



Sicher unterwegs

Planungs- und Verkehrsausschuss des Rhein-Sieg-Kreises

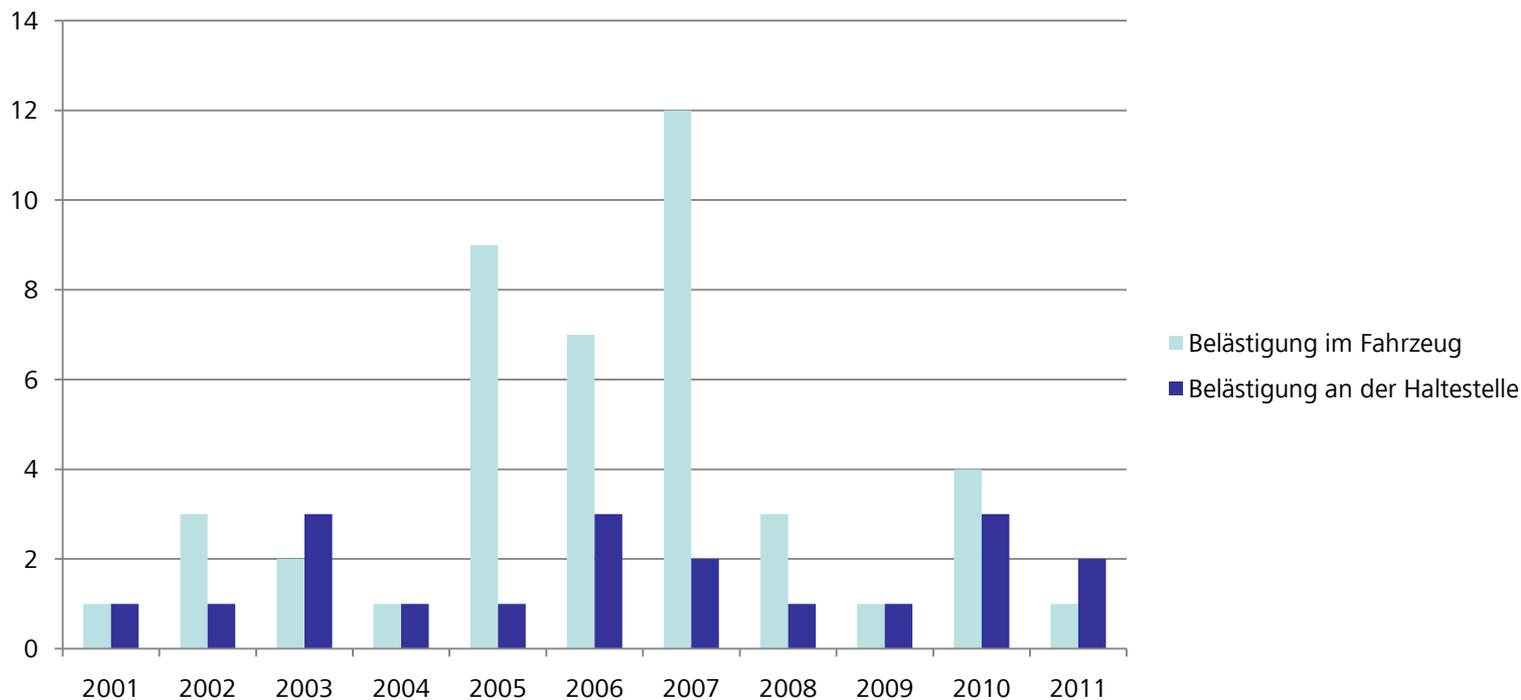
www.stadtwerke-bonn.de

i Inhaltsverzeichnis

	<u>Seite/Folie</u>
1 Antrag zu „Übergriffe und Vandalismus“	3
2 Ausgangslage	4
3 Sicherheit in den Fahrzeugen	5
4 Sicherheit an den Haltestellen	6
5 Leitstelle als Zentrale für Videoüberwachung und Information	9
6 Sicherheit durch qualifiziertes Fahr- und Servicepersonal	10
7 Enge Kooperation mit Kommunen, Polizei und Feuerwehr	11
8 Projekte zur Unterstützung des Sicherheitskonzepts	12
9 Laufende Projekte und Projekte in Planung	17

1 Antrag zu Übergriffe und Vandalismus

Kundenresonanzen zu „Belästigungen“ auf der Stadtbahnlinie 66 von 2001 bis Mai 2011



2 Ausgangslage

Das Sicherheitskonzept der SWB Bus und Bahn ist Anfang 2008 neu konzipiert worden und wird seitdem stetig optimiert und regelmäßig überprüft.

Dreh- und Angelpunkt sind der Kunde und seine Qualitätsanforderungen.

Über die gesetzlichen Normen hinaus hat SWB Bus und Bahn deshalb in sein Sicherheitskonzept investiert.

Mit zahlreichen Projekten wird zudem das „subjektive“ Sicherheitsgefühl“ der Fahrgäste verstärkt.

Das Sicherheitskonzept, seine Investitionen und seine Weiterentwicklung konnten umgesetzt werden, ohne die Ziele des strengen Sparkurses zu verfehlen.



3 Sicherheit in den Fahrzeugen

Alle jüngeren Stadtbahn- und Straßenbahnfahrzeuge der SWB Bus und Bahn sind nach definierten Sicherheitsstandards modernisiert worden.

Notrufe ermöglichen es, in 74 Wagen Hilfe im Ernstfall zu rufen. In diesen Fahrzeugen sind Überwachungskameras installiert. Sprechstellen erlauben zudem in Notfällen eine Kommunikation mit dem Fahrer. Zusätzlich wurde die Beleuchtung in allen älteren Stadtbahnwagen verbessert.

Auch die laufende Modernisierung und Nachrüstung der 25 älteren Modelle durch eigenes technisches Personal wird im Rahmen eines gesonderten Programms gemäß diesen Standards umgesetzt. In den eigenen Werkstätten werden nach bewährten Inspektionsplänen 24 Stunden am Tag die Fahrzeuge der SWB Bus und Bahn von qualifiziertem Personal zudem gewartet und repariert. Auch die rund 200 Busse unterliegen diesen hohen Sicherheitsstandards im Betriebshof Friesdorf.

Prototyp Stadtbahnwagen



4 Sicherheit an den Haltestellen

Alle Bahn-Haltestellen sind mit 85 Notruffeinrichtungen oder öffentlichen Fernsprechern mit einer Notruffunktion sowie ausreichender Beleuchtung ausgestattet.

Mit der Modernisierung der Verkehrs-Leitstelle 2008 ist auch der Ausbau des SWB-Videoüberwachungssystems an Bahn-Haltestellen abgeschlossen.

SWB Bus und Bahn hat für 5,2 Millionen Euro 310 Videokameras an ausgewählten Bahn-Haltestellen im SWB-Netz installiert, an das Videoüberwachungssystem angeschlossen und in Betrieb genommen. Allein den Hauptbahnhof überwachen 24 Kameras. Das Bildmaterial dieser 310 Kameras wird für 48 Stunden aufgezeichnet. Sie erfassen an diesen Bahn-Haltestellen das Betriebsgeschehen.

Videoüberwachungssystem Leitstelle



Sicher unterwegs

Sicherheitskonzept der SWB Bus und Bahn

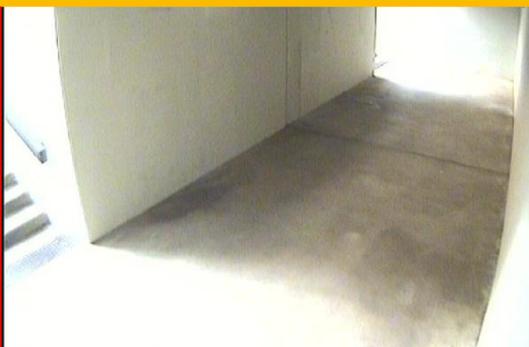


4 Sicherheit an den Haltestellen

Kamera Oberdollendorf, Nord



Oberdollendorf Unterführung



Überwachungskamera Hbf.



4 Sicherheit an den Haltestellen

Insgesamt wachen rund zehn technische SWB-Mitarbeiter über die Beleuchtung und Ausstattung der Bahn-Haltestellen.

Dieser Überwachungsdienst des SWB-Gebäudemanagements schneidet auch angrenzende Hecken und Gebüsche an den Haltestellen, nimmt Reparaturen vor, hält Rolltreppen und Aufzüge betriebsbereit und ergänzt so das Sicherheitskonzept an Haltestellen.

Um den erreichten Standard trotz der ständigen Zerstörungen, Verschmutzungen oder missbräuchlichen Benutzungen weiter vorhalten zu können, ist ein kontinuierlicher Überwachungs- und Reparaturdienst des Gebäudemanagements installiert worden. Die Kontrollen werden in ihrer Häufigkeit den vorgefundenen Gegebenheiten angepasst (inspektives Verfahren).

Gebäudemanagement am B.v.S.-Platz



Sicher unterwegs

Sicherheitskonzept der SWB Bus und Bahn



5 Leitstelle als Zentrale für Videoüberwachung und Informationen

Neben der Aufzeichnung des Videomaterials an Haltestellen und in Bahnen wird das Betriebsgeschehen an verschiedenen Haltestellen auch live in der Leitstelle beobachtet. Die SWB-Mitarbeiter können in der Leitstelle rund um die Uhr 24 Videokameras auf Monitore schalten. Die Auswahl der Bilder und Kameras erfolgt zeitnah entsprechend dem Verkehrsgeschehen. Falls ein Notruf über eine der Notrufsäulen

Videoüberwachung in der Bahn



Die modernisierte Verkehrsleitstelle



aktiviert wird, schaltet sich automatisch eine der Kameras an der jeweiligen Bahn-Haltestelle auf einen Monitor in der Leitstelle. Über die Info-Tasten an Notrufsäulen können die Mitarbeiter des Info-Platzes erreicht werden und Auskünfte erteilen.

6 Sicherheit durch qualifiziertes Fahr- und Servicepersonal

Mitarbeiter der SWB Bus und Bahn – als Fahrer oder als Servicekraft – vermitteln Fahrgästen ein Gefühl von Sicherheit.

SWB-Fahrerinnen und Fahrer, vor allem der Nachtbusse, sowie die Servicekräfte werden in der betriebseigenen Fahrschule, im Ausbildungs- und Fortbildungszentrum an der Karlstraße, in **Deeskalation und Konfliktbewältigung** geschult. Fahrer der Bahnen und Busse stehen in ständigem Kontakt mit den Kollegen der Verkehrsleitstelle. Servicepersonal begleitet bei Bedarf Fahrer und Fahrgäste auf Linien, die durch Zwischenfälle auffällig wurden und unterstützt so durch Präsenz das Sicherheitskonzept der SWB Bus und Bahn.



7 Enge Kooperation mit Kommunen, Polizei und Feuerwehr

SWB Bus und Bahn hat eine enge Zusammenarbeit mit Kommunen und Polizei auf der Basis von Ordnungspartnerschaften angestrebt und vor allem die Polizei eng in das Sicherheitskonzept eingebunden.

Durch die Ordnungspartnerschaften mit Kommunen konnten auch im Umfeld von Haltestellen Verbesserungen realisiert werden. In enger Zusammenarbeit mit der Feuerwehr Bonn und den Freiwilligen Feuerwehren der Umgebung wurde die Kooperation in Not- oder Störfällen angepasst.

SWB Bus und Bahn hat im Rahmen von Sicherheitspartnerschaften für Zwischen- und Notfälle die Freiwilligen Feuerwehren Bad Honnef und St. Augustin mit notwendigem Gerät, wie Hydraulikpumpen, ausgestattet und trainiert die Feuerwehr-Teams halbjährlich an Bahnen.

Enge Zusammenarbeit



8 Projekte zur Unterstützung des Sicherheitskonzepts

Sicherheit & Sauberkeit:

Auch Sauberkeit ist ein Baustein im Sicherheitskonzept.
Fahrgäste nehmen saubere Fahrzeuge als sicherere Fahrzeuge wahr.



SWB Bus und Bahn setzt auf **gegenseitige Rücksichtnahme und Toleranz** in seinen Fahrzeugen und Haltestellen und im Gegensatz zu manchen anderen deutschen Verkehrsbetrieben nicht auf ein rigoroses Verzehrverbot in seinen Bussen und Bahnen.

Piktogramme weisen darauf hin, dass es aber durchaus unerwünscht ist, zum Beispiel Speisereste oder Altpapier in den Fahrzeugen zurückzulassen. Mit der Rücksichtnahme-Kampagne hat SWB Bus und Bahn gute Erfahrungen gemacht: Deutlich weniger Müll bleibt in den Fahrzeugen liegen.

Sicher unterwegs

Sicherheitskonzept der SWB Bus und Bahn



8 Projekte zur Unterstützung des Sicherheitskonzepts



Sicherheit & Sauberkeit:

Auch Graffitis oder Vandalismusschäden, die sich bei SWB Bus und Bahn auf 700.000 Euro pro Jahr an Fahrzeugen, Haltestellen und Anlagen belaufen, werden so zügig wie möglich beseitigt.

8 Projekte zur Unterstützung des Sicherheitskonzepts

Sicherheit & Sauberkeit:

Es wurde eine Arbeitsgruppe „Graffiti-Beseitigung“ geschaffen, die mit besonderer Ausrüstung alle großen Graffitis an Fahrzeugen oder Haltestellen innerhalb von zwei Tagen reinigt.

Ziel ist – abgesehen von einer Reinigung – zudem die erwarteten Erfolgserlebnisse der Graffiti-Akteure schnell zunichte zu machen und

ihnen die Motivation für Wiederholungstaten zu nehmen. Einschlägige Gruppen sollen so entmutigt werden, sich innerhalb der Haltestellen aufzuhalten.

Alle Bahnfahrer sind mittlerweile geschult und per Dienstanweisung gehalten, Verunreinigungen, Zerstörungen oder andere Besonderheiten an die Betriebsleitstelle zu melden. Von dort wird dann ein entsprechender Einsatz von Ordnungs- oder Reinigungskräften organisiert.

Arbeitsgruppe Graffiti-Beseitigung



8 Projekte zur Unterstützung des Sicherheitskonzepts

Sicherheit & Prävention:

Durch eine intensive Zusammenarbeit mit Jugendlichen, Senioren und Behindertenverbänden gelingt es, das Miteinander zu fördern und auf die Situation der Gruppen auch untereinander aufmerksam zu machen.

So werden mit dem SWB-Projekt „**Cool unterwegs**“ Jugendliche der Jahrgangsstufen 8 und 9 an die Themen Sicherheit in Bus und Bahn, Verständnis untereinander, aber auch Vandalismus und Graffiti herangeführt. Im Projekt „KLIBS“ werden junge Erwachsene zu **KonfliktLotsenImBus** ausgebildet. Sie lernen, wie man sich unterwegs rücksichtsvoll verhält und wie bei drohenden Konflikten deeskalierend eingeschritten werden kann, ohne sich selbst zu gefährden.

Das Projekt „KLIBS“



8 Projekte zur Unterstützung des Sicherheitskonzepts

Sicherheit & Prävention:

Später geben sie die erworbenen Kenntnisse als Multiplikatoren weiter. Die Projekte „Mobil Bleiben, Sicher Ankommen“ für Senioren ergänzen das Angebot.

SWB Bus und Bahn nimmt mit Informationsständen zudem an zahlreichen Veranstaltungen, wie dem Sicherheitstag, teil, um über Service und Sicherheit in Bus und Bahn zu informieren. Bei allen Projekten wird intensiv mit der Polizei und anderen Institutionen und Behörden zusammengearbeitet.

Sicherheit auch für Senioren



Sicher unterwegs

Sicherheitskonzept der SWB Bus und Bahn



9 Laufende Projekte und Projekte in Planung

40 neue Mitarbeiter für Sicherheit & Service:

SWB Bus und Bahn wird die Fahrgastbetreuung weiter ausbauen.

SWB Bus und Bahn stellt sukzessive weitere 40 Servicekräfte ein und bildet sie aus.

Ausbau der Fahrgastbetreuung



9 Laufende Projekte und Projekte in Planung

Diese neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind und werden in erster Linie Lotse und Ansprechpartner für Fahrgäste auf ausgewählten Bahn- und Buslinien sein. Mit diesen Servicekräften verstärkt SWB Bus und Bahn weiter die Präsenz im Netz, vor allem in den Nachtbussen und auf den Linien, bei denen das Unternehmen eine entsprechende Rückmeldung von Fahrgästen und Fahrern erhalten hat, sowie bei Großveranstaltungen.

In gemeinsamen Gesprächen mit der ARGE Bonn hat das Bonner Nahverkehrsunternehmen Möglichkeiten gefunden, diese 40 Mitarbeiter für zunächst zwei Jahre zu finanzieren. Die ARGE bezuschusst das Projekt mit der Übernahme von bis zu 75 Prozent der Personalkosten. Startschuss für dieses Projekt war 2010.

Information & Service



9 Laufende Projekte und Projekte in Planung

Sicherheit für Fahrgäste & Fahrer:

Nach Übergriffen auf Fahrern bestimmter Buslinien lässt SWB Bus und Bahn die subjektive und objektive Sicherheit anhand von Fahrermeldungen, Fahrgastmeldungen und Beobachtungen von der Polizei umfassend betrachten und bewerten.

Ein räumlicher Schwerpunkt war nicht auszumachen. Trotzdem ist SWB Bus und Bahn mit den Polizeiwachen vor Ort – zum Beispiel in Duisdorf und Bad Godesberg - und mit dem Polizeipräsidium in engem Kontakt.

Beamte in Zivil sind bereits jetzt in Abstimmung mit dem Verkehrsbetrieb an Haltestellen und auf den Fahrzeugen präsent.

Außerdem setzt SWB Bus und Bahn Kollegen aus dem Service- und Kontrolldienst vermehrt in den Abendstunden und auf auffälligen Linien ein, um die gefühlte Sicherheit der Fahrgäste und die tatsächliche Präsenz auf den Fahrzeugen zu verstärken und die Mitarbeiter des Fahrdienstes zu unterstützen.



Sicher unterwegs

Sicherheitskonzept der SWB Bus und Bahn



@ Kontakt



Anja Wenmakers

Bereichsleiterin, Prokuristin
SWB Bus und Bahn

Teaterstraße 24
53111 Bonn

Tel. 0228 711 -4600

E-Mail: anja.wenmakers@stadtwerke-bonn.de

Homepage: www.stadtwerke-bonn.de