

**Kleine Anfrage der Fraktionen Bündnis 90/Die Grünen vom 14. Oktober 2008****Mehr Sicherheit für Bahnpersonal und Reisende**

In den Medien häufen sich in der letzten Zeit Meldungen über Gewalt in den Zügen und Bussen des öffentlichen Personenverkehrs. Die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET haben aus diesem Anlass eine Umfrage unter den im Nah- und Fernverkehr eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zahlreicher Unternehmen gestartet.

Das Ergebnis dieser Befragung zeigt, dass die große Mehrheit der im Personenverkehr eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Ausübung ihres Dienstes begründete Angst hat. 70 % der Antwortenden geben an, mehrfach Opfer verbaler und/oder körperlicher Gewaltausübung von Reisenden gewesen zu sein. In 33 % der Fälle kam es zu Verletzungen. Viele Mitarbeiter/-innen beklagen zudem die zum Teil ungenügende Nachsorge durch die Arbeitgeber zur Bewältigung des Erlebten. Die Sicherheit des Bahnpersonals, aber auch der Passagiere muss gewährleistet werden. Sicherheitsleistungen der Verkehrsunternehmen müssen zu den obligatorischen Anforderungen an einen Verkehrsvertrag gehören. Der Verzicht darauf ist betriebswirtschaftlich unsinnig. Denn durch ein höheres Sicherheitsgefühl der Reisenden werden mit einer damit verbundenen erhöhten Inanspruchnahme von Nahverkehrsleistungen zusätzliche Einnahmen generiert.

Wir fragen den Senat:

1. Werden im Rahmen der Ausschreibungen die Bestellerorganisationen gehalten, entsprechende verpflichtende Kriterien zur Sicherheit des Bahnpersonals zu formulieren?
2. Wird in allen Zügen im Land Bremen Zugbegleitpersonal eingesetzt?
3. Sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit entsprechendem Equipment, für das schon die Besteller Anforderungskataloge entwickeln müssen, ausgerüstet, um in kritischen Situationen eine schnelle und einfache Kontaktaufnahme sowie erste Maßnahmen zur Gefahrenabwehr zu ermöglichen?
4. Wie häufig und auf welchen Strecken werden Zweierteams als Mindestbesetzung eingesetzt?
5. Wie kann die Zusammenarbeit zwischen Verkehrs- und Sicherheitspersonal sowie Landes- und Bundespolizei mit dem Ziel einer unmittelbaren Erreichbarkeit und eines schnellen Einschreitens verbessert werden?
6. Inwieweit wird eine Nachsorge und Betreuung von Gewaltopfern unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewährleistet, und wie könnten entsprechende Nachsorgemaßnahmen finanziert werden?

Dr. Maike Schaefer, Björn Fecker,  
Dr. Matthias Güldner und Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

D a z u

## Antwort des Senats vom 25. November 2008

1. Werden im Rahmen der Ausschreibungen die Bestellerorganisationen gehalten, entsprechende verpflichtende Kriterien zur Sicherheit des Bahnpersonals zu formulieren?

Die Bestellerorganisationen sind gesetzlich nicht gehalten, verpflichtende Kriterien zu formulieren. Den Bietern für Nahverkehrsleistungen können solche Kriterien als Maßstab für die Qualität des Angebots jedoch abverlangt werden. So wurden im Rahmen der Ausschreibung „Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen“ den Bietern „Service- und Sicherheitskonzepte“ abverlangt, die für die Wertung der Angebote relevant waren:

„Der Bieter hat ein kundenorientiertes und effektives Konzept für Service und Sicherheit zu erstellen und mit dem Angebot vorzulegen. Durch dieses Konzept sollen derzeitige Kunden an den SPNV gebunden und Neukunden gewonnen werden. Es ist darzustellen, welche Maßnahmen das Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) zur Gewährleistung eines subjektiven Sicherheitsgefühls für alle Fahrgäste zu allen Betriebszeiten vorsieht. Die Auftraggeber erwarten auch Aussagen zu den vorgesehenen Maßnahmen zur Steigerung des Sicherheitsempfindens bei besonderen Ereignissen wie Konzerten oder Fußballspielen.“

Der Senator für Umwelt, Bau, Verkehr und Europa als Aufgabenträger (damit Besteller) des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) im Land Bremen hat bei allen bisher allein oder gemeinsam mit dem Land Niedersachsen durchgeführten Vergaben Vorgaben gemacht, die zur Erhöhung des Sicherheitsumfeldes im SPNV beitragen. Hierzu zählt insbesondere die sogenannte Begleitquote. Durch sie wird der Anteil der zwingend mit Servicepersonal zu versehenen Fahrten definiert. Sowohl für den bereits laufenden Betrieb der Farge-Vegesacker Eisenbahn, als auch für den im Dezember 2010 beginnenden Regio-S-Bahn-Verkehr ist eine Quote von 40 % mindestens einzuhalten. Mit dem Triebfahrzeugführer, der unmittelbar am Fahrgastraum platziert ist, sind diese Fahrten somit mit zwei Personen zu besetzen. Weiterhin sind nach 21:00 Uhr sämtliche Fahrten mit einem Servicemitarbeiter zu versehen. Schließlich werden sämtliche Triebwagen der Regio-S-Bahn mit Videoüberwachungssystemen ausgestattet.

Über die rein vertragliche Ausgestaltung des Themas hinaus wird der Senat auch präventiv tätig. So wird seit 2007 ein Projekt der DB Regio AG („Vandalismuskampagne“) unterstützt. Im Frühjahr 2008 hat unter anderem am Bremer Hauptbahnhof ein Aktionstag stattgefunden, der insbesondere Jugendliche vom Vandalismus und Gewalttaten in Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs abhalten soll.

Ferner wurde im Rahmen einer „Stationspatenschaft“ in Kooperation mit einer Schule der Zugangsbereich des Bahnhofs Bremen-Neustadt neu gestaltet.

2. Wird in allen Zügen im Land Bremen Zugbegleitpersonal eingesetzt?

Die Antworten auf diese und die folgenden Fragen stehen in Abhängigkeit vom beauftragten EVU sowie den Detailvorgaben des für die jeweilige Linie geltenden Verkehrsvertrages. Soweit notwendig, sind die Antworten entsprechend netzbezogen gehalten.

In Zügen der DB Regio AG wird grundsätzlich Zugbegleitpersonal eingesetzt. Eine Ausnahme stellt die Regionalexpressstrecke Richtung Nordenham dar. Soweit diese mit Elektrotriebzügen gefahren wird, liegt die Quote der mit Servicepersonal versehenen Fahrten (Begleitquote) bei 40 %.

Auf den Linien der NordWestBahn (NWB) ist eine Zugbegleitquote von 40 % bestellt. Dabei ist die NWB bemüht, im Rahmen der Dienstplangestaltung und -umsetzung alle Gegebenheiten (z. B. Tagesrandlagen, Pendlerspitzen, Wochenend- und Einkaufsverkehr) zu berücksichtigen, sodass sich eine ausgeglichene Betreuung für die Fahrgäste ergibt.

Ebenso sind bei den Eisenbahn- und Verkehrsbetrieben Elbe/Weser (EVB) 40 % aller Fahrten mit Kontrolleuren/Zugbegleitpersonal besetzt. Dies ist im derzeit gültigen Verkehrsvertrag zwischen der LNVG und der EVB geregelt.

Bei der NWB und der EVB werden im Regelfall kleine Dieseltriebwagen eingesetzt, die (vergleichbar mit einer Straßenbahn) durch den Triebfahrzeugführer

gut eingesehen werden können. Insofern ist hier auch bei Fahrten ohne zusätzliches Servicepersonal eine Kontaktaufnahme durch die Fahrgäste möglich. Eine ähnliche Situation ist auch bei den künftigen Triebwagen der Regio-S-Bahn vorgesehen.

3. Sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit entsprechendem Equipment, für das schon die Besteller Anforderungskataloge entwickeln müssen, ausgerüstet, um in kritischen Situationen eine schnelle und einfache Kontaktaufnahme sowie erste Maßnahmen zur Gefahrenabwehr zu ermöglichen?

Bei allen EVU sind die Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter (bzw. Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer) mit Mobiltelefonen ausgestattet, die sofortige Hilfe-/Notrufe ermöglichen, die Triebfahrzeugführer können ständig auf Zugfunksysteme zugreifen und mit der entsprechenden Zugleitung kommunizieren.

Die Transportleitung der DB Regio AG bzw. die Betriebsleitzentrale der NWB sind rund um die Uhr 365 Tage lang besetzt.

Bei der NWB ist es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ausdrücklich untersagt, Equipment zum Selbstschutz und zur Verteidigung (z. B. Pfefferspray o. ä.) im Dienst mitzuführen. Dadurch soll eine Eskalation im Falle einer Auseinandersetzung zwischen Personal und Fahrgästen vermieden werden.

4. Wie häufig und auf welchen Strecken werden Zweierteams als Mindestbesetzung eingesetzt?

Die Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer (KiN) der DB Regio AG sind tagsüber in der Regel im „Alleindienst“ unterwegs. Auf der Strecke von Bremen-Hauptbahnhof nach Bemen-Vegesack sind in den Abendstunden grundsätzlich entweder zwei KiN oder ein KiN und ein Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes eingesetzt. Aus Fahrgeldsicherungsgründen werden auf allen Linien der DB Regio AG sporadisch Prüfteams mit bis zu fünf Prüfern eingesetzt.

Die NWB stockt bei besonderen Begebenheiten, bei denen ein sehr hohes Fahrgastaufkommen zu erwarten ist (z. B. Hafenfest), anlassbezogen die Servicepräsenzen auf.

Auf der Metronomlinie Bremen – Hamburg werden als Regelbesetzung Zweierteams eingesetzt.

5. Wie kann die Zusammenarbeit zwischen Verkehrs- und Sicherheitspersonal sowie Landes- und Bundespolizei mit dem Ziel einer unmittelbaren Erreichbarkeit und eines schnellen Einschreitens verbessert werden?

- a) Perspektive Polizei

Die Polizei Bremen, aber auch die Ortspolizeibehörde Bremerhaven arbeiten eng mit den örtlichen Bundespolizeistationen zusammen. Soweit die Sicherheit des Bahnpersonals oder der Reisenden gefährdet ist und die Unterstützung der Landespolizei erforderlich ist, wird regelmäßig zeitnah reagiert. Nach Aussage der Polizei wurde mangelnde Schnellig- bzw. Erreichbarkeit bislang nicht problematisiert.

Zugbegleiter und Reisende haben die Möglichkeit, die Bundespolizei über eine bestimmte Rufnummer zu erreichen. Diese Nummer ist den Bediensteten bekannt und wird Fahrgästen mit Plakaten vorgestellt. Außerdem können die Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG, die häufig die gleichen Strecken betreuen, die örtlichen Polizeiinspektionen direkt kontaktieren.

Darüber hinaus kommt es in regelmäßigen Abständen (etwa vierteljährlich) zu Treffen zwischen Mitarbeitern der örtlichen Polizei und den Bundespolizeistationen, in denen ein behördenübergreifender Austausch ermöglicht wird.

Des Weiteren nutzen Mitarbeiter der Polizei das Angebot, das sich aus einer Kooperationsvereinbarung zwischen dem Senator für Inneres und Sport und der Deutschen Bahn AG ergibt. Uniformierte Beamte haben die Möglichkeit, unentgeltlich mit den Zügen der Bahn zu fahren. Dabei tragen sie maßgeblich zur Erhöhung der Sicherheit in den Zügen bei.

b) Perspektive Eisenbahnverkehrsunternehmen

Die angesprochene Zusammenarbeit zwischen den EVU, Sicherheitsdienstleistern sowie der Bundes- und Landespolizei ist aus Sicht der DB Regio AG als gut zu bezeichnen.

Folgende Maßnahmen sind bereits umgesetzt:

- Die Bundespolizei (BPOL) ist laut Gesetz die für Einsätze im Bereich der Bundeseisenbahninfrastruktur zuständige Polizeibehörde. Beamte der BPOL nehmen regelmäßig an Gruppengesprächen der Kundenbetreuer und Triebfahrzeugführer teil.
- „Sicherheitskreise Bremen“: Hier werden unter Beteiligung der BPOL, Polizei Bremen, DB Station & Service (als Betreiber der Bahnhöfe), DB Sicherheit/Konzernsicherheit, Railion, sowie der EVU DB Regio AG, metronom und EVB in regelmäßigen Abständen die aktuellen Sicherheitslagen erörtert und Maßnahmen abgestimmt.
- Freifahrt für Polizisten in Uniform.
- Einsatz von Sicherheitspersonal gemäß der aktuellen Schwerpunkte aufgrund laufender Beobachtung der Sicherheitslage.
- DB-Sicherheit ist „rund um die Uhr“ erreichbar – Ländereinsatzleitung (LEL) befindet sich in Bremen; Meldeweg „Kundenbetreuer – DB-Transportleitung – LEL“.
- Durchführen von Seminaren „Verhalten in Konfliktsituationen“ für die Bordpersonale der DB Regio AG durch einen Verhaltenstrainer der Landespolizei (Polizeidirektion Göttingen) und Trainer des Bundespolizei Aus- und Fortbildungszentrums Walsrode.

Die Übergriffe auf Kundenbetreuer der DB Regio AG im Gebiet des VBN sind zurzeit tendenziell rückläufig. Die Verhaltensmaßgabe für deren Mitarbeiter lautet, in allen Konfliktsituationen stets deeskalierend zu wirken.

Bei der NWB besteht über die Betriebsleitzentrale der NWB sowie die 3-S-Zentrale der DB Station & Service AG in Bremen-Hauptbahnhof direkter Kontakt zu den Ordnungs- und Sicherheitskräften im Land Bremen. Im Rahmen der Übernahme der Verkehrsleistungen im Netz „Regio-S-Bahn“ wird insbesondere die Zusammenarbeit mit der örtlichen Bundespolizeiinspektion noch weiter ausgebaut.

In der Betriebsleitzentrale der NWB wird zur gezielten Steuerung der Prozesse je eine Kontaktnummer für die Bundes- wie für die Landespolizei genutzt. Über die Organisation der Polizeibehörden wird dann entschieden, über welche Einsatzstelle Sicherheitskräfte am schnellsten zu den nächsten Haltebahnhöfen gelangen.

6. Inwieweit wird eine Nachsorge und Betreuung von Gewaltopfern unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewährleistet, und wie könnten entsprechende Nachsorgemaßnahmen finanziert werden?

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DB Regio AG erhalten eine umfassende Nachsorge und Betreuung durch die Gesundheitseinrichtungen der DB AG. Hierzu gehört auch eine Betreuung durch den psychologischen Dienst des DB-Gesundheitszentrums.

Bei der NWB werden Lok- und Zugpersonal nach besonderen Ereignissen betreut, um posttraumatischen Belastungsstörungen (PTBS) entgegenzuwirken. Das „PTBS-Programm“ der NWB ist im Streckennetz der NWB über eine schnelle Ersthelferkette vor Ort installiert. Je nach Zeitpunkt und Dauer der zugrunde liegenden Traumatisierung werden die Mitarbeiter durch die Betriebsärztin sowie einem geschulten Verkehrspsychologen weitergehend betreut.