



# 10. ZeRP-Lagebericht 2016

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



## Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
Sicherheit im SPNV	4
Auf einen Blick	4
Ausführliche Berichte der Netzwerkpartner	5
Kundenzufriedenheitsmessung	12
Auswertungen der ZeRP-Datenbank	13
Entwicklung der Meldungen bis 2016	13
Weiterentwicklung ZeRP-Datenbank	13
Ereignisse 2016 im Vergleich zum Vorjahr	15
Ereignisse 2016 im Detail	15
S-Bahn-Auswertung der ZeRP-Datenbank	17
Presse	18
Mediale Wahrnehmung in der Öffentlichkeit	18
ZeRP-Maßnahmen	19
ZeRP-Datenbank wurde umfangreich optimiert	19
Aktueller Stand zur Umsetzung des Sicherheitskonzeptes SPNV	20
Verfügungsdienste	20
Arbeitskreis Sicherheit der SPNV-Aufgabenträger	21
Kompetenzcenter Sicherheit NRW (KCS)	22
Multiplikatorenschulungen zur Früherkennung und Abwehr geplanter Anschläge	22
Qualifizierungsleitlinie für Service- und Sicherheitskräfte im SPNV in NRW	22
Runder Tisch „Sicherheit im ÖPNV“	23
Verbundübergreifende Fußballzüge in NRW	24
Fazit des ZeRP-Lageberichts	24
Abkürzungsverzeichnis	25
Abbildungsverzeichnis	25

## Einleitung

Das Thema Sicherheit gewann im gesellschaftlichen und politischen Kontext im Jahr 2016 unter anderem aufgrund der Ereignisse in Köln zum Jahreswechsel 2015/2016 und verschiedener Terroranschläge in Europa (und der damit verbundenen deutlich gesteigerten terroristischen Gefährdungslage) erheblich an Bedeutung. Diese Entwicklung wird auch von der Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention (ZeRP) beim VRR erfasst.

Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ist ein integraler Bestandteil des öffentlichen Lebens und somit spiegelt sich diese Entwicklung dort wider. Als Reaktion wurde beim landesweiten Sicherheitskongress am 25. April 2016 ein umfangreiches Eckpunktepapier zur Verbesserung der Sicherheit im ÖPNV verabschiedet. Der VRR entwickelte in der Folge ein SPNV-Sicherheitskonzept, das aus verschiedenen, sich ergänzenden Bausteinen besteht.

Diverse Maßnahmen, wie der vermehrte Einsatz von Begleitpersonal in Regionalverkehrszügen oder auch der Einsatz von

„Verfügungsdiensten Sicherheit“, wurden bereits operativ umgesetzt. Eine ausführliche Darstellung des Sicherheitskonzeptes findet sich im vorliegenden Bericht. Zum Einsatz von Verfügungsdiensten wird es im Sitzungsblock Sommer 2017 eine separate Vorlage mit einer ersten groben Evaluation des Pilotprojekts auf Basis der bis heute vorliegenden Zahlen und Erkenntnisse geben.

Um Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit fundiert begründen und optimal einsetzen zu können, wurde die Dokumentation und Auswertung der Vorfälle in der ZeRP-Datenbank verbessert. Hierzu liefert dieser Bericht eine ausführliche Darstellung.

Neben den vorgenannten Sonderthemen bietet der ZeRP-Lagebericht 2016 wie gewohnt einen tiefen qualitativen und quantitativen Einblick in die Sicherheitslage innerhalb des VRR-Raumes im SPNV-Bereich als auch in einigen Kommunen des ÖPNV-Bereiches.

## Sicherheit im SPNV

### Auf einen Blick

Nachfolgend werden die einzelnen Themenbereiche des folgenden Kapitels kurz vorgestellt, nähere Ausführungen folgen dann in den jeweiligen Abschnitten. Erstmals haben für das Jahr 2016 alle im VRR-Raum tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) sowie die beiden zuständigen Bundespolizeinspektionen Dortmund und Düsseldorf ihre Berichte für den ZeRP-Lagebericht zur Verfügung gestellt.

### Problemlagen

Wie schon im Vorjahr stimmten auch im Jahr 2016 die Einschätzungen der Sicherheitslage aller Eisenbahnverkehrsunternehmen und der Bundespolizei, die in den Qualitätsgesprächen und Sicherheitsberichten dargelegt worden sind, überein. Folgende Entwicklungen und daraus resultierende Maßnahmen ergaben sich für das Jahr 2016:



### Taschendiebstähle weiterhin auf hohem Niveau

Da die Handgepäck- und Taschendiebstähle bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen teilweise deutlich angestiegen sind, kommt dem Einsatz von speziell geschultem Personal der Bundespolizei sowie gezielten gemeinsamen Aktionen von Eisenbahnverkehrsunternehmen und Polizei eine besondere Bedeutung zu. Ziel der Aktionen ist es, Fahrgäste für die Thematik zu sensibilisieren, um Diebstähle möglichst zu verhindern.

### Meldungen zu Angriffen gegen Personal und Fahrgäste steigen weiter an

Die gewaltsamen Übergriffe gegen Personal und Fahrgäste nahmen im Vergleich zum Vorjahr stark zu. Der Respekt gegenüber Autoritätspersonen in Uniform ist bei Tätern merklich gesunken.

### Probleme mit Fußballfans weiterhin vorhanden

Der Fußballreiseverkehr stellt insbesondere die Bundespolizei täglich vor polizeiliche Herausforderungen durch wiederkehrende Szenarien auf den Schienenverkehrswegen. Durch fortentwickelte Konzepte werden durch die Bundespolizei Maßnahmen der individualisierten Gefahrenabwehr umgesetzt, um potenzielle Störer und Straftäter entsprechend zu sanktionieren.

### Gemeinsame Schwerpunkteinsätze mit der Polizei

Regelmäßige Abstimmungsgespräche und detaillierte Meldungen von den Verkehrsunternehmen bilden die Grundlage für gemeinsame Einsatzmaßnahmen und Ermittlungen von Verkehrsunternehmen, Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie Landes- und Bundespolizei, z. B. Einsätze gegen aggressive und (mobile) Taschendiebe, randalierende (Jugend-)Gruppen sowie die Bekämpfung von Vandalismus. Die regelmäßigen Aktionstage des Projektes „SIBB – Sicherheit in Bus und Bahn“ sind ein weiteres Beispiel für eine gemeinsame Schwerpunktmaßnahme in Dortmund.

### Mitführen und Gebrauch von Waffen

Ebenso stellt insbesondere die Bundespolizei fest, dass Täter vermehrt gefährliche Gegenstände und Waffen mit sich führen. Ein besonders prägnanter Vorfall ereignete sich im März 2017 im Düsseldorfer Hauptbahnhof, als in der ankommenden

S-Bahn 28 am Gleis und im Bahnhofsgebäude sieben Reisende mit einem Beil angegriffen und zum Teil schwer verletzt wurden.

### Ausführliche Berichte der Netzwerkpartner

Nachfolgend sind die dem VRR zugelieferten Berichte der Netzwerkpartner aufgeführt, die die Situation aus Sicht des jeweiligen Partners beschreiben.



#### Bericht der DB Regio AG, Region NRW

##### Angriffe gegenüber dem Personal steigen

Bei personenbezogenen Delikten wie Körperverletzung, Bedrohung, Beleidigung oder Belästigung gegen Mitarbeiter im Borddienst (Kundenbetreuer, Prüfdienst, Triebfahrzeugführer) verzeichnet DB Regio NRW 2016 weiter steigende Fallzahlen gegenüber 2015 sowie daraus resultierende Ausfalltage.

##### Umgang mit der Flüchtlingssituation

Die Anzahl der Flüchtlinge war 2016 in NRW nicht so hoch, wie zunächst prognostiziert. Dies hat zu einer entsprechenden Entspannung des Konfliktpotenzials im Rahmen der Fahrausweiskontrollen sowie der am Arbeitsmarkt verfügbaren Sicherheitskräfte geführt. Die Vorkommnisse in Köln während der Silvesternacht von 2015 auf 2016 haben aber zur Verunsicherung und zu einer Minderung des subjektiven Sicherheitsgefühls bei vielen Fahrgästen und Mitarbeitern beigetragen.

##### Eigentumskriminalität

Aufgrund der Gelegenheitsstrukturen im öffentlichen Raum bietet der Personennahverkehr organisierten Eigentumskriminaltätern, die in Diebesbanden oder als Trickdiebe agieren, nach wie vor ein breites Betätigungsfeld. Trotz sehr enger und effektiver Zusammenarbeit zwischen der Bundes- und Landespolizei ist die Täterklientel im ÖPNV nach wie vor sehr aktiv. DB Regio NRW appelliert daher an ihre Fahrgäste, auf ihre Wertsachen zu achten und dem Anliegen von Personen, die im Zug um Geld bitten, nicht gutgläubig nachzukommen.

## Bericht der NordWestBahn

### Ausgangslage

Im Jahr 2016 legte die NordWestBahn ein besonderes Augenmerk auf die Entwicklung der Sicherheitslage im SPNV. Schwerpunkt war dabei die intensive und zusätzlich verbesserte Schulung des Zugbegleitpersonals.

### Entwicklung im Jahresverlauf

Die Zahl der durch Mitarbeiter gemeldeten Vorfälle (tätliche Übergriffe, verbale Angriffe und Beleidigungen) stieg von 85 im Jahr 2015 auf 95 im Jahr 2016. Jahreszeitliche Schwankungen ließen sich 2016 im Gegensatz zum Vorjahr nicht feststellen.

Das im Rahmen des Projektes „Sicherheit im und am Zug“ eingeführte verbesserte bzw. vereinfachte Meldesystem zeigt, dass auch im Jahr 2016 eine überproportional hohe Anzahl von Übergriffen in den Abendstunden zu verzeichnen war. Dabei beobachtete die NordWestBahn einen hohen Anteil von alkoholisierten Personen sowie Besuchern von Fußball-Bundesligaspielen.

### Anwendung und Weiterentwicklung des Sicherheitskonzeptes der NordWestBahn

Das im Jahr 2015 beschriebene Sicherheitskonzept der NordWestBahn wurde 2016 punktuell weiter entwickelt. Ein Schwerpunkt lag auf der intensiven Schulung der Zugbegleitpersonale. So haben auch 2016 alle neu eingestellten Servicemitarbeiterinnen und Servicemitarbeiter ein Deeskalationstraining absolviert. Darüber hinaus wurden sicherheitsrelevante Themen, insbesondere das deeskalierende Auftreten gegenüber Fahrgästen, in den halbjährlich durchgeführten Dienstunterrichten thematisiert.

Das von der NordWestBahn entwickelte Konzept eines abgestimmten, vereinfachten Verfahrens zur Stellung von Strafanzeigen bzw. Strafanträgen wurde 2016 von den Mitarbeitern vermehrt genutzt. Gleichwohl muss auch weiterhin von einer hohen Dunkelziffer insbesondere im Deliktfeld der Beleidigungen gegen die Mitarbeiter des Unternehmens ausgegangen werden. Erfahrungsberichte von Mitarbeitern festigten dieses Bild. Infolgedessen wurden die Kollegen insbesondere in den Dienstunterrichten nachhaltig ermutigt, die ihnen zur Verfügung gestellten Instrumente wie Eintragungen in die ZeRP-Datenbank und das vereinfachte Verfahren zur Stellung von Strafanzeigen zu nutzen.

### Ausblick 2017

Mit dem im Februar 2017 gestarteten Konzept der zusätzlichen Begleitung von Zügen durch Sicherheitspersonal der DB-Sicherheit („Verfügungsdienste Sicherheit“) wurde aus Sicht der NordWestBahn ein erfolgversprechendes, zusätzliches Instrument für ein verbessertes subjektives Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Zugpersonalen geschaffen.

Erste Rückmeldungen hierzu aus dem Kreis der NordWestBahn-Servicemitarbeiter waren sehr positiv.

## Bericht der Abellio Rail NRW

### Allgemeine Sicherheitslage

Die aktuellen statistischen Daten (ZeRP-Datenbank) zeigen, dass sich die Sicherheitslage auf den von der Abellio Rail NRW (Abellio) betriebenen Linien – auch im Vergleich zu anderen Linien in der Region – auf mittlerem Niveau bewegt. Mit 311 Meldungen im Berichtsjahr 2016 ist gegenüber dem Jahr 2015 (193 Meldungen) ein Anstieg erkennbar.

### Kunden bewerten subjektive Sicherheit als zufriedenstellend

Das subjektive Sicherheitsempfinden bewerten die Fahrgäste, die dreimal jährlich im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragung des VRR befragt werden, ähnlich wie im Vorjahr. Auch wenn die Note für „nachts“ (Schulnote 2,38) schlechter ausfällt als die Bewertung für „tagsüber“ (Schulnote 1,76), befinden sich beide Bewertungen auf einem insgesamt zufriedenstellenden Niveau.

### Sicherheitsschwerpunkte: Discoverkehre besonders problematisch

Die Analyse der Meldungen, das subjektive Empfinden und Berichte der Abellio-Mitarbeiter weisen allerdings weiterhin auf Probleme in verschiedenen Bereichen hin. Der Freizeitverkehr in den Abendstunden und am Wochenende bildet nach wie vor den Schwerpunkt der Probleme in den verschiedenen Netzen von Abellio, insbesondere auf der Linie S 7, sowie auf den Linien RE 16 und RB 40 zwischen Essen und Hagen. Zusätzlich ist mittlerweile auch ein Anstieg der Vorkommnisse tagsüber erkennbar.

Besonders in den frühen Morgenstunden ereigneten sich wiederholt Pöbeleien durch stark alkoholisierte Personen. Dabei kam es neben Beleidigungen und Bedrohungen auch zu Angriffen auf Abellio-Mitarbeiter. Um dem entgegenzuwirken, setzt das Unternehmen seit September 2016 auf den Linien S 7 und RB 40 Kundenbetreuer in Zweier-Teams in den Abendstunden am Wochenende ein. Diese Maßnahme trägt bisher zu einer deutlichen Verbesserung des Sicherheitsgefühls sowohl bei den Fahrgästen als auch bei den Mitarbeitern bei und trifft auf viel Zustimmung. Auch der Einsatz von zusätzlichem Sicherheits- und Ordnungsdienstpersonal, insbesondere bei Fußballspielen, wird positiv aufgenommen.

### Sicherheitskonzept und Maßnahmen

Zur Verbesserung der Sicherheitslage setzt Abellio gemeinsam mit den Sicherheitspartnern auf ein umfassendes Maßnahmenpaket. Hierzu gehören unter anderem:

#### Strafverfolgung

- Konsequentes Anzeigen aller Straftaten und Unterstützung der Mitarbeiter bei der straf- und zivilrechtlichen Verfolgung
- Enge Zusammenarbeit mit den Ermittlungsbehörden bei der Aufklärung von Straftaten

#### ZeRP

- Aktive Mitarbeit in den Sicherheitsgremien ZeRP und LAK Sicherheit NRW
- Enge Zusammenarbeit mit Aufgabenträgern sowie Polizei- und Ordnungsbehörden für Schwerpunkteinsätze
- Ergänzung der ZeRP-Auswertung durch Gespräche mit Mitarbeitern und Polizeibehörde zur Ermittlung von Vorfalls-Schwerpunkten

#### Mitarbeiterqualifikation

- Regelmäßige Qualifikation der Mitarbeiter durch konsequente Vermittlung von Deeskalations- und Präventionstechniken

#### Gezielte Erhöhung des Personaleinsatzes

- Schwerpunkteinsätze gemeinsam mit der Bundespolizei an den Wochenendabenden
- Weitere Ausweitung der Zugbegleitquoten (Begleitung aller Züge mit Kundenbetreuern und Einsatz von Zweier-Teams zu sicherheitsrelevanten Zeiten und Linienabschnitten)
- Einsatz von zusätzlichem Sicherheits- und Ordnungsdienstpersonal (SOD) bei Fußballspielen und sonstigen sicherheitskritischen Events in Planung

## Bericht der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH



### Allgemeine Sicherheitslage

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH (Regiobahn) betreffend können aufgrund von Beobachtungen der Entwicklung der Sicherheitslage in 2016 für Kunden und Mitarbeiter folgende Aussagen getroffen werden:

Im allgemeinen Umgang wird eine zunehmende Verrohung und ein respektloses Verhalten gegenüber dem Personal immer deutlicher. Zudem ist auch die offensichtliche Zunahme der Verunreinigung von Fahrzeugen und Haltestellen zu beobachten.

### Angriffe gegenüber dem Personal steigen

Bei personenbezogenen Delikten (Körperverletzung, Bedrohung, Beleidigung und Belästigung) gegen unsere Mitarbeiter (Kundenbetreuer, Prüfdienst und auch Triebfahrzeugführer) verzeichnen wir in 2016 gegenüber 2015 eine Zunahme der Vorkommnisse. Dabei überwiegen die Fallzahlen der Beleidigungen. Insbesondere im Bereich der Fahrscheinkontrollen kommt es immer öfter zu Bedrohungen, aber auch zu Körperverletzungen hauptsächlich gegenüber den Einzelstreifen.

Durch den Einsatz der neuen Verfügungsdienste wird sowohl im Konfliktfall für die Fahrgäste und das Personal mehr Sicherheit gesehen als auch durch die stärkere Präsenz eine Reduzierung der deutlich gestiegenen Anzahl von Konflikten erwartet.

### Geringer Prozentsatz an Diebstählen und Vandalismusschäden

Auf der Linie der Regiobahn sind keine Steigerungen von Eigentumsdelikten zu verzeichnen. Der prozentuale Anteil an den Delikten ist sehr gering. Auch der Anteil an Vandalismusschäden ist sehr gering.

## Bericht der eurobahn



### Allgemeine Sicherheitslage

Im Jahr 2016 musste eine Zunahme der verbalen und körperlichen Übergriffe auf die Kundenbetreuer und Triebfahrzeugführer der eurobahn festgestellt werden. Im Umgang mit unterschiedlichen Fahrgastgruppen erfahren unsere Mitarbeiter eine Zunahme an Respektlosigkeit und Gewaltbereitschaft. Beleidigungen und Bedrohungen gehören mittlerweile zum Tagesgeschäft. Die prekäre Sicherheitslage spiegelt sich in den absoluten Zahlen der körperlichen Übergriffe und infolgedessen auftretender Ausfallzeiten wider. Besonders hervorzuheben ist hierbei, dass die Vorkommnisse nicht an bestimmte Zeitlagen oder Linien „gekoppelt“ sind, sondern vielmehr über den gesamten Tag und das gesamte Aufgabengebiet verteilt sind.

Die Hinzuziehung von Bundes- und/oder Landespolizei zur Durchsetzung von Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen oder dem Hausrecht gestaltet sich gerade an kleineren Bahnhöfen und Haltepunkten einstweilen schwierig. Das Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Mitarbeitern leidet unter dieser Situation.

### Ausblick 2017

Durch den Einsatz der neuen Verfügungsdienste im Bereich des VRR kann dieser Wahrnehmung entgegengewirkt werden. Fahrgäste und Mitarbeiter reagieren sehr positiv auf die Sicherheitsbegleitung in den Zügen der eurobahn.



## Bericht der National Express Rail GmbH



### Allgemeine Sicherheitslage

Nach der Auswertung der Einträge in der ZeRP-Datenbank ergeben sich folgende Fakten für National Express:

Wir verzeichneten im Jahr 2016 1096 Handlungen gegen Kundenbetreuer. Hierzu zählen wir sieben schwere Übergriffe, wodurch Mitarbeiter verletzt wurden und/oder sogar ausfielen. Im ersten Halbjahr 2016 hatten wir eine Häufung von Flüchtlingen ohne Fahrausweis. Dies nahm im zweiten Halbjahr leicht ab.

Dafür stieg die Anzahl von Diebstählen stetig an. Die Aufklärung der Diebstähle in Zusammenarbeit mit der Polizei hatte eine starke Mehrbelastung durch eine steigende Anzahl an Auswertungen zur Folge. Um den Ausfall der Datenträger in den Zügen während der Auswertungen ausgleichen zu können, mussten wir sieben zusätzliche Austauschfestplatten anschaffen.

Es fällt auf, dass die Anzahl der Übergriffe in den Abendstunden der Wochenenden stark zunimmt. Dies lässt sich durch den erhöhten Alkoholkonsum sowie teils randalierende Fußballfans erklären.

### Ausblick 2017

Unsere Kundenbetreuer werden derzeit vertragsgemäß in Einzelstreifen eingesetzt. Seit dem Karnevalswochenende 2017 werden sie von Freitag auf Samstag, von Samstag auf Sonntag sowie vor Feiertagen zusätzlich von einer Sicherheitskraft begleitet.

Dadurch konnten wir einen sehr starken Rückgang von Übergriffen verzeichnen. Über Karneval gab es keinen einzigen schweren Angriff auf Mitarbeiter oder bekannte Angriffe auf Fahrgäste.

In den ersten Rückmeldungen wird außerdem der Einsatz der Verfügungsdienste seit Februar 2017 von den Mitarbeitern und Kunden von National Express positiv bewertet. Es ist davon auszugehen, dass diese zusätzliche Maßnahme zur weiteren Reduzierung der Angriffe auf das Personal führen wird.



## Bericht der Bundespolizeiinspektionen Düsseldorf und Dortmund

### Allgemeine Sicherheitslage

Die Kriminalitätsentwicklung im Bereich des Schienenpersonennahverkehrs führte im vergangenen Jahr zu erweiterten Erkenntnissen in spezifischen Deliktsfeldern.

Die „Region Rhein-Ruhr“ mit der hohen Bevölkerungsdichte, der engmaschigen und vielfältigen Verkehrsinfrastruktur als auch der zeitlich durchgängigen und flächendeckenden regionalen und überregionalen Veranstaltungslagen stellt die Sicherheits- und Ordnungsbehörden und ihre Kooperationspartner (u. a. auch Verkehrsunternehmen) vor stetige sich wandelnde Herausforderungen bei der Gewährleistung der polizeilichen Gefahrenabwehr und den ebenso veränderten Kriminalitätserscheinungsformen.

Hierzu werden folgende beispielhaften Erkenntnisse aus dem Aufgabenbereich der Bundespolizei aufgezeigt:

### Täterverhalten bei Gewaltdelikten

Im Zusammenhang mit Gewaltdelikten ist neben den körperlichen Übergriffen von Einzeltätern das Verhalten von Gruppen herauszustellen, die gemeinsam gegen ihre Opfer vorgehen und/oder gegenüber einschreitenden Sicherheits- und Ordnungskräften oder Fahrzeugbegleitpersonal solidarisiert handeln: Körperliche Attacken werden aus dem Schutz einer Gruppe heraus vollzogen.

Die individuelle „Eskalationsschwelle“ gegenüber jeglicher Form von „Autoritätspersonen“ ist bei Tätern merklich gesunken.

Ebenso ist festzustellen, dass Täter vermehrt gefährliche Gegenstände mitführen und diese im Konfrontationsfall als „Waffe“ einsetzen.

Die Bundespolizeidirektion St. Augustin setzt zu Schwerpunktzeiten an Kriminalitätsbrennpunkten Einsatzkräfte zur Bekämpfung der Gewaltkriminalität ein.

### Taschen-/Handgepäckdiebstähle

Die Zahl der durch die Geschädigten zur Anzeige gebrachten Taschen- und Handgepäckdiebstähle ist weiterhin auf erhöhtem Niveau.

Die überörtlich agierenden Tätergruppen variieren ihre Tatschwerpunkte individuell nach den für sie günstigsten Tatgelegenheiten und nach den zu erwartenden „Erfolgen“ zum Nachteil ihrer potenziellen Opfer.

Auch hier ist der zunehmende Einsatz von Gegenständen als „Waffe“ bei Tausübungen als auch gegenüber Sicherheitskräften durch die Täter zu verzeichnen.

Die Bundespolizei in NRW setzt daher zielgerichtet in diesem Deliktsfeld u. a. in Verkehrsmitteln des SPNV speziell ausgebildetes Personal ein.

Zudem setzt die Bundespolizei auf Aktionen zur Prävention und zur Sensibilisierung der Bevölkerung zum Schutz gegen Diebe.

Das Ziel, dem Nutzer des SPNV als auch dem Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens erkennbare Präsenz von Sicherheitspersonal und im Falle von Übergriffen möglichst umgehende Hilfe und Unterstützung zu bieten, wird trotz vielfacher anderer Verpflichtungen und Aufgabenschwerpunkte intensiv durch die Kooperationspartner verfolgt.

Die Bundespolizeiinspektionen Düsseldorf und Dortmund werden sich an dieser Kooperation weiterhin im Rahmen ihrer Aufgabenvielfalt beteiligen.



# BUNDESPOLIZEI

### Schwerpunkteinsätze mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen

Aktuelle Informationen der Verkehrsbetreiber zu polizeilich relevanten Lagefeldern werden zeitnah durch abgestimmte Schwerpunkteinsätze der Bundespolizei in die internen Planungen aufgenommen.

Hierzu sind Gespräche mit Mitarbeitern der Eisenbahnverkehrsunternehmen im Arbeitsalltag als auch detaillierte Meldungen aus den Verkehrsbetrieben Bestandteil von Einsatzmaßnahmen oder Ermittlungen. Dazu zählten in der Rückschau Einsätze gegen aggressive und (mobile) Taschendiebe, randalierende (Jugend-) Gruppen sowie die Bekämpfung von Vandalismus.

Beispielhaft sei das etablierte örtliche Projekt „Sicherheit in Bus und Bahn - SIBB“ im Stadtgebiet Dortmund erwähnt, das im Rahmen von regelmäßigen Aktionstagen durch die örtlichen Kooperationspartner (DSW21, Polizei, Bundespolizei) diesem Ansatz entspricht.



### Fußball-Fanreiseverkehr

Der bis auf wenige Zeiträume innerhalb eines Jahres nahezu regelmäßig stattfindende Spielbetrieb der nationalen und internationalen Fußball-Wettbewerbe stellt insbesondere die Bundespolizei täglich vor polizeiliche Herausforderungen entsprechend wiederkehrender Szenarien im Zusammenhang mit dem Fanreiseverkehr im Schienenverkehr.

Durch fortentwickelte Konzepte werden durch die Bundespolizei Maßnahmen der individualisierten Gefahrenabwehr umgesetzt, um potenzielle Störer und Straftäter entsprechend zu sanktionieren.

Die polizeilichen Initiativen zum Einsatz von Entlastungsverkehren als auch die Option des Einsatzes von Polizeikräften bleiben davon unberührt.



## Kundenzufriedenheitsmessung

Der VRR befragt dreimal jährlich die Fahrgäste zu einzelnen Qualitätsstandards. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem.

Das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wird hauptsächlich durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, den Fahrzeugtyp und die technische Ausstattung des Fahrzeuges beeinflusst. Darüber hinaus wirken sich auch weitere Qualitätsstandards wie Pünktlichkeit und Sauberkeit der Züge maßgeblich auf die Bewertung des Sicherheitsempfindens aus.

Nachfolgend werden die Kundenbewertungen zum Sicherheitsempfinden tagsüber und in den Abend- bzw. Nachtstunden betrachtet.

### Schulnotensystem Kundenzufriedenheitsmessung 2015-2016

Verkehrsmittel	S-Bahn		Regional-express		Regional-bahn	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
tagsüber	1,70	1,87	1,70	1,96	1,65	1,80
abends/nachts	2,58	2,79	2,46	1,84	2,38	2,56

Abb. 1: Sicherheitsempfinden im Vergleich 2015 / 2016

Demnach fühlen sich Kunden in den Regionalexpress-Linien tagsüber unsicherer, wohingegen das Sicherheitsgefühl in Regionalbahnen und S-Bahnen in den Abend- oder Nachtstunden schlechter bewertet wurde.

Grundsätzlich gesehen ergab sich ein positives Bild in der Bewertung durch den Fahrgast, da das Sicherheitsempfinden tagsüber mit „sehr gut bis gut“ und in den Abend- und Nachtstunden mit „gut bis befriedigend“ bewertet wurde, wobei die Bewertung aller S-Bahn-Linien im Vergleich durchschnittlich am schlechtesten ausfiel.

Die nachfolgende Grafik stellt einen Vergleich des Sicherheitsempfindens der Kunden auf einzelnen S-Bahn-Linien zum Vorjahr dar.

Die Betrachtung der Mittelwerte aller S-Bahn-Linien zeigt insgesamt eine minimale Verschlechterung zum Vorjahr.

### Schulnotensystem Kundenzufriedenheitsmessung 2015-2016

Linie	tagsüber		nachts	
	2015	2016	2015	2016
S 1	1,65	2,01	2,51	3,06
S 2	1,71	1,96	2,59	2,94
S 3	1,74	1,89	2,59	2,86
S 4	1,84	1,90	2,79	2,83
S 5/S 8	1,73	1,91	2,92	2,71
S 6	1,72	1,87	2,64	3,00
S 7	1,61	1,71	2,16	2,42
S 9	1,74	1,87	2,73	3,08
S 11	1,75	1,90	2,76	2,73
S 28	1,47	1,64	1,95	2,31
S 68	1,76	1,90	2,75	2,74
<b>Mittelwert S-Bahn</b>	<b>1,70</b>	<b>1,87</b>	<b>2,58</b>	<b>2,79</b>

Abb. 2: Sicherheitsempfinden auf S-Bahn-Linien im Vergleich 2015 / 2016

Die S 28 folgte von der S 7 wurde jeweils tagsüber als auch in den Abendstunden am besten benotet. Die schlechteste Bewertung tagsüber erhielt die S 1 und in den Abend- bzw. Nachtstunden die S 9.

## Auswertungen der ZeRP-Datenbank



### Entwicklung der Meldungen bis 2016

Die Meldungen erfolgen ausschließlich durch die Verkehrsunternehmen als angeschlossene Partner. Während die Eisenbahnverkehrsunternehmen vertraglich zu Eintragungen verpflichtet sind, erfolgen diese Eingaben im kommunalen ÖSPV auf freiwilliger Basis. Hierdurch wird die Aufteilung der Eintragungen zwischen SPNV und ÖSPV begründet. Mit Ausnahme der Gesamteintragungen wird im weiteren Verlauf bei den Diagrammen auf einen visuellen Verlauf ab 2011 verzichtet, da diese Übersichten den vorherigen ZeRP-Lageberichten entnommen werden können. Dieser Bericht behandelt aus Gründen der Übersichtlichkeit an den entsprechenden Stellen daher lediglich einen direkten Vergleich zum Vorjahr 2015.

### Weiterentwicklung ZeRP-Datenbank

#### Neue Datenbasis im Jahr 2016

Die Weiterentwicklung der ZeRP-Datenbank im Jahr 2016 (ausführliche Darstellung zur Optimierung der ZeRP-Datenbank, S. 19), die im Wesentlichen aus Verbesserungen bei der Eingabe und Auswertung sowie das neu eingeführte Instrument des Regelreportings bestand, hat zu einem verbesserten Eintrageverhalten bei allen Eisenbahnverkehrsunternehmen geführt.

Darüber hinaus lagen für das Jahr 2016 im Bereich SPNV die Daten zweier weiterer Eisenbahnverkehrsunternehmen und im Bereich ÖSPV die Daten eines weiteren Verkehrsunternehmens vor.

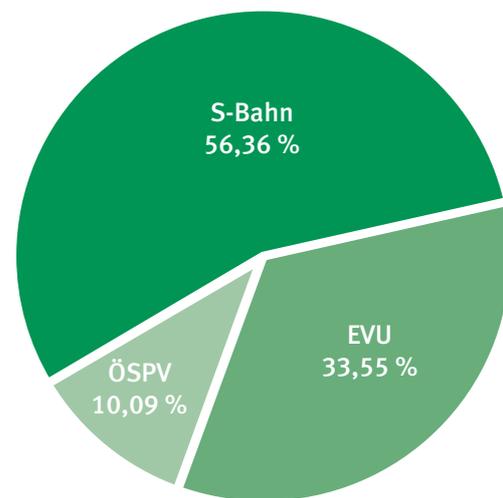


Abb. 3: Verhältnis der Eintragungen zwischen SPNV und ÖSPV im Jahr 2016

#### Verteilung SPNV-ÖSPV

Auf neuer Datenbasis machen die Eintragungen im SPNV weiterhin mit einem Anteil von insgesamt 89,91 % - bestehend aus dem S-Bahn-Anteil und dem RB- und RE-Anteil - den Hauptteil der Eintragungen aus.

Der Anteil der Eintragungen im ÖSPV ist insbesondere aufgrund der neuen Datenbasis von 6,12% auf 10,09 % gestiegen.

### Gesamteintragungen 2015 bis 2016

Durch die veränderte Datenbasis in 2016 ist ein Anstieg von 12.131 Eintragungen auf 17.591 Eintragungen zu verzeichnen. Um dennoch eine Vergleichbarkeit der beiden Jahre zu schaf-

fen, sind in der nachfolgenden Übersicht die Unterwerte prozentual zu den jeweiligen Bezugszahlen dargestellt.

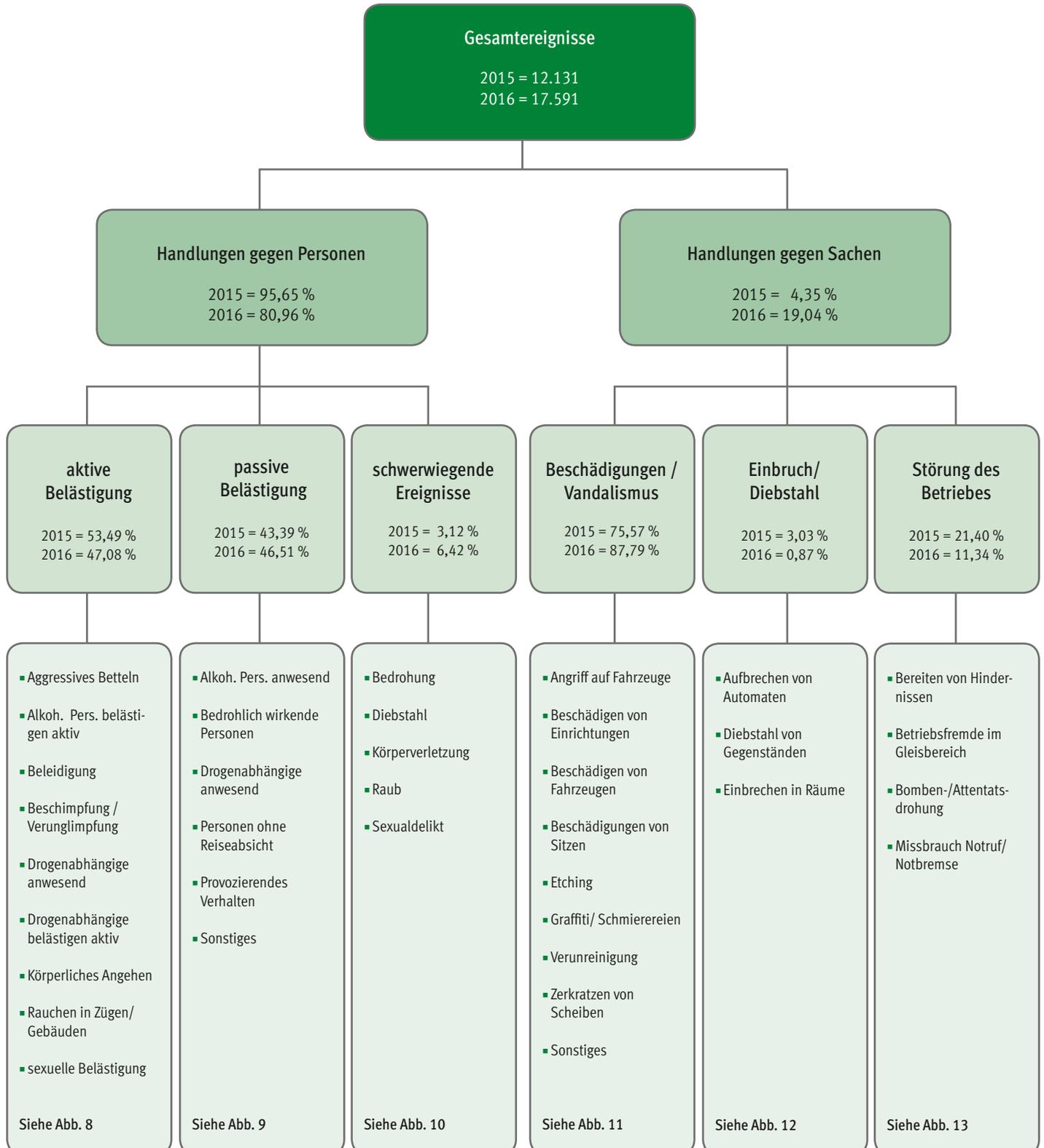


Abb. 4: Übersicht ZeRP-Kategorien 2015 und 2016

## Ereignisse 2016 im Vergleich zum Vorjahr

Konkret werden hier Handlungen gegen Sachen und gegen Personal dargestellt. Die nachfolgenden Auswertungen zeigen lediglich Phänomene und Tendenzen auf.

### Anteil der Belästigungen ist gesunken

	Anteil Belästigungen an den Gesamteintragungen
2015	92,66 %
2016	75,76 %

Abb. 5: Eintragungen Belästigungen 2015 und 2016

Bezogen auf die jeweiligen Gesamteintragungen sind die Belästigungen um ca. 17 % zurückgegangen.

Erfahrungswerte zeigen, dass das Personal wegen der immer größeren Gewöhnung und wachsenden Toleranzgrenze gegenüber Belästigungen eine geringere Anzahl an Meldungen im Vergleich zu den tatsächlichen Ereignissen vornimmt. Um dem entgegenzuwirken, werden die Eisenbahnverkehrsunternehmen im Rahmen von Weiterbildungen und persönlichen Gesprächen ihre Mitarbeiter regelmäßig sensibilisieren.

### Handlungen gegenüber Personal leicht steigend

	Anteil Handlungen gegenüber Personal an den Gesamteintragungen
2015	37,20 %
2016	40,77 %

Abb. 6: Eintragungen Handlungen gegenüber Personal 2015 und 2016

Insgesamt verzeichnet der VRR im Jahr 2016 mehr Eintragungen zu Handlungen gegenüber Personal. Auch gemessen an der Gesamtzahl der Datenbankeinträge ist hier eine Steigerung zum Vorjahr festzustellen. Berücksichtigt werden Prüfdienst-Mitarbeiter, Kundenbetreuer, Stationspersonal, Sicherheitskräfte und Polizeibeamte. Verstärkte Deeskalationsschulungen bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen sollen dem Personal helfen, die Übergriffe zu begrenzen. Zur weiteren Begrenzung werden 2017 daher in einem Pilotprojekt zusätzliche Sicherheitskräfte das Personal auf allen Linien (in einem begrenzten Bereich) unterstützen.

### Anzahl Handlungen gegen Sachen steigend

	Anteil Handlungen gegen Sachen an den Gesamteintragungen
2015	4,35 %
2016	19,04 %

Abb. 7: Eintragungen Handlungen gegen Sachen 2015 und 2016

Die Anzahl gemeldeter Handlungen gegen Sachen ist im Jahr 2016 angestiegen. Somit hat sich die fallende Tendenz der Vorjahre nicht weiter fortgesetzt. Hierbei ist anzumerken, dass nur solche Ereignisse erfasst werden, die von dem Personal direkt bemerkt werden. Ältere Graffiti, zerkratzte Scheiben u. ä. Vandalismusschäden werden daher nicht berücksichtigt.

## Ereignisse 2016 im Detail

Bezugnehmend auf Abbildung 4 werden nachfolgend die gemeldeten Vorfälle entsprechend im Detail beschrieben.

### Handlungen gegen Personen Aktive Belästigung im Detail

Ereignistyp	Prozentuale Verteilung
Beleidigung	35,65 %
Alkoh. Pers. belästigen aktiv	18,87 %
Aggressives Betteln	15,42 %
Beschimpfung / Verunglimpfung	13,72 %
Rauchen in Zügen/Gebäuden	10,35 %
Körperliches Angehen	3,22 %
Drogenabhängige belästigen aktiv	2,43 %
Sexuelle Belästigung	0,32 %
Drogenabhängige anwesend	0,02 %

Abb. 8: Aktive Belästigung im Detail

Im Bereich der aktiven Belästigung ist der Anteil der Beleidigungen im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen. Der Anteil der Meldungen von Ereignissen, die hauptsächlich durch alkoholisierte Fahrgäste verursacht wurden, als auch die Meldungen zu aggressivem Betteln sind rückläufig.

### Passive Belästigungen im Detail

Ereignistyp	Prozentuale Verteilung
Provozierendes Verhalten	33,08 %
Alkoholisierter Pers. anwesend	26,23 %
Personen ohne Reiseabsicht	20,32 %
Bedrohlich wirkende Personen	7,63 %
Sonstiges	8,80 %
Drogenabhängige anwesend	3,94 %

Abb. 9: Passive Belästigung im Detail

Bei den passiven Belästigungen bildet die Zahl der Meldungen zu provozierendem Verhalten, das durch Distanzlosigkeit bzw. Überschreitung der persönlichen Schutzzone gekennzeichnet ist, mit einem Anteil von 33,08 % den größten Anteil.

### Schwerwiegende Ereignisse im Detail

Ereignistyp	Prozentuale Verteilung
Bedrohung	60,07 %
Körperverletzung	29,65 %
Diebstahl	7,99 %
Sexualdelikt	1,64 %
Raub	0,65 %

Abb. 10: Schwerwiegende Ereignisse im Detail

Es ist festzustellen, dass die Bedrohungen einen Großteil der Einzelereignisse bilden. Einhergehend damit bildet dann die Straftat der Körperverletzung den anderen wesentlichen Teil der schwerwiegenden Ereignisse, da die Bedrohung als eine Vorstufe zur Körperverletzung angesehen werden kann.

### Handlungen gegen Sachen

#### Beschädigungen / Vandalismus im Detail

Ereignis	Prozentuale Verteilung
Graffiti / Schmierereien	68,99 %
Verunreinigung	17,65 %
Beschädigen von Einrichtungen	8,64 %
Angriff auf Fahrzeuge	1,66 %
Beschädigen von Fahrzeugen	1,39 %
Zerkratzen von Scheiben	0,99 %
Sonstiges	0,34 %
Beschädigungen von Sitzen	0,31 %
Etching	0,03 %

Abb. 11: Beschädigungen / Vandalismus im Detail

Graffiti und Verunreinigungen bilden mit einem Anteil von rund 87 % die Hauptbestandteile der gemeldeten Ereignisse der Kategorie „Beschädigung / Vandalismus“.

#### Einbruch / Diebstahl im Detail

Ereignis	Prozentuale Verteilung
Diebstahl von Gegenständen	86,21 %
Aufbrechen von Automaten	13,79 %
Einbrechen in Räume	0,00 %

Abb. 12: Einbruch/ Diebstahl im Detail

In der Kategorie „Einbruch / Diebstahl“ bildet der Diebstahl von Gegenständen mit 86,21 % den Schwerpunkt.

#### Störung des Betriebes

Ereignis	Prozentuale Verteilung
Missbrauch Notruf, Notbremse	36,32 %
Bereiten von Hindernissen	31,58 %
Betriebsfremde im Gleisbereich	31,58 %
Bomben-/Attentatsdrohung	0,53 %

Abb. 13: Störung des Betriebes im Detail

Die Störungen des Betriebes verteilen sich nahezu gleichmäßig, wobei der Missbrauch von Notruf und Notbremsen den Hauptanteil bildet. Bombendrohungen sind nach wie vor kaum zu verzeichnen.

### Grundsätzliche Entwicklung

Grundsätzlich

- bleibt der Anteil an Belästigungen signifikant hoch
- haben die Handlungen gegen das Personal leicht zugenommen
- ist die Anzahl der gemeldeten schwerwiegenden Ereignisse, wie z. B. Körperverletzungen oder Sexualdelikte, prozentual um das Doppelte gestiegen

### S-Bahn-Auswertung der ZeRP-Datenbank

Durch konsequente Begleitung der S-Bahnen durch Sicherheitspersonal kann eine genauere und fundiertere Datenlage als bei RB- oder RE-Linien erfasst werden. Im Bereich der S-Bahnen zeigen sich im Vergleich der Jahre 2015 und 2016 signifikante Veränderungen, die sich im Folgenden sowohl steigend als auch rückläufig darstellen.

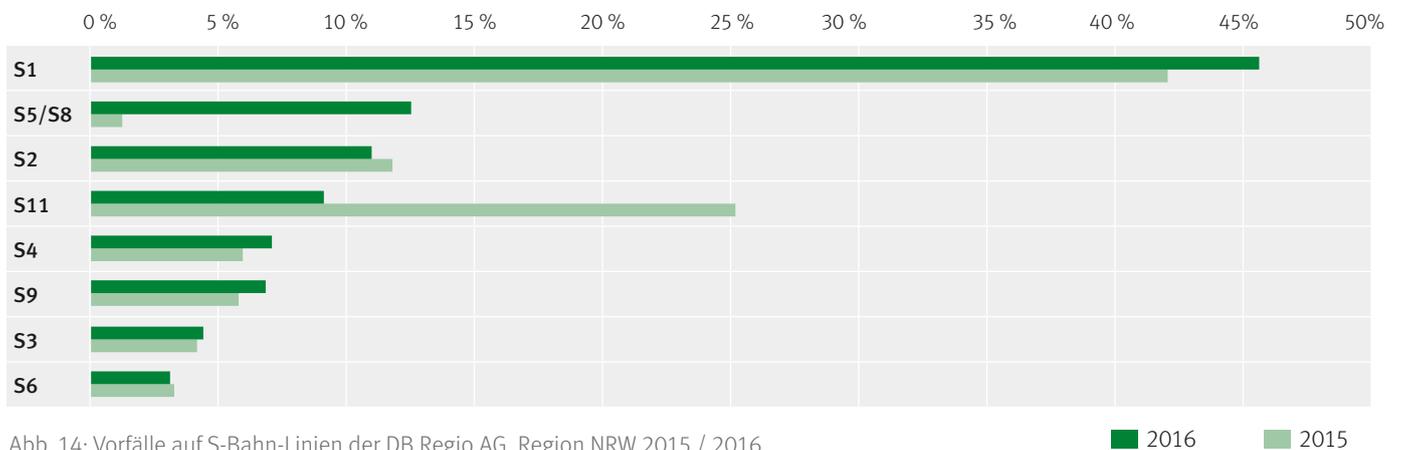


Abb. 14: Vorfälle auf S-Bahn-Linien der DB Regio AG, Region NRW 2015 / 2016

### Prozentualer Anstieg bei nachfolgend genannten Linien

Bei der Betrachtung der prozentualen Verteilung der Vorfälle auf den einzelnen Linien ist bei insgesamt fünf S-Bahn-Linien (S 1, S 3, S 4, S 5/S 8 und S 9) der Anteil gestiegen wobei bei der S 5/S 8 die Einträge ungewöhnlich stark angestiegen sind.

Insgesamt kann die Steigerung durch das verbesserte Eintrageverhalten als auch durch die erhöhte Anzahl der Vorkommnisse bzw. der gemeldeten Vorfälle begründet sein. Somit haben die regelmäßigen Gespräche, die insbesondere das Eintrageverhalten des Personals thematisierten, dazu geführt, dass die Meldungen im Jahr 2016 die Anzahl der Vorfälle noch realistischer wiedergeben.

### Prozentualer Rückgang bei nachfolgend genannten Linien

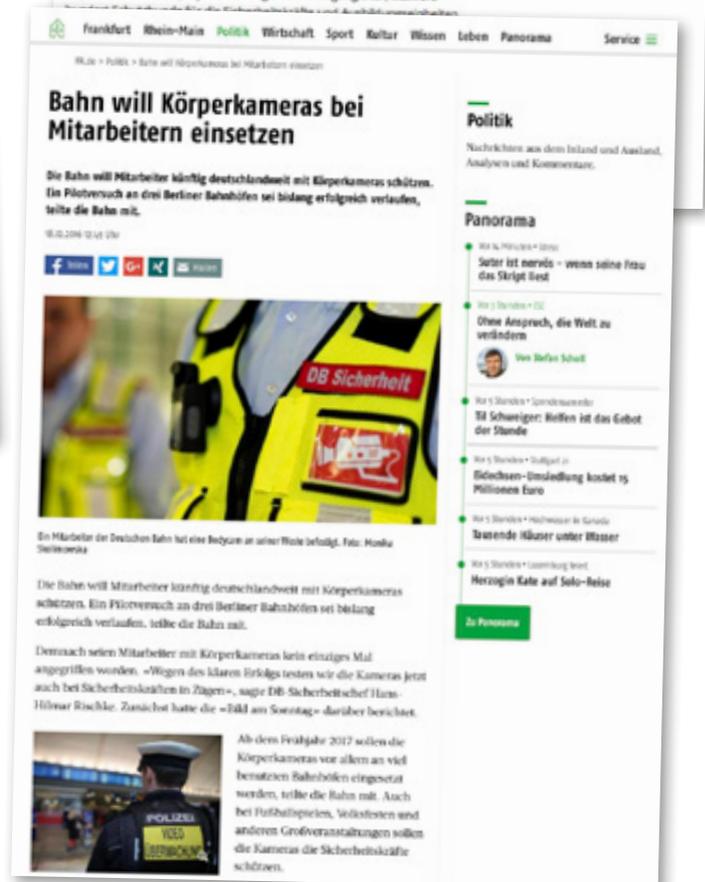
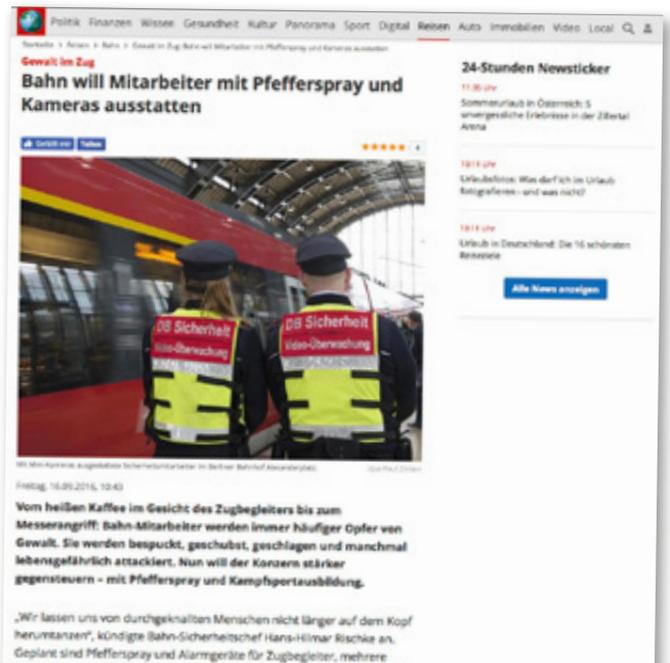
Bei drei S-Bahn-Linien (S 2, S 6 und S 11) ist der prozentuale Anteil der Vorfälle im Vergleich zum Vorjahr gesunken.

Auf der S 11 sind deutlich weniger Vorfälle gemeldet worden als im Vorjahr. Dieser Rückgang ist nicht zu erklären, zumal diese Linie qualitativ im Rahmen der regelmäßigen Sicherheitsgespräche vom Betreiber und von der Bundespolizei als stark belastete Schwerpunktklinie bewertet wird. In den weiteren Gesprächen muss hierzu eine Klärung herbeigeführt werden.

Neben dem minimalen Rückgang auf der Linie S 2, hat sich der Rückgang der gemeldeten Vorfälle auf der Linie S 6, der sich bereits im Jahr 2015 abzeichnete, in 2016 wegen der verbesserten sozialen Kontrolle in den offen gestalteten Fahrzeugen und des gleichbleibend hohen Personaleinsatzes fortgesetzt.

## Mediale Wahrnehmung in der Öffentlichkeit

Die mediale Wahrnehmung ist im Jahr 2016 aufgrund der aktuellen Ereignisse, die das Sicherheitsempfinden (des Bürgers) beeinflussen, besonders ausgeprägt. Hierbei wurden Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit als auch sicherheitsrelevante Vorfälle präsent in den Fokus gerückt.



Quellen:  
DER WESTEN vom 20. September 2016  
Focus Online vom 16. September 2016  
RP Online vom 10. Oktober 2016  
Frankfurter Rundschau vom 18. Dezember 2016

## ZERP-Maßnahmen

### ZERP-Datenbank wurde umfangreich optimiert

In der ZeRP-Kooperationsgemeinschaft hat sich die ZeRP-Datenbank als wichtiges Basis-Instrument über Jahre etabliert. Sie wurde dabei auch kontinuierlich weiterentwickelt.

Aktuell sind im VRR-Raum 28 Organisationen mit insgesamt 117 Berechtigten für die Nutzung der Datenbank angemeldet. Die Weiterentwicklung der Datenbank des Vorjahres 2015, z. B. die technische Erweiterung der Eingabemöglichkeiten durch den Online-Meldebogen, wurde im Jahr 2016 durch weitere Neuerungen fortgesetzt.

### Eingabe wurde verbessert

Für den schnellen Abgleich zum Fahrplanwechsel wurde eine Importfunktion eingerichtet, die es ermöglicht, die Daten aus der Elektronischen Fahrplanauskunft direkt in die ZeRP-Datenbank zu übernehmen. Damit wird die Aktualisierung der Datenbank gewährleistet, um z. B. neue Linien/Haltestellen oder Linienänderungen zu erfassen.

Zudem wurde ein Handbuch mit Eingabehilfen den Nutzern zur Verfügung gestellt, in dem das Login, die Benutzerrollen, das Onlineformular und der Adminbereich in Einzelschritten leicht nachvollziehbar erläutert werden.

### Auswertung für Kooperationspartner wurde verbessert

Die Nutzeroberfläche wurde um ein Auswertungswerkzeug erweitert, mit dem die Vorfalldaten der Kooperationspartner in einer Liste abgespeichert und ausgewertet werden können. Die Auswahl der Vorfälle kann über bestimmte Merkmale (Haltestelle, Linie, Ort und Datum) gefiltert werden.



Abb. 15: Maske für die Erstellung einer Export-Datei

### Neue interne Auswertungs-Oberfläche (sogenanntes Dashboard)

Mit diesem internen Instrument wurde innerhalb des VRR-Berichtswesens die Möglichkeit geschaffen, Standardauswertungen zeitnah auf Knopfdruck zu erhalten.



Abb. 16: Maske des Dashboards der ZeRP-Datenbank

### Regelreporting wurde eingeführt

Mitte des Jahres 2016 wurde zum regelmäßigen Austausch mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen und zur qualitätsgesicherten Dateneingabe ein Regelreporting eingeführt. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen erhalten monatlich eine grafisch aufbereitete Auswertung ihrer ZeRP-Daten (u. a. Anzahl der Ereignisse im Jahresverlauf, Linienschwerpunkte). Auffälligkeiten zur Plausibilität, Qualität und Quantität werden vom VRR regelmäßig kommentiert.

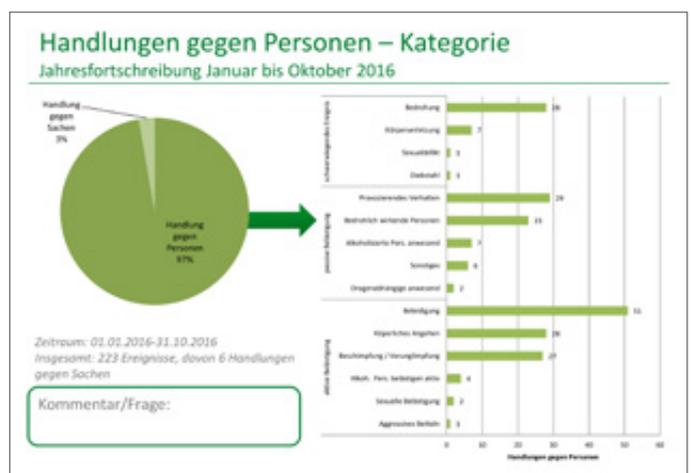


Abb. 17: Maske für „Handlungen gegen Personen“ (Beispiel eines EVU)

## Aktueller Stand zur Umsetzung des Sicherheitskonzeptes SPNV

Das Sicherheitskonzept SPNV wurde im Juni 2016 von den VRR-Gremien mit seinen einzelnen Bausteinen beschlossen.



Abb. 18: Bausteine Sicherheit im SPNV

Die breit gefächerte Sicherheitsstrategie – gekennzeichnet durch die Wechselwirkung und das Zusammenspiel definierter Bausteine – soll die Sicherheit im SPNV nachhaltig verbessern.

Innerhalb der einzelnen Bausteine wurden folgende Maßnahmen umgesetzt:

- vermehrter Personaleinsatz: linienspezifische Aufstockung des Personals
- Verfügungsdienste: Einsatz von zusätzlichen Sicherheitspersonalen im Zusammenspiel mit vorhandenen Zugbegleitern, um auf "Brennpunktlinien" die Sicherheit nachhaltig zu verbessern
- Videoeinsatz: Abstimmung eines Positionspapiers auf Arbeitsebene der Aufgabenträger zum Videoeinsatz im SPNV
- Sensibilisierungsmaßnahmen: Multiplikatorenschulung zur Früherkennung geplanter Anschläge im ÖPNV und SPNV (Durchführung der ersten beiden ÖPNV-Schulungen im September 2016 und November 2016 und Vorbereitung der SPNV-Schulungen ab November 2016)
- Sicherheitskooperationen: Konstitution des Arbeitskreises Sicherheit der SPNV-Aufgabenträger
- Ein wesentlicher Schwerpunkt der Sicherheitsstrategie war es, die „Verfügungsdienste Sicherheit“ vorzubereiten.

## Verfügungsdienste

Im September 2016 fiel die Entscheidung, im Schienenpersonennahverkehr sogenannte „Verfügungsdienste Sicherheit“ einzurichten. Alle Projektbeteiligten nutzten das vierte Quartal 2016, um das Projekt vorzubereiten und das zusätzliche Sicherheitspersonal schnellstmöglich einsetzen zu können. Zunächst wurde das Konzept gemeinsam mit der Bundespolizei und den Eisenbahnverkehrsunternehmen abgestimmt und ausgearbeitet. Nachdem das Land NRW Fördergelder zur Finanzierung der Verfügungsdienste bewilligt hatte und die vertraglichen Abstimmungen im Dezember 2016 abgeschlossen wurden, konnten die Leistungen beauftragt werden.



Das einjährige Pilotprojekt startete im Februar 2017 und wird seitdem kontinuierlich evaluiert.

Über den Einsatz der Verfügungsdienste wird im aktuellen Sitzungsblock (Sommer 2017) separat berichtet. Hier werden erste Erkenntnisse über die ersten zwei Monate des Projektverlaufes dargestellt.



### Arbeitskreis Sicherheit der SPNV-Aufgabenträger

Ergänzend zum landesweiten Arbeitskreis des Kompetenzzentrums Sicherheit NRW ist im Juni 2016 der Arbeitskreis Sicherheit der SPNV-Aufgabenträger gegründet worden. Der neue Arbeitskreis dient der Abstimmung und Koordination von aufgabenträgerspezifischen Strategien und Themen zur Sicherheit in NRW, in dem sich die Teilnehmer ebenfalls über Best-Practice-Konzepte wie z. B. die Verfügungsdienste austauschen.

Als erste gemeinsame Maßnahme wurde ein Positionspapier der Aufgabenträger in NRW zum Einsatz von Videokameras im SPNV erstellt. Das Positionspapier ist mit den Mitgliedern des landesweiten Arbeitskreises des Kompetenzzentrums Sicherheit NRW auf Arbeitsebene abgestimmt worden und beinhaltet folgende Zielsetzungen:

- Ausweitung der gesetzlich zugelassenen Speicherdauer von Videoaufnahmen auf mindestens 120 Stunden ohne weitere räumliche und zeitliche Einschränkung,
- Anpassung der datenschutzrechtlichen Vorgaben mit einer einheitlichen Regelung zu Einsatzorten und Speicherzeiträumen von Videokameras.

Mit dem Positionspapier soll im ersten Schritt gemeinsam mit der Bundespolizei Einfluss im politischen Raum auf Bundesebene genommen werden. In einem nächsten Schritt ist angedacht, zusammen mit dem Verband deutscher Verkehrsunternehmen auch auf die Datenschutzgesetzgebung in NRW einzuwirken. Als zweite Maßnahme wurde die NRW-weite Nutzung der ZeRP-Datenbank angestoßen.

## Kompetenzcenter Sicherheit NRW (KCS)



Abb. 19: Unterlagen für die Multiplikatorenschulung

### Multiplikatorenschulungen zur Früherkennung und Abwehr geplanter Anschläge

Die Rahmenkonzeption „Umsetzung der Handlungsempfehlung zur Aufklärung und Beratung von Betreibern des öffentlichen Personenverkehrs zur Früherkennung geplanter Anschläge“ aus dem Jahr 2005 wurde nach den Anschlägen 2015 in Paris im Auftrag der Innenministerkonferenz durch eine Bund-Länder-Arbeitsgruppe (BLAG) unter der Leitung des Bundespolizeipräsidiums in Potsdam überarbeitet. Ein Ziel der Rahmenkonzeption war bzw. ist es nach wie vor, den Schutz des Öffentlichen Personenverkehrs (ÖPV) durch das Zusammenwirken der Polizei mit den Verkehrsunternehmen auszubauen und zu verstärken. Eine der Handlungsempfehlungen sieht vor, dass die Polizei durch Multiplikatorenschulungen die Qualifizierung von Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen fördert.

Im Jahr 2016 unterstützte das Kompetenzcenter Sicherheit die Trainer der Polizei dabei, die Multiplikatorenschulungen zu konzipieren und zwei dreitägige Veranstaltungen durchzuführen. Zudem legte das KCS die Schulungsinhalte fest und erstellte entsprechende Schulungsunterlagen für die Multiplikatoren und Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen, z. B. den Flyer „Verdächtige Gegenstände“ und die Broschüre „Aufklärung und Beratung zur Früherkennung geplanter Anschläge“.

### Qualifizierungsleitlinie für Service- und Sicherheitskräfte im SPNV in NRW

Unter Federführung des Kompetenzcenter Sicherheit und unter Mitwirkung des Europäischen Zentrums für Kriminalprävention e. V. (EZK) wurde im Jahr 2016 in einem zweiten Expertenworkshop unter Beteiligung von Aufgabenträgern, Bildungsinstitutionen, Polizeibehörden, Wissenschaft und Auftragnehmern die neue Qualifizierungsleitlinie fertiggestellt.



Abb. 20: Expertenkreis Qualifizierung

Nachfolgend werden die Ergebnisse des ersten Workshops im Jahr 2015 und des zweiten Workshops im Jahr 2016 in Kürze dargestellt, die in die neue Leitlinie eingeflossen sind. Die Inhalte der Qualifizierungsleitlinie sind als Empfehlungen für die Verkehrsverträge der Aufgabenträger zu verstehen.

#### 1. Empfehlung: Einsatz der Personale in Doppelbesetzung

Wegen des Gefahrenpotentials bei der Fahrkartenprüfung sollte neben der IHK-Sachkundeprüfung nach § 34a GewO bei der Qualifikation von Servicekräften mit Prüfaufgaben der Einsatz der Mitarbeiter auch grundsätzlich in Doppelbesetzung erfolgen.

#### 2. Empfehlung: Modulare Ausbildung

Bei der modularen Ausbildung von Servicekräften mit Prüfaufgaben sollte eine Gesamtdauer von mindestens sechs Monaten und bei Sicherheitskräften von mindestens sieben Monaten angesetzt werden.

#### Ausbildung zur Servicekraft:

- Modul 1: Grundlagen im Bahnbetrieb
- Modul 2: Vorbereitung und Durchführung der Sachkundeprüfung § 34a GewO
- Modul 3: Tarifschulung (und Streckenkunde)
- Modul 4: Kommunikation inkl. Konfliktmanagement und Deeskalation
- Modul 5: Service und Kompetenz im Zug
- Modul 6: Fremdsprachen für Kundenbetreuer / interkulturelle Kompetenz
- Modul 7: Praxisvertiefung / Übung
- Modul 8: Großschadenslagen

#### Weiterbildung zur Sicherheitskraft:

- Modul 1-8: Vertiefung
- Modul 9: Einsatzmittel zur Notwehr und Eigensicherung
- Modul 10: Zusammenarbeit BOS / Interventionskräfte

### 3. Empfehlung: Attraktivitätssteigerung und Anreizsystem

Um geeignete Mitarbeiter gewinnen zu können, ist es unerlässlich, die Attraktivität des Tätigkeitsfeldes zu steigern. Mit einer verbindlichen Vorgabe und Kontrolle von höheren Qualifikationsanforderungen für Service- und Sicherheitspersonal sollte ein höheres Lohnniveau verbunden sein.

Zudem sollten Anreize zur Personalentwicklung durch die Etablierung von Weiterentwicklungs- bzw. Karriereperspektiven in Form eines vertikalen Ausbildungsprogramms gegeben sein.



Abb. 21: Vertikales Ausbildungsprogramm

### 4. Empfehlung: Qualitätssicherung durch neutrale Prüfungsinstanz

Neben der Sachkundeprüfung § 34a GewO durch die örtlich zuständige IHK sollte eine neutrale dritte Instanz am Ausbildungsende abschließend den Lernerfolg der Service- und Sicherheitskräfte prüfen. Als solche Prüfinstanzen könnten z. B. die IHK oder der TÜV infrage kommen. Denkbar wäre auch eine Prüfung durch eine Organisationseinheit, die bei den Aufgabenträgern angesiedelt ist.

### Runder Tisch „Sicherheit im ÖPNV“

Die konstituierende Sitzung des Runden Tisches „Sicherheit im ÖPNV“ fand am 21. Dezember 2016 unter Beteiligung des NRW-Verkehrsministers, der drei SPNV-Aufgabenträger in NRW (VRR, NWL und NVR), der Landes- und Bundespolizei, der DB Regio AG Region NRW, des VDV-Vorsitzenden in NRW, des Ministeriums für Bauen, Wirtschaft, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW, des KCS sowie eines Referenten des Landeskriminalamtes NRW statt.

In dieser ersten Sitzung erörterten und konkretisierten die Teilnehmer das Selbstverständnis des Runden Tisches „Sicherheit im ÖPNV“. Der Status Quo der aktuellen Sicherheitslage wurde diskutiert und durch den Gastbeitrag eines Referenten des NRW-Landeskriminalamtes „Gefahr terroristischer Anschläge im öffentlichen Personenverkehr“ untermauert.

In einem Ausblick legten die Anwesenden die weitere thematische Ausrichtung des Runden Tisches fest und beschlossen folgende Maßnahmen, die durch das Kompetenzzentrum Sicherheit koordiniert oder umgesetzt werden:

- Aktualisierung der Kriterien der ZeRP-Datenbank in Abstimmung mit dem NRW-Innenministerium
- Landesweite Umsetzung der ZeRP-Datenbank
- Vorstellung der vorhandenen Strukturen in NRW zu sicherheitsrelevanten Aspekten im ÖPNV
- Festlegung der Ausrüstungsstandards für Sicherheitskräfte
- Erstellung einer Handlungsempfehlung bzw. eines Rahmens für den Umgang mit Verdachtsfällen einer möglichen Radikalisierung von Mitarbeitern im eigenen Unternehmen (insbesondere für Verkehrsunternehmen)

## Verbundübergreifende Fußballzüge in NRW

Die seit 2011 in NRW eingesetzten verbundübergreifenden Fußballzusatzzüge haben deutlich zur Entspannung der Regelverkehre beigetragen, da durch sie Fans von anderen Reisenden getrennt werden und Auseinandersetzungen bei sogenannten Reisewegüberschneidungen verfeindeter bzw. rivalisierender Fangruppen verhindert werden konnten. Zu Beginn der Spiel-Rückrunde 2015/2016 zeichnete sich ab, dass die DB Regio AG Region NRW die bislang in der Regel mit n-Wagen gefahrenen verbundübergreifenden zusätzlichen Fußballverkehre nicht mehr im gewohnten Umfang anbieten konnte.

Denn zum einen standen die Fahrzeuge und zum anderen die Personalressourcen (Lokführer und Zugbegleiter) nur noch eingeschränkt zur Verfügung.

Somit bestand die Notwendigkeit, in einem ersten Abstimmungsgespräch zwischen den Verbänden, der Bundespolizei, dem NRW-Verkehrsministerium, den in NRW tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen und dem Kompetenzzentrum Sicherheit die aktuelle Problemlage zu erörtern und bereits nach neuen Lösungsansätzen zu suchen. Für die Konkretisierung einer neuen Kooperation und Organisation wurde für Anfang 2017 eine Fortsetzung der Gespräche vereinbart.

Um der neuen Situation gerecht zu werden bzw. flexibel auf neue Lösungen reagieren zu können, wurde der erforderliche Förderantrag für die weitere Umsetzung der verbundübergreifenden Fußballzusatzzüge zeitlich auf das Jahr 2017 begrenzt und finanziell auf dem Niveau von 2015/2016 fixiert.



Abb. 22: Schutzmaßnahmen für Anreise von Fans zum Stadion

## Fazit des ZeRP-Lageberichts

Im vorliegenden Bericht wird deutlich, wie komplex und facettenreich das Thema Sicherheit im ÖPNV ist. Die vorhandenen Vorgehensweisen und Instrumente werden fortlaufend weiterentwickelt. So wird beispielsweise derzeit der Ausbau der ZeRP-Datenbank für die NRW-weite Nutzung geprüft und das Pilotprojekt „Verfügungsdienste Sicherheit“ evaluiert, um eine Entscheidungsgrundlage für eine etwaige Verlängerung des Einsatzes zusätzlicher Sicherheitskräfte zu schaffen.

Gleichfalls findet fortlaufend ein Erfahrungsaustausch zwischen allen Partnern statt, um neue Instrumente zur Verbesserung der Sicherheit zu identifizieren.

Die Faktenlage zeigt deutlich, dass diese intensive Auseinandersetzung mit der Thematik erforderlich ist.

## Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
BLAG	Bund-Länder-Arbeitsgruppe
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
EZK	Europäisches Zentrum für Kriminalprävention e. V.
GewO	Gewerbeordnung
IHK	Industrie- und Handelskammer
KCS	Kompetenzcenter Sicherheit NRW
LAK	Landesarbeitskreis
NRW	Nordrhein-Westfalen
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
ÖPV	Öffentlicher Personenverkehr
SIBB	Sicherheit in Bus und Bahn
SOD	Sicherheits- und Ordnungsdienstpersonal
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TÜV	Technischer Überwachungsverein
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
ZeRP	Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Sicherheitsempfinden im Vergleich 2015 / 2016	12
Abbildung 2:	Sicherheitsempfinden auf S-Bahn-Linien im Vergleich 2015 / 2016	12
Abbildung 3:	Verhältnis der Eintragungen zwischen SPNV und ÖSPV im Jahr 2016	13
Abbildung 4:	Übersicht ZeRP-Kategorien 2015 und 2016	14
Abbildung 5:	Eintragungen Belästigungen 2015 und 2016	15
Abbildung 6:	Eintragungen Handlungen gegenüber Personal 2015 und 2016	15
Abbildung 7:	Eintragungen Handlungen gegen Sachen 2015 und 2016	15
Abbildung 8:	Aktive Belästigung im Detail	15
Abbildung 9:	Passive Belästigung im Detail	16
Abbildung 10:	Schwerwiegende Ereignisse im Detail	16
Abbildung 11:	Beschädigungen / Vandalismus im Detail	16
Abbildung 12:	Einbruch / Diebstahl im Detail	16
Abbildung 13:	Störung des Betriebes im Detail	16
Abbildung 14:	Vorfälle auf S-Bahn-Linien der DB Regio AG, Region NRW 2015 / 2016	17
Abbildung 15:	Maske für die Erstellung einer Export-Datei	19
Abbildung 16:	Maske des Dashboards der ZeRP-Datenbank	19
Abbildung 17:	Maske für „Handlungen gegen Personen“ (Beispiel eines EVU)	19
Abbildung 18:	Bausteine Sicherheit im SPNV	20
Abbildung 19:	Unterlagen für die Multiplikatorenschulung	22
Abbildung 20:	Expertenkreis Qualifizierung	22
Abbildung 21:	Vertikales Ausbildungsprogramm	23
Abbildung 22:	Schutzmaßnahmen für Anreise von Fans zum Stadion	24





Herausgeber:  
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastr. 1  
45879 Gelsenkirchen  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

Erstellt im Geschäftsbereich Information/Innovation  
Fachgruppe I3 „Kundendialog, Qualitätsmanagement und Sicherheit“ im Mai 2017

