

10. Branchenforum ÖPNV/Bahnen

Präventionsteams

***Referent: Dipl.-Ing. Thomas Krämer
Prokurist/Betriebsleiter, Vestische Straßenbahnen GmbH***

Vortrag am 15. Juni 2023 in Hamburg

Gliederung

- 1. Vestische Straßenbahnen GmbH***
- 2. Einsatz von Präventionsteams – die Projektumsetzung***
- 3. Ergebnisse/Evaluierung***
- 4. Unternehmerische Weiterentwicklung***
- 5. Fazit***

1. Vestische Straßenbahnen GmbH

Vestische Straßenbahnen GmbH

- *kommunales Nahverkehrsunternehmen*
- *bietet ihren Kunden seit dem 10.05.1901 Mobilität und unterstützt damit wesentlich die wirtschaftliche Entwicklung im nördlichen Ruhrgebiet*
- *verfügt über einen modernen Linienbusfuhrpark, bei dem technische Innovationen zum Standard gehören (z.B. Brennstoffzellenhybrid-/Batterie-/Dieselhybrid-Technologie)*
- *Mitglied im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und in der Kooperation Metropole Ruhr (kmmr)*



Die Vestische

Bedienungsgebiet

- Fläche ca. 976 km² mit rund 896.000 Einwohnern
- Bedienungsgebiet von Haltern bis Herne und von Oberhausen bis Dortmund

Leistung

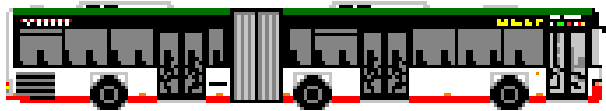
- Linien:
126
- Gesamtlinielänge:
1.415 km
p.a. 20,24 Mio. km
- beförderte Personen:
46,1 Mio. (Corona bedingt)



Vestische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	Gesamt	davon Bottrop
Beschäftigte	1054	312
Fahrdienst	766	297
Kundenberater	26	5
Werkstatt	76	5
Verwaltung (incl. Verkehrsaufsicht)	158	5
Azubis	28	0

Fahrzeugpark



Standard-Gelenkbusse

104



Standard-Linienbusse

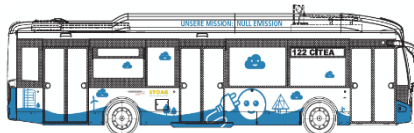
159



Dieselhybrid-Gelenkbusse

0

(ausgeschieden Juni 2022)



Batteriebus

2

(seit April 2019)

Insgesamt

265

Weitere ca. 156 Busse bei 8 Subunternehmern (ca. 25 % der Verkehrsleistung) und 2 Fremdunternehmen aus Kooperationsverträgen

2. Einsatz von Präventionsteams – die Projektumsetzung

Ausgangslage – Empfehlungen des EZK (Ergebnisse aus der Fragebogenaktion „Sicherheit“)

- (Sicherheits-) Personal
 - Einsatz von Verfügungs- / Interventionsstreifen
 - Ziel: Unterstützung der Fahrer in Situationen unterhalb polizeilicher Alarmierung
 - Verbale Androhung von Gewalt, Bespucken etc.
 - Modellprojekt
 - min. 12 Monate
 - Entscheidungsgrundlage für weiteres Vorgehen
 - zwei qualifizierte Sicherheits- und Kontrollkräfte (plus ein Fahrer) in KFZ
 - Beauftragung eines externen Sicherheitsdienstleister
 - vorhandene Qualifikationen
 - bedarfsgerecht einsetzbar

Ausgangslage – Empfehlungen des EZK (Ergebnisse aus der Fragebogenaktion „Sicherheit“)

- Einsatz von Verfügungs- / Interventionsstreifen
 - Einsatz während (zeitlich) und in den örtlichen Belastungsschwerpunkten -> primär abends (20 – 01 Uhr) sowie an Wochenenden
 - Aktivierung durch den Fahrer
 - Fahrer vermeiden Konfrontation
 - Personal entsprechend qualifiziert
 - Steuerung und Kontrolle über Leitstelle
 - Uniformierung der Vestischen oder Zivilkleidung
 - keine „schwarzen Sheriffs“
 - Sichtbarkeit / Präsenz: Signalwesten
 - Ergänzend: stichprobenartige Fahrscheinkontrollen
 - objektivere Lageinformationen

Zielsetzungen für das Projekt „Präventionsteams“

- *Unterstützung des Fahrpersonals in kritischen Situationen*
- *Fahrausweisprüfung*
- *Unterstützung in den fixierten Zeiträumen*
- *Präsenz in kompletten Bedienungsgebiet*
- *Projektzeitraum 24 Monate*
- **Steigerung der subjektiven Sicherheit** (Kunden, Fahrpersonal)
- **Mitarbeiterzufriedenheit**

Team-/Ausstattungs-Struktur der „Präventionsteams“

- *2 Sicherheitskräfte (externer Dienstleister)*
 - *Sicherheitskleidung des Dienstleisters*
 - *Keine weitere Ausstattung (Hilfsmittel)*
- *1 Fahrer (intern)*
 - *Dienstkleidung der Vestischen*
- *PKW (intern)*

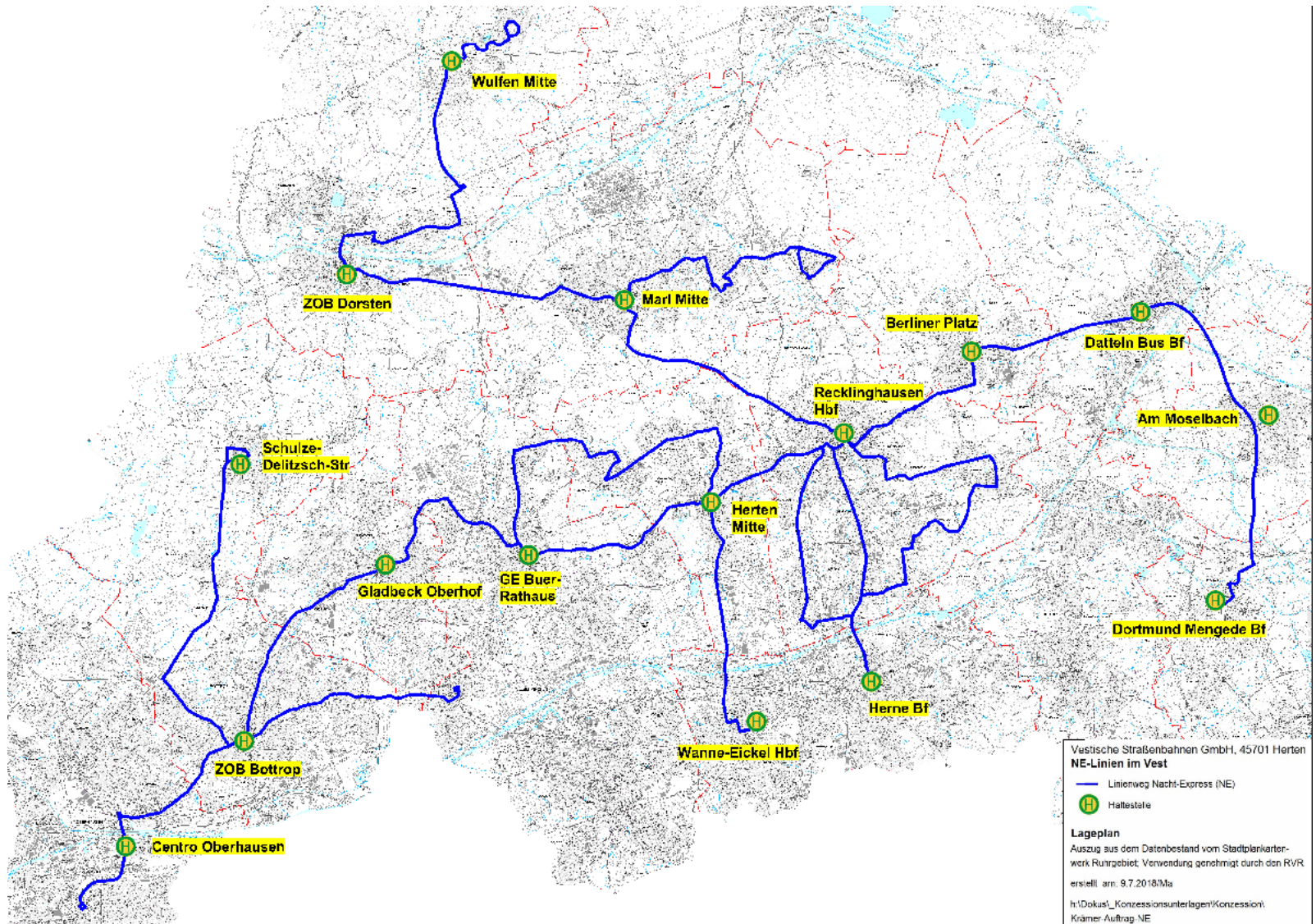
Aufgaben des externen Sicherheitspersonals

- *Allgemeine Sicherheit und Ordnung zur Aufrechterhaltung des Betriebsablaufs (unter Einhaltung der Hausordnung/des Hausrechts)*
- *Einhaltung der Beförderungsbedingungen*
- *Schutz und Sicherheit des Fahrpersonals*
- *Schutz und Sicherheit der Fahrgäste*
- *Aktives Ansprechen von Personen, die den Betriebsablauf stören*
- *Diebstahlprävention/Vandalismus Prävention*
- *Einleiten von Sofortmaßnahmen bei Feststellungen*

Qualifikation des externen Sicherheitspersonals

- **Zertifizierte Sicherheits-/Servicekräfte**
- *Mehrjährige Berufserfahrung im Bereich ÖPNV*
- *Tarif- und Streckenkunde geschult durch hauseigene Multiplikatoren*
- *Geschult im Umgang mit MDE-Geräten zur Aufnahme von EBE´s*
- *Ausbildung in Erste Hilfe*
- *ggf. Brandschutzschulung/ -unterweisung*

Bedienungsgebiet (mit NE-Netz)



Einsatzprofil der Präventionsteams

Handlungsschwerpunkte der Präventionsteams

- ***Mitfahrt in den Kurs-Fahrzeugen (Standardleistung)***
 - *Fahrausweiskontrolle (Sicherheitskräfte)*
 - *Begleitung des „betreuten“ Kurs-Fahrzeuges (Fahrer mit PKW)*
- ***Unterstützung des Fahrpersonals in kritischen Situationen***
 - *Anforderung durch das Fahrpersonal*
 - *Die Koordinierung des Einsatzes erfolgt durch die Leitstelle*
 - *Abbruch der Fahrausweiskontrolle (Sicherheitskräfte)*
 - *Direkte Fahrt zum Interventionsort (Fahrer plus Sicherheitskräfte)*

Organisation der Präventionsteams

- *3 Teams (um kurze Reaktionszeiten im Bedienungsgebiet zu erreichen)*
- *Steuerung über die Leitstelle der Vestischen*
- *örtliche Einsatzschwerpunkte*
 - *ZOB Recklinghausen (Betriebshof Herten)*
 - *Gelsenkirchen-Buer Rathaus (Betriebshof Herten)*
 - *ZOB Bottrop/Gladbeck Oberhof (Betriebshof Bottrop)*
- *Einsatzzeiten (freitags und samstags, Kernzeit 20 Uhr bis 2.30 Uhr)*
 - *Team RE (20 Uhr bis 3.30 Uhr)*
 - *Team GE (19 Uhr bis 2.30 Uhr)*
 - *Team BOT (20 Uhr bis 3.30 Uhr)*

Zusammensetzung der Präventionsteams



Zusammenarbeit Sicherheitsdienstleister-Vestische

- *Kurzfristiges Feedback (Kurzbericht) nach jedem Einsatz*
- *Regelmäßiger Austausch (Rhythmus 4-6 Wochen)*
 - *Feedback zu den zurückliegenden Einsätzen*
 - *Überprüfung der Präsenz-Strategie (erreichen wir unsere Projektziele!)*
 - *Festlegung der nächsten Einsatztage*
 - *Anzahl der Präventionsteams im Bedienungsgebiet*
 - *Beginn/Ende der Einsätze*
 - *Festlegung von Sondereinsatztagen*
 - *Veränderungen der Vorgehensweisen*
 - *Veränderungen der Vorgehensweisen unserer Fahrausweisprüfer*
 - *Veränderung der Prozessabläufe (Leitstelle/Polizei)*
- *Austausch mit den Präventionsteam-Fahrern (hausintern)*
- *Austausch mit dem Fahrpersonal (Aufforderung zur Mithilfe)*
- *Abstimmung mit dem PP Recklinghausen/Gelsenkirchen
(Beschleunigung der Polizei-Präsenz bei EMA)*

Einsatz der Präventionsteams in der Corona-Pandemie

- *Ausschließlich Präsenz an den ZOB`s und an zentralen Haltestellen.*
- *Einsatz in den KOM zur Sicherstellung der aktuellen Masken-Regelung.*
- *Auskünfte zum Erwerb von Fahrausweisen (im Zusammenhang der Einstellung des Verkaufs von Einzeltickets beim Fahrpersonal).*
- *Schwerpunktmäßige Prüfungen in den KOM, wo ein Ticketverkauf über den Fahrer wieder möglich war.*

3. Ergebnisse/Evaluierung

Projektergebnisse (Zahlen/Daten/Fakten)

- *Projektzeitraum 24 Monate (1.12.2018 bis 30.11.2020)*
- *251 Einsatztage*
- *18.252 Einsatzstunden*
- *33 Präventionsteam-Einsätze vom Fahrpersonal angefordert*
- *Kontakte zu 135.412 Fahrgästen (in den KOM)*
- *Fahrleistung der Begleit-PKW`s 74.774 km*

Unsere Bilanz nach 251. Einsatztagen

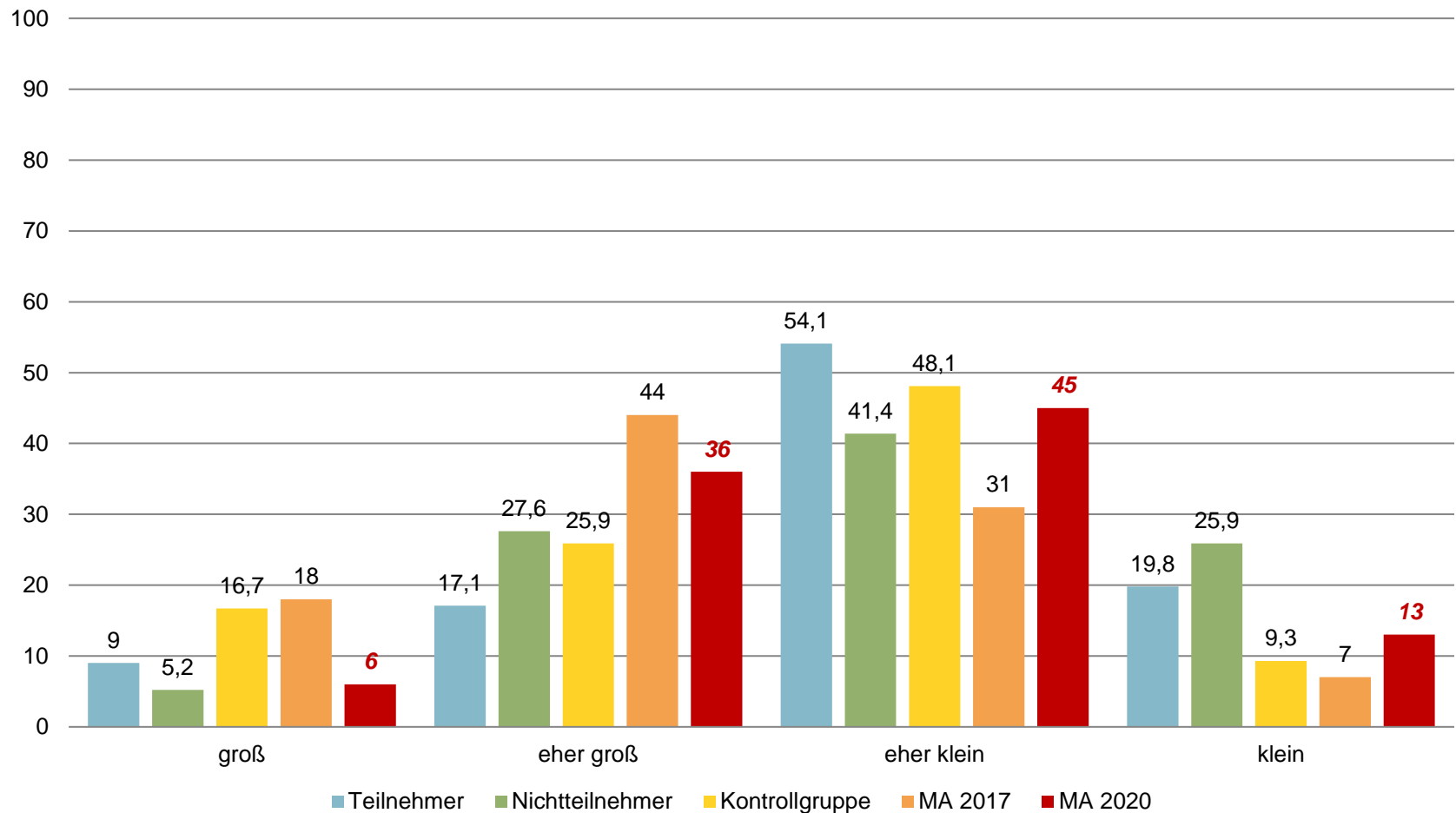
- *Positive Reaktionen bei den Fahrgästen*
- *Positive Reaktionen in der Öffentlichkeit (Facebook)*
- *Hohes mediales Interesse (WDR, SAT1, Printmedien)*
- *Umsetzung des Präventionsgedankens*
- *Imagegewinn/Glaubwürdigkeit zum Thema „Sicherheit“*
- *Steigerung der „Zahlungsmoral“ bei den Fahrgästen*
- **Mitarbeiterzufriedenheit**
- **33 Anforderungen der Präventionsteams**

Evaluation der Projektergebnisse durch das EZK

- *Mitarbeiterbefragung*
- *Online - Fahrgastbefragung*
- *Face-to-Face - Fahrgastbefragung*

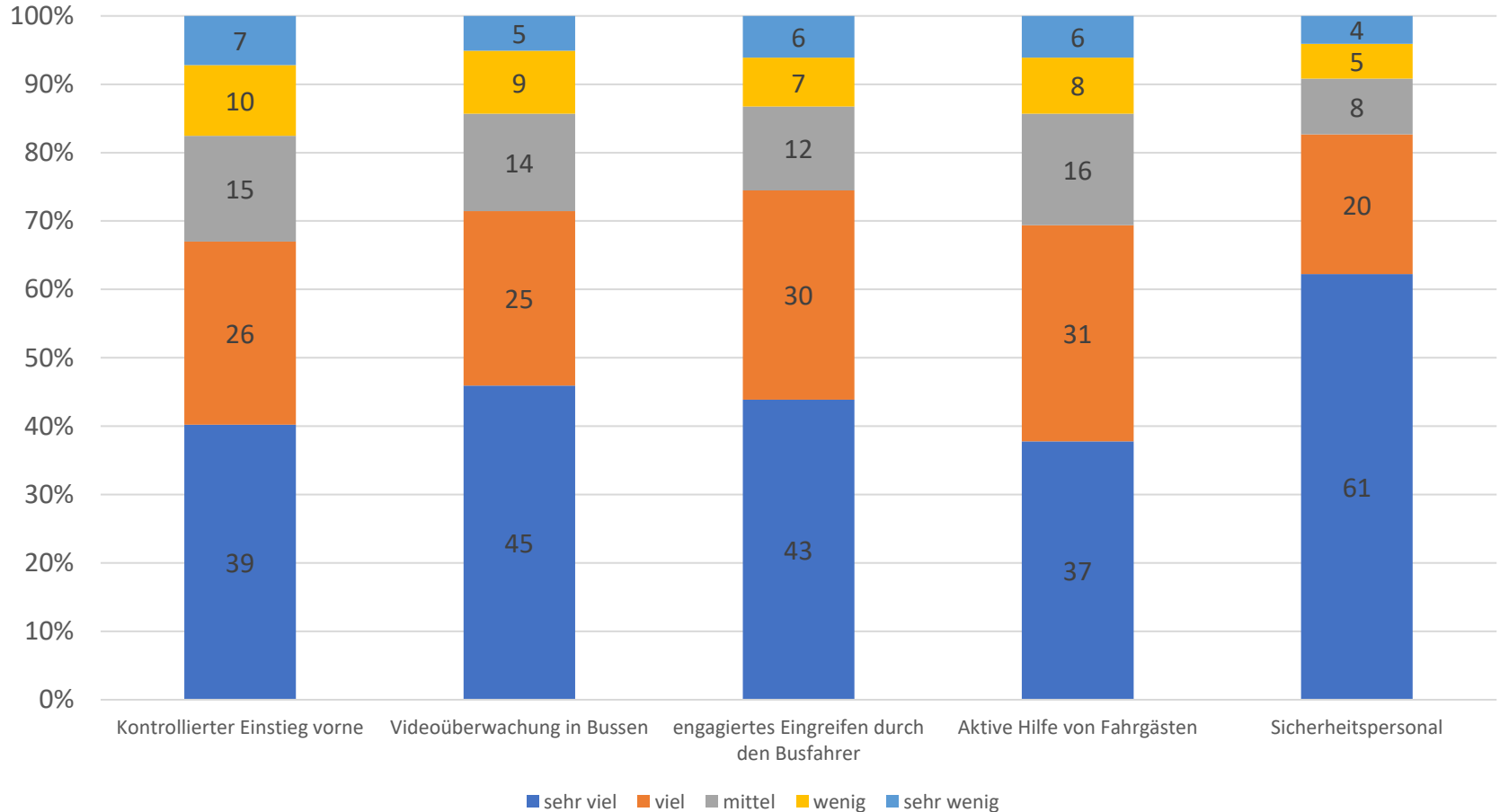
Mitarbeiterbefragung

Angst während des Dienstes bedroht zu werden



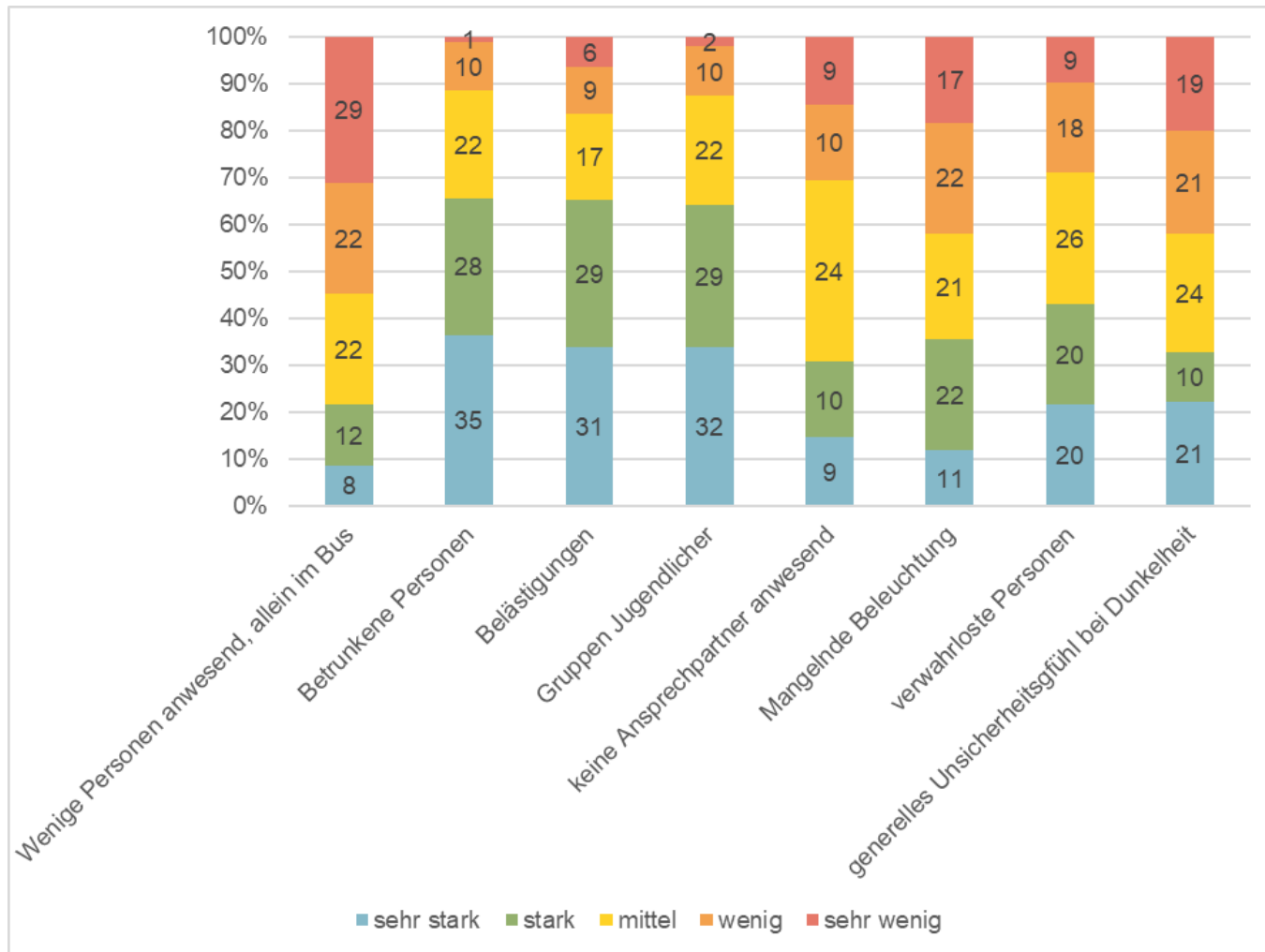
Online - Fahrgastbefragung

Beitrag zur Erhöhung der Fahrgastsicherheit



Face-to-Face - Fahrgastbefragung

Persönliche Gründe sich im Bus unsicher zu fühlen



Zusammenfassung der Ergebnisse des EZK (aus Sicht des Fahrpersonals)

- *Das Sicherheitsgefühl ist größer.*
- Präsenz und Kontrollen durch externes Sicherheitspersonal sind wichtige Maßnahmen zur Verbesserung der eigenen Sicherheit und leisten auch einen Beitrag zu mehr Sicherheit im ÖPNV.
- Die Präventionsteams werden hinsichtlich Durchsetzungsstärke, Präsenz und Wahrnehmbarkeit sowie Professionalität sehr positiv bewertet.
- Die vollumfänglichen Aufgaben der Präventionsteams können Beschäftigte der Vestischen ohne externe Unterstützung nicht so erfolgreich übernehmen.
- Die Fahrdienstbeschäftigten fühlen sich durch die Vorgesetzten und das Unternehmen besser unterstützt.

Zusammenfassung der Ergebnisse des EZK (aus Sicht der Fahrgäste/Kunden)

- *Die Präsenz der Präventionsteams wird vermehrt wahrgenommen.*
- Der Einsatz des Sicherheitspersonals wird positiv bewertet und als wirksamste Maßnahme gesehen.
- Fahrgäste, die die Präventionsteams wahrnehmen, fühlen sich sicherer.
- Höflichkeit, Durchsetzungsstärke und Auftreten der Präventionsteams werden von zwei Dritteln der Kunden sehr positiv bewertet.

Die Präventionsteams – "Ansprechpartner für unsere Kunden"



4. Unternehmerische Weiterentwicklung

Auszeichnung mit dem VBG-Präventionspreis 2022

Kategorie: Organisieren und motivieren - Sicherheit



5. Fazit

5. Fazit

- ***Durch den Einsatz der Präventionsteams ist das subjektive Sicherheitsgefühl für das Fahrpersonal erhöht worden.***
- ***Der Einsatz der Präventionsteams wird sehr positiv von den Fahrgästen bewertet.***
- ***Deutliche Steigerung der Zahlungsmoral, spürbare Entwicklung der Einnahmesicherung.***
- ***Die Vorgehensweisen und Prozesse in der Fahrausweisprüfung zwischen den eigenen Kundenbetreuern und dem externen Dienstleister müssen harmonisiert und „möglichst identisch“ sein.***

5. Fazit

- **Vorzeitige unternehmerische Entscheidung, dass der Einsatz der Präventionsteams auch nach dem Projektende weitergeführt wird.**
- **Massive Ausweitung des Einsatzvolumens der Präventionsteams.**
 - *Jeder Betriebstag, mehr monatliche Präventionsteam-Einsätze*
 - *Präsenzzeiten fast über den kompletten Betriebstag*
 - *Präsenz auch in den Randgebieten des Bedienungsgebietes und bei Sonderveranstaltungen*
- **Unternehmerische Zusammenführung der Präventionsteams und der internen Kundenbetreuer (Fahrausweisprüfer)**



**„Einsatz der Präventionsteams,
ein Erfolg auf **ganzer Linie**“**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Kontakt

Dipl.-Ing. Thomas Krämer

Tel.: 0049 2366/186-210

Fax: 0049 2366/186-207

thomas.kraemer@vestische.de