

Internationaler Aktionstag 28.04.2009
„Gewerkschaften sagen NEIN zur Gewalt am Arbeitsplatz“
Ergebnisse der Reisenden-Befragung „Sicher unterwegs“



in Zusammenarbeit mit

**1. Auflage März 2010:
10.000 Exemplare**

Impressum

Verkehrsgewerkschaft GDBA

Westendstraße 52

60325 Frankfurt/Main

Tel.: +49 (0) 69 71 40 01 24

Fax: +49 (0) 69 71 40 01 42

E-Mail: sicherheit@gdba.de

Internet: www.verkehrsgewerkschaft-gdba.de

Gewerkschaft TRANSNET

Weilburger Straße 24

60326 Frankfurt/Main

Tel.: +49 (0) 69 75 36 238

Fax: +49 (0) 69 75 36 449

E-Mail: personenverkehr@transnet.org

Internet: www.transnet.org

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Reisendenbefragung	6
Die Einsatzorte	6
Nicht gegeneinander, sondern für- und miteinander!	7
Das Anschreiben	8
Der Fragebogen	9
Die Beteiligung an der Umfrage	10
Das Ergebnis der Umfrage	10
1. Sicherheitsgefühl im öffentlichen Nahverkehr	10
2. Sicherheitsmaßnahmen im ÖPNV	11
3. Änderungen der Verkehrsmaßnahmen	12
Nein zur Gewalt am Arbeitsplatz! (ITF)	14

Peter Tröge
Stellv. Bundesvorsitzender
Verkehrsgewerkschaft GDBA

Reiner Bieck
Vorstandsmitglied
Gewerkschaft TRANSNET



Vorwort

Jährlich führt die Internationale Transportarbeiter-Föderation ITF in Zusammenarbeit mit der Europäischen Transportarbeiter-Föderation ETF einen Aktionstag durch. Diese Aktionstage werden unter ein einheitliches Motto gestellt.

Die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET haben am 6. März 2008 kurzfristig und abweichend die Aktion „Sicher unterwegs“ gestartet, um zum einen die Bedingungen für die Bediensteten der Verkehrsbetriebe an ihren Arbeitsplätzen und zum anderen die Sicherheit der Fahrgäste zu verbessern. Anlass war u. a. der Angriff auf eine Zugbegleiterin im ICE 1071 auf der Fahrt nach Lüneburg:

Eine bundesweite Fragebogenaktion unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verkehrsbetriebe wurde gestartet und fand eine große Resonanz. Das Ergebnis der Umfrage wurde in einer Broschüre zusammengefasst. Diese Broschüre haben wir mit einem Forderungskatalog den Vertretern des Bundes- und der Länderparlamente/s, den politischen Parteien, den Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie den Verkehrsverbänden zur Stellungnahme übersandt (www.gdba.de „Sicher unterwegs“).

Es darf nicht sein, dass der „Schwarze Peter“ über mögliche Zuständigkeiten unter den Verantwortlichen auf Kosten der Sicherheit hin und her geschoben wird. Die

Besteller von Leistungen haben diese Leistungen gegenüber dem ausführenden Verkehrsunternehmen klar zu definieren und Sorge dafür zu tragen, dass diese Leistungen auch tatsächlich erbracht werden. Das ist bei der Ausschreibung von Verträgen deutlich zum Ausdruck zu bringen:

Sparmaßnahmen (z. B. Kürzung der Regionalisierungsmittel) können nicht auf Kosten der Sicherheit von Bediensteten und Reisenden durchgeführt werden. Von den Verkehrsbetrieben sind finanzielle Mittel sowohl für Präventionsmaßnahmen - ausreichende personelle Besetzung der Verkehrsmittel - als auch für umfassende Nachsorge von Betroffenen bereitzuhalten.

Sicherheit muss insgesamt wieder den Stellenwert erhalten, der ihr zusteht!

Die Sicherheit der Reisenden und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe im öffentlichen Nahverkehr liegt uns besonders am Herzen. Deshalb haben wir den internationalen Aktionstag („Gewerkschaften sagen Nein zu Gewalt“) am 28. April 2009 unter das Motto „Nicht gegeneinander, sondern für- und miteinander“ gestellt. An 12 ausgesuchten Standorten wurden mit Unterstützung der jeweiligen Hausherrn dieses Mal die Reisenden befragt.

Peter Tröge

Reiner Bieck

Die Einsatzorte



Die Einsatzorte

Am 28. April 2009 fanden im Rahmen des Aktionstages der Europäischen Transportarbeiter Föderation (ETF) „Gewerkschaften sagen Nein zu Gewalt“ an 12 ausgewählten Standorten Befragungen von Reisenden nach ihrem Sicherheitsempfinden statt. Die Auswahl der Einsatzorte wurde dabei bewusst nach Kundennutzungsaspekten

ausgewählt. Die Befragungen sollten einerseits die Nutzer von Nah- und Fernverkehrsprodukten erreichen, andererseits aber auch die Nutzer von Einrichtungen in den Bahnhöfen. Die Befragungen fanden im Team statt und dauerten durchschnittlich zwei Stunden. Bereitwillig, interessiert und hoch motiviert haben die Befragten Rede und Antwort gestanden.

Nicht gegeneinander, sondern für- und miteinander!

als Titel des Fragebogens ist von uns bewusst gewählt worden. Reisende und Beschäftigte im Verkehrsbereich sind gleichermaßen dem Problem von Belästigung und Gewalt ausgesetzt. Beide Gruppen sind Betroffene bzw. Opfer von unzivilisiertem Verhalten, von Missachtungen der Ge- und Verbote, von Belästigungen und Gewalt. Geeignete Maßnahmen zur Bekämpfung dieser negativen Folgen helfen sowohl den Reisenden als auch den Beschäftigten. Statistische Erfassungen geben in der Regel eine Antwort auf gemeldete und erfasste Ordnungswidrigkeiten und / oder Strafanzeigen. Die Dunkelziffer (Schwarz-/Weißstatistiken) jedoch ist hoch und umfasst im wesentlichen unzivilisiertes Verhalten, „Anmaché“, Verstöße gegen Ge- und Verbote oder Hausordnungen sowie verbale und nonverbale Belästigungen.

Aufgrund der Erkenntnisse und Erfahrungen aus der im Jahr 2008 durchgeführten Befragung unter den Beschäftigten der Verkehrsbetriebe haben wir diesen Fragebogen, mit dem wir speziell die Reisenden ansprechen, in drei Fragen-

bereiche zusammengefasst. Die erste Frage umfasst generell das subjektive Sicherheitsempfinden betreffend die persönliche Sicherheit. Die zweite Frage beschäftigt sich damit, ob aus Sicht des Reisenden die bestehenden Sicherheitsmaßnahmen ausreichend und zufriedenstellend sind. Der letzte Fragenbereich bittet die Reisenden u. a. um Vorschläge dahingehend, welche Maßnahmen von den Verantwortlichen zu ergreifen sind, um das Sicherheitsgefühl zu erhöhen.

Die Frageteams berichten übereinstimmend, dass gerade der dritte Fragenbereich sehr starke und engagierte Diskussionen mit den Befragten ausgelöst hat. Das Interesse der Reisenden zu dem Thema Sicherheit und auch und insbesondere die unterbreiteten Vorschläge und auch aufgestellten Forderungen an die Verantwortlichen, endlich und tatsächlich Maßnahmen zu ergreifen, um eine deutlich spürbare Besserung des Sicherheitsgefühles entstehen zu lassen, war sehr groß. Viel Lob empfangen die Teams der Fragesteller. Es war vielen Befragten ein Bedürfnis, ihre Stimmung und ihre Gefühle gegenüber den Frageteams zu bekunden. Im Ergebnis ist festzustellen, dass das Thema Sicherheit ein öffentliches Thema war und ist.

Das Anschreiben



Liebe Fahrgäste,
 liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe,

in der Vergangenheit mehrten sich die Medienmeldungen über An- und Übergriffe im täglichen Bus- und Schienenverkehr. Betroffen waren sowohl die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe, als auch die Fahrgäste.

Wir, die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET haben im März 2008 in Zusammenarbeit mit der Europäischen Transportarbeiter Föderation die Aktion „Sicher unterwegs“ gestartet, um zum einen die Bedingungen für die Bediensteten der Verkehrsbetriebe an ihren Arbeitsplätzen und zum anderen die Sicherheit der Fahrgäste zu verbessern. Hier haben wir einen Forderungskatalog erarbeitet, der den Vertretern des Bundes- und der Länderparlamente, den politischen Parteien, den Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie den Verkehrsverbänden zur Stellungnahme übersandt wurde:

Es darf nicht sein, dass der „Schwarze Peter“ über mögliche Zuständigkeiten unter den Verantwortlichen auf Kosten der Sicherheit hin und her geschoben wird. Die Besteller von Leistungen haben diese Leistungen gegenüber dem ausführenden Verkehrsunternehmen klar zu definieren und Sorge dafür zu tragen, dass diese Leistungen auch tatsächlich erbracht werden. Das ist bei der Ausschreibung von Verträgen deutlich zum Ausdruck zu bringen.

→ Sparmaßnahmen (z. B. Kürzung der Regionalisierungsmittel) können nicht auf Kosten der Sicherheit von Bediensteten und Reisenden durchgeführt werden.

→ Von den Verkehrsbetrieben sind finanzielle Mittel sowohl für Präventionsmaßnahmen - ausreichende personelle Besetzung der Verkehrsmittel - als auch für eine umfassende mögliche Nachsorge von Betroffenen bereitzuhalten.

Ihre und die Sicherheit der Bediensteten der Verkehrsbetriebe im öffentlichen Nahverkehr liegt uns besonders am Herzen. Deshalb möchten wir Sie um die Beantwortung der umseitigen Fragen bitten.

Nicht gegeneinander, sondern für- und miteinander!

Mit Ihrer Unterstützung wollen wir unsere Forderung „Sicher unterwegs“ bei den Verantwortlichen nachhaltig geltend machen.

Für Ihre Mitwirkung bedanken wir uns ganz herzlich.

Verkehrsgewerkschaft GDBA
 Westendstraße 52
 60325 Frankfurt/Main
 Telefax: 069 - 714001-49

Gewerkschaft TRANSNET
 Weilburger Straße 24
 60326 Frankfurt/Main
 Telefax: 069 - 7536-499

Der Fragebogen

FRAGEBOGEN „Sicher unterwegs“

Nicht gegeneinander, sondern für- und miteinander!

1. Wie bewerten Sie Ihr Sicherheitsgefühl im öffentlichen Nahverkehr betreffend Ihre persönliche Sicherheit?

1	2	3	4	5	6
(niedrig)			(hoch)		

2. Sind die Sicherheitsmaßnahmen in den öffentlichen Verkehrsmitteln aus der Sicht der/des Reisenden ausreichend/zufriedenstellend?

- a) zu den Hauptverkehrszeiten (Berufsverkehr) ja nein
- b) zu den normalen Verkehrszeiten ja nein
- c) auf stark befahrenen Strecken ja nein
- d) auf wenig befahrenen Strecken ja nein
- e) auf/an Bahnhöfen sowie in Unterführungen ja nein

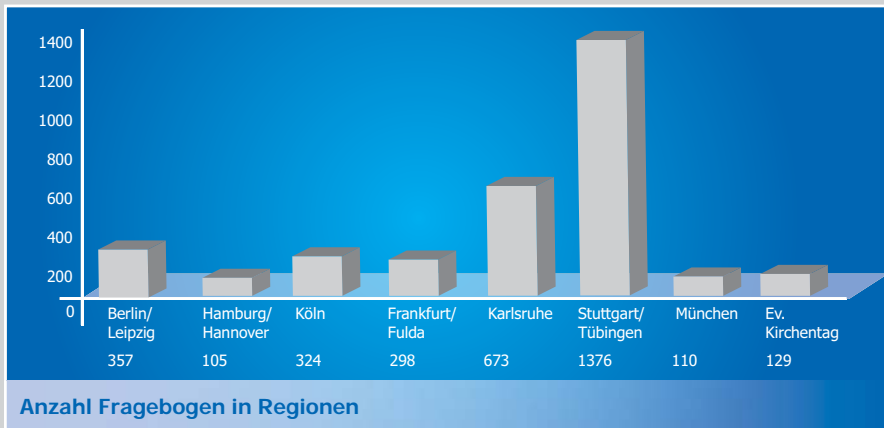
3. Was müsste seitens der Verantwortlichen geschehen, um das Sicherheitsgefühl der Reisenden zu erhöhen?

- a) Videoüberwachung (Busse, Züge, Bahnhöfe, Unterführungen) ja nein
- b) Personalverstärkung (Busse, Züge, Bahnhöfe) ja nein
- c) Mehr staatliche finanzielle Unterstützung für Sicherheit ja nein
- d) Eigene Vorschläge ja nein
 Wenn ja, welche?

Die Beteiligung an der Umfrage

3372 Antworten von Reisenden wurden bundesweit abgegeben. Der durchschnittliche Befragungszeitraum lag bei zwei Stunden. Die Verteilung auf die einzelnen Regionen zeigt die Grafik. Die Auswahl der Standorte sollte eine entsprechende bundesweite Repräsentanz

widerspiegeln. Deshalb sind Großstädte ebenso vertreten, wie ländliche Strukturen. So haben wir versucht, unterschiedliche Produkte des Regio- und Fernverkehrs, der Busse und der Stationen zu erreichen. Eine Besonderheit war eine gezielte Befragung von Besuchern des Evangelischen Kirchentags in Bremen, die mit dem Zug oder Bus angereist waren.



Das Ergebnis der Umfrage

1. Wie bewerten Sie Ihr Sicherheitsgefühl im öffentlichen Nahverkehr?

Die Befragung zeigt eine ausgeglichene Bewertung. Die Durchschnittsbewertung aller 3372 Antworten ergibt den Mittelwert 3,56. D. h., dass 51% aller Befragten angegeben haben, dass ihr persönliches

Sicherheitsgefühl hoch ist. 49% der Befragten haben ein niedrigeres persönliches Sicherheitsgefühl.

Das Ergebnis der Befragung der Reisenden zeigt damit sehr deutlich, dass das Sicherheitsgefühl im öffentlichen Nahverkehr die persönliche Sicherheit betreffend von fast der Hälfte der Befragten als unzureichend empfunden wird. Diese Quote ist unbefriedigend.

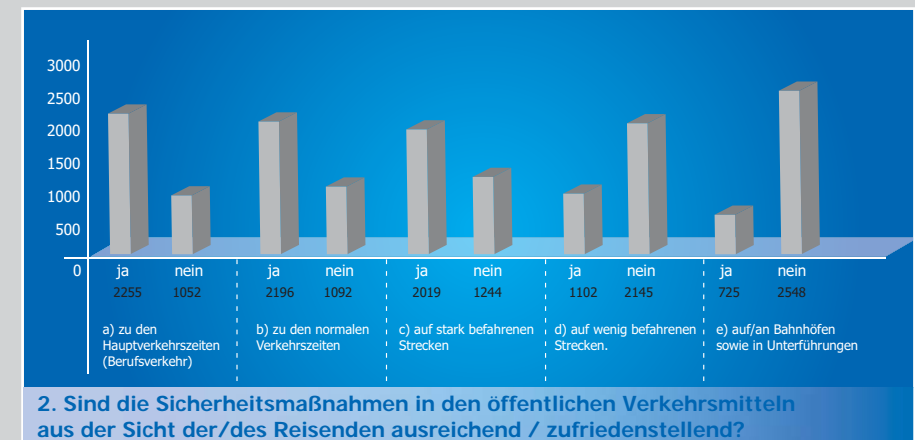


2. Sind die Sicherheitsmaßnahmen in den öffentlichen Verkehrsmitteln aus der Sicht der/des Reisenden ausreichend / zufriedenstellend?

Die Antworten der Reisenden zeigen einen deutlichen Trend: Das Ergebnis der Befragung bringt sehr deutlich zum Ausdruck, dass sich die Reisenden im großen und ganzen zu den Hauptverkehrszeiten (Berufsverkehr), zu normalen Verkehrszeiten (tagsüber) sowie auf den stark

befahrenen Strecken relativ sicher fühlen und die vorgegebenen Sicherheitsmaßnahmen als ausreichend / zufriedenstellend empfinden.

Die Sicherheitsmaßnahmen auf den wenig befahrenen Strecken sowie auf / an Bahnhöfen und in Unterführungen dagegen werden von den Reisenden als unzureichend empfunden und beschrieben. Hier ist ein deutlich geringeres Sicherheitsempfinden bekundet worden.



3. Was müsste seitens der Verkehrsbetriebe geschehen, um das Sicherheitsgefühl der Reisenden zu erhöhen?

Die Umfrage unter den Reisenden zeigt im Ergebnis dringenden Handlungsbedarf seitens der Verantwortlichen. Die Forderung:

- dass seitens der Verkehrsbetriebe Maßnahmen zu ergreifen sind, die die Sicherheit der Reisenden, aber auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe, verbessern, wie z. B. Videoüberwachung (incl. des erforderlichen Personalbedarfs für die technische Überwachung und Auswertung der Videoeinrichtungen) sowie
- nach Personalverstärkung - mindestens 2er-Teams - in Bussen und Zügen sowie auf / in Bahnhöfen und Unterführungen, ist eindeutig.

Ebenfalls ist die Forderung nach mehr staatlicher finanzieller Unterstützung ganz klar zum Ausdruck gekommen. Weiterhin wird durch die Umfrage deutlich, dass die Reisenden „ein sehr geringes Vertrauen in die Technik“ haben. So ist hier z. B. die Forderung

- nach besseren (*funktionierenden*) technischen Einrichtungen (*Notruf!*)
- sowie technischer Sicherheit allgemein nicht zu überhören:

Sparmaßnahmen der Verantwortlichen dürfen nicht zulasten der Reisenden und Beschäftigten gehen. Das Gleichgewicht des Preis-/Leistungsverhältnisses muss wiederhergestellt werden.

Sicherheit muss insgesamt wieder den Stellenwert bekommen, der ihr zusteht!

Das Sicherheitsbedürfnis aller Bürgerinnen und Bürger und somit auch die Si-

cherheit der Fahrgäste und der Beschäftigten der Verkehrsbetriebe sollte bei allen Verantwortlichen absolute Priorität haben. Vandalismus, gewalttätige An- / Übergriffe und Belästigungen (leider auch technische Mängel) haben das Image der Verkehrsbetriebe in der Vergangenheit in ein negatives Bild gerückt.

Die Medien berichten verstärkt von solchen Vorfällen. Die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET beschäftigten sich seit langem mit dem Thema Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe sowie der Reisenden mit dem Ziel, dass die Verantwortlichen die längst fälligen Maßnahmen zum Wohle und zum Schutze der Gesellschaft umsetzen. Nach dem feigen Angriff von SolIn - und das ist nicht der einzige Vorfall, täglich erfolgen An- / Übergriffe - diskutieren Politiker und Verkehrsbetriebe, wie dieser Gewalt begegnet werden kann. Leider wenig übereinstimmend und wenig zielgerichtet. Musste wieder einmal ein solch schrecklicher Vorfall die Verantwortlichen zum Handeln wachrütteln?

Fest steht, es kann nicht das Interesse der Aufgabenträger und der Verkehrsbetriebe sein, dass potentielle Fahrgäste sich wegen mangelnder oder nicht gegebener Sicherheit in diesem Bereich von öffentlichen Verkehrsmitteln abwenden

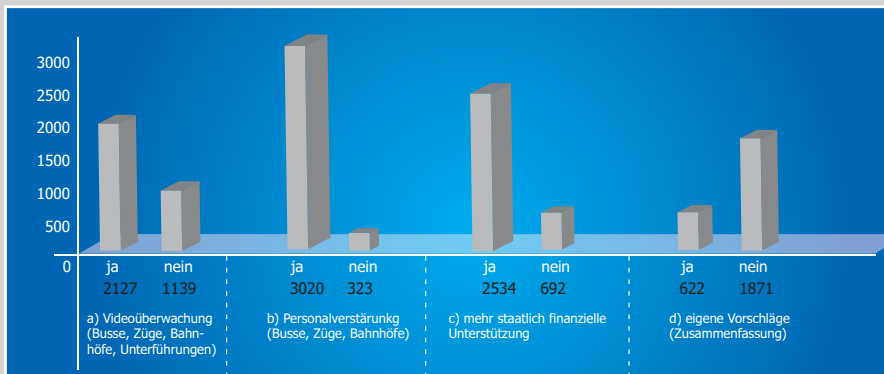
und auf den PKW umstellen. Hier besteht unbedingter Handlungsbedarf. Das hat sowohl die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe im März 2008 als auch die ergänzende Umfrage unter den Reisenden im April 2009 ergeben.

Nicht gegeneinander, sondern für- und miteinander!

Mögliche Prävention, die auch greift - und das sollte das Ziel sein -, muss einen gesamtgesellschaftlichen Ansatz haben. Nachhaltigkeit in der Präventionsarbeit ist nur erreichbar, wenn sie von allen mitgetragen wird und kontinuierlich geschieht und umgesetzt wird. Das Gleiche gilt für die Nachsorge, die unter gar keinen Umständen ausgeschlossen oder vernachlässigt werden darf.

Um eine maximale Sicherheit im öffentlichen Verkehr zu erreichen (eine Garantie dafür gibt es leider nicht), ist die Kombination es Einsatzes technischer Mittel, wie z. B. Videoüberwachung, aber auch Notrufsäulen, in Verbindung mit Personalpräsenz / Personaleinsatz unabdingbar.

Da es eine absolute Sicherheit nicht gibt, ist der Nachsorge eine besondere Bedeutung beizumessen.



3. Was müsste seitens der Verkehrsbetriebe geschehen, um das Sicherheitsgefühl der Reisenden zu erhöhen?



Nein zu Gewalt am Arbeitsplatz!

Musst du oder deine Kolleg/innen Gewalt oder Einschüchterungen am Arbeitsplatz erdulden? Falls ja, kannst etwas dagegen tun.

Global gesehen nimmt Gewalt am Arbeitsplatz zu, da der Wettbewerb die Menschen immer mehr unter Druck setzt. Beschäftigte in der Verkehrswirtschaft sind durch körperliche und seelische Gewalt besonders gefährdet. Dazu gehören Angriffe aufgrund des Geschlechts, der ethnischen Herkunft oder Glaubenszugehörigkeit eines Beschäftigten.

Gewalt kann von verschiedenen Personen ausgeübt werden, z.B. von Fahrgästen, zu Verbrechen bereiten Personen, Kolleg/innen, Vorgesetzten, Managern, Arbeitgebern oder von für die Region arbeitenden Personen in Autoritätspositionen. Die Gewalt kann einmalig oder über einen längeren Zeitraum stattfinden.

Beschimpfung

Leute warten auf den Bus zur Arbeit. Sie stehen im Regen, weil es keinen Unterstand gibt. Wer zu spät zur Arbeit kommt, erhält weniger Lohn – doch der Bus lässt auf sich warten. Die Zeit vergeht und Busse fahren an der Haltestelle vorbei, weil sie bereits überfüllt sind. Endlich hält ein Bus an. Nun sind die Passagiere sehr wütend und bedrohen das Fahrpersonal.

Sexuelle Belästigung

Die Beschäftigten im Fahrkartenschalter versuchen, den Manager zu meiden, da er unentwegt Andeutungen macht und versucht, mit den weiblichen Angestellten alleine zu sein. Es wird behauptet, dass er für kleine Gefallen bessere Bedingungen anbietet. Selbst der Geschäftsführer weiß davon, unternimmt aber nichts dagegen.

Mobbing

Während jeder Abendschicht wird John von seinem Teamleiter vor seinen Kollegen und Kolleginnen lächerlich gemacht. Er kann nichts dafür, dass er humpelt und er könnte auch den Spott ertragen, nur

die mangelnde Unterstützung seiner Kolleg/innen, die mit seinem Teamleiter lachen, kann er nicht ertragen.

Was kannst du unternehmen?

Jeden Vorfall melden

Niemand sollte sich mit dem Problem der Gewalt alleine beschäftigen müssen, deshalb sollte Gewalt sofort dem Arbeitgeber oder der Gewerkschaft gemeldet werden.

Über Gewalt sprechen

Beteilige dich gegebenenfalls an der Kampagne deiner Gewerkschaft zu diesem Thema oder bitte deine Gewerkschaft darum, eine Kampagne für eine Lösung des Problems zu starten. Dies könnte über eine Vereinbarung mit dem Arbeitgeber erfolgen, um den Beschäftigten Schutz zu gewähren und Sicherheitsmaßnahmen einzuführen sowie sich bei der Regierung für eine Änderung der Vorschriften einsetzen.

Gemeinsam handeln

Tritt einer aktiven Gewerkschaft bei. Dadurch haben Beschäftigte die besten Chancen, die Bedingungen am Arbeitsplatz zu verbessern. Gibt es an deinem Arbeitsplatz keine Gewerkschaft, erkundige dich bei den anderen Verkehrsbeschäftigten, ob sie einer guten Gewerkschaft angehören – du könntest der Gewerkschaft angehören –

du könntest der Gewerkschaft bei der Mitgliederwerbung an deinem Arbeitsplatz behilflich sein. Gibt es keine Gewerkschaft, könntest du eine Arbeitervereinigung vor Ort ansprechen, um herauszufinden, ob sie dich unterstützen könnten.

Gewalt am Arbeitsplatz muss bekämpft werden. Zusammen können wir eine Lösung finden.

Die internationale Transportarbeiter-Föderation (ITF) hat eine Broschüre für Personen herausgegeben, die sich aktiv gegen Gewalt am Arbeitsplatz einsetzen. Sprich die Vertreterin/den Vertreter deiner Verkehrsgewerkschaft an, falls du die Kampagne „Nein zu Gewalt am Arbeitsplatz“ unterstützen möchtest.

ITF House,
49-60 Borough Road, London,
SE1 1DR, Großbritannien
Tel.: (+4420) 7403 2733
Fax.: (+4420) 7457 7871
Email: mail@itf.org.uk

Webseite: www.itfglobal.org/urban-transport/notoviolence.cfm

Angaben zu den ITF-Regionalbüros gibt's unter:
www.itfglobal.org/about-us/region.cfm

Gewalt passiert täglich!
Gewalt ist dumm und feige!
Gewalt zerstört!

Opfer und ihre Angehörigen
brauchen Hilfe!

Wir sind für Sie da!



Hilfe mit Ruf!

Opfer-Notruf

0 69 - 65 300 399

Spendenkonto 646 666 800
(BLZ 500 400 00) Commerzbank AG

Morsestraße 42 - 60486 Frankfurt/Main
www.deutsche-opferhilfe.de
info@deutsche-opferhilfe.de