



# Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen

Stand März 2009

#### **VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung**

Die VBG ist eine gesetzliche Unfallversicherung mit über 31 Millionen Versicherungsverhältnissen in Deutschland. Versicherte der VBG sind Arbeitnehmer, freiwillig versicherte Unternehmer, Patienten in stationärer Behandlung und Rehabilitanden, Lernende in berufsbildenden Einrichtungen und bürgerschaftlich Engagierte. Zur VBG zählen über 900.000 beitragspflichtige Unternehmen aus mehr als 100 Gewerbezweigen – vom Architekturbüro bis zum Zeitarbeitsunternehmen.

Weitere Informationen zur VBG finden Sie unter [www.vbg.de](http://www.vbg.de)

Die in dieser Publikation enthaltenen Lösungen schließen andere, mindestens ebenso sichere Lösungen nicht aus, die auch in Regeln anderer Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder der Türkei oder anderer Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum ihren Niederschlag gefunden haben können.

In dieser Publikation wird auf eine geschlechtsneutrale Schreibweise geachtet. Wo dieses nicht möglich ist, wird zugunsten der besseren Lesbarkeit das ursprüngliche grammatische Geschlecht verwendet. Es wird hier ausdrücklich darauf hingewiesen, dass damit auch jeweils das andere Geschlecht angesprochen ist.

Wenn in dieser Publikation von Beurteilungen der Arbeitsbedingungen gesprochen wird, ist damit auch immer die Gefährdungsbeurteilung im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes gemeint.



# Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen

Version 1.0/2010-10

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Allgemeines</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Allgemeine Präventionsmaßnahmen zum Schutz der Beschäftigten</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Technische Maßnahmen</b>	<b>7</b>
3.1.1	Gestaltung der Betriebsanlagen	7
3.1.2	Beleuchtung	9
3.1.3	Zugang zu Betriebsanlagen	9
3.1.4	Notrufeinrichtungen	9
3.1.5	Videoüberwachung von Haltestellen, Bahnhöfen und Fahrzeugen	10
<b>3.2</b>	<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<b>11</b>
3.2.1	Öffentlichkeitsarbeit	11
3.2.2	Innerbetriebliche Zusammenarbeit	12
3.2.3	Überbetriebliche Zusammenarbeit	12
3.2.4	Organisation bei Großveranstaltungen	13
<b>3.3</b>	<b>Personenbezogene Maßnahmen</b>	<b>13</b>
3.3.1	Zielgruppenorientierte Schulung im Umgang mit Kunden	14
3.3.2	Schulung in rechtlichen Fragen	14
3.3.3	Dienstanweisungen	14
3.3.4	Betreuung nach außergewöhnlichen Ereignissen	15



<b>4.</b>	<b>Tätigkeitsbezogene Gefährdungen und Präventionsmaßnahmen</b>	<b>16</b>
4.1	Fahrpersonal	16
4.2	Fahrausweisprüfdienst	21
4.3	Ordnungs- und Sicherheitsdienst	27
4.4	Kundendienst	31
4.5	Bargeldtransport	35
4.6	Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion	37
<b>Anhang Vorschriften und Regeln</b>		<b>40</b>

---

Bei inhaltlichen Fragen zu dieser Publikation:

**Präventionsstab ÖPNV/Bahnen**

Fontenay 1a, 20354 Hamburg

Tel.: 040 23656-395

Fax: 040 23656-178

E-Mail: [stab-oepnv-bahnen@vbg.de](mailto:stab-oepnv-bahnen@vbg.de)

---

# 1. Einleitung

In unserer Gesellschaft ist eine zunehmende Gewaltbereitschaft festzustellen, die sich durch Kriminalstatistiken belegen lässt. Dies hat auch Auswirkungen auf das Unfallgeschehen bei den Verkehrsunternehmen. In den letzten Jahren wurde etwa jeder zehnte angezeigte Arbeitsunfall in Unternehmen der Branche ÖPNV/Bahnen der VBG\* durch Übergriffe Dritter verursacht. Unter dem Begriff „Übergriffe Dritter“ im Sinne dieser BG-Information wird jeder Vorfall verstanden, bei dem ein Beschäftigter während der Ausübung seines Dienstes bedroht oder tätlich angegriffen wird. Traten derartige Vorfälle bislang besonders bei den Unternehmen auf, die im großstädtischen Bereich Personennahverkehr durchführen – zum Beispiel Straßenbahn-, Stadtbahn-, U-Bahn- und Omnibusunternehmen –, sind in jüngerer Zeit vermehrt auch die Beschäftigten von Eisenbahnunternehmen mit Personenverkehr das Ziel von Übergriffen geworden.

Die Auswertung des Unfallgeschehens zeigt, dass einige Beschäftigtengruppen in besonderem Maße durch Übergriffe gefährdet sind. So hat das Fahrpersonal bei diesen Arbeitsunfällen einen Anteil von 49 Prozent, wovon mehr als 3/4 auf die Fahrer von Linienbussen entfallen. 43 Prozent entfallen auf die

Fahrausweisprüfer. Die übrigen 8 Prozent entfallen auf die Beschäftigten des Ordnungsdienstes und Sicherheitsdienstes, des Kundendienstes und auf die Verkehrsmeister. In dieser BG-Information wird auch dieser Häufigkeitsverteilung Rechnung getragen.

Unfälle durch Übergriffe mit Verletzungsfolgen verursachen den Unternehmen und der Berufsgenossenschaft Kosten und den Betroffenen zum Teil erhebliches Leid. Neben körperlichen Verletzungsfolgen sind in einzelnen Fällen auch psychische Folgen in Form posttraumatischer Belastungen festzustellen. Häufen sich Übergriffe in einem Unternehmen oder in bestimmten Bereichen des Verkehrsnetzes, beeinträchtigt dies das subjektive Sicherheitsempfinden von Kunden und Beschäftigten, die sich in diesen Bereichen aufhalten oder tätig sind. Ein allgemeines Unsicherheitsgefühl verursacht Stress und kann somit die Gesundheit beeinträchtigen. Beschäftigte gefährden sich selbst, wenn sie nicht beachten, dass der Schutz ihrer Gesundheit wichtiger ist als der Schutz von Sachwerten oder die Ergreifung von Tätern.

Der Unternehmer hat die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu treffen. Dazu gehören auch technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz vor Übergriffen auf

---

\* Zum 1. Januar 2010 fusionierte die BG BAHNEN mit der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG). Die Mitgliedsunternehmen der BG BAHNEN wurden als Branche ÖPNV/Bahnen in die VBG integriert.

## 2. Allgemeines

das Personal durch aggressive Fahrgäste und durch kriminelle Handlungen betriebsfremder Personen. Daneben ist es wichtig für die Unternehmen, die Beschäftigten in die Lage zu versetzen, in Konfliktsituationen angemessen zu reagieren und so Schaden von sich selbst und den Fahrgästen abzuwenden und die Betriebseinrichtungen zu schützen.

Diese BG-Information richtet sich vorrangig an Unternehmer und deren Führungskräfte mit Verantwortung für Personal mit Kundenkontakt. Sie gibt Hinweise zu technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen, mit denen das Gefährdungspotenzial verringert werden kann. Für die Betroffenen, das heißt die Beschäftigten selbst, gibt diese BG-Information Hinweise auf gegebenenfalls im eigenen Unternehmen umzusetzende Maßnahmen.

Es gibt eine Vielzahl von Maßnahmen, mit denen das Personal von Verkehrsunternehmen gegen Übergriffe Dritter geschützt werden kann. Vor dem Hintergrund eines ganzheitlichen Ansatzes ist häufig eine Maßnahmenkombination erforderlich, um den Schutz wirksam und angepasst an die betriebspezifischen Verhältnisse realisieren zu können.

Basis für die Festlegung dieser Maßnahmen ist eine detaillierte Gefährdungsbeurteilung, die ohnehin vom Gesetzgeber gemäß § 5 Arbeitsschutzgesetz für alle Arbeitsbereiche gefordert wird. Handlungshilfen und Checklisten zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilung, auch für den Fahrdienst von Bahnen und Bussen, können zum Beispiel über die VBG ([www.vbg.de/downloads](http://www.vbg.de/downloads), Thema Straßen-, U-Bahnen und Eisenbahnen) bezogen werden. Der Faktor „Gefährdung durch Personen“ ist genauer zu betrachten für Personal, das häufig Kontakt zur Öffentlichkeit, also insbesondere zu Kunden (Fahrgästen), aber auch zu Dritten (Passanten, Straßenverkehrsteilnehmer), hat.

Die Gefährdungsbeurteilung hat das Ziel, Art und Umfang der Gefährdungen zu erkennen, gefährdete Personengruppen im Unternehmen zu identifizieren und sich einen Überblick zu verschaffen, wie hoch das Risiko jeweils einzuschätzen ist. Um präventiv tätig werden zu können, ist es wichtig, nicht nur das tatsächliche Unfallgeschehen auszu-

werten, sondern bereits im Vorfeld Hinweise auf Konfliktpotenzial zu erhalten. Wichtige Hinweise auf problematische Bereiche im Netz können dabei auch bei den Betroffenen selbst abgefragt werden. Die Einbindung von Sicherheitsbeauftragten aus dem Fahrdienst, Fachkräften für Arbeitssicherheit, Betriebsärzten und der Betriebsvertretung kann hilfreich sein.

Anhand der konkret identifizierten Gefährdungssituationen ist zu entscheiden, welche technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen getroffen werden sollen. Die Verantwortlichkeiten für die betriebsspezifische Auswahl und Umsetzung der Maßnahmen sind festzulegen. Die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung und der Maßnahmenkatalog sind zu dokumentieren. Zur Erhaltung des Sicherheitsniveaus ist es wichtig, dass getroffene Maßnahmen in ihrer Wirksamkeit regelmäßig überprüft und gegebenenfalls an ein verändertes Umfeld angepasst werden.

In Abschnitt 3 dieser BG-Information sind zunächst allgemein anwendbare Schutzmaßnahmen dargestellt und erläutert. Sie können grundsätzlich auf alle Tätigkeiten mit Kundenkontakt angewendet werden, wenn entsprechende Gefährdungen für die Beschäftigten vorhanden sind.

Abschnitt 4 enthält spezielle Maßnahmenkataloge für typische Tätigkeiten in Verkehrsunternehmen. Diese fallen je nach Gefährdungsgrad mehr oder weniger umfangreich aus. Ihre Strukturierung kann bereits als Ausgangsbasis für die Gefährdungsbeurteilung herangezogen werden. Führen Unternehmen einzelne Tätigkeiten – zum Beispiel Fahrausweisprüfdienst – nicht oder nicht selbst aus, kann von weiteren Betrachtungen abgesehen werden.

Die vorgestellten Maßnahmen sind besonders empfehlenswert, weil sie in Verkehrsunternehmen in der Praxis erfolgreich angewandt worden sind.

Die in dieser BG-Information dargestellten Gefährdungen und Maßnahmen sind vorrangig auf die Belange der Unternehmen ausgerichtet, die im großstädtischen Bereich mit Straßenbahnen, Stadtbahnen, U-Bahnen und Omnibussen den Personennahverkehr durchführen. Diese Maßnahmen sind auch in Verkehrsunternehmen im ländlichen Bereich und Eisenbahnunternehmen mit Personenverkehr unter Berücksichtigung ihrer jeweiligen Umgebungsbedingungen sinngemäß anwendbar. Ausgehend von den auftretenden Gefährdungen ist von diesen Unternehmen festzulegen, welche der genannten Maßnahmen dem Schutz der Beschäftigten dienen können.



### 3. Allgemeine Präventionsmaßnahmen zum Schutz der Beschäftigten

Zur Verhütung von Arbeitsunfällen haben technische Schutzmaßnahmen grundsätzlich Vorrang vor organisatorischen oder personellen Maßnahmen. Sie sind erfahrungsgemäß am wirksamsten, weil ihre Anwendung im Gegensatz zu den übrigen Maßnahmen nicht vom Verhalten des Einzelnen abhängt, sondern aufgrund des Vorhandenseins zwangsläufig erfolgt.

Zum Schutz vor Übergriffen können klassische technische Maßnahmen des Arbeitsschutzes allerdings nur eingeschränkt umgesetzt werden. So würde zum Beispiel eine strikte räumliche Trennung von Fahrpersonal und Fahrgästen die Zielsetzung eines kundenorientierten Dienstleistungsunternehmens nicht erfüllen. Auch andere baulich/technische Maßnahmen, wie die Verfügbarkeit von Notrufeinrichtungen und eine übersichtliche Gestaltung von Betriebsanlagen, wirken zwar positiv auf das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten, können Übergriffe letztlich aber nicht ausschließen.

Wesentlich größere Bedeutung kommt daher organisatorischen Maßnahmen zu. Dies bedeutet unter anderem ein umfassendes Sicherheitskonzept, in dem alle Arbeitsabläufe auch unter dem Aspekt der Sicherheit der Beschäftigten geplant werden. Sicherheitsrelevante Regelungen sind in innerbetrieblichen Dienstanweisungen festzulegen. Alle Beschäftigten sind über für sie relevante Maßnahmen zu unterrichten.

Zuständigkeiten für eine rasche Erkennung und Beseitigung baulicher Mängel – zum Beispiel Ausfall von Beleuchtung, Schäden an Einfriedungen – sind festzulegen. Notfallpläne, wie Beschäftigten im Gefahrfall rasch Hilfe geleistet werden kann, sind zu entwickeln. Konzepte zur psychischen Betreuung von Personal nach schwerwiegenden Ereignissen müssen sich auch an Beschäftigte richten, die von einem Übergriff betroffen sind.

Personenbezogene Maßnahmen haben das Ziel, Beschäftigte auf potenzielle Konfliktsituationen in ihrem Arbeitsalltag vorzubereiten. Ein zielgruppenspezifisches Training soll diese in die Lage versetzen, Konfliktsituationen frühzeitig zu erkennen und gezielt einer Eskalation vorzubeugen. Den Beschäftigten muss klar gemacht werden, dass im Konfliktfall der Schutz der eigenen Gesundheit wichtiger ist als der Schutz von Sachwerten des Unternehmens oder die Ergreifung von Tätern oder Schwarzfahrern.

#### 3.1 Technische Maßnahmen

##### 3.1.1 Gestaltung der Betriebsanlagen

Zu den Betriebsanlagen zählen außer den für die Fahrgäste zugänglichen Anlagen auch die Bereiche, die vorwiegend den Beschäftigten zugänglich sind – zum Beispiel Bahnhöfe, Abstellanlagen, Aufenthalts- und

## Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen

Pausenräume, Toiletten für den Fahrdienst einschließlich der zugehörigen Verkehrswege.

Unternehmen, die in fremden Anlagen tätig sind, haben oft nicht das notwendige Mitspracherecht bei der Gestaltung der betriebsfremden Anlagen. Kann eine einvernehmliche Lösung nicht herbeigeführt werden, unterstützt die VBG die Unternehmen bei der Durchsetzung von Maßnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes in betriebsfremden Anlagen.



Abbildung 2: Durch Zäune kann deutlich gemacht werden, dass die Anlagen nicht frei zugänglich sind. Die Übersichtlichkeit bleibt gewahrt.



Abbildung 1: Die offene Gestaltung im Bereich der Betriebsanlagen an Endstellen trägt zur Sicherheit der Beschäftigten bei.

Bei der Gestaltung der Betriebsanlagen, bei der Auswahl der Baustoffe und der Farbgebung ist auf ein helles, freundliches Erscheinungsbild und eine gute Übersichtlichkeit zu achten. Hierdurch wird das subjektive Sicherheitsgefühl sowohl von Fahrgästen als auch von Beschäftigten positiv beeinflusst. Die Hemmschwelle für Verschmutzungen und Beschädigungen wird erhöht.

Es hat sich bewährt, Oberflächen so auszuführen, dass sie möglichst vandalismusresistent und leicht zu reinigen sind. Verkehrsflächen und Verkehrswege sollen so angelegt sein, dass sie gut einsehbar sind. Sichteinschränkungen – beispielsweise durch Stützen, Nischen und Informationsvitrinen – sollen möglichst vermieden werden.

### 3.1.2 Beleuchtung

Die Beleuchtungsverhältnisse in diesen Anlagen sind möglichst so zu gestalten, dass das dort tätige Personal sich einen Überblick über die Situation verschaffen kann. Insbesondere Endstellen sind nach Einbruch der Dunkelheit häufig verkehrsarme Bereiche. Es sollte deshalb dafür gesorgt werden, dass die Übersichtlichkeit nicht durch bauliche Gegebenheiten und Bewuchs in Verbindung mit unzureichender Beleuchtung beeinträchtigt wird.

Bei der Auswahl geeigneter Leuchtkörper ist die Alterung und die damit verbundene Verminderung der Leuchtstärke zu berücksichtigen. Es besteht nicht die Notwendigkeit, während der Dunkelheit die Beleuchtung ständig in Betrieb zu halten. Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit bietet es sich beispielsweise an, die Beleuchtung automatisch durch das sich nähernde Fahrzeug – zum Beispiel über Fahrleitungskontakt oder Bewegungsmelder – einzuschalten. Der Instandhaltung muss besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden.

### 3.1.3 Zugang zu Betriebsanlagen

Zugangswege – zum Beispiel zu Diensträumen, Toilettenanlagen – sollen übersichtlich und möglichst kurz gestaltet sein. Führen Wege zu Diensträumen oder Toilettenanlagen an schlecht einsehbaren Bereichen vorbei – zum Beispiel an Nischen oder

Bepflanzungen –, empfiehlt sich eine Abgrenzung in Form eines Zaunes. Dabei dürfen Fluchtwege jedoch nicht eingeschränkt werden.

Es kann sinnvoll sein, Spiegel so anzuordnen, dass ein Überblick über die Situation im verdeckten Zugangsbereich möglich ist. Bepflanzungen im Bereich von Verkehrswegen sollten aus Gründen der Übersichtlichkeit niedrig gehalten werden.

Zur Erhöhung der Sicherheit in Diensträumen und Toilettenanlagen hat sich bewährt, diese mit einer Schließanlage anstelle von Dreikant- oder Vierkantschlössern an den Türen auszurüsten. Unbefugte können sich dann nicht mit einfachen Mitteln Zugang verschaffen. Zugangstüren zu Diensträumen und Toilettenanlagen in besonders gefährdeten Bereichen und Personaleingänge von Verkaufsstellen oder Kundenzentren, die direkt in Außenbereiche führen, sollten mit einem Weitwinkel-Türspion ausgerüstet sein.

### 3.1.4 Notruffeinrichtungen

In besonders gefährdeten Bereichen der Betriebsanlagen sollen für das Personal Notruffeinrichtungen vorhanden sein. Alternativ oder ergänzend hierzu ist eine Ausrüstung besonders gefährdeter Beschäftigter mit Sprechfunkgerät, Funktelefon oder Personensicherungssystem sinnvoll.



Abbildung 3: Notrufeinrichtungen sind sowohl für Fahrgäste als auch für Beschäftigte hilfreich.

Die Signalübertragung muss in allen Streckenbereichen sichergestellt sein. Notrufeinrichtungen an Haltestellen oder Bahnhöfen, die für die Fahrgäste gedacht sind, bieten auch den Beschäftigten die Möglichkeit, im Notfall Hilfe herbeizuholen.

### 3.1.5 Videoüberwachung von Haltestellen, Bahnhöfen und Fahrzeugen

Die Sicherheit der Beschäftigten und der Fahrgäste verbessert sich durch die Installation einer Videoüberwachungsanlage in Haltestellen, Bahnhöfen und Fahrzeugen. Diese Videoüberwachungsanlagen haben zum einen eine abschreckende Wirkung auf potenzielle Täter, zum anderen dienen sie auch der Aufklärung von Straftaten und Vandalismusschäden.



## Bildaufzeichnung

Verantwortliche Stelle  
oder Unternehmen

Abbildung 4: Auf eine Videoüberwachung muss hingewiesen werden (Piktogramm nach DIN 33450).

Auf eine kontinuierliche Bildübertragung am Fahrerplatz sollte verzichtet werden, sofern nicht wichtige betriebliche Gründe – zum Beispiel die Überwachung des Oberdecks bei Doppeldeckern – dem entgegenstehen. Dem Fahrer wird durch die Monitorbetrachtung zusätzliche Konzentration abverlangt, was die Aufmerksamkeit auf das Fahrgeschehen beeinträchtigen kann. Das Monitorbild sollte entweder durch den Fahrer selbst gestartet werden oder bei besonderen Ereignissen – zum Beispiel Betätigen der Sprech-/Notruftaste im Fahrgastraum – automatisch erfolgen.

### 3.2 Organisatorische Maßnahmen

#### 3.2.1 Öffentlichkeitsarbeit

Durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, die sich insbesondere an die Fahrgäste richtet, muss das Unternehmen nach außen hin darlegen, welche Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit im Umfeld des ÖPNV getroffen wurden. Den Fahrgästen sollte dabei auch ihre Mitverantwortung für die Sicherheit verdeutlicht werden. Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit empfiehlt sich die Zusammenarbeit mit speziellen Nutzergruppen – zum Beispiel Schüler, Fußballfans –, um diese in Sicherheitskonzepten mit einzubinden.

Darüber hinaus sollte denjenigen, die die Sicherheit der Fahrgäste und des Personals gefährden, die zum Beispiel bei Fahraus-

weisprüfungen aggressiv reagieren, Betriebsanlagen beschädigen beziehungsweise unreinigen, deutlich gemacht werden, dass sie für ihr Verhalten zur Verantwortung gezogen werden.

Maßnahmen, die für die Fahrgäste mit Mehraufwand oder vermeintlichen Unannehmlichkeiten verbunden sind – zum Beispiel die Einführung des „kontrollierten Einstiegs“ oder die Installation von Videoaufzeichnungsgeräten –, sind möglichst vor ihrer Einführung bekannt zu machen und nachvollziehbar zu begründen, beispielsweise durch Hinweis auf berechnete Sicherheitsinteressen der Fahrgäste. Derartige Maßnahmen können nicht allein mit Aushängen vorbereitet werden. Hier sind weitergehende Aktivitäten notwendig – zum Beispiel das Verteilen von Handzetteln, Durchsagen in den Haltestellen, Stationen und Fahrzeugen, der Einsatz von zusätzlichen Kundendienstmitarbeitern an Haltestellen und in Fahrzeugen. Damit steigt die Akzeptanz für die angestrebte Maßnahme, und mögliche Konflikte können vermieden oder zumindest reduziert werden.

Betriebsstörungen, Bauarbeiten oder andere Maßnahmen, die den Fahrbetrieb beeinträchtigen und Verspätungen oder Unbequemlichkeiten zur Folge haben, können Konfliktsituationen herbeiführen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Fahrgäste unvorbereitet auf die Situation treffen, die Auswir-



Abbildung 5: Der Einstieg beim Fahrer in den Abendstunden sollte durch gezielte Maßnahmen bekannt gemacht werden.

kungen für sich nicht vollständig abschätzen können oder in ihrer persönlichen Planung erheblich behindert werden. Bei größeren und längerfristig absehbaren Maßnahmen muss deshalb schon während der Planung mit der Information darüber begonnen werden. Die Fahrgäste können sich langfristig auf die Einschränkungen einstellen und akzeptieren diese eher, wenn sie die Notwendigkeit der Maßnahme erkennen. Das Gleiche gilt für andere Personengruppen, die von den Einschränkungen betroffen sind. So sollte zum Beispiel über geänderte Verkehrsführungen für den Individualverkehr aufgrund von Gleis- oder anderen Baustellen frühzeitig informiert werden.

### 3.2.2 Innerbetriebliche Zusammenarbeit

Eine wirksame innerbetriebliche Zusammenarbeit hat positive Auswirkungen auf das subjektive Sicherheitsempfinden der Beschäftigten und auf den Umgang mit Fahrgästen. Innerbetriebliche Arbeitsformen und Informationsflüsse sollen so gestaltet werden, dass das kooperative Miteinander und das Verantwortungsgefühl der einzelnen Beschäftigten über den eigenen Bereich hinaus gefördert werden.

Die Betriebsvertretung, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, der Betriebsarzt und auch die Sicherheitsbeauftragten des gewerblichen Bereichs sollten im Rahmen der innerbetrieblichen Zusammenarbeit frühzeitig an der Gefährdungsbeurteilung und der Festlegung von Maßnahmen zur Gefährdungs-minderung beteiligt werden. Zur Abstimmung von Maßnahmen und geeigneten Aktivitäten ist der Arbeitsschutzausschuss die geeignete Plattform. Hier treffen in der Regel alle zusammen, die ein Konzept für den Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen mitgestalten können. In jedem Fall sind die Zuständigkeiten für einzelne Aufgaben und Maßnahmen eindeutig zu regeln.

### 3.2.3 Überbetriebliche Zusammenarbeit

In Großstädten, Ballungszentren und anderen Gebieten, in denen mehrere ÖPNV-Unternehmen tätig sind, sollte von den Unternehmen gemeinsam ein abgestimmtes Konzept

zur Zusammenarbeit und zum Schutz der Beschäftigten erarbeitet werden. Hier können zum Beispiel die Öffentlichkeitsarbeit, die Koordination von Fahrausweisprüfungen oder der Einsatz von Sicherheitskräften eines Unternehmens in den Fahrzeugen und an den Haltestellen der anderen Unternehmen unter Berücksichtigung rechtlicher Randbedingungen abgestimmt werden.

Für die Erhöhung der Sicherheit im ÖPNV sind Kontakte zur Polizei und zur Stadtverwaltung wichtig. Sinnvoll ist zum Beispiel die Bildung eines örtlichen „Präventionsrates“. Damit wird eine Diskussionsrunde geschaffen, in der mit verantwortlichen Persönlichkeiten aus Politik, Polizei und Gesellschaft Themen der Prävention diskutiert und gemeinsame Initiativen zur Verbesserung der Sicherheit ergriffen werden können.

### **3.2.4 Organisation bei Großveranstaltungen**

Eine erhöhte Gefährdung für Beschäftigte sowie für Fahrzeuge und Betriebsanlagen besteht bei Großveranstaltungen – zum Beispiel Sport- oder Musikevents. Hier sind durch das Unternehmen im Sicherheitskonzept Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten, aber auch der Fahrzeuge und Betriebsanlagen vorzusehen. Mögliche Maßnahmen sind hier die Besetzung der Haltestellen oder Fahrzeuge mit Personal und die Sicherstellung des reibungslosen Ablaufs am

Veranstaltungsort durch den Einsatz von zusätzlichen Beschäftigten.

Der zeitweilige Verzicht auf Fahrausweisprüfungen wird empfohlen, um das bei Großveranstaltungen häufig vorhandene Konfliktpotenzial nicht weiter zu erhöhen.

## **3.3 Personenbezogene Maßnahmen**

Personenbezogene Maßnahmen sind ein wesentlicher Bestandteil eines Konzeptes zum Schutz gegen Übergriffe. Ein angemessenes Verhalten der Beschäftigten in Konfliktsituationen kann zwar Übergriffe nicht ganz verhindern, jedoch deren Anzahl deutlich reduzieren. Eine gezielte Auswahl der Bewerber und eine intensive Ausbildung für die vorgesehene Tätigkeit sind deshalb wichtig. Besonders bei Tätigkeiten mit hohem Konfliktpotenzial ist eine Auswahl allein nach fachlichen Kriterien nicht ausreichend. Um bei der Ausbildung der Beschäftigten nachhaltige Effekte zu erzielen, ist es wichtig, dass Schulungen, Unterweisungen und spezielle Trainings nicht nur einmal durchgeführt werden, sondern eine Auffrischung des Gelernten in angemessenen Zeitabständen erfolgt.

Ein wesentliches Element ist der moderierte Erfahrungsaustausch zwischen den Beschäftigten. Im Arbeitsalltag erlebte Situationen können in der Gruppe reflektiert werden. Aus

den Erfahrungen der Betroffenen, was in der jeweiligen Situation als hilfreich oder als weniger hilfreich empfunden wurde, können Strategien für die Zukunft abgeleitet werden. Auch eine Schulung der Vorgesetzten, möglichst mit praktischem Anteil, ist empfehlenswert, obwohl diese meistens keinen Kundenkontakt haben. Nur die Kenntnis der in Schulungen vermittelten Inhalte und der von den Beschäftigten berichteten Erfahrungen ermöglichen es den Führungskräften, ihre Beschäftigten effektiv zu betreuen, zu informieren und zu motivieren.

### 3.3.1 Zielgruppenorientierte Schulung im Umgang mit Kunden

Grundsätzlich sollten alle Beschäftigten im Rahmen ihrer tätigkeitsbezogenen Unterweisungen und der regelmäßigen Unterweisung im Arbeitsschutz über Maßnahmen zum Schutz vor Übergriffen Dritter unterrichtet werden. Den Beschäftigten sind Kenntnisse der vom Unternehmen getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu vermitteln. Insbesondere ist das angemessene Verhalten in Situationen mit Konfliktpotenzial zu schulen.

Für Personal, bei dem Kundenkontakt die wesentliche Arbeitsaufgabe ist, sind darüber hinaus spezielle Trainings hilfreich. In den tätigkeitsbezogenen Abschnitten dieser BG-Information wird darauf ausführlich eingegangen.

### 3.3.2 Schulung in rechtlichen Fragen

Für konfliktträchtige Situationen haben sich klare Vorgaben für ein in rechtlicher Hinsicht korrektes Verhalten bewährt. Alle Beschäftigten mit Kundenkontakt müssen in rechtlichen Fragen geschult sein. Art und Umfang sind auf die Inhalte der Tätigkeit abzustimmen. Ziel dieser Schulung ist die Vermittlung der persönlichen Sicherheit, sich im Umgang mit Problemfällen bei ihrer jeweiligen Tätigkeit rechtlich sicher verhalten zu können, und die Aneignung eines standardisierten Vorgehens für den Notfall.

Zur Sicherheit im Auftreten der Beschäftigten in Konfliktfällen trägt auch bei, wenn das Unternehmen gegenüber den Beschäftigten deutlich macht, dass es seinem Personal im Konfliktfall juristisch beisteht.

### 3.3.3 Dienstanweisungen

Für die Tätigkeiten mit Kundenkontakt sind Dienstanweisungen erforderlich. In diesen sind die Vorgaben des Unternehmens an die Beschäftigten zu formulieren. Sie sollen klare Anweisungen enthalten – zum Beispiel zum Verhalten gegenüber Fahrgästen und Dritten, zu Verhaltensmaßnahmen bei besonderen Ereignissen und zur Ausrüstung der Beschäftigten. Rechtliche Grundlagen können darin formuliert sein.



Aus Sicht der Unfallverhütung muss die Dienstanweisung deutlich machen, dass im Konfliktfall der Schutz der eigenen Gesundheit wichtiger ist als der Schutz von Sachwerten oder die Ergreifung eines Täters.

Werden Waffen oder andere Mittel zur Selbstverteidigung mitgeführt, ist dies in einer Dienstanweisung zu regeln. Empfohlen wird, das Mitführen von Waffen aller Art außer für Beschäftigte des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes zu untersagen. Aus einer Androhung des Waffengebrauchs entstehen erfahrungsgemäß neue, eskalierende Konfliktsituationen, deren weitere Entwicklung und Ausmaß für keinen der Beteiligten abschätzbar sind und die Auswirkungen für unbeteiligte Dritte haben können.

### 3.3.4 Betreuung nach außergewöhnlichen Ereignissen

Da in verschiedenen Tätigkeitsbereichen mit psychisch stark belastenden Ereignissen – zum Beispiel gewaltsam ausgetragenen Konflikten, Übergriffen – zu rechnen ist, sind Betreuungskonzepte für davon betroffene Beschäftigte zu erarbeiten. Die optimale Betreuung von Beschäftigten nach solchen Ereignissen erfordert ein Vorgehen, das betriebsspezifisch festzulegen ist. Für dessen Umsetzung liegen Betreuungskonzepte der VBG vor, die dafür Hinweise geben. Darin sind sowohl betriebliche Maßnahmen als auch im Bedarfsfall weitergehende ärztliche/

psychologische Betreuungsmaßnahmen aufgeführt. Auf diese Weise kann einer späteren psychischen Erkrankung (posttraumatische Belastungsstörung) und daraus entstehenden Fehlzeiten oder einer Arbeitsunfähigkeit wirksam vorgebeugt werden.

Eine Betreuung von Beschäftigten mit psychischem Schock soll möglichst unmittelbar nach dem belastenden Ereignis eingeleitet werden. Wie diese Betreuung zu realisieren ist, hängt wesentlich von unternehmensspezifischen Randbedingungen ab – zum Beispiel Art der Verkehrsdienstleistung, Unternehmensstruktur und -größe. Die optimale Betreuung nach einem belastenden Ereignis – zum Beispiel gewaltsamer Konflikt, Unfall – erfolgt durch geschulte Erstbetreuer des Unternehmens oder externe Kriseninterventionsteams, die unmittelbar nach dem Ereignis benachrichtigt werden und möglichst umgehend dem Betroffenen Hilfe leisten können. Die VBG hat für die Unternehmen der Branche ÖPNV/Bahnen nicht nur Betreuungskonzepte erarbeitet, sie bietet auch Beratung an und unterstützt bei der Umsetzung.

## 4. Tätigkeitsbezogene Gefährdungen und Präventionsmaßnahmen

Beschäftigte in Verkehrsunternehmen können abhängig von den durchzuführenden Tätigkeiten in unterschiedlichem Ausmaß durch Konflikte mit Dritten gefährdet sein. Nachfolgend sind Bereiche aufgeführt, deren Gefährdungspotenzial durch Übergriffe unterschiedlich ist, die aber gegenüber anderen Tätigkeiten im Unternehmen eine erhöhte Gefährdung für Übergriffe Dritter aufweisen.

Nicht in jedem Unternehmen sind alle Tätigkeitsbereiche anzutreffen beziehungsweise sie sind unternehmensbezogen abweichend gestaltet. In einem Verkehrsunternehmen ohne Tunnelbetrieb fallen zum Beispiel bestimmte Aufgaben gar nicht an. Die bei den Tätigkeiten aufgeführten Gefährdungen sind deshalb unternehmensabhängig zu beurteilen.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind alle Maßnahmen in den folgenden Abschnitten tätigkeitsbezogen beschrieben. Die Tabelle auf Seite 17 ermöglicht eine schnelle Übersicht über die Zuordnung der Präventionsmaßnahmen zu den Tätigkeiten. Damit wird erkennbar, in welchen Tätigkeitsbereichen eine bestimmte Maßnahme eingesetzt werden sollte. Eine genauere, inhaltliche Beschreibung der Maßnahmen ist in dem jeweiligen Abschnitt enthalten.

### 4.1 Fahrpersonal

Zum Fahrpersonal zählen alle Beschäftigten, die Fahrzeuge im Linien- oder Gelegenheitsverkehr führen. Der Grad der Gefährdung hängt wesentlich von Art und Umfang des Kontaktes mit Kunden und Dritten ab. Das Fahrpersonal kann in Fahrzeugen, in Betriebsanlagen und auf Verkehrswegen durch Übergriffe gefährdet sein – zum Beispiel

- bei Durchsetzung der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen,
- bei Schlichtung von Auseinandersetzungen zwischen Fahrgästen,
- durch Fahrgäste oder Dritte, insbesondere nach Betriebsstörungen,
- beim Verlassen des Fahrzeuges an Endstellen,
- bei der Prüfung von Fahrausweisen beim Einstieg,
- bei Konflikten mit anderen Verkehrsteilnehmern.

#### **Mitarbeiterauswahl, Aus- und Fortbildung**

Neben Zuverlässigkeit und der sicheren Fahrzeugbeherrschung ist ein angemessenes Auftreten und gute Kommunikationsfähigkeit gegenüber Kunden ein wichtiger, sicherheitsrelevanter Faktor. Die allgemeinen Hinweise in Abschnitt 3.3 sind deshalb auch für das Fahrpersonal zu beachten.

**Präventionsmaßnahmen zur Reduzierung tätigkeitsbezogener Gefährdungen**

Maßnahmen	Tätigkeiten	Maßnahmen									
		Personenbezogene Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen			Technische Maßnahmen					
Personenbezogene Maßnahmen	Stressbewältigungstechniken		•	•			•				
	Selbstverteidigungstraining			•							
	Deeskalationstraining	•	•	•			•				
	Selbstbehauptungstraining	•	•								
	Mitarbeiterauswahl/ Aus- und Fortbildung	•	•	•	•	•	•				
	Schulung Kundenorientierung	•	•	•	•		•				
Organisatorische Maßnahmen	Objekteinweisung			•							
	Arbeiten im Team/Eigensicherung		•	•		1					
	Besondere Ausrüstung			•							
	Dienstkleidung	•	•	•	•						
	Organisation von Betriebsabläufen	•	•	•	•	•					
	Dienstanweisungen	•	•	•	•	•	•				
	Berücksichtigung im Betreuungskonzept „Schockverletzte“	•	•	•	•						
	Organisation der Unterstützung durch Polizei	•	•	•							
Technische Maßnahmen	Videoüberwachung	•	•	•	2						
	Gestaltung Betriebsanlagen	•			•	•					
	Notsignalanlagen in Fahrzeugen	•									
	geschlossene Fahrerzellen	•									
	Ausstattung Kundenzentren				2						
	Türschließaster	•									
	4.1 Fahrdienst		4.2 Fahrausweisprüfer		4.3 Sicherheitsdienst		4.4 Kundendienst		4.5 Bargeldtransport		4.6 Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion *

<sup>2</sup> gilt für Kundendienst stationär

<sup>1</sup> gilt für Automatenleerung

<sup>2</sup> gilt für Automatenleerung

\* Auswahl der Maßnahmen kann tätigkeitsbezogen variiert werden

Eine sorgfältige Ausbildung und regelmäßige Fortbildung der Beschäftigten ist eine wesentliche Voraussetzung für eine sichere Ausführung der Fahrtätigkeit sowie kompetentes dienstleistungsorientiertes Verhalten gegenüber Kunden. Die Verkehrsunternehmen haben hierzu Konzepte zur Auswahl, Aus- und Weiterbildung ihres Fahrpersonals entwickelt. Es liegen Rahmenpläne und Empfehlungen hierzu vor\*.

Hinsichtlich zusätzlicher Ausbildungen sind die Tätigkeitsbereiche des Fahrpersonals unterschiedlich zu betrachten. Für Fahrdienstmitarbeiter, die eher gelegentlich Kontakt zu Kunden haben – zum Beispiel U-Bahn-Fahrer oder Triebfahrzeugführer –, kann eine allgemeine Information über Maßnahmen zum Schutz vor Übergriffen ausreichend sein. Für Linienbusfahrer ist dagegen eine Schulung im Umgang mit Kunden sehr wichtig, da der Kundenkontakt wesentlicher Bestandteil der Tätigkeit ist.

### **Deeskalations-, Selbstbehauptungstraining**

Linienbusfahrer sollten ein zielgruppenspezifisches Deeskalationstraining durchlaufen, dessen Inhalte und Umfang an den betrieblich vorhandenen Randbedingungen und Erfahrungen auszurichten sind. Ziel des Deeskalationstrainings ist es, die Beschäftigten

zu befähigen, durch ihr eigenes Verhalten eine Verschärfung von Konfliktsituationen im Kundenkontakt zu vermeiden. Wirksam ist ein freundliches, aber bestimmtes Auftreten dem Kunden gegenüber.

Ob und in welchem Umfang auch Fahrer von Straßen-, Stadt- und U-Bahnen dieses zielgruppenorientierte Deeskalationstraining erhalten, hängt von den Gegebenheiten im Bedienungsgebiet ab und liegt im Ermessen des Unternehmens.

Ergänzend kann ein sogenanntes Selbstbehauptungstraining in die Fort- oder Weiterbildung integriert werden. Dieses Training hat das Ziel, ein selbstbewusstes und sicheres Auftreten zu erlernen, um sich wirkungsvoll gegen verbale und nonverbale Übergriffe zur Wehr zu setzen. Dieses Training kann bei Bedarf auch nur für spezielle Zielgruppen durchgeführt werden – zum Beispiel für Fahrerinnen.

### **Geschlossene Fahrerkabine**

Geschlossene Fahrerkabinen sind zurzeit ausschließlich bei Eisenbahnen, U-Bahnen, Straßen- und Stadtbahnen im Einsatz, bei denen ein Verkauf von Fahrausweisen nicht oder nur in geringem Umfang erfolgt. Eine Prüfung der Fahrausweise beim Einstieg erfolgt nicht. Die Gefährdung der Fahrerinnen und Fahrer ist bei einer geschlossenen Fahrerkabine mutmaßlich geringer.

\* VDV-Schrift 712 „Empfehlungen für die Zulassung, Aus- und Weiterbildung im Fahrdienst – ZAW-Fahrdienst“

Im Linienbus würde durch eine geschlossene Fahrerkabine der von den Verkehrsunternehmen gewünschte Kundenkontakt beeinträchtigt. Dem Vorteil der verringerten Gefährdung durch Übergriffe stehen also betriebliche und technische Nachteile gegenüber, so dass keine generelle Empfehlung für geschlossene Fahrerkabinen im Linienbus ausgesprochen werden kann.

Wird eine geschlossene Kabine eingebaut, muss diese durch ein spezielles Schloss von innen gegen unbefugtes Öffnen von außen gesichert werden können. Von innen muss die Kabinentür jederzeit, auch ohne Schlüssel, zu öffnen sein. Betriebsangehörigen muss ein Öffnen von außen mit einem betriebseinheitlichen Schlüssel möglich sein.



Abbildung 6: Bei der Auswahl von Maßnahmen für Linienbusfahrer sind die Aufgaben der Beschäftigten und betriebliche Randbedingungen zu berücksichtigen.

### Türschließbaster

Zum Schutz des Linienbusfahrers an Endstellen sollte ein Schalter am Fahrerarbeitsplatz vorgesehen werden, der es ermöglicht, die Türaußentaster und die äußeren Türnotbetätigungseinrichtungen stillzulegen und sich somit im Bus „einzuschließen“. Derartige Einrichtungen sind gemäß EU-Richtlinie (2001/85/EG) zulässig, wenn die Blockierung der Türen von außen nur durch eine bewusste Handlung des Fahrers vorgenommen werden kann und beim Anlassen des Motors, spätestens jedoch bei Erreichen einer Fahrgeschwindigkeit von 20 km/h, wieder aufgehoben wird.

### Notsignalanlagen in Fahrzeugen

An jedem Fahrerarbeitsplatz sollte zusätzlich zum Notruftaster ein Betätigungselement vorhanden sein, mit dem – durch Dritte nicht erkennbar – ein Notruf mit Standortangabe an die Leitstelle abgesetzt werden kann. Durch Anordnung und Gestaltung des Betätigungselementes ist eine Fehlbetätigung weitgehend auszuschließen – zum Beispiel durch einen sogenannten Kragentaster. Bei häufigen Fehlalarmen besteht die Gefahr, dass die Beschäftigten auf der Leitstelle nicht mehr angemessen reagieren, weil von einem Fehlalarm ausgegangen wird.

Nach Auslösen des Notrufes ist eine in regelmäßigen Intervallen wechselnde Hör-/Sprechverbindung aufzubauen, die Priorität

vor allen anderen Verbindungen hat. Sind die technischen Voraussetzungen hierfür nicht vorhanden, muss durch das Verhalten der Beschäftigten in der Leitstelle vermieden werden, dass Außenstehende frühzeitig davon Kenntnis bekommen, dass ein Notruf abgesetzt wurde. Die Beschäftigten sind anzuweisen, zunächst ausschließlich durch Abhören der Sprechverbindung sich einen Überblick über die Situation zu verschaffen, oder gegebenenfalls durch vorher festzulegende und verschlüsselte Fragen und Antworten gezielte Informationen über den Standort des Fahrzeuges und erforderliche Hilfeleistungen zu erhalten.



Abbildung 7: Fahrer von Linienbussen können durch die sogenannte „Ohrenscheibe“ vor unerwarteten Übergriffen von hinten geschützt werden. Im Beinraum ist der Notruftaster erkennbar.

### Organisation von Betriebsabläufen

Betriebliche Abläufe sind möglichst so zu gestalten, dass vor allem nach Anbruch der Dunkelheit in Bereichen mit geringem Publikumsverkehr – zum Beispiel in entlegenen Bahnhöfen, Wendeschleifen oder Kehranlagen – auf Tätigkeiten verzichtet werden kann, die ein Verlassen des Fahrzeuges erforderlich machen – zum Beispiel Kontrollgänge um das Fahrzeug, Kuppeln von Fahrzeugen. Für den Weg zur Toilettenanlage sind die allgemeinen Hinweise in Abschnitt 3.1 zu berücksichtigen. Falls möglich, sollten Ablösestellen für das Fahrdienstpersonal so gewählt werden, dass sie in Bereichen mit Publikumsverkehr oder in der Nähe eines Betriebshofes liegen.

Bei Einführung einer generellen Fahrausweisprüfung durch den Linienbusfahrer beim Einstieg erhöht sich erfahrungsgemäß das Konfliktpotenzial, wenn bisher nur gelegentliche Fahrausweisprüfungen vorgenommen wurden. Dies sollte Anlass für eine besondere Schulung des Fahrpersonals sein. Ergänzend werden breit angelegte Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit vor der Einführung empfohlen. Bewährt hat es sich auch, wenn für eine Übergangszeit Beschäftigte des Sicherheits- und Ordnungsdienstes auf besonders konfliktträchtigen Linien beziehungsweise Kursen – zum Beispiel Nachtlinien – regelmäßig präsent sind.

Den Fahrern sollte auf jeden Fall ein Ermessensspielraum zugestanden werden, in besonderen Situationen – zum Beispiel bei hohem Fahrgastaufkommen – den Zustieg ausnahmsweise an allen Türen zuzulassen.

Um zu verhindern, dass Teile der Dienstkleidung, wie Krawatten oder Tücher, bei einem Angriff als Strangulationswaffe gegen den Beschäftigten eingesetzt werden, sollten diese Klettverschlüsse oder Gummizug haben.

### Dienstkleidung

Beschäftigte im Fahrdienst sollten beim Umgang mit Kunden Dienstkleidung tragen. Die erkennbare Präsenz von Beschäftigten des Verkehrsunternehmens trägt dazu bei, das subjektive Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Beschäftigten zu fördern. Für potenzielle Täter wird die Hemmschwelle durch die Dienstkleidung durchaus erhöht.

## 4.2 Fahrausweisprüfdienst

Aufgabe des Fahrausweisprüfpersonals ist die Sicherung der Fahrgeldeinnahmen durch Überprüfung der Fahrgäste auf gültigen Fahrausweis sowie die Durchführung eines aktiven Kundendienstes. Die Präsenz des Fahrausweisprüfdienstes, auch gemeinsam mit dem Ordnungs- und Sicherheitsdienst, führt zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl bei den

Fahrgästen und beim Fahrpersonal. Die Prüftätigkeit ist bedingt durch die Art der Arbeitsaufgabe eine konfliktrträgliche Tätigkeit. Jede Prüfsituation ist sowohl für den Prüfer als auch für den Fahrgast unangenehm und erfordert besonderes Geschick des Prüfpersonals.

Der Grad der Gefährdung hängt von äußeren Faktoren ab – zum Beispiel

- Art der Prüfung (Zu- oder Abgangsprüfung),
- Ort der Fahrausweisprüfung (Fahrzeug, Haltestelle),
- Verhalten der Fahrgäste bei der Fahrausweisprüfung,
- Notwendigkeit des Festhaltens von Fahrgästen bis zum Eintreffen der Polizei,
- Vorhandensein von Notrufeinrichtungen,
- Größe der eingesetzten Fahrausweisprüfergruppe.



Abbildung 8: Das Vorzeigen des Dienstausweises sollte für den Fahrausweisprüfer selbstverständlich sein, ebenso das freundliche, aber bestimmte Auftreten.

Ein wichtiger Gesichtspunkt ist die Bezahlung von Fahrausweisprüfern. Erfolgt sie unter Berücksichtigung der Anzahl der ermittelten Fahrgäste ohne Fahrausweis, bekommt die Erhebung der erhöhten Beförderungsentgelte einen hohen Stellenwert und steigert damit die Konfliktträchtigkeit der Fahrausweisprüfung.

Aber auch Faktoren, die vom Fahrausweisprüfer selbst, seiner Persönlichkeit und Ausbildung beeinflusst werden, wirken sich auf den Grad der Gefährdung aus – zum Beispiel

- äußeres Erscheinungsbild des Fahrausweisprüfers,
- Art und Weise, wie den Fahrgästen bei der Fahrausweisprüfung entgegengetreten wird,
- ob es gelingt, durch geschicktes Verhalten beruhigend auf Fahrgäste einzuwirken,
- persönliche und in der Ausbildung vermittelte Fähigkeiten.

### **Mitarbeiterauswahl, Aus- und Fortbildung**

Beschäftigte, die mit der Fahrausweisprüfung beauftragt sind, beeinflussen durch ihr persönliches Auftreten das Erscheinungsbild des Verkehrsunternehmens, weil sie von den Fahrgästen als Repräsentanten des Unternehmens gesehen werden. Es hat sich bewährt, dieses bei der Auswahl der Beschäftigten zu berücksichtigen.

Für die korrekte Ausübung der Prüftätigkeit ist neben einer umfassenden Ausbildung die Motivation des Personals wesentlich. Fahrdienstuntaugliche Beschäftigte sollten nur dann als Fahrausweisprüfer eingesetzt werden, wenn sie für diese Tätigkeit geeignet und ausgebildet sind. Der hohe betriebliche Stellenwert dieser Tätigkeit muss den Beschäftigten deutlich vermittelt werden.

Als Fahrausweisprüfer sollen nur Personen eingesetzt werden, die

- das 18. Lebensjahr vollendet haben,
- eine der Tätigkeit entsprechende Ausbildung absolviert haben,
- körperlich und geistig die Anforderungen an diese Tätigkeit erfüllen.

Durch eine betriebsärztliche Untersuchung und einen Eignungstest kann die körperliche und geistige Eignung festgestellt werden.

Fahrausweisprüfer benötigen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit eine aufgabenorientierte Ausbildung. Diese sollte aus zwei Ausbildungsabschnitten bestehen. Nach der theoretischen Ausbildung erfolgt die praktische Ausbildung mit geeigneten Lehrfahrausweisprüfern. Die Ausbildung endet mit einer Abschlussprüfung.



Die Ausbildung soll neben der Vermittlung allgemeiner Dienstkenntnisse wie

- Kenntnisse über das Unternehmen,
- allgemeine und besondere Beförderungsbedingungen,
- Tarifbestimmungen,
- Liniennetz und Fahrplan,
- einschlägige Bestimmungen des Strafgesetzbuches,
- rechtliche Bestimmungen, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit stehen,
- Dienstanweisungen und Regelungen des Unternehmens für Fahrausweisprüfer,

auch auf den Erwerb von Fähigkeiten ausgerichtet sein, die der Bewältigung alltäglicher Konfliktsituationen dienen, wie

- Kommunikation mit Fahrgästen,
- Kenntnisse über Gewalt am Arbeitsplatz,
- Erkennen, Beeinflussen und Bewältigen von Konflikten,
- Verhaltensmaßnahmen bei Eskalation von Konflikten,
- Stressbewältigung.

Die in der Ausbildung erworbenen Kenntnisse sollten regelmäßig aufgefrischt werden.

### **Deeskalations-/Selbstbehauptungstraining**

Kenntnisse über Arten und Entstehung von Konflikten können deren Verlauf beeinflussen. Sie ermöglichen dem Fahrausweisprü-

fer, in der Mehrheit der Fälle einen Konflikt so zu steuern, dass dieser nicht eskaliert und es dadurch gar nicht erst zu Gewalttaten kommt.

Für Fahrausweisprüfer wird ein Deeskalationstraining durch speziell ausgebildete Trainer empfohlen. Ziel eines solchen Trainings ist es, die Beschäftigten zu befähigen, durch ihr eigenes Verhalten eine Verschärfung von Konfliktsituationen zu vermeiden. Erforderlich ist ein freundliches, aber bestimmtes Auftreten dem Kunden gegenüber.

Wie neuere Untersuchungen zeigen, ist allerdings das klassische Deeskalationstraining nicht ausreichend, da es im Wesentlichen auf die direkte Konfliktsituation bei Kundenkontakt abzielt – zum Beispiel die Prüfsituation. Das mentale Befinden der Beschäftigten in Konfliktsituationen wird aber bereits im Vorfeld wesentlich geprägt (sogenannte „heating-up-Phase“), so dass wirksame Präventionsmaßnahmen früher ansetzen müssen. Die Beschäftigten müssen befähigt werden, sekundäre Reize aus ihrer Umwelt gar nicht oder nur gering wirken zu lassen. Dieses kann durch ein erweitertes Deeskalationstraining oder Coaching erreicht werden, um den Beschäftigten die psychologischen Entstehungsprozesse einer Konfliktsituation bewusst zu machen.

Das Unternehmen sollte Fahrausweisprüfern, vor allem Frauen, während der Ausbildung auch ein Selbstbehauptungstraining anbieten. Bei diesem wird vor allem vermittelt, wie man sich in bestimmten Situationen verhält, um dabei die Oberhand zu behalten. Ein Selbstbehauptungstraining stärkt das Selbstbewusstsein und Durchsetzungsvermögen. In praktischen Übungen wird erlernt, sich in alltäglichen Prüfsituationen zu behaupten.

### **Selbstverteidigungstraining**

Ein Selbstverteidigungstraining muss nicht für alle Fahrausweisprüfer durchgeführt werden. Hier sollte sich das Unternehmen darauf beschränken, den weiblichen Fahrausweisprüfern Techniken und Fähigkeiten zu vermitteln, mit denen sie sich vor körperlicher Gewalt schützen können.

Wird vom Unternehmen auch für andere Beschäftigte des Fahrausweisprüfdienstes ein Selbstverteidigungstraining durchgeführt, sollte sich dieses auf das Erlernen von Techniken und Fähigkeiten zur defensiven Gewaltanwendung beschränken.

### **Stressbewältigungstechniken**

Nach einem aufgetretenen Konflikt ist es wichtig, die belastende Situation zu bewältigen. Mit geeigneten Ressourcen kann dem Auftreten neuer Konfliktsituationen aktiv

vorgebeugt werden. Der Ausgang eines Konfliktes bestimmt wesentlich den Verlauf der nächsten konfliktträchtigen Situation. Nach Konflikten mit Fahrgästen oder Dritten ist es für den Fahrausweisprüfer wichtig, sich von diesem Ereignis zu trennen beziehungsweise zu distanzieren. Dazu gibt es zur kurzfristigen Stressbewältigung die Methoden der Ablenkung, Abreaktion oder Wahrnehmungslenkung. Zur langfristigen Stressbewältigung sind Distanzierungs- und Entspannungstechniken geeignet.

Mit diesen Methoden kann in konkreten Situationen mit einfachen Mitteln eine Stressbewältigung durchgeführt werden. Der Erfolg dieser Methoden hängt von der regelmäßigen Übung ab. Deshalb sollten die Beschäftigten die Möglichkeit haben, diese Methoden während der Aus- oder Weiterbildung zu erlernen und zu trainieren.

### **Arbeiten im Team/Eigensicherung**

Zur Fahrausweisprüfung sollen mindestens zwei Fahrausweisprüfer zusammen eingesetzt werden. Sind Fahrausweisprüfungen in Gebieten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial vorgesehen, sollten diese durch größere Teams von Fahrausweisprüfern oder mit Unterstützung durch die Polizei oder den Ordnungs- und Sicherheitsdienst durchgeführt werden. Erfahrungen zeigen, dass die Sicherung des kontrollierenden Beschäftigten durch einen anderen Kollegen, der die

Situation laufend beobachten kann, das Konfliktrisiko erheblich mindert und das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten im Prüfdienst erhöht.



Abbildung 9: Ein zweiter Beschäftigter sichert den Fahrausweisprüfer.

Um die Auswirkungen bei Übergriffen durch Dritte gering zu halten, sollen die Fahrausweisprüfer Möglichkeiten der Eigensicherung und deren praktische Anwendung kennen und umsetzen können. Dazu gehört das Zusammenwirken im Team, Kommunikation mit der Leitstelle, Verhaltensregeln bei gewaltgeneigten Konfliktsituationen und Kenntnisse über das Verhalten von Schwarzfahrern. Kenntnisse und Strategien zur Eigensicherung sollen regelmäßig aufgefrischt werden.

### Dienstanweisungen

Für den Fahrausweisprüfdienst sind Dienstanweisungen zu erstellen. Darin sind die Vorgaben des Unternehmens an die Beschäftigten zu formulieren. Sie sollten klare Anweisungen enthalten – zum Beispiel zum Verhalten gegenüber Fahrgästen und Dritten, zu Verhaltensmaßnahmen bei besonderen Ereignissen oder zur Art und Weise der Feststellung des erhöhten Beförderungsentgeltes. Darüber hinaus sind Hinweise zu rechtlichen Grundlagen hilfreich.

Neben der Schulung in rechtlichen Fragen hat das Unternehmen dafür zu sorgen, dass das Prüfpersonal weiß, was von ihm erwartet wird. So soll zum Beispiel geregelt sein, wann das erhöhte Beförderungsentgelt zu erheben ist und wann darauf verzichtet werden kann. Unsicherheiten bestehen zum Beispiel in der Entscheidung, in welchen



Abbildung 10: Durch die Einhaltung eines Sicherheitsabstandes schützt sich der Fahrausweisprüfer vor plötzlichen Angriffen.

Fällen flüchtende Fahrgäste verfolgt werden sollen. Klare Regelungen sind notwendig, um den Beschäftigten Sicherheit in derartigen Situationen zu vermitteln. Unfallschilderungen belegen, dass Beschäftigte ihre Gesundheit gefährden in der Überzeugung, mit ihrem Verhalten den Erwartungen ihres Unternehmens zu entsprechen.

### Dienstkleidung

Ob Fahrausweisprüfer bei ihrer Tätigkeit Dienstkleidung tragen, hängt von der Unternehmensphilosophie ab. Erfahrungen haben gezeigt, dass die erkennbare Präsenz von Beschäftigten des Verkehrsunternehmens dazu beiträgt, das subjektive Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Beschäftigten zu fördern. Für potenzielle Täter wird die Hemmschwelle durch erkennbare Mitarbeiterpräsenz erhöht.

### Schwerpunktprüfungen

Für Schwerpunktprüfungen (Abgangs- oder Bahnsteigprüfungen) sollte ein allgemeingültiges Konzept vorhanden sein, in dem das Vorgehen von der Planung über die Durchführung bis zur Nachbereitung beschrieben ist. Darin ist zu regeln, wer die Fahrausweisprüfer bei den Prüfungen unterstützt. Große Prüfungen dieser Art sollten in Zusammenarbeit mit Polizei und/oder Ordnungs- und Sicherheitsdienst des Unternehmens durchgeführt werden.

Ein wesentlicher Teil des Konzeptes ist die Abstimmung mit anderen Unternehmen eines Verkehrsverbundes – zum Beispiel mit der S-Bahn. Zum Schutz der Beschäftigten sind auch Festlegungen zur Organisation der Personalienfeststellung von Schwarzfahrern erforderlich. Erfolgt die Personalfeststellung zum Beispiel in einem gesonderten Raum, ist darauf zu achten, dass dort eine ausreichende Anzahl von Beschäftigten vorhanden ist. Es ist zu verhindern, dass sich die zur Personalienfeststellung festgehaltenen Personen in der Überzahl befinden.

### Fahrausweisprüfung in der Freizeit

Die Unternehmen sollten darauf verzichten, Fahrausweisprüfungen durch Beschäftigte auf dem Heimweg oder in der Freizeit zuzulassen. Für diese Fahrausweisprüfer ergibt sich aus mehreren Gründen ein erhöhtes Gefährdungspotenzial:

- Die Beschäftigten sind nicht mit der notwendigen Kommunikationsausrüstung ausgestattet.
- Sie können im Notfall weder Verstärkung noch die Polizei rufen.
- Es gibt keine festgelegten Prüfpläne, somit können Mehrfachprüfungen zum Unmut der Fahrgäste führen.

Die Regelung einer Vergütung nach Anzahl der ermittelten Schwarzfahrer (Kopfprämie) führt erfahrungsgemäß zu rigorosen, den Unternehmensinteressen entgegenstehenden Kontrollmethoden, zu Übereifer und häufig zur Überschätzung der eigenen Möglichkeiten. Das Einnehmen des erhöhten Beförderungsentgeltes wird einziges Ziel, oft ohne Rücksicht auf die eigene Gesundheit.

Falls ein Unternehmen sich entschließt, Beschäftigte in deren Freizeit die Fahrausweise kontrollieren zu lassen, sollen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Beschäftigten erhalten die gleiche Ausbildung wie hauptamtliche Fahrausweisprüfer.
- Die Fahrausweisprüfung erfolgt in Absprache mit dem Unternehmen auf festgelegten Strecken und zu festgelegten Zeiten.
- Sie werden mit Funkgeräten beziehungsweise Handys ausgestattet, um die Kommunikation mit der Leitstelle zu ermöglichen und bei Bedarf die Polizei oder den Notarzt rufen zu können.
- Sie melden sich zu Beginn der Prüfung bei der Leitstelle an und nach der Prüfung wieder ab.
- Vor Beginn der Fahrausweisprüfung melden sie sich beim Fahrer an.

### 4.3 Ordnungs- und Sicherheitsdienst

Die Beschäftigten des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes nehmen das Hausrecht in Fahrzeugen und Betriebsanlagen wahr. Sie sorgen durch ihre Anwesenheit dafür, dass Objekte – zum Beispiel abgestellte Fahrzeuge, Bahnhöfe oder Haltestellen – vor Beschädigung geschützt werden und Konflikte zwischen Fahrgästen sowie zwischen Fahrgästen und Personal des Verkehrsunternehmens möglichst gar nicht erst auftreten.

Das Gefährdungspotenzial von Beschäftigten des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes resultiert zum großen Teil aus Konfliktsituationen, die sich durch die Art ihrer Tätigkeit ergeben können. Tätigkeiten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial sind zum Beispiel

- Durchsetzen des Hausrechtes,
- Festhalten von Personen,
- Feststellen der Personalien,
- Verhindern von Fluchtmöglichkeiten,
- Eingreifen bei Tötlichkeiten oder Sachbeschädigung,
- Vorgehen gegen Betrunkene, Störer oder Randalierer,
- Unterstützung des Fahrausweisprüfendienstes bei Schwerpunktprüfungen,
- Schutz der Betriebsanlagen und Fahrzeuge.

### Mitarbeiterauswahl, Aus- und Fortbildung

Beschäftigte, die im Ordnungs- und Sicherheitsdienst eingesetzt werden sollen, müssen dazu sowohl körperlich als auch geistig in der Lage sein und über Erfahrungen im Umgang mit Menschen verfügen. Sie müssen in der Lage sein, situations- und personenbezogenes Einschätzungsvermögen und eine zielorientierte deeskalierende Handlungsfähigkeit zu erlernen. Jugendliche unter 18 Jahren sollten nicht eingesetzt werden.

Die gesundheitliche Eignung sollte durch einen Betriebsarzt festgestellt werden. Besteht eine besondere Infektionsgefahr, beispielsweise weil es häufig zu tätlichen Auseinandersetzungen mit Personen aus dem Drogenmilieu kommt, sind Impfungen gegen Hepatitis A und B als Schutzmaßnahmen zu empfehlen. Eine Grundimmunisierung gegen Tetanus, Poliomyelitis (Kinderlähmung) und Diphtherie sollte dagegen bei allen Beschäftigten des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes vorhanden sein.

Beschäftigte des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes benötigen vor Aufnahme der Tätigkeit eine umfassende tätigkeitsbezogene Ausbildung. In der Ausbildung, die mit einer Abschlussprüfung endet, sollen folgende Inhalte vermittelt werden:

- Betriebs- und Dienstkunde,
- Allgemeine Fachkunde,
- Rechtskunde,

- Verhaltenstraining einschließlich Psychologie und Konfliktmanagement,
- Sportausbildung und Selbstverteidigung.

### Deeskalationstraining

Zur Vermeidung von Auseinandersetzungen und Gewalt sind Kenntnisse über Art und Entstehung von Konflikten für die Beschäftigten ausgesprochen wichtig. Diese Kenntnisse geben dem Beschäftigten die Möglichkeit, den Konflikt in seinen verschiedenen Phasen von der Entstehung bis zur Beendigung zu beeinflussen und zu kontrollieren. Über die richtigen Kommunikationstechniken kann Einfluss auf das Verhalten des Gegenübers ausgeübt werden. Die Beschäftigten sollen zum Beispiel während der Ausbildung durch Rollenspiele und Gesprächsführung kommunikatives Verhalten üben und dadurch lernen, Konflikte zu steuern. Spezielle Deeskalationstaktiken, die von erfahrenen Trainern vermittelt werden können, befähigen die Beschäftigten, eine Verschärfung von Konflikten zu verhindern.

### Stressbewältigung

Nach psychisch belastenden Einsätzen ist es wichtig, die erlebten Situationen zu bewältigen. Dies dient dem Schaffen neuer Ressourcen und beugt dem Auftreten neuer Konfliktsituationen aktiv vor. Der Ausgang und die Nachbereitung einer Konfliktsituation bestimmen wesentlich den Verlauf der nächsten konfliktträchtigen Situation.

Zur kurzfristigen Stressbewältigung gibt es die Methoden der Ablenkung, Abreaktion oder Wahrnehmungslenkung. Zur langfristigen Stressbewältigung gibt es Distanzierungs- und Entspannungstechniken.

Bei diesen Methoden handelt es sich um einfache Mittel zur Stressbewältigung, deren Erfolg aber vom Erlernen und von der Übung abhängt. Deshalb sollte den Beschäftigten die Möglichkeit gegeben werden, diese Methoden während der Ausbildung oder der Weiterbildung zu erlernen und zu trainieren.



Abbildung 12: Die Präsenz von Beschäftigten des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes erhöht das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste und Beschäftigten der Verkehrsunternehmen.



Abbildung 11: Beschäftigte des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes arbeiten generell im Team zusammen.

### Arbeiten im Team/Eigensicherung

Um die Auswirkungen bei Übergriffen durch Dritte gering zu halten, sollen die Beschäftigten Möglichkeiten der Eigensicherung und deren praktische Anwendung kennen und umsetzen können. Dazu gehört der Umgang mit Persönlicher Schutzausrüstung, Hilfsmitteln zur körperlichen Zwanganwendung, Zusammenwirken im Team, Kommunikation und körperliche Fitness. Die Eigensicherung kann nur dann wirksam umgesetzt werden, wenn sie durch ein regelmäßiges Training im Team geübt wird.

Die Tätigkeiten des Ordnungs- und Sicherheitspersonals sollen mindestens zu zweit durchgeführt werden, wobei immer ein Beschäftigter die Maßnahme durchführt und

der Zweite diese sichert. Dies gilt auch dann, wenn die Gefährdungen scheinbar gering sind. Konfliktsituationen lassen sich nicht voraussagen, sie können innerhalb kürzester Zeit entstehen. Ohne Sicherung durch das Team besteht keine Möglichkeit für den gefährdeten Beschäftigten, Verstärkung zu holen. Falls überhaupt noch möglich, müsste er sich dann zurückziehen und kann eine notwendige Prüfung oder Maßnahme nicht mehr durchführen. Dies wiederum würde dem Zweck des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes widersprechen.

Bei größeren Gefährdungen – zum Beispiel bei Großveranstaltungen, Demonstrationen – sind größere Teams zu bilden und die Personalstärke ist dem Einsatz anzupassen.

### Dienstanweisungen

In jedem Unternehmen sind für das Ordnungs- und Sicherheitspersonal Dienstanweisungen zu erstellen. Die Ergebnisse der Gefährdungsanalyse sind zu berücksichtigen.

In der allgemeinen Dienstanweisung müssen zum Beispiel

- die notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten,
- die Anforderungen an das Ordnungs- und Sicherheitspersonal,
- das Tragen von Dienstkleidung,
- Rechte und Pflichten,

- Organisations- und Kommunikationsfestlegungen,
- allgemeingültige Verhaltensregelungen,
- Verhalten bei Konfrontationen, Überfällen geregelt werden.

Spezielle Dienstanweisungen können zum Beispiel erstellt werden für:

- besondere Einsatzbedingungen, wie Großveranstaltungen, Demonstrationen,
- die Ausrüstung in Abhängigkeit vom Einsatz,
- den Umgang mit besonderen Personen,
- das Auffinden von verdächtigen Gegenständen.

Werden für diese besonderen Sachverhalte keine speziellen Dienstanweisungen erstellt, müssen sie Inhalt der allgemeinen Dienstanweisung sein.

### Objekteinweisung

Die Beschäftigten müssen in die zu sichernden Objekte eingewiesen werden. Die Einweisungen sind zu den Zeiten vorzunehmen, an denen die Tätigkeit des Ordnungs- und Sicherheitspersonals üblicherweise ausgeübt wird, um sicherzustellen, dass ausreichende Kenntnisse über die örtlichen Gegebenheiten und Gefährdungen zum Zeitpunkt der Sicherung vermittelt werden.



### Dienstkleidung

Beschäftigte des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes tragen beim Umgang mit Kunden Dienstkleidung. Das Tragen der Dienstkleidung zeigt die Präsenz des Verkehrsunternehmens und schafft Vertrauen bei den Kunden. Die Dienstkleidung sollte erst in der Dienststelle angezogen werden, da Fahrgäste und Dritte von Beschäftigten in Dienstkleidung ein energisches Eingreifen in Konfliktsituationen erwarten. Bei einem solchen Eingreifen kann für den Beschäftigten eine erhöhte Gefährdung vorliegen, da er ungeschützt ist und nicht über die nötige Ausrüstung verfügt.

Um zu verhindern, dass Teile der Dienstkleidung, wie Krawatten oder Tücher, bei einem Angriff als Strangulationswaffe gegen den Beschäftigten eingesetzt werden, sollten diese Klettverschlüsse oder Gummizug haben.

### Ausrüstung

Für den Schutz der Beschäftigten des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes ist es wichtig, dass die für den jeweiligen Einsatzzweck passende Ausrüstung mitgeführt wird. Hierzu gehören zum Beispiel:

- Funkgerät mit Notruffunktion,
- Schutzweste,
- schnittresistente Schutzhandschuhe,
- Handfesseln,
- Reizgas,

- Schlagstock,
- Diensthunde,
- Erste-Hilfe-Tasche.

Welche Ausrüstungsgegenstände für den jeweiligen Einsatz zu tragen sind, ist vom Unternehmen zum Beispiel in einer „Dienst-anweisung für das Tragen von Ausrüstung“ festzulegen.

## 4.4 Kundendienst

### Stationärer Kundendienst

Von Beschäftigten im Kundendienst werden überwiegend an stationären Arbeitsplätzen Fahrkarten verkauft, Kundenanfragen und -beschwerden bearbeitet und die Abwicklung des erhöhten Beförderungsentgeltes durchgeführt.



Abbildung 13: Die offene und freundliche Gestaltung der Kundenzentren darf nicht zu Lasten der Sicherheit der Beschäftigten gehen.

Beschäftigte im Kundendienst haben somit direkten oder indirekten Kundenkontakt. Konfliktsituationen können erfahrungsgemäß im Bereich der Beschwerdestelle und bei der Abwicklung des erhöhten Beförderungsentgeltes auftreten.

Ein Gefährdungspotenzial ist vorhanden bei

- möglichem Zugriff Dritter auf Fahrausweise oder Bargeld,
- der Abwicklung von Geldtransporten,
- Auseinandersetzungen mit Kunden wegen der Entrichtung des erhöhten Beförderungsentgeltes,
- Konflikten bei Beschwerden.

Durch die offene Gestaltung von Verkaufs- und Servicestellen wird die Nähe zum Kunden gefördert, aber Übergriffe werden erleichtert.

### **Mobiler Kundendienst**

Zum mobilen Kundendienst zählen die Beschäftigten im Haltestellen- und Bahnhofsdienst. Sie stehen den Kunden für Auskünfte zur Verfügung und nehmen auch Serviceaufgaben in diesem Bereich wahr.

Beschäftigte des mobilen Kundendienstes sollen durch eine gezielte Ausbildung jederzeit in der Lage sein, kompetent die Fragen der Kunden zu beantworten beziehungsweise entsprechende Ansprechpartner im Unternehmen zu benennen.

Beschäftigte können durch Übergriffe gefährdet sein – zum Beispiel

- während der Zugabfertigung auf dem Bahnsteig,
- bei der Durchsetzung der Hausordnung,
- infolge Hilfeleistung bei Übergriffen auf Fahrgäste,
- bei der In- und Außerbetriebnahme von Fahrtreppen oder Aufzügen.

### **Mitarbeiterauswahl, Aus- und Fortbildung**

Beschäftigte des Kundendienstes beeinflussen durch ihr Auftreten und ihr Verhalten gegenüber den Kunden das Erscheinungsbild des Verkehrsunternehmens nach außen hin. Für dieses das Image des Unternehmens wesentlich beeinflussende Personal ist bei der Auswahl auf serviceorientiertes Verhalten zu achten.

Kundendienstpersonal an stationären Arbeitsplätzen soll neben der für ihre eigentliche Tätigkeit notwendigen Ausbildung auch über vorbeugende Maßnahmen bei Überfällen geschult sein. Dieses Wissen kann durch regelmäßige Unterweisungen aktuell gehalten werden.

### **Verhaltenstraining**

Mit zielgruppenspezifischem Verhaltenstraining soll den Beschäftigten im Kundendienst die gemeinsame Erarbeitung eines Kundendienstprofils ermöglicht werden, an dem sie

sich in ihrem täglichen Verhalten am Arbeitsplatz orientieren können. In den Bereichen Kommunikation, Stressbewältigung und Umgang mit Konflikten beziehungsweise Gewalt werden Möglichkeiten richtigen Verhaltens aufgezeigt und in Gruppenübungen und Rollenspielen eingeübt. Ziel des Verhaltenstrainings ist, ein sicheres und freundliches Auftreten der Beschäftigten gegenüber Kunden zu erreichen.

### Ausstattung von Verkaufsstellen und Kundenzentren

Um den Zugriff auf Fahrausweise und Bargeld zu verhindern und Übergriffen auf Beschäftigte vorzubeugen, sollten für Kundenzentren und für Verkaufsstellen Sicherungsmaßnahmen entsprechend der BG-Regel „Umgang mit Zahlungsmitteln in Verkaufsstellen“ (BGR 141) durchgeführt werden. So können zum Beispiel Fahrausweis-Verkaufsplätze mit automatischen Kassentresoren zur Sicherung des Bargeldbestandes, sogenannten beschäftigtenbedienten Banknotenautomaten, ausgerüstet werden. Eine Maßnahme zur Verringerung der Gefährdung ist auch, auf das Vorhalten eines Fahrkarten-Wertbestandes zu verzichten, indem Fahrausweise erst direkt beim Verkauf ausgedruckt werden. Besonders gefährdete Verkaufsstellen sollten mit Videoüberwachung ausgerüstet werden.

In Verkaufsstellen, die zeitweise nur mit einer Person besetzt sind, sollten zusätzliche Schutzmaßnahmen getroffen werden. Der Kundenbereich kann durch bauliche Maßnahmen – zum Beispiel durch Tresen, die nicht einfach übersprungen werden können – abgetrennt werden. Der Zutritt zum Personalbereich sollte nur von außen durch eine Tür möglich sein, die mit einem Schlüssel geöffnet werden muss, jedoch möglichst nicht direkt aus dem Kundenbereich.

Auch im Arbeitsbereich, wo erhöhtes Beförderungsentgelt zu entrichten ist, sollte der Tresen einen gewissen Schutz vor Übergriffen bieten. Durchsichtige Trennwände zu angrenzenden Arbeitsplätzen ermöglichen einen guten Sichtkontakt zu anderen Beschäftigten. Falls dies baulich nicht zu realisieren ist, ist eine Videoüberwachung hilfreich (siehe Abschnitt 3.1.5).



Abbildung 14: Durch die Überwachung der Zugangstür wird verhindert, dass Unbefugten Zutritt zum Kundenzentrum gewährt wird.



Abbildung 15: Bei Info-Punkten auf Bahnhöfen können die Beschäftigten durch die geschlossene Bauweise vor Übergriffen geschützt werden.

### Dienstkleidung

Beschäftigte des Kundendienstes sollten beim Umgang mit Kunden Dienstkleidung tragen. Das Tragen der Dienstkleidung zeigt die Präsenz des Verkehrsunternehmens und schafft Vertrauen bei den Kunden.

### Dienstanweisungen

Es wird empfohlen, für die Tätigkeit in Kundendienstbereichen ergänzende Dienstanweisungen zu erarbeiten, die Regelungen zum Umgang mit Geld, zum Transport und zum Verhalten nach Übergriffen/Überfällen enthalten.

Folgende Verhaltensweisen sollten festgelegt werden:

- Unverzögliche Sicherung der angenommenen Zahlungsmittel vor dem Zugriff Unbefugter – zum Beispiel durch Schließen der Kassenschublade.
- Verwahrung der angenommenen Zahlungsmittel einschließlich Wechselgeld nur in der Kasse.
- Beachtung des festgelegten Höchstbetrages im Kassenbestand.
- Verbringung der Zahlungsmittel bei Überschreiten des für die Registrierkasse festgelegten Höchstbetrages an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort oder Abholung.
- Geldbearbeitung – zum Beispiel Zählen, Bündeln – hinter verschlossenen Türen und Verhinderung der Einsicht von außen.
- Veränderung der Programmierung der Sperrzeiten von Zeitverschlusssystemen nur nach Anweisung.
- Registrierung des nächsten Telefon-Standortes beziehungsweise Alarmknopfes und Beachtung der Zugänglichkeit.
- Unauffällige Durchführung von Geldtransporten durch zwei Beschäftigte.

### Arbeiten im Team

Die bei ordnungsgemäßer Dienstdurchführung zu erwartenden Gefährdungen lassen es zu, dass Service- beziehungsweise Kundendienstmitarbeiter allein unterwegs sind.

Dies gilt jedoch nur, wenn von den Beschäftigten nur Servicetätigkeiten ausgeführt werden. Nehmen sie andere Aufgaben wahr – zum Beispiel Aufgaben des Fahrausweisprüfdienstes oder des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes –, gelten die dafür zutreffenden Abschnitte mit der Folge, dass im Team mit mindestens zwei Beschäftigten gearbeitet wird. Bei größeren Gefährdungen sollen Beschäftigte des mobilen Kundendienstes nicht allein unterwegs sein – zum Beispiel bei Großveranstaltungen, Demonstrationen.

### 4.5 Bargeldtransport

Bargeldtransporte im Verkehrsunternehmen finden zwischen Abrechnungsstellen in Betriebshöfen, Kundenzentren und Geldinstituten statt, aber auch beim Entleeren stationärer Fahrausweisautomaten. Diese Tätigkeiten sind nicht mit direktem Kundenkontakt verbunden. Durch die transportierten Werte entsteht aber der Anreiz für tätliche Übergriffe Dritter. Da vermutet wird, dass in einem Fahrausweisautomaten erhebliche Summen enthalten sind, kann der Anreiz auch gegeben sein, wenn Automaten zu Instandhaltungszwecken geöffnet sind.

Für die Bewertung der Risiken ist es unter Umständen weniger entscheidend, welche Geldsummen tatsächlich zu transportieren sind, sondern welche Vermutungen von

potenziellen Angreifern angestellt werden. Bei einem spontanen Zugriff – zum Beispiel bei Beschaffungskriminalität Drogenabhängiger – spielen rationale Erwägungen weniger eine Rolle. Daher wird ein Zugriff eher wahllos erfolgen, auch auf die Gefahr hin, nur Münzgeld zu erbeuten. Bei einem mit krimineller Energie geplanten Zugriff wird dagegen angestrebt, nur „lohnende“ Summen, das heißt Papiergeld zu erbeuten.

### Mitarbeiterauswahl, Aus- und Fortbildung

Für Geldtransporte, die durch das Unternehmen selbst durchgeführt werden, sollten umsichtige und zuverlässige Beschäftigte mittleren Alters in willkürlich wechselnder Reihenfolge eingesetzt werden. Von einem Einsatz Jugendlicher unter 18 Jahren und Schwerbehinderter ist möglichst abzusehen.

Von Transporten, die ein spezielles Training erfordern, wird abgeraten. Die Ausbildung sollte die Beschäftigten in die Lage versetzen, frühzeitig potenziell gefährdende Situationen zu erkennen, geeignete Strategien zum Selbstschutz anzuwenden und sich angemessen zu verhalten, falls es doch zu einem Übergriff kommt.

### Selbstverteidigungstraining

Für Beschäftigte, die Geld- beziehungsweise Werttransporte durchführen, ist ein Selbstverteidigungstraining nicht erforderlich. Es

sollte eindeutig in Dienstanweisungen geregelt werden, dass von den Beschäftigten nicht erwartet wird, das Geld beziehungsweise andere Wertgegenstände unter Gefährdung der eigenen Sicherheit zu verteidigen.

### **Geldtransporte durch das Unternehmen**

Für Geldtransporte sind grundsätzlich besondere Maßnahmen vorgeschrieben, insbesondere in der Unfallverhütungsvorschrift „Wach- und Sicherheitsdienste“ (BGV C7). Darin wird unter anderem gefordert, dass Geldtransporte durch Boten grundsätzlich nur zu zweit durchgeführt werden dürfen und Fahrzeuge für Geldtransporte besonders gesichert sein müssen. Diese und zahlreiche weitere vorgeschriebene Sicherheitsmaßnahmen lassen es schon aus wirtschaftlichen und rechtlichen Erwägungen ratsam erscheinen, Transporte größerer Geldsummen – zum Beispiel Geldtransporte aus Betriebshöfen und Kundenzentren – durch eine Fachfirma durchführen zu lassen.

Für Geldtransport durch Beschäftigte des Unternehmens sollte deshalb nur eine begrenzte Geldmenge vorgesehen werden. Transporte durch Beschäftigte des Unternehmens sind nur zulässig, wenn diese als solche nicht erkennbar sind. Dies ist gegeben, wenn die Beschäftigten beim Transport Privatkleidung tragen und/oder neutrale Fahrzeuge benutzt werden.

### **Verhalten bei der Automatenleerung**

Bei der Automatenleerung wird empfohlen, den Geldtransport mit zwei Personen in Dienstkleidung durchzuführen, von denen eine die Sicherung übernimmt. Die Entleerung ist möglichst dicht am Fahrzeug vorzunehmen. Für Entleerungen sind abwechselnde Routen und unterschiedliche Zeiten zu wählen. Auf eine ausreichende Beleuchtung im Umfeld ist zu achten. Hierbei wird der Einsatz von üblichen Firmenfahrzeugen ohne besondere Kennzeichnung empfohlen.

### **Verhalten der Beschäftigten**

Beschäftigte, die als Geldboten tätig werden, sollen nicht gleichzeitig zusätzliche Aufträge – zum Beispiel Fortbringen der Tagespost – ausführen. Die Beschäftigten sollen beim Transport zivile Kleidung tragen. Geldkassetten sind nicht sichtbar zu tragen, sondern dafür sind Taschen und Behältnisse zu verwenden, die keinen Rückschluss auf den Inhalt zulassen. Geldboten sollen dunkle und unübersichtliche Wege und Plätze meiden, und während des Transportes sind Ablenkungen – zum Beispiel Gespräche mit fremden Personen – zu vermeiden. Es wird empfohlen, ein möglichst nah gelegenes Geldinstitut zu wählen, um den Transportweg kurz zu halten.

### Dienstanweisungen

Für den Umgang mit Bargeld müssen auf die jeweilige Tätigkeit abgestimmte Dienstanweisungen erstellt werden.

### 4.6 Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion

Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion – zum Beispiel Fahr- und Verkehrsmeister – haben die Aufgabe, den Verkehr zu lenken, Störungen zu beseitigen und bei Verkehrsunfällen die Unfallaufnahme abzuwickeln. Das Aufsichtspersonal ist im gesamten Streckennetz tätig.

Außerdem haben Beschäftigte mit Aufsichtsfunktion die Aufgabe, in Konfliktsituationen zwischen Beschäftigten des Verkehrsunternehmens und Dritten oder Fahrgästen untereinander schlichtend einzugreifen und, soweit möglich, erforderliche Beweise zu sichern, die Polizei herbeizurufen und das Hausrecht wahrzunehmen.

Das Aufsichtspersonal kann Konfliktsituationen mit Dritten ausgesetzt sein – zum Beispiel bei

- Eingreifen in Konfliktsituationen zwischen Fahrgästen und Fahrern/Betriebsbediensteten,
- Wahrnehmung der Aufsichtsfunktion und Verkehrslenkung,

- Unfällen durch Unfallbeteiligte, Schaulustige oder Fahrgäste,
- Abschleppmaßnahmen von Fahrzeugen,
- Maßnahmen gegen abgestellte Fremdfahrzeuge, die den Linienverkehr behindern,
- Kontrolle der Haltestellen und Bahnhöfe,
- Maßnahmen zur Durchsetzung der Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen.

### Mitarbeiterauswahl, Aus- und Fortbildung

Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion werden einem innerbetrieblichen Auswahlverfahren unterzogen und in einer nachfolgenden Qualifizierung auf ihre Aufgaben vorbereitet. Im Auswahlverfahren sollten persönliche Fähigkeiten und Eigenschaften besonders berücksichtigt werden, die in Konfliktsituationen ausgleichend und konfliktlösend wirken.

Neben der fachlichen Ausbildung für die von den Beschäftigten ausgeführten Tätigkeiten im Haltestellen- und Bahnhofsdienst oder in der Aufsicht soll der Unternehmer ausgehend von möglichen Gefährdungsfaktoren tätigkeitsspezifisch festlegen, welche zusätzlichen Kenntnisse und Fertigkeiten für die Bewältigung von Konfliktsituationen notwendig sind. Diese werden wesentlich durch das betrieblich vorgegebene Aufgabenspektrum der Beschäftigten im Aufsichtsdienst bestimmt.

### Deeskalations-/Selbstbehauptungstraining

Die beispielhafte Aufzählung möglicher Konfliktsituationen verdeutlicht, dass eine Reihe von Tätigkeiten zu Gefährdungen durch Übergriffe Dritter führen kann. Da Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion als Führungskräfte gegenüber Betriebsfremden handeln, ist eine gute Vorbereitung auf diese Situationen geboten.

Bei der Entscheidung, ob den Beschäftigten mit Aufsichtsfunktion ein Deeskalations- und Selbstbehauptungstraining angeboten wird, ist als Grundsatz zu beachten: je mehr Kundenkontakt der Beschäftigte hat, desto größer müssen seine Fähigkeiten sein, Konfliktsituationen zu bewältigen. Dabei sind nicht nur eigene Konflikte mit Dritten zu betrachten, sondern auch Situationen, bei denen die Beschäftigten im Rahmen ihrer Aufgaben vermittelnd und schlichtend eingreifen müssen. Umfang und Inhalt des Trainings sind tätigkeitsbezogen festzulegen.

Eine besondere Ausbildung in Bezug auf Deeskalation und Konfliktbewältigung kann erforderlich sein, wenn die Beschäftigten im Rahmen ihrer Tätigkeit in Situationen geraten können, die Maßnahmen zum Schutz der eigenen Gesundheit erfordern. Dazu gehören zum Beispiel Verkehrsmeister, die regelmäßig zur Abwicklung von Unfällen oder bei besonderen Vorkommnissen mit Fahrgästen zum Ereignisort fahren. Hier begeben sich diese Beschäftigten direkt in einen schon

bestehenden Konflikt, der bei unbedachtem Verhalten erheblich eskalieren kann.

Ein Selbstbehauptungstraining ist in der Regel nicht erforderlich, da ein durchsetzungsfähiges Verhalten Voraussetzung für die Ausübung dieser Tätigkeit ist.

### Stressbewältigung

Nach psychisch belastenden Situationen ist es wichtig, das Erlebte zu bewältigen. Zur kurzfristigen Stressbewältigung gibt es die Methoden der Ablenkung, Abreaktion oder Wahrnehmungslenkung. Zur langfristigen Stressbewältigung können Distanzierungs- und Entspannungstechniken dienen. Bei diesen Methoden handelt es sich um einfache Mittel zur Stressbewältigung, deren Erfolg aber vom Erlernen und von der Übung abhängt. In Abhängigkeit von der Häufigkeit belastender Situationen sollte das Unternehmen entscheiden, ob den Beschäftigten mit Aufsichtsfunktion das Erlernen von Stressbewältigungstechniken angeboten wird.

### Dienstanweisung

Für die Erarbeitung von Dienstanweisungen liegt eine Rahmenempfehlung für die Beschäftigten mit Aufsichtsfunktion vor, die betriebsspezifisch ergänzt werden muss. Darüber hinaus sind für diese Beschäftigten auf Grund der verschiedenen Einsatzbedingungen und des Gefährdungspotenzials



durch Übergriffe Dritter unternehmensspezifische Regelungen in diesen oder in speziellen Dienstanweisungen zu ergänzen.

### **Dienstkleidung**

Die Beschäftigten mit Aufsichtsfunktion sollten während ihres Einsatzes Dienstkleidung tragen. Sie sind so in der Öffentlichkeit als Vertreter des Unternehmens erkennbar, was in der Mehrheit der Fälle zur Lösung von Konflikten beiträgt oder neue Konflikte mit Dritten verhindert.

## Anhang

### Vorschriften und Regeln

- Verordnung über Arbeitsstätten (Arbeitsstättenverordnung – ArbStättV) mit zugehörigen Arbeitsstättenrichtlinien (ASR)
- Richtlinie für elektrische Anlagen nach der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen (E-Baurichtlinien BOStrab)
- Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (BGV A1)
- Unfallverhütungsvorschrift „Wach- und Sicherungsdienste“ (BGV C7)
- Unfallverhütungsvorschrift „Kassen“ (BGV C9)
- BG-Regel „Grundsätze der Prävention“ (BGR A1)
- BG-Regel „Natürliche und künstliche Beleuchtung von Arbeitsstätten, Teil 1 – Handlungshilfen für den Unternehmer“ (BGR 131-1)
- BG-Regel „Natürliche und künstliche Beleuchtung von Arbeitsstätten, Teil 2 – Leitfaden zur Planung und zum Betrieb der Beleuchtung“ (BGR 131-2)
- BG-Regel „Sicherheitsregeln für Geldtransportfahrzeuge“ (BGR 135)
- BG-Regel „Einsatz für Personen-Notsignal-Anlagen“ (BGR 139)
- BG-Regel „Umgang mit Zahlungsmitteln in Verkaufsstellen“ (BGR 141)
- VDV-Schrift 535 „Planung und Bau von Beleuchtungsanlagen im Gleisbereich von Bahnen nach BOStrab“
- VDV-Schrift 712 „Empfehlungen für die Zulassung, Aus- und Weiterbildung im Fahrdienst – ZAW-Fahrdienst“

Herausgeber:



**VBG**

Ihre gesetzliche  
Unfallversicherung

[www.vbg.de](http://www.vbg.de)

Deelbögenkamp 4

22297 Hamburg

Postanschrift: 22281 Hamburg

Artikelnummer: 48-05-0005-4

Realisation:

BC GmbH Verlags- und Mediengesellschaft

Kaiser-Friedrich-Ring 53, 65185 Wiesbaden

[www.bc-verlag.de](http://www.bc-verlag.de)

Fotos: VBG

Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung der VBG

Version 1.0/2010-10

Gedruckt: 2010-10/Auflage: 2.500

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für Mitglieds-  
unternehmen der VBG im Mitgliedsbeitrag enthalten.

## Wir sind für Sie da!

Sie erreichen uns montags bis donnerstags von 8.00–17.00 Uhr, freitags von 8.00–15.00 Uhr

## Servicenummer für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: 0180 5 8247728

0,14 €/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.

**Ihre regional zuständigen Bezirksverwaltungen für Fragen und Mitteilungen zur Prävention einschließlich Seminarinformationen, Rehabilitation, Versicherungsschutz (freiwillige Versicherung und Auslandsunfallversicherung) sowie Veranlagung und Veränderung von Unternehmen:**

### Bezirksverwaltung Bergisch Gladbach

Kölnler Straße 20  
51429 Bergisch Gladbach  
Tel.: 02204 407-0  
Fax: 02204 1639  
E-Mail: BV.BergischGladbach@vbg.de

### Bezirksverwaltung Berlin

Markgrafenstraße 18, 10969 Berlin  
Tel.: 030 77003-0  
Fax: 030 7741319  
E-Mail: BV.Berlin@vbg.de

### Bezirksverwaltung Bielefeld

Nikolaus-Dürkopp-Straße 8  
33602 Bielefeld  
Tel.: 0521 5801-0  
Fax: 0521 61284  
E-Mail: BV.Bielefeld@vbg.de

### Bezirksverwaltung Dresden

Wiener Platz 6, 01069 Dresden  
Tel.: 0351 8145-0  
Fax: 0351 8145-109  
E-Mail: BV.Dresden@vbg.de

### Bezirksverwaltung Duisburg

Wintgensstraße 27, 47058 Duisburg  
Tel.: 0203 3487-0  
Fax: 0203 2809005  
E-Mail: BV.Duisburg@vbg.de

### Bezirksverwaltung Erfurt

Koenbergstraße 1, 99084 Erfurt  
Tel.: 0361 2236-0  
Fax: 0361 2253466  
E-Mail: BV.Erfurt@vbg.de

### Bezirksverwaltung Hamburg

Friesenstraße 22, 20097 Hamburg  
Fontenay 1a, 20354 Hamburg  
Tel.: 040 23656-0  
Fax: 040 2369439  
E-Mail: BV.Hamburg@vbg.de

### Bezirksverwaltung Ludwigsburg

Martin-Luther-Straße 79  
71636 Ludwigsburg  
Tel.: 07141 919-0  
Fax: 07141 902319  
E-Mail: BV.Ludwigsburg@vbg.de

### Bezirksverwaltung Mainz

Isaac-Fulda-Allee 3, 55124 Mainz  
Tel.: 06131 389-0  
Fax: 06131 371044  
E-Mail: BV.Mainz@vbg.de

### Bezirksverwaltung München

Ridlerstraße 37, 80339 München  
Tel.: 089 50095-0  
Fax: 089 5024877  
E-Mail: BV.Muenchen@vbg.de

### Bezirksverwaltung Würzburg

Riemenschneiderstraße 2  
97072 Würzburg  
Tel.: 0931 7943-0  
Fax: 0931 7842200  
E-Mail: BV.Wuerzburg@vbg.de

## Ihre Akademien für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

Seminarinformationen erhalten Sie von Ihrer regional zuständigen Bezirksverwaltung oder unter [www.vbg.de/seminare](http://www.vbg.de/seminare)

### Akademie Dresden

Königsbrücker Landstraße 4c  
01109 Dresden  
VBG-Büro Tel.: 0351 88923-0  
VBG-Fax: 0351 88349-34  
VBG-Mail: Akademie.Dresden@vbg.de  
Hotel-Tel.: 0351 457-3000

### Akademie Gevelinghausen

Schlossstraße 1, 59939 Olsberg  
VBG-Büro Tel.: 02904 9716-0  
VBG-Fax: 02904 9716-30  
VBG-Mail: Akademie.Olsberg@vbg.de  
Hotel-Tel.: 02904 803-0

### Akademie Lautrach

Schlossstraße 1, 87763 Lautrach  
VBG-Büro Tel.: 08394 92613  
VBG-Fax: 08394 1689  
VBG-Mail: Akademie.Lautrach@vbg.de  
Hotel-Tel.: 08394 910-0

### Akademie Storkau

Im Park, 39590 Storkau  
VBG-Büro Tel.: 039321 531-0  
VBG-Fax: 039321 531-23  
VBG-Mail: Akademie.Storkau@vbg.de  
Hotel-Tel.: 039321 521-0

## Klinik für Berufskrankheiten

Münchner Allee 10  
83435 Bad Reichenhall  
Tel.: 08651 601-0  
Fax: 08651 601-1021  
E-Mail: bk-klinik@vbg.de  
[www.bk-klinik-badreichenhall.de](http://www.bk-klinik-badreichenhall.de)

Bei Beitragsfragen:

### Abteilung Beitrag

Deelbögenkamp 4  
22297 Hamburg  
Tel.: 040 5146-2940  
Fax: 040 5146-2771, -2772  
E-Mail: HV.Beitrag@vbg.de



Bei inhaltlichen Fragen zu dieser Publikation:

### Präventionsstab ÖPNV/Bahnen

Fontenay 1a, 20354 Hamburg  
Tel.: 040 23656-395  
Fax: 040 23656-178  
E-Mail: stab-oepnv-bahnen@vbg.de