



12. ZeRP-Lagebericht 2018

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Beschlussvorlagen-Nr.: I/IX/2019/0561



Inhalt

Einleitung	3
Sicherheit im SPNV	
Auf einen Blick	4
Kundenzufriedenheitsmessung	5
Verfügungsdienste Sicherheit im SPNV	6
Ausführliche Berichte der Netzwerkpartner	7
Auswertung der ZeRP-Datenbank	
Entwicklungen der Meldungen bis 2018	15
Ereignisse 2018 im Vergleich zum Vorjahr	17
Ereignisse 2018 im Detail	17
S-Bahn-Auswertung der ZeRP-Datenbank	19
ZeRP-Auswertung der Verfügungsdienste Sicherheit	20
Arbeitskreis Sicherheit des Zweckverbandes des VRR (ZV VRR)	
Ausrichtung von zwei Sitzungen des Arbeitskreises Sicherheit im Jahr 2018	21
KompetenzCenter Sicherheit NRW (KCS)	
Qualifizierungsleitlinie für Service- und Sicherheitskräfte im SPNV in NRW	22
Verbundübergreifende Fußballzusatzzüge	22
Ausrüstungsstandards für Service- und Sicherheitspersonal	22
Sicherheitsdatendank NRW	23
Einsatz von Videokameras	23
Fazit des ZeRP-Lageberichts	24
Abkürzungsverzeichnis	25
Abbildungsverzeichnis	26
Notizen	27

Einleitung

Bereits zum zwölften Mal dokumentiert der ZeRP-Lagebericht die Sicherheitslage im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und stellt Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit im Öffentlichen Personennahverkehr vor. Denn Sicherheit ist ein elementarer Baustein, um Fahrgästen zufriedenstellende und attraktive Nahverkehrsleistungen bieten zu können.

Die Sicherheitslage hat sich 2018 im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert: Die Zahl der sicherheitsrelevanten Vorfälle in der ZeRP-Datenbank ist nur geringfügig gestiegen. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen und die Bundespolizei sehen weiterhin Handlungsbedarf.

Dementsprechend kamen auch im Jahr 2018 die sogenannten Verfügungsdienste Sicherheit im SPNV zum Einsatz – Sicherheitsteams, die die Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter bei ihrer Arbeit unterstützen. Die Evaluation des Einsatzes finden Sie im Bericht. Mit Unterstützung des Landes ist die Fortführung des Projekts in den Jahren 2019 bis 2021 möglich.

Der Arbeitskreis Sicherheit im VRR tauschte sich im vergangenen Jahr zu diversen Sicherheitsthemen im öffentlichen Verkehr aus. So wurden beispielsweise der Einsatz von Videotechnik und die Sicherheit von Großveranstaltungen vertieft diskutiert. Zudem gaben externe Gastreferenten mit ihren Vorträgen weitere Impulse.

2018 starteten die Vorarbeiten zur Einführung der Sicherheitsdatenbank NRW, in die die ZeRP-Datenbank überführt werden soll. In einem europaweiten Wettbewerbsverfahren erhielt die MOVE ELEVATOR GmbH im März 2019 den Zuschlag für die Programmierung und das Hosting des Systems. Der Betrieb der Datenbank startet voraussichtlich im Herbst 2019. Zukünftig wird es einen Sicherheitslagebericht auf Landesebene geben, der sowohl landesweite als auch aufgabenträgerspezifische Themen darstellen wird.



Sicherheit im SPNV



Auf einen Blick

Der vorliegende Bericht fasst wie in jedem Jahr die wichtigsten Erkenntnisse über die Sicherheitslage der im VRR-Raum tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen und der Bundespolizei kurz zusammen. In den ausführlichen Berichten der verschiedenen Partner werden diese Erkenntnisse dann detaillierter beschrieben.

Im Folgenden werden die Entwicklungen des objektiven und subjektiven Sicherheitsempfindens bei Fahrgästen und Kundenbetreuern sowie die daraus resultierenden Maßnahmen der Sicherheitspartner dargestellt.

Sicherheitslage in den Zügen

Im Jahr 2018 ist die Anzahl der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen gemeldeten sicherheitsrelevanten Ereignisse im Vergleich zum Vorjahr leicht angestiegen. Dabei handelt es sich größtenteils um Handlungen gegenüber Personen wie z. B. Belästigungen.

Täterverhalten

Neben körperlichen Übergriffen aus einer Gruppe heraus zeigt sich eine neue Tendenz: Zunehmend kommt es zu Übergriffen durch Minderjährige und Einzeltäter. Allgemein ist zu beobachten, dass der Respekt gegenüber jeglichen Autoritätspersonen in Uniformen weiter sinkt. Nach wie vor setzen Täter vermehrt gefährliche Gegenstände ein, die sie im Konfrontationsfall als Waffe einsetzen.

Im Juni 2018 wurde erstmalig in NRW eine Allgemeinverfügung zum Mitführverbot von Waffen aller Art für den Dortmunder Hauptbahnhof erlassen. Im September 2018 folgte eine weitere Allgemeinverfügung für den Bereich des Düsseldorf Hauptbahnhofs.

Taschen-/Handgepäckdiebstähle

Die Zahl der angezeigten Taschen- und Handgepäckdiebstähle ist rückläufig, befindet sich allerdings immer noch auf einem hohen Niveau. Die Bundespolizei in NRW setzt daher seit mehreren Jahren zielgerichtet speziell ausgebildetes Personal ein, das Aktionen zur Prävention und Sensibilisierung der Bevölkerung zum Schutz gegen Diebe durchführt. Hierdurch gelingt ein Gegengewicht zu den Tätergruppen, was die rückläufigen Fallzahlen bestätigen.

Schwerpunkteinsätze mit der Polizei

Regelmäßige Gespräche und der Erfahrungsaustausch zwischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und der Polizei sowie detaillierte Meldungen aus den Verkehrsbetrieben zu polizeilich relevanten Lagefeldern sind die Basis für abgestimmte Schwerpunkteinsätze der Bundespolizei.

Personalmaßnahmen

Regelmäßige Erhöhungen des Personaleinsatzes führen trotz leicht gestiegener Anzahl gemeldeter Vorfälle zu einer Verbesserung des Sicherheitsgefühls der Fahrgäste. Darüber hinaus trägt der Einsatz der Verfügungsdienste Sicherheit im SPNV maßgeblich zur subjektiven Verbesserung des Sicherheitsgefühls der Fahrgäste und zur Abschreckung von potenziellen Tätern bei.

Sicherheit des Kunden

Grundsätzlich fühlen sich die Fahrgäste sicher. Die durchschnittliche Bewertung der Sicherheit durch die Kunden hat sich im Vergleich zum letzten Jahr weiter verbessert, was auf die erfolgreich durchgeführten Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit zurückzuführen ist.

Kundenzufriedenheitsmessung

Der VRR befragt die Fahrgäste zu einzelnen Qualitätsstandards. Bewertungsgrundlage sind hierbei Schulnoten von eins („sehr gut“) bis sechs („ungenügend“). Hieraus wird ein Mittelwert für jede Linie berechnet.

Im Qualitätsbericht SPNV 2018 sind die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung eingehend beschrieben (siehe Drucksache Nr. S/IX/2019/0530).

Kundenzufriedenheitsmessung 2017 - 2018 (im Schulnotensystem)

Verkehrsmittel	S-Bahn		Regional-express		Regional-bahn	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
tagsüber	1,83	1,81	1,78	1,75	1,77	1,73
abends/nachts	2,66	2,60	2,50	2,50	2,46	2,41

Abb. 1: Sicherheitsempfinden im Vergleich 2017 / 2018

Bewertung des Sicherheitsempfindens

Das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wird hauptsächlich durch den Einsatz von Zugbegleitpersonal, aber auch durch das Fahrgastaufkommen, die Art und technische Ausstattung des Fahrzeugs sowie weitere externe Faktoren wie beispielsweise die Jahreszeit beeinflusst.

Da es starke tageszeitliche Unterschiede gibt, wird nach dem „Sicherheitsempfinden tagsüber“ und dem „Sicherheitsempfinden abends bzw. nachts“ differenziert.

Tagsüber fühlen sich die Fahrgäste in den Zügen im VRR prinzipiell sicher; keine Linie wird mit einem Wert schlechter als 2,0 bewertet.

Auch abends bzw. nachts fällt das Sicherheitsempfinden im Durchschnitt noch gut aus.

Die folgende Grafik stellt das Sicherheitsempfinden der Kunden im Jahr 2018 auf einzelnen S-Bahn-Linien im Vergleich zum Vorjahr 2017 dar.

Kundenzufriedenheitsmessung 2017 - 2018 (im Schulnotensystem)

Linie	tagsüber		nachts	
	2017	2018	2017	2018
S 1	1,97	1,78	2,89	2,52
S 2	1,84	1,84	2,74	2,73
S 3	1,88	1,75	2,81	2,50
S 4	1,80	1,94	2,40	2,93
S 5/S 8	1,86	1,86	2,82	2,75
S 6	1,93	1,91	2,80	2,55
S 7	1,61	1,69	2,17	2,24
S 9	1,79	1,87	2,69	2,59
S 11	1,91	1,86	2,84	2,68
S 28	1,66	1,69	2,44	2,38
S 68	1,84	1,77	2,66	2,63
Mittelwert S-Bahn	1,83	1,81	2,66	2,60

Abb. 2: Sicherheitsempfinden auf S-Bahn-Linien im Vergleich 2017 / 2018

schlechtester Wert
 bester Wert

Die durchschnittliche Bewertung aller S-Bahn-Linien hat sich weiter verbessert. Das Sicherheitsempfinden fällt gleichbleibend „gut“ aus.

Dabei erhält die Linie S 7 – wie bereits im Vorjahr – sowohl tagsüber als auch in den Abendstunden von den Fahrgästen die besten Noten aller S-Bahn-Linien. Die schlechteste Bewertung erhält für beide Qualitätsstandards die S-Bahn-Linie 4.

Sicherheit im SPNV

Verfügungsdienste Sicherheit im SPNV

Ausgangslage

Seit Februar 2017 werden im Rahmen eines vom Land NRW geförderten Pilotprojektes im VRR-Verbundgebiet zusätzliche Sicherheitsmitarbeiter im SPNV eingesetzt.

Ausgangslage war eine angespannte Sicherheitslage: Die Gewaltbereitschaft und die Schwere der Taten nahmen zu, darüber hinaus kam es deutlich öfter zu Übergriffen auf das Personal in den Zügen.

Ziel des Pilotprojektes ist, das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste im SPNV zu verbessern und potenzielle Täter durch eine deutlich sichtbare Präsenz und konsequentes Durchsetzen des Hausrechts abzuschrecken. Darüber hinaus sollten die Zugbegleiter bei ihrer Tätigkeit unterstützt und deren Sicherheit gewährleistet werden.

Verlängerung der Projektphase bis Dezember 2021

Aufgrund der insgesamt positiven Ergebnisse in der Startphase wurde zunächst beschlossen, die Verfügungsdienste bis zum Ende des Jahres 2018 einzusetzen. Im Laufe des Jahres 2018 wurde festgestellt, dass die angespannte Sicherheitslage weiterhin besteht und mit dem Ministerium wurde eine Fortführung des Piloten um weitere drei Jahre mit Fördermitteln des Landes abgestimmt.

Evaluation

In der zweiten Projektphase wurde eine vergleichbare Erhebung durchgeführt, um die zuvor genannten positiven Ergebnisse zu verifizieren.

Fahrgastbefragung zum Einsatz der Verfügungsdienste

Im Oktober 2018 wurden insgesamt 90 Fahrgäste in Zügen befragt, in denen Verfügungsdienste eingesetzt waren. Das allgemeine Sicherheitsempfinden (Bewertung „sehr sicher“ und „sicher“) der Fahrgäste stieg bei Anwesenheit der Verfügungsdienste von 55 % auf 85 % an.



87 % der befragten Fahrgäste begrüßten den Einsatz von Sicherheitskräften und stuften den Einsatz als „sehr wichtig“ oder „wichtig“ ein. Insbesondere in den Abendstunden wünschte sich die Mehrheit der Fahrgäste (66 %) den Einsatz von Sicherheitskräften in jedem Zug.

Mitarbeiterbefragung zum Einsatz der Verfügungsdienste

Eine Befragung von 219 Zugbegleitern, die gemeinsam mit den Sicherheitskräften eingesetzt waren, ergab, dass sich 69 % der Zugbegleiter beim gemeinsamen Einsatz „sehr sicher“ oder „sicher“ fühlten. Insbesondere die Unterstützung bei Fahrausweiskontrollen und bei der Durchsetzung des Hausrechts wurde positiv bewertet.

Ausschreibung und Vergabe der Leistungen für den Zeitraum Januar 2019 bis Dezember 2021

Da die angespannte Sicherheitslage zum Jahresbeginn 2018 weiterhin bestand, sollte der Einsatz der Verfügungsdienste über das Jahr hinaus verlängert werden. Aus diesem Grund wurden die Leistungen für eine Laufzeit von drei Jahren EU-weit ausgeschrieben. Im Oktober 2018 erhielt die PTS GmbH den Zuschlag, die Sicherheitsdienstleistungen zu erbringen.

Sicherheitsempfinden im Vergleich

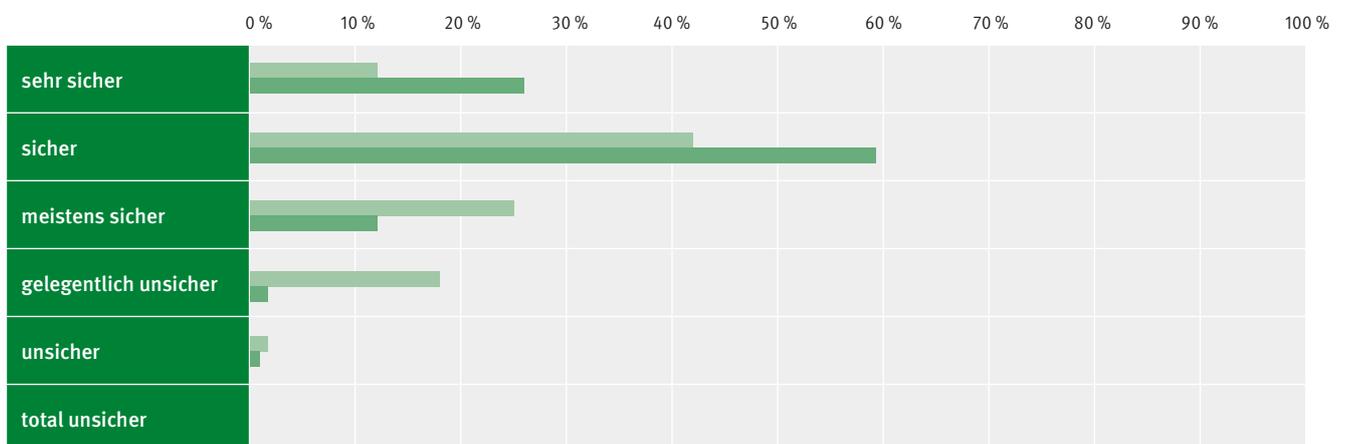


Abb.3: Sicherheitsempfinden der Fahrgäste bei Anwesenheit der Verfügungsdienste

■ Sicherheitsempfinden allgemein ■ Sicherheitsempfinden bei Anwesenheit von Sicherheitskräften

Ausführliche Berichte der Netzwerkpartner

Bericht der Abellio
Rail NRW GmbH



Allgemeine Sicherheitslage

Bei der Abellio Rail NRW GmbH (Abellio) wurden im Jahr 2018 insgesamt 2162 linienbezogene ZeRP-Meldungen erstellt. Dies stellt eine deutliche Steigerung im Vergleich zum Vorjahr 2017 (1075 Fälle) dar. Mit Ausnahme der Linie RB 32 hat sich die Anzahl der eingetragenen Fälle auf allen Abellio-Linien erhöht. Dies ist einerseits darauf zurückzuführen, dass es tatsächlich mehr Vorfälle gab, andererseits auch auf das zunehmende Bewusstsein unserer Kundenbetreuer für die Sicherheitslage in den Zügen. Darüber hinaus hat ein erweiterter Personaleinsatz im Niederrhein-Netz zum Fahrplanwechsel 2018 (100 %-Betreuung) zu einer Erhöhung der Eintragungen geführt. Die Betriebsaufnahme des RE 11 zum Fahrplanwechsel 2018 hat ebenfalls, wenn auch nur geringen, Einfluss auf die Erhöhung der Meldungen. Dieser Trend wird sich voraussichtlich im kommenden Jahr fortsetzen.

Im Jahr 2017 kam es in den Zügen häufiger zu Beleidigungen und Beschimpfungen (2018: 762 Meldungen, 2017: 265 Meldungen). Ebenso wurden Kundenbetreuer der Abellio häufiger körperlich angegangen oder verletzt (2018: 102 Meldungen, 2017: 54 Meldungen).

Sicherheitsschwerpunkte: Körperliches Angehen und Körperverletzung weiter erhöht

Wie bereits im Vorjahr hat sich auf das Gesamtjahr gesehen die Anzahl der gemeldeten Angriffe auf Kundenbetreuer von Abellio erhöht. Der Großteil der Meldungen, und zwar etwa die Hälfte der gemeldeten Fälle von körperlichem Angehen und Körperverletzungen (45 von 102 Meldungen), stammt dabei weiterhin von den Linien RB 40 und RE 19.

Kunden-/Mitarbeiter-Resonanz

Mit regelmäßigen Erhöhungen des Personaleinsatzes auf den verschiedenen Linien setzt sich Abellio das Ziel, das subjektive Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Mitarbeitern sowohl tagsüber als auch zu späteren Abendzeiten auf einem durchweg hohen Niveau zu halten. Der Einsatz der sogenannten Verfügungsdienste Sicherheit wird dabei besonders von unseren Kundenbetreuern positiv wahrgenommen. Das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste blieb laut Kundenzufriedenheitsmessung trotz gestiegener Vorfälle auf einem gleichbleibenden Niveau mit leicht verbesserten Werten im Vergleich zum Vorjahr (Tag/Nacht 2018: 1,66/2,30, 2017: 1,68/2,34).

Sicherheitskonzept und Maßnahmen

Wie bereits vorab erwähnt, sorgten die höheren Zugbegleitquoten zwar dafür, dass es mehr ZeRP-Meldungen gab. Gleichzeitig verbessert sich jedoch offensichtlich das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste. Darüber hinaus absolvierten Abellio-Kundenbetreuer auch im Jahr 2018 wieder das jährliche Deeskalationstraining. Hier war auch die Datenpflege in der ZeRP-Datenbank eines der Themen. Die Abellio-Sonderzüge (z. B. zu Fußballspielen oder an Karneval) wurden zudem von Mitarbeitern der Sicherheitsdienstleister PTS und Securitas begleitet.

Ausblick 2019

Die Konzepte zur Sicherheits- und Zugbegleitung sollen im Fahrplanjahr 2019 beibehalten werden. Abellio steht darüber hinaus weiterhin in engem Kontakt mit den Aufgabenträgern bezüglich einer potenziellen, vertraglichen Erhöhung der Zugbegleitquoten. Die vertraglichen Regelungen der Linie RE 11 (RRX), die Abellio im Dezember 2018 in Betrieb genommen hat, sehen bereits eine Zugbegleitung von 100 % bis zu 200 % vor, was sich voraussichtlich positiv auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste auswirken wird.



Sicherheit im SPNV

Bericht der National
Express Rail GmbH

national
express

Allgemeine Sicherheitslage

Im Jahr 2018 ist die Anzahl der gemeldeten Vorfälle im Vergleich zum Vorjahr insgesamt nahezu identisch.

Die fast doppelt so hohe Anzahl an Ereignissen im Januar ist verglichen mit den Durchschnittswerten das Ergebnis einer groß angelegten Schwerpunktkontrolle. Im weiteren Verlauf des Jahres pendelte sich die Anzahl der gemeldeten Vorfälle wieder auf das normale Niveau ein.

Bei den Handlungen gegen Personen sind fast ausschließlich Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer betroffen.

Sicherheitsschwerpunkte

Auf den Linien im VRR-Raum bilden die Städte Wuppertal und Solingen die Sicherheitsschwerpunkte. In der Einzelbetrachtung sind auf der Linie RE 7 in Hagen und auf der Linie RB 48 in Wuppertal die meisten Ereignisse erfasst worden.

Sicherheitskonzept und Maßnahmen

Auch 2018 führte der Sicherheitsdienstleister Stöltzing, der für National Express tätig ist, mit der Bundespolizei regelmäßig



Schwerpunktkontrollen durch – einmalig auch mit zusätzlichen Prüfdiensten von DB Sicherheit.

Ausblick 2019

Für das Jahr 2019 wird angeregt, den Einsatz der Verfügungsdienste Sicherheit verbundübergreifend umzusetzen. Damit kann sichergestellt werden, dass auch die im NVR und NWL eingesetzten Kundenbetreuer durch die Sicherheitskräfte unterstützt werden.

Bericht der
VIAS RAIL GmbH

VIAS

Allgemeine Sicherheitslage

Die Entwicklung der Vorfälle im Jahr 2018 war annähernd gleichbleibend zum Vorjahr. Es sind keine signifikanten Steigerungen bestimmter Vorfälle zu verzeichnen.

Schwerpunkte

Insbesondere in Grevenbroich gab es 2018 einen Sicherheitsschwerpunkt auf den Linien von VIAS RAIL. Zugbegleiter nahmen hier vermehrt Drogendelikte wahr.

Kunden-/Mitarbeiter-Resonanz

Die Verfügungsdienste Sicherheit werden von den Kundenbetreuern als äußerst positiv wahrgenommen. Im Beisein der Sicherheitsmitarbeiter kam es deutlich seltener zu Konflikten. Auftretende Schwierigkeiten konnten gelöst werden. Es sind zudem keine Kundenbeschwerden bekannt, die auf ein reduziertes Sicherheitsempfinden zurückzuführen sind.

Durchgeführte Maßnahmen/ Konzepte

Unsere Kundenbetreuer werden im Zusammenhang mit re-



gelmäßigen Begleitfahrten und Feedbackgesprächen zur aktuellen Lage und dem Sicherheitsempfinden befragt. Sollten sich vereinzelt Schwerpunkte auftun, wirken wir diesen zum Beispiel durch zeitweise Besetzung mit zwei Kundenbetreuern entgegen.

Entwicklung im Jahresverlauf

Angriffe auf Personal nehmen im Vergleich zum Vorjahr weiterhin zu

Personenbezogene Delikte (Körperverletzung, Bedrohung, Beleidigung, Nötigung etc.) stiegen auch im Jahr 2018 erneut an. Übergriffe resultierten oftmals nicht mehr nur aus der Fahrscheinkontrolle und/oder der Ausübung des Hausrechts, sondern aus sonstigen Anlässen wie beispielsweise betrieblichen Störungen. Neben verbalen Anfeindungen gegenüber dem Personal wurden vermehrt auch glaubhafte Androhungen körperlicher Gewalt ausgesprochen.

Sachbeschädigungen durch Graffiti auf hohem Niveau

Das Besprühen von Zügen ist in der Graffitiszene weiterhin sehr verbreitet. Die Bewachung von Fahrzeugabstellungen und/oder die technische Sicherung von Örtlichkeiten führen in der Regel zu einer Verdrängung der Sprayer, welche die Züge teilweise im laufenden Betrieb besprühen. Durch Täterstellungen im Jahr 2018 wurde vermehrt deutlich, dass die Täter(gruppen) oftmals überregional oder sogar international tätig sind. Bei der Tatausübung gehen die Täter teilweise hohe Risiken ein und schrecken dabei auch nicht davor zurück, beim Antreffen von Betriebspersonal Gewalt anzudrohen oder anzuwenden.

Schwerpunkte

Belastete Linien bzgl. personenbezogener Delikte gegenüber Mitarbeitern im Fahrdienst (Kundenbetreuer, Triebfahrzeugführer und Prüfdienstmitarbeiter) sind insbesondere RE 1, RE 2, RE 4, RE 5, RE 6, RB 33, RB 38.

Eine konkrete Schwerpunkt-Clusterung im Hinblick auf Zeitlagen und Streckenabschnitte ist in der Regel nicht möglich, wobei die Wochenenden sowie die Abend- und Nachtstunden grundsätzlich als problematisch anzusehen sind.

Kunden-/Mitarbeiterresonanz – Maßnahmen 2018

Eine Befragung der Kundenbetreuer zum Thema „Einsatz der Verfügungsdienste Sicherheit im VRR“ erzielte eine hohe Beteiligung. Das Feedback der Mitarbeiter war durchweg positiv.

Mitarbeiterschulung „Deeskalation & Eigensicherung“

Die Schulung wurde im Jahr 2017 pilotiert und aufgrund des Erfolges und der positiven Mitarbeiterresonanz im Folgejahr in die Regelorganisation überführt.

Verfügbarkeit Bundespolizei

Unsere Mitarbeiter im Fahrdienst beklagen immer wieder, dass die Verfügbarkeit der Bundespolizei in den letzten Jahren abgenommen hat.

Ausblick 2019

- Evaluation der Einsatzmöglichkeiten von Bodycams im NVR
- Ausweitung auf Doppelbesetzung (KiN) in Abstimmung mit Aufgabenträgern
- Intensivierung der Schulungsmaßnahmen „Deeskalation und Eigensicherung“



Allgemeine Sicherheitslage

Aufgrund der im Vergleich zum Vorjahreszeitraum gestiegenen Zahl von verbalen und tätlichen Übergriffen bleibt das Thema Sicherheit im Zug weiterhin auf der Tagesordnung bei der NordWestBahn.

Entwicklung im Jahresverlauf

Die Anzahl der durch NordWestBahn-Mitarbeiter gemeldeten Vorfälle lag mit 432 im Jahr 2018 deutlich über dem Vorjahreswert von 285. Dokumentiert wurden diese Zahlen durch Eintragungen der NordWestBahn-Mitarbeiter/innen in der ZeRP-Datenbank.

In 89 Fällen wurde durch die Kundenbetreuer/innen von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, durch die NordWestBahn eine Strafanzeige gegen den jeweiligen Täter stellen zu lassen.

Schwerpunkte

Als Schwerpunkte der sicherheitsrelevanten Vorfälle haben sich 2018 erneut die beiden Regionalexpress-Linien RE 14 (Borken – Essen) und RE 10 (Kleve – Düsseldorf) herauskristallisiert.

Kunden-/Mitarbeiter-Resonanz

Die Kundinnen und Kunden der NordWestBahn haben mehrfach das souveräne und ruhige Auftreten der Kundenbetreuer/-innen in heiklen Situationen gelobt. Darauf zurückzuführen

ist auch das gute Ergebnis im VRR-Qualitätsbericht 2018, in welchem die Qualität des Zugbegleitpersonals der NordWestBahn mit der Schulnote 1,58 bewertet wurde. Sowohl die direkte Resonanz der Kunden in den Zügen, aber auch entsprechende Bewertungen in Umfragen zeigen darüber hinaus, dass sich die Kundinnen und Kunden in den Zügen der NordWestBahn sicher fühlen.

Für die Mitarbeiter/-innen in den Zügen ist die temporäre aktive Begleitung durch zusätzliches Sicherheitspersonal (Zusammenarbeit mit dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und DB Sicherheit) inzwischen eine gern gesehene und angenommene Unterstützung.

Durchgeführte Maßnahmen / Konzepte

Es wurden nahezu sämtliche Maßnahmen und Konzepte, welche sich in den Jahren zuvor bewährt hatten, in gleicher oder modifizierter Form angewendet. Zum Beispiel haben Mitarbeiter im Zugbegleitdienst - wie in den Jahren zuvor - auch 2018 an einem Deeskalationstraining teilgenommen. In den halbjährlich stattfindenden Dienstunterrichten werden immer auch sicherheitsrelevante Themen besprochen. Bei den Ausbildungslehrgängen für neue Kundenbetreuer/-innen werden zudem sämtliche Aspekte des Themenbereichs Sicherheit am und im Zug ausführlich behandelt.

Ausblick 2019

Die Mitarbeiter im Zugbegleitdienst wünschen sich mit großer Mehrheit eine Ausweitung der sogenannten Doppelbegleitung, insbesondere in den Zügen der Linien RE 10 und RE 14. Die NordWestBahn wird hierzu das Gespräch mit dem Aufgabenträger suchen.



Bericht der Regio-
bahn Fahrbetriebs-
gesellschaft mbH



Allgemeines

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH hat im Jahr 2018 die Zugbegleitquote – wie vom VRR bestellt – auf 46 % erhöht. Aufgrund der Erfahrungen aus den letzten Jahren wurde vereinbart, dass sowohl freitags vor 18:00 Uhr als auch samstags und sonntags in den ersten Zügen des Betriebstages Doppelbestreifungen eingesetzt werden dürfen.

Aufgrund der Entwicklung der Sicherheitslage für Kunden und Mitarbeiter können folgende Aussagen getroffen werden:

Schwerpunktkontrollen

Die Regiobahn hat im Jahr 2018 drei Schwerpunktkontrollen zu verschiedenen Tageszeiten zusammen mit den Ordnungsbehörden durchgeführt. Ein Vergleich der ausgestellten EBE-Fälle bei den umgesetzten Schwerpunktkontrollen zeigt folgendes Bild:

Datum	EBE	Anzeigen	Personalienfeststellungen
09.03.2018 (spät)	67	5	k. A.
21.09.2018 (früh)	52	0	16
30.11.2018 (mittel)	46	1	14

Bei der am 09.03.2018 durchgeführten Schwerpunktkontrolle wurde in Zusammenarbeit mit der DB eine Vollerhebung aller Zugfahrten durchgeführt. Aufgrund dieses Merkmales sowie der Tatsache, dass es ein Spätdienst mit vielen Gelegenheitsfahrern/Partygängern war, ist die Gesamtzahl der EBE-Vorfälle als eher „normal“ einzustufen. Die meisten Strafanzeigen wurden beim Spätdienst notiert. Signifikant hoch waren dagegen die ermittelten EBE-Zahlen am 21.09.2018 bei einer Frühschicht, da hier generell mehr Stammfahrgäste unterwegs sind.

Es ist zu vermerken, dass in diesem Jahr das Verhalten von Kunden, die keine gültige Fahrtberechtigung zum Zeitpunkt der Kontrolle vorweisen konnten, gemäßiger gewesen ist.

Ereignisse

Während einer Schwerpunktkontrolle hat sich ein Vorfall in einem nicht mit Kontrollpersonal/ Polizei besetzten Zug ereignet. Eine Kundin machte den Triebfahrzeugführer auf den Mann, der ein langes Messer bei sich trug, nach ihrem Ausstieg aus dem Zug aufmerksam.

Der Triebfahrzeugführer hat dann bis zum Eintreffen der verständigten Bundespolizei einen technischen Defekt am Fahrzeug vorgetäuscht und den Mann dabei beobachtet. Er konnte so an der Station Düsseldorf Völklinger Straße von der herbeigerufenen Bundespolizei gestellt werden.



Angriffe auf Servicemitarbeiter

Bei personenbezogenen Delikten (Körperverletzung, Bedrohung, Beleidigung und Belästigung) gegenüber unseren Mitarbeitern (Kundenbetreuern, Prüfdienst und auch Triebfahrzeugführern) verzeichneten wir 2018 gegenüber 2017 eine erneute Zunahme der Fallzahlen. Dabei überwiegen die gemeldeten Beleidigungen im Bereich der Fahrscheinkontrollen, auch von Kunden, die über gültige Tickets verfügen. Insbesondere gegenüber den Einzelstreifen kam es immer öfter zu Bedrohungen aber auch Körperverletzungen.

So mussten im Jahr 2018 einige Übergriffe und eine versuchte Körperverletzung gegenüber den Servicemitarbeitern angezeigt werden. Unter anderem kam es bei einer ordnungsgemäßen Fahrkartenkontrolle zu einem Streit zwischen einem Fahrgast und einem Servicemitarbeiter. Der Kunde besaß kein gültiges Ticket, weshalb der Kontrolleur die Personalien des Mannes aufnehmen wollte. Der Mann griff den Prüfer mehrmals körperlich an, um sein Ticket und seinen Personalausweis wiederzuerlangen. Es kam zu einer Rangelei. Schließlich schaltete sich ein Zivilpolizist ein, der die Lage bis zum Eintreffen der Bundespolizei beruhigen konnte.

Sonstiges Verhalten

Eine zunehmende Verrohung im allgemeinen Umgang und ein respektloses Verhalten gegenüber dem Personal sind nach wie vor sehr deutlich zu beobachten. In diesem Zusammenhang ist auch die Zunahme der Verunreinigung von Fahrzeugen und Haltestellen zu beobachten.

Das Unrechtsbewusstsein von Kunden ohne gültigen Fahrausweis ist kaum vorhanden und stellt ein erhöhtes Risiko für die Mitarbeiter dar, die das EBE aussprechen/ausstellen müssen.

Sicherheit im SPNV

Auch wird in vielen Situationen von zahlenden Kunden die eigentliche Kontrolle der Tickets hinterfragt und als störend empfunden.

Diebstähle und Vandalismusschäden

Auf der Linie S 28 der Regiobahn können keine Steigerungen von Eigentumsdelikten verzeichnet werden. Der prozentuale Anteil an den Delikten sowie an Vandalismusschäden ist sehr gering.

Durchgeführte Maßnahmen/ Konzepte

Die Mitarbeiter wurden im November an drei Tagen von externen Trainern u. a. in dem Deeskalationstraining, der Tarifkunde und den Inhalten der Multiplikatorenschulung fortgebildet.

Insbesondere Dienste, die alleine ausgeübt werden müssen, sind für viele Mitarbeiter mit Ängsten verbunden. Sie weisen stets darauf hin, dass gefährliche Situationen nicht von bestimmten Tageszeiten abhängig sind.

In den Schulungen wurde auf die Mitarbeiter hingewirkt, auch vermeintlich alltägliche Beleidigungen in die ZeRP-Datenbank einzutragen.

Ausblick 2019

Aufgrund der mit dem VRR vereinbarten Zusatzvereinbarung zum Verkehrsvertrag, wird die Zugbegleitquote im Jahr 2019 um 21 % von 46 % auf 67 % erhöht.

Bericht der Keolis
Deutschland GmbH
& Co. KG

eurobahn
Keolis Deutschland

Allgemeine Sicherheitslage

Auch im Jahr 2018 gab es besondere Herausforderungen beim Thema „Sicherheit im Zug“. Dabei haben die Anzahl der Vorfälle, wie verbale Angriffe sowie Anspucken bis hin zu schwerwiegenden Handgreiflichkeiten, ein ähnlich hohes stabiles Niveau wie im Vorjahr. Darüber hinaus werden Kundenbetreuerinnen mit fehlender Akzeptanz und Respekt bei ihrer Berufsausübung von einzelnen Bevölkerungsgruppen konfrontiert. Kundenbetreuer versuchen stets deeskalierend zu wirken und müssen die Fahrgastsicherheit sowie die eigene Sicherheit betrachten. Die Erfahrungen zeigen, dass

eine Doppelbesetzung von Kundenbetreuern im Zug und der Einsatz von Verfügungsteams wichtige Schritte sind, um sicherheitsrelevanten Situationen und Verhaltensweisen wirksam zu begegnen und das Sicherheitsgefühl beim Fahrgast positiv zu beeinflussen. Die Erweiterung dieser Maßnahmen ist daher wünschens- und empfehlenswert.

Im Bedarfsfall ist der verlässliche kurzfristige Einsatz der Bundespolizei ein sehr wichtiges Kriterium für Sicherheit und Ordnung im Zug. Die Kundenbetreuer und Triebfahrzeugführer loben die durchweg gute Zusammenarbeit mit den eingesetzten Personalen. Für das Zugpersonal ist entscheidend, dass grundsätzlich an allen Bahnhöfen ein schnelles Eingreifen der Bundespolizei gewährleistet werden kann. Die Verfügbarkeit der Bundespolizei war an kleineren Bahnhöfen zuletzt stark rückläufig.





BUNDESPOLIZEI

Bericht der Bundespolizeiinspektionen Düsseldorf und Dortmund

Die Kriminalitätsentwicklung im Bereich des schienengebundenen Personennahverkehrs führte im vergangenen Jahr zu Erkenntnissen in den nachfolgend aufgeführten spezifischen Deliktsfeldern.

Die „Region Rhein-Ruhr“ mit ihrer hohen Bevölkerungsdichte, der engmaschigen und vielfältigen Verkehrsinfrastruktur als auch den 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 beispielhafte Erkenntnisse aus dem Aufgabenbereich der Bundespolizei aufgezeigt.

Täterverhalten bei Gewaltdelikten

Im Zusammenhang mit Gewaltdelikten ist neben körperlichen Übergriffen aus einer Gruppe heraus insbesondere eine Zunahme von Übergriffen durch noch nicht strafmündige Minderjährige und Einzeltäter herauszustellen. Hierbei zeigt sich, dass es häufig Solidarisierungen vermeintlich Unbeteiligter gibt, die gemeinsam gegen einschreitende Sicherheits- und Ordnungskräfte und/oder Fahrzeugbegleitpersonal vorgehen. Körperliche Attacken werden folglich weiterhin aus dem Schutz einer Gruppe heraus vollzogen, die als solche zuvor aber oftmals nicht erkennbar war.

Die individuelle „Eskalationsschwelle“ gegenüber jeglichen „Autoritätspersonen“ sinkt bei Tätern merklich.

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.

Im Juni 2018 wurde erstmalig in NRW eine Allgemeinverfügung zum Mitführverbot von Schusswaffen, Schreckschusswaffen, Hieb-, Stoß- und Stichwaffen sowie Messern aller Art für den Dortmunder Hbf. erlassen. Im September 2018 folgte eine weitere Allgemeinverfügung für den Bereich des Düsseldorfer Hbf.

Taschen-/Handgepäckdiebstähle

Die Zahl der durch Geschädigte zur Anzeige gebrachten Taschen- und Handgepäckdiebstähle ist rückläufig, befindet sich allerdings immer noch auf einem hohen Niveau. Überörtlich agierende Tätergruppen wählen ihre Tatschwerpunkte indivi-



duell 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 Tatausübungen – als auch gegenüber Sicherheitskräften – durch die Täter zu verzeichnen.

Die Bundespolizei in NRW setzt daher seit mehreren Jahren zielgerichtet in diesem Deliktsfeld u. a. in Verkehrsmitteln des SPNV erfolgreich speziell ausgebildetes Personal ein. Hierdurch gelingt ein Gegengewicht zu den Tätergruppen, was die rückläufigen Fallzahlen bestätigen. Erzielte Strafverfolgungsmaßnahmen und Verurteilungen führen hierbei zur temporären Verdrängung, werden das Deliktsfeld aber nicht verhindern können. Aus diesem Grunde setzt die Bundespolizei zusätzlich auf Aktionen zur Prävention und Sensibilisierung der Bevölkerung zum Schutz gegen Diebe.

Flankierend werden durch die Bundespolizeiinspektionen Düsseldorf und Dortmund verstärkt Videoanlagen an ausgewählten Bahnhöfen zur Täterermittlung zum Einsatz gebracht. Hierdurch steht der Bundespolizei in den Bahnhöfen Düsseldorf, Duisburg, Essen, Dortmund und Bochum Videomaterial in HD-Qualität zur Verfügung. Weitere Anlagen befinden sich derzeit im Aufbau.

Besondere Maßnahmen im Tarifgebiet des VRR

Durch regelmäßigen gegenseitigen Informationsaustausch werden örtliche und zeitliche Schwerpunkte definiert, die im Rahmen verfügbarer Personalressourcen zeitnah bei der Disposition von Sicherheitskräften Berücksichtigung finden (sollen).



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.

Schwerpunkteinsätze mit 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 EVU 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 (DSW 21, Polizei, Bundespolizei) diesem Ansatz entspricht.

Veranstaltungsreiseverkehr (hier: Fußball-Fanreiseverkehr)

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

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.

Auswertung der ZeRP-Datenbank

Entwicklung der Meldungen bis 2018

Den Großteil der Meldungen in der ZeRP-Datenbank erfassen Mitarbeiter der Eisenbahnverkehrsunternehmen. Im Gegensatz zu der freiwilligen Erfassung der kommunalen Verkehrsunternehmen sind die Eisenbahnverkehrsunternehmen vertraglich verpflichtet, die Vorfälle zu melden. Dieser Umstand erklärt den geringen prozentualen Anteil der Vorfälle im ÖSPV.

Datenbasis im Jahr 2018

Analog zum Vorjahr werden die erfassten Ereignisse im weiteren Verlauf dieses Kapitels wegen der Vergleichbarkeit ohne die Einträge der Verfügungsdienste betrachtet und bewertet.

Die erfassten Ereignisse aus dem Einsatz der Verfügungsdienste sind gesondert im Kapitel „ZeRP-Maßnahmen“ in diesem Bericht dargestellt.

Verteilung SPNV und ÖSPV

Im Jahr 2018 bilden Vorfälle im SPNV mit einem Anteil von 95,89 % den Hauptanteil der Gesamteintragungen. Davon fallen 64,23 % auf die S-Bahn und 31,66 % auf Regionalexpress und Regionalbahn. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Wert um 3,53 % gestiegen. Der Anteil der Eintragungen im ÖSPV ist im Vergleich zum Vorjahr um 3,52 % auf 4,12 % gesunken.

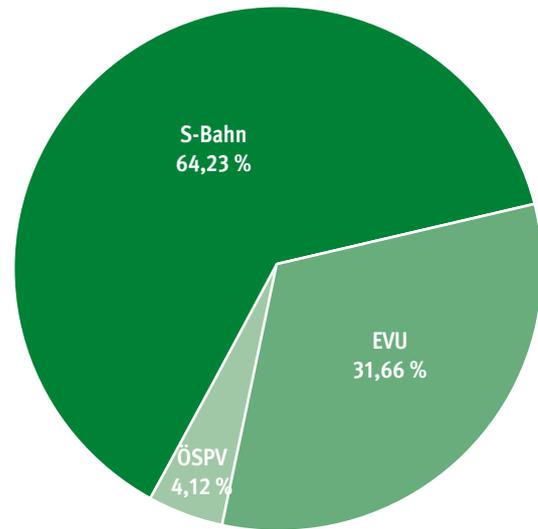


Abb.4: Verhältnis der Eintragungen zwischen SPNV und ÖSPV im Jahr 2018



Auswertung der ZeRP-Datenbank

Gesamteintragungen 2017 bis 2018

Im Jahr 2018 wurden 20.145 Ereignisse registriert. Die Anzahl der Vorfälle bewegt sich somit auf einem ähnlichen Niveau wie ein Jahr zuvor.

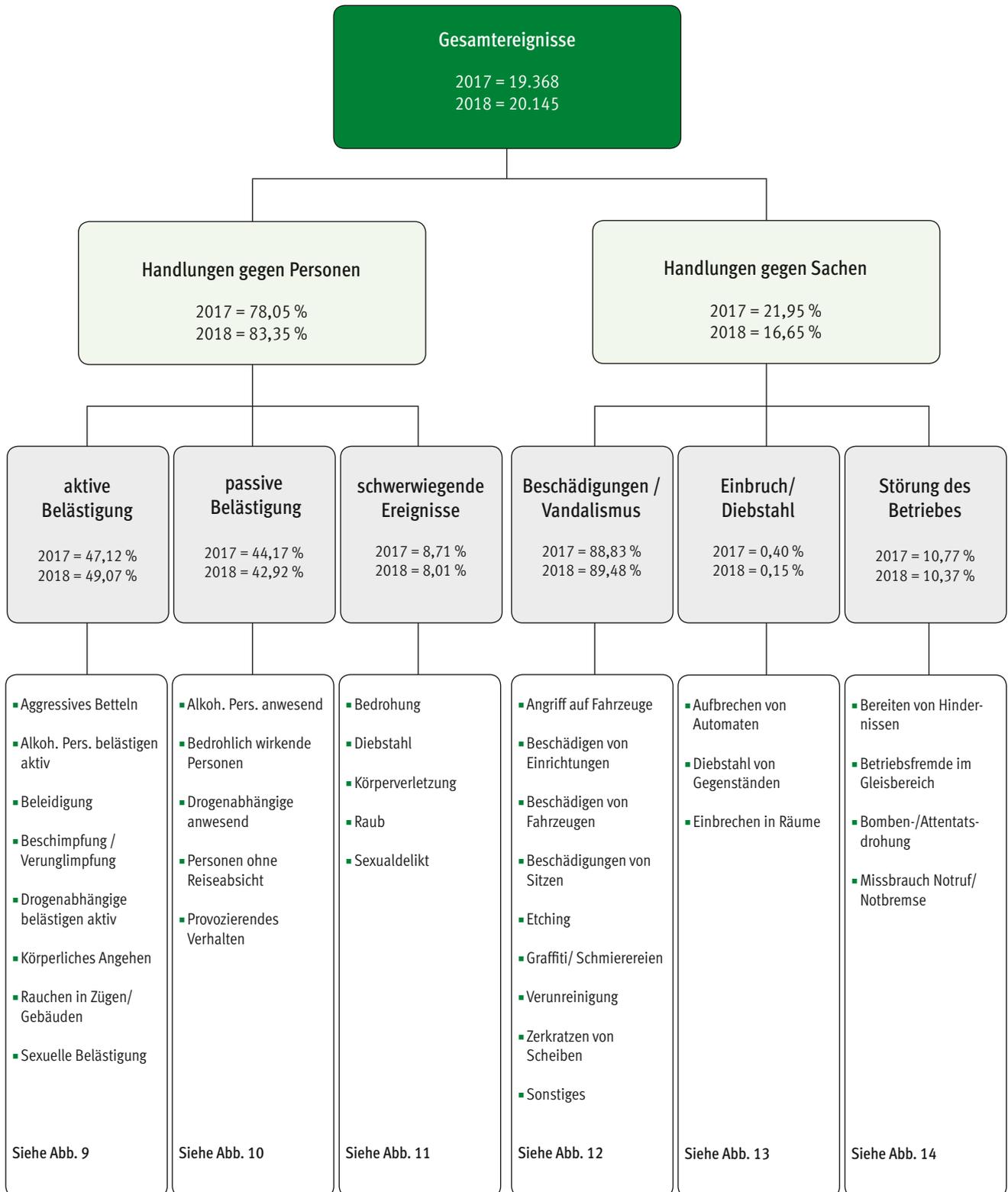


Abb.5: Übersicht ZeRP-Kategorien 2017 / 2018

Ereignisse 2018 im Vergleich zum Vorjahr

Die Ereignisse in der ZeRP-Datenbank teilen sich in die Kategorien „Handlungen gegen Sachen“ und „Handlungen gegen Personen“ auf.

Aktive und passive Belästigungen bilden den Schwerpunkt in der Kategorie Handlungen gegen Personen. Zusätzlich wird diese Kategorie differenziert nach der Betroffenenengruppe „Personal“ und „Fahrgäste“ betrachtet.

Im Jahr 2018 ist ein Zuwachs der Handlungen gegenüber Personen im Vergleich zum Vorjahr um 5,30 % zu verzeichnen. Die nachfolgenden Auswertungen zeigen lediglich Phänomene und Tendenzen auf.

Anteil der Belästigungen

	Anteil Belästigungen an den Gesamteintragungen
2017	71,25 %
2018	76,67 %

Abb. 6: Eintragungen Belästigungen

Im Jahr 2018 ist der Anteil der gemeldeten aktiven und passiven Belästigungen an den Gesamteintragungen um 5,42 % gestiegen.

	Anteil Handlungen gegenüber Personal an den Gesamteintragungen	Anteil Handlungen gegenüber Fahrgästen an den Gesamteintragungen
2017	29,51 %	24,34 %
2018	31,17 %	25,50 %

Abb. 7: Eintragungen Handlungen gegenüber Personal und Fahrgästen

Die Handlungen gegenüber dem Personal überwiegen mit einem Anteil von 31,17 % im Vergleich zu denen gegenüber den Fahrgästen. Verglichen mit dem Vorjahr ist keine signifikante Verlagerung erkennbar.

Anzahl Handlungen gegen Sachen

	Anteil Handlungen gegen Sachen an den Gesamteintragungen
2017	21,95 %
2018	16,65 %

Abb. 8: Eintragungen Handlungen gegen Sachen

Entgegen dem ansteigenden Trend des Vorjahres ist der Anteil der Handlungen gegen Sachen im Jahr 2018 um 5,30 % gesunken. Hierbei ist zu berücksichtigen, 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 2018 im Detail

Nachfolgend werden die gemeldeten Vorfälle aus Abb. 5 im Detail dargestellt.

Handlungen gegen Personen

Aktive Belästigungen im Detail

Grundsätzlich ist festzustellen, dass mehr aktive als passive Fälle vom Personal aufgenommen wurden, wie in Abb. 5 zu sehen ist.

Ereignistyp	2018	2017
Beleidigung	31,39 %	30,70 %
Aggressives Betteln	18,10 %	22,00 %
Beschimpfung / Verunglimpfung	16,93 %	15,51 %
Alkoh. Pers. belästigen aktiv	16,13 %	15,98 %
Rauchen in Zügen/Gebäuden	9,38 %	9,45 %
Drogenabhängige belästigen aktiv	5,04 %	1,95 %
Körperliches Angehen	2,56 %	3,92 %
Sexuelle Belästigung	0,47 %	0,49 %

Abb. 9: Aktive Belästigung im Detail

2017 gab es einen rückläufigen Trend im Bereich der Beleidigungen. Mit einem Zuwachs in Höhe von 0,69 % im Vergleich zum Vorjahr setzte sich dieser Trend 2018 nicht weiter fort.

Die Fälle von aggressivem Betteln (3,90 %) und körperlichem Angehen (1,36 %) gingen hingegen zurück.

Passive Belästigungen im Detail

Ereignistyp	2018	2017
Provozierendes Verhalten	29,52 %	30,95 %
Alkoholisierter Pers. anwesend	29,21 %	27,17 %
Personen ohne Reiseabsicht	24,35 %	29,79 %
Drogenabhängige anwesend	9,08 %	5,08 %
Bedrohlich wirkende Personen	7,84 %	7,01 %

Abb. 10: Passive Belästigung im Detail

Vergleichbar mit dem Vorjahr bildet provozierendes Verhalten mit 29,52 % weiterhin den Hauptanteil an den passiven Belästigungen. Der jeweilige Anteil von anwesenden alkoholisierten (2,04 %) und drogenabhängigen (4,00 %) Personen ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.

Auswertung der ZeRP-Datenbank

Schwerwiegende Ereignisse im Detail

Ereignistyp	2018	2017
Bedrohung	77,47 %	67,96 %
Körperverletzung	20,07 %	22,85 %
Diebstahl	2,01 %	6,23 %
Raub	0,15 %	2,43 %
Sexualdelikt	0,30 %	0,53 %

Abb. 11: Schwerwiegende Ereignisse im Detail

Insgesamt kam es 2018 seltener zu schwerwiegenden Handlungen gegen Personen (siehe Abb. 5). Innerhalb dieser Kategorie sind weniger Meldungen zu Körperverletzungen, Diebstahl, Raub und Sexualdelikten zu verzeichnen. Dementgegen steht ein deutlicher Anstieg bei der Bedrohung (9,51 %).

Handlungen gegen Sachen

Beschädigungen/Vandalismus im Detail

Ereignistyp	2018	2017
Graffiti / Schmierereien	68,32 %	70,03 %
Verunreinigung	27,32 %	23,25 %
Beschädigen von Einrichtungen	2,22 %	3,60 %
Angriff auf Fahrzeuge	1,20 %	1,59 %
Beschädigung von Fahrzeugen	0,57 %	0,77 %
Beschädigungen von Sitzen	0,30 %	0,34 %
Etching	0,07 %	0,16 %
Zerkratzen von Scheiben	0,00 %	0,26 %

Abb. 12: Beschädigungen / Vandalismus im Detail

Die Anzahl der Handlungen gegen Sachen entwickelte sich 2018 insgesamt rückläufig.

Insbesondere die in der ZeRP-Datenbank erfassten Fälle von Graffiti und Beschädigungen sind gesunken. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Sachbeschädigungen nur dann erfasst werden, wenn ihre Verursachung beobachtet werden kann. Der rückläufigen Entwicklung in den Zügen steht ein Anstieg der Sachbeschädigungen – insbesondere Graffiti – an den Stationen gegenüber.

Einbruch/Diebstahl im Detail

Ereignistyp	2018	2017
Diebstahl von Gegenständen	60,00 %	76,47 %
Einbrechen in Räumen	20,00 %	17,65 %
Aufbrechen von Automaten	20,00 %	5,88 %

Abb. 13: Einbruch / Diebstahl im Detail

Verglichen mit dem Vorjahr weichen in dieser Kategorie die Anteile stark ab und zeigen einen Rückgang der Diebstahlsdelikte (16,47 %) sowie einen Anstieg der Automatenaufbrüche (14,12 %) und Einbrüche (2,35 %). Zu berücksichtigen ist hierbei, dass Einbrüche und Diebstähle in der Regel bei der Polizei angezeigt und nicht dem Zugpersonal gemeldet und somit nicht in der ZeRP-Datenbank erfasst werden.

Störung des Betriebes

Ereignis	2018	2017
Betriebsfremde im Gleisbereich	50,58 %	53,28 %
Missbrauch Notruf, Notbremse	27,01 %	25,98 %
Bereiten von Hindernissen	22,41 %	19,87 %
Bomben- / Attentatsdrohung	0,00 %	0,87 %

Abb. 14: Störungen des Betriebes im Detail

Meldungen über betriebsfremde Personen im Gleisbereich bilden auch im Jahr 2018 den Hauptanteil in der Kategorie „Störung des Betriebes“. Bombendrohungen wurden keine gemeldet.

Grundsätzlich

- sind die gemeldeten passiven Belästigungen und schwerwiegenden Ereignisse rückläufig,
- ist eine steigende Anzahl an Bedrohungen zu verzeichnen,
- steigt die Zahl der Vandalismus- und Graffiti-Fälle weiter an.

S-Bahn-Auswertung der ZeRP-Datenbank

In 2018 wurden bei allen S-Bahn-Linien die Begleitstunden durch Sicherheitsmitarbeiter erhöht. Grund hierfür war u. a. das Bestreben, vor dem anstehenden Betreiberwechsel im Dezember 2019 für die Linien S 1 und S 4 an die Keolis Deutschland GmbH & Co. KG und für die Linien S 2, S 3 und S 9 an die Abellio Rail NRW GmbH, die Begleitquoten aller Linien anzugleichen. Somit sind die nachfolgend dargestellten prozentualen Veränderungen lediglich bedingt vergleichbar.

Prozentualer Anstieg bei nachfolgend genannten Linien

Ein prozentualer Anstieg der Vorfälle ist auf insgesamt drei Linien zu verzeichnen. Auf den Linien S 4 und S 6 (S 68) ist nur ein leichter Anstieg festzustellen. Signifikant ist hingegen der Anstieg von 16,1 % auf der Linie S 1. Diese Linie bildet, wie in den Vorjahren auch, mit Abstand den Schwerpunkt aller S-Bahn-Linien. Neben der Streckenlänge, dem hohen Fahrgastaufkommen und der Streckenführung ist die Steigerung der gemeldeten Vorfälle auf die Erhöhung der Begleitquote auf der S 1 auf nahezu 100 % in den Abendstunden zurückzuführen.

Prozentualer Rückgang bei nachfolgend genannten Linien

Auf insgesamt fünf S-Bahn-Linien (S 2, S 3, S 5/S 8, S 9 und S 11) ist der prozentuale Anteil gesunken. Besonders auffällig ist hierbei der Rückgang um 8,4 % auf der Linie S 11 sowie um 4,1 % auf der Linie S 5/S 8.

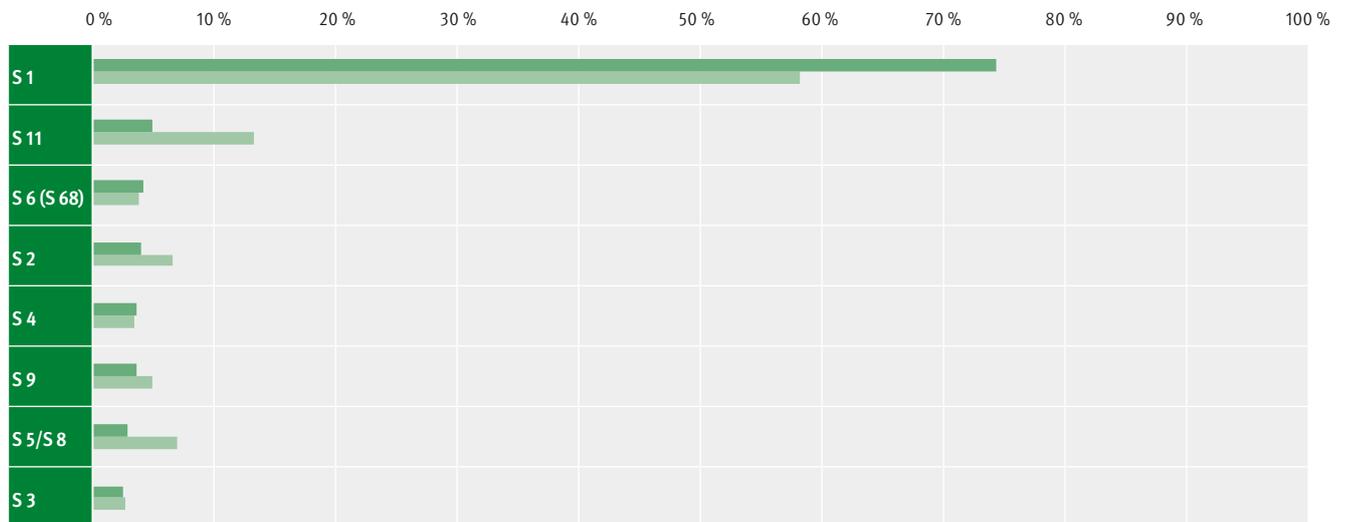


Abb.15: Vorfälle auf S-Bahn-Linien der DB Regio AG, Region NRW 2017 und 2018

■ 2018 ■ 2017

Auswertung der ZeRP-Datenbank

ZeRP-Auswertung der Verfügungsdienste Sicherheit

Im Einsatz als Verfügungsdienst haben die Sicherheitsteams insgesamt 5.407 Ereignisse erfasst. Die Verfügungsdienste konnten aufgrund ihrer Ausbildung entsprechend eingreifen und angemessener agieren.

92 % der Meldungen bezogen sich auf Handlungen gegen Personen. Den Schwerpunkt bilden in diesem Bereich die aktiven und passiven Belästigungen mit einem Anteil von 99 %.

Hierbei handelt es sich größtenteils um provozierendes Verhalten (20 %) und aktive Belästigungen durch alkoholisierte Personen (19 %).

Schwerwiegende Ereignisse kommen mit einem Anteil von 1 % bei Anwesenheit der Verfügungsdienste kaum vor. Den Hauptanteil hierbei bilden, wie auch im Vorjahr, Bedrohungen. Die Handlungen gegen Sachen sind im Vergleich zum Vorjahr gestiegen und können durch einen deutlichen Anstieg der Meldungen von Verunreinigungen begründet werden.

ZeRP-Meldungen der Verfügungsdienste

Handlungen gegen Personen: 4.971 Ereignisse

Zeitraum: 01/2018 bis 12/2018

Gesamtanzahl: 5.407 Ereignisse

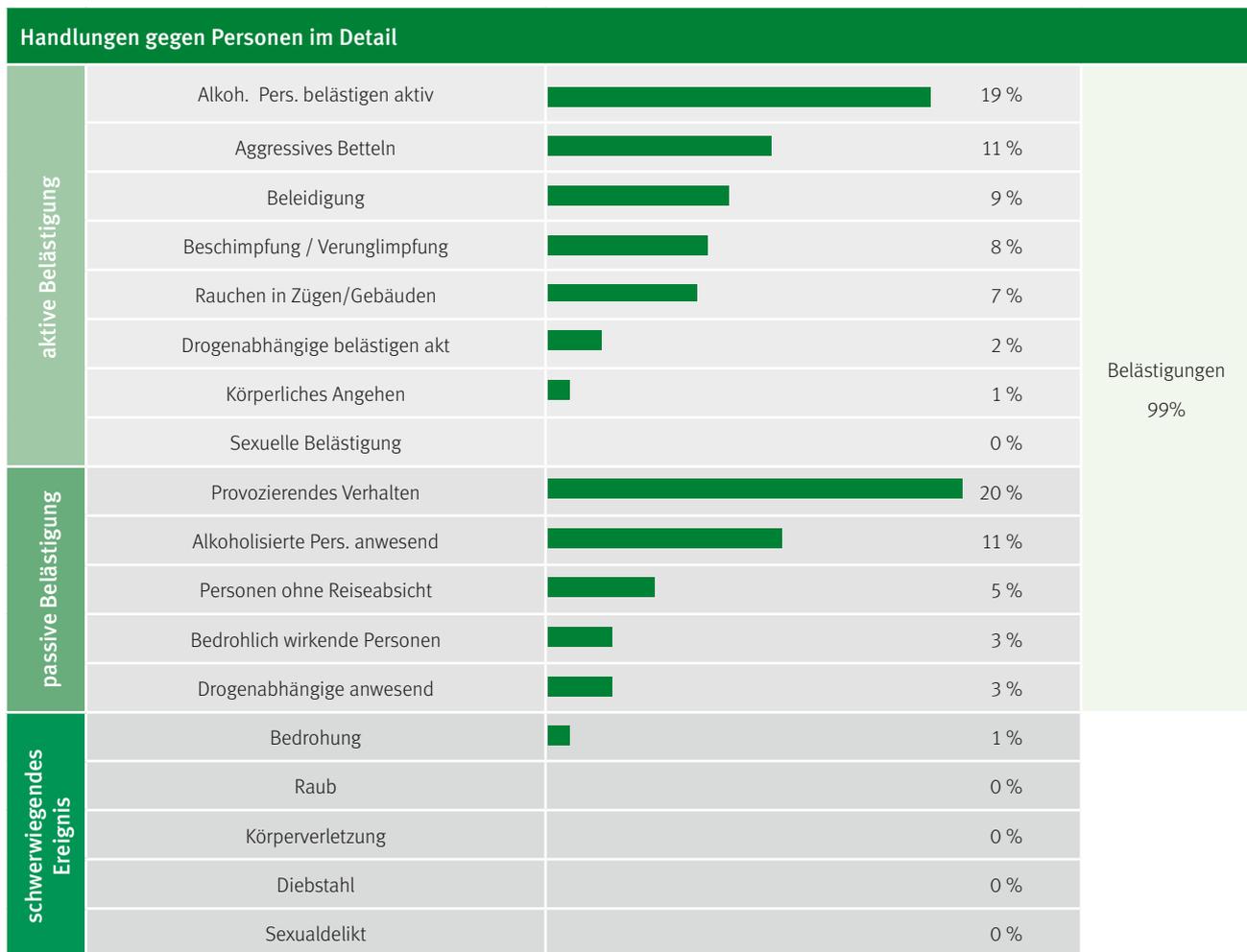


Abb. 16: ZeRP-Meldungen der Verfügungsdienste - Handlungen gegen Personen im Detail 2018

Arbeitskreis Sicherheit des Zweckverbandes des VRR (ZV VRR)

Mit der konstituierenden Sitzung am 26. September 2017 wurde der Beschluss des Verwaltungsrates zum VRR-Sicherheitskonzept umgesetzt, für den Bereich des VRR für Sicherheitsthemen einen Arbeitskreis einzurichten.

Zum ständigen Teilnehmerkreis zählen Vertreter der Ministerien in NRW, der Fraktionen des Zweckverbandes VRR, der Polizeibehörden, kommunaler Ordnungsdienste und Verkehrsunternehmen / Eisenbahnverkehrsunternehmen. Zusätzlich werden themenbezogen Fachreferenten geladen.

Ausrichtung von zwei Sitzungen des Arbeitskreises Sicherheit im Jahr 2018

In der zweiten Sitzung, am 10. April 2018 lag der Schwerpunkt auf den Themen „Sicherheitslage an Bahnhöfen“ und „Einsatz von Videotechnik im ÖPNV“.

Sicherheitslage an Bahnhöfen

Bundespolizei, DB Sicherheit und der VRR haben Daten zu sicherheitsrelevanten Ereignissen und Straftaten mit dem Besetzungsgrad der Polizeireviere und den Standorten von DB Sicherheit verglichen. Hierbei wurde festgestellt, dass Bahnhöfe mit hohen Vorfallzahlen in der Regel ausreichend besetzt sind. In einzelnen Fällen wurde Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Verfügbarkeit der Bundespolizei festgestellt. Diesem Bedarf soll dort durch die angestrebte Personalmehrung entsprochen werden.

Einsatz von Videotechnik im ÖPNV im Rahmen der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)

Wesentliche Aspekte aus der EU-Datenschutzgrundverordnung, wie die Interessenabwägung, die Hinweispflicht und die Speicherdauer wurden in zwei Fachbeiträgen erläutert. Der Teilnehmerkreis diskutierte angeregt über die Themen. Hierbei wurden unterschiedliche Anforderungen der Teilnehmer deutlich und demnach vereinbart, das Thema Videotechnik vertieft zu untersuchen.

Am 13. September 2018 tagte der AK Sicherheit des VRR mit den Themenschwerpunkten „Einsatz von Videotechnik im ÖPNV“ und „Sicherheit von Großveranstaltungen“ zum dritten Mal.

Videoüberwachung im Öffentlichen Personennahverkehr

Im Arbeitskreis tauschten sich die Teilnehmer einleitend über Interessen, rechtliche Belange und technische Aspekte aus. Im weiteren Verlauf wurde über das Gemeinschaftsprojekt der DB AG mit Sicherheitsbehörden, bei dem die technischen



Funktionalitäten von intelligenter Videoanalyse-Software getestet werden, berichtet.

Sicherheit bei Groß-/Sonderveranstaltungen

Eine Gastreferentin stellt die Anforderungen an die Planung von Großveranstaltungen vor und erläutert die systematische Planung nach dem sogenannten „RAMP-Konzept“. Dieses fasst folgende Crowd-Management-Faktoren zusammen:

- **Routes:** Wege, Strecken, Wegführungen (für Besucher)
- **Areas:** Flächen, Bereiche, Befüllung & Nutzung (für Veranstaltungen)
- **Movement:** Bewegungen, Dynamik (Besucherbewegungen normal bzw. im Ereignisfall)
- **Profile:** Profil

Um speziell für den VRR-Raum die Anwendung der vorgeannten (oder ähnlicher) Systematik sowie die Thematik Sonderveranstaltungen vertieft zu betrachten, vereinbarten die Teilnehmer, dass ein VRR-Vertreter bei der nächsten Sitzung über die Planung von Großveranstaltungen berichtet.

Detaillierte Inhalte aus den Arbeitskreis-Sitzungen finden sich in den Sachstandsberichten Drucksache Nr. Z/IX/2018/0465 unter Ziffer 12 und Drucksache Nr. Z/IX/2018/0480 unter Ziffer 10.

Kompetenzcenter Sicherheit NRW (KCS)



Qualifizierungsleitlinie für Service- und Sicherheitskräfte im SPNV in NRW

Im Jahr 2016 hat das KC Sicherheit mit Beteiligung von Aufgabenträgern, Bildungsinstituten, Polizeibehörden und Auftragnehmern der Wissenschaft neue Qualifizierungsleitlinien für Sicherheits- und Servicemitarbeiter entwickelt.

Im Verlauf der gemeinsamen Entwicklungsarbeit stellte sich heraus, dass die Leitlinie und die enthaltenen Qualifizierungs- und Ausrüstungsstandards mit einer einheitlichen Prüfung eine größere Gewichtung und Verbindlichkeit erhalten sollen.

Das KC Sicherheit ist von den Aufgabenträgern im Jahr 2018 gebeten worden, die von den Expertenteams vorgeschlagene einheitliche Prüfung als Werkzeug zur Standardisierung und Qualitätssicherung detailliert auszuarbeiten und zum Einsatz zu bringen. Für die Umsetzung ist eine Erweiterung des Auftrags des Konsortiums der Fa. LOGO GmbH, Bochum, und

Europäische Zentrum für Kriminalprävention e. V., Münster erforderlich. Hierzu wurde zum Jahresende 2018 ein Förderantrag gestellt und die Vergabe erfolgte im ersten Quartal 2019.

Verbundübergreifende Fußballzusatzzüge

Im Jahr 2017 verständigten sich die drei Aufgabenträger für den SPNV in NRW u. a. auf eine gemeinsame Ausschreibung von Fußballzusatzverkehren.

Von der Bundespolizei prognostizierte und angeregte Fußballzusatzzüge sollen zukünftig gesichert bestellt und von einem verlässlichen Anbieter umgesetzt werden. Die Vorbereitung und Begleitung des Ausschreibungs- und Vergabeverfahrens wurde im Jahr 2018 von der Abteilung „SPNV-Wettbewerb / Vertragsmanagement / Planung“ beim VRR übernommen.

Mit dem Winter-Fahrplanwechsel im Dezember 2018 startete das Unternehmen TRI Train Rental GmbH mit einem eigens dafür angeschafften Fuhrpark von zwei Zügen mit jeweils sechs Wagen (500 Sitzplätzen), die auch als Langzug mit ca. 1.050 Sitzplätzen einsetzbar sind, mit der Umsetzung der Fußballzusatzverkehre.

Ausrüstungsstandards für Service- und Sicherheitspersonal

Im Jahr 2017 einigten sich Teilnehmer aus den Polizeibehörden sowie aus Verkehrs- und Sicherheitsunternehmen im Unterarbeitskreis (UAK) des Landesweiten Arbeitskreises (LAK) Sicherheit NRW auf den folgenden gemeinsamen Standard für die Schutzausrüstung für Sicherheits- und Servicemitarbeiter:

- Stichschutzwesten (ggf. mit zusätzlichem ballistischem Schutz)
- Handschuhe mit Stich- und Knöchelschutz
- Handfesseln
- Taschenlampe
- Erste-Hilfe-Kit
- Optional: Bodycams für Sicherheitspersonal in Züge

Optional und noch in der Entwicklung sind Notruftknöpfe an



der Dienstkleidung des Zugbegleiters, mit denen insbesondere in Extremsituationen das Absetzen eines Notrufs an den Triebfahrzeugführer gesichert initiiert werden kann.

Hinsichtlich der Abwehr-/Notwehrmittel konnte im Teilnehmerkreis noch kein einheitlicher Standard formuliert werden, zumal der Einsatz von Abwehr- und Notwehrmittel mit einem extrem hohen Schulungsbedarf einhergehen muss. Deshalb hat der LAK beschlossen, auch hierzu gemeinsame Standards zu schaffen und diese weiterzuentwickeln. Hierzu wurde bereits ein Pilotprojekt der DB Regio AG Region NRW vorgestellt.

Sicherheitsdatenbank NRW

Die unter Federführung des KC Sicherheit zu betreibende Sicherheitsdatenbank NRW (Sidaba) soll die sicherheitsrelevanten Ereignisse der verbundübergreifenden Verkehre in NRW erfassen und auswerten. Nähere Informationen können dem letzten ZeRP-Lagebericht 2017 unter der Beschlussvorlagen-Nr.: I/IX/2018/0462 entnommen werden.

Im Jahr 2018 beantragte das KCS die erforderlichen Fördermittel und erstellte die Datennutzungsverträge. Die Vergabe erfolgte nach einem Verhandlungsverfahren mit einem Teilnahmewettbewerb. Die MOVE ELEVATOR GMBH setzte sich im Wettbewerb gegen zwei weitere Bieter durch. Der Betrieb der Datenbank startet voraussichtlich im Herbst 2019.

Einsatz von Videokameras

Im Jahr 2018 wurden sogenannte Bodycams von den Mitarbeitern der DB Sicherheit bundesweit bereits an vielen Bahnhöfen eingesetzt. Die Evaluation der Einsätze zeigte einen signifikanten Rückgang der Übergriffe auf die Mitarbeiter und verletzungsbedingter Ausfälle des Personals von DB Sicherheit. Der Landesweite Arbeitskreis Sicherheit wird auch im Jahr 2019 die Evaluationsergebnisse aufgreifen und diskutieren.

Ebenso wird der Einsatz von Bodycams bei der TransRegio GmbH vom KC Sicherheit beratend begleitet. Im Rahmen der Datenschutzfolgeabschätzung ergab sich die Forderung des Landesdatenschutzbeauftragten Rheinland-Pfalz nach einer dreistufigen Ankündigung vor Aktivierung der Videoaufzeichnung durch das Personal:

- 1. „Beruhigen Sie sich, sonst schalte ich die Videoaufzeichnung ein.“
- 2. „Ich warne Sie nochmals, beruhigen Sie sich jetzt, schon schalte ich ein.“
- 3. „Jetzt schalte ich die Videoaufnahme ein!“

Zudem führte die Auslegung der Informationspflicht dazu, dass die Mitarbeiter Informationen zu den Rechten der Betroffenen in Form von Flyern mit sich führen müssen, die den Fahrgästen bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden können. Vor dem Start und nach Beendigung des Projekts werden Fahrgäste und Mitarbeiter zu ihrem Sicherheitsgefühl und ihrer Akzeptanz von Bodycams befragt. Die Reaktionen über den geplanten Einsatz von Bodycams fielen zum größten Teil positiv aus. Der Projektstart wird in der ersten Jahreshälfte 2019 erfolgen.

Weitere sicherheitsrelevante Bahnhöfe und Haltepunkte im Verbundraum sollen mit Videokameras ausgerüstet werden. Hierzu erstellte der VRR gemeinsam mit der Bundespolizei eine Liste aller auszustattenden Stationen, inklusive konkreter Anforderungen wie Sicherheitsarbeitsplätze in 3-S-Zentralen und Polizeirevierern. Im NVR und NWL wurden entsprechende Listen mit Bahnhöfen erarbeitet und ebenfalls im Rahmen der IFP-Förderung angemeldet. Um die Kameras an Bahnhöfen anschaffen zu können, muss zunächst noch die Finanzierung der Betriebskosten geklärt werden.

Fazit des ZeRP-Lageberichts



Im vorliegenden Bericht wird deutlich, dass das Thema Sicherheit weiterhin eine hohe Relevanz hat. Sowohl die ZeRP-Zahlen als auch die Berichte der Partner belegen dies. Ein wichtiger Meilenstein war die erfolgreiche Fortführung des Einsatzes der Verfügungsdienste Sicherheit. Im AK Sicher-

heit des Zweckverbandes VRR wurden im Rahmen des VRR-Sicherheitskonzepts die beiden Themenschwerpunkte „Einsatz von Videoüberwachung im öffentlichen Personennahverkehr“ und „Sicherheit von Großveranstaltungen“ aufgegriffen, um die konzeptionelle Weiterentwicklung und Optimierungen der bereits installierten Prozesse sicherzustellen.

Landesweit war das Thema „Einsatz von Videotechnik“ ebenfalls im Fokus. Insbesondere wurden bereits umgesetzte Konzepte zum Einsatz von Bodycams vorgestellt und es ergaben sich für die Sicherheitspartner mannigfaltige Synergien durch den detaillierten Erfahrungsaustausch.

Die Ausschreibung der landesweiten Sicherheitsdatenbank NRW „Sidaba“ bildete den Themenschwerpunkt im KC Sicherheit. Die Entwicklung dieser Datenbank wurde erfolgreich vorbereitet. Dabei wurden die unterschiedlichen Anforderungen der zukünftigen Nutzer sowohl durch ein umfassendes Vertragsmanagement als auch die Art der Ausschreibung als „Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb“ für die Vergabe berücksichtigt. Somit ist der Grundstein für ein umfassendes Lagebild zur Sicherheit im Öffentlichen Personennahverkehr für das Jahr 2019 gelegt worden. Hiermit wird die Betrachtung der vielfältigen sicherheitsrelevanten Themenbereiche in ihrer Gesamtheit und ihren Abhängigkeiten auf Landesebene ermöglicht.

Für das Kernthema „Qualifizierungsstandards für Sicherheits- und Servicepersonal“ wurde in Hinblick auf die Qualitätssicherung eine Zertifizierung der Ausbildung beschlossen. Im Jahr 2019 sollen einheitliche Prüfungen für das Zugpersonal bei einer noch zu bestimmenden neutralen Prüfungsinstanz wie z. B. der IHK angesiedelt werden, deren Inhalte der Qualifizierungsleitlinie von 2017 entsprechen.

Das Jahr 2019 ist zudem für das KC Sicherheit ein historisches Jahr: Der LAK Sicherheit besteht dann seit zehn Jahren und durch die Unterstützung des Landes ist die erfolgreiche Fortführung des KC Sicherheit gewährleistet.

Abkürzungsverzeichnis

3-S-Zentrale	Zentrale für Service, Sicherheit und Sauberkeit der DB Station & Service AG
AK	Arbeitskreis
AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
DB	Deutsche Bahn AG
EBE	Erhöhtes Beförderungsentgelt
EU	Europäische Union
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
EZK e.V.	Europäisches Zentrum für Kriminalprävention (eingetragener Verein)
HD	High Definition
IFP	Infrastrukturfinanzierungsplan
IHK	Industrie- und Handelskammer
KCS	Kompetenzcenter Sicherheit
KiN	Kundenbetreuer in Nahverkehrszügen
LAK	Landesarbeitskreis
LDI	Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVR	Zweckverband Nahverkehr Rheinland
NWL	Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
RE	Regionalexpress
RB	Regionalbahn
RRX	Rhein-Ruhr-Express
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
UAK	Unterarbeitskreis
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
ZeRP	Zentralstelle für regionales Sicherheitsmanagement und Prävention

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Sicherheitsempfinden im Vergleich 2017 / 2018	5
Abbildung 2	Sicherheitsempfinden auf S-Bahn-Linien im Vergleich 2017 / 2018	5
Abbildung 3	Sicherheitsempfinden der Fahrgäste bei Anwesenheit der Verfügungsdienste	6
Abbildung 4	Verhältnis der Eintragungen zwischen SPNV und ÖSPV im Jahr 2018	15
Abbildung 5	Übersicht ZeRP-Kategorien 2017 / 2018	16
Abbildung 6	Eintragungen Belästigungen	17
Abbildung 7	Eintragungen Handlungen gegenüber Personal und Fahrgästen	17
Abbildung 8	Eintragungen Handlungen gegen Sachen	17
Abbildung 9	Aktive Belästigung im Detail	17
Abbildung 10	Passive Belästigung im Detail	17
Abbildung 11	Schwerwiegende Ereignisse im Detail	18
Abbildung 12	Beschädigungen / Vandalismus im Detail	18
Abbildung 13	Einbruch / Diebstahl im Detail	18
Abbildung 14	Störungen des Betriebes im Detail	18
Abbildung 15	Vorfälle auf S-Bahn-Linien der DB Regio AG, Region NRW 2017 und 2018	19
Abbildung 16	ZeRP-Meldungen der Verfügungsdienste - Handlungen gegen Personen im Detail 2018	20

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

