

## **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	<b>Fahrgeldsicherung</b> – 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)	<b>Präsenz hinter dem Führerstand</b> Melden von Vorfällen und Hilfe organisieren; Eingreifen nach Lage
„Verstärkte Personalpräsenz“	<b>Bestreifen von S-Bahnen und Stationen</b> im Außenbereich, Fahrgeldsicherung
Vandalismusprävention	<b>Bestreifen von Abstellanlagen</b> 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

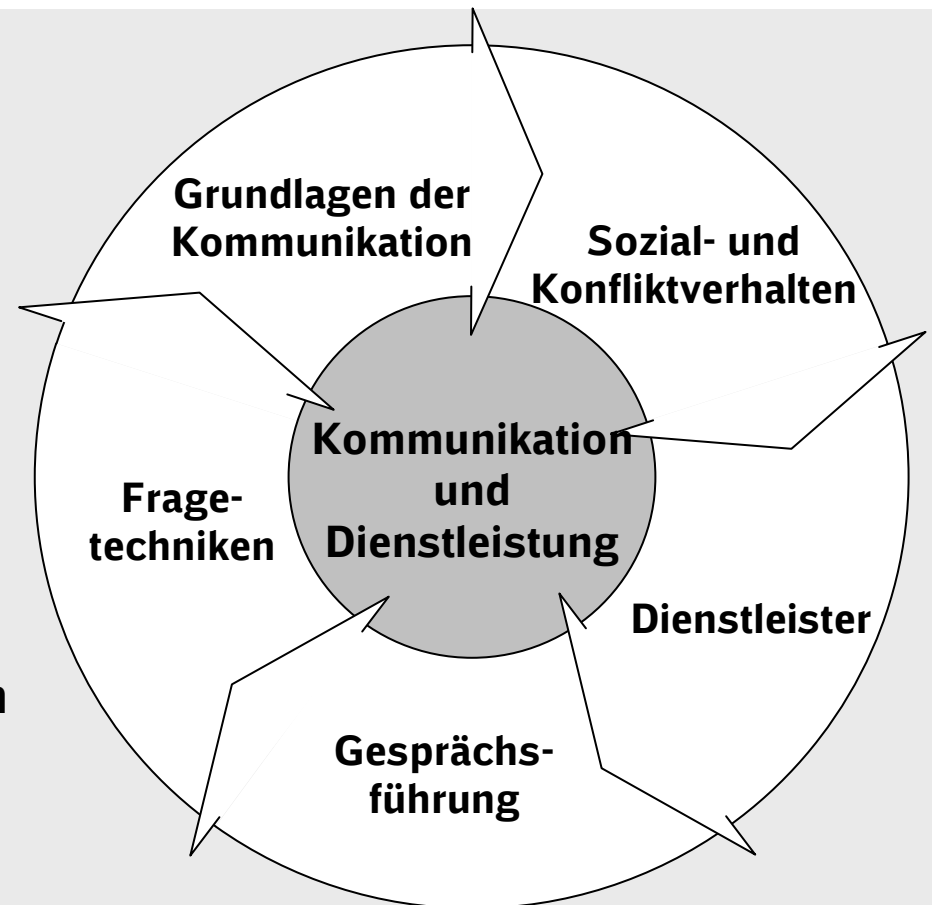
Gemeinsam mit dem RMV haben wir die Anforderungen an Mitarbeiter im Bereich Sicherheit konkretisiert und ein entsprechendes Schulungskonzept erstellt.

### Lernziel:

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

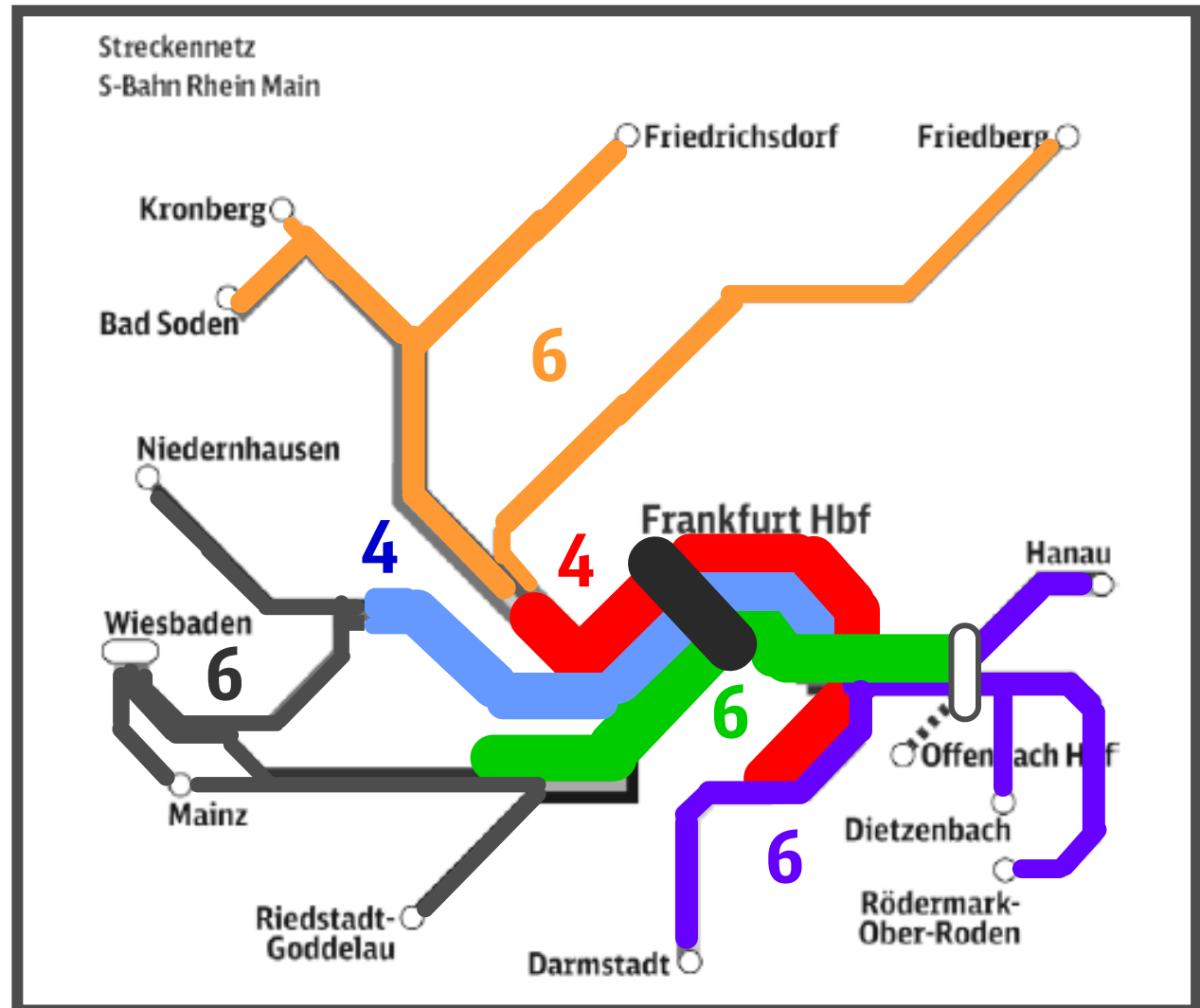
- Dienstleistungsverhalten,
- Sozialverhalten
- Konfliktverhalten.

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



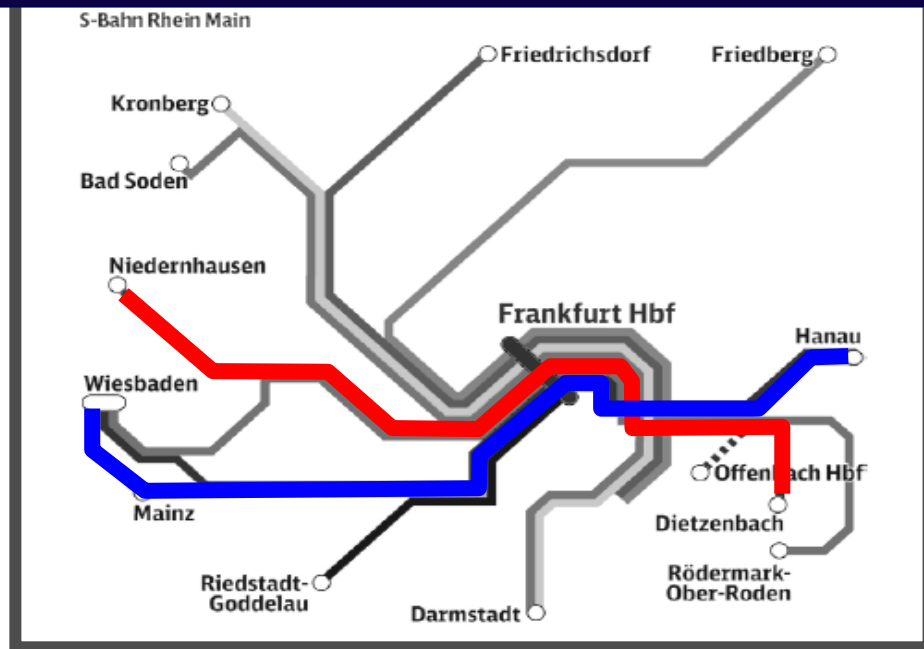
# Die Begleitung durch Sicherheitspersonal wurde auf ein abschnittsbezogenes Vorgehen umgestellt

- 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

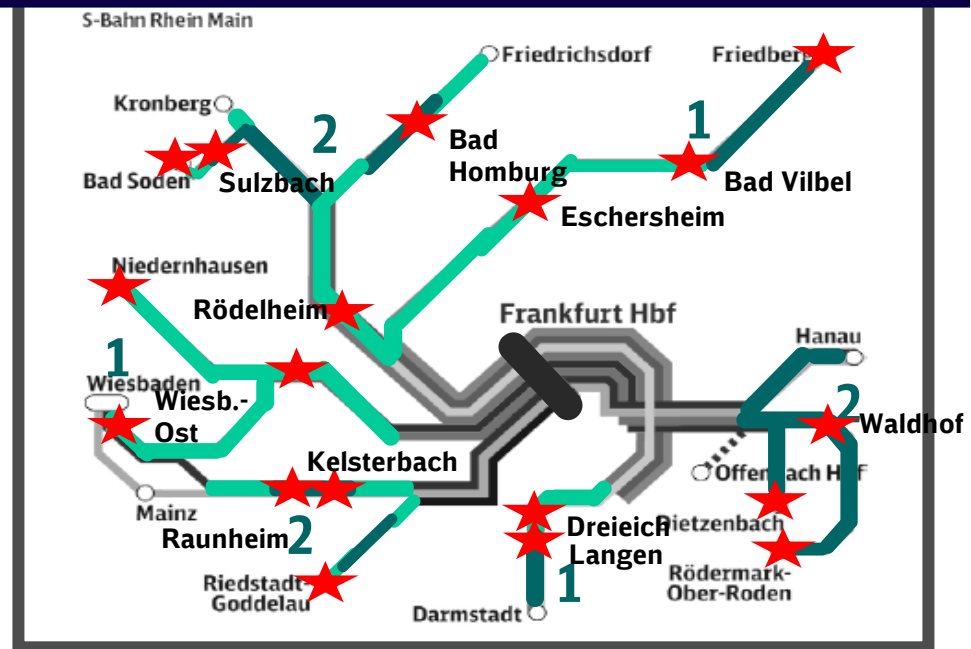


3 Teams à 2 Personen

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.

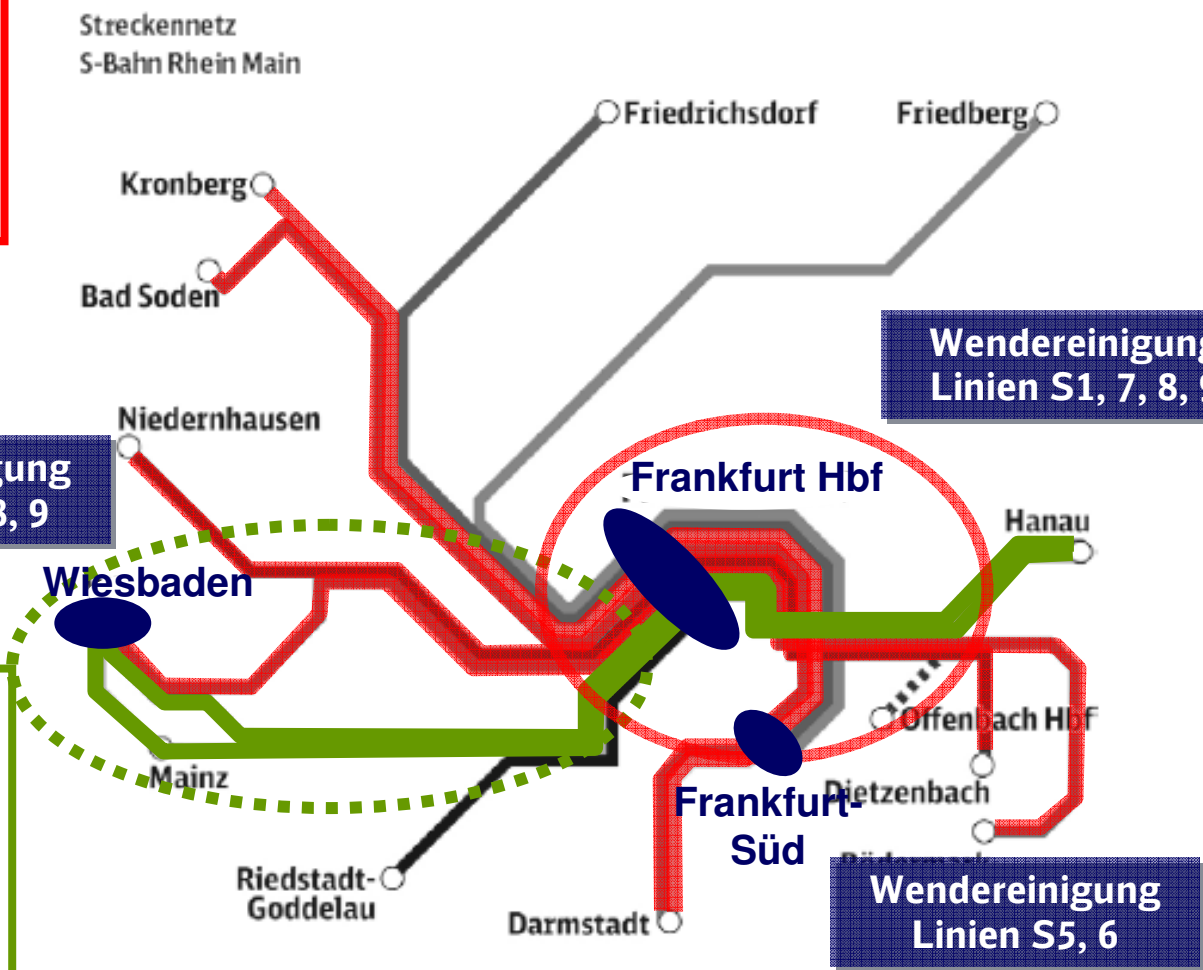
**Unterwegsreinigungen vor allem im Kernbereich**

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

**Wendereinigung Linien S1, 8, 9**

**Zusätzliche Unterwegsreinigungen sind 2008 hinzugekommen**

**Linien S8 / S9 pro Woche mit 4 Mitarbeitern**



## 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**