



The Voice  
of European  
Railways.



# FÖRDERUNG DER SICHERHEIT UND DES SICHERHEITSEMPFINDENS GEGEN- ÜBER GEWALT VON DRITTER SEITE IM EUROPÄISCHEN EISENBAHNSEKTOR

Ein Handbuch guter Praxis

Deutsch



Mit Unterstützung der Europäischen Union



# IMPRESSUM

Dieses ist ein Projekt des europäischen sektoralen Sozialdialogs Eisenbahn.  
Es wurde von der EVA Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr durchgeführt.

## Die europäischen Sozialpartner

### **Gemeinschaft der europäischen Bahnen und Infrastrukturgesellschaften (CER)**

Avenue des Arts, 53  
1000 Brüssel  
Belgien  
**Telefon:** +32 2 2130870  
**E-mail:** contact@cer.be  
www.cer.be

### **Europäische Transportarbeiter Föderation (ETF)**

Galerie AGORA  
Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11  
1000 Brüssel  
Belgien  
**Telefon:** +32 2 2854660  
**E-mail:** etf@etf-europe.org  
www.etf-europe.org

## Herausgeber und Projektorganisation

### **EVA – Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH**

Boyenstraße 46  
10115 Berlin  
Deutschland  
**Telefon:** +49 30 3087526  
**E-mail:** info@eva-akademie.de  
www.eva-akademie.de

# INHALT

<b>Vorwort</b>	4
<b>Einleitung</b>	5
<b>Empfehlungen der europäischen Sozialpartner des Sektors Eisenbahn</b>	12
<b>Gute Praxisbeispiele</b>	
<b>Sicherheitskonzepte und technische Maßnahmen</b>	
<b>Sicherheitskonzepte</b>	
Sicherheitskonzept der Deutschen Bahn AG	16
Sicherheitskonzept der SNCF	18
Die SBB-Sicherheitskette: Unterstützung für Reisende und Personal	20
<b>Kooperation mit externen Behörden</b>	
Kooperationsabkommen mit lokalen Partnern im Bereich der allgemeinen Sicherheit in der Bahnhofsumgebung	21
Kooperation mit der Polizei bei MAV-START	22
Ordnungspartnerschaft DB AG / Bundespolizei	23
„Sûreté Ferroviaire“ – Sicherheitsdienst der SNCF	24
<b>Technische Maßnahmen</b>	
Leichter Zugang mit Chipkarte	25
PräViteS	26
Kameraüberwachungsprojekt SNCB-Holding	27
<b>Personalpolitik</b>	
<b>Arbeitsbedingungen</b>	
RailFair	28
Umgang mit schwierigen Kunden und Situationen – Strategien und Trends in der Gesellschaft	29
Verbessertes Präventionssystem für Sicherheitsbordpersonal	30
SNCF-Richtlinie für die Vorbeugung von Angriffen und die Betreuung der Mitarbeiter (RH00955)	31
<b>Weiterbildung und Information</b>	
Prävention von Bedrohungen und Gewalt – Schulung in fortgeschrittener Kundenpsychologie und persönlicher Sicherheit	32
Trainings, ARD – Aktion, Reaktion, Deeskalation – Vorbeugungsmaßnahmen	33
Sicherheitsschulung für DB-Mitarbeiter – Verschiedene Lehrgänge für verschiedene Anforderungen	34
Juristische Schulung für Zugschaffner	35

## Rehabilitationsmaßnahmen

Rehabilitationsmaßnahmen für betroffene Beschäftigte der DB-Sicherheit	37
Opferrechtsschutz – Durchsetzung von Ansprüchen bei tätlichen Übergriffen gegen Mitarbeiter der DB AG und anderen EVUs	38

## Gesellschaftlicher und sozialer Dialog Sozialpartnervereinbarungen

„Sicher unterwegs“	39
Vereinbarung über die Vorbeugung arbeitsbezogener Belästigung und Gewalt gegenüber weiblichen Beschäftigten im öffentlichen Verkehr	40
Gemeinsame Aktivität der Sozialpartner: Runder Tisch gegen unzivilisiertes Verhalten	42
Paritätisch besetzte Arbeitsgruppe gegen Gewalt	43

## Öffentlichkeit und Medien

Pädagogisches Schulprojekt zum Verhalten im öffentlichen Verkehr	44
Bürgerinformation über Gewalt im öffentlichen Verkehrssektor	45
Projekt „Fair Player“	46
Aufklärungsfilm „10 steps to rail cool“	47
Präventionsprogramm in Schulklassen:	
„Fahrgast und Bürger“	48
Sicherheitskonferenz Bahn	49
SOKO Bahn – fakten. Informationen für Journalisten	50
„Stimmungsbarometer für das Unsicherheitsempfinden der Kunden und Nicht-Kunden in den Räumlichkeiten der SNCF“	51

## Handlungshilfen

Checkliste „Sicher unterwegs“	52
Vorfallsbericht – „Sicher unterwegs“	54

## Kontakt

Kontaktdetails Steering Committee und Arbeitsgruppe	55
---	----

# VORWORT

Unsicherheit und das Gefühl von Unsicherheit im öffentlichen Personenverkehr, insbesondere im Schienenpersonenverkehr, sind ein ernst zu nehmendes berufsbedingtes und gesellschaftliches Problem, das seit vielen Jahren auf der Tagesordnung der Sozialpartner im Bahnsektor steht. Bedrohungen, grobes Verhalten sowie verbale und körperliche Aggression gegen Bahnbeschäftigte haben in beunruhigender Weise zugenommen. Die Zahlen sind alarmierend. Das, was die Sozialpartner Gewalt durch Dritte nennen, ist kein gelegentliches Phänomen, sondern tägliche Realität für viele Bahnbeschäftigte. Die Medien und das öffentliche Bewusstsein sind sensibilisiert, wenn spektakuläre Fälle berichtet werden, doch die alltägliche Gewalt findet keine ausreichende Beachtung.

Die tägliche Gewalt darf aber nicht unterschätzt werden. Bei den betroffenen Arbeitnehmern können diese Unsicherheit und das Gefühl der Unsicherheit ernste Gesundheitsprobleme hervorrufen, bis hin zu Arbeitsunfähigkeit oder langwieriger psychischer Erkrankung. Aus diesem Grund haben die europäischen Sozialpartner im Bahnsektor ein gemeinsames Projekt über „*Unsicherheit und das Gefühl der Unsicherheit im Personennahverkehr*“ erarbeitet, um die Unsicherheit und das Gefühl von Unsicherheit aufgrund der Gewalt durch Dritte zu vermeiden, zu bewältigen und zu verringern. Ziel war es, die persönliche Sicherheit der Arbeitnehmer zu erhöhen und demzufolge auch die Sicherheit der Reisenden.

Gewalt ist nicht nur ein Problem der Bahnbeschäftigten; den Eisenbahnunternehmen und der Allgemeinheit entstehen dadurch hohe Kosten: Kosten infolge von Abwesenheit und Krankheit, Arztkosten und im äußersten Fall Pensionskosten für Arbeitnehmer, die nicht mehr arbeitsfähig sind. Und schließlich darf man den Imageschaden nicht vergessen, der den Bahnunternehmen und dem öffentlichen Personenverkehr generell entsteht.

Die europäischen Sozialpartner sind sich darüber einig, dass erfolgreiche Maßnahmen gegen die Gewalt gemeinsame Strategien und Aktionen aller beteiligter Parteien erfordern, wie z. B. der Politiker, Bürger, Polizei sowie der Justiz auf lokaler, nationaler und europäischer Ebene. Die europäischen Sozialpartner unterstützen eine Null-Toleranz-Politik, die alle gesellschaftlichen Kräfte mit einbezieht.

Es ist das wesentliche Interesse der Arbeitgeber und ihre Pflicht, ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld für ihre Arbeitnehmer zu garantieren. Aber auch die Politik hat die Pflicht, den Kampf gegen das Phänomen der Gewalt im öffentlichen Raum zu unterstützen. Jeder hat das Recht, in einer Gesellschaft zu leben, die Sicherheit garantiert, denn dies ist eine der Bedingungen dafür, dass die Freiheit jedes Men-

schen voll zum Ausdruck kommt. In diesem Sinne ist Sicherheit sowohl für den Einzelnen als auch aus kollektiver Sicht wesentlich, denn sie ist eine Voraussetzung für eine gesunde Entwicklung der Gesellschaft insgesamt.

Neben der Förderung des Austauschs von Informationen und Erfahrungen auf europäischer Ebene haben die Sozialpartner versucht, alle gesellschaftlichen Kräfte ebenso wie die Beförderungsunternehmen zu mobilisieren, nämlich durch die Annahme von Instrumenten, welche eine eindeutige Identifizierung der Art des Problems ermöglichen und Lösungen bieten, um das Gefühl der Sicherheit für Arbeitnehmer und Reisende – diejenigen, die der Gefahr der Aggression und Gewalt am stärksten ausgesetzt sind – zu erhöhen.

Die europäischen Sozialpartner befürworten die Annahme vorbeugender Maßnahmen als Reaktion auf Gewalttaten gegen Bahnbeschäftigte und Reisende, und zwar durch die Erarbeitung sämtlicher erforderlicher Rahmenbedingungen, damit das weit verbreitete Gefühl der Unsicherheit im öffentlichen Verkehrssektor mithilfe eines gemeinsamen Konzepts verringert wird.



**Jean-Paul Preumont**  
CER Soziale  
Angelegenheiten



**Sabine Trier**  
ETF Stellvertretende  
Generalsekretärin

# EINLEITUNG

Keine Toleranz gegenüber Gewalt gegen Bahnmitarbeiter am Arbeitsplatz – das ist ein Ziel, das sich die Europäischen Sozialpartner im Eisenbahnsektor gesetzt haben. Auch wenn der Schienenpersonenverkehr grundsätzlich sicher ist, schädigen Vorfälle von Gewalt und Aggressionen von dritter Seite die Eisenbahnunternehmen und ihre Mitarbeiter. Vorfälle von Gewalt haben immer negative Auswirkungen auf die Beschäftigten, die Unternehmen und Kunden. Im Eisenbahnsektor wird durch Umfragen unter den Beschäftigten nach wie vor deutlich, dass sich viele bereits in einer Gefahrensituation durch verbale Attacken oder körperliche Übergriffe befunden haben.<sup>1</sup>

Die Europäischen Sozialpartner mit ihren Mitgliedsunternehmen und -gewerkschaften sind der Meinung, dass ein intensiver sozialer und öffentlicher Dialog bei der Bewältigung des Problems helfen kann. Die ersten Maßnahmen wurden durch die Sozialpartner des öffentlichen Nahverkehrs ETF und UITP ergriffen. 2003 beauftragten sie eine Arbeitsgruppe mit der Analyse der Sicherheitssituation im öffentlichen Personennahverkehr. In einer Studie, die von der Europäischen Union finanziell unterstützt wurde, wurde die Problemlage analysiert und mündete in gemeinsame Empfehlungen der Sozialpartner für den Sektor.<sup>2</sup> Der Sozialpartner des Sektors Eisenbahn CER schloss sich diesen gemeinsamen Empfehlungen an. Im Jahr 2011 gaben die Sozialpartner des Sektors Eisenbahn ETF und CER eine Umfrage in Auftrag, die die Umsetzung dieser Empfehlungen in den verschiedenen Mitgliedsstaaten analysierte. Die Ergebnisse zeigten, dass wichtige Schritte getan wurden, um dem Problem zu begegnen, besonders in den Bereichen Prävention und Nachsorge. Trotzdem stellen 70% der Teilnehmer der Umfrage fest, dass Aggressionen gegenüber den Mitarbeitern in den letzten Jahren zugenommen haben.

Der Fokus dieses von der Europäischen Union geförderten Projektes richtet sich auf Gewalt von dritter Seite gegen Bahnmitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz. An dieser Stelle sind beide Sozialpartner CER und ETF involviert. Es wird allerdings nicht auf innerbetriebliche Belästigungen von Kolleginnen und Kollegen (bullying, mobbing) eingegangen, da diese Untersuchung einen anderen Ansatz erfordert. Ebenso ist die Analyse von terroristischen Anschlägen nicht Thema dieses Projektes.

Gute Praxisbeispiele von europäischen Unternehmen, auch aus anderen Branchen, sollen den Beteiligten helfen, Ideen zu entwickeln und bewährte Praxis selbst umzusetzen. Mit gemeinsamen Empfehlungen der Sozialpartner werden den Akteuren Handlungsfelder genannt, in denen Maßnahmen sinnvoll sind. Mit diesen Empfehlungen wird der gemeinsame Ansatz betont, der für eine effektive Umsetzung der Aktivitäten nötig ist.

<sup>1</sup> Rheinische Post, 9.11.2012

<sup>2</sup> UITP, ETF: Insecurity and feelings of insecurity in local public transport. Recommendations of the European social partners to the representatives of managements and of trade unions in local public transport companies in the European Union. Brussels 2003.

<sup>3</sup> CER, ETF: Insecurity and the feeling of insecurity in public transport. The implementation of the European social partners' Joint Recommendations signed by ETF, UITP, IRU and supported by CER and CEEP on November 13th 2003. Brussels 2010.

## Definitionen

Ziel des Projektes ist, die Sicherheit der Beschäftigten im Schienenpersonenverkehr zu fördern. Das Thema Sicherheit hat vielfältige Aspekte und Risikofaktoren. In diesem Projekt befassen sich die Beteiligten mit der Unsicherheit von Bahnbeschäftigten, die durch Gewalt von dritter Seite hervorgerufen wird. Die Beschreibung des Verständnisses einiger Begriffe und die Abgrenzung verschiedener Erscheinungsformen von Gewalt und Unsicherheit ist daher notwendig.

### Persönliche Sicherheit, technischer Sicherheit

Dieses Projekt befasst sich mit der Sicherheit der Beschäftigten im Schienenpersonenverkehr, die die Sicherheit in persönlicher Hinsicht meint. Wir unterscheiden zwischen der operativ-technischen Sicherheit (im Englischen „safety“), die sich auf Objekte bezieht, und der persönlichen Sicherheit (Englisch „security“). Die operativ-technische Sicherheit ist nicht Gegenstand der Untersuchungen dieses Projektes.

„Sicherheit“ ist ein Zustand ohne Bedrohung, die Abwesenheit von Schaden oder Gefährdung. Sicherheit ist ein Zustand ohne Bedrohung physischer oder psychischer Art. Allerdings ist dieser Zustand nie absolut, da immer unvorhergesehene Ereignisse geschehen können. Sicherheit bedeutet also nicht gleichzeitig, dass Risiken komplett ausgeschlossen sind, aber sie sind unwahrscheinlich. Die objektive Sicherheit ergibt sich aus der Anzahl von Vorfällen, die sich in einem bestimmten Referenzzeitraum ereignet haben. Die subjektive Sicherheit resultiert aus verschiedenen Faktoren, die die Erfahrung und die Meinung des Individuums beeinflussen und in ein Unsicherheitsempfinden münden können.

### Unsicherheit und Unsicherheitsempfinden

Unsicherheit wird als das Gegenteil von Sicherheit verstanden: Eine gefährliche Situation, die die Gesundheit oder Würde des Menschen beschädigen kann.

Unsicherheitsempfinden entsteht durch subjektive Aspekte. Es entsteht in Situationen, in denen bestimmte Vorfälle oder Ereignisse erwartet werden. Die Erwartungen basieren auf eigener Erfahrung oder auf Berichten von Personen, die sich in einer ähnlichen Situation befunden haben, beispielsweise an einem ähnlichen Ort, die einer vergleichbaren Person oder zu einer ähnlichen Tageszeit passiert sind. Diese Berichte können zum Beispiel durch die Medien transportiert werden. Presseberichte über eine Gewalttat im öffentlichen Verkehr verunsichert die Personen, die dasselbe Transportmittel benutzen möchten oder sich zu einer ähnlichen Uhrzeit an einem ähnlichen Ort sich befinden.

Das Unsicherheitsempfinden ist niedrig, wenn unvorhergesehene Vorfälle weitestgehend ausgeschlossen werden können. Verschiedene Faktoren erhöhen oder senken das Unsicherheitsempfinden im Personenverkehr. Negativ wirken sich aus: Dunkelheit, Gruppen mit unzivilisiertem Verhalten, einsame Orte, Probleme mit dem erwarteten Service etc. Hauptsächlich

beruht das Sicherheitsempfinden auf eigenen Erfahrungen oder denen anderer Personen.

### Gewalt von dritter Seite und Belästigung am Arbeitsplatz

In diesem Projekt betrachten wir speziell die Situation am Arbeitsplatz der Beschäftigten der Bahnunternehmen. Die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (OSHA) definiert Gewalt am Arbeitsplatz folgendermaßen:

*„Vorfälle, bei denen Beschäftigte im Zusammenhang mit ihrer Arbeit, einschließlich ihres Weges zum Arbeitsplatz, beschimpft, bedroht oder angegriffen werden, und die explizit oder implizit eine Gefahr für ihre Sicherheit, Wohlbefinden oder Gesundheit bedeuten.“<sup>4</sup>*

Wir unterscheiden dabei zwischen externen und internen Vorfällen. Diese werden als Gewalt von dritter Seite (third-party violence) und Belästigung am Arbeitsplatz (harassment) bezeichnet. Unsicherheit und ein Unsicherheitsgefühl resultieren aus bedrohlichen Situationen, die durch Gewalt oder die Erwartung von Gewalt durch externe Personen entstehen. Die Gewalt wird absichtlich ausgeübt, es sind keine Unfälle gemeint. Mit dem Begriff „Gewalt von dritter Seite“ beziehen wir uns sowohl auf physische Gewalt als auch auf verbale Aggressionen oder die Androhung von physischer Gewalt. Gewalt von dritter Seite kann definiert werden als *„Beleidigungen, Bedrohungen oder körperliche oder psychische Aggressionen, die von Menschen außerhalb der eigenen Organisation, einschließlich Kunden und Klienten, gegenüber einer Person an ihrem Arbeitsplatz ausgeübt werden, die ihre Gesundheit, ihre Sicherheit und ihr Wohlergehen gefährden. Aggressive oder gewalttätige*

*Handlungen können in Form von unzivilisiertem Verhalten; Mangel an Respekt gegenüber anderen, körperlicher oder verbaler Gewalt; der Absicht, zu verletzen oder zu beleidigen; der Absicht, der anderen Person zu schaden, auftreten“.<sup>5</sup>*

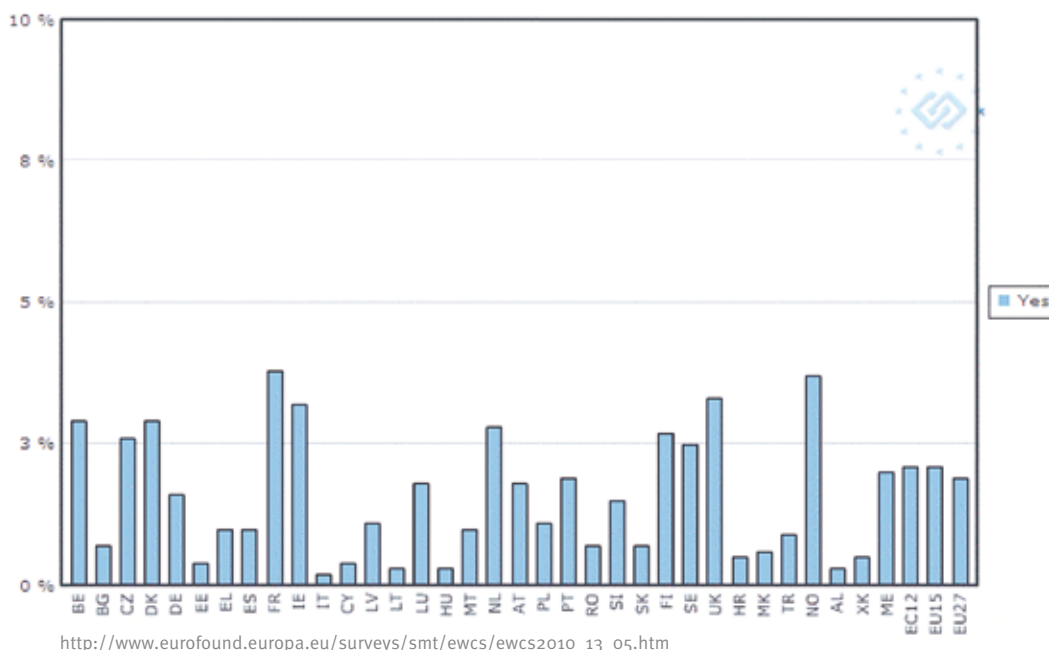
Alle Arten der Belästigung sind hier gemeint mit demütigenden, beschädigenden oder degradierenden Auswirkungen auf die Würde oder Gesundheit des Opfers. Der Aggressor ist dabei eine externe Person, ein Kunde oder Verkehrsteilnehmer, der die Einrichtungen oder Dienstleistungen des Unternehmens nutzt, aber kein Kollege oder Vorgesetzter aus dem eigenen Unternehmen. Hier wird die Abgrenzung zu Belästigung am Arbeitsplatz (harassment) gezogen. Dieser Begriff bezieht sich auf wiederholte und unangemessene Übergriffe durch einen Mitarbeiter oder eine Gruppe von Mitarbeitern desselben Unternehmens, die zum Ziel haben, das Opfer zu schikanieren, zu demütigen oder zu bedrohen.

Dieses Projekt befasst sich schwerpunktmäßig mit Vorfällen, die sich gegen Beschäftigte von Bahnunternehmen richten und die somit Konsequenzen für sie persönlich und für die Unternehmen haben. An diesem Punkt sind beide Sozialpartner involviert.

### Vergleich der Sicherheitssituation in den europäischen Ländern

Statistiken zu gewalttätigen Übergriffen liefert der European Working Conditions Survey aus dem Jahr 2010. In diesen Übersichten wird nicht zwischen Gewalt von dritter Seite und Belästigung am Arbeitsplatz unterschieden. Die Fragen konnten von Beschäftigten aus 16 Branchen der EU27-Länder, Norwegen, Kroatien, Türkei, FYR Macedonien, Albanien, Montenegro und Kosovo beantwortet werden. Folgende Fragen wurden branchenübergreifend gestellt hat:

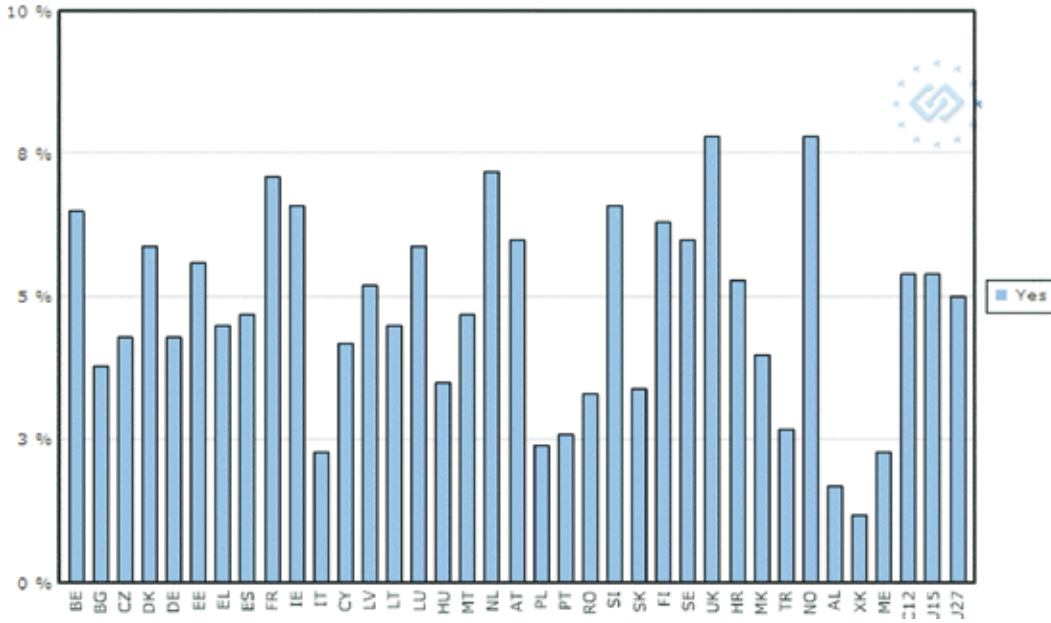
Sind Sie im Laufe des letzten Jahres an Ihrem Arbeitsplatz physischer Gewalt ausgesetzt gewesen?



<sup>4</sup> European Agency for Safety and Health at Work (OSHA): European Risk Observatory Report. Workplace violence and harassment: A European Picture. Luxembourg, 2010. P. 16.

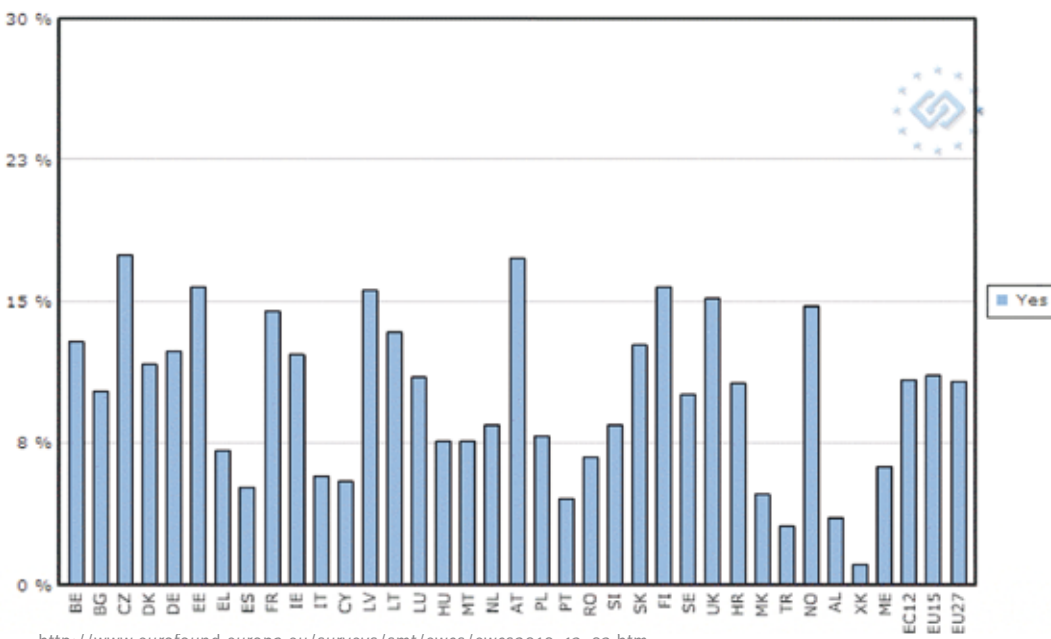
<sup>5</sup> EuroCommerce, Uni europa commerce: Stop it! Preventing third party violence in commerce. A toolkit. Brussels 2009.

Sind Sie im letzten Monat an Ihrem Arbeitsplatz Bedrohungen und demütigendem Verhalten ausgesetzt gewesen?



[http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010\\_13\\_04.htm](http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_04.htm)

Sind Sie im letzten Monat an Ihrem Arbeitsplatz verbalen Beschimpfungen ausgesetzt gewesen?



[http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010\\_13\\_03.htm](http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_03.htm)

In den nördlichen europäischen Ländern wird in allen Bereichen eine höhere Anzahl von Übergriffen gemeldet als in den südlichen. Im Eisenbahnsektor sind diese auch die Länder, die von einem Anstieg der gemeldeten Anzahl von Übergriffen berichten. Dazu gehören physische Attacken, verbale Übergriffe und Bedrohungen und Demütigungen. Statistiken allein für den Eisenbahnsektor existieren in dieser Breite nicht europaweit. An einer Umfrage der Europäischen Sozialpartner des Sektors Eisenbahn im Jahr 2010 haben zwar 12 Gewerkschaften aus 11 Ländern und 16 Unternehmen aus 14 Ländern teilgenommen, allerdings ist das Zahlenmaterial lückenhaft und nicht repräsentativ.<sup>6</sup> Es sind allerdings Tendenzen zu erkennen, die auch eine Umfrage der EU-OSHA unter den Focal Points in dem Bereich Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz in den EU Staaten ergab. Das Bewusstsein über die Problematik der Gewalt am Arbeitsplatz in den Ländern ist noch sehr unterschiedlich ausgeprägt.<sup>7</sup> Es wurde branchenübergreifend festgestellt, dass die Wahrnehmung der Risiken in einigen Ländern deutlich höher ist als in anderen (Niederlande, Finnland, Schweden, Vereinigtes Königreich). In den neuen Mitgliedstaaten der EU wird die Relevanz der Problematik noch nicht genügend anerkannt. Hier gibt es die wenigsten statistischen Informationen.

*Table 1: Ist das Level der Anerkennung von Gewalt von dritter Seite in Ihrem Land angemessen?*

	EU-15	EU-10
<b>Yes</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>No</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Aus: European Agency for Safety and Health at Work: Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg 2010. S.37

Gründe für den Mangel an Informationen liegen darin, dass das Problem als solches nicht anerkannt wird, dass das Thema keine hohe Priorität hat und es nur begrenzte oder gar keine besonderen Regularien und Instrumente zum Umgang damit gibt. Von 22 befragten Ländern gibt es für den Begriff „Gewalt von dritter Seite“ in 15 Ländern eine offizielle Definition, für den Begriff Belästigung am Arbeitsplatz in 21 Ländern.

Eine vergleichende Interpretation statistischer Daten muss daher verschiedene Aspekte in Betracht ziehen:

- Es gibt kulturelle Unterschiede im Umgang mit gewalttätigen Situationen;
- Die Interpretation, ab wann Gewalt und Aggression beginnt und welche Vorfälle ihnen zuzurechnen sind, sind verschieden;
- Die gesetzlichen Regelungen sind unterschiedlich;
- Die Berichtssysteme unterscheiden sich in den Ländern, in manchen Unternehmen mancher Länder sind gar keine Berichtssysteme vorgesehen;
- Verbale Übergriffe und Beleidigungen werden oft nicht berichtet.

Auch in den Workshops dieses Projektes wurde deutlich, dass der Umgang mit Gewalt gegenüber Bahnmitarbeitern in den Unternehmen sehr unterschiedlich weit fortgeschritten ist. Eine wirkliche Vergleichbarkeit von Zahlen ist somit ausgeschlossen. Wichtig ist in allen Ländern, dass sich die Beschäftigten und das Management über das Phänomen Gewalt von dritter Seite auf nationaler und betrieblicher Ebene bewusst werden und Kenntnisse über die Situation in ihren Unternehmen erlangen. Die Betriebe benötigen angemessene Instrumente und Methoden zur Prävention, Intervention und Nachsorge. Länderübergreifend konnte festgestellt werden, dass die Intensität der Vorfälle zugenommen hat.

### Risikofaktoren

Gewalt im öffentlichen Raum ist ein Phänomen, das nicht gänzlich verhindert werden kann, auch nicht mit unternehmerischen Maßnahmen. In den Gesellschaften in Europa ist insgesamt keine Zunahme in der Anzahl von Gewaltdelikten zu beobachten, aber eine steigende Intensität der Vorfälle. Die Berichte der an diesem Projekt teilnehmenden Unternehmens- und Gewerkschaftsvertretern zeigen, dass ein zunehmender Anteil der Bevölkerung eine reduzierte Wahrnehmung von gutem Benehmen in der Öffentlichkeit und gegenüber den Mitmenschen hat. Ein hohes Niveau an Gewalt in einer Gesellschaft allgemein schlägt sich in allen Bereichen nieder. Unsichere soziale Verbindungen tragen zur Gewaltbereitschaft bei und eine ökonomische Mangelsituation kann Aggressionen fördern.

Auch im öffentlichen Raum ist unzivilisiertes Verhalten an der Tagesordnung, besonders in Jugendgruppen. Es besteht wenig Sorge vor Bestrafung oder vor den Konsequenzen ihres Verhaltens. Das ist auch ein Problem in einigen Ländern für die Berichterstattung über Vorfälle: es wird nicht davon ausgegangen, dass der Bericht Konsequenzen für den Täter hat, somit wird nicht von einem Nutzen ausgegangen. Eher wird gefürchtet, dass eine Meldung negative Folgen für den Beschäftigten selbst haben könnte. Es muss also von einer hohen Dunkelziffer ausgegangen werden. Für den Transportsektor gilt im Vergleich zu anderen Sektoren insbesondere die Anonymität.

Die Personengruppen im Schienenpersonenverkehr, die am meisten von Gewalt von dritter Seite betroffen sind, sind das Sicherheitspersonal, die Zugbegleiter und die Triebfahrzeugführer. Für diese Arbeitsplätze sollte in allen Unternehmen eine Risikoeinschätzung erfolgen. So können Ursachen erforscht, Schwachstellen erkannt und Lösungen erarbeitet werden. Die Gründe für Übergriffe können eine strukturelle oder technische Ursache haben, oder situativ/ individuell in der Persönlichkeit des Täters begründet liegen.

<sup>6</sup> UITP, ETF: Insecurity and feelings of insecurity in local public transport. The implementation of the European Social Partners' Joint Recommendations signed by ETF, UITP, IRU and supported by CER and CEEP on November 13th 2003. Brussels 2010.

<sup>7</sup> European Agency for Safety and Health at Work: Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg 2010. S.10.



### **Strukturelle und technische Faktoren**

Die Sicherheit des Arbeitsplatzes hängt von vielen Faktoren ab. Arbeitsorganisation (Arbeitsumfeld und Aufgaben) und technische Voraussetzungen spielen bei der Sicherheit der Beschäftigten eine Rolle. Risikofaktoren sind:

- Arbeit im Kontakt mit der Öffentlichkeit
- Arbeit mit Bargeld: oft im Zusammenhang mit Ticketkontrollen und Schwarzfahrern
- Kein Sicherheitsdienst
- Keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- Einsame oder leere Stationen
- Arbeit alleine
- Abend- oder Nachtzeit, Wochenenden
- Technische Probleme: zu heiß/zu kalt
- Überfüllte Züge
- Arbeitsorganisatorische Gründe, z.B. Frustration über Verspätungen
- Anonymität des öffentlichen Verkehrs
- Fehlen von Konsequenzen gewalttätiger Übergriffe
- Straßenkultur/Gruppenverhalten

### **Individuelle Faktoren**

Individuelle Faktoren beeinflussen das Entstehen von gewalttätigen Situationen. Es geht hierbei um sozio-demografische Faktoren, persönliche Charaktereigenschaften und spezifisches Benehmen. Im Personentransport werden die folgenden Faktoren hauptsächlich beobachtet:

- Generelle Konfliktbereitschaft und/oder Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten, Geringe Frustrationstoleranz
- Kommunikationsprobleme und Sprachbarrieren
- Einstellung und Werte, kultureller Hintergrund
- Verhalten von Reisenden im Zusammenhang mit Massenveranstaltungen (insbesondere Fußballspiele)
- Keine Angst vor Repressionen
- Alkohol- und Drogenmissbrauch
- Geistig gestörte Personen
- Charakteristika bestimmter Gruppen unzivilisierten Verhaltens, dort gibt es oft ein Problem mit der Ticketkontrolle
- Geringer Sinn für moralische Standards
- Illegaler Aufenthalt auf Firmeneigentum
- Vandalismus
- Gestresste Personen
- Aggression gegenüber Personen in Uniformen

### **Konsequenzen für Beschäftigte**

Die Konsequenzen von Gewalt von dritter Seite für die Beschäftigten der Eisenbahnunternehmen können physischer oder psychischer Art sein.

#### **Physische Konsequenzen:**

- Verletzungen verschiedenen Grades bis hin zum Tod

#### **Psychische Konsequenzen:**

Die psychischen Folgen hängen von der individuellen Wahrnehmung der Vorfälle ab. Mögliche Reaktionen sind:

- Angst
- Unsicherheit empfinden
- Posttraumatischer Stress, Konzentrationsschwierigkeiten und geschwächtes Selbstvertrauen
- Zufriedenheit mit der Arbeit sinkt
- Absenteismus
- Vermeidungsverhalten
- Angst vor Repression
- Kündigung der Arbeitsstelle

### **Konsequenzen für die Unternehmen**

- Verspätungen und Zugausfälle
- Negatives Image
- Erhöhter Krankenstand
- Erhöhte Versicherungsprämien
- Niedrigere Produktivität der betroffenen Beschäftigten
- Hohe Kosten durch Abwesenheit der Betroffenen vom Arbeitsplatz

Dem Unternehmen entstehen durch gewalttätige Vorfälle wirtschaftliche Verluste.

## Methodik des Projekts:

Die Europäischen Sozialpartner beabsichtigen, Unsicherheit im Schienenpersonenverkehr verursacht durch Gewalt von dritter Seite zu verhindern und zu reduzieren. Frühere Projekte im öffentlichen Personenverkehr haben sich bereits mit dem Thema befasst, allerdings gab es bisher für den Schienenpersonenverkehr auf europäischer Ebene noch keine unterstützenden Materialien. Diese wurden in diesem Projekt entwickelt.

Der Fokus der Arbeit der Projektgruppe lag in der Zusammenstellung von Maßnahmen der Prävention, Intervention und Rehabilitation gegenüber Vorfällen von Gewalt von dritter Seite zur Förderung der Sicherheit der Beschäftigten im Eisenbahnsektor. Mit sozialpartnerschaftlichem Ansatz sollten Umsetzbarkeit und Nutzen der Maßnahmen analysiert werden. Gerade dieser gemeinsame Ansatz verspricht den größtmöglichen Erfolg der Aktionen.

Mit dem Projekt wurden verschiedene Ziele angestrebt und Ergebnisse produziert. Diese sind im Einzelnen:

### Situationsvergleich in den Ländern

Die Teilnehmer stellten die Situation in ihren Ländern für die Beschäftigten der Eisenbahnunternehmen vor. Probleme und Auswirkungen wurden beleuchtet und individuelle Einschätzungen vorgenommen. Die Darstellungen zeigten, dass die Wahrnehmung von Gewalt von dritter Seite in den Ländern sehr unterschiedlich ist. Damit geht auch eine unterschiedliche Behandlung des Themas einher.

### Zusammenstellung guter Praxis

Ein Schwerpunkt der Arbeit der Projektgruppe war die Sammlung guter Praxisbeispiele, die als Vorbild in anderen Ländern in anderen Unternehmen zur Umsetzung kommen können. Gute Praxis definieren wir als Maßnahmen mit messbaren Zielen, mit einem nachhaltigen Konzept und nachhaltigen Auswirkungen, mit einem innovativen Ansatz und mit einem Beitrag zur Lösung eines Problems.

Zunächst wurden die Themenbereiche identifiziert, in den die Maßnahmen angesiedelt sein sollten: Sicherheitskonzepte und technische Mittel, Personalpolitik, Sozialer Dialog und Öffentlichkeitsarbeit. In allen Bereichen gibt es in den Ländern bereits Aktivitäten, die zur Lösung von Problemen beigetragen haben. Diese finden Sie in dem Kapitel „Gute Praxisbeispiele.“

### Gemeinsame Empfehlungen der Europäischen Sozialpartner im Sektor Eisenbahn

Die „gemeinsamen Empfehlungen“ sind Hinweise der Sozialpartner, wie mit der Problematik von Gewalt von dritter Seite gegen Bahnmitarbeiter umgegangen werden kann. Sie enthalten Erläuterungen zu den Hintergründen der Empfehlungen und Absichten, den Zielen und den Handlungsempfehlungen der Sozialpartner. Die Handlungsempfehlungen befassen sich mit den folgenden Themen:

- Bewusstsein schaffen
- Einrichtung einer spezialisierten Stelle
- Dokumentation, Erfassung und Analyse

- Sicherheitsmanagement und technische Mittel
  - Präventive Qualifizierung und Sensibilisierung der Belegschaft
  - Nachsorge
  - Rechts- und Ordnungspartnerschaften
  - Einsatz von Good Practice-Beispielen
  - Dialog mit der Politik, weiteren Beteiligten und den Sozialpartnern
  - Vergabe öffentlicher Aufträge im Schienenpersonenverkehr
  - Abschluss eines Sozialpartnerabkommens
  - Regelmäßige Evaluation der Effektivität der Maßnahmen
- Die gemeinsamen Empfehlungen sind in vollem Umfang in dem folgenden Kapitel nachzulesen.

### Verstärkung des Problembewusstseins

Das Bewusstsein und das Verständnis des Problems unter Arbeitgebern und Arbeitnehmern soll durch das Projekt erhöht werden. Es wurde kontinuierlich über die Projektaktivitäten in den Unternehmen und durch die Gewerkschaften berichtet.

### Sozialpartnervereinbarungen auf nationaler oder betrieblicher Ebene

Ein bedeutendes Instrument zur Umsetzung von Maßnahmen zur Bewältigung des Problems von Gewalt von dritter Seite gegen Bahnmitarbeiter ist die Umsetzung von Sozialpartnervereinbarungen. Die TeilnehmerInnen des Projektes haben in Arbeitsgruppen wichtige Anregungen zur Umsetzung von Kollektivvereinbarungen erarbeitet.

Es stellte sich die Frage, was mit Kollektivvereinbarungen auf nationaler oder betrieblicher Ebene erreicht werden will. Die Arbeitsgruppen stellten fest, dass Aktivitäten auf verschiedenen Ebenen notwendig sind.

### Politik und Gesetzgebung auf europäischer, nationaler und lokaler Ebene

- Effektivere Regelungen in der Gesellschaft sind nötig
- Ein minimaler Standard zum Thema Sicherheit soll in öffentliche Ausschreibungen aufgenommen werden (z.B. Weiterbildung und Anzahl des Personals)
- Verbot von Alkohol in den Zügen

### Gesellschaftliche Ebene

- Ein Bewusstsein für die Thematik und eine Definition von Gewalt von dritter Seite muss in der Gesellschaft etabliert werden
- Rahmenbedingungen für Zivilcourage müssen verbessert werden
- Bildungsprogramme in der Gesellschaft müssen etabliert werden, in denen die Probleme benannt und behandelt werden

### Ebene der sozialpartnerschaftlichen Vereinbarungen

Vereinbarungen sollten getroffen werden,

- auf lokaler Ebene nach dem Subsidiaritätsprinzip
- und/oder auf Unternehmensebene
- und/oder auf sektoraler Ebene
- und auf europäischer Ebene

### Inhalt von Sozialpartnervereinbarungen

- Präventionsmaßnahmen
- Deeskalationstraining für die Beschäftigten in betroffenen Bereichen
- Ausrüstung des Personals mit Sicherheitsinstrumenten
- Ausreichend Personal in problematischen Einsatzbereichen
- Angemessene Aktivitäten auf Unternehmensebene
- Gutes Berichtswesen (harmonisierte Definitionen)
- Enge Zusammenarbeit mit der Polizei, je nach gesetzlichen Voraussetzungen
- Gute Kommunikation des Themas
- Nachsorgemaßnahmen

In vielen Ländern gibt es bereits Konzepte und Maßnahmen, die für die Sicherheit der Bahnbeschäftigten ergriffen werden. Schriftlich fixierte Kollektivvereinbarungen sind eher die Ausnahme (Deutschland, Frankreich). In manchen Unternehmen werden Vereinbarungen freiwillig umgesetzt (Niederlande, Belgien, Luxemburg) beziehungsweise sind mündlich vereinbart (Österreich). In den meisten Ländern gibt es einen Beauftragten für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Die Kommunikation über das Thema Gewalt wird zum Teil über die Jahresberichte veröffentlicht (Schweden, Bulgarien).

### Wie können wir das Ziel erreichen?

Gemeinsame Aktionen der Sozialpartner sind notwendig, um eine Verbesserung der Situation zu erreichen. Die Vereinbarungen sollten für den Sektor oder für das Unternehmen gelten. Die Vereinbarungen sollten auch den öffentlichen Personenverkehr mit einschließen.

Auf Unternehmensebene regen die Projektteilnehmer folgende Schritte an:

- Eine klare Definition von Gewalt und eine Stellungnahme dagegen (z.B. Begriffserläuterung, Stellungnahme gegen Gewalt und für die Unterstützung betroffener Beschäftigter, Bewusstseinsbildung, Berichtssystem etc.)
- Sicherstellung adäquater Arbeitsbedingungen (z.B. Besetzung von Schichten, Qualifikation, Ausrüstung, schnelle Kommunikationsmittel, Mobiltelefone im Zug, Risikoanalysen)
- Effektive Nachsorge (z.B. finanzielle Unterstützung/Sicherheit, medizinische Nachsorge, rechtliche Unterstützung, Möglichkeit des kurzfristigen Wechsels des Einsatzgebietes, Schutz vor Entlassung, verantwortliche Stelle)
- Präventionsmaßnahmen (z.B. Ordnungspartnerschaften, Kooperationen (Fußballclubs), Weiterbildungsmaßnahmen, Öffentlichkeitsarbeit)
- Evaluation (z.B. auf den Ebenen Sektor/Unternehmen/Betrieb/Beschäftigte, Öffentlichkeit, Auswirkung auf das Management)
- Vorschlagssystem (z.B. Vorschlagssystem durch die Beschäftigten, Verbesserungsvorschläge, Preisauslobungssystem)

An dem Projekt waren folgende Gewerkschaften und Unternehmen beteiligt:

### ETF

**ÖSTERREICH:** vida

**BELGIEN:** ACOD/CGSP Spoor

**BULGARIEN:** Federation of Transport Trade Unions in Bulgaria (FTTUB)

**FRANKREICH:** Fédération Générale des Transports et de L'Équipement CFDT – Union Fédérale des Cheminots et Activités Complémentaires (FGTE-CFDT UFCAC)

**DEUTSCHLAND:** Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG) and European Works Council Deutsche Bahn AG

**UNGARN:** Vasúti Dolgozók Szabad Szakszervezete – Free Trade Union of Railway Workers (VDSzSz)

### CER

**CER:** Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER)

**BELGIEN:** Corporate security Service, SNCB-Holding

**DEUTSCHLAND:** Deutsche Bahn AG

**ITALIEN:** Ferrovie dello Stato Italiane (FS)

**FRANKREICH:** Société nationale des chemins de fer Français (SNCF)

**BULGARIEN:** BDZ – Passengers EOOD

# JOINT RECOMMENDATIONS



The Voice  
of European  
Railways

## Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor

### Empfehlungen der europäischen Sozialpartner des Sektors Eisenbahn

#### 1. HINTERGRUND DER EMPFEHLUNGEN UND ABSICHTEN DER SOZIALPARTNER

Die Sicherheit der Beschäftigten und der Fahrgäste der Eisenbahnen in Europa ist für die europäischen Sozialpartnern und ihren angeschlossenen Unternehmen und Gewerkschaften von grundlegender Bedeutung. Obwohl der Schienenpersonenverkehr grundsätzlich sicher ist, sind die Sozialpartner insbesondere besorgt über Gewalt von dritter Seite gegenüber den Beschäftigten im Schienenpersonenverkehr. Gewalt von dritter Seite definieren wir als „Vorfälle, bei denen Beschäftigte im Zusammenhang mit ihrer Arbeit beschimpft, bedroht oder angegriffen werden, und die explizit oder implizit eine Gefahr für ihre Sicherheit, Wohlbefinden oder Gesundheit bedeuten.“<sup>1</sup> Vorfälle durch Gewalt von dritter Seite haben gesundheitliche, soziale und ökonomische Auswirkungen auf die betroffenen Beschäftigten und die Sozialpartner. Diese können physische Verletzungen, psychische Beeinträchtigungen, Angst und das Gefühl von Unsicherheit, Fehlzeiten und Vermei-

dungsverhalten, Ausfalltage und Krankschreibungen, Kündigung der Arbeitsstelle, Berufsunfähigkeitspensionen, ein negatives Image des Unternehmens durch Verspätungen und Zugausfälle und andere Auswirkungen sein.

Die Pflicht zum arbeitsbezogenen Schutz der Gesundheit und Sicherheit von Arbeitnehmern liegt, wie im EU und nationalen Recht festgeschrieben, bei dem Arbeitgeber.<sup>2</sup> Aber auch die Arbeitnehmer müssen sich nach ihrem bestem Wissen und Möglichkeiten so verhalten, dass ihre Gesundheit und Sicherheit geschützt werden. Die europäischen Sozialpartner streben eine kooperative Unternehmenskultur zur Prävention von Gewalt bzw. zum Umgang mit den Folgen von Gewalt von dritter Seite, insbesondere gegenüber den Bahnmitarbeitern an. Die Europäischen Sozialpartner betonen, dass ein gemeinsames Vorgehen am erfolgversprechendsten ist.

<sup>1</sup> European Agency for Safety and Health at Work (OSHA): European Risk Observatory Report. Workplace violence and harassment: A European Picture. Luxembourg, 2010. P. 16.

<sup>2</sup> European Social Dialogue: Framework Agreement on Harassment and violence at Work. 2007. P. 1.

## 2. ZIELE DER GEMEINSAMEN EMPFEHLUNGEN

Die Sozialpartner des Sektors Eisenbahn beabsichtigen mit diesen gemeinsamen Empfehlungen,

- ihre Mitglieder, die angeschlossenen Unternehmen und Gewerkschaften, bei der Ergreifung von Maßnahmen zu unterstützen, die der Erhöhung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens von Mitarbeitern und Fahrgästen gegenüber Gewalt von dritter Seite dienlich sind;
- einen Beitrag zur Steigerung der Qualität der Arbeitsbedingungen im Schienenpersonenverkehr zu leisten;
- Strategien zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt von dritter Seite am Arbeitsplatz zu initiieren durch praktische Maßnahmen der Kommunikation, der Vorbeugung, der Intervention und der Nachsorge.

## 3. HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR DIE SOZIALPARTNER

Maßnahmen der Kommunikation, der Prävention, der Intervention und der Nachsorge sollten auf die jeweiligen Arbeits- und Unternehmensbereiche abgestimmt werden.

Ein ganzheitlicher und gemeinsamer Ansatz ist hier am erfolgversprechendsten. Die europäischen Sozialpartner empfehlen daher, dass eine nachhaltige Politik angewandt werden sollte, die auf den folgenden Gebieten Maßnahmen ergreift:

### • **Bewusstsein schaffen**

Gewalt von dritter Seite kann durch Sensibilisierung der Arbeitgeber, der Beschäftigten und der Kunden und Reisenden vermindert werden. Deshalb sollten die Sozialpartner auf Unternehmens- oder Branchenebene mit einem gemeinsamen Ansatz das Problem angehen. Sie sollten eine gemeinsame Strategie zur Kommunikation und Prävention entwickeln, die eine „Null-Toleranz“-Kampagne einschließt, die angemessene Unterstützung und Weiterbildung der Beschäftigten vorsieht, die präventive Maßnahmen für die Öffentlichkeit sowie eine Beschreibung der Vorfälle, die berichtet werden sollen, enthält. Diese Beschreibung sollte so formuliert werden, dass eine Klassifizierung der Gewalttaten in einer computerbasierten Datenbank vorgenommen werden kann.

### • **Einrichtung einer spezialisierten Stelle**

In den Unternehmen sollte eine Stelle eingerichtet werden, die offiziell mit der Analyse und Durchführung der gemeinsam vereinbarten Maßnahmen betraut wird. Sie sollte auf jeden Fall eng mit dem

Sicherheits- und Personalbereich und den betroffenen Geschäftsfeldern zusammenarbeiten. Vorfälle von Gewalt von dritter Seite sollten dort erfasst und im Rahmen der Gesetze und Möglichkeiten unter Anwendung angemessener Mittel untersucht werden.

Diese Stelle kann gleichzeitig Ansprechpartner bei Vorfällen und bei Fragen sein.

### • **Dokumentation, Erfassung und Analyse**

Alle Vorfälle, die nach den vorher festgelegten Definitionen eindeutig meldepflichtig sind (einschließlich Fälle von Beschimpfungen und Bedrohungen), sollten in geeigneter Weise systematisch erfasst und ausgewertet werden. Erforderliche Maßnahmen sollten erarbeitet und umgesetzt werden. Alle Beteiligten sollten über das Vorgehen informiert werden. Mitarbeiter sollten ermutigt werden, alle Vorfälle zu melden und nach Möglichkeit Verbesserungsmaßnahmen vorzuschlagen.

Eine Europäische Typologie von Vorfällen, die berichtet werden sollen, wird der Harmonisierung des Verständnisses von Gewalt von dritter Seite auf europäischer Ebene dienen und sollte erstellt werden.

### • **Sicherheitsmanagement und technische Mittel**

Sicherheitsmanagement verbindet personelle und technische Maßnahmen. Ein sehr bedeutender Faktor ist der Einsatz von aktivem und präsentem, speziell für die Eisenbahn geschultem Sicherheitspersonal in Bahnhöfen und Zügen sowie je nach Ländern die Präsenz von Polizei. Präventive Maßnahmen können auch spezifische Prozesse

und/oder Einrichtungen sein, die den Ticketverkauf betreffen, den Zugang zu Zügen, bauliche Maßnahmen auf Bahnhöfen, Videoüberwachung etc. Videoüberwachungssysteme können bei der Vorbeugung, der Identifizierung und somit bei der Aufklärung von Straftaten einen Beitrag leisten.

- **Präventive Qualifizierung und Sensibilisierung der Belegschaft**

Qualifikation und Training bereitet die Beschäftigten mit möglichem Kundenkontakt und die jeweiligen Führungskräfte auf Situationen von Gewalt von dritter Seite vor, lehrt Prävention und gibt Hilfestellung für den bestmöglichen Umgang mit den Folgen. Das Unternehmen sollte angemessene Schulungen für diese Beschäftigten und Führungskräfte anbieten zu allen notwendigen Themen wie Deeskalation, Erkennen von potentiell gewalttätigen Situationen etc.

- **Nachsorge**

Angemessene und transparente Verfahren der Nachsorge für Opfer von Gewalt von dritter Seite sollten vorgesehen werden, die, abhängig von den Umständen, medizinische Hilfe (einschließlich psychologischer Hilfe), rechtliche, praktische und /oder finanzielle Unterstützung einschließen können.

- **Rechts- und Ordnungspartnerschaften**

Die Kooperation zwischen den Eisenbahnunternehmen, der Polizei und den Behörden erhöht insgesamt die Fähigkeit zur Verbesserung der Sicherheit. Die Sozialpartner betonen ebenso den Nutzen, mit geeigneten Partnern auf nationaler oder lokaler Ebene zusammenzuarbeiten, um durch einen abgestimmten Ansatz Gewalt von dritter Seite identifizieren und verhindern zu können.

- **Einsatz von Good Practice-Beispielen**

Es bestehen bereits gute Praxisbeispiele zur Prävention, Intervention und Nachsorge von Gewalt von dritter Seite gegenüber Bahnmitarbeitern in Europa. Die Maßnahmen sollten abhängig von der Größe und Art des Unternehmens vorgesehen und ihre Anwendbarkeit sollte geprüft werden. Gute Praxisbeispiele, die in dem Handbuch „Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor. Ein Handbuch guter Praxis“ vorgestellt werden, können zu diesen Themen herangezogen werden.<sup>3</sup>

- **Dialog mit der Politik, weiteren Beteiligten und den Sozialpartnern / civil and social dialogue**

Anforderungen der Eisenbahnunternehmen, der betrieblichen Interessenvertreter und der Gewerkschaften an die Politik und weitere mögliche beteiligte Stellen sollten den nationalen und europäischen Politikvertretern bekannt gemacht werden.

- **Vergabe öffentlicher Aufträge im Schienenpersonenverkehr**

Bei der Vergabe von öffentlichen Aufträgen im Schienenpersonenverkehr sollte ein Abschnitt zur Sicherheit von Beschäftigten und Fahrgästen vorgelegt und bei der Vergabe berücksichtigt werden.

- **Abschluss eines Sozialpartnerabkommens**

Die Vereinbarung von Sozialpartnerabkommen ist auf verschiedenen Ebenen (Unternehmens- und /oder Branchenebene etc.) erstrebenswert. Vorschläge von Beschäftigten zur Verbesserung von Schwachstellen bei der Sicherheit am Arbeitsplatz sollten untersucht, und, wenn möglich, umgesetzt werden.

- **Regelmäßige Evaluation der Effektivität der Maßnahmen**

Die europäischen Sozialpartner empfehlen die regelmäßige Evaluation der Maßnahmen auf europäischer und nationaler Ebene (z. B. jährlich). Erfahrungen und relevante legislative und technologische Entwicklungen sollten stetig einbezogen werden. Die Ergebnisse sollten bewertet und Absprachen zur Verbesserung getroffen werden. Evaluationsergebnisse können in neue Vereinbarungen aufgenommen werden.

<sup>3</sup> CER, ETF, EVA: „Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor. Ein Handbuch guter Praxis“. Berlin 2012.

## Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor

### Empfehlungen der europäischen Sozialpartner des Sektors Eisenbahn

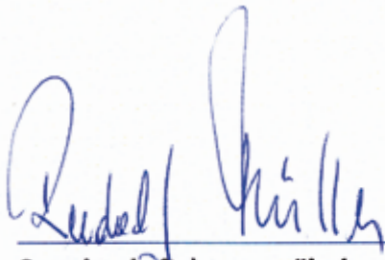
unterzeichnet in Brüssel am 5. Dezember 2012



**Gemeinschaft der europäischen Bahnen und  
Infrastrukturgesellschaften (CER)**  
**Dr. Libor Lochman**  
Generaldirektor CER



**Europäische Transportarbeiter Föderation (ETF)**  
**Sabine Trier**  
Stellvertretende Generalsekretärin ETF



**Gemeinschaft der europäischen Bahnen und  
Infrastrukturgesellschaften (CER)**  
**Dr. Rudolf Müller**  
Vorsitzender des europäischen sektoralen  
Sozialdialogs Eisenbahn,  
Vorstand Personal DB Schenker Rail Deutschland AG



**Europäische Transportarbeiter Föderation (ETF)**  
**Guy Greivelding**  
Präsident der ETF Sektion Eisenbahn,  
Präsident FNCTFEL, Luxemburg

**CER**  
Avenue des Arts, 53  
1000 Brussels  
Belgium  
Tel: +32 2 213 08 70  
Fax: +32 2 512 53 31  
e-mail: [contact@cer.be](mailto:contact@cer.be)  
web: [www.cer.be](http://www.cer.be)

**ETF**  
Galerie Agora  
Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11  
1000 Brussels  
Belgium  
Tel: +32 2 285 46 60  
Fax: +32 2 280 08 17  
e-mail: [etf@etf-europe.org](mailto:etf@etf-europe.org)  
web: [www.etf-europe.org](http://www.etf-europe.org)

# GUTE PRAXISBEISPIELE

## SICHERHEITSKONZEPTE

### SICHERHEITSKONZEPT DER DEUTSCHEN BAHN AG

**Deutsche Bahn AG  
Deutschland**

#### Ziele der Initiative/Aktivität:

Sicherheit ist ein wertvolles Gut und gehört zu den absoluten Grundanforderungen unserer Kunden und Mitarbeiter. Sicherheit bedeutet Zuverlässigkeit, Gewissheit und Schutz vor Gefahren. Das ist insbesondere bei einem Unternehmen wie der Deutschen Bahn wichtig, da wir eine ungeheure Verantwortung für unzählige Menschen und gewaltige Frachtmengen tragen, 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. Jährlich tragen wir die Verantwortung für zwei Milliarden Fahrgäste, 290.000 Mitarbeiter und die Beförderung von 70 Millionen Sendungen auf dem Landweg an ihren Zielort. Daher ist die Sicherheit fester Bestandteil unseres Leitbilds, des Qualitätsversprechens an unsere Kunden. Und wir halten Wort: Mit der Hilfe einer professionellen Sicherheitsorganisation, mit der Hilfe gut ausgebildeter Mitarbeiter, hochentwickelter technischer Sicherheitskonzepte und enger Zusammenarbeit mit der Polizei und den zuständigen Behörden.

#### Beschreibung der Initiative:

Es gibt eine zentrale Einheit, die Konzernsicherheit, die sich mit allen konzernweiten strategischen und konzeptuellen Sicherheitsaufgaben befasst, eine weitere Einheit, die diese theoretischen Richtlinien in praktische Operationen umwandelt und Sicherheit lokal gewährleistet. Diese zweite Einheit verweist auf die DB-Tochtergesellschaft DB Security, deren Mitarbeiter an ihren blauen Uniformen zu erkennen sind. Sie vermitteln einen ersten Eindruck der DB und sind gleichzeitig der erste Ansprechpartner für Kunden an Bord unserer Züge und Busse sowie Bahnhöfe in Deutschland.

#### Implementierung im Unternehmen:

Die Deutsche Bahn ist ein weltweit tätiger Verkehrskonzern. Sicherheit ist ein zentrales Element für dessen wirtschaftlichen Erfolg und bedarf daher einer Kooperation zwischen sämtlichen Abteilungen der DB Group und mit deren externen Partnern. Die Konzernsicherheit trägt die Gesamtverantwortung für dieses maßgebliche Thema und besitzt eine Personalstärke von mehr als 100 Mitarbeitern in sieben verschiedenen Arbeitsbereichen. In den folgenden Absätzen werden die einzelnen Sektionen und ihre jeweiligen Aufträge dargelegt.

Securitykoordination und -grundsätze (CZS): Hier laufen die strategischen und funktionalen Fäden der Konzernsicherheit zusammen. Das Team koordiniert alle nationalen und internationalen Sicherheits-Netzwerke des Konzerns und gewährleistet so weltweit einheitliche Sicherheitsstrukturen und -standards. DB-Lagezentrum und globales Krisenmanagement (CZL):

Das DB Lagezentrum ist der operative Arm zur ständigen Lageeinschätzung der Konzernsicherheit. Dazu gehören der Dauerdienst, das internationale Krisenmanagement und das Monitoring.

Interne Ermittlungen (CZE): Liegt im Konzern der Verdacht einer Straftat oder einer anderen schweren Rechtsverletzung vor, ist das ein Fall für die Ermittler.

Zivile Notfallvorsorge und Schutz kritischer Infrastrukturen (CZZ): Dieser Bereich trägt im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) dazu bei, dass die DB ihre Verkehrsleistung auch nach schweren Krisen, Unfällen oder Ereignissen aufrecht halten oder rasch wiederherstellen kann.

Informations-, Geheim- und Sabotageschutz (CZI): Innerhalb des DB Konzerns werden hochsensible Daten wie firmenvertrauliche Informationen oder Verschlusssachen verarbeitet. Für den Umgang mit diesen Daten gelten besondere Sicherheitsvorschriften, die dieser Bereich betreut.

Personenschutz, Objektsicherheit und Sonderaufgaben (CZO): Dieser Bereich entwickelt auf der Grundlage eigener und behördlicher Risikoanalysen Schutzkonzepte für Personen, Veranstaltungen und Liegenschaften des Konzerns. Ferner werden hier DB-spezifische Securitytechnologien ausgebaut.

Konzernsicherheit Regionen in Deutschland (CZR): Die Konzernsicherheit hat neben ihrer Berliner Zentrale eine starke regionale Organisationsstruktur in Deutschland. Die Leiter der Regionen verantworten die bundesweit einheitliche Umsetzung der Sicherheitsrichtlinien und -standards.





### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

**Sicherheit managen** – Die Zusammenarbeit mit den Geschäftsfeldern: Die Konzernsicherheit arbeitet eng mit dem Management der DB-Geschäftsfelder zusammen. Dort beraten, informieren und unterstützen Security-Manager ihre Unternehmen beim Umsetzen der Konzernsicherheitsvorgaben. Sie berücksichtigen dabei auch die spezifischen Anforderungen ihrer Geschäftsfelder. Die Security-Manager wirken auch beim Erarbeiten regionaler Sicherheitskonzepte mit.

**Zuverlässige Partner** – Die Zusammenarbeit mit der Bundespolizei: Seit dem 1. Dezember 2000 kooperieren der DB-Konzern und die Bundespolizei in einer Ordnungspartnerschaft. Sie haben seither ihre konzeptionelle Zusammenarbeit auf zentraler und regionaler Ebene erweitert und ihren Informationsaustausch intensiviert. Schwerpunkte der Partnerschaft sind gemeinsame Streifendienste, Einsätze bei Großveranstaltungen und präventive Maßnahmen wie zum Beispiel Aufklärungskampagnen zu speziellen Themen.

**Sicherheit weltweit** – Das Prinzip der Vernetzung: Die DB ist ein weltweit agierender Mobilitäts- und Logistikdienstleister. Es ist selbstverständlich, dass sie auch ihre Sicherheitsstrategien global vernetzen muss. Das konzerninterne Netzwerk international weiter auszubauen, ist ein Kernthema.

**Gemeinsame Verantwortung** – Die Sicherheitskonferenz Bahn: Die „Sicherheitskonferenz Bahn“ findet einmal im Jahr in der DB Akademie im Potsdamer Kaiserbahnhof statt. An dem

Symposium nehmen hochkarätige Fach- und Führungskräfte von Sicherheitsbehörden des Bundes und der Länder, aus der Wirtschaft, der Industrie sowie weiteren Institutionen teil. Grundgedanke dieses Austausches ist, dass Sicherheitsaufgaben in offenen Verkehrssystemen nur gemeinsam bewältigt werden können. Die Bundespolizei und die Deutsche Bahn lassen die Ergebnisse dieser Konferenzen in ihr Sicherheits Handeln einfließen.

**Mehr Aufmerksamkeit** – Die Prävention in der Gesellschaft: Vandalismus und Gewalt entgegenzutreten, ist ein gesamtgesellschaftliches Anliegen, das auch die Deutsche Bahn unterstützt. Der DB-Konzern definiert hierfür gemeinsam mit Partnern auf Bundes- und Kommunalebene Ziele und Strategien und setzt diese um. Ein zentrales Mittel sind Kommunikationskampagnen, die den Menschen in den Mittelpunkt stellen. So ermutigen Plakate und Flyer zu mehr Zivilcourage, geben Hinweise für das Verhalten in Risikosituationen und warnen vor Handgepäckdiebstählen.

#### Kontaktperson:

Deutsche Bahn AG

Konzernsicherheit

Armin Kindler

Leiter Securitykoordination und -grundsätze

Potsdamer Platz 2

10785 Berlin

Telefon: +49 30 29761464

E-Mail: armin.kindler@deutschebahn.com



# SICHERHEITSKONZEPT DER SNCF

## SNCF Frankreich

### 1 Kontext

Die SNCF arbeitet in einem offenen Umfeld. Aufgrund dieser Tatsache besteht die Gefahr, dass die Aktivitäten der SNCF, ihre Kunden, ihre Anlagen und ihre Eisenbahnoperationen zur Zielscheibe böswilliger Taten werden. Züge, Bahnhöfe und ihre Umgebung, und allgemein alle öffentlich zugänglichen Bereiche, sind Orte, an denen man alle Formen sozialen und asozialen Verhaltens vorfindet. Die Bedrohung deckt das gesamte Spektrum der Gewalt ab, von der einfachen Beleidigung bis hin zu terroristischen Handlungen.

Derartige Taten leisten nicht nur einem allgemeinen Klima der Unsicherheit Vorschub, sondern sie bilden auch eine echte Gefahr für den Bahnbetrieb, was sowohl direkte als auch indirekte Produktionsprobleme verursacht: Verspätungen für unsere Fahrgäste und Beschädigung von Bahneigentum, wobei letztere häufig zusätzliche Kosten mit sich bringt und mitunter beträchtlichen Verzug aufgrund von Instandsetzungsarbeiten. Aus all diesen Gründen ist die Sicherheit ein Hauptanliegen der SNCF, die kontinuierlich danach strebt, eine Sicherheitspolitik zu bewahren, die jeden im Unternehmen beteiligt.

### 2 Rolle der Mitarbeiter des internen SNCF-Sicherheitsdienstes

Die Arbeit des internen Sicherheitsdienstes der SNCF ist im französischen Gesetz in Form des « Code des Transports » (Verkehrsgesetzbuch) festgelegt. In diesem Gesetzestext werden die Aufgabenbereiche des Dienstes sowie der Rechtsrahmen für dessen Einsätze definiert. Mitarbeiter der Bahnsicherheit (SUGE) gewährleisten die Sicherheit des Eigentums und der Menschen und schützen Mitarbeiter sowie Vermögensgüter des Unternehmens; ihre Arbeit ist Garant für ein Sicherheitsgefühl für jeden Einzelnen, der sich auf einem Bahngelände befindet. Täglich geben über 2700 bewaffnete, uniformierte und autorisierte Beamte der Verbrechensvermeidung der allgemeinen Öffentlichkeit und dem Bahnpersonal durch ihre sichtbare Präsenz vor Ort das Gefühl der Sicherheit. Sie arbeiten proaktiv mit der Polizei und der Gendarmerie an der Verbesserung der Reaktivität und Effektivität ihrer Einsätze, die auch die Form gemeinsamer Operationen annehmen können. Diese Kooperation hilft bei der Gewährleistung der allgemeinen Kohärenz der Sicherheits- und Verbrechenspräventionspolitik.

### 3 Organisation des internen Sicherheitsdienstes der SNCF

Die SNCF-Sicherheitspolitik soll sowohl das Vertrauen der Kunden bewahren, als auch die Effizienz des Bahnbetriebs schützen.

Die Funktionen der SNCF-Sicherheitsabteilung bestehen aus Risikoanalyse, Festlegung und Verwaltung der Anwendung von unternehmensweiten Sicherheitsmaßnahmen, Entwicklung von Know-how in der zivilen Verteidigung und im Schutz des Bahneigentums sowie Management der täglichen Operationen des SNCF-Sicherheitspersonals.

#### Die SNCF-Sicherheitspolitik baut auf acht Prioritäten auf:

- Entwicklung und Verstärkung der Beziehungen zwischen der Sicherheitsabteilung und anderen Abteilungen des Unternehmens. Daher wurden in allen Sektoren der Organisation über 450 Sicherheitsverbindungsbeamte ernannt;
- Anwendung von Richtlinien und Beschlüssen der Regierung. Die SNCF bestimmt organisationsweit anwendbare Arbeitsverfahren und richtet sie ein;
- Professionalisierung betroffener Sicherheitsinteressenvertreter über die „Security University“;
- Konsolidierung und Professionalisierung von Arbeitsbeziehungen mit externen Partnern und Interessenvertretern;
- Verstärkung der Verbrechensprävention und Entwicklung eines Sicherheitsgefühls unter unseren Kunden und Mitarbeitern. Die SNCF stellt sicher, dass ihre Mitarbeiter und Kunden bestens über ihre Arbeit der Verbrechensprävention und die aufgewendeten Mittel Bescheid wissen, was die Idee „Wir passen auf Sie auf“ fördert;
- Fortsetzung der laufenden Arbeit in der Bekämpfung des Metalldiebstahls;
- Schutz der wirtschaftlichen Interessen des Unternehmens und Schutz seines industriellen Fachwissens;
- Prävention von asozialen Verhalten.

Auf lokaler Ebene arbeitet die Sicherheitsabteilung mittels elf Sicherheitszonen, von denen jede einzelne für die Anwendung der nationalen Sicherheitspolitik und für eine effektive Koordination mit lokalen Interessenvertretern zuständig ist.

Eine zentrale, operative Koordinationseinheit arbeitet für die Prävention und Antizipation böswilliger Handlungen. Durch eine interne Notrufnummer (19) stehen alle SNCF-Mitarbeiter in ständigem Kontakt mit dem nationalen Sicherheitseinsatz- und Kontrollzentrum (PCNS – Poste de Commandement National de Sureté). Durch ihre „Hotline“ zu Polizei und Gendarmerie sowie Bahnsignaltechnik und Fahrdienstleitstellen kann die „PCNS“ reaktive Sicherheitseinsätze ordern und koordinieren. Sie befasst sich auch mit der Besetzung der Posten zur Sicherheitsüberwachung in Ton und Bild.

Die SNCF hat auch eine Notfallrufnummer für ihre Fahrgäste eingerichtet (3117), die bei Unwohlsein oder Gefahr an Bord der Züge genutzt werden darf.

#### 4 Effektive Partnerschaften

- Die SNCF-Sicherheitsabteilung beteiligt sich aktiv an der Analyse der Sicherheitsphänomene, die sich auf das Unternehmen auswirken, und der Definition und Entwicklung der nationalen Politik für Transportsicherheit. Dies erfolgt über Partnerschaften mit dem Staat und lokalen Interessenvertretern. In diesem Kontext beteiligt sich das SNCF-Personal an 300 lokalen und interkommunalen Beiräten für Sicherheit und Prävention von Straftaten.
- Durch ihre Partnerschaft mit dem nationalen Bildungsministerium arbeitet die SNCF in Schulen, um jungen Menschen zu erklären und sie entsprechend zu sensibilisieren, dass Bahnhöfe und Züge sich nicht von anderen öffentlich zugänglichen Orten unterscheiden
- Partnerschaften und Austausch existieren auch zwischen der SNCF und den öffentlichen Behörden. Beispielsweise wurden ein Polizeikommissar, ein Beamter der Nationalen Gendarmerie und ein Magistrat allesamt für die SNCF abgestellt. Im Gegenzug hat man drei Angehörige des Sicherheitspersonals der Bahn für die Einheit der Sicherheit des öffentlichen Verkehrs, den Hauptsitz der Nationalen Gendarmerie und die Regionaldirektion der Pariser Transportpolizei abgestellt.



- Regelmäßig organisiert und beteiligt sich die SNCF an Übungen mit ihren Sicherheitspartnern, um sich auf den Ernstfall eines großen Sicherheitsalarms vorzubereiten. Gleichermaßen arbeitet sie auch eng mit Interessenvertretern bei der Vorbereitung von Großveranstaltungen zusammen (internationale Sportwettkämpfe, große nationale Kulturveranstaltungen...), um die Kohärenz zwischen ihren internen Vorkehrungen und Maßnahmen sowie denen staatlicher Behörden zu gewährleisten.

#### 5 Sichtbare Ergebnisse unserer Aktionen

In Anbetracht der raschen Entwicklung asozialer Phänomene muss die SNCF ständig ihre Organisation anpassen, um ihr Eigentum zu schützen, gewalttätigen Trends zu begegnen und die Abklärtheit ihres Personals und ihrer Kunden sicherzustellen. Mehr und bessere technische und humane Ressourcen werden ständig hinzugefügt, um Taschendiebe, Sprühereien und Graffiti, Metalldiebstahl und asoziales Verhalten zu bekämpfen.

Ein besseres Wissen ermöglicht eine bessere Handhabung dieser Situationen durch unsere Teams in der Praxis. Die Effektivität gezielter gemeinsamer Operationen mit der Polizei und der Gendarmerie wird durch zahlreiche Verhaftungen, verfügbare Videobeweise (auf Anfrage der Behörden) und anschließender erfolgreicher Strafverfolgung und Verurteilung belegt; all das soll potenzielle Straftäter von Strafhandlungen abhalten. Zusätzlich liefert in den letzten Monaten ein signifikanter Rückgang des Diebstahls von Kupferkabel (eine Hauptursache für Störungen im Bahnbetrieb) klare Hinweise für die Effektivität kombinierter, koordinierter Operationen mit der Gendarmerie. Letztlich veranschaulicht die Gründung einer „Direktion zur Bekämpfung asozialen Verhaltens“ im Juli 2012 den Wunsch des Unternehmens, diese Fragen aufzugreifen und effektive Lösungen zu entwickeln. Die SNCF will effektiv handeln, um antisoziales Verhalten und kleinere Verbrechen, häufig die Vorboten ernsterer Gewalttaten, einzudämmen.

#### Ansprechpartner:

François Moreau  
Head of Security Coordination  
SNCF  
39 ter Boulevard de la Chapelle  
75010 Paris  
France  
Telefon: +33 1 40231833  
E-mail: francois.moreau@sncf.fr

# DIE SBB-SICHERHEITSKETTE: UNTERSTÜTZUNG FÜR REISENDE UND PERSONAL

## SBB Schweiz

Die Sicherheit ihrer Reisenden und ihrer Mitarbeitenden steht bei der SBB an erster Stelle.

Dazu hat die SBB eine ganze Palette von Massnahmen getroffen. Die SBB-Sicherheitskette setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

### Vor der Reise:

- Schulzug, Objektschutz durch Securitrans, örtliche Polizei, Präventionsprojekt RailFair mit Bahnhof-Paten, Präventionsassistenten und Grands frères, örtliche Sozialprojekte, Bahnhofhilfe
- Spezifisch für das Zugpersonal: praxisnahe Aus- und Weiterbildung

### Während der Reise:

- Präventionsprogramm RailFair mit Präventionsassistenten, grands frères, Schülerbegleitungen, Regional- und S-Bahnen sind mit Video ausgerüstet, Einstiegs- und Stichkontrollen, Wochenend- und Eventeinsätze mit Bahnpolizei / Kantonspolizei, kritische Züge begleitet durch Securitas-Personal und Bahnpolizei, Grenzwachtkorps

- Spezifisch für das Zugpersonal: Supporterinnen und Supporter im Raum Zürich und in der Romandie (von externen Fachleuten ausgebildete Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter, unterstützen Arbeitskollegen in schwierigen Situationen telefonisch)

### Nach der Reise:

- Kundendienst, örtliche Polizei
- Spezifisch für das Zugpersonal: Weiterbildungen, Unterstützung durch die Vorgesetzten nach Vorfällen, Nachbetreuung durch das soziale Netz, Tätlichkeiten werden als Offizialdelikte verfolgt.

### Ansprechpartner:

Simon Jungo  
Leiter Öffentliche Sicherheit  
Schweizerische Bundesbahnen SBB  
Personenverkehr  
Bollwerk 4  
CH-3000 Bern 65  
Telefon: +41 51 2204737  
E-mail: [simon.jungo@sbb.ch](mailto:simon.jungo@sbb.ch)



# KOOPERATION MIT EXTERNEN BEHÖRDEN

## KOOPERATIONSABKOMMEN MIT LOKALEN PARTNERN IM BEREICH DER ALLGEMEINEN SICHERHEIT IN DER BAHNHOFSUMGEBUNG

**SNCB-Holding  
Belgien**

### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Die Sicherheit der Bürger, Kunden, Einzelhändler und des Personals gewährleisten
- Die objektive Sicherheit und das subjektive Sicherheitsempfinden in der Bahnhofsumgebung steigern
- Die Lebensqualität in der Bahnhofsumgebung steigern
- Partnerschaften zwischen den betroffenen Akteuren entwickeln

### Beschreibung der Initiative/Aktivität:

Wir streben einen integrierten und integralen Ansatz der Bekämpfung der Kriminalität und der Beeinträchtigungen im Bahnhof und in dessen Umfeld an. Ein integraler und integrierter Ansatz erfordert eine Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern. Die strukturellen Partner, die für jedes Kooperationsabkommen in Belgien stets die gleichen sind, unterzeichnen die Grundsatzerklärung. Zudem sind je nach lokaler Problematik auch thematische Partner betroffen.

In einer Grundsatzerklärung wird die Form der Zusammenarbeit festgelegt. Das verleiht der Kooperation einen formalen Anstrich, listet die Bedingungen auf, verweist auf die Partner, ihre Standpunkte und welchen Beitrag sie zur Zusammenarbeit leisten können.

### Die Zusammenarbeit erfolgt in verschiedenen Phasen:

- Informationsaustausch: Alle Partner tauschen Daten über die objektive und subjektive Sicherheit im Bahnhof und in dessen Umgebung aus.
- Problemanalyse: Anhand der erhaltenen Daten wird ein Sicherheitsbild des Bahnhofs erstellt.
- Auswahl eines Beibehaltungs- oder eines integralen Aktionsplans: Man entscheidet sich für einen Beibehaltungsplan, wenn es nur wenige oder gelegentliche Probleme gibt. Hier legt man das Augenmerk vor allem auf den Informationsaustausch zwischen den Partnern. Wenn es ernste Strukturprobleme gibt, die in verschiedenen Bereichen auftreten, entscheiden sich die Partner für einen integralen Aktionsplan. In diesem Fall ist die Zusammenarbeit intensiver, und es werden mehrere konkrete Aktionen organisiert.
- Erstellung und Umsetzung des Beibehaltungs- oder des integralen Aktionsplans: Mit Hilfe der bildlichen Darstellung werden die Brennpunkte und die Arbeitsprioritäten identifiziert. Die Ausarbeitung des Plans übernehmen die operativen Partner.
- Bewertung und Korrektur des Beibehaltungs- oder des integralen Aktionsplans: Der Plan wird jährlich auf den Prüfstand gestellt und bei Bedarf korrigiert.

### Implementierung im Unternehmen:

Der Corporate Security Service hat 2008 sechs Kriminologen eingestellt, die jeweils für einen Teil des Staatsgebietes zuständig sind. Anfang 2009 wurden sämtliche Städte mit einem Bahnhof auf ihrem Gebiet angeschrieben und zu einer Zusammenarbeit mit uns hinsichtlich Sicherheit und Lebensqualität in der Bahnhofsumgebung aufgefordert. Die lokalen Partner waren hochmotiviert, und heute gibt es bereits Kooperationsabkommen in 170 Bahnhöfen.

Der Kriminologe des Corporate Security Service fädelt die Zusammenarbeit ein. Er/Sie ergreift die Initiative für Versammlungen, überwacht die Durchführung der Aktivitäten und kümmert sich um die Bewertung.

Jeder Partner legt fest, wie er im Rahmen seiner eigenen Zuständigkeiten und seiner Besonderheit zur Lebensqualität im Bahnhof und in dessen Umgebung beitragen kann.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung:

Die Bahnhofsumgebung erhält seit einigen Jahren immer mehr Aufmerksamkeit. Es handelt sich um Orte der Begegnung, wo Menschen verschiedener Altersgruppen und aus verschiedenen Kulturkreisen in Kontakt treten. Diese Entwicklung ist der lokalen Politik nicht entgangen, und die Motivation ist groß, sich der Herausforderung zu stellen.

Nach einer dreijährigen Zusammenarbeit zwischen dem Sicherheitsdienst der Eisenbahngesellschaft und den lokalen Partnern, fällt das Urteil positiv aus. Die positiven Ergebnisse äußern sich vor allem in der Kommunikation:

- Die Partner kennen ihre Zuständigkeiten und Aufgaben.
- Bei Problemen sind die Kontaktstellen bestens bekannt.
- Weil objektive Daten ausgetauscht werden, hat man ein klares Bild der Sicherheitslage in der Bahnhofsumgebung.
- Bei Problemen ist ein rasches Einschreiten möglich.

### Ansprechpartner:

Hendrik Vanderkimpen  
Head of the Corporate Security Service  
SNCB-Holding  
Rue de France 52-54  
1060 Brussels  
E-mail: corporatesecurityservice@b-holding.be



## KOOPERATION MIT DER POLIZEI BEI MAV-START

### VDSZSZ Ungarn

#### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Das Niveau des subjektiven Sicherheitsempfindens bewahren und steigern;
- In aggressiven Situationen in Zügen und Bahnhöfen dem Personal beistehen.

#### Beschreibung der Initiative:

Seit dem Sommer 2009 haben die Anti-Krawall-Einheit der Polizei und MAV-START Plc. eine Kooperationsvereinbarung. Vereinbarungsgemäß erbringt die Abteilung verschiedene Dienstleistungen:

- Hilfe für das Zugbegleitpersonal;
- Hilfe für Fahrgäste in Zügen und Bahnhöfen;
- Hilfe für Schaffner in Bahnhöfen;
- Migrantenkontrollen in internationalen Zügen;
- Hilfe in Zügen mit „Fußballfans“;
- Hilfe in Sommerzügen rund um den Plattensee (beliebtes Urlaubsziel).

#### Implementierung im Unternehmen:

Die Abteilung hat regionale Niederlassungen in sieben Städten im ganzen Land:

- Budapest
- Szombathely
- Győr
- Nyírbátor
- Miskolc
- Kiskunhalas (2012)
- Pécs (2012)



Die Polizei verfügt über eine Kameraüberwachung in den Hauptbahnhöfen.

Die Experten der Sicherheitsabteilung von MAV-START Plc. stehen mit der Polizei und den Beamten in Kontakt. 2011 gab es 122 Fälle, in denen die Polizei Unterstützung durch die Sicherheitsabteilung angefordert hat.

#### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

2011 in Zahlen:

- 53 363 Dienststunden in den Bahnhöfen
- 583 verhaftete Personen
- 426 festgehaltene Personen
- 148 Vorkommnisse
- 168 Personenfälle wurden in Abwesenheit der Polizei bearbeitet.

Weniger Diebstähle in internationalen Zügen und in IC-Zügen. In bestimmten Zügen ist noch mehr Unterstützung erforderlich, mehr Mitarbeiter und mehr Kameras in den regionalen Niederlassungen.

#### Ansprechpartnerin:

Katalin Mathe

VDSZSZ

Free Trade Union of Railway Workers

Telefon: +36 703606653

E-mail: mathe.katalin@vdszsz.hu

www.vdszsz.hu



# ORDNUNGSPARTNERSCHAFT DB AG / BUNDESPOLIZEI

## Deutsche Bahn AG Deutschland

### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Erhöhung der Präsenz
- Steigerung der Effizienz
- Steigerung des Sicherheitsgefühls
- Erhöhung der objektiven Sicherheit
- Verringerung von Straftaten
- Minimierung betrieblicher Beeinträchtigungen

### Beschreibung der Initiative:

Seit dem 1. Dezember 2000 arbeiten der DB Konzern und die Bundespolizei erfolgreich in einer schriftlich fixierten Ordnungspartnerschaft. Durch diese Kooperation wollen beide Partner Straftaten verhindern und Schäden durch Kriminalitätsdelikte verringern. Das steigert die objektive Sicherheit und gleichzeitig das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste. Besonders die Präsenz durch abgestimmte bzw. gemeinsame Streifen wird von Kunden des DB Konzerns positiv wahrgenommen. Organisatorisch gliedert sich die Ordnungspartnerschaft in zwei Ebenen: Eine Koordinierungsgruppe verantwortet die strategische Zusammenarbeit. Auf der zweiten Ebene tagen in regelmäßigen Abständen Arbeitsgruppen zu den Themen Fußball, Prävention, Lage/Auswertung, Fortbildung, Technik, Öffentlichkeitsarbeit/Kommunikation, Einsatz und Kriminalitätsbekämpfung. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppen werden komprimiert in der Koordinierungsgruppensitzung vorgestellt. Weitere Festlegungen und entscheidungswürdige Maßnahmen obliegen der Koordinierungsgruppe. Gemeinsame Schnittstelle beider Partner ist das Sicherheitszentrum Bahn in Berlin, das sich aus der Informationsstelle Bahnsicherheit der Bundespolizei und dem DB Lagezentrum zusammensetzt. Die hoheitlichen Aufgaben der Bundespolizei, etwa die Gefahrenabwehr im Bahnbereich, sind aber strikt von den Aufgaben der unternehmerischen Sicherheitsvorsorge des DB Konzerns getrennt.

### Implementierung im Unternehmen:

Das oberste gemeinsame Gremium (Beschlussgremium) der Ordnungspartnerschaft auf zentraler Ebene ist die Koordinierungsgruppe. Sie tagt grundsätzlich zweimal jährlich unter gemeinsamer Leitung eines Vizepräsidenten des Bundespolizeipräsidiums und des Leiters Konzernsicherheit der Deutschen Bahn AG. Die Verantwortung für die Ausrichtung, Vor- und Nachbereitung der Sitzungen obliegt beiden Leitern wechselseitig. Die ständigen Mitglieder der Koordinierungsgruppe sind Angehörige des Bundespolizeipräsidiums, der Konzernsicherheit der Deutschen Bahn AG und der DB Sicherheit GmbH (Geschäftsführung) nach Festlegung ihrer Leiter. Neben dem Verbindungsbeamten des Bundesministeriums des Innern bei der Deutschen Bahn AG können weitere Teil-

nehmer (Securitymanager der Geschäftsfelder der Deutschen Bahn AG, Angehörige der Bundespolizei aus fachspezifischen Bereichen) zu den Sitzungen themen- oder anlassbezogen oder in bestimmten Zeitabständen nach Absprache der Leiter der Koordinierungsgruppe oder auf Antrag der betroffenen Stellen hinzugeladen werden.

Die Hauptaufgaben der Koordinierungsgruppe bestehen in

- der Koordinierung der Zusammenarbeit auf strategischer Ebene,
- der Einrichtung, Beauftragung und Auflösung von Arbeitsgruppen,
- der gemeinsamen Bewertung der Arbeitsgruppenergebnisse,
- der Kommunikation von Beschlüssen und Grundsätzen in den Arbeitsgruppen und regionalen Strukturen,
- der Evaluierung der Ordnungspartnerschaft, insbesondere ihrer regionalen Umsetzung, der Fortentwicklung der Ordnungspartnerschaft.

Neben den Sitzungen der Koordinierungsgruppe finden nach Bedarf Leitungsgespräche auf Ebene des Vizepräsidenten des Bundespolizeipräsidiums und des Leiters der Konzernsicherheit der Deutschen Bahn AG statt. Die Koordinierungsgruppe legt Themen fest und bildet ständige oder temporäre Arbeitsgruppen. Die Leiter der Arbeitsgruppen werden durch die Koordinierungsgruppe bestimmt; in der Regel erfolgt eine paritätische Leitung durch je einen Vertreter der Bundespolizei und der Deutschen Bahn AG.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit ist die Basis dieser erfolgreichen Ordnungspartnerschaft. Gemeinsam haben die DB AG und Bundespolizei die Ziele im Blick. Durch gemeinsam entwickelte Auswertungsverfahren und Schärfung einzelner Aufgabenbereiche konnten zudem die Erfolge hinsichtlich der Zielerreichung dargestellt werden.



#### Ansprechpartner:

Deutsche Bahn AG  
Corporate Security  
Security Coordination and Principles  
Manfred Renner  
Potsdamer Platz 2  
10785 Berlin  
Telefon: +49 30 29761465  
E-mail: manfred.m.renner@deutschebahn.com

# „SÛRETÉ FERROVIAIRE“ – SICHERHEITSDIENST DER SNCF

CFDT  
Frankreich

## Ziele der Initiative/Aktivität:

### Sicherheitsorganisation der Bahn

Im Rahmen einer präventiven Tätigkeit sollen die Sicherheitsbeamten der Bahn in den für den Dienstbetrieb der SNCF erforderlichen Räumlichkeiten und öffentlichen Verkehrsmitteln die Sicherheit von Personen und Gütern gewährleisten, die Mitarbeiter des Unternehmens und dessen Vermögen schützen und für einen reibungslosen Dienstbetrieb sorgen. Ihre Rolle umfasst Beratung, Sicherung, Abschreckung, Schutz und Intervention zur Vorbeugung von Straftaten im Eisenbahnsektor. Sie werden speziell ausgebildet und trainiert, um gegen böswillige Aktionen verschiedenster Art und Störverhalten gegen die öffentliche Ordnung vorzugehen. Sie sind allesamt vereidigt, besitzen eine Zulassung sowie eine Waffenerlaubnis.

## Beschreibung der Initiative:

2800 Mitarbeiter der SNCF bilden die Sûreté Ferroviaire. Sie sind auf dem gesamten Staatsgebiet vertreten und in elf gebietsspezifische Direktionen eingeteilt. Täglich wachen sie über Menschen und Güter in den Zügen und Bahnhöfen.

### Die Sûreté Ferroviaire nimmt folgende Aufgaben wahr:

**Prävention:** Die Häufigkeit der für die Unsicherheit verantwortlichen Taten durch Einwirkung auf die Ursachen reduzieren.

**Beratung:** Know-how in Sicherheitsfragen einbringen und Empfehlungen formulieren.

**Intervention:** Auf Straftatbestände reagieren.

**Schutz:** Auf die Folgen einwirken und die Schwere der Ereignisse reduzieren.

Den Sicherheitsbeamten der Bahn werden Befugnisse verliehen, um die Gesetze, Vorschriften und Dekrete hinsichtlich des Eisenbahnsektors zu vollstrecken. Unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften nehmen diese Mitarbeiter ihre Aufgaben uniformiert und bewaffnet wahr, wobei folgende Gesetzestexte maßgeblich sind: Strafgesetzbuch, Strafverfahrensgesetzbuch, Verkehrsgesetzbuch, Dekret vom 22. März 1942, Standard-Erlass des Préfekten vom 29. Juni 1977. Jeder Mitarbeiter erhält eine sechsmonatige berufliche Erstausbildung an der Nationalen Sicherheitsschule der SNCF. Während der gesamten Berufslaufbahn finden Weiterbildungen statt, um ein hohes Kompetenzniveau beizubehalten. Dieser Dienst verfügt auch über eine nationale Sicherheits-Kommandozentrale. Diese Zentrale und ihre ausgelagerten Posten sind die erste Anlaufstelle für Alarm- und Betriebsmeldungen bezüglich Ereignissen mit einem Sicherheitshintergrund. Die Kommandozentrale koordiniert die Aktion der einzelnen Dienst habenden SUGE-Teams je nach den in Echtzeit bei ihr eingehenden Ereignissen oder Ersuchen. Sie steht in direktem Kon-

takt mit den Kommandoposten der Ordnungskräfte und kann sich im Bedarfsfall unverzüglich an unsere externen Partner wenden.

## Implementierung im Unternehmen:

Schon bei ihrer Gründung sah die SNCF einen Überwachungs-dienst vor, der sich im Laufe der Zeit zur Sûreté Ferroviaire weiter entwickelt hat. Die Belegschaft des Sicherheitsdienstes der Bahn nimmt seit einigen Jahren regelmäßig zu, um den vielen Straftatbeständen die Stirn zu bieten.

Das Unternehmen misst der Sicherheit eine zentrale Bedeutung für das reibungslose Funktionieren des Bahnbetriebs bei. Daher sind in den letzten drei Jahren Sondereinheiten gegründet worden, insbesondere EAR für eine rasche Intervention und Ausbreitung der Einsatzteams zur Information und Beruhigung der Fahrgäste bei großem Andrang oder Störungen sowie UNIR, eine Gruppe von Mitarbeitern, die bei Großereignissen auf dem gesamten Staatsgebiet mobilisiert werden können.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Dieser Dienst trägt signifikant zur Verringerung des Eindrucks der Unsicherheit im Fahrgastverkehr bei und ermöglicht jeden Tag eine Reduzierung der vorsätzlichen Handlungen und Übergriffe gegen Fahrgäste.

Die bloße Anwesenheit des Sicherheitspersonals beruhigt Angestellte und Kunden und trägt zur Entschärfung von Konfliktsituationen bei.

### Ansprechpartnerin:

Delphine Woittez  
SNCF Security Division  
FGTE-CFDT Cheminots  
E-mail: delphine.woittez@sncf.fr





# TECHNISCHE MASSNAHMEN

## LEICHTER ZUGANG MIT CHIPKARTE

### Nederlandse Spoorwegen (NS) Niederlande

#### Ziele der Initiative/Aktivität:

Diese Initiative betrifft die Einführung der Bezahlung von Zugtickets per Chipkarte und die Aufhebung von Barzahlungen und Papiertickets.

#### Beschreibung der Initiative:

In den Niederlanden gibt es 124 mit Sperren gesicherte Bahnhöfe, größtenteils Bahnhöfe mit Sicherheitsproblemen und hauptsächlich in Großstädten gelegen. In einigen Jahren wird der Zugang zu allen Bahnhöfen und Zügen nur noch mit Chipkarte zulässig sein. Dabei handelt es sich um eine einfache Reisemethode ohne Bargeldbedarf für die Zugfahrt. Das Verfahren setzt Folgendes voraus:

- Einen Mindestwert von 20 Euro auf eine Chipkarte laden.
- Einchecken vor Beginn der Reise und Auschecken am Bestimmungsort.
- Wenn Fahrgäste das Auschecken vergessen, wird ihnen der Preis eines Tagesfahrscheins berechnet.
- Die Chipkarte können Fahrgäste unter Verwendung eines Fahrscheinautomaten oder über ihr Bankkonto wieder aufladen.
- Eine andere Möglichkeit ist der Online-Kauf eines Fahrscheins über das Internet.
- Für Studenten über 18 Jahre sind Sonderfahrkarten vorgesehen, die von der Regierung erstattet werden. Studenten können zwischen einer Wochenkarte und einer Wochenendkarte wählen.

#### Implementierung im Unternehmen:

Die Einführung des Chipkarten-Systems wurde aufgrund technischer Probleme mit den Fahrscheinautomaten auf Ende 2013 verschoben. Dennoch gibt es andere Möglichkeiten für den Kauf eines Fahrscheins im Vorfeld:

- E-ticket, das zu Hause ausgedruckt wird.
- Fahrchein-Schalter in den großen Bahnhöfen.
- Fahrscheinautomaten in allen Bahnhöfen.
- Vorbezahlte Fahrscheine, die am Tag der Reise per Stempel entwertet werden.
- On-Board-Geräte mit WIFI-Verbindung für den Verkauf von Fahrscheinen. Diese können auch für den Zugriff auf aktuelle Reiseinformationen genutzt werden.

#### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Viele Kunden stehen dem Chipkarten-System positiv gegenüber. Sie müssen nicht am Fahrchein-Schalter in der Schlange stehen. Die technischen Anforderungen müssen noch weiter verbessert werden. Vorteilhaft ist, dass Bahnmitarbeiter nicht länger mit Bargeld umgehen müssen.

#### Ansprechpartner:

Wisse van der Velde  
FNV Bondgenoten  
E-mail: vd.velde@hetnet.nl



# PRÄVITES

## Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR) Deutschland

### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Verbesserung der Qualität, der Sicherheit und des Services im ÖPNV
- Täter aus der Anonymität holen
- Täter abschrecken
- Opfer stärken
- Zivilcourage fördern
- Fahrpersonal unterstützen

### Beschreibung der Initiative:

Wenn ein schwerwiegender Übergriff im Bus stattfindet, wird der Busfahrer auf diesen Vorfall aufmerksam gemacht (durch andere Fahrgäste oder eine Geräuschkulisse, die auf eine eskalierende Situation hinweist). Daraufhin stoppt der Busfahrer den Bus, bewertet die Situation mit Hilfe der Videoaufzeichnung auf seinem kleinen Monitor und öffnet die Türen, um dem Täter die Flucht zu ermöglichen, damit dieser von seinem Opfer ablässt. Gleichzeitig betätigt der Busfahrer den sogenannten „PräViteS-Knopf“, der folgende Aktionen auslöst: Die Leitstelle erhält eine Warnmeldung und bekommt die Live-Bilder des Busses aufgeschaltet. Durch die Leitstelle wird dann sofort die Polizei über einen schwerwiegenden Übergriff mit genauer Ortsangabe informiert. Die Live-Bilder des Vorfalls werden auf die Fahrgastmonitore im Bus aufgeschaltet. Gleichzeitig wird eine aufgezeichnete Ansage über die Lautsprecher im Bus wiederholt abgespielt:

„Achtung sehr geehrte Fahrgäste, in diesem Bus findet gerade ein Übergriff statt. Merken sie sich bitte das Aussehen und Alter des Täters. Die Polizei ist informiert und wird in Kürze eintreffen.“

### Implementierung im Unternehmen:

Das Pilotprojekt PräViteS ist seit Oktober 2010 in 15 Bussen der Vestischen Straßenbahnen implementiert.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Das Pilotprojekt wurde vom Europäischen Institut für Kriminalprävention e.V., Münster evaluiert. Im Dezember 2011 wurde vom Evaluationsteam abschließend ein Testlauf mit zwei vergleichbaren Probandengruppen bei der Vestischen Straßenbahn AG durchgeführt.

Auswertungen von Videoaufzeichnungen, Fragebögen und Auswertungen der schriftlichen und mündlichen Befragungen des Fahrpersonals führten zu folgenden wesentlichen Ergebnissen:

- Zeugen werden sensibilisiert, sich den Täter genau anzusehen und dadurch präzisere Beschreibungen abzugeben.
- Durch eine zügige Zeugenbefragung wird eine präzisere Täterbeschreibung ermöglicht.
- Fahrgäste fühlen sich in Gewaltsituationen handlungssicherer.
- Das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste wird durch das System erhöht.

### Ansprechpartnerin:

Martina Weinknecht  
Team leader responsible for security  
Service and the ZKS coordination centre (VRR)  
Telefon: +49 209 1584270  
E-mail: weinknecht@vrr.de

### PräViteS Technische Systeme im Fahrzeug des Pilotprojektes



# KAMERAÜBERWACHUNGSPROJEKT SNCB-HOLDING

**SNCB-Holding  
Belgien**

## **Ziele der Initiative/Aktivität:**

In den letzten 17 Jahren hat die SNCB-Holding 3225 Kameras in 95 belgischen Bahnhöfen und 850 Zusatzkameras an 113 anderen Bahnstandorten anbringen lassen. Demnach besitzt die SNCB das größte Videoüberwachungsnetz des Landes.

## **Beschreibung der Initiative/Aktivität:**

Die SNCB-Holding verfügt über verschiedene Kameratypen. In einer ersten Phase werden diese Kameras prioritär an den Orten installiert, die der Öffentlichkeit zugänglich sind, wie Bahnhöfe, Fahrrad- und Pkw-Parkplätze. In einer zweiten Phase werden die der Öffentlichkeit unzugänglichen Orte wie Direktionsgebäude und Schalter auch mit Kameras ausgestattet. Die Kameras dienen Beobachtungs- sowie Erkennungs-/Identifizierungszwecken. Die Bilder werden in Echtzeit überwacht und für eine mögliche spätere Verwendung durch die Justiz gespeichert.

Wenn die Mitarbeiter etwas feststellen, können die Bilder an die Polizei oder die Justizbehörden weitergeleitet werden. Wenn die Polizeikräfte oder die Staatsanwaltschaft die Kamerabilder anfordern, müssen diese übermittelt werden. Die Bilder werden maximal sieben Tage lang gespeichert. Falls Polizei oder Staatsanwaltschaft die Bilder anfordern, wird eine maximale Zusatzfrist von 30 Tagen angewendet.

Die Videoüberwachung dient Zielen in allen Gliedern der Sicherheitskette, und insbesondere vor einem proaktiven, präventiven sowie reaktiven Hintergrund.

## **Implementierung im Unternehmen:**

Die SNCB-Holding verfügt über ihren eigenen Sicherheitsdienst, den Corporate Security Service, der alle Sicherheitsaktivitäten für das gesamte SNCB-Unternehmen koordiniert. Dieser Dienst besteht aus drei großen Schwerpunktbereichen: Betrieb, Sicherheitsmanagement und Prävention sowie Allgemeine Sicherheit. Die geschichtliche Entwicklung des Systems der Videoüberwachung beruht auf diesen drei Standbeinen.

In den Bereich „Betrieb“ fallen Verwaltung und Personal der Rufzentrale „Security Operations Center“ (SOC), wo alle Videoaufnahmen zusammenlaufen.

Der Bereich Sicherheitsmanagement ist zuständig für Standortanalysen sowie die Erstellung der Sicherungsprojekte, die z.B. Ratschläge bezüglich Anzahl und Ort der Kamerainstallationen betreffen.

Das Referat Prävention und Allgemeine Sicherheit informiert Städte und Polizei über das Anbringen der Kameras und die Gesetzgebung hinsichtlich Anfragen von Videoaufnahmen, die der SNCB Holding gehören.

## **Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung:**

Das System der Videoüberwachung bildet einen Mehrwert für die verschiedenen Glieder der Sicherheitskette:

In präventiver Hinsicht kann die Videoüberwachung dazu beitragen, die objektive und subjektive Unsicherheit zu verhindern bzw. zu verringern. In proaktiver Hinsicht ermöglicht sie eine Früherkennung von Zwischenfällen und folgerichtig ein proaktives Einschreiten, um eine Eskalation zu verhindern.

Das System der Kameraüberwachung spielt schließlich auch eine Rolle in reaktiver Hinsicht, insbesondere mit der Identifizierung und Verfolgung von Straftätern, der Identifizierung potenzieller Zeugen einer Straftat und gegebenenfalls im Rahmen von Coaching und Briefing bei Einsätzen des Sicherheitspersonals. Eine Auswertung der Anfragen von Videoaufnahmen zeigt, dass die Gesamtzahl im Jahresschnitt zunimmt: Bearbeitete das Security Operations Center 2008 noch 829 Anfragen, so waren es 2011 mit 4.054 praktisch fünf mal so viele. In der Mehrheit der Fälle führen die Nachforschungen zu einem positiven Abschluss. Meistens gehen Bildanfragen bei Diebstahl oder Körperverletzung ein. Man kann durchaus behaupten, dass die Kameraüberwachung eine nicht zu unterschätzende Rolle für die Gewährleistung der Sicherheit im Eisenbahnsektor spielt. Allerdings muss auch hervorgehoben werden, dass alle Glieder der Sicherheitskette miteinander verbunden sind, und dass diese Verknüpfung dem System der Videoüberwachung bei der Bekämpfung der Unsicherheit zwar eine gewisse Stärke verleiht, diese Effizienz aber hinfällig ist, wenn eines der Glieder schwächelt. Für optimale Ergebnisse ist es daher neben der Videoüberwachung ein integraler und integrierter (Un-) Sicherheitsansatz erforderlich.

## **Ansprechpartner:**

Hendrik Vanderkimpen  
Head of the Corporate Security Service  
SNCB-Holding  
Rue de France 52-54  
1060 Brüssel  
E-mail: corporatesecurityservice@b-holding.be



# ARBEITSBEDINGUNGEN RAILFAIR

## Schweizer Bundesbahn: „RailFair“-Programm Schweiz

### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Die subjektive Sicherheitswahrnehmung der Öffentlichkeit steigern;
- Straftaten sowie ungebührliches Verhalten und Störung der öffentlichen Ordnung reduzieren;
- Soziale Verantwortung und Zivilcourage in der Gesellschaft stärken;
- Das Image des öffentlichen Verkehrs aufpolieren;
- Die tendenzielle Gewaltnutzung seitens Einzelpersonen durch Konfliktlösung und Deeskalation nachhaltig senken.

### Beschreibung der Initiative:

- Deutliche sichtbare und bewusste Präsenz; unterschwellige Konfliktlösung (Schlichtung) in größeren Bahnhöfen, Zügen und auf dem Weg zu Bahnhöfen;
- Erbringung einfacher Unterstützung und Information für Kunden/Fahrgäste und Interessenten in größeren Bahnhöfen, Zügen und auf dem Weg zu Bahnhöfen;
- Meldung von Gewalttaten, Vandalismus, Verschmutzung usw. gegenüber lokalen Behörden (z.B. Polizei)
- Modellfunktion.

### Implementierung im Unternehmen:

- Aufgenommen in die öffentliche Sicherheitsstruktur der Schweizer Bundesbahn als eine Abteilung der Transportpolizei
- 200 Systeme „Adoptiere-einen-Bahnhof“
- 20 Präventionsassistenten
- Zahlreiche Eskorten für Schulkinder
- Gemeinsame Infrastruktur mit der Transportpolizei

### Erfolgsfaktoren:

- Glaubwürdigkeit
- Anstand
- Präsenz

### Resultate:

- Rückläufige Zahlen bei Gewalttaten und Vandalismus
- Positives Kundenecho

### Ansprechpartner:

Mr Arnold Wittwer  
Präventionsleiter  
SBB Transportpolizei  
Dornacherstrasse 7  
CH-4603 Olten  
Telefon: +41 51 2296178  
E-mail: arnold.wittwer@sbb.ch



# UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN UND SITUATIONEN – STRATEGIEN UND TRENDS IN DER GESELLSCHAFT

Fackförbundet ST, Beamtengewerkschaft Schweden

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Das Ziel ist eine Bestandsaufnahme der Arbeitsatmosphäre von Zugbegleitpersonal sowie Erkenntnisse über dessen Umgang mit verschiedenen feindseligen und bedrohlichen Situationen.

## Beschreibung der Initiative:

Es wurde eine Studie einschließlich Interviews mit Zug- und U-Bahn-Personal durchgeführt, um mehr über dessen Umgang mit schwierigen Kunden zu erfahren. Die Studie geht zurück auf das Jahr 2010 und war das Ergebnis zunehmender Berichte unter Zugbegleitern über Bedrohungen und feindseliges Verhalten. Der schwedischen Behörde für Arbeitsbedingungen lagen Statistiken vor, wonach ungefähr 50 % aller gemeldeten Arbeitsverletzungen in diesem Arbeitssektor mit Gewalt, Bedrohungen oder Überfällen in Zusammenhang standen.

Aus der Studie ging auch hervor, dass 46 % der Gewerkschaftsmitglieder im Vorjahr Bedrohungen oder Gewalt ausgesetzt waren. 74 % der Mitglieder berichteten von einem steigenden Risiko, Opfer von Gewalt und Bedrohungen zu werden, während sie alleine arbeiteten. 44 % der Mitglieder äußerten Angst, Gewalt oder Bedrohungen ausgesetzt zu sein. Die Ergebnisse der



Interviews erhärteten nicht nur die Umfrageresultate, sondern offenbarten ebenfalls mehr Fälle des Umgangs mit schwierigen Kunden allgemein. Die Interviews wurden durchgeführt, um Erkenntnisse darüber zu gewinnen, mit welchen verschiedenen Situationen Zugbegleiter konfrontiert werden (wie Beleidigungen, Drohungen, Gewalt usw.), und um zu erfahren, wie das Individuum damit umging und diese Situationen meisterte. Die Erkenntnisse/Ergebnisse der Interviews machten deutlich, dass entsprechend geschultes Personal viel selbstsicherer war und bedrohliche bzw. feindselige Situationen vermeiden bzw. abwenden konnte. Oftmals hatten die Mitarbeiter zu diesem Zweck eigene Strategien ausgearbeitet und waren sich des Umfelds, der persönlichen Kompetenzen, des Ansatzes, ihrer Sozialkompetenz und ihres Abwehrvermögens viel mehr bewusst.

## Implementierung im Unternehmen:

„In den jüngsten und letzten Tarifverhandlungen zwischen der Gewerkschaft und der Arbeitgeberorganisation im Sektor wurde auch das Arbeitsumfeld des Zugbegleitpersonals thematisiert. Im Zuge dieser Verhandlungen wurde eine gemeinsame Arbeitsgruppe gebildet. Die Parteien hielten ein Seminar ab, zu dem Arbeitgeber und Gewerkschaftsvertreter eingeladen wurden.

Als Mitglied der Arbeitgeberorganisation ALMEGA wurde SJ AB zu einem Vertreter der Organisation auserkoren, um in der gemeinsamen Arbeit eine Empfehlung für „bewährte Praktiken“ zu formulieren, da das Unternehmen einen umfassenden Ansatz und eine strukturierte Arbeitsmethode zur Steigerung der Sicherheit des Personals besitzt. Der einschlägige Arbeitsprozess beinhaltete Aktionen zur Verbesserung des Fachwissens und der Kompetenz der Mitarbeiter, bessere Sicherheit, klare und definierte Routineabläufe sowie Arbeitsprozesse, persönlicher Alarm durch Smartphones, verfügbares Wachpersonal in den Bahnhöfen usw. Es kam zu einer Steigerung von Sicherheit und Schutz, da man die Gefahrenquellen reduzierte, und weil SJ AB über eine strukturierte Methode verfügt, um Zwischenfälle unter dem Gesichtspunkt der Sicherheit und des Personals nachzubereiten. Nach einer mittlerweile zweijährigen Anwendung dieses Arbeitsprozesses kann SJAB bereits die Wirkung und die Ergebnisse dieser Arbeit demonstrieren. Die Indexentwicklung für krankheitsbedingte Urlaubstage ist rückläufig, was mit der wachsenden allgemeinen Zufriedenheit der Mitarbeiter in Verbindung gebracht werden kann. Die Zahl der Zwischenfälle, in die Mitarbeiter verwickelt sind, lässt nach. Gewerkschaften und Sicherheitsabteilung des Unternehmens bestätigen auch, dass sich das Arbeitsumfeld beruhigt hat, Mitarbeiter dem Umgang mit schwierigen Situationen zuversichtlicher entgegen sehen als noch vor der Umsetzung des Programms.“

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Aus den Interviews ging auch hervor, dass die Ergebnisse dort schneller zustande kamen, wo das Unternehmen den Mitarbeitern die richtige Unterstützung gewährte. Zudem wurde auch deutlich, dass die Mitarbeiter nicht nur in Aus- und Fortbildung die Unterstützung des Unternehmens benötigten, sondern auch in Form eines gewissen Handlungsspielraums (Kontrolle vs. Dienst) und einer guten Backup-Unterstützung wie ausreichend Personal, bei Bedarf Wachpersonal, technologischer Geräte und klarer sowie unmissverständlicher Politiken.

### Ansprechpartnerin:

Maria Olwæus  
Fackförbundet ST  
P.O. Box 5308  
102 47 Stockholm  
Schweden

Telefon: +46 8 7905239  
Handy: +46 70 5085239  
E-mail: maria.olwaeus@st.org

# VERBESSERTES PRÄVENTIONSSYSTEM FÜR SICHERHEITSBORDPERSONAL

## FILT-CGIL Italien

### Ziele der Initiative/Aktivität:

Ziel des Projektes ist die Identifizierung einer Reihe potenzieller Methoden zur Vorbeugung von Gewalt gegen Zugschaffner und die Schaffung besserer und sicherer Arbeitsbedingungen an Bord der Züge.

Diese Vorschläge wurden vom Comitato di Direzione analysiert, einem Lenkungsausschuss, der Laufzeit, Ressourcen und Finanzen für dieses Projekt verwaltet.

Das verbesserte Präventionssystem für Sicherheitsbordpersonal ist das Ergebnis der Arbeit der Direzione Reg. Tosc. (regionale Geschäftsleitung von Trenitalia in der Toskana) unter Mitwirkung der toskanischen Behörden.

### Beschreibung der Initiative:

Das System umfasst folgende Elemente:

- gemeinsame Anstrengungen der regionalen Geschäftsleitung von Trenitalia in der Toskana, Polfer, und der Sicherheitsabteilung von Trenitalia mündeten in der Einrichtung einer allgemeinen auf dem gesamten Staatsgebiet verwendbaren Einsatzrufnummer (die 1600), wobei der Anruf je nach Ausgangspunkt und Dienst habender Patrouille in einer bestimmten Zentrale der Eisenbahnpolizei eingeht (PdA).
- Ausbildung von Personal und Mitarbeitern  
Im Rahmen der eintägigen Schulung durch einen Sachverständigen der Polfer werden die Lernenden für die Bedeutung folgender Aspekte sensibilisiert:
  - Einschätzung ihrer Umgebung;
  - schnelles Denken und richtige Reflexe gegenüber körperlichen Bedrohungen. Die Schaffner sollen darüber informiert werden, was in gefährlichen Situationen zu tun ist, und entsprechend dafür geschult werden;
- eine bessere Kommunikation zwischen Bahnbeschäftigten und Fahrgästen.  
Zusätzlich zu der Schulung sind eine Reihe von Aktivitäten geplant. Dabei gilt das Hauptaugenmerk der Verbesserung der internen Kommunikation der Mitglieder des Zubegleiteams, um sie bei ihren Aufgaben zu unterstützen, sowie der Kommunikation gegenüber den Fahrgästen, um diese für Fluchtabwehrmaßnahmen und die Rolle der Zugbegleiter zu sensibilisieren.
- Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Vereinbarung mit der Polizei.

### Implementierung im Unternehmen:

Die Gesetzestexte verleihen dem Vorhaben nicht nur einen ordnungspolitischen Rahmen, sondern werden auch in der „direttiva“ uni 2008 in ISO 9001 erwähnt.

Darüber hinaus verlassen wir uns auf den regionalen Hauptgeschäftssitz von Trenitalia in der Toskana für die formulierten Initiativen und Zuständigkeiten bei der Ausgestaltung dieses Projektes.

Austragungsort des Projektes war die Toskana, eine Region mit einem neunprozentigen Anteil am italienischen Eisenbahnnetz. Betroffen waren alle 500 Schaffner der Region.

Die Projektumsetzung erfolgte in verschiedenen Phasen mit Fristen für jeden Einsatzbereich; die ersten Aktionen liefen im Juni 2011 an, andere folgten Anfang September, während die Hauptaktionen bis zum Ende des gleichen Jahres anliefen. Bis zur Jahresmitte 2012 war alles abgeschlossen.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Derzeit werden Maßnahmen ergriffen, um die Anzahl der Ausschreitungen und die dadurch verursachten „Ausfalltage“ zu überwachen.

Auf diese Weise will man eruieren, ob die Projektziele erreicht wurden.

#### Ansprechpartner:

FILT-CGIL

Metello Borchi

E-mail: metello.borchi@gmail.com

Person in charge international department

Adele Pellegrini

E-mail: internazionale@filtcgil.it



# SNCF-RICHTLINIE FÜR DIE VORBEUGUNG VON ANGRIFFEN UND DIE BETREUUNG DER MITARBEITER (RH00955)

SNCF / CFDT  
Frankreich

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Diese Richtlinie soll einen nationalen Rahmen für alle regionalen Unternehmensakteure errichten, um die bei der Vorbeugung von Angriffen und die Opferbetreuung von Mitarbeitern zu treffenden Maßnahmen zu gestalten.

## Beschreibung der Initiative:

Die Richtlinie besteht aus folgenden großen Teilen:

- 1) Vorbeugung von Angriffen
  - 2) Betreuung der Mitarbeiter
  - 3) Nachbereitung
- 1) Die Vorbeugung von Angriffen beruht auf zwei Aktionen, die im Unternehmen eingerichtet werden müssen:
    - die Ausbildung der Mitarbeiter und die Arbeitsorganisation müssen Kenntnisse und Einschätzung von Risikosituationen beinhalten
    - die Schaffung von Strukturen zur Vorbeugung von Angriffen, darunter: der CHSCT-Ausschuss (Ausschuss für Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Arbeitsbedingungen); die von der Sicherheitsdirektion organisierten Partnerschaften mit den Behörden, lokalen Gebietskörperschaften, dem nationalen Bildungswesen, den Sozialarbeitern und der öffentlichen Hand; die Schulungsaktionen; die Organisation der Sicherheit im Unternehmen.
  - 2) Die Opfer-Betreuungsmaßnahmen für betroffene Mitarbeiter müssen für die leitenden Teams umgesetzt werden. Zu diesem Zweck werden in der Richtlinie die einzuhaltenden Etappen in den folgenden Kategorien genau aufgeführt: die unverzüglich zu ergreifenden Maßnahmen, die Maßnahmen während der Arbeitsausfallzeit, die Maßnahmen zum Zeitpunkt der Wiederaufnahme der Arbeit, die Hilfen und Ratschläge für den Mitarbeiter, die Wiedergutmachung des finanziellen Schadens und potenzielle Maßnahmen gegenüber kollektiven Reaktionen.
  - 3) Die Nachbereitung besteht aus drei nationalen und regionalen Instanzen, die nach den Ereignissen auf den Plan treten.

## Implementierung im Unternehmen:

Diese Richtlinie gilt bei der SNCF seit dem 1. Februar 2011 für alle Dienste.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Diese Richtlinie schafft die gemeinsamen Grundlagen für eine organisierte Einrichtung. Die Aktionen wurden im Laufe der Zeit eingeführt.

Der Fortschritt liegt hauptsächlich in der Kommunikation und der Aufstockung der Schulungsaktionen.

Die Verbesserung beruht auf der Nachbereitung des Systems. Die Schaffung einer Instanz, einer zuständigen Querschnittsstruktur mit allen Elementen sämtlicher Berufe wäre interessant, um gemeinsame Aktionen zu definieren.

## Ansprechpartner:

Eric Moulin  
Personalleitung SNCF und Sicherheitsdirektion  
34 rue du Commandant Mouchotte  
75014 Paris  
Frankreich  
Telefon: +33 1 53256666  
E-mail: eric.moulin@sncf.fr

FGTE-CFDT Eisenbahner  
Delphine Woittez  
E-mail: delphine.woittez@sncf.fr  
Rémi Aufrere  
E-mail: aufrere@fgte-cfdt.org



# WEITERBILDUNG UND INFORMATION PRÄVENTION VON BEDROHUNGEN UND GEWALT – SCHULUNG IN FORTGESCHRITTENER KUNDEN- PSYCHOLOGIE UND PERSÖNLICHER SICHERHEIT

**SJ AB**  
Schweden

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Der Schwerpunkt der Schulung liegt auf der Annahme, dass der Zugang zu den Zügen jedem offen steht. Alle Fahrscheinkontrollen erfolgen an Bord. Da es unmöglich ist, alle Risiken und Verhaltensformen vorherzusehen und zu eliminieren, muss den Mitarbeitern vermittelt werden, wie sie so professionell wie möglich mit derartigen Situationen umgehen und das persönliche Sicherheitsrisiko so gering wie möglich halten. Ein Schlüsselziel ist die Steigerung der alltäglichen Sicherheit des Zugbegleitpersonals und das Erlernen der Handhabung bedrohlicher Situationen auf gewaltfreie Art und Weise. Das Ziel ist die Steigerung der Kenntnisse und Kompetenzen der Mitarbeiter im Konfliktmanagement sowie die Schaffung einer Struktur im Unternehmen, die sich auf die Nachbetreuung und stetige Verbesserung der Verfahren zur Reduzierung der Bedrohungen und der gewaltbedingten Gesundheitsprobleme von Mitarbeitern konzentriert.

## Beschreibung der Initiative:

Die Schulung richtet sich in erster Linie an Zugbegleiter. Vor dem Kurs werden sämtliche Berichte über Vorfälle, Politiken und Verfahren auf den Prüfstand gestellt. Das Arbeitsumfeld an Bord der Züge wird unter einem persönlichen Sicherheitsgesichtspunkt von einer zugelassenen Firma für Risikomanagement vorgenommen. Hiermit soll festgestellt werden, ob Teile des Arbeitsumfeldes stärker exponiert sind als andere, und wie Mitarbeiter das Arbeitsumfeld bestmöglich nutzen können. Zusätzlich werden Überprüfungen mit betroffenen Managern und der Personalabteilung durchgeführt, um deren Ansichten bezüglich der größten Gefahrenquellen für die Mitarbeiter einzuholen. Der nächste Schritt ist die Implementierung der Schulung. Der Kurs besteht aus fünf verschiedenen Blöcken; persönliche Sicherheit, Konfliktmanagement und Selbsteinschätzung, Gesetze und Vorschriften, Selbstschutz sowie Erholung von einem harten Arbeitstag. Das Hauptaugenmerk liegt darauf, Mitarbeitern Instrumente an die Hand zu geben, die sie in ihrem Berufsalltag brauchen können, z. B. das Zusammenreffen mit Fahrgästen und das Verständnis ihrer eigenen Rolle in einem Konflikt.

Während der Schulung werden auch operative Mängel, mit denen die Mitarbeiter in ihrem Berufsalltag konfrontiert wurden, zusammengefasst und in Kategorien eingeteilt.

Nach dem Abschluss der Schulung wird das Feedback über operative Mängel dem Management und der Personalleitung mitgeteilt, die wiederum Maßnahmen treffen und Verfahren sowie Politiken und die Nachbetreuung entsprechend aktualisieren müssen.

## Implementierung im Unternehmen:

Die Arbeit begann als Pilotprojekt in zwei der meistbetroffenen Bezirke in Schweden. Anschließend folgte die Arbeit in den restlichen Landesbezirken. Rund 1000 Mitarbeiter haben mittlerweile von der Schulung profitiert, und die restlichen folgen im nächsten Jahr. Lokführer werden 2013 ebenfalls in Konfliktmanagement und persönlicher Sicherheit geschult.

Die Kursleitung übernehmen speziell dafür ausgebildete Personen der zugelassenen Firma für externes Risikomanagement SRS (Scandinavian Risk Solutions), der Gesundheitsdienst von SJ, Manpower und die eigene Dienst-Ausbildungsakademie von SJ. Die Personalverwaltung hat sich auch an den Kursen beteiligt, um Standpunkte und Meinungen der Mitarbeiter zu sammeln. Die Kurse wurden auch Managern und Vorgesetzten erteilt, um ihnen Einblick in den Berufsalltag der Zugbegleiter zu geben und um ihre Kenntnisse bei der möglichen Unterstützung für Mitarbeiter nach einem harten Arbeitstag zu verbessern. Alle neuen Mitarbeiter, einschließlich auf Stundenbasis entlohnte, werden eine verkürzte Grundschulung bezüglich Bedrohungen und Gewalt durchlaufen.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Das Erfolgsrezept ist das Eingeständnis, dass man unmöglich allen Risiken vorbeugen kann; stattdessen geht es um die Rolle des einzelnen Personalmitglieds und darum, wie man mit entstandenen Situationen umgeht. Zusätzliche Erfolgsfaktoren umfassen die Nachbereitung von Vorfällen hinsichtlich persönlicher Sicherheit sowie die Offenlegung und Behebung erkannter Mängel in der Organisation. Die Schulung ist genauso wichtig wie andere umgesetzte Präventionsmaßnahmen.

Die heute für uns messbaren Ergebnisse beinhalten eine rückläufige Entwicklung der Zahl der Vorfälle, weniger krankheitsbedingte Fehlzeiten, größere Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihrer Arbeitssituation und Identifikation sowie Korrektur spürbarer operativer Mängel in der Organisation.

### Ansprechpartnerin:

Anna Johnsson, SJAB

Telefon: +46 76 1408479

E-mail: anna.johnsson@sj.se





# TRAININGS, ARD – AKTION, REAKTION, DEESKALATION – VORBEUGUNGSMASSNAHMEN

ÖBB, vida  
Österreich

## Ziele der Initiative/Aktivität:

- Sicheres Auftreten
- Kritische Momente mit Kunden souverän meistern
- Anwenden von Deeskalationsstrategien

## Beschreibung der Initiative:

**Zielgruppen:** Kontroll- und Hilfsdienstmitarbeiter Bordservice, Zugbegleiter

**Inhalte:** Auftreten und Verhalten, verbale und non-verbale Kommunikation, Auswirkung des persönlichen Abstands, Erkennen der Aggressionsbereitschaft des Kunden, Möglichkeiten der Entschärfung kritischer Situationen

**Arbeitsformen:** Theorie und Praxislernen mit Videoanalyse und Erleben der „best practice“, Rollenspiel, Erfahrung der Exekutive mit „schwierigen Situationen“, Austausch von Erlebnissen und erfolgreichen Bewältigungsstrategien

## Implementierung im Unternehmen:

Wird bereits von der ÖBB Personenverkehr AG angewendet

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Doppelbesetzung bei wenigen Zügen, Selbstverteidigung (ARD), Kontrolle der Fahrscheine im Stationsbereich, Erteilen von Hausverboten, Videoüberwachung in Nahverkehrszügen, Hilfe nach traumatischen Ereignissen, Anerkennung der betroffenen Mitarbeiter

## Ansprechpartner:

vida  
Peter Traschkowitsch  
E-mail: peter.traschkowitsch@vida.at

ÖBB  
Gerhard Schiffauer  
E-mail: gerhard.schiffauer@oebb.at



**TATORT**  
**ARBEITSPLATZ**



GIB DER GEWALT  
IM JOB  
KEINE CHANCE

# SICHERHEITSSCHULUNG FÜR DB-MITARBEITER – VERSCHIEDENE LEHRGÄNGE FÜR VERSCHIEDENE ANFORDERUNGEN

Deutsche Bahn AG (Corporate Security)  
Deutschland

## Ziele der Initiative/Aktivität:

- Größere Motivation, Zufriedenheit bei der Arbeit und Engagement
- Sicherheitsrelevantes Fachwissen aneignen und aufwerten
- Corporate Identity
- Reaktion auf aktuelle Entwicklungen
- Steigerung methodologischer und sozialer Kompetenz
- Handeln in Kenntnis der Rechtslage

## Beschreibung der Initiative:

**Zielgruppen:** Mitarbeiter der Konzernsicherheit, Beschäftigte unserer Einsatzzentrale, Management Konzernsicherheit, Sicherheitsmanager, Mitarbeiter in vorderster Front, Sicherheitspersonal in Bahnhöfen und Zügen

**Aktivitäten:** Schulungsprogramm „Zertifizierte Kurse in Sicherheitsmanagement“, funktionsspezifischer Lehrgang (z.B. De-Eskalation), Sicherheitsgrundlagen-Schulung, Lehrgänge mit der Bundespolizei und anderen Partnern, CVET

**Inhalt:** Kommunikationsinstrumente, Gesprächstechniken, Sicherheitsbewusstsein, Konfliktbewältigung, Umgang mit Gruppen, Stressbewältigung, Strafrecht, zeitweilige Festnahme, Berichterstattung, Notfallanlagen, eisenbahnspezifische Techniken, Selbstschutz, Einsatz von Selbstverteidigungstechniken, improvisierte Sprengsätze, Graffiti und Vandalismus, Gewalt gegen Kunden und Mitarbeitern, Zivilcourage, Brandschutz, Kommunikations- und Meldeverfahren für Routine- und Notfallsituationen, tägliche Bedrohungen – Probleme als Folge von Verbrechen, Betrug, Schwarzfahren, asozialem Verhalten, Bewertung und Management von Sicherheitsrisiken, Reaktion auf externe Bedrohungen (per Telefon, Fax, E-Mail)

**Methoden:** Mehrere Schulungsinstrumente werden zur Schulung der verschiedenen Personalgruppen eingesetzt (Kurs in der Klasse, Seminare, Workshops, Desk-Übungen, usw.)

## Implementierung im Unternehmen:

**Zuständigkeiten:** Die Ausbildung der Mitarbeiter fällt in den Zuständigkeitsbereich der Organisation. Die weitere Entfaltung der Mitarbeiter ist eine gemeinsame Verantwortung der Geschäftsleitung und des einzelnen Beschäftigten. Die Geschäftsleitung ist dafür zuständig, die richtigen Ressourcen bereitzustellen sowie ein Umfeld, das die Karriere- und Entfaltungsbedürfnisse der einzelnen Mitarbeiter und der Zielgruppen fördert.

**Erfahrung in Jahren:** Die Sicherheitsausbildung ist seit über zehn Jahren ein Merkmal der Organisation.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

**Bewertung:** Gruppendiskussion während der Schulung, Unterthema regelmäßiger Management-Sitzungen, vom Auszubildenden ausgefüllter Feedback-Fragebogen, Qualitätsprüfungen

## Ansprechpartnerin:

Deutsche Bahn AG  
Konzernsicherheit  
Katharina Rothe  
Potsdamer Platz 2  
10785 Berlin

Telefon: + 49 30 29761450

E-mail: [katharina.rothe@deutschebahn.com](mailto:katharina.rothe@deutschebahn.com)

# JURISTISCHE SCHULUNG FÜR ZUGSCHAFFNER

**SNCF**  
Frankreich

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Die Sicherheit der Personen und Güter ist ein Anliegen unseres Unternehmens. Sie betrifft nicht nur unsere Kundschaft, sondern auch unser Personal. Daher ist es sich unser Unternehmen schuldig, ein offenes Ohr für die Kunden, die Mitarbeiter und seine Partner zu haben, um so ihren Sicherheitsanforderungen noch besser zu entsprechen. Vor diesem Hintergrund ist die Bewältigung der Aggressionsgefahren im Rahmen der Tätigkeit der Mitarbeiter des Kaufmännischen Dienstes der Bahn eine Priorität für jeden kaufmännischen Bahnstandort.

Um auf diesen Bedarf einzugehen, haben alle Einrichtungen eine spezifische Organisationsform gewählt, die der Sicherheit im Bereich Fahrbetrieb und Personal nahe kommt. Die Weiterentwicklung der Denk- und Verhaltensweisen hat schrittweise zu einer Veränderung der Beziehungen des Personals in Kontakt mit der Kundschaft geführt. Die SNCF hat dieses Phänomen als beunruhigend eingestuft und Maßnahmen beschlossen, um die Sicherheitsprobleme des Personals zu lösen.

Ständig ist das Personal auf den Bahnsteigen und an Bord der Züge möglichen unvorhersehbaren Reaktionen einzelner Personen ausgesetzt. Es geht darum, die Anzahl und die Folgen der Aggressionen zu reduzieren. Die Sicherheit der Personen ist genauso wie die Sicherheit des Fahrbetriebs ein Grundwert im Schienenverkehr.

In diesem Zusammenhang hat man zwei Formate einer spezifischen Sicherheitsschulung für alle Schaffner der SNCF ausgearbeitet:

- 1 fünftägige Schulung im Rahmen der Erstausbildung beim Arbeitsantritt im Unternehmen
- 1 eintägige Schulung im Rahmen der Bewahrung der Kompetenzen im Dreijahresrhythmus



## Beschreibung der Initiative:

Was die fünftägige Erstausbildung dem Mitarbeiter bietet:

- Aneignung der für die allgemeine Ausübung des Berufes notwendigen Rechtsbegriffe sowie der Verhalten, Regeln, Einstellung und Positionierung in der Beziehung mit einem Individuum;
- Sensibilisierung für Aggressionsphänomene (riskantes und feindseliges Verhalten,...);
- Kohärente Arbeitsweise mit den festen Hilfssystemen (Hilfsstandort Rennes, PC National SURETE, Bahnhöfe mit Stützpunktfunktion,...).

Was die eintägige Sicherheitsschulung (alle drei Jahre geplant) dem Mitarbeiter bietet:

- Informationen über die neusten Sicherheitsveranstaltungen, die möglichen Änderungen der ordnungspolitischen Texte und/oder Verfahren;
- Einwirken auf das eigene Sein und Denken mit Inszenierungen (anhand Erlebnissen) in Begleitung eines Sicherheitsausbilders und eines Psychologen;
- Bewahrung der eigenen Kompetenzen in der Anwendung der beruflichen Verfahren sowie der Behandlung und Entschärfung von Konfliktsituationen.

Diese von erfahrenen Ausbildern und unternehmensinternen Psychologen erteilten Schulungen verfolgen mehrere Ziele:

- Befähigung aller Schaffner der SNCF, im Fall von Konfliktsituationen und/oder ungesitteten Verhaltensweisen die notwendigen Maßnahmen zu treffen (durch Anwendung der Verfahren in Zusammenarbeit mit ihren Sicherheitspartnern und durch die Bewahrung ihrer körperlichen und moralischen Unversehrtheit);
- Gewährleistung der Sicherheit der Güter und Personen an Bord des Zuges;
- Arbeit in Sicherheit, alleine oder im Team;
- Vorbildlicher Charakter gegenüber der Kundschaft in Wort und Dienstverhalten.

Diese Schulungen erfolgen in unseren Schulungseinrichtungen für die Erstausbildung und an anderen Standorten für die dreijährigen Auffrischungen des theoretischen Teils.

Die Erlernung der beruflichen Handlungsweisen und der Sicherheitsempfehlungen (Dienstverhalten, Haltungen, Kontrolle der Fahrscheine, Anwendung von Verfahren, Bewältigung von Konfliktsituationen) erfolgt an Bord von Triebfahrzeugen in unseren Technikzentren.

Bei den Simulationen arbeiten die Ausbilder immer im Tandem, wobei der eine einen Reisenden ohne Fahrschein spielt, während der andere nach der Übung die Auswertung mit allen Schulungsteilnehmern vornimmt.

Das Ziel dieser Inszenierungen ist die Vorbereitung auf die Bewältigung von Konfliktsituationen im Rahmen ihres Berufes, die Bewahrung ihrer körperlichen Unversehrtheit und der anderer (Kunden, Kollegen) und im Bedarfsfall die Übergabe an die Sicherheitspartner.

Das zweite Ziel ist die Sensibilisierung des zukünftigen Schaffners bei seinen ersten Gehversuchen im Unternehmen für die Bedeutung der Aneignung angepasster beruflicher Handlungsweisen, der Übernahme eines angemessenen Dialogs mit dem Kunden, der kohärenten Arbeit mit seinen Kollegen und Partnern.

### Implementierung im Unternehmen:

Für das Unternehmen geht es darum sicherzustellen, dass alle Schaffner die vorgesehenen Sicherheitsschulungen fristgerecht erhalten haben. Die Mitarbeiter erhalten ein Sicherheitshandbuch, mit dem sie ihre rechtlichen Kenntnisse und die Sicherheitsempfehlungen bewahren können. Ihre Manager sind dafür verantwortlich, die Bewahrung ihrer Kenntnisse zu gewährleisten, mögliche Abweichungen durch Begleitung an Bord der Züge zu identifizieren und bei einigen den Sicherheitsschulungsbedarf zu ermitteln.

Wird ein Mitarbeiter Opfer von Gewalt, erfolgt eine Betreuung durch das Unternehmen, durch einen Vorgesetzten bei allen Verfahren (Notaufnahme, Erstattung der Anzeige, Gericht...) Rückmeldungen gibt es lokal nach jedem Sicherheitsvorfall, und das Netzwerk der Sicherheitsausbilder wird informiert.



### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Seit ihrer Einführung 1999 hat sich die Sicherheitsschulung für Schaffner als Folge neuer Gesetzestexte und der Zunahme ungesitteter Verhaltensweisen an Bord der Züge und in den Bahnhöfen, weiterentwickelt und angepasst.

Diese Schulung hat zu einem signifikanten Rückgang der Gewalttaten gegen Schaffner beigetragen:

- Wenn mehrere Schaffner an Bord eines Zuges sind, kontrollieren sie nicht länger alleine pro Waggon, sondern folgen den Sicherheitsempfehlungen und arbeiten im Tandem;
- Sie übergeben an ihre Partner, wenn der Dialog mit einem Reisenden ohne Fahrschein nicht mehr möglich ist;
- Sie achten bei der Kontrolle auf die richtige Haltung, um stets die Möglichkeit zu haben, sich zu befreien, um jegliche Gewalt zu vermeiden;
- Sie sind besser in der Lage, eine Risikosituation zu erkennen;
- Sie kennen den Rechtsrahmen, in dem sie ihren Beruf ausüben, und wozu sie berechtigt bzw. nicht berechtigt sind, usw.

Es gibt eine echte Bewusstseinsbildung der Schaffner bezüglich der Bedeutung der Empfehlungen:

- Der Bordchef ist vor allem ein kaufmännischer Mitarbeiter. Er darf seine Vorrechte nicht überschreiten, indem er den Regelverstoß wie ein Kriminalbeamter oder ein Magistrat behandelt. So vermeidet er, dass seine strafrechtliche Haftung ins Spiel kommt, und er schützt sich vor schmerzhaften körperlichen sowie psychologischen Traumatismen. Eine Sache abgeben können, gehört auch zur Arbeit des Schaffners.

#### Ansprechpartnerin:

Alain Le Goff  
Ausbilder Zugbegleiter  
Campus Paris  
Université du Service  
103, avenue François Arago  
92017 Nanterre Cedex VFE  
Telefon: +33 1 55177094  
E-mail: alain.le\_goff@sncf.fr

# REHABILITATIONSMASSNAHMEN

## REHABILITATIONSMASSNAHMEN FÜR BETROFFENE BESCHÄFTIGTE DER DB-SICHERHEIT

Deutsche Bahn AG / DB Sicherheit GmbH  
Deutschland

### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Abbau von vorhandene Ängsten und Unsicherheiten der betroffenen Mitarbeiter; Handlungsleitfaden für Vorgesetzte der betroffenen Mitarbeiter.
- individuelle Begleitung zu gewährleisten und geeignete Hilfemaßnahmen einzuleiten
- Regressforderungen gegenüber dem Verursacher geltend machen.
- Nachbereitung und Auswertung der Übergriffe, Gefahrenquellen erkennen und entsprechend entgegenzuwirken.

### Beschreibung der Initiative:

Der Ablauf der Betroffenenachsorge mit bzw. ohne Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung unterscheidet sich in der Form der Kontaktaufnahme. Soweit der betroffene Mitarbeiter arbeitsunfähig erkrankt ist, erfolgt die erste Kontaktaufnahme ggf. schriftlich.

#### 1. persönliches Gespräch

- Sofort bzw. so zeitnah wie möglich  
Ablauf der Betroffenenachsorge mit Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung

#### 2. Kontaktaufnahme

- Ggf. Zusendung eines Briefes mit „Genesungswünschen“ durch Leiter Regionalbereich / Leiter Produktion / Leiter operative Steuerung
- Danach siehe oben Pkt 1

#### 3. Weitere regelmäßige Gespräche mit dem Betroffenen

- Beratung über Hilfeleistungen/ erforderliche Maßnahmen

#### Unternehmerpflicht:

Laut einer Richtlinie ist generell die Ablösung eines unmittelbar Betroffenen vorzunehmen, da ein Mensch unter Schock irrational handeln kann.

Die Ablösung anderer Beschäftigter ist im Einzelfall vor Ort zu prüfen und ggf. vorzunehmen.

### Zu einer effektiven Nachsorge gehören u. a. folgende Punkte:

- regelmäßiger Kontakt mit dem jeweils betroffenen Mitarbeiter sowie dessen fachlichen Vorgesetzten (Teamleiter)
- Sicherstellung der kontinuierlichen Weiterbetreuung
- Hilfeleistungen beim Ausfüllen von Unterlagen, Anträgen, etc.
- ggf. Vermittlung zum Betriebsarzt, Psychologen, Sozialberatung, Rechtsbeistand, etc. über die entsprechenden Fachbereiche
- Ausgabe von Informationsmaterial

Alle Beteiligten (Leiter Regionalbereich, Leiter Produktion, Personalreferenten, Teamleiter und Mitarbeiter der Einsatzleitungen) haben klar definierte Aufgaben.

Alle müssen in den Prozess geschult/eingewiesen werden.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Die Umsetzung ist gestartet. Einige Gespräche geführt und Vorgaben umgesetzt.

Auf Grund der kurzfristigen Einführung können jedoch noch keine Ergebnisse bekanntgegeben werden.

#### Ansprechpartner:

DB Sicherheit Corporate Works Council  
Jörg Behling  
Caroline-Michaelis-Strasse 5-11  
10115 Berlin  
E-mail: joerg.behling@deutschebahn.com



# OPFERRECHTSSCHUTZ – DURCHSETZUNG VON ANSPRÜCHEN BEI TÄTLICHEN ÜBERGRIFFEN GEGEN MITARBEITER DER DB AG UND ANDEREN EVUS

**DEVK Sach und HUK VVaG – Betriebliche Sozialeinrichtung der DB AG Deutschland**

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG, Mitarbeiter von anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen, Gewerkschaftsmitglieder von Eisenbahn- und Transportgewerkschaften

## Beschreibung der Initiative:

- Initiator war die ehemalige TRANSNET und heutige EVG
- Ziel der Initiative ist die bessere materielle Absicherung von Mitarbeitern im öffentlichen Verkehr nach verbalen und tätlichen Übergriffen
- Durchsetzung eigener Ansprüche gegen den oder die Täter ohne Prozesskostenrisiko
- Opferrechtsschutz – Kostenübernahme bei der anwaltlichen Vertretung in der Nebenklage (Durchsetzung von Ansprüchen gegen Gewalttäter (Schadenersatz und Schmerzensgeld))
- Kostenübernahme bei anwaltlicher Tätigkeit vor Beginn des Verfahrens im Rahmen des Verletztenbeistandes (anwaltliche Leistungen wie Akteneinsicht oder Gutachterkosten)
- Kostenübernahme bei anwaltlicher Tätigkeit im Rahmen des Täter/Opfer Ausgleiches, d. h. Wahrung der Opferinteressen trotz Schuldanerkenntnis und außergerichtlicher Wiedergutmachung durch den Täter
- Kostenübernahme im Widerspruchsverfahren im Rahmen der Geltendmachung von Ansprüchen nach dem Sozialgesetzbuch z. B. Ansprüche auf Rentenzahlungen

## Implementierung im Unternehmen:

- Direkte Implementierung in den sozialen Leistungskatalog der betrieblichen Sozialeinrichtungen der Deutschen Bahn AG
- Eingliederung in den Schadenservice und der Servicehotline der DEVK
- Gemeinsames Schadenmanagement mit den Gewerkschaften, den Betriebsräten und den anderen Sozialeinrichtungen

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

- Wird sehr gut angenommen als unterstützende Maßnahme zur Bewältigung der Folgen von verbalen und tätlichen Übergriffen
- Alleinstellungsmerkmal in der deutschen Gewerkschaftslandschaft

## Ansprechpartner:

DEVK Versicherungen  
Jörg Wertheimer  
International business relations  
Telefon: +49 221 7572335  
Mobile: + 49 172 2928194  
E-mail: joerg.wertheimer@devk.de

**DEVK**  
VERSICHERUNGEN

Vorteile für Mitglieder der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft

Clever gespart, super versorgt!  
Exklusiv für EVG-Mitglieder

EVG  
FACHGRUPPE NEBAWIEN

DEVK  
VERSICHERUNGEN

# SOZIALPARTNERVEREINBARUNGEN

## „SICHER UNTERWEGS“

**EVG / Deutsche Bahn AG / Gesamtbetriebsräte DB Fernverkehr AG, Regio AG, DB Vertriebs GmbH, DB Sicherheit GmbH, DB Station&Service Deutschland**

### Ziele der Initiative/Aktivität:

Verbindliche Vereinbarung zwischen den Sozialpartnern zum Schutz der Beschäftigten gegen Belästigung und Gewalt bei der Arbeit im gesamten Konzern durch vorbeugende, verhindernde und nachsorgende Maßnahmen.

### Beschreibung der Initiative:

Die Aktion „Sicher unterwegs“ wurde im Jahr 2008 von der EVG (Vorgänger TRANSNET und GDBA) initiiert. Durch unterschiedliche Aktionen, Maßnahmen und Kampagnen sollte das Problem verstärkt in das Bewusstsein der Unternehmen, der Politik und der Beschäftigten gerückt werden. So fanden zunächst bundesweite Befragungen von Mitarbeitern und Reisende zum Thema „Sicherheit und Sicherheitsempfinden“ statt sowie Medien- und Sensibilisierungskampagnen in der Politik, der Verkehrsunternehmen und Besteller und Aufgabenträger statt. Sehr schnell haben sich weitere Lobbygruppen, wie der Fahrgastverband „Pro-Bahn“ und die Allianz pro Schiene der Kampagne „Sicher unterwegs“ angeschlossen. Die EVG erhielt im Jahre 2010 dafür den deutschen Fahrgastpreis. Bereits im Jahre 2009 fanden die ersten Gespräche zwischen der EVG und der Deutschen Bahn statt, mit dem Ziel einer gemeinsamen verbindlichen Vereinbarung zum Schutze der Beschäftigten und der Reisenden. Im Oktober 2010 konnte die Vereinbarung „Sicher unterwegs“ zwischen der Deutschen Bahn AG, den Gesamtbetriebsräten und der EVG unterzeichnet werden. Hierin verpflichtet sich die Deutschen Bahn zu unterschiedlichen Maßnahmen und rechtlichen Ansprüchen mit dem Ziel der Verbesserung des Sicherheitsempfindens und des direkten Schutzes der Betroffenen. In ihren jeweiligen Zuständigkeiten haben die Gesamtbetriebsräte das Thema spezifisch weiterentwickelt. Regelmäßige Treffen zwischen den Vertragspartnern soll die Wirksamkeit der Vereinbarung prüfen und notwendige und/ oder weitergehende Maßnahmen behandeln.

### Implementierung im Unternehmen:

Die Aktion „Sicher unterwegs“ ist zu einem Markenbegriff im Unternehmen Deutsche Bahn AG geworden. Unter diesem Titel werden alle Aktivitäten zusammengefasst. Das Unternehmen Deutsche Bahn sowie die Gesamtbetriebsräte in den jeweiligen Geschäftsfeldern übernehmen die Verantwortungen in ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich. Die Deutsche Bahn koordiniert alle Maßnahmen und Handlungen über die Konzernsicherheit sowie den jeweiligen Security-Managern in den Geschäftsfeldern. Dabei setzt die Deutsche Bahn auf Personal anstatt auf Video. Video dort wo notwendig. Zur Steigerung des Sicherheitsempfindens allein kann Präsenz helfen.

Jährlich kommen alle Vertragsparteien zusammen, um über die Wirksamkeit und weiterer Notwendigkeiten zu reden.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Die Vereinbarungen „Sicher unterwegs“ hat nachstehende Ergebnisse und Resultate gebracht:

- Die Vereinbarung beinhaltet unterschiedliche verbindliche Aussagen und Vereinbarungen. So verpflichtet sich das Unternehmen zu mehr Personaleinsatz. Dort, wo die Zugbegleiterquote durch den Besteller vorgeschrieben wird, soll gemeinsam hingewirkt werden, dass der Besteller mehr Personal einfordert. Im Bereich der DB Sicherheit sind bisher 500 Personale mehr im Einsatz.
- Die Deutsche Bahn verpflichtet sich umfassende Maßnahmen der Prävention durchzuführen. Hierunter fallen Maßnahmen, wie Schulkooperationen, Ausbau der Ordnungspartnerschaften, Schulung von Mitarbeitern, verpflichtende Deeskalationstrainings, zivilgesellschaftliche Aufklärung.
- Im Bereich der Disuassion (Abwehr) soll mehr Personal eingesetzt werden.
- In der Nachsorge hat jeder Mitarbeiter Anspruch auf Rechtsschutz, psychische und soziale Betreuung.

Die Aktion „Sicher unterwegs“ wird gesellschaftsübergreifend von Lobbyisten fortgeführt. So werden unter der Führung der Allianz pro Schiene Gewerkschaften (Verkehr und Polizei), Verkehrsunternehmen, Nahverkehrsgesellschaften sowie Aufgabenträger des Nahverkehrs und Fahrgastverbände das Thema politisch vorantreiben. Ziel ist, dass die Politik ihre Verantwortung anerkennt und ausreichend Mittel für die Sicherheit der Beschäftigten und der Reisenden zur Verfügung stellt.



### Ansprechpartner:

Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG)  
Reiner Bieck, Stefan Leuschner  
Weilburger Straße 24, 60326 Frankfurt  
Telefon: +49 69 7536219  
E-mail: reiner.bieck@evg-online.org

TRANSMIT GmbH  
Peter Tröge  
Chausseestraße 84, 10115 Berlin  
Telefon: +49 30 3087523  
E-mail: peter.troege@transmit-gmbh.de

## VEREINBARUNG ÜBER DIE VORBEUGUNG ARBEITSBEZOGENER BELÄSTIGUNG UND GEWALT GEGENÜBER WEIBLICHEN BESCHÄFTIGTEN IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

Die Vereinbarung wurde von der Präsidentin der bulgarischen Transportgewerkschaftsföderation FTUB und der Bürgermeisterin von Sofia unterzeichnet. Letztere steht an der Spitze der vier kommunalen öffentlichen Verkehrsunternehmen in Sofia Bulgarien

### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Bewusstseinsbildung hinsichtlich der Existenz aller Formen von Gewalt gegenüber Frauen im öffentlichen Nahverkehr, um Gewalt als Teil ihrer Arbeit zu vermeiden.
- Verabschiedung präventiver Maßnahmen, um die arbeitsbezogene Gewalt und Belästigung gegenüber Frauen zu reduzieren.

### Beschreibung der Initiative:

Am 25. November 2009 initiierte FTUB eine Kampagne anlässlich des 10. Internationalen Tages für die Abschaffung von Gewalt gegenüber Frauen. Den Auftakt bildete ein Runder Tisch, gefolgt von einer durch die Bürgermeisterin Sofias, Yordanka Fandakova, und der Präsidentin von FTUB, Ekaterina Jordanova, unterzeichneten Vereinbarung über gemeinsame Aktionen zur Prävention arbeitsbezogener Belästigung und Gewalt gegenüber Frauen in den öffentlichen Nahverkehrsbetrieben in Sofia.

Das Rundtischgespräch verfolgte folgende Ziele:

- Bewusstseinsbildung hinsichtlich der Bedeutung des Problems
- Ermutigung von Frauen, Fälle von Gewalt zu melden
- Ausarbeitung präventiver Aktionen

Im Zuge der besprochenen Themen und der Diskussion während des Runden Tisches einigten sich die Sozialpartner auf die Unterstützung folgender Maßnahmen:

- Sammlung von Informationen über Fälle von Gewalt gegenüber Frauen



- Auswertung der Daten
- Organisation von Kampagnen
- Ausarbeitung von Empfehlungen über präventive Maßnahmen für die Eliminierung von Gewalt gegenüber Frauen

### Implementierung im Unternehmen:

Der erste Schritt war die Sammlung von Informationen über die Erfahrung und die Natur der Gewalt, mit der Frauen bei ihrer Arbeit konfrontiert werden. Es wurde ein anonymer Fragebogen entwickelt und vom FTUB-Team sowie den Führungspersonen der angeschlossenen Gewerkschaften in sämtlichen Strukturen und Einheiten der öffentlichen Nahverkehrsbetriebe in Sofia verbreitet. An gekennzeichneten Stellen wurden besondere Kästen aufgestellt, in denen die ausgefüllten Fragebogen und andere Berichte über Gewalt gesammelt wurden. Diese Kästen trugen Aufkleber mit der Aufschrift „ES GIBT JEMANDEN, DEM MAN SICH ANVERTRAUEN KANN“ und „Frauen gemeinsam gegen Gewalt am Arbeitsplatz“. Sie waren sorgfältig entworfen, um die größtmögliche Aufmerksamkeit auf sich zu lenken. In einem sechsmonatigen Zeitraum wurden die Fragebogen eingesammelt und dann ausgewertet. Die Ergebnisse und Schlussfolgerungen dieser Analyse wurden auf der Homepage von FTUB veröffentlicht. Ein besonderer Newsletter widmete sich dem Problem und wurde unter allen Beschäftigten verteilt. Am 25. November 2010 wurden die Ergebnisse dem Verkehrsausschuss des Stadtrates von Sofia, den geschäftsführenden Direktoren der Nahverkehrsbetriebe und den lokalen Gewerkschaftsführern vorgestellt. Sie wurden also für die Ernsthaftigkeit dieser Problematik sensibilisiert und von der Notwendigkeit präventiver Maßnahmen überzeugt.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Ausgehend von der Erhebung wurden die folgenden Empfehlungen zur Vorbeugung und Eliminierung arbeitsbezogener Gewalt gegenüber Frauen präsentiert und der Geschäftsleitung der Unternehmen ausgehändigt.

- Erstellung und Bewahrung einer Datenbank mit allen Formen der Gewalt gegenüber Frauen am Arbeitsplatz
- Festlegung klarer Verfahren, die im Fall von Gewalt einzuhalten sind
- Entwicklung von Schulungsplänen und -programmen
- Organisation gemeinsamer Kampagnen wie der „Null-Toleranz“-Kampagne usw.
- Erörterung der Frage mit den Sozialpartnern und Suche nach gemeinsamen Lösungen
- Untersuchung und Implementierung „bewährter Praktiken“ zur Bekämpfung der Gewalt

Im Jahr 2010 schlug FTUB die Aufnahme des Kapitels „Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz“ in den Branchentarifvertrag vor, der im April 2010 abgeschlossen wurde. Hier die Hauptartikel:



1. Der Arbeitgeber trifft zusammen mit den Gewerkschaften effektive Maßnahmen, um die Arbeitnehmer vor allen Formen des körperlichen und psychosozialen Missbrauchs zu schützen und Arbeitsbedingungen sicherzustellen, die Arbeitnehmer vor chronischem arbeitsbedingtem Stress, körperlichen und psychischen Beeinträchtigungen schützen.

2. Der Arbeitgeber ist verpflichtet, eine Politik der Null-Toleranz gegenüber Diskriminierung und Gewalt am Arbeitsplatz unterschiedlichster Form zu verfolgen – körperlich, psychisch und sexuell.

3. Die Parteien entwickeln Schulungspläne zur Sensibilisierung der Manager und Mitarbeiter, um Anzeichen von Missbrauch und Gewalt am Arbeitsplatz zu identifizieren und Präventions- bzw. Gegenmaßnahmen einzuleiten. Diese sollten bei Gewalt durch Dritte angewendet werden.

4. Der Arbeitgeber entwickelt Verfahren für Fälle von Gewalt, die folgende Elemente enthalten müssen: unverzügliche und faire interne Untersuchung; Statistiken; Follow-up; angemessene Disziplinarmaßnahmen gegen die Täter, falls sie Mitarbeiter der gleichen Einrichtung sind; Nachbetreuung – Unterstützung für das Opfer, finanzielle, psychologische Unterstützung, Reintegration.

Im Mai 2010 initiierte und unterstützte die Bürgermeisterin von Sofia einen Selbstverteidigungskurs für Frauen, um so eine Reaktionsgrundlage in einer besonderen Angriffssituation zu geben. Die Ausbilder waren Experten in den Bereichen Sicherheit und Selbstverteidigung, Psychologie und Gesetzgebung. Während der Schulung wurde Gewalt unter zwei Gesichtspunkten betrachtet – wenn der Angreifer ein Fremder und wenn er/sie eine vertraute Person ist. Der Kurs, bestehend aus

Theorie und Übungen, dauerte drei Monate. Obschon Frauen diese Initiative anfangs mit großer Skepsis sahen, und trotz der Schwierigkeiten bei der Bildung einer Schulungsgruppe, räumten sie schlussendlich ein, dass der Selbstverteidigungskurs allen Teilnehmern die Möglichkeit gab, sich körperlich zu ertüchtigen, Selbstvertrauen zu tanken und ein größeres Sicherheitsgefühl zu erlangen.

Im Laufe dieser langfristigen Kampagne hat FTUB Männer eingeladen und ermutigt, an allen Aktivitäten teilzunehmen. Überraschenderweise haben sich viele Männer beteiligt. Sie erklärten, dass alle Aktivitäten für die Frauen letztlich allen zugute kommt, nicht alleine den Frauen.

Im Juli 2012 organisierte FTUB einen Runden Tisch mit den Entscheidungsgremien der Nahverkehrsbetriebe der Hauptstadt, bei dem der Start der „Null-Toleranz“-Kampagne erörtert wurde.

Am 7. Juli unterzeichnete FTUB eine „Vereinbarung zur Vorbeugung arbeitsbezogener Belästigung und Gewalt gegenüber weiblichen Beschäftigten im Schienenpersonenverkehr“ mit dem nationalen bulgarischen Eisenbahnbetreiber „BDZ – Fahrgastverkehr“.

#### **Ansprechpartnerin:**

Daniela Zlatkova

Geschäftsführende Sekretärin

Föderation der Transportgewerkschaften in Bulgarien

106, Maria Louisa Blvd

Sofia, 1233

Telefon: +359 931 6001



# GEMEINSAME AKTIVITÄT DER SOZIALPARTNER: RUNDER TISCH GEGEN UNZIVILISIERTES VERHALTEN

## **SNCF** Frankreich

Diese beiden Informationskanäle sollen in diesen Fragen ein Sprachrohr für unsere Mitarbeiter sein. Diese interne Hotline (keine Notrufnummer bzw. Nummer für psychologischen Beistand) hat in erster Linie das Ziel, Verfahrensschwierigkeiten, Probleme in den Beziehungen des Front Office zu erfassen und den Mitarbeitern schließlich Gehör zu verschaffen. Die Mitarbeiter bzw. Manager mit Kundenkontakt vermitteln über diese Rufnummer ihre Wahrnehmung von unbürgerlichem Verhalten im Alltag.

### **Ziele der Initiative/Aktivität:**

Einführung der Rufnummer 30 90 90 (01 53 25 90 90) und der E-Mail-Adresse [incivilités@sncf.fr](mailto:incivilités@sncf.fr)

### **Beschreibung der Initiative:**

Diese beiden Informationskanäle sollen in diesen Fragen ein Sprachrohr für unsere Mitarbeiter sein. Diese interne Hotline (keine Notrufnummer bzw. Nummer für psychologischen Beistand) hat in erster Linie das Ziel, Verfahrensschwierigkeiten und Probleme in den Beziehungen des Front Office zu erfassen und den Mitarbeitern schließlich Gehör zu verschaffen. Die Mitarbeiter bzw. Manager mit Kundenkontakt vermitteln über diese Rufnummer ihre Wahrnehmung von unbürgerlichem Verhalten im Alltag.



### **Implementierung im Unternehmen:**

Hotline und E-Mail-Adresse sind Hilfsmittel für die Abteilung Prävention und Verwaltung von unbürgerlichem Verhalten (ein fünfköpfiges Team bedient die Hotline), um dank eines Merkblatts (vorgegebener Ablauf zur Vereinheitlichung des Verfahrens) grundlegende und wertvolle Informationen für die Vorbeugung und die Verwaltung von Fällen unbürgerlichen Verhaltens zu erlangen.

### **Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:**

- Eine Verfügbarkeit der Hotline zu den Büroöffnungszeiten und wochentags (es handelt sich nicht um einen Bereitschaftsdienst).
- Eine Begleitung und ein fachübergreifender Gesamtansatz, um keine Berufsgruppe außen vor zu lassen (kaufmännische Fragen, Traktion, ect.)
- Eine Unterstützung durch die Kommunikation auf nationaler und regionaler Ebene, um diese Vorgehensweise bekannt zu machen und zu erklären.
- Ein offenes Ohr und eine große Einfühlsamkeit der Personen, von denen die Anrufe entgegengenommen werden.

### **Ansprechpartnerin:**

SNCF  
Prevention and Management of Antisocial Behaviour  
Department  
Céline Debove  
Deputy head  
34, Rue du Commandant Mouchotte  
75014 Paris  
**Telefon:** +33 1 53253133  
**E-mail:** [Celine.debove@sncf.fr](mailto:Celine.debove@sncf.fr)

# PARITÄTISCH BESETZTE ARBEITSGRUPPE GEGEN GEWALT

## SNCB - Mobility Belgien

Mitte 1999 entstand eine paritätisch besetzte Arbeitsgruppe mit Vertretern des Eisenbahnverkehrsunternehmens und der anerkannten Organisationen. Diese Arbeitsgruppe tagt regelmäßig, um die Anzahl der Aggressionen sowie ihre Ursachen auszuwerten und um über Maßnahmen zur Eindämmung der Gewalt zu diskutieren. Hier entstehen mehrere Betreuungsmaßnahmen bei Gewaltanwendung oder Maßnahmen der Gewaltvorbeugung, die dann in Absprache mit den anerkannten Organisationen weiterentwickelt werden. Daran beteiligt sind auch Vertreter der Gesellschaft für die Zugbegleiter von SNCB-Mobility, Vertreter des Kundendienstes von SNCB-Mobility, Vertreter des Sicherheitsdienstes der SNCB-Holding, Vertreter der Arbeitsmedizin der SNCB-Holding und Vertreter der Personalverwaltung von SNCB-Mobility.

Regelmäßig (quartalsmäßig und jährlich) erstellen wir den Vergleich der „Gewalt-Statistiken B-MO.1“. Es handelt sich um folgende Punkte:

### Aggressionen nach Kategorien

- Körperverletzung
- Leichte Gewaltanwendung
- Drohungen
- Beleidigungen

Dabei handelt es sich um vier Tatbestandskategorien, für die das belgische Strafgesetzbuch Sanktionen vorsieht.

### Handgreiflichkeiten/verbale Vorfälle

Detailansicht pro Monat – allgemein stellen wir bei den von Zugbegleitern gemeldeten Fällen ein Drittel Handgreiflichkeiten und zwei Drittel verbale Zwischenfälle fest.

### Risikostrecken / Top 10

Auf der Grundlage dieser Daten kann ein Aktionsplan für die Strecken erstellt werden, auf denen die Gefahr von Übergriffen am höchsten ist. Dieser Plan sieht beispielsweise für eine bestimmte Dauer die Begleitung der Züge durch den Sicherheitsdienst der SNCB-Holding vor.

### Aggressionen nach Zugkategorie

Durch diese Information kann der Aktionsplan des Sicherheitsdienstes der SNCB-Holding zielführend ausgerichtet werden.

### Arbeitsunfähigkeit

Durch diese Angaben erkennen wir die Auswirkungen der Übergriffe auf unser Personal und können die notwendigen Maßnahmen zur Opferbetreuung bei der Wiederaufnahme der Arbeit ergreifen.

- Handgreiflichkeiten: Vorfälle/Arbeitsunfähigkeit
- Verbale Übergriffe: Vorfälle/Arbeitsunfähigkeit

Es wird deutlich, dass einige Fälle von Aggressionen oftmals eine große Anzahl von Arbeitsunfähigkeitstagen verursachen, und zwar sowohl bei Handgreiflichkeiten als auch bei Verbalattacken.

### Ursachen der Aggression

- Kommerzielle Regelwidrigkeit (kein Fahrschein oder ungültiger Fahrschein wie unausgefüllte Pässe oder Fahrt in 1. Klasse mit einem Fahrschein 2. Klasse, ...)
- Sonstige Ordnungswidrigkeiten (Einsteigeverbot bei laufender Zugabfahrt, Verschmutzung oder Beschädigung des Materials, Missbrauch des Alarmsignals, ...)
- Andere (z.B.: sinnlose Gewaltanwendung, Diebstahl, Rauschmittelabhängigkeit, Konflikte zwischen Reisenden, ...)

### Aggressionen nach Uhrzeit

Durch diese Informationen kann der Aktionsplan des Sicherheitsdienstes der SNCB-Holding auch zielführend angepasst werden.

### Der Masterplan des SNCB-Unternehmens zum Abbau der Aggressionen:

Die SNCB hat 2007 einen Plan zum Abbau der Aggressionen ausgearbeitet: Dieser „Masterplan“ wird bei jeder Sitzung der paritätischen Arbeitsgruppe auf den Prüfstand gestellt. Ursprünglich umfasste er 44 Maßnahmen mit einem präventiven bzw. proaktiven, repressiven oder kurativen Charakter und galt ausdrücklich der Bekämpfung von Aggressionen gegen das Zugbegleitpersonal. Dieser dynamische Plan hat sich weiterentwickelt und beinhaltet derzeit 55 Maßnahmen, von denen einige ebenfalls die Bekämpfung der Aggressionen gegen das Bahnhofspersonal betreffen (Schalterbeamte und stellvertretende Chefs auf den Bahnsteigen); eine bestimmte Anzahl dieser Aktionen ist bereits vollständig umgesetzt, während die Mehrheit noch läuft und eine ständige Begleitung erfordert. Zudem beschreibt dieser Masterplan auch die Bewertungsmethode der Strecken und Züge mit einer ‘Risikobewertung für Aggressionen’ (deren Verwaltung ausschließlich über den operativen Aktionsplan des Sicherheitsdienstes der SNCB Holding erfolgt begleitet wird) und einer ‘Kommerziellen Risikobewertung’ (die je nach Umfang in operativer Hinsicht entweder vom Sicherheitsdienst der SNCB Holding oder den Ticket Control Teams der SNCB Mobility weiterverfolgt wird).



### Ansprechpartnerin:

Christine Isaac  
Deputy Chief Consultant  
B-MO.13 Work environment and support  
B-VN.13 – section 13/5 Bâtiment Atrium – 5e étage  
Avenue de la Porte de Hal  
40 1060 Brüssel s.13/7  
Telefon: +32 2 5282066  
E-mail: christine.isaac@b-rail.be

# ÖFFENTLICHKEIT UND MEDIEN

## PÄDAGOGISCHES SCHULPROJEKT ZUM VERHALTEN IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

**SNCB-Holding  
Belgien**

### Ziele der Initiative/Aktivität:

Wir wollen junge Menschen ohne Stigma erreichen, und uns nicht nur auf Vorfälle, sondern auf die allgemeine Sensibilisierung konzentrieren.

Wir wollen jungen Menschen im Bahnhof und dessen Umgebung aktive Beteiligungsmöglichkeiten bieten, ohne Störungen zu verursachen und Straftaten zu begehen:

- Vertrautmachen mit dem Bahnhof und seinen Akteuren
- Vertrautmachen mit dem Verhaltenskodex
- Verweisen auf Risikoverhalten
- Mitarbeiter zugänglicher machen
- Kenntnis der Notfallrufnummer steigern

### Beschreibung der Initiative:

Die Präsenz von Teenagern in Zügen und Bahnhöfen verursacht manchmal Probleme. Daher hat der Corporate Security Service ein individuell gestaltetes Projekt entwickelt, mit dem man Jugendliche auf zwei Ebenen erreicht:

- Die proaktive Ebene: beabsichtigt für Youngster, die noch keine Kunden sind
- Die präventive Ebene: Für Youngster, die schon mit dem Zug fahren

Die Zielgruppen sind Schüler im Alter zwischen zehn und 13 Jahren.



Das pädagogische Projekt besteht aus mehreren Modulen, die je nach Zeit und Sensibilisierungsbedarf kombinierbar sind.

**Modul 1:** Ist ein Präventionsfilm, der als Einleitung dient.

**Modul 2:** Ist eine Lehrstunde, die vom Schullehrer oder einem Vertreter des Corporate Security Service erteilt werden kann. Während dieser Schulstunde vertiefen wir Fragen, die mit dem öffentlichen Verkehr zusammenhängen, wie etwa Graffiti, Vandalismus, Taschendiebstahl, Störungen, illegaler Handel und Aggression. Um die theoretische Lehrstunde interaktiver werden zu lassen, nutzen wir Bilder und spielen ein Quiz.

Damit wollen wir folgende Botschaften vermitteln:

- Die einzelnen Akteure im Bahnhof und im Zug
- Akzeptables Verhalten
- Die Gefahren
- Die Notfallrufnummer
- Verantwortung und Beitrag zur Sicherheit und zum Sicherheitsempfinden
- Der Nutzen der Meldung von Vorfällen sowie Wert und Einschränkungen der Kameraüberwachung

**Modul 3:** Ist ein Spiel, das als Bewertungsinstrument dient. Die Schüler schlüpfen in die Haut eines 'Sicherheitsbeamten' im Bahnhof, in dem sich verschiedene Sicherheitssituationen ereignen.

### Implementierung im Unternehmen:

Das Projekt geht 2013 an den Start. Im ersten Jahr werden 30 belgische Schulen zwecks Teilnahme ausgesucht. Die Priorität erhalten Schulen, die sich in unmittelbarer Nähe zu den Gleisen bzw. Bahnhöfen befinden, da bei ihnen die Gefahr größer ist, mit den Risiken des öffentlichen Verkehrs konfrontiert zu werden.

#### Ansprechpartner:

Hendrik Vanderkimpfen  
Head of the Corporate Security Service  
SNCB-Holding  
Rue de France 52-54  
1060 Brüssel  
E-mail: corporatesecurityservice@b-holding.be

# BÜRGERINFORMATION ÜBER GEWALT IM ÖFFENTLICHEN VERKEHRSSSEKTOR

## Nederlandse Spoorwegen (NS) Niederlande

### Ziele der Initiative/Aktivität:

Sensibilisierung in Schulen, Sportvereinen und Haftanstalten: Das Ziel der Initiative besteht darin, das Bewusstsein der jungen Menschen in Bezug auf die Konsequenzen ihres Verhaltens zu schärfen. Die niederländische Regierung hat Kurzfilme produziert, die in Schulen und Haftanstalten gezeigt werden und Respekt für die Beschäftigten im öffentlichen Sektor erzeugen sollen.

### Beschreibung der Initiative:

Die Filme sind auf interaktive Weise für verschiedene Altersgruppen produziert worden. Die jungen Menschen werden mit Situationen konfrontiert, auf die sie reagieren müssen.

- „Moon-Dog“ ist ein von den Bahnfahrern erstelltes Bildungsprogramm für Schüler der Sekundarstufe in der Altersgruppe 13–17 Jahre. Ihnen wird gezeigt, welche Auswirkungen Gruppenverhalten und Aggression für Mitarbeiter und deren Familien haben können.

- „Red“ ist ein von den Bahnfahrern erstelltes Bildungsprogramm für Grundschüler der Altersklasse 10–13 Jahre. Es soll den Kindern zeigen, wie gefährlich das Spielen in Gleisnähe ist. Zwei Lokführer besuchen Grundschulen, erzählen persönliche Geschichten und zeigen den „knalrood“-Film (dunkelrot).

### Implementierung im Unternehmen:

Seit 1995 besuchen zwei uniformierte Schaffner Sekundarschulklassen, sprechen über Aggression, Gruppenverhalten und Respekt und zeigen den „Moon-dog“-Film. Sie besuchen auch Jugendhaftanstalten und Sportvereine. Dort unterhalten sie sich mit den Teenagern über die Folgen von Aggression und Gruppenverhalten. Die Sitzungen dauern zwei Stunden und veranschaulichen auf interaktive Weise die Folgen nicht nur für das Opfer, dessen Familie und Freunde, sondern auch für den Täter. Wichtige Elemente des Programms beziehen sich auf persönliche Geschichten von Schaffnern, die Opfer von Aggression sind.

Der Film „Moon-dog“ erhielt eine Nominierung beim nationalen Filmfestival „Keying into the Brain“ 2007 und wurde mit der ‘Goldenen Palme’ in Cruesseot ausgezeichnet.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Die positiven Reaktionen der jungen Menschen selbst unterstreichen den Lerneffekt dieser Videos. Es gibt Hinweise, wonach weniger Zwischenfälle in den Gegenden auftreten, in denen die Filme gezeigt worden sind. Das Programm läuft seit 1995.

#### Ansprechpartner:

Peter Heuts  
Telefon: +31 886712331  
E-mail: peter.heuts@ns.nl  
www.luisteris.com



## PROJEKT „FAIR PLAYER“

**Deutsche Bahn AG / Stiftung „Deutsches Forum für Kriminalprävention“ und Freie Universität Berlin.**  
Deutschland

### Ziele der Initiative/Aktivität:

- Reduktion bzw. Prävention von Bullying und Schulgewalt
- Förderung von sozialen Kompetenzen und Zivilcourage
- Fairer Umgang miteinander
- Toleranz zeigen
- Übernahme von Verantwortung
- Förderung des Klassenklimas als Ganzes

### Beschreibung der Initiative:

Hinsehen, eingreifen, Verantwortung übernehmen - das ist die Maxime, die das fairplayer-Programm vermitteln möchte. Es geht darum, Schüler für die Formen von Gewalt und Mobbing zu sensibilisieren und ihnen Wege aufzuzeigen, wie sie derartige Konfliktsituationen vermeiden können. „fairplayer“ wird unterrichtsbegleitend in den Klassenstufen 7 bis 9 in einem Zeitraum von 3 bis 5 Monaten eingesetzt. Das Besondere: Neben dem Thema Mobbing steht die Förderung sozialer Kompetenzen im Mittelpunkt.

Die Umsetzung des Programms ist eine Kooperation zwischen der Deutschen Bahn AG, die das Programm finanziell unterstützt, der Stiftung „Deutsches Forum Kriminalprävention“ und der Freien Universität Berlin.

### Implementierung im Unternehmen:

Ein besonderes Augenmerk der Konzernsicherheit liegt auf der Vermeidung von Gewalt und Vandalismus durch eine nachhaltige Präventionsarbeit. Seit mehreren Jahren verantwortet die Konzernsicherheit alle Themen rund um die Securityprävention. Sie ist mit den Geschäftsfeldern des DB Konzerns als auch mit dem langjährigen Ordnungspartner, der Bundespolizei, eng vernetzt, um Prävention nicht nur strategisch, sondern auch operativ betreiben.

Im Rahmen der engen Zusammenarbeit mit dem Deutschen Forum für Kriminalprävention (DFK) und der Freien Universität Berlin werden im Verbund mit weiteren Fachbereichen der Bahn neue Präventionsstrategien und –ansätze entwickelt und realisiert. Dabei steht die Zielgruppe der Kinder- und Jugendlichen im Fokus der Arbeit.

Ein Schwerpunkt der Präventionsstrategie der Konzernsicherheit ist das Projekt „fairplayer“.

### Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Das Projekt ist im Jahr 2011 gestartet und der Einsatz an weiteren Schulen wird derzeit geprüft und sukzessive ausgebaut. Eine Evaluation konnte aufgrund dessen noch nicht durchgeführt werden. Die ersten Erkenntnisse bauen jedoch unterstreichen den Erfolg der allgemeinen Kinder- und Jugendprävention von Gewalt.

### Ansprechpartner:

Deutsche Bahn AG  
Corporate Security  
Security Coordination and Principles  
Manfred Renner  
Potsdamer Platz 2  
10785 Berlin  
Telefon: +49 30 29761465  
E-mail: manfred.m.renner@deutschebahn.com



wer wegsieht, verliert sein gesicht



## AUFKLÄRUNGSFILM „10 STEPS TO RAIL COOL“

**FNCTTFEL – Landesverband und CFL  
Luxemburg**

### **Ziele der Initiative/Aktivität:**

Die Ziele des Landesverbandes und der CFL sind die Verbesserung der Sicherheit und des Sicherheitsgefühls im öffentlichen Transport.

### **Beschreibung der Initiative:**

Der Landesverband ist unter anderem in 2 Lenkausschüssen der Sicherheit vertreten, welche im Ministerium für nachhaltige Entwicklung und Infrastrukturen respektive bei den CFL bestehen.

Ministerium, CFL und Landesverband arbeiten zusammen um der Gewalt im öffentlichen Transport zu begegnen und die Sicherheit und das Sicherheitsgefühl in Zügen und Bussen zu verbessern.

Die CFL hat ein Aufklärungsvideo produziert, das die Auswirkungen von unzivilisiertem Verhalten und Vandalismus in eingängiger Form präsentiert. Eine Jugendtheatergruppe spielt Szenen nach, wie sie im Alltag geschehen und erläutert die negativen Konsequenzen. In unterhaltsamer Art und Weise erfahren Kinder und Jugendliche über Gefahren für Reisende und Bahnmitarbeiter.

<http://vimeo.com/36960866>

### **Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:**

Durch die Bemühungen des Landesverbandes wurden die Arbeiten in den beiden Lenkausschüssen für Sicherheit im öffentlichen Transport (CFL und Ministerium), welche nur noch auf dem Papier bestanden, wieder aufgenommen.



### **Implementierung im Unternehmen:**

Die Luxemburgische Nationale Eisenbahngesellschaft CFL und der Landesverband arbeiten in folgenden Gremien, die sich mit der Sicherheit des Personals befassen, zusammen: Verwaltungsrat, Gemischter Betriebsrat, Zentraldelegation, Lenkausschuss Sicherheit, in den Personalvertretungen und in zahlreichen Arbeitsgruppen der CFL.

### **Ansprechpartner:**

FNCTTFEL  
Georges Merenz  
Member of the rail sector executive in the FNCTTFEL  
Staff Representative of safety at the CFL  
63, rue de Bonnevoie  
L-1260 Luxemburg  
Telefon: +352 4990 4441  
E-mail: georges.merenz@cfl.lu

# PRÄVENTIONSPROGRAMM IN SCHULKLASSEN: „FAHRGAST UND BÜRGER“

**SNCF**  
Frankreich

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Durch dieses Präventionsprogramm werden die Risiken im Eisenbahnumfeld und die korrekten Verhaltensweisen in öffentlichen Verkehrsmitteln thematisiert.

Es gibt eine doppelte Zielstellung:

- Individuellen Personenunfällen im Bahnumfeld vorbeugen;
- Jugendlichen beim Erlangen einer bürgerlichen Verhaltensweise helfen, um Verstöße gegen die öffentliche Ordnung einzudämmen.

## Beschreibung der Initiative:

Seit über 20 Jahren führt die SNCF Sensibilisierungskampagnen bei Jugendlichen durch, um Unfallrisiken vorzubeugen und korrekte Verhaltensweisen zu fördern.

Die SNCF hat 2006 eine Partnerschaftvereinbarung mit dem nationalen Bildungsministerium unterzeichnet und verpflichtet sich offiziell zur „Entwicklung der Bildungsarbeit in Sicherheits- und Staatsbürgerschaftsfragen im Schienenverkehr“.

Im Rahmen dieser Vereinbarung bringen sich freiwillige Mitarbeiter der SNCF kostenlos in Schulen, Gesamtschulen und Gymnasien ein. Mit dem Lehrprogramm „Voyageur et citoyen“ sensibilisieren sie jedes Jahr mehr als 220.000 Jugendliche in Bezug auf Respekt der Mitmenschen, der Gegenstände und der Sicherheitsregeln.

Die Priorität erhalten Schulinrichtungen in der Nähe eines Bahngeländes oder in einem Sektor, in dem man auf Risikoverhalten stößt.

## Implementierung im Unternehmen:

Das System der Einsätze in den Schulen wird von der Einheit für Gesellschaftsfragen der Direktion Nachhaltige Entwicklung der SNCF gesteuert und dank 23 SNCF-Korrespondenten regional umgesetzt.

Die 450 freiwilligen SNCF-Mitarbeiter, die in der Schulklasse vorstellig werden, üben ganz unterschiedliche Berufe aus (Schaffner, Lokführer, Mitarbeiter der Eisenbahnsicherheit, Bahnhofspersonal, Mitarbeiter der Infrastruktur ...) und berichten den Schülern von ihren Erfahrungen, wodurch die Erklärungen zur Prävention in der Realität verankert werden.

Der Begriff der Freiwilligkeit setzt voraus, dass diese Mitarbeiter während ihrer Arbeitszeit aktiv werden. Sie haben vorab einen Kurs belegt, in dem sie lernen, wie Lehrinstrumente eingesetzt, eine Schulklasse animiert werden, und der ihnen ein besseres Verständnis ihrer Zielgruppe ermöglicht.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Mit dem Schulanfang 2011 wurde eine Neuauflage des Programms „Voyageur et citoyen“ gestartet. Durch eine konkrete Darstellung des Sachverhalts (in Gleisnähe, auf einem Bahnsteig, in einem Zug...) und mittels interaktiver Instrumente werden die Jugendlichen in diesen Situationen zu Akteuren und können die Folgen ihrer Taten abwägen. Die Techniken sind altersgerecht angepasst, und der Mitarbeiter kann seine Erläuterungen mit wissenschaftlichen Animationen, Bildprojektionen und Interviews von SNCF-Beschäftigten vervollständigen.

Eine Zufriedenheitsumfrage bei Lehrpersonen ergab eine allgemeine Zufriedenheit von 96 %\* für die Neufassung des Sensibilisierungsprogramms.

## Ansprechpartnerin:

SNCF  
Clémence BECK  
Head of Education  
Telefon: +33 153 257905  
E-mail: clemence.beck@sncf.fr



(\* Sachstand 26/10/12)



# SICHERHEITSKONFERENZ BAHN

Deutsche Bahn AG / German Federal Police  
Deutschland

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Gemeinsam Verantwortung übernehmen – in Bezug auf alle Sicherheitsfragen im offenen Verkehrssystem!

## Beschreibung der Initiative:

Die Sicherheitskonferenz Bahn findet einmal im Jahr in der DB Akademie im Potsdamer Kaiserbahnhof statt. Sie wird gemeinsam durch die Konzernsicherheit des DB Konzerns und das Bundespolizeipräsidium ausgerichtet. An dem Symposium nehmen hochkarätige Fach- und Führungskräfte von Sicherheitsbehörden des Bundes und der Länder, aus der Wirtschaft, der Industrie sowie weiteren Institutionen teil. Grundgedanke dieses Austausches ist, dass Sicherheitsaufgaben in offenen Verkehrssystemen nur gemeinsam bewältigt werden können. Die Bundespolizei und die Deutsche Bahn lassen die Ergebnisse dieser Konferenzen in ihr Sicherheitshandeln einfließen. Seit 2011 findet im Anschluss an die Sicherheitskonferenz Bahn das bahninterne „International Security Meeting“ statt. Teilnehmer sind Security-Manager und Sicherheit-Verantwortliche aus allen DB-Unternehmen weltweit. Ziel dieser Zusammenkunft ist es, das Sicherheits-Netzwerk im Konzern auszubauen, Erfahrungen aus der Praxis auszutauschen und gemeinsame Strategien zu entwerfen.

## Implementierung im Unternehmen:

Seit 2008 findet einmal im Jahr die Sicherheitskonferenz Bahn statt. Initiiert wird die Konferenz vom Leiter der Konzernsicherheit der DB AG und dem Präsident des Bundespolizeipräsidiums. Der Stab der Konzernsicherheit und das Leitungsbüro des Bundespolizeipräsidiums erarbeiten kurz nach Stattfinden der Konferenz bereits das Konzept für die kommende Sicherheitskonferenz. Jedes Jahr wird ein neuer Themenschwerpunkt gewählt, der auch gezielt über das reine Thema Sicherheit im Bahnverkehr hinausgeht. 2012 etwas war es „Die Wa(h)re Sicherheit“. Die wesentlichen Erkenntnisse und Ergebnisse fließen in das Sicherheitskonzept beider Partner ein.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Der Erfahrungsaustausch in einem Security-Netzwerk ist für alle Beteiligten dieser Konferenz ein Gewinn. Durch nachfolgende Gespräche und Vertiefungsansätze werden Synergien geschaffen, die für jeden Einzelnen gewinnbringend sind.

### Ansprechpartner:

Deutsche Bahn AG  
Corporate Security  
Security Coordination and Principles  
Armin Kindler  
Potsdamer Platz 2  
10785 Berlin  
Telefon: +49 30 29761464  
E-mail: Armin.Kindler@deutschebahn.com



# SOKO BAHN – FAKTEN. INFORMATIONEN FÜR JOURNALISTEN

Deutsche Bahn AG  
Deutschland

## Ziele der Initiative/Aktivität:

- Proaktiv Security relevante Informationen an die Medien geben, um eine positive Sicht auf Security zu erwirken und klar die Maßnahmen und Erfolge hinsichtlich der Securityarbeit des Unternehmens darzustellen.
- Präventive Wirkung von Kommunikation – potentielle Täter lassen sich dadurch ggf. abschrecken

## Beschreibung der Initiative:

Der Kommunikationsbereich und die Konzernsicherheit der Deutschen Bahn erstellen gemeinsam in regelmäßigen Abständen Unterlagen für Journalisten. Hierzu zählen, das Fakten-Heft, aber auch Themendienste. Ziel ist es einerseits die Medien mit Informationen zu versorgen und andererseits Geschichten zu erzählen, um so eine positive Sicht auf die Security zu erwirken (natürlich nur da, wo auch die objektive Sicherheit entsprechend positiv ist).

## Implementierung im Unternehmen:

Security relevanter Input wird von der Konzernsicherheit dem zuständigen internen Kommunikationsbereich des DB Konzerns zur Verfügung gestellt. Für die Beiträge und Inhalte zeichnen sich der Leiter der Konzernsicherheit und der Leiter Kommunikation für das Vorstandsressort Compliance, Datenschutz, Recht und Konzernsicherheit verantwortlich.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung, Anmerkungen:

Eine enge Zusammenarbeit, der ständige Austausch von aktuellen Sachverhalten und das proaktive Engagement gegenüber den Medien stellt eine Positivwirkung in Bezug auf Security sicher.

### Ansprechpartnerin:

Deutsche Bahn AG  
Corporate Security  
Security Coordination and Principles  
Tanja Anderson  
Potsdamer Platz 2  
10785 Berlin  
Telefon: +49 30 29761639  
E-mail: tanja.anderson@deutschebahn.com



# „STIMMUNGSBAROMETER FÜR DAS UNSICHERHEITSEMPFINDEN DER KUNDEN UND NICHT-KUNDEN IN DEN RÄUMLICHKEITEN DER SNCF“

**SNCF**  
Frankreich

## Ziele der Initiative/Aktivität:

Als Betreiber des Eisenbahnverkehrs mit einer Milliarde Fahrten pro Jahr auf einem Netz, steht die SNCF vor den gleichen Sicherheitsproblemen wie die französische Gesellschaft. Da sie der Gesellschaft voll und ganz offen stehen, sind die Örtlichkeiten der SNCF ein deutliches Spiegelbild dessen. Bahnhöfe und Züge sind nicht nur Verkehrsmittel, sondern auch Orte der Begegnung und des Austauschs, wo Reisegäste, Zugbegleiter, Verbraucher unterschiedlichster sozialer, kultureller und religiöser Herkunft zusammenkommen. Diese Orte erfahren Reibungen und alle möglichen Konflikte des Zusammenlebens. Das Auftauchen krimineller Machenschaften in der Gesellschaft äußert sich für die SNCF konkret durch Verstöße gegen die Benutzervorschriften, durch Sachbeschädigung und Angriffe auf Personen. Diese Sicherheitszwischenfälle verschlechtern nicht nur das Vertrauensklima in den Örtlichkeiten der SNCF, sondern haben auch eine viel globalere Tragweite. Die Auswirkungen dieser Geschehnisse und die von ihnen verursachten Eindrücke müssen ebenfalls berücksichtigt werden. So kann die Unsicherheit Auslöser für ein Vermeidungsverhalten sein und folgerichtig wirtschaftliche Konsequenzen wie Kundenverlust und Gewinnausfall haben. Um verbrecherischen Machenschaften vorzubeugen und sie zu reduzieren, setzt die SNCF auf eine Vielzahl humaner sowie technischer Hilfsmittel. Für die Sicherheitsdirektion der SNCF geht es darum, Sicherheit und Service unter einen Hut zu bringen:

- diese kriminellen Phänomene quantitativ und qualitativ einordnen und verstehen;
- die Effizienz der Produktion des Unternehmens bewahren;
- das Vertrauen bei Kunden, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit gewährleisten, insbesondere durch die Servicequalität, die u. a. auf einem „reibungslosen“ Verkehr beruht.

## Beschreibung der Initiative:

Mit dem „Stimmungsbarometer für Unsicherheit und wachsames Verhalten der Kunden und Nicht-Kunden in den Räumlichkeiten der SNCF“ sollen die Kundenerlebnisse quantitativ erfasst sowie Denk- und Handlungsansätze für die SNCF erarbeitet werden. In den Jahren 2008 und 2010 wurden zwei mengenmäßige Online-Erhebungen durchgeführt. Dabei handelte es sich um eine repräsentative Auswahl von ungefähr 12.000 Personen, die aus Internetbenutzer-Panels (Kunden und Nicht-Kunden) und SNCF-Kundendatensätzen ausgewählt wurden. Die Beantwortung des Fragebogens nimmt etwa zehn Minuten in Anspruch. Bei den Fragen geht es um Punkte wie die Wahl des Verkehrsmittels, die Häufigkeit und den Grad des Eindrucks der Unsicherheit in den Bahnhöfen und Zügen, die soziale Risikowahrnehmung potenzieller Opfer, die soziale Risikowahrnehmung des Schweregrads, wachsames Verhalten und Vermeidungsverhalten, der Grad der Unsicherheit gemäß einer Liste mit Sachverhalten.

## Implementierung im Unternehmen:

Seit 1998 erfasst sie Fälle von mutwilligem Fehlverhalten und Verstöße im Geltungsbereich der SNCF (CEZAR: Connaitre l'Evolution des Zones à Risque). Andererseits besitzt die SNCF zentral, regional und lokal ein internes Netzwerk von Sicherheitsexperten bzw. Ansprechpartnern für Sicherheitsfragen im Verkehr. Da eine einzige Kriminalitätsstatistik (Messung von Verstößen) nur ein unvollständiges und sehr bruchstückhaftes Bild des (un-)gestörten Alltags der Fahrgäste wiedergibt, hat die Sicherheitsbeobachtungsstelle 2008 in Partnerschaft mit den Verkehrsunternehmen eine Studie durchgeführt, um das Ausmaß der Spannungen mit beträchtlichen psychologischen Auswirkungen auf das Gefühl der Unsicherheit sowie Image und Vertrauen zu beziffern.

## Erfolgsfaktoren – Resultate – Bewertung:

Durch eine psychosoziale und eisenbahngerechte Betrachtung der Fragen des Unsicherheitsgefühls hat die SNCF in folgenden Punkten grundlegende Erkenntnisse gewinnen können: Verständnis der sozialen Struktur dieses Phänomens, Wahrnehmung der Kunden und Nicht-Kunden (anders als die der Experten). Hier einige Beispiele:

- Der Eindruck der Unsicherheit ist im Bahnhof stärker als an Bord der Züge
- Ohne in Gefahr zu schweben, verhalten sich viele Kunden wachsam
- Kunden erkennen vor allem Risiken ohne körperliche Auswirkung, Nicht-Kunden stellen sich diese häufiger vor
- Mehr oder weniger Angst hervorrufende Situationen, die ein Unsicherheitsgefühl mit variabler Intensität erzeugen: Beherrschung oder Anzeichen einer Aufgabe der Örtlichkeiten (Sauberkeit, Geruch, Helligkeit, Zustand der Ausrüstung im Bahnhof und der Züge); Rahmenbedingungen der Reise: (Alleinsein, abends, Präsenz unerwünschter Personen, Präsenz von Sicherheitspersonal, Videoüberwachung...)

Diese Ergebnisse verweisen vor allem auf den nicht vorhandenen direkten Zusammenhang zwischen der Kriminalität und dem Eindruck der Unsicherheit und veranschaulichen, dass die klassischen Sicherungsstrategien im öffentlichen Verkehr neu durchdacht werden müssen: Aktionen zur Bekämpfung krimineller Machenschaften, die sich als unangemessen erweisen können, um das Unsicherheitsgefühl zu reduzieren. Unter dem Gesichtspunkt des Vertrauens ermöglichen die Ergebnisse dieser Gradmesser-Studie nicht nur für zahlreiche interne Akteure einen Einstieg in die Frage des Unsicherheitsgefühls, sondern auch für externe Partner.

## Ansprechpartnerinnen:

Michèle Fort  
SNCF

E-mail: michele.fort@sncf.fr

Winnie Rochaix  
SNCF

E-mail: winnie.rochaix@sncf.fr

# CHECKLISTE „SICHER UNTERWEGS“

1. Organisation, Führung und Verantwortung					
Tatbestand Was ist wichtig?	ja	nein	Was ist zu tun?	Bemerkungen	Quelle
Ist für den Verantwortungsbereich der jeweiligen Führungskraft die Gefährdungsbeurteilung					
vorhanden,					
umgesetzt,					
aktualisiert?					
Kennen Sie den Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit?					
Nutzen Sie diese Berater?					
Sind für die jeweiligen Verantwortungsbereiche Sicherheitsbeauftragte bestellt?					
Sind diese geschult und können sie ihre Aufgaben wahrnehmen?					
Werden Sie regelmäßig über Ergebnisse der Arbeitsschutzausschuss-Sitzungen informiert?					
Sind Ersthelfer in der erforderlichen Anzahl					
bestellt und					
hinreichend aus- und fortgebildet?					
Sind die Beschäftigten unterwiesen?					
Sind die Beschäftigten über die Möglichkeit arbeitsmedizinischer Untersuchungen informiert?					
Sind die Beschäftigten über die Möglichkeiten der Vereinbarung „Sicher unterwegs“ informiert?					
Sind die notwendigen Ausgänge ausgehängt und aktualisiert vorhanden?					

2. Unterweisungen, Einarbeiten, Auswahl von Trainings- und Schulungsmaßnahmen					
Tatbestand Was ist wichtig?	ja	nein	Was ist zu tun?	Bemerkungen	Quelle
Ist der Beschäftigte über die Arbeits- und Ablauforganisation unterwiesen?					
Erfolgt die Einarbeitung für die jeweilige Tätigkeit auch im Sinne der Gefährdung?					
Werden Neulingen wichtige Ansprechpartner vermittelt?					
Werden Betriebsrundgänge durchgeführt?					
Werden in regelmäßigen Abständen (min. 1x jährlich) Unterweisungen durchgeführt?					
Werden Nachweise über die Unterweisungen geführt?					
Trainings- und Schulungsmaßnahmen zum Thema Sicherheit sind					
geplant					
durchgeführt					
Die Teilnehmer an Trainings- und Schulungsmaßnahmen sind ausgewählt nach den Gesichtspunkten wie					
Gefährdung					
Präsenz in Alltag					
persönliche Eignung und Bereitschaft					
Die Trainings- und Schulungsmaßnahme ist ausreichend spezifisch für den geplanten Einsatzbereich					
Die Trainings- und Schulungsmaßnahme erfüllt die praktische Effizienz					
Die Wirksamkeit der Schulungsmaßnahmen kann auch bei Mitarbeiterwechsel gesichert werden					

Die Maßnahme läßt keine erhöhte Gefährdung für den Anwender erwarten					
Die Maßnahmen lassen sich ohne Behinderung des normalen Betriebsablaufes umsetzen					
Die zeitlichen, finanziellen und/oder personellen Folgeaufwände sowie die Nachhaltigkeit sind überschaubar und können abgedeckt werden					
Werden bei Einführung neuer Arbeitsverfahren oder nach besonderen Anlässen, wie Angriffe, spezielle Unterweisungen durchgeführt?					
Werden die Unterweisungen als Möglichkeit der Mitarbeiterführung und Motivation genutzt?					
Werden die Themen der Unterweisungen und Schulungen umgesetzt?					

Sind die Beschäftigten über das Verhalten nach Übergriffen informiert					
Informieren Sie den Beschäftigten über das Verhalten im Notfall?					
Sind den Beschäftigten das Meldewesen und die zuständigen Ansprechpartner bekannt?					
Sind dem Beschäftigten die betrieblichen oder unternehmerischen Richtlinien zum Thema "Sicher unterwegs" bekannt?					
Werden inner- wie außerbetriebliche Stellen des Gesundheits- und Arbeitsschutzes herangezogen bzw. wird eine Zusammenarbeit gepflegt?					
Ist im Falle einer Aggression oder eines Übergriffes die Erstbetreuung gewährleistet?					
Wird dem Opfer psychologische oder ärztliche Hilfe umgehend gewährt?					
Wird das Opfer bei administrativen und rechtlichen Verfahren unterstützt?					
Nehmen Führungskräfte Anteil am Schicksal und helfen dem Opfer?					
Wird die Gefährdungsbeurteilung nach einem Vorfall überprüft und werden ggf. erforderliche zusätzliche Maßnahmen ergänzt?					
Werden andere Beschäftigte nach einem Vorfall geeignet unterrichtet?					
Wird nach jedem Vorfall ein Vorfallsbericht angefertigt (Dokumentation)?					

3. Maßnahmen bei und nach menschlichen Aggressionen und Übergriffen					
Tatbestand Was ist wichtig?	ja	nein	Was ist zu tun?	Bemerkungen	Quelle
Werden räumliche, zeitliche und organisatorische Besonderheiten in der Gefährdungsbeurteilung betrachtet?					
Wurde geprüft, ob zur Abschreckung von gewaltbereiten Personen in ausgewählten Fällen Signalgeber oder das Mitführen eines Notfall-Mobiltelefons sinnvoll ist?					
Werden die Beschäftigten durch präventive Maßnahmen in die Lage versetzt, gewalttätige Situationen zu meiden oder zu bewältigen?					

# VORFALLSBERICHT – „SICHER UNTERWEGS“

1. Name des Opfers: \_\_\_\_\_ Berufsbezeichnung: \_\_\_\_\_

2. Adresse des Opfers: \_\_\_\_\_

3. Telefonnummer privat: \_\_\_\_\_

Telefonnummer dienstl.: \_\_\_\_\_

4. Unternehmen / Betrieb: \_\_\_\_\_

5. Abteilung: \_\_\_\_\_

6. Sozialversicherungsnummer des Opfers / Empfänger-  
nummer: \_\_\_\_\_

7. Datum des Vorfalls: \_\_\_\_\_

8. Uhrzeit des Vorfalls: \_\_\_\_\_

9. Ort des Vorfalls: \_\_\_\_\_

10. Arbeitsort (falls abweichend): \_\_\_\_\_

11. Art des Vorfalls (bitte ankreuzen):  
Übergriff  Belästigung  Sachbeschädigung

12. Wurden Sie verletzt? Ja  Nein

Falls Ja, bitte beschreiben Sie Ihre Verletzungen und den Ort  
von anschließender Behandlung \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Wurde die Polizei eingeschaltet? Ja  Nein

14. Welche Polizeidienststelle? \_\_\_\_\_

15. Wurde ein Polizeibereich erstellt? Ja  Nein

Berichtsnummer (soweit bekannt): \_\_\_\_\_

16. Wurde der direkte Vorgesetzte informiert? Ja  Nein

17. Name des direkten Vorgesetzten: \_\_\_\_\_

18. Wurden Maßnahmen von dem Betrieb ergriffen? (bitte  
ankreuzen):

Angriff wurde zur Anzeige gebracht

Kunde erhielt Hausverbot  Mir wurde Hilfe angeboten

andere Beschäftigte wurden über den Vorfall unterrichtet

keine Maßnahmen

Andere: \_\_\_\_\_

19. Täter / Angreifer: (bitte ankreuzen):

Kunde  Besucher  Eindringling  Kollege

Sonstige (genau benennen): \_\_\_\_\_

20. Name, Adresse, Alter des Täters / Angreifers (falls  
bekannt): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. Bitte beschreiben Sie den Vorfall: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

22. Welche Maßnahmen bezüglich des Täters wurden nach  
dem Vorfall getroffen? (bitte ankreuzen):

Festnahme  keine Festnahme  Verwarnung

Hausverbot  Verweis

Andere: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

23. Wurde eine Waffe während des Vorfalls benutzt?

Ja  Nein

Falls Ja, welcher Art: \_\_\_\_\_

24. Führt der Vorfall zur Arbeitsunfähigkeit / Krankmeldung?

Ja  Nein

Falls Ja, wie lange? \_\_\_\_\_

25. Wurden nur Sie angegriffen oder richtete sich die Gewalt  
auch gegen andere? Ja  Nein

Falls Ja, bitte benennen Sie alle Betroffenen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

26. Waren Sie allein, als der Vorfall passierte:

Ja  Nein

27. Glauben Sie, dass es bestimmte Ursachen gibt, die zu  
diesem Unfall führten? Ja  Nein

Welche Ursachen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

28. Sind diese Art von Vorfällen oder ähnliche Ihnen oder  
anderen Kollegen schon einmal passiert?

Ja  Nein

Genauer erläutern: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

29. Haben Sie irgendeine Form von Beratung oder Unterstüt-  
zung seit dem Vorfall erhalten? Ja  Nein

Genauer erläutern: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

30. Was glauben Sie kann unternommen werden, um zukünf-  
tig solche Vorfälle zu vermeiden? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

31. War der Täter bereits in frühere Vorfälle verwickelt?

Ja  Nein

32. Gibt es Maßnahmen, die ähnliche Vorfälle vermeiden?

Ja  Nein

Genauer erläutern: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

33. Sind Korrekturmaßnahmen getroffen worden?

Ja  Nein

Genauer erläutern: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

34. Ist Ihnen die Aktion „Sicher unterwegs“ der EVG bekannt?

Ja  Nein

35. Anmerkungen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# KONTAKTDETAILS

## PROJEKT STEERING COMMITTEE

### CER

#### CER

Jean-Paul Preumont  
Avenue des Arts, 53  
1000 Brüssel  
Belgien  
**Telefon:** +32 2 5252521  
**E-mail:** jean-paul.preumont@cer.be

#### Corporate Security Service SNCB-Holding

Hannelore Van Hulle  
Rue de France 52-54  
1060 Brüssel  
Belgien  
**Telefon:** +32 2 5259325  
**E-mail:** hannelore.vanhulle@b-holding.be

#### BDZ – Passengers EOOD

Daniel Kanev  
3 Ivan Vasov Street  
1080 Sofia  
Bulgarien  
**Telefon:** +359 2 9811110  
**E-mail:** dkanev@bdz.bg

#### Société nationale des chemins de fer Français (SNCF)

Barbara Grau  
34 rue du Commandant Mouchotte  
75699 Paris Cedex 14  
Frankreich  
**Telefon:** +33 1 53253180  
**E-mail:** barbara.grau@sncf.fr

#### Deutsche Bahn AG

Anja Boecker  
Potsdamer Platz 2  
10785 Berlin  
Deutschland  
**Telefon:** +49 30 29761067  
**E-mail:** anja.boecker@deutschebahn.com

#### Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

Maria Cristina Fiorentino  
Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Rom  
Italien  
**Telefon:** +39 06 44102580  
**E-mail:** ma.fiorentino@rfi.it

### ETF

#### Federation of Transport Trade Unions in Bulgaria (FTTUB)

Daniela Zlatkova  
106 Mariya Luiza blvd.  
Sofia 1233  
Bulgarien  
**Telefon:** +35 929318001  
**E-mail:** d.zlatkova@stsb.bg

#### Secteur cheminots de la centrale générale des services publics - ACOD-CGSP

Rudy Verleysen  
Fontainasplein 9-11  
1000 Brüssel  
Belgien  
**Telefon:** +32 479 862556  
**E-mail:** rudy.verleysen@acod-spoor.be

#### Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG)

European Works Council DB AG  
Michael Bartl  
Bellevuestraße 3  
10785 Berlin  
Deutschland  
**Telefon:** +49 30 29754043  
**E-mail:** michael.bartl@deutschebahn.com

#### Fédération Générale des Transports et de L'Équipement CFDT – Union Fédérale des Cheminots

et Activités Complémentaires (FGTE-CFDT UFCAC)  
Rémi Aufrère  
47 avenue Simon Bolivar  
75019 Paris  
Frankreich  
**Telefon:** +33 1 56415606  
**E-mail:** aufrere@fgte-cfdt.org

#### Vasúti Dolgozók Szabad Szakszervezete (VDSZSZ)

Katalin Mathe  
International Officer  
Ajtosi Durer sor 27a  
1146 Budapest  
Ungarn  
**Telefon:** +36 703606653  
**E-mail:** mathe.katalin@vdszsz.hu

#### vida

Gerhard Tauchner  
Büro des Zentralbetriebsrats  
Johann-Böhm-Platz 1  
1020 Wien  
Österreich  
**Telefon:** +43 1 5344479601  
**E-mail:** gerhard.tauchner@vida.at



**EVA – Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH**

Boyenstraße 46

10115 Berlin

Deutschland

**Telefon:** +49 30 3087526

**E-mail:** [info@eva-akademie.de](mailto:info@eva-akademie.de)

[www.eva-akademie.de](http://www.eva-akademie.de)