

Sicherheit bei der Mülheimer Verkehrsgesellschaft

Gegen Schwarzfahrer und Vandalen



Die gemeinsamen Anstrengungen aller involvierten Akteure führen bei den Mülheimer Verkehrsbetrieben zu einer messbaren Minimierung von Personen- und Sachschäden und erhöhen das Sicherheitsgefühl von Fahrgästen und -personal.

Mehr als Kontrolle

Noch vor wenigen Jahren erstreckten sich die Sicherheitsaufgaben hauptsächlich auf Kontrolltätigkeiten und Schließdienste im Umfeld der Bahnhöfe und Haltestellen. Um den zunehmenden Veränderungen gerecht zu werden, unterstützen die Mitarbeiter der Vollmergruppe mittlerweile die unternehmenseigenen MVG-Kräfte flexibel bei Urlaubs- und Krankheitsabwesenheiten.

Darüber hinaus werden in gemeinsamen Teams die Gültigkeiten der Fahrausweise zum Zweck der Einnahmensicherung überprüft. Dabei wurden allein im Jahr 2010 rund 7.000 Personen ohne gültige Fahrausweise angetroffen. Bei den Kontrollen steht aber nicht das erhöhte Beförderungsentgelt (EBE) im Fokus, sondern vor allem Serviceleistungen (Fahrplanauskünfte, Orientierungshilfen oder auch Unterstützung hilfsbedürftiger Menschen).

Abgerundet werden die Tätigkeiten durch Geld- und Wertdienstleistungen sowie sporadische verdeckte Ermittlungen bei Vandalismusschäden und Betrugsdelikten (Graffiti, Beschädigungen und Manipulationen von Fahrscheinautomaten) sowie mobile Patrouillendienste.

Im Öffentlichen Personenverkehr und Personennahverkehr (ÖPV/ÖPNV) werden allein im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) täglich weit über vier Millionen Fahrgäste befördert. Dabei erwarten die Fahrgäste ein Höchstmaß an Sicherheit, Sauberkeit und Service. Für die häufig kommunalen Verkehrsbetriebe mit öffentlichem Beförderungsauftrag und angespannter Haushaltslage eine zusehends schwerer werdende Aufgabe.

Die Zunahme von Straftaten und Verunreinigungen im ÖPV/ÖPNV belastet dabei nicht nur den Etat der Verkehrsunternehmen, sondern auch deren Image in der Öffentlichkeit. Die Wahrscheinlichkeit, Opfer einer Straftat zu werden, schreckt viele Fahrgäste ab und führt kurz- oder mittelfristig zu weiter steigenden Fahrpreisen, um die gewohnte Infrastruktur aufrecht zu erhalten. Um diesen Spagat zwischen der Erwartungshaltung der Fahrgäste und der Erfüllung von

wirtschaftlichen Interessen sowie gesellschaftlichen Vorgaben durch die Kommunen nachzukommen, investieren die Verkehrsunternehmen in eine Vielzahl von Maßnahmen.

Am Beispiel der Mülheimer Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) mit einem jährlichen Fahrgastaufkommen von 28 Millionen Menschen und ihres langjährigen Dienstleistungspartners der Vollmergruppe Dienstleistung wird deutlich, wie komplex die vorgenannte Problematik ist.

Gewachsene Kooperation

Bei Kosten von 80.000,- Euro für die Beseitigung von Graffiti an einem renovierten Bahnhof, zumal im zurückliegenden Jahr vier Täter durch das Sicherheitspersonal gestellt und der Polizei zugeführt wurden – ist die Beschäftigung eines Sicherheitsdienstleisters eine sicherlich sinnvolle Investition. Nach zwei tätlichen Angriffen auf das Fahrpersonal in den Nachtstunden verdeutlicht der umgehende und flexible Einsatz von Sicherheitskräften an Wochenenden auf unterschiedlichen „Nachtexpress-Linien“ die Notwendigkeit, nicht nur den Fahrgästen, sondern auch dem eigenen Personal ein Höchstmaß an Sicherheit zu bieten.

Günter Neuen, stellvertretender Bereichsleiter Kundenmanagement bei der MVG, schätzt an der gewachsenen Kooperation besonders die Flexibilität und kurzen Reaktionszeiten des Dienstleistungspartners. „Als Auftraggeber hat man hier das Gefühl, dass keine horrenden Mannstundenkontingente verkauft werden sollen, sondern ergebnisorientierte Lösungskonzepte schnell und effizient erarbeitet und umgesetzt werden. Die kurzfristigen Laufzeiten der Verträge ermöglichen eine optimierte Nutzung des für Sicherheits- und Servicedienste veranschlagten Budgets.“

Kurzfristige Reaktion

Über die mitgeführten Kommunikationsmittel ist eine generelle Kontaktaufnahme sowohl zur MVG-Leitstelle als auch zur Notruf- und Service-Leitstelle der Vollmergruppe gewährleistet, sodass eine kurzfristige Unterstützung durch zusätzliches Sicherheits- und Servicepersonal, Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienste garantiert ist. Auch auf festgestellte Verunreinigungen und Beschädigungen kann somit kurzfristig reagiert werden, um stets ein ordentliches Erscheinungsbild des jeweiligen Bahnhofs oder der Haltestelle zu erzielen. Jüngste Studien belegen einen Zusammenhang von mangelnder Sauberkeit und einer Zunahme des Unsicherheitsgefühls von Menschen.

Der aktuelle Einbau von Kamera- und Videotechnik in den Bussen und Bahnen unterstützt dabei, unter Berücksichtigung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), die Tätigkeit des Sicherheits- und Servicepersonals. Denn nur durch die zeitnahe Reaktion von qualifiziertem und geschultem Personal auf eingehende Bildsequenzen wird das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste und des Beförderungspersonals gestärkt. Ohne das

Zusammenspiel von Mensch und Technik verpufft die Investition, da mögliche Straftaten ohne eine schnelle und von Fahrgästen und -personal sowie Tätern wahrnehmbare Intervention lediglich dokumentiert werden.

Schulungen wichtiger Baustein

Dabei bilden die Schulungen einen wichtigen Baustein im Gesamtkonzept. Neben der Sachkundeprüfung nach § 34a der Gewerbeordnung sorgen regelmäßige unternehmensinterne Schulungen und externe Bildungseinrichtungen für die aufgabenspezifische Qualifizierung des Personals. Deeskalation, Eigensicherung, Kommunikation, Rechts- und Tarifikunde sind dabei nur ein Teil der Schulungsinhalte. „Auch der Einsatz von mehrsprachigem Personal hat sich in der Vergangenheit bewährt“, erklärt Andreas Brink, Geschäftsführer der Vollmergruppe. „Viele Problemsituationen in unserer multikulturellen Gesellschaft resultieren aus Missverständnissen, Sprachbarrieren, Unsicherheit sowie ideologisch beeinflusstem Verhalten und können häufig durch eine gezielte Ansprache geklärt werden.“

Dem regelmäßigen gemeinsamen Abgleich und der Bewertung aller Maßnahmen und Erkenntnisse in unterschiedlichen Arbeitsgruppen, unter Einbeziehung aller Akteure, kommen ebenfalls eine große Bedeutung zu, weiß Günter Neuen zu ergänzen. Dabei fließen nicht nur die Informationen von VRR, MVG, ihrer externen Dienstleistungspartner und der Polizei ein, sondern auch die anderer Ämter (zum Beispiel Ordnungs- und Jugendamt), karitativer Organisationen und Streetworker, um ein möglichst präzises und aktuelles Lagebild zu erhalten und entsprechend zeitnah und zielgerichtet reagieren zu können.

Die gemeinsamen Anstrengungen aller involvierten Akteure führen dabei zu einer messbaren Minimierung von Personen- und Sachschäden und erhöhen das Sicherheitsgefühl von Fahrgästen und -personal.

Vollmergruppe Dienstleistung,
www.vollmergruppe.de



vollmergruppe
dienstleistung

security parking cleaning services



WIR SCHÜTZEN AUCH IN AUSSERGEWÖHNLICHEN SITUATIONEN.

Die Vollmergruppe Dienstleistung – technische und personelle Leistungen rund um private und gewerbliche Sicherheit – perfekt miteinander vernetzt auf der Basis jahrzehntelanger Erfahrungen.

[24/7]

Immer für Sie da.

Neckarstraße 22 - 24 · 45478 Mülheim an der Ruhr · www.vollmergruppe.de