

Wo Bedienstete „shoppen“ gehen

Ob Büroklammer, Uniform oder Polizeihubschrauber: Das Logistik Zentrum Niedersachsen bietet ein besonderes Sortiment und E-Commerce-Erlebnis

Von Claudia Behrend

Das LZN nimmt für die Partnerländer folgende Aufgaben wahr

- Feststellung/Planung des Bedarfs
 - Beschaffung der Artikel
 - Lagerung der Artikel
 - Auslieferung der Artikel
- Bearbeitung von Retouren und Reklamationen
 - Führung der persönlichen Bekleidungs- und Dienststellenkonten

Anrufe von falschen Polizisten, Bargeld- und Wertsachenabholung von „Beamten in Zivil“ – dahinter stecken ähnliche Maschen wie beim Einzeltrick. Seltener werden vermeintliche Polizeiuniformen für Betrügereien an Haustüren oder etwa bei Verkehrskontrollen verwendet. Ausgerechnet bei einer echten Verkehrskontrolle wurde im Oktober 2023 in Frankfurt ein falscher Polizist ertappt. Eine echte Uniform allerdings hatte auch der 19-Jährige nicht. Mit gutem Grund: Die erhalten in Deutschland nur Berechtigte. Diverse Maßnahmen erschweren einen Missbrauch.

Polizisten in Niedersachsen, Hamburg, Bremen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Bayern und Thüringen können Dienst- und Schutzkleidung beispielsweise ausschließlich im 2001 gegründeten Logistik Zentrum Niedersachsen (LZN) bestellen. Seit einigen Jahren werden vom LZN aus zudem die Justiz in diesen Bundesländern und die Forstverwaltungen in 15 Bundesländern beliefert sowie Ordnungsämter, Stadtpolizeien in Deutschland und Österreich und auch das Bundesamt für Logistik und Mobilität.

Neben dem Geschäftsfeld Dienst- und Schutzkleidung (DuS) ist das LZN seit 2007 auch zuständig für das Geschäftsfeld Waren und Dienstleistungen (WuD), das alle 2.300 Dienststellen des Landes Niedersachsen versorgt. In rund 40 Katalogen können die Mitarbeitenden online mehr als 180.000 standardisierte Artikel direkt vergabekonform vom LZN ausgewählten Lieferanten bestellen, die wiederum die Direktbelieferung meist innerhalb von 48 Stunden über Postdienstleister oder ihren Werkverkehr organisieren.

2022 hat das LZN fast 1,4 Millionen Artikel aus 204.568 Aufträgen mit einem Warenwert von 318 Millionen Euro bearbeitet. 284 Millionen Euro entfielen auf WuD, von denen allerdings pandemiebedingt 43 Prozent Desinfektionsmittel für Schulen waren. Waffen gehören nicht zum Sortiment. Bei Hubschraubern und ähnlich komplexen Gerätschaften ist das LZN für das Vergabeverfahren verantwortlich und arbeitet eng etwa mit der Polizeihubschrauberstaffel zusammen. Rund 160 Mitarbeitende sind am Hauptsitz in Hann. Münden und der Außenstelle in Hannover tätig.

Persönliche Bekleidungskonten

Wer was bestellen darf, ist klar geregelt. Beamte haben gemäß der Dienstvorschrift ihres Bundeslands zwar ein definiertes Budget, innerhalb dessen sie selbst entscheiden können, ob sie beispielsweise ein Polohemd oder Thermounterwäsche benötigen. Es gibt allerdings festgelegte Bezugsrechte, sodass jemand aus einer Reiterstaffel keinen Anspruch auf Dinge wie Motorradhandschuhe hat. Zudem führt das IT-System eine Plausibilitätsprüfung durch. „Bestellt eine Beamtin etwa statt wie bisher Damengröße 36 auf einmal Herrengröße 58, würden wir nachfragen“, erläutert Ariane David, die als Abteilungsleiterin DuS rund 40 Mitarbeitende in drei Teams - Einkauf, Entwicklung/Qualität und Logistik - führt. „Wir wollen ja nicht, dass die Familie mit Steuergeldern eingekleidet wird.“

Doch wie funktioniert der Versand von Uniformen? „Dafür haben wir eigene Sicherheitsvorkehrungen in der Logistik“, berichtet David. „Zudem werden Waren wie Uniformen von den Paketdienstleistern nicht nach Hause, sondern an die Dienststellen geschickt.“ Ganze Sets seien ohnehin die Ausnahme: „Nur bei der Grundausstattung der Berufsanfänger erfolgt die Belieferung per Wechselbrücke im Direkttransport. Die Nachwuchspolizisten der Polizeiakademie Niedersachsen am Studienort Hann. Münden holen sich die Uniformen dann direkt hier ab, da sich die Akademie auf dem benachbarten Gelände befindet“, erklärt David. „Bisher hatten wir noch keine Verluste.“ Zudem kommen die Artikel ohne Hoheitsabzeichen ins LZN, teilweise auch ohne Schriftzug. Die Bediensteten befestigen die Hoheitsabzeichen dann mithilfe von Klettverschlüssen selbst an ihren Uniformen.

Bevorratung, Bedarfsplanung, Retouren

Während die logistischen Abläufe ähnlich denen in der Privatwirtschaft sind, die papierlose Kommissionierung mithilfe von Scannern stattfindet und Kartons möglichst mehrfach verwendet werden, unterscheidet sich die Bevorratungsstrategie stark: „Während etwa ein Discounter seine Sonderangebote oft in einem Schwung verkauft, müssen wir im LZN Artikel in der gleichen Qualität über mehrere Jahre bevorraten“, unterstreicht David, die seit der Gründung im LZN arbeitet und sich von der Arbeit in der Kleiderkammer bis zur Abteilungsleiterin hochgearbeitet hat. Darüber hinaus wird auf Wechselwirkungen geachtet: „Wenn etwa die Taille oder der Bund eines neuen Hosenmodells nach unten rutscht, müssen die Hemden dennoch lang genug sein, damit es miteinander tragbar ist“, so David. Und auch die Farben müssen zueinander passen. Es gehe beispielsweise nicht, dass das Oberteil ein ins Rötliche und die Hose ein ins Grünliche gehendes Blau zeige. Hiergegen gibt es ein eigenes Prüflabor, das auch Reißtests und Scheuerprüfungen vornimmt.

Auswahlbestellungen und Rückversand wegen Nichtgefallen sind anders als im kommerziellen, privaten E-Commerce-Geschäft ausgeschlossen. Schließlich handelt es sich um Arbeitskleidung. Was nicht passt, muss umgetauscht werden. Der Retourenanteil sei jedoch aufgrund einer Vielzahl von Maßnahmen sehr niedrig: „In unseren technischen Lieferbedingungen stehen die genauen Abmessungen. Wem ein Pullover in Größe M passt, für den ist auch die Strickjacke in dieser Größe richtig“, so David. Bei den Berufsanfängern ist dies natürlich komplizierter: „Viele wissen ihre Kleidergröße nicht“, erläutert die Abteilungsleiterin, die bis auf die Bekleidungstechnik auf ihrem Berufsweg alle Bereiche des LZN durchlaufen hat. Deshalb wurde ein Video aufgenommen, in dem genau erklärt werde, wie man mit dem Maßband die richtige Größe ermittle.

Trotz der beschränkten Auswahl - es ist etwa nur eine Funktionshose im Sortiment - gibt es bei bestimmten Artikeln auch Sondergrößen, etwa Normal-, Schlank- und Kurzgrößen, oder Sonderanfertigungen wie Hosen mit längeren Beinen. Und auf die Passform der Damenkollektion werde bei Neueinführungen viel Wert gelegt, etwa auf schmalere Damenleisten bei Schuhen geachtet. In die Abstimmung mit den Lieferanten in puncto Qualität fließt viel Zeit: „Unsere Stoffe gibt's nicht normal im Handel, sondern die werden speziell für uns gefertigt“, berichtet David. Zwei bis zweieinhalb Jahre dauere die Entwicklung neuer Uniformen.

Die Vorhersage des Absatzes ist ebenfalls komplex, denn der Verkauf sei nicht linear: „Früher haben wir mit Excellisten gearbeitet, jetzt haben wir dafür ein Tool entwickelt, in dem beispielsweise Größen und Saisonprofile hinterlegt sind und die Zahl der Bediensteten, die den Artikel kaufen dürfen“, erläutert David. Dennoch sei es schwer, im Voraus zu wissen, ob etwa mehr Hosen, mehr Sportbekleidung oder Thermounterwäsche nachgefragt werden. Zwar gebe es Erfahrungswerte, wie lang die Artikel hielten. Während aber eine Person fünf Hosen im Bestand habe, könnten es bei einer anderen nur zwei sein. Nicht zu vergessen: der Zeitgeist, der Einfluss auf das Bestellverhalten hat: „Seit wir Polohemden eingeführt haben, werden Kurzarmhemden und Blusen weniger nachgefragt.“ Grundsätzlich bewährt habe sich ein Lagerbestand für etwa drei Monate.

Um die Bedürfnisse der Besteller zu kennen, wird das LZN von Nutzergruppen unterstützt, die einen repräsentativen Querschnitt der einzelnen Dienstzweige bilden. Diese Verbraucherteams werden insbesondere in die Produktentwicklung und Erprobung neuer Artikel einbezogen. „Wir arbeiten mit der Basis für die Basis“, unterstreicht David. Aktuelle neue Produkte sind eine Multifunktions tasche, eine stichsichere Weste, die maßangepasst wird, und Polohemden sowohl im Herren- als auch im Damenschnitt aus großteils nachhaltigen Rohstoffen. (zp/fh)



TRANSPORTSCHÄDEN

Verrutschte Ladung, ausgelaufene Gebinde, Bruch und andere Unfälle bis hin zum umgestürzten Lkw kennt jeder Logistiker. Ebenso die Herausforderungen bei der Wahl der richtigen Verpackung, die nicht nur für die Ware geeignet, sondern auch Schutz bieten und möglichst nachhaltig sein sollte. Ein weiteres Risiko stellen Schädlinge dar. Sie können ganze Ladungen vernichten.

25 Schädlinge

Ob solche, die die Qualität eines Produkts bis hin zum Totalverlust der Ware mindern, oder solche, die aufgrund ihrer potenziellen Schädwirkung auf die Umwelt bekämpft werden müssen: **Tim Szemjonneck**, technischer Direktor von S&A Service und Anwendungstechnik, kennt sich aus mit äußerst unbeliebten Tierchen. Er beschreibt, was zur Prävention zu tun ist.



28 Behandlungsfehler

Abgeknickt, vertrocknet, erfroren, abgefressen, verspätet: So sollen Pflanzen nicht beim Kunden ankommen. **Daniel Schnadt**, Co-Gründer und Geschäftsführer von Bloomify, hat sich extra eine anspruchsvolle Aufgabe gesucht und bringt in das Unternehmen seine E-Commerce-Erfahrung ein.



30 Ladungsvershub

Es ist bekannt, dass schlecht gestaute Ladung Transportmittel wie Lkw und Schiffe zum Kippen bringen kann. Aber auch schlecht verpackte oder gesicherte Güter können teure Schäden verursachen. **Volker Dührkoop**, zertifizierter Cargo Surveyor bei Dekra Claims Services, begutachtet Schäden, testet Ladungssicherungssysteme und schult Mitarbeitende von Logistikunternehmen.



VERKEHRSTRÄGER

Ob Straße, Schiene, Wasser oder Luft: Jeder Verkehrsträger birgt seine ganz eigenen Risiken. Einige sind jedoch ähnlich. Dazu gehören beispielsweise Extremwetterereignisse, infrastrukturelle Einschränkungen, Sabotage, Terror, Cyberkriminalität, sich verändernde Warenströme und politische Konflikte. Wichtig ist, handlungsfähig zu bleiben.

33 Sorglosigkeit

Dana Meißner leitet den Bereich Forschung und Entwicklung des Instituts für Sicherheitstechnik / Schiffssicherheit in Rostock-Warnemünde. Sie weist darauf hin, dass der Platz auf See durch unterschiedliche Nutzungen immer knapper wird und die Gefahren auf dem Wasser auch durch alternative Kraftstoffe, die Digitalisierung und kriegerische Konflikte wachsen. Um Meere zu schützen, setzt sie auf Forschung.



34 Terror

Risikobewusstsein und Schutzbestimmungen haben sich in der Luftfahrt stets mit den erkannten Gefahren weiterentwickelt. Die Sicherheitskonzepte sind gut, aber noch zu verbessern. Besonders auf der Landseite der Flughäfen – die Grenze sind Gepäck- und Passagierkontrollen – sieht **Oliver Damer**, Geschäftsführer von I-Sec Deutsche Luftsicherheit, noch Luft nach oben.



36 Sabotage

Danilo Harz ist Lokführer bei der Havelländischen Eisenbahn. Er ist bestens geschult und weiß mit brenzligen Situationen umzugehen. Kabelklau oder -brände sind für ihn vor allem lästig, weil sie zu Verspätungen führen. Allerdings beunruhigen ihn die Professionalität und das Fachwissen der Täter, verbunden mit der wachsenden Digitalisierung auch des Schienenverkehrs, genauso wie andere Experten.



38 Niedrigwasser

Vermehrt niedrige Pegelstände, schwindende Mengen an traditioneller Ladung, fehlende Fachkräfte und eine in Teilen sanierungsbedürftige Infrastruktur belasten die Situation der Binnenschiffer. Kleinere alte Schiffe zu haben, kann sich hier auszahlen. **Steffen Bauer**, Vorsitzender der Geschäftsführung von HGK Shipping, erläutert, mit welchen Neubauten sein Unternehmen den Risiken begegnen will.



TRANSPORTSICHERHEIT

Bestimmte Güter können aufgrund ihrer Eigenschaften die Sicherheit des gesamten Transportmittels gefährden. Andere Risiken ergeben sich aus den gewählten Routen, die besondere Aufmerksamkeit erfordern. Der Schutz vor kriminellen Angriffen stellt eine weitere Herausforderung dar. Für viele Fälle gibt es Lösungen, die die Anfälligkeit der Transporte für Störungen minimieren.

41 Gefahrgut

Mit gefährlicher Ladung lässt sich an Bord von Schiffen und auf Flugzeugen gut umgehen, wenn klar ist, um welches Gefahrgut es sich handelt. Allerdings sind **Jorn van de Plas** (links), Senior Vice President Air Network & Global Trade Services bei FedEx Express Europe, und **Ken Rohlmann**, Senior Director und für Gefahrgut gesamtverantwortlich bei Hapag-Lloyd, überzeugt, dass beim Transport von Batterien besondere Vorsicht angebracht ist.



42 Engstellen

Manche Containerschiffe sind 400 Meter lang und 60 Meter breit. Wenn sie Hamburg anlaufen, ist auf der Elbe und im Hafen Maßarbeit gefragt. Die übernimmt beispielsweise **Ben Lodemann**, erfahrener Elblotse der Lotsenbrüderschaft Elbe. Zwischen zwei Lotsungen erzählt er, dass es für ihn in seinem Beruf kaum Risiken, aber diverse Risikofaktoren gibt, mit denen er stets vorausschauend umzugehen hat.



44 Ladungsdiebstahl

Die Transport Asset Protection Association, bei der **Thorsten Neumann** (links) für die Region EMEA zuständig ist, untersucht Fälle von Frachtkriminalität und hilft bei der Prävention.

Er prüft, ob Unternehmen die Vorschläge der TAPA wirkungsvoll umgesetzt haben und was noch fehlt: **Andreas Völkerding** ist Auditor für die Zertifizierungsgesellschaft DQS.



46 Uniform-Missbrauch

Das Logistik Zentrum Niedersachsen könnte ein Paradies für Kriminelle sein. Doch die Sicherheitsstandards sind hoch, die Lieferketten werden kontrolliert. Und selbst zum Einkauf berechnete Bedienstete können nicht alle angebotenen Waren erwerben, erläutert **Ariane David**, Abteilungsleiterin Dienst- und Schutzkleidung im Logistikzentrum.



MENSCHEN

Personalnot ist ebenso ein Risiko für den Fortbestand von Unternehmen wie eine falsch oder nicht mehr zeitgemäß besetzte Unternehmensführung. Darüber hinaus sind etwa die Quellen für menschliche Fehlentscheidungen vielfältig, wie die Beiträge in diesem Themenheft zeigen. Risikominimierer sind gefragt. In diesem Kapitel folgen weitere.

49 Fehleinschätzung

Ob Safety, Health, Environment, Quality oder Security: **Mark Binns** kümmert sich bei Hoyer um diverse Belange, um Gefahren bereits früh korrekt einschätzen und minimieren zu können.

Nachhaltigkeit ist für **Ann-Kathrin Müller** als Projektmanagerin Sustainable Transformation kein kostspieliges Ärgernis, sondern die Chance, Rheinkraft International zukunftsfähig auszurichten.



52 Personalengpass

Als Geschäftsführer von Dunkel, Vögele & Associates kennt **Kenjiro Bonilla** die Situation auf dem Arbeitsmarkt der Branche gut. Neben einer Einschätzung der aktuellen Situation macht er einige Vorschläge, wie sich der Personalengpass in Unternehmen entschärfen lässt und neue Teammitglieder langfristig gehalten werden können.



53 Führungslosigkeit

Holger Habermann (links) und **Roland Greppmair**, beide Spezialisten für Unternehmensnachfolge und -verkauf bei Kern-System, blicken auf das Risiko von Unternehmern, sich zu spät mit einer Nachfolge auf ihrer Position zu beschäftigen. Unternehmen müssten rechtzeitig auf eine Übergabe vorbereitet und geeignete Kandidaten gefunden werden.



Wertevernichtung

Niels Koerber hat – bevor er die Kern-Beratergruppe gründete – selbst das Unternehmen seiner Familie jahrelang geführt und sich dann von ihm getrennt. Heute berät er Unternehmer und Familien, die ihre Firmen abgeben wollen, und solche, die ein Unternehmen suchen. Wichtig ist ihm dabei, Innovationskraft, Arbeitsplätze und Wertvorstellungen zu erhalten.



54 Humorlosigkeit

Heinrich Klotz, früher unter anderem Chef vom Dienst der DVZ, hat sich Gedanken darüber gemacht, warum Logistiker trotz aller Bedrohlichkeit der Lage den alltäglichen Schwierigkeiten in ihrem Geschäft hin und wieder mit heiterer Gelassenheit begegnen sollten.

