



DEUTSCHER PRÄVENTIONSTAG

Sicherheitsgefühle im ÖPNV – die Perspektive der Verkehrsunternehmen

von

Daniel Rölle

Dokument aus der

Internetdokumentation Deutscher Präventionstag

www.praeventionstag.de

Hrsg. von

Hans-Jürgen Kerner und Erich Marks

im Auftrag der

Deutschen Stiftung für Verbrechensverhütung und Straffälligenhilfe
(DVS)

Zur Zitation:

Rölle, D. (2004): Sicherheitsgefühle im ÖPNV – die Perspektive der Verkehrsunternehmen.
In: Kerner, H.-J.; Marks, E. (Hrsg.): Internetdokumentation Deutscher Präventionstag.
Hannover.

http://www.praeventionstag.de/content/9_praev/doku/roelle/index_9_roelle.html

Zusammenfassung

Subjektive Unsicherheit bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel beeinträchtigt nicht nur die Attraktivität des ÖPNV-Systems aus Sicht der Fahrgäste, sondern kann auch zu Fahrtverzicht und damit zu Einnahmeverlusten bei den Verkehrsunternehmen führen. Die Entwicklung und Umsetzung sicherheitsfördernder Maßnahmen ist daher sowohl für die Fahrgäste als auch für die Verkehrsunternehmen von großem Interesse. Im Rahmen des vom Bundesforschungsministeriums geförderten Projekts „SuSi-PLUS“* sollen Maßnahmen entwickelt und evaluiert werden, die die subjektive Sicherheit der Fahrgäste spürbar erhöhen.

Dabei wurden bundesweit Verkehrsunternehmen, die nicht in einem Verkehrsverbund organisiert sind und ausschließlich über oberirdische Verkehrsträger verfügen gebeten, Auskunft über die Art der auftretenden Sicherheitsprobleme zu geben. Zusätzlich sollten auch die diesbezüglich eingeleiteten Gegenmaßnahmen benannt werden. Von den 82 angeschriebenen Verkehrsunternehmen haben 38 einen Fragebogen ausgefüllt und zurückgesandt (Rücklaufquote 46%).

Die Ergebnisse belegen, dass Sicherheitsprobleme im öffentlichen Verkehr nicht nur in den S- und U-Bahnen von Millionenstädten auftreten, sondern auch in Bussen, Straßen- und Stadtbahnen mittlerer und kleiner Großstädte. Das häufigste Sicherheitsproblem in diesem Größenordnungsbereich stellen die sozialen Incivilities dar. Bemerkenswert ist, dass es sich dabei nicht nur um Randgruppen handelt, die pöbeln und randalieren und die Fahrgäste belästigen, sondern auch um Schüler, die sich gegenüber jüngeren Schülern aggressiv verhalten. Nahezu jedes zweite Verkehrsunternehmen gab darüber hinaus den Vandalismus in und an den Fahrzeugen bzw. an Haltestellen als vorrangiges Problem an. Betrachtet man ferner die Angaben der Unternehmen zu den „hot spots of fear“, so wird außerdem deutlich, dass Sicherheitsprobleme im ÖPNV zugleich auch städtische Probleme sind, die sich, wie auch das Problem der sozialen Incivilities, nicht mit verkehrlichen Maßnahmen alleine lösen lassen. Wie sich zeigte, gehört neben den Haltestellen auch deren Umfeld zu den Orten, die mehr oder weniger oft als unsicher erlebt werden.

Die zwei insgesamt häufigsten Maßnahmen zur Erhöhung der objektiven und subjektiven Sicherheit sind die Zusammenarbeit mit der Polizei und die schnelle Beseitigung von Vandalismus-Schäden. Interessanterweise sind diese Maßnahmen jedoch nicht zugleich diejenigen, die zur Lösung von Sicherheitsproblemen für besonders effektiv gehalten werden. Diese Maßnahmen sind in erster Linie: Einsatz von Personal, Videoüberwachung und eine sicherheitserhöhende (helle bzw. transparente) Gestaltung der Haltestellen und Fahrzeuge.

1 Untersuchungsproblem

Das Empfinden von Unsicherheit gilt als ein zentrales Problem im ÖPNV. Vor allem abends und nachts fühlen sich einige Fahrgäste unsicher, da sie tätliche Angriffe und Belästigungen fürchten. Ein mangelndes Sicherheitsempfinden beeinträchtigt die Attraktivität des gesamten ÖPNV-Systems, was unter anderem zu Einnahmehausfällen durch Fahrtverzicht oder den Umstieg auf den Pkw führen kann. Kammerer & Volkmar (1987) haben das Sicherheitsgefühl von Münchner U-Bahn-Nutzerinnen und -Nutzern untersucht. Sie stellten fest, dass der persönlichen Sicherheit vor Angriffen und Diebstählen die gleiche Bedeutung zugeschrieben wurde wie günstigen Tarifen. Der Tageszeiteffekt, der sich darin ausdrückt, dass die Zeit während der Dunkelheit als besonders problematisch empfunden wird, war deutlich: abends und nachts wird die U-Bahn von vielen als unsicher erlebt (vgl. auch Rölle, Lohmann & Flade 2004b). Der Tageszeiteffekt wurde auch von den Berliner Verkehrsbetrieben nachgewiesen: Am Tage fühlten sich 2 Prozent der Kunden unsicher, nachts hingegen 45 Prozent (Buschmann 1987). Ähnliche Ergebnisse zeigten auch Untersuchungen in Hamburg (Hamburg Consult/ISIP 2000).

Jeschke (1994) hat darauf hingewiesen, dass sich die typischen ÖPNV-Nachfragegruppen ohne Pkw weitgehend mit den vulnerablen und eher ängstlichen Personengruppen decken: den Frauen

* SuSi-PLUS steht für „**S**ubjektives **S**icherheitsempfinden im **P**ersonenverkehr mit **L**inienbussen, **U**-Bahnen und **S**tadtbahnen“

und den älteren Menschen. Vor allem die Älteren üben aus diesem Grund nicht selten Mobilitätsverzicht. Geschätzt wird, dass annähernd die Hälfte der Frauen über sechzig Jahren in den Zeiten der Dunkelheit nicht mehr aus dem Haus geht. Die Untersuchungen der Berliner Verkehrsbetriebe 1999 zeigten bezogen auf die Mobilität der Bevölkerung bemerkenswerte Ergebnisse. Bei der im Februar durchgeführten repräsentativen Bevölkerungsumfrage äußerte knapp ein Drittel der Befragten (29 Prozent), dass sie es in der Winterzeit möglichst vermeiden, nach 20 Uhr aus dem Haus zu gehen.

Um die Problematik sowie die Effektivität der eingesetzten Maßnahmen genauer und verlässlich zu erfassen, wurde der Forschungsverbund „SuSi-PLUS“ gebildet. Der Verbund gliedert sich in zwei Bausteine: der Baustein 1 wird von der Hamburger Hochbahn gebildet, die exemplarisch für die großen Verkehrsunternehmen mit U-Bahnen als Verkehrsträger steht, der Baustein 2 bezieht sich auf Verkehrsunternehmen in kleineren Großstädten mit ausschließlich oberirdischen Verkehrsträgern. Beispielhaft dafür stehen die MVV Verkehr AG (Mannheim) und die HSB AG (Hanau). Zum Baustein 2 gehört darüber hinaus das in diesem Baustein federführende Institut Wohnen und Umwelt (IWU).

Die Annahme ist, dass es wesentliche Unterschiede zwischen den sehr großen und den eher kleineren Verkehrsunternehmen gibt und zwar im Hinblick auf

- die Art der Sicherheitsprobleme und
- deren finanzielle Möglichkeiten, in Sicherheitsmaßnahmen zu investieren.

Um einen Überblick über die Art der auftretenden Sicherheitsprobleme und die praktischen Maßnahmen der Unternehmen in der Größenordnung zwischen der HSB AG mit rund 10 Millionen Fahrgästen und der MVV Verkehrs AG mit rund 66 Millionen Fahrgästen pro Jahr zu bekommen, wurden bundesweit Verkehrsunternehmen angeschrieben und gebeten, einen Fragebogen auszufüllen. Gefragt wurde nach Sicherheitsproblemen in den Fahrzeugen, an der Haltestelle sowie im Umfeld der Haltestellen. Zusätzlich wurden die Verkehrsunternehmen gebeten anzugeben, welche Maßnahmen sie zur Herstellung von Sicherheit bei welchen Sicherheitsproblemen einsetzen und welche Maßnahmen von ihnen als besonders effektiv eingeschätzt werden.

2 Theoretische Grundlagen

Unsicherheitsgefühle im öffentlichen Raum sind ein komplexes Phänomen, das von verschiedenen Richtungen aus angegangen werden muss, um es zu verstehen und zu erklären. Die theoretischen Grundlagen zur Erklärung von Unsicherheitsgefühlen und deren Entstehung bilden deshalb auch zwei Konzepte: die „Disorder“-Theorie und die „Prospect Refuge“-Theorie.

Grundlage der Disorder-Theorie ist die Annahme, dass Unsicherheitsgefühle von sichtbaren „Zeichen der Verwahrlosung“ (signs of incivilities) im öffentlichen Raum ausgelöst werden.¹ Incivilities sind „unordentliche“ und „unerwünschte“ Zustände, die physischer oder sozialer Art sein können. Zu den physischen Incivilities gehören beispielweise zerfallene und verlassene Gebäude und verwahrloste Grundstücke. Solche Räume wirken „aufgegeben“, „sich selbst überlassen“ und „einsam und ohne Kontrolle durch andere“. Das besondere Problem besteht darin, dass physische Incivilities eine eskalierende Wirkung haben: wenn sie nicht beseitigt werden, nehmen sie rapide zu. Dieses Phänomen wurde als „Broken Windows“-Effekt bezeichnet (vgl. Wilson & Kelling 1982). Soziale Incivilities beziehen sich auf andere Menschen und deren Verhalten, es sind beispielsweise „herumhängende“ Jugendliche sowie öffentlicher Alkohol- und Drogenkonsum. Solche Gruppen sind an verschiedenen Plätzen und Einrichtungen (Bahnhof, Grünanlagen, Haltestellen des ÖPNV) anzutreffen. Das Unsicherheitsgefühl entsteht dadurch, dass das Verhalten dieser Personen als unberechenbar, als belästigend und bedrohlich wahrgenommen wird (LaGrange, Ferraro & Supancic M., 1992).

¹ Wegen der Schwierigkeit, das Wort „incivility“ kurz und knapp ins Deutsche zu übersetzen, wurde der Begriff so übernommen.

Der zweite theoretische Ansatz ist die „Prospect Refuge-Theorie“ (vgl. Appleton, 1975). Nach dieser Theorie fühlen sich Menschen an den Orten sicher, die gut überschaubar sind (prospect) und die zugleich die Möglichkeit bieten, Schutz zu finden oder sich zu verbergen (refuge). Gut überschaubare Orte bieten visuelle Kontrolle, d.h. die Möglichkeit, Gefahren frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren. Eine Person hat Kontrolle in dem Sinne, indem sie die Ereignisse und Zustände in ihrer Umwelt vorhersehen und überblicken kann (vgl. Fischer & Stephan, 1990). In Weiterentwicklungen der Theorie wurde noch eine weitere Komponente, die Fluchtmöglichkeit (escape) hinzugefügt (vgl. Fisher & Nasar 1992). Zur Beurteilung des subjektiven Unsicherheitsgefühls an einem Ort werden zunächst die Komponenten „Überblick“ und „Schutz“ herangezogen. Nach dieser subjektiven Bestandsaufnahme erfolgt eine Bewertung des Ortes, im Hinblick auf bestehende Fluchtmöglichkeiten. Die Wahrnehmung der Sicherheit eines Ortes geschieht nicht bewusst.

3 Methodisches Vorgehen

Im Baustein 2 soll das Unsicherheitserleben in kleineren Großstädten mit oberirdischen Verkehrsanlagen analysiert werden. Dementsprechend wurden mit Hilfe des „Handbuch der Verkehrsunternehmen im VDV 2002/2003“ die Verkehrsunternehmen herausgesucht, die den folgenden Kriterien entsprechen.

- Es sind Verkehrsunternehmen mit oberirdischen Verkehrsträgern (Bus-, Straßenbahn- oder Stadtbahnbetrieb)
- die Beförderungszahlen liegen zwischen ca. 10 bis unter 70 Millionen Fahrgästen pro Jahr.

Auf insgesamt 82 Verkehrsunternehmen in Deutschland trafen diese Kriterien zu. Diese Unternehmen wurden im August 2003 angeschrieben und gebeten, einen Fragebogen auszufüllen (Anschreiben im Anhang). Insgesamt wurde der Fragebogen von 38 Verkehrsunternehmen ausgefüllt; dies entspricht einer Rücklaufquote von 46%.

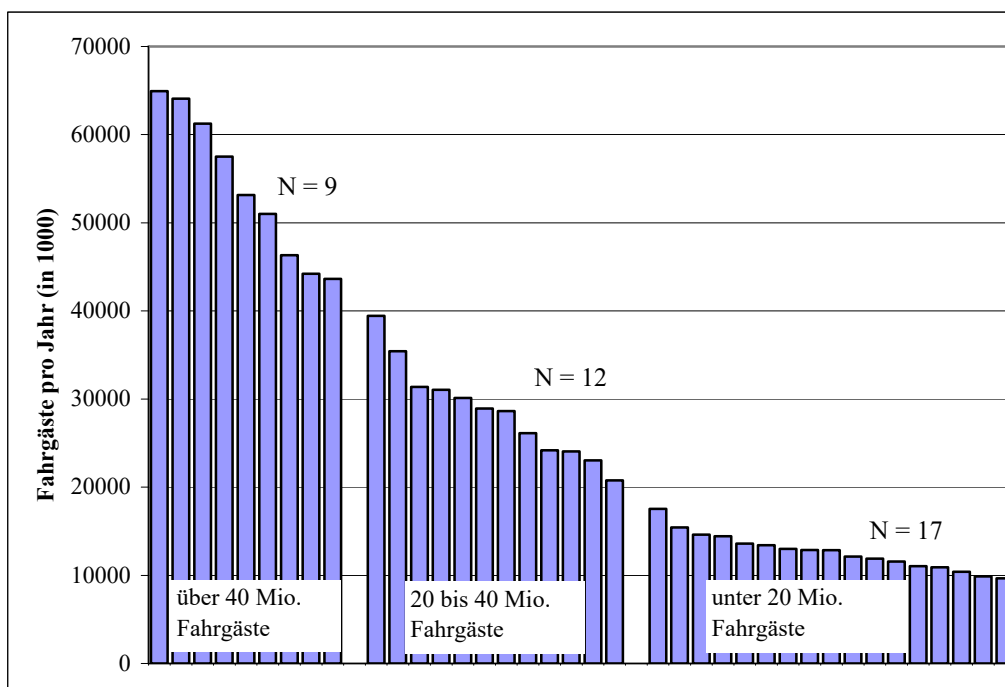


Abbildung 1: Befragte Verkehrsunternehmen nach Fahrgastzahlen

In Abbildung 1 wird deutlich, dass sich die an der Befragungen teilgenommen Unternehmen relativ gleichmäßig zwischen den gewählten Begrenzungen der Fahrgastzahlen in die drei Kategorien verteilen.

Der Fragebogen wurde vom IWU in Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern entwickelt. Mit der schriftlichen Befragung sollten unter anderem die häufigsten Sicherheitsprobleme, mit

denen die Verkehrsunternehmen zu tun haben, und die daraus abgeleiteten bzw. praktizierten Maßnahmen erhoben werden. Der sechsseitige Fragebogen bestand aus insgesamt 12 Fragen, von denen viele offen gestellt wurden, um die spezifischen Belange der einzelnen Unternehmen besser erfassen zu können

4 Ergebnisse

4.1 Sicherheitsprobleme

4.1.1 Die vorrangigsten Probleme

Die Verkehrsunternehmen sollten zunächst die drei vorrangigsten Sicherheitsprobleme nennen, denen dann Maßnahmen von ihnen zugeordnet werden sollten. Insgesamt am häufigsten werden soziale Incivilities angegeben, darunter vergleichsweise oft die Gewalt älterer gegenüber jüngeren Schülern (vgl. Tabelle 1). Ein weiterer Problembereich ist der Vandalismus in und an den Fahrzeugen sowie an Haltestellen. Das Problem „mangelnde Sicherheit“ wird zu gleichen Teilen Haltestellen und Fahrzeugen zugeordnet, in zwei Fällen bestimmten Linien.²

Tabelle 1: Die vorrangigsten Sicherheitsprobleme der Verkehrsunternehmen (Mehrfachnennungen)

Probleme	Häufigkeit	
Soziale Incivilities	26	
Gewalt älterer gegenüber jüngeren Schülern		7
Übergriffe von Fahrgästen		5
Pöbeleien, Fußballfans, Randalierer		4
alkoholisierte Fahrgäste, Drogenkonsum		4
Belästigungen an Haltestellen		3
Randgruppen an Haltestellen		3
Mangelnde Sicherheit	16	
in Fahrzeugen		7
an Haltestellen		7
auf bestimmten Linien		2
Vandalismus	15	
in/an Fahrzeugen		10
an Haltestellen		5
Infrastruktur/Organisation	7	
zu lange Reaktionszeiten der Polizei		2
zu großer Abstand zwischen/ungünstiger Standort von Haltestellen		2
überfüllte Fahrzeuge		1
ungeschultes Personal		1
Defizite bei der Informationsvermittlung		1
Besondere Gruppen	3	
Unsicherheitsgefühle von Frauen und älteren Menschen		3
Sonstiges	5	
Aspekte der Verkehrssicherheit		4
Erhöhung der Fahrgastzufriedenheit		1
Gesamt		72

4.1.2 Das Gesamtspektrum

Neben den drei vorrangigsten Sicherheitsproblemen wurden die Verkehrsunternehmen nach weiteren auftretenden Sicherheitsproblemen gefragt.³ Tabelle 2 zeigt das gesamte Problemspektrum, das sich aus der Beantwortung der Fragen zu Sicherheitsproblemen ergibt.

Tabelle 2: Gesamtes Spektrum an Sicherheitsproblemen (Mehrfachnennungen)

Probleme	Häufigkeit	
Soziale Incivilities	41	
Randalisierende, aggressive Gruppen/pöbelnde Jugendliche, alkoholisierte Personen		12
Übergriffe von Fahrgästen, Gewalt in Fahrzeugen, Übergriffe auf Personal		10

² Fragetext: Konkrete Probleme erfordern konkrete Maßnahmen. Sagen Sie uns bitte, mit welchen Maßnahmen Sie auf die vorrangigsten Sicherheitsprobleme (maximal drei) reagiert haben? Mehrfachnennungen möglich).

³ Fragetext: „Mit welchen Sicherheitsproblemen haben Sie außerdem noch zu tun?“

Gewalt älterer gegenüber jüngeren Schülern		7
Belästigungen und kriminelles Verhalten an Haltestellen, Fahrgeldraub an Endhaltestellen, Taschendiebstahl		4
renitente Fahrgäste bei Fahrausweisprüfung (Schwarzfahrer, renitent bei Kritik)		4
„Randgruppen“ an Haltestellen (Penner, Drogen, Alkoholiker, Skinheads), widerrechtliche Nutzung der Haltestellen		4
Mangelnde Sicherheit	26	
Probleme im Schülerverkehr, sicheres An- und Abfahren im Schülerverkehr (allgemein Sicherheit an den Haltestellen)		9
unbefriedigende gesetzliche Regelung bei der Ausstattung mit Sicherheitsgurten (allgemein: Sicherheit in den Fahrzeugen)		8
Verkehrssicherheits-Probleme (Fußgänger nachts auf ÖPNV-Trasse, Fußgänger an Sammelhaltestellen, Haltestelle im Durchgangsverkehr, Ausstieg auf der Straße auf bestimmten Linien)		6
Reduzierung von Verkehrsunfällen		2
		1
Vandalismus	21	
Vandalismus in Fahrzeugen, Vandalismus an Fahrzeugen, Graffiti		12
Vandalismus an Haltestellen, Graffiti		8
Vandalismus allgemein		1
Infrastruktur/Organisation	11	
zu großer Abstand zwischen den Haltestellen bzw. unzugängliche Haltestellen		4
zu lange Reaktionszeiten der Polizei		2
ungeschultes Personal bzw. allgemeine Defizite bei der Informationsvermittlung		2
Räumung der Verkehrsanlagen im Winter		1
Beförderung von ungesichertem Gepäck		1
überfüllte Fahrzeuge		1
Sonstiges	3	
Erhöhung der Fahrgastsicherheit		1
große Schülergruppen		1
Entwendung der Nothämmer		1
Mangelnde Übersichtlichkeit (prospect)	1	
unzureichend beleuchtete Haltestellen, schlechte Beleuchtung der Wege im Umfeld		1
Gesamt		103

Deutlicher noch als in Tabelle 1 tritt im Gesamtbild der Sicherheitsproblematik der Bereich der sozialen Incivilities hervor. Mit deutlichem Abstand folgen Aspekte wie objektive Sicherheitsmängel oder Vandalismus.

Wo liegen die Schwerpunkte der Unsicherheit im Umfeld von Bus und Bahn aus Sicht der Verkehrsunternehmen? Darüber gibt Abbildung 2 Aufschluss.

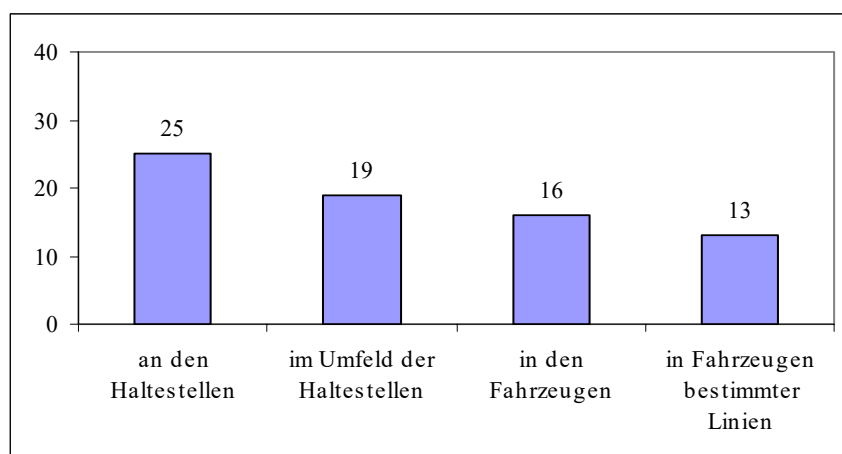


Abbildung 2: Schwerpunkte der Unsicherheit (Mehrfachnennungen; N = 73)

Zwei Drittel der Unternehmen nannten die Haltestellen als „hot spots of fear“⁴. Von mehr als der Hälfte der Unternehmen wird auch das Umfeld der Haltestellen als Schwerpunkt bezeichnet. Die

⁴ Die Frage lautete: „Gibt es Schwerpunkte, die aus der Sicht der Fahrgäste die Sicherheit beeinträchtigen (an Haltestellen..., in Fahrzeugen..., in Fahrzeugen bestimmter Linien..., im Umfeld der Haltestellen...)?“

Schwerpunkte „Umfeld von Haltestellen“ und „Fahrzeuge bestimmter Linien“ verweisen auf den Zusammenhang zwischen öffentlichen Verkehr und Stadtstruktur und damit auch auf die Notwendigkeit von ÖPNV übergreifenden stadtplanerischen Maßnahmen.

Tabelle 3: Ursachen für die Sicherheitsprobleme an Haltestellen (Mehrfachnennungen)

Ursachen	Häufigkeit	
Mangelnde Übersichtlichkeit („prospect“)	13	
unzureichend beleuchtete Haltestelle, Warten bei Dunkelheit und schlechte Beleuchtung der Wege im Umfeld		10
unübersichtliche Haltestelle, versteckte Lage		3
Soziale Incivilities	9	
„Randgruppen“ an Haltestellen		8
Belästigungen an Haltestellen		1
Mangelnde Verkehrssicherheit	6	
Verkehrssicherheitsprobleme		2
Gefahr bei Fahrbahnüberquerung, Ausstieg neben der Fahrbahn		2
Gedränge an Haltestellen		1
fehlende Haltestellenbuchten		1
Vandalismus	2	
Vandalismus an Haltestellen, Graffiti		2
Sonstiges	1	
spielende Kinder + Jugendliche		1
Gesamt		31

Die Sicherheitsprobleme an Haltestellen werden insbesondere auf die mangelnde Übersichtlichkeit und zwar vor allem in Folge einer unzureichenden Beleuchtung zurückgeführt. Der zweite große Problembereich sind die sozialen Incivilities (vgl. Tabelle 3).

Was sind die Ursachen bzw. die Auslöser für die Sicherheitsprobleme in den Fahrzeugen? Wie die Verteilungen in Tabelle 4 zeigen, wird Unsicherheit in Fahrzeugen vor allem durch pöbelnde, randalierende und aggressive Gruppen verursacht. Vandalismus und fehlende Transparenz in den Fahrzeugen verstärken dies zusätzlich.

Tabelle 4: Ursachen für die Sicherheitsprobleme in den Fahrzeugen (Mehrfachnennungen)

Ursachen	Häufigkeit	
Soziale Incivilities	7	
randalierende Gruppen/ pöbelnde Jugendliche usw.		5
im Nachtbetrieb Randalierer und Betrunkene		1
Belästigung von Fahrgästen in den Fahrzeugen		1
Sonstiges	4	
überfüllte Fahrzeuge		2
Zu wenig Fest-Haltemöglichkeiten für Stehplätze		1
fehlende Sicherheitsgurte		1
Mangelnde Übersichtlichkeit („prospect“)	3	
fehlende Transparenz und Übersichtlichkeit in den Fahrzeugen		2
mangelnde Transparenz durch Reklame auf den Scheiben, Ganzwagenwerbung		1
Vandalismus	3	
Vandalismus, Graffiti		3
Fehlende Sozialkontrolle („refuge“)	1	
räumliche Distanz zum Fahrpersonal		1
Gesamt		18

Ursachen für Sicherheitsprobleme auf bestimmten Linien sind vor allem, dass diese durch problematische Gebiete verlaufen und dass Haltestellen in sozialen Brennpunkten liegen. In einem Fall wurde die Problematik damit begründet, dass die Linie zu einem Jugendtreff führt. Sofern es in Fahrzeugen bestimmter Linien zu Sicherheitsproblemen kommt, liegt dies nach Ansicht der

Verkehrsunternehmen zumeist daran, dass diese Fahrzeuge auf Linien zu sozialen Brennpunktgebieten eingesetzt werden bzw. Fahrgäste aus solchen Gebieten befördern.

Ähnlich wie die Probleme an den Haltestellen werden nach Ansicht der Verkehrsunternehmen auch die Probleme im Umfeld der Haltestellen vor allem entweder durch eine mangelnde Übersichtlichkeit oder die sich dort aufhaltenden Obdachlosen, Alkoholiker, Drogenkonsumenten, Skinheads usw. bedingt (vgl. Tabelle 5). Hier wird jedoch zusätzlich – wenn auch nur mit zwei Nennungen – das Problem der fehlenden Sozialkontrolle, d.h. des fehlenden Schutzes (refuge), angeführt.

Tabelle 5: Ursachen für die Sicherheitsprobleme im Umfeld der Haltestellen (Mehrfachnennungen)

Probleme	Häufigkeit	
Soziale Incivilities	9	
problematisches Gebiet, Haltestellen in sozialen Brennpunkten		5
Randgruppen an Haltestellen		4
Mangelnde Übersichtlichkeit (prospect)	8	
unzureichend beleuchtete Haltestellen, schlechte Beleuchtung der Wege im Umfeld, versteckte Lage der Haltestelle		7
unübersichtlich		1
Fehlende Sozialkontrolle (refuge)	2	
einsame Haltestellen, schwach frequentierte Haltestellen		2
Verkehrssicherheit	3	
Verkehrssicherheitsprobleme		2
Gefahr bei der Fahrbahnüberquerung		1
Gestaltung	1	
äußeres Erscheinungsbild der Haltestelle		1
Gesamt		23

4.1.3 Beschwerden der Fahrgäste

Davon ausgehend, dass in den Beschwerden der Fahrgäste auch Sicherheitsprobleme zum Ausdruck kommen können, wurden die Unternehmen danach befragt, worüber sich die Fahrgäste beschweren. Eine sich anschließende Frage richtete sich explizit auf die Beschwerden wegen mangelnder Sicherheit.

Ein großer Teil der Beschwerden bezieht sich auf das Problem der mangelnden Verlässlichkeit und Unpünktlichkeit, was wiederum Probleme mit den Anschlüssen zur Folge hat (siehe Tabelle 6). Ein Teil der Beschwerden bezieht sich aber auch auf soziale Incivilities und auf eine Unsicherheitsgefühle fördernde Situation an Haltestellen. Weitere Probleme betreffen das nicht den Erwartungen entsprechende Verkehrsangebot, das Betriebspersonal, das unfreundlich und wenig hilfsbereit ist, und Beeinträchtigungen während der Fahrt.

Tabelle 6: Beschwerden der Fahrgäste (Mehrfachnennungen)

Beschwerden der Fahrgäste	Häufigkeit	
Mangelnde Verlässlichkeit	14	
Unpünktlichkeit, mangelnde Verlässlichkeit		10
Probleme mit Anschlüssen		4
Soziale Incivilities	9	
"Randgruppen" an Haltestellen		2
Randalierer		2
Pöbelnde Fahrgäste		2
Jugendliche mit Hunden		1
betrunzene Fahrgäste		1
rüpelhafte Schüler/ pöbelnde Jugendliche		1
Personal	10	
unfreundliches Personal		6
ruppiges, rücksichtsloses Fahrverhalten		3
Service		1
Verkehrsangebot	8	
Fahrplan, Fahrplanzeiten		2
Tarifprobleme		2

Linienführung		1
ungepflegte Fahrzeuge		1
Bedienungshäufigkeit		1
Standort der Wartehallen		1
Bedingungen während der Fahrt	4	
überfüllte Fahrzeuge		3
mangelnder Komfort		1
Situationen an Haltestellen (physische Incivilities)	3	
schmutzige Haltestellen, Graffiti		2
kaputte, zerstörte Verkaufsautomaten		1
Fehlende Übersichtlichkeit (prospect)	1	
mangelhafte Beleuchtung		1
Fehlender Schutz (refuge)	1	
Personal greift nicht ein		1
Gesamt	50	

Eine weitere Frage an die Verkehrsunternehmen richtete sich speziell auf Beschwerden wegen fehlender Sicherheit. Es zeigt sich, dass den meisten Beschwerden, die sich auf Sicherheitsprobleme beziehen, soziale Incivilities zugrunde liegen (siehe Tabelle 7).

Tabelle 7: Beschwerden zu Sicherheitsproblemen von Fahrgästen (Mehrfachnennungen)

sicherheitsrelevante Beschwerden der Fahrgäste	Häufigkeit	
Soziale Incivilities	10	
pöbelnde Fahrgäste, pöbelnde Jugendliche		4
Randgruppen an Haltestellen		2
Belästigungen allgemein		2
Randalierer		1
Handgreiflichkeiten		1
Physische Incivilities	4	
schmutzige Haltestellen, Graffiti		2
Vandalismus		1
zerstörte Verkaufsautomaten		1
Fehlende Übersichtlichkeit (prospect)	2	
mangelhafte Beleuchtung		2
Fehlender Schutz (refuge)	2	
Fahrpersonal greift nicht ein/unterlassene Hilfeleistung		2
Gesamt	18	

4.1.4 Sicherheitsprobleme differenziert nach der Größe der Unternehmen

Während im Baustein 2 von SuSi-PLUS kleinere Großstädte mit Bussen und Stadtbahnen im Zentrum der Untersuchungen stehen, beschäftigt sich der Baustein 1 mit Großstädten, die über ein U-Bahnnetz verfügen. Mit ihren knapp 365 Millionen Fahrgästen pro Jahr steht dabei die Hamburger Hochbahn exemplarisch für diese sehr großen Städte. Die Frage ist, ob Sicherheitsprobleme in vergleichbarer Form in allen befragten Verkehrsunternehmen auftauchen, oder ob sich zwischen größeren und kleineren Unternehmen systematische Unterschiede zeigen. Dies wurde bei den in Tabelle 2 am häufigsten genannten Sicherheitsproblemen, nämlich „sozialen Incivilities“, „mangelnder Sicherheit“ und „Vandalismus“ untersucht (vgl. Tabelle 8).

Tabelle 8: Sicherheitsprobleme nach Unternehmensgröße

Sicherheitsprobleme	Unter 20 Millionen Fahrgäste (N=17)	20 bis 40 Millionen Fahrgäste (N=12)	Über 40 Millionen Fahrgäste (N=9)
Soziale Incivilities	93 %	100 %	100 %
Vandalismus in/an Fahrzeugen bzw. Haltestellen	72 %	50 %	63 %
Mangelnde Sicherheit in den Fahrzeugen bzw. an den Haltestellen	36 %	70 %	88 %

Anmerkung: Angaben in gerundeten Prozent der Fälle; Lesebeispiel: 93 Prozent der befragten kleineren Verkehrsunternehmen (unter 20 Mio. Fahrgäste) bewerten soziale Incivilities als Sicherheitsproblem, mit dem sich ihr Verkehrsunternehmen beschäftigen muss.

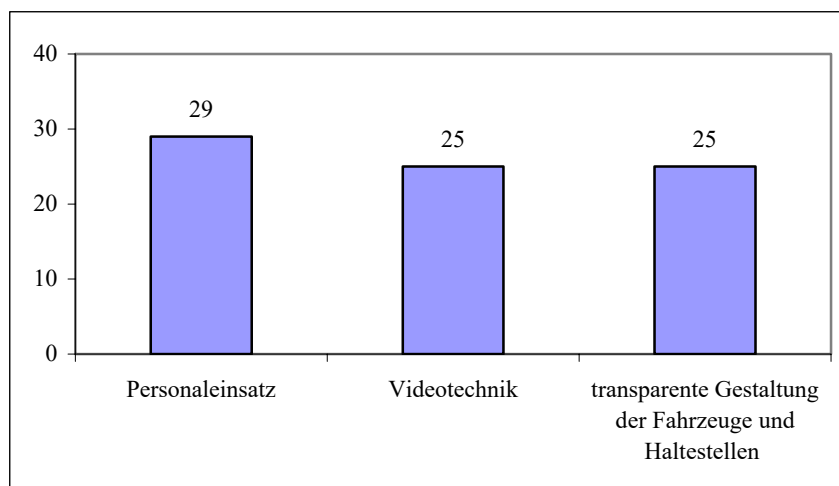
Soziale Incivilities werden von nahezu allen befragten Unternehmen – unabhängig von ihrer Größe – als Sicherheitsproblem angesehen. Ebenso gilt Vandalismus im Bereich der Haltestellen bzw. der Fahrzeuge unabhängig von der Größenordnung als häufiges Problem. Anders verhält es sich jedoch hinsichtlich mangelnder (objektiver) Sicherheitsprobleme. Die Globalkategorie „mangelnde Sicherheit“ wird indes häufiger von den größeren Verkehrsunternehmen genannt, was möglicherweise mit der Größe des Streckennetzes und der Anzahl der darin fahrenden Fahrzeuge zusammenhängt.

4.2 Maßnahmen

4.2.1 Die geeignetsten Maßnahmen

Auf die Frage, welche Maßnahmen am besten geeignet sind, um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu erhöhen, konnten drei Maßnahmen angegeben werden. Das Ergebnis ist in Abbildung 3 dokumentiert.

Anmerkung: Der Fragetext lautete: „Welche Maßnahme sind aus Ihrer Sicht am besten geeignet, die



subjektive Sicherheit der Fahrgäste zu erhöhen? Nennen Sie bitte die drei, die Sie für besonders gut geeignet halten!“.

Abbildung 3: Die am besten geeigneten Maßnahmen (Mehrfachnennungen)

Als effektivste Maßnahme wird ein erhöhter Personaleinsatz im Fahrzeug bzw. an den Haltestellen betrachtet. Dahinter folgt der Einsatz von Videokameras und die transparente Gestaltung der Fahrzeuge bzw. der Haltestellen.

4.2.2 Praktizierte Maßnahmen

Informationen über die angewendeten Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit der Fahrgäste wurden durch Vorlage einer Maßnahmen-Liste gewonnen. Die Verkehrsunternehmen sollten diejenigen Maßnahmen angeben, die sie anwenden, um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu steigern (vgl. Abbildung 4).

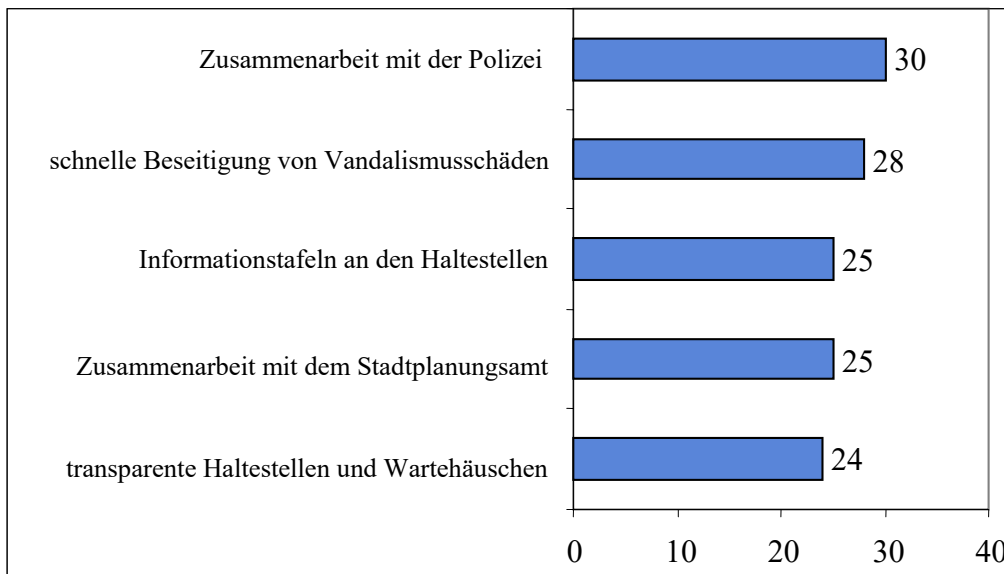


Abbildung 4: Die praktizierten Maßnahmen (Mehrfachnennungen)

Zuerst ist festzuhalten, dass die meisten der befragten Verkehrsunternehmen mehr oder weniger intensiv mit der Polizei und dem Stadtplanungsamt zusammenarbeiten. Um ferner die eskalierenden Auswirkungen physischer Incivilities zu vermeiden, werden Vandalismus-Schäden in der Regel schnell beseitigt. In den meisten Verkehrsunternehmen werden des weiteren Haltestellen und Fahrzeuge nachts gereinigt.

Die gängigsten Maßnahmen zur Herstellung von Überschaubarkeit sind das Anbringen von Informationstafeln an den Haltestellen und die transparente Gestaltung von Haltestellen. Dem Bedürfnis nach Schutz wird vor allem durch das „Halten auf Wunsch“ in den Abendstunden und der Möglichkeit des „Taxirufs durch den Fahrer“ oder Fahrbegleiter entsprochen. Selten ist dagegen der Einsatz von Sicherheitspersonal an den Haltestellen oder mobiler Sicherheitsteams. Videüberwachung findet bisher erst vereinzelt statt, etwas häufiger in den Fahrzeugen, seltener an den Haltestellen (siehe Tabelle 9).

Vergleicht man schließlich die als am besten geeignet angesehenen Maßnahmen mit den praktizierten Maßnahmen, wird deutlich, dass zwischen beiden Gruppen eine Diskrepanz herrscht. So wird zwar die öfter praktizierte Maßnahme, eine transparente Gestaltung von Haltestellen und Fahrzeugen, auch als besonders geeignet eingeschätzt; die als besonders geeignet eingeschätzten Maßnahmen „erhöhter Personaleinsatz“ und „Einsatz von Videotechnik“ gelangten dagegen bislang – möglicherweise aus finanziellen Gründen weniger zum Einsatz.

Tabelle 9: Praktizierte Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit der Fahrgäste

Maßnahmen		ja	teils/teils	nein
Herstellung von Überschaubarkeit (aus Sicht der Fahrgäste)				
1	Informationstafeln an Haltestellen	25	10	2
2	transparente Haltestellen und Wartehallen	24	11	1
3	bessere Beleuchtung in den Fahrzeugen	18	11	7
4	Anzeige der Abfahrtszeiten an der Haltestelle	18	11	8
5	keine durchgehenden Sitzbänke an Haltestellen	18	10	7
6	Vermeidung nicht einsehbarer Ecken an den Haltestellen	13	16	7
7	hellere Gestaltung der Haltestellen	11	18	7

8	bessere Beleuchtung des Haltestellenumfelds	9	19	7
9	Aufzüge mit Glaswänden	2	-	26
Herstellung von Sicherheitsräumen				
10	Taxi-Ruf durch den Fahrer bzw. Fahrzeugbegleiter	25	3	10
11	Halten auf Wunsch (Aussteigen zwischen den Haltestellen) in den Abendstunden	24	5	9
12	Einsatz geschulten Betriebspersonals in den Fahrzeugen	14	7	16
13	Notrufsprechanlagen in den Fahrzeugen	13	4	20
14	Videüberwachung in Fahrzeugen	6	11	20
15	Einsatz mobiler Sicherheitsteams	4	9	25
16	Videüberwachung an Haltestellen	3	8	26
17	Notrufsäulen, Notruftelefon an Haltestellen	3	4	28
18	Einsatz von Sicherheitspersonal an den Haltestellen	2	12	23
Vermeidung von „disorder“ und Verwahrlosung				
19	schnelle Beseitigung von Vandalismus-Schäden	28	9	-
20	nächtliche Reinigung von Haltestellen und Fahrzeugen	17	12	9
21	vandalismusresistente Sitze (Antivandalismussitze)	11	14	13
22	mobiles Reinigungsteam	4	8	24
23	Antivandalismusfolien für die Fenster in den Fahrzeugen	-	5	32
Innerbetriebliche Maßnahmen				
24	Einrichtung einer koordinierenden Leitstelle/Sicherheitszentrale	26	4	8
25	neue Ausbildungs-/Arbeitsplätze im Verkehrsservice-Bereich	9	3	24
Öffentlichkeitsarbeit				
26	Presse/Printmedien	20	14	4
27	Aushänge/Informationen in Fahrzeugen, an Haltestellen bzw. Servicepunkten	17	13	7
Integriertes Sicherheitskonzept				
28	Zusammenarbeit mit der Polizei	30	8	-
29	Zusammenarbeit mit dem Stadtplanungsamt	25	13	-
30	Einrichtung einer „Sicherheits-Arbeitsgruppe“	7	3	26

4.2.3 Einschätzung der Wirksamkeit von Maßnahmen

In erster Linie wird die Effizienz der durchgeführten Maßnahmen durch Einschätzungen des Personals und zwar vor allem des Fahrpersonals und der Fahrausweisprüfer beurteilt. Aber auch objektive Indikatoren wie die Häufigkeit der Fahrgastbeschwerden und Kosten für die Beseitigung von Vandalismusschäden stellen eine Bewertungsgrundlage dar. Weniger als die Hälfte der Unternehmen führten Fahrgastbefragungen durch, um sich über die Effektivität der Maßnahmen zu informieren (vgl. Tabelle 10).

Tabelle 10: Grundlage der Bewertung der Effizienz der Sicherheitsmaßnahmen
(Mehrfachnennungen)

Grundlage zur Überprüfung der Effizienz der Sicherheitsmaßnahmen	Häufigkeit
Einschätzung des Fahrpersonals	36
Einschätzung der Fahrausweisprüfer	30
Häufigkeit von Beschwerden	29
Kosten für die Beseitigung von Vandalismus-Schäden	27
Einschätzung des Werkstattpersonals	19
Einschätzungen von Mitarbeitern (Mitarbeiter der Leitstelle, Verkehrsaufsicht, Leiter BOKraft, Einsatzleiter, Haltestellendienst, Betriebsleitung, Fahrmeister, Verkehrsüberwachung, Mitarbeiter des Kundenbüros und Außendienst-Verkehrsmeister)	18
Fahrgastbefragungen	14
Einschätzung des Sicherheitspersonals	13
Einschätzung des Reinigungspersonals	9
Entwicklung der Fahrgastzahlen	7
Einschätzungen von Verkehrsmeistern (z.B. Dienststellenleiter des Fahrzeugpersonals etc.)	4
Gesamt	206

4.2.4 Zuordnung von Maßnahmen zu bestimmten Problemen

Um Informationen darüber zu erhalten, inwieweit die eingesetzten Maßnahmen problemspezifisch sind, d.h. inwieweit auf bestimmte Sicherheitsprobleme mit ganz bestimmten Maßnahmen reagiert wird oder ob den Maßnahmen eher ein breites Wirkungsspektrum zuerkannt wird, wurde den Verkehrsunternehmen im Fragebogen eine Probleme-Maßnahmen-Matrix vorgegeben. Es sollten zu den drei vorrangigsten Sicherheitsproblemen die diesbezüglich durchgeführten Sicherheitsmaßnahmen angegeben werden. Als Hauptprobleme wurden genannt:

- mangelnde Sicherheit in Fahrzeugen/Gewalt (soziale Incivilities) in Fahrzeugen
- mangelnde Sicherheit an Haltestellen/Belästigungen und kriminelles Verhalten (soziale Incivilities) an Haltestellen, darunter auch Alkoholismus und Drogenkonsum im Bereich des ÖPNV
- Vandalismus in den Fahrzeugen und an den Haltestellen
- aggressives Verhalten von Schülern und Jugendlichen

Diese wurden den in Tabelle 11 bis 13 angegebenen Maßnahmen zugeordnet.

Tabelle 11: Maßnahmen bei sozialen Incivilities in Fahrzeugen (Mehrfachnennungen)

Maßnahmen	Häufigkeit	
Organisatorische Maßnahmen	11	
Zusammenarbeit mit der Polizei		4
Kontrolle: Einstieg nur beim Fahrer (nach 20 Uhr)		2
Schulung des Personals/sicheres Auftreten des Personals		2
Beauftragung einer Sicherheitsfirma		1
Einrichtung eines Sicherheits- und Beschwerdemanagementsystems		1
Öffentlichkeitsarbeit, Aushänge		1
Sicherheitstechnik	4	
Videoüberwachung in Fahrzeugen		3
Sprechanlagen/ Handy in Fahrzeugen/ Funkverbindung mit der Leitstelle		1
Personaleinsatz	5	
Personalpräsenz, Personaleinsatz		4
Fahrscheinkontrolle im Nachtverkehr		1
Gestaltung	2	
helle, transparente Fahrzeuge, durchgehende Fahrzeuge, Sichtkontakt zum Fahrer		2
Vorgaben und Bestimmungen	1	
Maulkorbpflicht beim Mitführen von Hunden		1
Gesamt	23	

Am häufigsten wird auf das Problem mangelnder Sicherheit in Fahrzeugen mit organisatorischen Maßnahmen reagiert. Seltener erfolgt der Einsatz von Personal und von Sicherheitstechnik (vgl. Tabelle 11).

Tabelle 12: Maßnahmen bei sozialen Incivilities an Haltestellen (Mehrfachnennungen)

Maßnahmen	Häufigkeit	
Gestaltung	5	
transparente/übersichtliche Haltestellen, mehr Helligkeit		3
bessere Beleuchtung		1
bessere Lage und Gestaltung von Haltestellen		1
Organisatorische Maßnahmen	5	
Zusammenarbeit mit der Polizei		3
Einrichtung eines Sicherheits- und Beschwerdemanagementsystems		1
schnelle Beseitigung von Schäden		1
Technische Maßnahmen	4	
Videoüberwachung		3
Videokameras und Notrufsäulen		1
Personaleinsatz	3	

Einsatz von Personal		3
Gesamt		17

Maßnahmen gegen soziale Incivilities in Form von betrunkenen Fahrgästen und Drogenkonsumenten sind ebenfalls vor allem organisatorischer Art. Auf Probleme an Haltestellen wird überwiegend mit gestalterischen Maßnahmen reagiert, welche die Übersichtlichkeit erhöhen sollen. Erneut relativ selten erfolgt als Maßnahme der Einsatz von Personal (vgl. Tabelle 12).

Tabelle 13: Maßnahmen gegen Vandalismus in Fahrzeugen und an Haltestellen (Mehrfachnennungen)

Maßnahmen	Häufigkeit	
Technische Maßnahmen	8	
Videüberwachung in Fahrzeugen		6
Videüberwachung an Haltestellen		2
Gestaltung	6	
vandalismusresistente Sitze, Anordnung der Sitze		3
bessere Beleuchtung von Haltestellen		1
Zusammenarbeit mit der Polizei bei Haltestellengestaltung		1
helle transparente, durchgehende Fahrzeuge, Sichtkontakt zum Fahrer		1
Organisatorische Maßnahmen	6	
Zusammenarbeit mit der Polizei		2
Schulbusbegleiter, Schüler als Fahrzeugbegleiter		1
Schnelle Beseitigung von Vandalismusschäden		1
Einstieg nur beim Fahrer (nach 20 Uhr)		1
verstärkte Kontrollen in den Fahrzeugen im Schulbetrieb		1
Personaleinsatz	1	
Einsatz von Sicherheitspersonal		1
Gesamt		21

Zur Vandalismusbekämpfung insbesondere in den Fahrzeugen werden am häufigsten technische Maßnahmen in Form von Videokameras eingesetzt. Dies gilt jedoch weniger für Haltestellen. Auch hier spielt der Einsatz von Personal nahezu keine Rolle (vgl. Tabelle 13).

Eine spezielle Gruppe, die Unsicherheitsgefühle verursacht, sind Jugendliche und aggressive Schüler im Schülerverkehr. Die befragten Unternehmen geben an, neben der Zusammenarbeit mit den Schulen, den Eltern und der Polizei bei Problemen im Schülerverkehr zunehmend entsprechend ausgebildete Schüler als Fahrzeugbegleiter einzusetzen, um diese Probleme in den Griff zu bekommen (vgl. Tabelle 14).

Tabelle 14: Maßnahmen bei aggressiven Schülern bzw. Jugendlichen

Maßnahmen	Häufigkeit
Ausbildung von Schülern zu Fahrzeugbegleitern, Schulbusbegleiter, Buslotsen	4
Arbeit in den Schulen / ÖPNV-Projekttag an Schulen, Infoveranstaltungen in den Schulen	2
Zusammenarbeit mit der Schulleitung, Eltern und Polizei	2
Einsatz ziviler Polizeistreifen, vermehrte Polizeistreifen	1
Gesamt	9

Zusammenfassend lassen sich folgenden Zusammenhänge feststellen: auf Vandalismus wird sowohl mit technischen Maßnahmen (Videotechnik) als auch mit gestalterischen und organisatorischen Maßnahmen reagiert, den Problemen an Haltestellen bzw. in Fahrzeugen wird mit gestalterischen bzw. organisatorischen Maßnahmen begegnet. Das aggressive Verhalten von Schülern und Jugendlichen versucht man durch personelle und organisatorische Maßnahmen in den Griff zu bekommen (vgl. Tabelle 15).

Tabelle 15: Häufigste Maßnahmenbereiche bei bestimmten Problemtypen

Probleme	Maßnahmen			
	Technische	Personaleinsatz	Gestaltung	Organisation

	Maßnahmen			
Mangelnde Sicherheit/ Gewalt in Fahrzeugen	XX	XX	X	XXX
Mangelnde Sicherheit/ Belästigungen an Haltestellen	XX	XX	XXX	XX
Vandalismus in Fahrzeugen und an Haltestellen	XXX	X	XXX	XXX
Aggressives Verhalten von Schülern und Jugendlichen	X	XXX	X	XXX

Anmerkung: Die Kreuze stehen für die Intensität der durchgeführten Maßnahme; XXX = „ja, hauptsächlich“; XX = „ja, auch“, X = wenig bis gar nicht.

4.2.5 Maßnahmen differenziert nach der Größe der Unternehmen

Auch im Bereich der durchgeführten „Maßnahmen“ stellt sich die Frage, ob die praktizierten Maßnahmen sich hinsichtlich der Unternehmensgröße unterscheiden. Denkbar wäre z.B., dass kostenintensive Maßnahmen, wie z.B. im Bereich Servicepersonal eher bei größeren Unternehmen zur Anwendung gelangen.

Wie Abbildung 5 zeigt ist dies nicht der Fall.

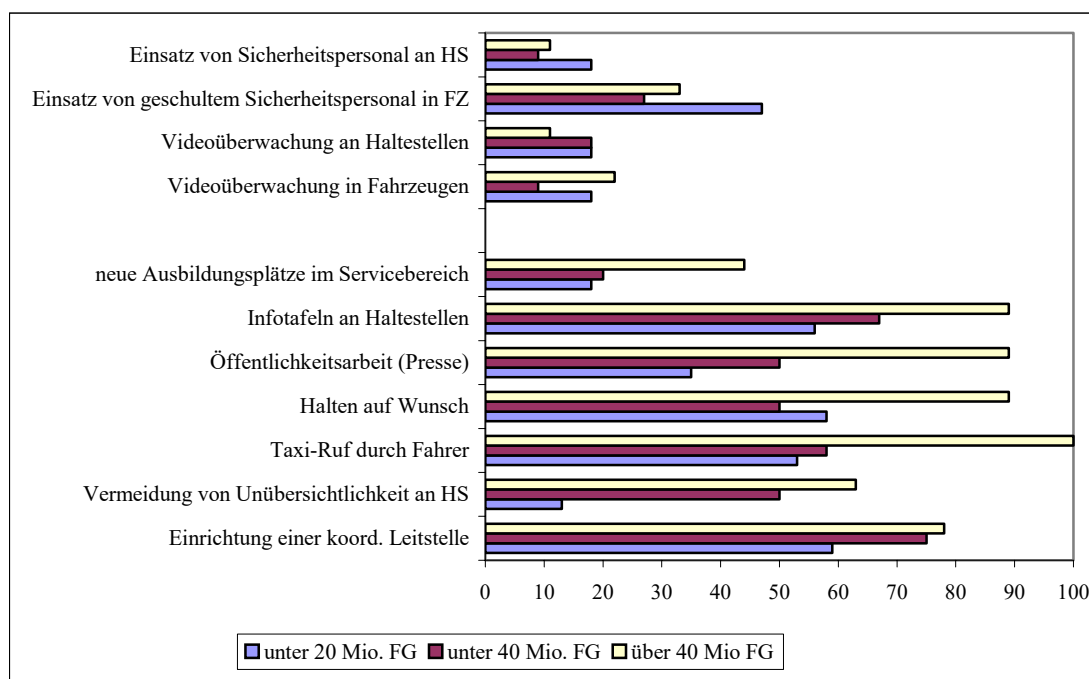


Abbildung 5: Praktizierte Maßnahmen nach Unternehmensgröße (in Prozent)

Aus den zahlreichen abgefragten Maßnahmen wurden hier nur diejenigen dargestellt, bei denen sich die Unternehmen deutlich unterscheiden. Betrachtet man den unteren Teil der Abbildung, fällt auf, dass die größeren Verkehrsunternehmen die einzelnen aufgeführten Maßnahmen vergleichsweise häufiger einsetzen als kleinere Unternehmen. Deutliche Unterschiede ergeben sich vor allem bei Serviceleistungen, wie „Halten auf Wunsch“ oder „Taxi-Ruf durch Fahrer“, aber auch bei der Informations- und Öffentlichkeitsarbeit („Infotafeln an Haltestellen“ bzw. „Öffentlichkeitsarbeit/Presse“). Bei diesen Maßnahmen wird ein „Umsetzungsvorsprung“ der größeren Verkehrsunternehmen gegenüber den mittleren und kleineren Verkehrsunternehmen deutlich, was sich vermutlich durch das größere Umsetzungspotential erklären lässt.

Der obere Teil der Abbildung verdeutlicht den Stand der Umsetzung von Maßnahmen, die im Forschungsprojekt SuSi-PLUS untersucht werden. Hier wird deutlich, dass sowohl im Bereich „Einsatz von Servicepersonal“ als auch im Bereich „Videoüberwachung“ bislang vergleichsweise wenig unternommen wird. Die kleineren Unternehmen setzen – anders als erwartet – häufiger geschultes Sicherheitspersonal in Fahrzeugen ein als die größeren, was sich möglicherweise damit erklären lässt, weil die kleineren Unternehmen auch über weniger Fahrzeuge verfügen.⁵

5 Kommentierung der Ergebnisse

5.1 Die Sicherheitsprobleme der Verkehrsunternehmen

Das Ergebnis der Befragung belegt, dass Sicherheitsprobleme im öffentlichen Verkehr nicht nur in unterirdischen Verkehrsträgern auftreten, sondern auch in den Unternehmen, die den Verkehr mit Bussen, Straßen- und Stadtbahnen abwickeln. Die unterschiedlichen Erscheinungsformen der sozialen Incivilities bilden zusammengefasst das häufigste Sicherheitsproblem in den oberirdischen Verkehrsträgern in den kleineren Großstädten unter 400.000 Einwohnern. Sie nehmen sowohl bei den drei größten als auch im Gesamtspektrum aller Sicherheitsprobleme den ersten Rangplatz ein. Bemerkenswert ist, dass es sich dabei nicht nur um Randgruppen handelt, die pöbeln und randalieren und die Fahrgäste belästigen, sondern auch um Schüler, die sich gegenüber jüngeren Schülern aggressiv verhalten. Ein weiteres häufiges Problem, das für rund 40 % der befragten Unternehmen in die Kategorie der vorrangigen Probleme gehört, ist der Vandalismus in und an den Fahrzeugen bzw. an Haltestellen.

5.2 „Hot spots of fear“

„Hot spots of fear“ sind in der kriminologischen Terminologie Orte, die besonders häufig Unsicherheitsgefühle auslösen. Die Verkehrsunternehmen sollten diese Orte den vier Kategorien „Haltestellen“, „Umfeld von Haltestellen“, „in Fahrzeugen“ und „auf bestimmten Linien“ zuordnen. Wie sich zeigte, gehören insbesondere die Haltestellen zu den Orten, die im Zusammenhang mit dem Problem der erlebten Unsicherheit in den Blickpunkt rücken. Gemessen an der Häufigkeit der Nennungen folgt an zweiter Stelle das Umfeld der Haltestellen. Die Begründungen, warum das Umfeld problematisch ist, sind ähnlich wie diejenigen, die genannt werden, warum bestimmte Linien mit Sicherheitsproblemen einhergehen. Die subjektive Sicherheit wird nach Meinung der Unternehmen dadurch geschmälert, dass das Umfeld ein Problemgebiet ist oder dass sich darin problematische Orte (wie z. B. einen Jugendtreff) befinden und dass die Linien in solche Problemgebiete hinein bzw. durch diese hindurch führen. Die damit einhergehenden Sicherheitsprobleme im ÖPNV sind in erster Linie städtische Probleme, die sich, wie auch das Problem der sozialen Incivilities nicht mit verkehrlichen Maßnahmen alleine lösen lassen. An den „hot spots of fear“ wird der enge Zusammenhang zwischen Stadt und Verkehr sichtbar (vgl. auch Sennet 1997).⁶

5.3 Beschwerden als Informationsquelle

Beschwerden, die Fahrgäste vorbringen, stellen eine direkte Verbindung zwischen den Betreibern des ÖPNV und den Nutzern her. Sie liefern sozusagen Informationen aus erster Hand über die Befindlichkeit der Fahrgäste. Nur auf den ersten Blick hat mangelnde Verlässlichkeit etwa in Form von Unpünktlichkeit und nicht funktionierenden Anschlüssen als häufigstem Beschwerdegrund nichts mit Unsicherheitsgefühlen zu tun. Längeres Warten an Haltestellen kann Unsicherheitsgefühle hervorrufen, die bei kurzen Wartezeiten nicht auftreten würden. Insofern

⁵ Weitere Maßnahmen finden sich in der Langfassung dieses Beitrags (Rölle/Lohmann/Flade 2004a).

⁶ Vgl. dazu das Kapitel 8: „Sich bewegende Körper“ in Sennett, R. (1997). *Fleisch und Stein. Der Körper und die Stadt in der westlichen Zivilisation*. Frankfurt: Suhrkamp.

besteht zwischen mangelnder Verlässlichkeit und der Frage der Sicherheit durchaus ein wenn auch indirekter, vermittelter Zusammenhang. Die größte Schnittmenge der allgemeinen Beschwerden (Tabelle 6) und der Beschwerden über mangelnde Sicherheit (Tabelle 7) wird von den sozialen Incivilities gebildet. Demgegenüber ist z. B. das Problem mangelnder Übersichtlichkeit wegen einer unzureichenden Beleuchtung oder fehlender Schutz bzw. fehlende Fluchtmöglichkeiten, d.h. die wesentlichen Komponenten, die nach der Prospect-Refuge-Theorie Unsicherheitsgefühle auslösen, deutlich seltener ein Anlass für Beschwerden. Das Fazit lautet, dass die von den Fahrgästen vorgebrachten Beschwerden als Informationen aus erster Hand auch als Informationsquelle gelten können, die Aufschlüsse nicht nur über direkte sondern auch indirekte Sicherheitsbelange geben.

5.4 Die häufigsten und die effektivsten Maßnahmen

Die drei insgesamt häufigsten Maßnahmen der befragten Verkehrsunternehmen zur Erhöhung der Sicherheit sind die Zusammenarbeit mit der Polizei, die schnelle Beseitigung von Vandalismus-Schäden und die Einrichtung einer internen koordinierenden Leitstelle. Im Vergleich dazu ist der Einsatz von Videotechnik in den befragten Unternehmen noch nicht sehr verbreitet.

Diese drei Maßnahmen sind nicht zugleich auch diejenigen, die für besonders effektiv gehalten werden, um die Sicherheitsprobleme zu lösen. Genannt wurden nämlich der Einsatz von Personal, die Videoüberwachung und eine sicherheitserhöhende Gestaltung der Haltestellen und Fahrzeuge als die am besten geeigneten Maßnahmen. Die Diskrepanz ist deutlich. Mit großer Wahrscheinlichkeit sind die Maßnahmen, die für effektiver gehalten werden, auch die kostspieligeren. Eine Zusammenarbeit mit Gremien der Jugendhilfe und Sozialarbeit als Maßnahme zur Lösung des Problems der sozialen Incivilities (z. B. Streetworker, die bei pöbelnden Jugendlichen an Haltestellen tätig werden) scheint es bisher im praktizierten Maßnahmenpektrum noch nicht zu geben.

5.5 Die Spezifität der eingesetzten Maßnahmen

Die Maßnahmen, die zur Erhöhung der Sicherheit eingesetzt werden, sind überwiegend unspezifisch. So gibt es keinen Maßnahmentyp, der speziell bei einem bestimmten Sicherheitsproblem zum Einsatz gelangt. Dennoch deuteten sich einige Zusammenhänge an: Der Schwerpunkt bei der Vandalismusbekämpfung liegt auf technischen Maßnahmen in Form von Videoüberwachung, hinzu kommen noch gestalterische Maßnahmen. Nur bei den Problemen im Bereich des Schülerverkehrs liegt das Hauptgewicht auf personellen Maßnahmen. Das breiteste Spektrum haben organisatorische Maßnahmen, sie werden sozusagen überall eingesetzt. Eine Überprüfung der Effektivität der angewendeten Maßnahmen, die zu den Anliegen des Forschungsvorhabens SuSi-PLUS gehört, muss zugleich auch die Prüfung der Frage einschließen, inwieweit eine bestimmte Maßnahme bei einem bestimmten Sicherheitsproblem die optimale Lösung darstellt.

5.6 Unterschiede zwischen kleineren und größeren Verkehrsunternehmen

Im Hinblick auf die Art der Probleme zeigt sich, dass soziale und physische Incivilities sozusagen allgegenwärtig sind: allein die Globalkategorie „mangelnde Sicherheit“ findet sich häufiger in größeren Unternehmen, die ja über einen größeren Bedienungsraum und entsprechend mehr Fahrzeuge verfügen. Hinsichtlich der Art der eingesetzten Maßnahmen setzen die größeren Unternehmen mehr Kommunikations- und Informationsmaßnahmen ein, häufiger sind bei ihnen auch flexiblere Bedienungsformen.⁷

⁷ Eine detaillierte Analyse der Bedeutung der Größenordnung eines Unternehmens sowohl im Hinblick auf die Art der Sicherheitsprobleme als auch der am besten geeigneten und der leistbaren Maßnahmen wird im Rahmen des Verbunds erfolgen. Hier werden die Ergebnisse der Hamburger HOCHBAHN im Baustein 1 des Projekts einfließen.

5.7 Ein besonderes Problem: Aggressionen im Schülerverkehr

Die Ergebnisse zeigen zudem, dass auch Aggression und Gewalt im Schülerverkehr zu den Problemen der Verkehrsunternehmen gehören. Dieses Problem hat nicht nur die kurzfristige Folge, dass sich einige Schüler verunsichert fühlen und die Fahrt zur Schule als Stress erleben; hinzu kommt noch eine Langzeitwirkung, in dem die ÖPNV-Nutzung mit negativen Erlebnissen verbunden wird, so dass man den ÖPNV, sobald man nicht mehr auf ihn angewiesen ist (siehe Flade 1999). Eine Zusammenarbeit mit Gremien der Jugendhilfe und Sozialarbeit als Maßnahme zur Lösung des Problems, wie beispielsweise Streetworker, die bei pöbelnden Jugendlichen an Haltestellen tätig werden, aber auch Schulsozialarbeiter, die ihr Tätigkeitsfeld auch auf den Schulweg ausweiten, könnte das Problem spürbar verringern. Im bisher praktizierten Maßnahmenspektrum der befragten Verkehrsunternehmen ist eine solche Zusammenarbeit zwischen Jugendhilfe, Schule und Verkehrsunternehmen noch nicht enthalten.

Erfolgsversprechende Versuche sind beispielsweise die von der Bochum-Gelsenkirchener BOGESTRA und der Nürnberger VAG umgesetzten Modelle der „Fahrzeugbegleiter“ bzw. der „Coolrider“, bei dem einzelne Schüler freiwillig als konfliktlösende Fahrzeugbegleiter auftreten, was zu einem spürbaren Rückgang von Vandalismus und Aggressionen im Schülerverkehr geführt hat.⁸ Ein anderes Beispiel ist das Projekt „Schülergerechter Bus“ in Bad Langensalza (Thüringen), bei dem Schüler gemeinsam mit einem Verkehrsunternehmen zwei schülergerechte Busse konzipierten, was schließlich zu einem Rückgang des Vandalismus um knapp 70 Prozent führte (siehe Strassmann 2004).

5.8 Zum Nutzen einer theorieorientierten Analyse und Maßnahmenplanung

Bislang verlief die Forschung zum Sicherheitsempfinden im ÖPNV kaum theorieorientiert. Die vorliegenden Ergebnisse werfen die Frage auf, was die Disorder- und der Prospect-Refuge-Theorie, zwei bewährte Theorien zur Untersuchung von Unsicherheitsgefühlen, in diesem Zusammenhang leisten können.

Sie liefern zunächst einmal ein Gerüst für Zuordnungen und Kategorisierungen sowie begriffliche Vereinheitlichungen, das von Nutzen ist, wenn die Ergebnisse generalisierbar sein sollen. Die Ergebnisse scheinen nahe zu legen, dass sich die Probleme der subjektiven Unsicherheit vor allem mit der Disorder-Theorie erklären lassen, wobei das Schwergewicht auf den sozialen Incivilities liegt. Davon abgesehen ist anzunehmen, dass die Verkehrsunternehmen pöbelnde Jugendliche, randalierende Gruppen, gewaltbereit erscheinende Skinheads, Drogensüchtige, Obdachlose und alkoholisierte Fahrgäste nicht nur als Anzeichen einer gestörten sozialen Ordnung sehen, was bei den Fahrgästen Unsicherheitsgefühle und Furcht auslöst, sondern dass die Anwesenheit solcher Gruppen auch ein Imageproblem darstellt.

Die Prospect-Refuge-Theorie, die nicht wie die Disorder-Theorie vor allem auf der Wahrnehmung und Einschätzung einer Situation als bedrohlich beruht, sondern vor allem auf den Aspekt der individuellen Kontrolle abzielt (eine Person, die eine Situation überblickt und die weiß, wo sie sich im Notfall Schutz findet, hat Kontrolle über eine Situation), kommt bislang nur ansatzweise zum Tragen, z.B. bei der Frage der Übersichtlichkeit der Haltestellen. Die „refuge“-Komponente taucht in den Problembeschreibungen und den anvisierten Maßnahmen noch kaum auf. Gerade diese Komponente beinhaltet jedoch einen aktiven Ansatz der Problembewältigung durch den Fahrgast, der in dieser Hinsicht unterstützt werden müsste.

⁸ An dieser Stelle sei auch noch – stellvertretend für einige andere vergleichbare Projekte – das vom Regionalverkehr Köln (RVK) Anfang 2002 begonnene Projekt der „Schulscouts“ und die Aktion „Up to you! – Bus&Bahn machen Schule“ der BVO (Bielefeld) erwähnt.

Literaturverzeichnis

- Appleton, J. (1975). *The experience of landscape*. New York: Wiley.
- Buschmann, V. (1995). Sicherheit ist gefragt. *Der Nahverkehr*, Heft 6, 36-42.
- Fischer, M. & Stephan, E. (1990). Kontrolle und Kontrollverlust. In: L. Kruse et al. (Hrsg.): *Ökologische Psychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen*. Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Fisher, B. S. & Nasar, J. L. (1992). Fear of crime in relation to three exterior site features. Prospect, refuge, and escape. *Environment and Behavior*, 24, 35-65.
- Flade, A. (1999): Einstellung zur Verkehrsmittelnutzung von Mädchen und Jungen, in: C. F. Tully (Hrsg.): *Erziehung zur Mobilität. Jugendliche in der automobilen Gesellschaft*. Campus Verlag: Frankfurt, 107-128.
- Hamburg Consult / ISIP (2000): *Subjektives Sicherheitsempfinden der HOCHBAHN-Fahrgäste. Schlussbericht (unveröffentlicht)*.
- Kammerer, G. & Volkmar, H. (1987). *Zur Sicherheitslage in der Münchner U-Bahn*. München (unveröffentlicht).
- LaGrange, R., Ferraro, K. & Supancic, M. (1992). Perceived risk and fear of crime. Role of social and physical incivilities. *Journal of Research in Crime & Delinquency*, 29 (3), 311-334.
- Rölle, D., Lohmann, G. & Flade, A. (2004a): *Subjektive Sicherheit im öffentlichen Verkehr aus Sicht der Verkehrsunternehmen*. Institut Wohnen und Umwelt. Darmstadt.
- Rölle, D., Lohmann, G. & Flade, A. (2004b): *Subjektive Sicherheit im ÖPNV – wenn die Angst mitfährt*. In: *Forum Kriminalprävention*, 2, 2004, S. 3-5.
- Sennett, R. (1997). *Fleisch und Stein. Der Körper und die Stadt in der westlichen Zivilisation*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Strassmann, B. (2004). *Schulbus mit Vandalenbremse*. In: *Die Zeit*, 13, S. 44.
- Wilson, J. & Kelling, G. (1982). Broken Windows: The police and neighborhood safety, *The Atlantic Monthly*, S.29-38.

Anhang

Anschreiben an die Verkehrsunternehmen

Sehr geehrter Damen und Herren,

wir möchten Sie mit diesem Schreiben über ein jetzt anlaufendes Verbundprojekt informieren und zugleich um ihre Mitwirkung bitten. Das Verbundprojekt, das vom Bundesforschungsministerium gefördert wird, befasst sich mit der subjektiven Sicherheit bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.

In kleineren Städten treten Sicherheitsprobleme zum Teil aus anderen Gründen auf als in den großen Kernstädten mit unterirdischen Verkehrsträgern, die ein Vielfaches an Fahrgästen befördern. Städte, in denen der öffentliche Verkehr allein durch Busse, Straßenbahnen und Stadtbahnen abgewickelt wird, waren indessen im Unterschied zu den großen Städten mit U-Bahnen bisher weniger im Blickfeld der Forschung.

Partner im Teilvorhaben des Verbunds, das sich auf Großstädte mit ausschließlich oberirdischen Verkehrsträgern bezieht, sind das Forschungsinstitut Wohnen und Umwelt und die Verkehrsbetriebe MVV Verkehr AG in Mannheim und die Hanauer Straßenbahn AG (HSB).

Um einen darüber hinausreichenden umfassenden Überblick über die Sicherheitsprobleme und die Strategien und Maßnahmen der Verkehrsunternehmen in Großstädten unter 500 Tausend Einwohnern zu bekommen, werden bundesweit alle in diesen Städten tätigen Unternehmen schriftlich befragt. Da Ihr Verkehrsunternehmen zu dieser Grundgesamtheit gehört, wurden Sie von uns angeschrieben. Sie finden beigelegt neben einem frankiertem Rückumschlag einen Fragebogen mit der Bitte, diesen möglichst bis Ende September 2003 ausgefüllt an uns zurückzuschicken. Wie Sie sehen, erfolgt die Befragung anonym. Nur wir als das betreffende Forschungsinstitut können der bereits eingetragenen Fragebogennummer das jeweilige Verkehrsunternehmen zuordnen.

Als Belohnung für Ihre Mühe können wir Ihnen eine Zusammenstellung der Ergebnisse der Befragung anbieten.

Sollten Sie zum Fragebogen oder zum Forschungsprojekt noch weitere Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Herrn Lohmann, Tel. 06151-2904-77.

Anlagen: Fragebogen, frankierter Rückumschlag, Flyer