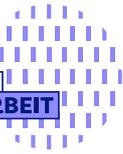




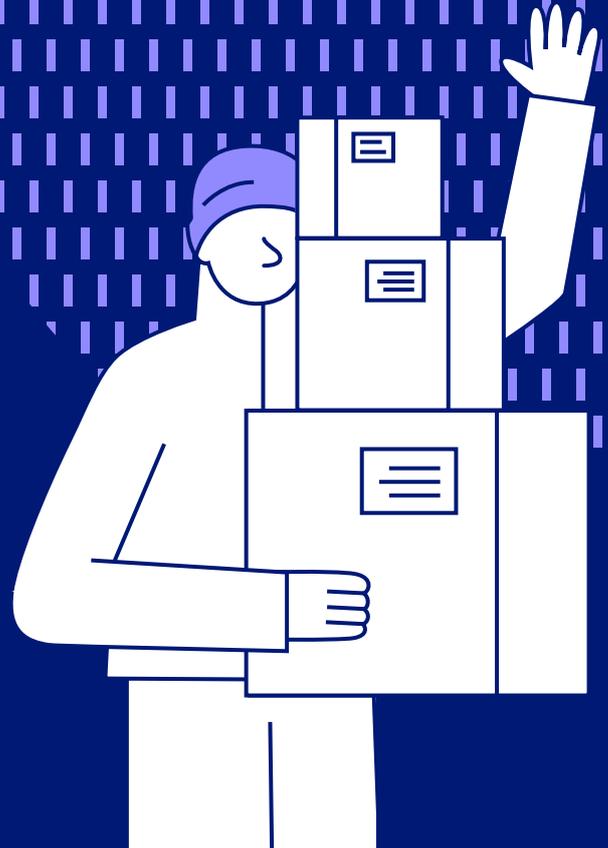
Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales

ARBEIT:  
SICHER +  
GESUND  
BASISARBEIT



**MONITOR**

# Basisarbeit in der KEP-Branche



**MONITOR****Basisarbeit in  
der KEP-Branche****Inhalt**

<b>Einführung</b> .....	04	<b>Unsichtbare Leistung</b> .....	16
<b>Die Arbeit in der KEP-Branche</b> .....	08	<b>Wachsender Arbeitsdruck</b> .....	18
<b>Körperliche und psychische Belastungen</b> .....	10	<b>Lasten und Gesundheitsschutz</b> .....	22
<b>(K)ein Job bis zur Rente?</b> .....	13	<b>Wie geht es in Zukunft weiter?</b> .....	24
<b>Arbeitsgestaltung</b> .....	14	<b>Fazit</b> .....	28

**Liebe Leser\*innen,**

Paketzustellende und Hilfskräfte in der Transportbranche leisten täglich harte Arbeit. Bis zu 300 Pakete heben sie am Tag, in der Regel bis zur Haustür. Meist geschieht diese Arbeit unter Zeitdruck, fehlender Wertschätzung und starker körperlicher Belastung. Die schwierigen Arbeitsbedingungen der Beschäftigten erhalten jedoch nur selten Aufmerksamkeit. Und das, obwohl die Transportleistungen auf der „letzten Meile“ das gesellschaftliche Leben am Laufen halten.

In dieser Monitor-Ausgabe möchten wir das Thema Basisarbeit in der Kurier-, Express- und Paketbranche in den Fokus rücken. Dr. Thomas Wind, Geschäftsführer des Instituts für Zielgruppenkommunikation, hat mit seinem Forschungsprojekt zur Perspektive von Basisarbeitenden in der KEP-Branche maßgeblich zu den Inhalten dieser Publikation beigetragen. Mithilfe qua-

litativer Interviews liefert die Studie wichtige Einblicke in die Erfahrungen und Perspektiven von Menschen, die in der Paketbranche tätig sind. Dieser Monitor fasst die Ergebnisse aus der Befragung zusammen – von Herausforderungen und Chancen bis hin zur Frage, wie es für die Branche in Zukunft weitergehen kann.

Im Rahmen des Programms ARBEIT: SICHER + GESUND gehen wir der Frage nach, wie Basisarbeit menschengerecht gestaltet werden kann. Um zu definieren, wann Arbeit „ausführbar“, „sicher“ und „menschengerecht“ ist, gilt es, entsprechende Mindestbedingungen und Gestaltungsvorschläge zu entwickeln. Dieser Monitor ist eine wichtige Grundlage.

Wir wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre. Möge sie dazu beitragen, Basisarbeit als Stütze unserer Gesellschaft zu würdigen und zu stärken.

Mit freundlichen Grüßen  
Das Team von ARBEIT: SICHER + GESUND



Sie möchten informiert bleiben?  
Melden Sie sich jetzt für den  
ASUG-Newsletter an:  
[arbeit-sicher-und-gesund.de](http://arbeit-sicher-und-gesund.de)

## Informationen zur Studie

Wie nehmen Paketzustellende ihre konkrete Arbeitssituation war? Dieser Frage widmete sich eine qualitative Studie mit Basisarbeitenden der Kurier-, Express- und Paketbranche. Um die Arbeitsbedingungen der „letzten Meile“ besser verstehen zu können, befragte der Wissenschaftler und Geschäftsführer des Instituts für Zielgruppenkommunikation (IfZ), Dr. Thomas Wind, die Beschäftigten zu Herausforderungen, Chancen sowie Handlungsbedarfen. Für ein umfassendes Bild der Arbeitssituation in der KEP-Branche wurden die Ergebnisse durch die Perspektiven von Führungskräften in ausgewählten Logistikunternehmen ergänzt. Dieser Monitor gibt Einblicke in die Ergebnisse der Erhebung.

In der qualitativen Forschung geht es um das Erkennen, Beschreiben und Verstehen von Denk- und Handlungsstrukturen ausgewählter Gruppen. Die zentralen

Erhebungsmethoden qualitativer Forschung entstammen der Alltagskommunikation: Einzelgespräch und die Gruppendiskussion. Aufgrund der Quotenauswahl der Gesprächspartner\*innen sind die Ergebnisse zwar nicht statistisch repräsentativ, verfügen aber über inhaltliche Repräsentativität.



Wie können wir die Arbeit in der Paketbranche menschengerecht gestalten? [Hier gelangen Sie zum Interview mit Thomas Wind.](#)

### Methodik und Zielgruppendefinition

Im Juni 2023 wurden drei je zweistündige Gruppendiskussionen mit insgesamt 22 Personen durchgeführt, darunter vier Frauen und 18 Männer zwischen 26 und 55 Jahren. Alle Teilnehmenden waren ohne besondere berufliche Qualifikation in der Paketzustellung tätig. Die Beschäftigten arbeiteten seit mindestens zwei Jahren in diesem Job, einige von ihnen bereits seit mehr als zehn Jahren. Die Personen waren entweder bei einem großen Paketdienstleister angestellt oder arbeiteten für ein Subunternehmen. Von den Teilnehmenden hatte rund die Hälfte eine Migrationsbiografie.

Um mögliche regionale beziehungsweise Stadt-Land-Unterschiede zu berücksichtigen, wurde nach Paketzustellenden in urbanen sowie ländlichen Räumen in West- und Ostdeutschland unterschieden.

Im selben Zeitraum führte Dr. Thomas Wind mit den Führungskräften insgesamt zehn Einzelgespräche. Diese Personen repräsentierten regional tätige selbständige Logistik-Unternehmen, die Vertragspartner der großen Paketdienstleister sind. Die Befragten waren zwischen 23 und 58 Jahre alt und waren entweder Inhabende des Unternehmens oder hatten unterschiedliche Führungsaufgaben inne: Geschäftsführung, Teamleitung, Operations Management, Disposition, Fuhrparkleitung oder Personalverantwortung. In den Gesprächen waren sowohl kleine und mittlere Unternehmen (KMU) mit 20 bis 50 Beschäftigten als auch Großunternehmen mit 300 Zustellenden und mehr vertreten.

Auch hier wurde auf eine regionale Streuung geachtet: Sieben Unternehmen hatten ihren Standort in Westdeutschland und drei Unternehmen in Ostdeutschland.

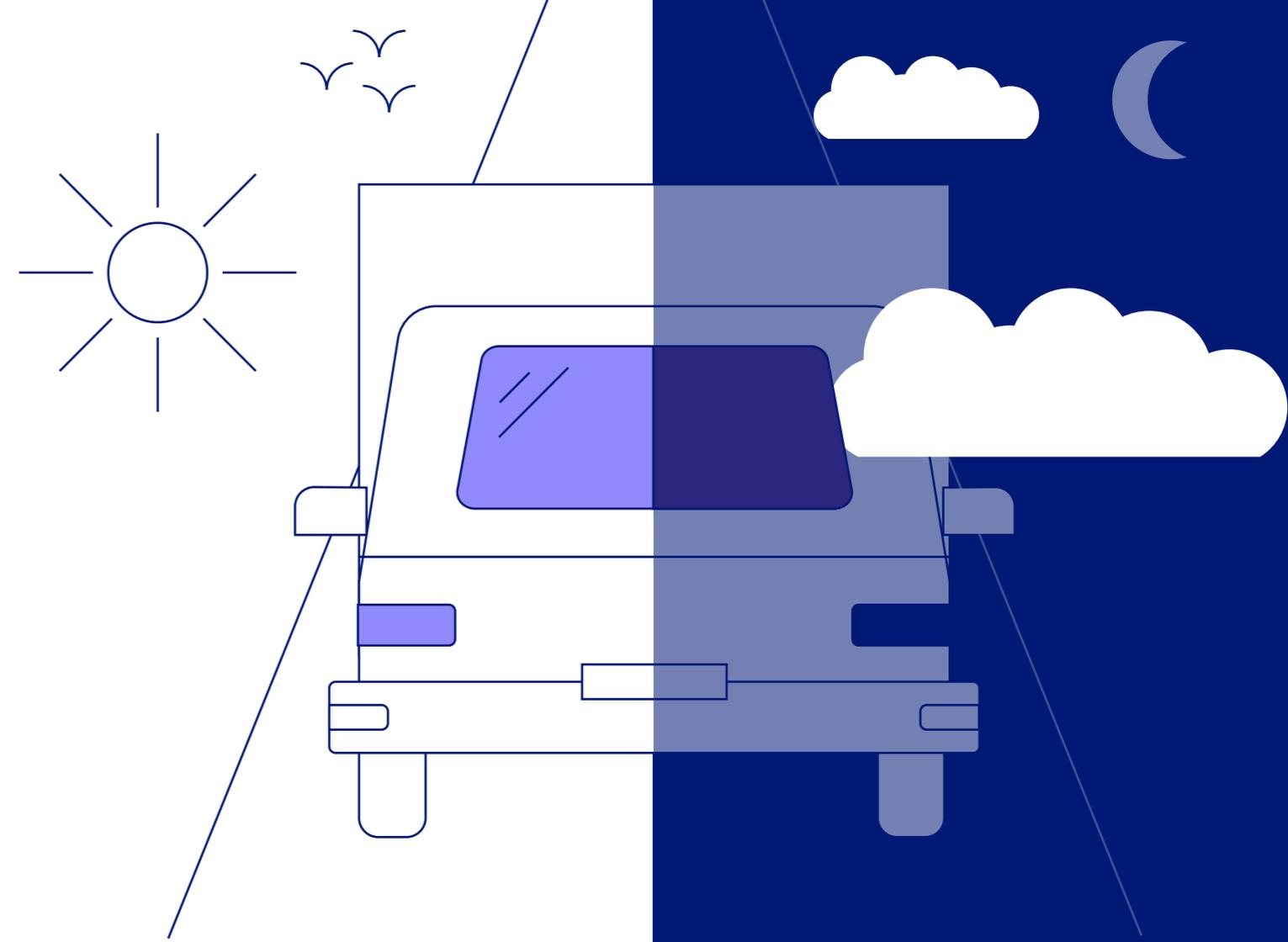
## Die Arbeit in der KEP-Branche

Die Paketzustellenden verbinden mit ihrer Tätigkeit sowohl Vor- als auch Nachteile. Positiv erlebten sie, dass sie nicht ortsgebunden und im Team arbeiten, sondern im Arbeitsalltag weitgehend alleine unterwegs sind. Damit äußerten die Zustellenden auch ein gewisses Gefühl der Freiheit oder Autonomie. Positiv bewerteten sie auch den abwechslungsreichen Charakter des Arbeitsalltags, die Kontakte mit vielen unterschiedlichen Menschen und die Konfrontation mit unvorhersehbaren Situationen. Gleichzeitig kann dies auch zu Belastung und Stress führen.

So beklagten die Zustellenden häufig, dass die Verkehrs- und Parksituation vor allem in den Innenstädten schwer einzuschätzen sei. Verzögerungen (etwa durch Staus) könnten oft nicht mehr kompensiert

werden. Es entstehe Zeitdruck, der sich durch die enge Taktung der Liefertermine und die Überwachung durch Live-Tracking noch weiter erhöht.

Digital gestützte Verfahren erhalten immer mehr Einzug in die KEP-Branche. Die Zustellenden bewerten sie unterschiedlich: zum einen als Fremdsteuerung und Kontrolle, zum anderen aber auch als Arbeitserleichterung. In jedem Fall werde dadurch, so die Befragten, die von vielen geschätzte Autonomie eingeschränkt.



## Körperliche und psychische Belastungen

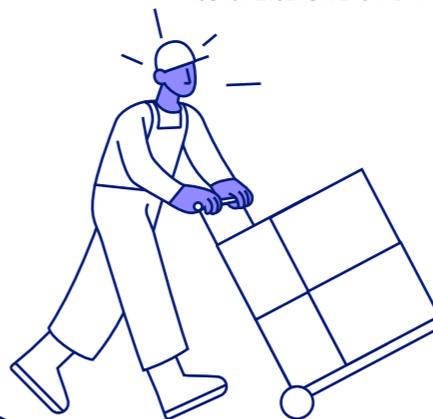
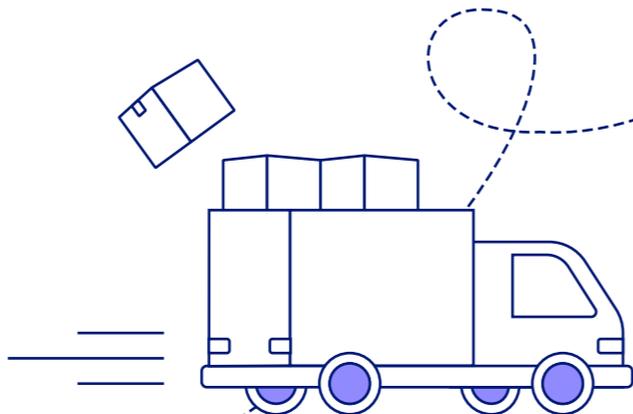
Mit der Paketzustellung sind körperliche Belastungen verbunden. Das beginnt mit dem Verladen der Pakete und endet bei der Auslieferung selbst. Dabei spielen Menge, Gewicht und Dimension der Waren eine Rolle.

Die meisten Befragten bewerteten weniger das Gewicht einzelner Pakete als Problem, sondern vielmehr die steigende Zahl der zu bewältigenden Stopps aufgrund der großen Menge an Sendungen pro Tag: Die Zustellenden berichten von 150 bis 200 Sendungen. Jeder Stopp bedeutet, eine Haltemöglichkeit zu finden, aus dem Auto zu steigen, die Pakete anzuheben und zum Anlieferungsort zu tragen. Häufig müssen sie dabei viele Treppen steigen. Wenn sie die Empfänger\*innen nicht antreffen, müssen die Zustellenden die Sendung

wieder zum Fahrzeug zurücktragen. So legen sie täglich mehrere Kilometer zu Fuß zurück. Wetterbedingte Einflüsse wie Hitze, Kälte und Glätte seien dabei eine starke zusätzliche Belastung.

### Stau, Straße, Stress

Die Befragten berichteten, dass sie den gesamten Arbeitstag über vielen Reizen ausgesetzt sind, sie im Verkehr ständig ein hohes Aufmerksamkeitslevel halten müssen, unter Zeitdruck geraten und die Aggressivi-



kehrssituation auf Landstraßen und in kleinen Gemeinden sei aber ein deutlich entspannteres Arbeiten möglich. Als Gründe wurden hier unter anderem die geringere Verkehrsdichte, weniger Ampeln und ausreichend Parkplätze genannt.

tät anderer Verkehrsteilnehmer zu spüren bekommen. Hinzu kommt das mitunter unsoziale und herabwürdigende Verhalten mancher Kund\*innen.

Das konkrete Stresslevel hängt laut der Studie wesentlich davon ab, ob Zustellende in Innenstädten, Randgebieten oder im ländlichen Raum ausliefern. Die Befragten berichteten, dass sie im ländlichen Raum zwar viel mehr Kilometer mit dem Fahrzeug zurücklegen müssen als in Großstadtbezirken, aufgrund der Ver-

**„Das ist harte körperbetonte Arbeit. Das geht auf den Rücken und auf die Knie.“**

„Es macht mir Angst, wenn ich denke, dass ich vielleicht bis 67 arbeiten soll. Ich frage mich, wie ich das schaffen soll oder welche Möglichkeiten es gibt.“



## (K)ein Job bis zur Rente?

Mit den Belastungen gehen die Zustellenden unterschiedlich um: Jüngere Personen unter 30 Jahren nehmen es teilweise „sportlich“ und scheinen die harten Arbeitsbedingungen gut zu verkraften. Ältere Zustellende berichten hingegen oft von zunehmenden Beeinträchtigungen. Das führt sie letztlich zu der Überlegung, wie lange sie ihre Tätigkeit noch ausüben können. In der Befragung gingen die meisten Personen davon aus, dass sie den Job keinesfalls bis zum Renteneintritt ausführen werden. Sie sehen die Leistungsgrenze bei einem Alter von 50, maximal 55 Jahren.

Die Beschäftigten stellen sich die Frage, wie sie die fehlenden zehn bis 15 Jahre bis zur Rente überbrücken können und ob es überhaupt Alternativen für sie gibt. In diesem Zusammenhang äußerten die Zustellenden große Unsicherheit. Aus den Antworten geht hervor, dass die Arbeitgeber\*innen nur selten Angebote machen, sodass die Betroffenen auf sich gestellt sind und eine Entscheidung zur Veränderung erst relativ spät treffen.

### 70 %

... arbeiten im Stehen

### 32 %

... heben und tragen schwerer Lasten

### 20 %

... arbeiten in Zwangshaltungen

## Arbeitsgestaltung

Paketzustellende berichteten in den Gruppendiskussionen, unter ständigem Zeit- und Termindruck zu stehen. Nach den Befragten gibt es bei der Zustellung vorwiegend zwei Verfahrensweisen, die auf unterschiedliche Weise Zeitdruck erzeugen und Entscheidungsspielräume einschränken.

Bei der ersten Verfahrensweise wird das Lieferfahrzeug am Morgen voll beladen. Der Arbeitstag endet erst dann, wenn alle zustellbaren Pakete ausgeliefert sind. Dadurch werde die tägliche Arbeitszeit von acht Stunden oft deutlich überschritten – Überstunden würden häufig nicht vergütet. Manche der Befragten berichteten allerdings auch, dass sie früher in den Feierabend gehen können, wenn sie sehr schnell arbeiten und die vorgeschriebene Pause nicht einhalten.

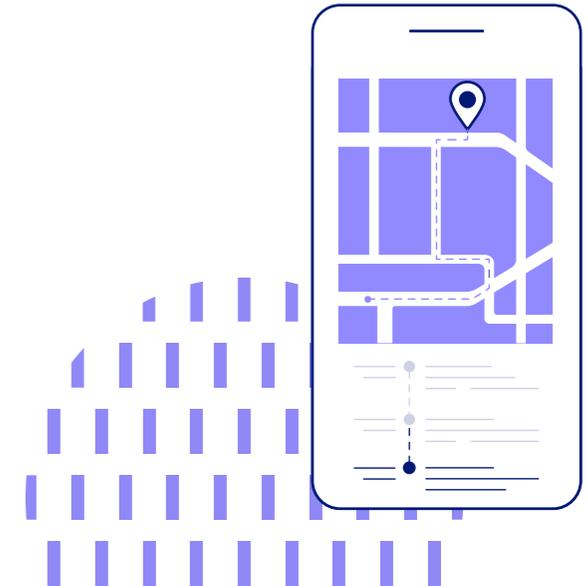


Diese Praxis empfanden nicht alle Befragten als Belastung: Manche verbanden damit auch eine gewisse Autonomie, denn man könne sich die Arbeit einteilen und fühle sich „wie der eigene Chef“.

### Arbeiten im Minutentakt

Bei der zweiten Verfahrensweise unterstützen digitale Technologien den Zustellungsprozess. Hierbei bestimmen softwaregesteuerte Vorgaben auf mobilen Datenerfassungsgeräten in Form von Handhelds oder Onboard-Computern den Arbeitsablauf. So werden täglich die optimalen Routen ins Navigationssystem programmiert, die dann entsprechend abgefahren werden müssen. Das Live-Tracking der großen Paketdienstleister bestimmt minutiös die Tour der zustellenden Person. Darüber hinaus kann eine Übersetzungssoftware in die Geräte integriert werden, die Beschäftigten die mit wenig Deutschkenntnissen eine rudimentäre Kommuni-

kation ermöglichen. Diese digitalen Verfahren erlebten die Teilnehmenden der Studie einerseits als Instrument der Fremdbestimmung und Überwachung und andererseits als Arbeitserleichterung. In jedem Fall wird die Autonomie eingeschränkt, die von vielen als Vorteil der Tätigkeit gewertet wird.



## Unsichtbare Leistung

Paketzustellende erleben in ihrem Arbeitsalltag wenig Anerkennung und Wertschätzung. Die Möglichkeiten zur innerbetrieblichen Anerkennung sind durch den begrenzten Kontakt zu den Führungskräften reduziert. Die Zustellenden würden mit ihnen häufiger digital und selten persönlich kommunizieren.

Dieser Umstand wird vom überwiegenden Teil der Befragten akzeptiert, teils sogar als Vorteil des Jobs erlebt. Viel Raum für Kritik und Lob bleibt den Befragten allerdings nicht. Viele der Zustellenden vermissen Anerkennung für ihre Leistung sowie Mitsprache im Betrieb. Dabei repräsentieren die Befragten das Unternehmen unmittelbar gegenüber den Kund\*innen und müssen im Ernstfall für Probleme einstehen, die sie nicht selbst verursacht haben.

Die Kund\*innen unterscheiden sich nach den Befragten in Haushaltskund\*innen und Firmenkund\*innen (etwa Einzelhandel, Handwerksbetriebe, Praxen, Kanzleien), Einmalkund\*innen und Stammkund\*innen, bürgerliche Bezirke und soziale Brennpunkte. Das Verhalten der Kund\*innen bewerteten die Befragten unterschiedlich: Wenige Menschen seien freundlich und wüssten die Dienstleistung zu schätzen. Andere würden sich hingegen gar fordernd, herablassend oder aggressiv verhalten. Grundsätzlich wurde ein zunehmend rauer Umgangston festgestellt. Das galt auch für die anderen Verkehrsteilnehmenden, die die Ausliefernden oft als lästige Hindernisse im Innenstadtverkehr erleben.

### Zustellung hat ihren Preis

Paketzustellende haben eine hohe Sichtbarkeit im öffentlichen Raum, schon durch ihre Fahrzeuge, ihre Arbeitskleidung und die Brands ihrer Unternehmen. Trotzdem berichteten viele, sich übersehen und ignoriert zu fühlen. Dies wurde in der Befragung damit erklärt, dass die Kund\*innen der Lieferung aufgrund des Online-Handels keinen Wert beimessen. Sie sehen sie stattdessen als selbstverständlich an. Diese Haltung färbe dann auch auf die Wahrnehmung und Beurteilung der Tätigkeit und der sie ausführenden Personen selbst ab.

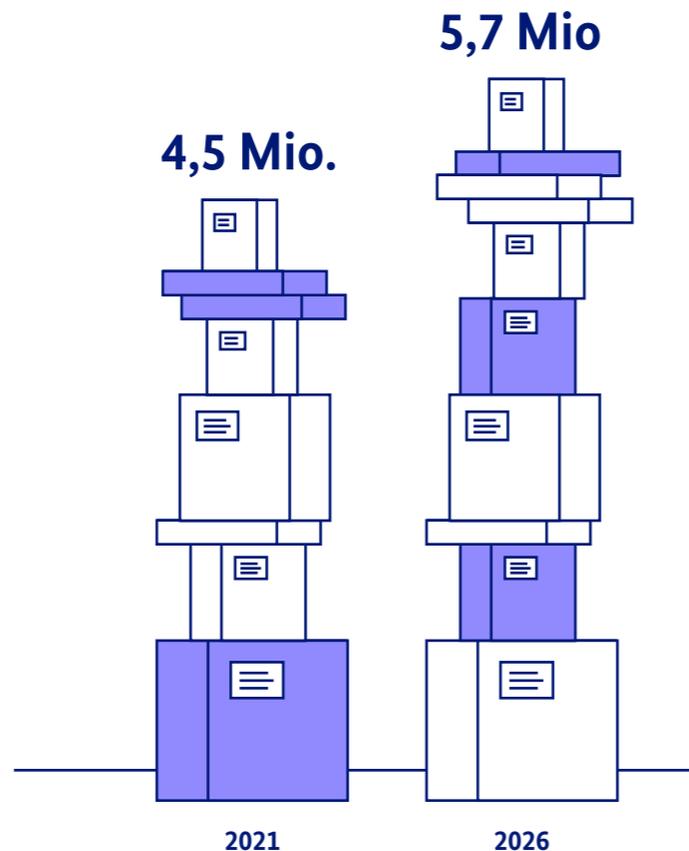
**„Die Freiauslieferung ist einfach selbstverständlich geworden. Das gehört ganz normal zum Alltag. Die Zusteller sind einfach da und dann wieder weg. Man wird teilweise nicht mal beachtet. Wenn es mal ein Lächeln gibt, ist das schon ganz viel.“**

**„Wir sind nicht die Beliebtesten. Alle denken, wir parken, wo wir wollen. Da gibt es schon manchmal Reibereien.“**

**„Die Leute würden erst merken, was wir leisten, wenn wir nicht mehr da wären und sie ihre Pakete nicht mehr bekommen würden.“**

## Wachsender Arbeitsdruck

Die Zustellenden waren überzeugt, dass der Boom des Onlinehandels – insbesondere im Zuge der Corona-Pandemie – unvermindert anhalten und das Sendungsaufkommen weiterhin wachsen wird. Diese Annahme unterstreichen Berechnungen des Bundesverbands Paket- und Expresslogistik (BPEX), welche ein Wachstum von 4,5 Millionen Sendungen im Jahr 2021 auf rund 5,7 Millionen im Jahr 2026 prognostizieren. Folglich würden immer mehr Bestellungen aufgegeben – mit drastischen Auswirkungen auf die Arbeit der Zustellenden.

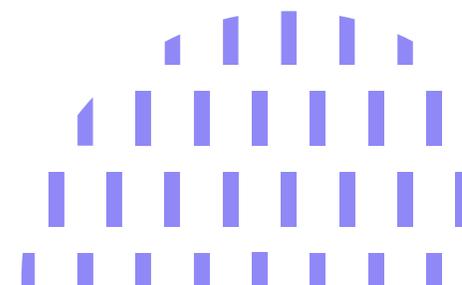


### Immer mehr Pakete

In dem Logistiksektor herrscht ein starker Arbeitskräftemangel. Demnach müssen weniger Zustellende mehr Pakete ausliefern.

Für die Beschäftigten bedeutet die aktuelle Situation zwar eine relative Arbeitsplatzsicherheit, gleichzeitig aber auch eine stärkere Arbeitsverdichtung und Belastung. Die befragten Führungskräfte berichteten außerdem von einer hohen Fluktuation. Viele Menschen probieren den Job aus, kündigen aber schnell wieder und verlassen teilweise sogar die Branche. Der Arbeitskräftemangel wurde von den Befragten vor al-

lem darauf zurückgeführt, dass die Zustelltätigkeit für viele Menschen nicht attraktiv ist. Gründe sehen sie in einer geringen Bezahlung, aber auch an den genannten Arbeitsbedingungen: die starke körperliche Belastung, der Zeitdruck und die ständige Reizüberflutung im Verkehrsgeschehen.



### Es fehlt an Arbeitskräften

Vor dem Hintergrund des Arbeitskräftemangels wurde beobachtet, dass Paketdienstleister immer mehr Arbeitskräfte aus dem Ausland anwerben beziehungsweise Subunternehmen einschalten.

In den meisten Unternehmen beträgt der Anteil von Beschäftigten mit Migrationsbiografie laut Studie mehr als 50 Prozent. Oftmals würden die Zustellenden wenig Deutsch sprechen oder es fehle an einer anerkannten Berufsqualifikation. Für diese Menschen ist die Paketzustellung neben der Gebäudereinigung oft eine der wenigen Optionen auf dem Arbeitsmarkt.

### Entlastung durch Technologien

Technische Mittel als Unterstützung für die Lieferung, wie etwa Drohnen oder autonome Lieferfahrzeuge, gelten für die Befragten als „Zukunftsmusik“ und führen deshalb nicht zu absehbaren Entlastungen.

Von einer flächendeckenden Einführung von Paketshops und Packstationen erwarteten die Befragten eine gewisse Entspannung. Allerdings bedeuten diese mehr Aufwand für die Kund\*innen, sodass die Führungskräfte eine breite Akzeptanz bezweifelten.

**„Der Arbeitskräftemangel ist ein zentrales Problem für die Branche. Es wird mit allen Mitteln rekrutiert, es werden Sub-, Sub-, Subunternehmen eingeschaltet, um überhaupt dieser Flut der Sendungen und des Kostendrucks Herr werden zu können.“**

Dr. Thomas Wind



Wie können wir die Arbeit in der Paketbranche menschengerecht gestalten? [Hier gelangen Sie zum Interview mit Thomas Wind.](#)

## Lasten und Gesundheitsschutz

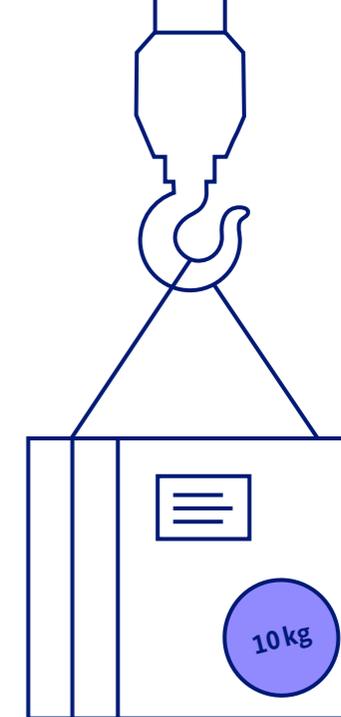
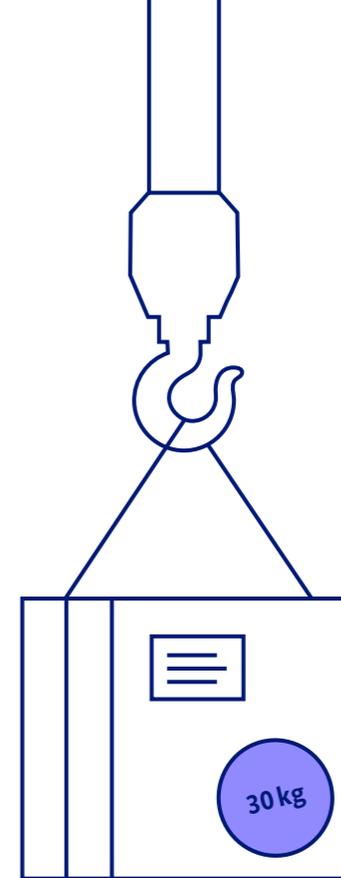
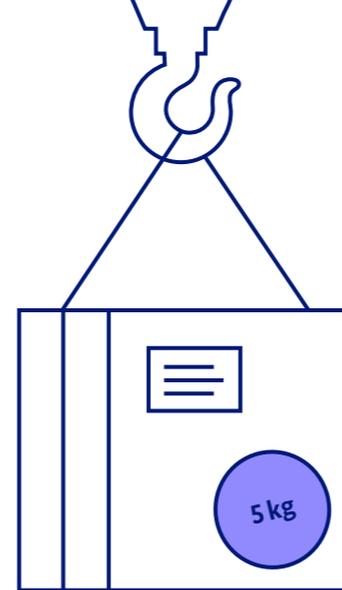
Die täglichen Lasten für Paketzustellende sind immens. Die einzelnen Sendungen wiegen zwischen 500 Gramm und 31,5 Kilogramm als Maximalgewicht gemäß Artikel 2 der EU-Verordnung 2018/644 über grenzüberschreitende Paketzustelldienste. Bei 150 bis 200 Sendungen pro Tag addiert sich das Gesamtgewicht auf bis zu zwei Tonnen. Viele Paketzustellende berichten von körperlichen Beschwerden aufgrund der zu tragenden Lasten.

Die befragten Zustellenden äußerten den Wunsch nach Vorgaben für das Höchstgewicht einzelner Sendungen und für das Gesamtgewicht aller Sendungen pro Tag. Darüber hinaus erscheint für die Befragten eine Kennzeichnungspflicht von Paketen nach Gewichtsklassen sinnvoll, weil sie damit schnell erschließen können, wie sie die jeweilige Last anheben und tragen müssen. Eine solche Kennzeichnung kann beispielsweise über einen Farbcode geschehen.

Derartige Regelungen sollen nach Ansicht der Befragten möglichst gesetzlich verankert werden. Potenzielle Selbstverpflichtungen der Branche bewerteten sie kritisch. Die Befragten erwarten, dass die Einhaltung der Regelungen adäquat kontrolliert wird.

### NOVELLE DES POSTGESETZES

Am 19. Juli 2024 trat das erneuerte Postgesetz in Kraft. Es beinhaltet auch eine Regel für das Tragen schwerer Lasten: Pakete ab einem Gewicht von 20 Kilogramm sollen nur noch von zwei Zustellenden gemeinsam oder mit technischer Unterstützung getragen werden.



Hier erfahren Sie mehr über das Bundesprogramm [arbeit-sicher-und-gesund.de](https://arbeit-sicher-und-gesund.de)

## Wie geht es in Zukunft weiter?

Die Beschäftigten und Führungskräfte waren sich einig: Solange der Online-Handel boomt, boomt auch die KEP-Branche. Allerdings sind schon jetzt die Kapazitätsgrenzen erkennbar. Denn das Sendungsaufkommen lässt sich angesichts des Arbeitskräftemangels kaum noch bewältigen, so die Befragten. Insgesamt wurde eine gewisse Ratlosigkeit unter den Teilnehmenden deutlich, wie sich die Situation in Zukunft noch handhaben lässt.

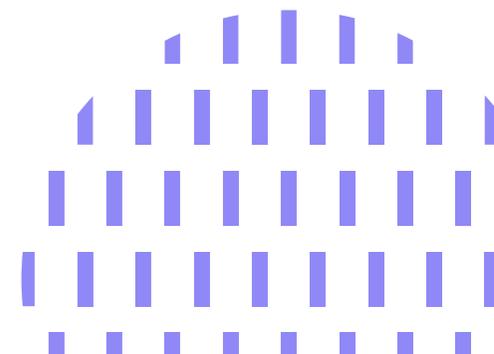
Entlastung wurde am ehesten in technischen oder infrastrukturellen Lösungen gesehen: Mittelfristig kann die möglichst flächendeckende Einrichtung von Packstationen helfen. Auf längere Sicht sahen die Befrag-



ten auch im Einsatz von autonomen Lieferfahrzeugen einen möglichen Lösungsweg, also einer „Packstation auf Rädern“. Die Nutzung von Cargo-Bikes für die Zustellung wurde vor allem unter Umweltgesichtspunkten positiv bewertet. Arbeitskraft würde damit allerdings nicht substituiert.

Für die Beschäftigten bedeutet die stetige Zunahme des Sendungsaufkommens bei gleichzeitigem Arbeitskräftemangel, dass es zu weiterer Arbeitsverdichtung kommt. Hinzu kommt die zunehmende Steuerung und Überwachung des gesamten Lieferprozesses durch digitale Technik im Fahrzeug und auf tragbaren Geräten wie Handscannern oder Tablets. Der aktuelle Standort

und die Einhaltung des Routenplans können dadurch permanent kontrolliert werden. Die präzise Planung und Taktung von Arbeitsschritten minimiert auch die Entscheidungsspielräume der Befragten. Zusätzlich entsteht Stress, vor allem aufgrund von dauerhaftem Zeitdruck.



### Perspektiven für die letzte Meile

Die befragten Führungskräfte in den Unternehmen vertreten häufig die Ansicht, dass der Online-Handel die Kund\*innen verwöhnt und zur Entwicklung einer Nullkosten-Mentalität für Versand und Retoure beiträgt – nach dem Motto: „Was nichts kostet, ist nichts wert.“ Sie würdigen die mit der Zustellung verbundenen Dienstleistungen nicht, obwohl der Einsatz von Personal, Fahrzeugen oder IT beträchtliche Kosten verursacht.

Vor diesem Hintergrund wurden Überlegungen angestellt, wie ein Umdenken der Kund\*innen initiiert werden kann. Ein mögliches Konzept besteht darin, die Lieferung zur Packstation oder zum Paketshop als kostenlose Basisleistung und die Direktzustellung ins Haus dagegen als

kostenpflichtige Leistung zu positionieren. Dieser Weg erhält auch vom Bundesverband BPEX Zuspruch. Möglicherweise tragen Lösungen dieser Art zu einer Aufwertung der Zustellungstätigkeit bei, weil der Leistung dann ein Preis gegenübersteht. Somit erfolgt auch eine monetäre Wertschätzung.



# Fazit

Die Untersuchung von Dr. Thomas Wind zur Perspektive von Paketzustellenden bietet einen tiefen Einblick in die Arbeitsrealität von Zustellenden. Sie verdeutlicht die Herausforderungen, mit denen die Beschäftigten konfrontiert sind. Die Ergebnisse legen nahe, dass die Arbeit in der Kurier-, Express- und Paketbranche von einer Mischung aus Freiheit und Belastung geprägt ist. Zustellende schätzen die Unabhängigkeit und Abwechslung, leiden aber auch unter den körperlichen und psychischen Folgen ihrer Arbeit.



## Körperliche Belastungen

Die körperlichen Anforderungen der Arbeit sind beträchtlich und viele Menschen in der Branche klagen über Gesundheitsprobleme. Das hohe Sendungsaufkommen, zahlreiche Stopps und teils schwere Lasten führen zu körperlichen Beschwerden, wie etwa Muskel-Skelett-Erkrankungen.



## Psychische Belastungen

Darüber hinaus berichten die Zustellenden von psychischen Belastungen, im Zuge von Verkehr, Zeitdruck und Interaktionen mit den Kund\*innen, insbesondere im urbanen Raum. Hinzu kommt die Sorge, die Arbeit nicht langfristig bis zur Rente ausüben zu können sowie fehlende berufliche Alternativen.



## Mehr Initiative für Beschäftigte

Neben Herausforderungen und Chancen der Branche zeigt die Studie auch Lösungsansätze: Ein zentrales Anliegen der Zustellenden ist mehr Prävention und Unterstützung durch die Auftraggeber. Die Studie legt zudem nahe, dass Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und eine größere Wertschätzung zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen beitragen können.



### Autonomie fördern

Die Studie verdeutlicht, dass die zunehmende Digitalisierung zwar die Effizienz erhöhen, aber auch die Autonomie der Zustellenden einschränken und zu weiterem Stress führen kann. Es besteht ein dringender Bedarf, den Arbeitsdruck zu reduzieren und die Arbeitsbedingungen zu verbessern, um die Attraktivität des Berufs zu steigern und den Arbeitskräftemangel innerhalb der KEP-Branche abzumildern.



### Arbeit menschengerecht gestalten

Die Ergebnisse der Studie zeigen die Notwendigkeit einer umfassenden Strategie zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Basisarbeit. Das Programm ARBEIT: SICHER + GESUND konzentriert sich dabei auf verschiedene Aspekte: Leistungsdruck, gesunde Arbeitsgestaltung, Autonomie und Anerkennung. Ziel ist es, menschengerechte Lösungen auf betrieblicher und politischer Ebene zu entwickeln.

Ein aktueller politischer Impuls ist die Novelle des Postgesetzes, die am 19. Juli 2024 in Kraft trat: Besonders schwere Lasten ab 20 Kilogramm sollen nur noch von mindestens zwei Zustellenden oder mit technischer Unterstützung getragen werden. Außerdem wird bei der Bundesnetzagentur eine Beschwerdestelle für die Beschäftigten eingerichtet.

## Literaturverzeichnis

Bundesverband Paket & Expresslogistik (BPEX) (2022): KEP-Studie 2022 – Analyse des Marktes in Deutschland.

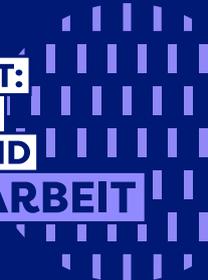
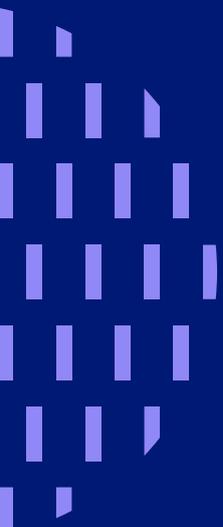
Hans-Böckler-Stiftung (2022): Paketdienste: Gläserne Beschäftigte. In: Böckler Impuls, 02/2022, S. 3.

Lück, D. et al. (2019): Grundausswertung der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2018. Hrsg. von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). 2., überarb. Aufl. Dortmund/Berlin/Dresden.

Welzel, P. (2023): 300 Pakete am Tag. In: ver.di publik, Ausgabe 06/2023, 28.09.2023.

Wind, T. (2023): Belastungserfahrungen bei Basisarbeit am Beispiel von Paket- und Lieferdiensten. Institut für Zielgruppenkommunikation (IfZ), Heidelberg.





**ARBEIT:  
SICHER +  
GESUND  
BASISARBEIT**

**ARBEIT: SICHER + GESUND**

**Projektverantwortung**

Bundesministerium für Arbeit und Soziales  
Abteilung III Arbeitsrecht und Arbeitsschutz  
Wilhelmstraße 49  
10117 Berlin

E-Mail: [asug@bmas.bund.de](mailto:asug@bmas.bund.de)

**Redaktion**

Dr. Thomas Wind  
neues handeln AG

**Kreation & Illustration**

neues handeln AG



Sie möchten informiert bleiben?  
Melden Sie sich jetzt für den  
ASUG-Newsletter an.  
[arbeit-sicher-und-gesund.de](http://arbeit-sicher-und-gesund.de)