



Fachbereich Verkehr

FAKTENBLATT SICHERHEIT FÜR FAHRGÄSTE IM ÖPNV



**HAN
NOV
ER**



Region Hannover



>> Inhaltsverzeichnis

Sicher mit Bus & Bahn – worin besteht das Problem?	4
Fahrgäste wollen sich sicher fühlen	4
Unsicherheit beginnt mit Grenzverletzungen	4
Objektive Lage und Sicherheitsempfinden	5
Strategie	5
Leitlinie: Wohlbefinden fördern	6
Leitlinie: Fahrverbot für Grenzverletzungen	6
Leitlinie: Fahrgästen Handeln ermöglichen!	6
Lösungen müssen zum Problem passen: wirkungsorientierte Prävention	7
Ausgewählte Instrumente	8
Ausbildung & Ermutigung	8
Durchsetzung	10
Technik & Gestaltung	10
Qualität „Sicherheit“ – Vorgaben und Rollenverteilung in der Region Hannover	11
Vorgaben des Aufgabenträgers im Nahverkehrsplan	11
Verkehrsunternehmen	12
Diskussion auf nationaler und internationaler Ebene	13
VDV: Sicherheit (Security) im öffentlichen Personenverkehr	13
Empfehlungen aus dem Positionspapier der UITP „Sicherer ÖPNV“	13

Sicherheit im öffentlichen Verkehr oder Personennahverkehr (ÖPNV) wird häufig auf den Schutz vor massiven Gewalttaten reduziert. Die Region Hannover ist überzeugt, dass eher angesetzt werden muss: Fahrgäste fühlen sich durch alltägliche Situationen wie Anstarren, Beleidigen oder Nachgehen verunsichert – das ist ernst zu nehmen. Situationen, in denen Fahrgäste sich unsicher fühlen, sind nicht völlig auszuschließen. Deshalb müssen auch Strategien für den Umgang mit Unsicherheit angeboten werden.

Was ist unter „Sicherheit“ zu verstehen?

Der Begriff „Sicherheit“ ist zum einen als Schutz vor technischen oder betrieblichen Gefahren (safety) definiert, darüber hinaus bezieht er sich auch auf den Schutz vor absichtlicher Schädigung (security) durch Regelverletzungen, Ordnungswidrigkeiten und Straftaten. In diesem Beitrag werden ausschließlich die zweite Bedeutung und dazu passende Lösungen diskutiert.

Unterschieden wird häufig auch zwischen subjektiver und objektiver Sicherheit – der wahrgenommenen und der vermeintlich „tatsächlichen“ Sicherheit. Gemessen wird letztere an der Zahl von Ereignissen, die in Statistiken erfasst sind. „Objektiv sicher“ wäre demnach auch eine Station, die abends als derart unsicher gilt, dass sich niemand dort aufhält. Diese Unterscheidung kann für Sicherheitsanalysen sinnvoll sein, Fahrgästen ist sie nicht vermittelbar. Für sie gibt es nur eine Sicherheit.



Sicher mit Bus & Bahn – worin besteht das Problem?

Fahrgäste wollen sich sicher fühlen

Fahrgastsicherheit ist für Verkehrsunternehmen eine Daueraufgabe – weil diese Qualität für Fahrgäste wesentlich ist. In Kundenbefragungen hat „Zufriedenheit mit der Sicherheit“ einen nennenswerten Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Unternehmen insgesamt. Die Sicherheit wird häufig – vor allem abends und nachts – kritisch beurteilt.¹

Besonders wichtig ist Sicherheit für gelegentliche und für weibliche Fahrgäste. Übergriffe im ÖPNV befürchten insbesondere männliche Jugendliche, junge Frauen sowie Seniorinnen und Senioren. Wer sich unsicher fühlt, fährt seltener – oder gar nicht.

Unsicherheit beginnt mit Grenzverletzungen

Statistisch ist das Risiko klein, im öffentlichen Raum Opfer einer Gewalttat zu werden. Entscheidend für die

Risikowahrnehmung ist aber nicht die tatsächliche Häufigkeit des befürchteten Angriffs, sondern die Einschätzung der zu erwartenden Folgen: Fahrgäste berechnen keine Wahrscheinlichkeit, sondern sie nehmen vorweg, wie es sich anfühlen würde, Opfer oder Zeugin eines Übergriffs zu sein. Das beginnt nicht erst bei Straftaten, sondern viel früher: bei alltäglichen „Grenzverletzungen“ wie Anstarren, Beleidigen oder Nachgehen. Opfer sind meist Jugendliche, Frauen und ältere Menschen. Sie erleben Grenzverletzungen auf dem Schulweg, in der Freizeit und auf der Straße.

Da sich in Bus und Bahn Fremde begegnen, liegen Missverständnisse nahe: Das Gerangel könnte ein Übergriff sein – vielleicht ist es aber auch nur eine spielerische Kabbelei unter Gleichaltrigen. Ist der lange Blick ein ungeschickter Flirtversuch oder unerwünschtes Bedrängen? Ausschlaggebend ist die Wahrnehmung oder Annahme des Opfers, dass der Täter die Regeln des respektvollen Umgangs absichtlich bricht und Seele oder Körper verletzen will.

Weil der ÖPNV ein herausragender Teil des öffentlichen Raumes ist, in dem Menschen in abgeschlossenen Fahrzeugen und Stationen auf engem Raum aufeinandertreffen, geschieht es leicht, dass sich grundsätzlich vorhandene Angst zuspitzt. Stationen und Fahrzeuge sind deshalb Orte, an denen die Anforderungen an die persönliche Sicherheit besonders hoch sind. Wesentlich dafür sind persönliche Erfahrungen: Wer sich in unbekannte Räume begibt, schätzt die Sicherheit auf Grund von Medienberichten oder Hörensagen ein. Bekannte Räume dagegen werden auf Grund eigener Erlebnisse bewertet. So kann eine unangenehme Begegnung dazu führen, dass der Ort des Geschehens mit negativen Gefühlen verbunden wird. Das kann aber auch umgekehrt funktionieren, indem zum Beispiel in einer Station bewusst positive Erlebnisse produziert werden! Dies wurde beispielsweise im Projekt „Ziel: mobil. Mädchen sicher unterwegs“ erprobt: Als Teil eines Aktionstages

¹ Kundenzufriedenheitsuntersuchungen gehören zum Standard der Qualitätssicherung im ÖPNV. Veröffentlicht werden die Ergebnisse in der Regel allenfalls in Auszügen.

führen 120 Mädchen mit Bus und Bahn zu zentralen Stationen und erkundeten diese. Die Sicherheitseinrichtungen wurden ihnen kindgerecht erklärt – was zu Fragen führte wie dieser: „Darf ich den Nothalt-Knopf auch benutzen, wenn ein Hase auf den Gleisen sitzt?“ Nach den Erklärungen wurden sie ausdrücklich zum Ausprobieren ermuntert. „Ich habe jetzt keine Angst mehr“ war am Ende nicht nur einmal zu hören (vgl. Striefler 2004, S. 59).

Auch bei potenziellen Tätern kann persönliches Erleben Weichen stellen: Wer im ÖPNV mit einer Aggression einmal sein Ziel erreicht hat, fühlt sich bestärkt und geht möglicherweise bei nächster Gelegenheit noch einen Schritt weiter.

Objektive Lage und Sicherheitsempfinden

Menschen fürchten sich dort, wo es „dunkel“ und „unordentlich“ ist und wo es „Fremde“ gibt. Das können Ortsfremde, Kulturfremde, Jugendliche sein – Menschen, die schwer einzuordnen sind und denen man misstraut, weil man nicht weiß was von ihnen zu erwarten ist. Furcht entsteht dabei nicht durch Taten, sondern im Kopf der Betrachtenden (vgl. hierzu auch Feltes 2003).

Wenn sich Menschen in einem Viertel besonders unsicher fühlen, muss das nicht damit zusammenhängen, dass dort besonders viele Straftaten und Übergriffe vorkommen. „Furchtorte“ können sogar entstehen, wo niemals etwas vorgefallen ist. Die unzureichende Pflege einer Haltestelle beispielsweise signalisiert, dass dies ein Ort ist, für den und an dem sich niemand verantwortlich fühlt. Folglich wird dieser Ort spätestens nach Einbruch der Dunkelheit gemieden, er verwaist und wird dadurch noch mehr gemieden.

Selbst bei einer objektiv „sicheren“ Lage kann das sich Sicherheitsempfinden von Fahrgästen verschlechtern, wenn sie auf Grund eigener Erfahrungen oder Berichte damit rechnen, verunsichernden Situationen handlungsunfähig ausgesetzt zu sein. Die Kommunikation über (Un-)Sicherheit ist deshalb bedeutsamer als die Unsicherheit selbst.

Wie sicher sich die Menschen in Niedersachsen fühlen, erhebt das Landeskriminalamt (LKA) seit 2013 regelmäßig. Zufällig ausgewählte Einwohner*innen Niedersachsens werden dabei gefragt, wie sicher sie sich in verschiedenen Situationen beziehungsweise an verschiedenen Orten fühlen. Das Ergebnis 2023: 37,2% der Befragten geben an, sich nachts allein in öffentlichen Verkehrsmitteln „eher unsicher“ zu fühlen, 14,9% sogar

„sehr unsicher“.² Ein gutes Drittel der Befragten gibt an, dass sie nachts den ÖPNV „häufig“ oder sogar „immer“ meiden.³

Schlaglichter zur Lage

Unstrittig ist inzwischen, dass „objektive Lagebilder“ allein nicht ausreichen.⁴ Unterschiedliche Definitionen, Erhebungskonzepte und -arten führen dazu, dass bisher nicht einmal massive Vorfälle im ÖPNV systematisch erfasst werden. Selbst bei Straftaten wird das Anzeigeverhalten stärker durch lokale oder betriebliche Strategie bestimmt als durch die Anzahl der Vorkommnisse. Vergleiche – zum Beispiel zur Häufigkeit von Ereignisarten an verschiedenen Orten oder Regionen – führen deshalb nicht zu belastbaren Erkenntnissen. Um zu verdeutlichen, mit welchen Phänomenen Verkehrsunternehmen umgehen müssen, seien hier dennoch einige Aspekte aus Lagebildern benannt:

- Verkehrsunternehmen beobachten zunehmende Aggressivität und Respektlosigkeit unter Fahrgästen.
- Die Anzahl der Gewaltvorfälle gegen Kunden im öffentlichen Verkehr ist nach den vorhandenen Daten gering – Tendenz: rückläufig.
- Das Personal der Verkehrsunternehmen macht zunehmend auf Übergriffe aufmerksam, vor allem im Zusammenhang mit Fahrausweis-Kontrollen.
- Übergriffe auf Beschäftigte sind nicht häufiger geworden, aber gravierender.
- Bei den meisten gravierenden Vorfällen spielen Alkohol oder andere Drogen eine Rolle.
- Gewalttätige reisende Fußballfans bereiten vor allem den Eisenbahnverkehrsunternehmen Probleme. Alkoholisierter verursachen an Fußballtagen nicht nur erheblichen Aufwand für Müllbeseitigung und Instandsetzung, sondern auch einen immensen Imageschaden bei unbeteiligten Fahrgästen.
- Obwohl Gewaltkriminalität bei Jugendlichen stark zurückgeht, sorgten in den letzten Jahren brutale Einzeltaten für große Aufmerksamkeit. Durch die Verbreitung von Foto- oder Videoaufnahmen wurde die negative Wirkung dieser Gewalttaten vervielfacht.

Strategie

Fahrgastsicherheit wird durch das Handeln vieler Akteure innerhalb und außerhalb der Verkehrsunternehmen beeinflusst und ist eine typische Querschnittsaufgabe. Das dem Folgenden zugrunde liegende Konzept „Sicher mit Bus & Bahn“ hat die Region Hannover 1999 entwickelt und setzt es seitdem mit den Verkehrsunternehmen um.

² Bosold u.a. 2023, 22. Die Unsicherheit an anderen öffentlichen Orten außerhalb der eigenen Nachbarschaft ist allerdings ähnlich hoch.

³ Bosold u.a. 2023, 33. Vermeidungsstrategien spielen bei „bestimmten Straßen, Plätzen oder Parks“ und „Fremden, denen ich im Dunkeln begegne“ eine ähnlich große Rolle.

⁴ vgl. VDV 2024 und UITP 2010. Die „Allianz pro Schiene“ konstatierte 2013, dass die Schere zwischen dem subjektiven Sicherheitsempfinden und den Statistiken der erfassten Vorfälle immer weiter auseinandergehe, vgl. Allianz pro Schiene (2013), S. 7



Drei zentrale Leitlinien beschreiben die Richtung der notwendigen Prozesse:

Leitlinie: Wohlbefinden fördern

„Wir wollen, dass Sie sich in unseren Stationen und Fahrzeugen wohl fühlen.“ Das ist viel weniger als ein Versprechen absoluter Sicherheit – und spricht dennoch eine Ebene an, die mit reaktiven Konzepten nicht erreicht werden kann. Verdeutlicht wird damit, dass Fahrgäste willkommene Gäste sind und sich das Unternehmen Mühe gibt, dass sie sich wohl fühlen können.

Eine solche Einladung sollte in Dienstleistungsunternehmen eine Selbstverständlichkeit sein. Dennoch scheint es im Nahverkehr vielen schwer zu fallen, sie auszusprechen. Bei Fahrgästen kommt dieser Satz sehr gut an, wird gelegentlich aber auch als Aufforderung verstanden zu benennen, wo die Praxis diesem Anspruch widerspricht. Genau das ist die Absicht: Fahrgäste sollen störende Mängel nicht für sich behalten, sondern diese den Unternehmen mitteilen, so dass sie abgestellt werden können.



Abbildung 1: Sicher mit Bus und Bahn, GVH-Broschüre 2017

Ob sich Fahrgäste tatsächlich wohl fühlen, hängt von ihnen selbst ab. Dennoch kann Wohlbefinden gefördert werden – zum Beispiel

- durch die Anwesenheit angenehmer Menschen
- durch eine Atmosphäre, die die gegenseitige Wahrnehmung der anwesenden Menschen fördert
- indem eine Semi-Öffentlichkeit geschaffen und dadurch die Gruppenbildung zwischen denjenigen, die sich korrekt verhalten, begünstigt wird.



Abbildung 2: Sicher unterwegs mit der S-Bahn Hannover, 2025

Leitlinie: Fahrverbot für Grenzverletzungen

Viele Menschen glauben, dass unangenehme Begegnungen und Grenzverletzungen im öffentlichen Verkehr hingenommen werden müssen. Wer nicht will, dass (potenzielle) Fahrgäste das für den Normalzustand im ÖPNV halten, muss vermitteln, dass auch kleinere Grenzverletzungen nicht in Ordnung sind und auch nicht hingenommen werden müssen. Dabei geht es nicht darum, Probleme oder Fehlverhalten Einzelner vollkommen auszuschließen – absolute Sicherheit kann niemand versprechen. Es muss vielmehr überzeugend vermittelt werden, dass die Verkehrsunternehmen das Schutzbedürfnis von Fahrgästen ernst nehmen und sich für ihre persönliche Sicherheit engagieren.

Leitlinie: Fahrgästen Handeln ermöglichen!

Da verunsichernde Vorfälle im Nahverkehr nicht völlig auszuschließen sind, ist immer mit Situationen zu rechnen, in denen Fahrgäste Hilfe wünschen. Wenn in

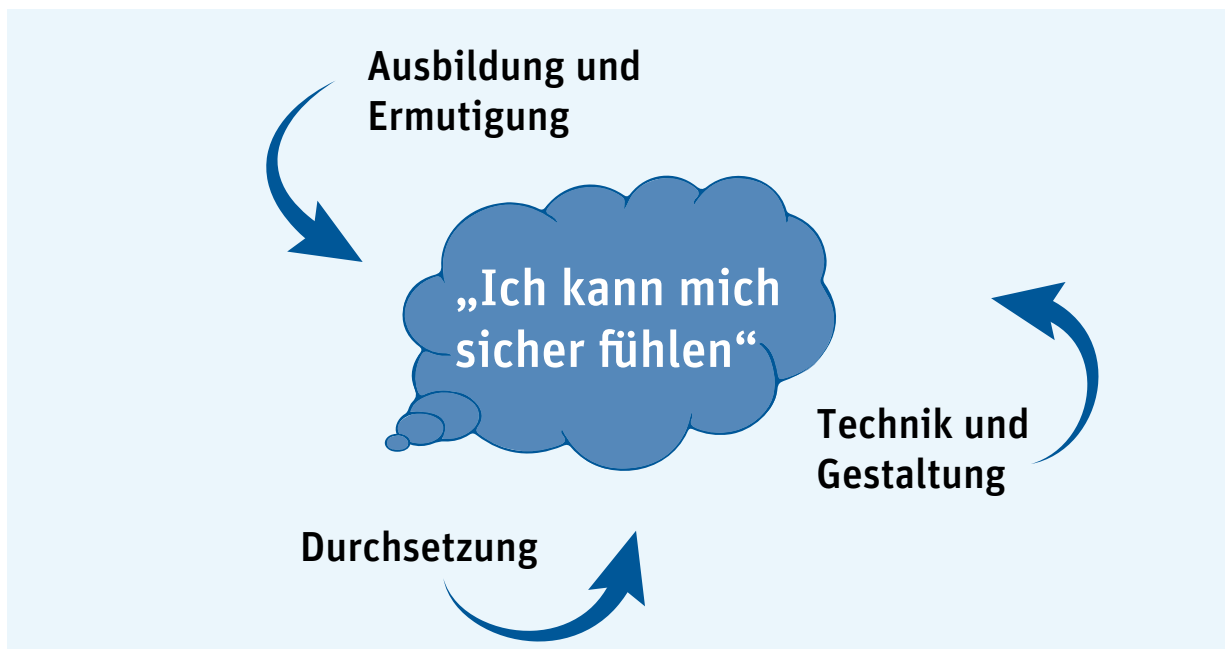


Abbildung 3: Handlungsfelder

einem solchen Moment nach Unterstützung gesucht und keine gefunden wird, entsteht aus Verunsicherung Angst. Umgekehrt kann das Wissen darüber, wie Hilfe geholt werden kann, aus vermeintlicher Ohnmacht befreien. Auch deshalb empfiehlt es sich, Fahrgästen Handeln zu ermöglichen und nahe zu legen. Letztlich können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Fahrgäste nur gemeinsam erreichen, dass respektloses Verhalten zurückgedrängt wird und der Aufenthalt in Stationen und Fahrzeugen angenehm ist.

Wer Fahrgästen Mitverantwortung zugesteht, trägt damit auch zur Prävention bei, denn die meisten Konflikte können im Keim erstickt werden, wenn jemand frühzeitig eingreift. Wer Fahrgäste ermutigt, in heiklen Situationen zu reagieren oder Unterstützung zu holen, verhindert damit auch Notsituationen und Straftaten. Auch Schaden lässt sich so begrenzen: Aufmerksame Fahrgäste können helfen, mutwillige Zerstörung und herrenloses Gepäck schnell zu erkennen und Gefahren zu beseitigen.

Die „Zusicherung, die Ursachen der Angst zu beseitigen und umfassende Sicherheit in städtischen Räumen zu installieren, ist nicht realisierbar. Im Gegenteil, sie ist sogar kontraproduktiv. Sie führt zur Steigerung des Gefühls von Unsicherheit, da die Passivität nicht nur entmündigt und die Unfähigkeit fördert, mit bedrohlichen Situationen produktiv umzugehen, sondern zugleich die Ängste stabilisiert (...) Da individuelle Angst immer

wieder neu entsteht, muss das individuelle Sicherheitsgefühl auch immer wieder neu hergestellt werden.“ (Glasauer/ Kasper 2001, S. 153)

Entscheidend ist, was die Fahrgäste erreicht

Nur wer Ziele und Zielgruppen exakt definiert, kann vermeiden, dass Zeit und Geld in Maßnahmen investiert wird, die das eigentliche Problem gar nicht lösen. Abbildung 3 zeigt die wesentlichen Handlungsfelder und veranschaulicht, worum es in allen drei Feldern geht: Entscheidend ist, was bei Fahrgästen Wirkung zeigt! Erfolgreich ist ein Sicherheitskonzept erst, wenn sich die Fahrgäste sicher fühlen.

Lösungen müssen zum Problem passen: wirkungsorientierte Prävention

Dieser Ansatz geht davon aus, dass Unsicherheit nur begegnet werden kann, wenn das Problem exakt definiert wird. Lösungen müssen genau passen, sie müssen mit den richtigen Beteiligten richtig eingesetzt werden. Anschließend ist zu prüfen, ob die ausgewählte Lösung tatsächlich zum gewünschten Ergebnis führt und ob Umfang, Zeit, Ort und Akteure die richtigen sind.

Ein Instrument sollte nur dann als erfolgreich bezeichnet werden, wenn sich ein eindeutiger Zusammenhang zwischen eingesetztem Mittel und gewünschtem Zweck nachweisen lässt. Hilfsmittel für solcherart systematisches Vorgehen wurden in der polizeilichen Kriminalprävention entwickelt und können auf den ÖPNV übertragen werden.⁵

⁵ Vgl. beispielsweise Ekblom, Paul: The 5Is framework. Sharing Good Practice in Crime Prevention; SARA: Scanning, Analysis, Response, Assessment; Clark/ Eck: Techniken für die situative Prävention; Meyer/Coester/Marks: Das Beccaria Programm. Qualitätsmanagement in der Kriminalprävention, alle verfügbar auf der website www.beccaria.de (Forum für Qualität in der Kriminalprävention/ LandesPräventionsRat Niedersachsen), vgl. auch www.beccaria.de/nano.cms/de/Qualitaetswerkzeuge.

Fahrgäste wünschen sich Ansprechpartner*innen

In Fahrgast-Befragungen wiederholt sich der Wunsch nach „Personal, das für mich da ist“ – nach jemandem, der Antworten gibt, über Außerplanmäßiges informiert und bei Problemen unterstützt. „Mehr Sicherheitspersonal“ wird oft gewünscht, kann allerdings sogar Unsicherheit erzeugen! Kampfbereit auftretende Sicherheitskräfte mögen geeignet sein, Gewalttäter unter Kontrolle zu bringen. Sie signalisieren aber auch, dass am jeweiligen Ort mit Gefahr zu rechnen ist.

Die Diskussion, wo und wie viel begleitendes Personal sich der Nahverkehr leisten kann und muss, welche Qualifikationen erforderlich und welche Aufgaben sinnvoll sind, ist noch lange nicht abgeschlossen. Einiges ist allerdings schon klar:

- Das Verhalten von Personal in Konfliktsituationen wird sehr aufmerksam beobachtet. „Was Sie tun oder nicht tun, hat große Wirkung – genau wie bei einem Schiedsrichter“ hat es ein Trainer in einer Schulung für Fahrpersonal einmal auf den Punkt gebracht. Wegschauen funktioniert deshalb nicht
- Um Sicherheit vermitteln zu können, muss das Fahr- und Servicepersonal auf schwierige Situationen vorbereitet sein – und wissen, dass das Unternehmen sie nicht allein lässt.
- Ein großes Problem ist das Fehlen von klaren und durchgesetzten Regeln. Gelten die Beförderungsbedingungen oder das Recht des Rücksichtslosen? Je weniger Personal in Fahrzeugen und

Stationen präsent ist, desto mehr wird die Klärung Fahrgästen überlassen. Das schafft Konflikte zwischen Fahrgästen, stößt Kunden ab und bürdet dem gelegentlich auftauchenden Personal harte Durchsetzungsarbeit auf.

Begegnungen fördern Empathie

Für viele Menschen ist der öffentliche Verkehr der einzige Ort, in dem sie mit Menschen anderen Alters, Herkunft oder Lebenssituation zusammentreffen. Oft beruht scheinbare Rücksichtslosigkeit auf Nicht-Wissen; nur selten gibt es Gelegenheit, Situationen durch die Augen anderer zu sehen. Diese Unsicherheit kann abgebaut werden, indem Gelegenheiten geschaffen werden, damit sich unterschiedliche Fahrgäste positiv begegnen können: Junge und Alte, Mobilitätseingeschränkte und Bewegliche, Personal und Fahrgäste. So ist es möglich, gegenüber vermeintlich fremden Gruppen Empathie zu entwickeln und emotionalen Aggressionen entgegenzuwirken.

Ausgewählte Instrumente

Übersicht 1 veranschaulicht das Prinzip ergebnisorientierter Prävention. Beim Einsatz in Unternehmen wären weitere Faktoren zu beachten: Risiken, Kosten, Reichweite (z.B. flächendeckend/ alle Schulen). Die Beispiele für Erfolgskontrolle sind Näherungen – hier gibt es noch viel Raum für Entwicklung! Ziel ist hier das richtige Maß zwischen „ungenau“ und „zu viel gemessen“.

Übersicht 1: Ausgewählte Instrumente

Instrumente	Ziele	Zielgruppen	mögliche Erfolgskontrolle	Beispiele
AUSBILDUNG & ERMUTIGUNG				
Konflikttraining für Beschäftigte im Fahrdienst	Fahrer*innen können mit brenzligen Situationen angemessen umgehen	Fahrerinnen und Fahrer	• Trainierte befragen • Fahrgäste fragen, ob sie Fahrerinnen und Fahrer als ansprechbar bewerten	• BIUS/ Vestische Straßenbahn – evaluiert vom Europäischen Zentrum für Kriminalprävention • inzwischen in vielen Verkehrsunternehmen
Broschüre über Sicherheitsangebote vorhalten und bewerben	a) Einrichtungen für den Notfall sind bekannt (Gebrauchsanweisung) b) Fahrgäste erfahren, dass sich Unternehmen für Sicherheit engagiert (Image)	interessierte Fahrgäste	• Fahrgäste befragen • Bekanntheit Flyer/ Notruf ect. • Zufriedenheit mit Engagement des Unternehmens für die persönliche Sicherheit	• „Sicher mit Bus & Bahn“ Region Hannover (seit 2002) • „Sicher unterwegs im HVV“ (2024) • „Sicher unterwegs mit der S-Bahn Hannover“ (2025)

Information über Sicherheitsangebote auf Plakaten/ im Fahrgastfernsehen	Einrichtungen für den Notfall – z.B. Notrufsäule – sind bekannt	alle Fahrgäste	s.o.	• „Ich drück für dich“ Hochbahn Hamburg (2010) • ÜSTRA Hannover
Haltestellen - Begehungen	• Fahrgäste können Sicherheitsfunktionen ausprobieren • Maßnahmen zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit ermitteln	Fahrgäste mit Polizei, Bezirken, Stadtreinigung und HVV	Verbesserung des Sicherheitsempfindens	• Haltestellenumfeld-Koordinatoren im HVV (seit 2018) • Hamburger Hochbahn (2024) • „Sicher unterwegs mit der S-Bahn Hannover“ (2025)
Sicherheitsführungen	Sicherheit greifbarer machen, persönliches Sicherheitsgefühl stärken	Fahrgäste		• Hamburger Hochbahn (ab 2024) • KCS (Kompetenz-Center Sicherheit NRW) (ab 2025)
Hinweis auf Regeln und empathische Aufforderung, diese einzuhalten	Fahrgäste kennen die Regeln und sind Botschafter für respektvollen Umgang	alle Fahrgäste		BVG (seit 2024)
Film zum Einüben von Zivilcourage	Fahrgäste verfügen über individuelle Strategien für heikle Situationen	Gruppen, die Zivilcourage einüben wollen (Schulklassen, Seniorengruppen etc.)	• verkaufte Filme • Rückmeldung von Einsetzenden (Fragebogen/ Workshop)	• „Tu was. Dann tut sich was“ Region Hannover (seit 2003)
Busbegleiter (auch: Fahrzeugbegleiter, BusScouts)	• angenehmes Klima im Schulverkehr • Gewaltprävention	• Schülerinnen und Schüler • Fahrgäste, die im Schulverkehr auch im Bus sind	• Zahl der beteiligten Schulen/ ausgebildeten Jugendlichen • Vorher-Nachher-Befragung von beteiligten Jugendlichen	• Bogestra (seit 1998) • vielerorts in Deutschland adaptiert • regiobus Hannover (seit 2003) • Busengel HVV (seit 2003)
Haltestellenpatenschaft	Schülerinnen und Schüler übernehmen nach Eigengestaltung Mit-Verantwortung für Haltestellen	Schülerinnen und Schüler 9.-10. Klasse	• Anzahl Vandalismusschäden zurückgegangen? • Befragung zur Aufenthaltsqualität	• VBB (Brandenburg/Havel) • Stadtwerke Osnabrück
Kampagne „Hilfe rufen!“	Telefonnummer für den Notfall ist bekannt und präsent	potenzielle Zeuginnen und Zeugen		• „Wähle 110“ NRW (seit 2010)
WhatsApp-Kanal für Meldungen über Sicherheits- und Serviceprobleme	Fahrgäste können Vorfälle direkt an die Leitstelle melden	Fahrgäste, die WhatsApp nutzen	• Wie häufig wird der Service genutzt? • Wie bewerten Nutzer*innen das Angebot • jährliches Monitoring	• S-Bahn Berlin (seit 2021) • wird von der BVG Berlin übernommen
Kampagne für Zivilcourage	Positives Klima für Zivilcourage erzeugen	• Bürgerinnen und Bürger • Fahrgäste	• Bekanntheit der Kampagne	• www.gewalt-sehen-helfen.de Frankfurt/Main (seit 1997) • üstra Hannover: Zivilcourage hat viele Gesichter – zeig deins (2010)
Stiftung für Zivilcourage und Sozialen Mut	Interessierte sind ausgebildet, richtig eingzugreifen	• interessierte Bürgerinnen und Bürger • Fahrgäste		• MuTiger Stiftung (VRR, seit 2011)
Verhaltenstraining für Zivilcourage und Selbstsicherheit	Interessierte lernen Selbstbehauptung und Zivilcourage	interessierte Fahrgäste	• Trainierte befragen	• Aktion Münchener Fahrgäste, durchgeführt von Polizei

mögliche Instrumente	Ziele	Zielgruppen	mögliche Erfolgskontrolle	Beispiele
DURCHSETZUNG				
Einsatz von gut qualifiziertem Sicherheits- und Servicepersonal	Stärkung der objektiven und subjektiven Sicherheit	Fahrgäste und Personal	Befragung der Fahrgäste zu subjektiven Sicherheit	Landesleitlinie NRW „Sicherheits- und Servicepersonal“ (KCS und Aufgabenträger in NRW, 2016)
Begleitung in jeder S-Bahn abends/nachts	Fahrgäste können sich darauf verlassen, dass jede S-Bahn von Servicepersonal begleitet wird	Fahrgäste und potenzielle Fahrgäste	Fahrgäste fragen: • Bekanntheit des Service • Zufriedenheit mit Servicepersonal/ mit der Sicherheit abends im Fahrzeug	• VRR (S 9, seit 1996) • RMV (im 1. Wagen, seit 1996) • S-Bahn Hannover (seit 2006) • S-Bahn Hamburg am Wochenende (seit 2010)
Regeln für den Umgang unter Beteiligung von Fahrgästen entwickeln und durchsetzen	Fahrgäste wissen, was verboten ist und werden vom Personal unterstützt, wenn sie auf Einhaltung dringen	alle Fahrgäste	Fahrgäste fragen • Bekanntheit der Regel, Zufriedenheit mit Anwendung • Statistik der Verkehrsunternehmen zu Verstößen	• Verbot von Essen und Trinken im Fahrzeug EVAG (ca. 2000) • Durchsetzung Rauchverbot üstra Hannover (ca. 2000) • Alkoholkonsum-Verbot (metronom 2009)
Einstieg vorn	Fahrerin bzw. Fahrer kontrolliert, ob alle Fahrgäste einen Fahrausweis haben. Wer keinen Fahrausweis zeigt, darf nicht einsteigen.	• Fahrerinnen und Fahrer • Fahrgäste	• Fahrer*innen • Fahrgäste nach Akzeptanz und Zufriedenheit fragen • Medienresonanz	• BVG (seit 2004 - ca. 2020)
Einstieg vorn und Alkoholverbot				• regioBus Hannover (2007-2020)
Alkoholkonsumverbot	In den Zügen wird kein Alkohol konsumiert Unternehmen signalisiert: Regeln werden durchgesetzt	• Fahrgäste • Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	• Fahrgäste befragen • Rückgang Müll/ Zerstörung • Rückgang Übergriffe	• Metronom (seit 2009) • hvv (seit 2011) • ÜSTRA (seit 2017) • S-Bahn Hannover (seit 2018)
Ausschluss von der Beförderung	Wiederholung von Tötlichkeiten wird verhindert, Gewalttäter dem Betrieb ferngehalten	• Täterinnen und Täter • besorgte Fahrgäste		• VBB-Beförderungsbedingungen (seit 1999) • Bogestra (Hausverbot nach dreimal Fahren ohne Fahrschein)
SuSi-lite: Standardisierte Befragung zur subjektiven Sicherheit	Wirksamkeit einzelner Sicherheitsmaßnahmen wird gemessen	• Verkehrsunternehmen • Aufgabenträger		• beim VBB erprobt
TECHNIK & GESTALTUNG				
Notruf-Info-Säulen an Haltestellen (z.B. unterirdisch/ Stadtbahn/ S-Bahn)	Fahrgäste können an allen Haltestellen (z.B. der Stadtbahn) jederzeit Unterstützung holen; teilweise mit Video-Aufschaltung	alle Fahrgäste		• U- und S-Bahn Hamburg (seit Mitte 90erJahre) • S-Bahn Hannover (bis 2017) ⁶ • Stadtbahn Hannover (seit 2000) • Alle U-Bahnhöfe in Berlin

⁶ DB Station und Service hat 2017 die Notruf-Info-Säulen abgebaut – gegen den ausdrücklichen Willen der Region Hannover.

mögliche Instrumente	Ziele	Zielgruppen	mögliche Erfolgskontrolle	Beispiele
Standards für Instandhaltung von Stationen	Stationen sind gepflegt	alle Fahrgäste	• Auflagen zur Instandhaltungspflicht in Förderbescheiden • Qualitätsstandards für Stationen	• VRR • HVV (seit 2012)
Notruf-Sprechstellen in den Fahrzeugen	Fahrgäste können davon ausgehen, dass sie im Fahrzeug jederzeit Unterstützung holen können	alle Fahrgäste		• U-Bahn und S-Bahn Hamburg (seit 1999) • seit 2024 gesetzlich vorgeschrieben, auch für vorhandene Fahrzeuge
Graffiti-resistente Anstriche, Verkleidungen, Fensterfolien	mutwillige Zerstörung erschweren	potenzielle Täterinnen und Täter	• Entwicklung der Instandhaltungskosten • Experiment: Vergleich von Zerstörung bei Fahrzeugen mit/ohne diese Ausrüstung	• S-Bahn Berlin GmbH • BVG • S-Bahn und U-Bahn Hamburg
Einbau von aufzeichnenden Videokameras in Fahrzeuge bzw. Stationen	a) Von mutwilliger Zerstörung abschrecken b) Personal bei Intervention bzw. Täterverfolgung unterstützen (Beweissicherung) c) Fahrgäste fühlen sich sicherer	a) potenzielle Täter b) Personal bzw. Polizei c) Fahrgäste	a) Entwicklung Sachbeschädigung b) Zahl von Täter*innen, die aufgrund von Videoaufzeichnung gefasst werden c) (dieser Effekt wird häufig als Begründung angeführt, ist aber m. W. nicht belegt)	• Sehr verbreitet!
Leitstelle kann online auf Videokameras in Fahrzeugen aufschalten (z.B. bei Notruf)	• Täterinnen und Täter verfolgen • schnelle Hilfe kommt	Täterinnen und Täter	Tat wird nicht wiederholt bzw. Täter*in identifiziert	• Hamburger Hochbahn (seit 2009) • Vestische (seit 2010) • BVG (ab 2014) • VBB entwickelt Konzept zur kundeninitiierten Videoaufschaltung im SPNV

Quelle: eigene Darstellung



Qualität „Sicherheit“ – Vorgaben und Rollenverteilung in der Region Hannover

Kennzeichnend für die Region Hannover ist, dass hier – anders als in vielen anderen Regionen Deutschlands – eine Gebietskörperschaft Aufgabenträger für den gesamten ÖPNV ist: Die Region Hannover plant, finanziert und organisiert den Nahverkehr. Nach den Vorgaben des Nahverkehrsplans wurden Verkehrs- und Dienstleistungsaufträge mit derzeit acht Unternehmen abgeschlossen – mit den Eisenbahn-Unternehmen Transdev Hannover, DB Regio, Metronom, Erixx, Westfalenbahn und Start und mit den kommunalen Verkehrsunternehmen ÜSTRA und regiobus Hannover.

Vorgaben des Aufgabenträgers im Nahverkehrsplan.⁷



Standard: Unsicherheits-Monitoring

Die Verkehrsunternehmen haben Instrumente zu entwickeln und einzusetzen, mittels derer sie erkennen können, was Fahrgäste verunsichert. Ziel ist ein inhaltlich vollständiges Lagebild: Was genau sind die Situationen, die Fahrgäste verunsichern? Welches sind die zentralen Probleme? Es geht darum, problematische Entwicklungen so früh wie möglich wahrzunehmen und einzugrenzen. Da niedrighschwellige Vorfälle das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste maßgeblich beeinflussen, sind sie einzubeziehen.

⁷ Nahverkehrsplan Region Hannover 2021, 3.2.1.10 Fahrgastsicherheit, Seite 59f.



Die Ereignisse sind in folgende Kategorien einzuordnen:

- > Handlungen gegen Personen: Belästigung, bedrohlich empfundenes Verhalten (z.B. Menschen in Gruppen unter Einfluss von Alkohol), Straftaten
- > Handlungen gegen Sachen: Beschädigungen, Störung des Betriebes.

Innerhalb der Kategorien wird weiter differenziert, z.B. bei bedrohlich empfundenen Verhalten zwischen „aggressivem Betteln“ und „körperlichem Angehen gegen Fahrgäste“. Auf Empfehlung der Polizei enthält das Raster auch Hinweise, bei welcher Ereignisart Anzeige möglich oder sogar empfohlen ist.

Standard: Sicherheitskonzept für jedes Verkehrsunternehmen

Aktivitäten sind vor allem im Handlungsfeld „Ausbildung und Ermutigung“ zu entfalten. Rund um das Thema Fahrgastsicherheit soll über unterschiedliche Wege systematisch und kontinuierlich kommuniziert werden.

Standard: Erfolgskontrolle

Für alle eingesetzten Instrumente ist der Aufgabenträgerin vorzulegen, wie die Erreichung des Zieles festgestellt wird und wann das Ziel als erreicht gelten soll.

Sicherheit während der Fahrt

Für die Fahrgäste stehen Flyer zur Verfügung, die über die Sicherheitsvorkehrungen informieren. Der Flyer enthält Verhaltensempfehlungen, Notrufnummern und andere Informationen zu Verhalten in unsicheren Situationen.

Die Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan werden bei den Vergaben der Verkehrsleistungen an die Verkehrsunternehmen konkretisiert. Mittlerweile sind Lagebilder, Sicherheitskonzept und Erfolgskontrolle Bestandteil der regelmäßig stattfindenden Gespräche zur Überprüfung der Qualität der erbrachten Leistungen zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen.

Verkehrsunternehmen

Im Nahverkehrsplan gibt der Aufgabenträger allen Unternehmen Leitlinien und Standards vor. Auswahl und Ausgestaltung der Instrumente sind grundsätzlich Sache des jeweiligen Unternehmens. Investitionen in die Fahrgastsicherheit werden nicht gesondert finanziert, sondern müssen bereits bei der Definition der zu erbringenden Dienstleistung abgesichert werden. Die Kosten dafür müssen die Bieter in ihre Kalkulation „einpreisen“. So hatte die Region Hannover für den aktuellen S-Bahn-Vertrag schon bei der Ausschreibung definiert, dass in jedem Zug zu jeder Zeit mindestens ein Zugbegleitpersonal einzusetzen ist. Vorgegeben ist auch, welche Aufgaben das Begleitpersonal zu erfüllen hat und wie es qualifiziert sein muss.



Abbildung 4: Aufgaben des Zugbegleitpersonals bei der S-Bahn Hannover. Infografik: Katja Striefler

Die in den Unternehmen eingesetzten Instrumente sind so unterschiedlich wie die Situationen, denen sich die Unternehmen zu stellen haben: Das Regionalbusunternehmen regiobus mit überwiegend jugendlichen Fahrgästen setzt einen Schwerpunkt auf die Ausbildung von Schüler*innen als Busbegleiter*innen. Das Eisenbahn-Unternehmen metronom hat als erstes Unternehmen ein Alkoholkonsumverbot ausgesprochen und durchgesetzt. Hier einige Beispiele:

ÜSTRA

- > An allen unterirdischen Stationen der Stadtbahn und an vielen oberirdischen Haltestellen befinden sich Notruf-Info-Säulen. Über den roten SOS-Knopf können sich Fahrgäste in einem Notfall direkt an die Leitstelle wenden.
- > In 30 Haltestellen sind Kameras angebracht, mit denen die Leitstelle Bahnsteige, Zugänge, Treppen und Aufzüge einsehen kann. Auch alle Busse und gut zwei Drittel der Stadtbahnen verfügen über Kameratechnik. Die Aufnahmen werden 24 Stunden lang gespeichert, bei Straftaten verwenden Ermittlungsbehörden die Videodaten als Beweismittel.

- Der Sicherheitsdienstleister protec kontrolliert in Zweierteams regelmäßig die Üstra-Haltestellen und Fahrzeuge, damit Brennpunkte gar nicht erst entstehen.

regiobus

- Alle Beschäftigten im Fahrdienst haben ein zweitägiges Training zu Kommunikation und Konfliktbewältigung durchlaufen.
- Die RegioBus bildet jedes Jahr in sechs Kommunen Jugendliche als „Busbegleiter*innen“ aus – mittlerweile wurden über 2.400 Schülerinnen und Schüler ausgebildet. Die Erfahrung zeigt: Es gibt viel weniger Zwischenfälle und kleinere Probleme werden schnell und ruhig gelöst.

Transdev Hannover

- Jede S-Bahn ist verlässlich zu begleiten – von mindestens einem Kundenbetreuer oder einer Kundenbetreuerin.
- Die Kundenbetreuer*innen sind sehr gut ausgebildet. Sie sind jederzeit für die Fahrgäste ansprechbar und sorgen für Service, Unterstützung und Sicherheit.

metronom

- Sämtliche Züge sind mit Fahrgastbetreuern unterwegs, so dass immer eine Ansprechperson für die Fahrgäste zugegen ist.
- 2009 hat metronom als erstes Verkehrsunternehmen ein Alkoholkonsumverbot eingeführt – für das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste, gegen Vandalismus-schäden und Verschmutzung der Fahrzeuge.
- In den Abendstunden sowie bei Fußballverkehr wird Sicherheitspersonal eingesetzt.

erixx

- Das Begleitpersonal wird speziell geschult und trainiert Deeskalation.
- Fahrten zu Großveranstaltungen werden durch einen Sicherheitsdienst und Kräfte der Bundespolizei begleitet.
- Auch im erixx gilt ein Alkoholkonsumverbot.

WestfalenBahn

- In allen Zügen sind Kundenbetreuer*innen unterwegs. Alle Mitarbeiter*innen werden regelmäßig im Konflikt- und Krisenmanagement geschult.
- Die Züge sind mit Videokameras und Sprechruf-tasten ausgestattet.
- Bei Fußballverkehr werden die Züge durch Beamte der Bundespolizei begleitet.

Diskussion auf nationaler und internationaler Ebene



Der Dachverband der deutschen Verkehrsunternehmen (VDV) setzt sich intensiv mit dem Thema auseinander und hat im April 2024 ein Positionspapier zum Thema verabschiedet (vgl. VDV 2024). Zentrale Aussagen daraus:

VDV: Sicherheit (Security) im öffentlichen Personenverkehr



- Sicherheit ist ein wesentliches Produktversprechen an die Fahrgäste. Dabei spielt es für die Fahrgäste – wie für das Personal – eine untergeordnete Rolle, ob Einflussfaktoren zu einer Einschränkung der Sicherheit führen (objektive Sicherheit) oder eine Unsicherheit empfunden wird (subjektive Sicherheit).
- Wenn ein Mangel an Sicherheit besteht – oder auch nur so empfunden wird – werden ÖPV-Fahrten aus Sorge oder gar Angst vermieden. Dies beeinflusst auch die Frage, ob die Verkehrswende gelingt.
- Deutlich schlechter als die objektive Sicherheitslage stellt sich das Sicherheitsempfinden vieler Fahrgäste dar. Verstärkt wird dies dadurch, dass bei vielen Menschen nur wenig Wissen über den Umgang mit Gefahrensituationen besteht.

Auch auf internationaler Ebene tauschen sich Fachleute aus den Verkehrsunternehmen aus und entwickeln gemeinsam Konzepte. Der internationale Verband für öffentliches Verkehrswesen (UITP) hat sich im November 2010 positioniert (vgl. UITP 2010).

Empfehlungen aus dem Positionspapier der UITP „Sicherer ÖPNV“



- Geben Sie der Sicherheit in Ihrem Unternehmen Priorität.
- Erachten Sie Sicherheit als Investition, nicht als Belastung.
- Führen Sie eine Beurteilung der Sicherheitsrisiken durch.
- Seien Sie vorbereitet! Durch gute Vorbereitung können (...) Risiken und Auswirkungen verringert werden – und die Fähigkeit zu reagieren steigt.
- Konzentrieren Sie sich auf den Faktor Mensch.
- Machen Sie die Sicherheit zum integralen Bestandteil des Kundendienstes.
- Fördern Sie Beziehungen mit Partnern.

Positiv hervorzuheben ist der Anspruch, ganzheitlich heranzugehen, und der ausdrückliche Hinweis, dass es bei Sicherheit nicht nur um „Bomben, Terror, Krise“ geht. Die Notwendigkeit präventiven Handelns wird zwar erkannt, niedrigschwellige Vorfälle anscheinend aber noch nicht ausreichend wahrgenommen.

» Fazit

Anders als noch vor einem Jahrzehnt spielen heute Verkehrsunternehmen die Sorge von Fahrgästen um ihre persönliche Sicherheit nicht mehr herunter. Auch ist es normal geworden, Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit zu fragen. Da liegt es nahe, zu fragen, ob sie auch mit der Sicherheit zufrieden sind – und ob bestimmte Instrumente tatsächlich so wirken wie erwartet. Dieser Weg verspricht Erfolg, denn nur so kann kontrolliert werden, ob das gewünschte Ergebnis erreicht ist: Möglichst viele Menschen sind überzeugt, dass sie mit Bus und Bahn grundsätzlich gelassen unterwegs sein können.

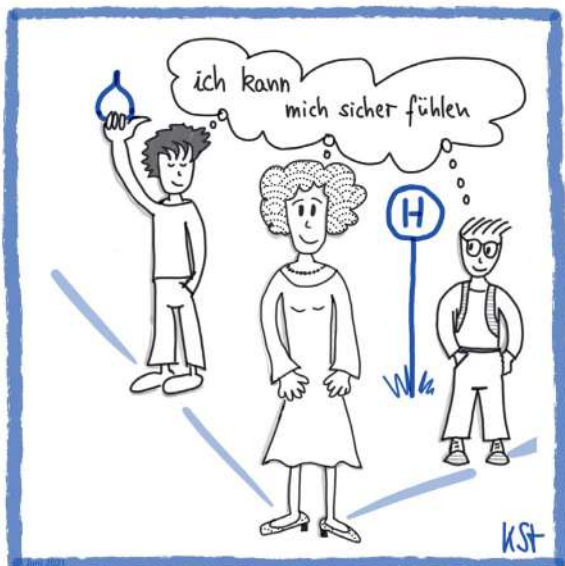


Abbildung 5: Ich kann mich sicher fühlen.
Infografik: Katja Striefler

Spannende Fragen stehen derzeit auf der Tagesordnung – zum Beispiel die nach einem angemessenen Umgang mit gewaltbereiten Fußballfans. Nachdem lange Zeit in den Ersatz von Personal durch Technik investiert wurde, wird inzwischen intensiv darüber nachgedacht, wie das Bedürfnis nach Ansprechpartnern erfüllt werden kann – und wie es hinzubekommen ist, dass Haltestellen Orte bleiben (oder werden), an denen sich Fahrgäste gern aufhalten.

Auf viele Fragen wird es mehr als eine richtige Antwort geben. Was in einem Ort funktioniert, kann woanders ins Leere laufen. Probleme können ihre Form verändern, Kundinnen und Kunden anspruchsvoller werden, bewährte Instrumente irgendwann nicht mehr die richtigen sein. Entscheidend ist deshalb, am Thema dranzubleiben: Probleme wahrnehmen und eingrenzen, stimmige Instrumente finden und deren Wirksamkeit nicht nur erhoffen, sondern überprüfen.

« Literatur

Allianz pro Schiene (2013): Wie sicher fühlen sich die Fahrgäste im öffentlichen Verkehr? Fakten und Forderungen – ein Positionspapier, Berlin.

Becker, Ruth (2001): Riskante Sicherheiten. Von gefährlichen Orten und sicheren Räumen, in: Thabe, Sabine (Hrsg.), Raum und Sicherheit. Dortmunder Beiträge zur Raumplanung, Dortmund, S. 16 – 31

Bosold, Viktoria; Gluba, Alexander; Fleischer, Stephanie; Rollheiser, Michael (2024): Befragung zu Sicherheit und Kriminalität in Niedersachsen 2023 – Bericht zu Kernbefunden der Studie, Hannover (LKA Niedersachsen)

Feltes, Prof. Dr. Thomas (2003): Vandalismus und Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr, in: Kriminalistik 5/ 2003, S. 277-284

Glasauer, Herbert und Kasper, Birgit (2001): Ist Sicherheit im öffentlichen Raum planbar? In: Thabe, Sabine (Hrsg.): Raum und Sicherheit. Dortmunder Beiträge zur Raumplanung 106, Dortmund, S. 148-153

Kober, Marcus und Frevel, Bernhard (Hrsg.) (2016): Sicherheitskooperation für Bus und Bahn. Verlag für Polizeiwissenschaft, Frankfurt

Miko, Dr. Katharina und Kugler, Jochen (2011): Subjektive Wahrnehmung von Sicherheit/ Unsicherheit im öffentlichen Raum, in: Wissenschaft(f)t Sicherheit. Tagungsband Fachtagung Sicherheitsforschung BMVIT, Wien, S. 64-72

Region Hannover (Hrsg.) (2022): Nahverkehrsplan 2021, Hannover

Striefler, Katja (2004): Sicher mobil mit Bus und Bahn. Fahrgastorientiertes Sicherheitskonzept in der Region Hannover. In: Der Nahverkehr 6/2004, S. 57-60, Hamburg

Striefler, Katja (2011): 3.4.8.6. Fahrgastsicherheit im ÖPNV. In: Handbuch der kommunalen Verkehrsplanung, 61. Ergänzungslieferung, Berlin

SuSi-PLUS (2005): Abschlussbericht Forschungsvorhaben SuSi-PLUS (Subjektives Sicherheitsempfinden im Personennahverkehr mit Linienbussen, U-Bahnen und Straßenbahnen), bearbeitet von Hamburger Hochbahn, Institut Wohnen und Umwelt, RheinNeckar-Verkehrsverbund und Hanauer Straßenbahn), gefördert mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, (o.O.)

SuSiTEaM (2011): Subjektive Sicherheit im Öffentlichen Personennahverkehr. Test und Evaluation ausgewählter Maßnahmen. Hempel, Leon; Meier, Jana; Rau, Heike; Steltner, Claudia; Vedder, Dagny. Gemeinsamer Abschlussbericht (Berlin).

UITP – Union Internationale des Transports Publics (2010): Sicherer ÖPNV in einer sich verändernden Welt. Positionspapier der UITP, Brüssel.

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (2017): VDV-Mitteilung 7018 „Sicherheitsleitfaden für ÖPNV-Unternehmen – Safety und Security“, Köln

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (2024): Sicherheit (Security) im öffentlichen Personenverkehr. Fakten, Mythen und Handlungsbedarf von Branche und Politik, Köln

Verkehrsverbund Berlin Brandenburg (Hrsg.) (2011): Subjektive Sicherheit im ÖPNV. Leitfaden zur fahrgastorientierten Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen (Projekt SuSi-Team), Berlin.

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (2013): Volkswirtschaftliche Bewertung von Personaleinsatz in den Fahrzeugen des ÖPV in NRW, Volkswirtschaftliche Studie Teil 1, Gelsenkirchen 2013

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (2014): Evaluation von flächenhaftem Personaleinsatz in S-Bahnen in NRW, Volkswirtschaftliche Studie Teil 2, Gelsenkirchen.

Die Autorin: Dipl. Pol. Katja Striefler



Katja Striefler war nach dem Studium zunächst Referentin für Gleichstellungsfragen. Über Projekte wie „Erreichbarkeitsanalyse aus Frauensicht“ und „Bürgerinnenwerkstätten“ wurde sie zur Gender-Expertin für den Nahverkehr. Seit 2001 ist sie im Team ÖPNV-Marketing der Region Hannover für Marktforschung und Strategisches Marketing verantwortlich. Sie erkundet Verkehrsverhalten und Fahrgastzufriedenheit und leitet daraus ab, was Fahrgästen geboten werden sollte – Sicherheit und Pünktlichkeitsgarantie gehören dazu.

Nachdruck mit freundlicher Genehmigung des Deutschen Instituts für Urbanistik (DIFU)



Zuerst veröffentlicht in: Holger Floeting (Hrsg.): Sicherheit in der Stadt. Rahmenbedingungen, Praxisbeispiele, internationale Erfahrungen. Deutsches Institut für Urbanistik, Berlin 2015, S. 215-234.

Zuletzt aktualisiert im März 2025





Region Hannover

IMPRESSUM

Herausgeber

Der Regionspräsident

Region Hannover • Fachbereich Verkehr, Team ÖPNV-Marketing

Hildesheimer Straße 20, 30169 Hannover

Foto

Titelfoto: Laura Saenger

Gestaltung

Region Hannover, Team Medien und Gestaltung

Druck

Region Hannover, Team Medien und Gestaltung,
gedruckt auf 100% Recyclingpapier

Stand

April 2025