



INFORMATIONSDIENST FÜR DEN ÖFFENTLICHEN VERKEHR
SERVICE D'INFORMATION POUR LES TRANSPORTS PUBLICS
SERVIZIO D'INFORMAZIONE PER I TRASPORTI PUBBLICI
SURVETSCH D'INFORMAZIUN PER IL TRAFFIC PUBLIC

**Personensicherheit:
Eine neue Herausforderung für die Bahn
oder
Aggression und Vandalismus
im öffentlichen Verkehr**

Dr. Carlo Pfund
ehem. Direktor VöV

27. Februar 2004

Inhaltsverzeichnis

Das Wichtigste in Kürze.....	1
1. Ausgangslage.....	2
2. Begriffe «Sicherheit»	2
3. Sicherheitsprobleme und Sicherheitsmassnahmen in Nachbarländern	3
3.1 Telematik.....	3
3.1.1 Île - de - France: 7500 Videokameras im Einsatz	3
3.1.2 Île - de - France: Zwei Angriffe auf Busfahrer pro Tag	4
3.2 Personalpräsenz	6
3.2.1 Unterschiedliche Ausgestaltung der Personalpräsenz.....	6
3.2.2 Deutsche Bahn AG: DB Services Sicherheitsdienste	6
3.2.3 KEOLIS: Neue Form von Personalpräsenz Agents de médiation	7
4. Best Security Practices.....	9
4.1. Verantwortlichkeit und Partnerschaften	9
4.2 Gesamtkonzept - Stratégie globale	10
4.3 Bedrohungsanalyse - Risikoerkennung	11
4.4 Personalpräsenz - Einsatz von Sicherheitskräften	11
4.5 Einsatz der Sicherheitstechnologie - Telematik.....	11
4.6 Sicherheitszentrale - Kommandoposten.....	14
4.7 Gestaltung der Anlagen und der Fahrzeuge - Station design und Vehicle design	15
4.8 Vandalismus und Graffiti.....	15
4.9 Sauberkeit	16
4.10 Einsatz vorbeugender Massnahmen - Prävention	16
4.11 Gezielte Öffentlichkeitsarbeit - Kommunikation	16
4.12 Security Organisation - Security Board.....	16
4.13 Kosten und Nutzen	17
4.14 Einnahmensicherung - Schwarzfahrer	17
4.15 Bad Security Practices.....	17
5. Schweizerische Bundesbahnen SBB und Security	18
5.1 Strategie der SBB - Kernsätze.....	18
5.1.1 Zur strategischen Zielsetzung	18
5.1.2 Zu den strategischen Grundsätzen.....	19
5.1.3 Zur Personalpräsenz - Einsatz der Sicherheitskräfte - Public Transport Police ..	20
5.1.4 Zum Einsatz der Sicherheitstechnologie	20
5.1.5 Zur Gestaltung der Anlagen und der Fahrzeuge	20
5.1.6 Zur Prävention	20
5.1.7 Zur Security - Organisation SBB	20
5.2 Sicherheitslage der SBB	21
5.3 Massnahmen der SBB	21
5.3.1 Bedrohungsanalyse - Risikoerkennung.....	21
5.3.2 Videosicherheitssysteme in Regionalzügen	21
5.3.3 Bahnpolizei	22
5.3.4 Grenzwachtkorps und Militärpolizei und Staatliche Polizei	22
5.3.5 Doppelbesetzung Zugbegleitung in Fernverkehrszügen	23
5.3.6 Begleitung von Regionalzügen	23
5.3.7 Einsatz privater Sicherheitsdienste	23
5.3.8 Ausbildung Zugbegleiter	23
5.3.9 Prävention.....	23
5.3.10 Schwarzfahrer - Fahrer ohne gültigen Fahrausweis	24
5.3.11 Zusätzliche Security - Massnahmen.....	24
6. Schweizerische Transportunternehmen und Security	25
7. Schlussbemerkung	26

In der «gelben Serie» bereits erschienen:

<p>Bahnreform -Stärken und Lücken</p> <p>29. April 1997</p>	<p>Bahnreform international</p> <p>31. Oktober 1997</p>	<p>Finanzierung der Infrastruktur des öffentlichen Verkehrs</p> <p>Ein Fonds und seine Tücken 30. Dezember 1997</p>
<p>Bahnreform - Bilanz und Ausblick</p> <p>30. Juni 1998</p>	<p>Das Verkehrsabkommen mit der EU</p> <p>Wie lassen sich seine Folgen im Import-, Export- und Transitverkehr bewältigen? 25. Februar 1999</p>	<p>Öffentlicher Verkehr Schweiz: Analyse und Ausblick</p> <p>Referat von Dr. Carl Pfund, ehem. Direktor VöV 12. November 1999</p>
<p>Bahnreform in der Schweiz Die Erfahrungen nach dem Jahre 1</p> <p>7. Juli 2000</p>	<p>Bahnreform 2: Die Vorteile der integrierten Bahn</p> <p>Analyse und Argumentarium 4. Mai 2001</p>	<p>Expertengruppe Finanzierung des Agglomerationsverkehrs</p> <p>Bericht, Erläuterungen und Empfehlungen 29. Mai 2001</p>
<p>Bahnreform 2 EconomieSuisse und öffentlicher Verkehr</p> <p>Forderungen und Antworten 31. Oktober 2001</p>	<p>Bahnreform 2 Die Trennung des Verkehrs von der Infrastruktur der Bahn oder die Trennungsphilosophie der Europäischen Union</p> <p>1. November 2002</p>	<p>Mehrwertsteuer und öffentlicher Verkehr</p> <p>Benachteiligungen beseitigen und Staats- und Fiskalquote senken 20. November 2003</p>

Das Wichtigste in Kürze

1. Thema dieser Ausgabe der «Gelben Serie» ist die Personensicherheit im öffentlichen Verkehr, Aggression und Vandalismus.
2. Personensicherheit betrifft die Kunden und die Mitarbeiter vor Angriffen im Umfeld der Bahn. Europaweit wird der Begriff «*Security*» verwendet.
3. Welches Ausmass in Nachbarländern der Einsatz der Sicherheitstechnologie annimmt, wird am Beispiel des Grossraums Paris *Île - de - France* demonstriert. Gegenwärtig werden 120 Bahnhöfe der SNCF zur Videoüberwachung ausgerüstet. 7'500 Videokameras für Bahn und Métro werden zu überwachen sein. Grosseinsatz der Telematik auch im Bus: Sechs bis acht Kameras werden im Bus installiert zur permanenten Aufzeichnung. Die Position des Fahrzeugs wird auf zehn Meter genau ermittelt und bei Alarmauslösung die Verbindung mit der Betriebsleitstelle und der Sicherheitszentrale mit modernster Technologie sichergestellt. Die Sicherheitszentrale löst die Intervention aus. Dazu ist Personalpräsenz Voraussetzung. Die Bahnpolizei und Transportpolizei werden aufgestockt, aber daneben werden neue Formen der Personalpräsenz erprobt und realisiert. Beispiele sind der *DB Services Sicherheitsdienste* und die *Agents de médiation* in Lyon und Lille.
4. Den schweizerischen Transportunternehmen fehlt die umfassende Erfahrung mit der Personensicherheit. Das ist die Folge der wesentlich besseren Sicherheitslage der Schweiz. Massnahmen drängten sich weniger auf. Die Gefahr besteht, dass Einzelereignisse Einzelmassnahmen auslösen, die nicht in einem Konzept greifen. Transportunternehmen grosser Agglomerationen in Nachbarländern mussten im Bereich Personensicherheit umfassende Aktivitäten entwickeln und in einer relativ kurzen Zeit haben sie weitreichende Erfahrungen gesammelt. Unter dem Titel *Best Security Practices* sind ihre praktischen Erfahrungen und Empfehlungen systematisch zusammengetragen. Hier ist die Rede u.a. von Verantwortlichkeit und Partnerschaften, Gesamtkonzept und Bedrohungsanalyse. Dem Einsatz der Sicherheitstechnologie wird Aufmerksamkeit geschenkt. Sicherheitszentrale, Gestaltung der Anlagen und der Fahrzeuge werden kurz angesprochen.
5. Die SBB nutzten neben eigenen Überlegungen auch die Erfahrungen der Transportunternehmen der Nachbarländer bei der Formulierung ihrer Strategie. Die *Strategie öffentliche Sicherheit SBB* wurde vom Verwaltungsrat im Juli 2003 genehmigt. Dazu einige Kernsätze, um die Marschrichtung anzudeuten. Sie enthält die strategische Zielsetzung und Grundsätze. Ihre Haltung zur Mitverantwortung, Partnerschaften und Finanzierung ist definiert. Das Unternehmen SBB ist mit den Problemen Aggression und Vandalismus in unserem Land am stärksten konfrontiert. Die Sicherheitslage ist zwar wesentlich besser als jene der Bahnen von Nachbarländern. Trotzdem wurden eine Reihe von Massnahmen umgesetzt, vorbereitet oder geplant. Videosicherheitssysteme in Regionalzügen, Intensivierung der Personalpräsenz und Prävention stehen im Vordergrund.
6. Die schweizerischen Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs arbeiten an ihren Konzepten. Einige konkrete Massnahmen sind jedoch bereits umgesetzt.
7. Die Herausforderung für die Bahn besteht darin, zur Sicherheit der Kunden und der Mitarbeiter auf die Dauer bezahlbare, zweckmässige Massnahmen zu treffen, und zwar örtlich und zeitlich auf die Bedrohungslage abgestimmt.

1. Ausgangslage

Um was geht es in dieser Schrift?

Auch in unserem Land werden zunehmend Züge besprayt, Polster aufgeschlitzt und Scheiben zerkratzt. In den Nachbarländern wird diese Form von Vandalismus noch durch die Kriminalität aufgestockt. Bisher wurden wir in der Schweiz von Kapitalverbrechen im Umfeld der Bahn noch verschont.

In einem ersten Teil dieser Schrift wird über Sicherheitsprobleme und Sicherheitsmassnahmen in Nachbarländern berichtet. Gründliche Kenntnisse, was sich im Ausland in diesem Bereich abspielt, sind nicht nur für die Transportunternehmen zur Früherkennung eine Notwendigkeit. Informationen darüber sind nicht unwichtig für die Politik, um abzuschätzen, was auf unser Land noch zukommen könnte.

Die nachfolgenden Ausführungen basieren auf den durch die SBB beauftragten umfangreichen Abklärungen im Frühjahr 2003 bei Transportunternehmen in sieben Agglomerationen von Frankreich und Deutschland, wobei sich die Resultate dieses Benchmarking hier lediglich fragmentarisch darstellen lassen.

In einem weiteren Teil werden die grundsätzlichen Überlegungen der Sicherheitsspezialisten nach dem Benchmarking systematisch zusammengetragen und ihre praktischen Erfahrungen und Empfehlungen wiedergegeben. Dann wird über die Strategie öffentliche Sicherheit SBB informiert, die im Sommer 2003 vom Verwaltungsrat beschlossen wurde. Auf die Strategie folgen die konkreten Massnahmen.

Die SBB als schweizweit tätiges Transportunternehmen hat die Bedeutung der Personensicherheit erkannt und als Konsequenz sich intensiv mit Verbesserungs-massnahmen auseinander gesetzt, und zwar im Interesse ihrer Kunden und ihrer Mitarbeiter. Sie baut ihr Know-how im Bereich Personensicherheit systematisch auf. Deshalb wird landesintern vor allem den Bundesbahnen in dieser Schrift die Aufmerksamkeit geschenkt.

Thema dieser Ausgabe der «Gelben Serie» ist die Personensicherheit im öffentlichen Verkehr, Aggression und Vandalismus.

2. Begriffe «Sicherheit»

Security:

Zu unterscheiden ist zwischen «Technischer Sicherheit der Bahn» und «Personensicherheit in der Bahn». Personensicherheit betrifft die Kunden und die Mitarbeiter vor Angriffen im Umfeld der Bahn.

Europaweit wird zur sauberen Abergrenzung der Begriff «Security» für Personensicherheit verwendet.

Der Security - Bereich umfasst auch Vandalismus und im weiteren Sinne die Einnahmensicherung und den Wertschutz.

Objektive Sicherheit und subjektives Sicherheitsgefühl:

Die objektive Sicherheit wird durch die Anzahl Ereignisse ausgewiesen. Das subjektive Sicherheitsgefühl ist das Empfinden der Kunden und Mitarbeiter. Transportunternehmen sind

mit der Tatsache konfrontiert, dass das subjektive Sicherheitsgefühl vor allem in der Nacht schlechter ist als es der objektiven Sicherheit entspricht.

Personensicherheit betrifft die Kunden und die Mitarbeiter vor Angriffen im Umfeld der Bahn. Europaweit wird der Begriff «Security» verwendet.

3. Sicherheitsprobleme und Sicherheitsmassnahmen in Nachbarländern

3.1 Telematik

3.1.1 Île - de - France: 7500 Videokameras im Einsatz

Vorerst zur Telematik, denn Videoüberwachung ist in.

Videoüberwachung wird heute in den Nachbarländern in grossen Bahnhöfen von S- und U-Bahn sowie grossen Busbahnhöfen der Problemregionen als Notwendigkeit erkannt.

Videoüberwachung vermag verschiedene Effekte auslösen (siehe Ziffer 4.5):

- den Präventiveffekt, d.h. potentielle Täter abschrecken,
- den Ermittlungseffekt, d.h. durch die Aufzeichnung des Geschehens Hinweise zur Ermittlung des Täters liefern und eine weitere Stufe,
- den Sicherheitseffekt, d.h. Übergriffe erkennen und intervenieren.

Die technische Ausgestaltung der Videoüberwachung hängt vom gewünschten Effekt ab. Generell gesagt: Für die Realisierung des Präventiveffekts und des Ermittlungseffekts hält sich der Aufwand in Grenzen. Die Realisierung des Sicherheitseffekts setzt umfangreiche personelle und technische Mittel voraus.

Welches Ausmass in Nachbarländern der Einsatz der Sicherheitstechnologie annimmt, wird am Beispiel des Grossraums Paris *Île - de - France* demonstriert. 120 Stationen der SNCF in der *Île - de - France* werden gegenwärtig für die Videoüberwachung eingerichtet. 3'000 Videokameras sind erforderlich. Insgesamt werden für Bahn und Métro 7'500 Videokameras zu kontrollieren sein.

Videoüberwachung heisst nicht nur Videokameras aufhängen. Videoüberwachung ist ein organisatorisches Problem. Videoüberwachung im eigentlichen Sinne des Wortes ist nicht mit Monitorenwänden in Überwachungszentralen zu lösen. Da sind sich die Experten heute völlig einig.

Voraussetzung ist ein System automatischer Aufschaltung des Videobildes. Zu diesem Zweck werden Notrufsäulen eingerichtet. Auf diese Notrufsäulen sind Videokameras gerichtet. Wird eine Notrufsäule betätigt, schaltet das Bild in der Sicherheitszentrale auf. Der Operateur kann dann weitere Videobilder verzugslos aufschalten und klären, wo das Problem liegt und dann die Intervention auslösen.

Die technische Entwicklung der Videoüberwachung geht ganz in Richtung «automatische Bildaufschaltung». Beispielsweise die *Détection d'alarme sonore*. Bei diesem System wird ein Mikrofon mit der Videokamera verbunden. Das Videobild wird aufgeschaltet, wenn Schreie hörbar sind.

Oder die *Camera intelligente*: Das Videobild wird beispielsweise aufgeschaltet, wenn in einem Metrozugang ein Paket deponiert wird und es während 60 Sekunden nicht bewegt wird. Es könnte ein Sprengkörper sein.

Die Entwicklung geht noch weiter. Der Fahrgast soll über ein persönliches Alarmsystem verfügen. Die Idee ist, eine Karte in Kreditkartenformat zu schaffen, welche dient als:

- Zugangskontrolle kontaktlos,
- Alarmauslöschungsknopf und
- Elektronisches Portemonnaie.

Wird der Alarmauslöschungsknopf mit einem Doppelklick betätigt, wird ein Alarmsignal ausgelöst. Die Videokameras in der Umgebung werden aktiviert und in der Sicherheitszentrale wird das Videobild aufgeschaltet. Die Sicherheitszentrale kann intervenieren. Das heisst, modernste Technologie mit automatischer Aufschaltung des Videobildes zur Intervention *temps - réel*.

Die Videokameras in den Bahnhöfen zeichnen permanent auf. Ohne permanente Aufzeichnung wird der Ermittlungseffekt nicht erreicht. Das Optimum der Konservierung der Videobilder liegt bei 72 Stunden, denn die Erfahrung zeigt, dass die betroffene Person sich häufig nicht unmittelbar nach dem Ereignis meldet.

Zur Analyse der Videobilder ist in der Sicherheitszentrale der RATP die Lesestation eingerichtet. RATP ist das Transportunternehmen, welches im Grossraum von Paris für 11 Mio. Bewohner die öffentliche Verkehrsbedienung zusammen mit der SNCF - der Bahn - sicherstellt: Métro, S-Bahn, Tram und Bus.

Eine gewünschte Videosequenz ist innerhalb kurzer Zeit verfügbar. Der Operateur wird von der RATP gestellt. Zugang zu den Videoaufzeichnungen haben lediglich Polizei und Staatsanwalt.

Die Polizei nutzt mehr und mehr dieses Instrument : « *La police est devenue gourmande des enregistrements vidéo.* » erklärt der Verantwortliche der RATP. D.h. konkret, dass die Justiz über bessere Beweismittel zur Strafverfolgung verfügt, was sich schlussendlich auf die Sicherheit auswirken soll im Sinne der Prävention. Beim Bus wird nach Aussage der RATP die Hälfte der Aggressoren festgenommen. Bei der Métro+RER sind es mehr.

Die Datenschutzprobleme der Videoüberwachung sind in Frankreich gelöst. Es geht nicht darum, ob aufgezeichnet wird. Es geht darum, wer Zugang zu den Videoaufzeichnungen hat und wie die restriktive Ordnung sichergestellt ist.

3.1.2 Île - de - France: Zwei Angriffe auf Busfahrer pro Tag

Welche Dimension das Problem Security in Frankreich angenommen hat, wird am Fall Busfahrer der RATP dargestellt. Und RATP demonstriert auch, welche Innovationsfähigkeit unter Druck entwickelt wird. Im Grossraum Paris wurden im Jahr 2001 698 physische Attacken auf Busfahrer verübt. RATP betreibt 4'000 Busse. RATP hat enorme Probleme in der Banlieue.

Die Busfahrer erklärten der Unternehmungsleitung: «Wenn ihnen nicht etwas einfällt, fahren wir nicht mehr». Dann liess sich die RATP etwas einfallen. Busse wurden ausgerüstet mit:

- Videokameras: Zu Beginn waren es vier, heute sind es sechs bis acht.
- Zu Beginn wurden permanent fünf Videobilder pro Sekunde registriert, heute sind es 12 - 25.
- Der Busfahrer verfügt nicht nur über Funkmittel, er kann auch einen Alarmknopf betätigen.
- Der Standort jedes Fahrzeuges wird auf zehn Meter genau ermittelt.

Global Position System GPS war für die Positionsermittlung ungenügend. Die Busse sind nun ausgerüstet mit *Odomètre - Gyromètre - Capteurs* etc. und liefern die Daten an ein Rechenzentrum.

Bei Alarmauslösung verfügt die Sicherheitszentrale auf dem Bildschirm über die Position des Busses im Zentrum einer Karte und um diesen Bus herum über die verfügbaren mobilen Einsatzequipen der RATP. Der Operateur kann mit dem Busfahrer sprechen und er kann die Geräusche im Bus abhören.

In grossen Agglomerationen sind modernste kürzlich Sicherheitszentralen eingerichtet worden oder sind im Bau, und zwar je eine für das Transportunternehmen und eine für die staatliche Polizei im gleichen Gebäude. Sicherheitszentralen sind auch bei den Transportunternehmen ein unerlässliches Element des Überwachungsdispositivs. Und sie sind Schaustücke modernster Technologie und der Kostenintensität. Hinzukommt, dass in der Regel den Sicherheitszentralen eine weitere Zentrale vorgeschaltet werden muss: Zur Triage! Denn bis zu 90% der Notrufe an Notrufsäulen sind keine Notfälle.

RATP belegt, technisch kann man alles machen! Die RATP und der Internationale Verband des öffentlichen Verkehrs UITP veranstalteten kürzlich eine Tagung für die Sicherheitspezialisten über *Procédés et outils innovants*.

An der Übermittlung von Videobildern vom Fahrzeug in die Sicherheitszentrale wird intensiv gearbeitet. Die bisherigen Versuche waren in der Praxis unbefriedigend. Nun aber demonstrierte die RATP im Frühjahr 2003 die Übermittlung von Videobildern aus dem Bus in die Sicherheitszentrale. Und umgekehrt: Fahrgastinformation von der Betriebsleitstelle in den Bus mit System *Wifi*.

Die Videobilder werden an sogenannten *Hot Points* elektronisch abgeladen, d.h. im Ereignisfall muss nicht irgendwo der betroffene Bus an einem abgelegenen Standplatz aufgespürt werden, um den Bildträger herauszulösen, sondern die Videobilder sind in der Sicherheitszentrale greifbar. Die Lösung scheint zu stehen, die Kostenfrage ist völlig offen.

Die Transportunternehmen, die sich mit Videoüberwachung in Fahrzeugen befassen, setzten sich mit dem Problem auseinander, mit oder ohne Monitor beim Fahrer. Diese Frage ist nicht unumstritten. Vertreter der einen Meinung lehnen die Integration des Fahrers als «berufsfremd» ab. Die anderen wollen mit dieser Einrichtung eine beschränkte Interventionsmöglichkeit vom Fahrer über die Sicherheitszentrale, resp. Betriebsleitstelle erreichen. Angestrebt wird somit auch der Sicherheitseffekt, d.h. die Interventionsmöglichkeit und nicht nur der Ermittlungseffekt.

Gegenwärtig besteht eine Tendenz, auf Videoüberwachung zu fokussieren. Für die effiziente Führung von Einsätzen ist Bild und Ton Voraussetzung. Deshalb wird in der *Île - de - France* das Übermittlungsnetz für alle Sicherheitskräfte auf dem Netz raumdeckend ausgebaut, so dass auch im Untergrund die Verbindung auf dem Netz der RATP und der SNCF durchwegs sichergestellt ist.

Für Videoüberwachung und Übermittlungsnetz in der *Île - de - France* werden 230 Mio Euro von den Behörden deblockiert. Mit dieser Zahl sei angedeutet, dass die Finanzierung dieser kostspieligen Technik zum grossen Problem wird und in jedem Fall geklärt werden muss, wer, was finanziert (siehe Ziffer 4.2 und 5.1). Die Finanzierung kann nicht Aufgabe der Transportunternehmen allein sein.

Die Verantwortlichen der *Île- de - France* für den öffentlichen Verkehr setzen viel auf Telematik. Aber die hochentwickelte Sicherheitstechnologie ersetzt die Personalpräsenz nicht, im Gegenteil. Was nützt es, wenn ein Problem über das Videosystem erkannt wird, aber die Intervention mangels Polizei ausbleibt?

3.2 Personalpräsenz

3.2.1 Unterschiedliche Ausgestaltung der Personalpräsenz

Video ist in, aber trotz Telematik bleibt die Personalpräsenz auch in den Nachbarländern das Thema. Und trotz der Sparphase der öffentlichen Hand werden die Bestände aufgestockt.

Heute bestehen unterschiedliche Lösungen: RATP und SNCF haben ihre eigene Bahnpolizei nach alter Schule: Bewaffnet, trainiert und vorbereitet für schwierige Einsätze. Die *Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux - GPSR*, die Sicherheitskräfte der RATP, verfügen über 1'000 Bedienstete. Dazu kommen die staatlichen Sicherheitskräfte mit rund 1'000 Bediensteten mit Einsatz auf dem Netz und zusätzlich phasenweise die Armee. In Deutschland übernahm der *Bundeszweckschutz* die Bahnpolizei.

3.2.2 Deutsche Bahn AG: DB Services Sicherheitsdienste

Die Bahnpolizei ist in Deutschland ausgelagert. Aber die *Deutsche Bahn DB* unterhält 2'700 Mitarbeiter für die sogenannten *DB Services Sicherheitsdienste*.

Die *DB AG* schaffte damit einen internen Sicherheitsdienst nach eigenem Konzept. Dieser hat folgende Aufträge:

Sicherheits - und Ordnungsdienst auf den Bahnhöfen, in Zügen, S-Bahnen und in den Zügen des Nachtreiseverkehrs, auch über die Grenzen hinaus, d.h. konkret:

- Verbesserung der objektiven Sicherheit in Verkehrsstationen und in den Zügen und Prävention gegen die besonderen bahntypischen Verbrechenspotenziale durch Beobachtung, sowie Ausübung und Durchsetzung des Hausrechts der DB AG,
- Verbesserung des objektiven und subjektiven Sicherheitsgefühls der Kunden und der Mitarbeiter der DB AG durch sichtbare Präsenz,
- Erkennen und Sichern von Gefahrenstellen,
- Enge Zusammenarbeit mit der 3-S-Zentrale des Bahnhofs und mit dem Bundesgrenzschutz und
- Begleitung und Unterstützung des Zugbegleitpersonals bzw. Serviceteams bei der Gefahrenabwehr und der Fahrgeldsicherung.

Weitere Schwerpunktaufträge der Sicherheitsdienste sind:

- Fahrkartenprüfdienst auf vielen S-Bahn - Strecken,
- Sicherheitsbegleitungen auf S-Bahnen,
- Objekt- und Revidierdienste,
- Pforten- und Empfangsdienste in vielen Gebäuden und Geschäftsstellen der DB AG.

Dazu kommen Serviceleistungen wie:

- Hilfeleistungen beim Ein- und Ausstieg und Koffertragen,
- Erteilen von einfachen Fahrplanauskünften und Information zu örtlichen Gegebenheiten,
- Leisten von Erster Hilfe und
- Kenntnisse der Brandschutzbedingungen und Handhabung der Brandschutztechnik.

Die Unternehmensphilosophie des DB Konzerns besteht darin, dass die Unternehmungsbereiche der DB, d.h. *UB Personenverkehr, UB Transport und Logistik, UB Personen-Bahnhöfe und UB Fahrweg*, selber entscheiden, ob sie die DB-eigenen Sicherheitsdienste beauftragen wollen oder eine private Sicherheitsgesellschaft. D.h., die DB-Sicherheitsdienste sind dem Wettbewerb ausgesetzt. Die Unternehmungsbereiche können den internen Sicherheitsdienst ausschreiben und schliessen nach dem Vergabeverfahren Verträge ab. Die DB-Sicherheitsdienste haben einen Marktanteil von 95% im DB Konzern. Sie setzen alles daran, ihn zu halten, was ihnen wohl auch gelingen wird, denn sie bieten im allgemeinen eine bessere Qualität als Sicherheitsdienste am freien Markt, da ihre Mitarbeiter die Besonderheiten der Bahn besser kennen.

Das von der DB erarbeitete Konzept wird so kommuniziert: «Das *3-S-Programm* der Bahn mit Fokus Service, Sicherheit und Sauberkeit: Der Besucher soll sich im Bahnhof wohl fühlen.» Auch die Sicherheitszentrale in den Bahnhöfen der DB heisst *3-S-Zentrale für Sicherheit, Service und Sauberkeit*. Das Konzept ist in der Umsetzungsphase.

Die Funktionen der DB-Sicherheitsdienste einerseits und Bundesgrenzschutz andererseits lapidar umschrieben:

Die Sicherheitsdienste arbeiten kundenorientiert und der Bundesgrenzschutz und die Landespolizei sind auf den Täter fokussiert.

Der *Bundesgrenzschutz* hat die Polizeikompetenz, nicht aber die Mitarbeiter der DB-Sicherheitsdienste. Diese verfügen lediglich über das Jedermannsrecht.

Auf bestimmten Schwerpunktbahnhöfen werden gemischte Patrouillen eingesetzt, und zwar ein Mitarbeiter der DB-Sicherheitsdienste und ein Bediensteter *Bundesgrenzschutz*, in einigen Fällen auch ein Bediensteter *Landespolizei*. Die Idee besteht darin, dass jeder seine Kompetenzen hat und so dem Bahnkunden und Bürger mit Sicherheit + Service am optimalsten gedient wird. Das ist eine Weiterentwicklung der *3-S-Idee*. Hamburg als Problemregion hat das Konzept gemeinsamer Einsatz von *Sicherheitsdienst + Bundesgrenzschutz + Landespolizei* sowie Sozialhelfer realisiert.

Mitarbeiter der DB-Sicherheitsdienste sind weder mit einer Schusswaffe noch mit Spray ausgerüstet. Sie verfügen über Handfunksprechgerät, Schutzhandschuhe und für bestimmte Einsätze über einen Knüppel, genannt *Tonfa - Stock* als Selbstschutzwaffe. Sie sind gut erkenntlich durch die rote Mütze und blaue Jacke. Ihre Ausbildung dauert vier bis sechs Wochen. Ein Drittel dieser Berufsgruppe sind ehemalige Eisenbahner.

3.2.3 KEOLIS: Neue Form von Personalpräsenz Agents de médiation

Eine neue Form von Personalpräsenz wurde in Lyon und Lille durch KEOLIS geschaffen. KEOLIS ist ein europaweit tätiges privates Unternehmen und bezeichnet sich als *Multimodal operator in the passenger transport sector, working for the public services* mit einem Umsatz von Grössenordnung 1,4 Mia Euro. Es unterhält in Frankreich rund 90 Filialen des Geschäftsbereichs *Réseaux Urbain* und ist u.a. führend beim Betrieb der automatischen fahrerlosen Métro.

Die beiden Unternehmen der Gruppe *Transpole* in Lille und *SLTC* in Lyon waren auf der Suche nach zusätzlicher Personalpräsenz auf ihrem Netz. Gemeinsam mit dem Staat und einschlägigen Organisationen bearbeiteten sie das Projekt *Agent de Médiation*.

Die *Agents de Médiation* sind beauftragt zu *Accueil, Médiation, Information et Service*.

- Ein *Agent de Médiation* führt einer gepäckbeladenen Kundin die beiden Kinder in den Zug,
- führt einen desorientierten Kunden zum gewünschten Fahrsteig,
- überprüft auf Anfrage eines Seniors den Fahrausweis auf seine Gültigkeit,
- hilft einem Ortsunkundigen am Billettautomat zum Fahrausweis
- begleitet Métrozüge und
- weist Jugendliche zurecht und ruft allenfalls Hilfe an, denn sie bewältigen nur kleine Konflikte.

Das sind sechs Aktivitäten aus den im Detail fixierten Auftrag für die Berufsgruppe.

Sie sind sehr auffällig angezogen und damit gut erkennbar. Sie tragen keinerlei Waffen, aber verfügen über Kommunikationsmittel.

Das Projekt *Agent de médiation* wurde aus zwei Gründen in Angriff genommen. Damals im Jahr 1998 herrschte grosse Arbeitslosigkeit und der Staat in Kooperation mit einschlägigen Organisationen wollte für die Jugendlichen aktiv werden. Ein Beschäftigungsprogramm wurde unter dem Titel *Emplois - jeunes* vom Zentralstaat mitfinanziert. Gleichzeitig suchte KEOLIS zusammen mit ihrem Auftraggeber ein neues Instrument für den Einsatz gegen die *Insécurité* ohne untragbare finanzielle Belastung.

Agent de médiation ist ein neuer Beruf. Das Projekt *Agent de médiation* wurde gleichzeitig als *Projet Professionnel* konzipiert. Die Agents erhalten einen Vertrag für fünf Jahre. Besonders geeignete Interessenten haben Gelegenheit, sich für den Beruf eines Busfahrers oder eines anderen Berufs innerhalb des Unternehmens vorzubereiten. Ein hoher Anteil macht davon Gebrauch.

Das Selektionsverfahren ist streng und die Ausbildung intensiv. Die Führungsfunktion für die *Agents de médiation* ist vergleichsweise anspruchsvoller als jene für die Busfahrer. Ein *Agent d'encadrement* führt im Feld 40 Fahrer. Für 10 - 15 *Agents de médiation* wird ein *Agent d'encadrement* eingesetzt. Der Busfahrer fährt nach Plan. Der *Agent de médiation* muss zu seiner anspruchsvollen Aktivität immer wieder motiviert werden. Sieben Stunden täglich kleine Dienstleistungen in einer hektischen und nüchternen Umgebung anbieten, verlangt Selbstbeherrschung. Sie suchen die Nähe eines *Agent d'encadrement* bei ihrer Arbeit.

Verfolgt man ihre Aktivität in einer Métro - Station in Lyon oder Lille ist man von ihren Aktivitäten positiv überrascht. Sie suchen die Servicemöglichkeit und gehen auf den Kunden zu, d.h. sie intervenieren aktiv.

Das Projekt KEOLIS war mit Risiken verbunden. Heute wird es als *Réussite* bewertet. Die Mitarbeiter lehnten es damals ab. Heute wird ihre Bedeutung anerkannt und auch von den Mitarbeitern die Aufstockung der Bestände gewünscht.

Der Einsatz der Sicherheitstechnologie und die Personalpräsenz sind zwar gewichtige Massnahmen für die Herstellung der Security, aber der Katalog der Aktivitäten ist damit nicht erschöpft. Transportunternehmen grosser Agglomerationen in Nachbarländern haben im Bereich Security umfassende Aktivitäten entwickelt und in einer relativ kurzen Zeit weitreichende Erfahrungen gesammelt. Ihre Massnahmenpakete sind auf ihr Umfeld ausgerichtet. Sie sind als Ganzes nicht kopierbar, aber ihre grundsätzlichen Überlegungen gilt es zu beachten.

Welches Ausmass in Nachbarländern der Einsatz der Sicherheitstechnologie annimmt, wird am Beispiel des Grossraums Paris Île - de- France demonstriert. Gegenwärtig werden 120 Bahnhöfe der SNCF zur Videoüberwachung ausgerüstet. 7'500 Videokameras für Bahn und Métro werden zu überwachen sein. Grosseinsatz der Telematik auch im Bus: Sechs bis acht Kameras werden im Bus installiert und permanent aufgezeichnet. Die Position des Fahrzeugs wird auf zehn Meter genau ermittelt und bei Alarmauslösung die Verbindung mit der Betriebsleitstelle und der Sicherheitszentrale mit modernster Technologie sichergestellt. Die Sicherheitszentrale löst die Intervention aus. Dazu ist Personalpräsenz Voraussetzung. Die Bahnpolizei und Transportpolizei werden aufgestockt, aber daneben werden neue Formen der Personalpräsenz erprobt und realisiert. Beispiele sind der *DB Services Sicherheitsdienste* und die *Agents de médiation* in Lyon und Lille.

4. Best Security Practices

Nachfolgend werden die grundsätzlichen Überlegungen der Sicherheitsspezialisten nach dem Benchmarking systematisch zusammengetragen und ihre praktischen Erfahrungen und Empfehlungen wiedergegeben. *Best Security Practices* beinhaltet eine umfassende Antwort auf Aggression, Vandalismus und Schwarzfahren im öffentlichen Verkehr.

4.1. Verantwortlichkeit und Partnerschaften

La sûreté relève-t-elle vraiment de la responsabilité des entreprises ferroviaires?

Verantwortlichkeit ist nur die eine Seite des Problems. Abgesehen von der Verantwortlichkeit verlangt die Kundschaft mehr und mehr vom Transportunternehmen *une réponse globale sécurité + sûreté*. Die Gefahr der Abwanderung der Fahrgäste ist nicht zu unterschätzen. *Le sentiment d'insécurité qui peut émerger, au vu d'événements survenus dans les gares ou dans les trains et de leur médiatisation croissante, est susceptible de détourner de nos entreprises une clientèle importante qui ne peut accepter de se confier à une «institution» incapable de lui garantir la réponse de tranquillité qu'elle revendique*. Neben dieser wirtschaftlichen Komponente ist eine soziale Komponente zu beachten. *Captive Riders* sind auf den öffentlichen Verkehr angewiesen. Sie sind nicht in der Lage, auf ein anderes Transportmittel auszuweichen, was besonders verpflichtet, für ihre Sicherheit zu sorgen.

Dieser Sachverhalt muss über alle juristischen und institutionellen Betrachtungen stehen. Trotzdem stellt sich gebieterisch die Frage, was die Transportunternehmen selber tun müssen, was in Koordination mit anderen Institutionen und was sie berechtigt, von anderen Institutionen und Partnern zu fordern. Die Transportunternehmen sind Opfer des gesellschaftlichen Problems Unsicherheit und es kann sich nicht darum handeln, dass sie alles machen und das im Alleingang.

Die Transportunternehmen sind vollumfänglich verantwortlich für die technische Sicherheit und sorgen sich permanent um die technische und organisatorische Verbesserung der Dispositive. Im Gegensatz dazu sind sie allein nicht in der Lage, für die Security die Antwort auf das Phänomen der Böswilligkeit und Kriminalität zu geben, dessen Ursachen exogener Natur sind.

Bahnhöfe gehören zur Bahn. Aber sie sind auch Stätte des öffentlichen Lebens und der Stadt. Tatsächlich hat ein Bahnhof mehrere Funktionen und allein schon deshalb können die Eigentumsverhältnisse nicht die Verantwortung bestimmen.

Aufrechterhaltung von Ruhe und Ordnung im öffentlichen Raum, zu dem auch der öffentliche Verkehr gehört, sind primäre Aufgaben des Staates. Wenn die hoheitlichen Ordnungskräfte dazu nicht ausreichen und deshalb die Transportunternehmen selber für Ordnung und Durchsetzung des Hausrechts besorgt sein müssen, heisst das nicht, dass sie damit automatisch die finanzielle Verantwortung zu übernehmen haben. Sie bleibt beim Staat. In

der Praxis entstehen daraus partnerschaftliche Lösungen zur Finanzierung der Sicherheitskosten.

Koordination, Kooperation und Partnerschaften sind die Verhaltensprinzipien. Die gemeinsame Verantwortung muss über die Gründung von Partnerschaften auf vertraglicher Basis sichergestellt werden. In allen Unternehmensstrategien ist Partnerschaft ein absolut unerlässliches Element. Und zwar nicht Partnerschaftserklärungen, sondern Partnerschaftsverträge. Wer macht was, wo und wie intensiv? Zur Beantwortung dieser Fragen gehört auch die Finanzierung: Wer finanziert was, wo und in welchem Ausmass? Sie wird auf dem Verhandlungsweg festgelegt. In der Praxis wird von der öffentlichen Hand in Deutschland und Frankreich akzeptiert, dass auch die Finanzierung der Massnahmen der Sicherheit partnerschaftlich gelöst werden muss.

Die Mitfinanzierung der Security-Programme durch die öffentliche Hand muss in irgendeiner Form langfristig sichergestellt sein, um den Auf - und Ab - Bewegungen politischer Stimmungen auszuweichen. Es kann sich nicht darum handeln, u.a. Personalpräsenz aufzubauen und sich in einer Sparrunde kurzfristig abzusetzen.

4.2 Gesamtkonzept - Stratégie globale

Um erfolgreich zu sein, ist ein Gesamtkonzept unerlässlich. Es hat diese Bereiche abzudecken:

- Bedrohungsanalyse - Risikoerkennung
- Personalpräsenz - Einsatz der Sicherheitskräfte
- Ordnungspartnerschaften - Partenariat
- Einsatz der Sicherheitstechnologie - Telematik
- Sicherheitszentrale - Kommandoposten
- Gestaltung der Anlagen und der Fahrzeuge - Station and Vehicle Design
- Einsatz vorbeugender Massnahmen - Prävention
- Gezielte Öffentlichkeitsarbeit - Kommunikation
- Security Organisation - Security Board.

Eine Massnahme soll nicht isoliert beschlossen werden. Als Beispiel die Videoüberwachung: Soll auch der Sicherheitseffekt (siehe Ziffer 3.1 und 4.5) ausgelöst werden, ist die Einrichtung einer Sicherheitszentrale Voraussetzung. Ihre Effizienz setzt modernste EDV-Unterstützung und unfehlbare Übermittlungsmittel voraus. Aber was nützen diese technischen Einrichtungen ohne mobile Interventionsequipen? Isolierte Betrachtungen führen zu einem unbefriedigenden Kosten/Nutzen - Verhältnis.

Qualität: Best Practices Security ist nicht nur das Resultat von Massnahmen und deren Kombination, sondern die Ausgestaltung der Massnahmen: Professionalität. Zu dieser Aussage Alain Caire, Sicherheitsexperte der RATP mit Ausstrahlung auf Europa: *Si vous faites quelque chose, faites - le de manière professionnelle.*

Umfang: Für die technische Sicherheit ist man auf permanenter Suche nach *zéro défaut*. Im Bereich Security ist man auf der Suche nach Verhältnismässigkeit bei einem gegebenen Umfeld. Der Umfang auszulösender Massnahmen ist vorgängig durch eine gründliche Bedrohungsanalyse zu ermitteln.

Zeitpunkt der Verwirklichung: In einer ersten Phase haben die Transportunternehmen das Problem der Sicherheit unterschätzt und vernachlässigt. In einer zweiten Phase wurde unter Druck eine Anhäufung von Massnahmen in personeller und technischer Sicht ausgelöst ohne Existenz einer *Stratégie globale*. *Les politiques menées ont été trop souvent réactives, décidées à chaud.* Dazu sagt Jacques Colliard, Sicherheitsexperte des *Internationalen Eisenbahnverbandes UIC* weiter: *Es gilt, über die Spontaneität und die kurzfristigen*

Antworten hinauszuwachsen und an deren Stelle Massnahmen mit Dauerwirkung vorzukehren.

Die Überreaktionen führten u.a. zu einem Transfer der Verantwortlichkeit und der Aktivitäten von der öffentlichen Hand zu den Transportunternehmen. Mit dieser Reaktion entstand keine *Valeur ajoutée* für die Transportunternehmen. Um diesem Konflikt auszuweichen, sind Massnahmen vorzubereiten. Diese Massnahmen werden bei einem definierten Ereignisstand eingeführt. D.h., es geht um vorbehaltene Entschlüsse. Die Entwicklung der Ereignisse ist sorgfältig zu verfolgen, um im richtigen Zeitpunkt mit einem Massnahmenpaket reagieren zu können.

4.3 Bedrohungsanalyse - Risikoerkennung

Vor jeder Auslösung einer Massnahme stehen die Bedrohungsanalyse und die Risikoerkennung. Alle Transportunternehmen verbessern die Qualität ihrer Statistiken. Die zuverlässige Datenerfassung ist für die Qualität das Hauptproblem. Sie gelingt nur mit motivierten Mitarbeitern. Das Unternehmen muss wissen, wo, was, wann geschah, um die Ereignisse in die Zukunft zu projizieren. Security ist nicht technische Sicherheit. Sie ist nicht wie normierte Signaltechnik über das ganze Netz einheitlich festgelegt. Security ist bedürfnisgerecht auszugestalten, damit sie bezahlbar bleibt. Jeder Aufwand zur aussagekräftigen Bedrohungsanalyse und Risikoerkennung ist tiefer als die Kosten der Massnahmen selber.

4.4 Personalpräsenz - Einsatz von Sicherheitskräften

«Bahnpolizei» ist eine betagte Einrichtung der Transportunternehmungen. Heute ist der Fokus auf technologischer Innovation. Aber die Genialität der Technik bietet keinen Ersatz für Personalpräsenz. Das bestätigt ein Zitat des *International Institute for Surface Transportation Policy Studies - MIT* in ihrem Sicherheitsbericht: *Authorities have found, that a combination of closed-circuit television - coverage plus security patrols and prompt police response makes the greatest contribution to security.*

Unité de doctrine herrscht bezüglich der Unerlässlichkeit der Personalpräsenz. Grosse Unterschiede von Unternehmen zu Unternehmen bestehen jedoch bei der Ausgestaltung der internen Sicherheitsdienste. Die Palette reicht von klassischer und bewaffneter Bahnpolizei über *Equipen für Sicherheit, Service, Sauberkeit* zu den *Agents de Médiation*. Die Unterschiede gelten nur für die internen Sicherheitskräfte. Einheitlich ist die Haltung zu den externen Sicherheitskräften. Der Einsatz der staatlichen Polizei in Stationen und Fahrzeugen wird nicht nur gefordert, sondern partnerschaftlich und vertraglich vereinbart. Ohne polizeiliche Repression geht es nicht.

4.5 Einsatz der Sicherheitstechnologie - Telematik

Wechselwirkung Mensch und Technik

Technik ist Hilfsmittel. Der technische Fortschritt ist auch auf diesem Gebiet unaufhaltsam. Zuerst war es die Videokamera, dann ist es die Videokamera mit Mikrofon kombiniert und später wird es die intelligente Videokamera sein. Tendenziell ist diese Entwicklung mit steigenden Kosten verbunden. Die technischen Elemente sind so zu konzipieren, dass sie den Mitarbeitern ein Maximum an Effizienz in der Ausübung ihres Berufs ermöglichen. Das gilt für Audio - und Video - Information, für die Übermittlungsmittel, für die Führung und für die Einsetzung der Partnerschaften, ausgerichtet auf alle internen und externen Akteure. *Mais évitons de faire de la technique pour la technique, même si des progrès restent à faire en matière de sûreté, et ayons toujours à l'esprit la question de savoir qui va s'en servir, pour quoi faire, dans quel cadre, avec quel résultat attendu,* doziert Jacques Colliard. Mit dem Erscheinen einer neuen Technologie ist deren Wirkung nicht garantiert. Deshalb ist sie vor Einführung strengsten Prüfungen zu unterziehen. Ausgleichend ist hier die Feststellung

anzubringen, dass man heute ohne Technik bei der Bekämpfung der Unsicherheit nicht so weit wäre.

Notrufsäulen und Notrufstellen in Fahrzeugen

Notrufsäulen in Bahnhöfen und stark frequentierten Stationen sind heute üblich. Notrufstellen sind in den Fahrzeugen des Nahverkehrs und in der U-Bahn konsequent eingerichtet. Die Betätigung einer Notrufstelle löst einen Sprechkontakt mit dem Fahrer aus, der seinerseits im Notfall Verbindung mit der Sicherheitszentrale direkt aufnimmt oder über eine zwischengeschaltete Stelle als Triage, sei es eine Betriebsleitstelle oder ein Übermittlungszentrum.

Videoüberwachung

Videoüberwachung generell

Videoüberwachung vermag verschiedene Effekte auslösen:

- den *Präventiveffekt*, d.h. die Abschreckung potentieller Täter für Vandalismus und Straftaten bereits im Vorfeld der Tat, um hierdurch einerseits die Straftaten selbst und andererseits die Aufwendungen für die Schadensbeseitigung zu reduzieren
- den *Sicherheitseffekt* für die Fahrgäste, deren Sicherheitsempfinden bereits dadurch erhöht wird, dass Übergriffe sofort erkannt werden und rasch Hilfe herbeigeholt wird
- den *Ermittlungseffekt*, da durch die Aufzeichnung des kompletten Geschehens im Fahrzeug in vielen Fällen wichtige Hinweise zur Feststellung der Verursacher und zur konsequenten Ermittlung der Täter geliefert werden können.

Die technische Ausgestaltung hängt vom gewünschten Effekt ab.

Videoüberwachung in Haltestellen/Stationen/Bahnhöfen

- In *Bahnhöfen*: Videoüberwachung gilt heute in Problemregionen als unentbehrliche Massnahme. In grossen Bahnhöfen von S- und U-Bahn sowie grossen Busbahnhöfen bewegen sich grosse Massen. Angestrebt werden Präventiveffekt, Sicherheitseffekt und Ermittlungseffekt.

Das Bild wird in einer Sicherheitszentrale aufgeschaltet, um die Intervention sicherzustellen. Der Sicherheitseffekt hängt von der Existenz und der Effizienz einer Sicherheitszentrale und von den Mitteln zur Intervention ab. Die Geschwindigkeit der Intervention ist entscheidend.

Die permanente Aufzeichnung ist nicht generell, sondern vorwiegend in Problemzonen verwirklicht. Der Ermittlungseffekt ist jedoch erfahrungsgemäss nur mit permanenter Aufzeichnung erreichbar, denn bei Alarmauslösung ist in der Regel die Tat bereits geschehen. Deshalb wird die permanente Aufzeichnung angestrebt. 24 Stunden Konservierungszeit ist zu kurz. Das Optimum liegt eher bei 72 Stunden.

- In *Stationen*: Stationen im Untergrund der U- und S-Bahnen: Videoüberwachung wird ebenfalls generell als Notwendigkeit erkannt mit der gleichen Ausgestaltung wie in den Bahnhöfen.
- In *Haltestellen* von Strassenbahn + Bus: Sie wird von der Verkehrsmenge her als nicht lohnend bezeichnet, und es wird im Prinzip darauf verzichtet.

Sind sichtbare Videokameras als Attrappen eine geeignete Massnahme, um dem Kunden das Gefühl der Sicherheit zu vermitteln? Diese Lösung wird abgelehnt. Wird diese Täuschung vom Kunden aufgedeckt, geht das Vertrauen verloren, und zwar nicht nur das

Vertrauen in das Sicherheitsmanagement, sondern generell das Vertrauen in das Unternehmen.

Video-Innenraumüberwachung von Fahrzeugen des Nahverkehrs

Je nach anvisiertem Effekt ist die Ausgestaltung der Video-Innenraumüberwachung unterschiedlich:

- Videokameras nur mit Aufzeichnung

- Entweder permanente Aufzeichnung oder
- ergebnisbezogen, d.h. Aufzeichnung nur bei besonderen Ereignissen, wobei die Auslösung der Aufzeichnung manuell durch den Fahrer oder automatisch bei Betätigung des Notrufes im Fahrzeug (U- und S-Bahn) oder der Notbremse bewirkt wird.

Diese technische Lösung ist im Versuchsstadium oder bereits angewendet. Ziel ist einerseits der Präventiveffekt und andererseits der Ermittlungseffekt. Durch die Aufzeichnung des kompletten Geschehens im Fahrzeug werden in vielen Fällen wichtige Hinweise zur Feststellung der Verursacher und zur konsequenten Ermittlung der Täter gegeben.

- Videokameras mit Aufzeichnung und mit Information des Fahrers am Bildschirm

Ziel ist neben dem Präventiveffekt und Ermittlungseffekt auch der Sicherheitseffekt, d.h. Übergriffe sollen sofort erkannt und rasch Hilfe herbeigeholt werden. Der Fahrer alarmiert die Sicherheitszentrale und die Sicherheitszentrale interveniert.

Die Meinungen gehen auseinander, ob der Fahrer mit einem Bildschirm ausgerüstet werden soll. Die Meinung dafür: Der Fahrer kann die Alarmierung der Betriebsleitstelle oder Sicherheitszentrale übernehmen. Des Weiteren soll er als Chef über das Geschehen auf seinem Zug informiert sein. Die Meinung dagegen: Die Aufgabe des Fahrers ist zu fahren unter Vermeidung jeglicher Ablenkung.

- Videokameras mit Aufzeichnung, mit Information des Fahrers und der Sicherheitszentrale am Bildschirm

Ziel ist ein erhöhter Sicherheitseffekt. Die Sicherheitszentrale beurteilt selber am Bild, entscheidet und interveniert real - time.

Vom Prinzip her ist diese technische Lösung unumstritten. Sie ist aber problemträchtig:

- Problem der Technik: Forschungsprojekte laufen, erste Erfolge der Übermittlung des Videobildes in die Sicherheitszentrale liegen vor. Die Übermittlungstechnik arbeitet mit Sendern entlang der Strecke. Über die mutmasslich hohen Kosten fehlen Informationen.
- Problem Interventionsmittel: Wenn auch alle technischen Probleme ausgeräumt sind, bleibt das Problem der zusätzlichen Interventionsmittel. Die Sicherheitszentrale kann nur intervenieren, wenn sie über genügend Equipen verfügt. Das führt zu zusätzlichem Aufwand. Hinzu kommt, dass zusätzliche Kapazität für die Sicherheitszentrale notwendig wird.

Für die Anwendung herrscht eher noch Zurückhaltung. So oder so wird auch dieses Mittel schleichend eingeführt werden. Auftrieb kommt von der neuen Möglichkeit, in das fahrende Fahrzeug Informationen von Aussenstellen auf Bildschirme zu übermitteln. Man spricht von Finanzierung durch Werbung. Ob der Fahrgast sie wünscht?

Telematikeinsatz auf Abstellanlagen

- Hier sind durchwegs grosse Anstrengungen feststellbar. Es werden jedoch verschiedene Mittel eingesetzt, und zwar von Videoüberwachung über Zaunsensorenkabel zu Lichtschranken. Der Fortschritt wird durch die finanziellen Mittel bestimmt.

Zusammenfassend zur Erleichterung des Überblicks

Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen der Sicherstellung des Ermittlungseffekts und des Sicherheitseffekts mittels Telematik.

Zur Sicherstellung des Ermittlungseffekts sind Videokameras mit permanenter Aufzeichnung erforderlich. Ohne Permanenz ist der Erfolg nicht gewährleistet.

Zur Sicherstellung des Sicherheitseffekts sind Videokameras in Kombination mit Notrufsäulen Voraussetzung. Dazu ist eine Sicherheitszentrale einzurichten, die über personelle Interventionsmittel verfügt.

Die Realisierung des Ermittlungs - und Sicherheitseffekts in Haltestellen/Stationen/Bahnhöfen ist technisch gelöst. In Fahrzeugen ist die Realisierung des Ermittlungseffekts technisch gelöst, die Sicherstellung des Sicherheitseffekts nicht. Die Übermittlung der Videobilder vom Fahrzeug in die Sicherheitszentrale ist noch in Erprobung. Gute Ergebnisse werden seit kurzer Zeit erzielt. Die Kostenfrage ist offen.

Video über alles?

Der Fokus ist auf Video. In verschiedenen Kreisen besteht eine Tendenz, Videoüberwachung als Allheilmittel zu betrachten.

Offensichtlich verändert die Videoüberwachung das Verhalten. Dabei ist zu unterscheiden zwischen erfahrenen und entschlossenen Delinquenten und weniger entschlossenen. Erstere finden Abwehrmöglichkeiten, um ihre sofortige Identifikation abzuwehren. Weniger entschlossene Individuen werden von der Tat abgehalten. Hingegen wird die Kundschaft durch die Existenz der Videoüberwachung beruhigt.

So wird die Videoüberwachung heute als effiziente Antwort auf verschiedene Sicherheitsprobleme dargestellt. Sie stellt aber organisatorische Probleme. Ihre Effizienz hängt von der Lösung dieser Probleme ab. Wie werden die Informationen ausgewertet? Die Sicherheitsexperten der Transportunternehmen warnen davor zu glauben, es sei damit getan, die Anzahl Videokameras zu vervielfachen und Bedienstete einzusetzen, die dauernd Bildschirme überwachen und reagieren sollen.

Somit ist zu beachten:

- Erstens: Auch Videoüberwachung ist selektiv und bedürfnisgerecht einzusetzen, denn Videosysteme sind kostspielig und veralten rasch.
- Zweitens: Videokameras sind nur ein technisches Element der Überwachung. Zusätzliche Elemente sind erforderlich: Notrufeinrichtungen, Übermittlungsmittel und Sicherheitszentralen.
- Drittens: Der Sicherheitseffekt ist nur auszuschöpfen, wenn Interventionsequipen in genügender Zahl verfügbar sind.

4.6 Sicherheitszentrale - Kommandoposten

Videoüberwachung real - time löst verschiedene weitere Massnahmen aus. Davon ist eine Sicherheitszentrale ein zentrales Element. Eine Sicherheitszentrale wird durchwegs mit

modernster Technologie ausgerüstet. Damit wird dem Operateur seine Aufgabe ermöglicht. Sie setzt sich aus drei Phasen zusammen:

- *détecer et localiser* - erkennen und lokalisieren
- *évaluer* - evaluieren
- *intervenir et guider* - intervenieren und führen.

Zu diesem Zweck wird modernste Technologie eingesetzt. Es geht darum, die Interventionszeit zu reduzieren. Die Performance der Operateure wird an der Interventionszeit statistisch gemessen.

Der Sicherheitszentrale ist eine Triage vorzuschalten, denn nur Grössenordnung 10% der Aufrufe sind echte Notfälle. Sie hat zu gewährleisten, dass die für *Emergency management* geschulten Operateure in der Sicherheitszentrale nur mit Notfällen konfrontiert werden. Damit wird der Aufwand nochmals gesteigert.

Monitorenwände sind im Prinzip verschwunden, denn ein Operateur ist nicht in der Lage, mehrere Bildschirme kontinuierlich zu überwachen. Nur ein System automatischer Aufschaltung im Alarmfall ist wirksam. Zu diesem Zweck sind Notrufeinrichtungen unerlässlich. Bei einem Notruf über eine Notrufeinrichtung wird das Videobild automatisch aufgeschaltet. Bei einem Anruf über Telefon oder Funk schaltet der Operateur das entsprechende Videobild selber auf.

Die Weiterentwicklung der Systeme geht in Richtung *Détection automatique, Détection d'alarme sonore, Caméra intelligente* und *Mobile helpoint*. Mit ihrer Verfügbarkeit kann in relativ kurzer Zeit gerechnet werden.

4.7 Gestaltung der Anlagen und der Fahrzeuge - Station design und Vehicle design

Über sicherheitsrelevantes *Station design* bestehen präzise Vorstellungen. Umfassende Anforderungskataloge wurden entwickelt. An Erneuerungsprogrammen fehlt es nirgends, hingegen an der Finanzierung der kostspieligen Vorhaben. Erst wenn sich eine kommerzielle und technische Erneuerung einer Station aufdrängt, werden Sicherheitsaspekte berücksichtigt. Vorgezogen wird jedoch die bessere Ausleuchtung, mit der grosse Erfolge erzielt werden.

Ähnlich liegen die Verhältnisse beim *Vehicle design*.

Ohne Information fühlen sich die Fahrgäste sich selber überlassen. Deshalb werden die Informationen in den Stationen und den Fahrzeugen perfektioniert. Unregelmässigkeiten werden visualisiert. Hohe Priorität hat bei neuen Informationssystemen die leichte Lesbarkeit. Informiert wird beispielsweise nicht nur über eine Verspätung, sondern auch über deren Grund. Die Übermittlung von Informationen auf Bildschirme in die Fahrzeuge ist realistische Zukunft.

4.8 Vandalismus und Graffiti

Sämtliche konsultierte Unternehmen haben grosse Probleme mit Graffiti. Die Züge werden regelmässig von Graffiti - Banden angegriffen. Sie sind organisiert und sind über die betrieblichen Abläufe bestens informiert. Die Kunden unterstützen die Transportunternehmen moralisch mehr und mehr bei den Massnahmen gegen Graffiti. Die Unternehmen unterscheiden nicht mehr zwischen guter und schlechter Graffiti. Graffiti gilt als vandalistischer Akt.

Der Massnahmenkatalog ist umfassend und die Kosten entsprechend hoch. Die rasche Beseitigung von Graffiti steht im Vordergrund. Dabei wird als ideale Interventionszeit vier bis

acht Stunden genannt. Bei mehr als 24 Stunden Zeitbedarf sind die Resultate unsicher. Zur Beseitigung werden private Reinigungsgesellschaften eingesetzt mit technischer Kompetenz und leistungsfähigen Arbeitsgeräten. Die Verträge enthalten Vorgaben über die Frist zur Beseitigung. Systematisch geforscht wird nach neuen Behandlungsverfahren und Materialien. Die Bewachung der Anlagen durch private Bewachungsgesellschaften wird ausgehandelt. Graffiti ist Grund für die Einführung der Videoüberwachung in Zügen, in Anlagen und in Abstellanlagen. Eine Massnahme im Krieg gegen Graffiti ist die Repression. Systematisch wird Anzeige erstattet. Dazu werden Beweise benötigt. Graffiti werden systematisch fotografiert und EDV - mässig verarbeitet. Wird ein *tagueur* in flagranti ertappt, wird sein Werk mit jenen in der Datenbank verglichen. Alle vergleichbaren werden ihm zur Last gelegt. Die Staatsanwälte werden aktiv. Aktionen gegen die Verunstaltung von Gebäuden und Anlagen werden in Partnerschaft gross aufgezogen, wobei verschiedene interessierte Kreise einbezogen werden.

4. 9 Sauberkeit

Sauberkeit wird hier mit einem eigenen Titel aufgeführt, um zu manifestieren, welche Bedeutung heute Sauberkeit im Zusammenhang mit Security zugeordnet wird. Nicht nur zusätzliche Reinigungsequipen werden eingesetzt. Sie werden durch eine Zentrale - *3-S-Zentrale für Sicherheit, Service und Sauberkeit* - geführt, um sozusagen *real - time* auf Unsauberkeit zu reagieren. Das setzt jedoch Videoüberwachung voraus.

4.10 Einsatz vorbeugender Massnahmen - Prävention

Auch bei Sicherheitsfachleuten, deren Handwerk der Umgang mit Sicherheitskräften und Sicherheitstechnologie ist, steht Prävention als Massnahme an oberster Stelle. Prävention wird zwar als eine gesellschaftliche Aufgabe deklariert, die Unternehmen beteiligen sich jedoch aktiv daran. Im Vordergrund steht Schulbesuch. Als sehr wirksam werden Massnahmen des Tarifbereichs für Jugendliche bezeichnet. Präventive Massnahmen räumen vorweg eine Unmenge Probleme ab.

4.11 Gezielte Öffentlichkeitsarbeit - Kommunikation

Noch vor einiger Zeit wurde verschiedentlich auf Kommunikation im Bereich der Security gänzlich verzichtet. Man fürchtete, mit Berichterstattung das Phänomen der Böswilligkeit und Kriminalität noch auszuweiten und das Gefühl der Unsicherheit zu nähren. Diese Haltung hat ins Gegenteil umgeschlagen. Intensiv informiert wird über Massnahmen zur Verbesserung der Sicherheit, über Erfolge und Kosten. Das Unternehmen soll Vertrauen erwecken, auch indem es sich freundlich und nicht gebieterisch darstellt.

Die Kommunikation richtet sich neben den Kunden und den Gewerkschaften an die Politiker, denn sie entscheiden über die Finanzierung von Investitionen im Sicherheitsbereich. Kommuniziert wird mit den Gerichten, damit sich die Gerichtspraxis nicht zuungunsten der Unternehmen entwickelt. Die Wahrscheinlichkeit eines Ereignisses im Bahnbereich wird vom Kunden stark überschätzt. Darauf hinzuweisen ist ein Dauerprozess.

4.12 Security Organisation - Security Board

Jedes Unternehmen verfügt über eine Direktion für die Security. D.h. eine zentrale Führung. Der Vollzug ist bei den grossen Unternehmen dezentral ausgestaltet. Auch vertraglich geregelte Partnerschaften funktionieren in der Praxis nur, wenn sich die Exponenten persönlich kennen und die Probleme vor Ort diskutiert werden. Deshalb sind neben den sporadischen Gesprächen regelmässige Treffen mit den Partnern in verschiedensten Gruppierungen und auf allen Ebenen institutionalisiert.

4.13 Kosten und Nutzen

Mit den steigenden Kosten der Sicherheitsmassnahmen werden Kosten/Nutzen - Analysen immer wichtiger. Die Beurteilung der Kosten und Nutzen ist jedoch nicht gelöst. Besonders schwierig ist die Abschätzung der Kosten und Nutzen von Präventivmassnahmen. Alle konsultierten Transportunternehmen arbeiten in irgend einer Form an der Quantifizierung von Kosten und Nutzen ihrer Massnahmen. Erwähnt sei das Projekt *PRISMATICA* und das *Projet Industriel 2003 - 2005 - SNCF* mit der Zielsetzung: *Mettre en place et généraliser un système d'approche économique de la sûreté*. Abschliessende Resultate sind noch nicht verfügbar.

4.14 Einnahmensicherung - Schwarzfahrer

Die Schwarzfahrerquoten sind vor allem in den Agglomerationen sehr hoch. Sie gehen in Richtung 20%. Auf politischen Druck werden zusätzliche Kontrolleure angestellt. In der Regel übersteigen die Kosten den Nutzen dieser Massnahmen. Kontrolliert ein Unternehmen 2,0% seiner Fahrgäste und es werden 10% mehr Kontrolleure eingesetzt, erreicht der Anteil kontrollierter Fahrgäste lediglich 2,2%. Und das ist immer noch wenig.

Deshalb wird in erster Linie versucht, die Kontrolleffizienz zu steigern. Voraussetzung dazu ist die bessere Kenntnis der Schwarzfahrerbewegungen: wo und wann treten sie auf. Auf Basis der Analysen sind Kontrollpläne mit Kontrollschwerpunkten durch die Verantwortlichen der Einnahmensicherung zu erarbeiten und durchzusetzen. Noch organisiert sich das Kontrollpersonal häufig selber.

Der Vorzug gegenüber zusätzlichen Kontrolleuren wird technischen Massnahmen gegeben. Unternehmen mit hohen Schwarzfahrerquoten sind daran, technische Massnahmen wie die *Billettique* und die geschlossenen Systeme zu realisieren.

Die Schwarzfahrerquote hängt in erster Linie vom Umfeld ab und erst in zweiter Linie von der Kontrolltätigkeit. Gemeint ist das gesellschaftliche und wirtschaftliche Umfeld. Allgemeingültige Formeln zur Bestimmung der optimalen Kontrolltätigkeit existieren nicht. Die Unternehmen sind jedoch an der Arbeit, unternehmensintern und linienbezogen Daten für die Ermittlung der optimalen Kontrolltätigkeit aufzuspüren.

An der Aussagekraft internationaler Statistiken ist zu zweifeln. Sie sind erstens extern auf ihre Richtigkeit nicht überprüfbar und zweitens sind sie oft politisch «gestaltet».

4.15 Bad Security Practices

Um «*Bad Security Practices*» zu vermeiden, ist nach heutigen Vorstellungen und Aussagen der deutschen und französischen Sicherheitsfachleute zu beachten:

Keine Massnahme ohne ausgewiesene Bedrohung

Kein Amateurismus

Kein Alleingang

Kein Transfer von Verantwortung und Aktivitäten von der öffentlichen Hand zu den Transportunternehmen

Keine finanzielle Alleinverantwortung für die Gemeinschaftsaufgabe Sicherheit

Keine Einzelmassnahme

Keine Technik der Technik Willen

Keine Zugbegleiter mit Polizeiintervention

Keine Mischung von Sicherheitsfunktionen mit Betriebsführung

Keine Videoüberwachung ohne permanente Aufzeichnung

Keine Konservierung der Videobilder unter 72 Stunden

Keine Monitorenwände ohne ergebnisbezogene Aufschaltung der Videobilder in der Sicherheitszentrale

Kein Erfolg ohne Sensibilisierung der gesamten Belegschaft

Keine Beschränkung auf Abschreckung - *dissuasion*, Zwang - *contrainte* und Androhung - *menace*

Keine 100% - Erfolgserwartung.

Best Security Practices ist ein kontinuierlicher Prozess. Auch Unternehmen mit grosser Erfahrung beteiligen sich am europäischen Forschungsprojekt *PRISMATICA*, ein sehr ambitioniertes Programm, das u.a. auch *Best Security Practices* vermitteln soll - *Préparer un guide de bonne pratique tenant compte du rapport coût/efficacité des diverses solutions techniques et non-techniques pour améliorer les niveaux de sécurité*. D.h permanente Suche nach *Best Security Practices*.

Den schweizerischen Transportunternehmen fehlt die umfassende Erfahrung mit der Personensicherheit. Das ist die Folge der wesentlich besseren Sicherheitslage der Schweiz. Massnahmen drängten sich weniger auf. Die Gefahr besteht, dass Einzelereignisse Einzelmassnahmen auslösen, die nicht in einem Konzept greifen. Transportunternehmen grosser Agglomerationen in Nachbarländern mussten im Bereich Personensicherheit umfassende Aktivitäten entwickeln und in einer relativ kurzen Zeit haben sie weitreichende Erfahrungen gesammelt. Unter dem Titel *Best Security Practices* sind ihre praktischen Erfahrungen und Empfehlungen systematisch zusammengetragen. Hier ist die Rede u.a. von Verantwortlichkeit und Partnerschaften, Gesamtkonzept und Bedrohungsanalyse. Dem Einsatz der Sicherheitstechnologie wird Aufmerksamkeit geschenkt. Sicherheitszentrale, Gestaltung der Anlagen und der Fahrzeuge werden kurz angesprochen.

5. Schweizerische Bundesbahnen SBB und Security

5.1 Strategie der SBB - Kernsätze

Die SBB nutzten neben den eigenen Überlegungen auch die Erfahrungen der Transportunternehmen der Nachbarländer bei der Formulierung ihrer Strategie. Die *Strategie öffentliche Sicherheit SBB* wurde vom Verwaltungsrat im Sommer 2003 genehmigt. Dazu einige Kernsätze, um die Marschrichtung anzudeuten.

5.1.1 Zur strategischen Zielsetzung

Generell ist die objektive Sicherheit und das subjektive Sicherheitsgefühl für Kunden und Mitarbeiter im Umfeld der Bahn zu gewährleisten und zu steigern. Drei wichtige Teilziele sind zu erreichen:

Der Security - Standard in den Zügen, auf den Bahnhöfen und in den Publikumsanlagen entspricht dem Niveau öffentlich frei zugänglicher Orte.

Das subjektive Sicherheitsgefühl ist auch nachts der objektiven Sicherheitslage anzunähern. Der Schutz der physischen und psychischen Integrität der Kunden und Mitarbeiter hat hohe Priorität.

5.1.2 Zu den strategischen Grundsätzen

Mitverantwortung

Die SBB sind vollumfänglich verantwortlich für die technische Sicherheit der Bahn. Im Gegensatz dazu sind sie allein nicht in der Lage, für die Security die Antwort auf das Phänomen der Böswilligkeit und Kriminalität zu geben. Dessen Ursachen sind exogener Natur. Aggression und Vandalismus sind kein spezifisches Bahnproblem, sondern ein Problem der Gesellschaft. Die Bahn hat jedoch ein unternehmerisches Interesse an der Sicherheit.

Daraus abgeleitet übernehmen die SBB eine *Mitverantwortung* und keine Alleinverantwortung für die Security.

Partnerschaften extern

Die SBB teilen sich in der Mitverantwortung mit Partnern. Partnerschaften sind anzustreben. Partnerschaften sind im Prinzip auf alle Kreise auszudehnen, die zur Sicherheit beizutragen vermögen.

Partnerschaften intern

Security ist Angelegenheit aller Mitarbeiter des Unternehmens. Die Mitarbeiter sind Kenner des sozialen Umfelds. Deshalb ist ihre Einsatzbereitschaft wesentlich für die Beherrschung des Umfelds.

Dynamischer Prozess

Die Sicherheitslage verändert sich. Deshalb sind Security - Massnahmen ein dynamischer Prozess. Massnahmen, die heute genügen, erweisen sich morgen als ungenügend. Demzufolge ist die Entwicklung der Sicherheitslage sorgfältig zu verfolgen und zu registrieren. Massnahmen sind möglichst bis zu vorbehaltenen Entschlüssen vorzubereiten. Denn das Prinzip gilt, sich durch Vorbereitung nicht überraschen zu lassen.

Integration von Mensch und Technik

Der Mensch steht im Vordergrund. Technik ist Hilfsmittel.

Finanzierung

Mit dem Prinzip Mitverantwortung synchron läuft auch das Prinzip Mitfinanzierung. Vor Einführung jeder Massnahme ist deshalb die Frage der Finanzierung zu prüfen: Welcher Partner bezahlt was und wie viel? Grundsätzlich soll keine Belastung durch Kosten für die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit entstehen, wo die öffentliche Hand zuständig ist. Somit gilt im Prinzip:

- SBB finanziert Ordnung und Hausrecht,
- Öffentliche Hand und SBB finanzieren partnerschaftlich die Einhaltung von Gesetz und Ordnung, wobei die öffentliche Hand vermehrt in die Pflicht zu nehmen ist.

Zu vermeiden ist ein Transfer der Verantwortlichkeit von der öffentlichen Hand zu den SBB.

Bedrohungsanalyse

Die Bedrohungsanalyse steht am Anfang. Massnahmen sind auf Basis von Tatsachen zu ergreifen und nicht auf Emotionen. Überreaktionen sind zu vermeiden.

Die Sicherheitslage ist räumlich und zeitlich unterschiedlich und dementsprechend auch der Umfang der Massnahmen.

Sich nicht überraschen lassen heisst, die Entwicklung der Sicherheitslage aufmerksam verfolgen.

5.1.3 Zur Personalpräsenz - Einsatz der Sicherheitskräfte - Public Transport Police

Die Bahnpolizei hat für die SBB zentrale Bedeutung. Ihre Kompetenzen sind zu erweitern. Bei Gewaltakten ist die Schlagkraft der Bahnpolizei zu erhöhen. Voraussetzung sind eindeutige gesetzliche Grundlagen.

5.1.4 Zum Einsatz der Sicherheitstechnologie

Ein erster grosser Schritt wird mit dem Einsatz von Videosicherheitssystemen in Regionalverkehrszügen vollzogen. Die Ausstattung grosser Bahnhöfe mit Videosicherheitssystemen hängt von der Entwicklung der Sicherheitslage ab. Bei der gegenwärtigen Sicherheitslage herrscht Zurückhaltung, denn Investitionen und Betrieb der Systeme sind kostspielig.

5.1.5 Zur Gestaltung der Anlagen und der Fahrzeuge

Mit dem Programm *Neues Gesicht der Regionalbahnhöfe* werden auch Sicherheitsaspekte berücksichtigt. Das Programm ist zufolge finanzieller Engpässe zurückgestellt. Bei der Beschaffung der neuen Generation von S-Bahn-Fahrzeugen werden Aspekte der Security berücksichtigt.

5.1.6 Zur Prävention

Prävention ist zwar eine gesellschaftliche Aufgabe, die SBB wollen sich jedoch aktiv daran beteiligen, denn präventive Massnahmen räumen vorweg eine Unmenge Probleme ab. Deren Realisierung ist jedoch nur mit Partnerschaften erfolgsversprechend. Die SBB werden Präventionsprogramme erarbeiten.

5.1.7 Zur Security - Organisation SBB

Security wird als eine Aufgabe am Markt verstanden. Deshalb übernimmt die Division Personenverkehr die Führung.

5.2 Sicherheitslage der SBB

Massnahmen sind auf die Sicherheitslage abzustützen. Deshalb vorerst zur Frage: Wie ist die Sicherheitslage der SBB im Vergleich zu anderen Bahnen zu beurteilen?

Die Bahnen bearbeiten die Daten, aber sie sind nicht vergleichbar mit einer Ausnahme: die *Europäische Eisenbahnstatistik zur Kriminalität*. Sie wird von COLPOFER erstellt. Das ist der Zusammenschluss der Bahnpolizei der Bahnen Europas. Diese Zahlen können nicht ohne vorsichtige Interpretation in ihrer absoluten Höhe beurteilt werden. Zwar sind die Ereignisse von COLPOFER definiert, aber besonders die Erfassungsqualität ist bei den einzelnen Bahnunternehmen sehr unterschiedlich. Die veröffentlichten Daten sind jedoch als Indikator verwendbar und vergleichbar.

Das Resultat dieses Vergleichs: Die SBB haben eine wesentlich bessere Sicherheitslage als die Nachbarn DB und SNCF. Und ein zweites Resultat: Die SBB haben 2001 und 2002 mit zwei anderen Bahnunternehmen zusammen die beste Sicherheitslage aller europäischen Bahnen, die sich am Benchmarking von COLPOFER beteiligen.

Der Vandalismus inkl. Graffiti an und im Rollmaterial sowie an Gebäuden und Anlagen bildet bei der SBB zahlenmässig das Schwergewicht der erfassten Delikte. Mit Kapitalverbrechen sind die SBB selten konfrontiert.

Die Wahrscheinlichkeit für den Eintritt eines Ereignisses ist im Umfeld der Bahn nicht grösser als im öffentlichen Raum. Aber durch die grossen Menschenansammlungen ist der Sicherheit der Kunden und Mitarbeiter mehr Beachtung zu schenken.

Nach polizeilicher Kriminalstatistik ist in der Schweiz das Risiko, Opfer von Aggressionen mit Körperverletzungen zu werden, fünfmal geringer als in den beiden Nachbarländern Frankreich und Deutschland.

Das subjektive Sicherheitsgefühl wird jährlich durch Kundenbefragungen des *LINK - Instituts, Luzern* im Auftrag der Bundesbahnen erfasst und die Entwicklung sorgfältig verfolgt. In den letzten Jahren ist keine entscheidende Veräderung eingetreten.

5.3 Massnahmen der SBB

Nachfolgend eine Auflistung aktueller, gewichtiger Security - Massnahmen der SBB, die umgesetzt, vorbereitet oder geplant sind. Eine kurz gefasste Darstellung verschafft den Überblick.

5.3.1 Bedrohungsanalyse - Risikoerkennung

Risiken sind zu erkennen und zu beurteilen, bevor sie eine Bedrohung werden. Eine zuverlässige Bedrohungsanalyse setzt ein Messsystem voraus. Die Daten und deren Analyse sind Voraussetzung für die gezielte Steuerung der Massnahmen und Ausrichtung auf Schwerpunkte. Die SBB bauen ein Mess - und Steuersystem auf. Basis dazu ist eine spezifische Ereignisdatenbank.

5.3.2 Videosicherheitssysteme in Regionalzügen

Die grossen Probleme mit Vandalismus haben die Bundesbahnen veranlasst, Regionalzüge mit Videosicherheitssysteme auszurüsten. In einer ersten Phase werden alle Zugskompositionen für den Einsatz westlich einer Linie Basel, Olten, Luzern mit dem Videosystem versehen sein. Es werden zwei Züge pro Woche ab Mitte Februar 2004 ausgerüstet.

Je nach Resultat werden auch die bestehenden Fahrzeuge zum Einsatz im Osten der Schweiz mit Videosicherheitssysteme ausgebaut. Alle neu abgelieferten Fahrzeuge für den Regionalverkehr werden mit diesen Systemen als Grundausrüstung versehen sein.

Sechs Videokameras werden benötigt, um den gesamten Innenraum abzudecken. Die Videokameras zeichnen permanent auf. Die Videobilder werden 24 Stunden konserviert, über das Wochenende 72 Stunden. Datenschutzvorschriften waren bei der Festlegung dieser Frist zu berücksichtigen. Zugang zu den Aufzeichnungen hat ausschliesslich die Bahnpolizei.

Wesentlich ist, dass in diesen älteren Fahrzeugen auch eine Notrufstelle eingebaut wurde. Bedient ein Kunde diese Alarmvorrichtung, wird eine direkte Sprechverbindung mit einer Zentrale der Bahnpolizei hergestellt, die fallweise disponiert. Die Bundesbahnen haben sich entschlossen, den Lokomotivführer aus Sicherheitsgründen in dieses System nicht zu integrieren.

Die neu beschafften Züge werden mit Notrufstellen an den Eingängen und Videokameras mit Aufzeichnungsgeräten ausgerüstet sein und modernsten Anforderungen der Sicherheitsexperten entsprechen.

Mit dieser Massnahme sind die Bundesbahnen weiter als die Staatsbahnen in den Nachbarländern.

5.3.3 Bahnpolizei

In Realisierung ist eine Bestandessteigerung und zusätzlich eine Effizienzsteigerung.

Der Bestand wird innert zwei Jahren von 150 auf 250 Bahnpolizisten erhöht. Mit Massnahmen zur Effizienzsteigerung ermöglicht dieser Bestand eine Verdoppelung der Präsenz von 18 auf 36 Patrouillen pro Tag. Der Einsatz erfolgt insbesondere an kritischen Orten und zu kritischen Zeiten in den Agglomerationen. Zum schwerpunktmässigen Einsatz werden qualitativ verbesserte statistische Daten erhoben.

Gesetzlich eindeutig geregelt muss die Kompetenz der Bahnpolizei sein, eine Person anzuhalten, ihre Identität festzustellen und sie der staatlichen Polizei zuzuführen. Das neue *Bundesgesetz für den Sicherheitsdienst der Transportunternehmen BGST* ist in der Vernehmlassung und regelt diese Forderung. Es ersetzt das *Bahnpolizeigesetz* von 1878. Klare rechtliche Verhältnisse werden die Effizienz der Bahnpolizei weiter steigern.

Effizienzsteigerung bewirkt auch eine Bewaffnung. Dabei geht es nicht um die Ausrüstung der Bahnpolizei mit einer Schusswaffe, sondern um die Verwendung eines neuen nicht - tödlichen Waffen - Systems. Die Einführung eines nicht - letalen Systems wäre vorbereitet, die formelle Seite ist offen. Es gilt zu bedenken, dass die Bahnpolizei zusammen mit der staatlichen Polizei das Gewaltmonopol auf dem Bahnnetz durchzusetzen hat.

Zur Effizienzsteigerung der Bahnpolizei zählt der Zugriff auf die Fahndungssysteme der staatlichen Polizei wie *RIPOL*. Das *BGST* schafft die rechtliche Grundlage dazu. Leistungen der Bahnpolizei *Public Transport Police* können auch von anderen Transportunternehmen eingekauft werden.

5.3.4 Grenzwachtkorps und Militärpolizei und Staatliche Polizei

Die Bundesbahnen begnügen sich nicht mit dem Ausbau der Bahnpolizei. Die Bestrebungen gehen dahin, dass auch das Grenzwachtkorps in Grenzregionen und Militärpolizei beim Transport von Angehörigen der Armee Züge begleiten und in Bahnhöfen Präsenz markieren. Dabei trägt die Bahnpolizei die operative Verantwortung.

Die Polizeihöhe liegt bei der örtlich zuständigen Kantons- oder Stadtpolizei. Die Zusammenarbeit zwischen der Bahnpolizei und der staatlichen Polizei soll mittels Polizeivereinbarungen verbindlich geregelt werden. Synergien können genutzt und Doppelspurigkeiten vermieden werden.

5.3.5 Doppelbesetzung Zugbegleitung in Fernverkehrszügen

Die Fernverkehrszüge werden ab 22 Uhr mit zwei Zugbegleiter besetzt. Diese Massnahme wurde seit Juni 2003 konsequent durchgezogen. Neben dem subjektiven Sicherheitsgefühl der Kunden wird auch die persönliche Sicherheit des Zugpersonals erhöht.

5.3.6 Begleitung von Regionalzügen

Über die Basisversorgung Sicherheit hinaus bietet die SBB die Möglichkeit, massgeschneiderte Lösungen mit den Bestellerkantonen zusammen zu erarbeiten. Dazu gehört die Begleitung von Schülerzügen am Morgen oder von Zügen in der Nacht am Wochenende.

Der *Zürcher Verkehrsverbund ZVV* hat das sogenannte «Randstundenkonzept» eingeführt. Die Züge werden ab 21 Uhr durch zwei *Zugchefs - S - Bahn* begleitet. Kundendienst ist Ihre Aufgabe und sie sorgen für Ruhe und Ordnung. Finanziert wird diese Begleitung durch die Kantone. Andere S-Bahn-Kantone haben diese Leistung des Sicherheitsbereichs noch nicht bestellt.

5.3.7 Einsatz privater Sicherheitsdienste

Mitarbeiter der SBB-Tochter *Securitrans - Public Transport Security AG* werden regelmässig auf grossen Bahnhöfen eingesetzt. Den Dienst versehen gegenwärtig Grössenordnung 70 Mitarbeiter des Geschäftsbereichs *Objektschutz*. Sie markieren in Zweierpatrouillen Präsenz und bewachen Anlagen.

Andere private Sicherheitsdienste werden fallweise unter Berücksichtigung der Sicherheitslage eingesetzt. Beispielsweise wurden Fahrausweiskontrolleure auf Problemlinien in der Westschweiz 2002 sporadisch durch Mitarbeiter privater Sicherheitsdienste begleitet. Dem Einsatz von speziell im Bahndienst ausgebildeten Bahnpolizisten wird jedoch Priorität eingeräumt.

5.3.8 Ausbildung Zugbegleiter

Das Ausbildungsprogramm für Zugbegleiter nennt sich *Sicher&Wohl*. Geschult wird nicht eine polizeiliche Intervention mit Gewalt, sondern in erster Linie die Deeskalation, d.h. die Fähigkeit, eine gespannte Situation zu kontrollieren und zu entspannen.

U.a. wird Gesprächsführung und Argumentation geübt, Verhalten in sehr kritischen Situationen simuliert und Auftreten bei Gewaltandrohung geschult. Voraussetzung zur Deeskalationsfähigkeit ist ein genügend Mass an Selbstsicherheit.

Die Zugbegleiter im Dienst absolvierten eine erste Ausbildung für ihre persönliche Sicherheit in den Jahren 2002 und 2003. Die Schulung der Zugbegleiter wird erweitert und beansprucht zusätzlich zwei Tage im Verlauf der kommenden drei Jahre. Für neue Zugbegleiter ist diese Ausbildung Bestandteil des allgemeinen Ausbildungsprogramms.

5.3.9 Prävention

Gegenwärtig arbeitet das Kompetenzzentrum *Öffentliche Sicherheit Personenverkehr* der Bundesbahnen intensiv an Massnahmen der Prävention.

Das *Rahmenkonzept Gewaltprävention SBB* steht. Es geht nun um die Abklärung der Realisierungsmöglichkeiten, denn keine Massnahme kann unabhängig von der Finanzierung bearbeitet werden. Im Zentrum der Projektierung stehen die Freiwilligenarbeit, Kooperationen mit Non - Profit - Organisationen und Partnerschaften mit staatlichen Institutionen, d.h. konkret:

- Einsatz als Präventions-Assistenten in Anlehnung an die *Agents de médiation* (Ziffer 3.2)
- Begleitung von Schülerzügen und
- Bahnhofspatenschaften durch engagierte Freiwillige.

Eine realisierte präventive Massnahme ist der Schulzug im Rahmen der Aktion *Sicher und fair*. Im SBB-Schulzug werden die Bereiche Vandalismus, Unfälle und Aggressionen thematisiert. Ziel ist, Jugendliche zu korrektem Verhalten im öffentlichen Verkehr zu animieren. Bis April 2004 soll die Kampagne 15'000 Schülerinnen und Schüler im Alter von 12 bis 18 Jahren erreichen. Es ist nicht bekannt, ob eine andere Bahn einen ganzen Zug für eine Aktion einsetzt wie die SBB.

Und gegenwärtig läuft ein räumlich beschränkter Versuch zur Begleitung von Regionalzügen in der Westschweiz mit der Bezeichnung *Grands – frères*. Die Frage ist offen, ob dieses Konzept auf Basis privater Sicherheitsdienst finanziell durchgezogen wird. Die Kantone müssten als Besteller auftreten.

5.3.10 Schwarzfahrer - Fahrer ohne gültigen Fahrausweis

Ein Paket von Massnahmen greift im Bereich Schwarzfahrer. Die Einnahmensicherung wird optimiert. Hier fehlt der Raum zum Beschrieb, obwohl der Einnahmensicherung eminente Bedeutung zukommt.

Welche Dimension Fahren ohne gültige Fahrausweise annehmen kann, erfahren Agglomerationen Frankreichs in der rezessiven Wirtschaftsphase mit hoher Arbeitslosigkeit. Im Extremfall fährt dort annähernd jeder Vierte ohne gültigen Fahrausweis.

Die Aufstockung der Bahnpolizei erlaubt nun auch, zu kritischen Zeiten und in kritischen Zügen die Fahrausweiskontrolleure zu begleiten.

5.3.11 Zusätzliche Security - Massnahmen

Die SBB sind vorbereitet und auf gutem Weg. Aber auch die Planung zusätzlicher Security - Massnahmen kann nur im Rahmen der verfügbaren Planungskapazität erfolgen. Und auch das ist eine Kostenfrage.

Die SBB nutzten neben eigenen Überlegungen auch die Erfahrungen der Transportunternehmen der Nachbarländer bei der Formulierung ihrer Strategie. Die *Strategie öffentliche Sicherheit SBB* wurde vom Verwaltungsrat im Juli 2003 genehmigt. Dazu einige Kernsätze, um die Marschrichtung anzudeuten. Sie enthält die strategische Zielsetzung und Grundsätze. Ihre Haltung zur Mitverantwortung, Partnerschaften und Finanzierung ist definiert. Das Unternehmen SBB ist mit den Problemen Aggression und Vandalismus in unserem Land am stärksten konfrontiert. Die Sicherheitslage ist zwar wesentlich besser als jene der Bahnen von Nachbarländern. Trotzdem wurden eine Reihe von Massnahmen umgesetzt, vorbereitet oder geplant. Videosicherheitssysteme in Regionalzügen, Intensivierung der Personalpräsenz und Prävention stehen im Vordergrund.

6. Schweizerische Transportunternehmen und Security

Die schweizerischen Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs arbeiten an ihren Konzepten. Einige konkrete Massnahmen sind jedoch umgesetzt, in Umsetzung oder werden geplant. Als Beispiel wird der Massnahmenkatalog der *Verkehrsbetriebe Zürich VBZ* mit Stand Beginn des Jahres 2004 aufgeführt:

Bedrohungsanalyse: Sensibilisierung der Mitarbeiter zum Erfassen der Ereignisse. Auf Basis einer aussagekräftigen Statistik wird die Entwicklung der Sicherheitslage verfolgt und der Einsatz der Personalpräsenz geplant.

Personalpräsenz:

- Einsatz von eines privaten Sicherheitsdienstes im Umfang von 4'000 Stunden
- Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls durch die Präsenz von mehr Fahrkartenkontrolleuren im Fahrzeug
- Motivation zur Überwachung der Sicherheit durch sämtliche Mitarbeiter des Unternehmens
- Schulung der Mitarbeiter in Deeskalation für die Begegnung mit Problempersonen.

Ordnungspartnerschaften: Enge Zusammenarbeit mit der staatlichen Polizei und institutionalisierte Treffen.

Einsatz der Sicherheitstechnologie: Einrichtung eines Alarmrufs für den Busfahrer sowohl offen und als auch kodiert.

Gestaltung der Anlagen und Fahrzeuge:

- Beschaffung der neuen Tramfahrzeuge mit Sicherheitsauflagen und Ausrüstung der älteren Fahrzeuge mit abschliessbaren Tramführerständen
- Berücksichtigung der Sicherheitsaspekte beim Umbau von Stationen
- Einzäunung der Betriebsanlagen.

Prävention: Behandlung des Themas Sicherheit, Aggression und Vandalismus in Schulen durch VBZ - Referenten.

Bei einem Ereignis werden Kunden und Mitarbeiter durch ein ausgebildetes Care - Team betreut. Und Security ist ein Thema an jeder VBZ Geschäfts - und Betriebsleitungssitzung. Das ist ein Indiz dafür, dass auch in unseren Agglomerationen die Aktivität der Transportunternehmen und damit der Aufwand für die Erhaltung von Sicherheit und Qualität wächst.

Die schweizerischen Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs arbeiten an ihren Konzepten. Einige konkrete Massnahmen sind bereits umgesetzt

7. Schlussbemerkung

Die Frage wird immer wieder gestellt, ist denn das Ausland im Bereich Security weiter als die Schweiz. Die Antwort liegt auf der Hand. Transportunternehmen der Nachbarländer sind in einigen Bereichen mit Massnahmen weiter, aber sie müssen weiter sein, denn ihre Sicherheitslage ist wesentlich schlechter als jene in unserem Land. Falsch wäre zu kopieren.

Security - Massnahmen sind in Abhängigkeit der Sicherheitslage zu realisieren, denn Investition und Betrieb kosten eine Unmenge Geld. Sie müssen auch auf die Dauer bezahlbar bleiben. Eine Überreaktion dient der öffentlichen Verkehrsbedienung unseres Landes nicht. Aber die Massnahmen sind möglichst bis zu vorbehaltenen Entschlüssen vorzubereiten.

Um im richtigen Zeitpunkt mit dem richtigen Massnahmenpaket reagieren zu können, ist die Entwicklung der Ereignisse sorgfältig zu verfolgen. Somit besteht die Herausforderung für die Bahn darin, zur Sicherheit der Kunden und der Mitarbeiter, auf die Dauer bezahlbare, zweckmässige Massnahmen zu treffen, und zwar örtlich und zeitlich auf die Bedrohungslage abgestimmt.