

Fahrgastsicherheit als Daueraufgabe

Integrierte Sicherheitskonzepte erhöhen

Die persönliche Wahrnehmung der eigenen Sicherheit ist für Fahrgäste häufig ausschlaggebend für die Entscheidung für oder gegen die Nutzung des Öffentlichen Personenverkehrs und somit ein wichtiger Wirtschaftsfaktor für Verkehrsunternehmen und -verbände. Im Rahmen der unternehmerischen Fürsorgepflicht gegenüber Kunden und Mitarbeitern müssen Verkehrsunternehmen sich immer stärker mit dem Thema Sicherheit im Sinne von Security beschäftigen.

Die Einnahmesicherung, der Schutz der Anlagen und Infrastrukturen sowie die Wahrnehmung des Hausrechts sind wesentlicher Bestandteil des Auftrages der Sicherheitsorganisation. Dabei kann ein passendes Konzept aus unterschiedlichen Bausteinen bestehen, die individuell gewichtet werden. Personaleinsatz, Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung mit dem Betriebsbereich, Störungs-, Notfall- und Krisenmanagement, Gestaltung und Erscheinungsbild der Infrastruktur und die Zusammenarbeit zwischen Safety (dem Schutz vor technischen und betrieblichen Störungen und Gefahren) und Security (dem Schutz vor absichtlicher Schädigung und Regeverletzungen, Ordnungswidrigkeiten und Straftaten) sind wichtige Elemente integrierter Sicherheitskonzepte.

Eng vernetzt für mehr Sicherheit

Die enge Zusammenarbeit zwischen dem Sicherheitsbereich und dem Betrieb des Verkehrsunternehmens ist eine entscheidende Basis für einen störungsfreien Betriebsablauf. In vielen Verkehrsunternehmen bietet diese

Kooperation durchaus noch Potenzial. Gut in den Betrieb integrierte Sicherheitsfachkräfte können auch betriebliche Verantwortung übernehmen. Dies ermöglicht beispielsweise bei Großveranstaltungen oder Betriebseinstellungen eine zeitnahe Reaktion. Die Frage welche betrieblichen Aufgaben in Störungsfällen auch von den Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Security übernommen werden kann, wurde in München umfassend beantwortet.

Der Dienst in der Münchner U-Bahnwache setzt eine praktische Einweisung in die Infrastruktur der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) voraus. Alle MitarbeiterInnen absolvieren während der Grundausbildung eine betriebliche Ausbildung bei der MVG, die mit der Prüfung zum Betriebsmeister abschließt. So sind unsere KollegenInnen der U-Bahnwache in der Lage vor Ort erste betriebliche Entscheidungen zu treffen oder Maßnahmen einzuleiten. Die Betriebslenkung ist entlastet.

In vielen Städten findet die enge Zusammenarbeit in einer gemeinsamen Leitstelle einen konkreten Ausdruck. Die räumliche Integration gewährleistet im Störfall ein gemeinsames Lagebild und kurze Kommunikationswege sowie abgestimmte Entscheidungen für den Betriebsablauf, die Fahrgastinformation und die Zusammenarbeit mit Feuerwehr, Rettungsdiensten und Polizei. Durch die integrierte Ausbildung und die enge Zusammenarbeit erhöht sich die Anzahl der im Störungs- oder Notfall zur Verfügung stehenden Mitarbeiter. Es profitieren die Fahrgäste und das Verkehrsunternehmen.



Wolfgang Peper,
Segmentmanager ÖPV,
Securitas

Grundlage für Prävention, Service und Sicherheitsgefühl

Das Wohlbefinden der Fahrgäste steht im Mittelpunkt vieler Befragungen, die Verkehrsunternehmen oder Verkehrsverbände regelmäßig in Auftrag geben. Das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste ist dabei wichtiger Bestandteil.

Alle Kundenbefragungen zeigen, dass die Zufriedenheit mit der Sicherheit einen relevanten Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Angebot und dem Service des Verkehrsunternehmens an sich hat. Die Ergebnisse beweisen auch, dass vor allem die Anwesenheit von uniformiertem Personal das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste positiv beeinflusst. Dem folgt Sicherheitstechnik wie Kameraüberwachung und Notrufeinrichtungen sowie das allgemeine Erscheinungsbild der Haltstellen mit Faktoren wie Sauberkeit, Beleuchtung und Übersichtlichkeit.

Der zentrale Baustein aller Sicherheitskonzepte sollte also der Einsatz von gut ausgebildetem Personal sein. Wichtig ist dabei das serviceorientierte Auftreten des Personals: Ein Mitarbeiter in Dienstkleidung ist jederzeit Ansprechpartner für den Fahrgast. Er

muss sich sowohl im Verkehrssystem als auch in der Stadt sehr gut auskennen. Er muss Fahrkarten prüfen und das Tarifsystem erklären können, heikle Situationen deeskalieren oder konsequent zu Gunsten des Verkehrsunternehmens klären. Ehrlichkeit, Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft sind wichtige Voraussetzungen, um diese Aufgaben erfolgreich zu meistern.

Das statistische Risiko Opfer einer Gewalttat im ÖPNV zu werden ist tatsächlich gering. Fahrgäste berechnen allerdings keine Wahrscheinlichkeiten, deshalb ist es wichtig, ihnen die Befürchtungen so früh wie möglich zu nehmen und Handlungssicherheit herzustellen. „Wo bekomme ich Hilfe?“ „Wie funktioniert eine Notrufsäule?“ Diese und weitere Fragen sollten im Mittelpunkt der langfristigen Aufklärungsarbeiten stehen. Auch hier kommt den uniformierten Kollegen und Kolleginnen eine wichtige Rolle zu. Neben

Kommunikationskampagnen ist das persönliche Gespräch am Bahnsteig für viele Fahrgäste für den Abbau von Unsicherheiten verantwortlich.

Probleme erkennen und von Erfahrungen profitieren

Die Sicherheitsanforderungen von Verkehrsunternehmen sind im Hinblick auf tatsächliche Gefahren, mögliche Risiken und dem Sicherheitsgefühl der Fahrgäste komplex. Dabei unterscheidet sich die tatsächliche Sicherheitslage oftmals von der subjektiven Wahrnehmung der Fahrgäste. Das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wirkt sich aber unmittelbar auf ihr Wohlbefinden aus. Fahrgäste, die sich sicher fühlen bleiben. Unsicherheit kann zu Fahrtvermeidung führen und wirkt sich damit unmittelbar auf das ökonomische Ergebnis des Verkehrsunternehmens aus. Es ist wichtig, das Verkehrsunternehmen die anfallenden Kosten für mehr Sicherheit

als Investitionen begreifen und nicht als finanzielle Belastungen.

Es ist klar, dass jedes Verkehrsunternehmen individuellen Anforderungen und anderen finanziellen Voraussetzungen unterliegt. Auch politische Erwartungen und gesellschaftliche Herausforderungen verändern sich. So gibt es kein Generalkonzept, wie Verkehrsunternehmen mit dem Thema Sicherheit umzugehen haben, aber alle Konzepte bestehen aus den selben Bausteinen, die bedarfsorientiert gewichtet werden müssen. Entscheidend ist das Thema im Auge zu behalten, Probleme wahrzunehmen und Maßnahmen und Gewichtungen regelmäßig auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen. Als Dienstleister für viele verschiedene Verkehrsunternehmen deutschland- und europaweit profitieren wir und damit auch unsere Kunden von zahlreichen Erfahrungen und Transfermöglichkeiten.

[e-mail: peper.wolfgang@securitas.de](mailto:peper.wolfgang@securitas.de)



In München reicht die Vernetzung zwischen Betrieb und U-Bahnwache sehr weit (Bild: Securitas).