

Sicherheit vermitteln, Sauberkeit gewährleisten, Vandalismus vorbeugen: Das Konzept der DB Regio



DB Regio AG

Peter Rumpf

Leiter S-Bahn Rhein-Main

Freiburg, 10.03.09

Starker Partner im SPNV - die S-Bahn Rhein-Main.



Die S-Bahn ist in der Region Frankfurt-Rhein-Main das Rückgrat des öffentlichen Personennahverkehrs

Wussten Sie eigentlich, dass....

- das Einzugsgebiet der S-Bahn 2,5 Mal so groß ist wie Luxemburg.
- jeder Bewohner des Rhein-Main-Gebiets durchschnittlich 35 Mal im Jahr die S-Bahn benutzt (127 Mio. Fahrgäste p.a., 430.000 pro Tag)?
- alle 2,5 Minuten ein Zug den S-Bahn-Tunnel in Frankfurt durchfährt?
- die S-Bahn an 70 Tagen im Jahr 2008 ihren Regelfahrplan gefahren ist



Neben Pünktlichkeit und Information sind Sicherheit und Sauberkeit wichtige Themen für unsere Fahrgäste



**Unsicherheitsempfinden im ÖPNV und Vandalismus im
„öffentlichen Raum“ S-Bahn sind leider kein neues Thema**



**Das Maßnahmenportfolio ist nicht weltbewegend innovativ,
„Dranbleiben“ und Weiterentwickeln ist die Devise**

Objektive Sicherheitslage im Verantwortungsbereich von DB Regio Hessen

Im Jahr 2008 sind die Vorfälle gegenüber den Vorjahren nur leicht zurückgegangen.

 **Tatortschwerpunkte / - züge sind Gegenstand von Sonderaktionen der Bundespolizei**

Die Gewaltbereitschaft gegen Personen bewegt sich weiter auf (leider) stabilem Niveau.. Der durchschnittliche Täter ist Schwarzfahrer und/ oder stark alkoholisiert. Opfer sind überwiegend die Bordpersonale

 **Tatortschwerpunkte / - züge werden durch Sicherheitskräfte bestreift, Bordpersonale werden durch ein Deeskalationstraining geschult.**

Bei rückläufigen Fallzahlen sind die Kosten für die Beseitigung von Sachbeschädigung wie Scheibenbruch, Vandalismus, Graffiti gestiegen

 **Die Bundespolizei unterstützt auf den kritischen Strecken. Zusätzliche Sonderstreifen werden vor allem in den Abendstunden durchgeführt. Eine Bestreifung kritischer Abstellanlagen erfolgt ständig durch mobile Kräfte.**

Wenn Alkohol oder andere Drogen ins Spiel kommen, fühlen sich viele Fahrgäste nicht mehr wohl, unter anderem in „Disco-Zügen“

„Der zunehmende Alkoholkonsum von Jugendlichen ist ein gesellschaftliches Problem, mit dem der Nahverkehr stark belastet wird“.

Insbesondere Jugendliche verhalten sich oft auffällig laut und alkoholbedingt aggressiv und benutzen Züge ohne gültigen Fahrschein. Fahrzeuge werden stark verschmutzt.


„Abends und am Wochenende ist im Nahverkehr mehr Präsenz und Kontrolle nötig“

Zusätzliches Sicherheitspersonal in Discozügen zeigt Wirkung:

- mehr Ruhe und Ordnung für die anderen Fahrgäste
- weniger Verschmutzung
- mehr Fahrpreisnacherhebungen (Service am zahlenden Fahrgast)

Verkehrsunternehmen sind selber „Opfer“ gesellschaftlicher Probleme

Verkehrsunternehmen können die Probleme alleine nicht lösen, auch finanziell. Hier sind auch Polizei, Gebietskörperschaften und Institutionen gefragt



Unsicherheitsempfinden im ÖPNV und Vandalismus im „öffentlichen Raum“ S-Bahn sind leider kein neues Thema



Das Maßnahmenportfolio ist nicht weltbewegend innovativ, „Dranbleiben“ und Weiterentwickeln ist die Devise

Das Begleitungs- und Sicherheitskonzept, das von DB Regio und RMV vereinbart wurde, deckt alle Bedarfsbereiche ab

Beschreibung	Auftrag
S-Bahn-Begleitung in Zivil und Uniform	Fahrgeldsicherung – als Service am zahlenden Fahrgast Stärken des Sicherheitsempfindens durch sichtbare Präsenz, Eingreifen bzw. Aktivitäten nach Lage der Dinge, Serviceaufgaben (Hilfestellungen, Beseitigung Grobschmutz)
Triebkopfstreifen (ab 21:00 Uhr in jeder S-Bahn)	Präsenz hinter dem Führerstand Melden von Vorfällen und Hilfe organisieren; Eingreifen nach Lage
„Verstärkte Personalpräsenz“	Bestreifen von S-Bahnen und Stationen im Außenbereich, Fahrgeldsicherung
Vandalismusprävention	Bestreifen von Abstellanlagen und Zügen, in UBK und Zivil – nach Auftrag
Sicherheitsleistungen bei Veranstaltungen	Sicherheit, Ordnung, Fahrgastinformation bei Veranstaltungen

Eine Qualitätsoffensive zur Weiterentwicklung und Verstärkung der S-Bahn-Begleitung wurde zusammen mit dem RMV gestartet

Weiterentwicklung der bestehenden Begleitung

- Erhöhung der Präsenz auf den Zügen durch Umstellung von einer linienorientierten Begleitung auf ein bereichsorientiertes Konzept
- 4er Bestreifung im Kernbereich und Verjüngung auf 2er Streifen in den Außenästen
- Definition von Schwerpunktbereichen (Messe, Flughafen, Tarifzongrenzen)

Weiterführung und Optimierung der bereits umgesetzten verstärkten Personalpräsenz

Training „on“ & „off the job“

- Schulungstag „Service & Proaktive Sicherheit“ für alle Begleiter
- Einsatz von Qualitätsentwicklern zur Begleitung von Streifen im Einsatz

Deeskalationstrainings schulen kritische Situationen, wir kümmern uns auch um den Service an den 99% netten Fahrgästen

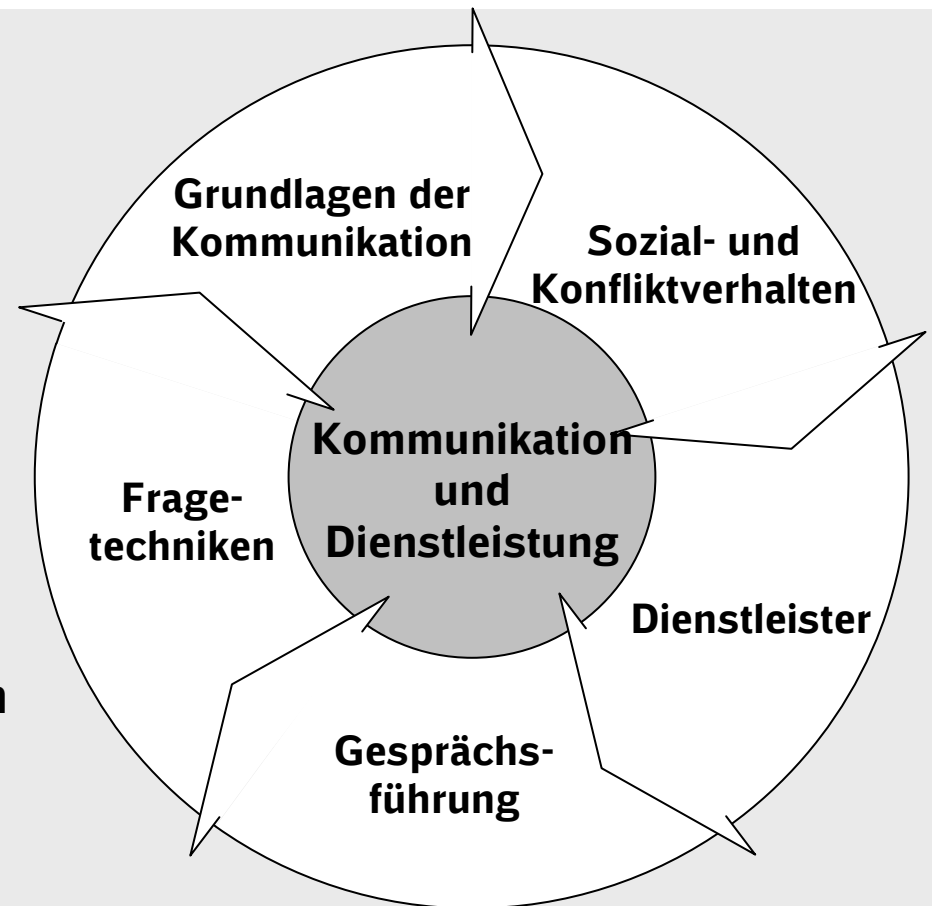
Gemeinsam mit dem RMV haben wir die Anforderungen an Mitarbeiter im Bereich Sicherheit konkretisiert und ein entsprechendes Schulungskonzept erstellt.

Lernziel:

Den Teilnehmern soll bewusst werden, dass Kunden großen Wert legen auf gutes

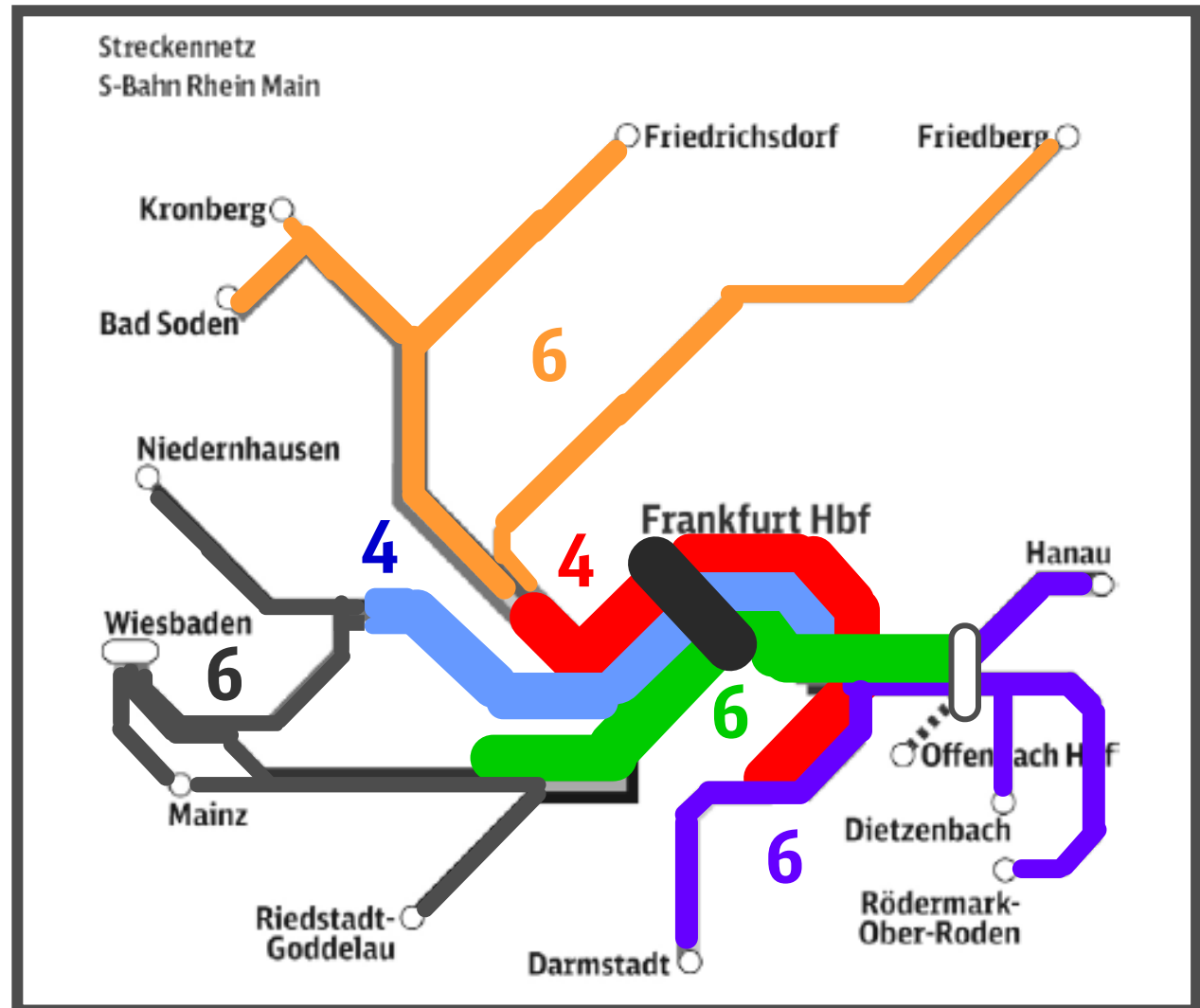
- Dienstleistungsverhalten,
- Sozialverhalten
- Konfliktverhalten.

Kommunikation bewirkt immer einen (positiven oder negativen) Eindruck bei den Kunden. Gute Kommunikation ist deshalb unabdingbar in der täglichen Arbeit.



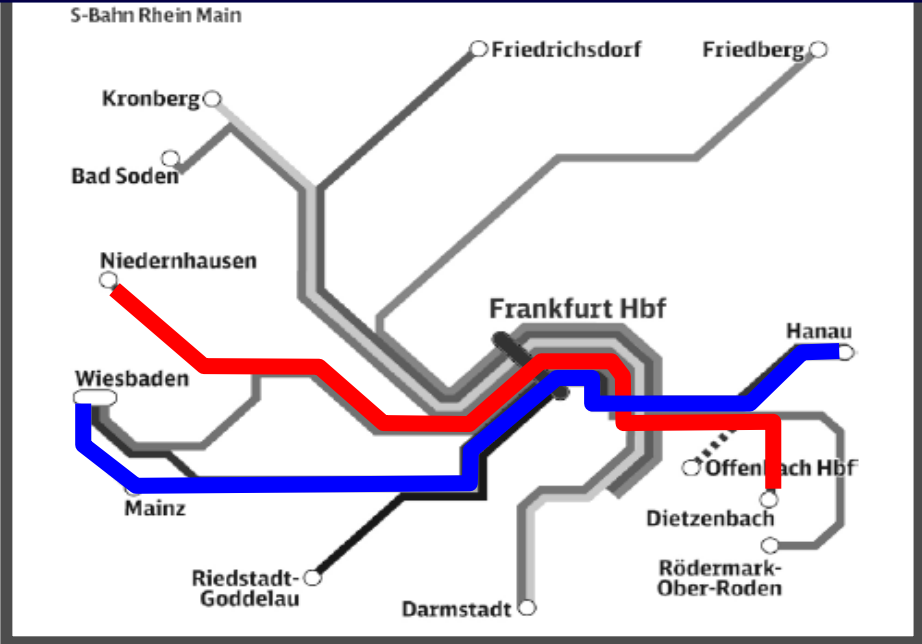
Die Begleitung durch Sicherheitspersonal wurde auf ein abschnittsbezogenes Vorgehen umgestellt

- Die Mitarbeiterteams bearbeiten einen Abschnitt, auf dem sie sich bewegen und variabel zwischen den Linien und Richtungen „springen“
- Die 32 Teams, die pro Tag zum Einsatz kommen, sind im nebenstehend dargestellten Verhältnis zum Einsatz zu bringen.
- Insbesondere im Kernbereich sollten in der Regel 4er Teams gebildet werden



Das anfängliche punktuelle Verstärkungskonzept auf den Linien S2 & S8 ist seit April 2008 auf das gesamte S-Bahnnetz ausgedehnt

Einsatzkonzept vom 1.9.2007 – 31.3.2008

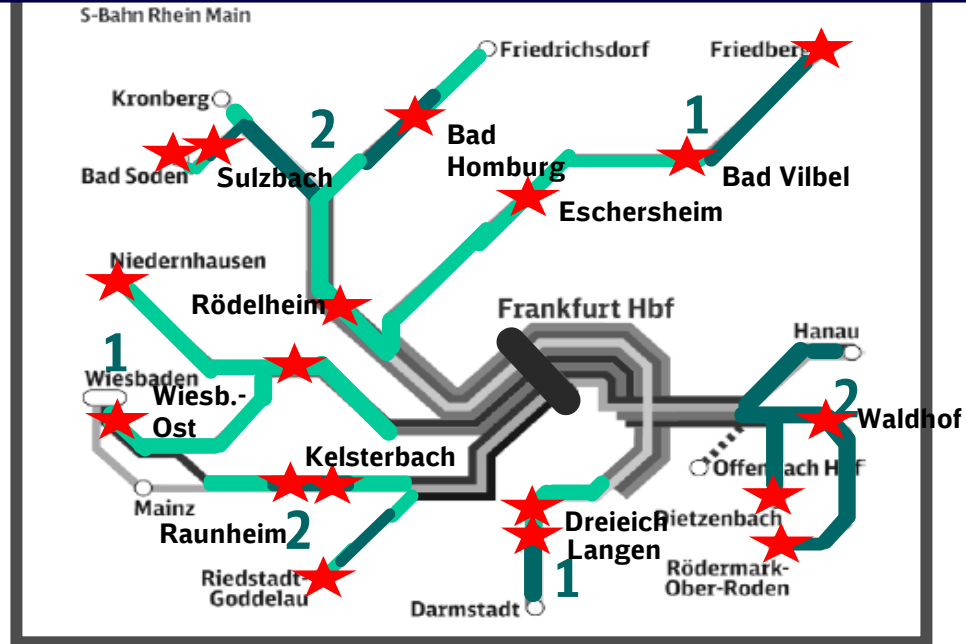


3 Teams à 2 Personen

6 Teams à 2 Personen

	Team	So - Do	Fr.	Sa.
Einsatzzeiten:	1 – 3	19:00 - BS	19:00 - BS	17:00 - BS
	4 – 9	21:00 - BS	19:00 - BS	17:00 - BS

Einsatzkonzept seit 1.4.2008



9 Teams á 2 Personen

	Team	So - Do	Fr. - Sa.
Einsatzzeiten:	1 - 9	20:00 – 0:00	ca. 17:00 - BS

Um die Sauberkeit zu verbessern, führen wir deshalb täglich Unterwegsreinigungen und Wendereinigungen auf allen Linien durch.

Unterwegsreinigungen vor allem im Kernbereich

Linien S1, 2, 3 und 4 pro Woche mit 5 Mitarbeitern

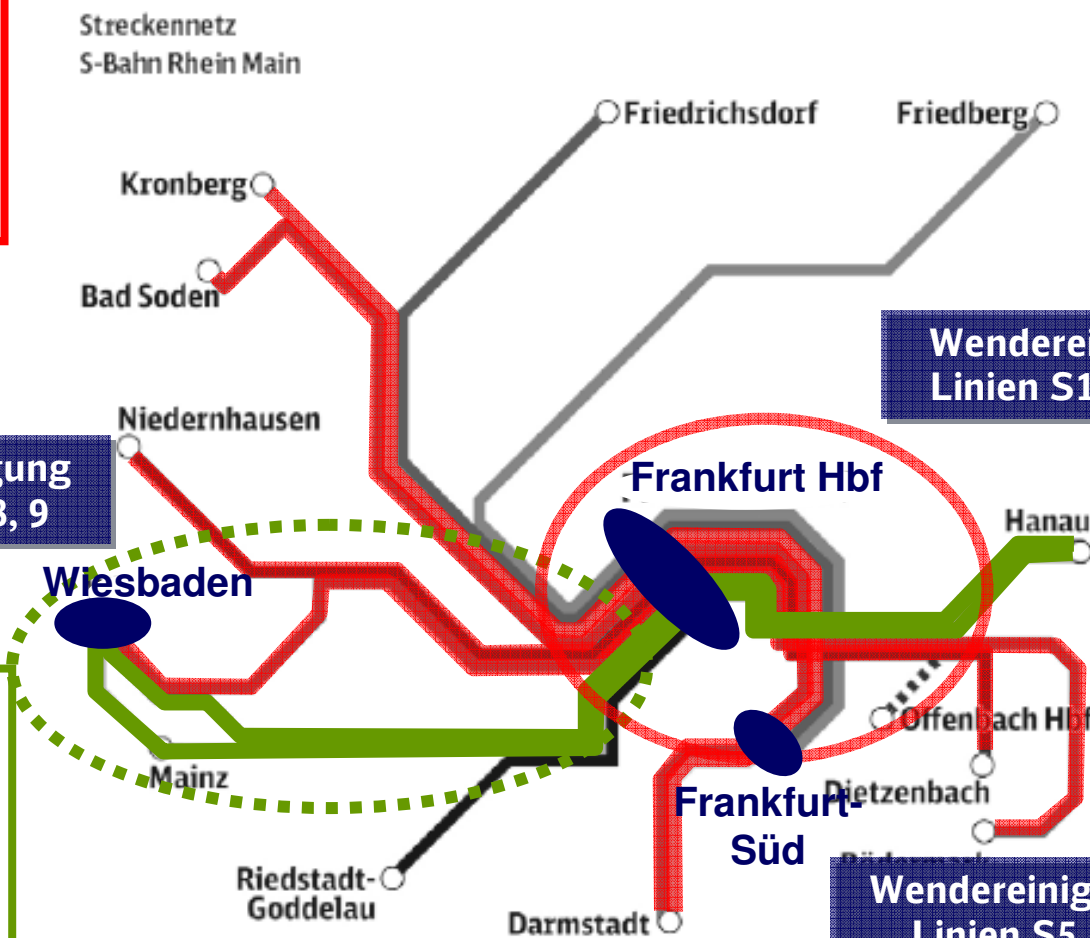
Wendereinigung Linien S1, 8, 9

Wendereinigung Linien S1, 7, 8, 9

Zusätzliche Unterwegsreinigungen sind 2008 hinzugekommen

Linien S8 / S9 pro Woche mit 4 Mitarbeitern

Wendereinigung Linien S5, 6



Auch kleinere Maßnahmen verbessern den Eindruck der S-Bahnen



Der unordentliche Eindruck, der durch Einstecken von Werbung hinter die Trennscheiben entsteht, kann bereits mit einfachen Mitteln beseitigt werden:



Blaue Folie an die Trennscheiben – und schon sieht die S-Bahn besser aus.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Peter Rumpf
Leiter S-Bahn Rhein-Main
Leiter Personal Region Hessen**

**069/265-15050
peter.rumpf@bahn.de**