausenregelungen, Besprechungen, Schulungen etc.).
- Das Blockieren von Rampen durch nicht vereinnahmte/verräumte Waren sollte vermieden werden.

Anforderungen an die Fahrer

- Soweit vereinbart, sollen Hilfsmittel in ausreichender Zahl mitgeführt werden.
- Mit Ladegeräten/Flurförderzeugen ist sorgfältig und ordnungsgemäß umzugehen. Nach Gebrauch sollten die Geräte an einem bestimmten Punkt übergeben bzw. nach Anweisung des Ladepersonals abgestellt werden.

Warenkontrolle (ggf. Stichprobenziehung)

Anforderungen an die Be-/Entladestelle

Die Warenkontrolle soll anhand vorab festgelegter Vorgehensweisen – nach Möglichkeit standardisiert – erfolgen, z.B. bei Tiefkühlware.

Palettentausch

Anforderungen an die Be-/ Entladestelle

- *Die Beteiligten sollten sich auf einen fairen Umgang beim Palettentausch verständigen, beispielsweise unter Beachtung der GS1-Anwendungsempfehlung „Palettentausch“.*
- *Die benötigten Ladehilfsmittel sollen in der benötigten Anzahl und Qualität bereit gestellt/vorgehalten werden, sofern (im Rahmen des Transportauftrags) Palettentausch vereinbart.*
- *Die Rückgabe von Ladehilfsmitteln soll nach Möglichkeit nicht räumlich getrennt erfolgen, sofern die Abläufe dies zulassen (→ Umwegfahrten, erneute Wartezeiten).*

Anforderungen an die Fahrer

- *Die Beteiligten sollten sich auf einen fairen Umgang beim Palettentausch verständigen, beispielsweise Beachtung der GS1-Anwendungsempfehlung „Palettentausch“.*
- *Die benötigten Ladehilfsmittel sollen in der erforderlichen Anzahl und Qualität mitgeführt werden – sofern (im Rahmen des Transportauftrags) Palettentausch vereinbart.*

Dokumentenabfertigung bzw. Dokumentenerstellung

Anforderungen an die Be-/ Entladestelle

- *Die Dokumentenerstellung sollte parallel zur Be-/Entladung angestoßen werden, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden.*
- *Falschmengen, Differenzen beim Palettentausch etc. sollten quittiert/gegengezeichnet werden.*

Abmeldung / Ausbuchung / Ausfahrt

Anforderungen an die Be-/ Entladestelle

Die Weitergabe benötigter Informationen/Daten sollte zeitnah erfolgen, um Wartezeiten zu vermeiden.

B. Arbeits- und Aufenthaltsbedingungen an der Be-/Entladestelle

Umfeld sozialgerecht gestalten Sanitäre Einrichtungen

- | | |
|---|--|
| Anforderungen an die Be-/Entladestelle | <ul style="list-style-type: none">• <i>Der Zugang für das Fahrpersonal zu sanitären Einrichtungen sollte stets – auch über die „regulären“ Öffnungs-/Warenannahmezeiten hinaus – gewährleistet sein.</i>• <i>Bedürfnissen von weiblichem Fahrpersonal sollte Rechnung getragen werden (z. B. Waschräume für Fahrerinnen).</i>• <i>Sanitäre Einrichtungen sollten in ordentlichem Zustand sein.</i> |
| Anforderungen an die Fahrer | <i>Sanitäre Einrichtungen sollten nach Benutzung wieder in ordentlichem Zustand verlassen werden.</i> |

Aufenthaltsmöglichkeiten

- | | |
|---|---|
| Anforderungen an die Be-/Entladestelle | <i>Das Fahrpersonal sollte während der Aufenthaltszeiten Zugang zu Aufenthaltsräumen/Pausenräumen/Kantinen haben.</i> |
| Anforderungen an die Fahrer | <i>Fahrer sollten sich an die jeweiligen Gepflogenheiten auf dem Werksge-lände anpassen und Vorschriften einhalten.</i> |

Ansprechpartner

- | | |
|---|---|
| Anforderungen an die Be-/Entladestelle | <ul style="list-style-type: none">• <i>Während der Öffnungs-/Warenannahmezeiten sollte stets ein (kompetenter) Ansprechpartner verfügbar bzw. erreichbar sein (Stellvertreterregelung).</i>• <i>Auch außerhalb der „regulären“ Be-/Entladezeiten ist ein kompetenter Ansprechpartner wünschenswert. Zumindest ein telefonischer Kontakt sollte möglich sein.</i> |
| Anforderungen an die Fahrer | <i>Bei Unklarheiten z.B. zur Ladungssicherung oder beim Handling sollte Rücksprache mit dem Ansprechpartner gehalten werden.</i> |

C. Anforderungen an das Auftreten/Verhalten

- | | |
|---|--|
| Anforderungen an die Be-/Entladestelle | <ul style="list-style-type: none">• <i>freundlicher und partnerschaftlicher Umgangston</i>• <i>keine diskriminierenden Verhaltensweisen (z.B. keine überhebliche oder herablassende Behandlung)</i>• <i>Im Umgang miteinander sollten klare Verhaltensweisen festgelegt und kommuniziert werden.</i>• <i>Kompetenzen und Ansprechpartner sollten festgelegt und kommuniziert werden.</i> |
| Anforderungen an die Fahrer | <ul style="list-style-type: none">• <i>freundlicher und partnerschaftlicher Umgangston</i>• <i>keine diskriminierenden Verhaltensweisen</i>• <i>saubere und aufgabengerechte Bekleidung</i>• <i>verbindliches und freundliches Auftreten</i>• <i>Im Umgang miteinander sollten Verhaltensregeln eingehalten werden.</i>• <i>Kompetenzen und Ansprechpartner der Kunden sind maßgeblich; Konflikte vorzugsweise auf nicht operativer Ebene regeln.</i> |

D. Allgemeines

- *Die Einrichtung eines Berichtswesens mit regelmäßigem Erfahrungsaustausch kann praktische Anregungen zur Optimierung der Abläufe bieten. So könnten beispielsweise auch Verbesserungsvorschläge dokumentiert und weitergeleitet werden.*
- *Die Beseitigung von Schwierigkeiten oder Konfliktsituationen könnte über eine Schlichtungsstelle partnerschaftlich unter Einschluss der Betroffenen herbeigeführt werden.*