



**Coline Kuche / Axel Piesker / Benedikt Steffens /
Carolin Steffens / Fabienne Uhlig / Jan Ziekow**

Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Personenverkehr

Ausmaß, Folgen, Präventions- und
Nachsorgemaßnahmen

Speyerer Forschungsbericht 305

Coline Kuche / Axel Piesker / Benedikt Steffens /
CarolinSteffens / Fabienne Uhlig / Jan Ziekow

Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Personenverkehr

Ausmaß, Folgen, Präventions- und
Nachsorgemaßnahmen

Speyerer Forschungsbericht 305

Deutsches Forschungsinstitut
für öffentliche Verwaltung
Gefördert durch die Bundesrepublik Deutschland

Inhalt

Tabellenverzeichnis	7
Abbildungsverzeichnis	7
Abkürzungsverzeichnis	12
Executive Summary	14
1. Einleitung	25
2. Methodisches Vorgehen	27
2.1 Literaturstudie	27
2.2 Unternehmens- und Beschäftigtenbefragungen im Verkehrsbereich	28
2.2.1 Erfassung von gewalttätigen Übergriffen bei Unternehmen und Beschäftigten	29
2.2.2 Vorgehen bei der Unternehmensbefragung	29
2.2.3 Vorgehen bei der Beschäftigtenbefragung	30
2.2.4 Auswertung der Ergebnisse	31
2.2.5 Limitationen	32
3. Definition von Gewalt	34
4. Vielfältige Arbeitskontexte der Beschäftigten im öffentlichen Personennah- und Personenfernverkehr	37
5. Zentrale Ergebnisse der Literaturstudie	38
5.1 Ausmaß von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Personennahverkehr und Personenfernverkehr	39
5.2 Meldung und Erfassung von Übergriffen	46
5.3 Auswirkungen auf die Opfer	47
5.4 Gewaltbegünstigende Faktoren und Rahmenbedingungen	50
5.4.1 Baulich-Technische Faktoren	51
5.4.2 Organisationsbedingte Faktoren	51
5.4.3 Personenbedingte Faktoren	56
5.4.4 Gesellschaftsbedingte Faktoren	58
5.5 Programme, Konzepte und Maßnahmen zur Gewaltprävention	59
5.5.1 Prävention	64
5.5.1.1 Bauliche Maßnahmen	76
5.5.1.1.1. Beleuchtung	77
5.5.1.1.2. Gestaltung der Betriebsanlagen und den dazugehörigen Zugangswegen	77
5.5.1.1.3. Geschlossene Fahrerkabinen, Trennscheiben etc.	78
5.5.1.1.4. Türschließtaster	79
5.5.1.2 Technische Maßnahmen und Ausstattung	79
5.5.1.2.1. Möglichkeiten zum Absetzen von Notsignalen bzw. Notrufen	80
5.5.1.2.2. Stationäre Videoüberwachung und Bodycams	81
5.5.1.2.3. Gestaltung der Neufahrzeuge nach aktuellem Technikstand und Modernisierung von Bestandsfahrzeugen	84

5.5.1.2.4.	Besondere Ausrüstung der Beschäftigten	85
5.5.1.3	Organisatorische Maßnahmen	86
5.3.1.3.1	Gefährdungsbeurteilungen und Möglichkeiten zur Bewertung der Arbeitsschutzkonzepte	87
5.3.1.3.2	Information der Beschäftigten über Gefährdungen, das Betreuungskonzept sowie konkrete Hilfsangebote	89
5.3.1.3.3	Dienstanweisungen	90
5.3.1.3.4	Vereinfachtes Erfassungs- und Monitoringsystem sowie Strafverfolgung	91
5.3.1.3.5	Innerbetriebliche Anlaufstelle	95
5.3.1.3.6	Besonderer Umgang mit planbaren potenziellen Gewaltsituationen	95
5.3.1.3.7	Ausreichende Personalbesetzung, Doppelbesetzung	98
5.3.1.3.8	(Flexibilisierter) Einsatz von Sicherheitspersonal und Zusammenarbeit mit Polizei etc.	99
5.3.1.3.9	Ordnungspartnerschaften	101
5.3.1.3.10	Sensibilisierung	102
5.3.1.3.11	Verbote	104
5.3.1.3.12	Verzicht auf Kopfprämien	106
5.5.1.4	Personenbezogene Maßnahmen	106
5.4.1.4.1	Deeskalations-, Sicherheits- und Selbstbehauptungstrainings	107
5.4.1.4.2	Stressbewältigungstechniken	109
5.4.1.4.3	Dienstbekleidung und Namensschilder	109
5.4.1.4.4	Schulung in rechtlichen Fragen	110
5.5.1.5	Sonstiges	110
5.5.2	Nachsorge	113
5.5.2.1	Betreuungskonzepte	121
5.5.2.2	Psychologische Erstbetreuung und anderweitige Unterstützung	124
5.5.2.3	Ablösung	126
5.5.2.4	Helfertelefon	128
5.5.2.5	Reha-Managerinnen und -Manager	128
5.5.2.6	Wiederaufnahme der Tätigkeit	129
6.	Zentrale Ergebnisse der empirischen Erhebungen	131
6.1	Struktur des Rücklaufs der Unternehmens- und Beschäftigtenbefragung	131
6.1.1	Unternehmensbefragung	131
6.1.2	Beschäftigtenbefragung	133
6.2	Ausmaß und Art der Gewalt	139
6.2.1	Unternehmensbefragung	139
6.2.1.1	Ausmaß der den Unternehmen gemeldeten Gewalt	139
6.2.1.2	Arten der Gewalterfahrungen (Straftatbestände) der den Unternehmen gemeldeten Gewalt	140
6.2.2	Beschäftigtenbefragung	143

6.2.2.1	Ausmaß der von den Beschäftigten erlebten Gewalt	143
6.2.2.2	Arten der Gewalterfahrungen	146
6.2.2.3	Dunkelziffer (Beschäftigtenbefragung)	149
6.2.2.4	Ausmaß der von den Beschäftigten beobachteten Gewalt	151
6.2.3	Übergreifende Ergebnisse: Parallelen zwischen den Befragungen	152
6.2.4	Entwicklungen im Zuge der COVID-19-Pandemie	152
6.3	Folgen der Gewalt für die Opfer	155
6.4	Sicherheitsgefühl der Beschäftigten	160
6.5	Meldung und Erfassung von Gewalt	164
6.5.1	Zuständigkeiten für die Meldung und Erfassung von Gewalt	164
6.5.2	Genutzte Meldewege	166
6.5.3	Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen	169
6.6	Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz	176
6.7	Gewaltprävention	177
6.7.1	Technische und bauliche Maßnahmen	179
6.7.1.1	Bauliche Maßnahmen	179
6.7.1.2	Technische Maßnahmen	184
6.7.1.3	Ausstattung	187
6.7.2	Organisatorische Maßnahmen	193
6.7.2.1	Grundsatzerklärung gegen Gewalt	193
6.7.2.2	Gefährdungsbeurteilung und Risikoanalyse	193
6.7.2.3	Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen	194
6.7.2.4	Hinzuziehen Sicherheitsdienst	195
6.7.2.5	Nutzung von Hausverboten	196
6.7.2.6	Dienst im Team	197
6.7.2.7	Verbot von Alkohol (Verkauf/Konsum)	198
6.7.2.8	Sicherheitsdienst im Fahrzeug	199
6.7.2.9	Verabredung im Team	201
6.7.3	Personenbezogene Maßnahmen	201
6.7.3.1	Regelmäßig stattfindende Notfallübungen	201
6.7.3.2	Deeskalations-/Kommunikationstraining	202
6.7.3.3	Schulung zur Eigensicherung	203
6.7.3.4	Schulung zur Selbstverteidigung	204
6.8	Nachsorge	205
7.	Fazit	219
	Literaturverzeichnis	222

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Übersicht der in der Literaturstudie behandelten Präventions- und Nachsorgemaßnahmen	16
Tabelle 2:	Zusammengeführte Prüfliste Psychotrauma der Unfallversicherung Bund und Bahn mit Lösungsansätzen	61
Tabelle 3:	Rücklauf Abfrage vorhandener Präventionsmaßnahmen nach Beschäftigungsbereichen	179

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Anzahl der gemeldeten Übergriffe auf Bahnbeschäftigte, die eine Körperverletzung zur Folge hatten von 2013 bis 2020	42
Abbildung 2:	Erlebte Angriffsereignisse im Zeitverlauf (Anteil der Beschäftigten)	44
Abbildung 3:	„Sicher unterwegs“ - Gemeinsames Verständnis zur Vereinbarung seitens der DB Regio	64
Abbildung 4:	Präventionsmaßnahmen zur Reduzierung tätigkeitsbezogener Gefährdungen	66
Abbildung 5:	Existenz vorbereitender Maßnahmen in dem Unternehmen	70
Abbildung 6:	Bewertung vorbereitender Maßnahmen als wichtig oder sehr wichtig	70
Abbildung 7:	Vorbereitung während der Ausbildung und Bewertung der Vorbereitung	71
Abbildung 8:	Anteil der Befragten, die eine ihnen bekannte Maßnahme bereits genutzt haben	72
Abbildung 9:	Anteil der Befragten, bei denen die genannten Maßnahmen mindestens einmal jährlich geschult werden	73
Abbildung 10:	Handlungsphasen nach einem traumatischen Ereignis	115
Abbildung 11:	Eingeschätzte, prozentuale Wichtigkeit der Betreuung nach unterschiedlichen Ereignisarten (Angabe: wichtig oder sehr wichtig)	117
Abbildung 12:	Bewertung der nach einem Ereignis von Arbeitgebern ergriffenen Nachsorgemaßnahmen nach verschiedenen Übergriffsarten in Prozent	118
Abbildung 13:	Abschließende Bewertung der Nachsorge-Qualität nach Ereignissen im Zusammenhang mit Gewalt	120
Abbildung 14:	Wissen zu Hilfsangeboten	121
Abbildung 15:	Betreuungskonzept nach traumatischen Ereignissen	124
Abbildung 16:	Ablösung nach Ereignissen im Zusammenhang mit Gewalt bei Lokomotivführern	127
Abbildung 17:	Ablösung nach Ereignissen im Zusammenhang mit Gewalt bei Zugbegleiterinnen und -begleitern	128
Abbildung 18:	Funktion der befragten Personen im Unternehmen (n=34)	132
Abbildung 19:	Rücklauf Unternehmensbefragung nach dem Bundesland des Unternehmens Hauptsitzes (n=34)	132
Abbildung 20:	Rücklauf Unternehmensbefragung nach Verkehrsbereich	133
Abbildung 21:	Rücklauf Unternehmensbefragung nach Beschäftigungsbereichen	133

Abbildung 22:	Teilnehmende Beschäftigte nach Beschäftigungsbereich (n=1.022)	134
Abbildung 23:	Teilnehmende Beschäftigte nach Beschäftigungsdauer (n=1.028)	135
Abbildung 24:	Rücklauf Beschäftigtenbefragung nach Bundesland der Betriebsstätte (n=1.017)	135
Abbildung 25:	Häufigkeit des Kundenkontaktes der Beschäftigten (n=1.029)	136
Abbildung 26:	Gruppierte Altersverteilung der Beschäftigten (n=1.018)	137
Abbildung 27:	Teilnehmende Beschäftigte nach Geschlecht (n=1.030)	137
Abbildung 28:	Teilnehmende nach Beschäftigungsbereich und Geschlecht (n=996)	138
Abbildung 29:	Beschäftigte nach Mitgliedschaften in verschiedenen Gremien/Organisationen	139
Abbildung 30:	Ausmaß der Gewalt nach an die Unternehmen gemeldeten Fällen – Gesamt und nach Geschlecht (Fälle je 1.000 Beschäftigte)	140
Abbildung 31:	An die Unternehmen gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – Gesamt (Fälle je 1.000 Beschäftigte)	141
Abbildung 32:	An die Unternehmen gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – männlich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)	142
Abbildung 33:	An die Unternehmen gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – weiblich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)	142
Abbildung 34:	Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume	144
Abbildung 35:	Gewalterfahrungen pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021	144
Abbildung 36:	Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich – Durchschnitt beide Zeiträume	145
Abbildung 37:	Durchschnittliche Anzahl der Gewalterfahrungen pro Person nach Beschäftigungsbereich in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021	146
Abbildung 38:	Häufigkeit verschiedener Gewaltarten pro Person und Jahr	147
Abbildung 39:	Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten pro Person nach Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume	148
Abbildung 40:	Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021	149
Abbildung 41:	Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (gesamt und nach Geschlecht)	150
Abbildung 42:	Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (nach Beschäftigungsbereichen)	150
Abbildung 43:	Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (nach Straftatbeständen)	151
Abbildung 44:	Beobachtete gewalttätige Übergriffe pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich – Durchschnitt beide Zeiträume	152
Abbildung 45:	Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Beschäftigten	153
Abbildung 46:	Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Unternehmensvertreterinnen und -vertreter	154

Abbildung 47:	Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie nach Beschäftigungsbereich aus Sicht der Beschäftigten (durchschnittliche Bewertung)	155
Abbildung 48:	Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Geschlecht	157
Abbildung 49:	Dauer der Krankschreibung – Durchschnitt über beide Zeiträume	158
Abbildung 50:	Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Art der Gewalterfahrung	159
Abbildung 51:	Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Zeuginnen und Zeugen	160
Abbildung 52:	Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz	160
Abbildung 53:	Durchschnittliches Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich	161
Abbildung 54:	Durchschnittliches Sicherheitsgefühl nach vorherigen Gewalterfahrungen	162
Abbildung 55:	Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz in den letzten drei Jahren	162
Abbildung 56:	Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich	163
Abbildung 57:	Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls nach vorherigen Gewalterfahrungen	164
Abbildung 58:	(Dienst-)Anweisung zur Meldung von Gewalt – Zuständigkeit Entgegennahme	165
Abbildung 59:	Art der Dokumentation gewalttätiger Übergriffe in Unternehmen	166
Abbildung 60:	Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Geschlecht	167
Abbildung 61:	Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art des schwerwiegendsten gemeldeten Übergriffs	168
Abbildung 62:	Genutzte Wege zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte	169
Abbildung 63:	Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte	171
Abbildung 64:	Ausgewählte Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Beschäftigungsbereich	173
Abbildung 65:	Ausgewählte Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art der schwerwiegendsten Gewalterfahrung	175
Abbildung 66:	Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten	176
Abbildung 67:	Durchschnittliche Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten	177
Abbildung 68:	Darstellungsschema für die Präventionsmaßnahmen	178
Abbildung 69:	Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	180
Abbildung 70:	Umkleideräume aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	181
Abbildung 71:	Geschützte Pausenräume/Rückzugsräume aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	182

Abbildung 72:	Geschlossene Arbeitsplätze aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	183
Abbildung 73:	Trennscheiben aus Sicherheitsglas aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	184
Abbildung 74:	Alarmsystem aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	185
Abbildung 75:	Videoüberwachung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	186
Abbildung 76:	Bodycams aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	187
Abbildung 77:	Diensthandy aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	188
Abbildung 78:	Schwerzugängliche Geldbehälter aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	189
Abbildung 79:	Türschließtaster aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	189
Abbildung 80:	Schutzwesten aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	190
Abbildung 81:	Schutzhunde aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	191
Abbildung 82:	Handschellen aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	191
Abbildung 83:	Handschuhe aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	192
Abbildung 84:	Schlagstöcke aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	192
Abbildung 85:	Reizstoffsprüngeräte aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	193
Abbildung 86:	Gefährdungsbeurteilung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	194
Abbildung 87:	Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	195
Abbildung 88:	Hinzuziehen Sicherheitsdienst aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	196
Abbildung 89:	Nutzung von Hausverboten aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	197
Abbildung 90:	Dienst im Team aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	198
Abbildung 91:	Verbot von Alkohol (Verkauf/Konsum) aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	199
Abbildung 92:	Sicherheitsdienst im Fahrzeug aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	200
Abbildung 93:	Verabredung im Team aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	201
Abbildung 94:	Regelmäßig stattfindende Notfallübungen aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	202
Abbildung 95:	Deeskalations-/Kommunikationstraining aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	203

Abbildung 96:	Schulung zur Eigensicherung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	204
Abbildung 97:	Schulung zur Selbstverteidigung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen	205
Abbildung 98:	Bewertung der Unterstützung durch Unternehmen bei Gewalterfahrungen	206
Abbildung 99:	Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Unternehmen bei Gewalterfahrungen nach Beschäftigungsbereich	207
Abbildung 100:	Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Unternehmen bei Gewalterfahrungen nach Art der Gewalterfahrungen	208
Abbildung 101:	Vorhandensein sowie Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen aus Sicht der Unternehmen (n=34)	210
Abbildung 102:	Vorhandensein und Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen differenziert nach Opfer und Zeuge aus Sicht der Beschäftigten	211
Abbildung 103:	Vorhandensein von Nachsorgemaßnahmen für Opfer nach Beschäftigungsbereichen	213
Abbildung 104:	Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen für Opfer nach Beschäftigungsbereichen	215
Abbildung 105:	Vorhandensein von Nachsorgemaßnahmen für Zeuginnen und Zeugen nach Beschäftigungsbereich	216
Abbildung 106:	Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen für Zeuginnen und Zeugen nach Beschäftigungsbereich	218

Abkürzungsverzeichnis

3G	Geimpft, genesen, getestet
BAuA	Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
BMI	Bundesministeriums des Innern und für Heimat
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
CBT	Computer Based Training
DB	Deutsche Bahn
dbb	dbb beamtenbund und tarifunion
DGB	Deutscher Gewerkschaftsbund
DGUV	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
EDK	Ereignisdatenbank Konzernsicherheit
EVA	Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH
EVG	Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
GDA	Gemeinsamen Deutsche Arbeitsschutzstrategie
GDBA	Gewerkschaft Deutscher Bundesbahnbeamten und Anwärter
GDL	Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
IAG	Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung

iga	Initiative Gesundheit und Arbeit
ILO	International Labour Organization
Mio.	Million
MUG	mobile Unterstützungsgruppen
MUT	Mitarbeiter-Unterstützungs-Team
NE(-Bahnen)	Nichtbundeseigene Eisenbahnen
NRW	Nordrhein-Westfalen
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PKS	Polizeiliche Kriminalstatistik
PUT	„person under train“
RIS	Reisendeninformationssystem
Sidaba	Sicherheitsdatenbank NRW
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TF	Traumafolgestörungen
UVB	Unfallversicherung Bund und Bahn
VBG	Verwaltungs-Berufsgenossenschaft
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen

Executive Summary

Es gibt verschiedene Hinweise darauf, dass Beschäftigte im Nah- und Fernverkehr regelmäßig und zunehmend beleidigt, bedroht oder körperlich angegriffen werden. Vor diesem Hintergrund haben der dbb beamtenbund und tarifunion (dbb) und der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) eine Studie in Auftrag gegeben, welche das Ausmaß von Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich und mögliche Handlungsansätze untersucht. Damit soll eine wissenschaftliche Grundlage für die Entwicklung nachhaltiger und differenzierter Strategien zum Umgang mit Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich geschaffen werden. Sie ist eng angelehnt an die vom Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) in Auftrag gegebene Untersuchung zum Ausmaß von Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes¹ und bietet somit die Möglichkeit, die Situation im Verkehrsbereich mit verschiedenen Bereichen des öffentlichen Dienstes zu vergleichen.

Um einen Überblick über den aktuellen Forschungsstand zum Phänomen der Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich sowie zu vorhandenen Präventions- und Nachsorgemaßnahmen zu erhalten, wurde in einem ersten Schritt eine Literaturstudie durchgeführt. In einem zweiten Schritt wurden zwei Befragungen konzipiert und auf den Weg gebracht, die sich zum einen an Unternehmen und zum anderen an Beschäftigte im Verkehrsbereich richteten.

Da in der wissenschaftlichen Forschung eine Vielzahl unterschiedlicher Gewaltdefinitionen existiert, arbeitet diese Studie mit einem weitgefassten Gewaltbegriff, der sowohl verbale als auch körperliche Gewalt umfasst. Im Rahmen der Untersuchung wird nur Gewalt berücksichtigt, die von Dritten (z. B. Kundinnen und Kunden) gegen Beschäftigte von Verkehrsbetrieben ausgeübt wird. Dabei werden der Schienenverkehr (Nah- und Fernverkehr) und der Busverkehr (ohne Fernbusunternehmen) betrachtet.

Zentrale Ergebnisse der Literaturstudie

Wissenschaftliche Studien kommen zu dem Ergebnis, dass die Bandbreite von Gewalt gegenüber Beschäftigten im öffentlichen Personenverkehr² von verbalen Attacken und Beleidigungen über Anspucken bis hin zu schwerer körperlicher Gewalt reicht. Daten der Deutschen Bahn (DB) zeigen, dass die Zahl gemeldeter gewalttätiger Übergriffe in den letzten zehn Jahren deutlich angestiegen ist. Im Pandemie-Jahr 2020 sind die Körperverletzungsdelikte gesunken, was auf geringere Fahrgastzahlen zurückgeführt werden kann. Die Zahl der gemeldeten Beleidigungen, Bedrohungen und Nötigungen hat sich allerdings nahezu verdoppelt. Dies hängt mutmaßlich vor allem mit der Durchsetzung der pandemiebedingten Verhaltensregeln, wie etwa der Maskenpflicht im Zug, zusammen. Weitere Erkenntnisse zum Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte im Bahnwesen liefert die im Jahr 2016 von der GDL durchgeführte Umfrage „Mit Sicherheit“³ und die Wiederholungsbefragung⁴ im Jahr 2019. Demnach wurden über 80 Prozent der Befragten schon einmal

¹ Bühren et al. 2022a; Bühren et al. 2022b.

² Insgesamt ist in diesem Zusammenhang darauf hinzuweisen, dass in der Literatur ein deutlich erkennbarer Fokus auf dem Zugpersonal liegt – Buspersonal findet hingegen seltener Berücksichtigung.

³ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a.

⁴ Becker et al. 2020.

im Dienst beleidigt und mehr als die Hälfte verbal bedroht. Über ein Viertel wurde bereits angespuckt und rund ein Viertel körperlich angegriffen. Weniger als ein Zehntel hat sexuelle Belästigung erfahren, bei den Frauen waren es allerdings über 20 Prozent der Befragten. Die Umfrageergebnisse deuten darauf hin, dass sich die Situation zwischen 2016 und 2019 in vielen Belangen verschlechtert hat. Im Vergleich der Berufsgruppen zeigt sich, dass Zugbegleiterinnen und -begleiter im Durchschnitt doppelt so häufig Opfer von Übergriffen werden wie Lokomotivführerinnen und -führer. Beschäftigte im Regionalverkehr sind häufiger von Gewalt betroffen als Beschäftigte im Fern- und Güterverkehr.

Es ist davon auszugehen, dass Beschäftigte viele Übergriffe – insbesondere vermeintlich leichtere Übergriffe wie Beleidigungen – nicht melden und es somit eine hohe Dunkelziffer gibt. Gründe hierfür können sein, dass diese mitunter als „normal“ und zum Beruf gehörend wahrgenommen werden, der Aufwand für eine Meldung zu hoch sei oder eine Meldung bzw. Strafanzeige keine Konsequenzen hätte.

Die Folgen gewalttätiger Übergriffe auf Beschäftigte sind je nach Vorfall und betroffener Person sehr unterschiedlich. Übergriffe können sich sowohl auf die psychische als auch physische Gesundheit auswirken. Grundsätzlich zeigt sich, dass die (Spät-)Folgen nach einem Angriff zum einen von der Art und Intensität der Gewalttat und zum anderen von der Persönlichkeit und Lebenserfahrung der betroffenen Person abhängen. In den meisten Fällen erleiden Beschäftigte im Verkehrsbereich bei gewalttätigen Übergriffen geringe bis keine körperlichen Schäden. Es kann aber auch Fälle geben, die zu gravierenden körperlichen Verletzungen führen. Die psychische Beanspruchung wird nach den meisten Vorfällen hingegen als sehr hoch bewertet. Besonders die Angst, (erneut) Opfer eines Übergriffs zu werden, nimmt zu. Die Opfer gewalttätiger Übergriffe entwickeln infolgedessen häufig schwere Belastungsreaktionen. Diese führen nicht selten zu einer zeitweiligen oder auch dauerhaften Arbeitsunfähigkeit und erfordern eine psychologische Behandlung. Neben den Geschädigten selbst können Gewalttaten auch Folgen für Kolleginnen und Kollegen haben, die einen solchen Vorfall beobachten oder diesen auf anderem Wege mitbekommen.

Das Entstehen einer Gewaltsituation kann durch verschiedene Faktoren begünstigt werden. Situationen mit einem erhöhten Risiko für gewalttätige Übergriffe sind vor allem solche, in denen Kontrollen sowie erforderliche Folgemaßnahmen (z. B. bei der Fahrkartenkontrolle) durchgeführt werden. Pandemiebedingt kamen im Jahr 2020 die Kontrolle und Durchsetzung der Corona-Maßnahmen hinzu (v. a. der Maskenpflicht). Des Weiteren lassen sich mithilfe der berücksichtigten Literatur verschiedene Situationen identifizieren, in denen es ein erhöhtes Konflikt-/Gewaltpotenzial gibt. Zu nennen ist hier etwa der An- und Abreiseverkehr bei größeren Veranstaltungen (z. B. Fußballspiele, Konzerte, Partys). Insbesondere an den Wochenenden und in den Abend- bzw. Nachtstunden kommt es zu gewalttätigen Übergriffen auf Beschäftigte der Verkehrsunternehmen. Risikofaktoren für das Auftreten von Gewalt können baulich-technischer sowie organisations-, personen- und gesellschaftsbedingter Natur sein.

Darüber hinaus wurden auch Informationen zu vorhandenen Präventions- und Nachsorgemaßnahmen und deren Ausgestaltung in der Praxis gesammelt. Dabei wurde in verschiedenen Beiträgen u. a. auf den Handlungsbedarf mit Blick auf den Umfang und die Qualität der Vorbereitungs- und Nachsorgeangebote hingewiesen. Gleichzeitig konnte je-

doch eine Reihe von Konzepten und Praxisbeispielen zur Prävention bzw. Nachsorge identifiziert werden (z. B. GDL-Konzept⁵, Prüfliste Psychotrauma der Unfallversicherung Bund und Bahn⁶, DB-Regio Bestandsaufnahme⁷, Präventionsmaßnahmen zur Reduzierung tätigkeitsbezogener Gefährdungen der VBG⁸). Insbesondere die GDL-Umfrage „Mit Sicherheit“⁹ und die dazugehörige Wiederholungsbefragung¹⁰ setzen sich mit den Maßnahmen im Hinblick auf das Erleben des Zugpersonals (Vorhandensein, Bewertung etc.) näher auseinander, wobei sich dort ein eher negatives Bild abzeichnete. So fühlten sich die Beschäftigten mehrheitlich schlecht auf Übergriffe vorbereitet, was sich auch in der Bewertung der Maßnahmen widerspiegelt. Gleichzeitig wurde die Wichtigkeit der Vorbereitung auf Übergriffe jedoch hoch eingestuft. Auch die Bekanntheit verschiedener Maßnahmen ist insgesamt eher gering. Die nach Berufsgruppe und Arbeitgeber differenzierte Einschätzung der Präventionsangebote zeigte nur vereinzelt Unterschiede, was darauf hindeuten könnte, dass dies ein allgemeines Problem beim Zugpersonal ist.

Die vielen in der Literaturstudie behandelten Präventions- und Nachsorgemaßnahmen können an dieser Stelle nicht näher ausgeführt werden, jedoch sind die später beschriebenen Einzelmaßnahmen Tabelle 1 zu entnehmen. Orientiert an dem „TOP-Schema“, das sich aus dem Arbeitsschutzgesetz ableitet, wurden die Präventionsmaßnahmen unterteilt nach technischen/baulichen Maßnahmen, organisatorischen Maßnahmen und personenbezogenen Maßnahmen.

» **Tabelle 1: Übersicht der in der Literaturstudie behandelten Präventions- und Nachsorgemaßnahmen¹¹**

Bauliche Maßnahmen

- Beleuchtung
- Gestaltung der Betriebsanlagen und der dazugehörigen Zugangswege
- Geschlossene Fahrerkabinen, Trennscheiben, etc.
- Türschließtaster

Technische Maßnahmen und Ausstattung

- Möglichkeiten zum Absetzen von Notsignalen bzw. Notrufen
- Stationäre Videoüberwachung und Bodycams
- Gestaltung der Neufahrzeuge nach aktuellem Technikstand und Modernisierung von Bestandsfahrzeugen
- Besondere Ausrüstung der Beschäftigten

⁵ Dittmann und Bublies 2018, S. 17–20.

⁶ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. 2015, S. 17–19.

⁷ Bayerischer Landtag 2019, S. 17.

⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

⁹ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a.

¹⁰ Becker et al. 2020.

¹¹ Bei dieser Übersicht handelt es sich um eine an dem TOP-Schema orientierte Einordnung. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass die Zuordnung einiger Einzelmaßnahmen nicht immer eindeutig erfolgen und theoretisch auch für andere Maßnahmenkategorien passend sein kann. Dies trifft insbesondere auf die persönliche Schutzausrüstung zu, die auch zu den personenbezogenen Maßnahmen gezählt werden kann.

Organisatorische Maßnahmen

- Gefährdungsbeurteilungen und Möglichkeiten zur Bewertung der Arbeitsschutzkonzepte
- Information der Beschäftigten über Gefährdungen, das Betreuungskonzept sowie konkrete Hilfsangebote
- Dienstanweisungen
- Vereinfachtes Meldesystem, Erfassung/Datenbanken, Auswertung/Analyse/Monitoring und Strafverfolgung
- Innerbetriebliche Anlaufstelle
- Besonderer Umgang mit planbaren potenziellen Gewaltsituationen
- Ausreichende Personalbesetzung, Doppelbesetzung
- (Flexiblierter) Einsatz von Sicherheitspersonal und Zusammenarbeit mit Polizei etc.
- Ordnungspartnerschaften
- Sensibilisierung
- Verbote
- Verzicht auf Fahrausweisprüfungen in der Freizeit sowie auf Kopfprämien

Personenbezogene Maßnahmen

- Deeskalations-, Sicherheits- und Selbstbehauptungstrainings
- Stressbewältigungstechniken
- Dienstbekleidung und Namensschilder
- Schulung in rechtlichen Fragen

Sonstiges

- Abschreckung durch Strafrecht und andere Sanktionen und deren konsequente Anwendung
- Überbetriebliche Zusammenarbeit und Austauschforen
- Betriebliche Vereinbarungen (z. B. Vereinbarung „Sicher unterwegs“)

Nachsorgemaßnahmen

- Betreuungskonzepte
- Psychologische Erstbetreuung (Ersthelfer) und anderweitige Unterstützung
- Ablösung
- Helfertelefon
- Reha-Managerinnen und -Manager
- Begleitete Wiederaufnahme der Tätigkeit

Zentrale Ergebnisse der Unternehmens- und Beschäftigtenbefragungen

Ziel der beiden empirischen Erhebungen war es, das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich in Deutschland abzuschätzen. Zudem werden die Folgen von Gewalt, die Melde- und Erfassungsmöglichkeiten von Übergriffen in den Verkehrsunternehmen sowie die betrieblichen Präventions- und Nachsorgemaßnahmen in den Blick genommen.

Im Rahmen der beiden Erhebungen wird „Gewalt“ als ein von einem oder mehreren Dritten ausgehendes Verhalten verstanden, welches gegen eine im Verkehrsbereich beschäftigte Person gerichtet ist und mindestens einen der folgenden Straftatbestände nach dem Strafgesetzbuch umfasst:

- » Beleidigung,
- » Bedrohung,
- » versuchte Körperverletzung,
- » Körperverletzung,
- » versuchte Tötung.
- » Tötung sowie
- » Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung (sexuelle Gewalt).

An der Unternehmensbefragung nahmen 36 Unternehmen teil. Bei der Beschäftigtenbefragung waren es 1.030 Personen.¹² Für beide Befragungen ist die Verteilung über die Beschäftigungsbereiche (Fahrpersonal, Begleitpersonal, Kundenservice (am Schalter/Telefon), Außendienst und unternehmenseigener Sicherheitsdienst) ähnlich, wobei Unternehmen im Gegensatz zu Beschäftigten *mehr* als einen Bereich abdecken können.

Bei den Schlussfolgerungen, die auf Grundlage der Befragungsergebnisse gezogen werden, muss berücksichtigt werden, dass nicht von einer allgemeinen Repräsentativität für den Verkehrsbereich in Deutschland ausgegangen werden kann. Bei der Beschäftigtenbefragung kann beispielsweise eine Stichprobenverzerrung vermutet werden, da es plausibel ist, dass überproportional viele Personen an der Umfrage teilnahmen, die Opfer von Gewalt wurden und infolgedessen die Teilnahme einen besonders hohen Stellenwert für sie hatte. Gleichzeitig besteht auch die Möglichkeit, dass Betroffene nicht oder nicht mehr an dieser Befragung teilnehmen konnten, da sie aus dem Dienst ausgeschieden sind und deshalb nicht erreicht werden konnten. Folglich lässt sich nicht mit Sicherheit sagen, ob es einen Unterschied zwischen den für die Stichprobe dargestellten durchschnittlich erlebten Gewaltfällen pro Person und Jahr und denen der Grundgesamtheit gibt.

Ausmaß und Art der Gewalt

Die Umfrage bezog sich auf zwei Zeiträume: erstens das Jahr 2019 (vor Ausbruch der COVID-19-Pandemie (Z1)) und zweitens das Jahr 2021 (während der Pandemie (Z2)). Da sich

¹² Aufgrund der Filterführung und/oder fehlender Angaben variiert die Größe der Stichprobe. Die jeweilige Anzahl an Fällen wird in der Ergebnisdarstellung angegeben.

die Datenstruktur zwischen den beiden Befragungen unterscheidet, musste ein jeweils anderes methodisches Vorgehen für die Auswertung des Gewaltausmaßes gewählt werden. Bei der Beschäftigtenbefragung wurde das Gewaltausmaß mittels der Häufigkeit von Gewalterfahrungen dargestellt. Für die Unternehmensbefragung wurden die Gewaltfälle auf 1.000 Beschäftigte hochgerechnet. Diese Hochrechnung konnte nur für Unternehmen vorgenommen werden, die Angaben zur Gesamtzahl ihrer Beschäftigten gemacht haben.

Gemeldete Gewalt (Unternehmensbefragung)

In der Unternehmensbefragung machten 29 Unternehmen Angaben zum Ausmaß der Gewalt, davon 93 Prozent mit gemeldeten Gewaltfällen. Durchschnittlich bezogen sich die Ergebnisse auf 79.287 Beschäftigte. Die Angaben der Unternehmen, die sowohl Aussagen zu gemeldeten Gewaltfällen als auch zur Geschlechterverteilung der Beschäftigten gemacht haben, umfassen knapp 84 Prozent an männlichen und 16 Prozent an weiblichen Beschäftigten. Für Personen, die sich zu der Gruppe divers zählen, gibt es keine gültigen Angaben zu gemeldeten Gewaltfällen.

Die Gewaltmeldungen der Beschäftigten in diesen Unternehmen lagen im Durchschnitt der beiden Zeiträume bei 123 Fällen pro Jahr und je 1.000 Beschäftigte. Die Zahl der gemeldeten Fälle verdoppelte sich zwischen 2019 und 2021 fast (von 85 Fälle auf 160 Fälle je 1.000 Beschäftigte). Bei den männlichen Befragten waren es durchschnittlich 16 Fälle pro 1.000 Beschäftigte, bei den weiblichen Beschäftigten waren es 22 Fälle. Es ist zu beachten, dass nur wenige Unternehmen differenzierte Angaben nach Geschlecht machen konnten, sodass sich hier der Gesamttrend nicht widerspiegelt.

Bei den Straftatbeständen sind Bedrohungen mit durchschnittlich 124 Fällen pro 1.000 Beschäftigte besonders häufig, gefolgt von Körperverletzungen mit 26 Fällen pro 1.000 Beschäftigte. Alle anderen Straftatbestände liegen unter 22 Fällen pro 1.000 Beschäftigte. Die Häufigkeit von Bedrohungen und versuchter Körperverletzung ist zwischen 2019 und 2021 um mehr als das Doppelte gestiegen. Die Häufigkeit anderer Formen von Straftatbeständen stieg geringer an (um weniger als 4 Fälle). Weibliche Beschäftigte haben am häufigsten Körperverletzungen gemeldet. Bei den männlichen Beschäftigten gibt es zwischen den Straftatbeständen nur geringfügige Unterschiede.

Erlebte Gewalt und Dunkelziffer (Beschäftigtenbefragung)

Von den befragten Beschäftigten berichten 41 Prozent, mindestens einmal innerhalb eines Jahres Gewalt erlebt zu haben, während 59 Prozent keine Gewalt erlebten. Weibliche Befragte erleben verglichen mit ihren männlichen Kollegen häufiger Gewalt (Unterschied von fünf Prozentpunkten). Zwischen 2019 und 2021 steigt der Anteil von Personen, die mindestens einmal Gewalt erlebt haben, um 15 Prozentpunkte.

Die Häufigkeit von Gewalt variiert zwischen den Beschäftigungsbereichen. Am stärksten betroffen sind das Begleitpersonal Bahn/Bus (46 Prozent) und Beschäftigte im Kundenservice am Schalter/Telefon (50 Prozent). Für alle anderen Bereiche (Außendienst, unternehmenseigener Sicherheitsdienst und Fahrpersonal) liegt die Gewaltbetroffenheit zwischen 24 Prozent und 43 Prozent. Über alle Bereiche hinweg nahmen die Gewalterfahrungen von 2019 zu 2021 zu.

Mit zunehmender Schwere des Delikts nimmt die Häufigkeit ab. Am häufigsten sind Beleidigungen (39 Prozent erlebten einen oder mehr Fälle pro Jahr), gefolgt von Bedrohungen (32 Prozent), versuchten Körperverletzungen (23 Prozent) sowie Körperverletzungen (14 Prozent). Seltener kommt es zu sexueller Gewalt (sechs Prozent) sowie versuchter Tötung (zwei Prozent). Weibliche Beschäftigte sind mit Ausnahme von (versuchter) Körperverletzung häufiger Opfer gewalttätiger Übergriffe – bezogen auf die übrigen erfassten Straftatbestände – als ihre männlichen Kollegen.

Von den erlebten gewalttätigen Übergriffen meldeten die Befragten durchschnittlich 34 Prozent. Rund zwei Drittel der Übergriffe wurden somit nicht gemeldet (66 Prozent). Dies änderte sich zwischen den beiden Befragungszeiträumen nur geringfügig. Die Dunkelziffer bei den männlichen und bei den weiblichen Befragten unterscheidet sich nur geringfügig voneinander. Auch zwischen den Beschäftigungsbereichen fallen die Unterschiede eher gering aus. So variiert die Dunkelziffer gemittelt über die beiden Jahre zwischen 60 Prozent und 75 Prozent.

Die Dunkelziffer nimmt mit der Schwere der Gewalt ab. Während durchschnittlich 71 Prozent der Beleidigungen nicht gemeldet werden, liegt der Anteil nicht gemeldeter Körperverletzungen bei 37 Prozent.

Als Gründe der Nicht-Meldung von Gewalt gaben die Befragten besonders häufig (zwischen 41 und 64 Prozent) an, dass

- » eine Meldung nichts an der Situation ändern würde,
- » sie den/die gewalttätigen Übergriff(e) für nicht meldewürdig erachtet hätten,
- » der bürokratische Aufwand der Meldung für sie zu groß gewesen sei.

Entwicklungen im Zuge der COVID-19 Pandemie

Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass die Gewalt mit der COVID-19 Pandemie zugenommen hat, da ein Anstieg zwischen 2019 und 2021 zu verzeichnen ist. Das deckt sich mit den Ergebnissen zu der subjektiven Wahrnehmung der Veränderung infolge der Pandemie. Die Beschäftigten kommen mehrheitlich zu der Einschätzung, dass Gewalt – insbesondere psychische – zugenommen hat. Auf Seiten der Verkehrsunternehmen ist das Bild weniger eindeutig. Etwa die Hälfte gibt an, dass es zu einer Zunahme (vor allem von psychischer Gewalt) gekommen sei, während der andere größere Teil der befragten Unternehmen keine Veränderung feststellen konnte. Nur wenige Unternehmen berichten hingegen von einer Abnahme der Gewalt.

Parallelen zwischen beiden Befragungen

Das Gewaltausmaß fällt insgesamt und bezogen auf die untersuchten Straftatbestände bei den Unternehmen geringer als bei den Beschäftigten aus. Gründe dafür sind unter anderem die hohe Dunkelziffer (66 Prozent) sowie eine mögliche Verzerrung in der Beschäftigtenstichprobe durch eine erhöhte Teilnahmebereitschaft von Opfern und Zeuginnen und Zeugen von Gewalt. Außerdem kann aufgrund der Datenstruktur keine Aussage darüber getroffen werden, ob die teilnehmenden Beschäftigten in den teilnehmenden Unternehmen beschäftigt sind. Dies kann zusätzlich die Diskrepanz beim Ausmaß zwischen den beiden Befragungen erklären.

Folgen der Gewalt für Opfer

Bei mehr als 70 Prozent der Opfer hatten die gewalttätigen Übergriffe Folgen für die betroffene Person; bei weiblichen Beschäftigten häufiger als bei männlichen. Mehr als die Hälfte der Opfer hat in Folge von Gewalterfahrungen ein ungutes Gefühl bei der Arbeit. Knapp 30 Prozent der Opfer litten unter psychischen Problemen (z. B. Schlafstörungen, Depression etc.), wobei mehr weibliche (34 Prozent) als männliche Beschäftigte (26 Prozent) davon betroffen sind. Andere Folgen (z. B. Krankmeldung) treten eher selten auf (unter 15 Prozent). Je schwerer die Gewalt, desto häufiger treten Folgen auf. Auffällig ist, dass Betroffenen, die sowohl sexuelle als auch körperliche Gewalt erlebt haben, von Seiten ihres Arbeitgebers besonders häufig Fehlverhalten unterstellt wurde bzw. diese von den Täterinnen und Tätern angezeigt wurden. Mit 21 bzw. 19 Prozent fällt dieser Anteil deutlich höher als bei den anderen Straftatbeständen aus (unter 10 Prozent). Auch für knapp 70 Prozent der Zeuginnen und Zeugen hat die Beobachtung von gewalttätigen Übergriffen Folgen.

Sicherheitsgefühl der Beschäftigten

Knapp die Hälfte der Befragten fühlt sich (eher) unsicher an ihrem Arbeitsplatz, während sich die andere Hälfte eher sicher fühlen oder ambivalent in ihrer Einschätzung sind. Am unsichersten fühlt sich das Begleitpersonal, dicht gefolgt von Beschäftigten im Kundenservice und dem Fahrpersonal. Insgesamt berichten die Beschäftigten über eine Zunahme des Unsicherheitsgefühls am Arbeitsplatz in den letzten drei Jahren – mit Ausnahme des Außendienstes. Eine besonders starke Zunahme ist beim Begleitpersonal zu verzeichnen.

Meldung und Erfassung von Gewalt

Die Hauptanlaufstelle für die Meldung von Gewalt sind die direkten Vorgesetzten der Beschäftigten: 82 Prozent der Unternehmen geben an, dass diesen Vorfälle gemeldet werden sollen. Vertrauenspersonen erfüllen diese Rolle bei zwölf Prozent der Unternehmen. Die Personalabteilung oder Geschäftsführung sind deutlich seltener zuständig. Bei 29 Prozent der Unternehmen sind sonstige Stellen für die Entgegennahme von Meldungen verantwortlich.

Wenn Beschäftigte im Befragungszeitraum Gewalt gemeldet haben, haben sie zu 79 Prozent ihre direkten Vorgesetzten informiert, gefolgt von sonstigen Stellen (34 Prozent) und der Polizei (30 Prozent). Seltener wurden Unfallversicherungsträger, Betriebsrat/Personalrat, Vertrauenspersonen, Personalabteilung und Geschäftsführung genannt.

Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz

Der Großteil der Beschäftigten (95 Prozent) hält das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ für (sehr) wichtig. Bei der von Beschäftigten wahrgenommenen Relevanz des Themas auf den übergeordneten Hierarchieebenen im Unternehmen lässt sich feststellen, dass je höher die Ebene, desto geringer ist der Stellenwert, der dem Thema zugerechnet wird. Besonders gravierend ist in diesem Zusammenhang, dass fast die Hälfte der Beschäftigten der Meinung ist, dass für die höchste Ebene (Geschäftsführung) der Schutz der Beschäftigten (sehr) unwichtig ist (49 Prozent). Für Beschäftigte ist das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ unabhängig von den jeweiligen Gewalterfahrungen sehr bedeutend.

Präventionsmaßnahmen

Sowohl die Verkehrsunternehmen als auch die Beschäftigten wurden danach gefragt, welche Präventionsmaßnahmen existieren und wie ihr jeweiliger Aufwand und Nutzen bewertet wird. Der Vergleich der Maßnahmen erfolgt auf Grundlage ihrer Aufwand-Nutzen-Bilanz, die sich aus der Differenz des bewerteten Nutzens und des bewerteten Aufwands einer Maßnahme ergibt.

Die Darstellung der Befragungsergebnisse erfolgte unter Berücksichtigung der übergeordneten Maßnahmenkategorien baulich/technische, organisatorische und personenbezogene Präventionsmaßnahmen. Aufgrund der geringen Fallzahl der teilnehmenden Unternehmen, insbesondere für den Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst, wurde auf die Auswertung der Aufwand-Nutzen-Bilanzen verzichtet, wenn diese auf weniger als 15 Angaben beruhen. Bei weniger als 30 Angaben wird bei der Darstellung der Ergebnisse auf die begrenzte Aussagekraft hingewiesen.

Ob Präventionsmaßnahmen vorhanden sind, hängt von dem betrachteten Bereich ab. Im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst sind fast alle Maßnahmen am stärksten verbreitet. Deeskalations- und Kommunikationstrainings werden in allen Bereichen am häufigsten genutzt (jeweils über 50 Prozent in der Beschäftigtenbefragung; jeweils über 70 Prozent in der Unternehmensbefragung).

Generell überwiegen positive Bewertungen der Präventionsmaßnahmen.

- » Innerhalb der *baulichen Maßnahmen* sind geschlossene Arbeitsplätze bzw. geschützte Pausenräume/Rückzugsräume hervorzuheben. Für den Kundenservice fällt außerdem die Bewertung für Trennscheiben aus Sicherheitsglas sehr positiv aus.
- » *Technische Maßnahmen* (Alarmsysteme, Videoüberwachung) wurden leicht positiv bewertet. Etwas positiver fällt im Schnitt die Bewertung für Türschließtaster und Diensthandys aus.
- » Bei den *organisatorischen Maßnahmen* gibt es eine große Spannbreite in den Bewertungen, unabhängig davon, welche Befragung betrachtet wird. Das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen und Dienst im Team werden bereichsübergreifend als sehr positiv bewertet. Seitens der Unternehmen wird das Verbot von Alkohol sehr positiv bewertet. Eine von Beschäftigten negativ bewertete Maßnahme ist die Nutzung von Hausverboten. Alle anderen organisatorischen Maßnahmen wie z. B. das Hinzuziehen des Sicherheitsdienstes werden leicht positiv bewertet.
- » Für *personenbezogene Maßnahmen* ist eine eher große Differenz zwischen den Bewertungen der Unternehmen und Beschäftigten festzuhalten. Z. B. wird das Deeskalations- und Kommunikationstraining von den Beschäftigten aus den Bereichen Fahr- und Begleitpersonal bzw. Kundenservice negativ bewertet (Ausnahme: unternehmenseigener Sicherheitsdienst). Dagegen ist die Bewertung der Unternehmen für das Fahr- und Begleitpersonal positiv. Für Schulungen zur Eigensicherung ist es der umgekehrte Fall. Insgesamt fallen die Aufwand-Nutzen-Bilanzen nur leicht positiv aus.

Nachsorgemaßnahmen

Die Beschäftigten im Verkehrsbereich wurden auch gefragt, wie sie die Unterstützung für die Opfer und Zeuginnen/Zeugen von gewalttätigen Übergriffen durch den Arbeitgeber in

Ihrem Arbeitsbereich bewerten. Dabei zeigte sich eine Mehrheit (zwischen 51 und 54 Prozent) der Befragten eher unzufrieden mit der unternehmensseitigen Unterstützung, die *nicht bzw. überhaupt nicht* ausreichend auf den Einzelfall zugeschnitten sei und (eher) nicht schnell und unbürokratisch erfolge. Gleiches gilt für die Unterstützung der Zeuginnen und Zeugen. Das Begleitpersonal bewertet die Unterstützung im Vergleich zu den anderen Bereichen am schlechtesten. Ebenso fallen die Bewertungen umso schlechter aus, je schwerer die erlebte Gewalt ist.

Zudem wurde abgefragt, welche Nachsorgemaßnahmen in einem Unternehmen vorhanden sind und ob diese genutzt werden.

- » Aus der *Unternehmensbefragung* ergab sich, dass für *Opfer* professionelle psychologische Betreuung (94 Prozent), Unterstützung im weiteren Verfahren (91 Prozent) sowie Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (82 Prozent) am häufigsten vorhanden sind. Für Zeuginnen und Zeugen sind alle Maßnahmen durchweg seltener vorhanden (unter 39 Prozent). Besonders häufig in Anspruch genommen werden die Unterstützung im weiteren Verfahren (84 Prozent) sowie mit je 80 Prozent die Betreuung durch kollegiale Soforthelfer und die professionelle psychologische Betreuung.
- » Die Ergebnisse der *Beschäftigtenbefragung* zeigen, dass für *Opfer* die Maßnahmen professionelle psychologische Betreuung (63 Prozent), Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (55 Prozent) sowie medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort (53 Prozent) häufig zur Verfügung stehen. Wie in der Unternehmensbefragung sind alle Maßnahmen durchweg seltener für *Zeuginnen und Zeugen* vorhanden (bei weniger als 35 Prozent). Bei den Opfern werden die Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (41 Prozent), die Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls (37 Prozent) und professionelle psychologische Betreuung (35 Prozent) häufig genutzt. Auch bei Zeuginnen und Zeugen sind die Inanspruchnahme kollegialer Soforthelfer (24 Prozent) sowie die Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls (23 Prozent) am weitesten verbreitet. 31 Prozent der Befragten geben an, dass es keine Nachsorgemaßnahmen in ihrem Unternehmen gibt.

Fazit

Die Studie zeigt, dass ungefähr vier von zehn Befragten (41 Prozent) aus dem Verkehrsbereich Gewalterfahrungen gemacht haben, die in Folge der COVID-19-Pandemie eher zugenommen haben. Zwei Drittel der erlebten gewalttätigen Übergriffe wurden nicht gemeldet. Begründet wurde dies vor allem damit, dass eine Meldung nichts an der Situation ändern würde, der Übergriff für nicht meldewürdig erachtet wurde oder der bürokratische Aufwand zu groß sei. Die Präventionsmaßnahmen, die tatsächlich in den Verkehrsunternehmen vorhanden sind, werden in der Regel leicht bis sehr positiv bewertet. Ähnliches gilt für die vorhandenen Nachsorgemaßnahmen, die von Opfern wie auch Zeuginnen und Zeugen in Anspruch genommen werden.

Gewalt am Arbeitsplatz ist auch in anderen Bereichen keine Seltenheit. Im Vergleich zum öffentlichen Dienst haben im Verkehrsbereich jedoch mehr Beschäftigte mindestens ein-

mal innerhalb von 12 Monaten Gewalt erlebt. Die Dunkelziffer ist hingegen in beiden Bereichen ähnlich hoch (zwischen 66 und 70 Prozent). Auch die Hauptgründe für die Nicht-Meldung gewalttätiger Übergriffe sind identisch.¹³

Um zukünftig Beschäftigte besser vor Gewalt zu schützen, müssen Melde- und Dokumentationssysteme (z. B. durchgehende Beobachtung der Gewaltbelastung, weniger Bürokratie) verbessert, ausreichend Personal für die Umsetzung von Präventionsmaßnahmen eingeplant und Unterstützungsmaßnahmen an die unterschiedliche Gewaltbelastung der Beschäftigungsbereiche angepasst werden. Wichtig wären zudem Wirksamkeitsüberprüfungen der bisher umgesetzten Maßnahmen sowie vor allem eine konsequentere Durchsetzung z. B. des Hausrechts und eine konsequentere Sanktionierung der Täterinnen und Täter. Außerdem sind weitere wissenschaftliche Untersuchungen zu den spezifischen Arbeitssituationen der Beschäftigten und zur Wirksamkeit von einzelnen und in Kombination verwendeten Präventionsmaßnahmen notwendig.

¹³ Bühren et al. 2022b.

1. Einleitung

„Attacken gegen Mitarbeiter nehmen zu“¹⁴, „Anfeindungen begleiten uns seit Beginn der Pandemie“¹⁵, „Bahnmitarbeiter werden immer öfter Opfer von Gewalt“¹⁶. Diese Aussagen weisen darauf hin, dass Beschäftigte im Verkehrsbereich regelmäßig und scheinbar in zunehmendem Maß gewalttätige Übergriffe erleben. So stellt der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) fest, dass sich die Zahl der Angriffe auf Beschäftigte bei der Deutschen Bahn (DB) in wenigen Jahren fast verdreifacht habe. Aber auch gegenüber Beschäftigten im öffentlichen Nahverkehr nähmen Übergriffe zu. Immer öfter würden die Beschäftigten zum Ziel von Beleidigungen, Drohungen und tätlichen Angriffen.¹⁷ Auch die Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) und die Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) verweisen darauf, dass Übergriffe im öffentlichen Nah- und Fernverkehr zum Berufsalltag der Beschäftigten gehören.¹⁸ Dies trifft sowohl auf den Schienen- als auch auf den Busverkehr zu.¹⁹ Zusätzliches Konfliktpotenzial ergab sich durch die COVID-19-Pandemie, da die Beschäftigten der Verkehrsbetriebe teilweise für die Durchsetzung der Abstands- und Hygieneregeln zuständig waren.²⁰

Bislang gebe es jedoch keine Institution auf Bundes- oder Landesebene, die sich mit dem Thema Sicherheit im öffentlichen Verkehr sowie dem Sicherheitsempfinden der Fahrgäste analytisch, konzeptionell ganzheitlich oder gesamtpolitisch beschäftige. Oft konzentrierte sich die Diskussion im öffentlichen Verkehr auf Einzelaspekte (z. B. Videotechnik oder Alkoholverbot) oder blende in anderen Sachzusammenhängen den öffentlichen Verkehr ganz aus (etwa den Fußball-Fanreiseverkehr).²¹ Die Berücksichtigung der genannten Aspekte unterstreicht nochmals die Forderung von Schwarz nach einer Forschungsinitiative, die sich mit den Gründen der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen wie privatisierten Sektors beschäftigt.²²

Nachdem im Jahr 2020 das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung mit der Durchführung einer Untersuchung zum Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes beauftragt hatte,²³ entschlossen sich dbb beamtenbund und tarifunion (dbb) und DGB, eine Studie in Auftrag zu geben, welche das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich untersuchen sollte und deren Ergebnisse mit der vom BMI beauftragten Studie vergleichbar sein sollten. Aus diesem Grund wird im Rahmen der Untersuchung nur Gewalt betrachtet, die von Dritten (z. B. zu beratende Kundinnen und Kunden, zu kontrollierende

¹⁴ Modrow und Metschies 2019.

¹⁵ Deutschlandfunk 2021.

¹⁶ Spangenberg 2020.

¹⁷ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

¹⁸ Bublies 2020, S. 146; Modrow und Metschies 2019.

¹⁹ forsa Politik- und Sozialforschung GmbH 2019, S. 6–7; Bundesleitung des dbb beamtenbund und tarifunion 2020, S. 47.

²⁰ Deutschlandfunk 2021.

²¹ Bieck et al. 2013, S. 10.

²² Schwarz 2020, S. 146.

²³ Bühren et al. 2022a; Bühren et al. 2022b.

Passagiere) gegen Beschäftigte ausgeübt wird. Gewalttätige Übergriffe innerhalb einer Organisation, Gewalt *durch* Beschäftigte des Verkehrsbereichs, strukturelle Gewalt (z. B. Rassismus oder Sexismus) und institutionelle Gewalt (z. B. Machtmissbrauch innerhalb von Hierarchien) werden in dieser Studie nicht berücksichtigt. Für die Untersuchung wird der Verkehrsbereich etwas enger gefasst und umfasst den Schienenverkehr (Nah- und Fernverkehr) und den Busnahverkehr (ohne Fernbusbetriebe) (siehe auch Kapitel 2.2.2).

Ziel der Studie ist es, eine wissenschaftliche Grundlage für die Entwicklung nachhaltiger und differenzierter Strategien zum Umgang mit Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich zu schaffen. Hierzu wird zunächst auf Grundlage einer Literaturstudie ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand zum Phänomen der Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich, Auswirkungen, Risikofaktoren sowie über Strategien, Maßnahmen und Initiativen zur Eindämmung der Gewalt gegeben. Darauf aufbauend wurden zwei Befragungen – zum einen von Verkehrsbetrieben und zum anderen von Beschäftigten – durchgeführt, mit denen eine empirische Grundlage zur Analyse des Gewaltphänomens im Verkehrsbereich geschaffen wurde.

Die Ergebnisse der Analysen werden in den folgenden Kapiteln dargestellt. In Kapitel 2 wird zunächst das methodische Vorgehen der Studie beschrieben. Anschließend erfolgt eine Auseinandersetzung mit dem Gewaltbegriff (Kapitel 3). In Kapitel 4 wird kurz auf die unterschiedlichen Arbeitskontexte der Beschäftigten im Verkehrsbereich eingegangen. Kapitel 5 bietet einen Überblick über die zentralen Ergebnisse der Literaturstudie zum Ausmaß von Gewalt (Kapitel 5.1), zur Meldung und Erfassung von Übergriffen (Kapitel 5.2), zu den Auswirkungen auf die Opfer (Kapitel 5.3), zu gewaltbegünstigenden Faktoren und Rahmenbedingungen (Kapitel 5.4) sowie zu Präventions- als auch Nachsorgemaßnahmen (Kapitel 5.5). Im Anschluss daran werden die Ergebnisse der Befragungen der Verkehrsunternehmen und Beschäftigten im Verkehrsbereich vorgestellt (Kapitel 6). In Kapitel 7 werden vor dem Hintergrund der zentralen Studienergebnisse Ansätze für die Praxis skizziert und die Ergebnisse mit der Studie für den öffentlichen Dienst verglichen.

2. Methodisches Vorgehen

Die Untersuchung zum Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich umfasst mit der Durchführung einer Literaturstudie und der Befragung von Verkehrsunternehmen und Beschäftigten zwei Analysebausteine. Wie bei den Analysebausteinen im Einzelnen methodisch vorgegangen wurde, wird in den nächsten Abschnitten näher erläutert.

2.1 Literaturstudie

Ziel der Literaturstudie war es, die wesentlichen Studien und Informationen mit Bezug zum Thema Gewalt im Verkehrsbereich zu erfassen. Neben dem Ausmaß der Gewalt sowie der Meldung und Erfassung, bezog sich dies auf die Auswirkungen von Gewalt, Risikofaktoren sowie Maßnahmen zur Gewaltprävention und Nachsorge. Darüber hinaus wurden auch andere Quellen herangezogen, die einen regionalen Bezug aufweisen. In diesen Quellen wurde geprüft, inwieweit sich die Ergebnisse auf Deutschland übertragen lassen. Zudem wurden auch Quellen einbezogen, die sich mit der Situation außerhalb Deutschlands befassen.

Der Fokus der Literaturstudie lag auf dem öffentlichen Personenverkehr, insbesondere dem Bus- und Bahnverkehr. Beim Busverkehr wurden vor allem der Nahverkehr, beim Bahnverkehr sowohl der Nah- als auch der Fernverkehr betrachtet. Nicht berücksichtigt wurden die Bereiche Fernbusverkehr, Flugverkehr und Güterverkehr.

Die Recherche wurde mithilfe von öffentlich zugänglichen Quellen wie gängigen Literatur- und Zeitschriftendatenbanken (Google Scholar, EZB, EBSCO, ScienceDirect etc.) realisiert. Ebenso wurde eine allgemeine Internetrecherche (Google) sowie eine Recherche auf Webseiten relevanter Institutionen/Organisationen durchgeführt. Auf diesem Weg konnte eine Vielzahl unterschiedlicher Quellenarten zusammengetragen werden, die u. a. wissenschaftliche Paper, Beiträge in Sammel-/Konferenzbänden, Monografien, Arbeits- /Diskussionspapiere, Forschungsberichte, Statistiken von Bund, Ländern und Kommunen und veröffentlichte Befragungsergebnisse umfassen. Ergänzend wurden außerdem parlamentarische Anfragen, Medienberichte (Zeitungsartikel o. ä.), Webseiten von Gewerkschaften, Verbänden, Behörden etc. und auch Handreichungen, Leitfäden und Präventionskonzepte herangezogen.

Die Ergebnisse der Literaturrecherche wurden in das Literaturverwaltungsprogramm „Citavi“ eingetragen und dort entsprechend der Kategorien der Suchstrategie eingruppiert.

Nach der Recherche wurden für die Darstellung in dieser Studie sowohl gefundene statistische Daten als auch die Literatur aufgearbeitet und ausgewertet. Bevor die recherchierten Quellen als Grundlage für die vorliegende Metastudie herangezogen wurden, wurde geprüft, inwieweit die Quellen verwendbar und relevant sind. Unter anderem wurde geprüft, ob Studienergebnisse repräsentativ sind, wie und ob das Gewaltphänomen untersucht wird, ob Studienergebnisse in Bezug auf verschiedene Berufsgruppen oder ganz Deutschland generalisierbar sind und ob es messtheoretische Einschränkungen gibt. Bei Zweifeln an der Einhaltung wissenschaftlicher Mindeststandards, der methodischen Güte oder der Belastbarkeit der gemachten Aussagen wurde auf eine Darstellung entweder verzichtet oder, falls dennoch interessante Hinweise aus der jeweiligen Studie hervorgehen, in der Darstellung der Ergebnisse auf die Einschränkungen hingewiesen. Außerdem

wurde jeweils eingeordnet, welche regionale Reichweite Ergebnisse haben und ob es sich um Querschnitts- oder Längsschnittanalysen handelte.

2.2 Unternehmens- und Beschäftigtenbefragungen im Verkehrsbereich

Um das Phänomen der Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich untersuchen zu können, wurden zum einen die Verkehrsunternehmen und zum anderen die Beschäftigten deutschlandweit befragt.

Während mithilfe des Unternehmensfragebogens die bei den Unternehmen gemeldeten und von ihnen dokumentierten gewalttätigen Übergriffe erhoben wurden, ging es bei der Befragung der Beschäftigten primär darum, das Ausmaß der Dunkelziffer, d. h. das Delta zwischen den erlebten und den gemeldeten Gewaltvorfällen, abschätzen zu können. Hierzu wurden die erlebten und gemeldeten Gewaltvorfälle erfasst und ins Verhältnis gesetzt. Darüber hinaus wurde die von Zeuginnen und Zeugen beobachtete Gewalt erfasst.

Ziel der Befragungen war es, vergleichbare Ergebnisse in der Fläche für den Verkehrsbereich zu erhalten. Aus diesem Grund wurden standardisierte Fragebögen entwickelt und für die Datenerhebung verwendet. Aufgrund der Standardisierung der Erhebungsinstrumente war es jedoch nicht möglich, tiefergehende Erkenntnisse (z. B. zu einzelnen Gewaltsituationen, zu Ursachen von Gewalt) zu gewinnen. Für die Erhebung solcher Daten sind qualitative Untersuchungsdesigns besser geeignet.

Aufgrund der COVID-19-Pandemie, die seit März 2020 zu weitreichenden Veränderungen der Arbeitssituation im Verkehrsbereich geführt hat und damit vermutlich auch Auswirkungen auf das Ausmaß und die Form der Gewalt hatte (z. B. Durchsetzung von Corona-Regeln als neue Aufgabe), wurden die dokumentierten Gewaltvorfälle (Unternehmen) bzw. die erlebten und gemeldeten Gewaltvorfälle (Beschäftigte) für zwei Zeiträume abgefragt. Der erste Zeitraum (Z1) bezog sich auf das Jahr 2019 und damit auf einen Zeitraum, der noch nicht unter dem Einfluss der COVID-19-Pandemie stand. Um aber auch möglichst aktuelle Zahlen zu gewalttätigen Übergriffen auf Beschäftigte im Verkehrsbereich zu erheben, erfolgte die Abfrage zusätzlich für das Jahr 2021 (Z2), d. h. die zwölf Monate vor der Befragung.

Beide Befragungen wurden mittels onlinegestützter Fragebögen, die mit der Software LimeSurvey programmiert wurden, durchgeführt, um innerhalb eines kurzen Zeitraums möglichst viele Verkehrsbetriebe und Beschäftigte leicht erreichen zu können.

Um die Fragebögen für die Unternehmen und Beschäftigten so schlank wie möglich zu halten, wurde mit sogenannten „Filterfragen“ gearbeitet, sodass den Befragten manche Fragen in Abhängigkeit ihrer Antwort auf vorherige Fragen angezeigt wurden. Beispielsweise wurden Unternehmen nur um Bewertungen von Präventionsmaßnahmen gebeten, wenn sie vorher angegeben haben, dass die jeweilige Maßnahme in ihrer Behörde existiert.

Da zudem davon auszugehen war, dass nicht alle Befragten alle Fragen beantworten können bzw. möchten – z. B. wenn gewalttätige Übergriffe in Unternehmen nicht wie in der Befragung abgefragt erfasst werden –, wurde weitgehend auf Pflichtfragen verzichtet und bei vielen Fragen die Möglichkeit „Keine Angabe“ angeboten.

2.2.1 Erfassung von gewalttätigen Übergriffen bei Unternehmen und Beschäftigten

Als „gewalttätiger Übergriff“ wird in dieser Untersuchung ein von einem oder mehreren Dritten ausgehendes Verhalten verstanden, welches gegen eine im Verkehrsbereich beschäftigte Person gerichtet ist und mindestens einen der folgenden Straftatbestände nach dem Strafgesetzbuch realisiert:

- » Beleidigung,
- » Bedrohung,
- » versuchte Körperverletzung,
- » Körperverletzung,
- » versuchte Tötung,
- » Tötung sowie
- » Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung (sexuelle Gewalt).

Dabei ist es für die Definition unerheblich, ob und mit welchem Ergebnis tatsächlich eine Strafverfolgung stattgefunden hat. Weder gewalttätige Übergriffe innerhalb einer Organisation (z. B. Mobbing durch Kolleginnen und Kollegen) noch Gewalt durch Beschäftigte im Verkehrsbereich werden im Rahmen der Studie untersucht.

2.2.2 Vorgehen bei der Unternehmensbefragung

Um die Online-Befragung nicht durch eine zu komplizierte Filterführung zu überfrachten und die Verkehrsunternehmen möglichst zielgenau ansprechen zu können (z. B. durch die Formulierung der Frage zur Art des Unternehmens, zum vorhandenen Personal nach Tätigkeitsbereich), wurde mit mehreren separaten Fragenblöcken für die verschiedenen Tätigkeitsbereiche gearbeitet, um zu verhindern, dass den Verkehrsunternehmen mehrere Fragebögen zugeschickt werden müssen. In Bezug auf die Erfassung von Gewalt gegen die Beschäftigten erhielten diese aber dieselben Fragen. Der Unternehmensfragebogen richtet sich vor allem an Verkehrsbetriebe, die folgende Bereiche abdecken

- » Bus,
- » Straßen-, Stadt- und U-Bahnen sowie
- » Personenverkehr mit Eisenbahnen.

Ein zusätzliches Feld „Sonstiges“ ermöglichte es zudem auch anderen Unternehmen im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs, an der Befragung teilzunehmen. Darüber hinaus wurden die Verkehrsbetriebe danach gefragt, welche der folgenden Beschäftigtengruppen mit Kundenkontakt sie beschäftigen:

- » Lokomotivführer/innen bzw. Triebfahrzeugführer/innen,
- » Fahrer/innen von Straßen-, Stadt- oder U-Bahnen,
- » Busfahrer/innen,
- » Zugbegleiter/innen,
- » Mitarbeiter/innen Bordgastronomie,

- » Kontrolleure/Kontrolleurinnen in Straßen-, Stadt-, U-Bahnen oder Bussen,
- » Mitarbeiter/innen im Kundenservice am Schalter,
- » Mitarbeiter/innen im Bereich Kundentelefon/Callcenter,
- » Mitarbeiter/innen eines unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes,
- » Aufsichtspersonal (mobil/stationär)/Kundenbetreuer/innen (Nahverkehr),
- » Verkehrsmeister/innen im Streckendienst,
- » Technisches Personal im Außendienst sowie
- » Sonstiges Personal mit direktem Kundenkontakt.

Entsprechend der hier gemachten Angaben wurden den Unternehmen dann zu den in diesen Tätigkeitsbereichen potenziell zum Einsatz kommenden Präventionsmaßnahmen spezifische Fragen gestellt.

Zur Vorbereitung der Befragung der Verkehrsunternehmen wurde zunächst ein Gespräch mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) geführt, um dort für die Unterstützung des Forschungsprojekts zu werben. Zudem wurde der VDV darum gebeten, den Fragebogen-Link an die Mitgliedsunternehmen zu schicken, um die einzelnen Unternehmen leichter erreichen zu können. Nachdem er seine Bereitschaft erklärt hatte, wurde der Fragebogen mit dem VDV abgestimmt und die finale Fassung von ausgewählten Unternehmen einem Pretest unterzogen. Dieser diente u. a. dazu, mögliche Probleme (z. B. missverständliche Formulierungen) frühzeitig zu erkennen und den Fragebogen entsprechend anzupassen.

2.2.3 Vorgehen bei der Beschäftigtenbefragung

Wie bei der Befragung der Verkehrsunternehmen wurde für die Befragung der Beschäftigten lediglich ein Fragebogen entwickelt, der jedoch Fragenblöcke für unterschiedliche Tätigkeitsbereiche enthielt. Ansonsten ähnelte der Aufbau des Beschäftigtenfragebogens dem Unternehmensfragebogen. Ein kleiner Unterschied bestand bei der Erfassung der gewalttätigen Übergriffe. Da der Fokus der Beschäftigtenbefragung vor allem auf der Erfassung der Dunkelziffer lag, wurden hier sowohl die gemeldeten als auch die nicht gemeldeten Vorfälle erfasst (inkl. der Gründe für die Nichtmeldung). Zudem wurden die Folgen von Gewalt, die Melde- und Erfassungsmöglichkeiten von Übergriffen in den jeweiligen Unternehmen sowie Präventions- und Nachsorgemaßnahmen in den Blick genommen.

Da es in retrospektiven Befragungen schwierig ist, valide Aussagen über weit zurückliegende Ereignisse zu erhalten, insbesondere wenn es um die Erfassung der Dunkelziffer geht, dürfte es gerade bei nicht gemeldeten Übergriffen schwerfallen, diese im Nachhinein noch genau zu datieren. Dies gilt insbesondere für Beschäftigte, die häufiger mit Gewalt in Berührung kommen (z. B. Kontrollpersonal, Beschäftigte des Sicherheitsdienstes). Aus diesen Gründen wurden die Beschäftigten nach den letzten zwölf Monaten vor der Befragung Anfang 2022 gefragt, da dies ein Zeitraum ist, an den sie sich vermutlich noch relativ gut erinnern können. Dieses Vorgehen wird auch von mehreren anderen Studien mit ähnlichen Befragungen genutzt. Um eine Vergleichbarkeit herzustellen, wurde

bei der Unternehmensbefragung analog verfahren. Da es sich hierbei allerdings um dokumentierte Gewaltvorfälle handelt, wurde im Gegensatz zur Beschäftigtenbefragung das Jahr 2021 abgefragt.

Da als Vergleichszeitraum vor der COVID-19-Pandemie zusätzlich noch das Jahr 2019 abgefragt wurde (wie auch bei den Verkehrsunternehmen), hier aber die zuvor beschriebenen Probleme zu erwarten waren, konnten die Beschäftigten angeben, dass sie sich an diesen Zeitraum nicht mehr erinnern können, und wurden dann entsprechend nicht dazu befragt.

Da es logistisch nicht möglich war, alle Beschäftigten im Verkehrsbereich zu befragen, wurde für die Beschäftigtenbefragung auf die Verteilungsmöglichkeiten des DGB und des dbb zurückgegriffen, die zum einen den Fragebogen über die für den Verkehrsbereich relevanten Einzelgewerkschaften (z. B. Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG), GDL) verschickten. Um jedoch nicht nur Gewerkschaftsmitglieder zu erreichen, wurden zum anderen Kanäle genutzt, über die auch Nicht-Gewerkschaftsmitglieder auf die Befragung hingewiesen werden konnten (z. B. Social Media). Diese Kanäle ermöglichten es, eine Vielzahl von Beschäftigten – sowohl Gewerkschafts- als auch Nicht-Gewerkschaftsmitglieder – auf einfachem Wege zu erreichen (siehe auch Kapitel 6.1.2). Vor dem Versand des Fragebogen-Links wurden Pretests mit ausgewählten Beschäftigten sowie Gewerkschaftsvertreterinnen und -vertretern durchgeführt und die Fragebögen auf dieser Grundlage noch einmal angepasst.

2.2.4 Auswertung der Ergebnisse

Zur Analyse der erhobenen Daten wurden vorwiegend Verfahren der deskriptiven Statistik angewendet. Hierfür wurde das Statistikprogramm SPSS genutzt. Soweit es sinnvoll war, erfolgt eine Darstellung der Auswertungsergebnisse differenziert nach Tätigkeitsbereich und Geschlecht der Beschäftigten. Die Antworten der teilnehmenden Unternehmen und Beschäftigten werden nur in aggregierter Form, ohne dass Rückschlüsse auf einzelne Befragte möglich sind, dargestellt. Bei der Auswertung werden diejenigen, die keine Angabe gemacht haben, nicht bei der Ergebnisdarstellung aufgeführt. Stattdessen ist jeweils angegeben, wie viele der Befragten tatsächlich die jeweilige Frage beantwortet haben („n = ...“). Da nicht allen Befragten aufgrund von Filterfragen jede Frage angezeigt wurde, schwankt diese Zahl.

Bei der Auswertung der Unternehmens- und Beschäftigtenbefragung wurde ein unterschiedliches methodisches Vorgehen gewählt, da die Datenstruktur nicht vergleichbar war. Ein wesentlicher Unterschied war, dass bei der Unternehmensbefragung nur gemeldete Fälle genannt werden und somit keine Aussagen zur Dunkelziffer oder beobachteten Gewalt (Zeugen) gemacht werden konnten. Der für die Auswertung entscheidendere Umstand war allerdings, dass für die Unternehmensbefragung pro Unternehmen mit der jeweiligen Anzahl an Beschäftigten im Datensatz nur ein Fall vorlag. Es ist also unklar, wie sich die Fälle auf die Beschäftigten verteilen. Anhand der Unternehmensdaten konnte deshalb nicht angegeben werden, welcher Anteil der Beschäftigten Gewalt erlebt hat, wie viele Beschäftigte mehrere Gewaltfälle pro Person und Jahr, insgesamt und auch bezogen auf die einzelnen Straftatbestände, erlebt haben. Dafür konnten die gemeldeten Gewaltfälle auf die Anzahl der Beschäftigten (gemittelt für 1.000 Personen) in den Unternehmen berechnet werden.

In der Beschäftigtenbefragung wurden die einzelnen Beschäftigten nach der Anzahl erlebter und gemeldeter Gewaltfälle pro Jahr befragt. Um mögliche Verzerrungseffekte durch Ausreißer zu vermeiden, wurde auf eine Hochrechnung der Fallzahlen auf 1.000 Beschäftigte verzichtet. Stattdessen wurden Kategorien für die erlebten Gewaltfälle pro Person und Jahr gebildet.

Vor der Datenauswertung der Unternehmensbefragung wurden die Daten danach gefiltert, ob für beide Erfassungszeiträume eine Beschäftigtenzahl oder Gewaltmeldungen insgesamt bzw. nach Geschlecht angegeben wurden. Dies war notwendig, da Angaben zur Anzahl von Gewaltfällen in einem Unternehmen nur im Verhältnis zur Beschäftigtenzahl eine sinnvolle Aussage zum Ausmaß von Gewalt zulassen. Dies führt dazu, dass z. B. die Gesamtsumme der prozentualen Verteilung nicht der Aufsummierung der Geschlechtskategorien entspricht. Zum Beispiel wurden Unternehmen, welche eine Angabe zur Gesamtanzahl an Beschäftigten, aber keine zur Beschäftigtenzahl nach Geschlecht gemacht haben, nicht bei der Auswertung der Gewaltvorfälle nach Geschlecht, sondern nur bei der Auswertung der Gewaltvorfälle insgesamt berücksichtigt.

Auch bei der Beschäftigtenbefragung wurde vor der Auswertung danach gefiltert, ob die Beschäftigten Angaben zur erlebten und/oder beobachteten Gewalt gemacht haben. Berücksichtigt wurde auch die Angabe „keine Gewalt“ erlebt und/oder beobachtet. Herausgefiltert wurden nur die Beschäftigten mit komplett fehlenden Werten zu beiden Gruppen (Opfer und Zeugen) sowie für beide Zeiträume. Sobald eine Person eine gültige Angabe als Opfer oder Zeuge für Zeitraum Z1 oder Z2 gemacht hatte, wurde sie in der Auswertung berücksichtigt. Dies erklärt die oben genannten Differenzen in den Summen der Fallzahlen bei der Auswertung und Darstellung der Ergebnisse.

2.2.5 Limitationen

Mit Blick auf die Auswertungsergebnisse ist auf einige Limitationen hinzuweisen. Da keine Informationen zur Gesamtzahl der potenziell in Frage kommenden Unternehmen und Beschäftigten vorliegen und nicht aus einer solchen Liste eine Stichprobe gezogen werden konnte, kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Ergebnisse repräsentativ sind. Zudem ist davon auszugehen, dass es bei der Beschäftigtenbefragung einen sogenannten Selectionbias gibt, der zu Unter- und Überschätzungen des Gewaltausmaßes führen kann. Es können sich auf der einen Seite mehr Beschäftigte mit eigener Gewalterfahrung angesprochen gefühlt haben, teilzunehmen. Auf der anderen Seite ist aber auch davon auszugehen, dass Personen, die durch ihre Gewalterfahrungen arbeitsunfähig geworden und nicht mehr aktiv im Dienst sind, an der Umfrage nicht teilgenommen haben. Wie stark sich diese gegenläufigen Tendenzen auf die Ergebnisse auswirken, lässt sich allerdings schwer abschätzen.

Des Weiteren lassen die Untersuchungsergebnisse keine Rückschlüsse zu, ob es zu einem grundsätzlichen Anstieg der Gewalt über Zeit gekommen ist. Dies liegt zum einen daran, dass es nur zwei Messzeiträume gibt und ein Messzeitraum stark durch die COVID-19-Pandemie beeinflusst war. Eine weitere Limitation ist, dass Gewalt untersuchungsdesignbedingt über bestimmte Straftatbestände definiert wurde, es jedoch weitere Straftatbestände gibt, bei denen es sich ebenfalls um eine Gewalterfahrung handelt (z. B. Hatespeech, Stalking, Nötigung), die aber nicht berücksichtigt werden konnten. Schließlich muss darauf hingewiesen werden, dass – auch wenn eine Frage zu den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf das Ausmaß und die Form der Gewalt in den Fragebögen enthalten

war – sich auf Grundlage der Daten keine Aussage darüber treffen lässt, welche Veränderungen tatsächlich durch die COVID-19-Pandemie und welche durch andere Faktoren bedingt waren.

Als weitere Limitation muss noch darauf hingewiesen werden, dass an der Unternehmensbefragung lediglich 36 Unternehmen teilgenommen haben.

Aufgrund der unterschiedlichen Datenstrukturen und der damit einhergehenden verschiedenen Auswertungslogiken sind die Ergebnisse der Unternehmens- und Beschäftigtenbefragungen nicht vergleichbar.

3. Definition von Gewalt

Im Verkehrsbereich wurden keine häufig verwendeten, bereichsspezifischen Definitionen gefunden, stattdessen greifen Studien auf allgemeinere Gewaltdefinitionen zurück. Eine der bekanntesten Definitionen für „Gewalt gegen Beschäftigte“ ist die Definition der *International Labour Organization (ILO)*. Kurz zusammengefasst wird dabei Gewalt verstanden als jede Handlung, jeder Vorfall oder jedes Verhalten, das von einem angemessenen Verhalten abweiche und bei dem eine Person während oder als direkte Folge ihrer Arbeit angegriffen, bedroht, geschädigt oder verletzt werde.²⁴ Interne Gewalt betreffe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (inklusive Vorgesetzte) untereinander und externe Gewalt betreffe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (inklusive Vorgesetzte) und andere, am Arbeitsplatz präsente Personen.²⁵ An anderer Stelle nutzt die ILO aber ebenso breitere Definitionen. So definiert sie Gewalt einmal im weitesten Sinne²⁶ als alle Formen von aggressivem oder missbräuchlichem Verhalten, die beim Opfer physischen oder psychologischen Schaden oder Unbehagen verursachen können.²⁷ Das Opfer könne das Ziel der Gewalt sein oder auch ein unbeteiligter Dritter, der unpersönlich oder zufällig involviert werde.²⁸ Terroristische Attacken sowie Aufstände und Mobs fallen manchmal darunter²⁹ und manchmal nicht³⁰.

Die Formen von Gewalt seien vielfältig und die Grenze zu akzeptablem Verhalten oftmals vage.³¹ Dazu kämen kulturelle Unterschiede, die beeinflussen, was als Gewalt angesehen wird.³² Die *ILO* erfasst zunächst physische Attacken, aber auch psychologische Gewalt.³³ Psychologische Gewalt könne vielfältige aggressive Taktiken beinhalten, die das Potenzial hätten, bei den Opfern zu signifikanten emotionalen Verletzungen zu führen.³⁴ Sexuelle Belästigung ist mal ein Teil von psychologischer Gewalt³⁵ und mal eine eigene Kategorie³⁶.

²⁴ International Labour Organization, S. 4. Im Original: „Any action, incident or behaviour that departs from reasonable conduct in which a person is assaulted, threatened, harmed, injured in the course of, or as a direct result of, his or her work.“; ebenso: Chappell und Di Martino 2006, S. 10; International Labour Organization 2003, S. 11.

²⁵ Chappell und Di Martino 2006, S. 10; International Labour Organization, S. 4.

²⁶ International Labour Organization, Stichwort Violence in the Workplace.

²⁷ International Labour Organization, Stichwort Violence in the Workplace. Im Original: „all forms of aggressive or abusive behaviour that may cause physical or psychological harm or discomfort to its victims, whether they be intentional targets or innocent bystanders involved only impersonally or incidentally“.

²⁸ International Labour Organization, Stichwort Violence in the Workplace.

²⁹ Chappell und Di Martino 2006, S. 3.

³⁰ International Labour Organization, Stichwort Violence in the Workplace.

³¹ Chappell und Di Martino 2006, S. 16; International Labour Organization, Kapitel What Forms does violence at work take?

³² Chappell und Di Martino 2006, S. 16; International Labour Organization, Kapitel What Forms does violence at work take?

³³ International Labour Organization, Kapitel What Forms does violence at work take?

³⁴ Chappell und Di Martino 2006, S. 17.

³⁵ Chappell und Di Martino 2006, S. 17.

³⁶ International Labour Organization, Kapitel What Forms does violence at work take?

Manche Formen von Gewalt – beispielsweise sexuelle Belästigung oder Mobbing – können aus wiederholten Ereignissen bestehen, die für sich genommen relativ unbedeutend sind, kumulativ aber ernsthafte Auswirkungen auf die Opfer haben können.³⁷

Als Beispiele für Gewalt nennt die *ILO* Tötung, Vergewaltigung, Raubüberfälle, (Körper-)Verletzungen, Schläge,³⁸ physische Angriffe, Tritte, Bisse, Hiebe,³⁹ Anspucken, Kratzen, Zwicken, Kneifen und verwandte Handlungen, Fluchen, Stalking, Belästigung inklusive sexueller Belästigung und rassistischem Missbrauch, Innuendo, Bullying, Mobbing, Schikane, Einschüchterung, Drohungen, Ausgrenzung, Hinterlassen von offensiven Nachrichten, aggressives Auftreten, rüde/unhöfliche Gesten, Manipulation von Arbeitsgeräten, feindseliges Verhalten, (An-)Schreien, Beschimpfungen, und absichtliches Schweigen.⁴⁰

An anderer Stelle teilt die *ILO* Gewalt nach den Begriffen Missbrauch („*abuse*“⁴¹), Drohung („*threat*“⁴²) und Angriff („*assault*“⁴³) ein. Missbrauch erfasst alle Verhaltensweisen, die von angemessenem Verhalten abweichen und den Missbrauch von körperlicher oder psychischer Stärke umfassen.⁴⁴ Unter Drohungen werden Todesdrohungen und die Ankündigung, eine Person zu verletzen oder ihr Eigentum zu beschädigen, gefasst.⁴⁵ Angriffe beinhalten jeden Versuch, einer Person eine körperliche Verletzung zuzufügen oder sie bzw. ihn anzugreifen, wobei auch tatsächlich eingetretener Schaden erfasst ist.⁴⁶

Zusammenfassend lassen sich drei Aspekte feststellen: Erstens gibt es keine für den Verkehrsbereich spezifische Gewaltdefinition. Zweitens existiert keine allgemeingültige Definition für „Gewalt gegen Beschäftigte“. Vielmehr benutzen unterschiedliche Institutionen unterschiedliche Definitionen oder arbeiten sogar intern mit mehreren Definitionen. Drittens scheinen die Unklarheiten bezüglich der Definition von „Gewalt gegen Beschäftigte“ weniger den Arbeitsplatzkontext als den Begriff der Gewalt selbst zu betreffen.

Es werden häufig verschiedene Formen von Gewalt unterschieden, insbesondere körperliche Gewalt, verbale Gewalt, psychische/psychologische Gewalt und Belästigung. Die Unterscheidung zwischen psychischer Gewalt und anderen Formen (z. B. körperlicher Gewalt) ist allerdings in der Praxis schwierig, da alle Formen der Gewalt auch psychisch wirken können.

³⁷ Chappell und Di Martino 2006, S. 17; International Labour Organization, Kapitel What Forms does violence at work take?

³⁸ Im Original “battering”.

³⁹ Im Original “punching”.

⁴⁰ Chappell und Di Martino 2006, S. 16.

⁴¹ Chappell und Di Martino 2006, S. 30.

⁴² Chappell und Di Martino 2006, S. 30.

⁴³ Chappell und Di Martino 2006, S. 30.

⁴⁴ Chappell und Di Martino 2006, S. 30. Im Original: “Abuse is used to indicate all behaviours which depart from reasonable conduct and in-volve the misuse of physical or psychological strength.”.

⁴⁵ Chappell und Di Martino 2006, S. 30. Im Original: “Threats encompass the menace of death, or the announcement of an intention to harm a person or damage their property.”.

⁴⁶ Chappell und Di Martino 2006, S. 30. Im Original: “Assault generally includes any attempt at physical injury or attack on a person including actual physical harm.”.

Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Definitionen wurde bei der Auswahl und Analyse der Literatur ein weitgefasster Gewaltbegriff zugrunde gelegt.

4. Vielfältige Arbeitskontexte der Beschäftigten im öffentlichen Personennah- und Personenfernverkehr

Der öffentliche Personennah- und Personenfernverkehr weist eine Vielzahl an Arbeitsbereichen mit sehr unterschiedlichen Aufgaben auf. Je nach Bereich ergeben sich zum Teil sehr spezifische Rahmenbedingungen, welche das Risiko beeinflussen, im Zusammenhang mit der jeweiligen Tätigkeit gewalttätige Übergriffe zu erleben. Im Folgenden werden die unterschiedlichen Arbeitsbereiche kurz vorgestellt.

Die VBG unterscheidet verschiedene Beschäftigtengruppen innerhalb des Verkehrsberichts in Bezug auf das Risiko, Gewalt zu erfahren. Hierzu zählen das Fahrpersonal, Fahrausweisprüferinnen und -prüfer, der Sicherheits- und Ordnungsdienst, der Kundendienst und Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion sowie Beschäftigte, die für den Bargeldtransport zuständig sind, wobei die letztgenannte Gruppe aufgrund des Fokus der Literaturstudie nicht weiter betrachtet wird.⁴⁷

Zum Fahrpersonal zählen alle Beschäftigten, die Fahrzeuge im Linien- oder Gelegenheitsverkehr führen.⁴⁸ Das Fahrausweisprüfpersonal übernimmt die Aufgabe, die Fahrgeldeinnahmen zu sichern. Es überprüft, ob Fahrgäste in Besitz eines gültigen Fahrausweises sind, und ist für den Kundendienst vor Ort zuständig.⁴⁹ Die Beschäftigten des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes hingegen sind dafür verantwortlich, dass das Hausrecht in Fahrzeugen und Betriebsanlagen der Bahn gewahrt wird. Zu ihren Aufgaben gehört, dafür Sorge zu tragen, dass abgestellte Fahrzeuge, Bahnhöfe oder Haltestellen nicht beschädigt werden und Konflikte zwischen Fahrgästen, aber auch zwischen Fahrgästen und dem Personal nicht eskalieren.⁵⁰ In Bezug auf den Kundendienst unterscheidet die VBG zwischen stationärem und mobilem Kundendienst. Zu den Aufgaben des stationären Kundendienstes zählen vor allem der Fahrkartenverkauf, die Bearbeitung von Kundenanfragen und -beschwerden sowie die Abwicklung des erhöhten Beförderungsentgeltes an festen Arbeitsplätzen.⁵¹ Zum mobilen Kundendienst werden hingegen Beschäftigte gezählt, welche im Haltestellen- und Bahnhofsdienst eingesetzt werden.⁵² Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion (z. B. Fahr- und Verkehrsmeisterinnen und -meister) haben die Aufgabe, den Verkehr zu lenken, Störungen zu beseitigen und bei Verkehrsunfällen die Unfallaufnahme abzuwickeln. Zudem greifen sie bei Konfliktsituationen zwischen Beschäftigten und Dritten oder Fahrgästen untereinander schlichtend ein.⁵³

⁴⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009.

⁴⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 16.

⁴⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 21.

⁵⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 27.

⁵¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 32.

⁵² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 32.

⁵³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 37.

5. Zentrale Ergebnisse der Literaturstudie

Zwei besonders zentrale Befragungen zum Thema Gewalt im Verkehrsbereich wurden durch die *GDL*, unter dem Titel „Mit Sicherheit“ durchgeführt. Die erste Befragung wurde 2016⁵⁴ und die Wiederholungsbefragung 2019⁵⁵ durchgeführt. Im Zentrum der ersten Befragung stand u. a., „wie verbreitet bestimmte belastende Ereignisse im Berufsleben sind, wie bekannt präventive Maßnahmen sind und wie seitens der Unternehmen mit solchen Ereignissen umgegangen wird. Darüber hinaus konnten die *GDL*-Mitglieder auch ihre subjektive Einschätzung zur Wichtigkeit und Bewertung verschiedener Konzepte und Maßnahmen abgeben.“⁵⁶ Die Wiederholungsbefragung hingegen sollte „kürzer und übersichtlicher werden als die Erstbefragung, aber in den wichtigen Kernpunkten vergleichbar, um so erneut belastbare Aussagen über die Entwicklung der Sicherheit und den Umgang mit belastenden Ereignissen treffen zu können. Darüber hinaus sollten die mit profunder arbeitswissenschaftlicher Unterstützung erstellten Fragen weitere Elemente enthalten, deren Anwendung unter anderem die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) empfiehlt und fördert.“⁵⁷

Reddehase et al. gehen in ihrem Abschlussbericht zum Gemeinsamen Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA)-Arbeitsprogramm⁵⁸, das sich eigentlich auf Sicherheit und Gesundheitsschutz bei einseitig belastenden und bewegungsarmen Tätigkeiten bei der Personenbeförderung im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) fokussiert und an Führungskräfte und Interessensvertretungen gerichtet ist, u. a. immer wieder auf zunehmende

⁵⁴ Im Rahmen der Befragung wurden bundesweit rund 25.000 Mitglieder angeschrieben, von denen etwa 15 Prozent (N = 2.583) teilnahmen. Die Erhebung wurde vom 18.05. bis 26.06.2016 mit Hilfe eines anonymen Onlinefragebogens durchgeführt, für den die Teilnehmenden ein persönliches Anschreiben erhielten. Die prozentuale Zusammensetzung der Stichprobe unterscheidet sich hinsichtlich bestimmter Merkmale (Alter, Geschlecht, Berufsgruppe, Berufserfahrung) nur geringfügig von der bekannten Zusammensetzung in der Grundgesamtheit (Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 5). Von den befragten Personen waren 87,2 Prozent männlich und 12,5 Prozent weiblich. Unter den Befragten machten Lokomotivführerinnen und -führer mit 74,8 Prozent die größte Gruppe aus (Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 6). Für weitere Details zur Stichprobe siehe auch Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 6.

⁵⁵ Der Gesamt-Rücklauf der Wiederholungsbefragung 2019 fiel mit N = 2.481 Teilnehmenden ähnlich hoch wie 2016 aus. Von den Teilnehmenden gaben mehr als zwei Drittel (circa 72 Prozent) an, nicht an der Umfrage 2016 teilgenommen zu haben und waren damit also neue Befragungsteilnehmende. Die Erhebung wurde vom 01.05. bis 12.06.2019 online durchgeführt. Auch bei der Wiederholungsbefragung 2019 überwog der Anteil der Männer deutlich, so waren nur 18,1 Prozent weiblich. Unter den Befragten machten Lokomotivführerinnen und -führer erneut mit 65,6 Prozent die größte Gruppe aus (Becker und Bublies 2020b, S. 8–9, 177). Für weitere, teils vergleichende Details zur Stichprobe (z. B. mit Blick auf den Rücklauf nach Bundesländern etc.) siehe auch Becker und Bublies 2020b, S. 8–16.

⁵⁶ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 5.

⁵⁷ Becker und Bublies 2020b, S. 7.

⁵⁸ Im Rahmen der Evaluation wurden u. a. eingängliche Schulungen mit Aufsichtsbeamten und -personen durchgeführt, um diejenigen zu qualifizieren, die auch unmittelbar die anschließenden Betriebsbesuche durchführen sollten. Daran schlossen insgesamt 222 Unternehmensbesuche (209 verwertbare Datensätze), die sich über sieben Bundesländer teils stark unausgeglichen verteilte, an. Abschließend gab es einen Erfahrungsaustausch der beteiligten Aufsichtsbeamten und -personen. Des Weiteren wurde ein Gesundheitstages bei der Jenaer Nahverkehr GmbH und ein Führungskräfte-Workshop Jena mit 14 Teilnehmenden durchgeführt (Reddehase et al. 2013).

Konflikte, Gewalt und Übergriffe gegenüber Beschäftigten ein. Diese sind Teil der Ursachen einer Vielzahl tätigkeitsbezogener Belastungsfaktoren.⁵⁹ Zudem weisen sie auf verschiedene Maßnahmen(gruppen) zur Prävention von Gewalt und Übergriffen hin (siehe Kapitel 5.5).

Als Partner von Betrieben/Unternehmen entwickeln die Unfallversicherungsträger, insbesondere die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) und die VBG Präventions- und Nachsorgeprogramme, welche an späterer Stelle des Berichts Erwähnung finden. Beispielsweise entwarf die DGUV für das Jahr 2019 ein ausführliches Branchenbild für die Deutsche Bahn, wobei sich die Ausführungen auf die Gruppe der Verbeamteten fokussierte, insbesondere, wenn konkrete Zahlen zum Beleg von Entwicklungen vor allem für diese Beschäftigten vorlagen.⁶⁰ Im Rahmen des Risikoobservatoriums der DGUV wurden Aufsichtspersonen und andere Präventionsfachleute der gesetzlichen Unfallversicherung nach ihrer Einschätzung befragt⁶¹, welche aktuellen Trends und Entwicklungen die Branche „Bahn“ der Unfallversicherung Bund und Bahn (UVB) hinsichtlich der Sicherheit und Gesundheit in der nahen Zukunft beeinflussen werden. Auf diesem Weg ergab sich, dass als Ergebnis der zweiten Befragungsstufe körperliche Gewalt bei versicherten Tätigkeiten an vierter Rangordnung von insgesamt elf Aspekten platziert wurde.⁶² Außerdem zu erwähnen ist eine Veröffentlichung der VBG, die für verschiedene Beschäftigungsgruppen des Verkehrsbereichs jeweils geeignete Sicherheitsmaßnahmen zusammenstellte.⁶³

In Bezug auf das Ausmaß der Gewalt sind vor allem die jährlich erscheinenden Integrierten Berichte bzw. die Sicherheitsberichte der Deutschen Bahn als zentrale Quellen auszuführen. Hierin werden jeweils gemeldete Angriffe auf Bahnbeschäftigte dargestellt, welche eine Körperverletzung zur Folge hatten. Des Weiteren findet eine Differenzierung nach den unterschiedlichen Beschäftigungsbereichen statt. Darüber hinaus konnten aus diesen Berichten u. a. Hinweise zu aktuellen Präventionsmaßnahmen entnommen werden.

5.1 Ausmaß von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Personennahverkehr und Personenfernverkehr

Internationale Studien zeigen, dass die Wahrscheinlichkeit am Arbeitsplatz Gewalt zu erfahren, für Beschäftigte im öffentlichen Verkehrswesen im Vergleich zu einem durchschnittlichen Arbeitnehmer bis zu viermal höher ist.⁶⁴ Etwa zehn Prozent aller bei der VBG gemeldeten Arbeitsunfälle in der Branche sind auf Übergriffe zurückzuführen.⁶⁵ Gewalt gegenüber Beschäftigten im öffentlichen Personennahverkehr und Personenfernverkehr

⁵⁹ Reddehase et al. 2013, S. 11–12.

⁶⁰ Hauke und Neitzner 2019, S. 1.

⁶¹ Dabei gab es zwei Befragungsstufen. Die Präventionsfachleute bewerteten in der ersten Stufe die Bedeutung von rund 40 Entwicklungen ihrer Branche auf einer Skala von eins bis neun. Durch die Bildung von Konfidenzintervallen um die Mittelwerte wurden die bedeutendsten Entwicklungen extrahiert. In der zweiten Stufe bildeten die Präventionsfachleute aus diesen wichtigsten Entwicklungen eine endgültige Rangreihe (Hauke und Neitzner 2019, S. 2).

⁶² Hauke und Neitzner 2019, S. 2.

⁶³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009.

⁶⁴ Tse et al. 2006, S. 96.

⁶⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2017a, S. 2.

kann sowohl auf physischer als auch auf psychischer Ebene erfolgen und unterschiedliche Schweregrade erreichen.⁶⁶ Die Bandbreite der Übergriffe ist vielfältig und reicht von verbalen Attacken und Beleidigungen über das Anspucken bis hin zu schwerer körperlicher Gewalt.⁶⁷ Zum Teil gebe es laut der GDL beispielsweise auch Fälle, in denen Steine oder andere schwere Gegenstände auf die Züge geschleudert oder auf Waggonfenster oder Frontscheiben geschossen würden. Selbst wenn diese Vorfälle überwiegend keine physischen Verletzungen verursachen, können sie die Beschäftigten massiv belasten und die innere Bedrohungslage steigern.⁶⁸

Die Personengruppen im Schienenpersonenverkehr, die am meisten von Gewalt von dritter Seite betroffen sind, sind das Sicherheits- und Zugpersonal sowie die Triebfahrzeugführerinnen und -führer.⁶⁹ In Bezug auf die Deutsche Bahn entfallen rund 60 Prozent der Übergriffe auf das Sicherheitspersonal.⁷⁰ Dies deckt sich weitestgehend mit den Angaben, die von der EVG vorliegen. So ereigneten sich im Jahr 2018 die meisten Übergriffe bei der DB Sicherheit (1.273), DB Regio (1.075) und Station und Service (82).⁷¹ Allein in diesen drei Bereichen wurden 2018 somit pro Tag durchschnittlich 6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DB AG Opfer eines Übergriffs. Des Weiteren stellte die EVG fest, dass 48,5 Prozent dieser Übergriffe in Zügen bzw. Bussen stattgefunden haben.⁷² Voß weist zudem drauf hin, dass 90 Prozent aller Angriffe auf das Sicherheitspersonal der Bahn juristisch als einfache Körperverletzungen (z. B. Bespucken, Beißen, Schubsen, Handgreiflichkeiten und sexuelle Belästigung) eingestuft würden und sich spontan entwickeln.⁷³ Die Zahlen der GDL und der EVG zeigen des Weiteren, dass Körperverletzungen im Regionalverkehr deutlich häufiger auftreten als im Fernverkehr.⁷⁴

Aus der Unfallstatistik der **DGUV** können über das Merkmal „Abweichung vom normalen (unfallfreien) Verlauf“ Unfälle identifiziert werden, die auf zwischenmenschliche Konflikte zurückzuführen sind. In der Unfallstatistik aus dem Jahr 2020 waren die Bahnbetriebe mit 657 Unfällen durch menschliche Gewalt, Angriff, Bedrohung und Überraschung die Betriebsart mit den meisten Meldungen von Gewaltunfällen bei den Unfallversicherungsträgern der öffentlichen Hand. Gewaltunfälle nehmen hierbei einen Anteil von 13,1 Prozent aller gemeldeten Arbeitsunfälle ein.⁷⁵

Auch bei der UVB häufen sich die Unfallmeldungen zu Gewalt, wie das Beispiel der Kundenbetreuerinnen und -betreuer im Nahverkehr der DB Regio AG in Nordrhein-Westfalen (NRW) zeigt. So hat sich die Zahl gemeldeter Arbeitsunfälle von Kundenbetreuern von

⁶⁶ Bautz 2017.

⁶⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft o. J.

⁶⁸ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2018.

⁶⁹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 8.

⁷⁰ Voß 2016, S. 2.

⁷¹ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft o. J.a.

⁷² Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft o. J.a.

⁷³ Voß 2016, S. 2.

⁷⁴ Becker und Bublies 2020a, S. 36-38; Modrow und Metschies 2019.

⁷⁵ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2021, S. 89.

2013 bis 2016 mehr als verdoppelt. Etwa die Hälfte der Arbeitsunfälle dieser Beschäftigtengruppe ist auf psychische und physische Gewalt zurückzuführen. Jedoch ist zu erwähnen, dass das Ausmaß der Gewalt in der Unfallstatistik unterschätzt wird, da hier nur meldepflichtige Unfälle berücksichtigt werden. Hierzu zählen Fälle, bei denen die Beschäftigten mehr als drei Tage ausfallen. Somit dürfte die Dunkelziffer deutlich höher liegen.⁷⁶ Die Auswertung des Unfallgeschehens in Unternehmen der Branche ÖPNV/Bahnen der VBG zeigt, welche Beschäftigtengruppen besonders stark von Übergriffen betroffen sind. Bei dieser Art von Arbeitsunfällen entfällt ein Anteil von etwa 49 Prozent auf das Fahrpersonal (mehr als 75 Prozent hiervon sind Fahrkräfte von Linienbussen). Weitere 43 Prozent entfallen auf Fahrausweisprüferinnen und -prüfer. Die restlichen acht Prozent entfallen auf Beschäftigte im Ordnungs- und Sicherheitsdienst, dem Kundendienst und auf Verkehrsmeister.⁷⁷

Weitere Zahlen zu Übergriffen gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Bahn gehen aus den offiziellen Zahlen der Deutschen Bahn AG hervor. Diese zeigen, dass es von 2013 bis 2019 einen kontinuierlichen Anstieg der Fälle gab (siehe Abbildung 1).⁷⁸

Im Jahr 2013 wurden bundesweit 1.199 Angriffe auf Bahnbeschäftigte gemeldet, die eine Körperverletzung zur Folge hatten. Ein Jahr später stieg dieser Wert bereits auf 1.541. Die Anzahl der Übergriffe auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Bahn nahm deutschlandweit von 2014 auf 2015 um 20 Prozent auf 1.876 Fälle zu.⁷⁹ Auffällig ist dies auch vor dem Hintergrund, dass Körperverletzungsdelikte in Zügen und auf Bahnhöfen insgesamt (also nicht nur gegenüber Bahnbeschäftigten) von 2014 auf 2015 um 1.100 auf 12.500 abnahmen.⁸⁰ Im Folgejahr wurden 2.374 Angriffe mit Verletzungsfolgen und somit ein knappes Drittel mehr als noch ein Jahr zuvor gezählt.⁸¹ Allein in Bayern meldeten 2016 etwa 300 Beschäftigte, Opfer von Übergriffen geworden zu sein.⁸² Für das Jahr 2017 wurde in Bezug auf die Bahn von 2.550 körperlichen Übergriffen auf Beschäftigte berichtet. Im Jahr 2018 stieg dieser Wert weiter auf 2.624. Dies entspricht einer Zunahme von knapp 3 Prozent.⁸³ Jedoch konnte in dieser Zeit eine rückläufige Entwicklung der Anzahl von Vorfällen mit schweren Verletzungen beobachtet werden.⁸⁴ Im Integrierten Bericht der Bahn aus dem Jahr 2018 hieß es zudem, dass die überwiegende Anzahl von Übergriffen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sicherheitspersonals treffe. Im Integrierten Bericht 2019 wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Personenverkehrs (54 Prozent) und von DB Sicherheit (43 Prozent) als Hauptbetroffene von Übergriffen genannt. In diesem Jahr setzte sich der kontinuierliche Anstieg erstmals seit 2012 nicht weiter fort. So

⁷⁶ Hetmeier und Sievers 2018, S. 7.

⁷⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 4.

⁷⁸ Deutsche Bahn AG 2020, S. 260.

⁷⁹ Sauer 2017.

⁸⁰ Voß 2016, S. 1–2.

⁸¹ Sauer 2017.

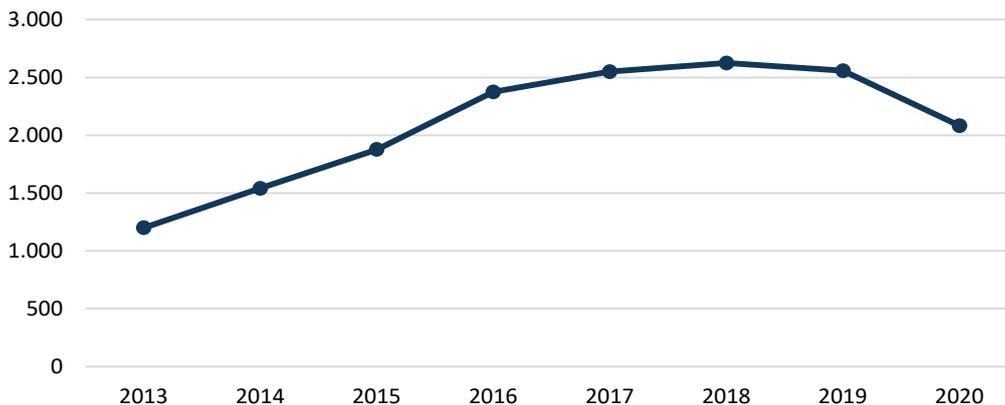
⁸² Bautz 2017.

⁸³ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft o. J.a.

⁸⁴ Deutsche Bahn AG 2019, S. 257.

wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des DB-Konzerns in diesem Jahr 2.558-mal angegriffen – im Vorjahr waren es mehr als 2.600.⁸⁵ Zudem war die Anzahl schwerer Verletzungen (Stand 2018) rückläufig.⁸⁶

Laut Integriertem Bericht gab es 2020 insgesamt 2.083 Angriffe auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des DB-Konzerns und damit rund 500 weniger als noch im Vorjahr. Dies wird zu großen Teilen darauf zurückgeführt, dass die Zahl der Fahrgäste im Corona-Jahr stark zurückgegangen ist. Der Anteil schwerer Verletzungen sei auf 7 Prozent zurückgegangen. Den Angaben zufolge seien in diesem Jahr rund 10 Prozent der Vorfälle in Zusammenhang mit der Durchsetzung von Abstands- und Hygieneregeln zu verstehen. Die meistbetroffene Berufsgruppe waren in diesem Jahr das Zugbegleitpersonal mit 46 Prozent gewesen, gefolgt von den Sicherheits- und Ordnungsdiensten mit 33 Prozent.⁸⁷



» **Abbildung 1: Anzahl der gemeldeten Übergriffe auf Bahnbeschäftigte, die eine Körperverletzung zur Folge hatten von 2013 bis 2020⁸⁸**

Auch wenn Übergriffe, welche eine Körperverletzung zur Folge hatten, somit zurückgegangen sind, zeigt sich, dass die Gesamtzahl der Gewaltdelikte gegen Bahnmitarbeiterinnen und -mitarbeiter im Jahr 2020 trotz der geringeren Anzahl an Fahrgästen deutlich zugenommen hat. Dies hängt mutmaßlich vor allem mit der Durchsetzung der pandemiebedingten Verhaltensregeln, wie etwa der Maskenpflicht im Zug, zusammen, wodurch das Konfliktpotenzial zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der DB auf der einen Seite und den Fahrgästen auf der anderen Seite gestiegen sei. Die EVG und ZEIT ONLINE berichten unter Bezugnahme auf eine interne Auswertung der Bahn, dass sich die offiziell gemeldeten Beleidigungen, Bedrohungen und Nötigungen bei DB Regio im Jahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr von 3.760 auf 7.280 Fälle nahezu verdoppelt haben.⁸⁹

⁸⁵ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

⁸⁶ Deutsche Bahn AG 2020, S. 260.

⁸⁷ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

⁸⁸ Sauer 2017; Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft o. J.a.; Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.; Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

⁸⁹ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.; Parth 2021, S. 1.

Im ersten Halbjahr 2021 ist es laut dem integrierten Zwischenbericht 2021 bundesweit zu 1.211 Angriffen gekommen. Wie im Vorjahr wurden erneut knapp zehn Prozent der Fälle mit der Durchsetzung von Abstands- und Hygieneregeln in Zusammenhang gebracht. Erneut sind das Zugbegleitpersonal mit 46 Prozent und die Sicherheits- und Ordnungsdienste mit 42 Prozent die am stärksten betroffene Beschäftigtengruppen.⁹⁰ Den auf internen Auswertungen der Bahn beruhenden Angaben von *EVG* und *ZEIT ONLINE* zufolge ergaben sich bis zum Oktober 2021 bereits 8.191 Fälle von offiziell gemeldeten Beleidigungen, Bedrohungen und Nötigungen. Die Anzahl der Fälle, bei denen ein Bezug zur Corona-Pandemie berichtet wurde, liegt bei 1.275.⁹¹

In der Regierungsantwort auf eine Anfrage der Linken im Bundestag wurde die Anzahl der von der Bundespolizei im Rahmen ihrer bahnpolizeilichen Zuständigkeit erfassten Gewaltstraftaten gegen Beschäftigte der Deutschen Bahn für 2018 mit 1.344, für 2019 mit 1.649, für 2020 mit 2.070 und für die ersten vier Monate des Jahres 2021 mit 744 Gewalttaten gemeldet. Die Antwort beruht auf Daten der Bundespolizei. Gegen Beschäftigte anderer Bahnunternehmen gab es 2018 170, 2019 305 und 2020 443 Übergriffe. In den ersten vier Monaten des Jahres 2021 waren es 153 Übergriffe.⁹²

Bei einer 2019 veröffentlichten Forsa-Umfrage im Auftrag des *dbb* gaben 42 Prozent der Befragten an, bereits Übergriffe in Form von Beschimpfungen, Behinderungen oder Angriffen auf Bus- bzw. Bahnfahrerinnen und -fahrer beobachtet zu haben. Die Bus- bzw. Bahnfahrerinnen und -fahrer bilden damit nach Polizeikräften und Rettungskräften bzw. Notärztinnen und Notärzten die am dritthäufigsten genannte Gruppe. 21 Prozent der Befragten wurden Zeuginnen und Zeugen von Angriffen auf Lokführerinnen und -führer bzw. Zugbegleiterinnen und -begleiter, welche die am achthäufigsten genannte Gruppe sind.⁹³

Weitere Erkenntnisse zum Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte im Bahnwesen liefert die im Jahr 2016 von der *GDL* durchgeführte Umfrage „Mit Sicherheit“ sowie die Wiederholungsumfrage im Jahr 2019. Die Grundgesamtheit der Befragung 2016 bildeten bundesweit alle *GDL*-Mitglieder in Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU). Im Gegensatz zur ersten Befragung richtete sich die zweite Befragung nicht nur an *GDL*-Mitglieder, sondern an alle Berufsgruppen im Eisenbahnbereich. Die Beteiligung lag bei beiden Befragungen etwa bei 15 Prozent (rund 2.500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer).

Bezogen auf die Stichprobe ähneln sich die Umfragen von 2016 und 2019 sehr und sind gut vergleichbar. Lokomotivführerinnen und -führer bilden jeweils die größte Gruppe der Befragten (2016: 74,9 Prozent; 2019: 65,6 Prozent), während Zugbegleiterinnen und -begleiter die zweitgrößte Gruppe darstellten (2016: 21,5 Prozent; 2019: 31,7 Prozent).⁹⁴ Neben den Beschäftigten aus dem Bereich des Personenverkehrs wurden auch Beschäftigte aus dem Güterverkehr befragt.

⁹⁰ Deutsche Bahn AG 2021b, S. 16.

⁹¹ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a; Parth 2021, S. 1.

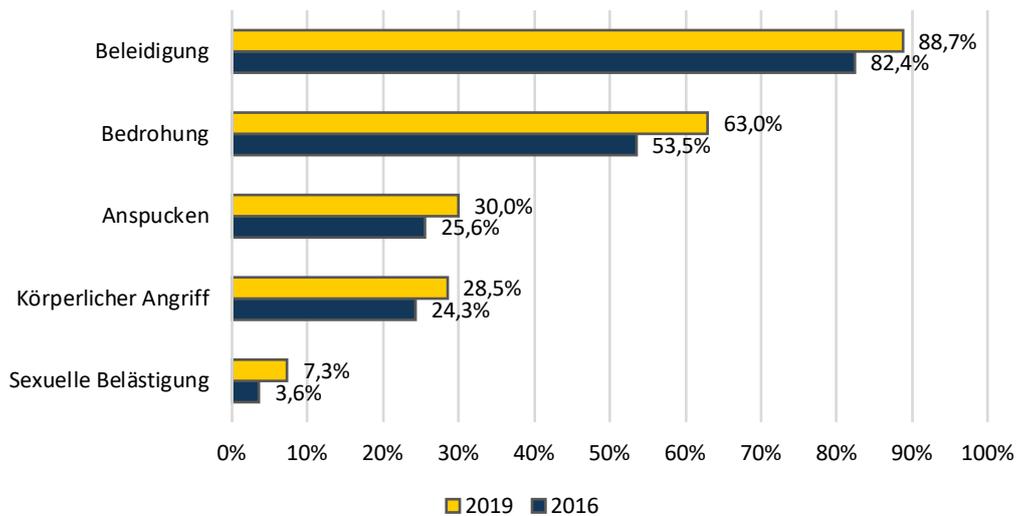
⁹² Zimmermann 2021.

⁹³ forsa Politik- und Sozialforschung GmbH 2019, S. 6–7; Bundesleitung des *dbb* beamtenbund und tarifunion 2020, S. 47.

⁹⁴ Becker und Bublies 2020b, S. 9.

Die größte Gruppe bildeten sowohl 2016 als auch 2019 Beschäftigte aus dem Regionalverkehr (ohne S-Bahnen) mit 48 Prozent bzw. 51 Prozent, gefolgt von Beschäftigten im regionalen S-Bahnverkehr mit 20,5 Prozent bzw. 22,1 Prozent. Im Fernverkehr waren 17,8 Prozent bzw. 17,5 Prozent der Befragten tätig und 13 Prozent bzw. 8,6 Prozent im Güterverkehr. Die restlichen 0,6 Prozent bzw. 0,8 Prozent verteilten sich auf andere Transportbereiche.⁹⁵ Der Großteil der Befragten (2016: 82,9 Prozent; 2019: 75,2 Prozent) ist bei der Deutschen Bahn AG beschäftigt, während 17,1 Prozent bzw. 24,8 Prozent der befragten Beschäftigten bei Wettbewerbsbahnen tätig sind.⁹⁶

Allgemein zeigte sich, wie in Abbildung 2 dargestellt, dass sich die Situation den Umfrageergebnissen zufolge von 2016 bis 2019 in vielen Belangen verschlechtert hat.



» **Abbildung 2: Erlebte Angriffsereignisse im Zeitverlauf (Anteil der Beschäftigten)**⁹⁷

Gaben 2016 bereits 82,4 Prozent der Befragten an im Dienst schon einmal verbal beleidigt worden zu sein, stieg dieser Wert 2019 auf 88,7 Prozent an. Mehr als die Hälfte der Befragten gab 2016 an, bereits verbal bedroht worden zu sein. Dieser Wert lag 2019 mit 63 Prozent rund 10 Prozentpunkte höher. 2016 berichtete jeweils rund ein Viertel davon, angespuckt bzw. körperlich angegriffen worden zu sein. Auch diese Werte lagen bei der Wiederholungsbefragung im Jahr 2019 mit 30 und 28,5 Prozent über jenen Werten der ersten Befragung. Sexuelle Belästigungen wurden insgesamt von 3,6 Prozent (2016) bzw. 7,3 Prozent (2019) der Befragten gemeldet.⁹⁸ Differenziert nach Geschlecht zeigt sich jedoch, dass jeweils über 20 Prozent der befragten weiblichen Beschäftigten berichteten, in ihrem Berufsleben mindestens einmal sexuell belästigt worden zu sein.⁹⁹

⁹⁵ Eigene Darstellung; Becker und Bublies 2020b, S. 12.

⁹⁶ Becker und Bublies 2020b, S. 14.

⁹⁷ Becker und Bublies 2020a, S. 23.

⁹⁸ Becker und Bublies 2020a, S. 23.

⁹⁹ Becker und Bublies 2020a, S. 30.

Davon abgesehen sind die Erlebnisse von männlichen und weiblichen Beschäftigten innerhalb derselben Berufsgruppe recht ähnlich. Auch wenn Lokomotivführerinnen mehr Angriffsereignisse als ihre männlichen Kollegen erleben, ist die Zahl immer noch geringer als bei Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern.¹⁰⁰

Neben diesen direkt abgefragten Sachverhalten wurde unter der Kategorie *Sonstige Ereignisse* mehrfach gemeldet, dass sie „mit Steinen beworfen, mit heißem Kaffee übergossen, begrabscht, mit Schusswaffen oder Messern bedroht, im Führerstand vorsätzlich mit Laserpointern geblendet und mit Suizid bedroht wurden“¹⁰¹.

Im Vergleich der Berufsgruppen zeigt sich, dass Zugbegleiterinnen und -begleiter im Durchschnitt doppelt so häufig Angriffsereignisse erleben wie Lokomotivführerinnen und -führer.¹⁰²

Von sogenannten *Wahrnehmungsergebnissen* hingegen sind vorrangig Lokomotivführerinnen und Lokführer betroffen. Insbesondere bei den Ereignissen „Beinaheunfall“ und „Androhung/Antäuschung von Suizid“.¹⁰³

Die Untersuchung der erlebten Ereignisse nach Transportbereichen erfolgte zudem berufsgruppenspezifisch. Es zeigt sich, dass sowohl Lokomotivführerinnen und -führer als auch Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter im Regionalverkehr häufiger Angriffsereignisse und Wahrnehmungsergebnisse erleben, als Beschäftigte im Fern- und Güterverkehr. Vor allem der S-Bahn-Verkehr sticht negativ heraus. In den Einzelereignissen zeigen sich zum Teil weitere Unterschiede, welche den Autoren der Studie zufolge jedoch nicht überbewertet werden sollten, da viele weitere Variablen wie etwa Transportbereichs- und Streckenspezifika diese Ergebnisse überlagern könnten.¹⁰⁴

In Bezug auf die räumliche Dimension weist die *EVG* darauf hin, dass Nordrhein-Westfalen von allen Bundesländern die meisten Übergriffe auf Beschäftigte zu verzeichnen hat. Des Weiteren weisen vor allem Berlin, Baden-Württemberg und Bayern hohe Fallzahlen auf. Als „unsicherster“ Bahnhof wird Frankfurt, gefolgt von München und Hamburg erwähnt.¹⁰⁵

Obwohl Schadensereignisse nicht im Fokus der Untersuchung sind, diese jedoch eine nicht zu unterschätzende Relevanz für die Beschäftigten im Verkehrsbereich haben, sollen sie an dieser Stelle kurz erwähnt werden. Gerade für Lokführerinnen und -führer stellen diese Ereignisse neben *direkten* Übergriffen in Form von körperlichen Angriffen, Beleidigungen, Bedrohungen und ähnlichem keine Seltenheit dar. Statistisch gesehen erleben Lokführerinnen und -führer alle 20 Jahre einen Schienensuizid und damit zweimal in ihrem Berufsleben. Sogenannte Überfahrungen sind der häufigste Arbeitsunfall bei Lokführerinnen

¹⁰⁰ Becker und Bublies 2020a, S. 48.

¹⁰¹ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2016.

¹⁰² Becker und Bublies 2020a, S. 48.

¹⁰³ Becker und Bublies 2020a, S. 48.

¹⁰⁴ Becker und Bublies 2020a, S. 49.

¹⁰⁵ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft o. J.a.

und Lokführern und machen mehr als die Hälfte aller Arbeitsunfälle innerhalb dieser Berufsgruppe aus.¹⁰⁶ Neben Zusammenstößen mit Fahrzeugen stellen Unfälle und Suizide somit einen Teilbereich von belastenden Ereignissen dar.¹⁰⁷

Schiensuizide können bei Lokführerinnen und -führern, aber auch bei weiteren Bahnmitarbeiterinnen und -mitarbeitern und Umstehenden zu vielfältigen, vor allem starken psychischen Belastungen und Traumatisierungen führen.¹⁰⁸ Auf die Auswirkungen dieser Vorfälle für die Beschäftigten wird in Kapitel 5.3 näher eingegangen.

5.2 Meldung und Erfassung von Übergriffen

Insgesamt gilt an dieser Stelle festzuhalten, dass viele Betroffene bei Delikten gegen die eigene Unversehrtheit auf eine Anzeige bei der Polizei verzichten. Gerade verbale Übergriffe, Anspucken oder Ähnliches werden lediglich auf Strafanzeige der Betroffenen als sogenannte Antragsdelikte verfolgt.¹⁰⁹ In diesem Zusammenhang wird in der vorhandenen Literatur vielfach darauf hingewiesen, dass eine gewisse Abstumpfung gegenüber bestimmten Übergriffen (z. B. Beleidigungen) stattgefunden habe und diese mitunter als „normal“ und zum Beruf dazugehörend wahrgenommen werden und dementsprechend seltener gemeldet werden.¹¹⁰ Weitere Gründe für die Nichtmeldung von Vorfällen seien der zu große Aufwand (insbesondere bei kleineren Vorfällen) innerhalb des Beschäftigungsbereichs. Zum Teil müsse somit eine Sensibilisierung erfolgen, dass es nicht normal sei, beschimpft oder geschubst zu werden oder eine Morddrohung ausgesprochen zu bekommen.¹¹¹

Ein Grund dafür, dass in vielen Fällen keine Strafanzeige gegen den Angreifer oder die Angreiferin gestellt werde, sei, dass dies häufig keine Konsequenzen nach sich ziehen würde. Übergriffe, bei denen kein offensichtlicher körperlicher Schaden entstanden sei, würden durch die Arbeitgeber nicht selten als Bagatelle abgetan und das Verfahren daraufhin eingestellt. Ein weiteres Problem ergebe sich laut einem Mitglied des Betriebsrats der DB Regio dadurch, dass die Beweispflicht, dass nicht der Zugbegleiter oder die Zugbegleiterin gegenüber dem Fahrgast aggressiv wurde, bei dem Zugpersonal selbst liege. Dies bedeutet, dass Zeuginnen und Zeugen notwendig sind, welche jedoch in für die Zugbegleiterin oder den Zugbegleiter brenzlich werdenden Situationen teils das Abteil verlassen würden.¹¹² Außerdem werde die Strafverfolgung dadurch erschwert, dass kleinere Bahnhöfe aufgrund von Personalmangel teils nicht von der Polizei angefahren würden.¹¹³ In

¹⁰⁶ Gravert 2017, S. 270.

¹⁰⁷ Clarner et al. 2015, S. 226.

¹⁰⁸ Gravert 2017, S. 270.

¹⁰⁹ Bublies 2020, S. 151.

¹¹⁰ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

¹¹¹ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

¹¹² Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

¹¹³ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

der Polizeilichen Eingangsstatisik der Bundespolizei findet erst seit 2019 eine bahnhofs-genaue statistische Erfassung von Delikten (außer Massendelikte wie Erschleichen von Leistungen, Beleidigungen etc.) statt.¹¹⁴

Im öffentlichen Dienst allgemein, aber auch speziell im Beschäftigungsbereich der Verkehrsbetriebe wird das Thema Gewalt unzureichend erfasst, weshalb von einer hohen Dunkelziffer ausgegangen werden muss. Die *GDL* spricht beispielsweise davon, dass es viel mehr Übergriffe geben würde, als durch die offiziellen Statistiken (z. B. der Deutschen Bahn) erfasst würden. Befragungen der *GDL* haben ergeben, dass die Dunkelziffer viermal höher sei als die in der Statistik erfassten Übergriffe.¹¹⁵ Auch die *EVG* geht davon aus, dass die tatsächliche Zahl der Übergriffe deutlich über den gemeldeten Fällen liege. Diese Entwicklung sei zudem nicht nur bei der Deutschen Bahn zu beobachten.¹¹⁶

Flächendeckende Erhebungen, welche die Gewalt gegen Beschäftigte berufsspezifisch und mit vergleichbaren Kriterien messen, fehlen weitestgehend.¹¹⁷ Von einer systematischen Erfassung der Vorfälle bzw. von einem umfassenden und vor allem einheitlichen Lagebild kann somit keine Rede sein. Aktuell muss hierfür auf viele verschiedene Quellen und Auswertungen unterschiedlicher Akteure zurückgegriffen werden.¹¹⁸

Darüber hinaus ist auf eine tarifliche Regelung aus dem Jahr 2021 hinzuweisen, die für die Wahrnehmung von Zeugenterminen verpflichtend eine Arbeitszeitanrechnung vorsieht und damit die Hürde für die Aussage als Zeugin bzw. Zeuge senkt.¹¹⁹

5.3 Auswirkungen auf die Opfer

Die Bandbreite der Folgen gewalttätiger Übergriffe auf Beschäftigte im öffentlichen Personennahverkehr und Personenfernverkehr ist je nach Vorfall und betroffener Person als sehr vielfältig zu bewerten. Übergriffe können sowohl psychische als auch physische Schäden anrichten. Als physische Folgen werden hier konkret beispielsweise folgende Aspekte genannt:

- » Demotivierung auf der Arbeit,
- » verletzter Stolz,
- » sinkende Zufriedenheit mit der Arbeit,
- » Stress,
- » subjektives Unsicherheitsempfinden,
- » Konzentrationsschwäche,

¹¹⁴ Deutscher Bundestag 2021, S. 2.

¹¹⁵ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2016.

¹¹⁶ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2018a, o. J.a.

¹¹⁷ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

¹¹⁸ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.; Schwarz 2020, S. 145; Bieck et al. 2013, S. 18.

¹¹⁹ Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband der Mobilitäts- und Verkehrsdienstleister e.V. und Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2021, S. 18–19.

- » geschwächtes Selbstvertrauen,
- » Absentismus,
- » Vermeidungsverhalten und
- » Angst vor Repressionen.

Auch posttraumatische Symptome wie Angstzustände, Phobien und Schlafprobleme können auftreten. In Extremfällen kann es auch zu posttraumatischen Belastungsstörungen kommen.¹²⁰

Grundsätzlich zeigt sich, dass die (Spät-)Folgen nach einem Angriff zum einen von der Art und Intensität der Gewalttat und zum anderen von der Persönlichkeit und Lebenserfahrung der betroffenen Person abhängen.¹²¹ Die Metaanalyse von *Brewin et al.* zeigt, dass prätraumatische Faktoren jedoch deutlich weniger Einfluss auf die spätere Chronifizierung haben als peri- und posttraumatische Einflussfaktoren. Aus diesem Grund hält er besonders Mitarbeiterprogramme, die an Ereignis- und Aufrechterhaltungsfaktoren ansetzen, für sinnvoll.¹²² Diese werden in Kapitel 5.5.2 näher untersucht.

Die körperlichen Schäden nach einem physischen Angriff sind je nach Vorfall sehr individuell, weshalb es hierzu auch nur wenig empirische Untersuchungen gibt. Allgemein erleiden die meisten Beschäftigten in diesem Beschäftigungsbereich bei gewalttätigen Übergriffen in der Regel nur geringe bis keine körperlichen Schäden. Die psychische Beanspruchung wird nach den meisten Vorfällen hingegen als sehr hoch bewertet. Besonders die Angst, (erneut) Opfer eines Übergriffs zu werden, nimmt zu. Die Opfer gewalttätiger Übergriffe entwickeln infolgedessen häufig schwere Belastungsreaktionen. Diese führen nicht selten zu einer zeitweiligen oder auch dauerhaften Arbeitsunfähigkeit und der Notwendigkeit einer psychologischen Behandlung.¹²³ Über die Geschädigten hinaus können sich Gewalttaten zudem auch auf Kolleginnen und Kollegen auswirken.¹²⁴

Des Weiteren ist festzuhalten, dass allein die Vorstellung, dass jederzeit wieder ein Übergriff stattfinden könnte, mit einer erhöhten Aufmerksamkeit, Wachheit und Reaktionsbereitschaft einhergeht, welche langfristig zu einer körperlichen Überforderung führen kann, sofern sie nicht durch Therapien behandelt wird. Wenn sich Übergriffe in einem Unternehmen oder auch in bestimmten Bereichen des Verkehrsnetzes häufen, wirkt sich dieses negativ auf das subjektive Sicherheitsempfinden sowohl der Fahrgäste als auch der

¹²⁰ Schwarz 2020, S. 145; Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz 2002, S. 1; Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 9.

¹²¹ Schwarz 2020, S. 145.

¹²² Gravert 2017, S. 272 über: Brewin, Chris R.; Andrews, Bernice; Valentine, John D. (2000): Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. In: *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 68 (5), S. 748–766.

¹²³ Hauke und Neitzner 2019, S. 6.

¹²⁴ Schwarz 2020, S. 145.

Beschäftigten aus. Dieses allgemeine Unsicherheitsgefühl verursacht Stress und kann zudem auch die Leistungsfähigkeit im Beruf senken. Die (Langzeit-) Erkrankungswahrscheinlichkeit steigt somit weiter an.¹²⁵

Nach Angaben der zuständigen Berufsgenossenschaft *VBG* kommt es bei rund 17 Prozent aller Arbeitsunfälle der Branche ÖPNV/Bahnen zu psychischen Folgeschäden.¹²⁶ Im Falle der Deutsche Bahn AG kam es in Folge von Übergriffen mit Körperverletzungen im Jahr 2019 bundesweit insgesamt zu 27.816 Ausfalltagen von Beschäftigten. Ein Jahr zuvor lag diese Zahl bei 18.500 Tagen.¹²⁷

Die bereits im Kapitel 5.1 erwähnte *GDL*-Umfrage „Mit Sicherheit“ ergab, dass etwa 80 Prozent der Beschäftigten schon mindestens einmal Angst am Arbeitsplatz empfunden haben und 90 Prozent zumindest schon einmal ein ungutes Gefühl während der Arbeit hatten. Nur ein Zehntel der Beschäftigten im Zugbegleitdienst äußerten keinerlei Bedenken, ihren Dienst alleine auszuüben. Nach der Besetzung im Team gefragt meldeten hingegen fast zwei Drittel, keine Bedenken zu haben. Nachts sind diese Werte noch ausgeprägter. So gaben lediglich zehn Prozent der Befragten aus dieser Berufsgruppe an, dass sie nachts ohne jegliche Bedenken unterwegs seien, wohingegen tagsüber knapp die Hälfte ohne Bedenken arbeiten könne.¹²⁸ Zudem wurden die Bedenken der Beschäftigten auf dem Weg zum/vom Dienst ohne Unternehmensbekleidung sowie auf dem Weg zum/vom Dienst mit Unternehmensbekleidung abgefragt. Dabei ergaben sich beim Durchschnittswert „allgemein“ Zahlen von 17,9 Prozent (ohne Unternehmensbekleidung) und 59,1 Prozent (mit Unternehmensbekleidung). Dies ist eine Differenz von 41,2 Prozent.¹²⁹

Wie bereits zuvor erwähnt stellen Schadensereignisse wie etwa Schienensuizide (auch Eisenbahnsuizide genannt) oder Unfälle durch Unachtsamkeit oder Ähnliches eine relevante Besonderheit in diesem Bereich dar. Wenn ein Mensch entweder absichtlich oder auch durch Unachtsamkeit im Gleis steht, fühlt sich die Lokführerin/der Lokführer häufig dafür verantwortlich, einen Unfall aktiv vermeiden zu müssen, auch wenn sie oder er im Prinzip keine Chance dazu hat. Durch diese, zumindest scheinbare, Vertauschung des Täter-Opfer-Verhältnisses ergeben sich häufig starke Selbstzweifel, Vorwürfe und Schuldgefühle. Hinzu kommt, dass nach dem Unfall nicht selten eine wiederholte Konfrontation entweder durch Berichterstattungen der Medien oder aber die Beteiligung der Lokführerin/des Lokführers als Zeugin oder Zeuge bzw. Beschuldigte oder Beschuldigter im Zuge staatsanwaltlicher Aufklärung der Tötung erfolgt.¹³⁰ Untersuchungen zeigen, dass ein Teil der Betroffenen eine posttraumatische Belastungsstörung entwickelt.

¹²⁵ Deutscher Gewerkschaftsbund 2018, S. 14 über: Haufe Arbeitsschutz Office Professional Online, Wiessmann, HI7320049, Stand: 21.11.2017.; Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 4; Bublies 2020, S. 146–147.

¹²⁶ Clarner et al. 2015, S. 226.

¹²⁷ Schwarz 2020, S. 145.

¹²⁸ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2016.

¹²⁹ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 41.

¹³⁰ Gravert 2017, S. 270.

5.4 Gewaltbegünstigende Faktoren und Rahmenbedingungen

Das Entstehen einer Gewaltsituation kann durch verschiedene Faktoren begünstigt werden. Situationen mit einem erhöhten Risiko für gewalttätige Übergriffe sind vor allem solche, in denen Kontrollen sowie erforderliche Folgemaßnahmen (z. B. bei der Fahrkartenkontrolle) durchgeführt werden.¹³¹ Pandemiebedingt kamen im Jahr 2020 die Kontrolle und Durchsetzung der Corona-Maßnahmen hinzu (v. a. die Durchsetzung der Pflicht zum Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung).¹³²

Des Weiteren lassen sich in der vorliegenden Literatur einige Situationen ausmachen, die mit einer erhöhten Gewaltausübung in Zusammenhang gebracht werden. Einen bedeutenden Einfluss haben etwa der Ab- und Anreiseverkehr bei größeren Veranstaltungen (z. B. Fußballspiele, Konzerte, Partys).¹³³ So wird ein großer Teil aller Rohheitsdelikte bei der DB im Zusammenhang mit Massenveranstaltungen sowie während des Partyverkehrs an Wochenendnächten registriert.¹³⁴ Auch die GDL verweist darauf, dass es bereits auf der Hinreise zu einem Fußballspiel immer wieder zu Sachbeschädigungen in Zügen sowie zu Bedrohungen der Beschäftigten und Angriffen auf das Zugpersonal kommt.¹³⁵ In der Befragung der GDL aus dem Jahr 2019 wurden auch Situationen und Orte erfasst, in bzw. an denen die Beschäftigten am häufigsten negative Emotionen und Zustände erleben.¹³⁶ Auch hier sind es unter anderem Fußballspiele, die vor allem bei Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern im Regionalverkehr mit negativen Erlebnissen verbunden sind.¹³⁷

Bezogen auf die Wochentage kommt es insbesondere an den Wochenenden und bezogen auf die Tageszeit insbesondere in den Abend- bzw. Nachtstunden zu gewalttätigen Übergriffen auf Beschäftigte der Verkehrsunternehmen.¹³⁸ Gemäß den Daten aus der Sicherheitsdatenbank NRW geschahen im Jahr 2020 die meisten sicherheitsrelevanten Vorfälle am Freitag und Samstag. Zurückgeführt wurde dies vor allem auf die Partyszene.¹³⁹ Auch Bus- und Taxifahrerinnen und -fahrer fühlen sich besonders bei Nachtfahrten unsicher.¹⁴⁰

¹³¹ Schwerdtfeger et al. 2016, S. 15.

¹³² Deutsche Bahn AG 2021a, S. 257.

¹³³ Kubera et al. 2019; Deutsche Presse Agentur 2018; Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 7; Voß 2016, S. 1.

¹³⁴ Voß 2016, S. 1.

¹³⁵ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2018, S. 23.

¹³⁶ Es ging hierbei um die Auswirkungen „negativer Ereignisse“. Als „negative Ereignisse“ wurden folgende drei Oberkategorien gezählt: Angriff (z. B. Beleidigungen, körperliche Gewalt etc.), Unfälle und Wahrnehmung (z. B. Androhung von Suizid, Beobachten von Gewalt, Beinaheunfall etc.). Gewalttätige Übergriffe sind somit nur ein Teil von „negativen Ereignissen“.

¹³⁷ Schneeberg 2020, S. 98.

¹³⁸ Modrow und Metschies 2019; Deutsche Presse Agentur 2018; Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 7; Schneeberg 2020, S. 98.

¹³⁹ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 13.

¹⁴⁰ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 7.

Seltener wurde auch erwähnt, dass es ein Stadt-Land-Gefälle gebe und sich in Großstädten mehr Übergriffe ereignen würden. Wobei davon auszugehen ist, dass auch hier ein Zusammenhang zwischen Großveranstaltungen und der Partyszene besteht.¹⁴¹

Als Ansatzpunkt zur Ermittlung gewaltbegünstigender Faktoren und Rahmenbedingungen dient das Aachener Modell, welches darauf abzielt, Bedrohungen und Übergriffe am Arbeitsplatz zu reduzieren.¹⁴² In diesem Modell werden mögliche Faktoren in vier Dimensionen unterteilt: baulich-technische Ursachen, Ursachen in der Person des Opfers (Beschäftigte), organisationsbedingte Ursachen und Ursachen in der Person der Täterinnen und Täter.¹⁴³

5.4.1 Baulich-Technische Faktoren

Unter baulich-technischen Faktoren, welche eine Gewaltsituation begünstigen können, werden etwa fehlende bzw. unzureichende Zugangskontrollen, ungeeignete Arbeitsplatzausstattungen oder auch unzureichende Raumgrößen verstanden.¹⁴⁴ In der vorhandenen Literatur konnten nur wenige solcher Faktoren für den Verkehrsbereich identifiziert werden.

Bei Busfahrerinnen und -fahrern bestehe eine Besonderheit darin, dass sie meist in direktem und ungeschütztem Kontakt zu den Fahrgästen stehen. Anders als Lokführerinnen und -führer sitzen sie nicht in einer abgeschlossenen Kabine, wodurch sich die Gefahr eines unmittelbaren Angriffs erhöht.¹⁴⁵ Ähnliches gilt für Beschäftigte im stationären Kundendienst. Die offene Gestaltung von Verkaufs- und Servicestellen solle einerseits die Kundennähe fördern. Andererseits erleichtert diese aber auch Übergriffe.¹⁴⁶

5.4.2 Organisationsbedingte Faktoren

Im folgenden Kapitel werden gewaltbegünstigende Faktoren vorgestellt, welche sich auf die betrieblichen bzw. organisatorischen Abläufe und Strukturen beziehen. Beispiele hierfür sind etwa Alleinarbeitsplätze, eine hohe Auslastung der Beschäftigten, fehlende Sicherheitskräfte oder auch fehlende bzw. unzureichende Qualifizierungen der Beschäftigten in Bezug auf Konfliktsituationen. Je nach Tätigkeitsbereich ergeben sich für Beschäftigte im Verkehrsbereich unterschiedliche Gefahrensituationen.

Die *Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz* nennt verschiedene Risikofaktoren für gewalttätige Übergriffe. Zu diesen gehören unter anderem der Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen, Einzelarbeitsplätze, Inspektion, Kontrolle und allgemeine *Autoritätsfunktionen*, der Kontakt mit bestimmten Kunden, die ein Gefährdungs-/Aggressionspotential aufweisen (psychische bzw. physische Krankheiten,

¹⁴¹ Reddehase et al. 2013, S. 20; Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 7.

¹⁴² Dieses beschränkt sich in seiner Ursprungsform auf Beschäftigte des öffentlichen Diensts.

¹⁴³ Päßler und Trommer 2010, S. 15.

¹⁴⁴ Päßler und Trommer 2010, S. 15.

¹⁴⁵ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 7.

¹⁴⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 31–32.

Drogen- oder Alkoholabhängigkeit etc.).¹⁴⁷ Schwarz ergänzt diese Liste um Arbeitsplätze, an denen viele Menschen zusammenkommen (z. B. Schulklassen, Zugabteile, Wartebereiche).¹⁴⁸

Konkret bezugnehmend auf Beschäftigte im öffentlichen Personennahverkehr und Personenfernverkehr gruppiert die *Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr (EVA)* Risikofaktoren bzw. Gründe für Übergriffe nach strukturellen und technischen Faktoren sowie individuellen Faktoren¹⁴⁹. Die individuellen Faktoren werden in Kapitel 5.4.3 genauer beschrieben. Es zeigen sich große Überschneidungen zu den zuvor genannten allgemeinen Risikofaktoren, welche von der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz beschrieben werden.

Genannt werden unter anderem die Arbeit im Kontakt mit der Öffentlichkeit, Arbeit mit Bargeld: oft im Zusammenhang mit Ticketkontrollen und Schwarzfahrern, kein Sicherheitsdienst, keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen, einsame oder leere Stationen, Alleinarbeit, Arbeit zur Abend- oder Nachtzeit und an Wochenenden, überfüllte Züge, arbeitsorganisatorische Gründe (z. B. Frustration über Verspätungen), Anonymität des öffentlichen Verkehrs oder das Fehlen von Konsequenzen nach gewalttätigen Übergriffen.¹⁵⁰

Wichtig ist hierbei, dass sich die Gefährdung je nach Beschäftigtengruppe innerhalb des Verkehrsbereichs zum Teil stark unterscheidet. Es zeigt sich jedoch, dass all die zuvor genannten Faktoren gänzlich oder in Teilen in den unterschiedlichen Beschäftigungsbereichen des Zugpersonals anzutreffen sind. So haben rund 20.000 Bahnmitarbeiterinnen und -mitarbeiter Kundinnen- und Kundenkontakt.¹⁵¹ Bei Beschäftigten in Verkehrsunternehmen besteht gerade durch den unmittelbaren Kundinnen- und Kundenkontakt die Gefahr, verbale oder tätliche Angriffe zu erfahren. Nicht selten eskalieren zunächst harmlos erscheinende Situationen und enden in ernsthaften Auseinandersetzungen. Kundinnen- und Kundenkontakt ist jedoch ein Risikofaktor, welcher in der Regel nicht zu vermeiden ist.¹⁵²

Wie bereits in Kapitel 4 beschrieben zeichnen sich die unterschiedlichen Arbeitskontexte der verschiedenen Beschäftigtengruppen im Verkehrsbereich jeweils durch sehr spezifische Rahmenbedingungen aus, welche das Risiko, Gewalt zu erfahren, beeinflussen. Konkret soll im Folgenden auf das Fahrpersonal, die Fahrausweisprüferinnen und -prüfer, den Sicherheits- und Ordnungsdienst, den Kundendienst sowie Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion eingegangen werden.¹⁵³ Dabei zeigt sich, dass der Grad der Gefährdung wesentlich von der Art und dem Umfang des Kontaktes mit Kundinnen und Kunden sowie Dritten abhängt.

¹⁴⁷ Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz 2002, S. 1.

¹⁴⁸ Schwarz 2020, S. 145.

¹⁴⁹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 8–9.

¹⁵⁰ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 9.

¹⁵¹ Deutsche Presse Agentur 2021.

¹⁵² Hetmeier und Sievers 2018, S. 8; Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2017b, S. 2.

¹⁵³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009.

Besonders das Fahrpersonal in Fahrzeugen, in Betriebsanlagen und auf Verkehrswegen sei durch Übergriffe gefährdet. Situationen, in denen das Fahrpersonal am häufigsten Gewalt erfährt, seien vor allem:

- » bei Durchsetzung der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen,
- » bei Schlichtung von Auseinandersetzungen zwischen Fahrgästen,
- » durch Fahrgäste oder Dritte, insbesondere nach Betriebsstörungen,
- » beim Verlassen des Fahrzeuges an Endhaltestellen,
- » bei der Prüfung von Fahrausweisen beim Einstieg sowie
- » bei Konflikten mit anderen Verkehrsteilnehmern.¹⁵⁴

Viele Konflikte entstehen bei der Wahrnehmung von Kontrollaufgaben. Hiervon sind vor allem Fahrausweisprüferinnen und -prüfer und Beschäftigte des Sicherheits- und Ordnungsdienstes betroffen.¹⁵⁵ Bei der Deutschen Bahn erfolgen beispielsweise rund 80 Prozent der Übergriffe auf das Sicherheitspersonal bei der Durchsetzung des Hausrechts (z. B. Hinweis auf Rauchverbote, die Leinenpflicht für Hunde oder das Freihalten von Flucht- und Rettungswegen) oder der Fahrkartenkontrolle.¹⁵⁶

Wie hoch das Risiko für einen gewalttätigen Übergriff für das Fahrausweisprüfpersonal ist, hängt von verschiedenen äußeren Faktoren ab. Hierzu zählen etwa:

- » Art der Prüfung (Zu- oder Abgangsprüfung),
- » Ort der Fahrausweisprüfung (z. B. im Fahrzeug oder an einer Haltestelle),
- » Verhalten der Fahrgäste bei der Fahrausweiskontrolle,
- » Notwendigkeit des Festhaltens von Fahrgästen bis zum Eintreffen der Polizei,
- » Vorhandensein von Notruffeinrichtungen oder
- » Größe der eingesetzten Fahrausweis-Prüfgruppe.

Auch wird ein enger Zusammenhang zwischen der Zunahme von Gewalt in Bahnen und einer verstärkten Fahrkartenkontrolle gesehen.¹⁵⁷

Das Gefährdungspotenzial des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes ergibt sich daraus, dass sie oft in Konfliktsituationen eingreifen und Regeln durchsetzen müssen. Folgende Tätigkeiten weisen dabei ein erhöhtes Gefährdungspotenzial auf:

- » Durchsetzen des Hausrechtes,
- » Festhalten von Personen,
- » Feststellen der Personalien,

¹⁵⁴ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 16.

¹⁵⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 21.

¹⁵⁶ Voß 2016, S. 2; Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

¹⁵⁷ Bautz 2017.

- » Verhindern von Fluchtmöglichkeiten,
- » Eingreifen bei Tötlichkeiten oder Sachbeschädigung,
- » Vorgehen gegen Betrunkene, Störer oder Randalierer,
- » Unterstützung des Fahrausweisprüfdienstes bei Schwerpunktprüfungen sowie
- » Schutz der Betriebsanlagen und Fahrzeuge.¹⁵⁸

Hinzu kommt seit 2020 die Durchsetzung der Corona-Maßnahmen.

Im stationären Kundendienst ergeben sich Konfliktsituationen vor allem im Bereich der Beschwerdestelle oder aber bei der Abwicklung des erhöhten Beförderungsentgeltes. Mögliche Gefahrensituation ergeben sich etwa durch:

- » den möglichen Zugriff Dritter auf Fahrausweise oder Bargeld,
- » die Abwicklung von Geldtransporten,
- » Auseinandersetzungen mit Kundinnen und Kunden wegen der Entrichtung des erhöhten Beförderungsentgeltes sowie
- » Konflikte bei Beschwerden.

In Fall des mobilen Kundendienstes sind Gefahren für Übergriffe in folgenden Situationen besonders hoch:

- » während der Zugabfertigung auf dem Bahnsteig,
- » bei der Durchsetzung der Hausordnung,
- » infolge der Hilfeleistung bei Übergriffen auf Fahrgäste sowie
- » bei der In- und Außerbetriebnahme von Fahrtreppen oder Aufzügen.¹⁵⁹

Das Aufsichtspersonal kann beispielsweise in folgenden Situationen Konflikten mit Dritten ausgesetzt sein:

- » Eingreifen in Konfliktsituationen zwischen Fahrgästen und Fahrerinnen und Fahrern/Betriebsbediensteten,
- » Wahrnehmung der Aufsichtsfunktion und Verkehrslenkung,
- » Unfälle durch Unfallbeteiligte, Schaulustige oder Fahrgäste,
- » Abschleppmaßnahmen von Fahrzeugen,
- » Maßnahmen gegen abgestellte Fremdfahrzeuge, die den Linienverkehr behindern,
- » Kontrolle der Haltestellen und Bahnhöfe sowie
- » Maßnahmen zur Durchsetzung der Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen.¹⁶⁰

¹⁵⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 27.

¹⁵⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 32.

¹⁶⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 37.

Ein allgemeines Problem liegt darin, dass das Fahrpersonal für Gegebenheiten verantwortlich gemacht wird, für die es nicht verantwortlich ist (sog. Stellvertreterhaftung). Untersuchungen zeigen, dass mehr als 75 Prozent der Kundinnen und Kunden ihre Dienstleistungserwartung direkt auf das Fahrpersonal projizieren. So kann es z. B. bei Verspätungen oder Unzufriedenheit mit Fahrplänen und -preisen oder Informationen zu gewalttätigen Übergriffen auf das Fahrpersonal im Bahn- und Busverkehr kommen.¹⁶¹ Die Unsicherheit und Angst der Beschäftigten im Arbeitsalltag, die infolge eines gewalttätigen Vorfalles auftreten können (siehe auch Kapitel 5.3), können zu einer Verminderung der Arbeitsleistung des betroffenen Personals führen, die sich wiederum negativ auf die jeweilige Organisation auswirkt (z. B. Verspätungen, Zugausfälle, ein negatives Image, ein erhöhter Krankenstand und eine allgemein niedrigere Produktivität der betroffenen Beschäftigten). Durch Ausfälle und Verspätungen wiederum steigt die Unzufriedenheit der Fahrgäste, welche in vielen Fällen die Beschäftigten zu spüren bekommen. Werden Beschäftigte beleidigt oder auf andere Weise attackiert, kann dies zur Beeinträchtigung ihrer Gesundheit und damit auch ihrer Leistungsfähigkeit führen, was wiederum weitere Probleme verursachen kann (z. B. im Betriebsablauf).¹⁶²

Insofern können sämtliche organisatorische Rahmenbedingungen, welche sich negativ auf die Dienstleistung auswirken, als Risikofaktoren gesehen werden. Schwarz nennt in diesem Zusammenhang u. a. massive Einsparungen/mangelnde Investitionen (Personal, Ausstattung (mangelnder Arbeitsschutz), Infrastruktur), welche die Funktionsfähigkeit der Organisation beeinträchtigen und somit zu Unzufriedenheit bei den Bürgerinnen und Bürgern führen können.¹⁶³

Die unzureichende finanzielle Ausstattung erhöhe auch aufgrund der daraus resultierenden schlechteren Arbeitsbedingungen die Gefahr für die Beschäftigten, Opfer von Gewalt zu werden. Fehlende bzw. mangelhafte Ausstattung, die schlechte Einrichtung von Arbeitsplätzen und auch allgemein knappe Personalkapazitäten erschweren es den Betroffenen, sich vor gewalttätigen Übergriffen zu schützen.¹⁶⁴ Aufgrund knapper Personalkapazitäten müssen oft Aufgaben mit hoher Verantwortung für die Fahrgäste allein wahrgenommen werden. Damit verbunden sind eine notwendige ständige Aufmerksamkeit sowie Zeitdruck.

Bei der DB komme es *Hauke und Neitzner* zufolge beispielsweise immer wieder zu Alleinarbeit, weil Personaleinsparungen kostensenkend wirken und günstige Anbieter so Ausschreibungen der Länder im Regionalverkehr gewinnen könnten.¹⁶⁵ Auch seitens der EVG wird in diesem Zusammenhang kritisiert, dass die Bahn, entgegen anders lautender Zusicherungen, Personalbestand und Budget im Sicherheitsbereich nicht erhöht, sondern im Gegenteil in einigen Bereichen sogar abgebaut habe.¹⁶⁶ Bezogen auf den Busverkehr sind nur bei weiten Strecken im Fernbusverkehr zwei Fahrpersonen vorgesehen. Somit ist das

¹⁶¹ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 6–7.

¹⁶² Schwarz 2020, S. 145.

¹⁶³ Schwarz 2020, S. 145–146.

¹⁶⁴ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

¹⁶⁵ Hauke und Neitzner 2019, S. 6.

¹⁶⁶ Sauer 2017.

Fahrpersonal sowohl für die Kundinnen und Kundenbetreuung (Fahrkartenverkauf, Kundeninformation) als auch für das Fahren des Busses zuständig.¹⁶⁷

Auch die *europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz* führt *schlecht organisierte Unternehmen und Behörden* als Risikofaktor für Übergriffe auf, da sie die Aggression bei Kundinnen und Kunden erhöhen können.¹⁶⁸

In vielen Fällen erschweren auch bürokratische Hürden ein effektives Sicherheitsmanagement. Gerade ein flexiblerer Einsatz des Sicherheitsdienstes scheint notwendig, wird jedoch durch organisatorische Regelungen enorm erschwert. Die Zuggesellschaft muss bei der DB Sicherheit Personal für einen bestimmten Zeitraum und auf einem bestimmten Zug bezogen einkaufen. Durch diese Struktur darf das Sicherheitspersonal, welches für einen bestimmten Bahnhof gebucht ist, nicht einfach in einen Zug einsteigen, in dem die Situation zu eskalieren droht, da sie dort für einen anderen Auftraggeber im Einsatz wären.¹⁶⁹ Die entscheidenden Regelungsmöglichkeiten über Sicherheitsmaßnahmen besitzen die Besteller der Regionalverkehre, also die Länder und ihre Bestellerorganisationen. Nichtsdestotrotz dränge die DB und auch die Gewerkschaften in den Ausschreibungen und Verkehrsverträgen darauf, dass mehr für die Sicherheit getan werde und feste Standards (z. B. Bestreifungsquoten) vorgeschrieben würden.¹⁷⁰

Zudem gebe es bisher auch zu wenig Trainings für diese speziellen Fälle. *Schwarz* kritisiert beispielsweise, die unzureichenden Schulungen in Deeskalationsmaßnahmen.¹⁷¹ Des Weiteren darf ein Kundenbetreuer beispielsweise nur Pfefferspray mit sich führen, wenn er vorher entsprechend geschult worden ist. Jedoch seien diese Schulungen bisher nicht flächendeckend angeboten worden.¹⁷²

5.4.3 Personenbedingte Faktoren

Des Weiteren gibt es auch personenbedingte Faktoren, welche eine Gewaltsituation begünstigen können. Dies können sowohl Merkmale der Täterinnen und Täter als auch der Opfer sein. Oft ist auch die Interaktion zwischen Täterinnen und Tätern und ihren Opfern entscheidend für die Entwicklung einer Gewaltsituation.

Neben strukturellen und technischen Faktoren nennt die *Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr* auch individuelle Faktoren, welche als Risikofaktoren bzw. Gründe für gewalttätige Übergriffe verstanden werden können.¹⁷³ Angelehnt an das Aachener Modell werden im Fall der Beschäftigten im öffentlichen Personennahverkehr und Personenfernverkehr vor allem folgende Faktoren aufgeführt:

- » generelle Konfliktbereitschaft und/oder Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten,

¹⁶⁷ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 6.

¹⁶⁸ Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz 2002, S. 1.

¹⁶⁹ Deutscher Gewerkschaftsbund 2018, S. 50.

¹⁷⁰ Voß 2016, S. 3.

¹⁷¹ Schwarz 2020, S. 145–146.

¹⁷² Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

¹⁷³ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 8–9.

- » geringe Frustrationstoleranz,
- » Einstellung und Werte, kultureller Hintergrund,
- » Verhalten von Reisenden im Zusammenhang mit Massenveranstaltungen (insbesondere Fußballspiele),
- » keine Angst vor Repressionen,
- » Alkohol- und Drogenmissbrauch,
- » psychisch kranke Personen,
- » geringer Sinn für moralische Standards,
- » Aggression gegenüber Personen in Uniformen,
- » gestresste Personen (sowohl auf Seiten der Täterinnen und Täter als auch der Opfer) oder
- » Kommunikationsprobleme und Sprachbarrieren zwischen Täterin/Täter und Opfer).¹⁷⁴

Zu den soziodemographischen Merkmalen der Täterinnen und Täter (z. B. Geschlecht, soziale Herkunft, Alter) konnten in der vorhandenen Literatur nur wenige Informationen gefunden werden. Zum Teil wird jedoch angemerkt, dass es sich bei den Angreiferinnen und Angreifern um einen Querschnitt der Gesellschaft handele.¹⁷⁵

Situationen eskalieren vor allem dann, wenn es um die Durchsetzung von Regeln geht (siehe auch Kapitel 5.4.2).¹⁷⁶ Hierbei zeigt sich vor allem die aggressive (im Sinne der bewussten) Form der Gewaltausübung. Diese trete beispielsweise dann auf, wenn sich eine Person ohne Fahrschein der Fahrkartenkontrolle entziehen will, indem sie die Kontrolleurin/den Kontrolleur attackiert.¹⁷⁷ Des Weiteren ginge laut Angaben der *DB* jeder dritte Angriff auf Bahnpersonal von einem polizeibekanntem Intensivtäter aus.¹⁷⁸

Die *VBG* weist zudem darauf hin, dass es auch Faktoren auf Seiten des Kontrollpersonals selbst gebe, welche sich auf das Gefährdungsrisiko auswirken. Diese würden etwa durch die Persönlichkeit, aber auch die Ausbildung beeinflusst. Als Beispiele hierfür werden etwa das äußere Erscheinungsbild des Kontrollpersonals, der Umgang des Kontrollpersonals mit den Fahrgästen bei der Fahrausweisprüfung (etwa ob es gelingt, durch geschicktes Verhalten beruhigend auf Fahrgäste einzuwirken) und auch die in der Ausbildung vermittelten Fähigkeiten genannt.¹⁷⁹

Einer Untersuchung in der Region Cergy-Pontoise, die sich im Großraum von Paris befindet, beschäftigt sich u. a. mit der Frage, inwiefern der Umgang mit Personen ohne (gülti-

¹⁷⁴ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 9.

¹⁷⁵ Bautz 2017; Spangenberg 2020.

¹⁷⁶ Spangenberg 2020.

¹⁷⁷ Gehrke 2017, S. 95.

¹⁷⁸ DER SPIEGEL (online) 2016.

¹⁷⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 21–22.

ges) Ticket verbessert werden könne. Dabei wurde festgestellt, dass Fahrkartenkontrollleurinnen und -kontrolleure die Fahrgäste ohne (gültigen) Fahrschein in sechs unterschiedliche Typen einteilen.¹⁸⁰ Bei drei der sechs Kategorien (die Alternativlosen¹⁸¹, die ideologischen Gegnerinnen und Gegner¹⁸² sowie die unzufriedenen Kundinnen und Kunden¹⁸³) wäre es vorstellbar, dass sie ggf. gewalttätig gegenüber dem Kontrollpersonal bei der Fahrkartenkontrolle werden. Vollständig auszuschließen ist ein möglicher gewalttätiger Übergriff allerdings bei keiner der Kategorien.

Wie auch bei gewalttätigen Übergriffen auf Beschäftigte des öffentlichen Dienstes zeigt sich auch im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs und Personenfernverkehrs, dass ein Großteil der gewalttätigen Fahrgäste unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen steht.¹⁸⁴ So treten besonders mit stark alkoholisierten und/oder unter dem Einfluss anderer Drogen stehenden Jugendlichen und jungen Erwachsenen häufig Probleme auf. Wie bereits im Kapitel 5.4.2 erwähnt, steht die Alkoholisierung der Fahrgäste vor allem mit Massenveranstaltungen und dem *Partyverkehr* an Wochenenden im Zusammenhang.¹⁸⁵

5.4.4 Gesellschaftsbedingte Faktoren

Auch allgemeine gesellschaftliche Veränderungen spielen eine Rolle in Bezug auf die Gewalt gegenüber Beschäftigten im öffentlichen Personennahverkehr und Personenfernverkehr. Gemäß *Gravert* stellen Belästigungen und Gewalt zunehmend ein gesamtgesellschaftliches Problem dar.¹⁸⁶ Über die Ursachen der Zunahme von Gewaltkriminalität v. a. gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes und des privatisierten Dienstleistungssektors kann jedoch nur spekuliert werden.¹⁸⁷

Ein häufig verwendeter Begriff ist in diesem Zusammenhang die Verrohung der Gesellschaft.¹⁸⁸ Hierunter zählt *Schwarz* beispielsweise, dass Anstandsregeln häufiger missachtet werden, egozentrische Verhaltensweisen zunehmen und bereits kleine Unwägbarkeiten zu massiven zwischenmenschlichen Konflikten führen können.¹⁸⁹ *Hauke und Neitzner*

¹⁸⁰ Suquet 2010, S. 471.

¹⁸¹ Menschen, die sich den Fahrpreis nicht leisten können, aber trotzdem den Bus nehmen müssen (z. B. Arbeitssuchende, die zu einem Vorstellungsgespräch fahren) (Suquet 2010, S. 471).

¹⁸² Menschen, die die Legitimität der Kontrolle in Frage stellen. Viele von ihnen sagen, dass sie Kontrolleure "hassen", insbesondere junge Menschen, die gewalttätig sein können (Suquet 2010, S. 471).

¹⁸³ Menschen, die gegen schlechte Servicequalität protestieren, indem sie keine Fahrkarte kaufen oder sich weigern, den Kontrolleuren ihre Karte zu zeigen (Suquet 2010, S. 471).

¹⁸⁴ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2019, S. 7.

¹⁸⁵ Voß 2016, S. 1.

¹⁸⁶ Gravert 2011, S. 196.

¹⁸⁷ Schwarz 2020, S. 145; Deutscher Gewerkschaftsbund 2018, S. 12.

¹⁸⁸ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2018, S. 23.

¹⁸⁹ Schwarz 2020, S. 145; Deutscher Gewerkschaftsbund 2018.

weisen auf einen gesellschaftlichen Wertewandel hin – besonders unter männlichen jungen Erwachsenen und Jugendlichen, der mit einem Verlust an Respekt, Verständnis und Rücksicht und einer erhöhten Gewaltbereitschaft einhergeht.¹⁹⁰

Ein weiterer Aspekt, der genannt wird, ist die gesellschaftlich gesunkene Hemmschwelle sowohl bei verbaler als auch körperlicher Gewalt.¹⁹¹ Die Menschen seien aggressiver geworden, wollten immer weniger zahlen, erwarteten aber immer mehr Leistung. Sie suchten einen *Blitzableiter*, den sie häufig beim Zugpersonal fänden.¹⁹²

Andere Autoren weisen darauf hin, dass nicht nur die Bahnangestellten in ihrem Arbeitsalltag unter Stress und Zeitdruck stehen, sondern auch die Fahrgäste. Gerade bei Pendlerinnen und Pendlern spüre man häufig eine Unzufriedenheit und Unlust, Müdigkeit und Stress.¹⁹³

Die Ursachen dieser gesellschaftlichen Veränderungen sind vielfältig und können an dieser Stelle nicht umfassend beschrieben werden. Im Zusammenhang mit der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes wurden in verschiedenen Ausarbeitungen etwa eine Veränderung sozialer Strukturen (Prekarisierung von Arbeit, Abbau des Sozialstaates u. ä.) genannt, die zu gesellschaftlicher Desintegration führen. Dies führe zum Teil dazu, dass Autoritäten und staatliche Repräsentanten nicht mehr als solche geachtet würden.¹⁹⁴

5.5 Programme, Konzepte und Maßnahmen zur Gewaltprävention

Giehl und Becker identifizieren im Rahmen der Wiederholungsbefragung „Mit Sicherheit“ einen deutlichen Handlungsbedarf mit Blick auf den Umfang und die Qualität der Vorbereitungs- und Nachsorgeangebote im Zusammenhang mit belastenden Ereignissen. Durch ein von den Akteurinnen und Akteuren des betrieblichen Arbeitsschutzes entwickeltes und kontinuierlich zu evaluierendes Konzept sollten möglichst alle Beschäftigten in die Lage versetzt werden, derartige Vorfälle zu bewältigen. Bei der inhaltlichen Ausgestaltung des Konzepts können und sollten bereits bestehende Konzepte aufgegriffen werden (z. B. das „Konzept – Betreuung vor und nach belastenden Ereignissen“ der GDL). In den meisten Unternehmen würden unterschiedliche Ansätze derartiger Konzepte bereits existieren.¹⁹⁵ Das GDL-Konzept umfasst folgende Aspekte:

- » berufliche Vorbereitung,
- » Schulung der Beteiligten,
- » Vorbereitung der Betreuung vor Ort,
- » Informationskette,
- » Einsatz von Ersthelferinnen und -helfern,

¹⁹⁰ Hauke und Neitzner 2019, S. 5–6.

¹⁹¹ Bautz 2017.

¹⁹² Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

¹⁹³ Deutscher Gewerkschaftsbund 2018, S. 49.

¹⁹⁴ Deutscher Gewerkschaftsbund 2018, S. 12.

¹⁹⁵ Giehl und Becker 2020, S. 79.

- » Fahrt zur und von der Unfallstelle,
- » Betreuung durch direkten Vorgesetzten,
- » Abstand gewinnen,
- » Beratung durch Ärztinnen bzw. Ärzte und/oder Psychologinnen bzw. Psychologen,
- » Einbezug der Familie,
- » Kontakt halten,
- » begleiteter Wiedereinstieg der Triebfahrzeugführerinnen bzw. -führer,
- » begleiteter Wiedereinstieg der Zugbegleiterinnen bzw. -begleiter,
- » Nachsorgegespräch,
- » vorübergehend andere Beschäftigung sowie
- » Schutz und Perspektive bei dauerhafter Untauglichkeit.¹⁹⁶

Auch auf europäischer Ebene gibt es Handlungsempfehlungen zum Umgang mit Gewalt von dritter Seite gegen Bahnpersonal. Die Handlungsempfehlungen der Europäischen Sozialpartner im Sektor Eisenbahn zum Umgang mit Gewalt von dritter Seite gegen Bahnpersonal umfassen folgende Aspekte:

- » Bewusstsein schaffen,
- » Einrichtung einer spezialisierten Stelle,
- » Dokumentation, Erfassung und Analyse,
- » Sicherheitsmanagement und technische Mittel,
- » Präventive Qualifizierung und Sensibilisierung der Belegschaft,
- » Nachsorge,
- » Rechts- und Ordnungspartnerschaften,
- » Einsatz von Good Practice-Beispielen,
- » Dialog mit der Politik, weiteren Beteiligten und den Sozialpartnern,
- » Vergabe öffentlicher Aufträge im Schienenpersonenverkehr,
- » Abschluss eines Sozialpartnerabkommens sowie
- » regelmäßige Evaluation der Effektivität der Maßnahmen.¹⁹⁷

Die EVA weist darauf hin, dass bereits gute Praxisbeispiele zur Prävention, Intervention und Nachsorge von Gewalt von dritter Seite gegenüber Bahnpersonal in Europa bestehen. Die Maßnahmen sollten abhängig von der Größe und Art des Unternehmens gewählt und auf ihre Anwendbarkeit geprüft werden. Gute Praxisbeispiele, die in dem Handbuch „Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite

¹⁹⁶ Dittmann und Bublies 2018, S. 17–20.

¹⁹⁷ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 10.

im europäischen Eisenbahnsektor. Ein Handbuch guter Praxis“ vorgestellt werden, könnten zu diesen Themen herangezogen werden.¹⁹⁸

Zur Einschätzung des Risikoausmaßes und/oder des Handlungsbedarfs gibt es zudem bereits einige Instrumente, die hier Anwendung finden können. Die DGUV erwähnt hier eine Risiko-Matrix mit Hinweisen zum Vorgehen bei der Feststellung des Handlungsbedarfs¹⁹⁹ sowie die Prüfliste Psychotrauma der Unfallversicherung Bund und Bahn (siehe Tabelle 2).

» **Tabelle 2: Zusammengeführte Prüfliste Psychotrauma der Unfallversicherung Bund und Bahn mit Lösungsansätzen²⁰⁰**

Nr. und Prüffrage ²⁰¹	Gefährdung/ Belastung/Mangel	Beispielhafte Lösungsansätze
1. Gefährdende Tätigkeiten, Arbeitsbereiche, Arbeitssituationen		
1.1. Ist weitgehend auszuschließen, dass Beschäftigte im Rahmen der Arbeitsaufgabe in außergewöhnlichen Situationen eingreifen und/oder Hilfe leisten müssen?	Psychische Traumatisierung	Präventions- und Betreuungskonzept entwickeln
1.2. Ist weitgehend auszuschließen, dass Beschäftigte außergewöhnliche Situationen als Beobachter, Zeugen oder Mitbetroffene passiv miterleben müssen?	Psychische Traumatisierung	Präventions- und Betreuungskonzept entwickeln
1.3. Sind Gewaltereignisse am Arbeitsplatz der Beschäftigten weitgehend auszuschließen?	Psychische Traumatisierung	Präventions- und Betreuungskonzept entwickeln
2. Organisatorische Rahmenbedingungen zum Umgang mit Psychotraumagefährdungen		
2.1. Fördert das Unternehmen den offenen, sachlichen, konstruktiven Umgang mit dem Thema Psychotrauma?	Betroffene verschweigen oder verdrängen ihre Probleme, Präventions- und Betreuungsmaßnahmen werden nicht eingeführt und/oder nicht nachhaltig gewährleistet	Betriebsvereinbarung anstreben Ins Unternehmensleitbild einbeziehen Zielvereinbarung abschließen Thema in Arbeitsschutz einbinden Unterweisung durchführen Info-Veranstaltungen durchführen Informationen zum Thema Psychotrauma ins Intranet aufnehmen

¹⁹⁸ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 14.

¹⁹⁹ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. 2015, S. 16.

²⁰⁰ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. 2015, S. 17–19.

²⁰¹ Die Prüffragen können mit den Kategorien „Eher ja“ und „Eher nein“ beantwortet werden.

<p>2.2. Ist die Vorgehensweise für den Umgang mit traumatisierenden Ereignissen geregelt?</p>	<p>Fehlendes, unkoordiniertes Handeln, dadurch unsachgemäße oder fehlende Betreuung und fehlende Transparenz für die Betroffenen</p>	<p>Vorgehensweise und Verantwortlichkeit für den Umgang mit traumatisierenden Ereignissen klar festlegen Präventions- und Betreuungskonzept installieren</p>
<p>2.3. Sind die Vorgesetzten zum Thema Psychotrauma geschult?</p>	<p>Fehleinschätzung des Verhaltens von Betroffenen Geeignete Hilfe und Unterstützung bleiben aus Fehlende Akzeptanz zum Themenbereich</p>	<p>Vorgesetzte schulen (z. B. anhand von Schulungsangeboten oder Selbstlernmaterial der Unfallversicherungsträger)</p>
<p>2.4. Werden belastende Ereignisse (außergewöhnliche Situationen und Gewaltereignisse) systematisch erfasst (z. B. im Verbandsbuch) und ausgewertet?</p>	<p>Verbesserungsmöglichkeiten werden nicht erkannt Anspruch auf Versicherungsleistungen geht verloren</p>	<p>In der Dienststelle systematisch erfassen (z. B. Eintrag in das Verbandsbuch) und auswerten</p>
<p>2.5. Wird bei Arbeitsunfähigkeit nach außergewöhnlichen Situationen und Gewaltereignissen ein möglicher Zusammenhang erwogen und dem Unfallversicherungsträger angezeigt?</p>	<p>Unzureichende Behandlung Versicherungsleistungen wie Beratung oder Behandlung werden nicht ausgeschöpft</p>	<p>Möglichen Zusammenhang zwischen Arbeitsunfähigkeit und belastenden Ereignissen erwägen Frühestmöglich Unfallanzeige an den zuständigen Unfallversicherungsträger senden</p>
<p>3. Prävention</p>		
<p>3.1. Sind die Beschäftigten darüber informiert, dass möglicherweise Ereignisse in ihrem Tätigkeitsbereich vorkommen, die zu Traumatisierungen führen können?</p>	<p>Keine Vorbereitung möglich Erhöhtes Risiko psychischer Traumatisierung</p>	<p>Mögliche Gefährdungen in Arbeitsplatzbeschreibung aufnehmen Unterweisung durchführen Informationen ins Intranet aufnehmen</p>
<p>3.2. Werden die Beschäftigten über den Umgang mit möglichen Folgen traumatisierender Ereignisse unterrichtet?</p>	<p>Fehleinschätzung des eigenen Gesundheitszustandes Mögliche Hilfsangebote werden nicht in Anspruch genommen</p>	<p>Unterweisung/Schulung durchführen Anlaufstellen benennen Selbsthilfemaßnahmen vermitteln</p>
<p>3.3. Sind technische Maßnahmen getroffen worden, um gewalttätige Übergriffe zu erschweren?</p>	<p>Mangelhafte Prävention gegen gewalttätige Übergriffe Beschäftigte fühlen sich unsicher</p>	<p>Zutritt oder räumliche Trennung der Beschäftigten von Kunden/Besuchern regeln Gute Übersichtlichkeit und Beleuchtung von Parkplätzen und Zugängen gewährleisten Überwachungs- oder Notrufeinrichtungen vorhalten</p>

		Schwere oder spitze Gegenstände und Waffen im Zugriffsbereich von Kunden/Besuchern vermeiden
3.4. Sind die Beschäftigten in Gewalt vermeidendem Verhalten und Konfliktlösung (z. B. Deeskalationstraining) geschult?	Ungeeignete, konfliktverschärfende Verhaltensweisen möglich	Beschäftigte qualifizieren (z. B. durch Deeskalationstraining)
3.5. Können Beschäftigte im Fall gewalttätiger Übergriffe schnell Hilfe erhalten?	Zuspitzung der Situation durch Ausbleiben schneller Hilfe Gefühl des Alleingelassenseins in der Notsituation	Hilfesystem installieren (z. B. Notruf, Kollegen, Wachschutz)
4. Betreuung nach dem Ereignis		
4.1. Ist nach traumatisierenden Ereignissen eine Erstbetreuung (Psychologische Erste Hilfe) gesichert?	Notwendige schnelle Entlastung bleibt aus; dadurch Verschlimmerung des Gesundheitszustandes möglich Kein Vertrauen des Betroffenen in die Unterstützung durch die Dienststelle/den Betrieb	Psychologische Erste Hilfe sicherstellen Geeignete Beschäftigte in psychologischer Erster Hilfe schulen
4.2. Ist durch die Dienststelle/den Betrieb sichergestellt, dass bei Bedarf eine weitere Betreuung stattfindet, um eine Chronifizierung und posttraumatische Belastungsstörung zu vermeiden?	Unbemerkte Chronifizierung bestehender Symptome möglich Posttraumatische Belastungsstörung	Weitere Betreuung organisieren (z. B. durch speziell ausgebildete Ansprechpartner oder Fachleute)
4.3. Ist sichergestellt, dass bei Bedarf der Übergang zu Therapiemaßnahmen gewährleistet ist, um eine posttraumatische Belastungsstörung zu vermeiden?	Mögliche Erkrankung wird nicht behandelt Posttraumatische Belastungsstörung Dauerhafte Arbeits- und/oder Berufsunfähigkeit möglich	Auf Therapiemöglichkeiten hinweisen Zusammenarbeit mit Psychotherapeuten und Unfallversicherungsträgern organisieren
4.4. Ist für eine Wiedereingliederung der Beschäftigten bei längerfristiger Arbeitsunfähigkeit gesorgt?	Fehlende Wiedereingliederung Dauerhafte Arbeits- und/oder Berufsunfähigkeit droht	Speziell ausgebildete betriebliche Ansprechpartner einsetzen Zusammenarbeit mit Psychotherapeuten und Unfallversicherungsträgern organisieren

In einer Antwort des Bayerischen Landtags auf eine Anfrage wurde als Anlage eine Präsentation „DB Regio – Bestandsaufnahme Sicherheit der Fahrpersonale“ beigefügt. Darin wird u. a. die nachfolgende Übersicht aus Abbildung 3 über die verschiedenen Maßnahmen gegeben.

Prävention/ Maßnahmen zur Sicherheit auf dem Zug	Information und Qualifizierung der Personale	Regelungen/ Betreuung nach Ereignis
<ul style="list-style-type: none"> • Ordnungspartnerschaft/ Freifahrt • Securitymanagement/ Konzernsicherheit • Erfassung/ Statistik (Ereignisdatenbank Konzernsicherheit/ Elektronischer Zugbericht), Quartalslagebericht Körperverletzungen • Notfallleitstelle • DB Lagezentrum • Richtlinie Eigensicherung • Ladungsfähige Anschrift • Pseudonamensschilder • Hausordnung/ Piktogramme • Abmahnung/ Präventiver Beförderungsausschuss • SOS-App und Schrilalarm • Videoüberwachung 	<ul style="list-style-type: none"> • Security Aktuell • Merkblatt Eigensicherung • Serviceorientierte Deeskalationstrainings für Kundenbetreuerinnen und -betreuer im Nahverkehr • Trainings zum Umgang mit belastenden Ereignissen für Triebfahrzeugführerinnen und -führer und Kundenbetreuerinnen und -betreuer im Nahverkehr • Trainings zu Betreuung betroffener Kolleginnen und Kollegen nach traumatisierenden Ereignissen für Führungskräfte, Disponenten und Vertrauenspersonen sowie Regio Notdienst 	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuungskonzept nach traumatischen Ereignissen Erstbetreuung <ul style="list-style-type: none"> – Ablösung/ Versorgung – Kontakt/ psychologische Unterstützung – Ermittlungsverfahren • Diensthaftpflicht für Triebfahrzeugführerinnen und -führer und Kundenbetreuerinnen und -betreuer im Nahverkehr • Prozess „Strafrechtsschutz gewähren“ • Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt

» **Abbildung 3: „Sicher unterwegs“ - Gemeinsames Verständnis zur Vereinbarung seitens der DB Regio²⁰²**

5.5.1 Prävention

Gemäß der *DGUV* sind Unternehmen insgesamt dazu verpflichtet, sich mit Arbeitsunfällen zu beschäftigen. Zu ihren Pflichten gehören:

- » die Fürsorgepflicht für die Beschäftigten,
- » die Meldepflicht, wenn ein Arbeitsunfall eine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Tagen oder den Tod eines Beschäftigten zur Folge hat sowie
- » die Pflicht zur Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung.²⁰³

Auch *Schwarz* weist darauf hin, dass Dienstherren bzw. Arbeitgeber gefordert seien, die Risikofaktoren so weit wie möglich zu minimieren (z. B. durch das Ergreifen von Präventionsmaßnahmen).²⁰⁴ Zur Verbesserung der Sicherheit im öffentlichen Personenverkehr ergriffen die Länder, Aufgabenträger, Polizei und Unternehmen in diesem Bereich in den vergangenen Jahren verschiedene organisatorische, personelle, technische und bauliche

²⁰² Bayerischer Landtag 2019, S. 17.

²⁰³ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. 2015, S. 5.

²⁰⁴ Schwarz 2020, S. 146.

Maßnahmen.²⁰⁵ Laut *Hetmeier und Sievers* sowie auch *Bublies* gilt wie bei allen Maßnahmen auch hier das TOP-Prinzip, eine durch die Prinzipien des Arbeitsschutzes festgelegte Maßnahmenhierarchie: Technische Maßnahmen müssten zuerst geprüft werden, gefolgt von organisatorischen und schließlich personenbezogenen Maßnahmen.²⁰⁶

Eine mögliche Anlaufstelle bei Präventionsfragen ist die *VBG*, die Unternehmen zum Umgang mit Gewalt und zur Gewaltprävention berät²⁰⁷ und eine Vielzahl unterschiedlicher Broschüren und Empfehlungen zum Thema Gewalt veröffentlicht hat. Gemäß der *VBG* gibt es eine Vielzahl von Maßnahmen, mit denen das Personal von Verkehrsunternehmen gegen Übergriffe Dritter geschützt werden kann. Vor dem Hintergrund eines ganzheitlichen Ansatzes sei häufig eine Maßnahmenkombination erforderlich, um angepasst an die betriebsspezifischen Verhältnisse einen wirksamen Schutz erreichen zu können.²⁰⁸ Die *VBG* unterscheidet in ihrer Broschüre zwischen verschiedenen Beschäftigungsbereichen, für die sie teils unterschiedliche Maßnahmen empfiehlt (siehe Abbildung 4).

²⁰⁵ Bieck et al. 2013, S. 12.

²⁰⁶ Hetmeier und Sievers 2018, S. 8; Bublies 2020, S. 151.

²⁰⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2017a, S. 3.

²⁰⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 5.

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

» **Abbildung 4: Präventionsmaßnahmen zur Reduzierung tätigkeitsbezogener Gefährdungen²⁰⁹**

Anmerkung: der Tätigkeitsbereich Bargeldtransport wurde aus dieser Grafik ausgeschlossen; ¹gilt für Kundendienst stationär.

Zur betrieblichen Prävention bei Übergriffen und sonstiger Gewaltanwendung entwickelte die VBG für die Branche ÖPNV/Bahnen ein Präventionskonzept, das sowohl für die Führungskräfte als auch für die Beschäftigten eine Reihe von Angeboten (Seminare, Lernprogramme, Faltblätter etc.) umfasst. Für nähere Informationen siehe auch folgende

²⁰⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

Quelle ²¹⁰. Zudem unterhält sie ein Prämienverfahren, bei dem teilnehmende Verkehrsunternehmen u. a. wenn sie Beschäftigte nach traumatischen Ereignissen betreut oder auch Schulungen zur Stress-, Gewalt- oder Suchtprävention für die Beschäftigten durchgeführt haben, jährlich bis zu einem bestimmten Stichtag Prämien beantragen und ggf. erhalten können.²¹¹

Als praktisches Beispiel für das Ergreifen von präventiven Maßnahmen wird der DB Konzern herangezogen. In den Geschäftsjahren 2018 bis 2020 gab die DB an, jährlich mehr als 170 Millionen (Mio.) Euro für die Sicherheit von Kundinnen und Kunden und Bahnpersonal auszugeben.²¹² Verglichen mit dem Jahr 2016 ist dies eine deutliche Steigerung: so wurden damals jährlich 160 Mio. Euro zur Erhöhung der Sicherheit in Zügen und an Bahnhöfen sowie zur Sicherung des eigenen Personals investiert.²¹³ Sicherheit ist ein fester Bestandteil des Leitbilds des Unternehmens bei der DB.²¹⁴ Bei der DB AG beschäftigen sich insbesondere zwei Einheiten mit dem Thema Sicherheit: die DB-Tochtergesellschaft DB Security sowie die Konzernsicherheit. Die erste Einheit, die DB Security, setzt die Sicherheitsvorgaben der Richtlinien in der Praxis um und gewährleistet die Sicherheit vor Ort. Sie ist die erste Ansprechpartnerin für Kundinnen und Kunden an Bord der Züge sowie in Bussen und Bahnhöfen in Deutschland. Die Beschäftigten der DB Security sind an ihren blauen Uniformen zu erkennen.²¹⁵ Die DB Sicherheit hat zudem sechs Lage- und Einsatzzentralen, die regionale Sicherheitsthemen koordinieren und Tag und Nacht für die Geschäftsfelder, konzernexterne Eisenbahnverkehrsunternehmen und Behörden erreichbar sind.²¹⁶ Die zweite Einheit, die Konzernsicherheit, befasst sich mit allen konzernweiten strategischen und konzeptuellen Sicherheitsaufgaben.²¹⁷ Die Abteilung „Konzernsicherheit“ berät, informiert und unterstützt u. a. die Security-Manager der Geschäftsfelder. Zudem werden dort Security-Strategien und -standards entwickelt und es findet ein regelmäßiger Austausch mit den Geschäftsfeldern sowie der Bundes- und Landespolizei statt.²¹⁸ Die EVA führt die einzelnen Sektionen der Konzernsicherheit und ihre jeweiligen Aufträge näher aus – siehe hierfür auch folgende Quelle ²¹⁹.

Im Rahmen der „15 Ausbausteine der Mitarbeiter“, die ein neues, partizipatives Element im Rahmen der Strategie „Starke Schiene“ sind, wurde im Herbst 2019 der Ausbaustein „Sicher unterwegs“, der zukünftig von dem DB-Konzern umgesetzt werden soll, durch die Beschäftigten partizipativ bestimmt. Mit dem Beschäftigten-Ausbaustein „Sicher unterwegs“ haben die Beschäftigten Sicherheit als zentrales Handlungsfeld des DB-Konzerns

²¹⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft o. J.

²¹¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2021a, S. 3.

²¹² Deutsche Bahn AG 2021a, S. 257, 2020, S. 259, 2019, S. 257.

²¹³ Voß 2016, S. 3.

²¹⁴ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 16.

²¹⁵ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 16.

²¹⁶ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 257.

²¹⁷ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 16.

²¹⁸ Bayerischer Landtag 2019, S. 21.

²¹⁹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 16.

definiert. Mit der Umsetzung wurde im Januar 2020 begonnen.²²⁰ Durch die Zusammenarbeit der Konzernsicherheit mit den Geschäftsfeldern und in Abstimmung mit den Beschäftigten wurden Maßnahmen umgesetzt, die die Sicherheit des Personals und der Kundinnen und Kunden erhöhen sollen. Hierzu gehören das 24/7-Bedrohungsmanagement, mit dem im Dezember 2020 eine übergeordnete Anlaufstelle etabliert wurde, und das deutschlandweite Rollout einer Sicherheitsabfrage auf dem RIS Communicator (RIS-App) bei der DB Regio, mit dem Maßnahmen zum Schutz des Zugpersonals zielgerichtet abgeleitet wurden.²²¹

Gemäß dem integrierten Bericht der DB entwickelte die DB im Jahr 2020 gemeinsam mit dem BMI, dem BMVI sowie der Bundespolizei bauliche, personelle und organisatorische Maßnahmen und prüfte diese auf ihre Realisierbarkeit. Ziel war es, die Sicherheit des Schienenverkehrs und seiner Anlagen weiter zu steigern. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse sowie Ergebnisse der praktischen Erprobung einzelner Maßnahmen seien Grundlage für die Weiterentwicklung der Sicherheit von Zügen und Anlagen.²²² Parallel zu den seit Anfang 2020 notwendig gewordenen Corona-Maßnahmen wurden bei der DB auch die Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen ausgebaut.²²³ Insgesamt scheinen die Sicherheitsmaßnahmen der DB Wirkung zu zeigen. So stellte die DB für das Geschäftsjahr 2018 fest, dass die mit den Interessenvertretungen abgestimmten Schutzmaßnahmen erste Erfolge zeigten. Darin enthalten seien eine verbesserte Ausbildung der Beschäftigten, eine bessere Ausrüstung, die Unterstützung durch Sicherheitstechnik, die Anpassung von Personalkonzepten sowie der Einsatz von Schutzhunden und Bodycams.²²⁴

Über die allgemeinen Hinweise zu Präventionsmaßnahmen und den seitens des DB Konzerns ergriffenen Maßnahmen hinaus werden durch verschiedene Stellen unterschiedliche präventive Maßnahmen eingefordert. Beispielhaft zu nennen sind hier die Forderungen des bundesweiten Arbeitskreis Zugbegleitdienst²²⁵ sowie die „Mainzer Erklärung“ der EVG, die in Reaktion auf die Zunahme von Gewalt gegen Beschäftigte der Verkehrsunternehmen durch die EVG in Rheinland-Pfalz erstellt wurde und als Dialoggrundlage mit den Verantwortlichen dienen sollte. Darin werden folgende Aspekte gefordert:

1. Bei Vergabeverfahren für Verkehrsleistungen wurden von den Zweckverbänden und Aufgabenträgern der Kommunen qualifizierte Sicherheitskonzepte gefordert. Zudem sollte es einheitliche Standards für die Sicherheitsdienstleistungen geben und bei Ausschreibungen bedürfe es Mindeststandards bei der Ausbildung von Zugpersonal.
2. Eine 100-prozentige Besetzung der Züge mit Zugpersonal wurde gefordert; in den Abendstunden und an Wochenenden sowie bei Veranstaltungen sollte es, aufgrund des erhöhten Risikos, eine Doppelbesetzung mit Zugpersonal geben.

²²⁰ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 70, 258.

²²¹ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

²²² Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

²²³ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 125.

²²⁴ Deutsche Bahn AG 2019, S. 257.

²²⁵ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 14–15.

3. Vom BMI wurde durch die EVG eine Aufstockung des Personals der Bundespolizei an Bahnhöfen und Zügen gefordert.
4. Das Gesetz zur „Änderung des Strafgesetzbuchs – Stärkung des Schutzes von Vollstreckungsbeamten und Rettungskräften“ (§ 114 StGB) sollte auf Beschäftigte im ÖPNV/Schienenpersonennahverkehr (SPNV) ausgeweitet werden.
5. Von der Landesregierung Rheinland-Pfalz wurde durch die EVG die Einrichtung einer zentralen Datenbank zur Erfassung aller Vorfälle gefordert. Zudem bräuchte es die Verpflichtung aller im SPNV/ÖPNV tätigen Verkehrsunternehmen, Übergriffe auf Beschäftigte zeitnah zu melden.
6. Von den Verkehrsunternehmen wurden regelmäßig qualifizierte Schulungen aller Beschäftigten mit Kundenkontakt besonders bei der Einschätzung von und im Umgang mit Gefahrensituationen durch die EVG eingefordert.
7. Die EVG sprach sich angesichts der Beobachtung des Wegsehens bei Übergriffen zudem für einen respektvollen Umgang miteinander, gegenseitige Aufmerksamkeit und Zivilcourage aus.²²⁶

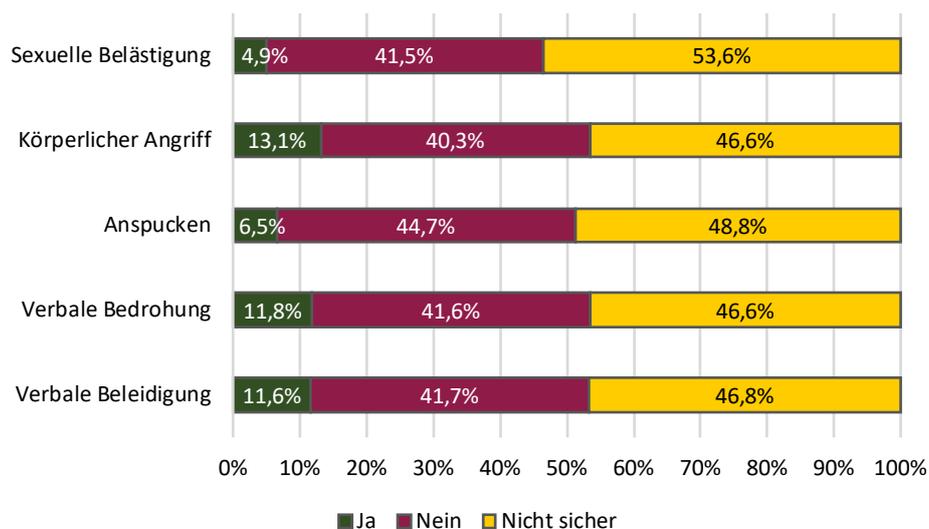
Gemäß *Gehrke* habe das Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) in Zusammenarbeit mit der VBG (Präventionsstab ÖPNV/Bahnen) in einem von der Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) geförderten Kooperationsprojekt für Beschäftigte in regionalen Verkehrsbetrieben ein branchenspezifisches Multiplikatorentraining entwickelt, erprobt und evaluiert. Die Multiplikatoren würden im Rahmen der Schulung befähigt, den Beschäftigten präventive Maßnahmen zur Früherkennung und Vorbeugung von Konflikteskalationen und Gewalt zu vermitteln. Das reale Training werde durch ein Computer Based Training (CBT) als effektive Hilfe zur Unterweisung in den Mitgliedsunternehmen der VBG ergänzt. Die Multiplikatorenschulung sei modular aufgebaut und beziehe sowohl die Phase vor Auftreten eines Konflikts („Davor“), die Konfliktphase selbst („Darin“) als auch die Phase nach einer Konfliktsituation („Danach“) ein. Der 3-D-Ansatz greife die Notwendigkeit auf, nicht nur über Strategien für die konkrete Konfliktbewältigung zu verfügen, sondern auch Ressourcen für die Vorbeugung sowie Verarbeitung von Konflikten zu besitzen. Ergänzt werde der 3-D-Ansatz durch ein Einführungsmodul, das sich der Begriffsklärung und Entstehung von Gewalt widme. Die einzelnen Module gliederten sich zudem noch einmal in thematische Bausteine. Durch den Aufbau im Baukastenprinzip sei es den Multiplikatoren möglich, die Vermittlung der Inhalte an betriebliche Rahmenbedingungen (z. B. zeitlich begrenzte Möglichkeiten) anzupassen und die Beschäftigten vor Ort in den einzelnen Inhaltsbereichen Schritt für Schritt zu schulen.²²⁷

Über die beschriebenen Aspekte hinaus ist zudem auf zwei Befragungen der GDL „Mit Sicherheit“ hinzuweisen, auf deren Ergebnisse nachfolgend eingegangen wird.

Im Rahmen der ersten GDL-Umfrage „Mit Sicherheit“ wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer befragt, ob es in ihrem Unternehmen vorbereitende Maßnahmen für die Beschäftigten auf verschiedene Ereignisse gebe (siehe Abbildung 5).

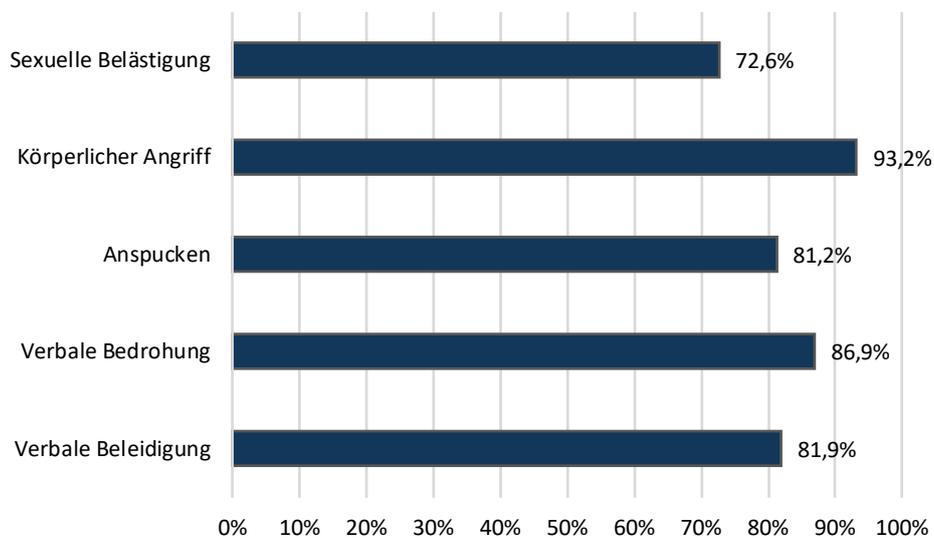
²²⁶ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2018c, S. 1–3.

²²⁷ Gehrke 2011, S. 1–2.



» **Abbildung 5: Existenz vorbereitender Maßnahmen in dem Unternehmen**²²⁸

Des Weiteren wurden die Befragten nach ihrer Bewertung der Wichtigkeit von vorbereitenden Maßnahmen für unterschiedliche Arten von Zwischenfällen befragt (siehe Abbildung 6).



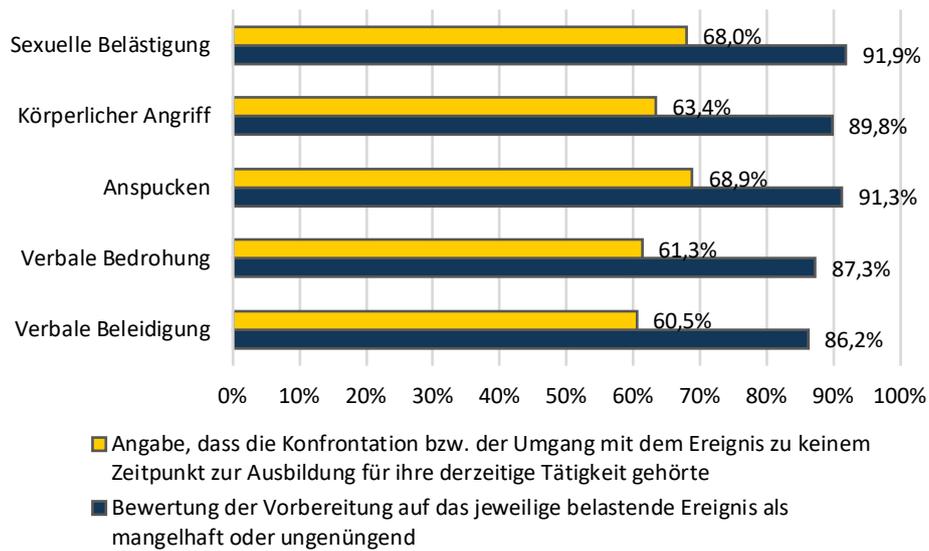
» **Abbildung 6: Bewertung vorbereitender Maßnahmen als wichtig oder sehr wichtig**²²⁹

Weitere Fragen bezogen sich darauf, ob die Konfrontation bzw. der Umgang mit den verschiedenen Ereignissen zur Ausbildung für ihre derzeitige Tätigkeit gehörte sowie wie die

²²⁸ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 14, 17, 20, 23, 26.

²²⁹ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 14, 17, 20, 23, 26.

Befragten die Ausbildung bzw. Vorbereitung auf das jeweilige belastende Ereignis beurteilten (siehe Abbildung 7).



» **Abbildung 7: Vorbereitung während der Ausbildung und Bewertung der Vorbereitung²³⁰**

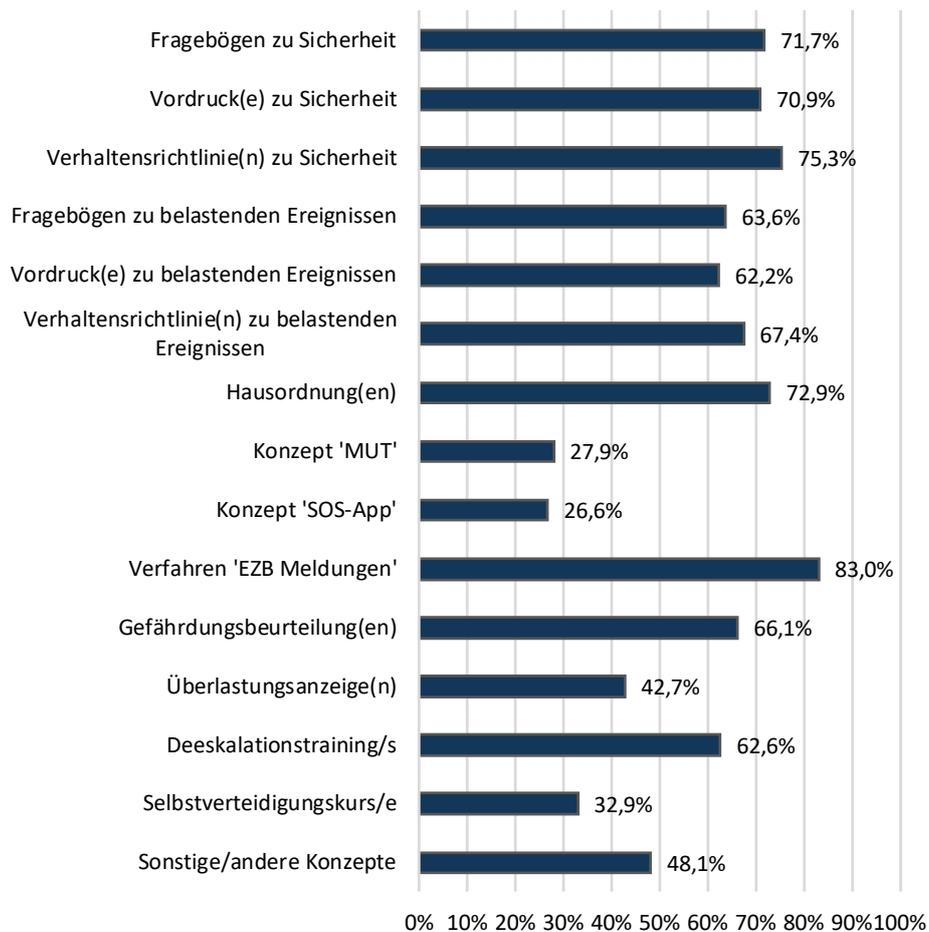
Auch die Bekanntheit der Maßnahmen wurde abgefragt. Dabei zeigte sich, dass alle Maßnahmen nur einem kleinen bis mittleren Teil der Befragten bekannt seien, wobei sich der Bekanntheitsgrad der einzelnen Maßnahmen deutlich unterschied.²³¹ Die Maßnahmen und Konzepte seien nur beispielhaft abgefragt worden und unterschieden sich im Grad der Anwendung zwischen den Arbeitgebern, den Geschäftsfeldern und auch zwischen den Tätigkeitsgruppen. Eine entsprechende Unterteilung in das Unternehmen DB AG und die Nichtbundeseigenen Eisenbahnen (NE-Bahnen) insgesamt sowie darüber hinaus in Tätigkeitsgruppen verdeutliche den Anwendungsgrad einzelner Maßnahmen und Konzepte. Doch selbst allgemein verfügbare und zum Teil gesetzlich vorgeschriebene Mittel wie Hausordnungen, Gefährdungsbeurteilungen oder Überlastungsanzeigen, aber auch üblicherweise stärker verbreitete Deeskalationstrainings seien weniger bekannt, als sie nach den Unternehmensphilosophien sein sollten.²³²

Die Befragten, denen bestimmte Maßnahmen bekannt waren, wurden gefragt, wie oft sie diese genutzt haben. Die Ergebnisse werden in der nachfolgenden Abbildung 8 dargestellt.

²³⁰ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 14, 18, 21, 23, 26.

²³¹ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 43.

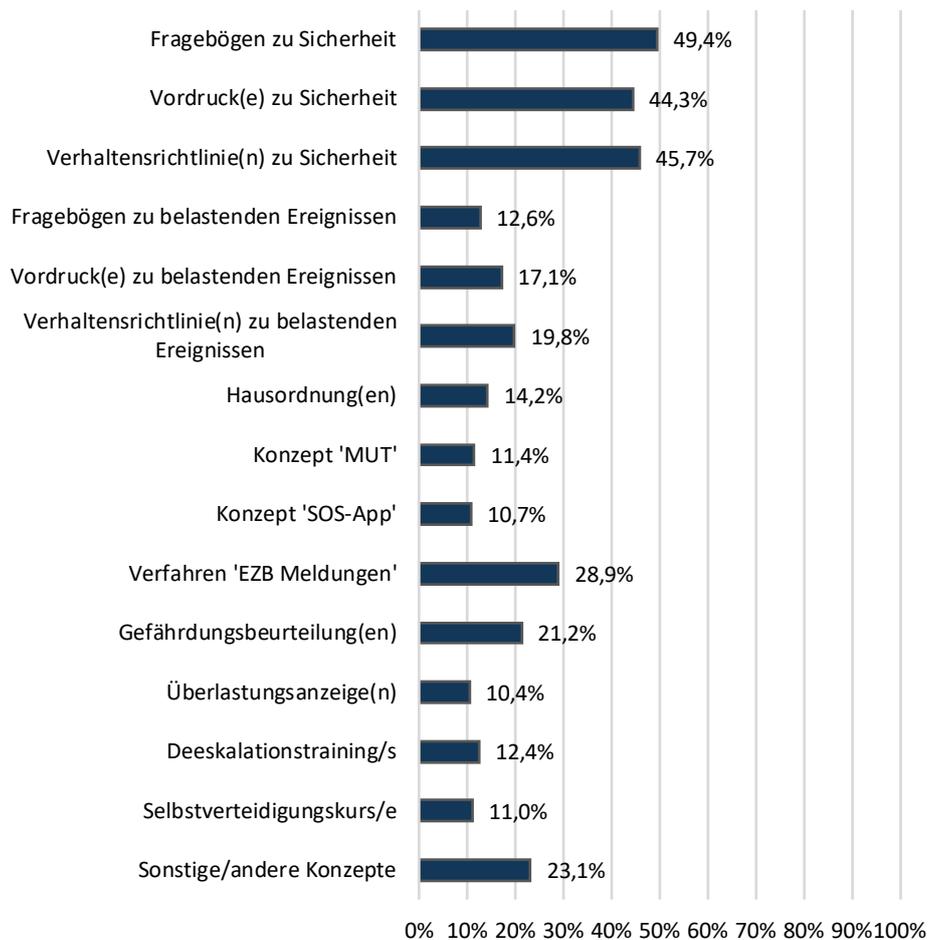
²³² Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 43.



» **Abbildung 8: Anteil der Befragten, die eine ihnen bekannte Maßnahme bereits genutzt haben**²³³

Anschließend ging es um die Schulung der genannten Verfahren und Maßnahmen. Abbildung 9 zeigt den Anteil der Befragten, bei denen die genannten Maßnahmen mindestens einmal pro Jahr geschult werden.

²³³ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 47.



» **Abbildung 9: Anteil der Befragten, bei denen die genannten Maßnahmen mindestens einmal jährlich geschult werden**²³⁴

Im Rahmen der Wiederholungsbefragung „Mit Sicherheit“ wurden u. a. Präventionsmaßnahmen näher untersucht. Verglichen zur ersten Befragung wurde bei der Wiederholungsbefragung ein allgemeinerer Ansatz gewählt, weshalb die direkte Vergleichbarkeit der Ergebnisse nicht gegeben ist.²³⁵ Im Rahmen der vorliegenden Literaturstudie werden

²³⁴ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 48.

²³⁵ Giehl und Becker 2020, S. 52

„Zur Erfassung der Qualität der von den Arbeitgebern bereitgestellten Vorsorge-Angebote wurde im Rahmen der Wiederholungsbefragung die Frage „Wie werden Sie von Ihrem Arbeitgeber auf die nachfolgenden möglichen belastenden Ereignisse vorbereitet?“ an alle Befragungsteilnehmer gerichtet. Die Beantwortung erfolgte dann bezüglich aller 15 möglichen negativen Ereignisse jeweils auf einer fünfstufigen Antwort-Skala von „Überhaupt nicht gut“ bis „Sehr gut“. In den entsprechenden Diagrammen werden die Einzelereignisse nach diesem Kriterium absteigend sortiert dargestellt. Zusätzlich konnten die Befragten unmittelbar neben der Bewertung jedes der 15 einzelnen Ereignisse eine Einschätzung abgeben, wie wichtig Ihnen diese Vorsorge-Angebote jeweils sind. Dazu stand eine vierstufige Bewertungsskala von „Unwichtig“ (–) bis „Wichtig“ (++) zur Verfügung“ (Giehl und Becker 2020, S. 52).

nur die Befragungsergebnisse zu den Ereignisarten Angriffsereignisse²³⁶ und an manchen Stellen Teile der Ereignisart Wahrnehmungsereignisse²³⁷ dargestellt. Die ebenso in der Wiederholungsbefragung abgefragte Ereignisart Unfallereignisse wurde aufgrund ihrer Abweichung zur vorliegenden Untersuchung außen vorgelassen.

Im Rahmen der Wiederholungsbefragung wurde die Vorbereitung auf Angriffsereignisse im Schnitt zwischen überhaupt nicht bzw. nicht besonders²³⁸ gut bewertet, wobei das Mittel bei 1,61 lag. Gleichzeitig wurde die Wichtigkeit der Vorbereitung auf solche Ereignisse²³⁹ hoch eingestuft: der Durchschnitt betrug hier 0,75.²⁴⁰

Differenziert nach Berufsgruppen (Zugbegleiterinnen bzw. -begleiter und Lokomotivführerinnen bzw. -führer) zeigten sich bei den Befragungsergebnissen gewisse Unterschiede. Zwar bewerteten die Zugbegleiterinnen bzw. -begleiter (Durchschnitt bei Angriffsereignissen: 1,9) die Vorbereitung auf Ereignisse besser als die Lokomotivführerinnen bzw. -führer (Durchschnitt bei Angriffsereignissen: 1,45)²⁴¹, dennoch liegt auch ihr Urteil noch deutlich im unteren Skalenbereich bei „nicht besonders gut“. Die Wichtigkeit der Vorbereitung zu besagten Ereignissen wird von den Zugbegleiterinnen und -begleitern mit 0,97 ebenfalls durchweg deutlich höher eingeschätzt als bei den Lokomotivführerinnen bzw. -führern mit 0,64²⁴², wobei auch letztere eine gewisse Wichtigkeit in der Vorbereitung erkennen.²⁴³

Unterteilt nach Geschlecht und Berufsgruppe zeigte sich bei den Lokomotivführerinnen und -führern, dass die Lokomotivführerinnen die Vorsorge-Angebote bezüglich Angriffsereignissen zwar tendenziell etwas besser bewerteten, jedoch das Gesamturteil negativ ausfiel. So lag der Durchschnitt der Lokomotivführer bei 1,44 und bei den Lokomotivführerinnen bei 1,61. Bei den Zugbegleitern betrug der Durchschnitt 1,89 und bei den Zugbegleiterinnen 1,9.²⁴⁴ Die durchschnittliche Wichtigkeit von Vorsorge-Angeboten zu Angriffsereignissen ist bei den Zugbegleiterinnen bzw. -begleitern (Frauen: 1,04; Männer: 0,93) größer als bei den Lokomotivführerinnen und -führern (Frauen: 0,88; Männer: 0,63).²⁴⁵ Besonders auffällig war, dass die Wichtigkeit der Vorbereitung bei sexueller Belästigung durch die weiblichen Befragten deutlich höher als durch ihre männlichen Kollegen eingeschätzt wurde. Bei den anderen Angriffsereignissen sind die Unterschiede geringer, wobei die Frauen grundsätzlich etwas höhere Werte angaben.²⁴⁶

²³⁶ Diese umfassen Bedrohung, Beleidigung, körperlicher Angriff, sexuelle Belästigung und Anspucken.

²³⁷ Die dargestellten Ereignisse betreffen die Delikte „Beschuss, Bewurf, Blendung“ sowie „Beobachten von Gewalt“.

²³⁸ Bewertet wurden dies, an dieser Stelle und auch nachfolgend, auf einer Skala von „Überhaupt nicht gut“ (1) bis „Sehr gut“ (5).

²³⁹ Bewertet wurden dies, an dieser Stelle und auch nachfolgend, auf einer Skala „Unwichtig“ (-- bzw. -1,5) bis „Wichtig“ (++) bzw. 1,5).

²⁴⁰ Giehl und Becker 2020, S. 53.

²⁴¹ Bewertet wurden dies auf einer Skala von „Überhaupt nicht gut“ (1) bis „Sehr gut“ (5).

²⁴² Bewertet wurden dies auf einer Skala „Unwichtig“ (-- bzw. -1,5) bis „Wichtig“ (++) bzw. 1,5).

²⁴³ Giehl und Becker 2020, S. 55.

²⁴⁴ Bewertet wurden dies auf einer Skala von „Überhaupt nicht gut“ (1) bis „Sehr gut“ (5).

²⁴⁵ Bewertet wurden dies auf einer Skala „Unwichtig“ (-- bzw. -1,5) bis „Wichtig“ (++) bzw. 1,5).

²⁴⁶ Giehl und Becker 2020, S. 57–58.

Die Ergebnisse wurden im Rahmen der Wiederholungsbefragung zudem nach Berufsgruppe (Zugbegleiterinnen bzw. -begleiter und Lokomotivführerinnen bzw. -führer) und Transportbereich (Regionalverkehr, Regionalverkehr – keine S-Bahn, Fernverkehr, Güterverkehr) dargestellt. Mit Blick auf die Vorbereitung auf Angriffsereignisse bei den Lokomotivführerinnen bzw. -führern zeigte sich, dass diese in allen vier Transportbereichen gleichermaßen im unteren Skalenbereich bewertet wurden. Bezogen auf die einzelnen Angriffsereignisse zeigten sich dabei keine nennenswerten Unterschiede zwischen den Transportbereichen. Im Gegensatz dazu gab es bei den Zugbegleiterinnen und -begleitern jedoch einen deutlichen Unterschied in der Einschätzung der Präventionsmaßnahmen bezüglich Angriffsereignissen. So bewerteten die befragten Beschäftigten der beiden Regionalverkehrs-Gruppen diese deutlich besser als ihre Kolleginnen und Kollegen des Fernverkehrs. Nichtsdestotrotz lagen die Bewertungen der Beschäftigten beider Transportbereiche im unteren Skalenbereich, also eher negativ. Bei der Bewertung der Wichtigkeit der Vorbereitung auf Angriffsereignisse zeigte sich, dass diese insbesondere durch die Lokomotivführerinnen und -führer des Personenverkehrs und noch einmal verstärkt im Regionalverkehr als wichtig eingeschätzt wurde. Die Zugbegleiterinnen und -begleiter aller drei Transportbereiche des Personenverkehrs bewerteten die Vorbereitung auf die Angriffsereignisse durchweg als sehr wichtig.²⁴⁷

Die nach Berufsgruppe und dem Arbeitgeber differenzierte Einschätzung der Präventionsangebote zeigte nur vereinzelt Unterschiede. Bezüglich der Angriffsereignisse beschrieben die Zugbegleiterinnen und -begleiter der Wettbewerbsbahnen die Präventionsangebote ihrer Arbeitgeber etwas besser als ihre Kolleginnen und Kollegen bei der DB AG. Nichtsdestotrotz war das Gesamturteil nach wie vor eher negativ. Bei den Lokomotivführern zeigte sich diese Differenzierung nicht.²⁴⁸ Zur eingeschätzten Wichtigkeit von Vorbereitungsangeboten auf Angriffsereignisse zeigte sich, dass die Lokomotivführerinnen und -führer der DB diese etwas höher bewerteten als ihre Kolleginnen und Kollegen bei Wettbewerbsbahnen. Die Wichtigkeit der Vorbereitung auf Angriffsereignisse wurde von beiden Vergleichsgruppen gleichermaßen als sehr wichtig eingeschätzt.²⁴⁹

Bublies merkt fazitär zu der Befragung an, dass die durchgeführten Vorbereitungsmaßnahmen zu möglichen belastenden Ereignissen aus Sicht der Betroffenen sowohl hinsichtlich ihrer Quantität als auch der Qualität als nicht dem Bedarf entsprechend bewertet würden. Zudem stünden diese nicht allen Berufsgruppen gleichermaßen zur Verfügung. Außerdem weist *Bublies* darauf hin, dass die Ergebnisse zu Emotionen und zur Irritation zeigten, dass die Kombination aus regelmäßigen belastenden Ereignissen im Berufsalltag mit mangelnder Vor- und Nachsorge nicht ohne Konsequenzen bleibe.²⁵⁰ Zudem bescheinigten die Befragungsergebnisse den Angriffs- und Wahrnehmungsereignissen gleichermaßen enorme gesundheitliche Folgewirkungen und Einschränkungen der Arbeitsfähigkeit, weshalb diese künftig mit gesteigerter Intensität berücksichtigt werden müssten. Das Handlungserfordernis ergebe sich dabei sowohl aus der reinen Fürsorgeverpflichtung der Arbeitgeber als auch aufgrund wirtschaftlicher Folgeaspekte durch hohe Krankenstände,

²⁴⁷ Giehl und Becker 2020, S. 58–60.

²⁴⁸ Giehl und Becker 2020, S. 61–62.

²⁴⁹ Giehl und Becker 2020, S. 61–62.

²⁵⁰ *Bublies* 2020, S. 146.

schlechtes Arbeitsklima oder frühe Berufsunfähigkeiten bis hin zu möglichen Auswirkungen auf die Personalgewinnung, wenn dadurch die Attraktivität des Berufsbildes leide.²⁵¹

5.5.1.1 Bauliche Maßnahmen

Mögliche bauliche Maßnahmen, die in bestehenden Veröffentlichungen Erwähnung finden, sind:

- » frühzeitige Berücksichtigung von Sicherheit bereits bei der Bestellung, Planung und Konstruktion,
- » Vorsehen von Fluchtmöglichkeiten und Ausgängen,
- » Gewährleistung von Übersichtlichkeit,
- » mehrsprachige (automatisierte) Ansagen, Beschilderungen und Aushänge,
- » Vermeidung von Gedränge und beengtem Sitzen (präventive Deeskalation)²⁵²,
- » baulich-technische Zutrittsbeschränkungen, u. a. zum Durchsetzen von Hausverboten,
- » sichtbare Begrenzungen und Verbote (z. B. Fahrräder, Hunde, Rauchen, Alkohol),
- » Informationsangebote und Fahrzeitanzeigen (beruhigende Wirkung),
- » Beleuchtung bzw. Ausleuchtung mit farbigem Licht z. B. Tageslichtleuchten bzw. Lampen mit hohem Blauanteil (höheres Sicherheitsgefühl),
- » Rückzugsräume, z. B. Dienstabteile,
- » präventiv wirkende Ausstattung gefahrgeneigter Arbeitsplätze,
- » Zäune bzw. Hecken,
- » Trennscheiben aus Sicherheitsglas in Fahrzeugen,
- » Trennungen des Kunden vom Personal durch Gestaltung der Ein- und Ausstiege,
- » Gestaltung der Bereiche mit Kundenkontakt in der Art und Weise, dass immer nur ein Kunde dem Mitarbeiter (Fahrpersonal) gegenüberstehen kann,
- » Fluchtmöglichkeit für die Beschäftigten sowie
- » bauliche Maßnahmen an Endhaltestellen, Sozialeinrichtungen (WC) etc., wie ausreichende Beleuchtung, einsehbare Verkehrswege.²⁵³

Die VBG weist jedoch mit Blick auf die Gewaltprävention durch die Gestaltung von Arbeitsplätzen darauf hin, dass dies in einigen Bereichen zwar möglich sei, jedoch nicht im-

²⁵¹ Bublies 2020, S. 149.

²⁵² Gemäß *Bublies* benötigten angespannte und erregte Menschen mehr Raum und empfänden das Eindringen eines Fremden in die eigene Intimsphäre als besonders störend (Bublies 2020, S. 152).

²⁵³ Bublies 2020, S. 152–153; Schwarz 2020, S. 146; Dittmann und Bublies 2018, S. 21; Reddehase et al. 2013, S. 20.

mer der Fall und ebenso zumeist weder im Interesse der Unternehmen noch der Beschäftigten sei. Als Beispiel werden hier Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt wie Fahr- ausweisprüferinnen bzw. -prüfer oder Beschäftigte des Sicherheitsdienstes angeführt.²⁵⁴

5.1.1.1.1. Beleuchtung

Gemäß der *VBG* sollten die Beleuchtungsverhältnisse in den Betriebsanlagen möglichst so gestaltet werden, dass sich das dort tätige Personal einen Überblick über die Situation verschaffen kann. Insbesondere Endhaltestellen seien nach Einbruch der Dunkelheit häufig verkehrsarme Bereiche.²⁵⁵ *Dittmann und Bublies* empfehlen zudem eine gute Ausleuchtung mit farbigem Licht z. B. Tageslichtleuchten bzw. hoher Blauanteil.²⁵⁶

5.1.1.1.2. Gestaltung der Betriebsanlagen und den dazugehörigen Zugangswegen

Auch durch die Gestaltung der Betriebsanlagen können Gefährdungen für das Fahrpersonal reduziert werden.²⁵⁷ Zu den Betriebsanlagen zählen sowohl die für die Fahrgäste zugänglichen Anlagen (Bahnhöfe) als auch die den Beschäftigten vorbehaltenen Bereiche (Abstellanlagen, Aufenthalts- und Pausenräume, Toiletten für den Fahrdienst). Dies schließt auch die zugehörigen Verkehrswege ein.²⁵⁸ Die stärkere Berücksichtigung der Gestaltung der Betriebsanlagen wird durch die *VBG* insbesondere für die Beschäftigungsgruppen Fahrdienst und Kundendienst empfohlen.²⁵⁹ Auch seitens der Beschäftigten scheint dies gewünscht zu sein, so wünschten sich im Rahmen einer vom DGB beauftragten Befragung von über 2.000 Beschäftigten aus allen Bereichen des öffentlichen und privatisierten Sektors (in Teilen auch Beschäftigte des Personennah- und -fernverkehrs) 67,4 Prozent die sichere Arbeitsplatzgestaltung als Maßnahme zur Erhöhung ihrer Sicherheit.²⁶⁰

Bei der Gestaltung können sich verschiedene Aspekte auf den Gefährdungsgrad der Beschäftigten auswirken. Hierzu gehören u. a. die Lage, (farbliche) Gestaltung, Übersichtlichkeit/Länge der Wege sowie die Zugänglichkeit für Dritte.²⁶¹ Bei der Gestaltung der Betriebsanlagen (z. B. Auswahl der Baustoffe, Farbgebung) sollte, gemäß der *VBG*, auf ein helles, freundliches Erscheinungsbild und eine gute Übersichtlichkeit geachtet werden. U. a. werde so die Hemmschwelle für Verschmutzungen und Beschädigungen erhöht. Es habe sich zudem bewährt, Oberflächen so zu wählen, dass sie möglichst vandalismusresistent und leicht zu reinigen seien. Verkehrsflächen und Verkehrswege sollten gut einsehbar sein. Zugangswege sind übersichtlich und möglichst kurz zu gestalten. Führten Wege zu Diensträumen oder Toilettenanlagen an schlecht einsehbaren Bereichen vorbei

²⁵⁴ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft o. J.

²⁵⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 9.

²⁵⁶ Dittmann und Bublies 2018, S. 21.

²⁵⁷ Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation o. J.

²⁵⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 7–8.

²⁵⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

²⁶⁰ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.b.

²⁶¹ Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation o. J.

(z. B. Nischen, Bepflanzung), empfehle sich eine Abgrenzung in Form eines Zaunes. Dabei dürften Fluchtwege jedoch nicht eingeschränkt werden. Es könne zudem sinnvoll sein, Spiegel so anzuordnen, dass ein Überblick über die Situation im verdeckten Zugangsbereich möglich sei. Bepflanzungen im Bereich von Verkehrswegen sollten aus Gründen der Übersichtlichkeit niedrig gehalten werden.²⁶² Zudem empfiehlt die VBG, Zuständigkeiten für eine rasche Erkennung und Beseitigung baulicher Mängel festzulegen.²⁶³

Zur Erhöhung der Sicherheit in Diensträumen und Toilettenanlagen habe es sich bewährt, diese mit einer Schließanlage anstelle von Dreikant- oder Vierkantschlössern an den Türen auszurüsten. Unbefugte könnten 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 führten, sollten mit einem Weitwinkel-Türspion ausgerüstet sein.²⁶⁴

Die besondere Ausstattung der Kundenzentren wird durch die VBG für die Beschäftigungsgruppe des Kundendienstes (bei stationärem Kundendienst) empfohlen.²⁶⁵ Um den Zugriff auf Fahrausweise und Bargeld zu verhindern und Übergriffen auf Beschäftigte vorzubeugen, sollten für Kundenzentren und für Verkaufsstellen Sicherungsmaßnahmen entsprechend der berufsgenossenschaftlichen Regel „Umgang mit Zahlungsmitteln in Verkaufsstellen“ (BGR 141) durchgeführt werden. So könnten z. B. Fahrausweis-Verkaufsplätze mit automatischen Kassentresoren zur Sicherung des Bargeldbestandes (sog. beschäftigtenbediente Banknotenautomaten) ausgerüstet werden. Eine Maßnahme zur Verringerung der Gefährdung sei auch, auf das Vorhalten eines Fahrkarten-Wertbestandes zu verzichten, indem Fahrausweise erst direkt beim Verkauf ausgedruckt würden. Besonders gefährdete Verkaufsstellen sollten mit Videoüberwachung ausgerüstet werden (siehe auch Kapitel 5.5.1.2). In Verkaufsstellen, die zeitweise nur mit einer Person besetzt sind, sollten zusätzliche Schutzmaßnahmen getroffen werden. Der Kundenbereich könne durch bauliche Maßnahmen – z. B. 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 sei, sollte der Tresen einen gewissen Schutz vor Übergriffen bieten. Durchsichtige Trennwände zu angrenzenden Arbeitsplätzen ermöglichten einen guten Sichtkontakt zu anderen Beschäftigten. Falls dies baulich nicht zu realisieren sei, sei eine Videoüberwachung hilfreich (siehe auch Kapitel 5.5.1.2).²⁶⁶

5.1.1.1.3. Geschlossene Fahrerinnenkabinen, Trennscheiben etc.

Geschlossene Fahrerinnenkabinen werden durch die VBG für die Beschäftigungsgruppe Fahrdienst als mögliche Maßnahme genannt.²⁶⁷ Diese Maßnahme beinhaltet ein Abwägen der

²⁶² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 8–9.

²⁶³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 7.

²⁶⁴ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 9.

²⁶⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

²⁶⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 33.

²⁶⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

mutmaßlich geringeren Gefährdung der Fahrerinnen und Fahrer gegen eine Beeinträchtigung des von den Verkehrsunternehmen gewünschten Kundinnen- und Kundenkontakts. Geschlossene Fahrerinnenkabinen benötigen ein spezielles Schloss, das einerseits von innen auch ohne Schlüssel zu öffnen und andererseits von außen vor unbefugtem Öffnen gesichert ist. Zugleich soll es durch einen betriebseinheitlichen Schlüssel zu öffnen sein. Allerdings schränkt diese Maßnahme die Möglichkeiten für den Verkauf von Fahrausweisen ein und hat darüber hinaus weitere betriebliche und technische Nachteile.²⁶⁸ Hinzu kommen der eingeschränkte Kundenkontakt sowie anderweitige Nachteile (begrenzter Platz, Notausstieg für Fahrerinnen bzw. Fahrer).²⁶⁹

Doch auch in Bussen kommen mittlerweile teilweise Trennscheiben zum Schutz der Beschäftigten zum Einsatz. So wies die VBG 2018 darauf hin, dass eine Reihe von Verkehrsunternehmen die Tür zum Fahrerarbeitsplatz mit einer Scheibe als zusätzlichen Schutz ausgerüstet und damit hinsichtlich der Übergriffe auf das Fahrpersonal gute Erfahrungen gemacht hätte.²⁷⁰ Spätestens im Zuge der Covid-19-Pandemie erhöhte sich die Zahl der mit Schutzscheiben ausgestatteten bzw. nachgerüsteten Busse. Dabei wurde zudem mit Blick auf vorhandene Halbscheiben zum Schutz vor Übergriffen festgestellt, dass diese für den Übertragungsschutz nicht ausreichend seien und sie wurden durch ausreichend dimensionierte Scheiben ersetzt. Insbesondere in den vorherigen Jahren habe es Widerstand seitens des Personals gegen den Einbau von Scheiben gegeben. Gründe hierfür waren die erschwerte Kommunikation, Einengung des Fahrerarbeitsplatzes, Blendungen und der gestörte Blick in den Fahrgastraum.²⁷¹

5.1.1.1.4. Türschließtaster

Türschließtaster werden durch die VBG für die Beschäftigungsgruppe Fahrdienst empfohlen.²⁷² Näher ausgeführt wird die Nützlichkeit eines solchen Tasters für Linienbusfahrerinnen und -fahrer: so sollte zum Schutz des Fahrpersonals an Endstellen ein Schalter am Fahrerarbeitsplatz vorgesehen werden, der es ermöglichte, die Türaußentaster und die äußeren Türnotbetätigungseinrichtungen stillzulegen und sich somit im Bus einzuschließen.²⁷³

5.5.1.2 Technische Maßnahmen und Ausstattung²⁷⁴

Mögliche technische Maßnahmen, die in bestehenden Veröffentlichungen Erwähnung finden, sind folgende:

²⁶⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 18–19.

²⁶⁹ Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation o. J.

²⁷⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2018, S. 8.

²⁷¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2021b, S. 3.

²⁷² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

²⁷³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 19.

²⁷⁴ Die Ausstattung von Beschäftigten mit persönlicher Schutzausrüstung kann alternativ auch zu den personenbezogenen Maßnahmen gezählt werden.

- » (stille, nicht sichtbare) Alarmierungseinrichtungen (Notruf, Polizei) oder andere Kommunikationsmöglichkeiten für Zugpersonal und Fahrgäste und deren deutliche Kennzeichnung zur Abschreckung potenzieller Gewalttäterinnen und -täter: Notrufknöpfe und -geräte, Sprechfunkgeräte, Personen-Notsignal-Anlagen, Ortungssysteme,
- » Sicherstellung eines lückenlosen Empfangs bei den sicherheitstechnischen Einrichtungen,
- » unverzügliche Weiterleitung von Not- und Hilferufen,
- » Ausschöpfung neuester technischer Möglichkeiten bei Zugangskontrollsystemen,
- » technische Unterstützung von Haus- und Rauchverboten, z. B. durch Sensoren, Warnmelder oder Videoeinrichtungen,
- » weitgehende Verlagerung der Kontrolle der Einhaltung und Durchsetzung von Regelungen auf die Technik,
- » sichtbare schwerzugängliche Geldbehälter und entsprechende Kennzeichnungen sowie
- » Vorhalten von Notfallausrüstung.²⁷⁵

Wie es das Arbeitsschutzgesetz vorsieht, haben grundsätzlich technische Schutzmaßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen Vorrang vor organisatorischen oder personellen Maßnahmen. Sie seien erfahrungsgemäß am wirksamsten, da sie immer vorhanden sind und ihre Anwendung im Gegensatz zu den übrigen Maßnahmen nicht vom Verhalten des Einzelnen abhängt. Gleichzeitig könnten sie jedoch nur eingeschränkt umgesetzt werden, z. B. bei der Ticketkontrolle. Auch andere baulich/technische Maßnahmen, wie die Verfügbarkeit von Notrufeinrichtungen und eine übersichtliche Gestaltung von Betriebsanlagen, wirkten sich positiv auf das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten aus, könnten Übergriffe letztlich jedoch nicht gänzlich verhindern.²⁷⁶ Auch im Rahmen einer vom DGB beauftragten Befragung von über 2.000 Beschäftigten aus allen Bereichen des öffentlichen und privatisierten Sektors (in Teilen auch Beschäftigte des Personennah- und -fernverkehrs) wünschten sich 80,7 Prozent Sicherheitstechnik (z. B. Alarmknöpfe/Personenschleusen) als Maßnahme zur Erhöhung ihrer Sicherheit.²⁷⁷

5.5.1.2.1. Möglichkeiten zum Absetzen von Notsignalen bzw. Notrufen

Notsignalanlagen in Fahrzeugen werden durch die VBG insbesondere für die Beschäftigungsgruppe Fahrdienst empfohlen.²⁷⁸ Neben dem Notruftaster sollte an jedem Fahrerarbeitsplatz zusätzlich ein Betätigungselement vorhanden sein, mit dem für Dritte nicht erkennbar ein Notruf mit Standortangabe („stiller Alarm“) an die Leitstelle abgesetzt wer-

²⁷⁵ Bublies 2020, S. 152; Reddehase et al. 2013, S. 20; Leven et al. 2010 über: Verband Deutscher Verkehrsunternehmen 2008.

²⁷⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 7.

²⁷⁷ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.b.

²⁷⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

den kann. Durch Anordnung und Gestaltung des Betätigungselementes sei eine Fehlbetätigung weitgehend auszuschließen (z. B. durch einen sogenannten Kragentaster). Nach Auslösen des Notrufes sei eine in regelmäßigen Intervallen wechselnde Hör-/ Sprechverbindung aufzubauen, die Priorität vor allen anderen Verbindungen habe. Seien die technischen Voraussetzungen hierfür nicht vorhanden, müsse durch das Verhalten der Beschäftigten in der Leitstelle vermieden werden, dass Außenstehende frühzeitig davon Kenntnis bekommen, dass ein Notruf abgesetzt wurde.²⁷⁹ Auch in besonders gefährdeten Bereichen der Betriebsanlagen sollten für das Personal Notrufeinrichtungen vorhanden sein. Alternativ oder ergänzend hierzu sei eine Ausrüstung besonders gefährdeter Beschäftigter mit Sprechfunkgerät, Funktelefon oder Personensicherungssystem sinnvoll.²⁸⁰

Werden Beschäftigte der DB körperlich angegriffen, wird ihnen dies angedroht oder liegt ein medizinischer Notfall der Beschäftigten vor, können sie über das Reise-Informationssystem (RIS) mithilfe der SOS-Funktion direkt und ohne Warteschleife Kontakt zur Disposition herstellen. Diese Funktion darf jedoch nur mit dem dienstlichen Endgerät erfolgen. Die disponierende Stelle alarmiert anschließend sofort die Polizei und Rettungskräfte. Bei anderen Ereignissen gelten die Regelmeldewege.²⁸¹

5.5.1.2.2. Stationäre Videoüberwachung und Bodycams

Stationäre Videoüberwachung kann von Verkehrsunternehmen zur Wahrnehmung des Hausrechtes oder anderer konkret festgelegter berechtigter Interessen genutzt werden.²⁸² Sie wird von der VBG für die Beschäftigungsgruppen Fahrdienst, Fahrausweisprüferinnen und -prüfer, Sicherheitsdienst und Kundendienst (bei stationärem Kundendienst) empfohlen.²⁸³ Der Einsatz von Videotechnik kann dabei weiter differenziert werden nach dem Einsatz an Bord und am Bahnhof. Seitens der VBG wird empfohlen, insofern es keine betrieblichen Gründe dafür gibt (z. B. Überwachung der oberen Ebene eines Doppeldeckers), die Aufzeichnung bzw. das Monitorbild nur durch die Fahrerin oder den Fahrer selbst bzw. bei besonderen Ereignissen automatisch zu starten.²⁸⁴ Beim Kundendienst sollten besonders gefährdete Verkaufsstellen mit Videoüberwachung ausgerüstet werden.²⁸⁵ Auch der *bundesweite Arbeitskreis Zugbegleitdienst* fordert Videoüberwachung in allen Zügen, insbesondere die Weiterentwicklung der Technik zur Liveaufschaltung in Verbindung mit weiteren technischen Hilfsmitteln mit Notruffunktionen.²⁸⁶ Gemäß *Voß* dient Videotechnik seitens der DB primär der Beobachtung und Überwachung betrieblicher Abläufe und zur Hausrechtswahrung. Für die Bundespolizei hingegen können die Aufnahmen der Gefahrenabwehr und Strafverfolgung auf Bahnhöfen und in Zügen dienen. Allerdings

²⁷⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 19–20.

²⁸⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 9–10.

²⁸¹ Bayerischer Landtag 2019, S. 30.

²⁸² Bergfink 2015, S. 150.

²⁸³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

²⁸⁴ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 10–11.

²⁸⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 33.

²⁸⁶ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 14–15.

ist die Maßnahme in ihrer Wirksamkeit begrenzt, da keine Kamera einen gewaltbereiten, oftmals im Affekt handelnden Täter abhalten könne.²⁸⁷

Auch bei der DB werden Videokameras eingesetzt. Im Berichtsjahr 2019 setzte der DB-Konzern mehr als 7.000 Videokameras auf rund 1.000 Bahnhöfen ein. Mehr als 32.000 Videokameras zeichneten Bilder aus den Innenräumen von Nahverkehrs- und S-Bahn-Zügen auf.²⁸⁸ Ein Jahr später stieg die Zahl der Videokameras in Zügen und Bahnhöfen auf 40.000.²⁸⁹ Zudem wurde in dem Bericht für das Jahr 2020 ein Test mit der softwaregestützten intelligenten Analyse von Videobildern, den der DB-Konzern gemeinsam mit der Bundespolizei durchführte, erwähnt. Freiwillige Probanden hätten nach einer Art Drehbuch mehrere Tausend Szenen gespielt. Ziel des Tests sei es gewesen, Situationen per Software zu erkennen, die Auswirkungen auf den Bahnbetrieb und die Abläufe im Bahnhof hätten.²⁹⁰ An anderer Stelle stellte das *Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur* (BMVI) fest, dass intelligente Videoüberwachung und biometrische Gesichtserkennung zukünftig ein wichtiges Unterstützungsinstrument insbesondere für die Bundespolizei sein werde.²⁹¹ Ein weiterer Aspekt, der im Bericht der DB erwähnt wurde, war, dass das mit dem Bund beschlossene Programm zum Ausbau der Videotechnik in Bahnhöfen fortgesetzt worden sei. U. a. sei am Frankfurter Hauptbahnhof eine neue Videoanlage mit rund 300 Full-HD-Kameras installiert worden. Die Livebilder stünden den DB-Leitstellen und der Bundespolizei zur Verfügung. Durch moderne Kameratechnik mit erweiterten Sichtwinkeln und höherer Bildauflösung lasse sich der Erfassungsbereich datenschutzkonform erweitern und zugleich die Zahl der Kameras reduzieren.²⁹²

Im Regionalverkehr wird die Videoüberwachung von den Aufgabenträgern bestellt. Dabei handelt es sich um Aufzeichnungen, die bedarfsorientiert angefordert und ausgewertet werden können.²⁹³ Auch Fahrzeuge im Nahverkehr seien bereits heute nahezu flächendeckend mit Videosystemen ausgestattet. Die Aufnahmen würden zurzeit auf Festplatten in den Fahrzeugen gespeichert, müssten manuell bearbeitet und dann der Bundespolizei übergeben werden. Historisch bedingt (aufgrund der unterschiedlichen Verkehrsverträge) würden zum Auslesen der Videodaten verschiedene technische Systeme verwendet. Dies führe zu einem erheblichen Aufwand auf Seiten der Verkehrsunternehmen und der Bundespolizei und auch einem Zeitverzug bei der Sicherung von Beweisdaten, die im Rahmen der Ermittlung von Straftaten benötigt würden. Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr habe daher ein Förderprojekt begonnen, in dem untersucht werde, wie die Speicherung und Übertragung von Videodaten standardisiert erfolgen könne. Die Anforderung für Liveaufschaltungen seien bereits bei den neuen und zukünftigen Zügen des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr berücksichtigt worden. Aufbauend auf den Ergebnissen der Bestands-

²⁸⁷ Voß 2016, S. 4.

²⁸⁸ Deutsche Bahn AG 2020, S. 260.

²⁸⁹ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

²⁹⁰ Deutsche Bahn AG 2020, S. 260.

²⁹¹ Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur 2020.

²⁹² Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

²⁹³ Bayerischer Landtag 2019, S. 32.

aufnahme und der Sollbeschreibung werde eine praktische Erprobung (Pilotierung) vorbereitet, die in den Jahren 2021 und 2022 durchgeführt werden solle.²⁹⁴ Zudem kamen das Verkehrsministerium des Landes Nordrhein-Westfalen, die drei Aufgabenträger und DB Station&Service im Jahr 2020 darüber überein, in den kommenden Jahren vermehrt in die Sicherheit an Bahnhöfen zu investieren. Geplant ist es, bis 2024 jeden dritten Bahnhof in NRW mit moderner Videotechnologie auszurüsten. Entsprechend investiere das Land etwa 10 Mio. Euro in die Ausstattung von 100 Bahnhöfen in NRW. Die drei Aufgabenträger finanzierten den Betrieb der neuen Videoanlagen. Darüber hinaus hätten der Bund und die DB ebenfalls Investitionen in die Videotechnik vereinbart, mit denen weitere rund 100 Bahnhöfe in Deutschland ausgestattet werden sollten.²⁹⁵

Auch Bodycams können bei Sicherheitskräften als präventives Mittel mit einer gewissen Abschreckungswirkung eingesetzt werden. Zunächst versuche das Sicherheitspersonal, eine brenzlige Situation durch Zureden zu entschärfen. Falls die Lage zu eskalieren drohe, wird der Monitor der Kamera eingeschaltet, sodass die betroffene Person sich dann auf dem Bildschirm sehen kann. Falls dies immer noch nicht helfen sollte, wird der Aufnahmeknopf betätigt. Im Falle von Auffälligkeiten während der Schicht werden die Aufzeichnungen der Bundespolizei übergeben – ansonsten werden sie nach 24 Stunden gelöscht.²⁹⁶

In den vergangenen Jahren gab es verschiedene Pilotprojekte, in den die Bodycams getestet wurden (z. B. Berlin, Köln, Nürnberg, West- und Unterfranken).²⁹⁷ Aufgrund der positiven Erfahrungen bei der Deeskalation von Situationen würden Bodycams nun z. B. gezielt bei Großveranstaltungen, abends und am Wochenende eingesetzt.²⁹⁸ Im Berichtsjahr 2020 wurden gemäß der DB Bodycams an 13 großen Bahnhöfen in neun Ballungsgebieten eingesetzt. Dabei wurden Bodycams attestiert, dass sie einen wesentlichen Beitrag für mehr Sicherheit und dem Schutz vor Angriffen leisten. Das Personal mit Bodycams würde signifikant seltener angegriffen.²⁹⁹

Erfahrungen mit Bodycams im Regeleinsatz in Zügen des SPNV sowie in Verbindung mit Fahrausweiskontrollen und Kundeninformationen durch Zugbegleitpersonal fehlten allerdings bislang. Aus diesem Grund habe der Nahverkehr Rheinland von Oktober 2018 bis April 2020 ein Modellprojekt zum Einsatz von Bodycams im SPNV durchgeführt, das vom Land NRW finanziert und von einem externen Beratungsunternehmen evaluiert wurde. Das Ergebnis der Evaluation war, dass Bodycams als zusätzliche Einsatzmittel von Beschäftigten im SPNV Wirkung zeigten, eine hohe Akzeptanz bei Fahrgästen und Beschäftigten hätten und zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl beitragen. Weniger als 15 Prozent der befragten Fahrgäste habe Bedenken gegen den Einsatz von Bodycams, etwa aus Datenschutzgründen oder weil übermäßige Eingriffe in Persönlichkeitsrechte befürchtet wür-

²⁹⁴ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 30–31.

²⁹⁵ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 30.

²⁹⁶ Deutsche Presse Agentur 2018.

²⁹⁷ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 32; BR24.de 2021.

²⁹⁸ Voß 2016, S. 6 über Berger, P.: Erfolgreicher Test mit Bodycams. Kölner Stadtanzeiger (2017) Nr. 8, S. 1; Deutsche Presse Agentur 2018.

²⁹⁹ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

den. Ein Gros der Fahrgäste hingegen bewerte das Auftreten von Service- und Sicherheitspersonal mit Bodycams positiv und schätze das Instrument als wirksam ein, um Aggressionen und Gewalt sowohl gegen Beschäftigte als auch sich selbst zu verhindern. Zudem habe der probeweise freiwillige Einsatz von Bodycams bei Servicekräften nicht zu einem Anstieg von Vorfällen oder direkten Übergriffen auf die Bodycam-Tragenden geführt. Die teilnehmenden Fahrgastbetreuerinnen und -betreuer beurteilten die Kamera als wirkungsvoll und zogen ein positives Fazit ihres Einsatzes. Eine verpflichtende Ausrüstung von Servicekräften mit Bodycams könne allerdings derzeit nicht empfohlen werden. Während einige Beschäftigte im Service aus Überzeugung das Angebot nutzten, habe der größere Teil der Fahrgastbetreuerinnen und -betreuer doch ernstzunehmende Bedenken, selbst Kameras mitzuführen. Gerade bei einzeln arbeitenden Fahrgastbetreuerinnen und -betreuern sei das Risiko der Überforderung groß und gleichzeitig könne eine ausreichende Eigensicherung schwer gewährleistet werden. Ein überwiegender Teil der Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter befürworte die Begleitung durch Sicherheitskräfte mit Bodycams. In dieser Personalkonstellation von Service- und Sicherheitsbeschäftigten sei auf eine abgestimmte Dienstplanung, stärkere Flexibilität im Einsatz und eine funktionierende Kommunikation der Beteiligten zu achten. Diese Kombination sei speziell für Linien und Zeiten mit erhöhtem Vorfallaufkommen geeignet. Als Grundvoraussetzung für eine mögliche Deeskalation durch den Einsatz einer Bodycam müsse das Personal entsprechend geschult werden. Zum professionellen Umgang gehöre die technische Handhabung der Kamera, die rechtlichen Hintergründe des Einsatzes, eine berufliche Rollenklarheit sowie die Fähigkeit zur situationsgerechten Einschätzung. Die Aufgabe müsse also sein, gezielt Personal auszuwählen und Bodycam-Tragende angemessen aus- und weiterzubilden.³⁰⁰

5.5.1.2.3. Gestaltung der Neufahrzeuge nach aktuellem Technikstand und Modernisierung von Bestandsfahrzeugen

Im Jahr 2018 konnte die GDL im Positionspapier der Allianz pro Schiene „SPNV – Fahrzeug der nächsten Generation“ verankern, dass laut der dort enthaltenen „Vision für den Nahverkehr der Zukunft“ alle neuen Nahverkehrsfahrzeuge so zu gestalten seien, dass künftig eine größtmögliche Sicherheit für die Kundinnen und Kunden sowie das Zugpersonal gewährleistet werde. Dazu sollten insbesondere technische und räumliche Vorkehrungen zum Schutz vor Übergriffen sowie spezielle Einrichtungen zur Notfallkommunikation nach dem aktuellen Stand der Technik beitragen.³⁰¹ Auch *Bublies* plädiert dafür, Neufahrzeuge im Eisenbahnverkehrsmarkt insbesondere unter Schutzgesichtspunkten nach aktuellem Stand der Wissenschaft und Technik zu gestalten bzw. Bestandsfahrzeuge und bauliche Einrichtungen zu modernisieren.³⁰²

³⁰⁰ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 32–33.

³⁰¹ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2019, S. 18.

³⁰² *Bublies* 2020, S. 153.

5.5.1.2.4. Besondere Ausrüstung der Beschäftigten

Die Eisenbahngewerkschaft EVG verweist auf die mangelhafte Ausstattung des Sicherheitsbereichs der Bahn trotz der steigenden Zahl gewalttätiger Übergriffe auf das Personal.³⁰³ Auch der *DGB* fordert die Sicherstellung einer angemessenen Ausstattung zum Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen. Ein erster Schritt sei dabei eine moderne Ausstattung der Beschäftigten.³⁰⁴ Im Rahmen einer vom DGB beauftragten Befragung von über 2.000 Beschäftigten aus allen Bereichen des öffentlichen und privatisierten Sektors (in Teilen auch Beschäftigte des Personennah- und -fernverkehrs) wünschten sich 63,2 Prozent bessere Arbeitstechnik und Ausstattung als Maßnahme zur Erhöhung ihrer Sicherheit.³⁰⁵ Auch der *EVG* zufolge würden Instrumente der Eigensicherung (z. B. Bodycams, Pfefferspray und Schlagstöcke) als wichtige Hilfsmittel für die Beschäftigten gesehen.³⁰⁶

Besondere Ausrüstung wird durch die VBG für die Beschäftigungsgruppe Sicherheitsdienst empfohlen.³⁰⁷ Gleichzeitig wird darauf hingewiesen, das Mitführen von Waffen aller Art außer für Beschäftigte des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes zu untersagen, da aus einer Androhung des Waffengebrauchs erfahrungsgemäß neue, eskalierende Konfliktsituationen entstehen, deren weitere Entwicklung und Ausmaß für keinen der Beteiligten abschätzbar sei und die Auswirkungen für unbeteiligte Dritte haben könnten.³⁰⁸ Für den Schutz der Beschäftigten des Ordnungs- und Sicherheitsdienstes sei es wichtig, dass die für den jeweiligen Einsatzzweck passende Ausrüstung mitgeführt werde. Welche Ausrüstungsgegenstände für den jeweiligen Einsatz konkret zu tragen seien, sei vom Unternehmen in einer Dienstanweisung festzulegen. Hierzu gehören könnten bspw.:

- » Funkgeräte mit Notruffunktion,
- » Schutzwesten,
- » schnittresistente Schutzhandschuhe,
- » Handfesseln,
- » Reizgas,
- » Schlagstock,
- » Diensthunde,
- » Erste-Hilfe-Tasche³⁰⁹ sowie

³⁰³ Sauer 2017.

³⁰⁴ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

³⁰⁵ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.b.

³⁰⁶ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2018b.

³⁰⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

³⁰⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 15.

³⁰⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 31.

» Schrällalarne.³¹⁰

Außerdem plädiert die VBG für die Ausrüstung besonders gefährdeter Beschäftigter mit Sprechfunkgeräten, Funktelefonen oder Personensicherungssystemen. Die Signalübertragung müsse in allen Streckenbereichen sichergestellt sein.³¹¹

Bereits im Jahr 2016 vereinbarte die EVG mit der DB, dass Beschäftigte bei Interesse nach entsprechender Schulung ein Pfefferspray mit sich führen und Schutzwesten bekommen können.³¹² Abwehrmittel („Abwehrsprays“) kommen jedoch nur als letztes Mittel zur Notwehr zum Einsatz.³¹³ Im Jahr 2020 bestätigte die EVG, dass in einigen Regionen DB-Kundenbetreuerinnen und -betreuer stichsichere Westen tragen.³¹⁴

5.5.1.3 Organisatorische Maßnahmen

Aufgrund der eingeschränkten Umsetzbarkeit von technischen und baulichen Maßnahmen komme organisatorischen Maßnahmen eine wesentlich größere Bedeutung zu.³¹⁵ Mögliche organisatorische Maßnahmen, sind:

- » Reduzieren von Wartezeiten und Verspätungen: Sicherstellen von Anschlüssen („Deutschlandtakt“), Pufferzeiten in den Fahrplänen, Informations- und Meldekonzepte für Fahrgäste und Zugpersonal,
- » klare Entscheidungsbefugnisse des Zugpersonals („Durchsetzung Hausrecht“),
- » kurze Eintreffzeiten bei Anforderung von Hilfe (Sicherheitspersonal, Polizei, Feuerwehr),
- » Alleinarbeit bei Kundinnen- und Kundenkontakt unterbinden,
- » Personalstärke abhängig von Auslastung,
- » Verfahrensanweisung mit Aussagen hinsichtlich des Vorrangs des Schutzes der eigenen Person,
- » Mitnahme von Ordnungskräften (Sicherheitsdienste) zu besonders gefährlichen Arbeitszeiten/auf gefährlichen Strecken,
- » kostenfreie Mitnahme von Polizeibeamtinnen und -beamten,
- » Aufklärung und Sensibilisierung der Kunden durch Aktionen und Material (Flyer, Plakate etc.),
- » Organisation der Betriebsabläufe (z. B. keine Tätigkeiten außerhalb des Fahrzeuges bei Dunkelheit oder an entlegenen Wendeschleifen oder der Fahrscheinverkauf),

³¹⁰ Bayerischer Landtag 2019, S. 31.

³¹¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 9–10.

³¹² Bautz 2017.

³¹³ Bublies 2020, S. 151.

³¹⁴ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

³¹⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 7.

- » Information über die Hilfsangebote nach dem Erleben einer solchen Situation, Informationen über Ursachen von Übergriffen und deren Vermeidung,
- » Erhebung des Ist-Zustandes/Lagebilds in den Verkehrsunternehmen hinsichtlich Gefährdungsbeurteilung und Umsetzung der Erkenntnisse in Einsatzvorgaben,
- » Merkblätter,
- » statistische Erfassung der Vorfälle,
- » Einrichtung einer Aufbauorganisation für Security und für Notfälle/Krisen,
- » Einrichtung von Leit- und/oder Einsatzstellen,
- » Erstellen von Notfallplänen und Evakuierungskonzepten,
- » Durchführung von (regelmäßigen) Notfallübungen mit Einsatzkräften,
- » Abstimmung und Vernetzung mit Sicherheitsbehörden,
- » interne Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit,
- » Sensibilisierung von Fahrgästen,
- » Einsatz von Sicherheitsdienst/ Fahrkartenprüfdienst/ Betriebsdienst/ Servicepersonal sowie
- » anforderungsgerechte Auswahl und Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.³¹⁶

5.3.1.3.1 Gefährdungsbeurteilungen und Möglichkeiten zur Bewertung der Arbeitsschutzkonzepte

Die am meisten von Gewalt von dritter Seite betroffenen Personengruppen im Schienenpersonenverkehr seien das Sicherheitspersonal, die Zugbegleiterinnen und -begleiter sowie die Triebfahrzeugführerinnen und -führer. Für diese Arbeitsplätze sollte in allen Unternehmen eine Risikoeinschätzung erfolgen, um Gefahren und Schwachstellen erkennen sowie Lösungen erarbeiten zu können.³¹⁷

Um geeignete Maßnahmen identifizieren und festlegen zu können, sollte zunächst eine detaillierte Gefährdungsbeurteilung, die ohnehin vom Gesetzgeber gemäß § 5 Arbeitsschutzgesetz für alle Arbeitsbereiche gefordert wird, durchgeführt werden.³¹⁸ Die Gefährdungsbeurteilung habe 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 sei. Wichtige Hinweise auf problematische Bereiche könnten dabei auch bei den Betroffenen selbst abgefragt werden. Die Ein-

³¹⁶ Bublies 2020, S. 151, 153; Reddehase et al. 2013, S. 19–20; Schwarz 2020, S. 146; Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation o. J.; Leven et al. 2010 über: Verband Deutscher Verkehrsunternehmen 2008.

³¹⁷ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 8; Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

³¹⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 5; Hetmeier und Sievers 2018, S. 8.

bindung von Sicherheitsbeauftragten aus dem Fahrdienst, Fachkräften für Arbeitssicherheit, Betriebsärzten und der Betriebsvertretung könne ebenso hilfreich sein.³¹⁹ Einige Ereignisse z. B. Suizidfälle im Bahnbetrieb oder schwere Übergriffe in den Verkehrsunternehmen können nicht verhindert werden. Daher stellten sich bei der Gefährdungsbeurteilung in der Regel nur Maßnahmen zur Reduzierung der gesundheitlichen Folgen von traumatischen Ereignissen heraus.³²⁰

Zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilung bietet u. a. die VBG Hinweise.³²¹ Ideen zur Prüfung von Arbeitsschutzkonzepten liefert *Bublies* und verweist bspw. auf die Erhebung des Arbeitsfähigkeitsindex oder die Prüfung der psychischen Belastungen mithilfe der Checkliste Merkmalsbereiche psychischer Belastung.³²² Für nähere Ausführungen zu den Dimensionen des Arbeitsfähigkeitsindex siehe auch folgende Quelle³²³. Zudem benennt auch *Bublies* selbst „offene Leitfragen – Arbeitsschutzkonzepte für das Zugpersonal“, mit Hilfe derer die vorhandene betriebliche (Gefährdungs-)Situation schnell eingeschätzt sowie erste Lösungsansätze und Handlungsprämissen entnommen werden können.³²⁴

Die Prüfliste „Psychotrauma“ der UVB (siehe auch Kapitel 5.5) stellt ein grobes Instrument zur Gefährdungsbeurteilung dar. Um ein umfassenderes Verfahren durchzuführen, das neben der Gefährdungsbeurteilung konkrete Maßnahmen für ein Sicherheitskonzept bereithält, bietet sich das Aachener Modell³²⁵ an, das gemeinsam von der Unfallkasse NRW und dem Polizeipräsidium Aachen entwickelt wurde.³²⁶

Ergibt die Gefährdungsbeurteilung, dass in bestimmten Beschäftigungsbereichen (Fahr-, Prüf-, Kunden- oder Sicherheitsdienst, Werkstattpersonal oder Betriebsaufsicht) psychische Beeinträchtigungen durch traumatische Ereignisse auftreten können, sind entsprechende Maßnahmen zur Vermeidung dieser Ereignisse oder zur Reduzierung der Folgen umzusetzen.³²⁷ 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 ebenso festzulegen.³²⁸

Sollten sich bei der Überprüfung Defizite ergeben, werden folgende Anhaltspunkte für das weitere Vorgehen gegeben:

³¹⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 5–6.

³²⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 6.

³²¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2017b.

³²² *Bublies* 2020, S. 149–150.

³²³ Becker 2020, S. 100–101.

³²⁴ *Bublies* 2020, S. 149.

³²⁵ Päßler und Trommer 2010.

³²⁶ Hetmeier und Sievers 2018, S. 8.

³²⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 6.

³²⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 6.

- » betriebsinterne wie auch externe Möglichkeiten zur Qualifizierung von Führungskräften durch die BBUK GmbH als Bildungspartner der GDL,
- » die Einbindung externer fachlicher Expertise,
- » die Einbindung der Betroffenen.³²⁹

5.3.1.3.2 Information der Beschäftigten über Gefährdungen, das Betreuungskonzept sowie konkrete Hilfsangebote

Eine weitere präventive Maßnahme ist die Information der Beschäftigten über die Gefährdungen, das Betreuungskonzept sowie konkrete Hilfsangebote. Um die Beschäftigten zu informieren, bieten sich verschiedene Kanäle an.

Ein möglicher Kanal ist die betriebliche Aus- und Weiterbildung. Der VBG zufolge müssten im Rahmen der betrieblichen Unterweisung, des Dienstunterrichtes, der Ausbildung durch die Fahrschule oder spezieller Schulungsmaßnahmen und zusätzlich durch schriftliche Information die Beschäftigten über psychotraumatische Gefährdungen und über das betriebliche Betreuungskonzept informiert werden. Dadurch wüssten diese, dass ihnen vom Unternehmen im Bedarfsfall die notwendige Unterstützung gegeben werde.³³⁰ Dies nutzt bspw. die NordWestBahn GmbH, die in regelmäßigen Dienstunterrichten die Kundenbetreuerinnen und -betreuer auf die Entwicklung der Sicherheitslage hinweist und konkret dazu anhielt, verstärkt auf Eigenschutz zu achten.³³¹

Giehl und Becker empfehlen zudem, Checklisten für den Ernstfall bereitzustellen, die die wesentlichen Informationen zu den jeweiligen Szenarien enthalten.³³² Bei der Deutschen Bahn gibt es, gemäß der Antwort des bayerischen Landtags auf eine Anfrage, ein Merkblatt „Eigensicherung“, welches dazu dient, Beschäftigte im Kundenkontakt zu sensibilisieren. Das Merkblatt beinhaltet einfache Verhaltens- und Kommunikationsregeln wie auch Informationen zum Umgang mit Konfliktsituationen:

- » Checkliste Eigensicherung (eigene Sicherheit hat immer oberste Priorität, auf alle Reaktionen im Umfeld achten),
- » Hinweise zu einer bevorstehenden Konfliktsituation (Alkoholkonsum, verbale Angriffe usw.),
- » Umgang mit konfliktsuchenden und aggressiven Menschen,
- » Meldung der Erfahrungen und Feststellungen an die Führungskraft,
- » Information zu Beratungsangeboten,
- » Scheckkarte mit den Telefonnummern der wichtigsten Hotlines.³³³

³²⁹ Bublies 2020, S. 150.

³³⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 16.

³³¹ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 18.

³³² Giehl und Becker 2020, S. 81.

³³³ Bayerischer Landtag 2019, S. 35.

DB-Beschäftigte (Kundenbetreuerinnen und -betreuer im Nahverkehr und Triebfahrzeugführerinnen und -führer) werden zudem über die „Security Aktuell“, ein Informationsblatt, über sicherheitsrelevante Ereignisse und Themen informiert. Dabei können auch regionale Ausgaben durch regionale Security-Manager erstellt werden.³³⁴

5.3.1.3.3 Dienstanweisungen

Im Rahmen einer vom DGB beauftragten Befragung von über 2.000 Beschäftigten aus allen Bereichen des öffentlichen und privatisierten Sektors (in Teilen auch Beschäftigte des Personennah- und -fernverkehrs) gaben 83,1 Prozent der Befragten an, dass sie sich Dienst- und Handlungsanweisungen für Notfälle als Maßnahmen zur Erhöhung ihrer Sicherheit wünschen.³³⁵ Damit wird Dienstanweisungen eine besondere Rolle zugeschrieben.

Dienstanweisungen werden von der VBG für alle Beschäftigungsgruppen empfohlen³³⁶, sind aber insbesondere bei Tätigkeiten mit Kundenkontakt erforderlich.³³⁷ Sie sollten klare Verhaltensanweisungen z. B. gegenüber Dritten sowie ggf. auch Hinweise zu rechtlichen Grundlagen enthalten. Zudem sollte darin deutlich gemacht werden, dass im Konfliktfall der Eigenschutz über Sachwerten oder der Täterinnen- und Täterermittlung steht. Regelungen zu ggf. mitgeführten Waffen sind ebenso in der Dienstanweisung festzuhalten.³³⁸

Im Falle von Fahrausweisprüferinnen und -prüfern sollte aus den Dienstanweisungen hervorgehen, wie in besonderen Situationen (z. B. bei der Verfolgung von flüchtenden Fahrgästen) vorzugehen ist.³³⁹

Für Tätigkeiten in Kundendienstbereichen wird die Erarbeitung ergänzender Dienstanweisungen empfohlen, die Regelungen zum Umgang mit Geld, zum Transport und zum Verhalten nach Übergriffen/Überfällen enthalten. Folgende Aspekte sollten festgelegt werden:

- » unverzügliche Sicherung der vor dem Vorfall angenommenen Zahlungsmittel, z. B. Schließen der Kassenschublade,
- » ausschließliche Verwahrung der angenommenen Zahlungsmittel in der Kasse,
- » Berücksichtigung des festgelegten Höchstbetrages im Kassenbestand, ansonsten: Verlagerung der Zahlungsmittel an den Aufbewahrungsort oder Abholung,
- » Geldbearbeitung (Zählen, Bündeln, etc.) nur hinter verschlossenen Türen oder an Orten, bei denen die Einsicht von außen nicht möglich ist,

³³⁴ Bayerischer Landtag 2019, S. 34.

³³⁵ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.b.

³³⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

³³⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 14.

³³⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 14–15.

³³⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 25–26.

- » nur nach Anweisung: Veränderung der programmierten Sperrzeiten von Zeitver-
schlussystemen,
- » Sicherstellung der Zugänglichkeit des nächsten Telefon-Standortes bzw. Alarmknopfes
sowie
- » unauffällige Durchführung von Geldtransporten durch zwei Beschäftigte.³⁴⁰

Für das Ordnungs- und Sicherheitspersonal sollten in allgemeinen Dienstanweisungen fol-
gende Aspekte und entsprechende Regelungen aufgegriffen werden:

- » notwendige Kenntnisse und Fertigkeiten,
- » Anforderungen an das Ordnungs- und Sicherheitspersonal,
- » Tragen von Dienstkleidung,
- » Rechte und Pflichten,
- » Organisations- und Kommunikationsfestlegungen,
- » allgemeingültige Verhaltensregelungen sowie
- » Verhalten bei Konfrontationen bzw. Überfällen.

Gibt es für besondere Sachverhalte keine speziellen Dienstanweisungen, müssen sie in
der allgemeinen Dienstanweisung behandelt werden. Andernfalls sollten spezielle Dienst-
anweisungen folgende Aspekte umfassen:

- » besondere Einsatzbedingungen (Großveranstaltungen, Demonstrationen, etc.),
- » die Ausrüstung in Abhängigkeit vom Einsatz,
- » der Umgang mit besonderen Personen sowie
- » das Auffinden von verdächtigen Gegenständen.³⁴¹

Im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie wäre ein Hinweis für die Beschäftigten im
öffentlichen Personenverkehr zur Handhabung bei der Durchsetzung der Maskenpflicht
denkbar.

5.3.1.3.4 Vereinfachtes Erfassungs- und Monitoringsystem sowie Strafverfol- gung

Verschiedene Stellen fordern die statistische Erfassung von Vorfällen, die Einrichtung von
Datenbanken oder auch die konsequente Auswertung der gemeldeten Vorfälle. So wür-
den aktuell im Rahmen der Polizeilichen Kriminalstatistik (PKS) sowie des Sicherheitsbe-
richtes der Bahn und in Teilen über die Unfallkassen Zahlen erfasst. Das erschwere laut
DGB eine objektive Diskussion über das Ausmaß des Problems. Denn nur, wenn nach glei-
chen Gesichtspunkten in allen Bereichen des öffentlichen und privaten Sektors Übergriffe

³⁴⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 34.

³⁴¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 30.

erfasst würden, könne man objektiv über das Thema sprechen und zielgerichtet Maßnahmen ergreifen.³⁴² In diesem Zusammenhang schlug die EVA zur Harmonisierung des Verständnisses von Gewalt von dritter Seite auf europäischer Ebene die Erstellung einer Europäischen Typologie von Vorfällen vor. Anschließend sollten daraus erforderliche Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt werden. Über das Vorgehen sollten alle Beteiligten informiert, Beschäftigte zur Meldung ermutigt und nach Möglichkeit Verbesserungsmaßnahmen vorgeschlagen werden.³⁴³ Die Beschreibung der Vorfälle sollte so geschehen, dass eine Klassifizierung der Gewalttaten in einer computerbasierten Datenbank vorgenommen werden könne.³⁴⁴ „Juristisch und gesellschaftspolitisch gibt es eine ganze Reihe von Akteuren, die Verantwortung tragen, aber aufgrund fehlender Standards und statistischer Vorgaben bislang vorhandene Daten nicht zu einem bundesweiten Lagebild ‚Sicherheit und Sicherheitsempfinden im öffentlichen Verkehr‘ zusammengeführt haben:

- » der Bund, der mit der Bundespolizei für die Sicherheit an Bundesschienenwegen und den Bahnhöfen, die von der Deutschen Bahn AG betrieben werden verantwortlich ist.
- » die Bundesländer, die vom Bund Nahverkehrsgelder in Milliardenhöhe (‚Regionalisierungsmittel‘) erhalten, diese nach eigenem Ermessen an Besteller des öffentlichen Personenverkehrs (‚Aufgabenträger‘) weiterleiten, teilweise über landeseigene Verkehrsunternehmen verfügen und mit der Landespolizei hoheitliche Aufgaben an Bahnhofsvorplätzen und Haltestellen übernehmen. Die Landtage beschließen – genau wie der Bundestag für die Bundespolizei – die Finanzausstattung ihrer Polizeidienststellen.
- » Kommunen, denen kommunale Verkehrsunternehmen sowie häufig Bahnhofsgelände und -umfeld sowie Bus-, Straßenbahn- und U-Bahnhaltestellen gehören.
- » Aufgabenträger bzw. Verkehrsverbünde, die öffentliche Verkehre bestellen und dabei auch Sicherheitsleistungen und Standards definieren.
- » Verkehrsunternehmen, Eisenbahninfrastrukturunternehmen sowie private Bahnhofsbetreiber, denen der Art. 26 der EU-Verordnung 1371 aus dem Jahr 2007 ‚im Einvernehmen mit den staatlichen Stellen‘ umfassende Maßnahmen im Hinblick auf die persönliche Sicherheit von Fahrgästen auferlegt.
- » Veranstalter von Großveranstaltungen, die nach geltendem Recht zwar keine Verantwortung für die Sicherheit im öffentlichen Verkehr tragen, aber eine gesellschaftspolitische Verantwortung zur Kooperation und Prävention haben“.³⁴⁵

Neben der Erfassung ist es zudem wichtig, Vorfälle strafrechtlich zu verfolgen. Dies betonte auch die GDL mit Verweis auf die zunehmenden Verrohungstendenzen der Gesellschaft und zunehmender Gewalt gegenüber Beschäftigten. Es sei notwendig, dass sich die Verkehrsbetriebe klar positionieren und Vorfälle konsequent strafrechtlich verfolgen.³⁴⁶

³⁴² Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

³⁴³ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 13.

³⁴⁴ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 13.

³⁴⁵ Bieck et al. 2013, S. 10–11.

³⁴⁶ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2018, S. 23.

In Deutschland werden Übergriffe, Anspucken und Beleidigungen lediglich auf Strafanzeige der Betroffenen als sogenannte Antragsdelikte verfolgt. Dies sei ein gesamtgesellschaftliches Problem und sollte dringend von der Politik angegangen werden. *Bublies* macht daher den Vorschlag, die Meldung von gewalttätigen Übergriffen in Form von Strafanzeigen an das Vorbild des Schweizer Modells anzupassen. Dort finde bereits eine konsequente Verfolgung derartiger Vorfälle als sogenannte Offizialdelikte (von Amts wegen) erfolgreich statt. Dies erleichtere den Geschädigten das Vorgehen und habe auf potenzielle Täter einen gewissen Abschreckungseffekt. Seit Einführung dieser Regelungen ist die Zahl der Übergriffe auf Zugpersonal in der Schweiz rückläufig.³⁴⁷ Zur Sicherheit beim Auftreten der Beschäftigten in Konfliktfällen trage auch bei, wenn das Unternehmen gegenüber den Beschäftigten deutlich mache, dass es seinem Personal im Konfliktfall juristisch beistehe.³⁴⁸

Eine Vielzahl der beschriebenen Forderungen wurde mit der Anfang 2020 in NRW eingeführten Sicherheitsdatenbank (Sidaba) NRW aufgegriffen. Diese Datenbank bildet die Basis zur Erstellung des NRW-weiten Berichts 2020, der wiederum den Entstehungspunkt einer neuen Generation des modernen Sicherheitsreportings für ganz Nordrhein-Westfalen und die grenzüberschreitenden Regionen darstellen soll. Kundenbetreuerinnen und -betreuer und Sicherheitspersonal der Verkehrsunternehmen erfassen darin alle sicherheitsrelevanten Vorfälle. Damit auch unterwegs Daten eingetragen werden können, wurden verschiedene Vorfälle in einem elektronischen Meldeformular hinterlegt. Auch gibt es automatisch vorausgefüllte Felder. Die sicherheitsrelevanten Vorfälle würden in den Ereigniskategorien „Straftaten“ und „Ordnungswidrigkeiten“ mit den entsprechenden Unterpunkten haltestellen- und linienscharf erfasst. Um die subjektive Sicherheit vollumfänglich abbilden zu können, werde zudem die Ereigniskategorie „Auffälligkeiten“ mit den Ereignisarten „Alkohol-/Drogenkonsumenten anwesend“ und „Personen ohne Reiseabsicht anwesend“ berücksichtigt. Idee dahinter ist die landesweit standardisierte Darstellung sicherheitsrelevanter Vorfälle in einer Datenbank, um umfassende Lagebilder erstellen und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit durchzuführen.³⁴⁹ Zur Auswertung der sicherheitsrelevanten Vorfälle können Nutzerinnen und Nutzer der Sidaba auf umfangreiche Reportingmöglichkeiten zurückgreifen. Ein modernes Analysetool ermöglicht zudem die gezielte bildliche Auswertung, (z. B. nach Linien oder Stationen) und kann verschiedene Standorte und Stationen miteinander vergleichen.³⁵⁰

Die DB erfasst bekannt gewordene Übergriffe auf Beschäftigte in der Ereignisdatenbank Konzernsicherheit (EDK). An erster Stelle steht die Meldung der security-relevanten Vorfälle durch das Zugpersonal. Diese kann in Form des Elektronischen Zugberichts (EZB) oder direkt an die Teamleiterin bzw. den -leiter erfolgen. Hierauf folgt die Erfassung der gemeldeten personenbezogenen Delikte (z. B. Bedrohung, Beleidigung, Nötigung, Körperverletzung) in der EDK durch die Zentrale des Security Managements. Die Auswertung der EDK erfolgt wiederum durch die regionalen/zentralen Security-Manager oder die Konzernsicherheit. Das sich aus der EDK ergebende Lagebild dient als Grundlage für die Einleitung

³⁴⁷ *Bublies* 2020, S. 151.

³⁴⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 14.

³⁴⁹ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 5–6.

³⁵⁰ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 7–8.

konkreter Maßnahmen.³⁵¹ Das DB-Lagezentrum, das durchgängig besetzt ist, ist „der operative Arm der Konzernsicherheit zur ständigen Lageeinschätzung“.³⁵² Es arbeitet zusammen mit (Sicherheits-)Behörden Bund/Länder (Bundespolizeipräsidium, BMI, Bundeskriminalamt, Landeskriminalamt), internationalen Partnern/Nachbarbahnen und regionalen/operativen Stellen der Geschäftsfelder. Zu seinen Aufgaben gehört:

- » die Erfassung, Analyse und Bewertung aller sicherheitsrelevanten Ereignisse und fortlaufende Lagebewertung (z. B. täglicher Lagebericht),
- » die Information zu meldepflichtigen Ereignissen,
- » das Erkennen von räumlichen/ thematischen Risikoschwerpunkten und tendenziellen Entwicklungen (Frühwarnindikatoren) sowie
- » die Alarmierung und Unterstützung des Krisenstabes nach einem Eskalationsplan und Anbindung regionaler Krisen- bzw. Arbeitsstäbe.³⁵³

Des Weiteren gibt es die Notfallleitstelle DB Netz, die Meldungen über gefährliche Ereignisse entgegennimmt und weitergibt. Folgende Aspekte gehören zu ihren Aufgaben:

- » Notfallmeldung
 - » Ereignisaufnahme (Ersterfassung)
 - » Ereignisbearbeitung
 - » Abgabe von Meldungen, die im Zusammenhang mit dem Ereignis stehen
- » Hilfeleistung einleiten
 - » Alarmierung der zuständigen Stellen (intern und extern)
- » Hilfeleistung unterstützen
 - » Veranlassen von Schutzmaßnahmen (z. B. durch Versenden der Bestätigungsfaxe)
 - » Anhalten von Zügen
 - » Weitergabe von Informationen und Meldungen
 - » Alarmierung der Notfalltechnik der DB Netz AG
- » Ereignis nachbearbeiten
 - » Erstellung der Ereignisberichte für den ständigen Stellvertreter des Eisenbahnbetriebsleiters der DB Netz AG als Untersuchungsführer³⁵⁴

³⁵¹ Bayerischer Landtag 2019, S. 22.

³⁵² Bayerischer Landtag 2019, S. 24.

³⁵³ Bayerischer Landtag 2019, S. 24.

³⁵⁴ Bayerischer Landtag 2019, S. 23.

5.3.1.3.5 Innerbetriebliche Anlaufstelle

Eine weitere organisatorische Präventionsmaßnahme ist die Einrichtung einer innerbetrieblichen Anlaufstelle, die für die Analyse und Durchführung der gemeinsam vereinbarten Maßnahmen zuständig ist. Sie sollte eng mit dem Sicherheits- und Personalbereich und den betroffenen Geschäftsfeldern zusammenarbeiten und u. a. Vorfälle von Gewalt von dritter Seite erfassen. Diese Stelle könne gleichzeitig Ansprechpartner bei Vorfällen und Fragen sein.³⁵⁵ *Giehl und Becker* sehen auch die innerbetrieblichen Akteure des Arbeitsschutzes (z. B. die Betriebsräte) in der Verantwortung, einen konkreten Katalog an Vorbereitungs- und Nachsorge-Angeboten zusammenzustellen. Ihnen obliege auch die Aufgabe, die Zugänglichkeit zu diesen Angeboten – inklusive der Aufforderung zu regelmäßigen Aktualisierungen – sowie eine gute Vernetzung von Betroffenen und Hilfeleistern durch eine weithin sichtbare und bekannte „Innerbetriebliche Zuständigkeit“ sicherzustellen. Da sehr viele verschiedene Akteure bei diesen Themen beteiligt seien, bestehe eine große Gefahr der Verantwortungsdiffusion, verbunden mit diversen Optionen des „bequemen“ Wegdelegierens derartiger Fälle an organisationsexterne Stellen.³⁵⁶

Nach Angaben der DB ist durch die Konzernsicherheit eine neue zentrale Stelle geschaffen worden, an die sich die Beschäftigten jederzeit wenden können, um Bedrohungen und persönliche Belastungen zu melden. Speziell geschulte Mitarbeitende nähmen Meldungen auf und entschieden über eine Intervention. Dabei reiche die Bandbreite der möglichen Maßnahmen vom sofortigen Polizeieinsatz über dispositive Personalmaßnahmen oder die Unterbreitung von Beratungsangeboten bis zur Aufklärung einer unklaren Situation durch Sicherheitskräfte oder andere Expertinnen und Experten.³⁵⁷

5.3.1.3.6 Besonderer Umgang mit planbaren potenziellen Gewaltsituationen

Die gefahrenbewusste Organisation von Betriebsabläufen wird für die Beschäftigungsgruppen Fahrdienst, Kontrollpersonal, Sicherheitsdienst, Kundendienst und den Bargeldtransport empfohlen.³⁵⁸ So sollten bei dem Fahrdienst bspw. die betrieblichen Abläufe so gestaltet sein, dass insbesondere nach Anbruch der Dunkelheit in Bereichen mit geringem Publikumsverkehr auf Tätigkeiten verzichtet werden könne, die ein Verlassen des Fahrzeuges erforderlich machten (Kontrollgänge um das Fahrzeug, Kuppeln von Fahrzeugen). Ablösestellen für das Fahrdienstpersonal sollten in Bereichen mit Publikumsverkehr oder nahe eines Betriebshofes liegen.³⁵⁹ Bei Einführung einer generellen Fahrausweisprüfung durch den Linienbusfahrer beim Einstieg sollte dies Anlass zur besonderen Schulung des Fahrpersonals sein. Bewährt habe es sich auch, wenn für eine Übergangszeit Beschäftigte des Sicherungs- und Ordnungsdienstes auf besonders konflikträchtigen Linien bzw. Kursen – z. B. Nachtlinien – regelmäßig präsent seien. Den Fahrerinnen und Fahrern sollte zudem ein Ermessensspielraum zugestanden werden, in besonderen Situationen – z. B.

³⁵⁵ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 13.

³⁵⁶ Giehl und Becker 2020, S. 79–80.

³⁵⁷ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

³⁵⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

³⁵⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 20–21.

bei hohem Fahrgastaufkommen – den Zustieg ausnahmsweise an allen Türen zuzulassen.³⁶⁰ Des Weiteren sollte auch bei der Vergabe von öffentlichen Aufträgen im Schienenpersonenverkehr ein Abschnitt zur Sicherheit von Beschäftigten und Fahrgästen vorgelegt und berücksichtigt werden (z. B. qualifiziertes Sicherheitskonzept, Standards für die Sicherheitsdienstleistung sowie für die Videotechnik).³⁶¹ Bei einer Mitarbeiterbefragung zum Thema „Sicherheit im Fahrdienst“ bei der Vestischen Straßenbahnen GmbH machten die Fahrerinnen und Fahrer deutlich, dass sie zu bestimmten Zeiten – vor allem abends und an den Wochenenden – personelle Hilfeleistung durch eine Vor-Ort-Unterstützung wünschten. Parallel dazu hätten Kundenbefragungen ergeben, dass eine stärkere Präsenz von Personal auf den Linien gewünscht werde. Gerade in den Abendstunden, insbesondere an den Wochenenden, könne diese einen großen Beitrag zu einer Erhöhung des Sicherheitsempfindens der Fahrgäste, aber auch zur Diebstahls- und Vandalismusprävention leisten.³⁶² Ähnlich dazu fordert auch der *bundesweite Arbeitskreis Zugbegleitedienst* u. a. die Doppelbesetzung durch Zugbegleiterinnen und -begleiter in den Abendstunden sowie die zusätzliche Bestreifung durch Sicherheitspersonal und gegebenenfalls die Bundespolizei bei bekannten Problemzügen bzw. Strecken.³⁶³

Durch die DB AG werden im Rahmen regionaler Sicherheitsrunden zudem die Delikt-schwerpunkte in den Regionen kontinuierlich analysiert und es findet ggf. eine Anpassung der Besetzungs- und Bestreifungszeiten für die Bahnhöfe der Region statt. Auch werden die Tourenpläne für Zugstreifen durch Sicherheitspersonal fortlaufend auf ihre Wirksamkeit geprüft und ggf. notwendige Schwerpunkteinsätze mit der Bundespolizei abgesprochen.³⁶⁴ Die Vestische Straßenbahnen GmbH (NRW) startete zusammen mit dem Landesverkehrsministerium NRW ein Pilotprojekt mit einer Laufzeit von 24 Monaten mit sogenannten Präventionsteams, die dem Fahrpersonal in kritischen oder potenziell eskalierenden Situationen als Unterstützung zur Verfügung stehen. Diese Teams bestehen aus zwei zertifizierten Fachkräften eines externen Sicherheitsdienstes und einem Beschäftigten der Vestischen Straßenbahnen. Die Teams werden primär freitags und samstags zwischen 19:00 und 03:00 Uhr und zu besonderen Anlässen (Großveranstaltungen, Events) in den Bussen sowie an zentralen Haltestellen eingesetzt und sorgen für zusätzliche Sicherheit für Fahrpersonal und Fahrgäste. Auch die zuständigen Polizeipräsidien wurden bei der Planung und Umsetzung aktiv einbezogen. Zusätzlich sei abgestimmt worden, dass die Polizei die Vestische künftig bei Schwerpunkteinsätzen der Präventionsteams parallel mit Polizeibeamtinnen und -beamten unterstützen. Sowohl das Fahrpersonal als auch die Kundinnen und Kunden bewerten dieses Projekt positiv. Das Pilotprojekt solle mit den Praxiserkenntnissen des Unternehmens und den Erkenntnissen aus der wissenschaftlichen Begleituntersuchung zeigen, ob das Vorgehen als praxisgerechte, branchenspezifische Lösung geeignet sei. Die Begleitung und Evaluation wird vom Europäischen Zentrum für Kriminalprävention e. V. Münster geleistet. Innerhalb der Projektzeit erfolge eine qua-

³⁶⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 20–21.

³⁶¹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 14.

³⁶² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2020, S. 5.

³⁶³ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 14.

³⁶⁴ Deutscher Bundestag 2021, S. 4.

lifizierte Befragung der Kundinnen und Kunden und des Fahrpersonals. Mit diesen Ergebnissen werde über die Fortführung oder die Beendigung des Projektes entschieden.³⁶⁵ Über das Pilotprojekt hinaus setzten die Vias Rail GmbH Region West und die Westfalenbahn GmbH auf bestimmten Linien auf zusätzliches Sicherheitspersonal.³⁶⁶

Auf speziellen Strecken bzw. zu speziellen Fahrten wie etwa nach dem Oktoberfest, zum Fasching oder nach Fußballspielen sollten nach Ansicht der VBG Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit des Personals ergriffen werden, z. B. durch Doppelbesetzungen des Zuges, durch Unterstützung der DB Sicherheit, durch die Sicherstellung des reibungslosen Ablaufs am Veranstaltungsort durch den Einsatz von zusätzlichen Beschäftigten oder durch den zeitweiligen Verzicht auf Fahrausweisprüfungen.³⁶⁷

Fußballspiele erfordern dabei besondere Maßnahmen. So sollten Züge zu Fußballspielen immer durch geschulte und versierte Einsatzkräfte in ausreichender Zahl begleitet werden.³⁶⁸ Die Bundespolizei sollte bis zum Eintreffen im Zielbahnhof involviert sein, während auf dem Weg vom Zielbahnhof zum Stadion (Shuttlebus, ÖPNV, ...) die Polizei des jeweiligen Landes sowie die kommunalen Gefahrenabwehrbehörden zuständig sind. Weitere involvierte Akteure sind die DB oder die DB Sicherheit, die Träger des ÖPNV, teilweise Angehörige des Sicherheits- und Ordnungsdiensts des Heim- und Gastvereins sowie gegebenenfalls private Sicherheitsunternehmen im Auftrag der Träger des ÖPNV.³⁶⁹ Bei Fußballspielen wird von verschiedenen Verkehrsunternehmen bereits Sicherheitspersonal zur Begleitung der Sonderzüge eingesetzt (z. B. bei der Abellio Rail GmbH³⁷⁰ und der Train Rental TRI³⁷¹).

Bei Schwerpunktprüfungen sollte es ein allgemeingültiges Konzept (Abgangs- oder Bahnsteigprüfungen) geben, in dem das Vorgehen von der Planung über die Durchführung bis zur Nachbereitung beschrieben sei. Darin sei zu regeln, wer die Fahrausweisprüferinnen und -prüfer bei den Prüfungen unterstützt. Große Prüfungen dieser Art sollten in Zusammenarbeit mit Polizei und/oder dem Ordnungs- und Sicherheitsdienst des Unternehmens durchgeführt werden. Ein wesentlicher Teil des Konzeptes sei die Abstimmung mit anderen Unternehmen eines Verkehrsverbundes (z. B. mit der S-Bahn). Zum Schutz der Beschäftigten ist auch die Organisation der Personalienfeststellung von Schwarzfahrerinnen und -fahrern festzulegen. Erfolge die Personalfeststellung z. B. in einem gesonderten Raum, sei darauf zu achten, dass dort eine ausreichende Anzahl von Beschäftigten vorhanden sei.³⁷² Mit der Covid-19-Pandemie ist mit der Maskenkontrolle eine weitere Schwerpunkteinsatzart hinzugekommen. Sogenannte Maskenkontrolltage seien in verschiedener Ausprägung dezentral, regional, überregional, landes- und bundesweit mit

³⁶⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2020, S. 4–6.

³⁶⁶ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 20.

³⁶⁷ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

³⁶⁸ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 15.

³⁶⁹ Kubera et al. 2019, S. 62.

³⁷⁰ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 16.

³⁷¹ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 38.

³⁷² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 26.

den Eisenbahnverkehrsunternehmen, Sicherheitsunternehmen, Verkehrsverbänden, Ordnungsämtern und der Bundespolizei gemeinsam durchgeführt worden.³⁷³

5.3.1.3.7 Ausreichende Personalbesetzung, Doppelbesetzung

Bublies schätzt die ausreichende Besetzung mit Zugbegleitpersonal als besonders wichtig und wirksam zur Vermeidung gewalttätiger Übergriffe ein.³⁷⁴ Darauf weisen auch die Ergebnisse einer vom DGB beauftragten Befragung von über 2.000 Beschäftigten aus allen Bereichen des öffentlichen und privatisierten Sektors (in Teilen auch Beschäftigte des Personennah- und -fernverkehrs) hin. 73,5 Prozent der Befragten wünschten sich mehr Personal als Maßnahme zur Erhöhung ihrer Sicherheit.³⁷⁵ Auch die *VBG* empfiehlt das Arbeiten im Team insbesondere für die Beschäftigungsgruppen der Fahrausweisprüferinnen und -prüfer sowie den Sicherheitsdienst.³⁷⁶ Seien Fahrausweisprüfungen in Gebieten mit erhöhtem Gefährdungspotenzial vorgesehen, sollten diese durch größere Teams von Fahrausweisprüferinnen und -prüfern oder mit Unterstützung durch die Polizei oder den Ordnungs- und Sicherheitsdienst durchgeführt werden. Erfahrungen zeigten, dass die Sicherung des kontrollierenden Beschäftigten durch einen anderen Kollegen, der die Situation laufend beobachten könne, das Konfliktrisiko erheblich mindere und das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten im Prüfdienst erhöhe. Um die Auswirkungen bei Übergriffen durch Dritte gering zu halten, sollten die Fahrausweisprüferinnen und -prüfer Möglichkeiten der Eigensicherung und deren praktische Anwendung kennen und umsetzen können. Dazu gehöre das Zusammenwirken im Team, die Kommunikation mit der Leitstelle, Verhaltensregeln bei gewaltgeneigten Konfliktsituationen und Kenntnisse über das Verhalten von Personen ohne Fahrausweis.³⁷⁷ Das Ordnungs- und Sicherheitspersonal sollte ihre Tätigkeit auch bei scheinbar geringer Gefährdung zu zweit ausüben. Auch hier sollte ein Beschäftigter die jeweilige Maßnahme durchführen, während der andere sichert.³⁷⁸ Bei Service- bzw. Kundendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern ließen es die bei ordnungsgemäßer Dienstdurchführung zu erwartenden Gefährdungen zu, allein unterwegs zu sein. In Situationen mit erhöhtem Gefährdungspotenzial (z. B. bei Großveranstaltungen, Demonstrationen) sollten die Beschäftigten des mobilen Kundendienstes jedoch ebenfalls nicht allein unterwegs sein.³⁷⁹ Zur Sicherstellung einer hinreichenden Personaldecke empfiehlt der *DGB* die Durchführung von Personalbedarfsanalysen. Der Personalaufwuchs helfe Beschäftigten und reduziere Gefahren.³⁸⁰

³⁷³ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 23.

³⁷⁴ *Bublies* 2020, S. 153.

³⁷⁵ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.b.

³⁷⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

³⁷⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 24–25.

³⁷⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 29–30.

³⁷⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 34–35.

³⁸⁰ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

Die Doppelbesetzung wird auch in der Praxis implementiert. Die DB Regio verfolgt das Ziel, Alleindienste von Kundenbetreuerinnen und -betreuern möglichst zu vermeiden.³⁸¹ Auch bei der National Express Rail GmbH werden die Kontrollen in den Fahrzeugen teilweise zu zweit durchgeführt.³⁸² Ähnlich ging auch die NordWestBahn GmbH vor und setzte auf einer Linie im Niers-Rhein-Emscher-Netz eine Doppelbegleitung (zwei Kundenbetreuerinnen bzw. -betreuer pro Zugleistung) in den Abendstunden ein.³⁸³ Auch die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH setzte vermehrt Zweiertteams ein.³⁸⁴ Die Westfalenbahn GmbH gab an, in engem Kontakt mit den Aufgabenträgern bezüglich einer vertraglichen Erhöhung der Zugbegleitquoten (Doppelstreifen) für 2021 zu stehen.³⁸⁵

5.3.1.3.8 (Flexibilisierter) Einsatz von Sicherheitspersonal und Zusammenarbeit mit Polizei etc.

Eine bedeutende Präventionsmaßnahme ist der Einsatz von aktivem und präsentem, speziell für die Eisenbahn geschultem Sicherheitspersonal in Bahnhöfen und Zügen sowie je nach Ländern die Präsenz der Polizei.³⁸⁶ Die allgemeine Unterstützung durch die Polizei wird von der VBG für die Beschäftigungsgruppen Fahrdienst, Kontrollpersonal und Sicherheitsdienst empfohlen.³⁸⁷ Im Falle der Fahrausweisprüferinnen und -prüfer wird dies insbesondere bei Gebieten mit erhöhtem Gefährdungspotential nahegelegt.³⁸⁸ In einigen Regionen gehen Kundenbetreuerinnen und -betreuer der DB nur mit Unterstützung der DB Sicherheit durch den Zug.³⁸⁹ Bei der DB zeichnet sich zudem ein Weggang von der Beauftragung von Subunternehmen im Sicherheitsbereich zugunsten des Einsatzes eigenen Personals ab.³⁹⁰ Auch der *bundesweite Arbeitskreis Zugbegleitdienst* fordert die verstärkte Präsenz der Bundespolizei und Sicherheitskräften auf Bahnhöfen und Zügen.³⁹¹ Eine vom DGB beauftragte Befragung von über 2.000 Beschäftigten aus allen Bereichen des öffentlichen und privatisierten Sektors (in Teilen auch Beschäftigte des Personennah- und -fernverkehrs) unterstrich ebenso die Bedeutung des Schutz- und Sicherheitspersonals. So wünschten sich 71,4 Prozent der Befragten Schutz- und Sicherheitspersonal als Maßnahme zur Erhöhung ihrer Sicherheit.³⁹² Der Sicherheitsbericht NRW benennt verschiedene regionale Verkehrsunternehmen, die zusätzliches Sicherheitspersonal zur Erhöhung

³⁸¹ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 17.

³⁸² Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 18.

³⁸³ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 18.

³⁸⁴ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 19.

³⁸⁵ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 21.

³⁸⁶ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 13.

³⁸⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

³⁸⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 24.

³⁸⁹ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

³⁹⁰ Deutsche Bahn AG 2020, S. 259.

³⁹¹ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 15.

³⁹² Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.b.

der Sicherheit einsetzen wollen (z. B. Abellio Rail GmbH³⁹³, Westfalenbahn GmbH³⁹⁴, National Express Rail GmbH³⁹⁵). Bei dem Einsatz von Sicherheitspersonal können, wie in Kapitel 5.4.2 aufgezeigt wurde, bürokratische Regelungen als organisationsbedingte Risikofaktoren bestehen. Durch eine entsprechende Flexibilisierung des Einsatzes von Sicherheitskräften, die ein schnelleres Reagieren auf Akutsituationen ermöglicht, kann dieser Risikofaktor jedoch adressiert werden.

Zur Erhöhung der Präsenz von Sicherheitskräften werden verschiedene Maßnahmen ergriffen. So kommen bei der DB in Ergänzung zu den Doppelstreifen und Einsatzteams sechs mobile Unterstützungsgruppen (MUG), die jeweils aus acht Einsatzkräften und einer Teamleitung bestehen, teils regionenübergreifend zum Einsatz. Sie unterstützen vor allem Kolleginnen und Kollegen im Streifendienst bei gewaltbereiten Personen oder in Situationen, bei denen viele potenzielle Störerinnen und Störer erwartet würden. Im Fokus stünden Kommunikation und Deeskalation. Die MUG verfügten über zusätzliche Qualifikationen, die bei Bedarf im Einsatz eine besonders effiziente Unterstützung auch von Polizeikräften erlaubten. Ein Teil der Ausbildung erfolge in Kooperation mit der Bundespolizei. Neben verkehrsvertraglichen Vorgaben würden so auch die Sicherheitsbedürfnisse in Zügen und Bahnhöfen erfüllt.³⁹⁶ Bei den Einsatzkräften der MUG handelt es sich um speziell ausgebildetes Personal, das entsprechend der jeweiligen Sicherheitslage mit technischer Unterstützung schnell und effektiv gezielt in Bahnhöfen und in Zügen eingesetzt wird. Dieses Konzept wird in verschiedenen Großstädten umgesetzt (Berlin, Essen, München, Frankfurt am Main, Hamburg, Stuttgart und Leipzig).³⁹⁷ Weitere Projekte gibt es in Berlin und NRW. So böten S-Bahn-Wachen auf fünf Berliner Kreuzungsbahnhöfen rund um die Uhr Ansprechpartner in Sachen Service und Sicherheit. Hier kämen Sicherheitskräfte als Doppelstreifen mit Schutzhunden zum Einsatz. Sie seien auf den Bahnhöfen präsent, stünden als Ansprechpartnerinnen und -partner für Service- und Sicherheitsaufgaben zur Verfügung, leisteten aktive Präventionsarbeit und intervenierten bei Sicherheitsstörungen auf dem Bahnsteig und in S-Bahnen.³⁹⁸ In NRW werden seit Februar 2017 im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr-Gebiet die „Verfügungsdienste Sicherheit“ eingesetzt. Das Sicherheitspersonal wird unternehmensübergreifend und grundsätzlich in Räumen und Zeitlagen mit einer hohen Zahl sicherheitsrelevanter Ereignisse eingesetzt.³⁹⁹ Laut der Abellio Rail GmbH wird der Einsatz der „Verfügungsdienste Sicherheit“ sowie zusätzliches Sicherheitspersonal im Ruhr-Sieg-Netz durch die Kundenbetreuerinnen und -betreuer positiv wahrgenommen.⁴⁰⁰ Jedoch ist die Verfügbarkeit der Verfügungsteams und deren regionale

³⁹³ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 16.

³⁹⁴ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 21.

³⁹⁵ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 18.

³⁹⁶ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 258.

³⁹⁷ Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur 2020.

³⁹⁸ Deutsche Bahn AG 2020, S. 260.

³⁹⁹ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 35.

⁴⁰⁰ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 16.

Wirkung beschränkt und es sei wünschenswert, die Sicherheitsbegleitquote in allen Netzen zu erhöhen.⁴⁰¹

Zusätzlich zum erhöhten Einsatz von Sicherheitskräften setzt die DB AG auch auf die Zusammenarbeit mit weiteren Sicherheitsbehörden.⁴⁰² Auch mit den Polizeibehörden der Länder, den Feuerwehren und Hilfsdiensten stehe die DB in engem Austausch, um Sicherheitsmaßnahmen abzustimmen und zu planen. Standardsituationen oder fiktive Szenarien seien Gegenstand gemeinsamer Übungen.⁴⁰³ Gemäß dem integrierten Sicherheitsbericht der DB waren im Berichtsjahr 2020 bundesweit insgesamt mehr als 5.000 Bundespolizistinnen und -polizisten und rund 4.200 Sicherheitskräfte im Einsatz. Der DB-Konzern und die Bundespolizei stellten kontinuierlich Mitarbeitende ein und erweiterten die Ausbildungskapazitäten.⁴⁰⁴ Als zusätzliche Maßnahme zur Steigerung der Präsenz von Sicherheitskräften können die Bundes- und Landespolizei sowie die DB Sicherheitskräfte die Züge – unter der Voraussetzung, dass sie ihre Dienstuniform tragen und einen Dienstaussweis vorweisen können – kostenfrei nutzen.⁴⁰⁵

5.3.1.3.9 Ordnungspartnerschaften

Um Belästigungen und Gewalt sowohl gegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch gegen Mitreisende entgegenzuwirken, unterhält die DB Ordnungspartnerschaften mit der Bundespolizei, den Landespolizeibehörden sowie kommunale Ordnungspartnerschaften.⁴⁰⁶ Erstere bestehen seit 2000 zwischen der DB AG und der Bundespolizei.⁴⁰⁷ Dabei betreiben die DB und Bundespolizei gemeinsam das Sicherheitszentrum Bahn, in dem rund um die Uhr sicherheitsrelevante Ereignisse und Meldungen beobachtet und bewertet werden. Entscheidungen und Anordnungen gelangten von hier schnell zu Führungskräften und Leitstellen von Bahn und Polizei. Ergänzend würden Beschäftigte der DB und der Bundespolizei zu bestimmten Themen gemeinsam weitergebildet, um das gemeinsame Vorgehen in Einsatzsituationen zu stärken.⁴⁰⁸ Schwerpunkte der Partnerschaft sind gemeinsame Streifendienste, Einsätze bei Großveranstaltungen und präventive Maßnahmen (z. B. Aufklärungskampagnen zu speziellen Themen).⁴⁰⁹ Organisatorisch gliederte sich die Ordnungspartnerschaft in zwei Ebenen: Eine Koordinierungsgruppe verantwortete die strategische Zusammenarbeit. Auf der zweiten Ebene tagten in regelmäßigen Abständen Arbeitsgruppen zu den Themen Fußball, Prävention, Lage/Auswertung, Fortbildung, Technik, Öffentlichkeitsarbeit/ Kommunikation, Einsatz und Kriminalitätsbekämpfung. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppen würden komprimiert in der Koordinierungsgruppensitzung

⁴⁰¹ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 17.

⁴⁰² Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2017, S. 2.

⁴⁰³ Voß 2016, S. 4.

⁴⁰⁴ Deutsche Bahn AG 2021a, S. 257.

⁴⁰⁵ Bayerischer Landtag 2019, S. 20.

⁴⁰⁶ Gravert 2011, S. 196.

⁴⁰⁷ Bayerischer Landtag 2019, S. 20.

⁴⁰⁸ Voß 2016, S. 4.

⁴⁰⁹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 17.

vorgestellt. Die hoheitlichen Aufgaben der Bundespolizei, etwa die Gefahrenabwehr im Bahnbereich, seien aber strikt von den Aufgaben der unternehmerischen Sicherheitsvorsorge des DB Konzerns getrennt.⁴¹⁰

5.3.1.3.10 Sensibilisierung

Der Sensibilisierung von Arbeitgebern, Beschäftigten und Reisenden kommt eine zentrale Rolle zu, da durch sie auf Gewalt von dritter Seite aufmerksam gemacht werden und sie ggf. sogar ihr Auftreten vermindern kann. Hierzu sollte eine gemeinsame Strategie zur Kommunikation und Prävention entwickelt werden, die eine „Null-Toleranz“-Kampagne einschlieÙe, die angemessene Unterstützung und Weiterbildung der Beschäftigten vorsehe, die präventive Maßnahmen für die Öffentlichkeit sowie eine Beschreibung der Vorfälle, die berichtet werden sollen, enthalte.⁴¹¹ Zudem sollten die Dienststellen und Führungskräfte sensibilisiert werden. Die Sicherheit der Beschäftigten müsse stärker in den Fokus der Dienststellen rücken. Eine sehr wichtige Funktion in diesem Zusammenhang hätten Führungskräfte, die dafür sensibilisiert werden müssten, dass sowohl der physische als auch der psychische Schutz ihrer Beschäftigten, die Entwicklung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen sowie die Durchführung regelmäßiger Gefährdungsanalysen zu ihren Aufgaben gehöre.⁴¹² Schwarz sieht in der Sensibilisierung der Führungskräfte zudem eine Möglichkeit, das Thema zu enttabuisieren.⁴¹³ Giehl und Becker weisen außerdem auf die Bedeutung der Schulung von Führungskräften hin, damit Vor- und Nachsorgemaßnahmen entsprechend vermittelt werden.⁴¹⁴

Da Verkehrsunternehmen das Problem der Gewalt im öffentlichen Raum nicht allein lösen könnten, bedürfe es eines gesamtgesellschaftlichen Engagements.⁴¹⁵ Beispielsweise bedarf es eines öffentlichen Bewusstseinswandels, dass die körperliche und seelische Unversehrtheit der Beschäftigten zu wahren sei, auch wenn Bürgerinnen und Bürger häufiger von den Leistungen des Staates enttäuscht und/oder frustriert seien.⁴¹⁶ Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit können sich Unternehmen an ihre Fahrgäste wenden und ihnen sowohl aufzeigen, welche Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit im Umfeld des ÖPNV ergriffen wurden, als auch sie auf ihre Mitverantwortung für die Sicherheit hinzuweisen. Die VGB empfiehlt, mit speziellen Nutzerinnen- und Nutzergruppen (Schülerinnen bzw. Schüler, Fußballfans etc.) zusammenzuarbeiten und potenziellen Täterinnen und Tätern deutlich zu machen, dass sie für ihr Verhalten zur Verantwortung gezogen werden. Zudem kann Öffentlichkeitsarbeit dazu genutzt werden, die Einführung von Maßnahmen mit Mehraufwand oder Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste (wie kontrollierter Einstieg, Videoaufzeichnungen etc.) zu begleiten und damit zur Steigerung der Akzeptanz und zur Reduzierung von Konflikten beizutragen (z. B. durch Aushänge oder Durchsagen). Ebenso

⁴¹⁰ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 23.

⁴¹¹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 13.

⁴¹² Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

⁴¹³ Schwarz 2020, S. 146.

⁴¹⁴ Giehl und Becker 2020, S. 80.

⁴¹⁵ Gravert 2011, S. 196.

⁴¹⁶ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

sollte bereits während der Planung über größere und längerfristige Maßnahmen informiert werden, um Fahrgäste auf die für sie entstehenden Unannehmlichkeiten vorzubereiten und die Wahrscheinlichkeit von Konfliktsituationen zu reduzieren.⁴¹⁷ Auch bei der DB sind Kommunikationskampagnen ein zentrales Mittel. So ermutigten Plakate und Flyer zu mehr Zivilcourage, gäben Hinweise für das Verhalten in Risikosituationen und warnten vor Handgepäckdiebstählen.⁴¹⁸

Ein Schwerpunkt der Präventionsstrategie der Konzernsicherheit der DB, bei der Gewalt und Vandalismus durch eine nachhaltige Präventionsarbeit vermieden werden soll, ist das Projekt „Fair Player“. Bei dem Projekt geht es darum, Schülerinnen und Schüler in einem Zeitraum von 3 bis 5 Monaten unterrichtsbegleitend für Formen von Gewalt und Mobbing zu sensibilisieren und ihnen Wege aufzuzeigen, wie sie derartige Konfliktsituationen vermeiden können. Auch die Förderung sozialer Kompetenzen und die Übernahme von Verantwortung werden behandelt. Die Umsetzung des Programms ist eine Kooperation zwischen der DB, die das Programm finanziell unterstützt, der Stiftung „Deutsches Forum Kriminalprävention“ und der Freien Universität Berlin.⁴¹⁹ Die Deutsche Bahn AG und die Deutsche Bahn Stiftung förderte das Projekt von 2010 bis 2017.⁴²⁰

Die „Sicherheitskonferenz Bahn“, die seit 2008 einmal jährlich stattfindet und durch die Konzernsicherheit der DB und das Bundespolizeipräsidium ausgerichtet wird, ist ein Symposium, an dem hochkarätige Fach- und Führungskräfte von Sicherheitsbehörden des Bundes und der Länder, aus der Wirtschaft, Industrie sowie weiteren Institutionen teilnehmen. Jedes Jahr gibt es einen neuen Themenschwerpunkt, der teils auch gezielt über das Thema Sicherheit im Bahnverkehr hinausgehen kann. Grundgedanke dieses Austausches sei, dass Sicherheitsaufgaben in offenen Verkehrssystemen nur gemeinsam bewältigt werden könnten. Die Bundespolizei und die Deutsche Bahn ließen die Ergebnisse dieser Konferenzen in ihr Sicherheitshandeln einfließen.⁴²¹ Seit 2011 finde im Anschluss an die Sicherheitskonferenz Bahn das bahninterne „International Security Meeting“ statt. Teilnehmer seien Security-Manager und Sicherheit-Verantwortliche aus allen DB-Unternehmen weltweit. Ziel dieser Zusammenkunft sei es, das Sicherheits-Netzwerk im Konzern auszubauen, Erfahrungen aus der Praxis auszutauschen und gemeinsame Strategien zu entwerfen.⁴²² Darüber, ob und inwiefern die beiden Formate auch zum Verfassungszeitpunkt des vorliegenden Berichts noch durchgeführt wurden, kann keine definitive Aussage getroffen werden.

Um die Öffentlichkeit für die Thematik/Problematik zu sensibilisieren, bieten sich u. a. Kampagnen und Initiativen an. Beispielhaft zu nennen sind

- » die DGB-Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“, bei der die Problematik in die Öffentlichkeit, die Dienststellen und in die Politik getragen werden soll, was die

⁴¹⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 11–12.

⁴¹⁸ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 17.

⁴¹⁹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 46.

⁴²⁰ Fairplayer e.V. 2022.

⁴²¹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 17.

⁴²² Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 17.

Beschäftigten des öffentlichen und privatisierten Sektors täglich für die Gesellschaft leisten – und was sie im Gegenzug erfahren,⁴²³

- » die Kampagne der Deutschen Beamtenbund-Jugend NRW „Gefahrenzone Öffentlicher Dienst“, die eine Plattform rund um das Thema Gewalt gegen Beschäftigte im Öffentlichen Dienst (inklusive Vorfälle in Bussen und Bahnen) bietet⁴²⁴,
- » die Kampagne „One Billion Rising“, bei der „alljährlich für den 14. Februar zu Flashmobs für Frauenrechte und gegen sexistische Gewalt auf[gerufen wird]“⁴²⁵. (Auch hier:⁴²⁶),
- » die Busfahrer-Aktionen unter dem Motto „Stark ohne Gewalt on tour“⁴²⁷,
- » das Projekt „Sicherheitsbahnhof“ Berlin Südkreuz⁴²⁸,
- » eine Awareness-Kampagne der DB, die im 1. Quartal 2021 gestartet wurde, mit Schwerpunkt auf Verkehrsunfallprävention und Zivilcourage, mit der Reisende für ein umsichtiges Verhalten im Bahnhof, insbesondere am Bahnsteig, verstärkt sensibilisiert werden sollten⁴²⁹, sowie
- » die Aktion/Vereinbarung: „Sicher unterwegs“ (siehe hierfür auch Kapitel 5.5.1.5).

5.3.1.3.11 Verbote

Alkohol kann unter bestimmten Bedingungen ein wichtiger Risikofaktor für Gewalt und insbesondere schwere Gewalt sein. Entsprechend ist das Verbot von Alkohol (Verkauf und Konsum) im Personennah- und -fernverkehr eine mögliche Präventionsmaßnahme. Jedoch äußerte der *Wissenschaftliche Dienst des Deutschen Bundestages* verfassungsrechtliche Bedenken bezüglich der Umsetzbarkeit eines bundesgesetzlichen Alkoholverbots.⁴³⁰ Nichtsdestotrotz wurde ein solches Verbot auf einigen Strecken (z. B. in Niedersachsen⁴³¹) bereits realisiert. Zudem wurde der Alkoholkonsum und -ausschank im Zuge der Covid-19-Pandemie zeitweise durch einen Teil der in den jeweiligen Bundesländern geltenden Corona-Verordnungen verboten bzw. eingeschränkt. Entsprechend galt dies auch auf den jeweiligen Zugstrecken in diesen Bundesländern.

Eine weitere präventive Maßnahme gegen Übergriffe sind Beförderungsausschlüsse und Aufenthaltsverbote. Laut dem *Sicherheitsbericht NRW* sei ein wichtiger Baustein im Rahmen der Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung die Möglichkeit des regionalen präventiven Beförderungsausschlusses. In Nordrhein-Westfalen gelte dieser

⁴²³ Deutscher Gewerkschaftsbund.

⁴²⁴ dbb jugend nrw o. J.

⁴²⁵ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2020.

⁴²⁶ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

⁴²⁷ Saleh 2011, S. 210.

⁴²⁸ Deutsche Bahn AG 2020.

⁴²⁹ Deutsche Bahn AG 2020.

⁴³⁰ Wissenschaftlicher Dienst des Deutschen Bundestages 2011, S. 10.

⁴³¹ Köhnken 2017.

durch die DB Sicherheit ausgesprochene Beförderungsausschluss für alle verkehrenden EVU sowie alle Bahnhöfe. Dadurch könnten Intensivtäter wirksam vom Bahnverkehr ferngehalten werden.⁴³² Der *bundesweite Arbeitskreis Zugbegleitdienst* forderte u. a., dass die EVU und die Verkehrsverbünde das Zugpersonal bei der Durchsetzung des Hausrechts stärken sollten. Dazu gehörten öffentliche Bekenntnisse zu den Beschäftigten und die Forderung nach deutlichen Konsequenzen für die Täterinnen und Täter. Zudem müssten Sicherheitskräfte oder die Bundespolizei an Brennpunkten umgehend vor Ort sein, um die Durchsetzung des Hausrechts auch gewährleisten zu können.⁴³³

Die *GDL* kritisierte jedoch, dass Verkehrsverbünde es sich zu einfach machen würden, wenn sie Beförderungsbedingungen aufstellen, ohne deren Umsetzung zu gewährleisten. So sei einfach festgelegt worden, dass Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder für die Fahrgäste darstellen, von der Beförderung ausgeschlossen werden. Dabei ist jedoch kritisch zu hinterfragen, wie es einer Kundenbetreuerin/einem Kundenbetreuer innerhalb weniger Sekunden gelingen soll, den Fahrgast zu beurteilen und den Beförderungsausschluss durchzusetzen.⁴³⁴ Zudem sei die Anwendung des Hausrechts kein Allheilmittel, da es sich oft nicht um eindeutige Situationen handle (z. B. Fahren ohne Fahrausweis), sondern eher um eine gereizte Stimmung und gegenseitige Rücksichtnahme gehe. Diese Situationen stellen noch keinen Grund dar, jemandem die Beförderung zu verweigern, könnten sich jedoch schnell hochschaukeln.⁴³⁵ Die *VBG* weist außerdem auf die Bedeutung einer klugen und angemessenen Ansprache und Wortwahl bei der Durchsetzung des Hausrechts hin.⁴³⁶

Bei der DB Regio können Reisende, die im Bahnbereich strafbare Handlung begangen haben, zeitlich befristet von der Beförderung ausgeschlossen werden. Die Kombination eines Beförderungsausschlusses mit einem Hausverbot der DB Station&Service ist hier möglich. Abmahnungen/präventive Beförderungsausschlüsse sind in einer DB-Richtlinie geregelt und können durch das Security Management ausgesprochen werden. Auch regionale Beförderungsausschlüsse sind möglich.⁴³⁷ Das *Kompetenzcenter Sicherheit NRW* habe im Jahr 2020 ein einjähriges Pilotprojekt zu präventiven Beförderungs- und Aufenthaltsverboten im Bahnverkehr abgeschlossen. Die Betretungsverbote und Ausschlüsse wurden für Personen verhängt, die von der Polizei im Bahnverkehr bereits identifiziert und mit wiederholten Ermahnungen, Geldstrafen oder Freiheitsstrafen auf Bewährung belegt wurden. Die Bewertung dieser Maßnahme habe ergeben, dass die objektive und subjektive Sicherheit der Fahrgäste deutlich verbessert werden konnte. Auch die Bundespolizei befürworte diese Ausschlüsse ausdrücklich.⁴³⁸

⁴³² Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 22.

⁴³³ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 15.

⁴³⁴ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 14.

⁴³⁵ Deutscher Gewerkschaftsbund 2018, S. 49.

⁴³⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2018, S. 8.

⁴³⁷ Bayerischer Landtag 2019, S. 29.

⁴³⁸ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 34.

Gemäß dem *Sicherheitsbericht NRW* habe die Bundespolizeidirektion Sankt Augustin im Jahr 2020 aufgrund unverändert anhaltender Gewalt mit Waffen zwei Waffenverbotszonen in Köln und Düsseldorf Hbf. eingerichtet. Diese Maßnahme sei bereits im Jahr 2021 in Essen und Mülheim weitergeführt worden und werde fortlaufend geprüft.⁴³⁹

5.3.1.3.12 Verzicht auf Kopfprämien

Im Sinne der Prävention von Gewalt sollte zudem auf eine Vergütung nach Anzahl der ermittelten Schwarzfahrer (Kopfprämie) verzichtet werden. So führe dies erfahrungsgemäß zu rigorosen, den Unternehmensinteressen entgegenstehenden Kontrollmethoden, zu Übereifer und häufig zur Überschätzung der eigenen Möglichkeiten. Das Einnehmen des erhöhten Beförderungsentgeltes werde einziges Ziel, oft ohne Rücksicht auf die eigene Gesundheit.⁴⁴⁰

5.5.1.4 Personenbezogene Maßnahmen

Personenbezogene Maßnahmen als Teil der Verhaltensprävention dienen dem Aufbau individueller Ressourcen. Im Wesentlichen handele es sich dabei um anwendungsbereites Wissen und um gefestigte Verhaltensweisen, auf die im Falle eines belastenden Ereignisses zurückgegriffen werden könne – nicht nur bei Personenunfällen, sondern auch bei körperlichen Angriffen, sexueller Belästigung und allen weiteren als belastend empfundenen Situationen. Denn ob und mit welcher Intensität aus derartigen Ereignissen eine negative psychische Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen resultieren sei wesentlich davon abhängig, ob den Beschäftigten derartige individuelle Bewältigungsstrategien und Ressourcen zur Verfügung stünden.⁴⁴¹ Personenbezogene Maßnahmen hätten das Ziel, Beschäftigte auf potenzielle Konfliktsituationen in ihrem Arbeitsalltag vorzubereiten. Ein zielgruppenspezifisches Training solle diese in die Lage versetzen, Konfliktsituationen frühzeitig zu erkennen und gezielt einer Eskalation vorzubeugen.⁴⁴² Je nach Tätigkeitsbereich des Personals sind unterschiedliche Aspekte bereits bei der Beschäftigtenauswahl, aber auch in der späteren Aus- und Fortbildung zu beachten, die sich je nach Beschäftigungsbereich (Fahrpersonal, Fahrausweisprüferinnen und -prüfer, Sicherheitsdienst, Kundendienst, Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion) unterscheiden.⁴⁴³

In der Literatur herrscht Uneinigkeit bezüglich der Bedeutung von personenbezogenen Maßnahmen. Auf der einen Seite seien personenbezogene Maßnahmen die Maßnahmen mit der geringsten Wirksamkeit, weshalb sie allenfalls als Ergänzung dienen können. Zunächst sollten alle anderen Möglichkeiten der Vermeidung oder der technischen und organisatorischen Prävention ausgeschöpft werden.⁴⁴⁴ Auf der anderen Seite werden personenbezogene Maßnahmen als wesentlicher Bestandteil eines Konzeptes zum Schutz ge-

⁴³⁹ Kompetenzcenter Sicherheit NRW 2021, S. 22.

⁴⁴⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 27.

⁴⁴¹ Giehl und Becker 2020, S. 51–52.

⁴⁴² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 7.

⁴⁴³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, S. 16, 18, 22-23, 28, 32-33, 35, 37.

⁴⁴⁴ Bublies 2020, S. 151.

gen Übergriffe gesehen. Ein angemessenes Verhalten der Beschäftigten in Konfliktsituationen könne zwar Übergriffe nicht ganz verhindern, jedoch deren Anzahl deutlich reduzieren.⁴⁴⁵

5.4.1.4.1 Deeskalations-, Sicherheits- und Selbstbehauptungstrainings

Es ist wichtig, die Beschäftigten, aber auch die Führungskräfte und andere Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, z. B. im angemessenen Verhalten in Situationen mit Konfliktpotenzial⁴⁴⁶, vorbereitend zu schulen. Diese Schulungen können verschiedene Formen annehmen und u. a. Deeskalations-, Sicherheits- und Selbstbehauptungstrainings umfassen. Der DGB fordert zudem einen Anspruch auf Fort- und Weiterbildungen mit direktem Bezug zum Umgang mit Gewalt.⁴⁴⁷ Die VBG empfiehlt für den Fahrdienst, die Fahrausweisprüferinnen bzw. -prüfer, den Sicherheitsdienst sowie den Betriebsbediensteten mit Aufsichtsfunktion Deeskalationstrainings anzubieten.⁴⁴⁸ Auch seitens der Beschäftigten scheint eine solche Maßnahme gewünscht zu sein. So wünschten sich 81,8 Prozent bei einer im Auftrag des DGB durchgeführten Befragung Schulungen zu Deeskalationsmaßnahmen zur Erhöhung ihrer Sicherheit.⁴⁴⁹ Nichtsdestotrotz weisen verschiedene Quellen aber auch auf die Begrenztheit dieser Maßnahme hin, da individuelle Bewältigungsstrategien nur ein Teil der Maßnahmen sein können⁴⁵⁰. Zudem sei ab einer bestimmten Stufe der Eskalation eine Konfliktdeeskalation nicht mehr möglich.⁴⁵¹

Für Fahrausweisprüferinnen und -prüfer wird ein Deeskalationstraining durch speziell ausgebildete Trainer empfohlen. Das klassische Deeskalationstraining sei nicht ausreichend, da es im Wesentlichen auf die direkte Konfliktsituation bei Kundinnen- und Kundenkontakt abzielt. Das mentale Befinden der Beschäftigten in Konfliktsituationen werde aber bereits im Vorfeld wesentlich geprägt (sogenannte „heating-up-Phase“), sodass wirksame Präventionsmaßnahmen früher ansetzen müssten. Die Beschäftigten müssten befähigt werden, sekundäre Reize aus ihrer Umwelt gar nicht oder nur gering wirken zu lassen. Dieses könne durch ein erweitertes Deeskalationstraining oder Coaching erreicht werden, um den Beschäftigten die psychologischen Entstehungsprozesse einer Konfliktsituation bewusst zu machen.⁴⁵² Auch die *BG Verkehr* weist darauf hin, dass spezielle Schulungen der Beschäftigten dazu beitragen, dass potenziell eskalierende Konflikte rechtzeitig erkannt und ggf. entschärft würden. Dabei sei wichtig, dass den Beschäftigten die theoretischen Grundlagen von Gewalt und Konflikten erläutert würden. Die Formen aggressiver Handlungen, Ursachen von aggressivem Verhalten und Gewaltbereitschaft sowie Kenntnisse über Konflikte, deren Entstehung, Verlauf und Beeinflussung sollten den Beschäftigten bekannt sein. Darauf aufbauend könnten Strategien entwickelt werden, mit

⁴⁴⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 13.

⁴⁴⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 14.

⁴⁴⁷ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.a.

⁴⁴⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

⁴⁴⁹ Deutscher Gewerkschaftsbund o. J.b.

⁴⁵⁰ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017b, S. 14.

⁴⁵¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft o. J.

⁴⁵² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 23.

deren Hilfe sowohl die Phase vor dem Entstehen als auch der Konflikt selbst positiv beeinflusst werden könnten, um eine Eskalation zu vermeiden.⁴⁵³

Bei dem Fahrdienst sowie den Fahrausweisprüferinnen und -prüfern werden zudem Selbstbehauptungstrainings und bei dem Sicherheitsdienst werden Selbstverteidigungstrainings empfohlen.⁴⁵⁴ Werde vom Unternehmen auch für Beschäftigte des Fahrausweisprüfdienstes ein Selbstverteidigungstraining durchgeführt, sollte sich dieses jedoch auf das Erlernen von Techniken und Fähigkeiten zur defensiven Gewaltanwendung beschränken.⁴⁵⁵ Damit das Sicherheitspersonal über ausreichende Kenntnisse über die örtlichen Gegebenheiten und Gefährdungen zum Zeitpunkt der Sicherung verfüge, seien Einweisungen in die zu sichernden Objekte von Bedeutung. Durchzuführen sind diese während des üblichen Sicherungszeitpunkts.⁴⁵⁶ Für Personal, bei dem Kundenkontakt die wesentliche Arbeitsaufgabe ist, sind zudem zielgruppenorientierte Schulungen im Umgang mit Kundinnen und Kunden empfehlenswert.⁴⁵⁷ Qualifikation und Training bereite die Beschäftigten mit möglichem Kundenkontakt und die jeweiligen Führungskräfte auf Situationen von Gewalt von dritter Seite vor, vermittele Wissen über Prävention und gebe Hilfestellung für den bestmöglichen Umgang mit den Folgen. Unternehmen sollten angemessene Schulungen zu allen notwendigen Themen wie Deeskalation, Erkennen von potenziell gewalttätigen Situationen für die Beschäftigten und Führungskräfte anbieten.⁴⁵⁸ Bei Zugbegleiterinnen und -begleitern weisen *Giehl und Becker* auf die Bedeutung von regelmäßigen Verhaltenstrainings zur Vorbereitung auf Angriffsereignisse hin, die Handlungskompetenzen zum deeskalierenden Umgang mit Bedrohungen, Verbalattacken oder auch physischen Angriffen trainierten. Auch zum Erlernen von Maßnahmen zur Abwehr sexueller Belästigungen könnten derartige Trainings genutzt werden, um dem Gefühl der Hilflosigkeit entgegenzuwirken.⁴⁵⁹

In der Praxis findet ein großer Teil der beschriebenen Empfehlungen Anwendung – nachfolgend wird dies am Beispiel der DB aufgezeigt. Nach Auskunft der DB sei das Thema Eigensicherung Teil der Regelausbildung bei der DB Sicherheit. Speziell für die Beschäftigten im Sicherheits- und Ordnungsdienst erfolge eine regelmäßige Fortbildung in Eigensicherung, zur Abwehr von Angriffen sowie zur Nutzung von Einsatzmitteln zur Notwehr. Kundenbetreuerinnen und -betreuer im Nahverkehr, Zugbegleitpersonal sowie Servicepersonal würden kontinuierlich in Deeskalations- und Verhaltenstrainings geschult. Diese seien Teil der Aus- und Fortbildungsmaßnahmen, die die DB AG für ihre Beschäftigten mit Kundenkontakt verpflichtend anbiete.⁴⁶⁰ Laut den integrierten Berichten der DB wurden

⁴⁵³ Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation o. J.

⁴⁵⁴ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

⁴⁵⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 24.

⁴⁵⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 30.

⁴⁵⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 14.

⁴⁵⁸ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 14.

⁴⁵⁹ Giehl und Becker 2020, S. 81.

⁴⁶⁰ Deutscher Bundestag 2021, S. 4–5.

im Jahr 2019 erstmals verbindlich für alle 40.000 Beschäftigten im Kundinnen- und Kundenkontakt regelmäßige Deeskalations- und Eigensicherungstrainings durchgeführt.⁴⁶¹ Anlässlich der Covid-19-Pandemie und der damit verbundenen oft angespannten Stimmung mit Blick auf das Tragen von Masken im Zug kündigte die DB an, Trainings mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchführen zu wollen.⁴⁶²

Über die Beschäftigten hinaus sollte aber auch die Schulung von Führungskräften und anderen Multiplikatorinnen und Multiplikatoren nicht in den Hintergrund geraten. So betont auch die GDL die Wichtigkeit, sowohl beim Personal als auch bei den Führungskräften und Leitstellenbeschäftigten durch Aus- und Fortbildungsmaßnahmen das Bewusstsein für belastende Ereignisse zu schärfen und Deeskalationsmaßnahmen zu trainieren.⁴⁶³

5.4.1.4.2 Stressbewältigungstechniken

Stressbewältigungstechniken werden für die Beschäftigungsbereiche Fahrausweisprüferinnen und -prüfer, den Sicherheitsdienst und Betriebsbedienstete mit Aufsichtsfunktion von der VBG empfohlen.⁴⁶⁴ Hier wird betont, dass es nach Konflikten mit Fahrgästen oder Dritten für das Kontrollpersonal wichtig sei, sich von diesem Ereignis zu distanzieren. Dazu gebe es zur kurzfristigen Stressbewältigung die Methoden der Ablenkung, Abreaktion oder Wahrnehmungslenkung. Zur langfristigen Stressbewältigung seien Distanzierungs- und Entspannungstechniken geeignet. Mit diesen Methoden könnten konkrete Stresssituationen mit einfachen Mitteln bewältigt werden, wenn die Methoden regelmäßig geübt würden. Deshalb sollten die Beschäftigten die Möglichkeit haben, diese Methoden während der Aus- oder Weiterbildung zu erlernen und zu trainieren.⁴⁶⁵

5.4.1.4.3 Dienstbekleidung und Namensschilder

Das Tragen von Dienstkleidung wird für die Beschäftigungsgruppen Fahrdienst, Fahrausweisprüferinnen und -prüfer, Sicherheits- und Ordnungsdienst, Kundendienst und Beschäftigte mit Aufsichtsfunktion empfohlen.⁴⁶⁶ Insgesamt sollten die Teile der Dienstkleidung (Krawatten, Tücher etc.) so gestaltet sein, dass sie bei einem Angriff nicht zur Strangulation von Beschäftigten eingesetzt werden können. Die erkennbare Präsenz von Beschäftigten des Verkehrsunternehmens trage dazu bei, das subjektive Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Beschäftigten zu fördern. Für potenzielle Täter werde die Hemmschwelle durch die Dienstkleidung durchaus erhöht.⁴⁶⁷ Ob Fahrausweisprüferinnen und -

⁴⁶¹ Deutsche Bahn AG 2019, S. 257.

⁴⁶² Deutsche Presse Agentur 2021.

⁴⁶³ Dittmann und Bublies 2018, S. 21.

⁴⁶⁴ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

⁴⁶⁵ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 24.

⁴⁶⁶ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17, 39.

⁴⁶⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 21.

prüfer bei ihrer Tätigkeit Dienstkleidung tragen, ist abhängig von der Unternehmensphilosophie.⁴⁶⁸ Auch hier weisen sowohl die VBG⁴⁶⁹ als auch die Berliner Verkehrsbetriebe⁴⁷⁰ darauf hin, dass durch die Anwesenheit von Fahrzeugbegleitungen in Dienstkleidung die Gewaltbereitschaft sinken kann. Die Dienstkleidung sollte jedoch erst in der Dienststelle angezogen werden, da Fahrgäste und Dritte von Beschäftigten in Dienstkleidung ein energisches Eingreifen in Konfliktsituationen erwarteten. Bei einem solchen Eingreifen könne für den Beschäftigten eine erhöhte Gefährdung vorliegen, da er ungesichert sei und nicht über die nötige Ausrüstung verfüge.⁴⁷¹

Des Weiteren sind Beschäftigte im Kundenkontakt der DB verpflichtet, ein Namensschild zu tragen. Jedoch sei es aus Sicherheitsgründen möglich, ein Namensschild mit kontrollierbarem Pseudonym zu verwenden.⁴⁷²

5.4.1.4.4 Schulung in rechtlichen Fragen

Gemäß der VBG hätten sich für konflikträchtige Situationen klare Vorgaben für ein in rechtlicher Hinsicht korrektes Verhalten bewährt. Alle Beschäftigten mit Kundenkontakt müssten in rechtlichen Fragen geschult sein. Art und Umfang seien auf die Inhalte der Tätigkeit abzustimmen. Ziel dieser Schulung sei die Vermittlung von Wissen, sich im Umgang mit Problemfällen bei ihrer jeweiligen Tätigkeit rechtlich sicher verhalten zu können, und die Aneignung eines standardisierten Vorgehens für den Notfall.⁴⁷³

5.5.1.5 Sonstiges

Einen präventiven Charakter kann auch die *strafrechtliche Verfolgung* gewalttätiger Übergriffe haben, die neben der Strafe für die Täterin oder den Täter auch einen zweiten präventiven Zweck erfüllen kann. Dabei wird dem Strafrecht zur Verhinderung zukünftiger Straftaten zugeschrieben, dass dieses sowohl auf Täterinnen und Täter einwirke (Spezialprävention) als auch auf die Gesellschaft als Ganzes (Generalprävention). Dabei sollen potenzielle (neue) Straftäterinnen und -täter nicht nur abgeschreckt werden (negative Generalprävention), sondern auch die Rechtstreue der Bevölkerung gestärkt werden (positive Generalprävention).⁴⁷⁴ Für bestimmte Beschäftigungsgruppen des öffentlichen Dienstes sind in der Vergangenheit immer Strafrechtsverschärfungen gefordert und auch umgesetzt worden, wobei dies in der Literatur durchaus kritisch gesehen wird.⁴⁷⁵ So gebe es andere Maßnahmen (z. B. Deeskalationsschulungen, eine verbesserte Ausstattung), die

⁴⁶⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 26.

⁴⁶⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 26.

⁴⁷⁰ Junge-Reyer 2008, S. 3.

⁴⁷¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 31.

⁴⁷² Bayerischer Landtag 2019, S. 27.

⁴⁷³ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 14.

⁴⁷⁴ Lorei et al. 2019, S. 38.

⁴⁷⁵ Bühren et al. 2022, S. 328-329.

hilfreicher, jedoch mit höheren Kosten verbunden wären.⁴⁷⁶ Zudem konnte die Wirkung von Strafrechtsverschärfungen bislang nicht nachgewiesen werden.⁴⁷⁷

Eine weitere Maßnahme, um dem Thema Gewalt gegen Beschäftigte von Verkehrsunternehmen zu begegnen, ist die *Stärkung der überbetrieblichen Zusammenarbeit*. *Bublies* plädiert dafür, dass Betriebsräte, Gesamt- und Konzernbetriebsräte zusammen mit weiteren Akteuren wie Gewerkschaften, Arbeitgebern, Sicherheitsfachkräften, Betriebsärzten, Unfallversicherungsträgern, Politikern, Bestellern, aber auch Krankenkassen und Rentenversicherungsträgern aktiv werden sollten.⁴⁷⁸ Auch die *EVA* hebt die Sinnhaftigkeit von Kooperationen zwischen Eisenbahnunternehmen und anderen Akteurinnen und Akteuren hervor und erwähnt den Standpunkt der Sozialpartner, dass eine Zusammenarbeit insbesondere auf nationaler oder lokaler Ebene nützlich sein kann. Zudem empfehlen die europäischen Sozialpartner die regelmäßige Maßnahmenevaluation auf europäischer und nationaler Ebene (z. B. jährlich). Evaluationsergebnisse könnten dann in neue Vereinbarungen aufgenommen werden. Auch die Vereinbarung von Sozialpartnerabkommen auf verschiedenen Ebenen (Unternehmens- und/oder Branchenebene etc.) sei erstrebenswert.⁴⁷⁹ Die *VBG* betont die Bedeutung von abgestimmten, gemeinsamen Konzepten zur Zusammenarbeit und zum Schutz der Beschäftigten (z. B. Öffentlichkeitsarbeit, Fahrausweisprüfungen, Einsatz von Sicherheitsunternehmen) unter den ÖPNV-Unternehmen in Großstädten oder Ballungszentren. Auch zur Polizei und der Stadtverwaltung sollte zur Erhöhung der Sicherheit im ÖPNV Kontakt aufgenommen werden.⁴⁸⁰ *Bieck et al.* zufolge müssten Länder, Städte, Kommunen, Sicherheits- und Verkehrsunternehmen bei der Förderung und Implementierung von Präventionsprojekten intensiver zusammenarbeiten.⁴⁸¹

Empfehlungen dieser Art wurden auch bereits in der Praxis umgesetzt. So gibt es die Arbeitsgruppe „Technische Sicherheit“, an der sich das BMVI und BMI auf Ministeriumsebene sowie die Deutsche Bahn AG und die Bundespolizei beteiligen.⁴⁸² Darüber hinaus gibt es in NRW beispielsweise verschiedene Formate zum Wissenstransfer und Netzwerke. Hierzu gehören der Arbeitskreis Sicherheit der Aufgabenträger, der landesweite Arbeitskreis NRW oder auch der Sicherheitskongress NRW 2020.⁴⁸³

Betriebliche Vereinbarungen der Betriebsparteien bzw. Tarifpartner können ebenfalls dazu beitragen, Beschäftigte vor gewalttätigen Übergriffen zu schützen. Nachfolgend wird beispielhaft die Vereinbarung „Sicher unterwegs“ näher vorgestellt, da diese in der bestehenden Literatur immer wieder genannt wurde.

Bei der Aktion „Sicher unterwegs“, die 2008 von der EVG (Vorgänger: TRANSNET und Gewerkschaft Deutscher Bundesbahnbeamten und Anwärter (GDBA)) initiiert worden sei,

⁴⁷⁶ Prittowitz 2018, S. 47; Schiemann 2017, S. 1848–1849.

⁴⁷⁷ Lorei et al. 2019, S. 38; Prittowitz 2018, S. 47; Schiemann 2017, S. 1848–1849.

⁴⁷⁸ *Bublies* 2020, S. 153.

⁴⁷⁹ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 14.

⁴⁸⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 12–13.

⁴⁸¹ *Bieck et al.* 2013, S. 17.

⁴⁸² Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur 2020.

⁴⁸³ Kompetenzzentrum Sicherheit NRW 2021, S. 36.

handele es sich um eine verbindliche Vereinbarung zwischen den Sozialpartnern zum Schutz der Beschäftigten gegen Belästigung und Gewalt bei der Arbeit im gesamten Konzern durch Präventions- und Nachsorgemaßnahmen. Durch verschiedene Aktionen, Maßnahmen und Kampagnen sollte das Problem stärker in das Bewusstsein der Unternehmen, der Politik und der Beschäftigten gerückt werden. Im Jahr 2010 sei die Vereinbarung „Sicher unterwegs“ zwischen der DB, den Gesamtbetriebsräten und der EVG unterzeichnet worden. Darin verpflichtet sich die DB zu unterschiedlichen Maßnahmen und rechtlichen Ansprüchen, die darauf abzielen, das Sicherheitsempfinden und den direkten Schutz der Betroffenen zu verbessern.⁴⁸⁴ Im Jahr 2017 folgte der Beschluss der trilateralen Vereinbarung „Sicher unterwegs“ zwischen der DB, der EVG und dem DB-Konzernbetriebsrat. Darin einigten sich die drei Parteien auf ein gemeinsames Verständnis, bei dem sie u. a. der Sicherheit der Fahrgäste und dem Sicherheitsbedürfnis der Beschäftigten des DB Konzerns einen hohen Stellenwert zusprachen.⁴⁸⁵ Im Rahmen dieser Vereinbarung wurden folgende Handlungsfelder identifiziert:

1. Sicherheitsverständnis
 - » Treffen von Maßnahmen und Vorkehrungen zum Schutz und zur Sicherheit der Beschäftigten
 - » Verpflichtung durch die DB AG, eine Nulltoleranzstrategie gegenüber Straftäterinnen und -tätern zu vertreten
2. Dokumentation und Erfassung
 - » Erfassung und Auswertung von Vorfällen, um Schwerpunkte erkennen und gezielte Maßnahmen erfassen zu können
 - » Weitergabe von Vorfällen an die Konzernsicherheit
 - » Information der Interessensvertretungen durch Berichte über Vorfälle, Erkenntnisse und Maßnahmen
3. Ordnungspartnerschaften
 - » Ausbau der Zusammenarbeit mit allen Akteuren, die einen Beitrag zur Verbesserung der Sicherheit leisten können
4. Informationsnetzwerk Security⁴⁸⁶
5. Qualifizierung
 - » Bedarfsorientierte und regelmäßige Schulungen in der Bewältigung kritischer Situationen von Beschäftigten mit Kundenkontakt, deren Inhalte in Abstimmung mit der Ordnungspartnerschaft der Bundespolizei erarbeitet wurden.

⁴⁸⁴ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 39.

⁴⁸⁵ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2017, S. 1.

⁴⁸⁶ Der DB-Konzern unterhält ein Informationsnetzwerk Security, welches auf jede Sicherheitslage oder Bedrohung gegen Mitarbeiter und Kunden schnell reagieren kann. Die Beteiligung der Interessensvertretungen zu der dazu notwendigen Richtlinie inklusive der Meldewege findet im Rahmen der bestehenden Mitbestimmungsrechte statt (Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2017, S. 2).

- » Erarbeitung gültiger Mindestanforderungen und bedarfsorientierte Weiterentwicklung von Schulungsinhalten
 - » Integration des Themas Sicherheit in der regelmäßigen Fort- und Weiterbildung der Beschäftigten
6. Nachsorge
 7. Security Management und technische Mittel
 - » Präsenz von Beschäftigten und Sicherheitskräften in Zügen und Bahnhöfen
 - » Erneuerung und Ausbau vorhandener Videotechnik in Verkehrsstationen nach Erforderlichkeit
 8. Verkehrsverträge
 9. Informationsaustausch und kontinuierliche Verbesserung
 - » Mindestens einmal jährlich: Bewertung der eingeführten Maßnahmen, Lösungsansätze und Erfahrungen/Ergebnisse und kontinuierliche Weiterentwicklung
 - » gemeinsame Absprachen zur Verbesserung der Rahmenbedingungen
 10. Innovation durch die Prüfung neuer Sicherheitstechnologien
 - » Prüfung neuer Sicherheitstechnologien.⁴⁸⁷

5.5.2 Nachsorge

Wie auch schon in Kapitel 5.3 aufgezeigt wurde, können Beschäftigte in Verkehrsunternehmen mit Ereignissen konfrontiert werden, die zu schweren psychischen Belastungen und Beeinträchtigungen mit teils langwierigen Folgen führen können.⁴⁸⁸ Je nach Schwere des Ereignisses und der persönlichen Reaktion kann es zu langen Behandlungs- und Ausfallzeiten verbunden mit Schwierigkeiten bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit, Fahrdienstuntauglichkeit, Berufs- und Tätigkeitsaufgabe sowie Vermeidungs- oder Rückzugsverhalten kommen.⁴⁸⁹ Manifestiert sich bei den Betroffenen der Wechsel zwischen Vermeidung und unkontrollierbarer Konfrontation mit dem Erlebten, kann dies längerfristig die Arbeitsleistung und das Privatleben beeinträchtigen.⁴⁹⁰ Kann das Gefühl von Sicherheit und Kontrolle jedoch nach und nach zurückgewonnen werden und findet dann, gemeinsam mit Abstand und Ablenkung, eine emotionale und kognitive Auseinandersetzung mit den Geschehnissen im richtigen Setting statt, stehen die Erholungschancen sehr gut.⁴⁹¹

Für die bestmögliche Versorgung der Betroffenen ist es wichtig, dass möglichst frühzeitig Nachsorgemaßnahmen ergriffen werden. *Schwarz* verweist darauf, dass Betroffene ins-

⁴⁸⁷ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft 2017, S. 2–4.

⁴⁸⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 5.

⁴⁸⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft o. J.

⁴⁹⁰ Gravert 2017, S. 272.

⁴⁹¹ Gravert 2017, S. 272 über: Gengenbach und Koll-Krüsmann 2012.

gesamt mehr Unterstützung erfahren müssten. Dies betreffe nicht nur die Frage der Anerkennung des Vorfalls als Arbeitsunfall, sondern auch die zeitnahe Strafverfolgung.⁴⁹² Gemäß der EVA sollten angemessene und transparente Nachsorgeverfahren für Opfer von Gewalt vorgesehen werden, die medizinische Hilfe (einschließlich psychologischer Hilfe), rechtliche, praktische und /oder finanzielle Unterstützung umfassen können.⁴⁹³ Reddehase et al. betonen im Hinblick auf die Nachsorge die Betreuung und Fürsorge im notwendigen Maße in der Folgezeit sowie ggf. die Unterstützung durch den Betriebsarzt und/oder psychologisch geschultes Personal.⁴⁹⁴ Gravert benennt hier u. a. die Unterstützung beim Zugang zu medizinischer Versorgung und psychologischer Betreuung, zu juristischer Begleitung (Rechtsschutz) und zur Betreuung betroffener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Opferschutzverbände.⁴⁹⁵ Zudem ist für Betroffene von Übergriffen die plötzliche Erfahrung der Hilflosigkeit und der körperlichen und seelischen Veränderungen nach einem Vorfall sehr belastend, wenn sie nicht ausreichend darauf vorbereitet wurden oder ihr Umfeld nicht adäquat reagiert.⁴⁹⁶

Die DGUV entwarf ein Gesamtkonzept (siehe Abbildung 10), welches jedoch nicht explizit auf den Verkehrsbereich fokussiert ist. Im Rahmen dessen werden drei Handlungsphasen nach traumatischen Ereignissen und damit verbundene Ziele und Maßnahmen aufgezeigt.

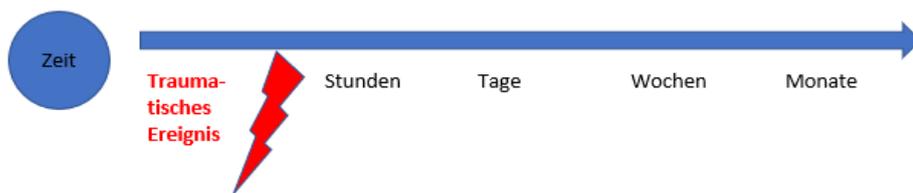
⁴⁹² Schwarz 2020, S. 146.

⁴⁹³ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 14.

⁴⁹⁴ Reddehase et al. 2013, S. 19.

⁴⁹⁵ Gravert 2011, S. 196.

⁴⁹⁶ Gravert 2011, S. 197.



Phase	Primärprävention	Sekundärprävention		Tertiärprävention	
Ziel	Gefährdungen minimieren (TOP)	Belastungsspitzen minimieren	Gesundheitszustand stabilisieren	Stabilisierung, Rehabilitation, Eingliederung	Unterstützung bei Wiederaufnahmen der Tätigkeit
Maßnahmen	Gefährdungsbeurteilung, Unterweisung, Notfallmanagement	Psychologische Erstbetreuung	Beratung/Unterstützung, Screening, Vermittlung	Probatorik, Diagnostik, Psychotherapie, Reha-Management	Unterstützung, Begleitung, Betriebliches Eingliederungsmanagement
Verantwortung	Unternehmensleitung	Unternehmensleitung*		UV-Träger	Unternehmensleitung
Akteure	Aufsichtspersonen, Unternehmer/-innen, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Betriebsärzte/-innen	Erstbetreuer/-innen, Notfallseelsorger/-innen, Kriseninterventionsteam	betriebliche Psychologen/-innen, Sozialberatung, Betriebsärzte/-innen, Notfallpsychologen/-innen	Psychotherapeuten/-innen, Reha-Manager/-innen, Führungskräfte, D-Ärzte/-Ärztinnen, Betriebsärzte/-innen, Kollegen/-innen, Aufsichtspersonen	

» **Abbildung 10: Handlungsphasen nach einem traumatischen Ereignis⁴⁹⁷**

Anmerkung: * = Die Erbringung von Leistungen im Rahmen der psychologischen Erstbetreuung (i. S. einer Notfallhilfe, wie sie auch im Bereich der psychosozialen Akuthilfe bzw. psychosozialen Notfallversorgung beschrieben wird) kann im Ausnahmefall und nach vorheriger Absprache auch im Auftrag eines Unfallversicherungsträgers erfolgen.

In der Praxis haben sich, gemäß *Clarner et al.*⁴⁹⁸, im Verkehrsbereich im Wesentlichen drei Nachsorgesysteme herausgebildet:

- » innerbetriebliche kollegiale Erstbetreuung (durch geschulte Kolleginnen und Kollegen),
- » hierarchische Erstbetreuung (durch übergeordnete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, u. a. Verkehrsmeister) oder
- » externe Erstbetreuung durch beauftragte Dienstleister.

⁴⁹⁷ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) 2017, S. 4.

⁴⁹⁸ Die Studie verwendete vorhandene Daten aus betrieblichen Abläufen sowie arbeitsmedizinischer und psychiatrischer Versorgung (Clarner et al. 2015, S. 230) Zwar lag in der Studie kein Fokus auf Bedrohungen/Angriffe Dritter, nichtsdestotrotz machten sie mit fünf Prozent bzw. drei Fällen (N=60) einen gewissen Anteil aus. Rund die Hälfte der Fälle (51 Prozent) ging auf Unfälle (Zusammenstoß mit Person) zurück, gefolgt von suizidalen Ereignissen (19 Prozent) und Zusammenstößen mit Fahrzeugen (15 Prozent) (Clarner et al. 2015, S. 228).

Die Überlegenheit der einzelnen Systeme sei dabei unklar.⁴⁹⁹ Der bisherige Erkenntnisstand zu Nachsorgemaßnahmen geht überwiegend auf die Einschätzungen von Expertinnen und Experten zurück, weshalb die Forderung nach Studien zur Wirksamkeit besteht.⁵⁰⁰ Außerdem lag bei bestehenden Untersuchungen im ÖPNV ein besonderer Fokus auf Eisenbahnlok- oder U-Bahnführerinnen und -führern nach „person under train“ (PUT)-Ereignissen („Überfahrungen“ von Personen). In Deutschland hingegen mangelt es an Untersuchungen an ÖPNV-Fahrerkollektiven nach PUT-Ereignissen sowie nach anderen Extremereignissen. Die in der Regelversorgung geleistete Erstbetreuung sei bislang nicht erforscht und Traumafolgeerkrankungen sowie Einflussfaktoren auf Psychotraumata nach Schadensereignissen bei Personal im Fahrdienst seien weitgehend unbekannt.⁵⁰¹ *Clarner et al.* knüpften entsprechend an dieser Forschungslücke an und analysierten erstmalig ein Kollektiv erstbetreuer Beschäftigter im Fahrdienst hinsichtlich der Häufigkeit akuter Traumafolgestörungen (TF), den Einflussfaktoren einschließlich der Folgen und der arbeitsmedizinischen Versorgung. Ihre Ergebnisse zeigen dabei u. a., dass TF mit erheblichen Ausfallzeiten aufgrund posttraumatischer Belastungsstörungen und erhöhter arbeitsmedizinischer Nachsorge verbunden waren. Identifizierte arbeitsplatz-, ereignisbezogene sowie individuelle Einflussfaktoren auf TF im betrachteten Kollektiv waren die Art des Schadensereignisses (schwere und tödliche PUT-Ereignisse), die Verletzungsschwere Dritter und ggf. die eigenen physischen Verletzungen des Fahrpersonals. Es zeigten sich Zusammenhänge von Wiedereingliederungsmaßnahmen und arbeitsmedizinischer Betreuung mit aufgetretenen TF. TF wurden signifikant häufiger bei PUT-Ereignissen mit schweren Verletzungen Dritter im Vergleich zu anderen Schadensereignissen beobachtet.⁵⁰²

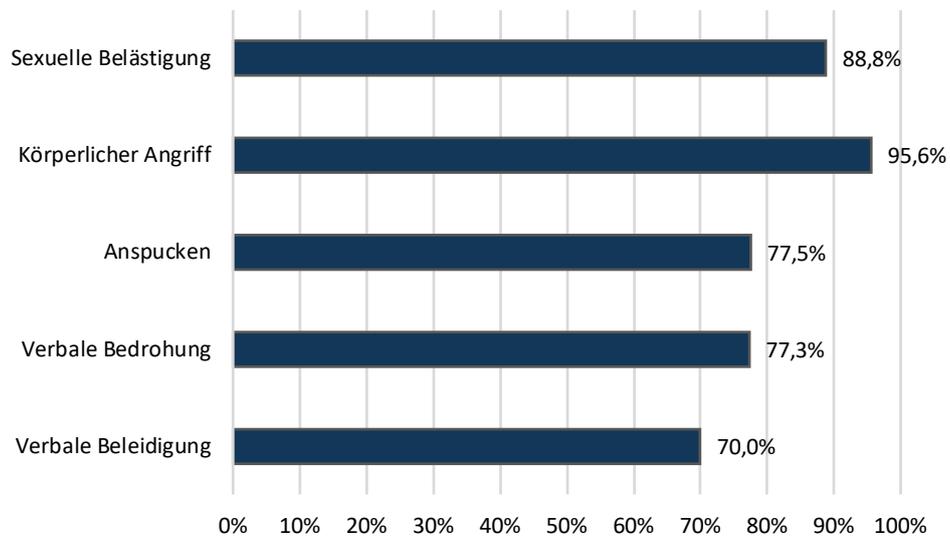
Zwei weitere Untersuchungen sind die bereits zu Beginn des Kapitels erwähnten GDL-Befragungen „Mit Sicherheit“ sowie die dazugehörige Wiederholungsbefragung. Im Rahmen der ersten GDL-Umfrage „Mit Sicherheit“ wurden die Befragten u. a. um ihre Einschätzung der Wichtigkeit von Betreuung nach unterschiedlichen Ereignisarten gebeten (siehe Abbildung 11). Dabei zeigt sich u. a., dass die eingeschätzte Wichtigkeit mit der Schwere der Übergriffsart zunimmt. Allerdings wird die Betreuung auch bei weniger schweren Übergriffsarten vom Großteil der Befragten als wichtig oder sehr wichtig erachtet.

⁴⁹⁹ Clarner et al. 2015, S. 226.

⁵⁰⁰ Clarner et al. 2015, S. 226 über: Creamer, Mark C.; Varker, Tracey; Bisson, Jonathan; Darte, Kathy; Greenberg, Neil; Lau, Winnie et al. (2012): Guidelines for peer support in high-risk organizations: An international consensus study using the delphi method. In: *Journal of traumatic stress* 25 (2), S. 134–141.

⁵⁰¹ Clarner et al. 2015, S. 226.

⁵⁰² Clarner et al. 2015, S. 228–230.



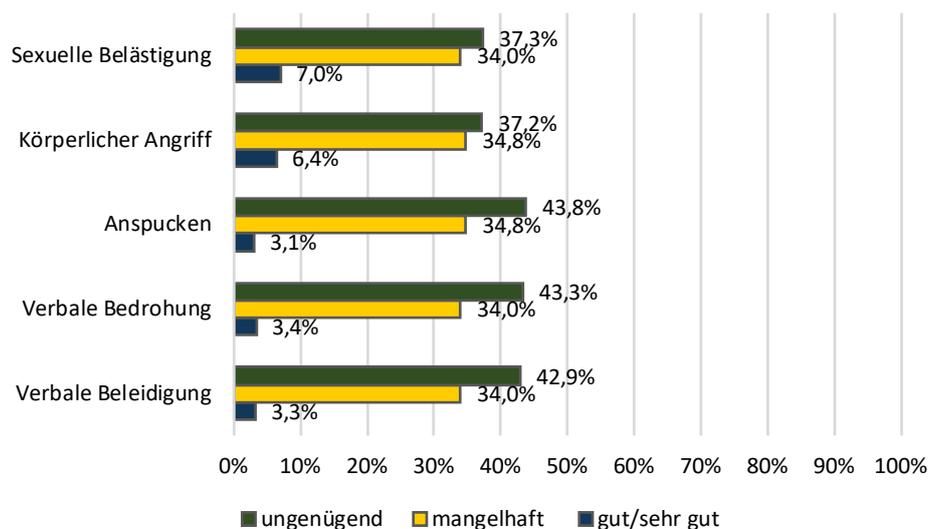
» **Abbildung 11: Eingeschätzte, prozentuale Wichtigkeit der Betreuung nach unterschiedlichen Ereignisarten (Angabe: wichtig oder sehr wichtig)⁵⁰³**

Des Weiteren wurde für verschiedene Ereignisarten das Vorhandensein von vier bestimmten Maßnahmen abgefragt. Dabei fällt auf, dass die Maßnahmen Begleitung nach Hause oder auch zum Arzt verbreiteter (Schwankung zwischen 30,7 und 49,3 Prozent) als die persönliche oder telefonische Betreuung (Schwankung zwischen 9,8 und 21,5 Prozent) zu sein scheinen.⁵⁰⁴

Zudem bewerteten die Befragten die Maßnahmen der Arbeitgeber nach einem Ereignis bei verschiedenen Übergriffsarten (siehe Abbildung 12). Dabei zeigt sich, dass der Großteil der Befragten die nach einem Ereignis vom Arbeitgeber ergriffenen Maßnahmen ungenügend oder mangelhaft einstuft. Zudem zeigt sich ein Unterschied bei der Bewertung von weniger schweren Übergriffsarten gegenüber schwereren Übergriffsarten. Vom Arbeitgeber bei weniger schweren Übergriffsarten ergriffene Maßnahmen werden von den Befragten noch einmal schlechter als Maßnahmen bei schwereren Übergriffsarten bewertet.

⁵⁰³ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 15, 18, 21, 24, 27.

⁵⁰⁴ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 15, 18, 21, 24, 27.



>> Abbildung 12: Bewertung der nach einem Ereignis von Arbeitgebern ergriffenen Nachsorgemaßnahmen nach verschiedenen Übergribsarten in Prozent⁵⁰⁵

Anmerkung: In dieser Abbildung angegebene Prozentangaben können durchweg nicht auf 100 Prozent aufaddiert werden.

Im Rahmen der Wiederholungsbefragung „Mit Sicherheit“ wurde deutlich, dass es sowohl bei den Präventions- als auch bei den Nachsorgemaßnahmen teils große Unterschiede zwischen dem Anspruch der Beschäftigten und der wahrgenommenen betrieblichen Realität gab.⁵⁰⁶ Im Vergleich zur ersten Befragung wurde bei der Wiederholungsbefragung ein allgemeinerer Ansatz gewählt, weshalb die direkte Vergleichbarkeit der Ergebnisse – auch bei den Nachsorgeangeboten – nicht gegeben ist.⁵⁰⁷

Unter anderem wurde der Umfang der Nachsorge für verschiedene Ereignisse sowie ihre Wichtigkeit abgefragt. Der Umfang der Nachsorge nach Angriffseignissen wurde durchschnittlich mit 1,43 bewertet und bewegte sich damit im unteren Skalenbereich. Besonders hervorstechend ist die Bewertung der Nachsorge nach körperlichen Angriffen mit 1,88.⁵⁰⁸ Gleichzeitig wurde die Betreuung nach Angriffseignissen mit durchschnittlich

⁵⁰⁵ Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer 2017a, S. 15, 18, 21, 24, 27.

⁵⁰⁶ Bublies 2020, S. 146.

⁵⁰⁷ „Ob und wenn ja in welcher Form und Qualität Beschäftigte nach dem konkreten Erleben der jeweiligen belastenden Ereignisse von ihren Arbeitgebern Nachsorge-Angebote erfahren, wurde durch verschiedene Fragen erfasst. Zunächst konnten die Beschäftigten mit der Antwort auf die Frage ‚Wie wurden Sie nach den von Ihnen erlebten belastenden Ereignissen von Ihrem Arbeitgeber betreut?‘ auf einer fünfstufigen Skala von ‚Gar nicht‘ bis ‚Völlig‘ beurteilen, wie umfänglich sie sich jeweils nachbetreut fühlten. Im Gegensatz zur Abfrage der Präventions-Angebote wurden den Befragten hierbei aber nicht mehr alle 15, sondern nur noch diejenigen Ereigniskategorien zur Beurteilung vorgelegt, zu denen sie im vorangegangenen Fragenblock angegeben hatten, sie auch selbst schon einmal erlebt zu haben. Auch bezüglich der Nachsorge nach erlebten Ereignissen bestand die Möglichkeit, auf einer vierstufigen Skala von ‚Unwichtig‘ bis ‚Sehr wichtig‘ anzugeben, mit welcher Bedeutsamkeit die Befragten sich eine Nachbetreuung durch den Arbeitgeber in Bezug auf die jeweiligen belastenden Ereignisse wünschen“ (Giehl und Becker 2020, S. 62).

⁵⁰⁸ Bewertet wurden dies auf einer Skala von „gar nicht“ (1) bis „völlig“ (5).

0,55 als (eher) wichtig⁵⁰⁹ bewertet. Jedoch schwankte die Verteilung der Wichtigkeitsbewertung hier stärker, wobei bei „schwereren“ Ereignissen die Wichtigkeit höher eingestuft wurde.⁵¹⁰

Zudem wurde für die Angriffsereignisse die Bewertung des Umfangs von Nachsorgemaßnahmen bei Lokomotivführerinnen und -führern und Zugbegleiterinnen und -begleitern abgefragt. Dabei fällt die durchschnittliche Bewertung der Zugbegleiterinnen und -begleiter mit 1,6 etwas besser als bei Lokomotivführerinnen und -führern mit 1,33 aus.⁵¹¹ Nichtsdestotrotz war die Bewertung tendenziell eher schlecht. Die durchschnittlich bewertete Wichtigkeit der Nachsorge wird von den Zugbegleiterinnen und -begleitern (0,8) höher als von den Lokomotivführerinnen und -führern (0,42)⁵¹² eingestuft. Jedoch schwankt die Bewertung unter den verschiedenen Ereignisarten teils stärker.⁵¹³

Die geschlechterdifferenzierte Betrachtung der Einschätzung von Nachsorge-Angeboten bezüglich des Umfangs und der Wichtigkeit unter Berücksichtigung der Berufsgruppen ergab keine wesentlichen Unterschiede. Ausnahme bildet der Bedarf an Nachsorge infolge einer sexuellen Belästigung, der von den befragten Zugbegleiterinnen etwas höher als von ihren männlichen Kollegen eingeschätzt wurde (Durchschnitt von 1,14 zu 0,83). Bei den Lokomotivführerinnen und -führern wurde die Nachsorge vom weiblichen und männlichen Personal gleich wichtig angesehen (0,9).⁵¹⁴

Des Weiteren wurde die berufsgruppenspezifische Einschätzung bezüglich des Umfangs der Nachsorge nach Angriffsereignissen für die verschiedenen Transportbereiche abgefragt. Diese bewegte sich jeweils insgesamt erneut eher im unteren Skalenbereich zwischen „gar nicht“ und „wenig“⁵¹⁵. Während die Bewertungen der Lokomotivführerinnen und -führer der verschiedenen Transportbereiche recht eng beieinander lagen, schwankten die Bewertungen der Zugbegleiterinnen und -begleiter etwas stärker.⁵¹⁶ Die Wichtigkeit der Nachsorge wurde durchweg positiv eingestuft, allerdings schwankte sowohl bei den Lokomotivführerinnen und -führern sowie bei den Zugbegleiterinnen und -begleitern die Bewertung je Ereignis recht stark.⁵¹⁷

Befragt nach der arbeitgeberspezifischen Bewertung der Nachsorge-Angebote nach Angriffsereignissen ergaben sich folgende Ergebnisse: grundsätzlich waren alle Urteile im sehr negativen Skalenbereich⁵¹⁸. Die Lokomotivführerinnen und -führer der Wettbewerbsbahnen bewerteten die Nachsorge minimal positiver als ihre Kollegen der DB

⁵⁰⁹ Bewertet wurden dies auf einer Skala „Unwichtig“ (-- bzw. -1,5) bis „Wichtig“ (++) bzw. 1,5).

⁵¹⁰ Giehl und Becker 2020, S. 63.

⁵¹¹ Bewertet wurden dies auf einer Skala von „gar nicht“ (1) bis „völlig“ (5).

⁵¹² Bewertet wurden dies auf einer Skala „Unwichtig“ (-- bzw. -1,5) bis „Wichtig“ (++) bzw. 1,5).

⁵¹³ Giehl und Becker 2020, S. 65.

⁵¹⁴ Giehl und Becker 2020, S. 66–67.

⁵¹⁵ Bewertet wurden dies auf einer Skala von „gar nicht“ (1) bis „völlig“ (5).

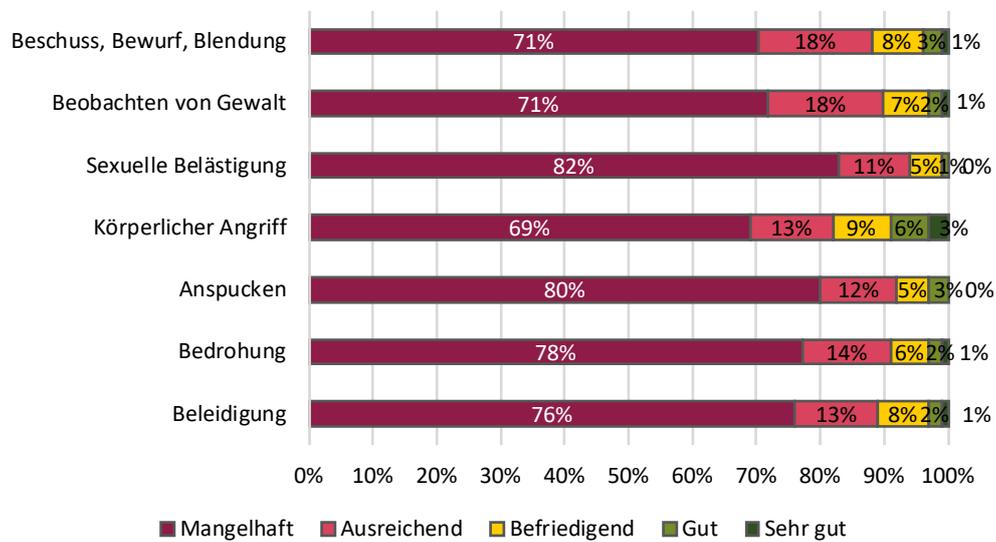
⁵¹⁶ Giehl und Becker 2020, S. 67.

⁵¹⁷ Giehl und Becker 2020, S. 68.

⁵¹⁸ Bewertet wurden dies auf einer Skala von „gar nicht“ (1) bis „völlig“ (5).

(Durchschnitt Wettbewerbsbahnen: 1,5; Durchschnitt DB AG: 1,28), bei den Zugbegleitenden zeigte sich kein nennenswerter Unterschied (Durchschnitt Wettbewerbsbahnen: 1,61; Durchschnitt DB AG: 1,58).⁵¹⁹ Die Wichtigkeit der Nachbetreuung wurde von den DB-Lokomotivführenden (Durchschnitt: 0,46)⁵²⁰ etwas höher bewertet als von ihren Kolleginnen und Kollegen der Wettbewerbsbahnen (Durchschnitt: 0,27). Bei den Zugbegleiterinnen und -begleitern ähnelte sich die Wichtigkeit erneut (Durchschnitt Wettbewerbsbahnen: 0,77; Durchschnitt DB AG: 0,81).⁵²¹

In Abbildung 13 ist zu erkennen, dass die Nachsorge-Qualität durchweg eher negativ beurteilt wurde. So bewerteten bei den ausgewählten Ereignissen mindestens 80 Prozent aller Befragten, die Angriffsereignisse erlebt haben, die anschließende Nachsorge durch ihre Arbeitgeber als „mangelhaft“ oder nur „ausreichend“.⁵²²



» Abbildung 13: Abschließende Bewertung der Nachsorge-Qualität nach Ereignissen im Zusammenhang mit Gewalt⁵²³

Anmerkung: Bei einzelnen Ereignisarten kann es an dieser Stelle und auch bei nachfolgenden Abbildungen vorkommen, dass sich die Balken nicht auf 100 Prozent aufaddieren lassen. Geschuldet ist dies dem Aufrunden auf ganze Zahlen.

Insgesamt gehen die Autoren von einem Missverhältnis zwischen dem Angebot der Arbeitgeber und dem tatsächlichen Bedarf der Beschäftigten aus. Die identifizierten berufsgruppenspezifischen Besonderheiten bezüglich der Nachsorge-Angebote deckten sich in-

⁵¹⁹ Giehl und Becker 2020, S. 69.

⁵²⁰ Bewertet wurden dies auf einer Skala „Unwichtig“ (-- bzw. -1,5) bis „Wichtig“ (++ bzw. 1,5).

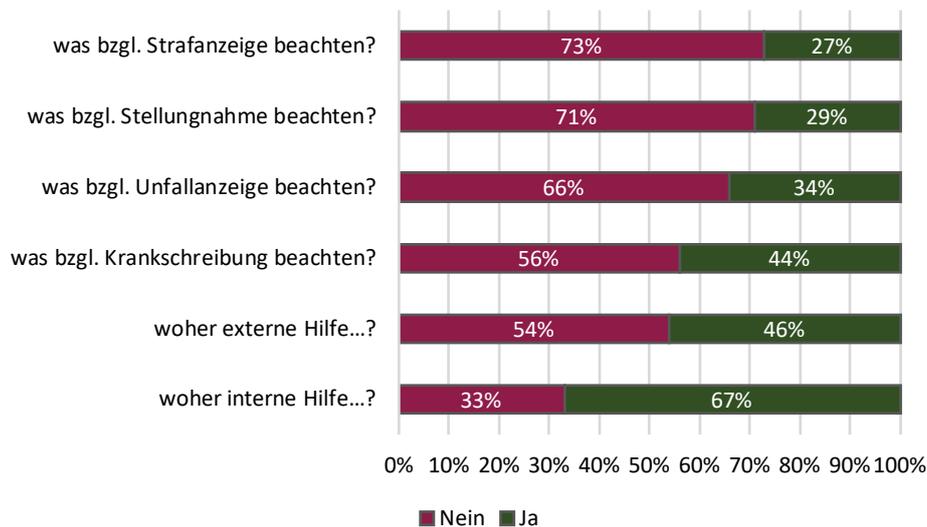
⁵²¹ Giehl und Becker 2020, S. 69–70.

⁵²² Giehl und Becker 2020, S. 76.

⁵²³ Giehl und Becker 2020, S. 76–77.

haltlich grundsätzlich mit den Ergebnissen zur Prävention. Zugbegleiterinnen und -begleiter legten sowohl bei der Nachsorge als auch bei der Prävention den Fokus deutlich stärker auf die Angriffsereignisse (Bedrohung, Beleidigung, körperlicher Angriff, sexuelle Belästigung und Anspucken). Insbesondere betreffe das den Regionalverkehr und geschlechterspezifisch noch einmal verstärkt das Einzelereignis „sexuelle Belästigung“. Generell schienen die Wettbewerbsbahnen beim Thema Nachbetreuung von belastenden Ereignissen in allen drei Ereigniskategorien etwas besser aufgestellt als die DB-Bereiche zu sein. Trotzdem wichen auch hier die Einschätzungen der Beschäftigten weit von den berichteten Wichtigkeiten ab.⁵²⁴

Zudem wurde das Wissen der Befragten zu Hilfsangeboten abgefragt (siehe Abbildung 14). Auffällig ist, dass der überwiegende Teil der Befragten – abgesehen von der internen Hilfe – angab, über kein Wissen zu den vorhandenen Hilfsangeboten zu verfügen. Aus Sicht von *Giehl und Becker* spiegelt dies eine große Unwissenheit und auch Unsicherheit im Vorgehen nach belastenden Ereignissen wieder. Auch bei den Hilfsangeboten für Familienangehörige (persönliche Ansprechpersonen, telefonische Beratung, Informationen) gab der Großteil der Befragten an, dass keine Angebote vorhanden bzw. ihnen keine Angebote bekannt seien.⁵²⁵



» **Abbildung 14: Wissen zu Hilfsangeboten**⁵²⁶

5.5.2.1 Betreuungskonzepte

Dittmann und Bublies kritisierten, dass vielfach (bis auf wenige große Eisenbahnverkehrsunternehmen) keine betrieblichen und tarifvertraglichen Bestimmungen über die Verfahrensweise zum Umgang der Betreuung bei oder nach belastenden Ereignissen existierten

⁵²⁴ Giehl und Becker 2020, S. 78.

⁵²⁵ Giehl und Becker 2020, S. 75.

⁵²⁶ Giehl und Becker 2020, S. 75.

oder nicht erkennbar zur Anwendung kämen.⁵²⁷ Im Gegensatz dazu steht der Hinweis der VBG, dass in vielen Verkehrsunternehmen in den letzten Jahren Betreuungskonzepte eingeführt worden seien. Diese seien ein wirkungsvolles Hilfsangebot für Beschäftigte nach traumatischen Ereignissen. Ziel dieser Konzepte sei es, die psychischen Folgen eines Extremerlebnisses so gering wie möglich zu halten und einer Chronifizierung vorzubeugen. Aus ihren Ausführungen geht hervor, dass dieses Ziel durch diese Konzepte erfüllt werden könne. So sei inzwischen nach traumatischen Ereignissen mit psychischen Beeinträchtigungen die Wiederaufnahme der Tätigkeit der Regelfall, Fahrdienst- oder Dienstuntauglichkeit die Ausnahme.⁵²⁸ Zu den möglichen Inhalten solcher Konzepte nach traumatischen Ereignissen gehören, gemäß der VBG, folgende Aspekte:

- » innerbetriebliche Organisation sowie Festlegung von Verantwortlichkeiten („Kümmerer“),
- » Information sowie Unterweisung der Beschäftigten,
- » Notfallplan sowie Rettungskette (z. B. Flyer mit Informationen),
- » Einsatzkonzept von Erstbetreuenden nach dem Ereignis,
- » Rehabilitation,
- » Vereinbarungen mit der VBG,
- » unterstützte Wiederaufnahme der Tätigkeit sowie
- » Betreuung der Erstbetreuenden durch Supervision oder psychosoziale Beratung.⁵²⁹

Das betriebliche Betreuungskonzept müsse mit dem Betriebs- oder Personalrat abgestimmt werden. In der Praxis habe es sich bewährt, eine Betriebsvereinbarung über die Betreuung von Beschäftigten nach traumatischen Ereignissen abzuschließen. In jedem Fall sollte das Konzept in schriftlicher Form vorliegen. Alle Beschäftigten sollten über die Inhalte und Ziele des Betreuungskonzepts informiert werden. Damit schaffe das Unternehmen Vertrauen und erhöhe die Akzeptanz für die im Konzept getroffenen Maßnahmen. Das Unternehmen vermittele damit auch, dass es für die Beschäftigten Sorge.⁵³⁰ Die Berücksichtigung im Betreuungskonzept „Schockverletzte“ wird durch die VBG insbesondere für die Beschäftigungsgruppen Fahrdienst, Fahrausweisprüfer, Sicherheitsdienst und Kundendienst empfohlen.⁵³¹ Die optimale Betreuung von Beschäftigten nach solchen Ereignissen erfordere ein Vorgehen, das betriebsspezifisch festzulegen sei. Insgesamt sollte eine Betreuung von Beschäftigten mit psychischem Schock möglichst unmittelbar nach dem belastenden Ereignis eingeleitet werden. Wie diese Betreuung zu realisieren sei, hänge wesentlich von unternehmensspezifischen Randbedingungen ab – z. B. Art der Verkehrsdienstleistung, Unternehmensstruktur und -größe. Die optimale Betreuung nach einem belastenden Ereignis erfolge durch geschulte Erstbetreuer des Unternehmens oder

⁵²⁷ Dittmann und Bublies 2018, S. 11.

⁵²⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 6.

⁵²⁹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 7.

⁵³⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 7.

⁵³¹ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 17.

externe Kriseninterventionsteams, die unmittelbar nach dem Ereignis benachrichtigt würden und möglichst umgehend den Betroffenen Hilfe leisten könnten. Die VBG bietet sowohl Betreuungskonzepte als auch Beratung bzw. Unterstützung bei der Umsetzung für Unternehmen der Branche ÖPNV/Bahnen an.⁵³²

Auch die Deutsche Bahn verfügt über ein umfassendes Betreuungsprogramm zur Vermeidung posttraumatischer Belastungsstörungen, das modular aufgebaut ist und die Erkenntnisse der Psychotraumatologie in betriebliche Regeln und Prozesse umsetzt. Arbeitgeber, betriebliche Interessenvertretungen, der Bildungsdienstleister und der betriebsärztliche Dienst mit seinen Psychologinnen und Psychologen sowie den Gesundheitsberaterinnen und -beratern arbeiteten in der Betreuung eng zusammen. Die Vorgehensweise ist seit 2002 in einer Konzernrichtlinie⁵³³ der Deutschen Bahn geregelt. Das Programm besteht aus verschiedenen Säulen: als erstes zu nennen ist hier die Prävention, d. h. sich auf Vorfälle organisatorisch und gedanklich vorzubereiten. Zweitens zu nennen ist der Umgang mit der Akutreaktion auf Ereignisse und drittens die Begleitung von Beschäftigten bei der Verarbeitung des Erlebnisses, einer ggf. notwendigen Behandlung und der beruflichen Wiedereingliederung.⁵³⁴ Das Programm wurde seit der Einführung kontinuierlich weiterentwickelt, was *Gravert* am Beispiel der ausgedehnten Betreuungsmöglichkeiten begründet. Es zeigte sich z. B., dass neben Lokführerinnen und -führern auch andere Beschäftigte wie Zugpersonal, Notfallmanagerinnen und -manager und Beschäftigte, die verunfallte Züge säubern, im Falle eines psychisch belastenden Ereignisses Unterstützung benötigten.⁵³⁵ Die Dienststelle bzw. die Führungskraft veranlassen die Erstellung einer Unfallanzeige oder eines Unfallvermerks. Die Anzeige wird anschließend an die UVB geschickt und dort registriert.⁵³⁶ Von Übergriffen betroffene Beschäftigte der Deutschen Bahn erhalten ebenso die Möglichkeit der Nachsorge – auch in Form anonymer Beratung. Die Ergebnisse einer systematischen Analyse aller Übergriffe fließen dann ins Sicherheitskonzept und in die Personalplanung ein.⁵³⁷ Die Deutsche Bahn bietet den Beschäftigten zudem eine Handlungshilfe, wie sie psychisch belastende Ereignisse bewältigen können.

⁵³² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2009, S. 15.

⁵³³ Als unternehmensweite Richtlinie gelte das Programm nicht nur für Lokführerinnen und -führer sondern in unterschiedlicher Ausprägung für alle Beschäftigten der Deutschen Bahn in Deutschland, die Opfer von beruflich bedingter Traumatisierung werden könnten. Diese entspreche dem aktuellen Stand der Traumapsychologie und werde konzernweit angewendet (*Gravert* 2017, S. 269) Auf der Basis der guten Erfahrungen mit der Betreuung für Lokführerinnen und -führer sei das Konzept der umfassenden psychosozialen Betreuung im Frühjahr 2012 auf alle Beschäftigten und ihre Angehörigen ausgedehnt worden (*Gravert* 2017, S. 277) Gemäß der *EVG* greife bei Fällen schwerer psychischer oder körperlicher Gewalt die Konzernrichtlinie „Traumatisierende Ereignisse bewältigen“. Die Nachsorge könne dann im Einzelfall die Unterstützung beim Zugang zu medizinischer Versorgung und psychologischer Betreuung, zu juristischer Begleitung (Rechtsschutz) und zur Betreuung betroffener Beschäftigter durch Opferschutzorganisationen oder Opferschutzverbände bzw. zur neutralen Begleitung umfassen. Auch informiere der DB-Konzern seine Beschäftigten regelmäßig über bestehende Maßnahmen und Regelungen (*Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft* 2017, S. 3).

⁵³⁴ *Gravert* 2017, S. 273.

⁵³⁵ *Gravert* 2017, S. 277.

⁵³⁶ *Hetmeier* 2020, S. 4–5.

⁵³⁷ *Voß* 2016, S. 2.

Darin enthalten sind neben Fallbeispielen und theoretischen Ausführungen zu körperlichen Reaktionen auch Leitfäden zum Verhalten im Akutfall, zur Unterstützung und zur Bewältigung.⁵³⁸

Abbildung 15 stellt den planmäßigen Ablauf einer Betreuung nach einem traumatischen Ereignis grafisch dar.



» Abbildung 15: Betreuungskonzept nach traumatischen Ereignissen⁵³⁹

5.5.2.2 Psychologische Erstbetreuung und anderweitige Unterstützung

Die Folgen von traumatischen Ereignissen können verringert werden, wenn Betroffene von Anfang an, d. h. unmittelbar nach dem traumatischen Ereignis betreut und begleitet würden.⁵⁴⁰ So können mit einer frühzeitigen psychologischen Ersten Hilfe die akuten Stressreaktionen der Betroffenen und so die Wahrscheinlichkeit für Folgeerkrankungen verringert werden. Zu den Zielen der psychologischen Ersten Hilfe gehören dabei die Verringerung akuter Stressreaktionen und die Wiederherstellung des Sicherheitsgefühls der Betroffenen. Die psychologische Erste Hilfe sollte ereignisnah erbracht werden, bis zu 48 Stunden nach einem Ereignis kann sie noch sinnvoll sein.⁵⁴¹ Im günstigsten Fall werde die Erstbetreuung noch am Unfallort geleistet, wobei es auf ein möglichst zeitnahes „Sich-Kümmern“ und „Nicht-Alleine-Lassen“ und nicht um eine professionelle psychologische Betreuung (stufenweise Betreuung) ankomme. Die Erstbetreuung erfolge durch geschulte Personen – sogenannte Erstbetreuer oder Notfallhelfer. Diese würden unmittelbar nach

⁵³⁸ Deutsche Bahn AG 2017.

⁵³⁹ Bayerischer Landtag 2019, S. 40.

⁵⁴⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 5.

⁵⁴¹ Hetmeier 2020, S. 4.

einem Unfall benachrichtigt und leisteten Betroffenen Hilfe, ohne gleichzeitig andere Aufgaben zu übernehmen. Die betriebliche Erstbetreuung könne aber auch durch externe Dienstleister erbracht werden.⁵⁴² Darüber hinaus erwähnen *Dittmann und Bublies* auch für die Nachsorge entsprechende Notfallpsychologen, die an den Standorten der Beschäftigten verfügbar sein müssten und je nach Bedarf und ohne größere Wartezeiten einen kurzfristigen Termin anbieten könnten.⁵⁴³ Aufgrund langer Wartezeiten auf Termine für die psychologische bzw. psychotherapeutische Behandlung habe es sich, gemäß der VBG, in der Praxis bewährt, geeignete Psychotherapeutinnen oder -therapeuten in das betriebliche Konzept einzubinden, um Betroffenen zeitnah Termine anbieten zu können. Die Unternehmen hätten eine Psychotherapeutin oder einen Psychotherapeuten, bei der oder dem sie ihre Beschäftigten bei Bedarf vorstellen könnten. Die Steuerung der weiteren psychotherapeutischen Behandlung erfolge durch das Reha-Management der VBG. Zudem unterhalten die gesetzlichen Unfallversicherungsträger aber auch sogenannte Psychotherapeutenverfahren. Dabei könnten die Reha-Managerinnen und -Manager auf die am Psychotherapeutenverfahren beteiligten Therapeutinnen oder Therapeuten zugreifen, um kurzfristig eine Behandlung zu organisieren.⁵⁴⁴ Darüber hinaus machen *Dittmann und Bublies* den Vorschlag, von den Unternehmen unabhängige, auf Abruf verfügbare Ersthelferinnen und Ersthelfer einzusetzen.⁵⁴⁵ Auch *Reddehase et al.* setzen nach extrem belastenden Situationen auf eine zeitnahe Erstbetreuung am Ereignisort durch ausgebildete „psychologische Ersthelfer“, die sich insbesondere um die Abschirmung des Betroffenen vom unmittelbaren Unfallgeschehen sowie gegenüber Medien, die Unterstützung beim Umgang mit den Behörden (Polizei, Staatsanwalt etc.) und die emotionale Begleitung kümmern sollen.⁵⁴⁶ Auch *Hetmeier* setzt auf psychologische Ersthelferinnen oder Ersthelfer, die das erste Glied in der psychologischen Rettungskette und das Pendant zu den medizinischen Ersthelferinnen und Ersthelfern in den Unternehmen seien. Dem Betreuungskonzept der DB AG entsprechend sind psychologische Ersthelferinnen und -helfer idealerweise unmittelbar nach dem Ereignis für die Betroffenen da, entweder vor Ort oder über Mobiltelefon. Anschließend sollen die psychologischen Ersthelferinnen und -helfer die Betroffenen vom Ereignisort entfernen und sie in eine von äußeren Einflüssen geschützte Umgebung bringen und durch Zuhören und emotionale Zuwendung Beistand leisten. Betroffene werden von der Arbeit freigestellt und in der Regel von der Ersthelferin oder dem -helfer nach Hause begleitet. Eine weitere wichtige Aufgabe von psychologischen Ersthelferinnen und -helfern ist es, die betriebliche Anschlussbetreuung zu aktivieren.⁵⁴⁷

Über die psychologische Erstbetreuung hinaus sieht das Betreuungskonzept der DB AG weitere psychologische Maßnahmen vor. Hier sind Vertrauenspersonen sowie Psychologinnen und Psychologen der ias AG eingebunden. Vertrauenspersonen sind speziell ausgebildete Kolleginnen und Kollegen, die den Betroffenen unterstützend zur Seite stehen und u. a. weiterführende Hilfsangebote kennen und ggf. an die Betroffenen vermitteln

⁵⁴² Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 10.

⁵⁴³ Dittmann und Bublies 2018, S. 21.

⁵⁴⁴ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 14.

⁵⁴⁵ Dittmann und Bublies 2018, S. 21.

⁵⁴⁶ Reddehase et al. 2013, S. 19.

⁵⁴⁷ Hetmeier 2020, S. 4.

können. Neben den Vertrauenspersonen stünden den Betroffenen zur weiteren Betreuung die Psychologinnen und Psychologen der ias AG zur Verfügung. Das Betreuungskonzept der DB AG empfehle, fachpsychologische Hilfe in Anspruch zu nehmen, wenn nach rund zehn Tagen keine Besserung der Belastungssymptome eingetreten sei. Die Angebote seien freiwillig, Beratungsgespräche würden streng vertraulich behandelt. Das Angebot sei integriert in das Mitarbeiter-Unterstützungs-Team (MUT) der DB AG und über die bekannten Kontakte abzurufen. Im Bedarfsfall könne auch eine Vermittlung in eine ambulante oder stationäre Psychotherapie erfolgen. Die Vermittlung erfolge dann über die UVB.⁵⁴⁸ Das MUT bündelt das gesamte betriebliche Gesundheits- und Beratungsangebot aus psychologisch geschulten Beratern der Deutschen Bahn und unterstützt bei beruflichen, familiären, gesundheitlichen sowie sozialen Belangen. Der Zugang zum MUT kann telefonisch, persönlich oder per E-Mail erfolgen. Auf Wunsch können die Beschäftigten dabei völlig anonym bleiben. Kann ein MUT-Berater nicht direkt weiterhelfen, vermittelt er den richtigen Ansprechpartner bei internen oder externen Kooperationspartnern und Fachexperten.⁵⁴⁹

5.5.2.3 Ablösung

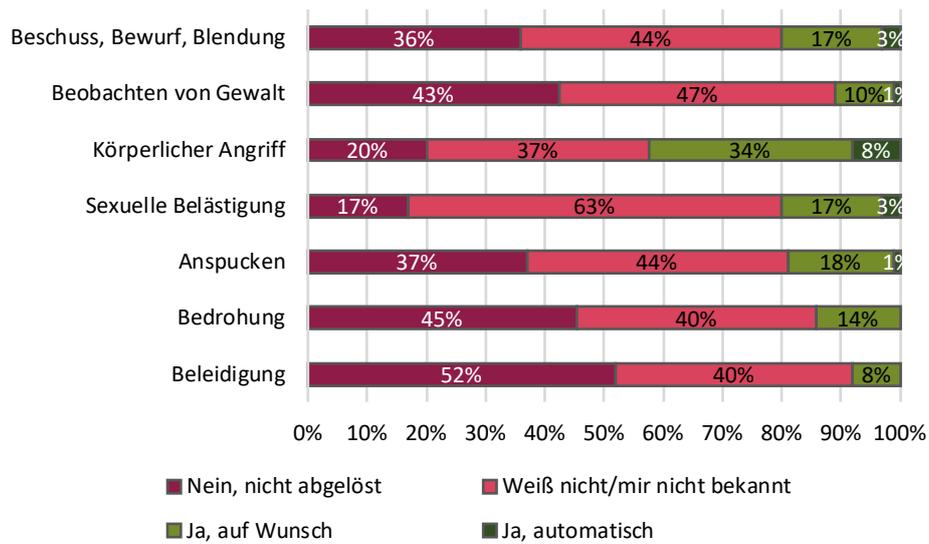
Bei der DB AG ist generell die Ablösung eines von einem Extremereignis unmittelbar Betroffenen vorgesehen, da ein Mensch unter Schock irrational handeln könne. Die Ablösung anderer Beschäftigter sei im Einzelfall vor Ort zu prüfen und ggf. vorzunehmen.⁵⁵⁰

Im Rahmen der Wiederholungsbefragung „Mit Sicherheit“ wurde die Maßnahme Ablösung nach dem Erleben eines Ereignisses näher untersucht (siehe Abbildung 16). Insgesamt fällt auf, dass Zugbegleiterinnen und -begleiter etwas häufiger (zumindest wissentlich) die Möglichkeit haben, abgelöst zu werden.

⁵⁴⁸ Hetmeier 2020, S. 4–5.

⁵⁴⁹ Gravert 2017, S. 277.

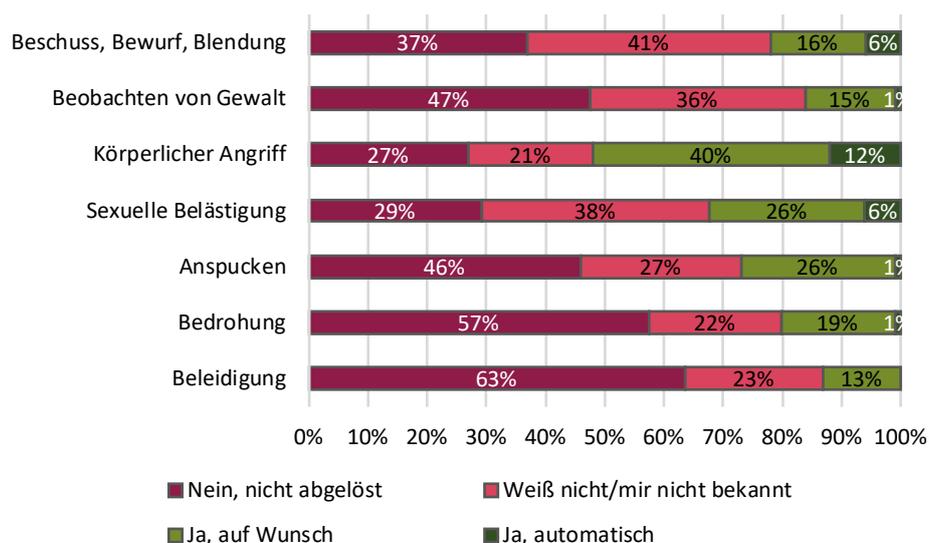
⁵⁵⁰ Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH 2012, S. 37.



>> Abbildung 16: Ablösung nach Ereignissen im Zusammenhang mit Gewalt bei Lokomotivführern⁵⁵¹

Anmerkung: In dieser Abbildung werden die Ergebnisse der in der zitierten Studie verwendeten Kategorie „Angriff“ vollständig dargestellt. Hierzu zählen die Unterkategorien „körperlicher Angriff“, „sexuelle Belästigung“, „Anspucken“, „Bedrohung“ und „Beleidigung“. Die Ergebnisse der in der zitierten Studie verwendeten Kategorie „Wahrnehmung“ werden nur teilweise dargestellt (hier: „Beschuss, Bewurf, Blendung“ und „Beobachten von Gewalt“).

⁵⁵¹ Giehl und Becker 2020, S. 72.



» **Abbildung 17: Ablösung nach Ereignissen im Zusammenhang mit Gewalt bei Zugbegleiterinnen und -begleitern**⁵⁵²

Anmerkung: In dieser Abbildung werden die Ergebnisse der in der zitierten Studie verwendeten Kategorie „Angriff“ vollständig dargestellt. Hierzu zählen die Unterkategorien „körperlicher Angriff“, „sexuelle Belästigung“, „Anspucken“, „Bedrohung“ und „Beleidigung“. Die Ergebnisse der in der zitierten Studie verwendeten Kategorie „Wahrnehmung“ werden nur teilweise dargestellt (hier: „Beschuss, Bewurf, Blendung“ und „Beobachten von Gewalt“).

Zudem wurde die eingeschätzte Wichtigkeit der Ablösung nach Ereignissen im Zusammenhang mit Gewalt nach Berufsgruppen abgefragt. Im Falle der Angriffsereignisse stufte die Zugbegleiterinnen und -begleiter (Durchschnitt: 0,62⁵⁵³) die Wichtigkeit durchweg höher ein als die Lokomotivführerinnen und -führer (Durchschnitt: 0,28). Auffällig war darüber hinaus, dass bei Beleidigungen die Lokomotivführerinnen und -führer die Wichtigkeit mit -0,37 sogar negativ, also im eher unwichtigen Bereich bewerteten.⁵⁵⁴

5.5.2.4 Helfertelefon

Die EVG bietet mit dem bundesweit einzigartigen Angebot des Helfertelefons „Ruf Robin“ Betroffenen juristische Erstberatung und kann zudem weitere Hilfsangebote vermitteln.⁵⁵⁵

5.5.2.5 Reha-Managerinnen und -Manager

Die Unfallversicherungsträger bieten durch Reha-Managerinnen und -Manager verschiedene Nachsorgemaßnahmen an. Hierzu gehören:

- » Leistungsdiagnostik als Grundlage für Rehabilitations- und Qualifizierungsmaßnahmen,

⁵⁵² Giehl und Becker 2020, S. 73.

⁵⁵³ Bewertet wurden dies auf einer Skala „Unwichtig“ (-- bzw. -1,5) bis „Wichtig“ (++ bzw. 1,5).

⁵⁵⁴ Giehl und Becker 2020, S. 74.

⁵⁵⁵ Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft o. J.b.

- » Gestaltung der stufenweisen Wiedereingliederung (betriebliche Arbeits- und Belastungserprobung) mit spezieller (psychologischer/psychotherapeutischer) Betreuung,
- » Entwicklung konkreter beruflicher Perspektiven mit Auswahl geeigneter Tätigkeiten und Berufe (z. B. Berufsfindungsmaßnahmen),
- » Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen z. B. mit zusätzlicher Vorförderung, besondere begleitende Betreuung,
- » Förderung der unmittelbaren Re-Integration und Betreuung zur Erlangung eines konkreten Arbeitsplatzes⁵⁵⁶ sowie
- » Veranlassung psychotherapeutischer Behandlung in Absprache mit der Ärztin bzw. dem Arzt.⁵⁵⁷

Zudem könne gemäß der *VBG* die Initiative für die Behandlung auch durch das Unternehmen in Absprache mit der Betriebsärztin oder dem Betriebsarzt kommen. In großen Unternehmen, in denen die Betriebsärztin oder der Betriebsarzt im Rahmen des Betreuungskonzeptes koordinierend tätig seien, könnten diese die Behandlung durch Fachleute für Traumatherapie auch selbst anstoßen. In diesen Fällen müsse aber das Betreuungskonzept mit der *VBG* abgestimmt sein und dort vorab die Kostenzusage eingeholt werden.⁵⁵⁸

5.5.2.6 Wiederaufnahme der Tätigkeit

Die *VBG* und *DGUV* benennen jeweils verschiedene Maßnahmen bzw. Integrationsschritte bei der Rückkehr der Betroffenen an den Arbeitsplatz. Hierzu gehören:

- » Arbeits- und Belastungserprobung,
- » falls erforderlich: Angebot einer vorübergehend anderen Tätigkeit,
- » Heranführen an den angestammten Arbeitsplatz, gegebenenfalls nach abschließender Beurteilung der Tauglichkeit auf Grundlage einer arbeitsmedizinischen Untersuchung durch die Betriebsärztin und/oder den Betriebsarzt,
- » Begleitung durch Kolleginnen oder Kollegen und/oder Führungskräfte bei Wiederaufnahme der Tätigkeit,
- » soziale, fachliche Unterstützung am Arbeitsplatz,
- » Fahrten mit Fahrlehrern, Triebfahrzeuglehrführern oder Vorgesetzten,
- » Fahrdiensttätigkeit mit Auflagen sowie
- » Beobachtung durch die direkten Vorgesetzten und die Betriebsärztin oder den Betriebsarzt, ggf. mit Unterstützung der behandelnden Psychotherapeutin bzw. des behandelnden Psychotherapeuten.⁵⁵⁹

⁵⁵⁶ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. 2015, S. 13.

⁵⁵⁷ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 14.

⁵⁵⁸ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 14.

⁵⁵⁹ Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. 2015, S. 11; Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 15.

Eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Integration psychisch Traumatisierter sei eine Unternehmenskultur, deren Charakter sich durch einen wertschätzenden Umgang auszeichnet. Die Beschäftigten könnten den Integrationsprozess fördern, wenn sie kollegial aufeinander achteten und sich gegenseitig unterstützten. Dabei gehe es um „echte“ Hilfe zur Wiedereingliederung und keine Überwachung oder Bevormundung. Gerade bei fehlender oder kurzer Arbeitsunfähigkeit nach einem traumatischen Ereignis obliege dem Unternehmen die Aufgabe, den Betroffenen bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit zu begleiten. Für diese Fälle, in denen wegen der Kurzfristigkeit die Steuerung des Verfahrens durch die VBG noch nicht eingesetzt habe, seien innerbetrieblich die entsprechenden Vorkehrungen zu treffen.⁵⁶⁰

⁵⁶⁰ Verwaltungs-Berufsgenossenschaft 2019, S. 15.

6. Zentrale Ergebnisse der empirischen Erhebungen

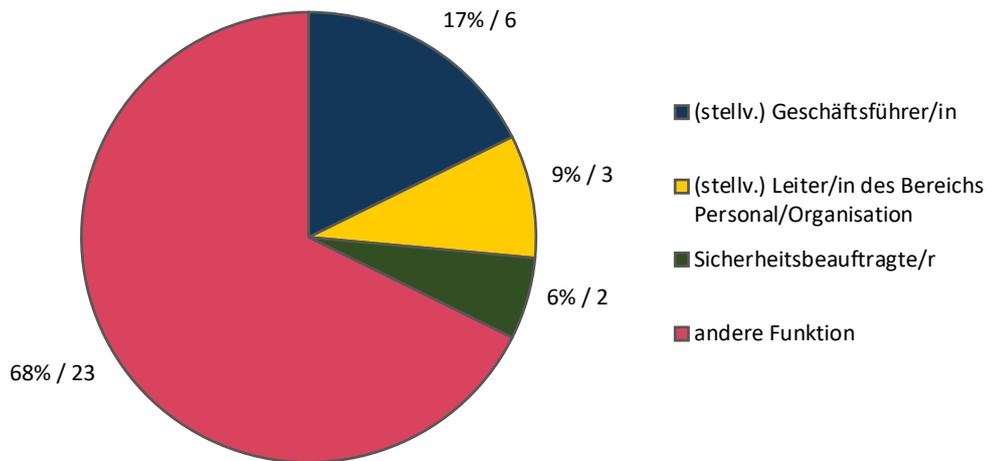
Aufbauend auf den Ergebnissen der Literaturstudie wurden Anfang 2022 Beschäftigte aus dem Verkehrsbereich sowie Verkehrsunternehmen befragt (zur Methodik siehe Kapitel 2.2). Im Folgenden wird zunächst die Struktur des Rücklaufs der beiden Befragungen beschrieben. Anschließend werden die Befragungsergebnisse dargestellt. Im Fokus stehen dabei die folgenden Themenbereiche und Fragen:

- » *Ausmaß der Gewalt*: Welches Ausmaß nimmt Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich in Deutschland an?
- » *Art der Gewalt*: Mit welcher Art von Gewalt sehen sich Beschäftigte konfrontiert?
- » *Dunkelziffer*: Wie hoch ist die „Dunkelziffer“ bei der Gewalt gegen Beschäftigte?
- » *Folgen der Gewalt*: Welche Auswirkungen hat die erlittene Gewalt auf die Beschäftigten?
- » *Sicherheitsgefühl*: Wie sicher fühlen sich Beschäftigte am Arbeitsplatz?
- » *Meldung und Erfassung von Gewalt*: Wie erfolgen die Meldung und Erfassung von Gewalt? Aus welchen Gründen erfolgt keine Meldung?
- » *Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz*: Welchen Stellenwert hat das Thema „Schutz der Beschäftigten vor Gewalt“ für die Beschäftigten, ihre Vorgesetzten und andere Instanzen?
- » *Prävention*: Welche Präventionsmaßnahmen kommen zum Einsatz? Wie bewerten Beschäftigte und Unternehmensvertreterinnen und -vertreter Aufwand und Nutzen der jeweiligen Maßnahmen?
- » *Nachsorge*: Welche Unterstützung gibt es für die Opfer und Zeuginnen/Zeugen von gewalttätigen Übergriffen?

6.1 Struktur des Rücklaufs der Unternehmens- und Beschäftigtenbefragung

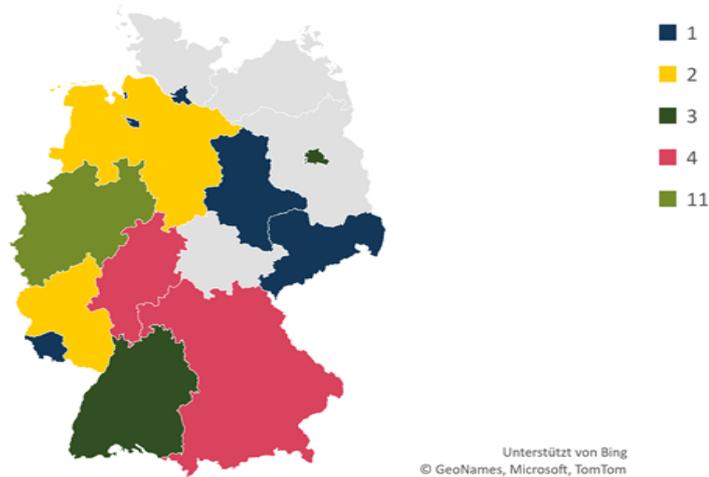
6.1.1 Unternehmensbefragung

Bei der Unternehmensbefragung nahmen insgesamt 36 Unternehmensvertreterinnen und -vertreter teil. Von diesen haben 28 Aussagen zu ihren Beschäftigtenzahlen gemacht. Insgesamt beziehen sich diese teilnehmenden Unternehmen auf 81.204 Beschäftigte, was die geringe Rücklaufquote auf Unternehmensebene relativiert. Wie aus Abbildung 18 hervorgeht, kann die Funktion der Befragten im Unternehmen (vergebene Kategorie: andere Funktion) bei einer großen Mehrheit (68 Prozent) nicht weiter spezifiziert werden. Bei 17 Prozent der Befragten handelt es sich um (stellvertretende) Geschäftsführerinnen und -führer. Neun Prozent der Angaben gehen auf (stellvertretende) Leiterinnen und Leiter des Bereichs Personal/Organisation zurück. Sechs Prozent der Befragten sind Sicherheitsbeauftragte.



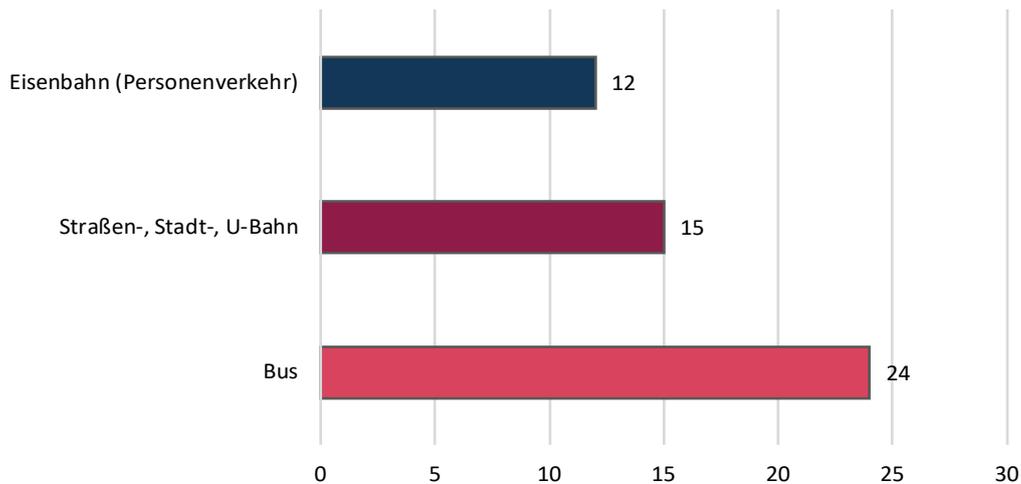
» **Abbildung 18: Funktion der befragten Personen im Unternehmen (n=34)**

Abbildung 19 zeigt den Rücklauf bei der Unternehmensbefragung nach dem Bundesland des Unternehmenshauptsitzes. Daraus geht hervor, dass insbesondere Unternehmen aus Nordrhein-Westfalen mit elf Unternehmen an der Befragung teilnahmen; gefolgt von Bayern und Hessen mit jeweils vier Unternehmen. Es nahmen keine Unternehmen aus Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg und Thüringen teil. Zudem ist insgesamt darauf hinzuweisen, dass nur fünf der 36 Unternehmen ihren Hauptsitz in einem ostdeutschen Bundesland haben.



» **Abbildung 19: Rücklauf Unternehmensbefragung nach dem Bundesland des Unternehmenshauptsitzes (n=34)**

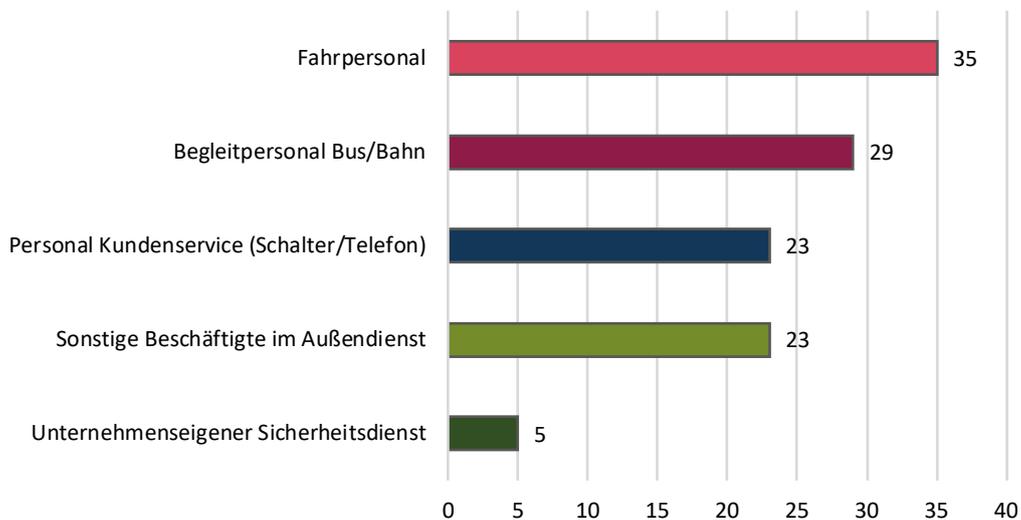
Die verschiedenen Verkehrsbereiche, die durch die teilnehmenden Unternehmen abgedeckt wurden, werden in Abbildung 20 dargestellt. Dabei stehen Busse mit 24 Nennungen an erster Stelle, gefolgt von Straßen-, Stadt- und U-Bahnen mit 15 Nennungen und Eisenbahnen (Personenverkehr) mit zwölf Nennungen.



» **Abbildung 20: Rücklauf Unternehmensbefragung nach Verkehrsbereich**

Mehrfachnennungen waren hier möglich (n=36)

Mit Blick auf die verschiedenen in den Unternehmen vertretenen Beschäftigungsbereiche steht mit 35 Angaben das Fahrpersonal an erster Stelle (siehe Abbildung 21). An zweiter Stelle schließt das Begleitpersonal in Bus und Bahn mit 29 Angaben daran an, gefolgt von Personal im Kundenservice (Schalter/Telefon) sowie sonstigen Beschäftigten im Außendienst mit je 23 Angaben. Schlusslicht mit fünf Angaben bildet der unternehmenseigene Sicherheitsdienst.



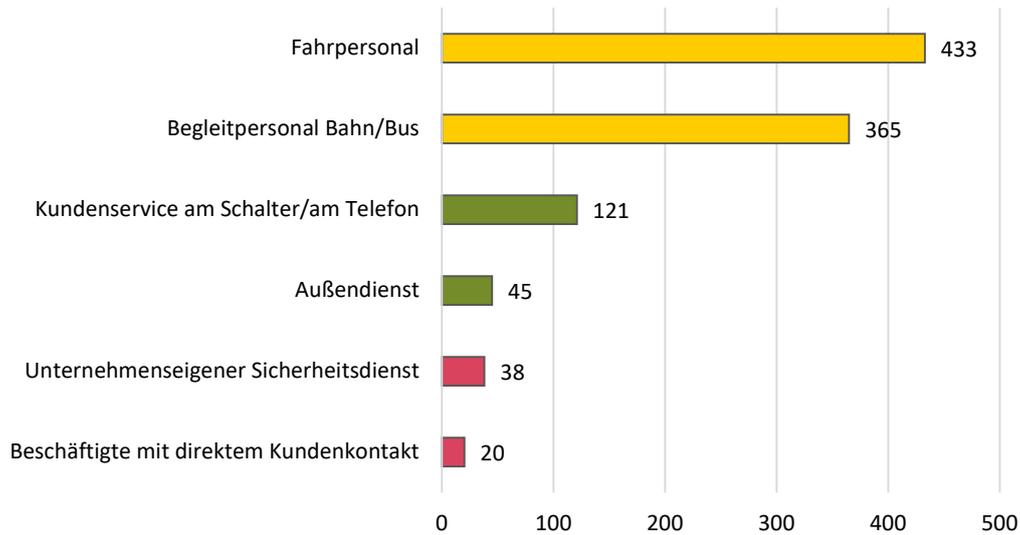
» **Abbildung 21: Rücklauf Unternehmensbefragung nach Beschäftigungsbereichen**

Mehrfachnennungen waren hier möglich (n=36)

6.1.2 Beschäftigtenbefragung

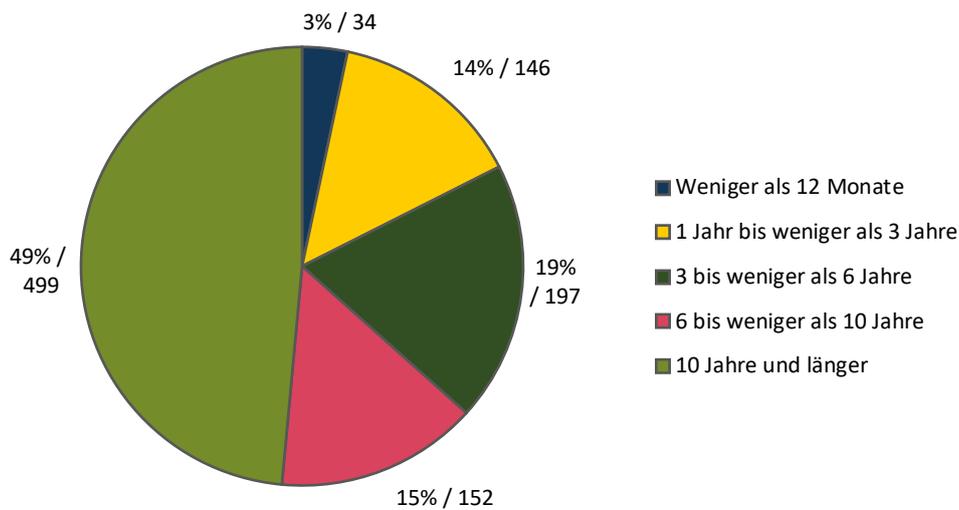
An der Beschäftigtenbefragung nahmen insgesamt 1.030 Beschäftigte teil. Abbildung 22 zeigt den Rücklauf bei der Beschäftigtenbefragung nach dem Beschäftigungsbereich. Mit

Blick auf die befragten Personen sind das Fahrpersonal (433 Personen) und Begleitpersonal (Bahn/Bus) (365 Personen) zentrale Beschäftigungsbereiche, in denen insgesamt rund 78 Prozent der Befragten tätig sind. Gefolgt werden diese durch die Gruppe der sonstigen Beschäftigten im Kundenservice am Schalter/am Telefon mit 121 Personen. Weniger als 50 Personen gingen auf die Beschäftigten im Außendienst (45 Personen), die Beschäftigten im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (38 Personen) sowie sonstige Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt (20 Personen) zurück.



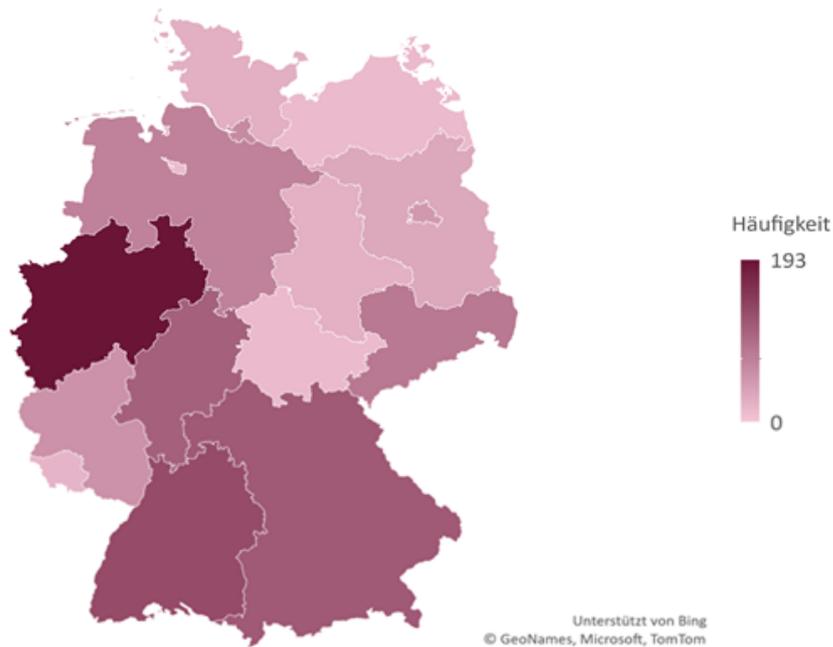
» **Abbildung 22: Teilnehmende Beschäftigte nach Beschäftigungsbereich (n=1.022)**

Ein Gros der teilnehmenden Beschäftigten (über 80 Prozent, siehe Abbildung 23) ist bereits seit längerer Zeit im Unternehmen angestellt. So ist rund die Hälfte der Befragten zehn Jahre und länger in dem jeweiligen Unternehmen beschäftigt. Gefolgt von drei bis weniger als sechs Jahren mit rund einem Fünftel. An dritter Stelle stehen Beschäftigte, die zwischen sechs und zehn Jahren in ihrem Unternehmen tätig sind. 14 Prozent sind zwischen einem und drei Jahren in ihrem Unternehmen beschäftigt. Die übrigen drei Prozent entfallen auf Personen, die weniger als zwölf Monate in dem Unternehmen angestellt sind.



» **Abbildung 23: Teilnehmende Beschäftigte nach Beschäftigungsdauer (n=1.028)**

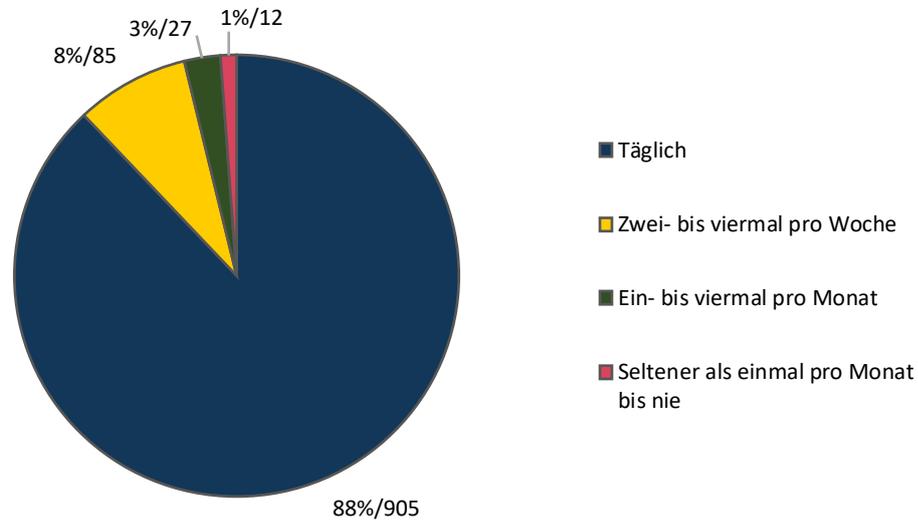
Wie aus Abbildung 24 hervorgeht, kommen die meisten Befragten aus Nordrhein-Westfalen (193 Befragte), gefolgt von Baden-Württemberg (132 Befragte), Bayern (117 Befragte) und Hessen (110 Befragte). Die wenigsten Befragten stammen aus Bremen (zwölf Befragte), Thüringen (13 Befragte) und Mecklenburg-Vorpommern (13 Befragte).



» **Abbildung 24: Rücklauf Beschäftigtenbefragung nach Bundesland der Betriebsstätte (n=1.017)**

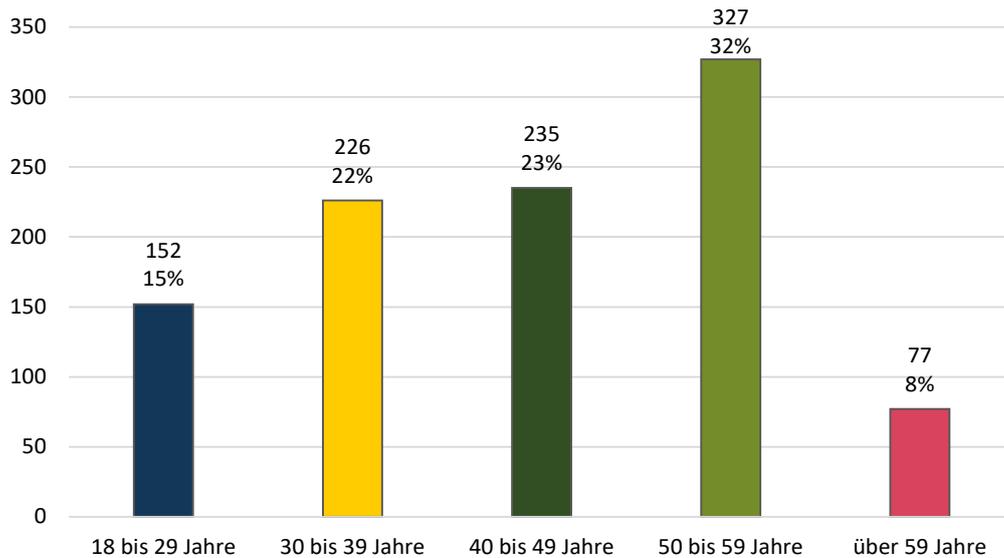
Gefragt nach der Häufigkeit des Kundenkontakts gibt eine Mehrheit der Befragten (88 Prozent, siehe Abbildung 25) an, täglich Kontakt mit Kundinnen und Kunden zu haben.

Acht Prozent gehen auf Personen zurück, die zwei- bis viermal pro Woche Kontakt zu Kundinnen und Kunden haben, gefolgt von drei Prozent, die ein- bis viermal pro Monat, und einem Prozent, die seltener als einmal pro Monat bis nie Kontakt zu Kundinnen und Kunden haben.



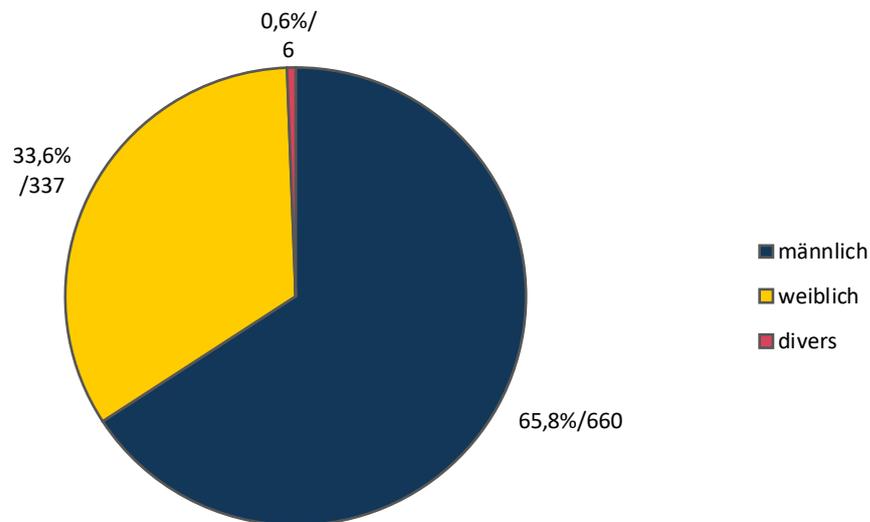
» **Abbildung 25: Häufigkeit des Kundenkontaktes der Beschäftigten (n=1.029)**

Der Rücklauf der Beschäftigtenbefragung nach Altersgruppe verteilt sich wie folgt: ein Gros der Befragten ist mittleren Alters (30 bis 39 Jahre: 22 Prozent; 40 bis 49 Jahre: 23 Prozent, siehe Abbildung 26), dicht gefolgt von eher älteren Befragten (50 bis 59 Jahre: 32 Prozent; über 59 Jahre: 8 Prozent). Schlusslicht mit insgesamt 15 Prozent bilden die Beschäftigten eher jüngeren Alters (18 bis 29 Jahre: 15 Prozent).



» **Abbildung 26: Gruppierete Altersverteilung der Beschäftigten (n=1.018)⁵⁶¹**

Abbildung 27 zeigt die Geschlechterverteilung der teilnehmenden Beschäftigten. Darin zu erkennen ist, dass eine Mehrheit der Befragten (66 Prozent) angab, männlich zu sein. 34 Prozent der Befragten ordnen sich dem weiblichen Geschlecht zu. Die übrigen 0,6 Prozent fallen in die Kategorie divers.

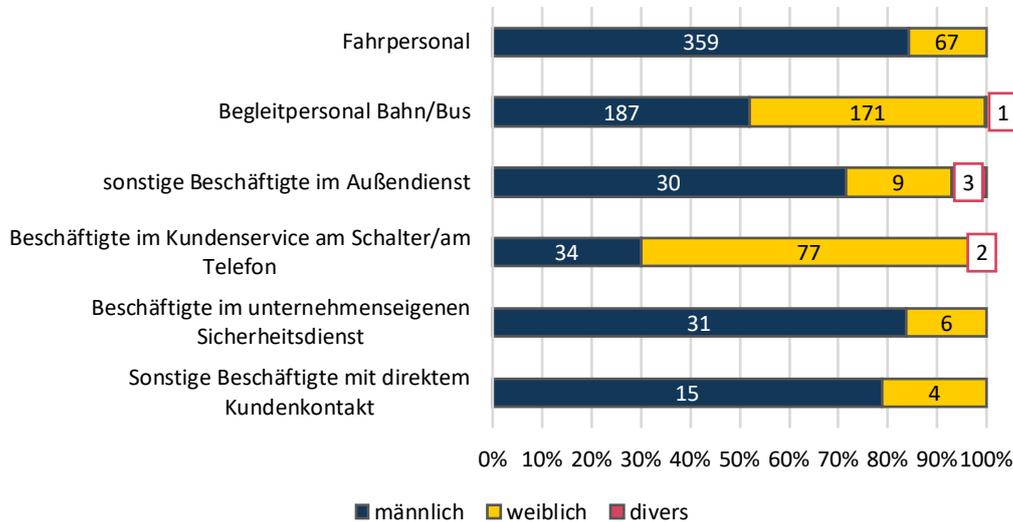


» **Abbildung 27: Teilnehmende Beschäftigte nach Geschlecht (n=1.030)**

Weiter unterteilt nach dem Beschäftigungsbereich und dem Geschlecht (siehe Abbildung 28) zeigt sich mit Blick auf den Rücklauf, dass das prozentuale Geschlechterverhältnis teils

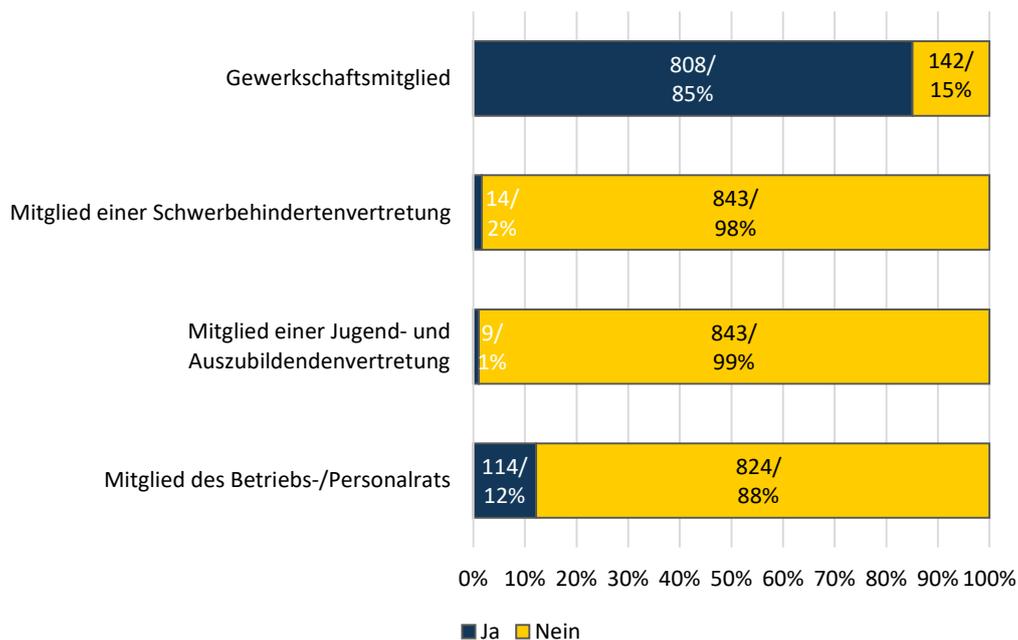
⁵⁶¹ An der Befragung hat auch eine Person unter 18 Jahren teilgenommen, die hier in der Grafik nicht dargestellt, aber bei der weiteren Auswertung berücksichtigt wird.

stark variierte. Während bei den Beschäftigungsbereichen Fahrpersonal, sonstige Beschäftigte im Außendienst, Beschäftigte im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst sowie sonstige Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt die männlichen Beschäftigten eine Mehrheit zwischen 70 und 85 Prozent einnehmen, ist das Verhältnis beim Begleitpersonal Bahn/Bus nahezu ausgeglichen. Bei den Beschäftigten im Kundenservice am Schalter bzw. Telefon machten weibliche Beschäftigte sogar die Mehrheit der Befragten aus.



» **Abbildung 28: Teilnehmende nach Beschäftigungsbereich und Geschlecht (n=996)**

Abbildung 29 zeigt mit Blick auf den Rücklauf aus der Beschäftigtenbefragung die prozentuale Verteilung nach verschiedenen Mitgliedschaften in Gremien bzw. Organisationen. Eine Mehrheit von 85 Prozent der Befragten gab an, Gewerkschaftsmitglied zu sein. Mitglieder einer Schwerbehindertenvertretung, einer Jugend- und Auszubildendenvertretung sowie des Betriebs- und Personalrats sind die Befragten mehrheitlich nicht.



» **Abbildung 29: Beschäftigte nach Mitgliedschaften in verschiedenen Gremien/Organisationen**

6.2 Ausmaß und Art der Gewalt

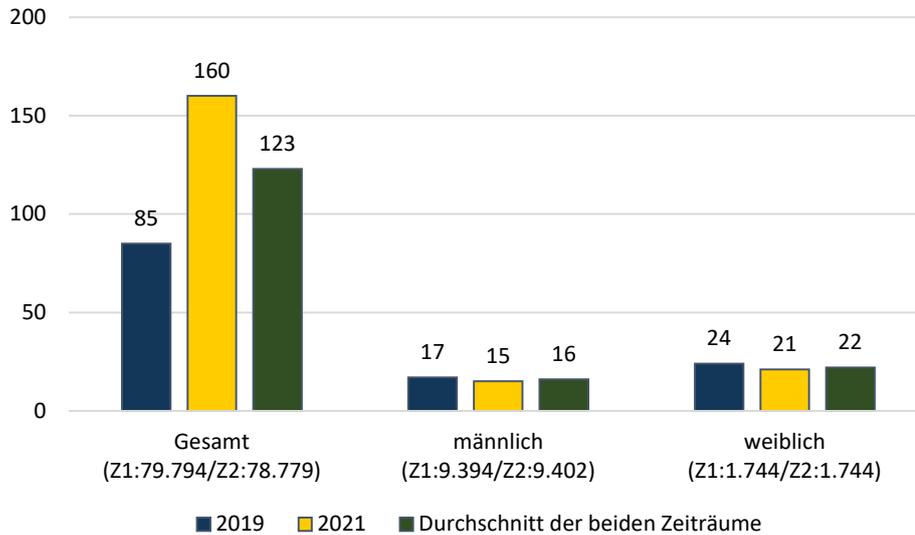
6.2.1 Unternehmensbefragung

6.2.1.1 Ausmaß der den Unternehmen gemeldeten Gewalt

In der Unternehmensbefragung machten 29 Unternehmen Angaben zum Ausmaß der Gewalt, davon 93 Prozent mit gemeldeten Gewaltfällen. Im ersten Zeitraum (Z1), welcher sich retrospektiv auf das Jahr 2019 (vor Ausbruch der COVID-19-Pandemie) bezieht, bezogen sich die Angaben der Unternehmen auf 79.794 Beschäftigte. Im zweiten Zeitraum (2021), während der Pandemie, waren Angaben zu 78.779 Beschäftigten vorhanden. Die Angaben der Unternehmen, die sowohl Aussagen zu gemeldeten Gewaltfällen als auch zur Geschlechterverteilung der Beschäftigten gemacht haben, umfassen knapp 84 Prozent an männlichen (Z1: n=9.394/Z2: n=9.402) und 16 Prozent an weiblichen Beschäftigten (Z1: n=1.744/Z2: n=1.744). Für Personen, die sich zu der Gruppe divers zählen, gibt es keine gültigen Angaben.

Die Gewaltmeldungen der Beschäftigten in diesen Unternehmen lagen im Durchschnitt der beiden Zeiträume bei 123 Fällen pro Jahr und je 1.000 Beschäftigte (siehe Abbildung 30). Bei den männlichen Befragten betrug die durchschnittliche Zahl 16 Fälle pro 1.000 Beschäftigte, bei den weiblichen Beschäftigten betrug sie 22 Fälle. Die Zahl der gemeldeten Fälle verdoppelte sich zwischen 2019 und 2021 fast (von 85 Fälle auf 160 Fälle je 1.000 Beschäftigte). Dagegen sank die Zahl der Fälle zwischen 2019 und 2021 bei den männlichen Befragten von 17 auf 15 Fälle je 1.000 Beschäftigte und bei den weiblichen Befragten

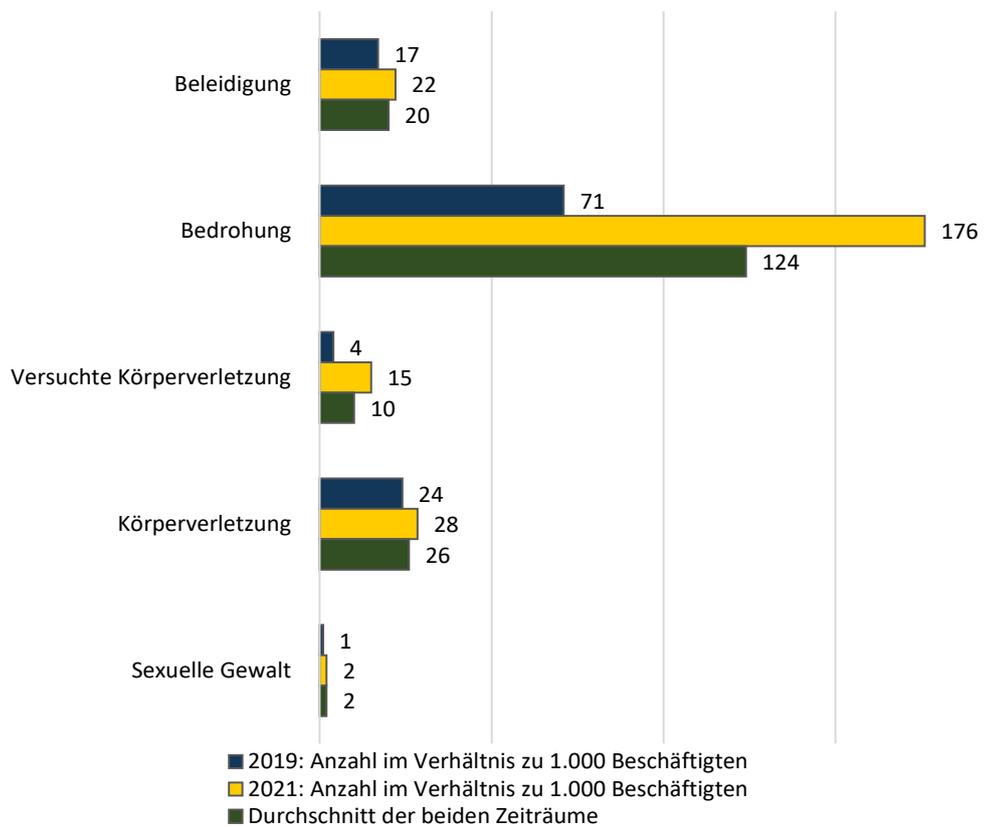
von 24 auf 21 Fälle je 1.000 Beschäftigte. Hier ist zu beachten, dass nur wenige Unternehmen differenzierte Angaben nach Geschlecht machen konnten, sodass sich hier der Gesamttrend nicht widerspiegelt.



» **Abbildung 30: Ausmaß der Gewalt nach an die Unternehmen gemeldeten Fällen – Gesamt und nach Geschlecht (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**

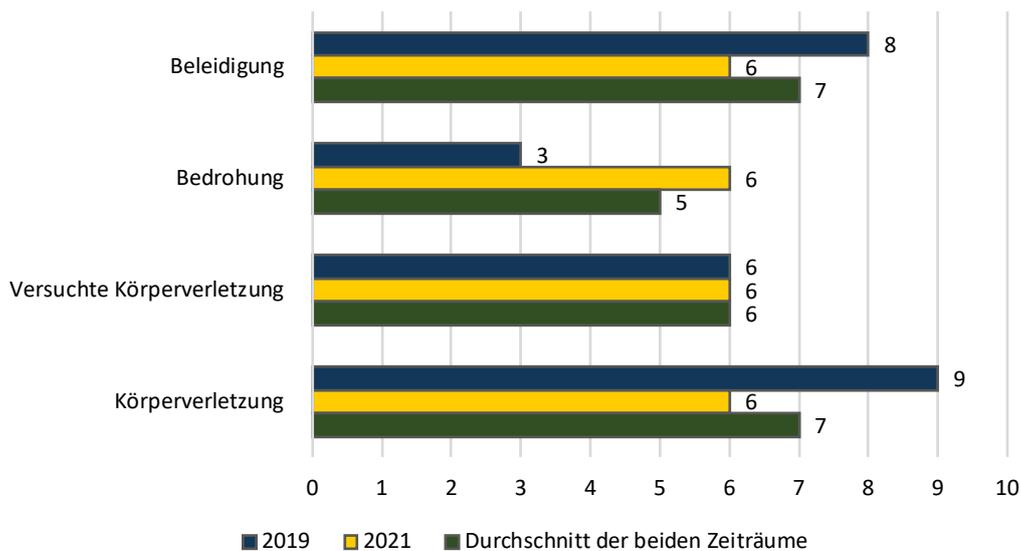
6.2.1.2 Arten der Gewalterfahrungen (Straftatbestände) der den Unternehmen gemeldeten Gewalt

Abbildung 31 zeigt die an die Unternehmen gemeldeten Gewaltfälle nach Straftatbeständen insgesamt. Besonders ausgeprägt sind dabei Bedrohungen mit durchschnittlich 124 Fällen pro 1.000 Beschäftigten, gefolgt von Körperverletzungen mit 26 Fällen pro 1.000 Beschäftigten. An dritter Stelle stehen Beleidigungen mit 20 Fällen pro 1.000 Beschäftigten. Versuchte Körperverletzungen mit zehn Fällen pro 1.000 Beschäftigten stehen an fünfter Stelle. Es gab durchschnittlich zwei Fälle von sexueller Gewalt pro 1.000 Beschäftigten. Unterteilt nach den beiden Befragungszeiträumen fällt auf, dass sich die Zahl der gemeldeten Gewaltfälle zwischen 2019 und 2021 unabhängig von dem Straftatbestand erhöhte. Mit Blick auf die Steigerung besonders hervorzuheben sind Bedrohungen (2019: 71 Fälle pro 1.000 Beschäftigte; 2021: 176 Fälle pro 1.000 Beschäftigte) sowie versuchte Körperverletzungen (2019: 4 Fälle pro 1.000 Beschäftigte; 2021: 15 Fälle pro 1.000 Beschäftigte).



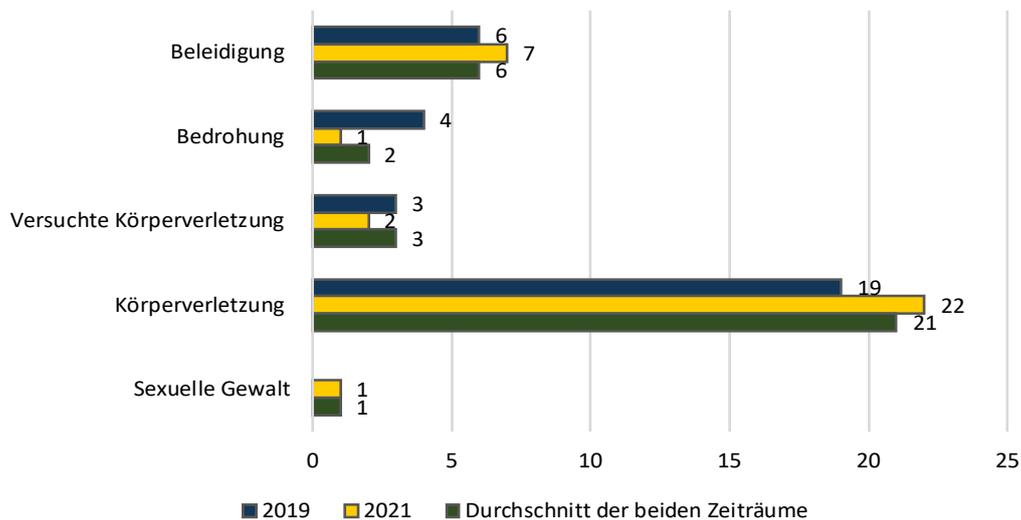
» **Abbildung 31: An die Unternehmen gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – Gesamt (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**

Fokussiert auf die männlichen Befragten zeigt sich, dass die verschiedenen Straftatbestände auf einem ähnlichen Niveau (durchschnittlich zwischen fünf und sieben Fälle pro 1.000 Beschäftigte) schwanken (siehe Abbildung 32). Es gab keine eindeutigen Entwicklungstrends zwischen 2019 bzw. 2021: Während die Zahl bei Bedrohungen (plus drei Fälle) stieg, sank sie im Falle von Beleidigungen (minus zwei Fälle) und Körperverletzungen (minus drei Fälle).



» **Abbildung 32: An die Unternehmen gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – männlich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**

Bei den weiblichen Befragten (siehe Abbildung 33) sind Körperverletzungen mit durchschnittlich 21 Fällen pro 1.000 Beschäftigten besonders ausgeprägt. Die anderen Straftatbestände schwanken zwischen einem und sechs Fällen pro 1.000 Beschäftigten. Wie auch bei den männlichen Beschäftigten, kann bei den weiblichen Beschäftigten kein eindeutiger Entwicklungstrend zwischen 2019 und 2021 ausgemacht werden. Während die Fallzahl bei Beleidigungen (plus ein Fall) und Körperverletzungen (plus drei Fälle) zunahm, sank sie bei Bedrohungen (minus drei Fälle) und versuchter Körperverletzung (minus ein Fall).



» **Abbildung 33: An die Unternehmen gemeldete Gewaltfälle nach Straftatbeständen – weiblich (Fälle je 1.000 Beschäftigte)**

6.2.2 Beschäftigtenbefragung

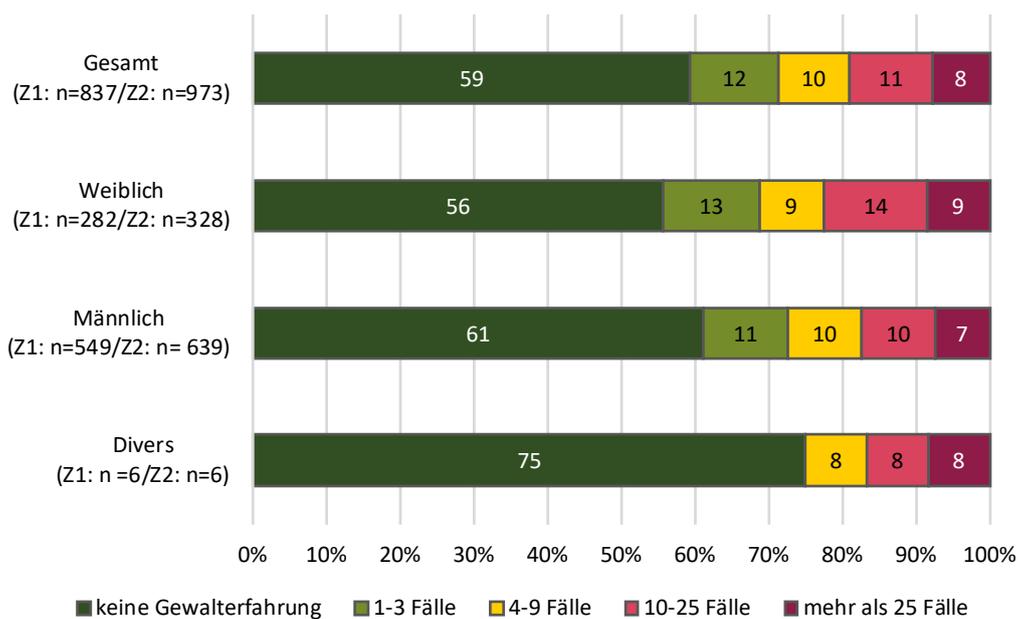
6.2.2.1 Ausmaß der von den Beschäftigten erlebten Gewalt

Abbildung 34 zeigt die Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Geschlecht im Durchschnitt für beide Befragungszeiträume. Im Schnitt erlebten 41 Prozent der Befragten Gewalt, während 59 Prozent keine Gewalt erlebten. Zwölf Prozent der Befragten machten ein bis drei Fälle von Gewalterfahrungen. Zehn Prozent erlebten vier bis neun Fälle von Gewalt. Elf Prozent machte zehn bis 25 Gewalterfahrungen. Acht Prozent machte mehr als 25 Gewalterfahrungen. Unterscheidet man zwischen Einfach- und Mehrfachbetroffenheit, so erlebten vier Prozent der Beschäftigten innerhalb eines Jahres einmal Gewalt, 36 Prozent wurden mehrfach Opfer von Übergriffen.

Differenziert nach dem Geschlecht haben die weiblichen Befragten – im Vergleich zu ihren männlichen Kollegen – etwas mehr Gewalt (fünf Prozentpunkte) erlebt. Weniger stark von Gewalterfahrungen betroffen sind Personen, die sich der Kategorie „divers“ zuordnen. Einschränkend ist hier jedoch darauf hinzuweisen, dass dies je Befragungszeitraum nur sechs Personen beantworteten, weshalb diese Beobachtung nicht verallgemeinerbar ist.

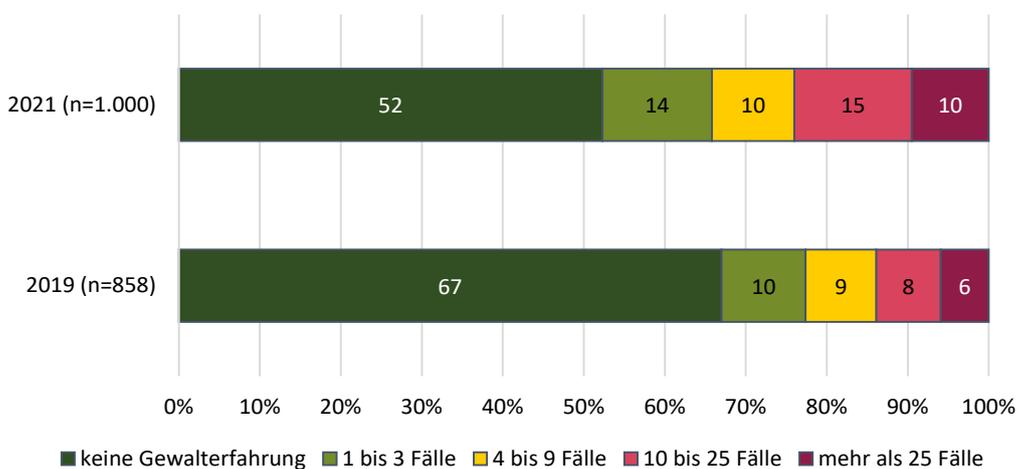
Innerhalb der Beschäftigungsbereiche gibt es teilweise Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Befragten. Für das Fahrpersonal gibt es keine großen Unterschiede in der durchschnittlichen Gewalterfahrung. Männliche Befragte erleben durchschnittlich einen Fall mehr innerhalb von zwölf Monaten als ihre weiblichen Kolleginnen. Für die zwei am stärksten von Gewalt betroffenen Bereiche sind die Differenzen größer. Weibliche Beschäftigte des Begleitpersonals erfahren durchschnittlich vier Fälle mehr pro Jahr als ihre männlichen Kollegen. Im Bereich Kundenservice liegt der Unterschied bei sechs Fällen gemittelt über die zwei Zeiträume.⁵⁶²

⁵⁶² Für den Außendienst bzw. unternehmenseigenen Sicherheitsdienst lagen jeweils unter 15 Angaben für weibliche Beschäftigte vor, daher wurde auf einen Vergleich verzichtet.



» **Abbildung 34: Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume**

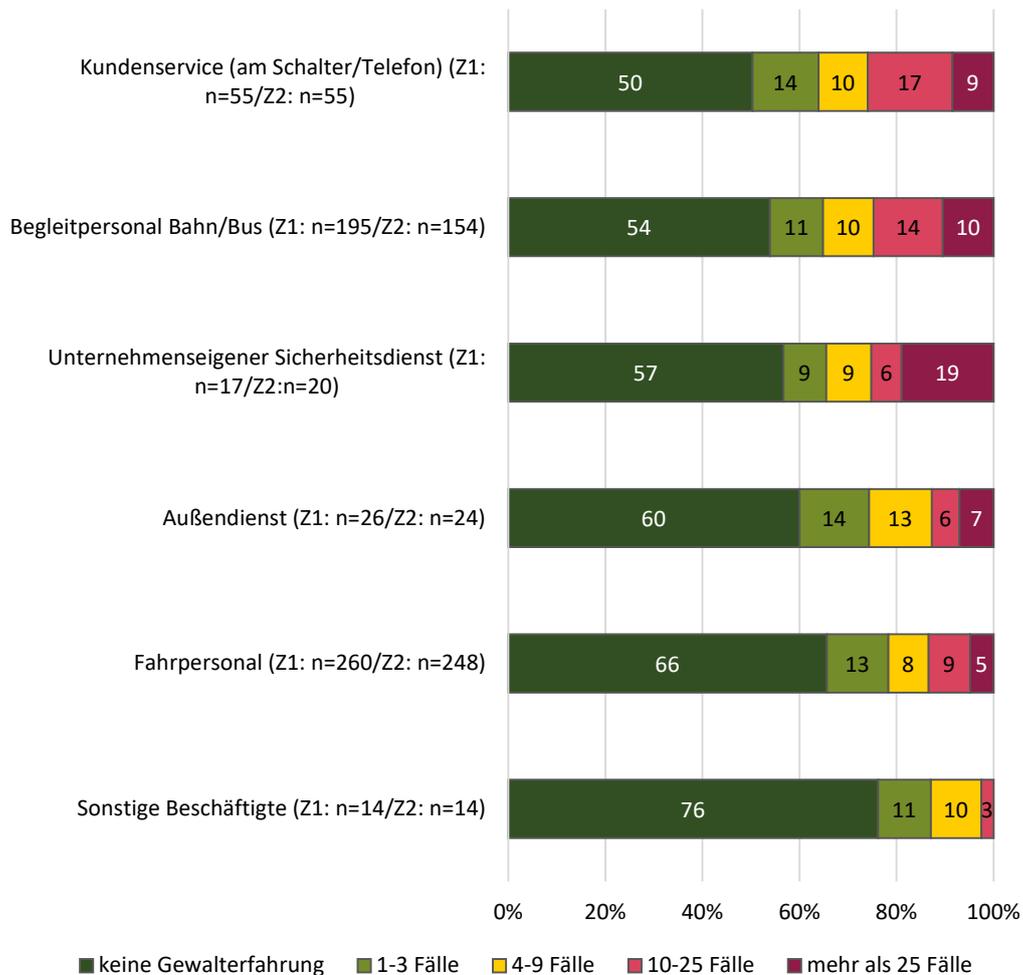
Unterteilt nach den Befragungszeiträumen 2019 und 2021 (siehe Abbildung 35) zeigt sich, dass der Prozentsatz an Personen, die von mindestens einem oder mehr Fällen von Gewalt betroffen sind, von 33 Prozent auf 48 Prozent stieg. Im Umkehrschluss sank die Zahl von Personen, die keine Gewalterfahrung gemacht hatten, von 67 Prozent auf 52 Prozent und reduzierte sich damit auf etwa die Hälfte der Befragten.



» **Abbildung 35: Gewalterfahrungen pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021**

Abbildung 36 teilt die Gewalterfahrungen pro Person in die jeweiligen Beschäftigungsbe-
reiche auf. Darin wird deutlich, dass die gemachten Gewalterfahrungen zwischen den Be-

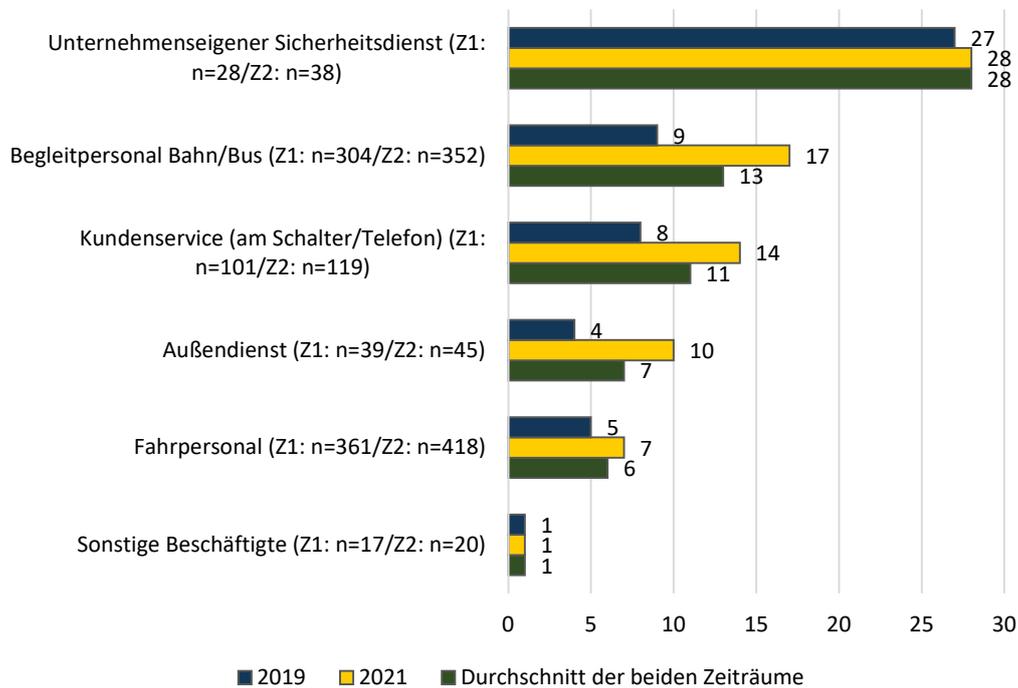
schäftigungsbereichen variieren. Während sonstige Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt und Fahrpersonal zu 24 bzw. 34 Prozent Gewalterfahrungen machten und damit verhältnismäßig weniger stark betroffen sind, liegen sonstige Beschäftigte im Außendienst und Beschäftigte im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst mit 40 bzw. 43 Prozent im Mittelfeld. Einschränkend ist hier jedoch auf die geringere Zahl der teilnehmenden Befragten aus diesen beiden Beschäftigungsgruppen hinzuweisen. Stärker betroffen sind das Begleitpersonal Bahn/Bus und Beschäftigte im Kundenservice am Schalter/Telefon mit 46 bzw. 50 Prozent, die Gewalterfahrung machten.



» **Abbildung 36: Gewalterfahrungen pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich – Durchschnitt beide Zeiträume**

Abbildung 37 zeigt die durchschnittliche Anzahl der Gewalterfahrungen pro Person nach Beschäftigungsbereich in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021. Daraus geht hervor, dass mit Ausnahme der sonstigen Beschäftigten mit direktem Kundenkontakt sich die durchschnittliche Anzahl von Gewalterfahrungen zwischen 2019 und 2021 durchweg erhöhte. Während diese Veränderung bei dem Begleitpersonal Bahn/Bus (plus acht Fälle), den Beschäftigten im Kundenservice am Schalter/am Telefon (plus sechs Fälle) sowie den sonstigen Beschäftigten im Außendienst (plus sechs Fälle) größer ausfiel, stieg die Zahl der

Fälle bei dem Fahrpersonal (plus zwei Fälle) und den Beschäftigten im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (plus ein Fall) nur geringfügig.

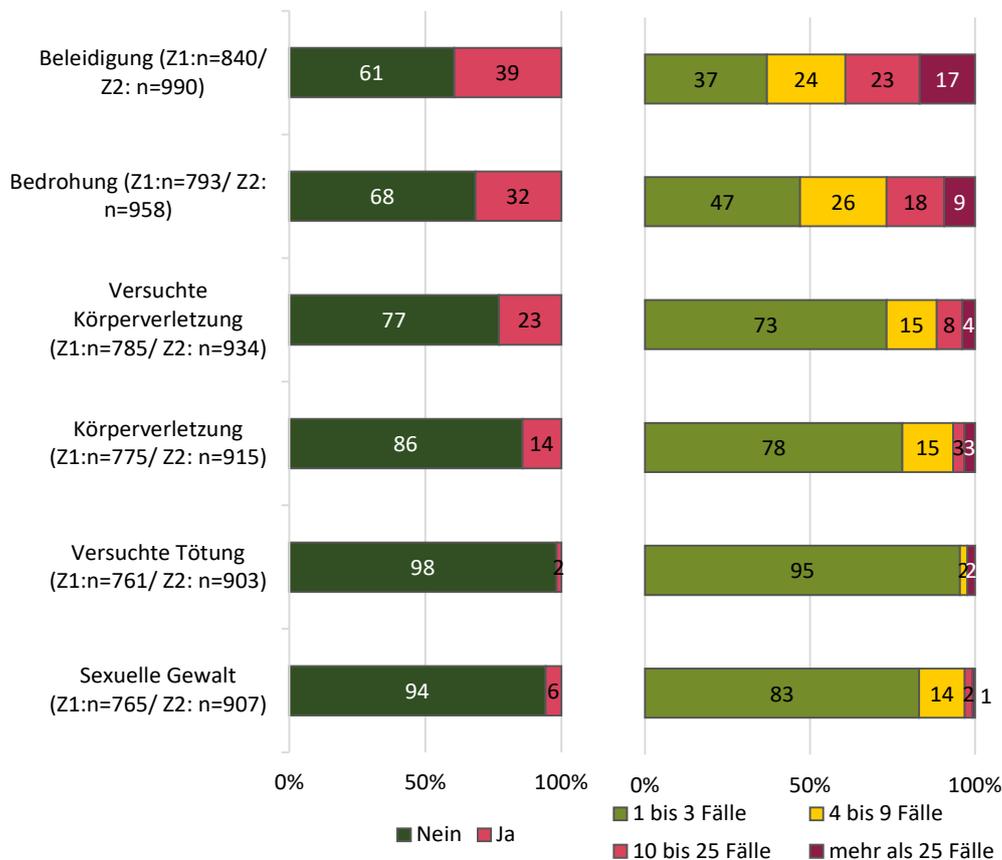


» **Abbildung 37: Durchschnittliche Anzahl der Gewalterfahrungen⁵⁶³ pro Person nach Beschäftigungsbereich in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021**

6.2.2.2 Arten der Gewalterfahrungen

Abbildung 38 zeigt die Häufigkeit verschiedener Gewaltarten pro Person und Jahr. Daraus ist zu entnehmen, dass mit zunehmender Schwere des Delikts das prozentuale Auftreten pro Person und Jahr abnimmt. Am häufigsten sind dabei Beleidigungen (39 Prozent mit einem oder mehr Fällen pro Jahr), Bedrohungen (32 Prozent), versuchte Körperverletzungen (23 Prozent) sowie Körperverletzungen (14 Prozent). Eher selten kommt es zu sexueller Gewalt (sechs Prozent) sowie versuchter Tötung (zwei Prozent), wobei hier auch zwei Prozent als eher hoch anzusehen sind. Mit zunehmender Schwere des Delikts nimmt auch die Häufigkeit der Fälle pro Jahr ab.

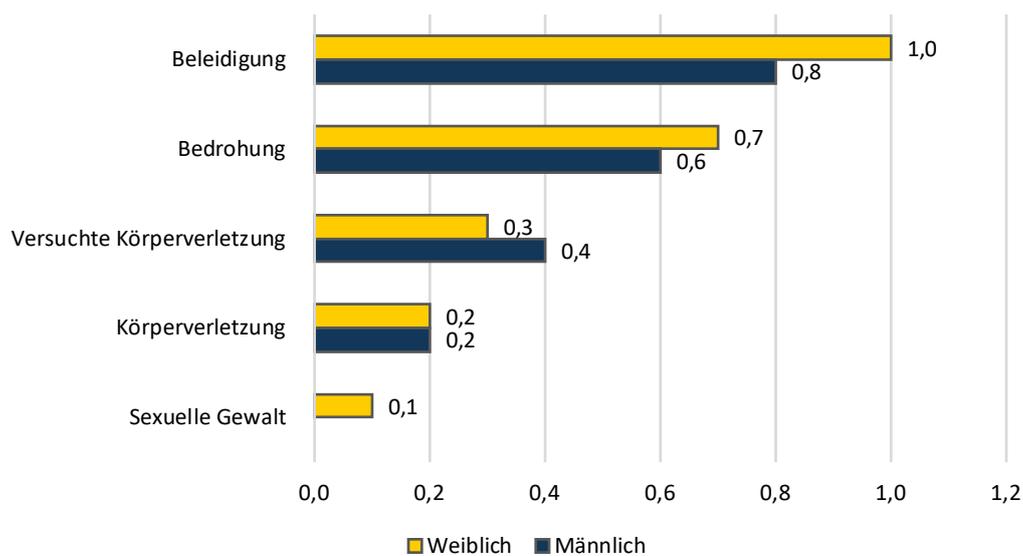
⁵⁶³ Ausreißer (2021: 2 Fälle; 2019: 1 Fall) auf 500 gesetzt.



» **Abbildung 38: Häufigkeit verschiedener Gewaltarten pro Person und Jahr**

Linke Seite: Anteil an allen Befragten (Prozent); rechte Seite: Anteil an den Opfern der Straftat (Prozent).

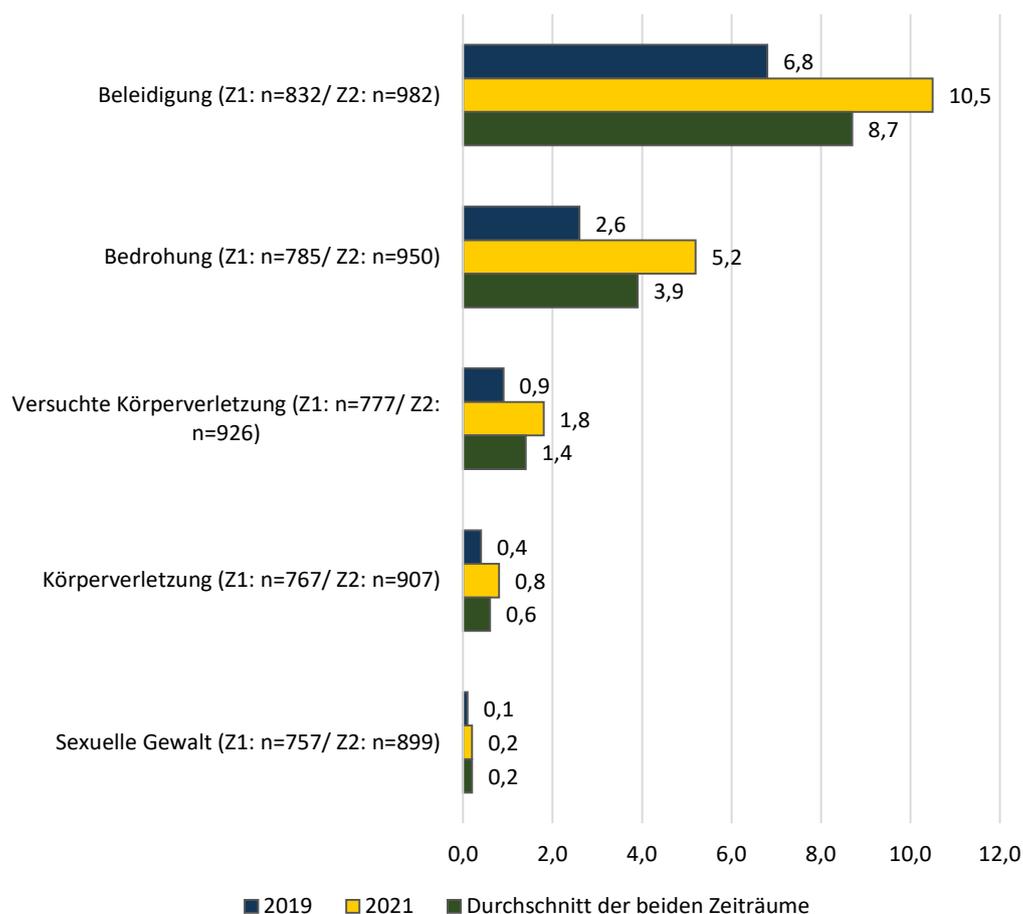
Abbildung 39 zeigt die durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten pro Person nach Geschlecht. Mit Ausnahme von versuchten Körperverletzungen (-0,1) und Körperverletzungen (0) erleben weibliche Beschäftigte durchweg durchschnittlich etwas mehr Straftaten pro Person als ihre männlichen Kollegen. Jedoch sind besagte Abweichungen eher geringer Natur und bewegen sich in einer Spanne von 0,1 (Bedrohungen, sexuelle Gewalt) und 0,2 (Beleidigungen).



» **Abbildung 39: Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten⁵⁶⁴ pro Person nach Geschlecht – Durchschnitt beide Zeiträume**

Abbildung 40 zeigt die durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021. Daraus geht hervor, dass die Anzahl der erlebten Straftaten pro Person zwischen 2019 und 2021 durchweg gestiegen ist. Bei Beleidigungen stieg die Zahl von 6,8 auf 10,5. Bei den übrigen Straftaten (Bedrohungen, versuchte Körperverletzungen, Körperverletzungen, sexuelle Gewalt) verdoppelte sich die Anzahl der erlebten Straftaten sogar im Vergleich zwischen dem Jahr 2019 und dem Jahr 2021.

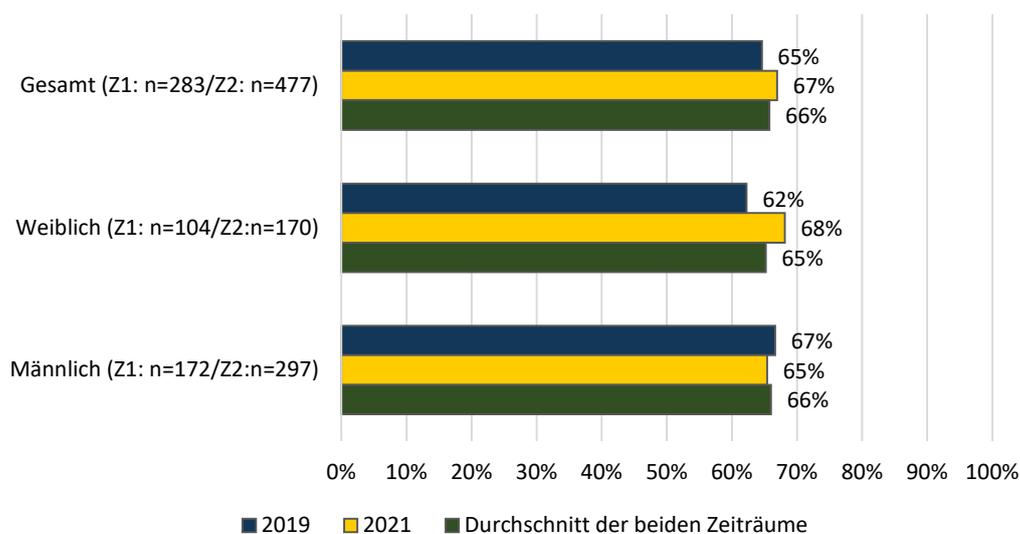
⁵⁶⁴ Ausreißer für Beleidigung (2021: 2 Fälle, 2019: 1 Fall) und Bedrohung (2021: 1 Fall) auf 500 gesetzt.



» **Abbildung 40: Durchschnittliche Anzahl der erlebten Straftaten pro Person in den Befragungszeiträumen 2019 und 2021**

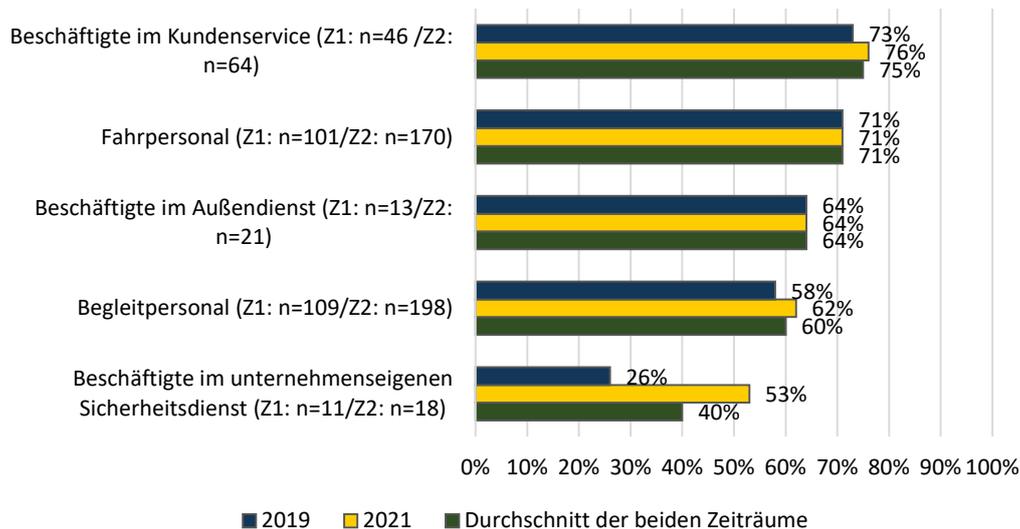
6.2.2.3 Dunkelziffer (Beschäftigtenbefragung)

Von den erlebten gewalttätigen Übergriffen meldeten die Befragten durchschnittlich 34 Prozent. Die Mehrheit der Übergriffe (66 Prozent) wurde hingegen nicht gemeldet (siehe Abbildung 41). Dies änderte sich zwischen den beiden Befragungszeiträumen nur geringfügig. Im Schnitt haben die männlichen Befragten mit 66 Prozent zudem eine minimal größere Dunkelziffer als weibliche Beschäftigte (65 Prozent). Unterteilt nach dem Geschlecht zeigt sich, dass die Dunkelziffer bei den weiblichen Befragten von 62 Prozent (2019) auf 68 Prozent (2021) anstieg. Im Gegensatz dazu reduzierte sich die Dunkelziffer bei den männlichen Befragten von 67 Prozent (2019) auf 65 Prozent (2021) geringfügig.



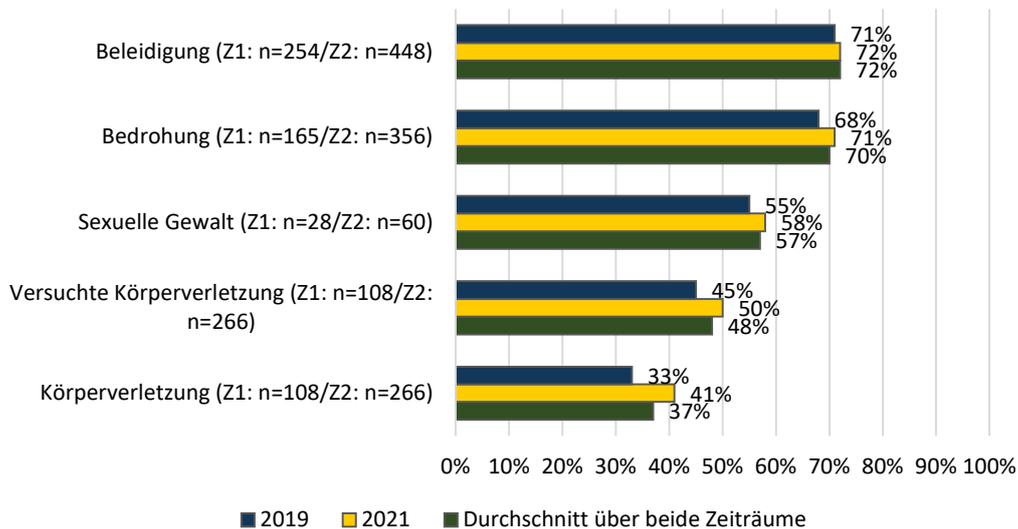
» **Abbildung 41: Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (gesamt und nach Geschlecht)**

Unterteilt nach den Beschäftigungsbereichen zeigt sich, dass – mit Ausnahme des unternehmenseigenen Sicherheitsdiensts (Dunkelziffer: 40 Prozent) – die durchschnittliche Dunkelziffer zwischen 60 und 75 Prozent variiert (siehe Abbildung 42). Die Veränderung der Dunkelziffer zwischen 2019 und 2021 fällt bei besagten Beschäftigungsbereichen, wenn überhaupt, gering aus (höchstens drei bis vier Prozentpunkte). Im Gegensatz dazu verdoppelte sich die Dunkelziffer bei den Beschäftigten des unternehmenseigenen Sicherheitsdiensts zwischen 2019 und 2021 von 26 Prozent auf 53 Prozent. Bei dem unternehmenseigenen Sicherheitsdienst ist jedoch einschränkend auf die eher geringe Zahl an Befragten hinzuweisen.



» **Abbildung 42: Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (nach Beschäftigungsbereichen)**

Unterteilt man die Dunkelziffer nach verschiedenen Straftatbeständen (siehe Abbildung 43), fällt besonders auf, dass die Dunkelziffer mit zunehmender Gewaltschwere von durchschnittlich 71 Prozent (Beleidigung) auf 37 Prozent (Körperverletzung) tendenziell abnimmt. Jedoch erhöhte sich insbesondere bei versuchter Körperverletzung (plus fünf Prozentpunkte) und Körperverletzung (plus acht Prozentpunkte) die Dunkelziffer zwischen 2019 und 2021.

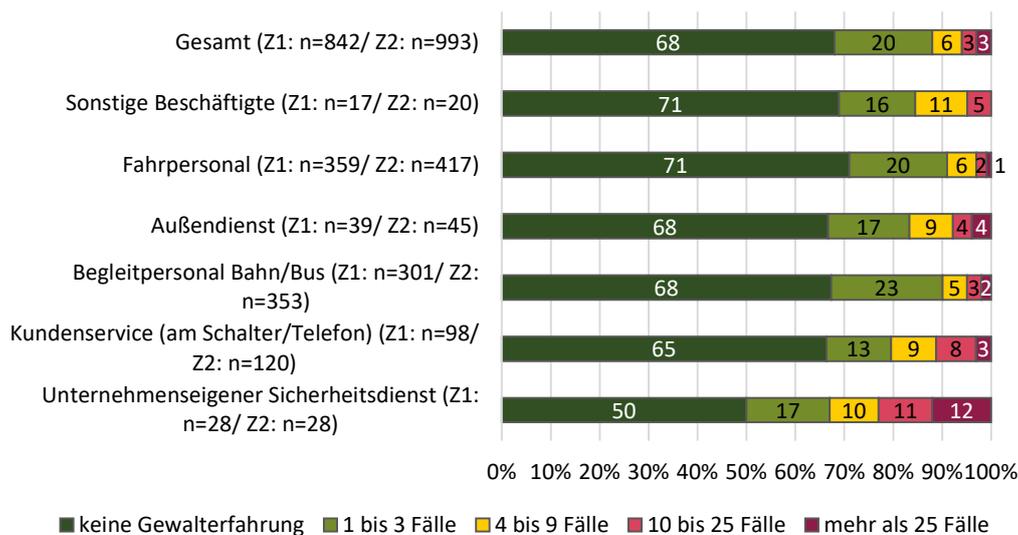


» **Abbildung 43: Dunkelziffer – Anteil der nicht gemeldeten gewalttätigen Übergriffe an den erlebten Übergriffen (nach Straftatbeständen)**

6.2.2.4 Ausmaß der von den Beschäftigten beobachteten Gewalt

Abbildung 44 zeigt die Angaben zu beobachteten gewalttätigen Übergriffen pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich. Ein Gros der Befragten (zwischen 50 und 71 Prozent) beobachtete bisher keine Gewalt an Kolleginnen oder Kollegen. Zwischen 13 und 23 Prozent beobachteten ein bis drei Fälle. Zwischen fünf und elf Prozent beobachteten vier bis neun Fälle. Zehn bis 25 Fälle wurden je nach Beschäftigungsbereich von zwei bis elf Prozent der Befragten beobachtet. Zwischen ein und zwölf Prozent beobachteten mehr als 25 Fälle.

Aus allen Beschäftigtenbereichen sticht der unternehmenseigene Sicherheitsdienst besonders hervor, da bei ebendiesem die Balken stärker nach links verschoben sind und in diesem Bereich entsprechend häufiger Gewalt an Kolleginnen und Kollegen miterlebt wird.



» **Abbildung 44: Beobachtete gewalttätige Übergriffe pro Person und Jahr nach Beschäftigungsbereich – Durchschnitt beide Zeiträume**

6.2.3 Übergreifende Ergebnisse: Parallelen zwischen den Befragungen

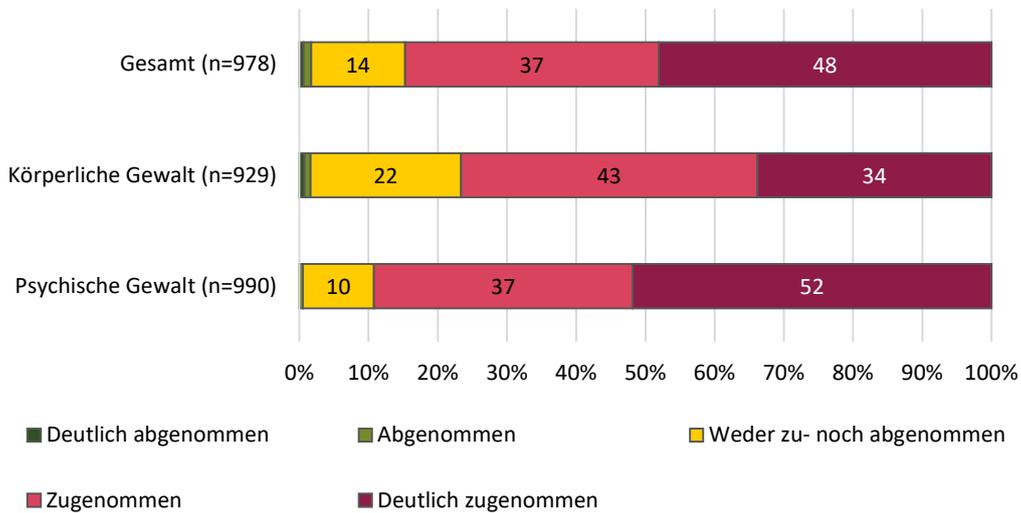
Aus beiden Befragungen ging hervor, dass die weiblichen Befragten im Schnitt etwas stärker von Gewalt betroffen sind als ihre männlichen Kollegen. Außerdem nimmt mit zunehmender Gewaltschwere die Auftretenshäufigkeit von gewalttätigen Übergriffen ab. Das Gewaltausmaß scheint zwischen 2019 und 2021 tendenziell etwas zugenommen zu haben – im Detail wird dies jedoch im anschließenden Kapitel besprochen. Aus der Beschäftigtenbefragung ergab sich zudem, dass das Begleitpersonal Bahn/Bus und Beschäftigte im Kundenservice am Schalter/Telefon mit etwa der Hälfte der Befragten, die Gewalterfahrungen machten, stärker von Gewalt betroffen sind als andere Beschäftigte. Von den erlebten gewalttätigen Übergriffen meldeten die Befragten nur durchschnittlich 34 Prozent, was auf eine beachtlich hohe Dunkelziffer hindeutet. Unterschiede in der Dunkelziffer zwischen weiblichen und männlichen Befragten sind gering. Gleichzeitig nimmt die Dunkelziffer mit zunehmender Gewaltschwere ab.

6.2.4 Entwicklungen im Zuge der COVID-19-Pandemie

Die Ergebnisse der Unternehmensbefragung und der Beschäftigtenbefragung deuten darauf hin, dass Gewalt gegen Beschäftigte im Verkehrsbereich im Zuge der COVID-19-Pandemie zugenommen hat. Daraus ist jedoch nicht voreilig zu schließen, dass der Anstieg durch die Pandemie und ihre Begleiterscheinungen (z. B. Lockdown, Durchsetzung von Corona-Maßnahmen) ausgelöst wurde. Deshalb wurden die Unternehmensvertreterinnen und -vertreter sowie die Beschäftigten jeweils gefragt, ob sich das Ausmaß der Gewalt insgesamt sowie von körperlicher und psychischer Gewalt seit Beginn der Pandemie in ihrem Arbeitsbereich bzw. ihrem Unternehmen verändert hat.

Abbildung 45 zeigt die Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung. Daraus geht hervor, dass eine große Mehrheit (zwischen 77 und 89 Prozent) angibt, dass Gewalt (deutlich) zuge-

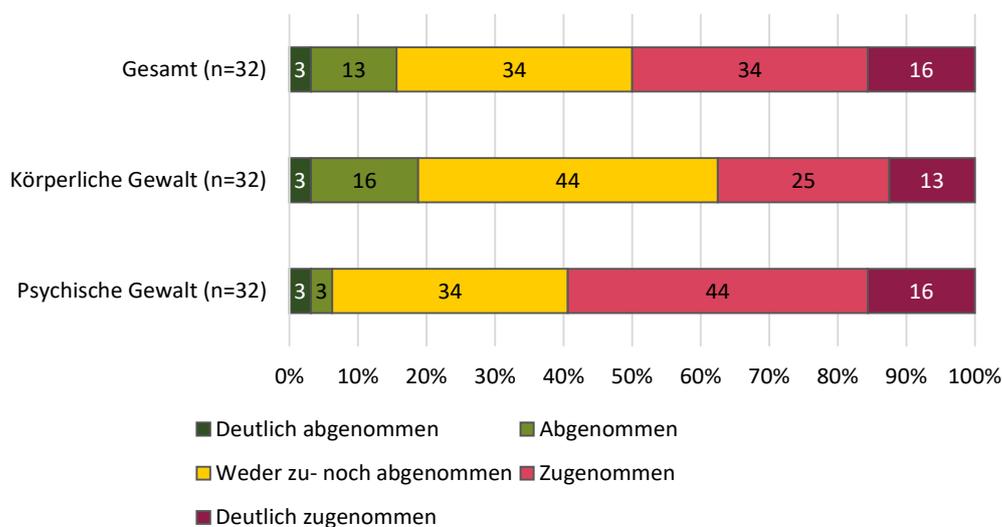
nommen hat. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass ein höherer Anteil eine Zunahme psychischer als körperlicher Gewalt wahrgenommen hat. Die übrigen Befragten geben sich mehrheitlich ambivalent. Jeweils unter einem Prozent der Befragten gab an, dass das Gewaltausmaß (deutlich) abgenommen habe. Ausnahme bildet hier der Balken zur Gesamtzahl, bei dem 1,1 Prozent der Befragten angeben, dass das Gewaltausmaß abgenommen habe.



» **Abbildung 45: Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Beschäftigten**⁵⁶⁵

Abbildung 46 zeigt die Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Unternehmensvertreterinnen und -vertreter. Verglichen zu den Ergebnissen aus der Beschäftigtenbefragung ist hier besonders hervorzuheben, dass die Bewertung der Veränderung im Sinne einer Zunahme von Gewalt bei der Unternehmensbefragung weniger drastisch ausfiel. Einige der oben genannten Beobachtungen reproduzierten sich jedoch auch aus Unternehmenssicht. Im Falle der Gewalt insgesamt (50 Prozent) sowie auch der körperlichen Gewalt (60 Prozent) nahm die Gewalt aus Unternehmenssicht (deutlich) zu. An zweiter Stelle mit je 34 Prozent steht die Angabe weder zu- noch abgenommen. Einer Minderheit der Befragten (16 bzw. sechs Prozent) zufolge nahm die Gewalt (deutlich) ab. Im Falle der körperlichen Gewalt zeigte sich ein anderes Bild: so war ein Gros der Befragten (44 Prozent) ambivalent. 38 Prozent der Befragten gaben an, dass Gewalt im Zuge der Pandemie (deutlich) zugenommen habe. 19 Prozent der Befragten zufolge nahm die Gewalt (deutlich) ab.

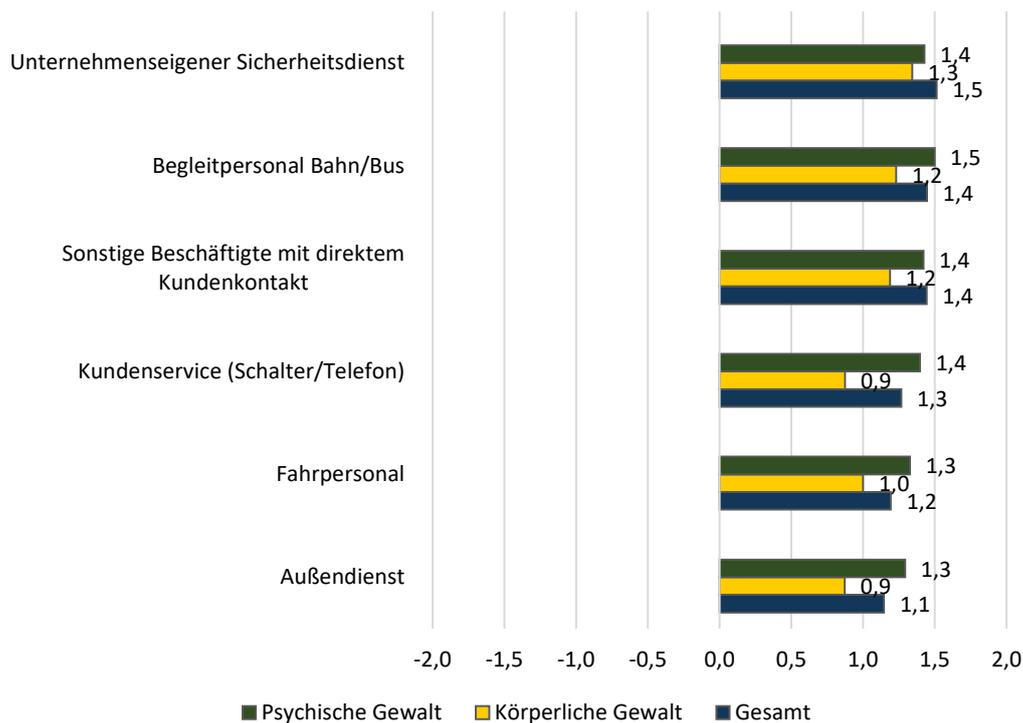
⁵⁶⁵ Der Anteil der Befragten, der angab, dass die Gewalt (körperlich/psychisch/gesamt) seit Beginn der COVID-19-Pandemie (deutlich) abgenommen hat, beträgt weniger als 1 Prozent.



» **Abbildung 46: Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Unternehmensvertreterinnen und -vertreter**

Insgesamt scheint das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte zugenommen zu haben. Diese Beobachtung steht stärker – aber nicht ausschließlich – in Verbindung mit einem Anstieg psychischer Gewaltformen. Dies könnte in Verbindung mit dem Frust von Bürgerinnen und Bürgern – mit der Pandemie-Situation sowie der Pflicht zum Tragen von Masken oder der zeitweisen 3G-Regel (Geimpft, genesen, getestet) in Verkehrsmitteln – stehen.

Da sich die Pandemie je nach Beschäftigungsbereich unterschiedlich ausgewirkt hat, lohnt ein Blick auf die Einschätzungen der Beschäftigten aus den verschiedenen Bereichen. Abbildung 47 zeigt die Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie nach Beschäftigungsbereich aus Sicht der Beschäftigten; es wird jeweils die durchschnittliche Bewertung von „deutlich abgenommen“ (-2) bis „deutlich zugenommen“ (2) dargestellt. Durchschnittlich nahmen die Beschäftigten über die verschiedenen Beschäftigungsbereiche hinweg eine Zunahme von Gewalt wahr. Die Bewertung schwankt über die Bereiche hinweg zwischen 0,9 und 1,5. Dabei fällt bei den Beschäftigten folgender Bereiche die wahrgenommene Veränderung besonders groß aus: Beschäftigte im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (1,5), Begleitpersonal Bahn/Bus (1,4) und sonstige Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt (1,4). Bei psychischer Gewalt betrifft dies die Beschäftigungsbereiche Begleitpersonal Bahn/Bus (1,5) sowie mit jeweils 1,4 Beschäftigte im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst, sonstige Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt und Beschäftigte im Kundenservice am Schalter/am Telefon. Bei körperlicher Gewalt sind die Bereiche Beschäftigte im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (1,3), Begleitpersonal Bahn/Bus (1,2) sowie sonstige Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt (1,2) hervorzuheben.



» **Abbildung 47: Veränderung des Gewaltausmaßes seit Beginn der COVID-19-Pandemie nach Beschäftigungsbereich aus Sicht der Beschäftigten (durchschnittliche Bewertung)**⁵⁶⁶

6.3 Folgen der Gewalt für die Opfer

Gewalterfahrungen am Arbeitsplatz können sowohl körperliche als auch psychische Folgen für die Opfer haben. Aus diesem Grund wurden die Beschäftigten im Verkehrsbereich, die bereits Opfer von Gewalt geworden sind, danach gefragt, welche Folgen die erlebten Übergriffe für sie hatten.

Abbildung 48 zeigt die Folgen von Gewalt auf die Opfer insgesamt und differenziert nach Geschlecht. Bei mehr als 70 Prozent der Opfer hatte das Gewalterlebnis Folgen für die

⁵⁶⁶ Teilstichprobengröße nach Beschäftigungsbereich (jeweils n für die Frage nach insgesamt/körperlicher/psychischer Gewalt):

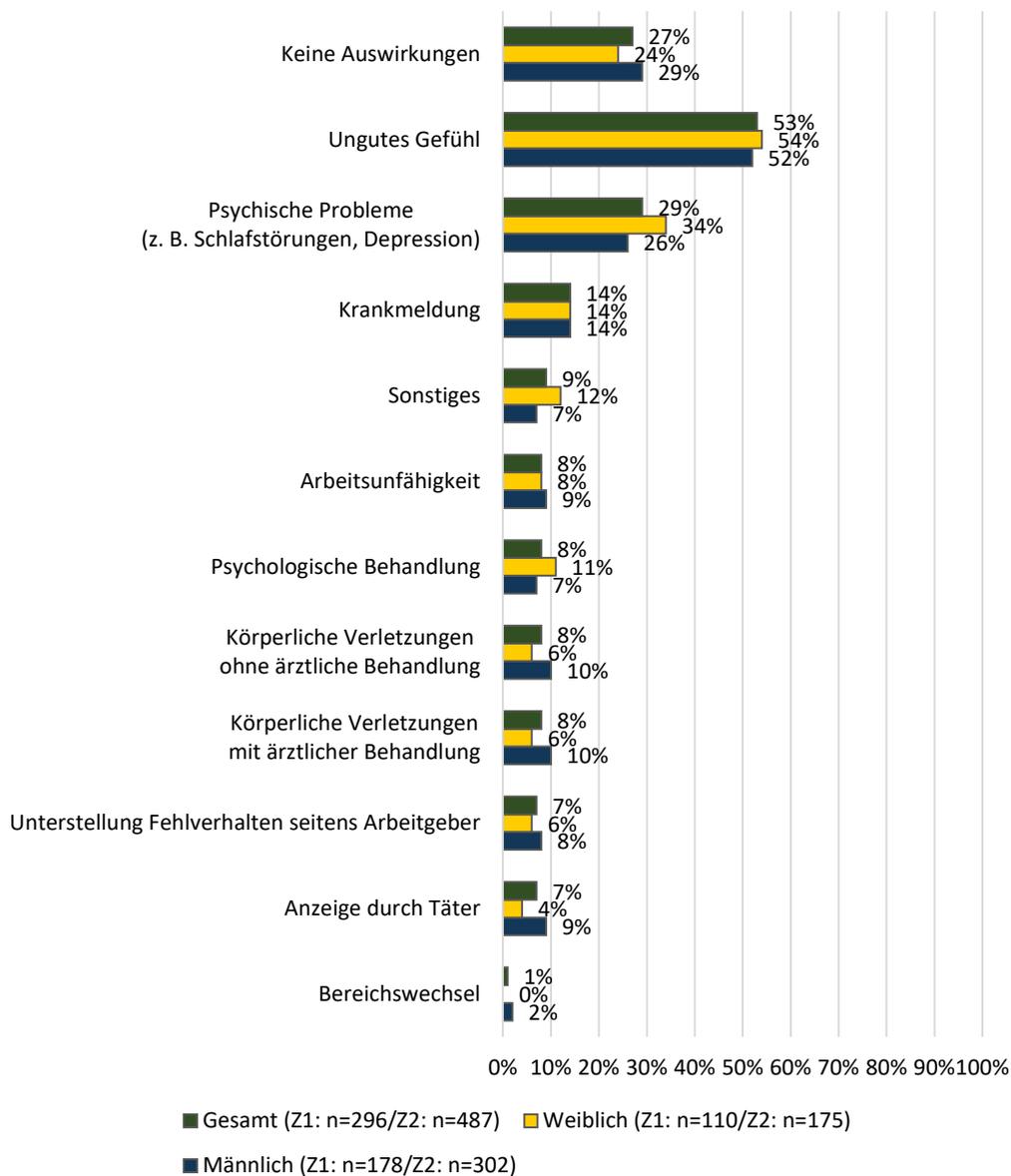
- Gesamt
- Unternehmenseigener Sicherheitsdienst: (n=37/35/35)
- Begleitpersonal Bahn/Bus: (n=365/347/355)
- Sonstige Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt: (n=18/16/19)
- Kundenservice (am Schalter/Telefon): (n=116/95/116)
- Fahrpersonal: (n=414/389/404)
- Außendienst: (n=41/39/41)

betroffene Person. Etwas mehr als ein Viertel der Opfer stellte hingegen keine Auswirkungen fest, wobei dies mit 29 Prozent mehr männliche als weibliche Beschäftigte (24 Prozent) angaben.

Mehr als die Hälfte der Opfer hat in Folge von gewalttätigen Übergriffen ein ungutes Gefühl bei der Arbeit, wobei es kaum einen Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Beschäftigten gibt. Knapp 30 Prozent der Opfer litten unter psychischen Problemen (z. B. Schlafstörungen, Depression etc.). Dies gaben mit 34 Prozent mehr weibliche als männliche Beschäftigte (26 Prozent) an.

Immerhin 14 Prozent der Opfer mussten sich nach einem Gewaltvorfall krankmelden.

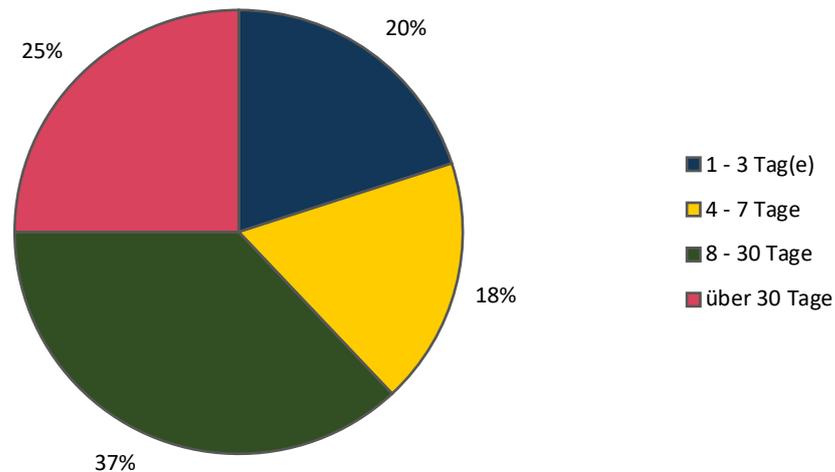
Andere Folgen treten bei den Opfern eher selten auf (z. B. Arbeitsunfähigkeit, sowie psychologische und körperliche Behandlungen). Sehr selten kommt es infolge eines Übergriffs zu einem Bereichswechsel. Je sieben Prozent der von Gewalt betroffenen Beschäftigten gaben an, dass der Arbeitgeber ihnen ein Fehlverhalten unterstellt bzw. der Täter sie angezeigt habe.



» **Abbildung 48: Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Geschlecht**

Anteil der Befragten mit Gewalterfahrungen, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder 2021 den jeweiligen Punkt angegeben haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

Abbildung 49 zeigt, wie lange die betroffenen Beschäftigten in Folge eines gewalttätigen Übergriffs krankgeschrieben wurden. Bei der Mehrheit (62 Prozent) erfolgte eine Krankenschreibung für mehr als sieben Tage. 25 Prozent der Betroffenen gaben sogar an, über 30 Tage krankgeschrieben worden zu sein. Etwa je ein Fünftel der Befragten war ein bis drei bzw. vier bis sieben Tage arbeitsunfähig.

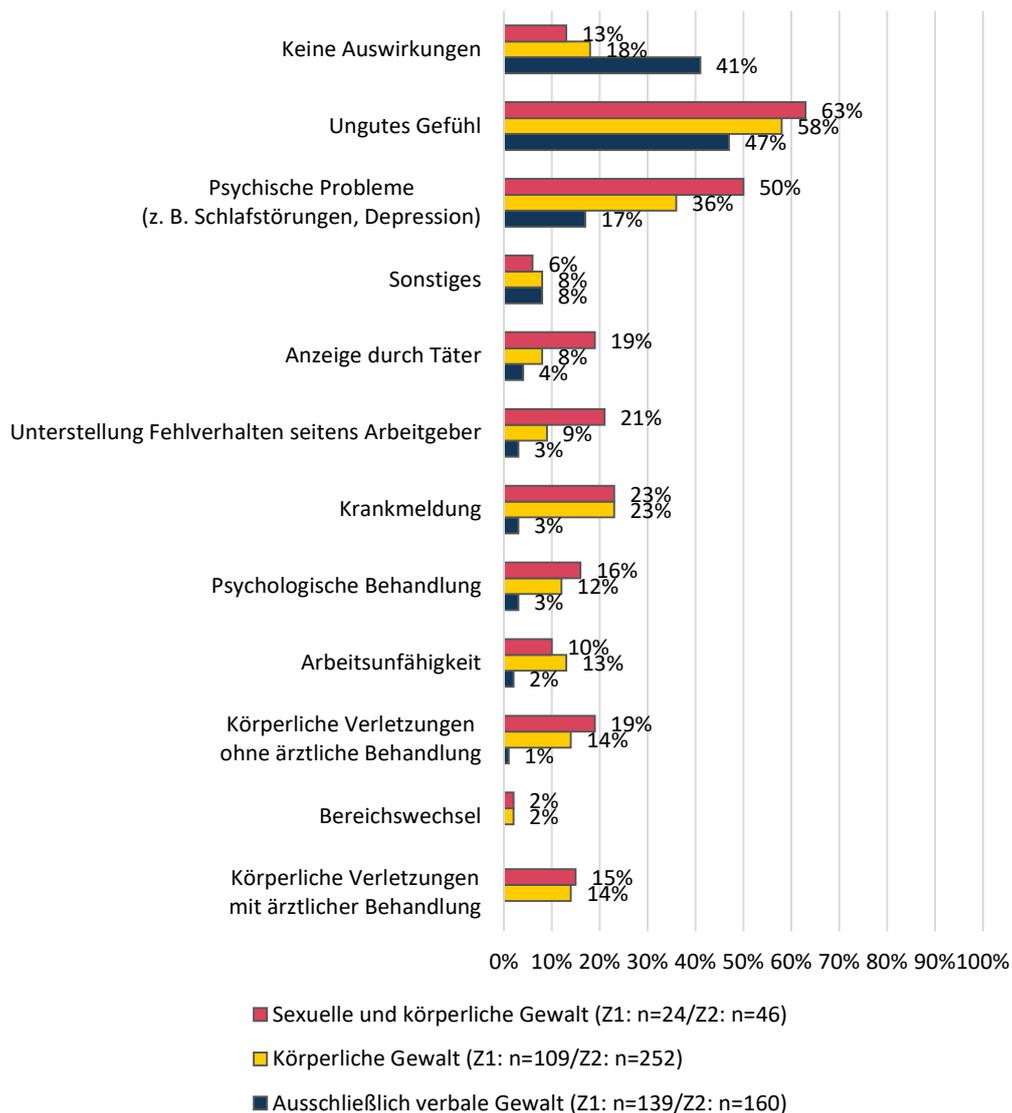


» **Abbildung 49: Dauer der Krankschreibung – Durchschnitt über beide Zeiträume**

Anteil der Befragten mit Krankschreibung, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder 2021 krankgeschrieben wurden (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume) (Z1: n=35/Z2: n=68)

Betrachtet man die Folgen eines gewalttätigen Übergriffs differenziert nach der Art der Gewalterfahrung, zeigt sich, dass Opfer aller Arten von Gewalt vor allem unter einem un-guten Gefühl sowie psychischen Problemen leiden (siehe Abbildung 50). Auffällig ist, dass Betroffenen, die sowohl sexuelle als auch körperliche Gewalt erlebt haben, von Seiten ihres Arbeitgebers besonders häufig Fehlverhalten unterstellt wurde bzw. diese von den Täterinnen und Tätern angezeigt wurden; mit 21 bzw. 19 Prozent fällt dieser Anteil deutlich höher als bei den anderen Gewaltarten aus.

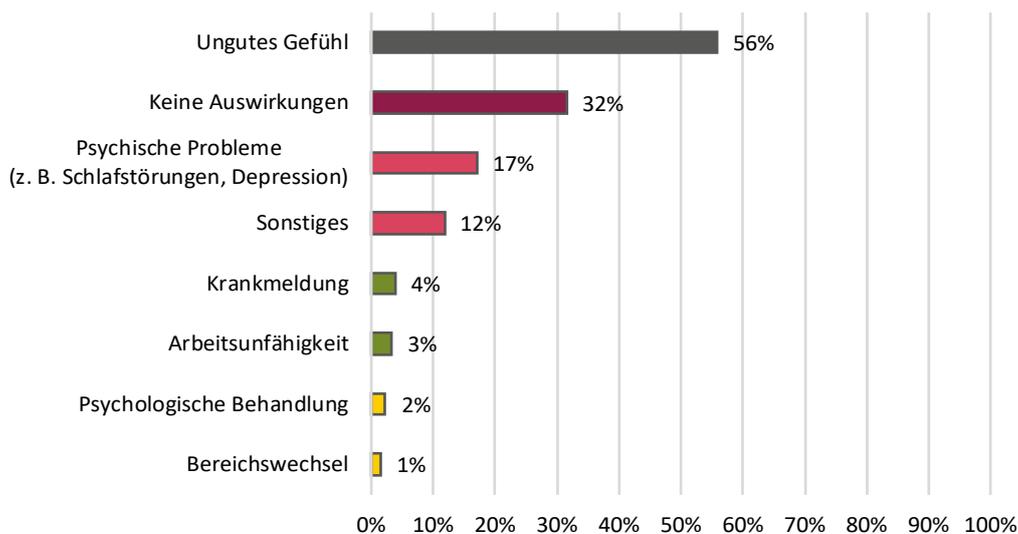
Am folgereichsten für die Opfer sind Vorfälle mit sexueller und körperlicher Gewalt sowie mit ausschließlich körperlicher Gewalt. Nur 13 bzw. 18 Prozent gaben an, dass diese Übergriffe keine Auswirkungen auf sie gehabt hätten.



» **Abbildung 50: Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Opfer nach Art der Gewalterfahrung**

Anteil der Befragten mit Gewalterfahrungen, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder 2021 den jeweiligen Punkt angegeben haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

Auch für Zeuginnen und Zeugen kann das Beobachten von gewalttätigen Übergriffen Folgen haben (siehe Abbildung 51). Bei knapp 70 Prozent der Befragten hatte die Beobachtung eines Übergriffs Auswirkungen auf die jeweilige Person. Hierbei handelte es sich vor allem um ein ungutes Gefühl (56 Prozent), psychische Probleme (17 Prozent) sowie sonstige Auswirkungen (zwölf Prozent). Seltener kam es zu Krankmeldungen (vier Prozent), Arbeitsunfähigkeit (drei Prozent), psychologischen Behandlungen (zwei Prozent) sowie einem Bereichswechsel (ein Prozent). Hingegen gaben 32 Prozent der Zeuginnen und Zeugen an, dass der beobachtete Übergriff keine Auswirkungen auf sie hatte.

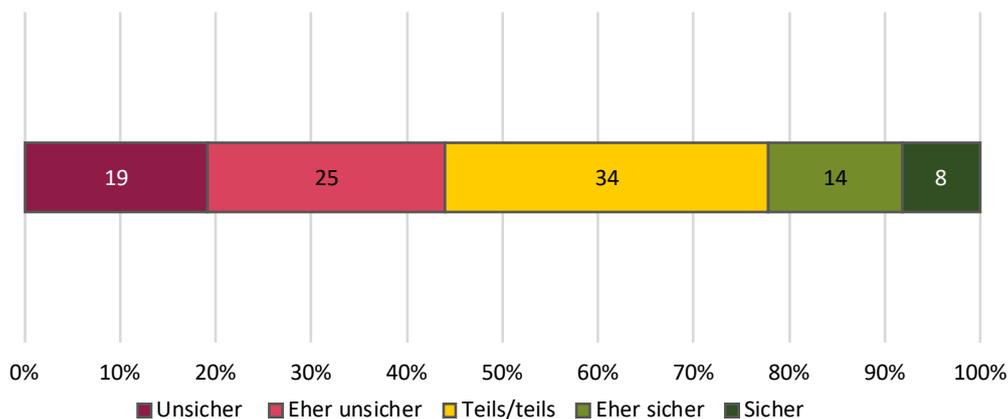


» **Abbildung 51: Folgen gewalttätiger Übergriffe auf die Zeuginnen und Zeugen**

Anteil der Zeuginnen oder Zeugen von Gewalt, die in Folge eines oder mehrerer gewalttätiger Übergriffe im Jahr 2019 oder 2021 den jeweiligen Punkt angegeben haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume) (Z1: n=231/Z2: n=359)

6.4 Sicherheitsgefühl der Beschäftigten

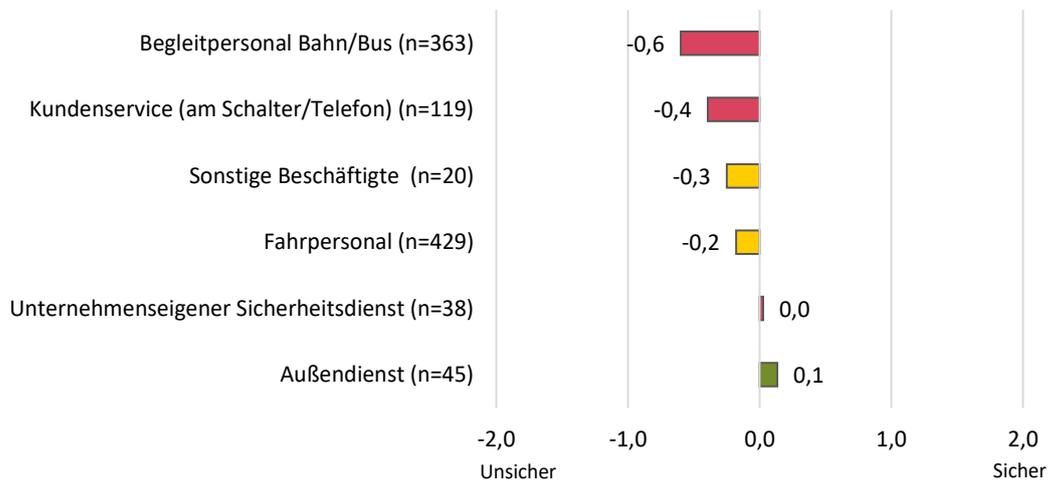
Im Rahmen der Beschäftigtenbefragung sollten alle Befragten angeben, wie sicher sie sich derzeit an Ihrem Arbeitsplatz fühlen (siehe Abbildung 52). Die Frage bezieht sich dabei auf die Gefahr, Opfer eines gewalttätigen Übergriffs zu werden. Insgesamt 44 Prozent der Befragten fühlten sich (eher) unsicher an ihrem Arbeitsplatz, während sich 22 Prozent (eher) sicher fühlten. 34 Prozent der Befragten waren ambivalent in ihrer Einschätzung.



» **Abbildung 52: Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz**

Anteil der Befragten, die die jeweilige Bewertung abgegeben haben (n=1.022)

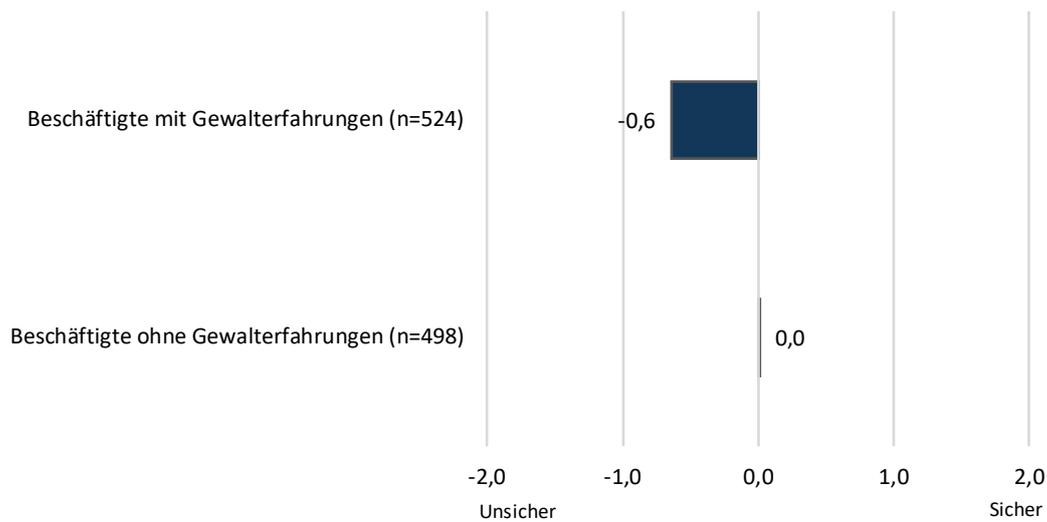
Differenziert nach Beschäftigungsbereichen (siehe Abbildung 53) ergibt sich folgendes Bild: am unsichersten fühlt sich im Durchschnitt das Begleitpersonal Bahn/Bus (-0,6), gefolgt von Beschäftigten im Kundenservice am Schalter/am Telefon (-0,4) sowie sonstigen Beschäftigten mit direktem Kundenkontakt (-0,3). Ebenso im leicht negativen Bereich (-0,2) bewegt sich das Fahrpersonal. Ambivalent wurde das Sicherheitsgefühl von den Beschäftigten des unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes eingestuft. Nur die sonstigen Beschäftigten im Außendienst fühlen sich mit 0,1 eher sicher am Arbeitsplatz.



» **Abbildung 53: Durchschnittliches Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte aus dem jeweiligen Beschäftigungsbereich

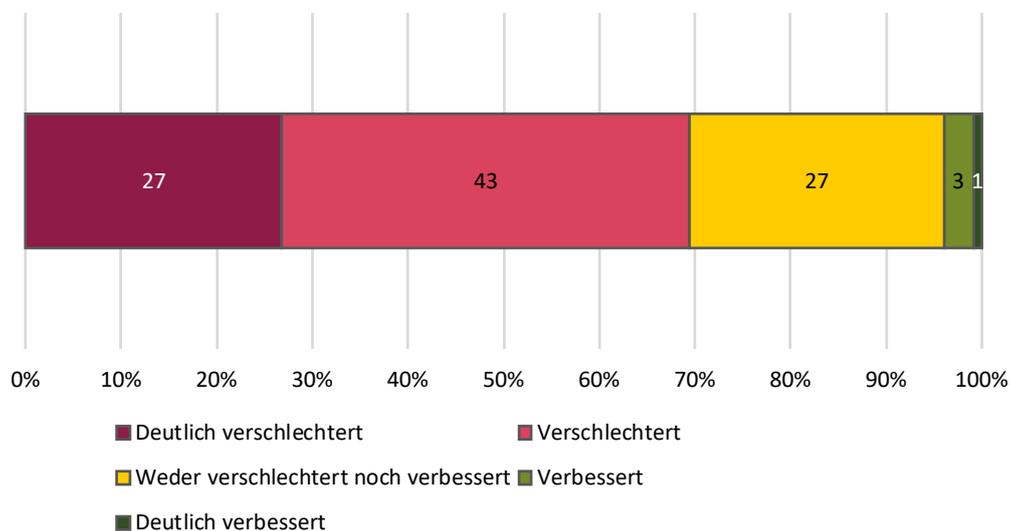
Aus Abbildung 54 geht hervor, dass die Beschäftigten ohne Gewalterfahrungen (0) ein höheres Sicherheitsgefühl als die Beschäftigten mit Gewalterfahrung (-0,6) haben. Insgesamt ist jedoch darauf hinzuweisen, dass die Einschätzung der Beschäftigten ohne Gewalterfahrung lediglich ambivalent ausfällt.



» **Abbildung 54: Durchschnittliches Sicherheitsgefühl nach vorherigen Gewalterfahrungen**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

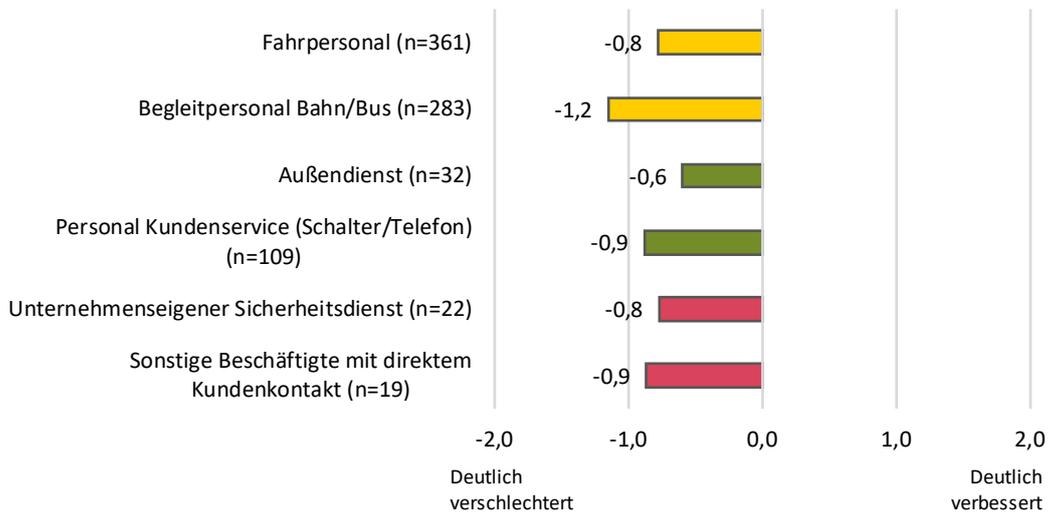
Des Weiteren wurde im Rahmen der Beschäftigtenbefragung nach der Veränderung des Sicherheitsgefühls der Beschäftigten in den letzten drei Jahren gefragt. Insgesamt wurde deutlich, dass sich das Sicherheitsgefühl in den vergangenen drei Jahren bei 70 Prozent der Befragten (deutlich) verschlechtert hat (siehe Abbildung 55). Bei 27 Prozent der Befragten fiel die Bewertung ambivalent aus. Hingegen hat sich bei nur vier Prozent das Sicherheitsgefühl (deutlich) verbessert.



» **Abbildung 55: Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz in den letzten drei Jahren**

Anteil der Befragten, die die jeweilige Bewertung abgegeben haben (n=828)

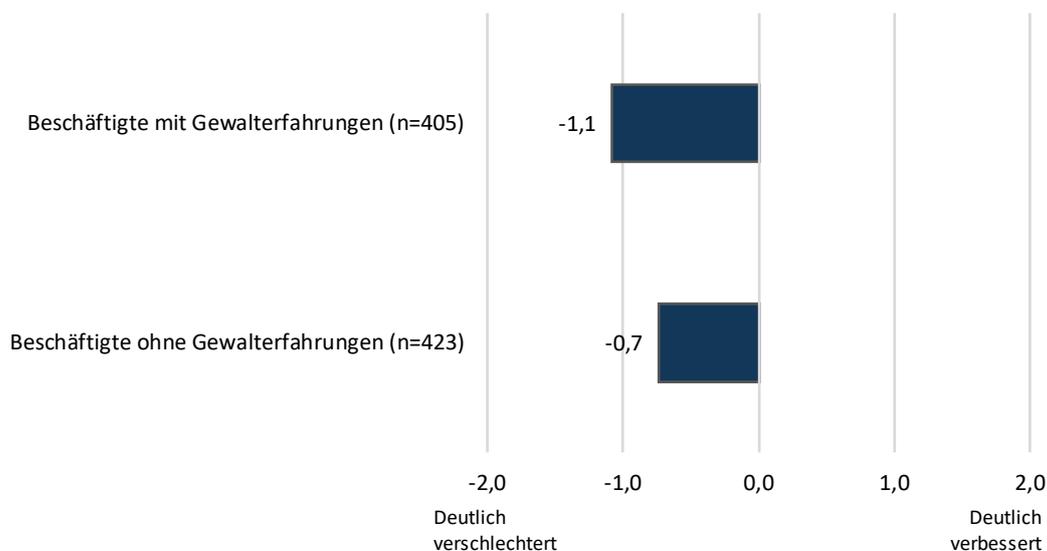
Abbildung 56 zeigt die durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich. Auch hier wird deutlich, dass sich das Sicherheitsgefühl durchweg verschlechtert hat. Die mit -1,2 stärkste Veränderung ist beim Begleitpersonal Bahn/Bus festzustellen, mit -0,6 am geringsten fiel die Veränderung des Sicherheitsgefühls bei sonstigen Beschäftigten im Außendienst aus. In den übrigen Beschäftigungsbereichen wird die Veränderung mit -0,8 bzw. -0,9 eingeschätzt.



» **Abbildung 56: Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz nach Beschäftigungsbereich**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte aus dem jeweiligen Beschäftigungsbereich

Betrachtet man die durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls nach vorherigen Gewalterfahrungen, zeigt sich, dass sich das Sicherheitsgefühl bei Beschäftigten mit Gewalterfahrungen etwas stärker veränderte (-1,1) als bei Beschäftigten ohne Gewalterfahrungen (-0,7) (Abbildung 57).



» **Abbildung 57: Durchschnittliche Veränderung des Sicherheitsgefühls nach vorherigen Gewalterfahrungen**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

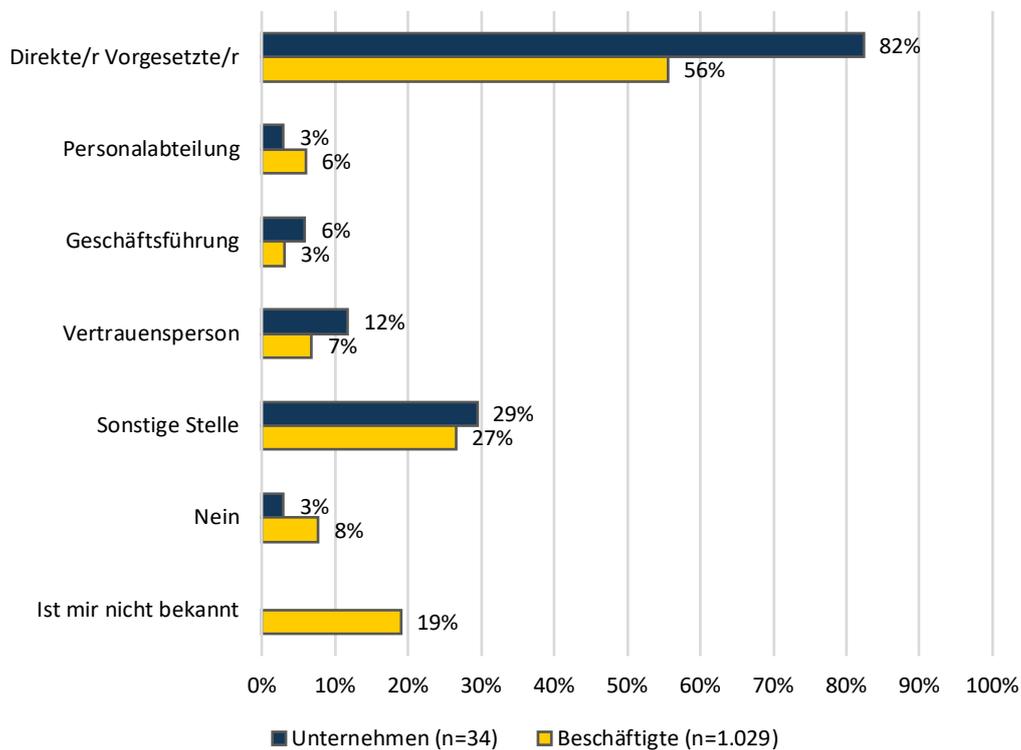
6.5 Meldung und Erfassung von Gewalt

Im Zusammenhang mit gewalttätigen Übergriffen auf Beschäftigte im Verkehrsbereich stellt sich die Frage, welche Möglichkeiten bestehen, solche Vorfälle zu melden und zu erfassen. Mit Blick auf die Dunkelziffer ist zudem von Interesse, aus welchen Gründen Beschäftigte von der Meldung gewalttätiger Übergriffe absehen. Die Ergebnisse der beiden Befragungen zu diesen Punkten werden im Folgenden dargestellt.

6.5.1 Zuständigkeiten für die Meldung und Erfassung von Gewalt

Es gibt mit Blick auf Meldesysteme unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten, die Unternehmen zur Verfügung stehen. Die Gestaltung der Meldewege und die Festlegung von Zuständigkeiten für die Entgegennahme von Meldungen können dazu beitragen, dass Beschäftigte im Falle eines gewalttätigen Übergriffs wissen, an wen sie sich wenden können, um die erforderliche Unterstützung zu erhalten.

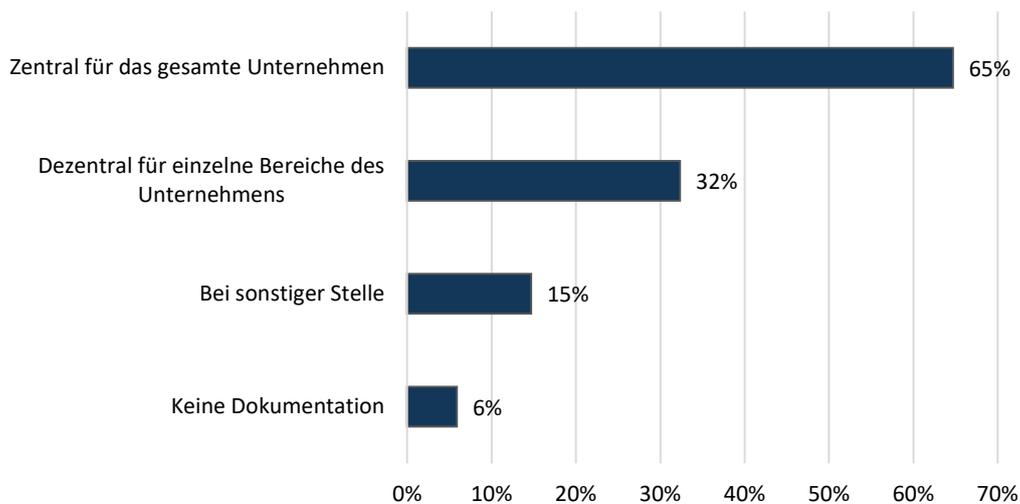
Abbildung 58 gibt die Angaben der Befragten wieder, die eine Aussage darüber treffen konnten, ob in ihrem Unternehmen eine (Dienst-)Anweisung vorgibt, gewalttätige Übergriffe an eine entsprechende Stelle zu melden. Dabei stehen sowohl bei den Unternehmen (82 Prozent) als auch bei den Beschäftigten (56 Prozent) jeweils die direkten Vorgesetzten an erster Stelle, gefolgt von einer sonstigen Stelle mit 29 (Unternehmen) bzw. 27 Prozent (Beschäftigte). Rund ein Fünftel der Beschäftigten (19 Prozent) gab an, dass ihnen eine solche Stelle nicht bekannt sei. Vertrauenspersonen wurden von zwölf Prozent der Unternehmen und sieben Prozent der Beschäftigten angegeben. Zwischen jeweils drei bzw. sechs Prozent schwanken die Kategorien „Personalabteilung“ und „Geschäftsführung“. Drei Prozent der Unternehmen gab an, dass es in ihrem Unternehmen keine entsprechende Stelle hierzu gebe. Bei den Beschäftigten machten dies acht Prozent aus.



>> Abbildung 58: (Dienst-)Anweisung zur Meldung von Gewalt – Zuständigkeit Entgegennahme

Anteil der Unternehmen/Beschäftigten, die angeben, dass in ihrem Unternehmen eine (Dienst-)Anweisung vorgibt, gewalttätige Übergriffe an eine entsprechende Stelle zu melden

Sind Meldungen zu gewalttätigen Übergriffen eingegangen, sollten diese auch dokumentiert werden, um einen Überblick über das Ausmaß des Problems in den Unternehmen zu haben. Die Unternehmen wurden deshalb gefragt, wie bzw. wo gewalttätige Übergriffe auf Beschäftigte in ihrem Unternehmen dokumentiert werden (siehe Abbildung 59). Dabei gab eine Mehrheit der Unternehmensvertreterinnen und -vertreter (65 Prozent) an, dass Übergriffe zentral für das gesamte Unternehmen dokumentiert würden, gefolgt von rund einem Drittel der Befragten, die angaben, dass die Übergriffe dezentral für einzelne Bereiche des Unternehmens erfasst würden. 15 Prozent gaben hier eine sonstige Stelle an. Sechs Prozent verneinten dies.

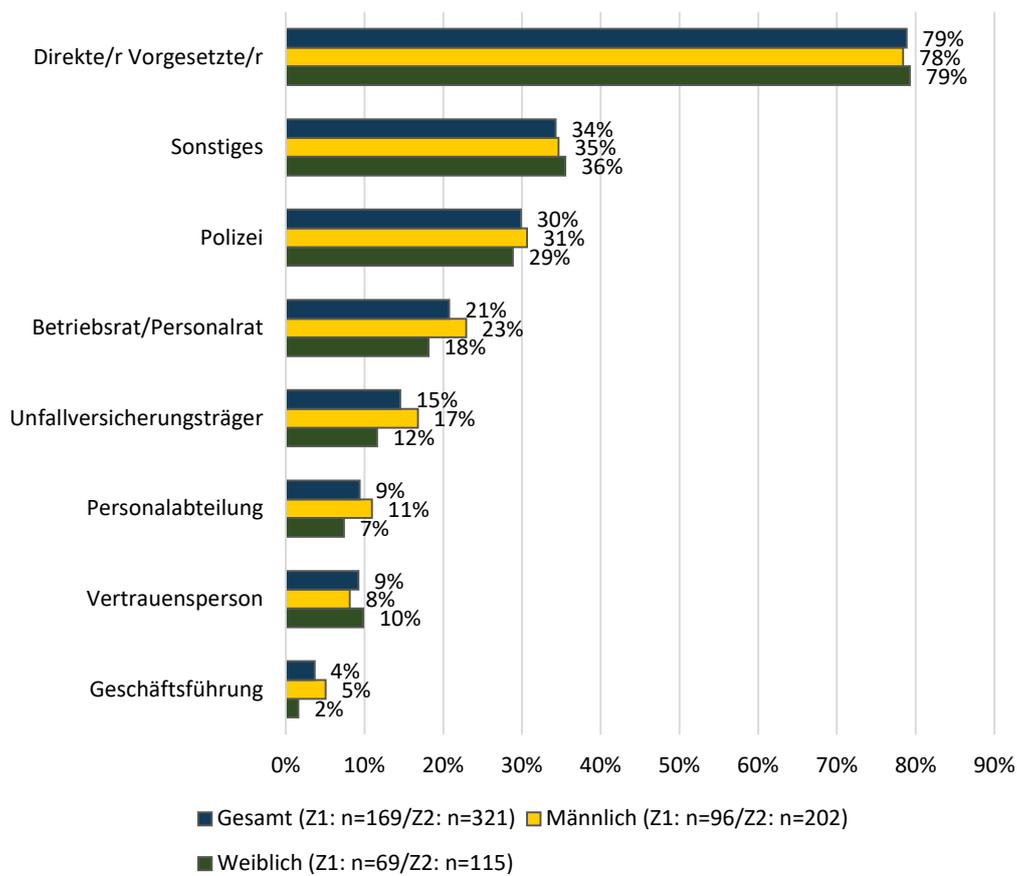


» **Abbildung 59: Art der Dokumentation gewalttätiger Übergriffe in Unternehmen**

Anteil der Unternehmen, bei denen gewalttätige Übergriffe dokumentiert werden (n=34)

6.5.2 Genutzte Meldewege

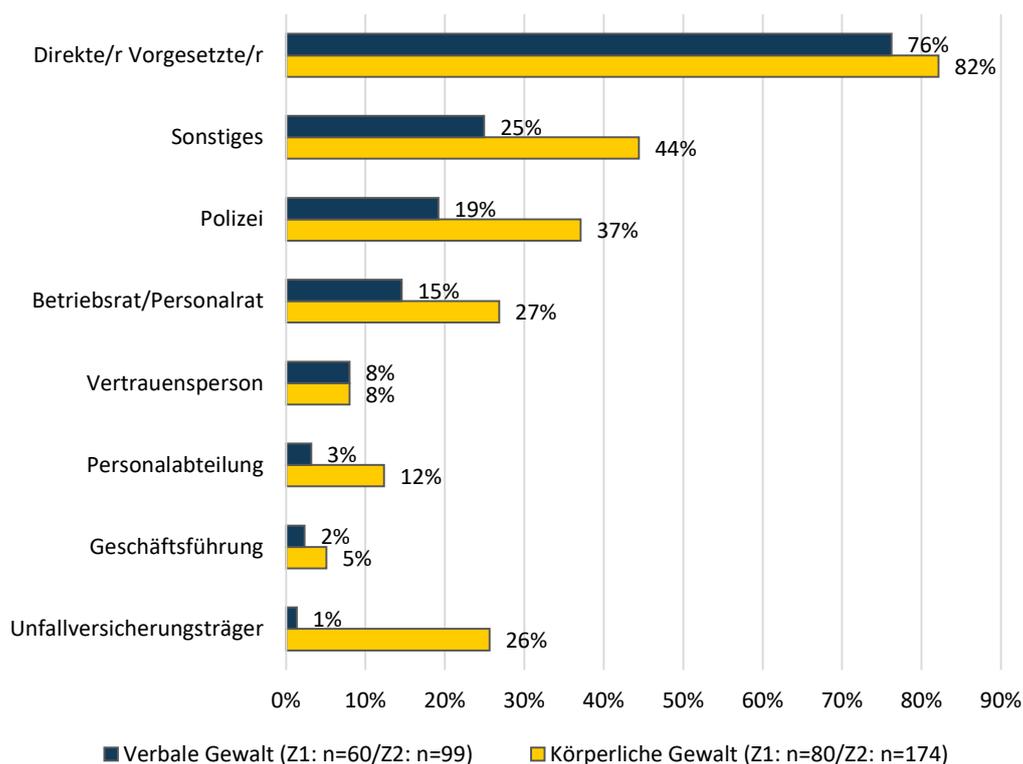
Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Geschlecht werden in Abbildung 60 dargestellt. Insgesamt ist festzustellen, dass die Abweichungen nach Geschlecht zwischen einem und fünf Prozentpunkten schwanken und damit eher geringfügig sind. Aus diesem Grund wird bei der Beschreibung ebendieser Abbildung ausschließlich auf die durchschnittlichen Werte Bezug genommen. An erster Stelle der zur Meldung genutzten Stellen stehen direkte Vorgesetzte mit durchschnittlich 79 Prozent. Daran schließt die Kategorie Sonstiges mit durchschnittlich 34 Prozent an, gefolgt von der Polizei mit 30 Prozent. Der Betriebsrat/Personalrat wurde von 21 Prozent der Befragten informiert. Bei Unfallversicherungsträgern waren es 15 Prozent. Selten zur Meldung genutzt mit Prozentsätzen zwischen vier und neun Prozent werden die Personalabteilung, Vertrauenspersonen sowie die Geschäftsführung.



» **Abbildung 60: Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Geschlecht**

Anteil der Beschäftigten, die die jeweilige Stelle über gewalttätige Übergriffe informiert haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

Unterteilt nach der Art des schwerwiegendsten gemeldeten Übergriffs (siehe Abbildung 61) zeigt sich insgesamt, dass die Prozentwerte der zur Meldung genutzten Stellen bei verbaler Gewalt durchweg geringer sind. Auch die prozentuale Abfolge der verschiedenen Stellen unterscheidet sich in Teilen. Erneut wurden direkte Vorgesetzte (körperliche Gewalt: 82 Prozent; verbale Gewalt: 76 Prozent), gefolgt von sonstigen Stellen (körperliche Gewalt: 44 Prozent; verbale Gewalt: 25 Prozent) sowie die Polizei (körperliche Gewalt: 37 Prozent; verbale Gewalt: 19 Prozent) am häufigsten informiert. Bei körperlicher Gewalt stehen Unfallversicherungsträger mit 26 Prozent an vierter Stelle, bei verbaler Gewalt ist mit 15 Prozent der Betriebsrat/Personalrat zu nennen. An fünfter Stelle stehen bei körperlicher Gewalt der Betriebsrat/Personalrat. Schlusslicht mit Prozentsätzen zwischen zwei und zwölf Prozent bilden Vertrauenspersonen, die Personalabteilung und die Geschäftsführung. Zudem wird den Unfallversicherungsträgern verbale Gewalt mit nur einem Prozent sehr selten gemeldet.

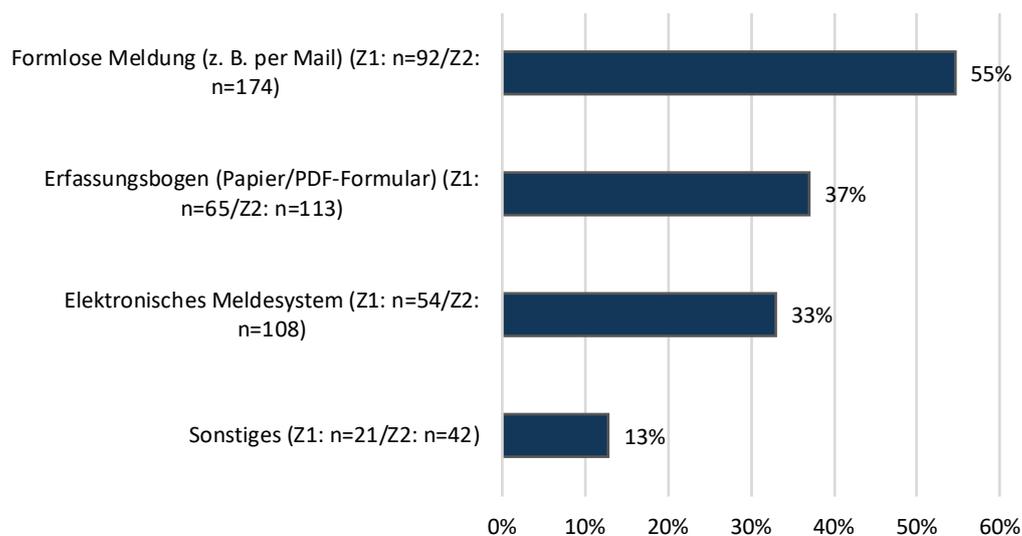


» **Abbildung 61: Genutzte Stellen zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art des schwerwiegendsten gemeldeten Übergriffs⁵⁶⁷**

Anteil der Beschäftigten, die die jeweilige Stelle über gewalttätige Übergriffe informiert haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

Abbildung 62 zeigt die Angaben der Beschäftigten der zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen genutzten Wege. In knapp mehr als der Hälfte der Fälle (55 Prozent) wurde eine formlose Meldung (z. B. per Mail) gemacht. 37 Prozent gaben an, einen Erfassungsbogen (Papier/PDF-Formular) genutzt zu haben, gefolgt von elektronischen Meldesystemen mit 33 Prozent. 13 Prozent nutzen die Kategorie „Sonstiges“.

⁵⁶⁷ Für sexuelle Gewalt als schwerwiegendster gemeldeter Übergriff liegen weniger als 15 Fälle pro Befragungszeitraum vor. Daher wird auf die Darstellung verzichtet.



» **Abbildung 62: Genutzte Wege zur Meldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte**

Anteil der Beschäftigten, die gewalttätige Übergriffe über den jeweiligen Weg gemeldet haben (Mittelwert für die beiden Befragungszeiträume)

6.5.3 Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen

Nachdem sich die vorherigen Kapitel eingehend mit der Meldung von Übergriffen beschäftigt haben, ist es mit Blick auf die Untersuchung der Dunkelziffer von besonderer Bedeutung, die Gründe zu identifizieren, warum von einer Meldung abgesehen wurde. Deshalb wurden die Beschäftigten, die im Jahr 2019 oder 2021 Übergriffe erlebt, aber nicht alle dieser Übergriffe gemeldet haben, nach ihren Gründen für die Nichtmeldung befragt (siehe Abbildung 63).

Besonders häufig (zwischen 41 und 64 Prozent) wurde dabei angegeben, dass

- » eine Meldung nichts an der Situation ändern würde,
- » sie den/die gewalttätigen Übergriff(e) für nicht meldewürdig erachtet hätten sowie
- » der bürokratische Aufwand der Meldung für sie zu groß gewesen sei.

Im Mittelfeld (zwischen zehn und 21 Prozent) bewegen sich die Angaben, dass

- » der Arbeitgeber/die Vorgesetzten keine Unterstützung nach der Meldung eines gewalttätigen Übergriffs bieten würde/n,
- » sonstiges,
- » die Täterin/der Täter psychisch krank/unzurechnungsfähig gewesen sei,
- » man befürchtet habe, dass eine Meldung negative Konsequenzen haben könnte,
- » in dem Unternehmen eine Meldung von gewalttätigen Übergriffen nicht gerne gesehen werde sowie

» die Täterin/der Täter nicht strafmündig gewesen sei.

Sehr selten (zwischen einem und drei Prozent) waren die Angaben, dass

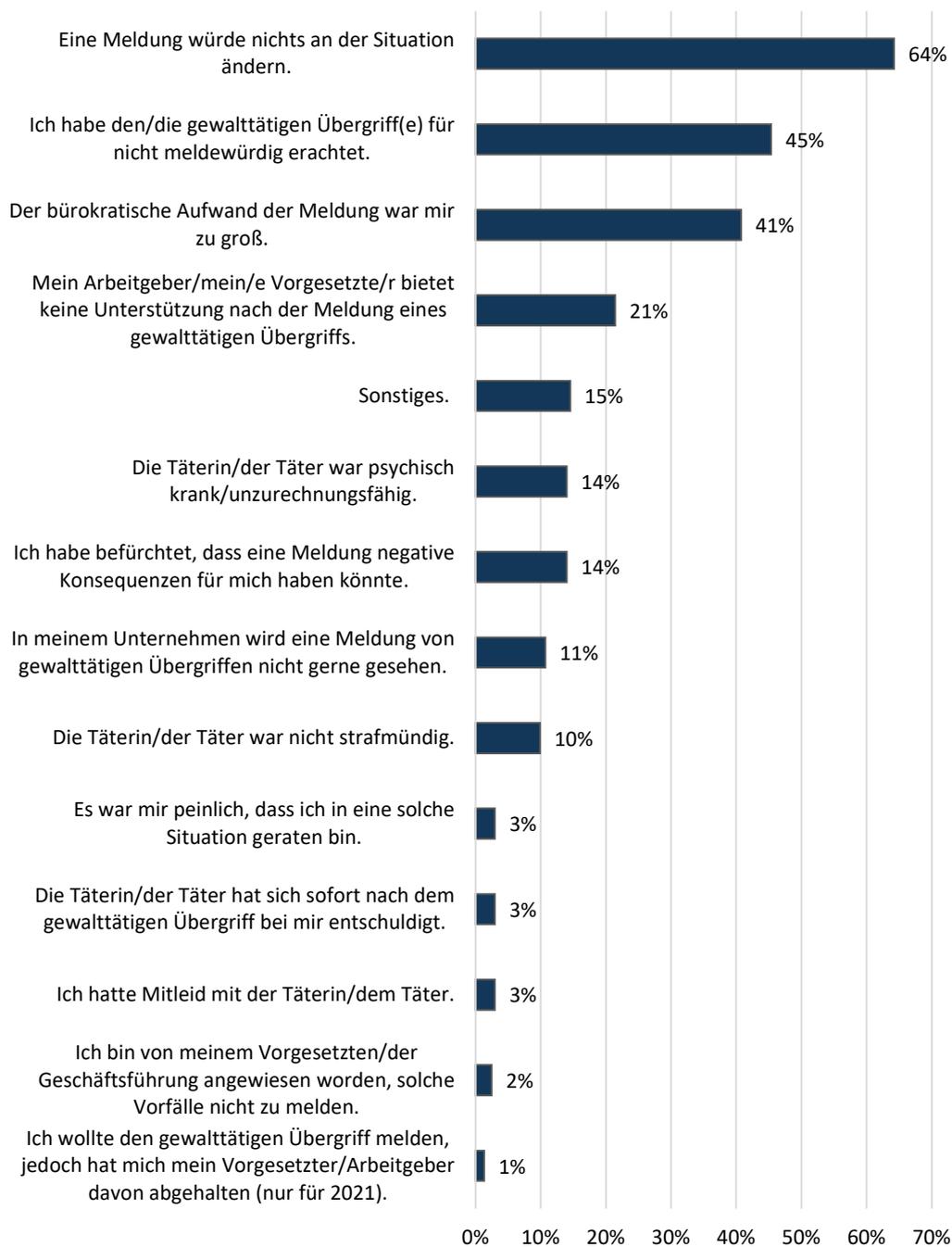
» es ihnen peinlich gewesen sei, dass man in eine solche Situation geraten sei,

» die Täterin/der Täter sich sofort nach dem gewalttätigen Übergriff bei ihnen entschuldigt habe,

» sie Mitleid mit der Täterin/dem Täter gehabt hätten,

» sie von dem Vorgesetzten/der Geschäftsführung angewiesen worden seien, solche Vorfälle nicht zu melden sowie

» sie den gewalttätigen Übergriff melden wollten, sie jedoch von ihrem Vorgesetzten/Arbeitgeber davon abgehalten worden seien (nur für 2021).

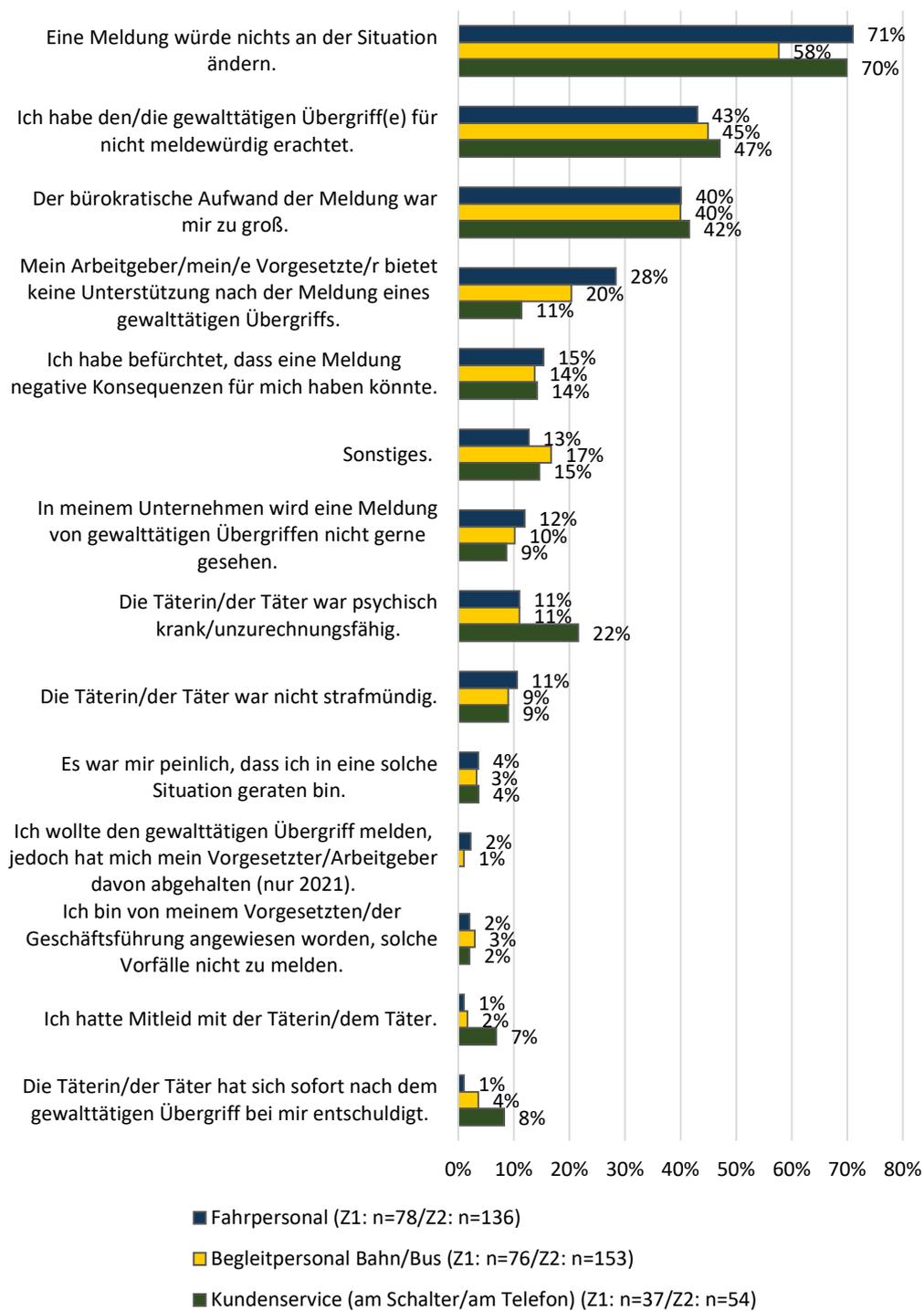


» **Abbildung 63: Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte**

Anteil der Befragten, die den jeweiligen Grund für eine Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen angeben (Z1: n=206/Z2: n=379)

Differenziert man die Gründe der Nichtmeldung nach Beschäftigungsbereich (siehe Abbildung 64), zeigt sich, dass die Abweichungen der Angaben untereinander weniger groß

ausfallen und in Teilen der obigen Beschreibung ähneln. Mit Angaben zwischen 58 (Begleitpersonal Bahn/Bus) und 71 Prozent (Fahrpersonal) ist für alle Beschäftigungsbereiche besonders hervorzuheben, dass eine Meldung nichts an der Situation ändern würde. Dass sie den/die gewalttätigen Übergriff(e) für nicht meldewürdig erachtet hätten, steht mit prozentualen Angaben zwischen 43 (Fahrpersonal) und 47 Prozent (Beschäftigte im Kundenservice) an zweiter Stelle. Gefolgt wird ebendiese Kategorie durch die Angabe, dass der bürokratische Aufwand der Meldung für sie zu groß gewesen sei, die Prozentsätze zwischen 40 (Fahrpersonal, Begleitpersonal Bahn/Bus) und 42 Prozent (Beschäftigte im Kundenservice) aufweist. Platz vier unterscheidet sich zwischen den Beschäftigungsbereichen: so ist hier bei den Beschäftigten im Kundendienst mit 22 Prozent die Angabe, dass die Täterin/der Täter psychisch krank/unzurechnungsfähig gewesen sei, zu nennen, während beim Begleitpersonal Bahn/Bus und dem Fahrpersonal mit 20 bzw. 28 Prozent die Angabe, dass der Arbeitgeber/die Vorgesetzten keine Unterstützung nach der Meldung eines gewalttätigen Übergriffs bieten würden, an vierter Stelle steht.



» **Abbildung 64: Ausgewählte Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Beschäftigungsbereich⁵⁶⁸**

Anteil der Beschäftigten, die den jeweiligen Grund für eine Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen angeben

Abbildung 65 unterteilt die Gründe der Nichtmeldung nach der Art der schwerwiegendsten Gewalterfahrung. Erneut steht hier mit 66 bzw. 81 Prozent die Angabe, dass eine Meldung nichts an der Situation ändern würde, an erster Stelle. Bei sexueller und körperlicher Gewalt folgen darauf u. a. die Angaben, dass

- » der bürokratische Aufwand der Meldung für sie zu groß gewesen sei (70 Prozent),
- » sie den/die gewalttätigen Übergriff(e) für nicht meldewürdig erachtet hätten (41 Prozent) sowie
- » der Arbeitgeber/die Vorgesetzten keine Unterstützung nach der Meldung eines gewalttätigen Übergriffs bieten würde/n (37 Prozent).

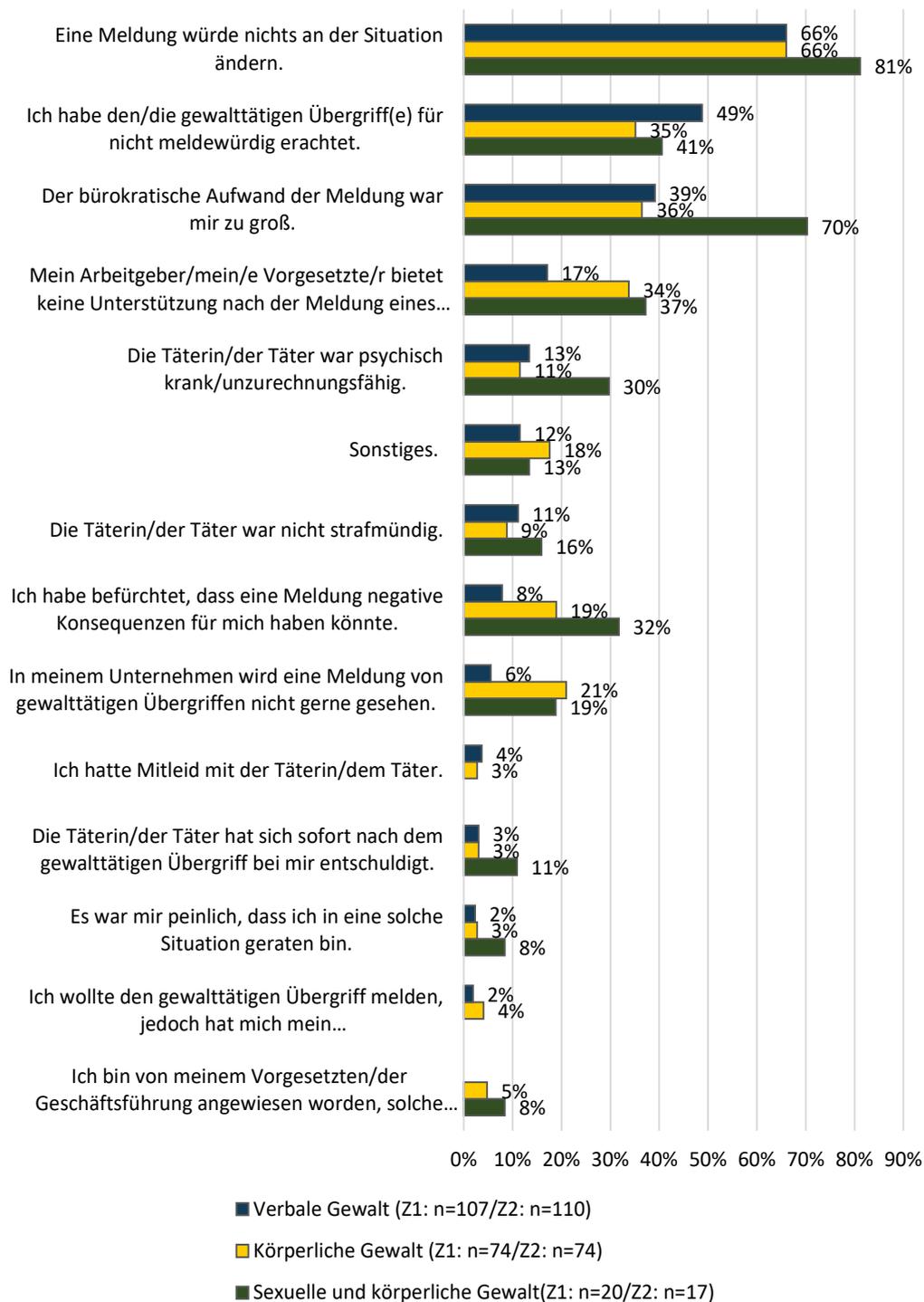
Bei körperlicher Gewalt sind hier die Angaben hervorzuheben, dass

- » der bürokratische Aufwand der Meldung für sie zu groß gewesen sei (36 Prozent),
- » sie den/die gewalttätigen Übergriff(e) für nicht meldewürdig erachtet hätten (35 Prozent) sowie
- » der Arbeitgeber/die Vorgesetzten keine Unterstützung nach der Meldung eines gewalttätigen Übergriffs bieten würde/n (34 Prozent).

Bei verbaler Gewalt folgen darauf u. a. die Angaben, dass

- » sie den/die gewalttätigen Übergriff(e) für nicht meldewürdig erachtet hätten (49 Prozent),
- » der bürokratische Aufwand der Meldung für sie zu groß gewesen sei (39 Prozent) sowie
- » der Arbeitgeber/die Vorgesetzten keine Unterstützung nach der Meldung eines gewalttätigen Übergriffs bieten würde/n (17 Prozent).

⁵⁶⁸ Für die Beschäftigungsgruppen Außendienst, unternehmenseigener Sicherheitsdienst bzw. sonstige Beschäftigte liegen für mindestens einen Befragungszeitraum weniger als 15 Fälle vor. Die Bereiche werden daher nicht dargestellt.



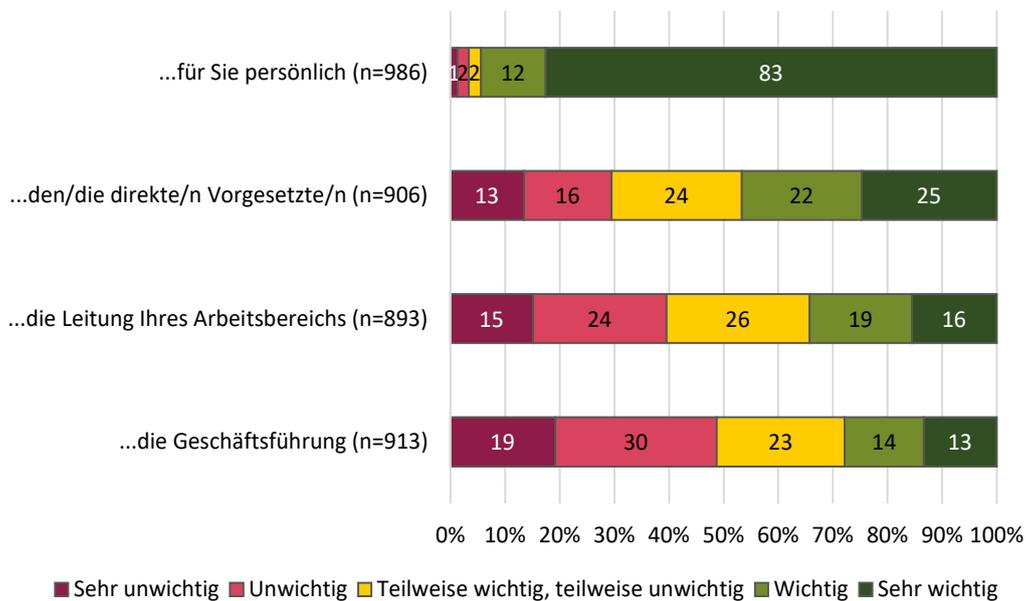
» Abbildung 65: Ausgewählte Gründe für die Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen durch Beschäftigte nach Art der schwerwiegendsten Gewalterfahrung

Anteil der Beschäftigten, die den jeweiligen Grund für eine Nichtmeldung von gewalttätigen Übergriffen angeben

6.6 Stellenwert des Themas Gewalt am Arbeitsplatz

Zur besseren Einordnung der Befragungsergebnisse zum Ausmaß und zur Dunkelziffer, aber auch zur Bewertung der Präventions- und Nachsorgemaßnahmen wurden die Beschäftigten gebeten, eine Einschätzung dazu abzugeben, wie wichtig das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ für sie selbst und für ihre Vorgesetzten auf den verschiedenen Hierarchieebenen ihres Unternehmens ist (siehe Abbildung 66).

95 Prozent der Beschäftigten halten das Thema für (sehr) wichtig, während drei Prozent der Meinung sind, dass es (eher) unwichtig sei. Bei zwei Prozent fällt die Einschätzung ambivalent aus. Bei der von Beschäftigten wahrgenommenen Relevanz des Themas auf den übergeordneten Hierarchieebenen lässt sich feststellen, dass je höher die Hierarchieebene, desto geringer der Stellenwert ist, der dem Thema zugerechnet wird. Besonders gravierend ist in diesem Zusammenhang, dass weniger als die Hälfte der Beschäftigten der Meinung ist, dass die höheren Ebenen den Schutz der Beschäftigten für (sehr) wichtig und dass zwischen 29 Prozent (direkte Vorgesetzte) und 49 Prozent (Geschäftsführung) diesen für (sehr) unwichtig halten.

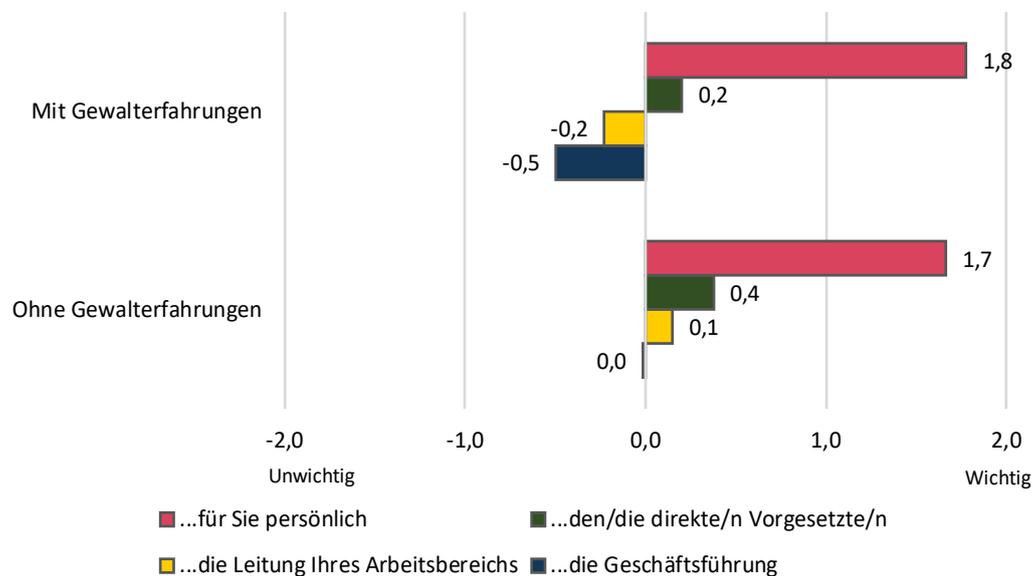


» **Abbildung 66: Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten**

Anteil der Befragten, die die jeweilige Bewertung abgegeben haben

Differenziert man die Angaben der Beschäftigten danach, ob sie im Befragungszeitraum selbst Gewalterfahrungen gemacht haben, ergibt sich folgendes Bild (siehe Abbildung 67). Für Beschäftigte ist das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ unabhängig von den jeweiligen Gewalterfahrungen sehr bedeutend. So fällt die Differenz zwischen Beschäftigten mit und ohne Gewalterfahrungen mit 0,1 sehr gering aus. Bei der Einschätzung der Vorgesetzten auf den unterschiedlichen Hierarchieebenen durch die Beschäftigten zeigt sich, dass Beschäftigte, die Gewalt erlebt haben, den Stellenwert des

Schutzes vor Gewalt bei den übergeordneten Ebenen geringer als Beschäftigte ohne Gewalterfahrungen einschätzen. Dabei fällt die wahrgenommene Bedeutung des Themas umso geringer aus, je weiter oben in der Hierarchieebene die Vorgesetzten stehen. Bei den Beschäftigten mit Gewalterfahrung kam es im Falle der Geschäftsführung (-0,5) und der Leitung ihres Arbeitsbereichs (-0,2) sogar zu leicht negativen Werten, also einer Bewertung, die in Richtung eher unwichtig geht.



» **Abbildung 67: Durchschnittliche Wichtigkeit des Themas „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ aus Sicht der Beschäftigten**

Mittelwert der Bewertung der Beschäftigten je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

Interessant ist in diesem Zusammenhang auch, dass viele Befragte die Möglichkeit, Anmerkungen zur Befragung zu machen, nutzten, um Unterstützung für die Datenerhebung zu signalisieren und ihre Notwendigkeit zu bekräftigen bzw. sich sogar für die Umfrage zu bedanken. Aus Sicht dieser Personen mangelt es bisher an einer Sichtbarkeit von Gewalterfahrungen bzw. einer offenen Kommunikation darüber in Unternehmen oder im öffentlichen Raum.

6.7 Gewaltprävention

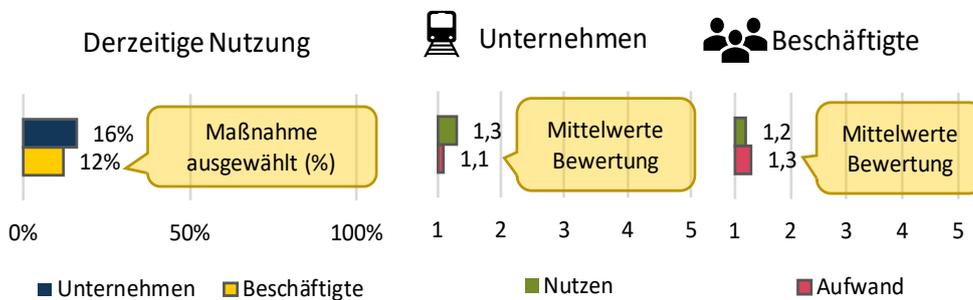
Alle Arbeitgeber sind durch das Arbeitsschutzgesetz dazu verpflichtet, Gefährdungen für Leben und Gesundheit der Beschäftigten möglichst gering zu halten. Dies umfasst auch den Schutz vor gewalttätigen Übergriffen am Arbeitsplatz. Unter Berücksichtigung des sogenannten „TOP-Schemas“ sollen in einem ersten Schritt technische/bauliche Maßnahmen ergriffen werden, gefolgt von organisatorischen Maßnahmen und personenbezogenen Maßnahmen.⁵⁶⁹

⁵⁶⁹ Das TOP-Schema ergibt sich aus § 4 Arbeitsschutzgesetz.

Sowohl die Unternehmensvertreterinnen und -vertreter als auch die Beschäftigten wurden um ihre Einschätzung der aktuell genutzten Präventionsmaßnahmen in ihren Unternehmen gebeten. Die Auswahl der Präventionsmaßnahmen erfolgte auf der Grundlage einer Literaturrecherche und unter Berücksichtigung der beschäftigungsbereichsspezifischen Anforderungen, sodass für die fünf festgelegten Beschäftigungsbereiche (siehe hierzu Kapitel 6.1) teilweise unterschiedliche Maßnahmen abgefragt wurden. Die Befragten wurden zunächst gebeten, alle Maßnahmen auszuwählen, die in ihrem Unternehmen bzw. ihrem Beschäftigungsbereich genutzt werden. Anschließend sollten sie den Nutzen und den Aufwand der zuvor ausgewählten Maßnahmen einschätzen. Sowohl Nutzen als auch Aufwand wurden auf einer Skala von „sehr gering“ (1) bis „sehr hoch“ (5) bewertet.

Im Folgenden wird für die abgefragten Präventionsmaßnahmen jeweils dargestellt, wie hoch der prozentuale Anteil der Unternehmen und Beschäftigten ist, der angab, dass die jeweilige Maßnahme im Unternehmen vorhanden ist (siehe linkes Diagramm in Abbildung 68). Diese Werte können aus zwei Gründen voneinander abweichen. Einerseits sind die teilnehmenden Beschäftigten nicht zwangsläufig in genau den Unternehmen beschäftigt, die sich an der Befragung beteiligt haben. Andererseits ist nicht anzunehmen, dass alle Beschäftigten über alle Präventionsmaßnahmen Bescheid wissen, die in ihrem Unternehmen angeboten werden. Somit sagen die Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung nicht unbedingt etwas über das Vorhandensein einer Maßnahme, sondern eher etwas über deren Bekanntheitsgrad aus.

Die Bewertung der Maßnahmen wird sowohl aus Unternehmenssicht als auch aus Beschäftigtensicht dargestellt (siehe mittleres und rechtes Diagramm in Abbildung 68). Dabei wird jeweils die durchschnittliche Bewertung des Nutzens und Aufwands durch die Unternehmen bzw. Beschäftigten angegeben. Die Differenz zwischen der Bewertung des Nutzens und des Aufwands ergibt die Aufwand-Nutzen-Bilanz der jeweiligen Maßnahme.



» Abbildung 68: Darstellungsschema für die Präventionsmaßnahmen

Tabelle 3 zeigt, wie viele Beschäftigte und Unternehmen Angaben zum Vorhandensein von Präventionsmaßnahmen gemacht haben. Bei der Bewertung von Nutzen und Aufwand der Maßnahmen sind es jeweils weniger Antworten, da nur diejenigen um eine Bewertung gebeten wurden, in deren Unternehmen die jeweilige Maßnahme auch vorhanden ist. Da sich die Anzahl der Aufwand- und Nutzenbewertungen von Unternehmen und Beschäftigten also für jeden einzelnen angegebenen Mittelwert unterscheidet, wurde aus Platzgründen auf eine Angabe der jeweiligen Fallzahl verzichtet. Stattdessen wird darauf hingewiesen, wenn weniger als 30 Beschäftigte bzw. Unternehmen geantwortet haben. Auch wenn nur sechs Unternehmen über einen unternehmenseigenen Sicherheitsdienst

verfügen, werden die Ergebnisse für das Vorhandensein der Maßnahmen dennoch dargestellt, da die Unternehmen 27.469 Beschäftigte repräsentieren. Für die Bewertung der Maßnahmen werden dagegen nur die Bereiche dargestellt, die jeweils mehr als 15 Angaben in der Unternehmens- und Beschäftigtenumfrage gemacht haben. Für die Präventionsmaßnahme Taser gab es keine Angaben, sodass hierfür keine Ergebnisse dargestellt werden können.

» **Tabelle 3: Rücklauf Abfrage vorhandener Präventionsmaßnahmen nach Beschäftigungsbereichen**

	Beschäftigte	Unternehmen
Fahr- und Begleitpersonal	720	34
Außendienst	38	21
Kundenservice	103	22
Unternehmenseigener Sicherheitsdienst	36	5

6.7.1 Technische und bauliche Maßnahmen

6.7.1.1 Bauliche Maßnahmen

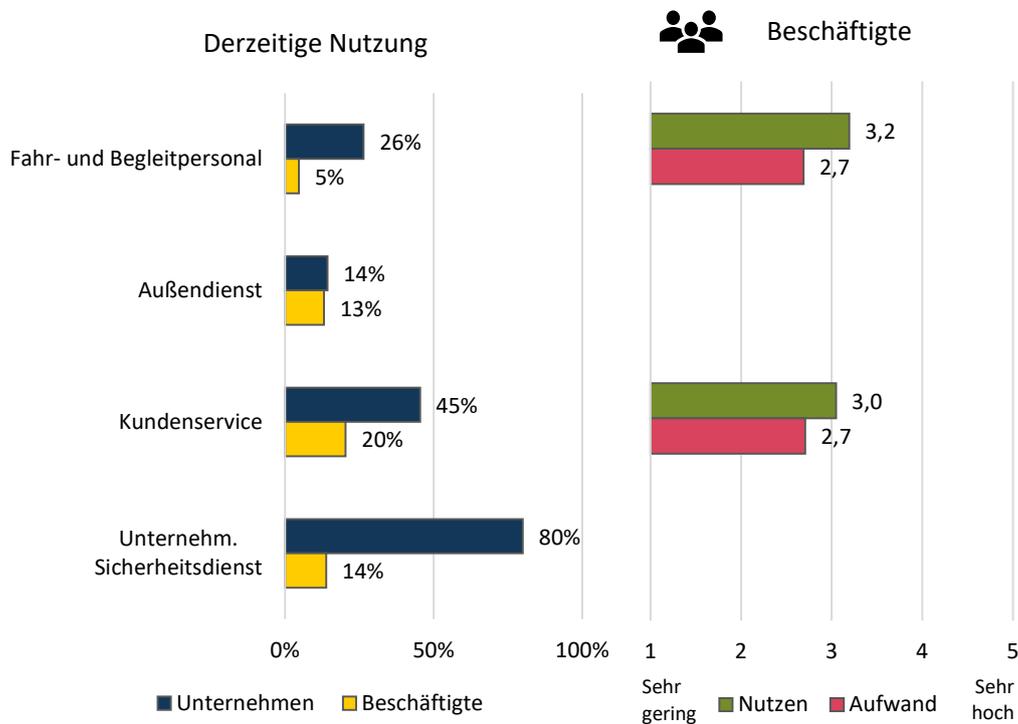
Bauliche Maßnahmen im Verkehrsbereich dienen insbesondere dem Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen. Besonderheit des Verkehrsbereichs ist jedoch, dass es aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Beschäftigungsbereiche mit jeweils unterschiedlichen Gefährdungen und Gefährdungslagen keine Universallösung geben kann.

Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege

Fluchtwege und Fluchttüren/offene Türen können sowohl bei Beschäftigten am Bahnhof (z. B. am Auskunftsschalter) als auch bei Beschäftigten, die hauptsächlich im Außendienst tätig sind (z. B. an Bord eines Zuges), eingesetzt werden. Je nach Beschäftigungsbereich sind hier jedoch die teils deutlich anderen Umstände zu berücksichtigen. Für die Beschäftigungsbereiche Kundenservice sowie Fahr- und Begleitpersonal wurden jeweils weniger als 30 Bewertungen abgegeben.

Abbildung 69 zeigt die Verbreitung und Beurteilung von Fluchttüren/offenen Türen und Fluchtwegen. Diese Präventionsmaßnahme ist nach Angabe der befragten Unternehmen insbesondere im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (80 Prozent) und dem Kundenservice (45 Prozent) verbreitet. Zudem wird sie bei rund einem Viertel des Fahr- und Begleitpersonals (26 Prozent) und 14 Prozent des Außendienstes eingesetzt. Nach Angaben der Beschäftigten gibt es Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege vor allem im Kundenservice (20 Prozent), im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (14 Prozent) sowie im Außendienst (13 Prozent). Im Bereich des Fahr- und Begleitpersonals kommt diese Maßnahme hingegen seltener vor (5 Prozent).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz, die ausschließlich für die Beschäftigten vorliegt, fällt durchweg positiv aus und schwankt zwischen 0,3 (Kundenservice) und 0,5 (Fahr- und Begleitpersonal).



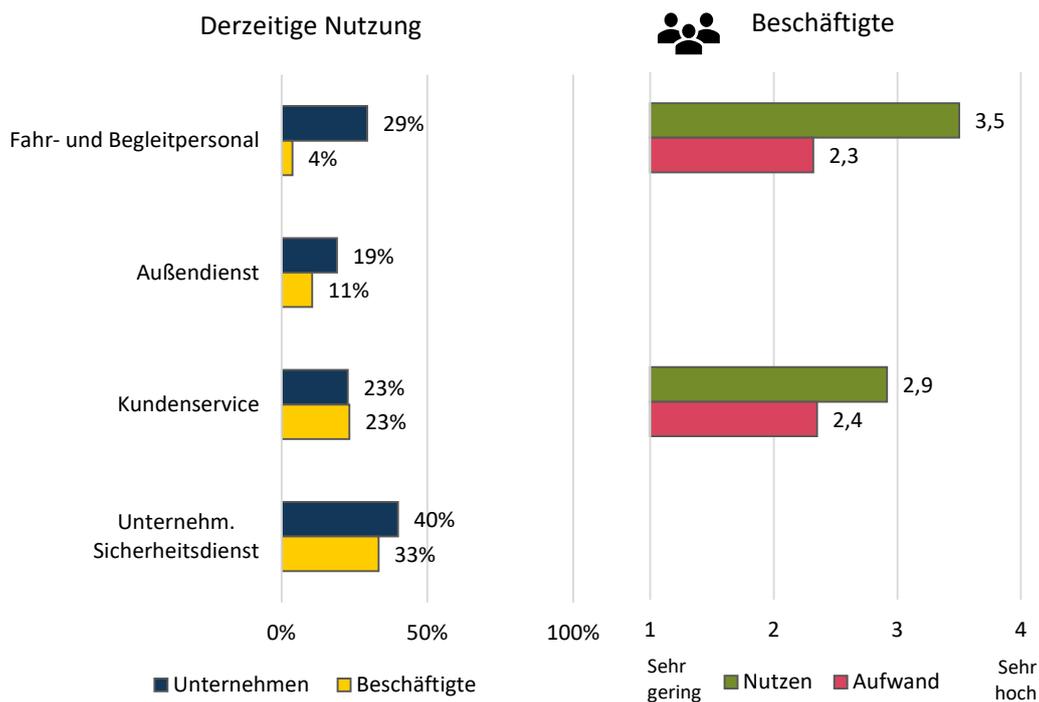
» **Abbildung 69: Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Umkleideräume

Umkleideräume bieten den Beschäftigten die Möglichkeit, sich zu Beginn ihres Dienstes ungestört an einen sicheren Ort zurückzuziehen. Auch können sie im Notfall als Schutzort dienen.

Abbildung 70 zeigt die Verbreitung und Beurteilung von Umkleideräumen. Mit Blick auf den unternehmenseigenen Sicherheitsdienst ist der hohe Verbreitungsgrad bei Unternehmen (40 Prozent) und Beschäftigten (33 Prozent) hervorzuheben. Bei den Unternehmen folgen darauf die Bereiche Fahr- und Begleitpersonal (29 Prozent), Kundenservice (23 Prozent) und der Außendienst (19 Prozent). Bei den Beschäftigten sind es der Kundenservice (23 Prozent), der Außendienst (elf Prozent) und das Fahr- und Begleitpersonal (vier Prozent).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Beschäftigten durchweg positiv aus und schwankt zwischen 0,5 (Kundenservice) und 1,2 (Fahr- und Begleitpersonal).



» **Abbildung 70: Umkleideräume aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**⁵⁷⁰

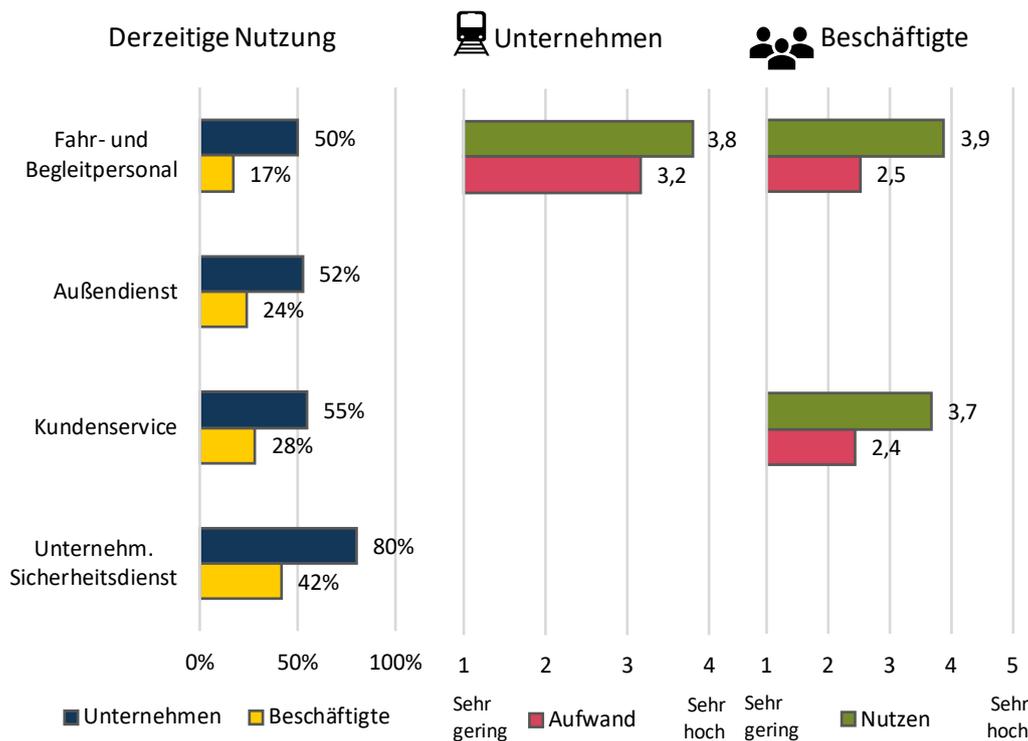
Geschützte Pausenräume/Rückzugsräume

Ähnlich wie Umkleideräume bieten auch geschützte Pausenräume/Rückzugsräume den Beschäftigten die Möglichkeit, sich während ihrer Pause aber auch in Gefahrensituationen an einen sicheren Ort zurückziehen zu können.

Im Gegensatz zu den vorherigen Maßnahmen scheinen geschützte Pausenräume/Rückzugsräume über die verschiedenen Beschäftigungsbereiche hinweg etwas verbreiteter zu sein. Bei den Unternehmen schwanken die Werte zur Nutzung zwischen 50 und 80 Prozent, während die Angaben für die Beschäftigten zwischen 17 Prozent und 42 Prozent liegen (siehe Abbildung 71). Dabei sind sie, basierend auf den Angaben beider Befragten-gruppen, beim unternehmenseigenen Sicherheitsdienst besonders verbreitet, gefolgt vom Kundenservice, dem Außendienst und dem Fahr- und Begleitpersonal.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt sowohl bei den Beschäftigten als auch den Unternehmen durchweg positiv aus und schwankt zwischen 0,6 (Unternehmen: Fahr- und Begleitpersonal) und 1,4 (Beschäftigte: Fahr- und Begleitpersonal).

⁵⁷⁰ Für alle dargestellten Bereiche lagen weniger als 30 Bewertungen des Nutzens und des Aufwands der Maßnahme vor.



» **Abbildung 71: Geschützte Pausenräume/Rückzugsräume aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**⁵⁷¹

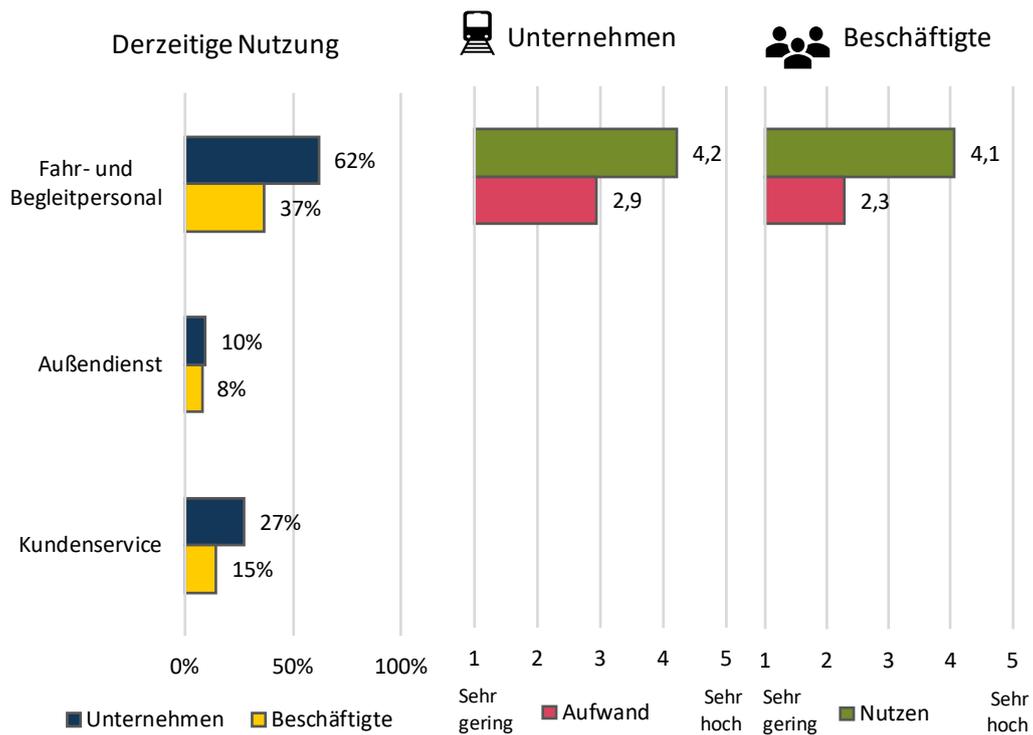
Geschlossene Arbeitsplätze

Geschlossene Arbeitsplätze bieten Beschäftigten eine physische Barriere und damit einen Schutz vor Übergriffen.

Vergleichsweise weit verbreitet sind geschlossene Arbeitsplätze beim Fahr- und Begleitpersonal (Unternehmen: 62 Prozent, Beschäftigte: 37 Prozent), gefolgt vom Kundenservice (Unternehmen: 27 Prozent; Beschäftigte: 15 Prozent) und dem Außendienst (Unternehmen: zehn Prozent; Beschäftigte: acht Prozent) (siehe Abbildung 72).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz dieser Maßnahme ist durchweg positiv und beträgt beim Fahr- und Begleitpersonal 1,3 (Unternehmen) bzw. 1,8 (Beschäftigte).

⁵⁷¹ Für den Bereich Kundenservice lagen weniger als 30 Angaben vor.

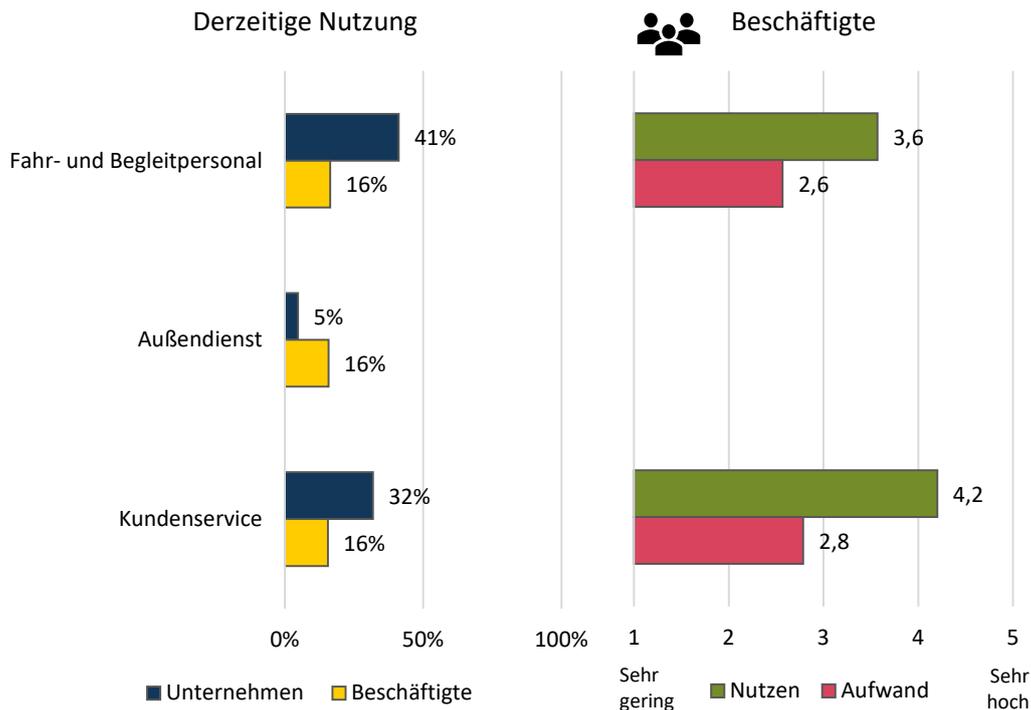


» **Abbildung 72: Geschlossene Arbeitsplätze aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Trennscheiben aus Sicherheitsglas

Auch Trennscheiben aus Sicherheitsglas bieten den Beschäftigten einen Schutz vor gewalttätigen Übergriffen. Basierend auf den Angaben der Unternehmen sind Trennscheiben beim Fahr- und Begleitpersonal (41 Prozent) und dem Kundenservice (32 Prozent) verbreiteter als im Außendienst (fünf Prozent). Je 16 Prozent der Beschäftigten aus den Bereichen Fahr- und Begleitpersonal, Außendienst und Kundenservice geben an, dass Trennscheiben zum Einsatz kommen (siehe Abbildung 73).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt insgesamt positiv aus und liegt bei den Beschäftigten zwischen 1 (Fahr- und Begleitpersonal) und 1,4 (Kundenservice).



» **Abbildung 73: Trencscheiden aus Sicherheitsglas aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

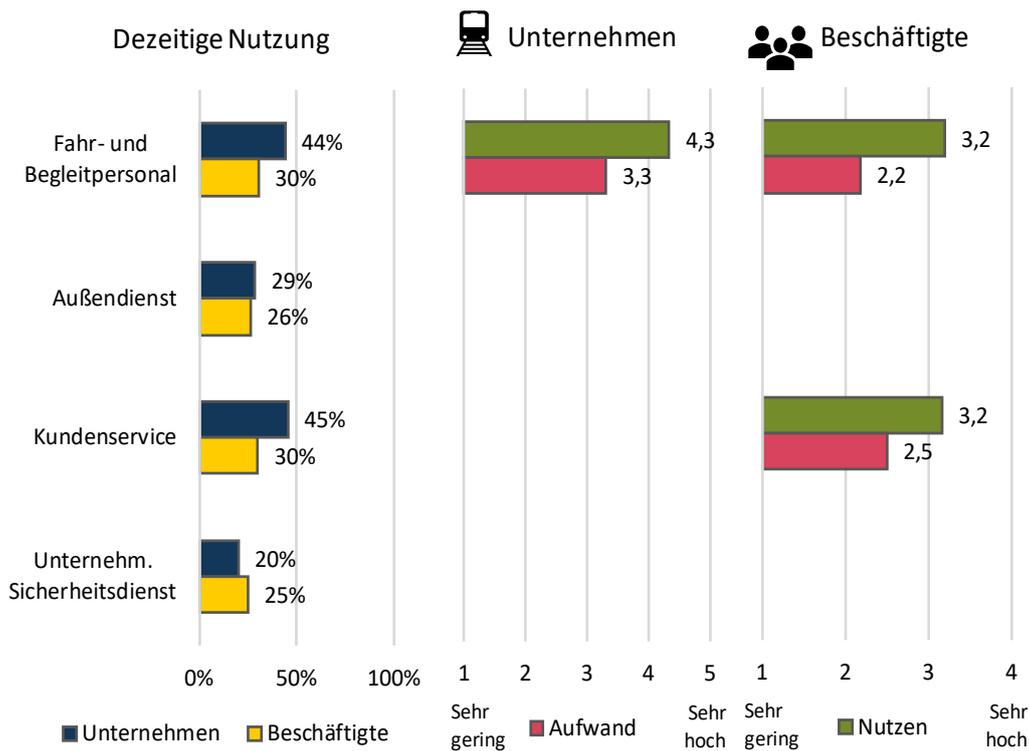
6.7.1.2 Technische Maßnahmen

Alarmsystem

Alarmsysteme können sowohl mobile als auch stationäre Alarmierungssysteme umfassen (z. B. Notfallknöpfe, Alarmierungssoftware, Taschenalarm, Personennotsignale, Pager oder auch Notruftasten an Handsprechfunkgeräten). Mit diesen sollen Beschäftigte im Notfall einen Hilferuf absetzen können.

Der Verbreitungsgrad von Alarmsystemen variiert bei den Unternehmen zwischen 20 und 45 Prozent und bei den Beschäftigten zwischen 25 und 30 Prozent (siehe Abbildung 74). Im Falle beider Befragungsgruppen sind Alarmsysteme beim Fahr- und Begleitpersonal (Unternehmen: 44 Prozent; Beschäftigte: 30 Prozent) sowie beim Kundenservice (Unternehmen: 45 Prozent; Beschäftigte: 30 Prozent) am weitesten verbreitet. Einen geringeren Verbreitungsgrad weist die Maßnahme im Außendienst (Unternehmen: 29 Prozent; Beschäftigte: 26 Prozent) und im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (Unternehmen: 20 Prozent; Beschäftigte: 25 Prozent) auf.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Alarmsysteme ist durchweg positiv und beträgt zwischen 0,7 (Beschäftigte: Kundenservice) und 1 (Unternehmen: Fahr- und Begleitpersonal; Beschäftigte: Fahr- und Begleitpersonal).



» Abbildung 74: Alarmsystem aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen⁵⁷²

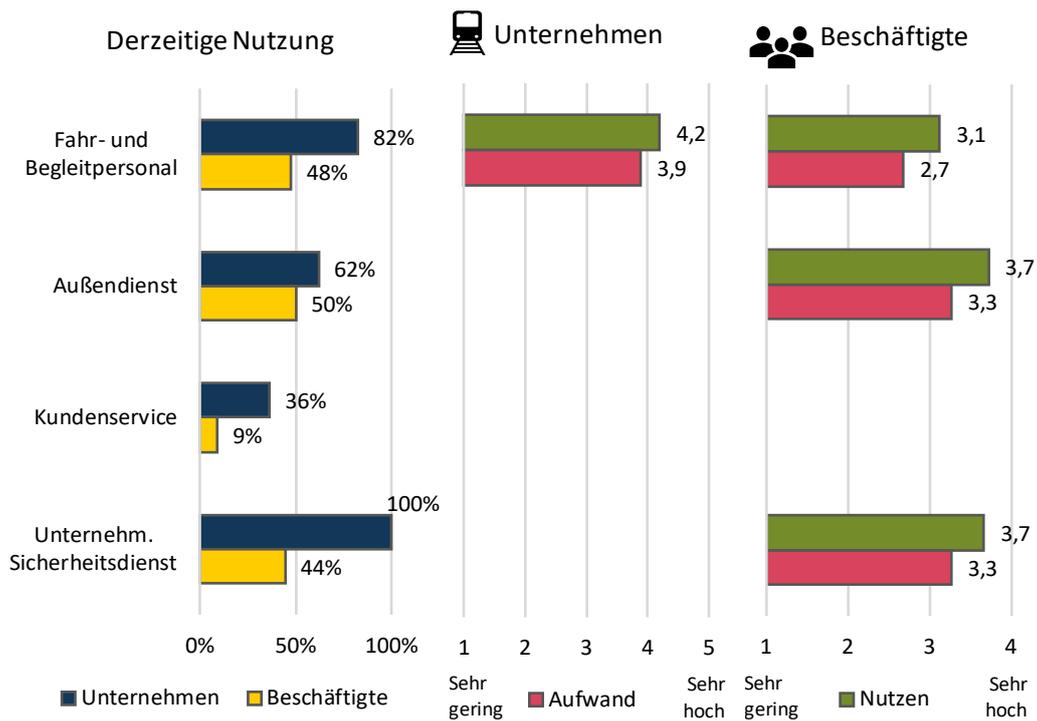
Videoüberwachung

Bei der Videoüberwachung können Kameras sowohl stationär an einem bestimmten Ort bzw. in einem Raum als auch mobil (z. B. in einem Einsatzfahrzeug oder am Körper eines Beschäftigten) angebracht werden. Dabei kann sie sowohl eine abschreckende und deeskalierende Wirkung erzielen als auch ein größeres Sicherheitsgefühl vermitteln.

Die Maßnahme ist, verglichen mit den bisher genannten Maßnahmen, außer beim Kundenservice (Beschäftigte: neun Prozent; Unternehmen: 36 Prozent), weit verbreitet (siehe Abbildung 75). So kommt die Videoüberwachung bei allen Unternehmen zum Einsatz, die über einen unternehmenseigenen Sicherheitsdienst verfügen, und bei 44 Prozent der Beschäftigten in diesem Bereich. Beim Fahrpersonal beträgt der Anteil 82 Prozent (Unternehmen) bzw. 48 Prozent (Beschäftigte). Beim Außendienst variiert der Verbreitungsgrad der Maßnahme zwischen 62 Prozent (Unternehmen) bzw. 50 Prozent (Beschäftigte).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Videoüberwachung fällt leicht positiv aus. Sie liegt zwischen 0,3 (Unternehmen: Fahr- und Begleitpersonal) und 0,4 (Beschäftigte: Fahr- und Begleitpersonal; Beschäftigte: Außendienst; Beschäftigte: unternehmenseigener Sicherheitsdienst).

⁵⁷² Für die Bewertung des Aufwands und des Nutzens im Bereich Kundenservice lagen weniger als 30 Angaben vor.

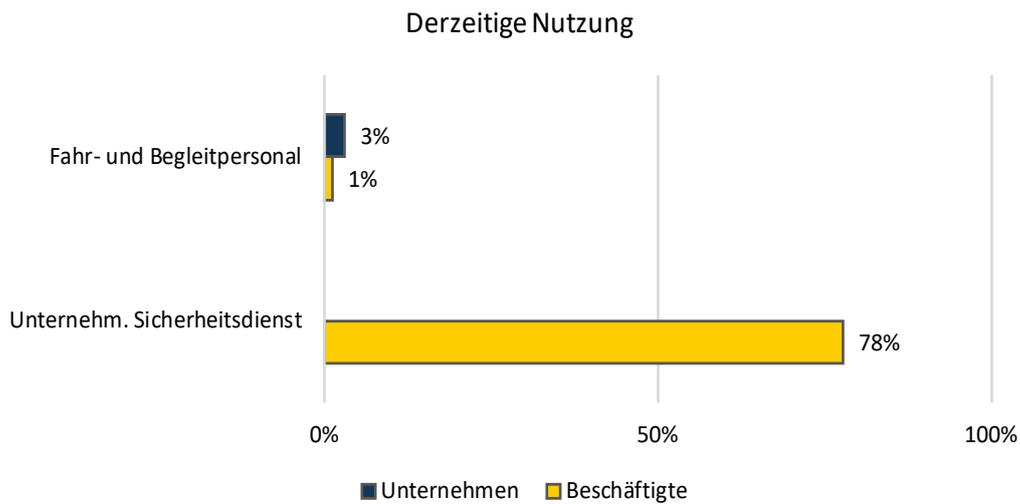


» **Abbildung 75: Videoüberwachung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**⁵⁷³

Bodycams

Bodycams sind vor allem im unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (Beschäftigte: 78 Prozent, siehe Abbildung 76) verbreitet. Kaum eingesetzt werden diese hingegen beim Fahr- und Begleitpersonal (Unternehmen: drei Prozent; Beschäftigte: ein Prozent).

⁵⁷³ Die Bewertung der Maßnahme für das Fahr- und Begleitpersonal erfolgt bei den Beschäftigten auf Grundlage von weniger als 30 Fällen.



» **Abbildung 76: Bodycams aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

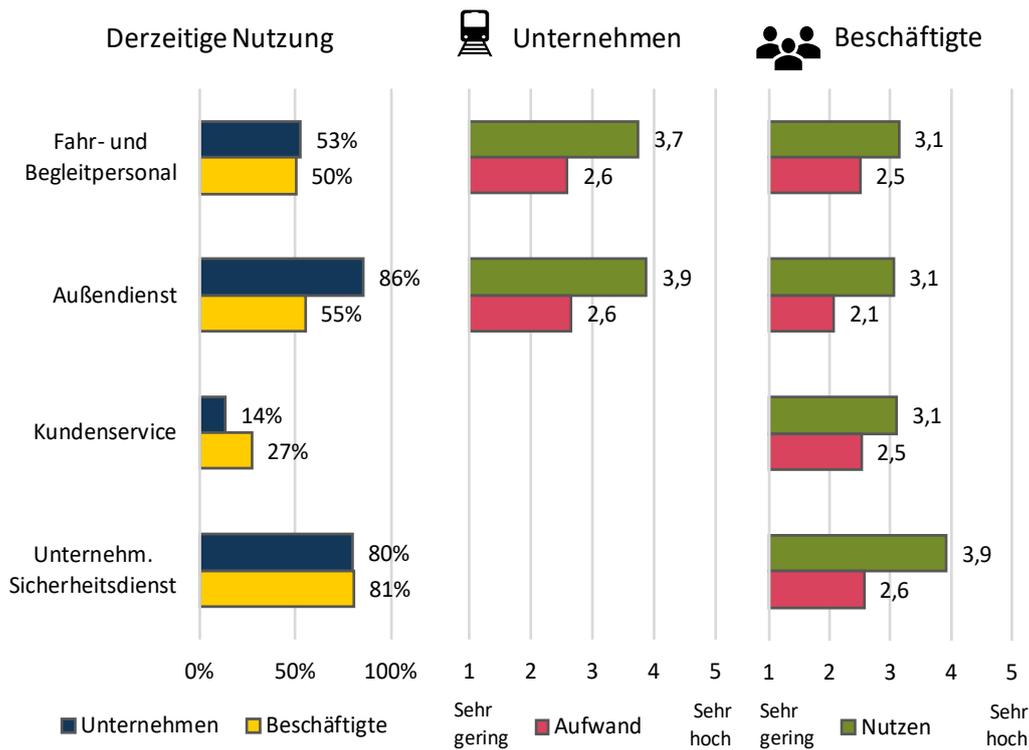
6.7.1.3 Ausstattung

Diensthandys

Mithilfe von Diensthandys, die auch als mobiles Alarmsystem genutzt werden können, kann in Notfallsituationen Hilfe gerufen werden. Vorteil dieser Maßnahme ist, dass Diensthandys nicht nur zur Prävention von Übergriffen, sondern auch im beruflichen Alltag als Kommunikationsmittel eingesetzt werden können.

Außer im Kundenservice (Unternehmen: 14 Prozent; Beschäftigte: 27 Prozent) sind Diensthandys in den anderen drei Bereichen weit verbreitet (siehe Abbildung 77). Im Falle des unternehmenseigenen Sicherheitsdiensts gab dies jeweils eine Mehrheit der Unternehmen (80 Prozent) und Beschäftigten (81 Prozent) an. Beim Außendienst liegt der Anteil bei 86 Prozent (Unternehmen) bzw. 55 Prozent (Beschäftigte). Beim Fahr- und Begleitpersonal weisen Diensthandys mit 53 Prozent (Unternehmen) und 50 Prozent (Beschäftigte) einen etwas geringeren Verbreitungsgrad auf.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz von Diensthandys ist insgesamt positiv und liegt zwischen 0,6 (Beschäftigte: Fahr- und Begleitpersonal sowie Kundenservice) und 1,3 (Unternehmen: Außendienst; Beschäftigte: unternehmenseigener Sicherheitsdienst).



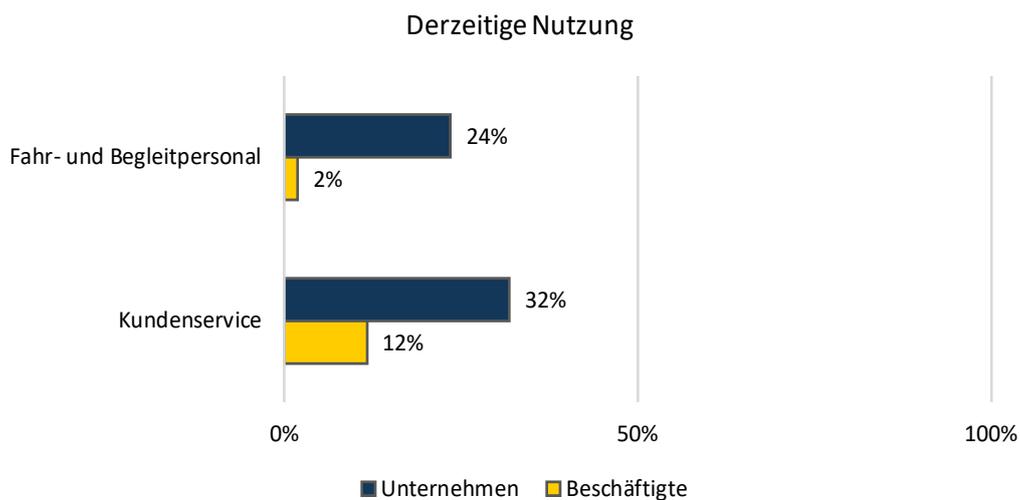
» **Abbildung 77: Diensthandys aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**⁵⁷⁴

Schwerzugängliche Geldbehälter

Schwerzugängliche Geldbehälter können insbesondere das Entstehen spontaner Übergriffe mit dem Ziel des Raubs eindämmen.

Schwerzugängliche Geldbehälter sind insgesamt weniger stark verbreitet (siehe Abbildung 78). 32 Prozent der Unternehmen bzw. zwölf Prozent der Beschäftigten gaben an, dass diese im Kundenservice zum Einsatz kommen. Beim Begleitpersonal waren es 24 Prozent der Unternehmen bzw. zwei Prozent der Beschäftigten.

⁵⁷⁴ Die Bewertung der Maßnahme für das Fahr- und Begleitpersonal und den Außendienst erfolgt bei den Unternehmen auf Grundlage von weniger als 30 Fällen.

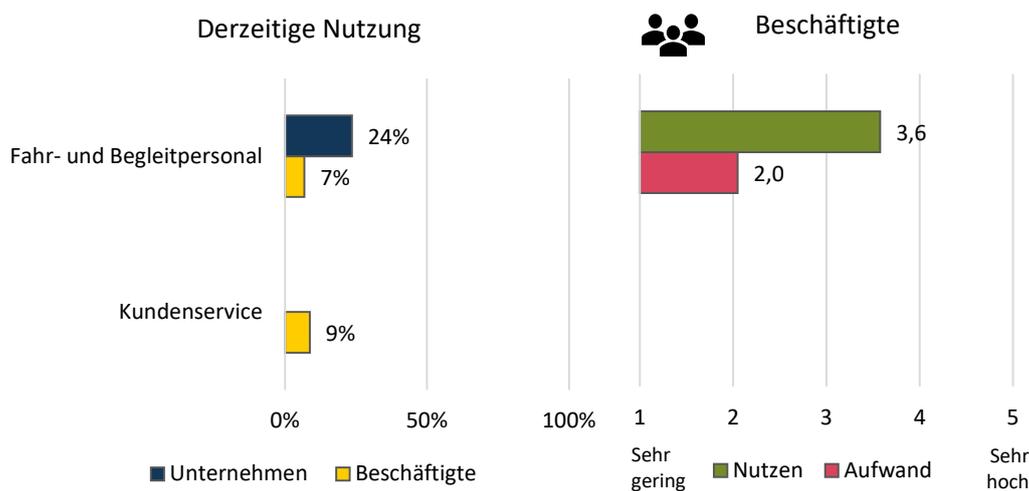


» **Abbildung 78: Schwerzugängliche Geldbehälter aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Türschließtaster

Türschließtaster können dem Fahrpersonal sowohl im beruflichen Alltag als auch in Gefahrensituationen von Nutzen sein. Auch diese Maßnahme ist insgesamt weniger stark verbreitet. 24 Prozent der Unternehmen und sieben Prozent der Beschäftigten gaben an, dass Türschließtaster beim Fahr- und Begleitpersonal zum Einsatz kommen. Auch im Kundenservice wird die Maßnahme selten genutzt (Beschäftigte: neun Prozent) (siehe Abbildung 79).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt deutlich positiv aus und liegt bei den Beschäftigten des Fahr- und Begleitpersonals bei 1,6.

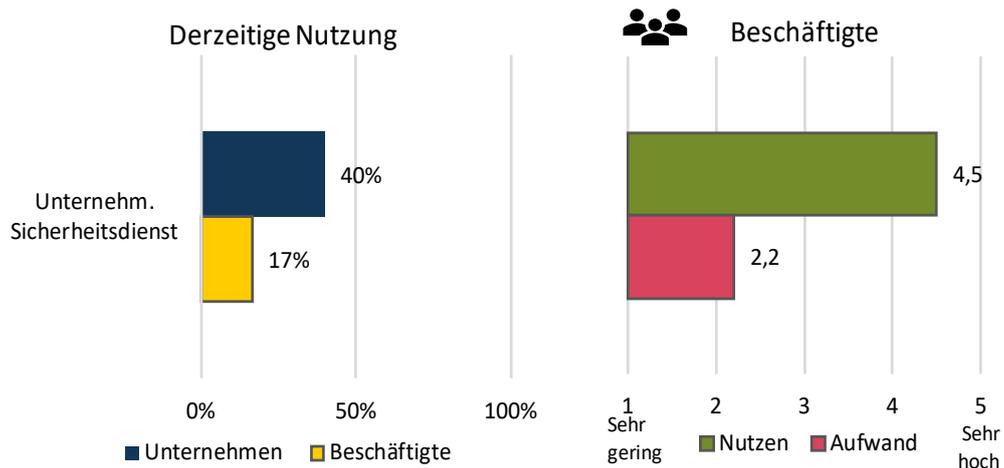


» **Abbildung 79: Türschließtaster aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Für den Bereich der unternehmenseigenen Sicherheitsdienste wurden weitere Präventionsmaßnahmen abgefragt, die zur Ausstattung gehören.⁵⁷⁵

Schutzwesten und Schutzhunde

17 Prozent der Beschäftigten und 40 Prozent der Unternehmen gaben an, dass Schutzwesten genutzt werden. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Beschäftigten mit 2,3 deutlich positiv aus.

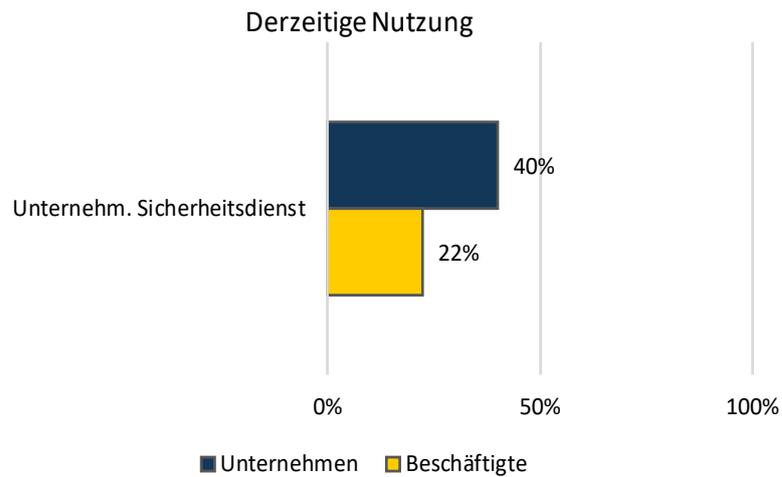


» **Abbildung 80: Schutzwesten aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Schutzhunde weisen einen ähnlich hohen Verbreitungsgrad wie Schutzwesten auf. 40 Prozent der Unternehmen und 22 Prozent der Beschäftigten des unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes gaben an, dass sie zum Einsatz kommen.⁵⁷⁶

⁵⁷⁵ Die Bewertungen des Nutzens und des Aufwands erfolgten auf der Grundlage von weniger als 30 Fällen.

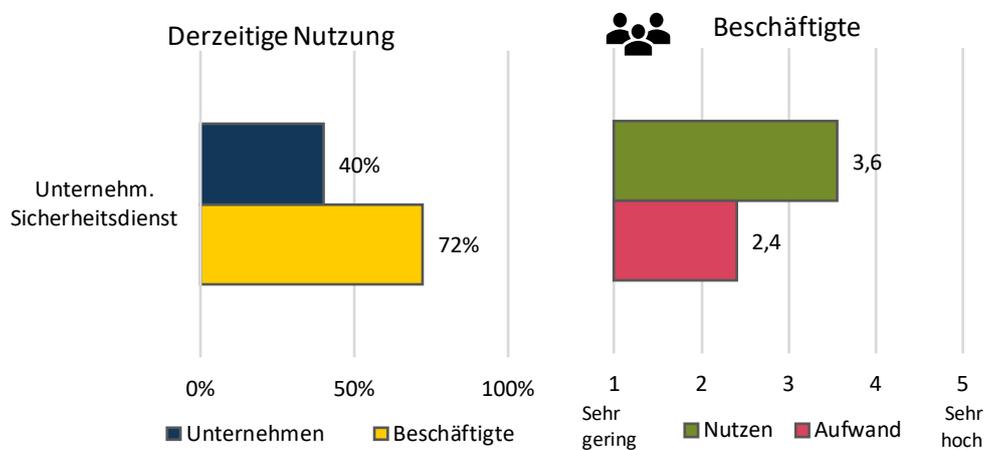
⁵⁷⁶ Da nicht genug Angaben zur Bewertung des Nutzens und des Aufwands vorlagen, wurde auf eine Darstellung der Ergebnisse verzichtet.



» **Abbildung 81: Schutzhunde aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

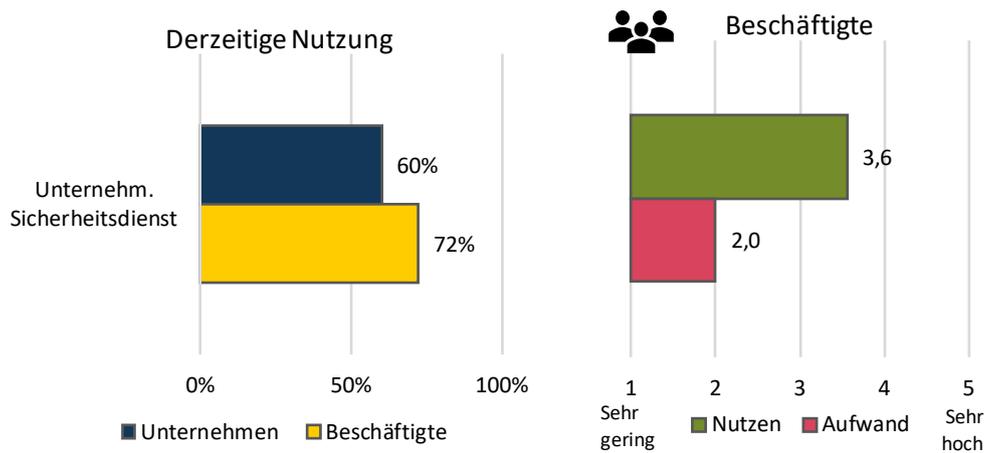
Handschellen und Handschuhe

Handschellen können ebenfalls zur Schutzausrüstung des unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes gehören. Ihr Verbreitungsgrad ist verglichen mit den übrigen Präventionsmaßnahmen hoch. 40 Prozent der Unternehmen und 72 Prozent der Beschäftigten gaben an, dass die Maßnahme genutzt wird. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt mit 1,2 positiv aus.



» **Abbildung 82: Handschellen aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

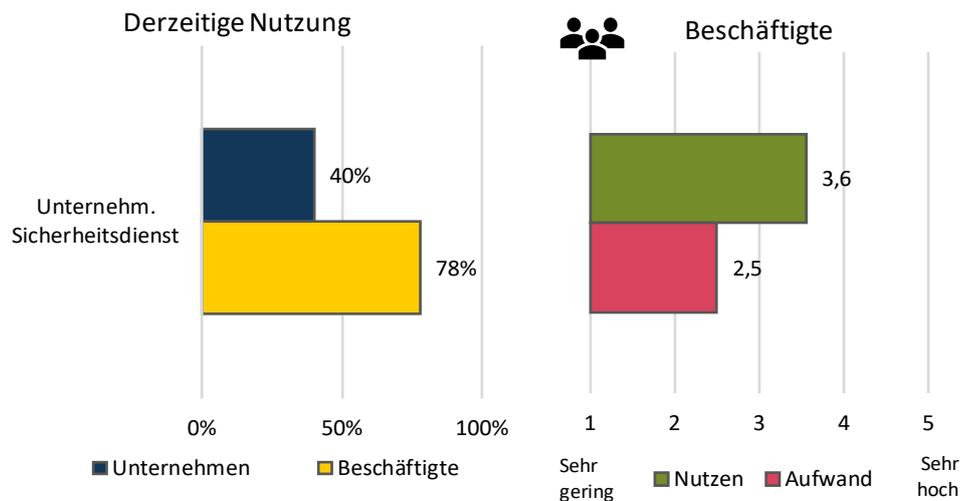
Auch Handschuhe können zur Ausstattung des unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes gehören. 72 Prozent der Beschäftigten und 60 Prozent der Unternehmen gaben an, dass Handschuhe genutzt werden. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist mit 1,6 deutlich positiv.



» **Abbildung 83: Handschuhe aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

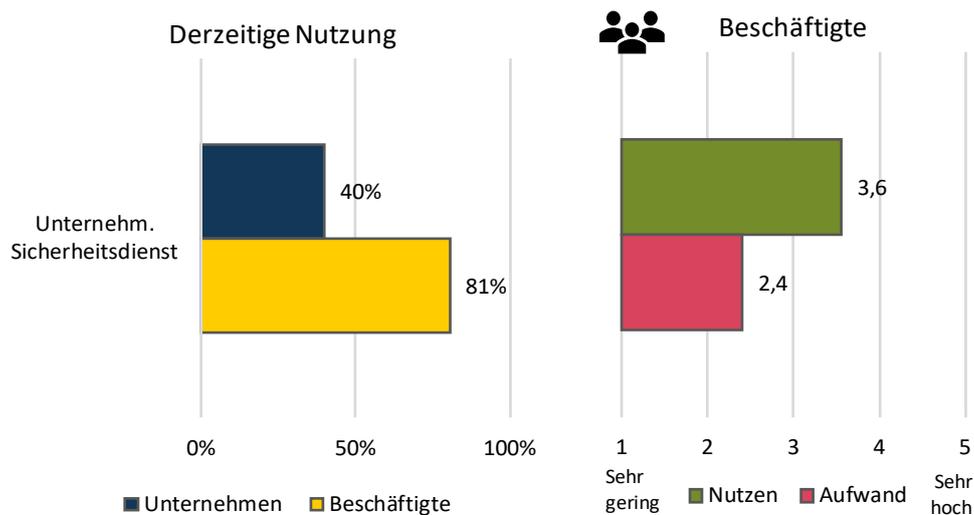
Schlagstöcke und Reizstoffsprüheräte

Schlagstöcke sind ebenfalls eine weit verbreitete Schutzmaßnahme. 78 Prozent der Beschäftigten und 40 Prozent der Unternehmen gaben an, dass Schlagstöcke vorhanden sind. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt mit 1,1 positiv aus.



» **Abbildung 84: Schlagstöcke aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Reizstoffsprüheräte weisen einen hohen Verbreitungsgrad auf. 81 Prozent der Beschäftigten und 40 Prozent der Unternehmen gaben an, dass diese zum Einsatz kommen. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt mit 1,2 insgesamt positiv aus.



» **Abbildung 85: Reizstoffsprühgeräte aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.2 Organisatorische Maßnahmen

6.7.2.1 Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Um die Gewaltprävention institutionell zu verankern, können Unternehmen eine Grundsatzerklärung verabschieden, die beispielsweise Aspekte wie Null-Toleranz gegenüber Aggressionen und Gewalt, den Schutz der Beschäftigten, die Betreuung Betroffener, die Verfolgung von Straftaten sowie die Dokumentation von Vorfällen umfasst.

Die teilnehmenden Unternehmen wurden gefragt, ob eine solche Grundsatzerklärung gegen Gewalt existiert. 24 von 36 Unternehmen machten hierzu Angaben. Von diesen hat die eine Hälfte eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt verabschiedet. Die andere Hälfte hingegen verfügt nicht über eine solche Erklärung.

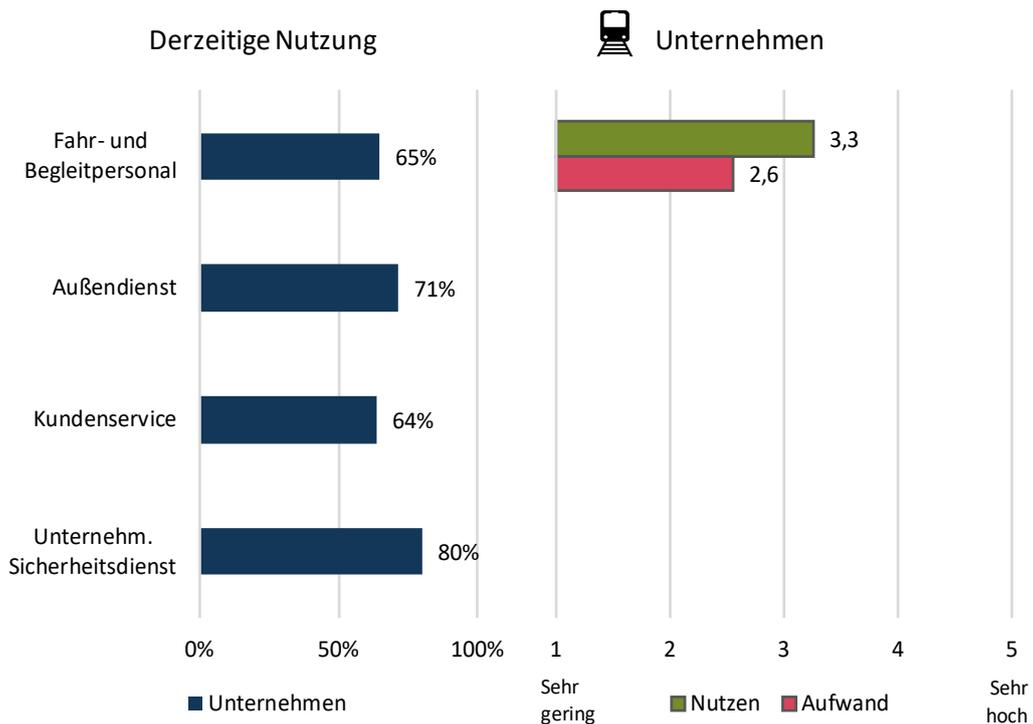
Außerdem wurden die Unternehmen gefragt, welche inhaltlichen Aspekte Teil ihrer Grundsatzklärung sind. Bei allen zwölf Unternehmen ist das konsequente Verfolgen von Straftaten Bestandteil der Grundsatzklärung. Die Dokumentation von Vorfällen, die Betreuung von Gewaltopfern und der Schutz der Beschäftigten wurden ebenfalls von elf der zwölf Unternehmen, die über eine Grundsatzklärung verfügen, genannt. Die Null-Toleranz gegenüber Aggression und Gewalt wird dagegen nur bei neun der zwölf Unternehmen berücksichtigt.

6.7.2.2 Gefährdungsbeurteilung und Risikoanalyse

Gemäß § 5 des Arbeitsschutzgesetzes ist jeder Arbeitgeber unabhängig von der Beschäftigtenzahl verpflichtet, Gefährdungsbeurteilungen für die Arbeitsplätze oder Tätigkeiten seiner Beschäftigten durchzuführen. Die für die Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung benötigten Daten werden beispielsweise im Rahmen einer Betriebs-/Arbeitsplatzbe-

gehung, einer sicherheitstechnischen Überprüfung von Arbeitsmitteln oder von Umfragen erhoben⁵⁷⁷. Sie dienen u. a. der Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz, zur Identifikation möglicher Gefährdungen durch Expertinnen und Experten vor Ort und zur Sensibilisierung der Beschäftigten für mögliche gesundheitliche Folgen. Auf Grundlage einer Gefährdungsbeurteilung können Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden.

Der Verbreitungsgrad der Maßnahme variiert bei den befragten Unternehmen zwischen den Beschäftigungsbereichen nur geringfügig. Er beträgt zwischen 80 Prozent beim unternehmenseigenen Sicherheitsdienst und 64 Prozent beim Kundenservice. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz des Fahr- und Begleitpersonals fällt mit 0,7 leicht positiv aus.

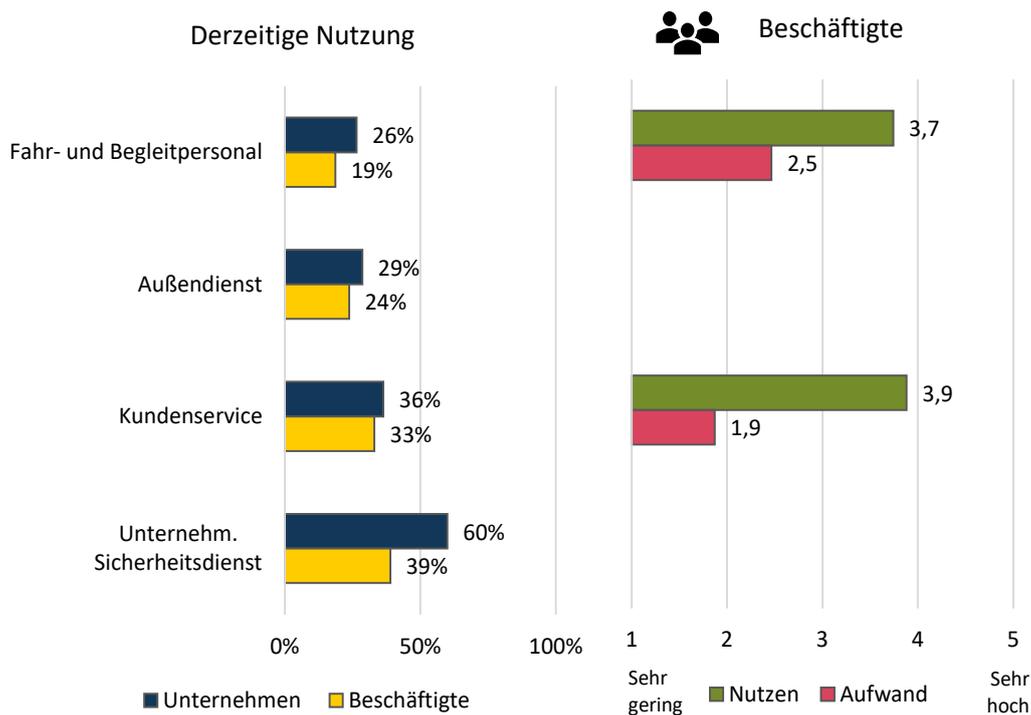


» **Abbildung 86: Gefährdungsbeurteilung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.2.3 Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen

Sofern frühzeitig absehbar ist, dass Gespräche mit Kundinnen und Kunden Konfliktpotenziale bergen, sollten besondere Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden. Schwierige Gespräche sollten nach Möglichkeit nicht allein geführt werden. Zudem sollte deutlich werden, dass die/der Beschäftigte nicht allein ist (z. B. durch Doppelbesetzungen). Ebenso können besondere Absprachen (Codewörter) mit Kolleginnen und Kollegen vereinbart werden, um schnelle Hilfe zu erhalten. Die Grundbedingung, um die Maßnahme auch verpflichtend im Dienst machen zu können, ist eine ausreichende Personalbesetzung.

⁵⁷⁷ Kittelmann et al. 2021, S. 25



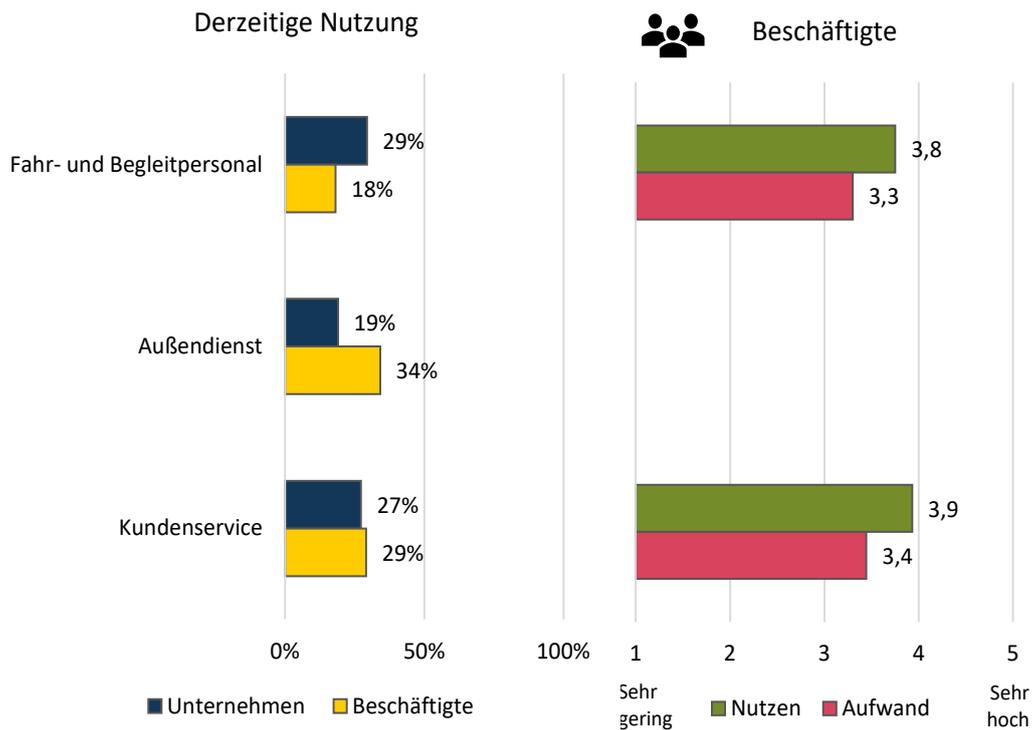
» **Abbildung 87: Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

Vorgaben zur Hinzuziehung einer Kollegin/eines Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Kundinnen und Kunden sind zwischen den Bereichen unterschiedlich stark verbreitet. Am stärksten verbreitet ist diese Maßnahme bei den unternehmenseigenen Sicherheitsdiensten (Unternehmen: 60 Prozent; Beschäftigte: 39 Prozent). Den geringsten Verbreitungsgrad weisen die Vorgaben zur Hinzuziehung einer Kollegin/eines Kollegen beim Fahr- und Begleitpersonal auf (Unternehmen: 26 Prozent; Beschäftigte: 19 Prozent).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten fällt deutlich positiv aus, wobei die Bewertung bei den Beschäftigten des Kundenservice (2,0) besser als beim Fahr- und Begleitpersonal (1,2) ist.

6.7.2.4 Hinzuziehen Sicherheitsdienst

Eine weitere Möglichkeit zum Schutz der Beschäftigten ist das Hinzuziehen eines Sicherheitsdienstes. Entsprechend wurde die Maßnahme nicht für Beschäftigte aus dem Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst abgefragt. Der Verbreitungsgrad der Maßnahme ist in den drei Beschäftigungsbereichen ähnlich hoch und beträgt nach Angabe der Unternehmen zwischen 29 Prozent (Fahr- und Begleitpersonal) und 19 Prozent (Außendienst). Bei den Beschäftigten variiert er zwischen 34 Prozent (Außendienst) und 18 Prozent (Fahr- und Begleitpersonal). Insgesamt fällt die Aufwand-Nutzen-Bilanz mit 0,5 (Fahr- und Begleitpersonal sowie Kundenservice) leicht positiv aus.

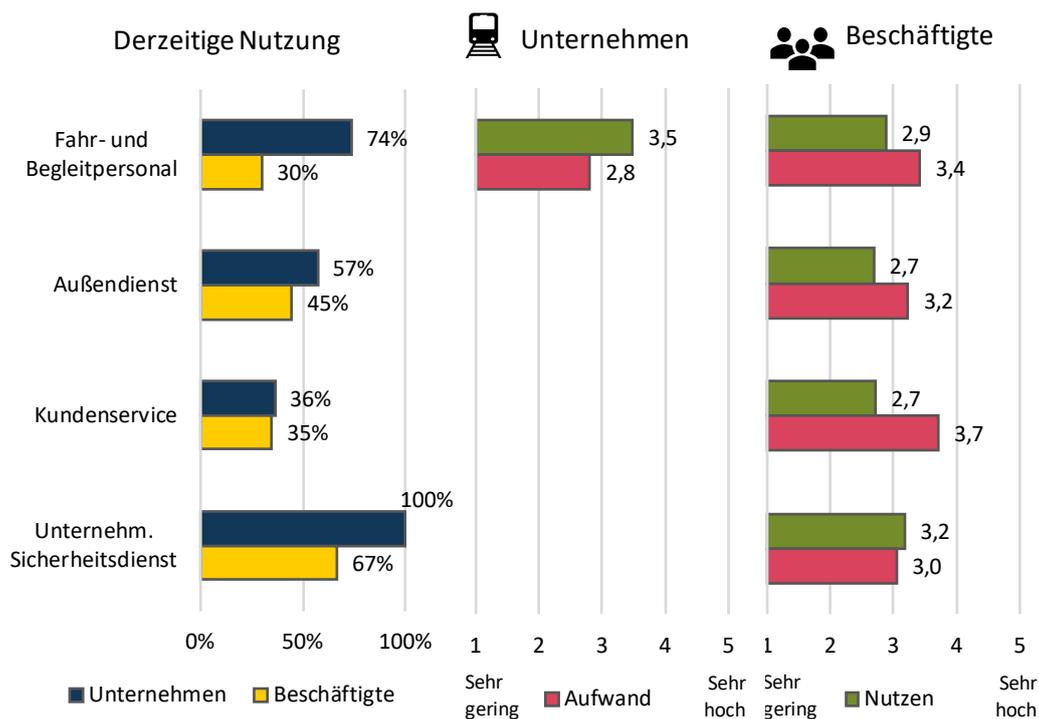


» **Abbildung 88: Hinzuziehen Sicherheitsdienst aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.2.5 Nutzung von Hausverboten

Die Nutzung von Hausverboten als Präventionsmaßnahme ist nach Angaben der Unternehmen weit verbreitet. Den größten Verbreitungsgrad weist die Maßnahme im Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst (100 Prozent) auf. Deutlich weniger kommt die Maßnahme im Kundenservice zum Einsatz (36 Prozent). Nach Angaben der Beschäftigten weisen Hausverbote im Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst (67 Prozent) den höchsten und beim Fahr- und Begleitpersonal (30 Prozent) den geringsten Verbreitungsgrad auf.

Während die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten insgesamt eher negativ ausfällt und zwischen -1 (Kundenservice) und 0,2 (unternehmenseigener Sicherheitsdienst) liegt, ist sie bei Unternehmen für den Bereich Fahr- und Begleitpersonal leicht positiv.

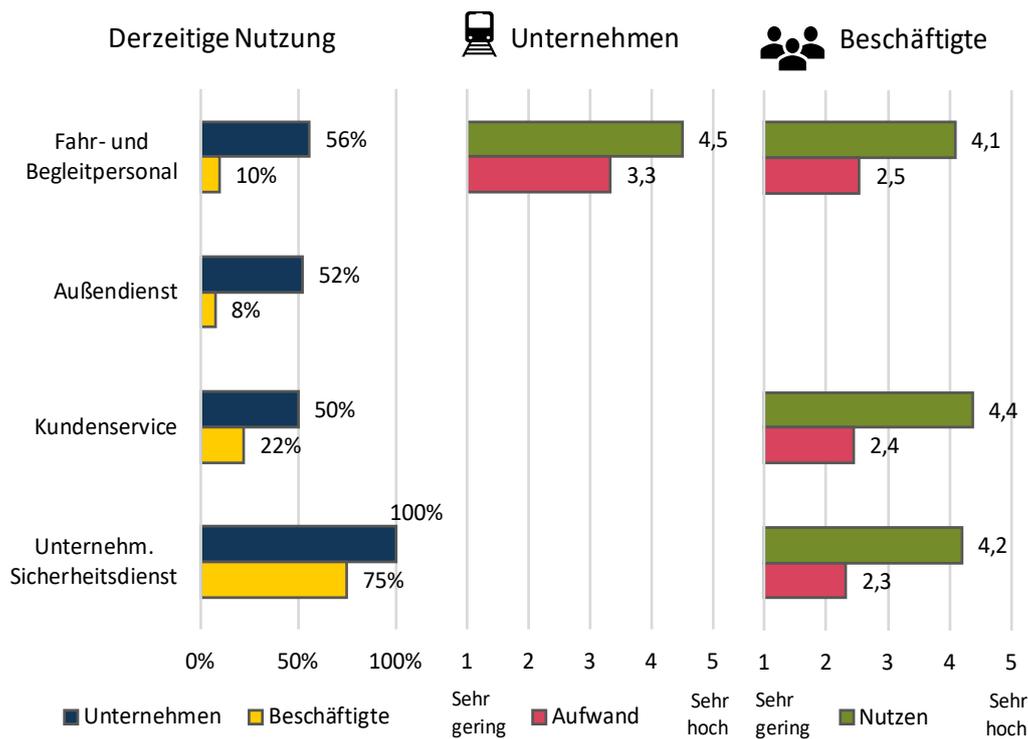


» **Abbildung 89: Nutzung von Hausverboten aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.2.6 Dienst im Team

Es besteht die Möglichkeit, als Schutzmaßnahme den Dienst im Team zur Vorgabe zu machen. Die Maßnahme weist nach Angabe der Unternehmen einen hohen Verbreitungsgrad auf. Während bei allen unternehmenseigenen Sicherheitsdiensten diese Möglichkeit genutzt wird, ist der Dienst im Team beim Kundenservice am geringsten verbreitet (50 Prozent). Nach Angabe der Beschäftigten variiert der Verbreitungsgrad zwischen 75 Prozent (unternehmenseigener Sicherheitsdienst) und acht Prozent (Außendienst).

Insgesamt fällt die Aufwand-Nutzen-Bilanz sowohl der Unternehmen als auch der Beschäftigten deutlich positiv aus. Während diese bei Beschäftigten zwischen 1,6 (Fahr- und Begleitpersonal) und 2,0 (Kundenservice) beträgt, liegt sie bei den Unternehmen für den Bereich Fahr- und Begleitpersonal bei 1,2.

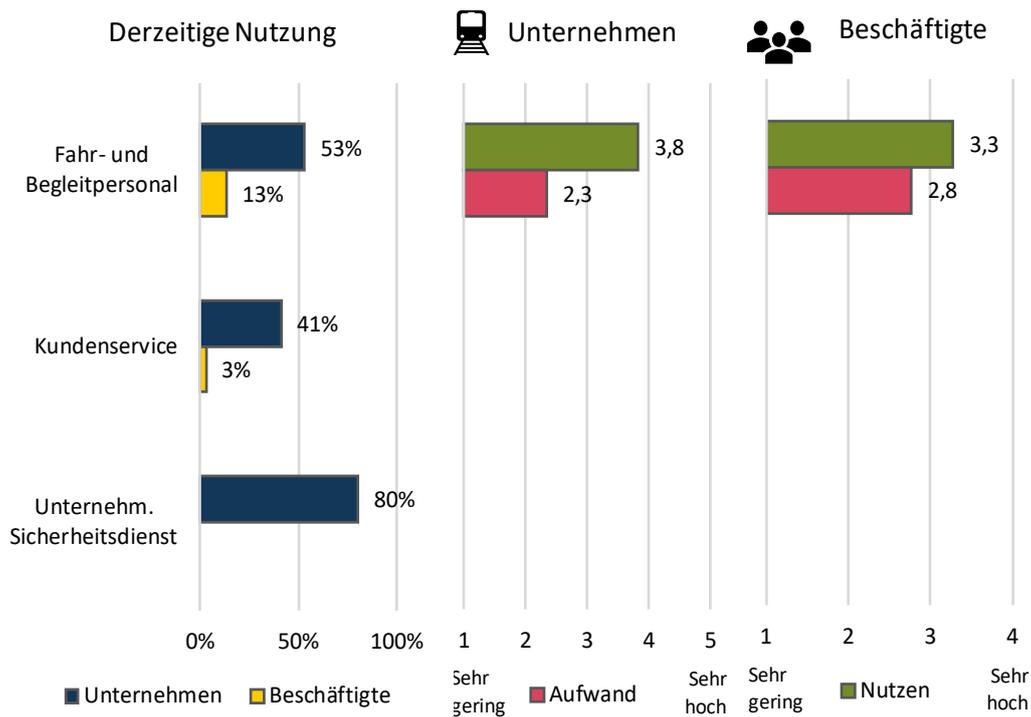


» **Abbildung 90: Dienst im Team aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.2.7 Verbot von Alkohol (Verkauf/Konsum)

Eine weitere Präventionsmaßnahme ist das Aussprechen eines Verbots des Verkaufs und Konsums von Alkohol. Hier variiert der Verbreitungsgrad bei Unternehmen und Beschäftigten deutlich. Während nach Angabe der Unternehmen die Maßnahme am weitesten im Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst (80 Prozent) verbreitet ist, ist sie seltener im Kundenservice (41 Prozent) zu finden. Bei den Beschäftigten beträgt der Verbreitungsgrad zwischen 13 Prozent (Fahr- und Begleitpersonal) und drei Prozent (Kundenservice).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Unternehmen fällt für den Bereich Fahr- und Begleitpersonal deutlich positiv aus (1,5), während die Bilanz der Beschäftigten mit 0,5 leicht positiv ist.



» **Abbildung 91: Verbot von Alkohol (Verkauf/Konsum) aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

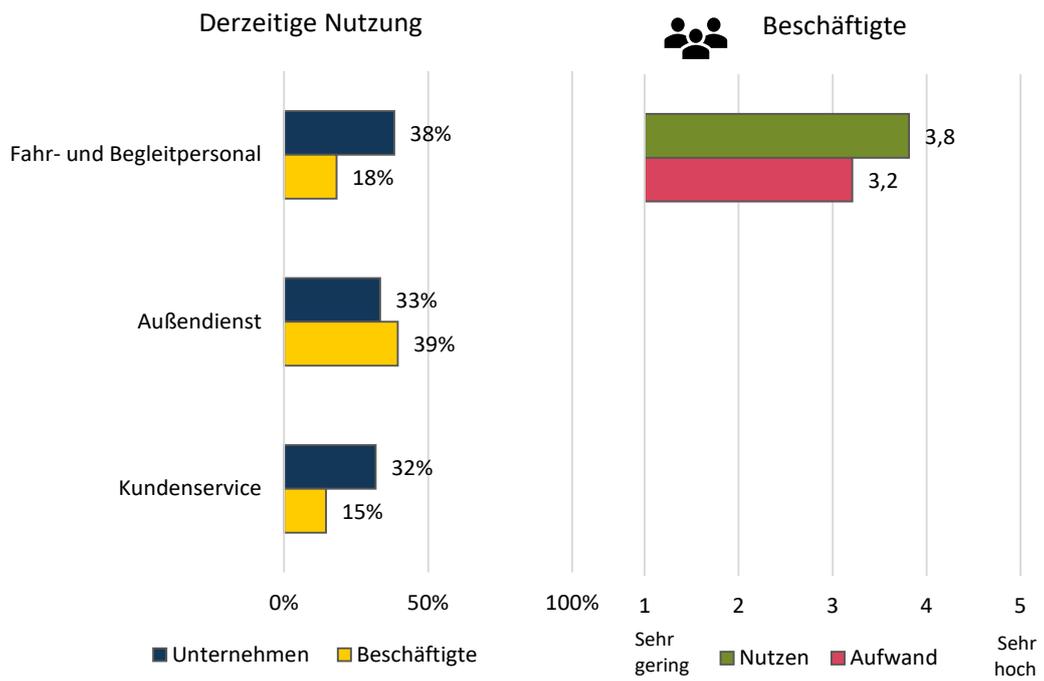
6.7.2.8 Sicherheitsdienst im Fahrzeug

Im Verkehrsbereich findet viel Kundenkontakt in Fahrzeugen (Busse, Bahnen, Züge) statt. Dies macht die Einbindung eines Sicherheitsdienstes logistisch komplexer. Um diesem Umstand gerecht zu werden, kann ein Sicherheitsdienst im Fahrzeug mitfahren.⁵⁷⁸

Der Verbreitungsgrad der Maßnahme variiert bei den Unternehmen etwas weniger als bei den Beschäftigten. Während ein Sicherheitsdienst im Fahrzeug am weitesten beim Fahr- und Begleitpersonal (38 Prozent) verbreitet ist, kommt er im Kundenservice (32 Prozent) etwas weniger zum Einsatz. Bei den Beschäftigten weist diese Maßnahme den höchsten Verbreitungsgrad im Außendienst (39 Prozent) auf, während sie im Kundenservice (15 Prozent) seltener zum Einsatz kommt.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz für einen Sicherheitsdienst im Fahrzeug fällt aus Sicht der Beschäftigten für das Fahr- und Begleitpersonal sowie den Außendienst leicht positiv (0,6) aus.

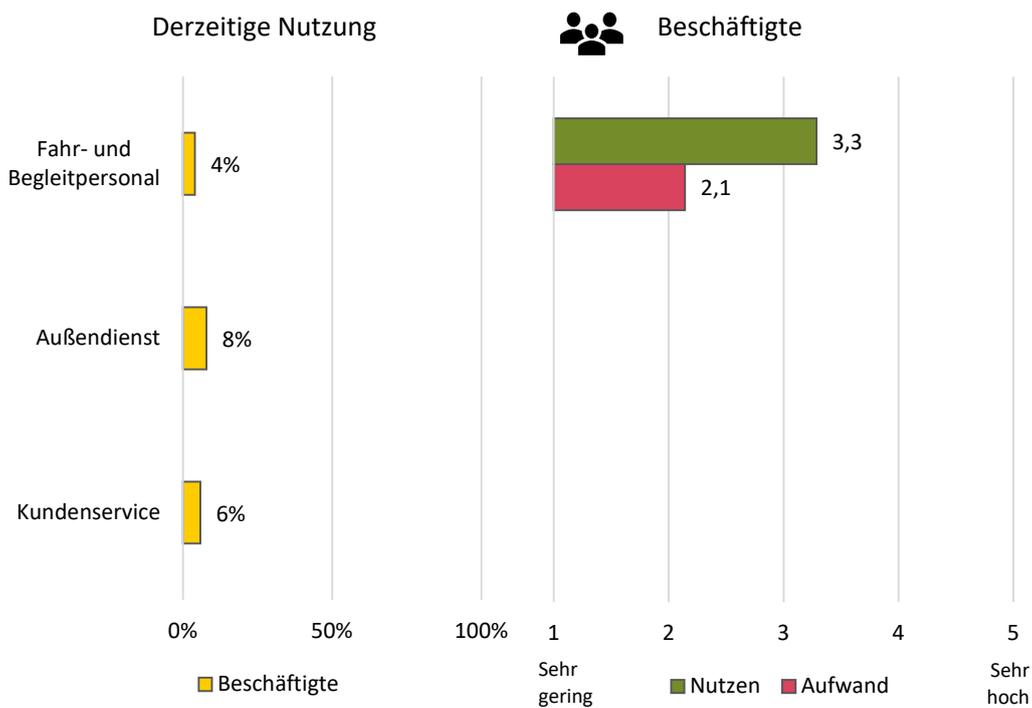
⁵⁷⁸ Die Maßnahme stand für den Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst nicht zur Auswahl.



» **Abbildung 92: Sicherheitsdienst im Fahrzeug aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.2.9 Verabredung im Team

Eine weitere Präventionsmaßnahme, die sich auf die Gestaltung der Arbeitsorganisation bezieht, ist die Verabredung im Team, die jedoch nur in der Beschäftigtenbefragung abgefragt wurde. Insgesamt ist der Verbreitungsgrad der Maßnahme sehr gering und beträgt zwischen vier Prozent (Fahr- und Begleitpersonal) und acht Prozent (Außendienst). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten fällt mit 1,2 für den Bereich Fahr- und Begleitpersonal positiv aus.



» **Abbildung 93: Verabredung im Team aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**⁵⁷⁹

6.7.3 Personenbezogene Maßnahmen

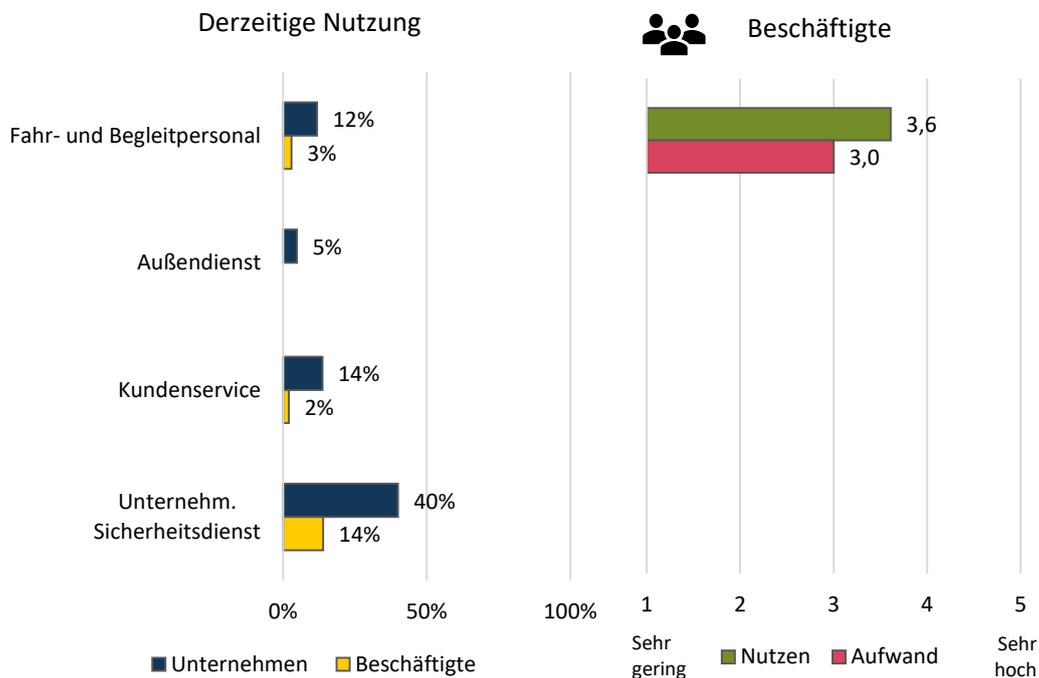
6.7.3.1 Regelmäßig stattfindende Notfallübungen

Regelmäßig stattfindende Notfallübungen dienen dazu, dass Abläufe in Gefahrensituationen erprobt werden.

Die Maßnahme ist in den untersuchten Bereichen eher wenig verbreitet. Nach Angaben der Unternehmen beträgt der Verbreitungsgrad zwischen 40 Prozent (unternehmenseigener Sicherheitsdienst) und fünf Prozent (Außendienst). Bei den Beschäftigten ist die Varianz deutlich geringer. Auch hier ist die Maßnahme am weitesten im Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst (14 Prozent) verbreitet, während sie im Kundenservice deutlich seltener vorkommt (zwei Prozent).

⁵⁷⁹ Für die Bewertung des Nutzens und Aufwands lagen weniger als 30 Angaben vor.

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten fällt mit 0,6 für den Bereich Fahr- und Begleitpersonal leicht positiv aus.



» **Abbildung 94: Regelmäßig stattfindende Notfallübungen aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**⁵⁸⁰

6.7.3.2 Deeskalations-/Kommunikationstraining

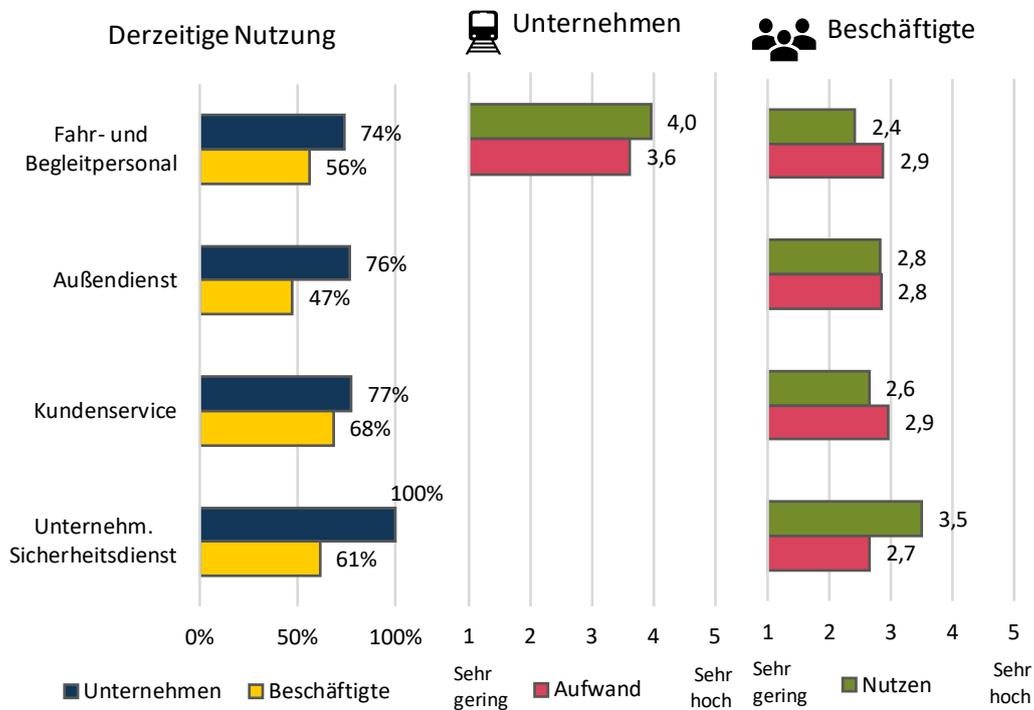
Deeskalations- und Kommunikationstrainings sollen vor allem die Entstehung verbaler, aber auch physischer Gewalt verhindern, indem eine konfliktfreie bzw. deeskalierende Kommunikation und das Anwenden gesprächsfördernder Aspekte (z. B. Blickkontakt beim Ansprechen und Zuhören, eine offene zugewandte Körperhaltung, eine selbstbewusste Ausstrahlung) vermittelt werden.

Deeskalations- und Kommunikationstrainings weisen einen hohen Verbreitungsgrad auf, da sie in jedem der betrachteten Beschäftigungsbereiche genutzt werden. Nach Angaben der Unternehmen beträgt der Verbreitungsgrad zwischen 100 Prozent (unternehmenseigener Sicherheitsdienst) und 74 Prozent (Fahr- und Begleitpersonal). Bei den Beschäftigten ist die Maßnahme am weitesten im Kundenservice (68 Prozent) verbreitet, während sie im Außendienst etwas seltener vorkommt (47 Prozent).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Unternehmen fällt für den Bereich Fahr- und Begleitpersonal leicht positiv aus (0,3), während die Bilanz der Beschäftigten deutlich negativer ist. Dies liegt auch daran, dass der Nutzen im Vergleich zu anderen Maßnahmen eher gering eingeschätzt wird (zwischen 2,4 und 3,5). Eine Ausnahme bilden die Beschäftigten aus dem Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst, die zu einer positiven Aufwand-

⁵⁸⁰ Für die Bewertung des Nutzens und Aufwands lagen weniger als 30 Angaben vor.

Nutzen-Bilanz kommen (0,8). Gründe für die negativen Bewertungen können sein, dass das Zug- und Begleitpersonal in der Praxis nicht regelmäßig geschult wird und der Einsatz der gelernten Methoden während des Dienstes nicht immer erfolgreich ist.



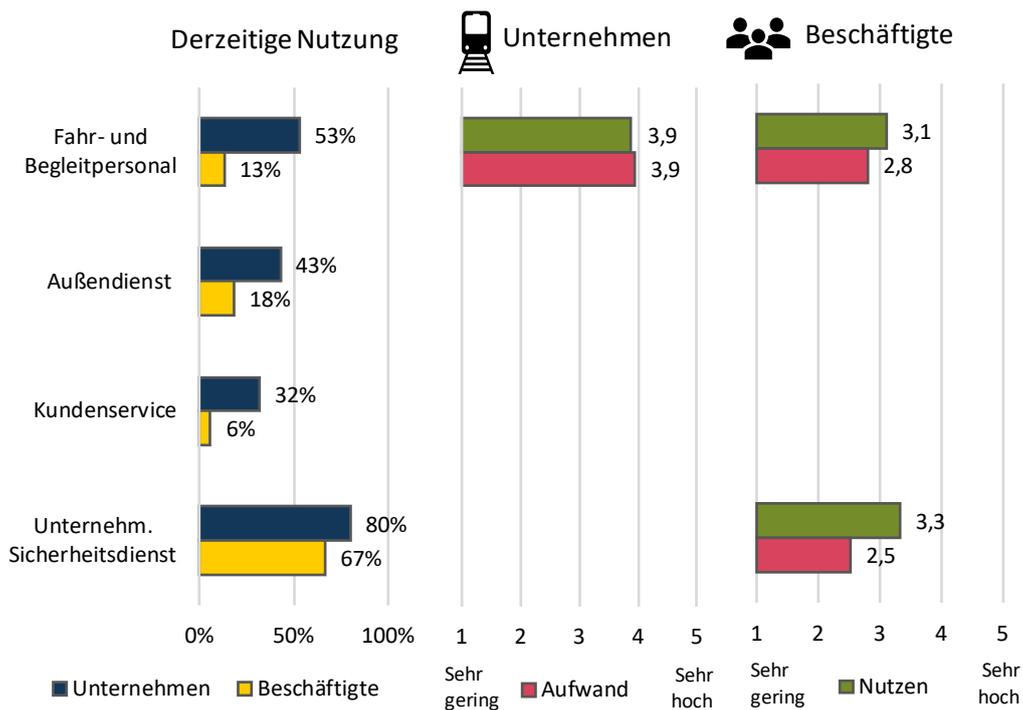
» **Abbildung 95: Deeskalations-/Kommunikationstraining aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.3.3 Schulung zur Eigensicherung

Schulungen zur Eigensicherung vermitteln den Beschäftigten praxisnah, wie sie sich in einer Konfliktsituation selbst schützen können. Beschäftigte sollen erlernen, Gefahren sowie eigene Stärken und Schwächen zu erkennen und eine Strategie für die Eigensicherung zu entwickeln, d. h. ein Handlungsschema, das in Krisensituationen abgerufen werden kann.

Schulungen zur Eigensicherung sind nach Angaben der Unternehmen am häufigsten im Bereich von unternehmenseigenen Sicherheitsdiensten vorhanden (80 Prozent), während sie im Kundenservice (32 Prozent) deutlich seltener genutzt werden. Bei den Beschäftigten variiert der Verbreitungsgrad zwischen 67 Prozent (unternehmenseigener Sicherheitsdienst) und sechs Prozent (Kundenservice).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Unternehmen ist beim Fahr- und Begleitpersonal ausgeglichen. Die Bilanz der Beschäftigten fällt dagegen leicht positiv aus und beträgt zwischen 0,3 (Fahr- und Begleitpersonal) und 0,8 (unternehmenseigener Sicherheitsdienst).



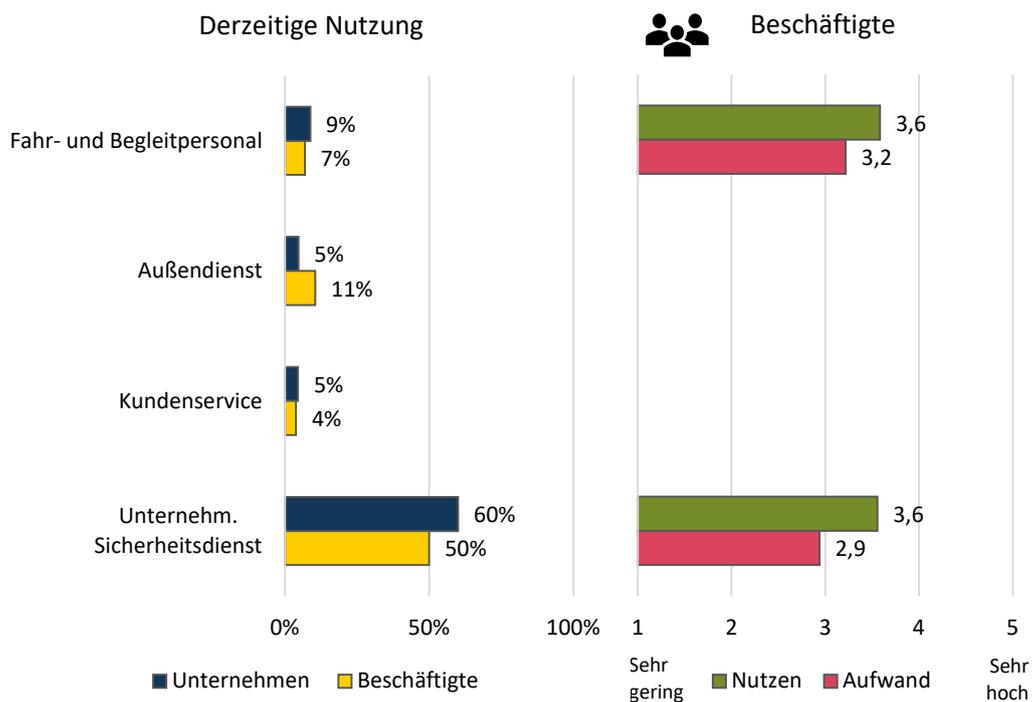
» **Abbildung 96: Schulung zur Eigensicherung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.7.3.4 Schulung zur Selbstverteidigung

Selbstverteidigungskurse sollen den Beschäftigten bei tätlichen Angriffen, also bei physischer Gewalt, und in „Kampfsituationen“ helfen. Bei Selbstverteidigungstechniken handelt es sich um eine körperliche Trainingsmaßnahme. Dabei ist zu beachten, dass nach einem einmaligen Training nicht davon ausgegangen werden kann, dass die Beschäftigten die Selbstverteidigungstechniken dauerhaft beherrschen.

Der Verbreitungsgrad der Maßnahme bei Unternehmen und Beschäftigten ist – außer im Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst – eher gering. Während nach Angabe der Unternehmen Schulungen zur Selbstverteidigung am weitesten im Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst (60 Prozent) verbreitet sind, werden sie seltener im Kundenservice und Außendienst (fünf Prozent) genutzt. Bei den Beschäftigten liegt der Verbreitungsgrad zwischen 50 Prozent (unternehmenseigener Sicherheitsdienst) und vier Prozent (Kundenservice).

Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Beschäftigten fällt leicht positiv aus und variiert zwischen 0,4 (Fahr- und Begleitpersonal) und 0,7 (unternehmenseigener Sicherheitsdienst).

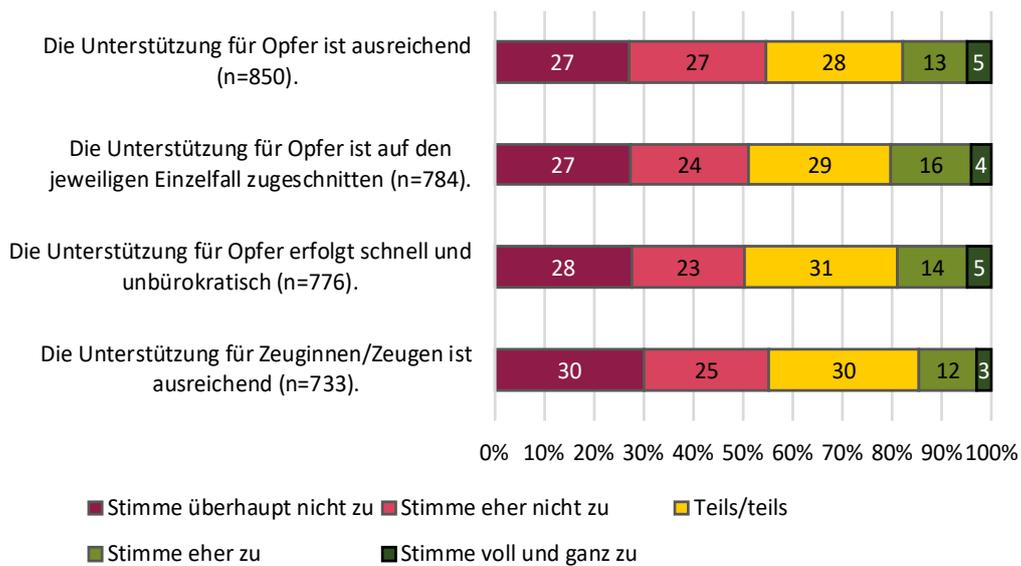


» **Abbildung 97: Schulung zur Selbstverteidigung aus der Sicht von Unternehmen und Beschäftigten nach Beschäftigungsbereichen**

6.8 Nachsorge

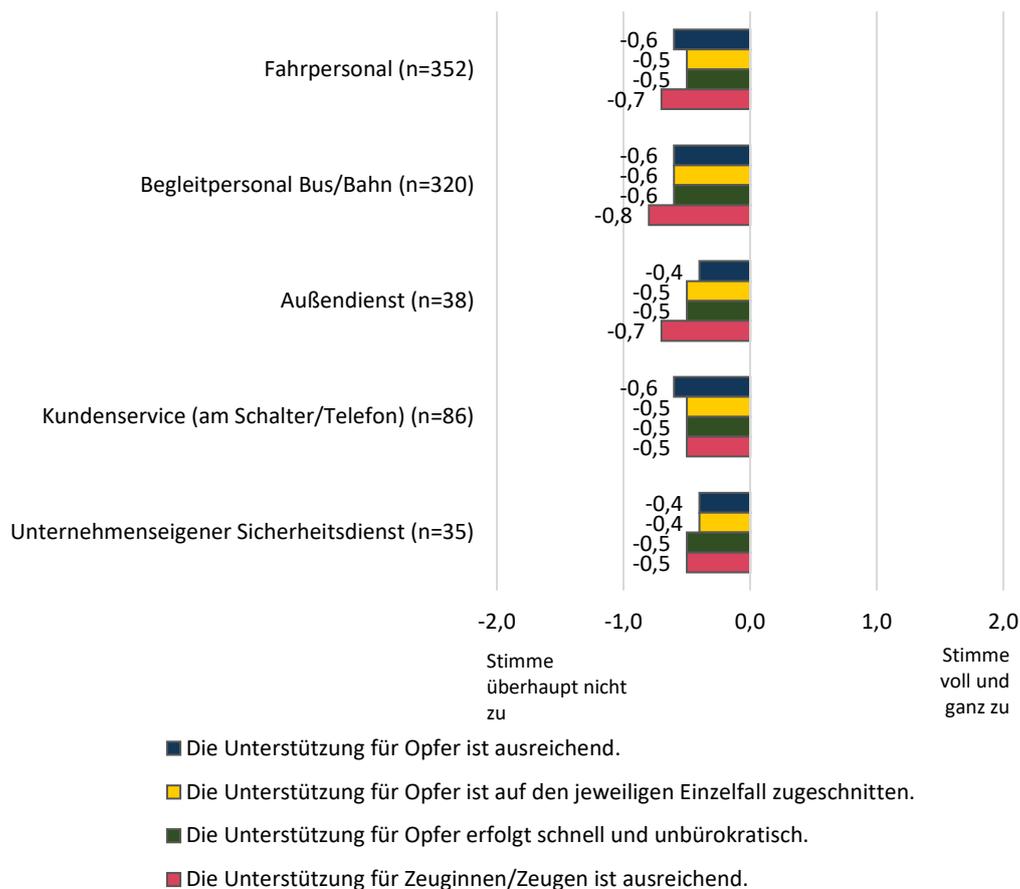
Je nachdem in welcher Form und Intensität ein gewalttätiger Übergriff stattfindet, kann es bei den Betroffenen infolgedessen sowohl zu körperlichen Verletzungen als auch zu schwerwiegenden psychischen Problemen kommen. Damit die Nachwirkungen dieser Übergriffe bestmöglich abgemildert werden können, ist es wichtig, im Zuge eines gewalttätigen Übergriffs schnellstmöglich den Prozess der Nachsorge anzustoßen.

Aus diesem Grund wurden die Beschäftigten im Verkehrsbereich gefragt, wie sie die Unterstützung für die Opfer und Zeuginnen/Zeugen von gewalttätigen Übergriffen durch den Arbeitgeber in Ihrem Arbeitsbereich bewerten (siehe Abbildung 98). Dabei zeigte sich eine Mehrheit der Befragten eher unzufrieden mit der unternehmensseitigen Unterstützung. So bewerten zwischen 51 und 54 Prozent die Unterstützung der Opfer als *nicht* bzw. *überhaupt nicht* ausreichend auf den Einzelfall zugeschnitten, schnell und unbürokratisch erfolgreich. Gleiches gilt für die Unterstützung der Zeuginnen und Zeugen, die mehr als die Hälfte der Befragten (55 Prozent) als *nicht* bzw. *überhaupt nicht* ausreichend bewerten. Hingegen stimmt ein deutlich kleinerer Teil (zwischen 15 und 20 Prozent) den Aussagen *eher* bzw. *voll und ganz* zu. Zwischen 28 und 31 Prozent sind ambivalent in der Bewertung der Unterstützung durch die Unternehmen.



» **Abbildung 98: Bewertung der Unterstützung durch Unternehmen bei Gewalterfahrungen**

Differenziert nach den verschiedenen Beschäftigungsbereichen (siehe Abbildung 99) fällt auf, dass die Bewertungen insgesamt auf einem ähnlichen Niveau im negativen Bereich zwischen -0,4 und -0,8 liegen. Am schlechtesten fällt die Bewertung des Begleitpersonals Bus/Bahn aus, die durchweg die negativste Bewertung (mit)prägt. Im Vergleich zu den abgefragten Beschäftigungsbereichen fällt die Bewertung des unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes am positivsten aus, auch wenn sie insgesamt immer noch negativ ist.

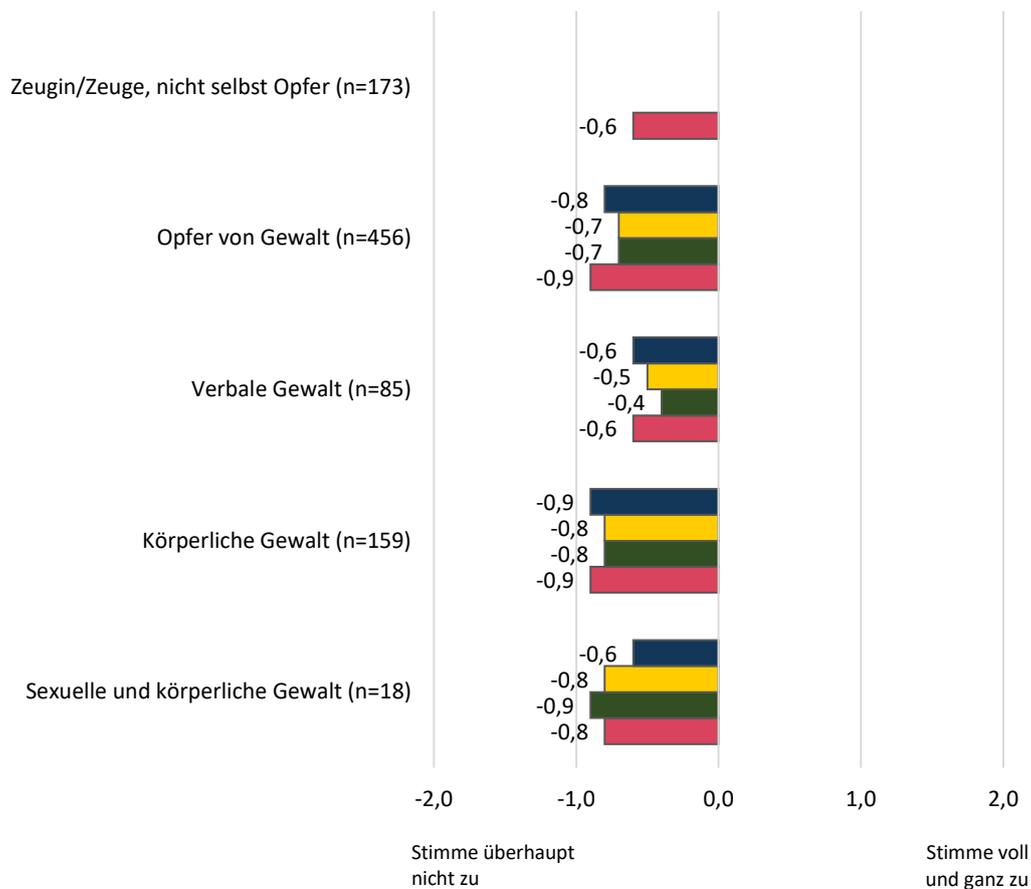


>> Abbildung 99: Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Unternehmen bei Gewalterfahrungen nach Beschäftigungsbereich

Mittelwert der Bewertung durch Befragte aus dem jeweiligen Beschäftigungsbereich

Betrachtet man im Hinblick auf die spätere Bewertung der Aussagen, welche Art von Gewalterfahrungen die Befragten zuvor gemacht haben (siehe Abbildung 100), zeigt sich folgendes Bild. Personen, die ausschließlich Zeugin/Zeuge von Gewalt geworden sind, bewerten die Unterstützungsleistungen leicht negativ (-0,6). Die Bewertungen von Personen, die 2019 oder 2021 mindestens einmal Opfer von Gewalt geworden sind, fallen hingegen deutlich negativer aus (etwa 0,3 niedriger). Die Bewertung der Befragten, die verbale Gewalt erfahren haben, fällt im Vergleich am positivsten aus. Bei körperlicher sowie sexueller und körperlicher Gewalt fällt die Bewertung teils deutlich negativer aus.⁵⁸¹

⁵⁸¹ Für Opfer von ausschließlich sexueller Gewalt gab es nur acht Angaben, sodass die Bewertungen nicht dargestellt werden.



- Die Unterstützung für Opfer ist ausreichend.
- Die Unterstützung für Opfer ist auf den jeweiligen Einzelfall zugeschnitten.
- Die Unterstützung für Opfer erfolgt schnell und unbürokratisch.
- Die Unterstützung für Zeuginnen/Zeugen ist ausreichend.

» **Abbildung 100: Durchschnittliche Bewertung der Unterstützung durch Unternehmen bei Gewalterfahrungen nach Art der Gewalterfahrungen**

Mittelwert der Bewertung durch Befragte je nach eigenen Gewalterfahrungen im Befragungszeitraum

Im Rahmen der beiden Befragungen sollten sowohl die Unternehmen als auch die Beschäftigten angeben, welche konkreten Nachsorgemaßnahmen es für die Opfer von Übergriffen am Arbeitsplatz in ihrem Unternehmen gibt. Dabei hatten alle Unternehmen und Beschäftigten dieselbe Liste möglicher Maßnahmen zur Auswahl. Die Liste der Nachsorgemaßnahmen umfasste:

- » Betreuung durch kollegiale Soforthelfer,
- » professionelle psychologische Betreuung,

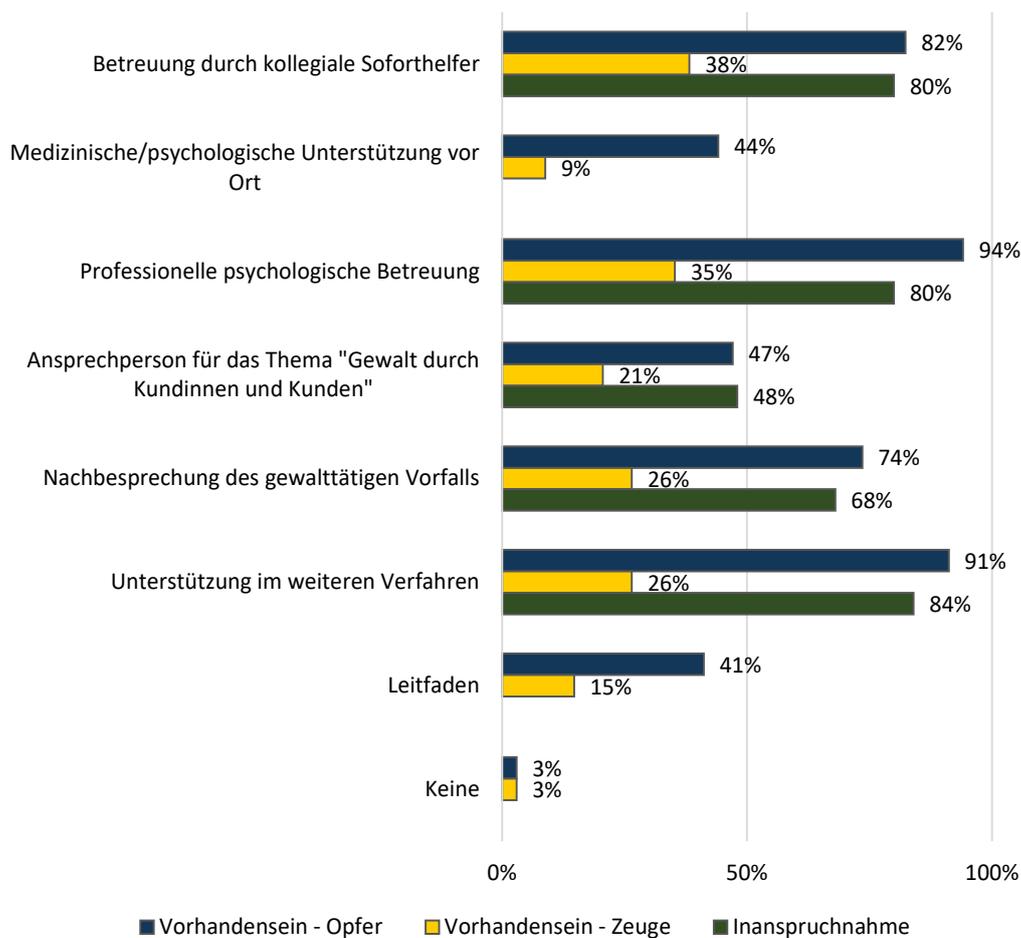
- » Ansprechperson für das Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ innerhalb der Organisation,
- » Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalles/Einsatznachbesprechungen,
- » Unterstützung im weiteren Verfahren (z. B. Strafanzeige, Strafverfahren, Geltendmachung von Schmerzensgeldansprüchen, Anzeige bei der Unfallversicherung) sowie
- » Leitfaden zur Nachsorge bei gewalttätigen Übergriffen.

Um einen Eindruck zu bekommen, inwiefern diese Unterstützungsangebote auch angenommen werden, wurden sowohl Unternehmen als auch Beschäftigte nach deren Inanspruchnahme innerhalb des Befragungszeitraums ab 2019 gefragt. Bei den Unternehmen erhielten nur diejenigen die Frage, die im Befragungszeitraum mindestens einen Übergriff dokumentierten. Auch Beschäftigte wurden nur gefragt, ob sie die angebotenen Maßnahmen bereits genutzt haben, wenn sie Opfer von Gewalt geworden sind. Es konnten jeweils nur die in den Unternehmen vorhandenen Maßnahmen bewertet werden, sodass für manche Maßnahmen nur wenige Beschäftigte und Unternehmen Angaben machen konnten. Bei weniger als 15 Antworten werden die Ergebnisse hier nicht aufgeführt. Bei weniger als 30 Antworten pro Maßnahme wird auf die geringe Fallzahl hingewiesen.

Im Folgenden wird zuerst für alle abgefragten Nachsorgemaßnahmen der Anteil der ebendiese nutzenden Unternehmen dargestellt. Im Anschluss folgt der Anteil der Beschäftigten, der angab, dass diese in ihrem jeweiligen Unternehmen eingesetzt würden.

Wie schon bei den Präventionsmaßnahmen spiegelt die Antwort der Beschäftigten nicht nur das Vorhandensein, sondern zum Teil auch den Bekanntheitsgrad der Maßnahmen wider. Für jeden Beschäftigungsbereich wird zudem dargestellt, von welchem Anteil der Unternehmen (mit dokumentierten Fällen) die jeweils angebotene Maßnahme seit 2019 in Anspruch genommen wurde und welcher Anteil der Beschäftigten mit Gewalterfahrungen die angebotene Maßnahme genutzt hat.

Abbildung 101 zeigt das Vorhandensein und die Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen basierend auf der Unternehmensbefragung. Daraus geht insgesamt hervor, dass für Opfer durchweg deutlich mehr Nachsorgemaßnahmen vorhanden sind als für Zeuginnen und Zeugen. Zu den drei häufigsten angegebenen Nachsorgemaßnahmen der *Opfer* gehören professionelle psychologische Betreuung (94 Prozent), Unterstützung im weiteren Verfahren (91 Prozent) sowie Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (82 Prozent). Im Falle der *Zeuginnen und Zeugen* sind hier insbesondere die Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (38 Prozent), professionelle psychologische Betreuung (35 Prozent) sowie mit je 26 Prozent die Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalles und die Unterstützung im weiteren Verfahren zu nennen. Besonders häufig in Anspruch genommen werden die Unterstützung im weiteren Verfahren (84 Prozent) sowie mit je 80 Prozent die Betreuung durch kollegiale Soforthelfer und die professionelle psychologische Betreuung.

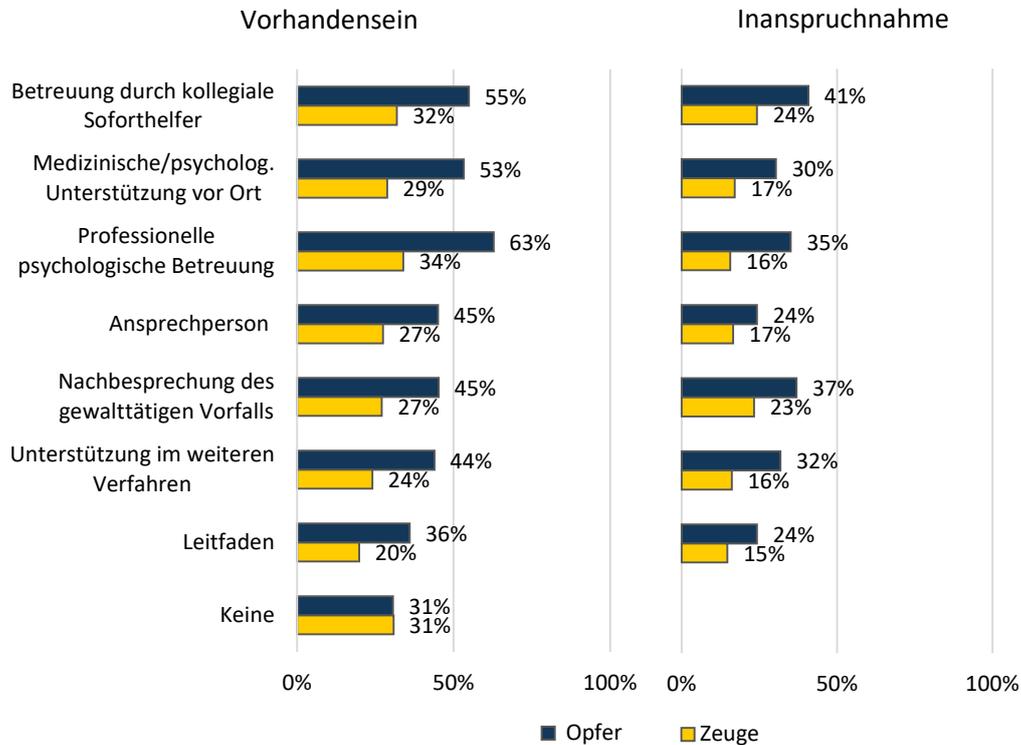


» **Abbildung 101: Vorhandensein sowie Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen aus Sicht der Unternehmen (n=34)⁵⁸²**

Abbildung 102 zeigt das Vorhandensein und die Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen basierend auf der Beschäftigtenbefragung – differenziert nach Opfer und Zeuginnen und Zeugen. Wie bei der Unternehmensbefragung zeigt sich auch bei der Beschäftigtenbefragung, dass Nachsorgemaßnahmen für Opfer weiterverbreitet sind als Nachsorgemaßnahmen für Zeuginnen und Zeugen. Aus Sicht der *Opfer* sind diesbezüglich insbesondere die Maßnahmen professionelle psychologische Betreuung (63 Prozent), Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (55 Prozent) sowie medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort (53 Prozent) hervorzuheben. Bei den *Zeuginnen und Zeugen* werden insbesondere die professionelle psychologische Betreuung (34 Prozent), Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (32 Prozent) sowie medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort (29 Prozent) angeboten. Jeweils 31 Prozent der befragten Opfer und Zeuginnen und Zeugen geben an, dass es keine Nachsorgemaßnahme gebe.

⁵⁸² Es lagen unter 30 Angaben für die Inanspruchnahme der Nachsorgemaßnahmen in der Unternehmensbefragung vor.

Insgesamt nehmen Opfer die vorhandenen Nachsorgemaßnahmen eher in Anspruch als Zeuginnen/Zeugen. Bei den Opfern werden die Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (41 Prozent), die Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls (37 Prozent) und professionelle psychologische Betreuung (35 Prozent) häufig genutzt. Bei den Zeuginnen und Zeugen betrifft dies die Maßnahmen Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (24 Prozent), die Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls (23 Prozent) sowie mit je 17 Prozent medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort und Ansprechpersonen.



» **Abbildung 102: Vorhandensein und Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen differenziert nach Opfer und Zeuge aus Sicht der Beschäftigten**

Betrachtet man das Vorhandensein von Nachsorgemaßnahmen für Opfer differenziert nach Beschäftigungsbereichen (siehe Abbildung 103), zeigt sich, dass die Beschäftigten des unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes mit Blick auf die prozentualen Angaben zum Vorhandensein jeweils an erster Stelle (Werte zwischen 59 und 82 Prozent) stehen, was darauf hindeuten könnte, dass in ihrem Bereich Nachsorgemaßnahmen am verbreitetsten sind. Daran schließt das Begleitpersonal Bahn/Bus mit Werten zwischen 47 und 72 Prozent an.

Beim *Fahrpersonal* gehören professionelle psychologische Betreuung (59 Prozent), Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (57 Prozent) und medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort (53 Prozent) zu den häufigsten angebotenen Nachsorgemaßnahmen.

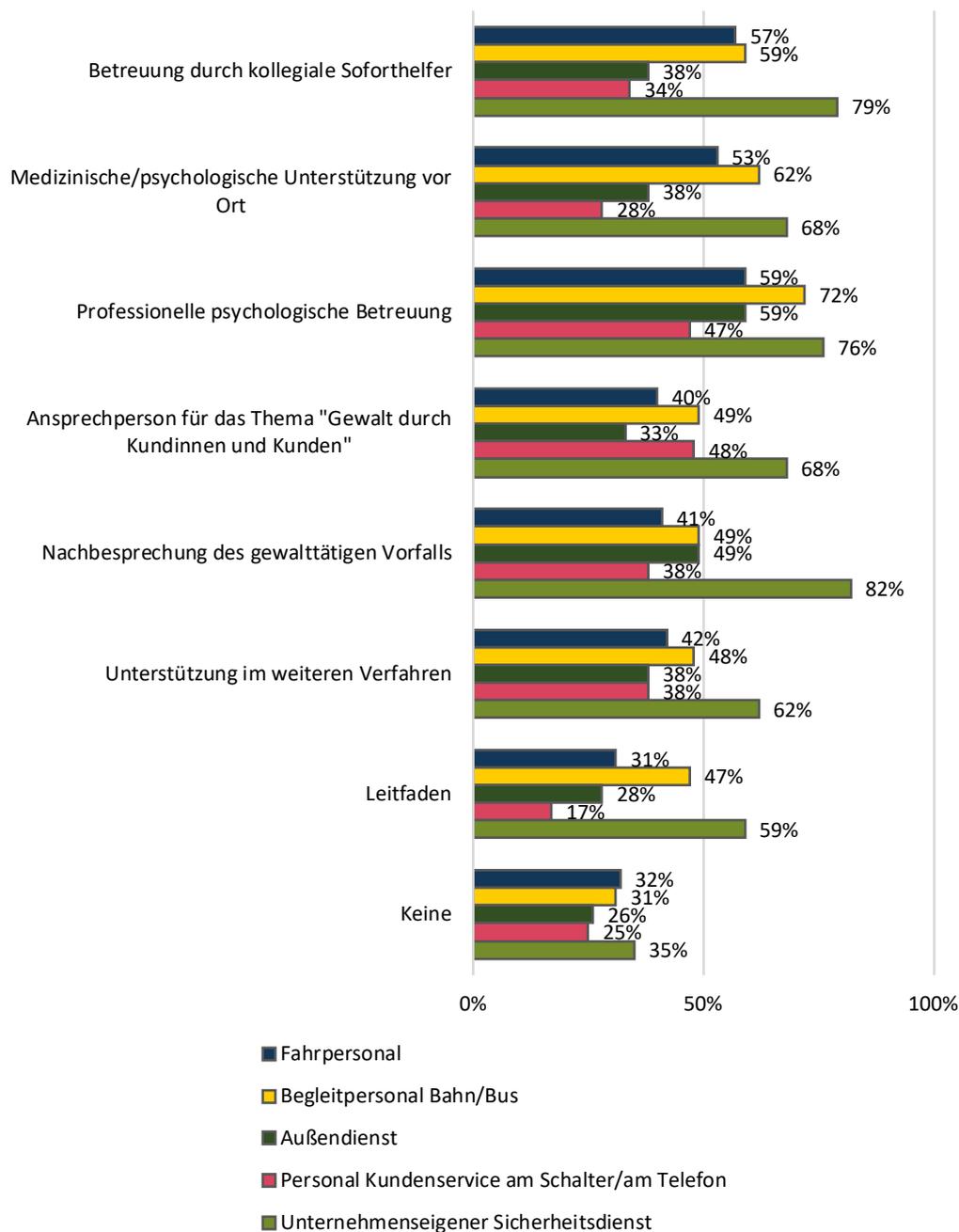
Beim *Begleitpersonal Bahn/Bus* sind in diesem Zusammenhang vor allem die Maßnahmen professionelle psychologische Betreuung (72 Prozent), medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort (62 Prozent) und Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (59 Prozent) zu erwähnen.

Beim *Außendienst* werden insbesondere folgende Maßnahmen angeboten: professionelle psychologische Betreuung (59 Prozent), Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls (49 Prozent) und Betreuung durch kollegiale Soforthelfer, medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort und Unterstützung im weiteren Verfahren (je 38 Prozent).

Beim *Personal im Kundenservice am Schalter/am Telefon* sind die Maßnahmen Ansprechperson für das Thema „Gewalt durch Kundinnen und Kunden“ (48 Prozent), professionelle psychologische Betreuung (47 Prozent) und mit je 38 Prozent Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls und Unterstützung im weiteren Verfahren zu nennen.

Beim *unternehmenseigenen Sicherheitsdienst* sind die Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls (82 Prozent), Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (79 Prozent) und professionelle psychologische Betreuung (76 Prozent) besonders hervorzuheben.

Über die Beschäftigtengruppen hinweg geben zwischen einem Viertel und rund einem Drittel der befragten Opfer an, dass es keine Nachsorgemaßnahme gebe. Am stärksten ausgeprägt ist dies beim unternehmenseigenen Sicherheitsdienst (35 Prozent). Beim Personal im Kundenservice am Schalter/am Telefon ist das Fehlen von Maßnahmen mit 25 Prozent am geringsten ausgeprägt.



» **Abbildung 103: Vorhandensein von Nachsorgemaßnahmen für Opfer nach Beschäftigungsbereichen**

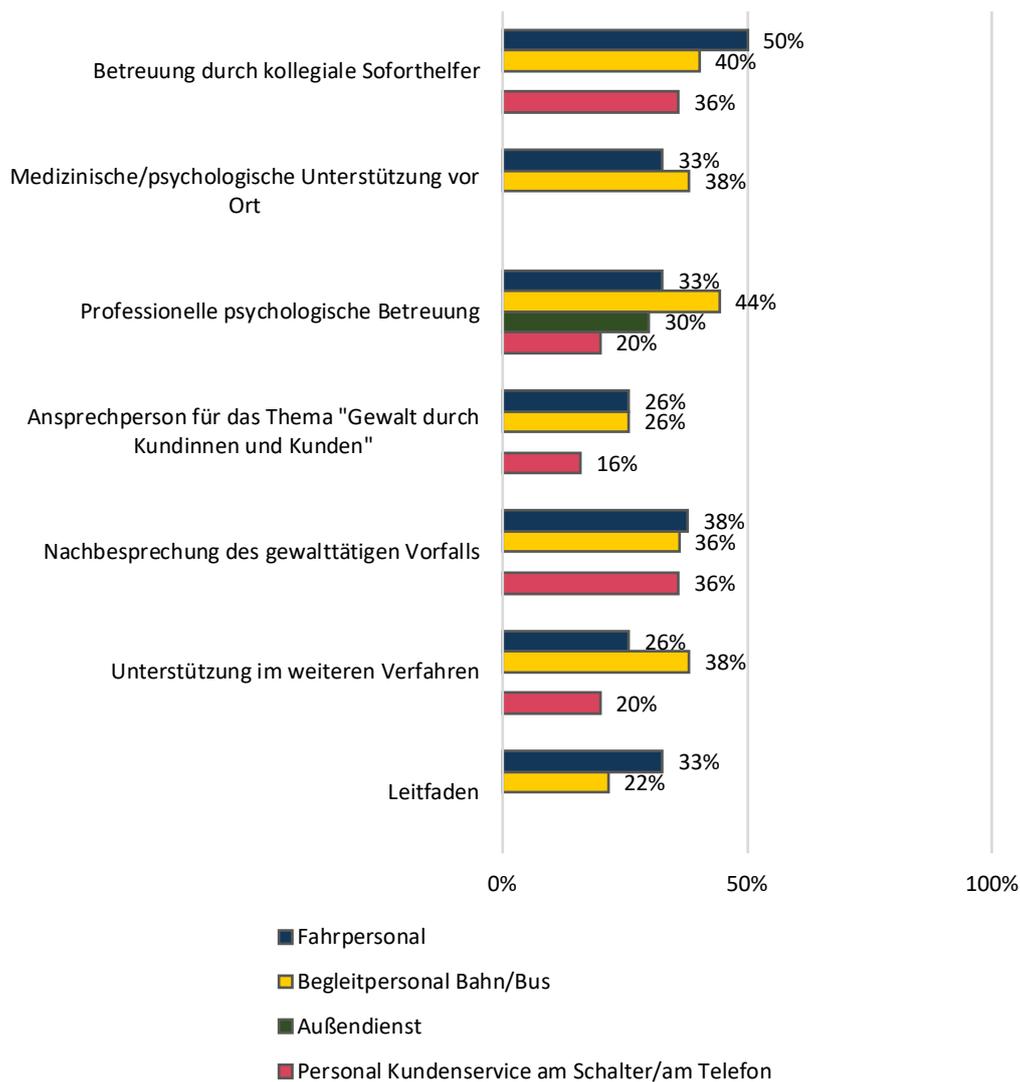
Abbildung 104 zeigt die Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen für Opfer nach Beschäftigungsbereich, die zwischen 16 (Personal im Kundenservice am Schalter/am Telefon: Ansprechperson für das Thema „Gewalt durch Kundinnen und Kunden“) und 50 Prozent (Fahrpersonal: Betreuung durch kollegiale Soforthelfer) schwankt. Für die Bereiche Kundenservice und Außendienst lagen jeweils weniger als 30 Angaben vor.

Beim *Fahrpersonal* werden insbesondere die folgenden Maßnahmen in Anspruch genommen: Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (50 Prozent), Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls (38 Prozent) sowie mit je 33 Prozent medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort, professionelle psychologische Betreuung und Leitfaden.

Beim *Begleitpersonal Bahn/Bus* gehören hierzu professionelle psychologische Betreuung (44 Prozent), Betreuung durch kollegiale Soforthelfer (40 Prozent) und mit je 38 Prozent medizinische/psychologische Unterstützung vor Ort sowie Unterstützung im weiteren Verfahren.

Beim *Außendienst* gehen 30 Prozent auf die Inanspruchnahme der medizinischen/psychologischen Unterstützung vor Ort zurück.

Beim *Personal im Kundenservice am Schalter/am Telefon* sind mit je 36 Prozent die Betreuung durch kollegiale Soforthelfer und die Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls sowie mit je 20 Prozent die professionelle psychologische Betreuung und die Unterstützung im weiteren Verfahren hervorzuheben.



» **Abbildung 104: Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen für Opfer nach Beschäftigungsbereichen**

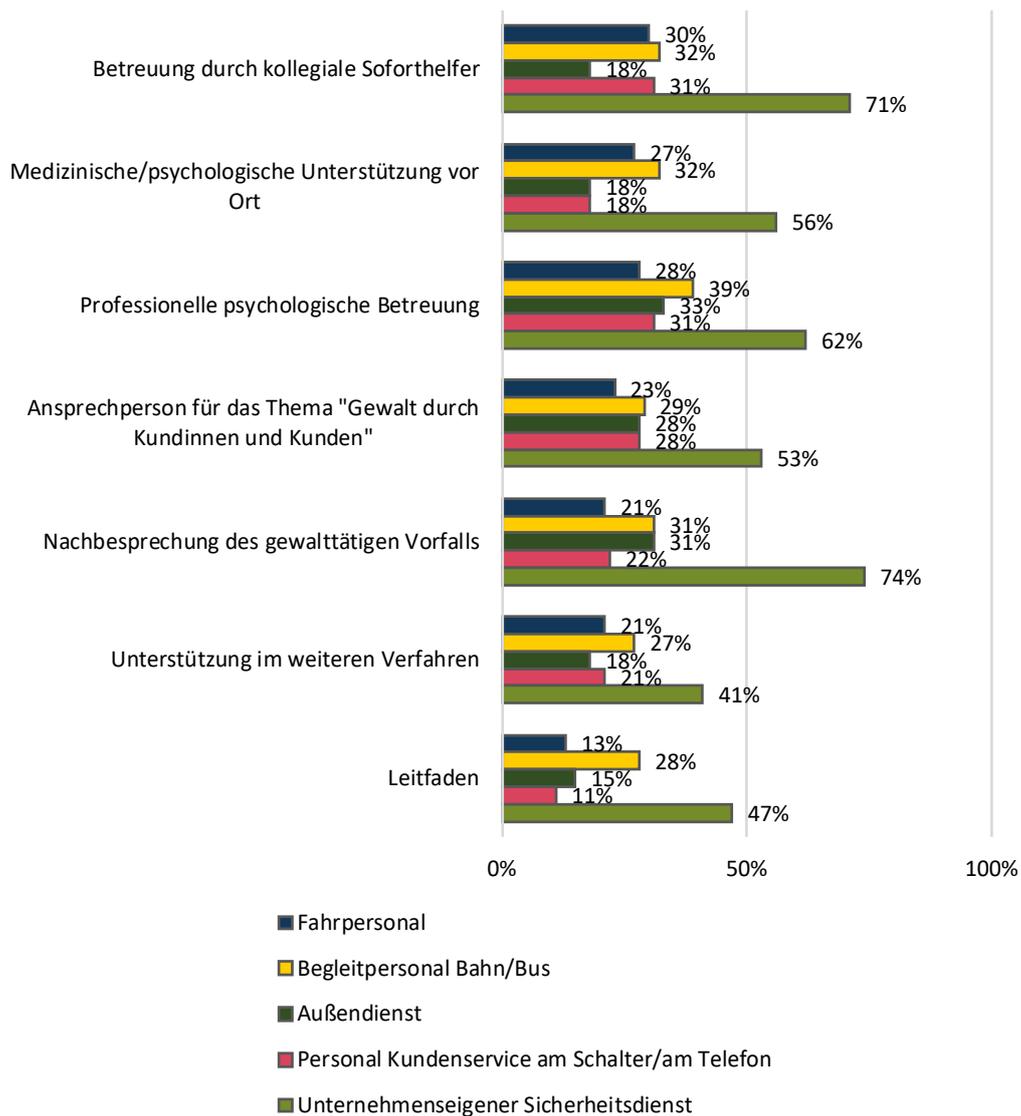
Abbildung 105 zeigt das Vorhandensein von Nachsorgemaßnahmen für Zeuginnen und Zeugen in Abhängigkeit der Beschäftigungsbereiche. Wie bei den Opfern variiert der Verbreitungsgrad der Maßnahmen zwischen den Beschäftigungsbereichen stark.

Fast alle Maßnahmen sind in drei Viertel bis knapp der Hälfte der Unternehmen vorhanden, die im Bereich *unternehmenseigener Sicherheitsdienst* tätig sind. Am wenigsten verbreitet ist die Unterstützung im weiteren Verfahren (41 Prozent).

Deutlich geringer vertreten sind die Nachsorgemaßnahmen für Zeuginnen und Zeugen in den anderen Bereichen. Rund ein Drittel der Beschäftigten aus dem Bereich *Begleitpersonal* geben an, dass es Nachsorgemaßnahmen gibt. Fast alle der gelisteten Maßnahmen sind ähnlich weit verbreitet. Fast genauso häufig gibt es die Nachsorgemaßnahmen auch für das *Fahrpersonal*. Hier variiert der Verbreitungsgrad zwischen 13 Prozent (Leitfaden) und 30 Prozent (Betreuung durch kollegiale Soforthelfer).

Ein etwas differenzierteres Bild ergibt sich für die anderen beiden Bereiche. Einige Maßnahmen sind für den *Außendienst* genauso häufig oder etwas häufiger als beim Fahrpersonal vertreten (z. B. Ansprechperson „Gewalt“ oder professionelle psychologische Betreuung). Seltener stehen dagegen die Maßnahmen Leitfaden (15 Prozent) oder eine medizinische/psychologische Betreuung vor Ort (18 Prozent) zur Verfügung.

Für das Personal im *Kundenservice* sind die meisten genannten Maßnahmen ähnlich weit verbreitet (zwischen 18 Prozent und 31 Prozent) mit Ausnahme des Leitfadens (elf Prozent). Die Nachbesprechung von Vorfällen für Zeuginnen und Zeugen im Fahrpersonal und Kundenservice (21 Prozent bis 22 Prozent) wird seltener als in den anderen beiden Bereichen (31 Prozent bis 74 Prozent) angeboten.



» Abbildung 105: Vorhandensein von Nachsorgemaßnahmen für Zeuginnen und Zeugen nach Beschäftigungsbereich

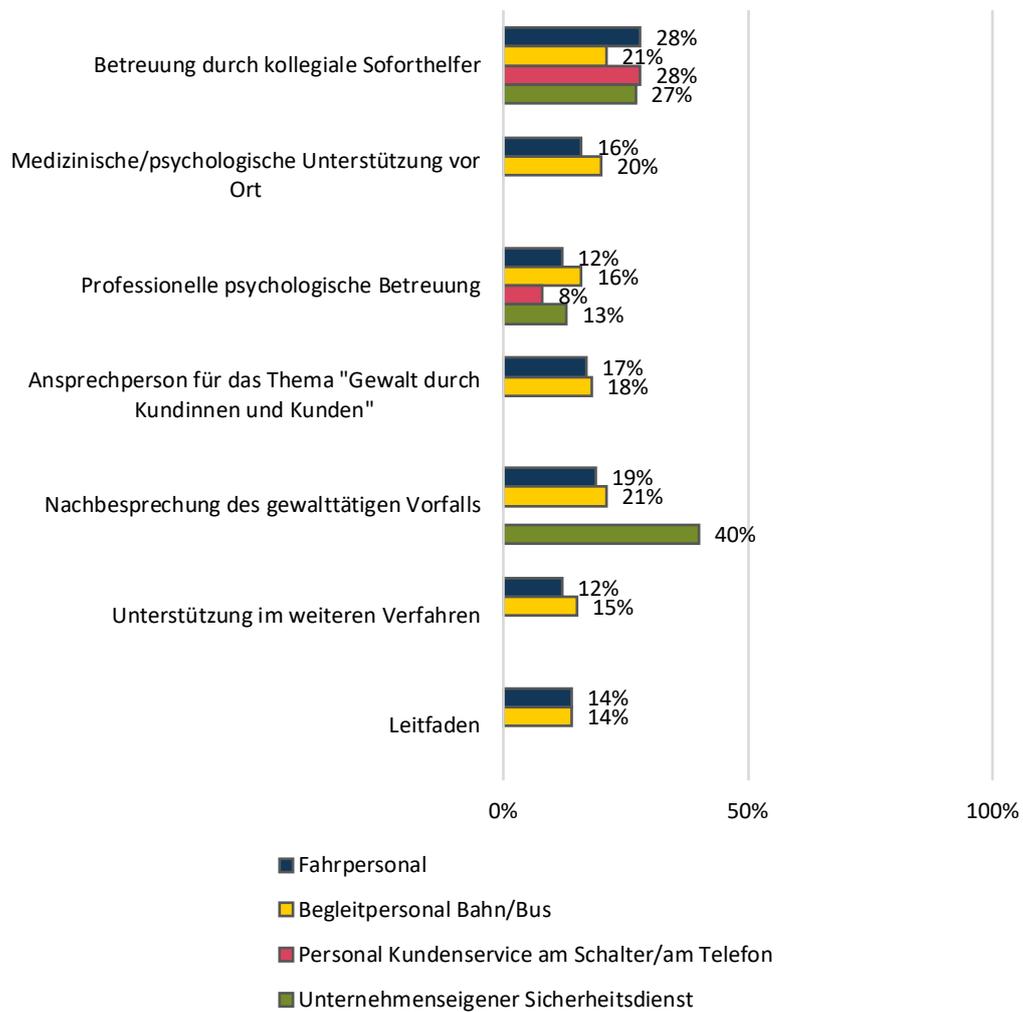
Abbildung 106 zeigt die Häufigkeit der Inanspruchnahme von Nachsorge-
maßnahmen für Zeuginnen und Zeugen nach Beschäftigungsbereich. Der Nutzungsgrad
der Nachsorgemaßnahmen variiert zwischen acht Prozent (Kundenservice: professionelle
psychologische Betreuung) und 40 Prozent (unternehmenseigener Sicherheitsdienst:
Nachbesprechung des gewalttätigen Vorfalls). Für die Bereiche Kundenservice und unter-
nehmenseigener Sicherheitsdienst liegen für alle dargestellten Maßnahmen weniger als
30 Fälle vor.

Am häufigsten wird bei den Beschäftigten des *unternehmenseigenen Sicherheitsdienstes*
die Nachbesprechung eines Vorfalls genutzt (40 Prozent) und am zweithäufigsten der kol-
legiale Soforthelfer (27 Prozent).

Die Verteilung für das *Fahrpersonal* fällt etwas anders aus. Hier wird am häufigsten der
kollegiale Soforthelfer aufgesucht (28 Prozent). Alle anderen Maßnahmen werden selte-
ner in Anspruch genommen (zwischen zwölf Prozent und 19 Prozent). Für die Maßnahme
Leitfaden (14 Prozent) liegen weniger als 30 Angaben vor.

Im Bereich des *Begleitpersonals* wird auch am häufigsten der kollegiale Soforthelfer von
Zeuginnen und Zeugen (21 Prozent) und die Nachbesprechung des Vorfalls genutzt (21
Prozent). Die anderen Maßnahmen werden aber ähnlich oft in Anspruch genommen (zwi-
schen 14 Prozent und 20 Prozent).

Im *Kundenservice* geben 28 Prozent an, auf die Betreuung durch kollegiale Soforthelfer
zurückgegriffen zu haben. Deutlich seltener wird eine professionelle psychologische Be-
ratung (acht Prozent) aufgesucht.



» Abbildung 106: Inanspruchnahme von Nachsorgemaßnahmen für Zeuginnen und Zeugen nach Beschäftigungsbereich

7. Fazit

Auf Grundlage der Ergebnisse der Literaturanalyse sowie der beiden bundesweit durchgeführten Befragungen von Verkehrsunternehmen und Beschäftigten gibt die vorliegende Studie einen Überblick über das Ausmaß der Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Personennahverkehr und -fernverkehr in Deutschland. Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse dargestellt. Da sich das Untersuchungsdesign eng an der Studie zum öffentlichen Dienst⁵⁸³ orientiert hat, werden die Ergebnisse der beiden Untersuchungen vergleichend gegenübergestellt. Anschließend werden Handlungsansätze für die Praxis skizziert.

Beschäftigte im Verkehrsbereich sind stark von gewalttätigen Übergriffen betroffen. Den befragten Unternehmen wurden pro Jahr 123 Fälle auf 1.000 Beschäftigte gemeldet. 41 Prozent der Befragten wurden mindestens einmal im Jahr Opfer von Gewalt. Damit ist die Gewaltbetroffenheit deutlich höher als bei Beschäftigten im öffentlichen Dienst, wo rund jede bzw. jeder Vierte (23 Prozent) Gewalt erlebte.⁵⁸⁴ Beschäftigte im Verkehrsbereich wie auch im öffentlichen Dienst erleben am häufigsten verbale Gewalt, während körperliche Gewalt deutlich seltener ist. Die Gewaltbetroffenheit – bezogen auf die sechs im Rahmen der Studie erfassten Straftatbestände – ist im Verkehrsbereich allerdings durchschnittlich höher als im öffentlichen Dienst.⁵⁸⁵

Insgesamt erfahren das Begleitpersonal und Beschäftigte im Kundenservice am häufigsten Gewalt. Die stärkste Zunahme der Gewalt infolge der COVID-19-Pandemie erlebte ebenfalls das Begleitpersonal in Bus und Bahn. Gleichzeitig bewerten diese die angebotenen Nachsorgemaßnahmen am schlechtesten. Weibliche Beschäftigte erfahren häufiger Gewalt als ihre männlichen Kollegen – mit Ausnahme von körperlicher Gewalt. Dies gilt nicht für alle, jedoch für die beiden am stärksten von Gewalt betroffenen Beschäftigungsbereiche: Beim Begleitpersonal Bahn/Bus bzw. im Kundenservice (am Schalter/Telefon) ist die Gewaltbetroffenheit weiblicher Beschäftigter höher als die ihrer männlichen Kollegen. Eine mögliche Erklärung wäre, dass weibliche Beschäftigte aufgrund ihres Geschlechts (z. B. von Dritten *wahrgenommene* Physis) eher Opfer von Gewalt werden.

Zwei Drittel der Gewalterfahrungen im Verkehrsbereich werden nicht gemeldet. Die Dunkelziffer ist damit ähnlich hoch wie im öffentlichen Dienst (rund 70 Prozent).⁵⁸⁶ Auch haben die Beschäftigten im Verkehrsbereich die gleichen Gründe für die Nicht-Meldung von gewalttätigen Übergriffen wie die Beschäftigten im öffentlichen Dienst angegeben. Als wesentliche Gründe wurden in beiden Studien genannt, dass eine Meldung nichts an der Situation ändern würde, der Übergriff für nicht meldewürdig erachtet wurde und der bürokratische Aufwand zu groß sei.⁵⁸⁷ Auffällig ist ebenfalls, dass unter den teilnehmenden

⁵⁸³ Bühren et al. 2022b.

⁵⁸⁴ Bühren et al. 2022b, S. 60.

⁵⁸⁵ Bühren et al. 2022b, S. 67.

⁵⁸⁶ Bühren et al. 2022b, S. 70.

⁵⁸⁷ Bühren et al. 2022b, S. 96.

Beschäftigten die formlose Meldung überwiegt. Meldungen erfolgen meist an die direkten Vorgesetzten.

Ein weiteres Ergebnis der Studie ist, dass das Thema „Schutz der Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen“ für Beschäftigte im Verkehrsbereich von enormer Wichtigkeit ist. 95 Prozent der Befragten halten den Schutz der Beschäftigten für wichtig oder sehr wichtig. Dieser Wert ist damit deutlich höher als bei den Beschäftigten im öffentlichen Dienst.⁵⁸⁸ Dies deutet darauf hin, dass die Gefahr, beleidigt, angefeindet oder körperlich angegriffen zu werden, für Beschäftigte im Verkehrsbereich sehr präsent ist. Die von den Beschäftigten wahrgenommene Wichtigkeit auf den höheren Hierarchiestufen ist hingegen deutlich geringer und nimmt mit jeder Stufe ab. Beschäftigte mit Gewalterfahrungen tendieren in ihrer Wahrnehmung eher dazu, dass die Leitung des Arbeitsbereichs und die Geschäftsführung das Thema für unwichtig halten. Von ihren Arbeitgebern fühlen sie sich also nicht genügend wahrgenommen und unterstützt.

Aufgrund der hohen Gewaltbetroffenheit im Verkehrsbereich kommt der Gewaltprävention eine besondere Bedeutung zu. Besonders gut wurden von den Beschäftigten organisatorische Maßnahmen wie der Dienst im Team oder das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen bewertet. Im Bereich der personenbezogenen Maßnahmen wurden Deeskalations- und Kommunikationstrainings von den Beschäftigten eher negativ bewertet (Ausnahme: unternehmenseigener Sicherheitsdienst). Dagegen ist die Bewertung in der Unternehmensbefragung für Fahr- und Begleitpersonal positiv. Ein Grund hierfür könnte sein, dass die Qualität, Häufigkeit und Wirksamkeit der angebotenen Schulungen und Trainings sehr unterschiedlich ausfällt und diese deshalb unterschiedlich bewertet werden. Dies wurde jedoch im Rahmen der Studie nicht näher untersucht. U. U. lässt sich die bessere Bewertung im Bereich unternehmenseigener Sicherheitsdienst dadurch erklären, dass Deeskalations- und Kommunikationstrainings in Kombination mit anderen Maßnahmen (z. B. technische Ausstattung, Dienst im Team) wirkungsvoll, als alleinige Maßnahme aber nicht ausreichend sind.

Um in der Zukunft Beschäftigte besser vor Gewalt zu schützen, ergeben sich aus den Ergebnissen einige Ansatzpunkte für die Praxis.

Beschäftigte melden nicht jeden gewalttätigen Übergriff, was auch auf die Ausgestaltung der vorhandenen Meldesysteme (Wirksamkeit, Bürokratie) zurückgeführt werden kann. Wichtig ist es daher, einerseits Meldesysteme einfach und niedrigschwellig zu gestalten, und andererseits, den Nutzen von Meldungen für die Beschäftigten zu erhöhen. Vorgesetzte sollten den Betroffenen Unterstützung anbieten und Übergriffe strafrechtlich verfolgt werden. Dadurch fühlen sich Beschäftigte nicht nur ernstgenommen und damit zufriedener in der Arbeitssituation, sondern Unternehmen können mit ausgereiften Meldesystemen sicherstellen, dass sie durchgehend Informationen zur Gewaltbelastung ihrer Beschäftigten haben und somit Nachsteuerungsbedarf frühzeitig erkennen können. Da die Beschäftigten einen zu niedrigen Stellenwert des Themas „Gewalt am Arbeitsplatz“ auf den höheren Hierarchiestufen wahrnehmen, wäre es sinnvoll, dass Unternehmen der Thematik als solche mehr Raum geben (z. B. durch eine Grundsatzklärung gegen Gewalt, verbesserte Meldemöglichkeiten sowie Präventions- und Nachsorgeangebote).

⁵⁸⁸ Bühnen et al. 2022b, S. 101.

Insgesamt wird deutlich, dass ein wirksamer Schutz vor gewalttätigen Übergriffen auch ausreichend Personal voraussetzt, damit Beschäftigte durch z. B. Doppelbesetzungen sicherer ihrer Arbeit nachgehen können. Gut gestaltete und regelmäßige Trainings und andere personenbezogene Maßnahmen sind dann eine sinnvolle Ergänzung, wenn die arbeitsorganisatorischen Rahmenbedingungen und eine angemessene Ausstattung gegeben sind. Präventionsmaßnahmen sollten immer in ein Gesamtkonzept eingebettet und auf die Gegebenheiten sowie die spezifischen Risiken verschiedener Arbeitsplätze abgestimmt sein. Außerdem könnte es sich lohnen, von den Erfahrungen in anderen Bereichen zu lernen.

Trotz optimaler Prävention werden sich gewalttätige Übergriffe auf Beschäftigte nicht immer verhindern lassen. Deshalb ist es wichtig, dass Unternehmen Betroffene bestmöglich und passgenau unterstützen. Das Begleitpersonal für Bahn und Bus ist besonders von Gewalt betroffen, insbesondere während der COVID-19-Pandemie. Daher sollte die Verbesserung der Situation dieser Berufsgruppe ein zentrales Ziel sein.

Diese umfassende, breit angelegte Studie bildet eine Grundlage für weitere Analysen, die sich vertieft mit der Entstehung von Gewalt in den Beschäftigungsbereichen und spezifischen Arbeitssituationen auseinandersetzen. Insgesamt wären zusätzliche Situationsanalysen sinnvoll, um das Konfliktgeschehen und die Eskalationsdynamik in den verschiedenen Beschäftigungsbereichen besser verstehen zu können. Der Befund zum durchschnittlich höheren Auftreten von Gewalt bei weiblichen im Vergleich zu männlichen Beschäftigten beim Begleitpersonal bzw. Kundenservice kann als Ausgangspunkt für weitere Untersuchungen dienen, die nach Erklärungen für das potenziell unterschiedliche Risiko suchen.

Ebenfalls ein zukünftiger Forschungsschwerpunkt sollte auf möglichen Präventionsansätzen liegen. In diesem Zusammenhang sollte untersucht werden, wie unternehmenseigene Präventionskonzepte umgesetzt werden und welche organisatorischen Herausforderungen damit einhergehen. Da die Bewertung von Maßnahmen bei Unternehmen und Beschäftigten bzw. je nach Beschäftigungsbereich teilweise sehr unterschiedlich ausfällt, wäre es außerdem sinnvoll, die Voraussetzungen für den wirksamen Einsatz von Präventionsmaßnahmen zu untersuchen. Beispielsweise stellt sich die Frage, ob die Effektivität personenbezogener Maßnahmen wie Deeskalations- und Kommunikationstrainings dadurch erhöht werden kann, wenn gleichzeitig ausreichende technische und organisatorische Präventionsmaßnahmen (z. B. Diensthandy, Dienst im Team) eingesetzt werden. Solche Wirksamkeitsstudien können helfen, um einerseits die bestmöglichen Lösungen für die Beschäftigten zu finden und andererseits die vorhandenen Ressourcen des Unternehmens effizient zu nutzen.

Schließlich sollten die straf- und arbeitsschutzrechtlichen Regelungen und deren Umsetzung stärker in den Blick genommen werden. Dabei sollte untersucht werden, wie die arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen umgesetzt und kontrolliert werden und in welchen Bereichen (gesetzlicher) Handlungsbedarf besteht.

Literaturverzeichnis

- Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband der Mobilitäts- und Verkehrsdienstleister e.V.; Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hg.) (2021): Bundes-Rahmentarifvertrag für das Zugpersonal der Schienenbahnen des Personen- und Güterverkehrs in der Bundesrepublik Deutschland (BuRa-ZugTV AGV MOVE GDL) zwischen dem Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband der Mobilitäts- und Verkehrsdienstleister e.V. (AGV MOVE) und der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL). Online verfügbar unter https://www.gdl.de/uploads/Service/2021-03-01_BuRa-ZugTV.pdf, zuletzt geprüft am 20.09.2022.
- Bautz, Nina (2017): So gefährlich ist der Alltag der Bahn-Kontrolleure. In: *tz*, 26.01.2017. Online verfügbar unter <https://www.tz.de/muenchen/stadt/gefahrlische-alltag-bahn-kontrolleure-zr-7326352.html>, zuletzt geprüft am 30.11.2021.
- Bayerischer Landtag (Hg.) (2019): Schriftliche Anfrage der Abgeordneten Franz Bergmüller, Gerd Mannes AfD vom 08.07.2019 (Drucksache, 18/3884). Online verfügbar unter http://www1.bayern.landtag.de/www/ElanTextAblage_WP18/Drucksachen/Schriftliche%20Anfragen/18_0003884.pdf, zuletzt geprüft am 30.11.2021.
- Becker, Matthias (2020): Langfristige Beanspruchungsfolgen beim Zugpersonal. In: Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hg.): „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer bundesweiten Wiederholungsbefragung beim Zugpersonal. Frankfurt am Main, S. 99–124. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/GDL-Bericht_2020_MitSicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Becker, Matthias/Bublies, Michael (2020a): Belastende Ereignisse beim Zugpersonal. In: Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hg.): „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer bundesweiten Wiederholungsbefragung beim Zugpersonal. Frankfurt am Main, S. 19–49. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/GDL-Bericht_2020_MitSicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Becker, Matthias/Bublies, Michael (2020b): Vorbemerkungen. In: Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hg.): „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer bundesweiten Wiederholungsbefragung beim Zugpersonal. Frankfurt am Main, S. 7–17. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/GDL-Bericht_2020_MitSicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Becker, Matthias/Bublies, Michael/Giehl, Matthias/Schneeberg, Tom (2020): „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer bundesweiten Wiederholungsbefragung beim Zugpersonal. Hg. v. Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer. Frankfurt am Main. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/GDL-Bericht_2020_MitSicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Bergfink, Alexander (2015): Videoüberwachung in Fahrzeugen des öffentlichen Personennahverkehrs. In: *Datenschutz und Datensicherheit* (39), S. 145–150.
- Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation (o. J.): Verhalten bei Überfällen. Hg. v. Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation. Online verfügbar unter <https://www.bg-verkehr.de/arbeits-sicherheit-gesundheit/branchen/bus/pannen-und-notfaelle/verhalten-bei-ueberfaellen>, zuletzt geprüft am 18.01.2022.

- Bieck, Reiner/Chamrol, Toralph/Daubertshäuser, Kai/Flege, Dirk/Geißler, Andreas/Hachenberger, Thomas et al.* (2013): Wie sicher fühlen sich die Fahrgäste im öffentlichen Verkehr? Fakten und Forderungen - ein Positionspapier. Online verfügbar unter https://www.dpolg.de/fileadmin/user_upload/www_dpolg_de/pdf/ueber_uns/000000_position_verkehrssicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 18.01.2022.
- BR24.de (2021): Pilotprojekt: Bodycams für Zugbegleiter der Westfrankenbahn. In: *BR24.de*, 06.02.2021. Online verfügbar unter <https://www.br.de/nachrichten/bayern/pilotprojekt-bodycams-fuer-zugbegleiter-der-westfrankenbahn,SODhAaY>, zuletzt geprüft am 01.12.2021.
- Brewin, Chris R./Andrews, Bernice/Valentine/John D.* (2000): Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. In: *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 68 (5), S. 748–766.
- Bublies, Michael* (2020): Kernaussagen, Schlussfolgerungen und Ausblick. In: *Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer* (Hg.): „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer bundesweiten Wiederholungsbefragung beim Zugpersonal. Frankfurt am Main, S. 145–155. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/GDL-Bericht_2020_MitSicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Bühren, Katharina/Engewald, Bettina/Piesker, Axel/Steffens, Benedikt/Steffens, Carolin/Uhlig, Fabienne/Ziekow, Jan* (2022): Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst. Ein Literatur- und Praxisüberblick. Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung. Speyer (Speyerer Forschungsbericht, 302). Online verfügbar unter <https://dopus.uni-speyer.de/frontdoor/index/index/docId/5741>, zuletzt geprüft am 09.08.2022.
- Bühren, Katharina/Kuche, Coline/Piesker, Axel/Steffens, Benedikt/Steffens, Carolin/Tritsch, Sarah et al.* (2022b): Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst. Ergebnisse der Behörden- und Beschäftigtenbefragung. Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung. Speyer (Speyerer Forschungsbericht, 303). Online verfügbar unter <https://dopus.uni-speyer.de/frontdoor/index/index/docId/5769>, zuletzt geprüft am 29.08.2022.
- Bundesleitung des dbb beamtenbund und tarifunion (Hg.) (2020): *Monitor öffentlicher Dienst 2021*. Berlin. Online verfügbar unter https://www.dbb.de/fileadmin/user_upload/globale_elemente/pdfs/2021/2021_monitor-oe-d.pdf, zuletzt geprüft am 28.07.2022.
- Chappell, Duncan/Di Martino, Vittorio* (2006): *Violence at Work*. 3rd ed. Geneva: International Labour Office. Online verfügbar unter https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_PUBL_9221108406_EN/lang-en/index.htm, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Clarner, Annika/Krahl, Jürgen/Uter, Wolfgang/Drexler, Hans/Martin, Alexandra* (2015): Psychische Traumatisierung nach Arbeitsunfällen im öffentlichen Personennahverkehr. Eine Pilotstudie zu Betreuungskonzepten, Einflussfaktoren und arbeitsmedizinischer Versorgung. In: *Gesundheitswesen* 77, S. 225–231.
- Creamer, Mark C./Varker, Tracey/Bisson, Jonathan/Darte, Kathy/Greenberg, Neil/Lau, Winnie et al.* (2012): Guidelines for peer support in high-risk organizations: An

- international consensus study using the delphi method. In: *Journal of traumatic stress* 25 (2), S. 134–141.
- dbb jugend nrw (Hg.) (o. J.): Mehr Schutz und Sicherheit im Öffentlichen Dienst. Online verfügbar unter <https://www.angegriffen.info/die-kampagne/>, zuletzt geprüft am 20.09.2022.
- DER SPIEGEL (online) (2016): Bahn will Zugbegleiter mit Pfefferspray ausstatten. In: *DER SPIEGEL (online)*, 16.09.2016. Online verfügbar unter <https://www.spiegel.de/panorama/justiz/gewalt-in-zuegen-bahn-will-zugbegleiter-mit-pfefferspray-ausstatten-a-1112561.html>, zuletzt geprüft am 30.11.2021.
- Deutsche Bahn AG (Hg.) (2017): Psychisch belastende Ereignisse bewältigen. Eine Handlungshilfe für MitarbeiterInnen im Bahnbetrieb. Berlin. Online verfügbar unter https://www.uv-bund-bahn.de/fileadmin/user_upload/9308.pdf, zuletzt geprüft am 09.12.2021.
- Deutsche Bahn AG (Hg.) (2019): Integrierter Bericht 2018. Auf dem Weg zu einer besseren Bahn. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.deutschebahn.com/resource/blob/4045194/462384b76cf49fe8ec715f41e4a3202a/19-03-IB-data.pdf>, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Deutsche Bahn AG (Hg.) (2020): Integrierter Bericht 2019. Deutschland braucht eine starke Schiene. Berlin. Online verfügbar unter https://ibir.deutschebahn.com/2019/fileadmin/downloads/pdf/ib19_d_web_01.pdf, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Deutsche Bahn AG (Hg.) (2021a): Integrierter Bericht 2020. Ein starkes Team für eine starke Schiene. Berlin. Online verfügbar unter https://ibir.deutschebahn.com/2020/fileadmin/downloads/pdf/DB_IB20_d_web_01.pdf, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Deutsche Bahn AG (Hg.) (2021b): Integrierter Zwischenbericht Januar-Juni 2021. Deutschland braucht eine starke Schiene. Berlin. Online verfügbar unter https://zbir.deutschebahn.com/2021/fileadmin/downloads/pdf/DB_ZB21_d_web_03.pdf, zuletzt geprüft am 24.01.2022.
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (Hg.) (2015): Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen. Berlin (DGUV Information, 206-017). Online verfügbar unter https://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Broschuere/Themen/Arbeitsschutz_organisieren/DGUV_Information_206_017_TraumatischeEreignisse.pdf;jsessionid=FAF1956489847058F2F71F5EB3329DCD.live4?blob=publicationFile&v=5, zuletzt geprüft am 02.12.2021.
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (Hg.) (2017): Traumatische Ereignisse – Prävention und Rehabilitation. Berlin (DGUV Grundsatz, 306-001). Online verfügbar unter <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3228>, zuletzt geprüft am 03.12.2021.
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (Hg.) (2019): Personenbeförderung Straße. Ausführliches Branchenbild aus dem Risikoobservatorium der DGUV (Branchenbild Personenbeförderung Straße (2019)). Online verfügbar unter

https://www.dguv.de/medien/ifa/de/fac/arbeiten_4_0/branchenbild_persenbefoerderung_strasse_langfassung.pdf, zuletzt geprüft am 08.12.2021.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (Hg.) (2021): Statistik. Arbeitsunfallgeschehen 2020. Berlin. Online verfügbar unter <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/4271#:~:text=Die%20meldepflichtigen%20Wegeunf%C3%A4lle%20san-ken%20um,%20C0%20Pro%2D%20zent%20entspricht.>, zuletzt geprüft am 29.11.2021.

Deutsche Presse Agentur (2018): Nürnberg Hauptbahnhof: Bodycams schützen Bahn-Mitarbeiter vor steigender Gewalt. In: *inFranken.de*, 07.07.2018. Online verfügbar unter <https://www.infranken.de/lk/nuernberg/nuernberg-bodycams-am-hauptbahnhof-schuetzen-bahn-mitarbeiter-vor-gewalt-art-3522073>, zuletzt geprüft am 30.11.2021.

Deutsche Presse Agentur (2021): Streit mit Maskenverweigerern. Mehr Gewalt gegen Bahnbeschäftigte im Corona-Jahr 2020. In: *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, 16.06.2021. Online verfügbar unter <https://www.faz.net/aktuell/gesellschaft/kriminalitaet/mehr-gewalt-gegen-bahnbeschaeftigte-im-corona-jahr-2020-17391935.html>, zuletzt geprüft am 16.06.2021.

Deutscher Bundestag (Hg.) (2021): Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Oliver Luksic, Frank Sitta, Torsten Herbst, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP – Drucksache 19/27134 –. Gewalt gegen Bahnbedienstete im Saarland. Berlin (Drucksache, 19/27946). Online verfügbar unter <https://www.fdpbt.de/sites/default/files/2021-04/1927946.pdf>, zuletzt geprüft am 09.12.2021.

Deutscher Gewerkschaftsbund (Hg.) (o. J.a): Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor. Online verfügbar unter <https://mensch.dgb.de/die-initiative>, zuletzt geprüft am 21.11.2021.

Deutscher Gewerkschaftsbund (Hg.) (o. J.b): Was sagen die Beschäftigten? Online verfügbar unter <https://mensch.dgb.de/++co++b695d01e-2009-11ea-9d00-52540088cada>, zuletzt geprüft am 25.01.2022.

Deutscher Gewerkschaftsbund (Hg.) (2018): Wider die Normalisierung! Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor. Online verfügbar unter <https://www.dgb.de/downloadcenter/++co++6d169cceb3e-11e8-bfeb-52540088cada>, zuletzt geprüft am 20.11.2020.

Deutschlandfunk (2021): Übergriffe aufgrund von Corona-Regeln. „Anfeindungen begleiten uns seit Beginn der Pandemie“. In: *Deutschlandfunk*, 21.09.2021. Online verfügbar unter https://www.deutschlandfunk.de/uebergriffe-aufgrund-von-corona-regeln-anfeindungen.1766.de.html?dram:article_id=503330, zuletzt geprüft am 25.02.2022.

Dittmann, Michael/Bublies, Michael (2018): Konzept - Betreuung vor und nach belastenden Ereignissen. 2. Aufl. Hg. v. Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer. Frankfurt am Main. Online verfügbar unter <https://uploads.gdl.de/Service/Betreu-ung.pdf>, zuletzt geprüft am 08.12.2021.

- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (Hg.) (o. J.a): EVG fordert mehr Engagement gegen Übergriffe - Zuwachs auch in 2018. Online verfügbar unter <https://www.evg-online.org/dafuer-kaempfen-wir/beschaeftigung/news-vor-20/uebergriffe-auf-neuem-hoechststand/>, zuletzt geprüft am 22.11.2021.
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (Hg.) (o. J.b): Gewalt gegen Beschäftigte ist nicht hinnehmbar - DGB startet Kampagne. Online verfügbar unter <https://www.evg-online.org/dafuer-kaempfen-wir/beschaeftigung/news-vor-20/gewalt-gegen-beschaeftigte/>, zuletzt geprüft am 29.11.2021.
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (Hg.) (2017): Trilaterale Vereinbarung „Sicher unterwegs“. Berlin. Online verfügbar unter https://www.evg-online.org/fileadmin/Tarif/Aushaenge/2017/17-30-30-Trilaterale_Vereinbarung_Sicher_unterwegs_Original_mit_Zeichnung.pdf, zuletzt geprüft am 15.12.2021.
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (Hg.) (2018a): 2.550 Körperverletzungen auf Mitarbeiter der Deutschen Bahn! Online verfügbar unter <https://www.evg-online.org/meldungen/details/news/5441/>, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (Hg.) (2018b): EVG-Bundeskonferenz: „Sicherheit ist nicht verhandelbar“. Online verfügbar unter <https://www.evg-online.org/meldungen/details/news/evg-bundeskonferenz-sicherheit-ist-nicht-verhandelbar-6223/>, zuletzt geprüft am 28.07.2022.
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (Hg.) (2018c): „Für mehr Sicherheit und Respekt in Bus und Bahn“. Eine Initiative des EVG-Landesverbandes Rheinland-Pfalz. Mainzer Erklärung. Mainz. Online verfügbar unter https://www.evg-online.org/fileadmin/user_upload/18-08-08-Z-Mainzer_Erklaerung.pdf, zuletzt geprüft am 15.12.2021.
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (Hg.) (2020): Sicherheit im Zug: „Das Fahrpersonal darf nicht auf sich allein gestellt sein!“. Online verfügbar unter <https://www.evg-online.org/mitmachen/kampagnen-und-aktionen/sicher-unterwegs/meldungen/sicherheit-im-zug-das-fahrpersonal-darf-nicht-auf-sich-allein-gestellt-sein/>, zuletzt geprüft am 30.11.2021.
- Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (2002): Factsheet 24 - Gewalt bei der Arbeit. Online verfügbar unter <https://osha.europa.eu/de/publications/factsheet-24-violence-work>, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Europäische Akademie für umweltorientierten Verkehr gGmbH (Hg.) (2012): Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor. Ein Handbuch guter Praxis. Berlin. Online verfügbar unter https://www.etf-europe.org/wp-content/uploads/2019/10/Good-Practice-Guide-Promoting-Security-2012_DE.pdf, zuletzt geprüft am 24.06.2021.
- Fairplayer e.V. (Hg.) (2022): Fairplayer: gegen Gewalt an Schulen und für soziale Kompetenz! Online verfügbar unter <https://www.fairplayer.de/>, zuletzt geprüft am 21.01.2021.

- forsa Politik- und Sozialforschung GmbH (2019): dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst 2019. Sonderteil: „Gewalt gegenüber öffentlich Bediensteten“. forsa Politik- und Sozialforschung GmbH, Berlin, zuletzt geprüft am 11.11.2020.
- Gehrke, Anne (2011): Branchenspezifische Gewaltprävention. Hg. v. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (Aus der Arbeit des IAG, 3019). Online verfügbar unter <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/2423>, zuletzt geprüft am 05.01.2021.
- Gehrke, Anne (2017): Gewalt am Arbeitsplatz und Möglichkeiten der Prävention. In: Bernhard Badura, Antje Ducki, Helmut Schröder, Joachim Klose und Markus Meyer (Hg.): Fehlzeiten-Report 2017. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin, Heidelberg (Fehlzeiten-Report), S. 93–99.
- Gengenbach, O./Koll-Krüsmann, M. (2012): Aktuelle Forschungsergebnisse und Empfehlungen für Einsatznachsorgeteams. Präsentation SbE-Jahrestagung 2012, 2012.
- Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (2016): Erschreckende Ergebnisse. In: *GDL Magazin VORAUS*. Online verfügbar unter <https://uploads.gdl.de/Aktuell-2016/VorausArtikel-1470133935.pdf>, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hg.) (2017a): GDL-Umfrage 2016 „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer repräsentativen Mitgliederbefragung. Kurzzusammenfassung. Frankfurt am Main. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/Umfrage_2016.pdf, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (2017b): Sicherheit im Nahverkehr. In: *GDL Magazin VORAUS*. Online verfügbar unter <https://uploads.gdl.de/Aktuell-2017/VorausArtikel-1513168589.pdf>, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (2018): Verletzt, schockiert, traumatisiert. Zugpersonal unter Beschuss. In: *GDL Magazin VORAUS*. Online verfügbar unter <https://uploads.gdl.de/Aktuell-2018/Voraus-1523003299.pdf>, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (2019): Neuauflage GDL-Umfrage „Mit Sicherheit“. Zeit für den nächsten Schritt! In: *GDL Magazin VORAUS*. Online verfügbar unter <https://uploads.gdl.de/Aktuell-2019/Voraus-1551872187.pdf>, zuletzt geprüft am 08.12.2021.
- Giehl, Matthias/Becker, Matthias (2020): Prävention und Nachsorge zu belastenden Ereignissen. In: Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hg.): „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer bundesweiten Wiederholungsbefragung beim Zugpersonal. Frankfurt am Main, S. 51–82. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/GDL-Bericht_2020_MitSicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Gravert, Christian (2011): Führung wahrnehmen – Gesundheit als Aspekt werteorientierter Führung bei der Deutschen Bahn. In: Bernhard Badura, Antje Ducki, Helmut Schröder, Joachim Klose und Katrin Macco (Hg.): Fehlzeiten-Report 2011. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg (Fehlzeiten-Report), S. 191–198.
- Gravert, Christian (2017): Die Betreuung von Lokführern nach traumatisierenden Ereignissen bei der Deutschen Bahn AG. In: Bernhard Badura, Antje Ducki, Helmut

- Schröder, Joachim Klose und Markus Meyer (Hg.): Fehlzeiten-Report 2017. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin, Heidelberg (Fehlzeiten-Report), S. 269–278.
- Hauke, Angelika/Neitzner, Ina* (2019): Die Deutsche Bahn. Ausführliches Branchenbild aus dem Risikoobservatorium der DGUV. Hg. v. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (Branchenbild Deutsche Bahn (2019)). Online verfügbar unter https://www.dguv.de/medien/ifa/de/fac/arbeiten_4_0/branchenbild_deutschebahn_langfassung.pdf, zuletzt geprüft am 28.07.2022.
- Hetmeier, Jan* (2020): Erste Hilfe für die Seele. Betriebliche psychologische Erste Hilfe nach traumatischen Ereignissen. In: Unfallversicherung Bund und Bahn (Hg.): BahnPraxis B. Frankfurt am Main (Zeitschrift zur Förderung der Betriebssicherheit und der Arbeitssicherheit bei der Deutschen Bahn A, 11).
- Hetmeier, Jan/Sievers, Ulina* (2018): Beleidigt, bedroht, geschlagen. Hg. v. Unfallversicherung Bund und Bahn (UVB.dialog, 2). Online verfügbar unter https://www.uv-bund-bahn.de/fileadmin/Dokumente/Fachthemen_Pr%C3%A4vention_Dokumente/Psychologie/UVB_dialog_2-18_TiteltHEMA.pdf, zuletzt geprüft am 09.12.2021.
- International Labour Organization: Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. Meeting of Experts to Develop a Code of Practice on Violence and Stress at Work in Services: A Threat to Productivity and Decent Work (8-15 October 2003). Genf. Online verfügbar unter https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf.
- International Labour Organization: Encyclopedia of Occupational Health and Safety. Online verfügbar unter <https://iloencyclopaedia.org/>.
- International Labour Organization: Violence at work - A major workplace problem. Hg. v. ILO. ILO. Online verfügbar unter https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/genericdocument/wcms_108531.pdf.
- International Labour Organization (Hg.) (2003): Work-related violence its integration into existing surveys. 19th International Conference of Labour Statisticians. Geneva, 2-11 October 2003. Room Document: 7. International Labour Organization.
- Junge-Reyer, Ingeborg* (2008): Mitteilung – zur Kenntnisnahme – Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr. Drs 16/0517 u. 16/0845 - Zwischenbericht -. Hg. v. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.parlament-berlin.de/ados/16/IIIPlen/vorgang/d16-1294.pdf>, zuletzt geprüft am 01.03.2022.
- Kittlmann, Marlies/Adolph, Lars/Michel, Alexandra/Packroff, Rolf/Schütte, Martin/Sommer, Sabine* (2021). Handbuch Gefährdungsbeurteilung. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA).

- Kompetenzcenter Sicherheit NRW (Hg.) (2021): Sicherheitsbericht NRW 2020. Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR. Gelsenkirchen. Online verfügbar unter https://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/magazin/2021_Artikel/Sicherheitsbericht_NRW_2020.pdf, zuletzt geprüft am 09.12.2021.
- Kubera, Thomas/Werner, Andreas/Klemmt, Malte/Borner, Beatrice/Hoffmann, Johannes* (2019): Fußball und Sicherheit. In: Thomas Kubera und Dieter Kugelmann (Hg.): Fußballgroßveranstaltungen im Spannungsverhältnis zwischen Freiheit und Sicherheit. Eine wissenschaftliche Untersuchung zur Bedeutung von Kommunikation und Dialog. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin, Heidelberg, S. 53–223.
- Leven, J/ Langescheid, T./Gerlach, J.* (2010): Sicherheitskonzepte im ÖPNV. Handlungsräume zur Gefahrenminderung bei Großveranstaltungen. In: *Der Nahverkehr* (4), S. 14–19.
- Lorei, Clemens/Ellrich, Karoline/Hartmann, Julia/Müller, Jennifer* (2019): Gewalterfahrungen im Rettungsdienst: Häufigkeit, situative Umstände und Folgen, in: *Polizei & Wissenschaft* (3), S. 35–66.
- Modrow, Bastian/Metschies, Ulrich* (2019): Attacken gegen Mitarbeiter nehmen zu. In: *kn-online.de*, 25.01.2019. Online verfügbar unter <https://www.kn-online.de/Nachrichten/Schleswig-Holstein/Gewalt-in-Bus-und-Bahn-Attacken-gegen-Kontrolleure-nehmen-zu>, zuletzt geprüft am 30.11.2021.
- Parth, Christian* (2021): 3G im Nahverkehr: Komm gesund wieder. In: *ZEIT ONLINE*, 17.12.2021. Online verfügbar unter <https://www.zeit.de/arbeit/2021-12/3g-nahverkehr-durchsetzung-regeln-gewalt>, zuletzt geprüft am 17.12.2021.
- Päßler, Katrin/Trommer, Ulrich* (2010): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“: Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Hg. v. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Prävention in NRW, 37). Online verfügbar unter https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/PIN_37.pdf, zuletzt geprüft am 11.11.2020.
- Prittwitz, Cornelius* (2018): Angriffe gegen Vollstreckungsbeamte. Strafschärfung als Kriminalpolitik, in: *KriPoZ Kriminalpolitische Zeitschrift* (1), S. 44–47, zuletzt geprüft am 05.02.2021.
- Reddehase, Bruno/Becker, Jens/Schneider, Peter/Gaik, Klaus* (2013): Abschlussbericht zum GDA-Arbeitsprogramm. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei einseitig belastenden und bewegungsarmen Tätigkeiten bei der Personenbeförderung im ÖPNV. Hg. v. Nationale Arbeitsschutzkonferenz. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.gda-portal.de/DE/Downloads/pdf/OEPNV-Abschlussbericht.pdf?blob=publicationFile&v=3>, zuletzt geprüft am 01.12.2021.
- Sauer, Stefan* (2017): „Das ist nicht nur ungenügend, das ist fahrlässig“. In: *FR.de*, 19.09.2017. Online verfügbar unter <https://www.fr.de/wirtschaft/nicht-ungenuegend-fahrlaessig-11019724.html>, zuletzt geprüft am 30.11.2021.
- Schiemann, Anja* (2017): Das Gesetz zur Stärkung des Schutzes von Vollstreckungsbeamten und Rettungskräften, in: *NJW*, S. 1846–1849.

- Schneeberg, Tom (2020): Unmittelbare Beanspruchung beim Zugpersonal. In: Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (Hg.): „Mit Sicherheit“. Ergebnisse einer bundesweiten Wiederholungsbefragung beim Zugpersonal. Frankfurt am Main, S. 83–98. Online verfügbar unter https://uploads.gdl.de/Aktuell-2020/GDL-Bericht_2020_MitSicherheit.pdf, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Schwarz, Henriette (2020): »Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch!«. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege* (4), S. 144–146.
- Schwerdtfeger, Stefanie/Mehler, Frederik/Wilde, Mathias/Lanzendorf, Martin (2016): Fahren ohne (gültigen)Fahrschein. Stand der Forschung und medialer Diskurs. Hg. v. Arbeitsgruppe Mobilitätsforschung. Goethe-Universität Frankfurt am Main. Frankfurt am Main (Arbeitspapiere zur Mobilitätsforschung, 12). Online verfügbar unter <https://d-nb.info/111260121X/34>, zuletzt geprüft am 11.06.2021.
- Spangenberg, Toni (2020): Verrohung der Gesellschaft. Bahnmitarbeiter werden immer öfter Opfer von Gewalt. In: *Berliner Zeitung*, 30.08.2020. Online verfügbar unter <https://www.berliner-zeitung.de/politik-gesellschaft/bahnmitarbeiter-werden-immer-oeffter-opfer-von-gewalt-li.101858>, zuletzt geprüft am 17.06.2021.
- Suquet, Jean-Baptiste (2010): Drawing the line: how inspectors enact deviant behaviors. In: *Journal of Services Marketing* 24 (6), S. 468–475.
- Tse, John L.M./Flin, Rhona/Mearns, Kathryn (2006): Bus driver well-being review: 50 years of research. In: *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour* 9 (2), S. 89–114.
- Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (Hg.) (2008): VDV-Sicherheitsleitfaden für ÖPNV-Unternehmen – Safety und Security. Fortschreibung der VDV-Mitteilung 7018 (VDV-Mitteilung, 7018).
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (Hg.) (o. J.): Gewaltprävention und traumatische Erlebnisse. Online verfügbar unter https://www.vbg.de/DE/3_Praevention_und_Arbeitshilfen/1_Branchen/09_OePNV_und_Bahnen/2_Grundsuetzliche_Themen/GT4_Arbeitsprozesse_planen/GT4_APplanen_0Gewalt/APplanen_Gewalt_node.html, zuletzt geprüft am 02.12.2021.
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (Hg.) (2009): Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen. Hamburg. Online verfügbar unter http://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Broschuere/Branchen/OePNV_und_Bahnen/Sicherheitsmassnahmen_gegen_Uebergriffe_Dritter_in_Verkehrsunternehmen_BGI_5039_VBG_Fachinformation.pdf?__blob=publicationFile&v=4, zuletzt geprüft am 15.12.2021.
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (Hg.) (2017a): Es geht auch anders... Konfliktbewältigung in Bahn und Bus. Das Präventionskonzept der VBG zur Gewaltprävention für die Branche ÖPNV/Bahnen. 2. Aufl. Hamburg. Online verfügbar unter https://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Broschuere/Branchen/OePNV_und_Bahnen/Es_geht_auch_anders_Konfliktbewaeltigung_in_Bahn_und_Bus_Faltblatt.pdf?__blob=publicationFile&v=5, zuletzt geprüft am 02.12.2021.

- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (Hg.) (2017b): Gefährdungsbeurteilung. Psychische Belastung in Verkehrsunternehmen ermitteln und beurteilen. Berlin (warnkreuz SPEZIAL, 3). Online verfügbar unter http://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Broschuere/Branchen/OePNV_und_Bahnen/warnkreuz_SPEZIAL_Nr_3_Gefaerdungsbeurteilung_Psychische_Belastung.pdf?blob=publicationFile&v=2, zuletzt geprüft am 07.12.2021.
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (2018): ÖPNV | BAHNEN. In: *Magazin für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz* (4). Online verfügbar unter https://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Faltblatt/Certo/VBG-Spezial_OEPNV-Bahnen_4-2018.pdf?blob=publicationFile&v=1, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (Hg.) (2019): Trauma und Psyche. Betreuung von Beschäftigten in Verkehrsunternehmen nach traumatischen Ereignissen. 3. Aufl. Berlin (warnkreuz SPEZIAL, 2). Online verfügbar unter https://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Broschuere/Branchen/OePNV_und_Bahnen/warnkreuz_SPEZIAL_Nr_02_Trauma_und_Psyche.pdf;jsessionid=39667E85D48A346775C2C353AABF2028.live4?blob=publicationFile&v=11, zuletzt geprüft am 02.12.2021.
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (2020): ÖPNV | BAHNEN. In: *Magazin für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz* (2). Online verfügbar unter https://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Faltblatt/Certo/VBG-Spezial_OEPNV-Bahnen_2-2020.pdf?blob=publicationFile&v=4, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (2021a): ÖPNV | BAHNEN. In: *Magazin für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz* (1). Online verfügbar unter https://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Faltblatt/Certo/VBG-Spezial_OEPNV-Bahnen_1-2021.pdf?blob=publicationFile&v=4, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (2021b): ÖPNV | BAHNEN. In: *Magazin für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz* (3). Online verfügbar unter https://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Faltblatt/Certo/VBG-Spezial_OEPNV-Bahnen_3-2021.pdf?blob=publicationFile&v=5, zuletzt geprüft am 16.08.2022.
- Voß, Jens-Oliver (2016): Themendienst. Sicherheit bei der Deutschen Bahn. Hg. v. Deutsche Bahn AG. Berlin.
- Zimmermann, Sabine (2021): Schriftliche Frage der Abgeordneten Sabine Zimmermann vom 3. Juni 2021. Online verfügbar unter https://www.linksfraktion.de/fileadmin/user_upload/PDF_Dokumente/2021/SF33.pdf, zuletzt geprüft am 08.12.2021.

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibli-
ografische Daten sind im Internet über
<http://dnb.ddb.de> abrufbar.

(Speyerer Forschungsbericht 305)

ISBN 978-3-947661-13-8