



Hochschule für  
Wirtschaft und Recht Berlin  
Berlin School of Economics and Law

Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement

# Verbesserung der subjektiven Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr

Helmut Kleinschmidt ■ Marcel Kuhlmeier ■ Dirk Fleischer ■ (Hrsg.) ■  
Studierende des Bachelor-Studiengangs Sicherheitsmanagement

Beiträge aus dem Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement  
Nr. 03/2009

Herausgeber: Dekan Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement

Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

Beiträge des Fachbereichs 5 – Nr. 03/2009

# **Verbesserung der subjektiven Sicherheit im öffentlichen Personenverkehr**

## **Projektbericht**

Helmut Kleinschmidt, Marcel Kuhlmeier, Dirk Fleischer (Hrsg.)

Studierende des Bachelor-Studiengangs Sicherheitsmanagement

Carolin Bergier, Enrico Bläbing, Janine Borchert, Anne Buchterkirchen,  
Mathias Fiedler, Silvana Hartmann, Michél Koch, Jessica Kramer, Gar-  
lev Meyer, Sleiman Miri, Miriam Müller, Katharina Rothe

Herausgeber

Dekan des FB Polizei und Sicherheitsmanagement  
Alt-Friedrichsfelde 60, D-10315 Berlin  
Fon: 030 9021-4416, Fax: 030 9021-4417  
[www.hwr-berlin.de](http://www.hwr-berlin.de), [info@hwr-berlin.de](mailto:info@hwr-berlin.de)

© copyright

bei den jeweiligen Autoren

ISBN

978-3-940056-53-5

Auflage

50

Druck

HWR Berlin - Vervielfältigung

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Fünf Phasen des Projektes.....	7
Abbildung 2: Übersicht Arbeitspakete.....	12
Abbildung 3: Arbeitspaket Theoretische Grundlagen.....	13
Abbildung 4: Datenanalyse.....	13
Abbildung 5: Terminplanung.....	14
Abbildung 6: Darstellung Einsatzstunden DB Sicherheit.....	16
Abbildung 7: Theorien.....	19
Abbildung 8: Territorial functioning-Theorie.....	21
Abbildung 9: Infas Kundenzufriedenheitsanalyse.....	26
Abbildung 10: Infas Kundenzufriedenheitsanalyse.....	27
Abbildung 11: Grundprinzipien.....	28
Abbildung 12: PSI Benotung.....	29
Abbildung 13: Index-Bestandteile.....	29
Abbildung 14: Kundenkennzahlen von 1995 bis 2007.....	30
Abbildung 15: Sauberkeitsklasse im Vergleich zur Gesamtklassifizierung.....	49
Abbildung 16: Überblick Klassifizierung Treppen Sauberkeit.....	50
Abbildung 17: Überblick Klassifizierung Abfertigungshäuschen Sauberkeit.....	51
Abbildung 188: Überblick Klassifizierung Abfertigungshäuschen Sauberkeit.....	51
Abbildung 19: Sicherheitsklasse im Vergleich zur Gesamtklassifizierung.....	52
Abbildung 20: Überblick Klassifizierung Abfertigungshäuschen.....	53
Abbildung 21: Überblick Klassifizierung Beleuchtung.....	54
Abbildung 22: Überblick Klassifizierung Graffiti.....	55
Abbildung 23: Klassifizierung Scratching.....	55
Abbildung 24: Klassifizierung öffentlicher Alkoholkonsum Sicherheit.....	56

## Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung .....	6
2 Das Projekt.....	7
2.1 Projektentwicklung .....	8
2.1.1 Subjektive und objektive Sicherheit .....	8
2.1.2 Die Deutsche Bahn AG.....	8
2.1.3 DB Sicherheit GmbH .....	9
2.1.4 Informationspolitik der Deutschen Bahn AG .....	10
2.2 Initialisierungsphase .....	11
2.3 Projektplanungsphase und Realisierungsphase.....	12
2.3.1 Personal .....	15
2.3.2 Index-/ Koeffizientenbestimmung.....	15
2.3.3 Theoretische Grundlagen .....	19
2.3.3.1 Prospect-refuge-Theorie.....	19
2.3.3.2 Disorder-Theorie.....	20
2.3.3.3 Territorial functioning-Theorie .....	21
2.3.3.4 Defensible Space Konzept .....	21
2.3.4 Datenanalyse .....	24
2.3.4.1 Umfragen.....	24
2.3.4.2 Qualitätsbericht .....	33
2.3.4.3 Sicherheitskonzept 2009 für den Regionalbereich Nordost, DB Sicherheit GmbH.....	35
2.3.4.4 Zusammenarbeit S-Bahn Berlin und DB Sicherheit.....	38
2.3.4.5 Ereignisdatenbank Konzernsicherheit (EDK).....	39
2.3.5 Bahnhöfe .....	43
2.3.5.1 Bahnhofskategorien .....	43
2.3.5.2 Das 3-S-Modell .....	44
2.3.5.3 Feldforschung mittels Bewertungsbögen.....	45
2.4 Abschlussphase.....	47
2.4.1 Auswertung .....	47
2.4.2 Diskussion der Ergebnisse .....	57
2.4.3 Handlungsempfehlungen.....	61
3 Schluss.....	66
4 Literaturverzeichnis .....	68

5 Anhänge.....	70
Bahnhof Friedrichstraße .....	77
Bahnhof Hermannstraße.....	79
Bahnhof Schönhauser Allee.....	81
Bahnhof Ostkreuz .....	82
Bahnhof Landsberger Allee.....	83
Bahnhof Frankfurter Allee .....	85
Nordbahnhof.....	87
Bahnhof Potsdamer Platz .....	89
Bahnhof Ostbahnhof.....	91
Bahnhof Springpfuhl .....	93
Bahnhof Hackescher Markt.....	94
Bahnhof Warschauer Straße.....	95
Bahnhof Zoologischer Garten .....	97
Bahnhof Südkreuz .....	99
Bahnhof Hauptbahnhof.....	101
Bahnhof Savignyplatz .....	103
Bahnhof Alexanderplatz.....	105
Bahnhof Treptower Park.....	106
Bahnhof Greifswalder Straße.....	107
Bahnhof Gesundbrunnen.....	109
Bahnhof Westkreuz.....	111
Bahnhof Yorkstraße .....	113

## **1 Einleitung**

Im Rahmen des Moduls „Projektmanagement im Vertiefungsgebiet“ haben sich 12 Studenten des Bachelor-Studienganges Sicherheitsmanagement der HWR Berlin mit dem Thema „Verbesserung der subjektiven Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr“ beschäftigt. Das Projekt wurde durch Prof. Kuhlmeier, Prof. Kleinschmidt und Herrn Fleischer, Leiter Operations der DB Sicherheit GmbH, als Dozenten begleitet. Ziel war es, über einen Zeitraum von zwei Semestern einen Prozess gemeinsam zu gestalten, der sich an der Methode des Projektmanagements orientiert.<sup>1</sup> Dieser Prozess wurde unter Einbeziehung der in den vorgelagerten Modulen erworbenen fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen, wie auch der während des Praktikums gesammelten Erfahrungen, vollzogen.

---

<sup>1</sup> vgl. Sticher, Birgitta (2007): Studiengang Sicherheitsmanagement. Das Projektmanagement im Vertiefungsgebiet

## 2 Das Projekt

Das Projekt umfasst fünf Phasen, innerhalb derer verschiedene Aufgaben in Arbeitsgruppen bearbeitet wurden. Die fünf Phasen des Projektes und deren Inhalte können der nachfolgenden Abbildung entnommen werden.

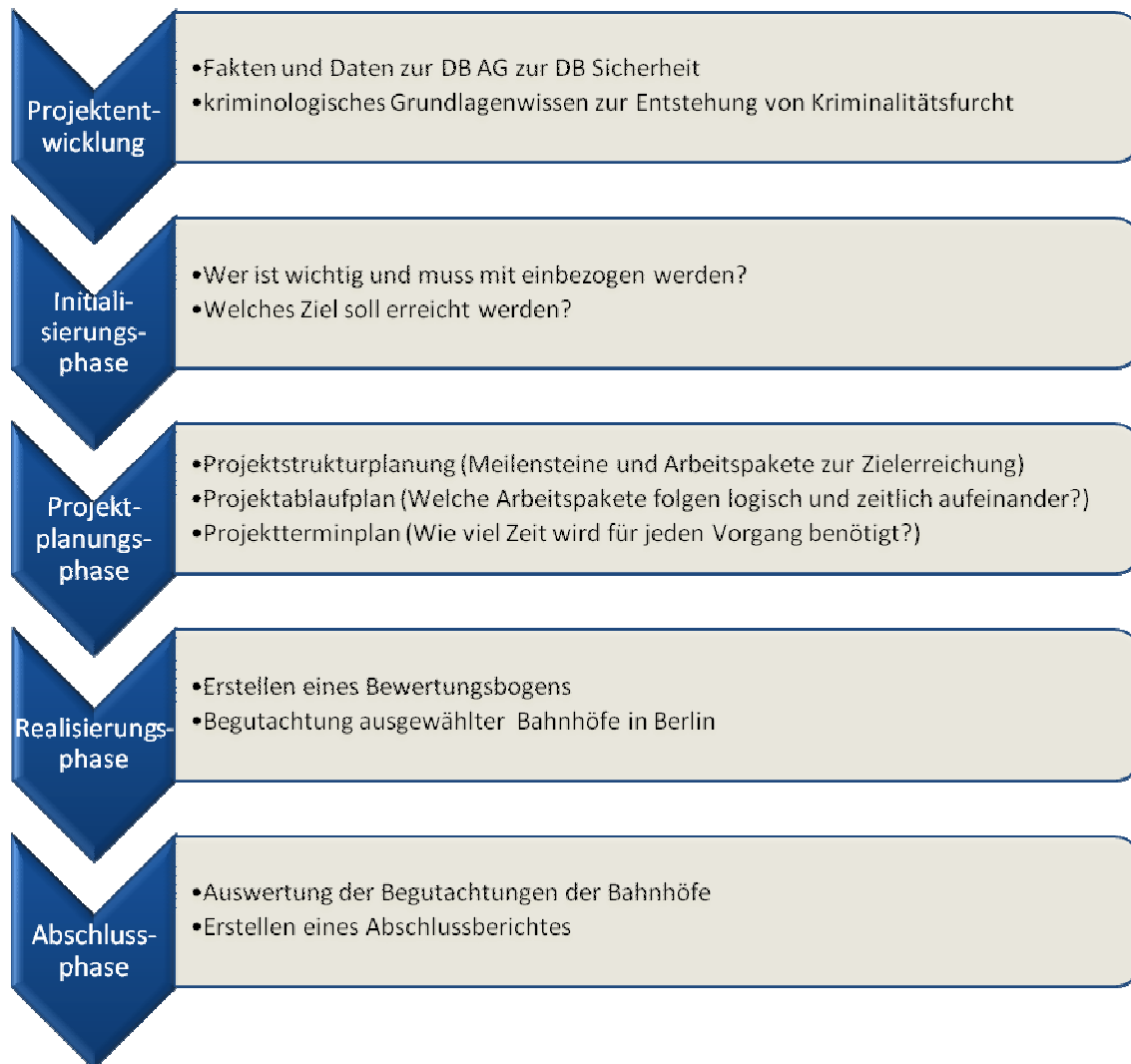


Abbildung 1: Fünf Phasen des Projektes

## **2.1 Projektentwicklung**

### **2.1.1 Subjektive und objektive Sicherheit**

Die subjektive Sicherheit ist ein individuell empfundenes Sicherheitsgefühl, das durch Einschätzungen und Wahrnehmungen des Einzelnen begründet ist.

Bezogen auf die DB AG könnten folgende Faktoren das subjektive Sicherheitsgefühl (potentieller) Kunden beeinflussen:<sup>2</sup>

- Zu geringer Personaleinsatz
- Mangelnde Präsenz des Personals
- Unübersichtlichkeit u. Beleuchtung auf Bahnhöfen
- Mangelnde Sauberkeit
- Unbekannte o. unzulängliche Interventionsmöglichkeiten der Fahrgäste in Notfällen
- Individuelle körperliche und psychische Verfassung
- Eigene Erfahrungen
- Informationspolitik des Unternehmens und der Medien

### **Objektive Sicherheit**

Objektive Sicherheit ist messbar und zeigt sich u.a. in der Anzahl der erfassten Straftaten und Verkehrsunfälle gemäß der Kriminal- und Unfallstatistik einer Stadt. Sie spiegelt die tatsächlich vorhandene Sicherheit am nächsten wieder. Da nicht alle Straftaten, beispielsweise aus Angst, bei der Polizei angezeigt werden oder ein bestimmter Straftatentyp statistisch noch nicht oder nur ungenügend erfasst wird, besteht neben der Statistik eine gewisse Dunkelziffer an Straftaten.

Die Kenntnis über die objektive Sicherheit, z.B. durch Bekanntmachung in den Medien, kann Einfluss auf das subjektive Sicherheitsempfinden haben.<sup>3</sup>

### **2.1.2 Die Deutsche Bahn AG**

Die Deutsche Bahn AG ist das führende Mobilitäts- und Logistikunternehmen in Deutschland. Die Deutsche Bahn AG beschäftigt weltweit über 240.000 Mitarbeiter. In Deutschland liegt die Personalstärke bei über 182.000 Arbeitnehmern. 312,8 Millionen Tonnen Güter pro

---

<sup>2</sup> vgl. Kirsch, B.(2003): Private Sicherheitsdienste im Öffentlichen Raum. Westdeutscher Verlag

<sup>3</sup> vgl. <http://www.bka.de/kriminalwissenschaften/kiforum/kiforum2.html>, Stand 20.06.2009, 13.15Uhr



Jahr und fünf Millionen Fahrgäste pro Tag werden von der Bahn auf einem 63.897 Kilometer langen (und damit dem größten) Streckennetz in Europa befördert.<sup>4 5</sup>

### **2.1.3 DB Sicherheit GmbH**

Insgesamt sind rund 2400 Mitarbeiter bei der DB Sicherheit GmbH beschäftigt, darunter rund 1600 im Sicherheits- und Ordnungsdienst.<sup>6</sup>

Zu den Hauptaufgaben der Mitarbeiter im Sicherheits- und Ordnungsdienst gehören die Erhöhung des Sicherheitsgefühls der Kunden durch ständig sichtbare Präsenz sowie der Streifendienst in Bahnhöfen, Zügen und Außenbereichen. Die Mitarbeiter erbringen darüber hinaus Serviceleistungen für Fahrgäste, wahren das Hausrecht des Unternehmens und arbeiten u.a. mit der Bundespolizei und den Landespolizeien zusammen.<sup>7</sup>

Weitere grundlegende Tätigkeitsbereiche sind der Torkontroll- und Empfangsdienst sowie der Fahrkartenkontrolldienst.

---

<sup>4</sup> vgl. Konzernpräsentation 2008, Deutsche Bahn

<sup>5</sup> vgl. [http://www.deutschebahn.com/site/bahn/de/unternehmen/konzernprofil/basisinformation/zahlen\\_\\_fakten/zahlen\\_\\_fakten.html](http://www.deutschebahn.com/site/bahn/de/unternehmen/konzernprofil/basisinformation/zahlen__fakten/zahlen__fakten.html) Stand: Juni 2009

<sup>6</sup> Laut Auskunft von Andrea Ziron, Personalreferentin der DB Sicherheit GmbH, April 2009

<sup>7</sup> Nach der Aufgabenbeschreibung für den Sicherheits- und Ordnungsdienst der DB Sicherheit GmbH

## 2.1.4 Informationspolitik der Deutschen Bahn AG

Die Informationspolitik der Deutschen Bahn AG wurde untersucht, um aufzuzeigen, inwieweit diese zu einem positiven Sicherheitsgefühl der (potentiellen) Kunden beiträgt.

Die Medienrecherche beinhaltete das genaue Beobachten und Dokumentieren von Beiträgen über die Deutsche Bahn AG/ DB Sicherheit GmbH im Fernsehen, in Zeitungen und im Internet bzgl. sicherheitsrelevanter Themen und Ereignisse. Eingeschlossen auch die Berichte, die seitens des Konzerns veröffentlicht wurden. Für die Mitarbeiter im Konzern gilt ein generelles Verbot Informationen an die Presse weiterzuleiten. Interviewaufnahmen mit Mitarbeitern der DB Sicherheit GmbH sind nur möglich, wenn diese im Vorfeld abgesprochen wurden und sämtliche beteiligten Mitarbeiter zugestimmt haben. Informationen werden nur durch einen zentralen Kommunikationsdienst sowie mehrere regionale Verantwortliche gesteuert. Die Hauptverantwortlichkeit liegt dabei bei dem zentralen Kommunikationsdienst. Dieser trifft eine Vorentscheidung über relevante und irrelevante Informationen und die Notwendigkeit deren Veröffentlichung. Sobald entschieden ist, welche Informationen publiziert werden, leitet sie der zentrale Kommunikationsdienst an die regionalen Verantwortlichen weiter.

Unsere Recherchen ergaben, dass die Deutsche Bahn AG bahnrelevante Informationen auf ihrer Homepage zur Verfügung stellt.<sup>8</sup> Sie können das subjektive Sicherheitsgefühl der Leser sowohl positiv als auch negativ beeinflussen. Hierzu einige Beispiele zur Verdeutlichung:

*„Gewaltdelikte in der Öffentlichkeit besonders sensibel wahrgenommen und beeinflussen das subjektive Sicherheitsempfinden der Menschen außerordentlich stark [...]“<sup>9</sup>*

*„Mit einem erweiterten Konzept geht die S-Bahn Hamburg auf das Sicherheitsbedürfnis ihrer Fahrgäste ein [...]“<sup>10</sup>*

*„Vom VRR dreimal im Jahr erhobene Zufriedenheitsstudien zeigen, dass sich das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste keineswegs verschlechtert habe [...]“<sup>11</sup>*

Auffällig ist, dass Erfolgsmeldungen, wie Verhinderungen von Straftaten durch Mitarbeiter der DB Sicherheit GmbH, hinsichtlich der Berichterstattung vernachlässigt werden. Würde

---

<sup>8</sup> siehe <http://www.deutschebahn.com/site/bahn/de/unternehmen/presse/presseinformationen/presseinformationen.html>, Stand: 21.07.2009

<sup>9</sup> Herausgeber: Deutsche Bahn AG Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland

<sup>10</sup> Kiel, 2. Juli 2008 - Herausgeber: Deutsche Bahn AG Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland, [http://www.s-bahn-hamburg.de/s\\_hamburg/view/aktuelles/presse/sicherheitskonzept.shtml](http://www.s-bahn-hamburg.de/s_hamburg/view/aktuelles/presse/sicherheitskonzept.shtml), Stand: 21.07.2009

<sup>11</sup> Titel: DB Regio hält VRR-Kündigung für rechtswidrig (geschrieben von: BahnInfo-Redaktion), Stand: 6. Juni 2008 Herausgeber: Deutsche Bahn AG Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland, <http://www.bahninfo-forum.de/read.php?11,210121>

eine aktivere Informationspolitik diesbezüglich betrieben werden, so könnte dies einen positiven Effekt auf das Sicherheitsgefühl (potentieller) der Kunden haben. Ebenso wenig werden Informationen bzgl. der Aktivitäten des Konzerns zur Förderung des subjektiven Sicherheitsgefühls preisgegeben. Dies steht im Gegensatz zu internen Bemerkungen zu Präventionsaktivitäten der DB AG. In diesen wird erklärt, dass „regelmäßige Informationen zum Securitymanagement in Medien des Regionalbereiches“ verbreitet werden.

Neben der Betrachtung der Medien wurden auch bereits durchgeführte Kampagnen seitens der DB AG zur Förderung des subjektiven Sicherheitsgefühls untersucht.

Als einzige Aktivität, die primär auf die Verbesserung des subjektiven Sicherheitsgefühls der Fahrgäste zielt, ist nur eine Kampagne zur Bekämpfung von Vandalismus (2008) zu nennen, die in Kooperation mit der Bundespolizei organisiert wurde. Zielgruppe dieser medienwirksamen Aktion waren Bahnkunden und Reisende, die dazu angeregt werden sollten, Straftaten umgehend zu melden. Möglichkeiten hierfür sind eine kostenpflichtige Hotline der Bundespolizei sowie die direkte Ansprache der Mitarbeiter der DB AG in den Bahnhöfen und Zügen.

Als Kommunikationskanäle der Kampagne wurde zum einen die Broschüre „Vandalismus ausbremsen“ erstellt, die an Bahnhöfen und virtuell verbreitet wurde. Zum anderen fand in Berlin in Zusammenarbeit mit der S-Bahn Berlin und der BVG der gemeinsame Aktionstag „Vandalismus ausbremsen – Zivilcourage stärken“ statt. Des Weiteren wurden beschädigte Züge an ausgewählten Bahnhöfen ausgestellt, um die relevanten Zielgruppen für das Thema Vandalismus zu sensibilisieren.

Außerdem wurden im Rahmen der Kampagne die Überwachungs- und Einsatzmaßnahmen von Bundespolizei und Deutsche Bahn AG nochmals verstärkt.

Problematisch an der Kampagne „Vandalismus ausbremsen“ scheint der Fakt, dass die angegebene Hotline kostenpflichtig ist und sich dadurch die Frage stellt, ob Augenzeugen von Straftaten dadurch wirklich motiviert werden diese zu melden. Daher ist die Zielerreichung der durchgeführten Kampagne zu hinterfragen.

Insgesamt lässt sich konstatieren, dass die Öffentlichkeitsarbeit seitens der DB AG, die auf die Verbesserung des subjektiven Sicherheitsgefühls und auch der Prävention von Straftaten abzielt, ein eher vernachlässigter Tätigkeitsbereich ist.

## **2.2 Initialisierungsphase**

Im Anschluss an die Projektentwicklungsphase wurde folgendes Ziel festgehalten:

**Analyse der Maßnahmen der DB AG/ DB Sicherheit GmbH zur Förderung der subjektiven Sicherheit der (potentiellen) Kunden der DB AG und Erarbeitung von angemessenen unterstützenden Strategien.**

Um diese Zielsetzung zu erreichen und die nötigen Informationen hierzu zu erhalten, werden v.a. die Verantwortlichen der DB Sicherheit GmbH in das Projekt mit einbezogen. Schwerpunkte wie die Analyse des Ist-Zustandes von Berliner Bahnhöfen hinsichtlich verschiedener Aspekte wie z.B. der Gestaltung, Instandhaltung und Sauberkeit der Bahnhöfe ergaben sich erst im Laufe des Projektes.

**2.3 Projektplanungsphase und Realisierungsphase**

Anhand der aufgestellten Zielsetzung wurde der folgende Projektplan entwickelt, der sich in unterschiedliche Arbeitspakete aufgliedert:

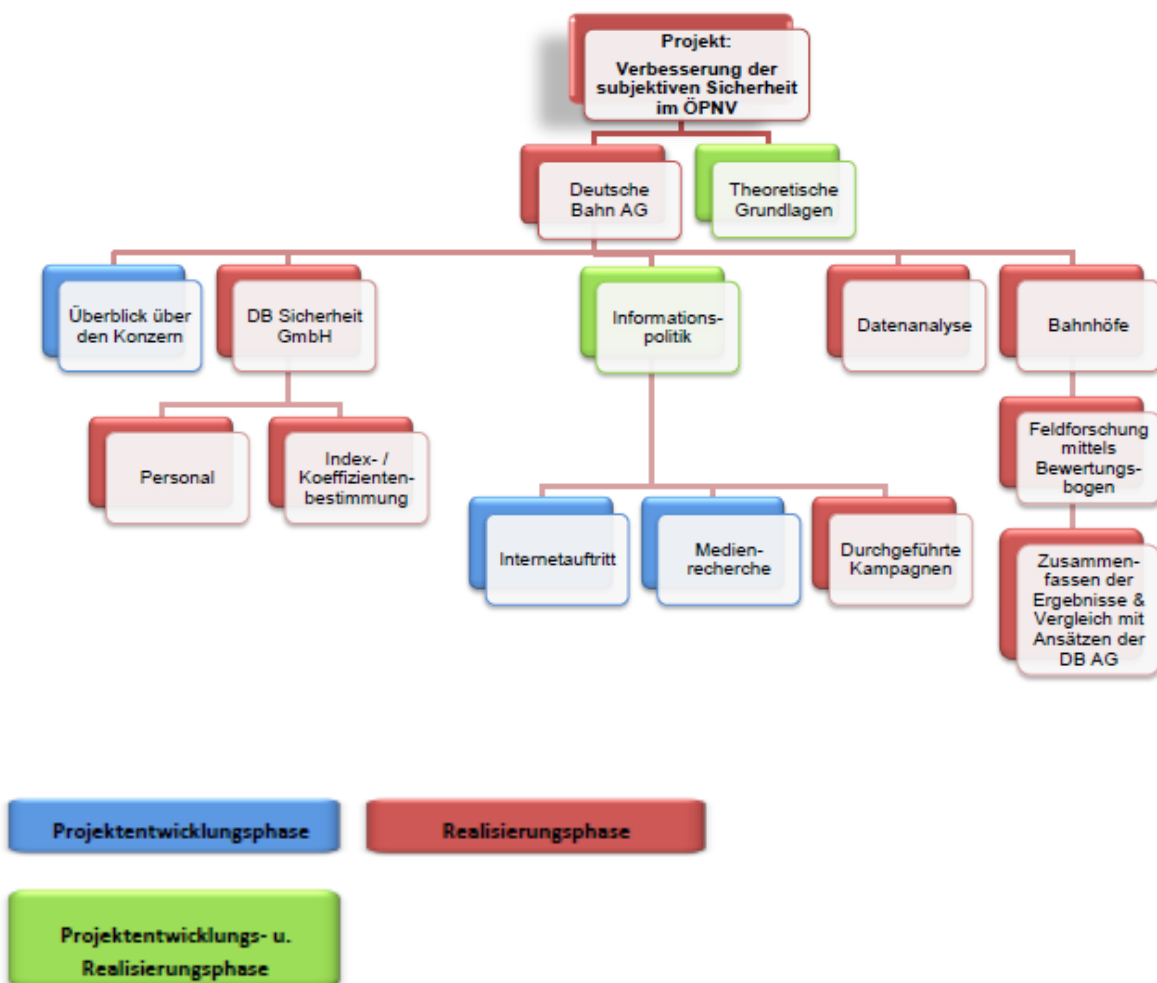
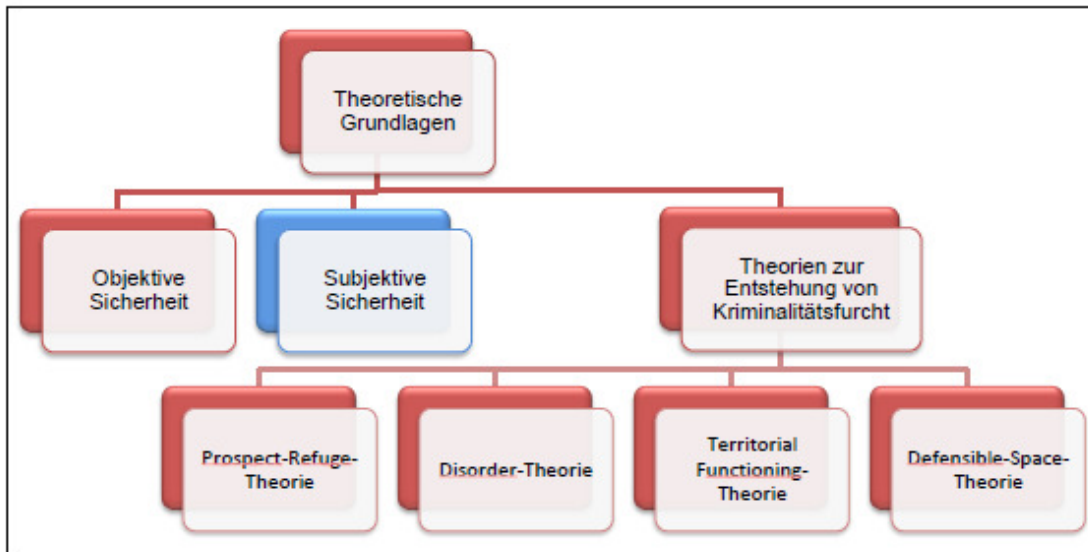


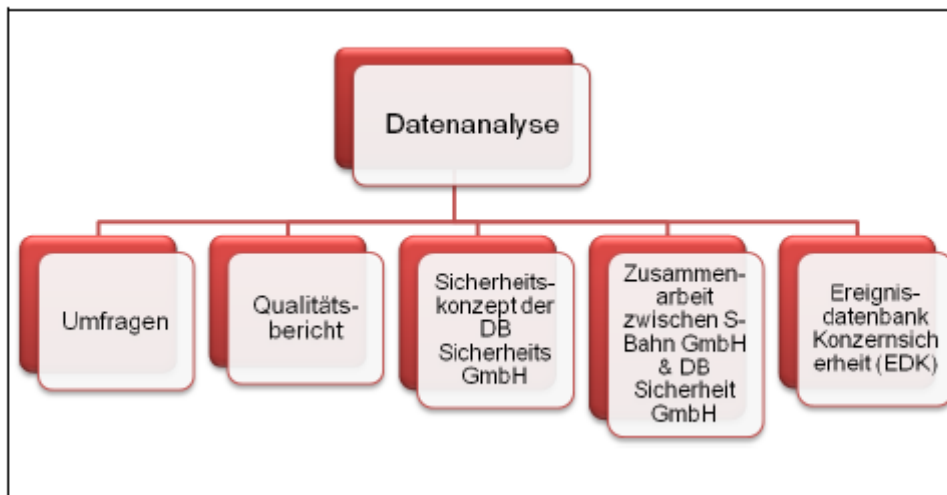
Abbildung 2: Übersicht Arbeitspakete



Projektentwicklungsphase

Realisierungsphase

Abbildung 3: Arbeitspaket Theoretische Grundlagen



Realisierungsphase

Abbildung 4: Datenanalyse

Meilensteine	Fertiger Bewertungsbögen		Zwischenbericht	Präsentation Bewertungsbögen	Maßnahmenableitung		Abschlusspräsentation & -bericht
	AP vom 21.01.09	Bewertungsbögen			Analysis obj. - subj. Sicherheit	Schwachstellenanalyse	
Arbeitspakete	Mittwoch 28.01.2009	Mittwoch 04.02.09	ausfüllen der Bewertungsbögen	Auswertung Bewertungsbögen	Analysis obj. - subj. Sicherheit	Schwachstellenanalyse	
Gruppenbesprechung	Mittwoch 28.01.2009	Mittwoch 11.02.09		Mittwoch 08.04.09			
Besprechung mit Dozenten		Donnerstag 05.02.09		Donnerstag 09.04.09			
Termine	26.01.-01.02.	02.02.-08.02.	Semesterferien	06.04.-12.04.	13.04.-19.04.	20.04.-26.04.	27.04.-03.05. weiter...

Abbildung 5: Terminplanung

Die Terminplanung musste während des Projektverlaufs u.a. auf Grund fehlender zeitlicher Ressourcen angepasst werden.

Die Arbeitspakete „Überblick über den Konzern“ (siehe 2.1.2) und „Medienrecherche“ wurden bereits in der Projektentwicklungsphase von den Studierenden bearbeitet. Grund hierfür war, dass von der Projektleitung initiierte Brainstorming als Methodik gewählt wurde, um erste Ideen für das Projekt zu sammeln. In diesem Zusammenhang stellte sich heraus, dass das Themengebiet „Medien“ ein interessantes, jedoch zu umfangreiches Teilgebiet darstellt. Es stellt für sich ein eigenständiges Projekt dar.

Die Recherche ergab, dass sowohl in den Printmedien als auch in den visuellen Medien die Deutsche Bahn AG in ein negatives Licht gestellt wurde. Beispielsweise auf Grund der Berichterstattung zum Verhalten des DB-Personals in den Zügen.

Zum Zeitpunkt der Medienrecherche wurde zahlreich von Übergriffen auf Mitarbeiter der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) berichtet. Anzumerken ist, dass die Differenzierung zwischen BVG und DB AG von den Rezipienten der Medien nur schwer vollzogen werden kann. So besteht die Gefahr, dass die negative Berichterstattung über die BVG von ihnen in Zusammenhang mit der DB AG gebracht wird.

Die Arbeitspakete „Informationspolitik der DB AG“, „Theoretische Grundlagen“ und „DB Sicherheit GmbH“ wurden während der Projektentwicklung, aber auch in der Realisierungsphase des Projektes bearbeitet.

Im Folgenden werden die Arbeitspakete näher erläutert.

### **2.3.1 Personal**

Bei dem Schwerpunkt „Personal“ lag das Hauptaugenmerk in der Index- bzw. Koeffizientenberechnung. Es wurde versucht zu errechnen, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass ein Kunde der DB eine DB Sicherheit – Doppelstreife antrifft, wenn er mit der Bahn unterwegs ist. Es galt die Theorie zu beweisen, dass die Wahrscheinlichkeit sehr gering ist. Sollte diese Theorie durch die Berechnung belegt werden, könnte dies eine Erklärung für das subjektive Sicherheitsgefühl der Deutsche Bahn AG Nutzer sein.

### **2.3.2 Index-/ Koeffizientenbestimmung**

Bei der Indexberechnung haben wir uns auf die aktuellen Daten aus dem Sicherheitskonzept 2009 der DB Sicherheit GmbH gestützt. Hierzu haben wir uns die Einsatzstunden pro Jahr angeschaut und diese dem jeweiligen Einsatzbereich zugeordnet. Aufgrund dessen ist es uns möglich gewesen einen Koeffizienten zu erstellen.

Grundlegend haben wir vier Einsatzbereiche unterschieden. Eine Unterteilung erfolgte daher in folgende vier Bereiche: S-Bahnhöfe, Mischbahnhöfe, Bestreifung von Zugbildungsanlagen und Zügen und die Bewachung der Betriebswerke.

Die Bestreifung der Züge und Zugbildungsanlagen nimmt laut dem Sicherheitskonzept 2009 mit 496 000 Einsatzstunden den größten Teil der Einsatzstunden pro Jahr ein. Diese 496 000 Einsatzstunden lassen sich selbstverständlich noch nach der Bestreifung der Züge und Zugbildungsanlagen unterteilen, was sich dann wie folgt gestaltet:

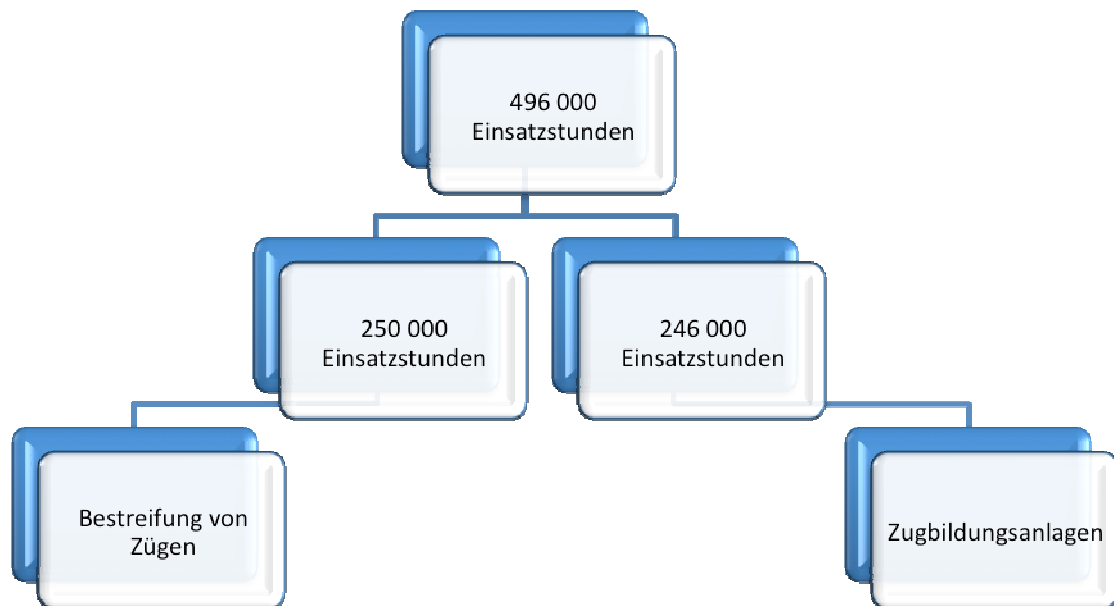


Abbildung 6: Darstellung Einsatzstunden DB Sicherheit

Auch wenn diese Grafik es möglich macht, eine genaue Unterteilung der Bestreifung der Züge und Zugbildungsanlagen vorzunehmen, so werden beide Bereiche als Gesamtergebnis innerhalb der 496 000 Einsatzstunden pro Jahr erfasst bzw. verbucht.

Mit jeweils 175 000 Einsatzstunden pro Jahr machen die Einsatzbereiche der S-Bahn- und Mischbahnhöfe den zweit größten Anteil der Gesamteinsatzstunden pro Jahr aus. Schließlich sind für die Bewachung der Betriebswerke noch 80 000 Einsatzstunden pro Jahr laut Sicherheitskonzept vorgesehen.

Im nun Folgenden werden wir anhand der dem Sicherheitskonzept 2009 entnommenen Zahlen jeweils für die einzelnen Einsatzbereiche, Koeffizienten erstellen. Bei allen Berechnungen gilt es als letzten Schritt, um einen aussagefähigen Wert zu ermitteln, durch zwei zu dividieren, da der Streifendienst in Doppelstreifenfähigkeit wahrgenommen wird. Da sich dieser Schritt bei allen Berechnungen somit wiederholt, werden wir nicht bei jedem Einsatzbereich noch einmal diese Begründung erwähnen.



### Bestreifung der Züge

Mit 250 000 der genannten 496 000 Einsatzstunden stellt die Bestreifung der Züge den größtmöglich zu berechnenden Anteil der Gesamteinsatzstunden pro Jahr dar. Um feststellen zu können, wie lange ein Zug am Tag theoretisch durch die aus dem Einsatzkonzept zur Verfügung stehenden Mannstunden bestreift werden kann, muss man zuerst die 250 000 Stunden durch 365 Tage dividieren.

Auf einen Tag herunter gerechnet, teilt man den jetzigen Betrag durch 4600. Das ist die durchschnittlich am Tag fahrende Anzahl an Zügen für den Raum Berlin.

Diesen Betrag muss man nun durch drei teilen, da der Großteil der Züge im Nahverkehr  $\frac{3}{4}$  Züge sind und somit aus drei Waggons bestehen. Dieser Schritt ist notwendig, da ein Mitarbeiter, der sich in Waggon drei befindet, nicht vom Fahrgast aus Waggon eins wahrgenommen werden kann.

Als letzten Schritt dividiert man nun den übrig gebliebenen Anteil durch zwei, da zum Zwecke der Eigensicherung der Streifendienst jeweils immer durch eine Doppelstreife wahrgenommen wird. Letztendlich kommt man nun auf einen Wert von 1,5 min. pro Tag, die ein Waggon eines dreiviertel Zuges, durch eine DB Sicherheitskraft bestreift werden kann bzw. werden könnte.

### Bestreifung der Zugbildungsanlagen

246 000 Einsatzstunden werden für die Bestreifung der Zugbildungsanlagen eingesetzt. Zugbildungsanlagen werden durch die DB Netz AG innerhalb des Konzerns zur Verfügung gestellt. „Sie dienen der Bildung, Auflösung und Behandlung von Zügen mit Wagenaus-tausch.“<sup>12</sup>

Um diesbezüglich einen Wert zu ermitteln, der Aufschluss über die tatsächlich mögliche Bestreifungszeit pro Tag liefert, muss man wieder erst die 246 000 Einsatzstunden pro Jahr durch 365 dividieren.

Den nun ermittelten Wert dividiert man nun noch durch 54 (bzw. 78), da sich im Raum Berlin 54 Zugbildungsanlagen im eigentlichen Sinne befinden (bzw. durch 78, da es noch 24 weitere – einfache Abstellplätze für Züge gibt).

Letztendlich dividiert man die nun erhaltenden Werte noch durch 2, aufgrund der Doppelstreifentätigkeit. Für die 54 reinen Zugbildungsanlagen kommt man schließlich auf einen Bestreifungskoeffizient von 6 Stunden und 14 Minuten. Berücksichtigt man die 24 weiteren Abstellplätze, so ergibt sich ein Bestreifungskoeffizient von 4 Stunden und 19 Minuten.

---

<sup>12</sup> vgl. [http://www.deutschebahn.com/site/shared/de/dateianhaenge/infomaterial/nbs/anlage\\_\\_1\\_\\_nbs2008.pdf](http://www.deutschebahn.com/site/shared/de/dateianhaenge/infomaterial/nbs/anlage__1__nbs2008.pdf); Infrastrukturbeschreibung für Serviceeinrichtungen; Punkt 2 Infrastrukturbeschreibung Zugbildungsanlagen, Stand: 20. April 2009, 12 Uhr

### Bestreifung der S-Bahnhöfe

Für die Bestreifung der S-Bahnhöfe stehen der DB Sicherheit pro Jahr 175 000 Einsatzstunden zur Verfügung. Auch hier ist der Rechenweg nahezu identisch zu den vorangegangenen. Man dividiert vorerst die 175 000 Einsatzstunden durch 365, um die zur Verfügung stehenden Tagesmannstunden zu ermitteln. Diese dividiert man dann durch 137, da sich im Raum Berlin 137 reine S-Bahnhöfe befinden. Den nun ermittelten Wert muss man wieder durch zwei dividieren und kommt folglich auf einen Bestreifungskoeffizienten von 1 Stunde und 45 Minuten.

### Bestreifung der Mischbahnhöfe

Bei dieser Berechnung ist das Prozedere identisch zu dem, der S-Bahnhöfe. Einzig und allein unterscheidet sich die Berechnung in der Anzahl der Bahnhöfe. So wird der auf einen Tag herunter gerechnete Betrag durch 18 dividiert, statt durch 137. Denn für den Raum Berlin existieren 18 Mischbahnhöfe. Das Ganze noch durch zwei dividiert gibt dann einen Koeffizienten von 13 Stunden und 19 Minuten.

### Bestreifung der Betriebswerke

Bei der Berechnung der Betriebswerke werden die 80 000 Einsatzstunden pro Jahr wie bei allen anderen Berechnungen erst durch 365 dividiert. Da wir für den Raum Berlin lediglich vier Betriebswerke zu verzeichnen haben, wird nachdem man den Tagesstundensatz durch vier dividiert hat durch zwei geteilt und kommt demnach schlussendlich auf eine Bestreifungszeit von 27 Stunden und 20 Minuten. Diese 27 Stunden kommen zustande, da Ein- und Ausfahrzeiten sowie die Schichtübergaben der einzelnen Mitarbeiter hier mitberücksichtigt werden. Zeitweise sind darüber hinaus anstatt der genannten zwei Mitarbeiter, drei Sicherheitskräfte vorort. Dies hätte demnach dann zur Folge, dass sich die Bestreifungszeit von 27 Stunden und 20 Minuten auf eine Zeit von 18 Stunden und 16 Minuten verringern würde.

### Fazit

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass v.a. in Zügen (Bestreifung 1,5 min./Tag) und S-Bahnhöfen (Bestreifung 1 Std. 45 min./Tag) die Bestreifungszeit pro Tag relativ gering ist. Das heißt, insbesondere in den Bereichen, durch die auch der Fahrgast betroffen ist, gibt es eine geringe Präsenzzeit der Sicherheitskräfte, was demzufolge auch zu einer geringen Wahrnehmung dieser durch die Fahrgäste führen kann. Der Kunde bekommt daher auch aller Voraussicht nach kein Gefühl dafür, was für seine Sicherheit bzw. sein Wohlergehen seitens des Konzerns getan wird. Darüber hinaus erhält er auch nicht die Möglichkeit ein gewisses Territorialitätsgefühl zu entwickeln. Im Zusammenspiel mit einem fortschreitenden Personalabbau insbesondere der Kräfte von Station & Service (auf den Bahnhöfen), geht

folglich ein positives Territorialitätsgefühl verloren. Hierdurch wird „das Liegenlassen von Müll, Verschütten von alkoholischen Getränken, Graffiti und Scratching“<sup>13</sup> gefördert. Es fühlt sich folglich niemand mehr für die Bahnhöfe verantwortlich.

### 2.3.3 Theoretische Grundlagen

Um einen fundierten und aussagekräftigen Bewertungsbogen für die Bahnhöfe erstellen zu können, wurden folgende kriminologische Theorien betrachtet:

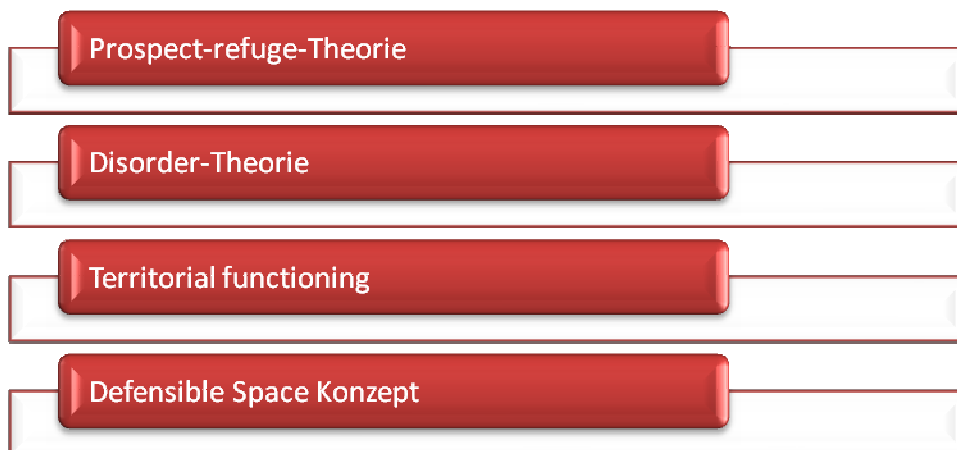


Abbildung 7: Theorien

#### 2.3.3.1 Prospect-refuge-Theorie

Nach Appleton (1975) fühlen sich Menschen an Orten sicher, die sie gut überschauen (prospect) können und die ihnen die Möglichkeit bieten Schutz zu finden oder sich zu verbergen (refuge).

Letzteres bietet allerdings auch potenziellen Tätern die Möglichkeit sich zu verstecken. Aus diesem Grund haben Fisher und Nasar (1992) die Theorie noch um eine weitere Komponente, die Fluchtmöglichkeit (escape), erweitert.<sup>14</sup>

Die Theorie geht u.a. davon aus, dass Menschen in einer Umgebung gleichzeitig zwei Bedürfnisse verwirklichen wollen. Zum einen das Bedürfnis einen Überblick auf die Umwelt zu haben und zum anderen das Gefühl von Geborgenheit zu erlangen.

Sie bevorzugen Plätze, die einerseits Sichtschutz, Privatheit und Intimität garantieren sowie ein offenes Sichtfeld bieten. Sind beide Bedürfnisse erfüllt, so fühlen sich Menschen nach der Prospect-refuge-Theorie sicher. Anzumerken ist, dass vorhandene Verbergungsmöglichkeiten auch von potentiellen Tätern genutzt werden können.

<sup>13</sup> vgl. SuSi-PLUS 2005, S.18

<sup>14</sup> vgl. Buber, R./ Holzmüller, H. (2007): Qualitative Marktforschung. Konzepte-Methoden-Analysen. Gabler-Verlag. S.888

### 2.3.3.2 Disorder-Theorie

Diese Theorie, die erstmals von Garofalo und Laub im Jahr 1978 entwickelt und später durch andere Wissenschaftler wie Skogan (1990) ergänzt wurde, stellt ein Erklärungsmodell zur Entstehung von Kriminalitätsfurcht dar.

Die Disorder-Theorie geht von der Grundannahme aus, dass *public disorder* (Störung der sozialen Ordnung) und *incivilities* physische und soziale Verfallserscheinungen sind, die Zeichen eines „Niedergangs des Gemeinwesens“ darstellen.

Beispielhaft für aktive physische *incivilities*, die sich durch Sichtbarkeit auszeichnen, sind Graffiti und andere Vandalismusphänomene. Passive physische *incivilities* dagegen benötigen keine Aktivitäten von Dritten, sondern entstehen durch Verwahrlosung und fehlende Instandhaltung von Quartieren. Merkmale für den sozialen Verfall eines Wohngebietes sind anwesende Drogenabhängige, Bettler, Obdachlose, Gewaltbereitschaft und generell Personen, deren Integrität fragwürdig erscheint. Eine entsprechende Häufigkeit und Stetigkeit der genannten Charakteristika kann dazu führen, dass sich Menschen unwohl und in der Folge unsicher fühlen, sich aus der Öffentlichkeit zurückziehen und später das Wohnquartier verlassen. Somit wird dieses den Störern und Kriminellen überlassen, was zum Verfall eines ganzen Stadtviertels führen kann.<sup>1516</sup>

---

<sup>15</sup> vgl. Skogan, Wesley (1990): *Disorder and Decline*, Berkeley, University of California Press

<sup>16</sup> vgl. Zimmermann, Uwe Wolfgang: *Sicherheitsvorsorge vor Ort* ([http://deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=981701523&dok\\_var=d1&dok\\_ext=pdf&filename=981701523.pdf](http://deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=981701523&dok_var=d1&dok_ext=pdf&filename=981701523.pdf); Stand: 04.01.09, 13.48 Uhr)

### 2.3.3.3 Territorial functioning-Theorie

Die Territorial functioning-Theorie nach Taylor und Brower (1985) stellt die Frage in den Vordergrund, welche Personen Kontrolle über einen Raum besitzen und/oder wer diese ausübt.<sup>17</sup>

Diese Theorie beinhaltet die Einstellung, Haltung (d.h. das Gefühl der Verantwortlichkeit für den Raum) und das Auftreten der anwesenden Personen sowie die (sichtbare) Verteidigung eines Raumes im Sinne von Markierungen (z.B. Zugangsbarrieren) als Hauptaspekte.

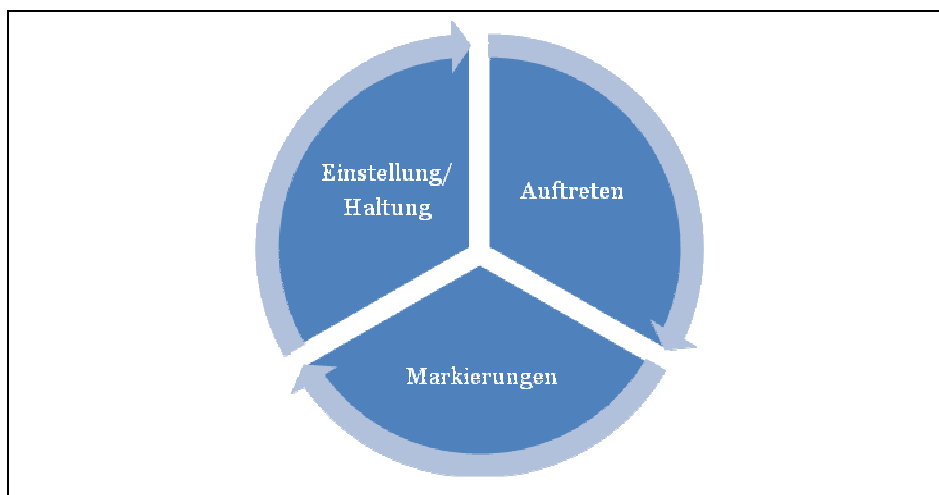


Abbildung 8: Territorial functioning-Theorie

### 2.3.3.4 Defensible Space Konzept

Defensible Space Konzept (1972) steht für „architectural design for crime prevention“ und beschreibt jenen Raum, den man als halb private und halb öffentliche Zwischenzone bezeichnen kann.<sup>18</sup>

Das Defensible Space Konzept wurde von Oscar Newman veröffentlicht.<sup>19</sup> Newmans Konzept zielt darauf ab, schon vor bzw. während der Bauphase präventiv Sicherheit in Wohngebieten gewährleisten zu können. Durch Veränderungen der architektonischen Umgebung kann somit Kriminalität vermindert bzw. zu verhindern werden.<sup>20</sup>

<sup>17</sup> vgl. Greene, Jack: The Encyclopedia of police science, 2006, Routledge. S. 294 f.

<sup>18</sup> vgl. [http://www.uibk.ac.at/gestaltung/studio1/02\\_program/ws08/e2.html](http://www.uibk.ac.at/gestaltung/studio1/02_program/ws08/e2.html)

<sup>19</sup> vgl. Newman, O.: Design Guidelines for Creating Defensible Space, Washington, 1976, S.20

<sup>20</sup> vgl. Vahlenkamp, W.: Kriminalitätsvorbeugung auf kommunaler Ebene, Wiesbaden, 1989, S.26

Newman zufolge sind vier Kategorien baulicher Charakteristika für den Defensible Space Ansatz von Bedeutung:

1. Kategorien, die dazu dienen, bei den Bewohnern durch eine Einteilung des Wohnumfeldes in arealbezogene Einflusszonen Territorialitätsansprüche hervorzurufen.
2. Kategorien, die den Bewohnern ermöglichen, den inneren und äußeren halbprivaten und halböffentlichen sowie den angrenzenden öffentlichen Raum optimal einzusehen.
3. Kategorien, die sich auf Baugestaltung und Bauausführung beziehen und geeignet sind, die Stigmatisierung der dortigen Bewohner zu vermeiden.
4. Kategorien, die an die Wohnanlage angrenzenden Areale zu verbessern<sup>21</sup>

**Newman empfiehlt eine Architektur unter folgenden Gesichtspunkten:**

- auf den Hochhausbau verzichten, zugunsten geringsticker Mehrfamilienhäuser
- Planung kurzer Korridore mit max. 2-4 Wohnungseingängen, um dadurch das Interesse an informeller Kontrolle zu erhöhen (informelle Kontrolle entsteht z.B. durch persönliche Bekanntschaften)
- Die Eingrenzung von Grundstücken durch z.B. Zäune, Hecken, Büsche o.ä. als symbolische Barriere zur Unterscheidung zwischen öffentlichem und privaten Raum
- Schaffung von Gemeinschaftseinrichtungen, die die territoriale Haltung der Hausbewohner stärken, wie z.B. Spielplätze, Billardraum, Gemeinschaftsterrasse usw.
- Überwachung unübersichtlicher Stellen, wie z.B. Tiefgaragen
- gute visuelle Überwachungsmöglichkeiten von außen, wie beispielsweise der Hauseingänge<sup>22</sup>

Die hier aufgeführten Punkte sollen die persönliche Identifikation mit dem Wohngebiet fördern, was dazu führt bzw. führen soll, dass ebenfalls das Verantwortungsgefühl der Bewohner für ihr Wohngebiet steigt.

„Natürliche Überwachung stellt eine wichtige Alternative zu den formellen Überwachungsinstrumenten der Polizei dar. Durch bauliche Mittel kann die Aufmerksamkeit in einer Nachbarschaft erhöht werden, wenn beispielsweise die Fenster auf das Wohnumfeld gerichtet sind,

---

<sup>21</sup> vgl. [http://www.uibk.ac.at/gestaltung/studio1/02\\_program/ws08/e2.html](http://www.uibk.ac.at/gestaltung/studio1/02_program/ws08/e2.html)

<sup>22</sup> vgl. Jehle, J.M.(2001): Raum und Kriminalität, Godesberg. S.33

und damit Ereignisse auf der Straße von vielen »Augen und Ohren« wahrgenommen werden können.<sup>23</sup>

Damit wird der Eindruck der Kontrolle vermittelt. Die architektonische Gestaltung kann erheblichen Einfluss hinsichtlich der sozialen Kontrolle nehmen. Werden Hauseingänge und Wege innerhalb der Wohnungsanlage derart konzipiert, dass sie gut einsehbar sind und man sich „zwangsläufig“ bei Betreten und Verlassen der Gebäudes über den Weg läuft, so ist auch ein höherer Grad an sozialer Kontrolle gegeben. Des Weiteren ist es wichtig, den Effekt gemäß der Broken-Windows-Theorie zu vermeiden, indem man durch eine gute Instandhaltung, jedem einzelnen Bewohner, eine Mitverantwortlichkeit entgegenbringt. In diesem Zusammenhang wird nicht nur die Wohnqualität, sondern aller Wahrscheinlichkeit nach auch das Image des Wohnviertels steigen.<sup>24</sup>

Anfang 1980 hat Newman dann noch einmal explizit auf den Aspekt der sozialen Zusammensetzung der Bewohner sowie den Grad der sozialen Integration hingewiesen. Ihm zufolge sollten daher, wenn auch nur in geringer Zahl, Unterschichtangehörige in die Gemeinschaft integriert werden. Aufgrund des sozialen Zusammenhalts unter den Bewohnern und durch deren Territorialitätsgefühl sollen die Verantwortungsbereitschaft untereinander sowie die informelle soziale Kontrolle steigen.<sup>25</sup>

Festgehalten werden kann, dass das Defensible Space Konzept vor allem zur Stärkung der informellen Kontrolle gedacht ist. Durch die besondere architektonische Gestaltung soll schon präventiv einer potentiellen Kriminalitätsbelastung in Wohnvierteln entgegengewirkt werden. Durch die Schaffung von Gemeinsamkeiten wie beispielsweise der Einrichtung eines Gemeinschaftsraumes oder eines Spielplatzes, sollen die Nachbarschaftskontakte erhöht und somit auch ein Territorialitätsgefühl entstehen. „Ein Gebietssinn entwickelt sich dann, wenn die Bewohner ihr Gebiet als ein gemeinsames wahrnehmen, benutzen und sich darum kümmern, was sich in ihrem gemeinsamen Bezirk ereignet. Auf diese Weise soll die großstädtische Umwelt humanisiert und wieder zu einem Raum mitmenschlicher Begegnungen gemacht werden, der dazu beiträgt, dass die Verwundbarkeit für Viktimisierung und das Unsicherheitsgefühl abnehmen.“<sup>26</sup>

Newmans Ansätze können auf Bahnhöfe als Aufenthaltsräume übertragen werden.

---

<sup>23</sup> vgl. Stummvoll, G.P.(2007): Schutz durch Gestaltung, Oscar Newman und das Konzept „Defensible Space“. S.5

<sup>24</sup> vgl. s.o.

<sup>25</sup> vgl. Kube, K. (1987): Kriminalprävention als die Gesamtheit aller staatlichen und privaten Bemühungen zur Verhütung von Straftaten, Wiesbaden: Kriminologische Zentralstelle

<sup>26</sup> vgl. Schneider, H.J. (2000): Kriminologie für das 21.Jahrhundert, Schwerpunkte und Fortschritte der internationalen Kriminologie Überblick und Diskussion. S. 43

## 2.3.4 Datenanalyse

### 2.3.4.1 Umfragen

Neben der Befragung durch das Institut für Marktforschung GmbH Leipzig (IM Leipzig), wurden uns die Erkenntnisse aus der Kundenzufriedenheitsanalyse durch das Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH (Infas) zur Verfügung gestellt.

Ziel der Kundenzufriedenheitsanalyse von IM Leipzig war es, die Zufriedenheit der Kunden der DB AG mit den Serviceleistungen der DB Sicherheit GmbH zu messen.

Die Analyse von Infas wurde von anderen Geschäftsfeldern in Auftrag gegeben und ist daher nicht nur auf Sicherheitsaspekte bezogen.

Bei der Umfrage von IM Leipzig wurden die Bahnhöfe und Züge der DB AG berücksichtigt und das aktuelle Sicherheitsempfinden der Kunden erfragt. Des Weiteren wurde sich erhofft, Verbesserungspotenziale zu erkennen und Felder zu analysieren, bei denen es Optimierungsbedarf aus Sicht der Kunden gibt.

Die Befragung wurde telefonisch im Oktober 2008 durchgeführt. Die Kunden wurden zunächst an 12 Bahnhöfen (der Kategorien 1-6) auf ihre Teilnahmebereitschaft hin angesprochen. Dabei lautet die Vorgabe, dass gleichermaßen Männer wie Frauen im Alter von 18 bis 69 Jahren als Probanden gewonnen werden sollten. Das Marktforschungsinstitut Leipzig hat insgesamt mit 967 Personen Interviews geführt (mit rund 80 Fahrgästen je Bahnhof).

Auf einer Skala von 0 bis 100 hat die Zufriedenheit mit der DB Sicherheit GmbH einen Index von 67 erreicht. Die interviewten Kunden wurden vor allem zu folgenden Aspekten befragt:

- die Präsenz von DB Sicherheitspersonal an Brennpunkten
- Präsenz in den Abend- und Nachtstunden
- korrektes Verhalten gegenüber Reisenden
- deeskalierendes Verhalten in Konfliktsituationen
- Kompetenz im Umgang mit Störern

Die Umfrage hat ergeben, dass sich das Image der DB Sicherheit gegenüber dem Vorjahr 2007 kaum verändert hat. Die Befragten fühlten sich wohl, wenn DB Sicherheitspersonal in der Nähe ist. Sie waren auch der Meinung, dass die Mitarbeiter seriös und kompetent sind, sowie ein gutes Gesamtbild abgeben.

Deutlich schlechter wurde das Deeskalationsverhalten der Mitarbeiter eingeschätzt. Ebenso geringer war ihre Zustimmung bzgl. der autoritären Ausstrahlung, der körperlichen Fitness und der Zuverlässigkeit der Mitarbeiter in sicherheitsrelevanten Situationen.

Der Gesamtzufriedenheitsindex für die Sicherheit in den Bahnhöfen beträgt 63 von 100. Dabei ist festzustellen, dass innerhalb der einzelnen Bahnhofskategorien die Unterschiede nicht



gravierend sind. Die für das Sicherheitsempfinden wichtigsten Aspekte auf Bahnhöfen sind im Wesentlichen:

- die empfundene Sicherheit nach Einbruch der Dunkelheit
- die Präsenz von Sicherheitspersonal
- die Beleuchtung insgesamt
- Notrufsäulen
- die Sauberkeit
- die gefühlte Sicherheit in den Zugängen und
- das Vorhandensein von Sicherheitseinrichtungen

Des Weiteren wurden die Probanden nach ihrer Nutzungshäufigkeit der Bahn und ihrem Sicherheitsempfinden befragt. Dabei stellte sich heraus, dass sich 21% der Befragten vorstellen können, die Bahn in Zukunft häufiger zu nutzen, wenn sie sich sicherer fühlen würden. Es ist festzuhalten, dass trotz des Rückganges des Sicherheitsempfindens gegenüber dem Vorjahr, dieses nach wie vor einen großen Einfluss auf das Nutzungsverhalten der Kunden hat. Grund hierfür ist, dass viele Bahnreisende schon einmal Kontakt zu Gefahrensituationen im Bahnhof gehabt haben. Das heißt, dass die Befragten sich selbst in einer Gefahrensituation befunden haben, sie beobachten konnten oder von Bekannten Berichte diesbezüglich gehört haben. Jeder fünfte interviewte Fahrgast hat tatsächlich schon selbst eine Gefahrensituation erlebt. Die häufigsten Gefahrensituationen sind Pöbeleien, körperliche Gewalt, sowie aggressives Betteln.

Die Zufriedenheit mit der Sicherheit in Fernreisezügen der Deutschen Bahn AG liegt bei einem Index von 75. Es stellte sich heraus, dass es einen großen Handlungsbedarf bei dem Schutz der Fahrgäste vor Belästigung oder Bedrohung in den Abendstunden und während der Nacht gibt. Des Weiteren sehen die Befragten ein Defizit bei der Sauberkeit der Abteile, sowie der Sitzplätze.

Der Zufriedenheitsindex bezüglich der Sicherheit in den Zügen des Nahverkehrs der Deutschen Bahn AG liegt mit 58 weit unter dem Wert der Fernreisezüge. Hier zeigten sich durchaus mehr Probleme auf, die behoben werden müssen. Wie auch bei den Fernverkehrszügen machten die Befragten deutlich, dass es einen erhöhten Handlungsbedarf im Schutz der Fahrgäste vor Belästigung oder Bedrohung in den Abend- und Nachtstunden bedarf. Darunter leidet auch die gefühlte Sicherheit der Kunden. Ebenso wurden Sauberkeit, sowie der Schutz vor Belästigung oder Bedrohung tagsüber als Einflussfaktoren deutlich.

Ein bedeutsames Ergebnis dieser Umfrage war es, dass die Kompetenz der Mitarbeiter der DB Sicherheit für das Sicherheitsempfinden der Kunden von zentraler Wichtigkeit ist. Mit dem Verhalten der Mitarbeiter gegenüber Reisenden und ihrem Verhalten in Konfliktsituationen sind die Befragten sehr zufrieden.

Die Präsenz von Sicherheitspersonal an Brennpunkten und insbesondere abends und nach Einbruch der Dunkelheit zeigte sich für das Sicherheitsempfinden der Befragten von hoher Bedeutung.

Bei der Frage nach möglichen Handlungsempfehlungen, sahen 26% der interviewten Personen die Ausstattung und Gestaltung der Bahnhöfe als verbesserungswürdig an.<sup>27</sup>

Die Befragung durch Infas im Jahr 2008 (1. Befragungswelle im Frühjahr, ca.15.500 Befragte) ergab, dass ein Drittel der Befragten ihr Sicherheitsgefühl in den Bahnhöfen und Zügen (abends und nachts) mit „sehr gut“ oder „gut“ bewerten. Dagegen gaben 78% der Befragten an, dass ihr Sicherheitsgefühl tagsüber in den Zügen „sehr gut“ oder „gut“ sei.

Das Vorhandensein von Sicherheitspersonal auf den Bahnsteigen bewerteten 21% der befragten Kunden mit „sehr gut“ oder „gut“. Im Vergleich zum Vorjahr ist hier eine Verschlechterung um 10% festzustellen.

## Infas Kundenzufriedenheitsanalyse 2008 Frühjahr DB Regio und Stadtverkehr

Zufriedenheit: Sicherheitsgefühl in den Zügen abends und nachts

	Top Box 1-2 %	Ergebnis Note
<b>Erhebung Frühjahr 2008 gesamt</b>	<b>33</b>	<b>3,1</b>
Top Box = prozentualer Anteil der Noten 1 und 2		

Zufriedenheit: Sicherheitsgefühl in den Zügen tagsüber

	Top Box 1-2 %	Ergebnis Note
<b>Erhebung Frühjahr 2008 gesamt</b>	<b>78</b>	<b>2,0</b>
Top Box = prozentualer Anteil der Noten 1 und 2		

Abbildung 9: Infas Kundenzufriedenheitsanalyse

<sup>27</sup> Nach den zur Verfügung gestellten Informationen durch die DB Sicherheit GmbH

## Infas Kundenzufriedenheitsanalyse 2008 Frühjahr DB Regio und Stadtverkehr

Zufriedenheit: Sicherheitsgefühl am Bahnhof abends und nachts

	Top Box 1-2	Ergebnis
	%	Note
<b>Erhebung Frühjahr 2008 gesamt</b>	<b>33</b>	<b>3,3</b>
Top Box = prozentualer Anteil der Noten 1 und 2		

Zufriedenheit: Vorhandensein von Sicherheitspersonal auf den Bahnsteigen

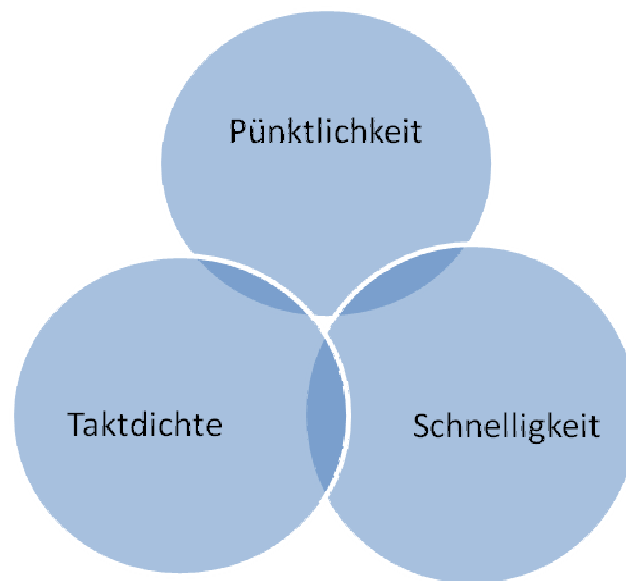
	Top Box 1-2	Ergebnis
	%	Note
<b>Erhebung Frühjahr 2007 gesamt</b>	<b>31</b>	<b>3,3</b>
<b>Erhebung Frühjahr 2008 gesamt</b>	<b>21</b>	<b>3,8</b>
<b>Differenz</b>	<b>10</b>	<b>-0,5</b>
Top Box = prozentualer Anteil der Noten 1 und 2		

Abbildung 10: Infas Kundenzufriedenheitsanalyse

Die zwei Umfragen basieren auf unterschiedlichen Herangehensweisen und erfragten Aspekten. Während sich die Umfrage von IM Leipzig ausschließlich auf das Sicherheitsempfinden der Kunden der DB AG konzentriert, so ist das Thema Sicherheit bei der Kundenzufriedenheitsanalyse von Infas nur ein untergeordneter Aspekt. Zudem werden die Ergebnisse der Befragungen unterschiedlich ausgewertet (Top Box- Werte und Kundenzufriedenheitsindex).

### S-Bahn Berlin GmbH Zufriedenheitsanalyse

Eine weitere Zufriedenheitsbefragung wurde durch die S-Bahn Berlin GmbH durchgeführt. Die S-Bahn Berlin hat sich zum Ziel gesetzt, das Zufriedenheitsgefühl der Fahrgäste beizubehalten bzw. auf lange Zeit immer weiter zu verbessern. Oberste Priorität der S-Bahn Berlin haben dabei:



*Abbildung 11: Grundprinzipien*

Damit die Kundenwünsche auch langfristig wahrgenommen werden können, versucht die S-Bahn Berlin ihr Angebot stetig zu verbessern. 2007 lag die Pünktlichkeit der S-Bahn bei 96%. Dies wurde natürlich von äußeren Einflüssen wie Streiks beeinflusst. Im Oktober 2007 trat erstmals ein Gremium aus ehrenamtlichen Mitgliedern zusammen. Mit diesem Gremium erhofft sich die S-Bahn Berlin mehr auf die Wünsche und Anregungen der Kunden bei Unternehmensentscheidungen eingehen zu können. Diese ehrenamtlichen Mitglieder bilden sich aus den unterschiedlichsten Bereichen. Darin sind vertreten:

- mobilitätseingeschränkte Personen
- Geschäftsreisende
- Studenten
- Familien
- Senioren
- Nichtkunden

Die Aufgaben des Gremiums bestehen darin, das Unternehmen mehrmals im Jahr zu beraten. Sowie Kritik und Tipps für Verbesserungsvorschläge zu liefern.

## Passenger Satisfaction Index (PSI):

Mit diesem Index versucht man einen Gesamtzufriedenheitsindex für Qualität der Bahnhöfe, Züge und des Services zu erhalten. Gemessen wird er an Hand einer Skala.

Skala:	weniger als 2,0	→ ausgezeichnet
	2,0 bis 2,5	→ gut
	2,6 bis 3,0	→ annehmbar
	3,1 bis 3,5	→ schlecht
	über 3,6	→ katastrophal

Abbildung 12: PSI Benotung

Der Passenger Satisfaction Index bezieht sich dabei auf die drei folgenden großen Bereiche:



Abbildung 13: Index-Bestandteile

Das Ziel dieser Zufriedenheitsbefragung ist die Qualitätssicherung. Seit 1995 überprüft die S-Bahn Berlin zwei Mal in Jahr die Zufriedenheit ihrer Kunden. Im Verkehrsvertrag ist diese halbjährlich empirische durchgeführte Kundenbefragung ein fester Bestandteil. Im Zeitraum von 1996 bis 2007 erfolgte eine Verbesserung von 2,8 auf 2,5, in dem Fall wird die PSI in Schulnoten gemessen. Dabei setzte die Bahn auf das stetig wachsende Angebot, modernere Fahrzeuge und freundliche und hilfsbereite Mitarbeiter. In Bezug zur PSI ist erkennbar, dass die S-Bahn Berlin sich bemüht, aber immer noch keine Top Werte erreicht werden. Die folgende Darstellung<sup>28</sup> zeigt die Entwicklung der Kundenkennzahlen von 1995 bis 2007.

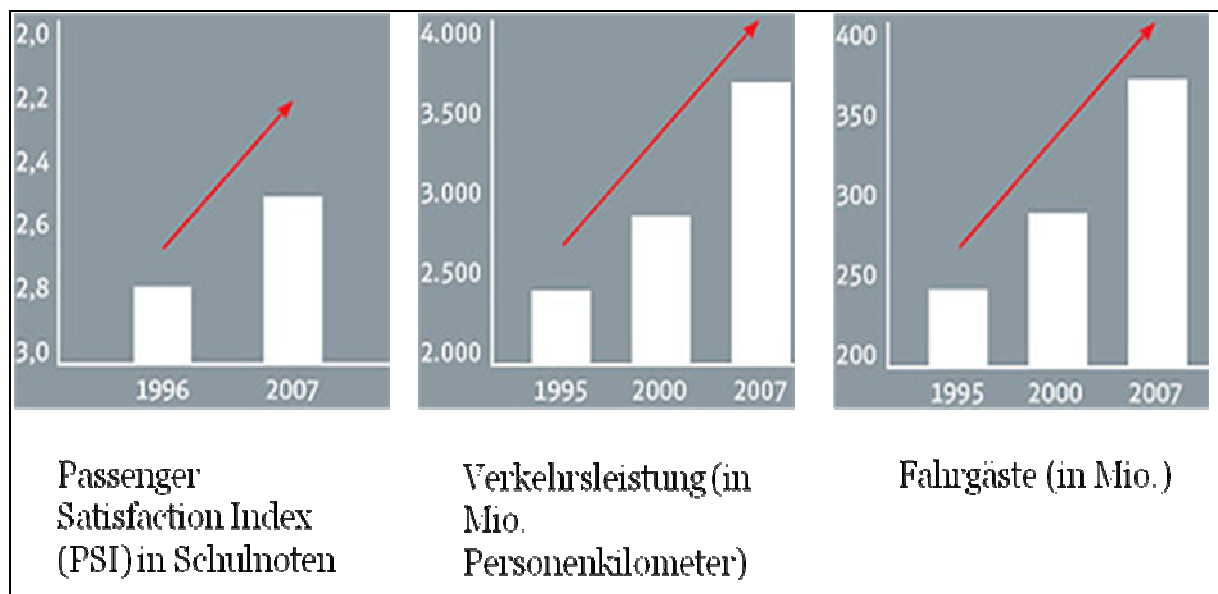


Abbildung 14: Kundenkennzahlen von 1995 bis 2007

<sup>28</sup> vgl. [http://www.s-bahn-berlin.de/unternehmen/firmenprofil/firmenprofil\\_4.htm](http://www.s-bahn-berlin.de/unternehmen/firmenprofil/firmenprofil_4.htm)

## Umfrage Belästigung

Als Belästigung bezeichnet man im weitesten Sinne das nachhaltige Einwirken eines oder mehrerer Subjekte (z.B. einer Person) oder Objekte (einer Sache) auf ein oder mehrere Subjekte (z.B. der Zielperson), wobei grundsätzlich entscheidend ist, dass es vom Opfer als beeinträchtigend oder schädigend wahrgenommen wird.

In engerem, weitaus häufiger verwendetem und unter Umständen juristisch relevantem Sinne findet Belästigung zwischen Personen statt und erfüllt folgende Kriterien: sie geschieht:

- ohne berechtigtes Interesse des Täters (bzw. mit Hilfe unverhältnismäßiger Mittel) und trotzdem zumeist willentlich
- gegen den Willen und damit zum Schaden des Opfers.

Belästigung kann bewusst zum Schaden des Opfers durchgeführt werden. Siehe dazu z.B.:

- Stalking
- Sexuelle Belästigung
- Rufmord, Hetzkampagne
- Mobbing
- Telefonterror<sup>29</sup>

Laut einer Umfrage der DB AG wurden schon 39% der Fahrgäste in der S-Bahn belästigt. Wenn man einen Mittelwert aus den letzten 12 Jahren bildet, entspricht dies 120,9 Mio. Belästigungen pro Jahr im Durchschnitt, wovon nur ein Bruchteil zur Anzeige gebracht wird.

Zum Opfer einer Straftat wurden laut der Umfrage 5% der S-Bahn Nutzer. Betrachtet man den Mittelwert der Fahrgäste der letzten 12 Jahre, sind das 5% von jährlich 310 Mio. S-Bahn Nutzern. Aufgesplittet nach Geschlechtern, wurden 6% der Männer und 4% der Frauen Opfer einer Straftat. Dabei ist kein Unterschied zwischen den Altersgruppen feststellbar.

Interessanterweise fühlen sich die männlichen Fahrgäste in der S-Bahn häufiger belästigt als die weiblichen Fahrgäste. Bei den Männern wurden 40% bereits belästigt, befragt wurden 221 Männer. Bei den Frauen sind 37% schon mal belästigt worden, bei 225 Befragten.

Betrachtet man die Belästigung nach Altersgruppen fällt auf, dass sich die Personen über 60 Jahre deutlich weniger belästigt fühlen, als etwa Personen bis 60 Jahre. Weiterhin fällt auf, dass im Befragtenkreis über 60 Jahre nur 45 Leute befragt wurden, was die Aussagefähigkeit der Befragung fragwürdig erscheinen lässt.

---

<sup>29</sup> vgl. [http://books.google.de/books?id=X-Dqd0YVXB0C&pg=PA191&lpg=PA191&dq=formen+der+bel%C3%A4stigung&source=bl&ots=9QAoSjvRI0&sig=wqwG5VbARfrHmkp7URW5PY-411o&hl=de&ei=-08-Ssf\\_HsPFsgaNhJzbCw&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=2](http://books.google.de/books?id=X-Dqd0YVXB0C&pg=PA191&lpg=PA191&dq=formen+der+bel%C3%A4stigung&source=bl&ots=9QAoSjvRI0&sig=wqwG5VbARfrHmkp7URW5PY-411o&hl=de&ei=-08-Ssf_HsPFsgaNhJzbCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2)





### 2.3.4.2 Qualitätsbericht

Der Qualitätsbericht aus dem Jahr 2007 bezieht sich auf den Raum Rhein-Ruhr bzw. auf den auf den im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) verkehrenden Schienen-Personen-Nahverkehr (SPNV).

In diesem Bericht werden die gewonnen Informationen mit denen der Eisenbahnverkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und dem Vorjahr 2006 verglichen.

Die Ergebnisse der Qualitätsmessung erhielt die DB aus den Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen, aus den Erhebungen der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr-Profitester und aus den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsmessung.

Inhalte des Qualitätsberichtes sind folgende:

1. Pünktlichkeit
2. Zugausfälle
3. Fahrgastinformationen
  - Fahrzeug im Regelbetrieb –
  - Fahrzeug im Störfall –
4. Zustand Fahrzeuge
5. Zugbegleitpersonal
6. Qualität der Bahnhöfe
  - Fahrgastinformation und Zustand –

Die Pünktlichkeit wurde anhand von Liefernachweisen gemessen. Diese geben darüber Auskunft, inwieweit jede Linie Verspätungsminuten pro Fahrt aufweist. Bei der gemessenen Pünktlichkeit gibt es so genannte maximal zulässige Verspätungszeiten (MAZ) oder auch Toleranzzeiten genannt. Kommt demnach eine Linie 2 Minuten zu spät und die MAZ liegt bei 2 Minuten, so ist diese Linie noch pünktlich gewesen. Erst ab der dritten Minute wäre diese Linie verspätet.

Punkt 2 des Qualitätsberichtes beinhaltet die Zugausfälle. Die jeweiligen Ausfallquoten erhält die DB aus den Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen. Zu den Zugausfällen zählen Komplettausfälle, Teilausfälle, Umleitungen und Verspätungen über Takt.

Wurden Ersatzzüge eingesetzt, so fand eine Gegenrechnung statt. Durch den Vergleich der Informationen aus dem Jahr 2007 mit denen aus 2006 wurde deutlich, dass geforderte Verbesserungen nicht stattfanden.

Der Punkt Fahrgastinformationen wird untergliedert in „Fahrzeug im Regelbetrieb und im Störfall“. Die Qualitätsmessung findet hier durch folgende Messkriterien statt. Fahrzeuganzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem und ein Liniennetzplan dienen sog. „Profitestern“ für die Ermittlung der Fahrgastinformationen.

Hier sei anzumerken, dass die „Profitester“ sich zufällig in den Zügen befinden und demnach nur im „Regelbetrieb“ Informationen sammeln.

Da ein „Störfall“ meistens unvorhersehbar ist, werden hier nicht „Profitester“ eingesetzt, sondern Kunden über die so genannte „Kundenzufriedenheitsbefragung“ befragt. Diese findet dreimal jährlich nach Schulnotensystem statt.

Aus dem Qualitätsbericht geht weiterhin hervor, wie der Zustand der Fahrzeuge bewertet wird. Die Bewertung wird hier abermals durch „Profitester“ vorgenommen. Teilweise werden auch Fahrgäste befragt.

Die Messkriterien sind hier die „Sauberkeit“, „Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug“ und „Graffiti“.

Der Qualitätsstandard „Zugbegleitpersonal“ wird durch „Profitester“ ermittelt. Dabei stehen ihnen die „Aktivität des Personals“, „das Erscheinungsbild“ und das „Auftreten und Verhalten“ als Messkriterien zur Verfügung.

Der letzte Punkt des Qualitätsberichtes ist die Qualität der Bahnhöfe. Hier werden die Qualität der Fahrgastinformationen und der Zustand Bahnhöfe durch „Profitester“ als auch durch die Kundenzufriedenheitsbefragung bewertet.<sup>30</sup>

Zu diesem Qualitätsbericht ist zu sagen, dass bei allen Punkten jeweils die gemessenen Ergebnisse grafisch dargestellt sowie mit denen aus dem Vorjahr und den privaten Bahnen verglichen wurden. Im Abschluss des Berichtes wurde deutlich beschrieben, dass im Großen und Ganzen eine Verschlechterung der DB-Regio im Gegensatz zu privaten Bahnen zu verzeichnen ist.

Es wurde auch deutlich gemacht, dass zum Teil Linien und Teilnetze in Wettbewerb gebracht wurden und diese eine starke Verbesserung in sämtlichen Qualitätspunkten erzielten. Anzumerken ist, dass aus diesem Bericht keinerlei Sicherheitsaspekte berücksichtigt und gemessen wurden, aus denen eventuelle Sicherheitslücken ersichtlich werden. Denn auch Sicherheitskriterien wie z.B. subjektives Sicherheitsempfinden im Zug oder im Bahnhofsgelände der Fahrgäste beeinflusst die Qualität der Deutschen Bahn und sollte daher mit betrachtet werden.

Des Weiteren ist zu sagen, dass zwar erkannt wird, dass Verschlechterung in vielen Punkten vorhanden sind, es aber keine Verbesserungsvorschläge gibt, um im nächsten Jahr Verbesserungen zu erzielen.

Ferner stellt sich die Frage, ob es sinnvoll ist, Experten aus dem Verkehrsverbund für eine valide Bewertung heranzuziehen, anstelle von externen Firmen.

---

<sup>30</sup> Nach dem von der DB Sicherheit GmbH zur Verfügung gestellten Qualitätsbericht für 2007

### **2.3.4.3 Sicherheitskonzept 2009 für den Regionalbereich Nordost, DB Sicherheit GmbH**

Das 18 Seiten umfassende Sicherheitskonzept wurde im September 2008 bahnintern veröffentlicht und gilt als Grundlage zur Planung der Sicherheitsdienstleistung der DB Sicherheit GmbH Regionalbereich Nordost im Geschäftsjahr 2009.

Das Sicherheitskonzept gliedert sich thematisch in 6 verschiedene Punkte:

1. Vorbemerkung
2. Leistungsangebot/Portfolio
3. Qualitätssichernde Maßnahmen
4. Sicherheitslage
5. Personal- und Leistungsdimensionierung
6. Kommunikation

Diese werden nachfolgend kurz erläutert, wobei u.a. auch Defizite bzw. Unklarheiten hervorgehoben und hinterfragt werden.

#### **Vorbemerkung**

Das Sicherheitskonzept soll ein zielorientiertes, abgestimmtes Maßnahmenpaket zur unternehmerischen Sicherheitsvorsorge für das Geschäftsjahr 2009 unter Beachtung von Security-Standards bzw. Vorgaben des Konzerns darstellen. Es ist das Ergebnis von Abstimmungsrunden aller Geschäftsfelder und fungiert als Grundlage für die Anpassung/Aktualisierung der Personal- und Leistungsdimensionierung, die abhängig von der jeweiligen Sicherheitslage Regionalbereich NO ist.

#### **Leistungsangebot/Portfolio**

Im zweiten Kapitel des Sicherheitskonzeptes werden alle bestehenden Leistungsangebote der DB Sicherheit GmbH RB NO vorgestellt. Des Weiteren beinhaltet es Angaben zur geplanten Erweiterung des Leistungsportfolio der DB Sicherheit GmbH RB NO. Zum einen soll die Überwachung und Begleitung von Gefahrguttransporten (z.B.: Nukleartransporte) mit in den Angebotskatalog aufgenommen werden. Zum anderen ist geplant, dass das Durchführen von Erste-Hilfe-Maßnahmen den Leistungskatalog ebenfalls ergänzt.

## **Qualitätssichernde Maßnahmen**

Um die Qualität des angebotenen Leistungsangebotes gewährleisten zu können, plant die DB Sicherheit GmbH Regionalbereich Nordost für das Geschäftsjahr 2009 verschiedene Maßnahmen:

### Interner Produktaudit

Grundlage für den internen Produktaudit in den Objekten bildet der Jahresauditplan mit Schwerpunkten wie Kundenorientierung, Kommunikation, Betreuung und Ähnlichen.

### Objektbegehungen

Die Objektbegehungen, die unter Einbeziehung von Betriebsrat, Schwerbehindertenvertreter, Bahnärztlichem Dienst und technischer Aufsichtsbehörde durchgeführt werden, verfolgen das Ziel der Einhaltung der Arbeitsstättenverordnung und nutzen als Grundlage Kontroll- und Begehungspläne.

### Security Quality Checks

Dieses Pilotprojekt der DB Sicherheit GmbH, durchgeführt in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen wie Bundes- und Landespolizei, ist ein Selbstbewertungsverfahren, das darauf abzielt die sichtbare Präsenz, Auftreten/Verhalten gegenüber Kunden, Aktualität der Dokumentation und Indikatoren von Qualität einzuschätzen.

### Fortbildungsinitiative 2009

Das Sicherheitskonzept konstatiert, dass die steigenden Anforderungen der internen Sicherheitsorganisation ein Problem darstellen. Um diesem entgegenzuwirken wird eine bedarfsorientierte Fortbildung der Mitarbeiter im Regionalbereich Nordost vorgeschlagen, die von zwei hauptamtlichen Fachkräften für Aus- und Fortbildung geschult werden.

## **Sicherheitslage**

Einführend zum Thema „Sicherheitslage“ wird die Aussage „Sicherheit im Konzern wird aus eigener Hand geleistet“ in den Mittelpunkt gerückt.

Die Bewertung der Sicherheitslage ergibt sich aus Information verschiedener Stellen wie der DB Sicherheit, Konzernsicherheit, Bundespolizei, Landespolizei, einzelner Geschäftsfelder und anderen Sicherheitsbehörden. Des Weiteren hebt das Sicherheitskonzept die besondere Sicherheitssituation in Berlin hervor. Anschließend werden Lagebilder der für die DB Sicherheit GmbH relevanten Deliktfelder: Sachbeschädigung, Diebstahl und Körperverletzung gegeben.

Diese werden nach folgendem Schema präsentiert:

1. Situationsbeschreibung mit Hilfe von Statistiken (Zunahme/Rückgang)
2. Bereits ergriffene Maßnahmen der DB im vergangenen Geschäftsjahr 2008
3. Handlungsempfehlung

### Sachbeschädigung

Bezüglich Sachbeschädigungen kann eine Zunahme der Delikte festgestellt werden. Zwar wurde im vergangenen Geschäftsjahr die Präsenz erhöht, jedoch führte dies zu einem Verdrängungseffekt wobei nun eher Züge und Bahnhöfe als Abstellanlagen Opfer krimineller Handlungen wurden. Als Handlungsempfehlung für diese Lage wird lediglich eine „Abstimmung mit anderen Geschäftsfelder zu weiteren Maßnahmen“ notiert.

### Diebstahl

Das bahnrelevante Deliktfeld Diebstahl konnte 2008 aufgrund von erfolgreichen Täterfällen einen Rückgang der Straftaten verbuchen. Es wird die Zusammenarbeit mit Bundespolizei, DB Netz und DB Systel GmbH empfohlen.

### Körperverletzung

Auch Körperverletzungen nahmen laut Sicherheitskonzept zu. Um diese Zahl zu minimieren wird empfohlen, dass Fortbildungsmaßnahmen ergriffen werden müssen, wobei keine näheren Erläuterungen oder Verweise gegeben werden.

### **Personal- und Leistungsdimensionierung**

Der Bereich Personal- und Leistungsdimensionierung umfasst Tabellen der DB Station, Service, DB Regio und DB Fernverkehr für Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg und Berlin. Diese enthalten Angaben zu Bedarfsträgern, Leistungsart, zu betreuende Objekte und Leistungsstunden der DB Sicherheit GmbH. Jedoch ist es schwierig herauszufiltern, auf welcher Grundlage diese Daten erhoben wurden bzw. wo diese ggf. gefunden werden können.

## **Kommunikation**

Das Kapitel Kommunikation enthält Angaben über Kommunikationskanäle zum Sicherheitskonzept. Dieses soll mittels

- RPT-Sitzungen (keine Angabe zur Häufigkeit)
- Sicherheitsrunden
- Montagsrunde (Lageauswertung mit GF)
- Gespräche über Ordnungspartnerschaft zw. BPOLD Berlin und Bad Bramstedt

und ähnlichen Kommunikationskanälen publiziert werden. Allerdings gibt es keine exakten Angaben dazu, welche Informationen an wen weitergegeben werden sollen, mit welchem Zweck dies geschieht und zu welchem Zeitpunkt das Sicherheitskonzept kommuniziert wird.

Insgesamt vermittelt das vorliegende Sicherheitskonzept 2009 der DB Sicherheit GmbH für den Regionalbereich Nordost den Eindruck eines wenig präzisen Konzepts ohne messbare Ziele. Es kann festgestellt werden, dass das Sicherheitskonzept zwar viele Themenbereiche anspricht, diese dabei jedoch nicht tiefgehend bearbeitet werden. Dadurch werden viele Fragen aufgeworfen, die nur mittels anderer Dokumente geklärt werden könnten, deren Querverweise jedoch nicht im Sicherheitskonzept auftauchen. Handlungsempfehlungen zur Verbesserung des Sicherheitskonzeptes werden an späterer Stelle vorgestellt.

### **2.3.4.4 Zusammenarbeit S-Bahn Berlin und DB Sicherheit**

Seit 01.01.1995 hat die S-Bahn Berlin einen eigenen Sicherheitsbereich. Der Bereich wurde zum Großteil an die Subunternehmen Dussmann und B.O.S.S. übertragen. Ab dem Jahr 2005 fing man stufenweise an mehr Sicherheitsaufgaben der DB Sicherheit zu übertragen. Von anfänglich 30 Prozent im Jahr 2005 bis auf 70 Prozent im Jahr 2008. Das bedeutet, dass die S-Bahn Berlin, ein Tochterunternehmen der Deutschen Bahn, Sicherheitsaufgaben an die DB Sicherheit vergibt. Eine wichtige Voraussetzung bei der Zusammenarbeit mit den Subunternehmen ist u.a. die Darlegung von stundengenauen Tagesnachweisen zur Überprüfung der Leistungserbringung, durch die Unternehmen.

Doch seit dem Jahr 2007 ist diese ganzheitliche Leistungsüberprüfung nicht mehr möglich, da die DB Sicherheit keine prüfbaren Unterlagen zur Verfügung stellt. Die DB Sicherheit GmbH weigerte sich trotz mehrerer Gespräche und Schriftverkehr zwischen Konzernsicherheit, DB Sicherheit und S-Bahn Berlin. Im Januar 2007 kam es zu der Einberufung des Projekts „Ballungsraum Berlin“ bei der Konzernsicherheit mit der S-Bahn Berlin und unter der Federführung der DB Sicherheit GmbH. Die einzelnen Teilprojekte waren: Sicherheits- und Ordnungsdienst- Richtlinien, die Datenerhebung und Auswertung, Ordnungspartnerschaft,

Prävention, Kommunikation und Fortbildung. Die Teilprojektgruppen tagten mehrmals, jedoch kam kein ganzheitliches Konzept zustande.

Als Konsequenz der durch unzureichende prüfbare Unterlagen entstehenden Zusammenarbeitsdefizite nimmt die S-Bahn Berlin seit Januar 2008 eine monatliche pauschale Leistungskürzung von 112.490,92 € vor.

Die DB Sicherheit GmbH führte im April 2008 die Tageslage bei der DB Sicherheit GmbH im Regionalbereich Nordost ein. Diese beinhaltet die Darstellung des täglich eingesetzten Personals aber nur für den gesamten Regionalbereich, ohne Differenzierung auf die einzelnen Geschäftsfelder. Im Juli 2008 kam es zu der Zusage seitens der DB Sicherheit GmbH prüfbare Unterlagen zur Verfügung zu stellen und im Oktober 2008 kam es daraufhin zur Übergabe dieses Berichtes. Jedoch waren diese Unterlagen wieder nicht geeignet für eine prüfbare Abrechnung.

Andere interne Dienstleister, wie z.B. die DB Services, sind hingegen in der Lage die Aufgaben zu erfüllen und weisen detaillierte und prüfbare Unterlagen auf.

Die S-Bahn Berlin besteht aufgrund einer Vielzahl von Gründen auf die Anfertigung und Aushändigung prüfbarer Unterlagen. Die Unterlagen müssen bestimmte Inhalte aufweisen, damit die S-Bahn mit diesen Werten arbeiten und planen kann. Diese Inhalte können den Handlungsempfehlungen (siehe 2.4.2) entnommen werden.<sup>31</sup>

#### **2.3.4.5 Ereignisdatenbank Konzernsicherheit (EDK)**

Die EDK ist eine Ereignisdatenbank und wird hauptsächlich von den Securitymanagement verantwortlichen Stellen der DB AG genutzt. In der Datenbank sollen grundsätzlich alle Informationen bezüglich sicherheitsrelevanter Ereignisse, sowie deren Folgen, zeit- und fachgerecht innerhalb des Konzerns erfasst werden. Die eingegeben Daten können regional aber auch zentral aufbereitet und ausgewertet werden. Verantwortlich für die EDK sind die zentralen Securityverantwortlichen der beteiligten Geschäftsfelder und der Konzernsicherheit. Die Zahl der Anwender und damit zugleich der Zugriffsberechtigten sind begrenzt und müssen von der EDK- Fachadministration zur Benutzung der Datenbank autorisiert werden.

#### **Funktion und Nutzen**

Durch die Eingabe der sicherheitsrelevanten Vorfälle in die Datenbank, wird es den Security-Funktionsträgern ermöglicht, die einzelnen Entwicklungen in ihrer Region zu analysieren, zu dokumentieren und gegebenenfalls Maßnahmen zur Bekämpfung bzw. zur Prävention abzuleiten. Außerdem bietet die EDK den Sachbearbeitern für Strafvorgänge eine Arbeitsgrundlage um Strafanzeigen sowie Strafanträge effizient zu bearbeiten. Der Ausgang des jeweiligen Strafverfahrens wird ebenfalls in der EDK dokumentiert. Bundesweit gültige Hausverbo-

---

<sup>31</sup> Nach internen Unterlagen der DB Sicherheit GmbH

te beispielsweise, können in der Vorgangsübersicht der Datenbank abgebildet werden. Somit besteht die Möglichkeit bestehende Hausverbote auf Länderebene zu erkennen. Ein weiterer Nutzen der EDK ist der, dass tendenzielle Entwicklungen und räumliche und thematische Risikoschwerpunkte erkannt werden. Außerdem soll die Datenbank eine Informationsbasis für Maßnahmenplanung und Kontrollinstrument der Auswirkungen dieser darstellen.<sup>32</sup>

## **Aufbau**

Die Datenbank ist so aufgebaut, dass sich alle sicherheitsrelevanten Ereignisse hinter zugeordneten Vorfalldates verbergen. Diese Codes sind zum einen in folgende neun Hauptgruppen gegliedert:

- 1= Gefährliche oder störende Eingriffe, Anschläge, Sabotageakte
- 2= Personenbezogene Delikte
- 3= Eigentumsdelikte
- 4= Sachbeschädigung
- 5= Datenveränderung/ Computersabotage
- 6= Hausfriedensbruch
- 7= Umweltdelikte
- 9= Hausrechtsverstöße

Die Hauptgruppen werden jedoch nochmals in Gruppen und Untergruppen unterteilt, um konkrete Ereignisse den einzelnen Deliktfeldern zuordnen zu können. Im Rahmen unseres Projektes haben wir folgende 22 Bahnhöfe näher beleuchtet und nach verschiedenen, vorher festgelegten, Ereignissen in der Ereignisdatenbank der Konzernsicherheit gesucht:

- Alexanderplatz
- Frankfurter Allee
- Friedrichstraße
- Gesundbrunnen
- Greifswalderstraße
- Hackescher Markt
- Hauptbahnhof
- Hermannstraße
- Landsberger Allee
- Nordbahnhof
- Ostbahnhof
- Ostkreuz
- Potsdamer Platz
- Savigny-Platz
- Schönhauser Allee

---

<sup>32</sup> vgl. Präsentation „Ereignisdatenbank Konzernsicherheit“, Anke Hebel, Security, 04.08.2008



- Springfuhl
- Südkreuz
- Treptower Park
- Warschauer Straße
- Westkreuz
- Yorkstraße
- Zoologischer Garten

**Folgende Delikte wurden ausgewählt (Straßenkriminalität)<sup>33</sup>:**

Personenbezogene Delikte insgesamt

- Raub
- Körperverletzung
- Sexualdelikte inkl. Exhibitionismus
- Bedrohungen, Beleidigungen u. Nötigungen
- Drogenhandel, Drogenbesitz

Eigentumsdelikte insgesamt

- Einbruchsdiebstahl
  - Einbruchsdiebstahl Fahrkartenautomaten
  - Einbruchsdiebstahl Reisezentren
- Taschen- und Handgepäckdiebstahl
  - Taschen- und Handgepäckdiebstahl auf Verkehrsstationen

Sachbeschädigung insgesamt

- Sachbeschädigung/ Vandalismus
  - Sachbeschädigung/ Vandalismus in Einrichtungen der Verkehrsstation
- Graffiti
  - Graffiti in Einrichtungen der Verkehrsstation

---

<sup>33</sup> vgl. Definition Straßenkriminalität laut PKS ([http://www.bka.de/pks/pks2007/download/pks-jb\\_2007\\_bka.pdf](http://www.bka.de/pks/pks2007/download/pks-jb_2007_bka.pdf))

## Hausfriedensbruch insgesamt

- Hausfriedensbruch
  - Hausfriedensbruch in Verkehrsstationen
- Hausrechtsverstöße
- Betteln
- Übermäßiger Alkoholgenuss
- Belästigung, Beschimpfung
- Sexuelle Belästigung
- Beschimpfung
- Drogenkonsum
- Verschmutzen
  - Wegwerfen von Abfällen auf Verkehrsstationen
  - Urinieren auf Verkehrsstationen
  - Sonstiges Verschmutzen von Verkehrsstationen
- Sonstige Verstöße
  - Sonstige Verstöße auf Verkehrsstationen

## **Auswertung der Untersuchung**

Die Untersuchung der Datenbank ergab, dass das System grundsätzlich eine Möglichkeit der detaillierten Auswertung verschiedener sicherheitsrelevanter Ereignisse bietet. Bei der näheren Beleuchtung der zuvor ausgewählten Bahnhöfe offenbarten jedoch auch einige Problemfelder:

Die Möglichkeit der dezentralen und zentralen Eingabe der Ereignisse und damit die nicht konkret zugewiesene Verantwortlichkeit führen dazu, dass einige Ereignisse nicht eingetragen werden. Des Weiteren ergab die Untersuchung der EDK, dass einige Bahnhöfe im System nicht erfasst sind. Es handelt sich dabei jedoch nicht um Bahnhöfe, bei denen man meinen könnte, dass dort keine sicherheitsrelevanten Ereignisse geschehen. Die fehlenden Bahnhöfe im System sind auch hier wieder auf die nicht klar definierte Verantwortlichkeit und auf das Eingabeverhalten zurückzuführen.

Ein weiterer auffälliger Aspekt bei der Auswertung war die Auflistung mehrerer Varianten bei Aufruf eines einzelnen Bahnhofs. Die Bahnhöfe sind in der EDK in verschiedene Bereiche eingeteilt. Die Unterteilungen erfolgen u.a nach obere/unterer Ebene des Bahnhofes oder nach dem jeweiligen S-Bahnsteig. Durch die Eingabe der sicherheitsrelevanten Vorfälle in die Datenbank wird es den Security-Funktionsträgern zwar ermöglicht, die einzelnen Entwicklungen in ihrer Region zu analysieren, zu dokumentieren und ggf. Maßnahmen zur Bekämpfung bzw. zur Prävention abzuleiten, jedoch ist hierbei zu sagen, dass die Datenbank nur Tendenzen aufzeigt. Handlungsempfehlungen folgen an späterer Stelle.

## **2.3.5 Bahnhöfe**

Bezüglich der Bahnhöfe hat die DB AG alle Bahnhöfe in Kategorien eingeteilt, um u.a. den Personalbedarf zu dimensionieren, was letztlich auch einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste haben kann. Im Folgenden werden die Kategorien und deren Funktionen näher betrachtet

### **2.3.5.1 Bahnhofskategorien**

Jeder Bahnhof ist nach bundesweit einheitlichen Merkmalen einer Kategorie zugeordnet. Entscheidend für die Zuordnung der Bahnhöfe in einer der sechs Kategorien ist die jeweilige verkehrliche Bedeutung, die Anzahl der Reisenden, die Zughalte und spezifische örtliche Gegebenheiten.

#### Verkehrliche Bedeutung

Beinhaltet die Zahl der verschiedenen Zuggruppen (Nahverkehr, Fernverkehr). Zum Beispiel S-Bahn Züge, ICE, IC, EC, RB,RE etc.

#### Anzahl der Reisenden

Beinhaltet die Zahl der Reisenden pro Tag im Nah- und Fernverkehr zuzüglich der Zahl der Besucher.

#### Zughalte

Beinhaltet die Anzahl aller Zughalten auf dem Bahnhof.

Diese Kategorien bilden eine Grundlage für die Bestreifung der Bahnhöfe. So ist z.B. der Hauptbahnhof Berlin, der einen Sonderstatus der Kategorie 1 besitzt, täglich mit 3 Doppeltstreifen besetzt. Die Bahnhöfe der Kategorie 2 und 3 werden einmal bis mehrmals täglich bestreift bzw. befahren.

Ob diese Kriterien, die auch zur Bestreifungsgrundlage dienen, ausreichend sind, ist fraglich.

### **2.3.5.2 Das 3-S-Modell**

Die Deutsche Bahn errichtete das Modell der 3 S-Zentralen, das Service, Sauberkeit, und Sicherheit als zusammenhängende Faktoren zur Förderung des Sicherheitsgefühls der (potentiellen) Kunden begreift. Dieses Modell wurde außerdem entwickelt, um die Mitarbeiter der DB AG so effektiv wie möglich einzusetzen, um die Sicherheit, Service und Sauberkeit in Zügen als auch auf Bahnhöfen zu erhöhen.

#### **Sauberkeit**

Die Bahnhöfe der S-Bahn und des Fernverkehrs werden täglich gereinigt, wobei Bahnhöfe mit einem großen Besucheraufkommen sogar zwei Mal täglich gesäubert werden. Dabei werden u.a. Schmutz, Granulatreste, Sand und Graffitis beseitigt. Bei Graffitis werden chemische Substanzen und Hochdruckreiniger verwendet, um die Wände wieder in den Urzustand zu versetzen. Insgesamt werden 152 S-Bahnhöfe in Berlin gereinigt. Bahnhöfe mit großer Bedeutung wie Jannowitzbrücke, Alexanderplatz und Potsdamer Platz werden mit einer 16-stündigen Präsenzzeit zwei Mal täglich gereinigt und drei Mal wöchentlich nass. Der Bahnhof Gesundbrunnen hat täglich ein sehr hohes Fahrgastaufkommen und wird drei Mal am Tag gereinigt und zwei Mal in der Woche nass. Die restlichen Bahnhöfe werden ein bis zwei Mal täglich gereinigt und ein Mal in der Woche nass. Die Außenstrecken von Berlin werden nur ein Mal am Tag gesäubert.

Um die Bahnhöfe zu pflegen sind 120 Reinigungskräfte bei sieben Firmen angestellt. Die Reinigung von Zügen und Bahnhöfen kostet jährlich 10.6 Millionen Euro.

#### **Service**

Unter Service ist im Zusammenhang mit dem 3-S-Modell zu verstehen, dass die DB AG einen so genannten Service Point in den Bahnhöfen errichtet hat, der als zentrale Anlaufstelle für Reisende bzw. DB-Kunden dient. An diesem Service Point erhält der DB-Kunde Informationen zu seinen Bahnreisen und den damit in Verbindung stehenden Aktivitäten. Darunter kann unter Umständen auch das Reservieren von Hotelzimmern verstanden werden. Die zuständigen Mitarbeiter tragen an ihrer Uniform die Aufschrift „Service“, so dass sie jederzeit erkennbar sind.

#### **Sicherheit**

Oberste Priorität hat neben der Sauberkeit und dem Service, die Sicherheit der Fahrgäste. Mithilfe einer erhöhten Präsenz von Sicherheitsmitarbeitern der DB Sicherheit soll der Schutz der Fahrgäste gewährleistet werden. Es liegt hierbei auf der Hand, dass trotz erhöhter Prä-

senz an Sicherheitspersonal, nicht alle Bereiche eines Bahnhofs überblickt werden können. An Bahnhöfen mit hohem Fahrgastaufkommen werden zusätzlich Videokameras installiert. Um die gewonnenen Informationen der Kameras auszuwerten, wurden so genannte 3-S-Zentralen errichtet. Diese Koordinationsstellen sind von Mitarbeitern besetzt, die rund um die Uhr alle Informationen erhalten und beispielsweise Sicherheitsmitarbeiter zu den Einsatzorten dirigieren. Über Funkgeräte kann Kontakt zu den Mitarbeitern vor Ort aufgenommen werden, die im Falle eines Not- oder Hilferufes in Sekundenschnelle notwendige Maßnahmen treffen können.

Der Einsatz von Kameras hat außerdem den Vorteil, dass Verunreinigungen schnell entdeckt und beseitigt werden können. Ferner ist es möglich, dass technische Anlagen im Bahnhofsgebäude durch diese Zentrale überwacht werden.

An vielen Bahnhöfen sind so genannte Not- und Infosäulen aufgestellt, die es dem Fahrgast ermöglichen, sämtliche Informationen zu erhalten oder selbst zu übermitteln.

Genügen all diese Vorkehrungen nicht, so besteht zusätzlich eine enge Zusammenarbeit mit der Bundespolizei.<sup>34</sup>

### **2.3.5.3 Feldforschung mittels Bewertungsbögen**

Im Rahmen der Verbesserung der subjektiven Sicherheit im ÖPNV und der Tatsache, dass die DB Sicherheit GmbH ihr Personal nach den DB-Kategorien verteilt, folgte eine eigenständige Feldforschung zu 22 Bahnhöfen in Berlin. Ziel sollte es sein, den Ist-Zustand der Bahnhöfe zu erfassen, um ggf. angemessene Maßnahmen abzuleiten.

Im Nachfolgenden werden der Ablauf der Feldforschung mittels Bewertungsbögen sowie deren Resultate erläutert.

Der Bewertungsbogen wurde unter Berücksichtigung kriminologischer Theorien erarbeitet. Folgende Faktoren haben sich als wesentlich herausgestellt:

- Vandalismus
- Müll/ Schmutz
- Baufälligkeit von Gebäuden
- öffentlicher Alkoholkonsum
- Obdachlose
- Belästigungen
- architektonische Gestaltung (Raum – und Baugestaltung)

---

<sup>34</sup> vgl. [www.deutschebahn.com](http://www.deutschebahn.com) Stand: 01.12.2008

- Einsehbarkeit und Überschaubarkeit der Bahnhöfe sowie der anliegenden Umgebung (Orientierung, d.h. gibt es z.B. Hinweisschilder)
- Überprüfen von Gemeinschaftsräumen (Sitzmöglichkeiten, Warteräume)
- Überwachung (unübersichtlicher Stellen)
- Barrieren/Grenzen, die zum Betreten überwunden werden müssen, wie z.B. geschlossene Eingangstüren oder dergleichen
- Instandhaltung (u.a. Beseitigung von Müll und Graffiti)

### **Ablauf der Bewertung**

Um auszuschließen, dass einzelnen Gruppenmitglieder voreingenommen die Beobachtung durchführen, da sie eventuell durch regionale Umstände regelmäßig einen oder mehrere Bahnhöfe nutzen, wurden die Bahnhöfe den Gruppenmitgliedern per Losverfahren zugeteilt. Jedes Projektmitglied hatte die Aufgabe zwei Bahnhöfe zu begutachten. Dabei hat die Projektgruppe berücksichtigt die Bewertungen an gleichen Wochentagen, sowie innerhalb eines vorgegebenen Zeitfensters durchzuführen. Jeder Gutachter hat sich streng an den Bewertungsbogen sowie die Legende gehalten. Um einen Überblick bezüglich der Ergebnisse zu erhalten, hat jedes Projektmitglied eine Zusammenfassung seiner Bahnhöfe mit Hilfe einer Vorlage erstellt (siehe Anhänge).

## **2.4 Abschlussphase**

### **2.4.1 Auswertung**

Die untersuchten 22 Berliner Bahnhöfe können in verschiedene Arten eingeteilt werden:

- 15 Umsteigebahnhöfe
- 13 reine S-Bahnhöfe
- 9 Mischbahnhöfe
- 3 Durchgangsbahnhöfe

Ein Bahnhof kann die Merkmale mehrerer Bahnhofsarten erfüllen, was die hohe Anzahl von Bahnhofsarten erklärt, welche mit 40 den Wert von 22 bewerteten Objekten deutlich übersteigt. Die Anzahl der jeweiligen Bahnhofsarten war rein zufällig und folgte keinem spezifischen Schemata. Die Bahnhofsarten wurden jedoch explizit erhoben, um zu verhindern, dass nur eine bestimmte Art von Bahnhof bewertet wird. Dadurch wurde die Grundlage geschaffen eine bestimmte Fragestellung zu bearbeiten. Diese versuchte zu ergründen, ob es Unterschiede in der Qualität der Sicherheit oder Sauberkeit je nach Bahnhofsart gibt.

Grundsätzlich wurden mittels des Fragebogens eigens entwickelte Klassen der Sicherheit und Sauberkeit für die jeweiligen Bahnhöfe ermittelt. Anfangs erhoffte sich das Projektteam dadurch einen Vergleich zu den Bahnhofskategorien durchführen zu können. Diese Zielsetzung konnte jedoch nicht stringent im Projekt verfolgt werden, da offensichtlich wurde, dass die Ansätze der DB AG und des Projektteams zum Bedarf nach Bestreifung, allgemeiner gefasst, d.h. dem Bedürfnis der (potentiellen) Kunden nach subjektiver Sicherheit auf anderen Grundannahmen beruhen. Die DB AG ermittelt die jeweilige Kategorie anhand von Merkmalen wie verkehrliche Bedeutung, Anzahl der Reisenden, die Zughalte und spezifische örtliche Gegebenheiten wohingegen sich die Projektgruppe auf die Bedeutung der Faktoren Sauberkeit und Sicherheit am Bahnhof konzentrierte.

Nichtsdestotrotz wurden die Bahnhöfe klassifiziert, um herauszufiltern wie der Zustand der untersuchten Berliner Bahnhöfe ist und ob Faktoren wie Sicherheit und Sauberkeit das subjektive Sicherheitsempfinden beeinflussen.

Jedem Bahnhof wurde die Klasse 1, 2 oder 3 für den Bereich „Sicherheit“ sowie den Bereich „Sauberkeit“ zu geordnet. Die Kombination dieser Werte führte dann zu einer Gesamtklasse des gesamten Bahnhofs. Die einzelne Bedeutung der jeweiligen Klasse kann dem Anhang entnommen werden.

Die Auswertung der Bewertungsbögen zeigte, dass die ausgewählten Bahnhöfe überwiegend mit Klasse 1 oder 2 bewertet wurden. Somit scheint keiner der untersuchten Bahnhöfe gravierende Mängel bezüglich Sauberkeit und Sicherheit aufzuzeigen.

Um eine detailliertere Einschätzung geben zu können, werden im Nachfolgenden die Bereiche „Sauberkeit“ und „Sicherheit“ getrennt analysiert.

### **Sauberkeit**

Bezüglich der Sauberkeit wurden verschiedene untersuchte Aspekte wie die Sauberkeitsklasse insgesamt im Vergleich zur Gesamtklasse, Sauberkeit an Ein- und Ausgängen, Treppen und an den Abfertigungshäuschen beleuchtet.

Bei der Einzelbetrachtung der Sauberkeit an Bahnhöfen wurden Unterschiede zur Gesamtnote des jeweiligen Bahnhofes ersichtlich. So erhalten u.a. die Bahnhöfe Ostkreuz, Frankfurter Allee, Alexanderplatz, Potsdamer Platz und Treptower Park deutlich schlechtere Bewertungen bezüglich ihrer Sauberkeit im Vergleich zur erreichten Gesamtklasse. Trotz dieser Differenzen kann festgestellt werden, dass alle Bahnhöfe ein sehr gepflegtes bzw. ein überwiegend gepflegtes Erscheinungsbild aufwiesen, da kein Bahnhof eine schlechtere Bewertung als Sauberkeitsklasse 2,5 erhielt.

An den Bahnhöfen Ostkreuz und Frankfurter Allee lassen sich die schlechten Sauberkeitsklassen mit anhaltenden Baumaßnahmen erklären.

Der einzige Bahnhof, der im Vergleich zur Gesamtnote im Bereich „Sauberkeit“ einen besseren Wert erzielt hat, ist der Bahnhof Westkreuz. Dies ergibt sich aus rechnerischen Gründen bei Auf- bzw. Abrundungen der erfassten Werte.



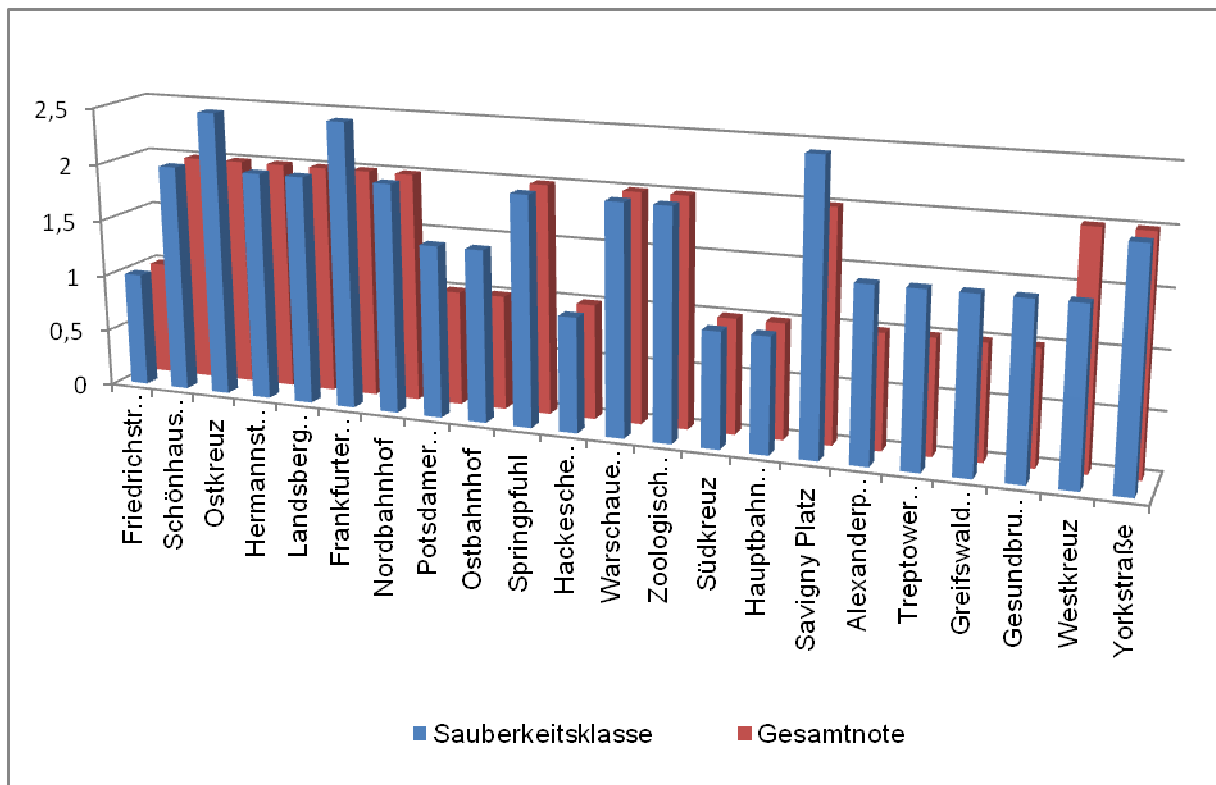


Abbildung 15: Sauberkeitsklasse im Vergleich zur Gesamtklassifizierung

Bei der Betrachtung der Sauberkeit an Ein- und Ausgängen war festzustellen, dass die Bahnhöfe Gesundbrunnen, Greifswalder Straße, Südkreuz, Hackescher Markt sowie Friedrichstraße, die Merkmale der Klasse 1 aufwiesen. Sie hatten ein gepflegtes Erscheinungsbild und waren frei von Vandalismus und Graffiti. Der Hauptbahnhof hat bei dieser Betrachtung nur die Klasse 2 erhalten, wie auch die Bahnhöfe Treptower Park, Warschauer Straße, Westkreuz und Potsdamer Platz. Diese waren überwiegend sauber und gepflegt, wiesen aber stellenweise Graffiti oder Vandalismus auf. Insgesamt haben nur drei Bahnhöfe die Sauberkeitsklasse 3 erhalten. Die Bahnhöfe Frankfurter Allee, Yorkstraße sowie Zoologischer Garten waren verunreinigt und zeigten großflächige Spuren von Vandalismus auf.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass nur 16% der betrachteten Bahnhöfe einen durchaus negativen ersten Eindruck bei Betreten des Bahnhofes auf den Kunden machen. Dagegen erhielten 84% die Sauberkeitsklasse 1 oder 2 bezüglich der Ein- und Ausgänge.

Ein ähnliches Bild wurde bei der Klassifizierung der Sauberkeit der Treppen ermittelt. Auch diesbezüglich wurden die Bahnhöfe Friedrichstraße, Südkreuz, Hackescher Markt, Springpfuhl und Gesundbrunnen mit Sauberkeitsklasse 1 bewertet, da sie ein gepflegtes Erscheinungsbild frei von Vandalismus bieten. Die Bahnhöfe Yorkstraße, Zoologischer Garten und Ostkreuz haben dagegen nur die Sauberkeitsklasse 3 erreicht. Die Bewertung des Bahnhofes Ostkreuz ist erneut nicht repräsentativ aufgrund der bereits angesprochenen andauernden baulichen Veränderungen. Die verbleibenden 14 Bahnhöfe wiesen mit Sauberkeitsklas-

se 2 ein überwiegend sauberes Erscheinungsbild auf und hatten keine nennenswerten negativen oder positiven Auffälligkeiten.

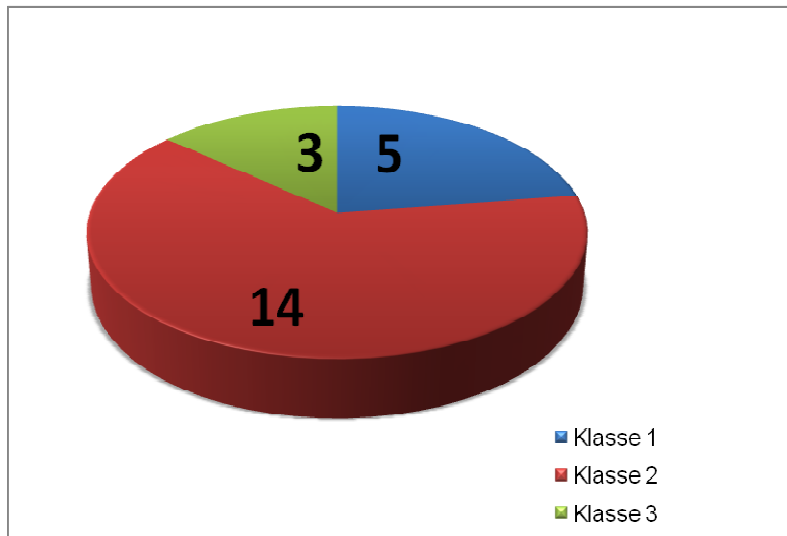


Abbildung 16: Überblick Klassifizierung Treppen Sauberkeit

Auffällig ist jedoch, dass an einigen Bahnhöfen, wie z.B. Frankfurter Allee, Ostkreuz, Yorkstraße, Warschauer Straße sowie Savigny Platz nur Treppen als Möglichkeit des Betretens oder Verlassens des Bahnhofs zur Verfügung stehen. Dies ist eine Erklärung für das eher negative Erscheinungsbild der Treppen auf diesen Bahnhöfen, da sie sehr stark benutzt werden.

Die Auswertung der Sauberkeit an den Abfertigungshäuschen der Bahnhöfe offenbarte positive Resultate. Fast zwei Drittel der untersuchten Objekte erhielten diesbezüglich Sauberkeitsklasse 1. Negative Ergebnisse mit der Sauberkeitsklasse 3 erreichten lediglich die Bahnhöfe Frankfurter Allee und Savigny Platz.

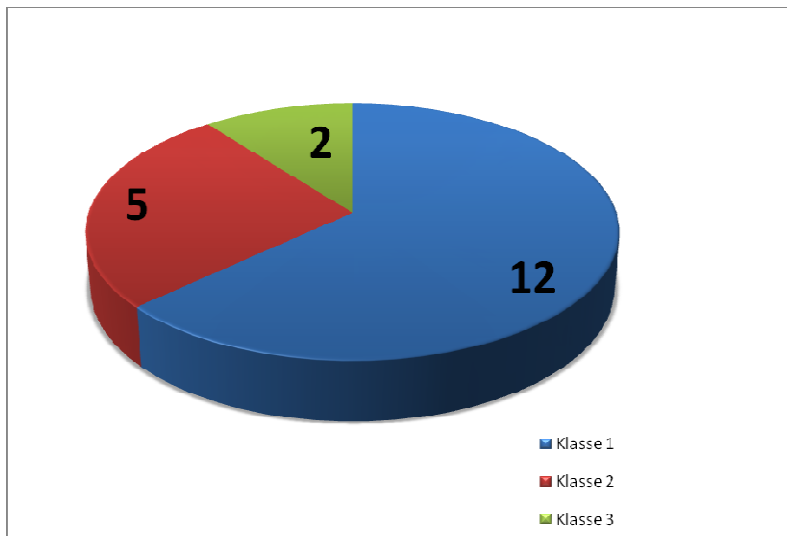


Abbildung 17: Überblick Klassifizierung Abfertigungshäuschen Sauberkeit

Bei der Betrachtung der Bahnhöfe auf Sauberkeit wird auch auf Unrat und Abfall geachtet. Als Ergebnis kann konstatiert werden, dass mit den Bahnhöfen Frankfurter Allee und Ostkreuz nur zwei der bewerteten Objekte vermehrt Unrat oder Abfall aufwiesen. Dieses Sauberkeitsdefizit geht einher mit dem schlechten baulichen Zustand der Bahnhöfe.

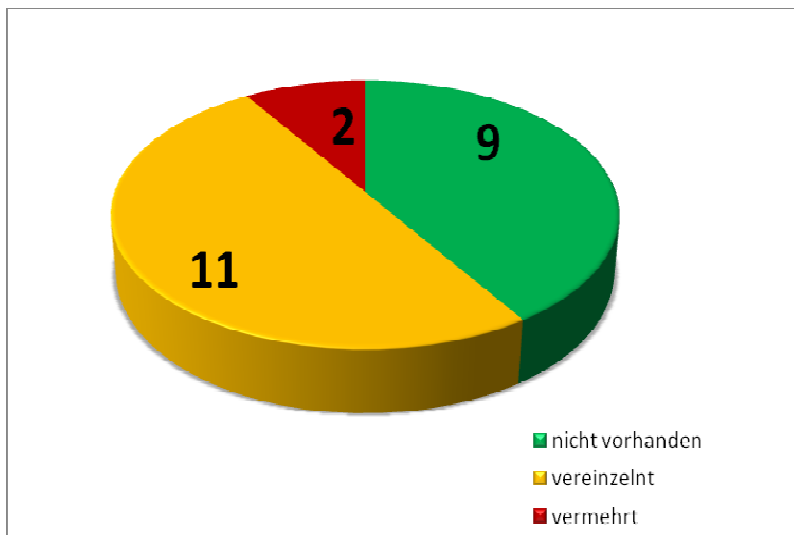


Abbildung 188: Überblick Klassifizierung Abfertigungshäuschen Sauberkeit

Die Sauberkeit der untersuchten Bahnhöfe war zusammenfassend betrachtet durchgängig positiv zu bewerten. In einzelnen Bereichen gibt es jedoch noch Handlungsbedarf.

## Sicherheit

Hinsichtlich der Sicherheit der Bahnhöfe wurden verschiedene Aspekte wie z.B. Beleuchtung, Übersichtlichkeit und Überwachung des Objektes in die Bewertung mit einbezogen.

Allgemein hat die Bewertung der Sicherheit die Gesamtklassifizierung der jeweiligen Bahnhöfe nicht beeinflusst. Nur an den Bahnhöfen Hackescher Markt, Greifswalderstraße und Gesundbrunnen wurde die Sicherheit schlechter beurteilt als die Sauberkeit.

Dies hängt mit Faktoren wie z.B. fehlendes Personal im Abfertigungshäuschen, Vandalismus und vereinzelt Unrat am Bahnhof zusammen.

Ob ein Bahnhof offen und übersichtlich gestaltet ist, kann sich auf das Sicherheitsgefühl der (potentiellen) Kunden auswirken. Je nachdem wie Bahnhöfe durch Mauern und Fensterfronten eingegrenzt sind, entsteht bei den Anwesenden das Gefühl von Schutz oder Einengung. Dies kann mit Hilfe von kriminologischen Erkenntnissen (siehe 2.3.3.1) belegt werden. So haben Menschen nach der Prospect-refuge-Theorie zum einen das Bedürfnis einen Überblick auf die Umwelt zu haben und zum anderen das Gefühl von Geborgenheit zu erlangen.

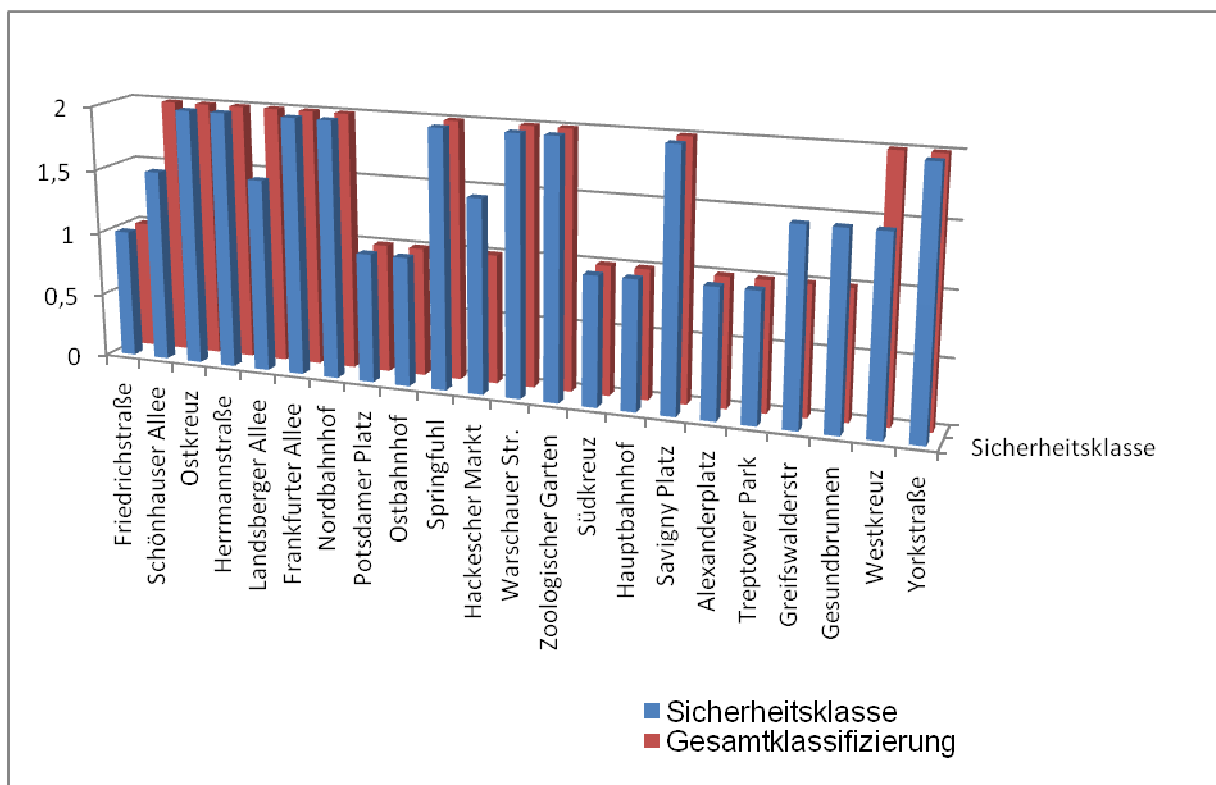


Abbildung 19: Sicherheitsklasse im Vergleich zur Gesamtklassifizierung

Die Bahnhofszugänge wurden hinsichtlich der Sicherheitsklassifizierung auf Grund von kriminologischen Erkenntnissen (siehe 2.3.3.1) mit einbezogen. Hatte ein Bahnhof mehr als zwei Ein- und Ausgänge, d.h. Fluchtmöglichkeiten, wirkte sich dies positiv auf die Sicherheitsklassifizierung aus. So haben nur zwei Bahnhöfe die Klasse 1 erreicht (Alexanderplatz mit 7 Zugängen sowie Potsdamer Platz mit 9 Zugängen).

Dass einige Bahnhöfe nur einen Zugang haben, hängt mit der Stadtarchitektur zusammen und kann seitens der DB AG nicht oder nur in Verbindung mit hohen finanziellen Ausgaben geändert werden.

Wenn Abfertigungshäuschen an den Bahnhöfen vorhanden waren, konnte ist dies positiv in die Bewertung der Sicherheit eingeflossen. Sie bieten den Fahrgästen zum einen Fluchtmöglichkeiten und Ansprechpartner bei Problemen. Dabei ist es von Bedeutung, ob sie einsehbar und DB Personal besetzt sind.

Das Diagramm zeigt deutlich, dass es nur einen Bahnhof gab, bei dem kein Abfertigungshäuschen aufzufinden war.

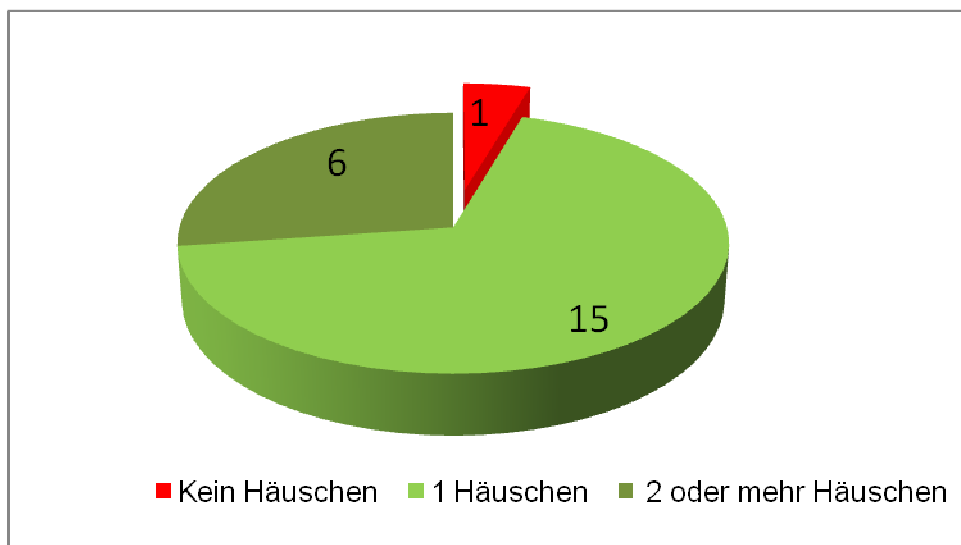


Abbildung 20: Überblick Klassifizierung Abfertigungshäuschen

Dabei wurde festgestellt, dass von den 21 Abfertigungshäuschen 19 mit Personal besetzt waren. Nur vier der 21 Abfertigungshäuschen waren nicht einsehbar.

Mitarbeiter der DB Sicherheit GmbH und der DB Services sowie Beamte der Bundespolizei, können zum subjektiven Sicherheitsgefühl beitragen. Mindestens eine Personengruppe wurde an rund 80% der Bahnhöfe angetroffen.

Kein Personal wurde am Hackeschen Markt, Yorkstraße, Savigny Platz und Schönhauser Allee festgestellt.

Die Auswertung der Videoüberwachung zeigte, dass rund 45% der Bahnhöfe Merkmale der Klasse 1 erfüllten. Dazu zählen die Bahnhöfe Alexanderplatz, Treptower Park, Hauptbahnhof sowie Ostbahnhof, aber auch kleinere Bahnhöfe wie Westkreuz, Landsberger Allee und Greifswalderstraße. Die Klasse 3 haben u.a. die Bahnhöfe Ostkreuz, Savigny Platz sowie Springpfuhl erhalten, da dort während der Bahnhofsbegehungen keine funktionstüchtigen Videokameras installiert waren.

Zur Bewertung der Sicherheit der Bahnhöfe muss auch die Beleuchtung beachtet werden. Keiner der untersuchten Bahnhöfe war schlecht oder mangelhaft diesbezüglich zu bewerten. Zu den elf Bahnhöfen, die eine befriedigende Beleuchtung des Bahnhofgebäudes, des Bahnsteigs und der Treppen haben, gehören die Bahnhöfe Savigny Platz, Zoologischer Garten, Yorkstraße, Ostkreuz und Schönhauser Allee.

Die Ursache in der unterschiedlichen Beleuchtung ist nicht in der Art, Größe oder Aufbau des Bahnhofs zu finden. Man könnte annehmen, dass geschlossene Bahnhöfe wie Potsdamer Platz oder Ostbahnhof besonders gut beleuchtet sind, da sie im Allgemeinen dunkler sind als offene Bahnhöfe wie Warschauerstraße oder Ostkreuz. Die Untersuchung widerlegt diese Annahme. Die Begründung für diese Unterschiede bleibt demnach offen.

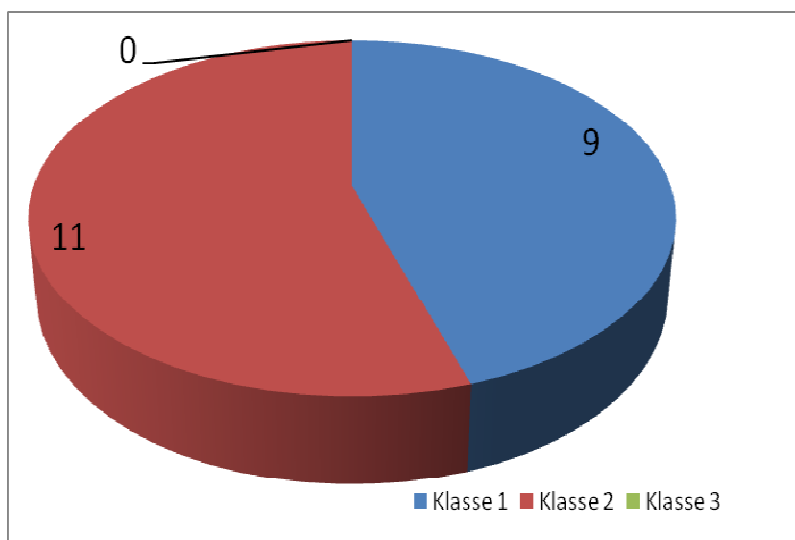


Abbildung 21: Überblick Klassifizierung Beleuchtung

Ein weiterer sicherheitsrelevanter Faktor war Vandalismus, wobei besonderes Augenmerk auf die Phänomene Graffiti und Scratching gelegt wurde. Hierbei wurde nicht nur darauf geachtet, ob sie vorhanden waren, sondern auch, ob sie das Sicherheitsgefühl negativ beeinflussen. So befindet sich zum Beispiel auf dem Bahnhof Potsdamer Platz Graffiti, jedoch im so geringen Maße, dass es für die Bewertung keine Relevanz hatte. Dies war bei vielen der untersuchten Bahnhöfe der Fall.

An rund 23% der Bahnhöfe wurde kein Graffiti vorgefunden. Diese sind Ostbahnhof, Hackescher Markt, Südkreuz, Hauptbahnhof und Gesundbrunnen. Die Gründe hierfür können vielfältig, wie z.B. die Präsenz von Personal, Reinigungsintervalle oder soziale Kontrolle.

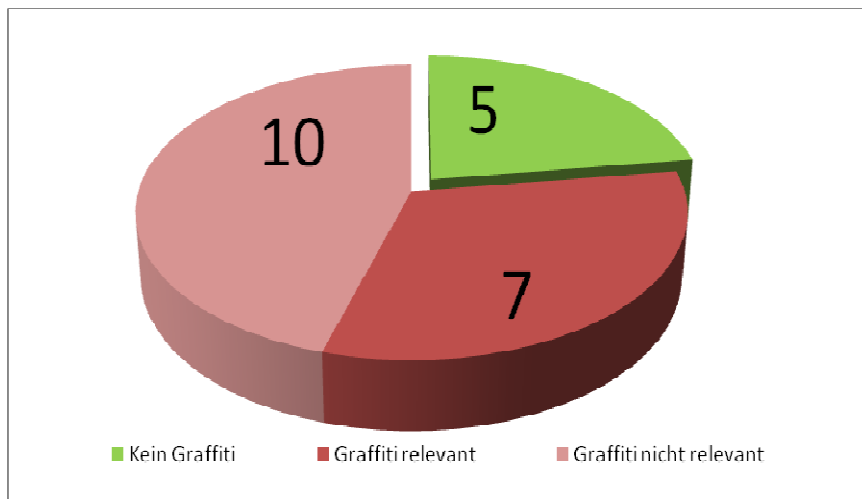


Abbildung 22: Überblick Klassifizierung Graffiti

Bei 17 Bahnhöfen wurde Graffiti gefunden, aber nur bei sieben als relevant betrachtet. Die Bahnhöfe an denen die Relevanz deutlich wurde, waren ausschließlich offene Bahnhöfe. Dazu gehören Warschauerstraße, Springpfuhl, Ostkreuz, Landsberger Allee sowie Frankfurter Allee.

Bezogen auf Scratching war Folgendes festzustellen: Mehr als die Hälfte der Bahnhöfe (59%) sind betroffen, darunter sind nur fünf als relevant bzgl. des Sicherheitsgefühls einzustufen. Da man zum Scratching bedeutend länger braucht als für ein Graffiti oder Track und dies auch durch einen höheren Kraftaufwand unterschieden ist, kann man davon ausgehen, dass die Person, die solch ein Scratching hinterlässt eine längere Zeit damit beschäftigt war. Daraus lässt ableiten, dass der Täter längere Zeit unbeobachtet war und an dem Bahnhof eine gewisse Zeit verbracht haben muss. Diese These kann man auf die Bahnhöfe Warschauerstraße, Springpfuhl, Landsberger Allee und auch Ostkreuz anwenden.

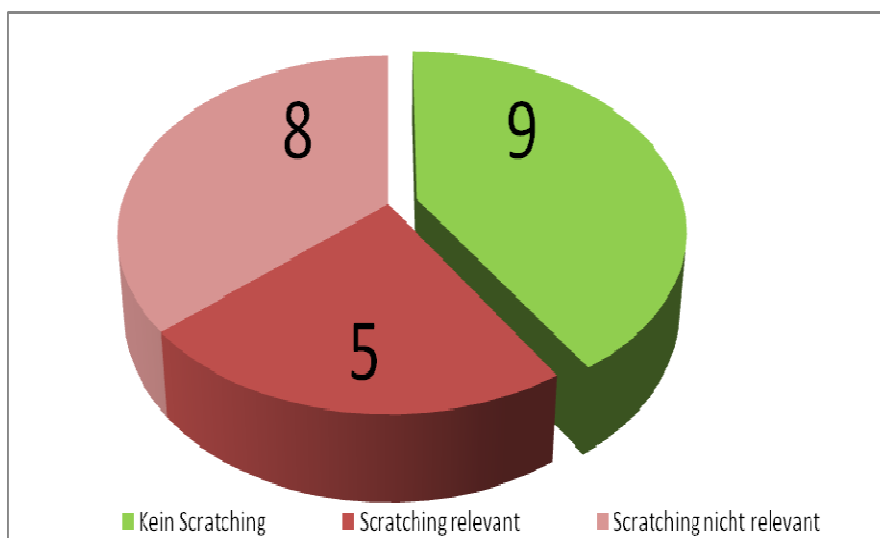


Abbildung 23: Klassifizierung Scratching

Öffentlicher Alkoholkonsum, der ebenso in die Bewertung der Sicherheit mit eingeflossen ist (siehe 2.3.3.2) konnte an 8 von 22 Bahnhöfen beobachtet werden. Dabei waren es fast ausschließlich Männer, die ein „Feierabendbier“ genossen. Die Art oder Lage der Bahnhöfe waren hierfür nicht von Bedeutung, da Alkoholkonsum am Bahnhof Westkreuz genauso wie auf dem Hauptbahnhof gesichtet wurde.

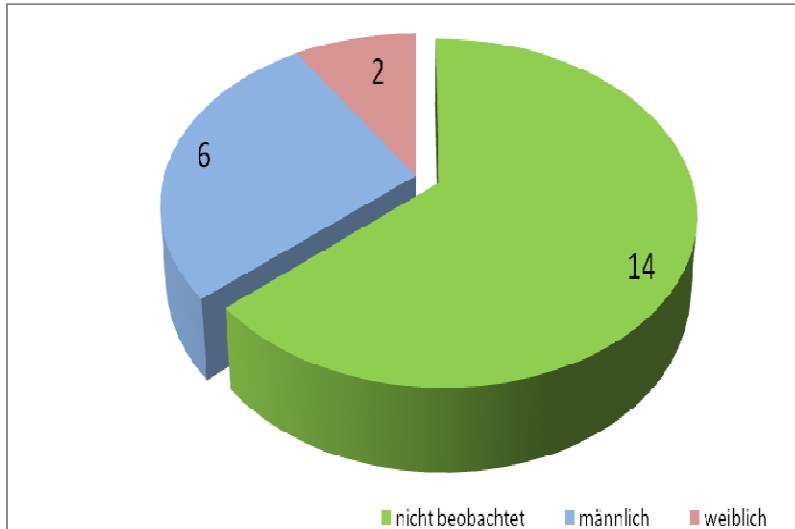


Abbildung 24: Klassifizierung öffentlicher Alkoholkonsum Sicherheit

Abschließend ist zu sagen, dass die Berliner Bahnhöfe hinsichtlich der Sauberkeit und der Sicherheit überraschend positive Klassen erzielten (mindestens Klasse 2), auch wenn es in einigen Bereichen noch Handlungsbedarf gibt.



## **2.4.2 Diskussion der Ergebnisse**

### **Prospect-refuge-Theorie**

Die unter Punkt 2.3.3.1 beschriebene Prospect-refuge-Theorie besagt, dass das Sicherheitsgefühl von Menschen durch drei Bedürfnisse beeinflusst wird. Zum einen ist es die Rückzugs- und Fluchtmöglichkeit vor potentiellen Tätern und zum anderen die Überschaubarkeit des Ortes, an dem sich die Person befindet.

In Bezug auf die durchgeführten Bahnhofsbewertungen wurde diesbezüglich festgestellt, dass die Mehrzahl der Bahnhöfe überwiegend übersichtlich war, was dazu führt, dass das subjektive Sicherheitsgefühl positiv beeinflusst wurde. Dies begründete sich darin, dass die Überschaubarkeit über den Bahnhof und darauf mögliche entstehende Gefahrenquellen frühzeitig erkannt werden können und somit Interventionsmöglichkeiten schnellstmöglich eingeleitet werden können. Hingegen beeinflusst die häufig in den Bahnhofsbewertungen nicht auftretende Einsehbarkeit der Umgebung das Sicherheitsgefühl im negativen Sinne. Personen, die sich auf dem Bahnhof befinden, können zwar das Bahnhofsgelände überblicken, sie haben jedoch keine Möglichkeit sich auf von außen nähernde Gefahrenquellen einzustellen.

Auf Bahnhöfen, auf denen sich Rückzugsmöglichkeiten wie Warte- und Abfertigungshäuschen befanden, erhöhte sich grundsätzlich das Sicherheitsempfinden. Am Beispiel des Bahnhofs Ostkreuz wurde allerdings festgestellt, dass sich das dort befindende Wartehäuschen nicht mehr im unmittelbaren Sichtfeld der Fahrgäste befindet und somit auch Verbergungsmöglichkeiten für potentielle Täter entstehen könnten.

Des Weiteren wurde gemäß der Prospect-refuge-Theorie das Bedürfnis von Fluchtmöglichkeiten untersucht. Darunter fielen Ein- und Ausgänge. Befanden sich mehr als zwei Ein- und Ausgänge auf dem Bahnhof, wirkte sich dies positiv auf das Sicherheitsempfinden aus.

Abschließend ist zu sagen, dass die einzelnen Bedürfnisse aus der oben genannten Theorie in unserer Analyse bestätigt werden konnten.

### **Disorder-Theorie**

Nach der Disorder-Theorie tragen folgende Incivilities zu einer Verschlechterung des subjektiven Sicherheitsgefühls bei:

Aktive physische Incivilities	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vandalismus</li> <li>- Graffiti</li> </ul>
Passive physische Incivilities	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Müll/Schmutz</li> <li>- Baufälligkeit von Gebäuden</li> <li>- verlassene, ungenutzte Gebäude</li> </ul>
Soziale Incivilities	<ul style="list-style-type: none"> <li>- öffentlicher Alkoholkonsum (public drinking)</li> <li>- Drogenkonsum und „Vertrieb“</li> <li>- Prostitution</li> <li>- Jugendgangs (corner gangs)</li> <li>- Belästigungen/ „Pöbeleien“ (street harassment)</li> <li>- Bettler</li> <li>- Obdachlose</li> <li>- gewaltbereite/-ausübende Personen</li> </ul>

Bei der Betrachtung der Bahnhöfe wurden an dreiviertel der untersuchten Objekte Vandalismusphänomene festgestellt. Diese hatte jedoch keine Relevanz für das Sicherheitsempfinden der Bewertenden. Die negative Wirkung der aktiven Incivilities auf das Sicherheitsempfinden konnte demnach nicht bestätigt werden.

In Bezug auf die passiven Incivilities kann angenommen werden, dass es einen Zusammenhang zwischen ihnen und den positiven Eindrücken der Bewertenden hinsichtlich der Sicherheit gibt. So wurde der bauliche Zustand, als auch die Sauberkeit der Bahnhöfe allgemein sehr positiv beurteilt. Dies trägt nach der Disorder-Theorie zu einem positiven Sicherheitsgefühl bei.

Die sozialen Incivilities wurden nur an einzelnen Bahnhöfen festgestellt bzw. konnte ihnen keine große Bedeutung beigemessen werden. So wurde beispielsweise an jedem dritten untersuchten Objekte öffentlicher Alkoholkonsum beobachtet, jedoch führte dies zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsempfindens der Bewertenden. Auch andere soziale Incivilities wie Obdachlose, Jugendgangs, Belästigungen und gewaltbereite Personen konnten nur im geringen Maße vorgefunden werden. In den Fällen, wo sie festgestellt wurden, spielten sie jedoch keine große Rolle für das subjektive Sicherheitsgefühl der Studierenden.

Bis auf die aktiven Incivilities konnten die anderen Einflussfaktoren auf das Sicherheitsgefühl von (potentiellen) Kunden nach der Disorder-Theorie betätigt werden.

### **Territorial functioning-Theorie**

Die „Territorial functioning-Theorie“ (siehe Punkt 2.3.3.3) bezieht sich auf Personen, die eine gewisse Kontrolle über einen Raum ausüben.

Die Hauptaspekte dieser Theorie liegen in der Einstellung/Haltung, im Auftreten der verantwortlichen Personen und in den vorhandenen Markierungen des zu beobachtenden Raums.

Grundsätzlich befinden sich die Hausrechte der Berliner Bahnhöfe bei der DB AG und somit auch die Kontrolle über die Bahnhöfe. Der Aspekt der Einstellung/Haltung besteht darin, dass die DB AG bzw. die DB Sicherheit GmbH im Auftrag des Konzerns die Verantwortung für die Bahnhöfe übernimmt. Jeder der untersuchten Bahnhöfe wurde mit der Klasse 1, 2 oder 3 bezüglich der Sicherheit bewertet. An rund 80% der Bahnhöfe wurden Mitarbeiter der DB Sicherheit GmbH, der DB Services oder Beamte der Bundespolizei von den Studierenden während der Bewertung angetroffen.

Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Personengruppen zu einem positiven Sicherheitsgefühl beitragen. So wurden Bahnhöfe, an denen keine Mitarbeiter der DB AG oder Beamte der Bundespolizei anwesend waren, schlechter hinsichtlich der Sicherheit eingeschätzt. Die mangelnde Videoüberwachung an einigen untersuchten Objekten wurde von den Bewertenden ebenso als abträglich für das Sicherheitsempfinden bewertet.

Auf den meisten Bahnhöfen war eine einheitliche Abgrenzung/Markierung der Bahnhöfe zu erkennen, was sich darüber hinaus positiv auf das Sicherheitsgefühl der Bewertenden auswirkte.

Bei vielen der ausgewerteten Bahnhöfe trennen Eingangstüren den Bahnhof von der Umgebung ab. Die Türen signalisieren dabei dem Fahrgast, wann er den Zuständigkeitsbereich der Deutschen Bahn AG betritt und wann er ihn verlässt. Kleinere Bahnhöfe haben zur Abtrennung ihres Areals kennzeichnende Schilder. Außerdem fungieren zumeist Treppen als Ein- bzw. Ausgangsbereich, die den Bahnhof vom Straßenland abgrenzen. Auch dies wirkte sich positiv auf das Sicherheitsempfinden der Studierenden aus.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass sich die Aspekte der Territorial functioning-Theorie bestätigt haben. So beeinflussten sowohl Personal der DB AG und Beamte der Bundespolizei, als auch Abgrenzungen und Markierungen der Bahnhöfe sowie Videoüberwachung das subjektive Sicherheitsgefühl der Bewertenden in positiver Hinsicht.

### **Defensible Space Konzept**

Die unter Punkt 2.3.3.4 behandelte Theorie des Defensible Space Konzeptes ermöglicht es, Parallelen und demnach Rückschlüsse zu den im vorliegenden Projektbericht bewerteten Bahnhöfen zu ziehen. Berücksichtigt man die nach Newman genannten entscheidenden baulichen Charakteristika, so lassen sich für die Bewertung der Bahnhöfe folgende vier Bewertungskriterien ableiten:

- Das Territorialitätsgefühl
- Die Einsehbarkeit der Bahnhöfe
- Die Stigmatisierung einzelner Personengruppen
- Die Umgebung der einzelnen Bahnhöfe

Unter der Einsehbarkeit der Bahnhöfe ist außerdem die Beleuchtung sowie die Videoüberwachung der einzelnen Bahnhöfe zu verstehen.

Durch sichtbare Präsenz von DB-Sicherheitspersonal wird den Fahrgästen ein Territorialgefühl im Bezug auf die DB AG vermittelt. Wichtig sind hierbei auch die Ansprechbarkeit, die Verfügbarkeit sowie ein freundliches Auftreten der anwesenden Mitarbeiter. Die Präsenz von DB-Sicherheitspersonal erscheint in diesem Zusammenhang wichtiger als der Einsatz von Videokameras. Diese haben in der Auswertung weder positive noch negative Auswirkungen auf das Sicherheitsempfinden gezeigt. Videokameras sollten daher nur unterstützend zu dem Präsenzpersonal der DB AG eingesetzt werden.

Einen weiteren Grundpfeiler des Territorialgefühls bieten Ein- und Ausgänge die den Fahrgästen klar symbolisieren, wo das Gebäude der DB AG beginnt und wo es endet. Mit Blick auf das Defensible Space Konzept bestätigt sich die Wichtigkeit einer sichtbaren Einfriedung.

Die Einsehbarkeit der Bahnhöfe hat sich im Nachhinein als ein entscheidendes Kriterium für die Bewertung der Bahnhöfe herausgestellt. Daher sollte bei der Planung und dem Bau von Bahnhöfen darauf geachtet werden, dass die Bahnhöfe übersichtlich und von allen Punkten gut einsehbar sind. Licht und Beleuchtung im Allgemeinen hat das Sicherheitsgefühl in den Bahnhofsbewertungen positiv beeinflusst. Hierbei stimmt die Bewertung mit dem Defensible Space Konzept überein. Daher ist eine funktionierende Beleuchtung und ständige Überprüfung dessen sehr wichtig für das Sicherheitsempfinden der Bahnkunden.

Das Umfeld um den Bahnhof spielt zwar in unserer Befragung, sowie in dem Defensible Space Konzept eine wichtige Rolle im Bezug auf das Empfinden, jedoch hat die DB AG selten Einfluss auf die Umgebungsgestaltung, da diese der Stadt Berlin unterliegt.

### **2.4.3 Handlungsempfehlungen**

In einzelnen Abschnitten des Projektberichtes wurden Schwachstellen der Aktivitäten der DB AG, die mit der Verbesserung der subjektiven Sicherheit der (potentiellen) Kunden in Zusammenhang stehen, aufgezeigt. Dabei wurden bereits einige Verbesserungsvorschläge angerissen, die in den nachfolgenden Handlungsempfehlungen vertieft werden sollen. Diese Verbesserungsoptionen wurden so aufgestellt, dass sie von der Deutschen Bahn AG umgesetzt werden könnten.

#### **Informationspolitik**

Auffallend ist, dass die DB AG vorzugsweise eine reaktive Informationspolitik betreibt. Das heißt, dass auf negative Medienberichte reagiert wird anstatt selbst Positives zu berichten. Vorteilhafter wäre eine aktive Informationspolitik bei der sowohl positive als auch negative Ergebnisse und Meldungen eigenständig nach außen getragen werden. Durch dieses offene Verhalten wird zum einen den Medienvertretern die Angriffsfläche entzogen und eventuell sogar eine bessere Basis der Zusammenarbeit geschaffen, da eine größere Transparenz gegeben ist. Ein weiterer positiver Effekt einer aktiveren Informationspolitik ist, dass auch der Öffentlichkeit bewusst werden kann, dass der Konzern dem Sicherheitsempfinden der (potentiellen) Kunden große Bedeutung beimisst. Die Offenlegung und Erläuterung von gewissen Informationen kann das Vertrauen bei den Kunden der DB stärken. Die Zufriedenheit der Kunden durch eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Konzern kann zu einer Steigerung des wirtschaftlichen Erfolges der DB AG beitragen, wenn dadurch das Fahrgastaufkommen zunimmt.

#### **Sicherheitskampagnen**

Neben den allgemeinen Meldungen zu sicherheitsrelevanten Ereignissen werden seitens des Unternehmens auch Kampagnen zur Förderung des subjektiven Sicherheitsgefühls der (potentiellen) Kunden durchgeführt. Die Ansätze diesbezüglich können positiv bewertet werden, jedoch sollte die Ausrichtung der Kampagnen vor der Realisierungsphase überprüft werden.

Die Zielgruppen dieser Aktivitäten, wie im Falle der Vandalismuskampagne (2008) beobachtende Fahrgäste und potentielle Täter, sollten in die Projektentwicklungsphase mit einbezogen werden. Identifizierte Schwachstellen der Kampagne waren beispielsweise die kostenpflichtige Hotline zur Meldung von Straftaten, durch die mit einer geringeren Beteiligung seitens der Beobachter von Vandalismusedelikten zu rechnen ist.

Umfragen und Testläufe im Vorfeld der Aktionen hätten dem entgegenwirken können und somit die beabsichtigte Wirkung der Kampagne verstärkt. Dies wäre auch für zukünftige Aktivitäten seitens der DB AG, die zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr beitragen sollen, zu empfehlen. Um zu betonen, dass dem Sicherheitsgefühl der Kunden Bedeutung beigemessen wird, sollten künftige Kampagnen in ein ganzheitliches Marketingkonzept integriert werden. Ein solches Konzept sollte nicht nur auf einzelne Deliktfelder ausgerichtet sein, sondern verschiedene Straftatbestände und Problemfelder wie beispielsweise Gewalt-, Eigentums- und Drogendelikte umfassen. Das heißt, dass sich die Kampagnen sinnvoll ergänzen und untereinander in Beziehung stehen, was auch für die Kunden ersichtlich sein sollte. Bei der Planung und Durchführung von Sicherheitskampagnen sollten die verschiedenen Geschäftsfelder, z.B. DB Services, in die Prozesse mit eingebunden bzw. informiert werden, um einen reibungslosen und optimalen Ablauf zu gewährleisten.

### **Sicherheitskonzept**

Aus dem Sicherheitskonzept 2009 der DB Sicherheit GmbH für den Regionalbereich Nordost sind einige Kritikpunkte zu nennen. Es ist für den Leser nicht ersichtlich, wer die Zielgruppe des Konzeptes und was die Zielsetzung ist. Die mangelnde Eindeutigkeit der Zielsetzung erschwert eine Evaluation des Sicherheitskonzeptes nach Abschluss des Geschäftsjahres 2009, was gleichzeitig das Qualitätsmanagement des Unternehmens negativ beeinflusst und die Erstellung nachfolgender Konzepte kompliziert gestaltet.

Ein weiterer kritischer Punkt stellen die Self-Quality-Checks (SQC) aufgrund ihres subjektiven Charakters dar. Es erscheint fraglich, die eigenen Leistungen durch Mitarbeiter der DB Sicherheit GmbH zu bewerten.

Auch die angestrebte Fortbildungsinitiative, die in dem Sicherheitskonzept genannt wird, wirft Fragen auf, die durch das Sicherheitskonzept nicht beantwortet werden:

- Gibt es neue, angepasste Rahmenpläne?
- Wird ein Soll-/Ist-Vergleich durchgeführt?
- Welche konkreten Ziele soll die Fortbildungsinitiative erfüllen?

Um Antworten darauf zu geben, wäre das Sicherheitskonzept eher kein geeigneter Rahmen. Stattdessen könnte man jedoch auf andere Dokumente, die sich mit diesen Aspekten detaillierter befassen, im Sicherheitskonzept verweisen.

Des Weiteren ist anzumerken, dass bei der angestrebten Bewertung der Sicherheitslage nicht eindeutig geklärt ist, ob es eine vernetzende, zentrale Institution gibt, die als Datensammelpunkt fungiert. Ob die Datensammlung der informierenden Stellen auf Grundlage gleicher Kriterien durchgeführt wird, war ebenso wenig ersichtlich. Ist dies nicht der Fall, soll-

ten die erhobenen Daten kritisch hinterfragt und die Personal- und Leistungsdimensionierung nochmals überarbeitet werden. Werden Maßnahmen auf einer fehlerhaften Grundlage geplant und durchgeführt, so kann sich dies letztlich negativ auf das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste auswirken.

Die im Sicherheitskonzept genannten Handlungsempfehlungen zu den einzelnen relevanten Deliktfeldern sind sehr allgemein und ungenau formuliert. Es werden keine eindeutigen Anweisungen formuliert, sondern lediglich der Hinweis gegeben, dass Maßnahmen ergriffen werden müssen. Hier müssten Ausmaß und Umfang der zu ergreifenden Maßnahmen näher erläutert werden.

### **Zusammenarbeit S-Bahn Berlin GmbH und DB Sicherheit GmbH**

Die S-Bahn Berlin GmbH fordert von der DB Sicherheit GmbH prüfbare Unterlagen zur Leistungserbringung, die unter Berücksichtigung nachstehender Aspekte angefertigt werden sollen. Wesentliche Gründe der S-Bahn Berlin GmbH für die Anfertigung und Auswertung der prüfbaren Unterlagen sind ein starker Rückgang der Kundenzufriedenheit, die bei internen Kontrollen festgestellte unzureichende Erfüllung der Vorgaben aus dem Leistungs- und Aufgabenkatalog und ein nicht den Lagen entsprechend angepasster Personaleinsatz. Die entsprechende Gestaltung der Unterlagen für die S-Bahn Berlin GmbH würde der monatlichen pauschalen Leistungskürzung, die u.a. auf Grund der bisherigen zur Verfügung gestellten Unterlagen gezahlt werden muss, die Grundlage entziehen.

Um lagebedingte Entscheidungen zu Melde- und Alarmierungswegen aus der Betriebszentrale heraus durchführen zu können und damit die Interventionszeiten zu verkürzen, müssen schichtgenaue Angaben zu An- und Abmeldezeiten sowie Pausen enthalten sein. Dadurch können auch die Tatzeiten und Tatorte mit den Einsatzzeiten verglichen werden. Dies führt zu einer Effizienzsteigerung des Einsatzkonzeptes. Auch ein Nachweis zur Erbringung der Grundlast auch bei vorhersehbaren Großlagen (Bsp.: Fußball) muss enthalten sein.

Es müssen weiterhin Angaben zum eingesetzten Personal, auch vom Personal der Subunternehmen enthalten sein. Damit können Qualitätsüberprüfungen der verschiedenen Anbieter durchgeführt, eine Beständigkeit beim Einsatz des Personals am selben Einsatzort angestrebt und somit die Qualität erhöht werden. Des Weiteren können Regressforderungen an Nachunternehmen gemäß Leistungsvereinbarung zwischen der S-Bahn Berlin GmbH und der Konzernsicherheit möglich gemacht werden.

In den Unterlagen müssen auch Angaben zur vertraglichen Vereinbarung zwischen DB Sicherheit GmbH und Subunternehmern aufgeführt werden. Dadurch kann ein eigener Verrechnungssatz für die Leistungen der Subunternehmen (Marktpreis + Koordinierungsaufschlag für die DB Sicherheit GmbH) bestimmt werden.

Schließlich sollen auch Angaben zur Fortbildung enthalten sein, da durch den direkten Kundenkontakt auch qualifizierte Serviceauskünfte gegeben werden müssen.

### **Erfassung der Sicherheitslage**

Um die Effektivität der Ergebnisdatenbank (EDK) der DB AG zu steigern und eine angemessene Grundlage für effektive Sicherheitsmaßnahmen zu erhalten, sollte sowohl das System als auch der Umgang einem ständigen Verbesserungsprozess unterliegen.

Die Untergliederung der Bahnhöfe im System (siehe hierzu die Ausführungen zur EDK) sollte verändert werden. Neben einer Unterteilung der Bahnhöfe nach Ebenen oder Bahnsteigen sollte eine Gesamtübersicht (ohne Unterteilung) mit allen sicherheitsrelevanten Ereignissen für die Nutzer verfügbar sein. Dies ist für die Personal- und Leistungsdimensionierung des jeweiligen Bahnhofs und für die damit verbundenen Arbeitsprozesse von Bedeutung.

Hinsichtlich des Umganges mit dem System ist es von Bedeutung, dass die Verantwortlichen eindeutig benannt und entsprechend den Anforderungen geschult werden.

### **Personalplanung und Qualifikation**

Wie im Vorangegangenen bereits aufgegriffen wurde, sollte der Einsatz des Sicherheitspersonals nicht nur nach objektiven Kriterien wie dem Straftataufkommen erfolgen. So sollten auch andere Aspekte, die das subjektive Sicherheitsgefühl betreffen wie z.B. die Bahnhofsgestaltung, in die Personalplanung der DB Sicherheit GmbH mit einbezogen werden.

Voraussetzung dafür, dass das Sicherheitspersonal einen Beitrag zu einem positiven Sicherheitsgefühl leistet, ist das angemessene Verhalten der Mitarbeiter. Das Personal muss für die Kunden präsent sein und ihnen das Gefühl von Sicherheit vermitteln können. In diesem Zusammenhang sind Personalauswahl und Fortbildungsmaßnahmen von großer Bedeutung. Neben fachlichen und sozialen Kompetenzen müssen die Mitarbeiter vor allem auch motiviert und den Fahrgästen offen gegenüber treten, sodass diese das Gefühl erhalten qualifizierte Hilfestellungen und Unterstützung im Bedarfsfall zu erhalten.

### **Bahnhofsgestaltung/- ausstattung**

Die Gestaltung der untersuchten Bahnhöfe war nur zum Teil für ein positives Sicherheitsgefühl der Fahrgäste als förderlich zu bewerten.

Die Anlagen der Bahnhöfe und deren Umgebungen sollten bestenfalls nach Newmans Defensible Space Konzept gestaltet werden. Je nach zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen sollten die Bahnhöfe entsprechend verändert werden. So könnte bereits eine verbesserte Beleuchtung der Bahnhöfe zu einer Steigerung des Sicherheitsgefühls der Kunden führen.

Darüber hinaus ist zu beachten, dass gewisse Sicherheitsausstattungen wie Informations- und Notrufsäulen für die Kunden in Stand gehalten werden und nutzerfreundlich angelegt



sind. So sollte beispielsweise die Lautstärke der Notrufsäulen vom Nutzer regulierbar sein, sodass ein gewisser Grad an Unauffälligkeit gewährleistet sein.

### **Zusammenarbeit der Geschäftsfelder**

Neben der DB Sicherheit GmbH sollten sich auch andere Geschäftsfelder der DB AG für die Sicherheit an den Bahnhöfen verantwortlich fühlen und aus diesem Grunde auch in die Maßnahmen zur Förderung der subjektiven Sicherheit im ÖPNV mit eingebunden werden. Beispielsweise würde eine erhöhte Anzahl von DB Service Points einen positiven Effekt haben. Sie bieten den Kunden Ansprechpartner in Notsituationen und tragen zu einem gesteigerten Gefühl der sozialen Kontrolle am Bahnhof bei.

Abschließend wäre eine Zusammenarbeit der DB AG und der Ladeninhaber und Beschäftigten an den Bahnhöfen bzgl. der Verbesserung der subjektiven Sicherheit denkbar. Ladeninhaber und Beschäftigte sollten mit in die Verbesserungsprozesse integriert werden und eine Möglichkeit erhalten auf Missstände und Problemfelder aufmerksam zu machen. Vor allem ein erhöhtes Verantwortungsbewusstsein hinsichtlich der Sauberkeit an Bahnhöfen könnte zu einer Verbesserung des subjektiven Sicherheitsempfindens führen. Die Beschäftigten an den Bahnhöfen sollten auch die Umgebung ihres Arbeitsplatzes sauber halten bzw. entsprechende Hinweise an das Reinigungspersonal der DB Services weiterleiten.

### **3 Schluss**

Im Rahmen des Moduls „Projektmanagement im Vertiefungsgebiet“ hat sich die Projektgruppe mit dem Thema „Verbesserung der subjektiven Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr“ beschäftigt. Nach der Projektentwicklungsphase, in der u.a. grundlegende Begrifflichkeiten erläutert und ein Überblick über den Konzern DB AG und über den internen Sicherheitsdienstleister DB Sicherheit GmbH gegeben wurde, folgte die Initialisierungsphase. Ziel der Projektarbeit sollte es sein Maßnahmen der DB AG/ DB Sicherheit GmbH zur Förderung der subjektiven Sicherheit der (potentiellen) Kunden zu analysieren und angemessene unterstützende Strategien zu erarbeiten.

Im Rahmen der Erfüllung dieses Zieles erfolgte eine Koeffizientenberechnung, zur Höhe der Wahrscheinlichkeit, dass ein Kunde eine DB – Sicherheits-Doppelsteife antrifft, wenn er mit der Bahn unterwegs ist. Diese ergab, dass vor allem in Zügen und S-Bahnhöfen die Bestreifungszeit pro Tag relativ gering ist. Ob ein verstärkter Personaleinsatz zu einer Verbesserung der subjektiven Sicherheit führen würde, konnte im Laufe des Projektes aus zeitlichen Gründen nicht geklärt werden. Stattdessen wurde der Schwerpunkt auf eine Analyse des Ist-Zustandes von Berliner Bahnhöfen gelegt. Aus organisatorischer Sicht schien die Betrachtung der Bahnhöfe als Einflussgröße für das subjektive Sicherheitsempfinden der (potentiellen) Kunden am geeignetsten. Auf Grund der Auseinandersetzung mit kriminologischen Theorien und unter Einbeziehung von Aspekten wie Gestaltung, Instandhaltung und Sauberkeit der Bahnhöfe wurde ein Bewertungsbogen erstellt. Die Auswertung ergab ein überraschend positives Ergebnis hinsichtlich der Sauberkeit und Sicherheit der Bahnhöfe. Es sind nur geringfügige Veränderungen in Bezug auf Bahnhofsgestaltung und –ausstattung, wie zum Beispiel die Gestaltung der Bahnhöfe nach Newmans Defensible Space Konzept und die Instandhaltung und nutzerfreundliche Ausrichtung der Informations- und Notrufsäulen, nötig. Daher umfasst der Großteil der Handlungsempfehlungen andere untersuchte Themengebiete. So wurden Schwachstellen seitens der DB AG in Bereichen wie der Informationspolitik, der Sicherheitskampagnen, des Sicherheitskonzepts, der Zusammenarbeit zwischen der S-Bahn Berlin GmbH und der DB-Sicherheit GmbH, sowie der Geschäftsfelder des Konzerns, der Erfassung der Sicherheitslage, der Personalplanung und der Qualifikation der Mitarbeiter.

Abgeleitet wurden verschiedene Ansätze zur Förderung des subjektiven Sicherheitsgefühls der (potentiellen) Kunden der DB AG.

Bezüglich der Informationspolitik ist eine aktivere Ausrichtung zu empfehlen. So sollten vor allem positive Meldungen seitens des Konzerns veröffentlicht werden. Des Weiteren sollten die Sicherheitskampagnen unter Einbeziehung der Zielgruppen entwickelt und auf ihre Umsetzbarkeit hin überprüft werden. Die Kampagnen sollten in ein ganzheitliches Marketingkonzept, das auf verschiedene Deliktfelder ausgerichtet ist, integriert werden. Zudem sollten die verschiedenen Geschäftsfelder der DB AG mit in die Planung und Durchführung der Sicherheitskampagnen mit eingebunden bzw. informiert werden. Darüber hinaus sollte das Sicherheitskonzept der DB Sicherheit GmbH hinsichtlich des Ausmaßes und des Umfangs der zu ergreifenden Maßnahmen näher erläutert werden. Um die Zusammenarbeit der S-Bahn Berlin GmbH und der DB Sicherheit GmbH zu verbessern, sollten die von der S-Bahn Berlin GmbH geforderten Unterlagen den Anforderungen entsprechen. In Bezug auf die Zusammenarbeit der Geschäftsfelder der DB AG sollte ein kontinuierlicher Informationsaustausch stattfinden. In diesem Zusammenhang sollten auch die Ladeninhaber und Beschäftigten auf den Bahnhöfen mit in die Verbesserungsprozesse integriert werden. Hinsichtlich der Erfassung der Sicherheitslage sollten die Ereignisdatenbank Konzernsicherheit und der Umgang mit dem System einem ständigen Verbesserungsprozess unterliegen. Neben einer Unterteilung der Bahnhöfe nach Ebenen oder Bahnsteigen sollte eine Gesamtübersicht (ohne Unterteilung) verfügbar sein. Die Verantwortlichen für die Dateneingabe sollten eindeutig genannt und entsprechend den Anforderungen geschult werden. Bezüglich der Personalplanung und Qualifikation ist anzumerken, dass der Personaleinsatz nach subjektiven und objektiven Kriterien erfolgen sollte. Die Sicherheitsmitarbeiter müssen für die Kunden präsent sein und ihnen das Gefühl von Sicherheit vermitteln können. In diesem Zusammenhang sind Personalauswahl und Fortbildungsmaßnahmen von großer Bedeutung. Einige dieser Handlungsempfehlungen können beispielsweise im Rahmen zukünftiger Projektarbeiten tiefergehend bearbeitet werden.

## **4 Literaturverzeichnis**

Abschlussbericht: Forschungsvorhaben SuSi-PLUS (1. Auflage, 2005): Subjektives Sicherheitsempfinden im Personennahverkehr mit Linienbussen, U-Bahnen und Stadtbahnen, Wohnen und Umwelt

Buber, R./ Holzmüller, H. (2007): Qualitative Marktforschung. Konzepte-Methoden-Analysen, Gabler-Verlag

Greene, Jack (2006): The Encyclopedia of police science. Routledge

Jehle, J.M.(2001): Raum und Kriminalität, Godesberg

Kirsch, B.(2003): Private Sicherheitsdienste im Öffentlichen Raum. Westdeutscher Verlag

Kube, K. (1987): Kriminalprävention als die Gesamtheit aller staatlichen und privaten Bemühungen zur Verhütung von Straftaten, Wiesbaden: Kriminologische Zentralstelle

Newman, O (1976): Design Guidelines for Creating Defensible Space, Washington

Schneider, H.J. (2000): Kriminologie für das 21. Jahrhundert, Schwerpunkte und Fortschritte der internationalen Kriminologie Überblick und Diskussion

Stummvoll, G.P.(2007): Schutz durch Gestaltung, Oscar Newman und das Konzept „Defensible Space“

Vahlenkamp, W. (1989): Kriminalitätsvorbeugung auf kommunaler Ebene, Wiesbaden

### **Internet:**

<http://www.deutschebahn.com/site/bahn/de/unternehmen/presse/presseinformationen/presseinformationen.html>, Stand: 21.07.2009

<http://www.bka.de/kriminalwissenschaften/kiforum/kiforum2.html>, Stand 20.06.2009

[http://www.deutschebahn.com/site/bahn/de/unternehmen/konzernprofil/basisinformation/zahlen\\_\\_fakten/zahlen\\_\\_fakten.html](http://www.deutschebahn.com/site/bahn/de/unternehmen/konzernprofil/basisinformation/zahlen__fakten/zahlen__fakten.html) Stand: 12.06.2009

[www.db.de](http://www.db.de) Stand: 03.03.2009

[http://www.deutschebahn.com/site/shared/de/dateianhaenge/infomaterial/nbs/anlage1\\_\\_nbs2008.pdf](http://www.deutschebahn.com/site/shared/de/dateianhaenge/infomaterial/nbs/anlage1__nbs2008.pdf); Infrastrukturbeschreibung für Serviceeinrichtungen; Punkt 2 Infrastrukturbeschreibung Zugbildungsanlagen, Stand: 20.04.2009

[http://www.uibk.ac.at/gestaltung/studio1/02\\_program/ws08/e2.html](http://www.uibk.ac.at/gestaltung/studio1/02_program/ws08/e2.html) Stand: 17.05.2009

[http://www.s-bahn-berlin.de/unternehmen/firmenprofil/firmenprofil\\_4.htm](http://www.s-bahn-berlin.de/unternehmen/firmenprofil/firmenprofil_4.htm) Stand: 11.04.2009

[http://books.google.de/books?id=X-Dqd0YVXB0C&pg=PA191&lpg=PA191&dq=formen+der+bel%C3%A4stigung&source=bl&ots=9QAoSjvRI0&sig=wqwG5VbARfrHmkp7URW5PY-411o&hl=de&ei=-08-Ssf\\_HsPFsgaNhJzbCw&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=2](http://books.google.de/books?id=X-Dqd0YVXB0C&pg=PA191&lpg=PA191&dq=formen+der+bel%C3%A4stigung&source=bl&ots=9QAoSjvRI0&sig=wqwG5VbARfrHmkp7URW5PY-411o&hl=de&ei=-08-Ssf_HsPFsgaNhJzbCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2) Stand: 19.03.2009

[http://www.bka.de/pks/pks2007/download/pks-jb\\_2007\\_bka.pdf](http://www.bka.de/pks/pks2007/download/pks-jb_2007_bka.pdf) Stand: 03.03.2009

<http://www.deutschebahn.com/site/bahn/de/unternehmen/presse/presseinformationen/presseinformationen.html>, Stand: 21.07.2009

[http://www.s-bahn-hamburg.de/s\\_hamburg/view/aktuelles/presse/sicherheitskonzept.shtml](http://www.s-bahn-hamburg.de/s_hamburg/view/aktuelles/presse/sicherheitskonzept.shtml), Stand: 21.07.2009

<http://www.bahninfo-forum.de/read.php?11,210121>

**Sonstige:**

Aufgabenbeschreibung für den Sicherheits- und Ordnungsdienst der DB Sicherheit GmbH

Informationen durch die DB Sicherheit GmbH

Konzernpräsentation 2008, Deutsche Bahn

Laut Auskunft von Andrea Ziron, Personalreferentin der DB Sicherheit GmbH, April 2009

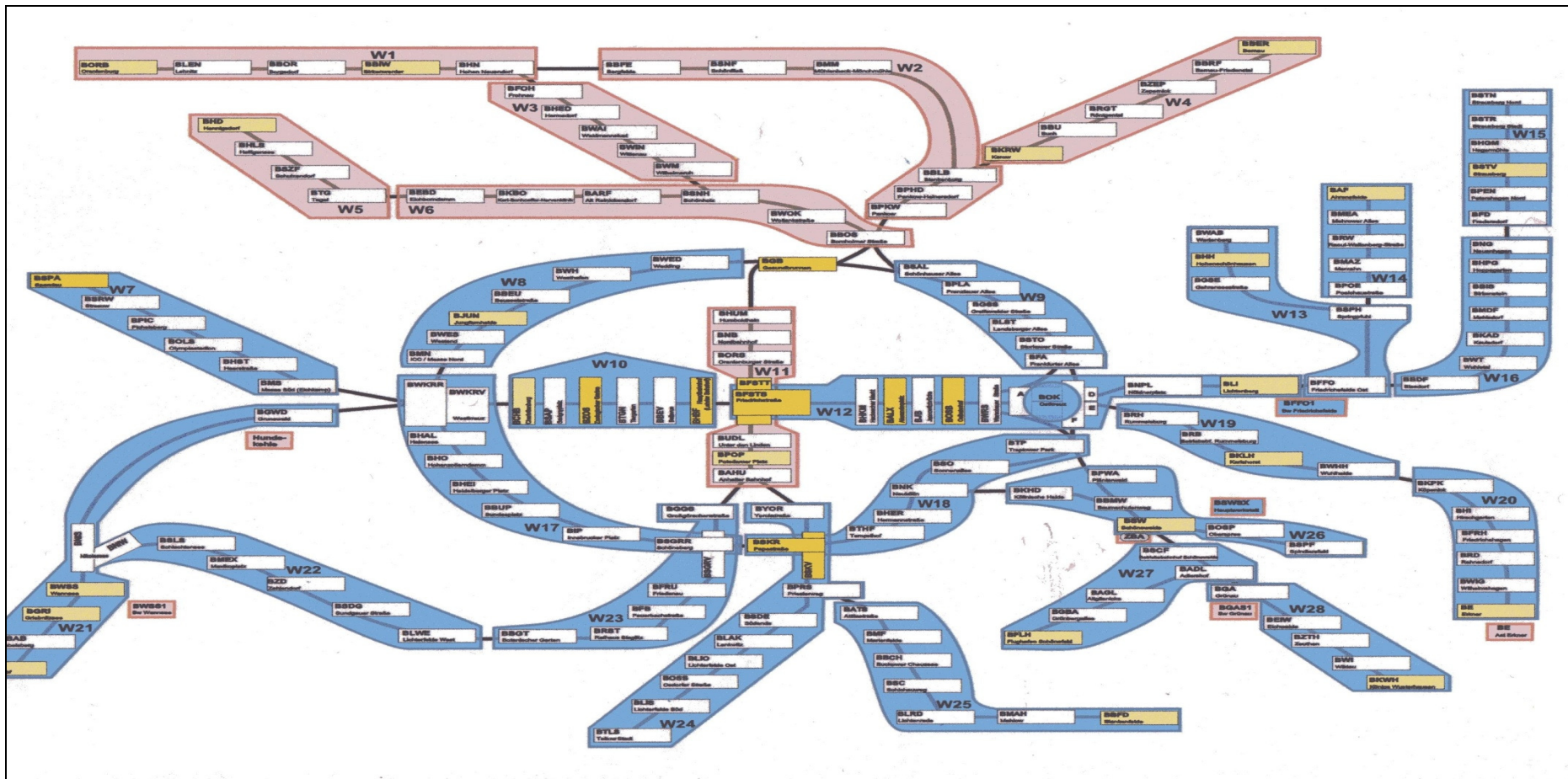
Nach Aussage von Dirk Fleischer, Leiter Operations DB Sicherheit GmbH

Präsentation „Ereignisdatenbank Konzernsicherheit“, Anke Hebel, Security, 04.08.2008

Qualitätsbericht 2007 DB Sicherheit GmbH

Sticher, Birgitta (2007): Studiengang Sicherheitsmanagement. Das Projektmanagement im Vertiefungsgebiet

# 5 Anhänge



<span style="background-color: #ADD8E6; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span> SOD DB Sicherheit	<span style="background-color: #ADD8E6; border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 10px; height: 10px; display: inline-block;"></span> Bahnhofsteam SOD DB Sicherheit
<span style="background-color: #F08080; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span> SOD Dusmann im Auftrag DB Sicherheit	
<span style="background-color: #ADD8E6; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span> SWD DB Sicherheit	<span style="background-color: #FFD700; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span> großer Mischbahnhof
<span style="background-color: #F08080; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span> SWD Dusmann im Auftrag DB Sicherheit	<span style="background-color: #FFFACD; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span> kleiner Mischbahnhof

Abbildung 25: Wabenübersicht Region Berlin, Stand 04.2009

# Bewertungsbogen zur Klassifizierung von Bahnhöfen

<b>Zeit und Tag:</b>		
<b>Bahnhof:</b>		
<b>Welche S-Bahnlinien fahren hier?</b>		
<b>Art des Bahnhofs:</b>	Mischbahnhof	Reiner S-Bahnhof
Umsteigebahnhof	Endbahnhof	Durchgangsbahnhof

**Personal, welches sich auf dem Bahnhof befindet:**

Servicepersonal	DB Sicherheit	Bundespolizei
-----------------	---------------	---------------

Sicherheit	Klassen			Sauberkeit	Klassen		
	1	2	3		1	2	3
1. Videoüberwachung	1	2	3				
2. Beleuchtung	1	2	3				
3. Übersichtlichkeit (Ecken, Tunnel, Unterführungen)	1	2	3				
4. Aus- & Eingänge	Anzahl:			4. Aus- & Eingänge	1	2	3
4.1 Treppen	Anzahl:			4.1 Treppen	1	2	3
4.2 Rolltreppen	Anzahl:			4.2 Rolltreppen	1	2	3
4.3 Fahrstühle	Anzahl:			4.3 Fahrstühle	1	2	3
4.4 Rampen	Anzahl:			4.4 Rampen	1	2	3
5. Rückzugsmöglichkeiten				5. Rückzugsmöglichkeiten			
5.1 Abfertigungshäuschen	Anzahl:			5.1 Abfertigungshäuschen	1	2	3
besetzt	ja	nein					
einsehbar	ja	nein					
5.2 Wartehäuschen	Anzahl:			5.2 Wartehäuschen	1	2	3

5.3 Geschäfte auf Bahnsteig	Anzahl:				5.3 Geschäfte auf Bahnsteig	1	2	3
5.4 Geschäfte im Bahnhof	Anzahl:				5.4 Geschäfte im Bahnhof	1	2	3
5.5 Toiletten	Anzahl:				5.5 Toiletten	1	2	3
mit Personal	ja	nein						
6. Sitzmöglichkeiten	Anzahl:				6. Sitzmöglichkeiten	1	2	3
7. Einsehbarkeit des Bahnhofs	ja	nein						
8. Blickfeld								
8.1 Umgebung	ja	nein			8.1 Umgebung	1	2	3
8.1.1 Was ist zu sehen?								
8.2 Bahnsteige	ja	nein			8.2 Bahnsteige	1	2	3
8.3 Wände	ja	nein			8.3 Wände	1	2	3
8.4 Fenster	ja	nein			8.4 Fenster	1	2	3
Vandalismus								
9. Graffiti	ja	nein						
10. Scratching	ja	nein						
11. Sonstiges*	ja	Nein			* Erläuterung			
12. Sitzmöglichkeiten	intakt	be- schädigt	nicht nutzbar					
13. Fenster / Glas	vorhanden		nicht vor- handen					
wenn vorhanden, dann	intakt	be- schädigt	nicht nutzbar					
wenn „nicht nutzbar“ oder „beschädigt“, Erläuterung								
14. Türen	vorhanden		nicht vor- handen					
wenn vorhanden, dann	intakt	be- schädigt	nicht nutzbar					
wenn „nicht nutzbar“ oder „beschädigt“, Erläuterung								
15. Müll	nicht	ver- einzelt	ver- mehrt					
16. Bauliche Mängel								
15.1 Treppen	a	b	c	d				
15.2 Gebäude	a	b	c	d				
15.3 Bahnsteig	a	b	c	d				
15.4 Pfeiler	a	b	c	d				
15.5 Wartehäuschen	a	b	c	d				
15.6 Sonstiges*	a	b	c	D	* Erläuterung:			
17. Öffentlicher Alkoholkonsum	beobachtet		nicht beo- bachtet					



wenn beobachtet, dann...	männlich	weiblich			
geschätztes Alter					
Klientel					
Wirkung auf eigenes Sicherheitsgefühl	1	2	3		
18. Belästigung	beobachtet		nicht beobachtet		
19. Obdachlose	vorhanden		nicht vorhanden		
wenn vorhanden, dann...	einzeln		in Gruppen		
20. Besondere Auffälligkeiten / Sonstiges					

## Kriminalgeographischer Raum

1. Erscheinungsbild der Umgebung:

---

---

---

---

---

2. Baulicher Zustand der Umgebung:

---

---

---

---

---

3. Personengruppen / Passanten (Geschäftsinhaber u.a.):

---

---

---

---

---

4. Verkehrsanbindung (Busse, Tram, U-Bahn, Taxi):

---

---

---

---

---

5. Gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser :

---

---

---

---

---

6. Leerstand:

---

---

---

---

---

Abbildung 27: Der Bewertungsbogen

## Legende

Damit alle Projektmitglieder auf ihren zugewiesenen Bahnhöfen die gleichen Bewertungen geben können, haben wir zu dem vorab gezeigten Bewertungsbogen eine Legende erstellt. So ist sichergestellt, dass alle das Selbe Grundverständnis von den zu beobachtenden Gegebenheiten haben. Die Legende sieht wie folgt aus:

<b>Bahnhofsklassifizierung im Bezug auf „Sicherheit“</b>	<b>Bahnhofsklassifizierung im Bezug auf „Sauberkeit“</b>
<b>Klasse 1:</b> Sehr gute Beleuchtung Bahnhofsgebäude (und Treppen) Bahnsteige Übersichtlichkeit Bahnhofsgebäude Sehr gute Überwachung Technik Personal	<b>Klassen 1:</b> sehr gepflegtes Erscheinungsbild (sehr sauber & frei von Vandalismus) sehr gute Instandhaltung - Treppen / Übergänge - Bahnsteige - Gleisbett - Bahnhofsgebäude
<b>Klassen 2:</b> befriedigende Beleuchtung Bahnhofsgebäude (und Treppen) Bahnsteige befriedigende Übersichtlichkeit Bahnhofsgebäude befriedigende Überwachung Technik Personal	<b>Klasse 2:</b> Überwiegend gepflegtes Erscheinungsbild (überwiegend sauber & kaum Vandalismus) gute Instandhaltung - Treppen / Übergänge - Bahnsteige - Gleisbett - Bahnhofsgebäude
<b>Klassen 3:</b> Unzureichende / mangelnde Beleuchtung Bahnhofsgebäude Bahnsteige Überwiegende Übersichtlichkeit Bahnhofsgebäude	

<p>mangelnde Überwachung</p> <p style="padding-left: 40px;">Technik Personal</p> <p><b>Intakt:</b> -vollständig nutzbar (ohne Einschränkungen)</p> <p><b>Beschädigt:</b> -Vandalismus vorhanden -Grundfunktion noch vorhanden</p> <p><b>Nicht nutzbar:</b> -Grundfunktion nicht vorhanden</p> <p><b>8.1.1</b> Beschreibung der sichtbaren Umgebung des Bahnhofs</p> <p><b>Vereinzelt:</b> -teilweise vorhanden (nicht auffällig)</p> <p><b>Ver mehrt:</b> -auf den ersten Blick erkennbar (störend)</p> <p><b>a)</b> -marode Wände</p> <p><b>b)</b> -fehlender / bröckelnder Putz</p> <p><b>c)</b> -morsches Holz</p> <p><b>d)</b> -Risse</p> <p><b>Belästigung:</b></p> <p>-Eingriff in privaten „Sicherheitsbereich“</p> <p>-betteln (kein Zeitungsverkäufer)</p> <p>-unangenehmes Ansprechen</p> <p>19: 1 – gar nicht 2 – einigermaßen 3 – sehr</p>	<p><b>Klasse 3:</b></p> <p>kein gepflegtes Erscheinungsbild (verunreinigt &amp; großflächige Spuren von Vandalismus)</p> <p>mangelnde Instandhaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Treppen / Übergänge</li> <li>- Bahnsteige</li> <li>- Gleisbett</li> <li>- Bahnhofsgebäude</li> </ul>
--	--

Abbildung 26: Legende zum Bewertungsbogen

## **Bahnhof Friedrichstraße**

Die Besichtigung des Bahnhofs Friedrichstraße ergab sich aus folgenden EDK-Werten<sup>35</sup>:

- Personenbezogene Delikte: 27
- Eigentumsdelikte: 9
- Sachbeschädigung: 22
- Hausfriedensbruch: 1
- Hausrechtsverstöße: 22
- Alkoholkonsum: 6

Die Besichtigung des Mischbahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind 4 Aus- und Eingänge sowie eine Rückzugsmöglichkeit (besetztes Abfertigungshäuschen) vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Sehr viele Geschäfte tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus wie Graffiti und Scratching waren sehr vereinzelt vorhanden und hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war nicht vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde beobachtet und hatte jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist sehr gut, d.h. der Bahnhof ist sehr sauber und gepflegt sowie sehr gut instandgehalten.

---

<sup>35</sup> alle nachfolgenden EDK-Werte beziehen sich auf das Jahr 2008

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das Erscheinungsbild der Umgebung muss auf 2 Seiten des Bahnhofs differenziert betrachtet werden. Auf der einen Seite befindet sich eine Großbaustelle, auf der anderen seriös wirkende Geschäfts und Regierungsgebäude, sowie teure Wohnhäuser, Lokale, Bars und Cafés.
2. Der bauliche Zustand der Gebäude ist sehr gut. Allerdings der von den noch zu bauenden auf der Baustelle nicht.
3. Es befinden sich sehr viele Personen in der Umgebung, welche sämtliche Personengruppen umfassen (vom Tourist bis hin zu Punks).
4. Es sind Bus, Tram, U-Bahn und Taxis vorhanden.
5. Die Einsicht von der Bahnhofshalle aus ist durch das Bahnhofsgebäude stark eingeschränkt und nur vereinzelt durch Fenster sichtbar.
6. Es ist kein Leerstand zu verzeichnen.

## **Bahnhof Hermannstraße**

Die Besichtigung des Bahnhofs Hermannstraße ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 6
- Eigentumsdelikte: 1
- Sachbeschädigung: 36
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 4
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war befriedigend.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind 3 Aus- und Eingänge sowie eine Rückzugsmöglichkeit (besetztes Abfertigungshäuschen) vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Es sind keine Geschäfte vorhanden.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig teilweise einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus wie Graffiti und Scratching waren vorhanden und hatten einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vermehrt vorhanden, was zu einer Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde beobachtet und wirkte sich auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden aus.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: Die Bahngleise gleichen einer Müllhalde

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 3 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist mangelhaft, d.h. der Bahnhof konnte der bzgl. der Sauberkeit noch der Instandhaltung positiv bewertet werden.

## **Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:**

Kriterien:

1. Die Umgebung umfasst mehrere Altbauten und eine Hauptstraße (Blockrandbebauung), um die sich viele Geschäfte, Bistros und Cafés ansiedeln (ähnlich einem Basar). Es befindet sich vereinzelt Müll auf den Straßen der Umgebung.
2. Der bauliche Zustand wies keine sichtbaren Mängel der Altbauten auf.
3. Es waren viele Passanten verschiedener Ethnien zu sehen.
4. Es sind folgende Verkehrsanbindungen vorhanden: U-Bahn, Bus, Taxi.

5. Die Einsicht vom Bahnsteig auf die Umgebung ist eingeschränkt, da der Bahnsteig tiefer liegt als die Straßen der Umgebung.
6. Es ist kein Leerstand zu verzeichnen.



## **Bahnhof Schönhauser Allee**

Die Besichtigung des Bahnhofs Schönhauser Allee ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 6
- Eigentumsdelikte: 1
- Sachbeschädigung: 3
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 1
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Umsteige- und Mischbahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war nicht vorhanden.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist unzureichend.
- Es sind 4 Aus- und Eingänge sowie 1 Rückzugsmöglichkeiten in Form eines besetzten Abfertigungshäuschen vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Es sind keine Geschäfte vorhanden.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig nicht einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus Graffiti waren vorhanden und hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und Belästigungen wurde nicht beobachtet.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: Dadurch, dass der Bahnhof von Wänden umgeben ist und unterhalb des eigentlichen Geschehens sich befindet, ist es dort sehr dunkel.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instandgehalten. *oder*

### **Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:**

Kriterien:

1. Erscheinungsbild der Umgebung: von Graffiti beschmierten Wänden umgeben. Umgebung nicht einzusehen
2. Baulicher Zustand der Umgebung: guter baulicher Zustand
3. Personengruppen / Passanten (Geschäftsinhaber u.a.): alle Schichten vorhanden
4. Verkehrsanbindung (Busse, Tram, U-Bahn, Taxi): S8, S42, S41, S85, U2, Tram M1, Bus N2
5. Gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser : nein gar nicht
6. Leerstand: vorhanden

## Bahnhof Ostkreuz

Die Besichtigung des Bahnhofs Ostkreuz ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 21
- Eigentumsdelikte: 3
- Sachbeschädigung: 19
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 2
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war (sehr gut/ befriedigend/ mangelhaft). Hab keine gesehen!
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist sehr gut.
- Es sind 4 Aus- und Eingänge sowie 3 Rückzugsmöglichkeiten in Form von bestetzten Abfertigungshäuschen und einem Wartehäuschen, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 10 Geschäfte auf dem Bahnsteig tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus Graffiti und Scratchingwaren vorhanden und hatten einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vermehrt vorhanden, was zu einer Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instandgehalten.

### Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

Kriterien:

1. Erscheinungsbild der Umgebung: man kann nicht viel von der Umgebung sehen
2. Baulicher Zustand der Umgebung: guter baulicher Zustand
3. Personengruppen / Passanten (Geschäftsinhaber u.a.): jedes Klientel vorhanden
4. Verkehrsanbindung (Busse, Tram, U-Bahn, Taxi): Taxen, Bus 194, S3, S7, S75, S5, S8, S9, S85, S42, S43
5. Gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser : nein
6. Leerstand: nicht zu erkennen aber alte Brücken

## **Bahnhof Landsberger Allee**

Die Besichtigung des Bahnhofs Landsberger Allee ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 24
- Eigentumsdelikte: 2
- Sachbeschädigung: 5
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 0
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1,5 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden, jedoch auf Grund der vielen Lampen und des gläsernen Dachs vermutlich sehr gut.
- Es sind 3 Aus- und Eingänge sowie insgesamt 7 (inkl. 3 Ein- und Ausgänge) Rückzugsmöglichkeiten (3 besetzte Geschäfte sowie 1 besetztes Abfertigungshäuschen) vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 3 Geschäfte auf dem Bahnsteig tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig größtenteils einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti und Scratching) waren vorhanden, jedoch hatte nur das Graffiti einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde beobachtet, hatte jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das Erscheinungsbild der Umgebung ist geprägt durch das graue, triste Velodrom, welches stark von Graffiti betroffen ist. Die Brücke ist ebenfalls stark durch Graffiti beeinträchtigt. Das Gleisbett ist durch viel Müll verschmutzt. Viele Bäume und Grünflächen vorhanden, hell und insgesamt freundliches Erscheinungsbild.
2. Neues Hotel und neues Center vorhanden. Ein marodes Gebäude auf Seite des Centers vorhanden. Velodrom noch nicht sehr veraltet, jedoch teilweise sehr marode Stellen (Pfeiler).
3. Es befindet sich gemischtes Klientel am Bahnhof. Es sind vereinzelt Bauarbeiter, aber keine Obdachlosen oder Flaschensammler vorhanden. Imbiss, Blumenladen und Kiosk sind jeweils gepflegt.
4. Tram oben auf Brücke vorhanden.
5. Die Straße ist nur anhand der Geräusche und der Brücke zu erahnen, nicht direkt sichtbar.
6. Vermutlich das marode Gebäude auf Seite des Centers ist im Leerstand.

## **Bahnhof Frankfurter Allee**

Die Besichtigung des Bahnhofs Frankfurter Allee ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 3
- Eigentumsdelikte: 2
- Sachbeschädigung: 3
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 0
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1,5 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war befriedigend.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden, jedoch lässt sich vermuten, dass auf Grund des breiten Dachs und einigen verwinkelten Ecken keine gute Beleuchtung vorhanden wäre.
- Es sind 2 Aus- und Eingang sowie insgesamt (inkl. Ein- und Ausgänge) 4 Rückzugsmöglichkeiten (2 Ein- und Ausgänge, 1 besetztes Abfertigungshäuschen sowie 1 besetztes Geschäft) vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 1 Geschäfte auf dem Bahnsteig trägt ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig. Dazu gehört ein Lagerplatz, das Ring Center sowie einige Wohnhäuser.
- Beschädigungen durch Vandalismus in Form von Graffiti waren vorhanden und hatten einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden. Scratching oder andere Dinge waren nicht relevant vorhanden.
- Müll war vermehrt vorhanden, was zu einer Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde nicht beobachtet. Belästigungen wurden in Form von lauter Handymusik und übermäßig lauten Gesprächen unter Gruppen von Jugendlichen beobachtet und wirkten sich auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden aus.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: einige Flaschensammler unterwegs.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2,5 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist mangelhaft, d.h. der Bahnhof konnte weder bzgl. der Sauberkeit noch der Instandhaltung positiv bewertet werden.

Kurze Begründung: Der Bahnhof wirkt meines Erachtens ziemlich vernachlässigt und seit sehr langer Zeit nicht saniert bzw. überhaupt verbessert. Es hat ein dunkles, graues Erscheinungsbild. Müll und Graffiti sind vorhanden. Treppen und deren Wände sind sehr unansehnlich. Bei Dunkelheit würde ich diesen Bahnhof meiden.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das nähere Umfeld des Bahnhofs ist stark von Müll betroffen und sehr unansehnlich. Viele marode und wohl auch verlassene Gebäude von Graffiti betroffen. Einziger Lichtblick ist das moderne Ring Center, welches das Gesamterscheinungsbild deutlich verbessert.
2. Intaktes und modernes Ring Center positiv. Ansonsten viele marode Gebäude und Häuserwände.
3. Gemischte Personengruppen / Passanten vorhanden. Geschäft auf Bahnhof: Imbiss (Wurstverkauf, weibliche Person). Klientel erstreckt sich von Flaschensammlern über Jugendgruppen.
4. Im näheren Umfeld sowohl U-Bahn, Tram und Taxi vorhanden.
5. Ring Center gut einsehbar. Ansonsten meist nur Häuserwände. Demzufolge kaum freier Blick.
6. Marode Gebäude auf Seite des Ring Centers.

## **Nordbahnhof**

Die Besichtigung des Nordbahnhofs ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 4
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 29
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 2
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2-3 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war mangelhaft.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist befriedigend.
- Es sind 4 Aus- und Eingänge sowie Rückzugsmöglichkeiten vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Es gibt im Bahnhof nur ein Geschäft, welches jedoch nicht zum Sicherheitsgefühl des Studierenden beitrug.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig nicht einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti/ Scratching) waren nicht vorhanden und hatten einen positiven Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war nicht vorhanden und hatte einen positiven Einfluss auf das Sicherheitsgefühl.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet und wirkten sich auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden positiv aus.
- Es gab keine weiteren besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen.

Die Sauberkeitsklasse 2 wurde vergeben. Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut Instand gehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Bis auf zwei Großbaustellen unmittelbar vor dem Bahnhof ergibt die Umgebung ein recht positives Erscheinungsbild ab.
2. Der bauliche Zustand ist bis auf die Baustellen ebenfalls als positiv zu bewerten.
3. Im und um den Nordbahnhof halten sich keine spezifischen Personengruppen auf. Von Touristen, Geschäftsleuten, Jugendlichen, Rentnern und Kindern ist alles vertreten
4. Vom Nordbahnhof gibt es eine gute Verkehrsanbindung an andere öffentliche Verkehrsmittel. Es verkehren unmittelbar vor dem Bahnhof die Buslinien 245, 247 sowie der N40 und die Tramlinien 12, M8 und M10
5. Im Inneren des Bahnhofs ist keine Einsicht auf die Straße gegeben, da es sich um einen unterirdischen Bahnhof handelt. Auf den Bahnsteigen sind keine Geschäfte vorhanden. Die Sicht reicht dort nur von Bahnsteig zu Bahnsteig
6. Kein Leerstand vorhanden.



## **Bahnhof Potsdamer Platz**

Die Besichtigung des Bahnhofs Potsdamer Platz ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 0
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 10
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 0
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Misch- und Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnten die Sicherheitsklasse 1 vergeben werden.

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war nicht übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist sehr gut.
- Es sind 9 Aus- und Eingänge sowie Rückzugsmöglichkeiten vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 13 Geschäfte im Bahnhof tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig nicht einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti/ Scratching) waren nicht vorhanden und hatten einen positiven Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war nicht vorhanden
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet und wirkten sich auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden positiv aus.
- Es gibt keine weiteren besondere Auffälligkeiten oder Anmerkungen.

Die Sauberkeitsklasse 1,5 konnte vergeben werden. Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) ist gut bis befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut Instand gehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das Erscheinungsbild der Umgebung des Potsdamer Platzes ist sehr positiv. Öffentliches Leben mit Geschäften und Touristen macht die Umgebung zu einem positiven Erscheinungsbild.
2. Der bauliche Zustand ist, bis auf kleine Schäden, auch als positiv zu bewerten.
3. Die Personengruppen / Passanten im und um den Potsdamer Platz sich überwiegend Geschäftsleute und Touristen.
4. Am Potsdamer Platz ist eine sehr gute Verkehrsanbindung gegeben. Es verkehren unmittelbar vor dem Bahnhof die Buslinien 200, 347, M41, M48, M85 und die Linie N2. Des Weiteren verkehrt die U-Bahnlinie 2. Im Bahnhof besteht die Anbindung an den Regional- und Fernverkehr (Linien RE3, RE4, RE5)
5. Im Inneren des Bahnhofs ist keine Einsicht auf die Straße gegeben, da es sich um einen unterirdischen Bahnhof handelt. Auf den Bahnsteigen sind keine Geschäfte vorhanden. Die Sicht reicht dort nur von Bahnsteig zu Bahnsteig.
6. Kein Leerstand verzeichnet.

## **Bahnhof Ostbahnhof**

Die Besichtigung des Bahnhofs Ostbahnhof ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 63
- Eigentumsdelikte: 20
- Sachbeschädigung: 68
- Hausfriedensbruch: 6
- Hausrechtsverstöße: 86
- Alkoholkonsum: 34

Die Besichtigung des Mischbahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war sehr übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist sehr gut.
- Es sind 3 Aus- und Eingänge sowie 5 Rückzugsmöglichkeiten in Form von Abfertigungshäuschen vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 58 Geschäfte im Bahnhof tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig nicht einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti/ Scratching) waren nicht vorhanden und hatten somit keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war sehr vereinzelt, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde nicht und Belästigungen wurden beobachtet, hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1,5 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) ist sehr gut, d.h. der Bahnhof ist sehr sauber und gepflegt sowie sehr gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Erscheinungsbild der Umgebung: sauber bzw. im Bau
2. Baulicher Zustand der Umgebung: guter baulicher Zustand
3. Personengruppen / Passanten (Geschäftsinhaber u.a.): vom Obdachlosen Zeitungsverkäufer bis zur Mutter von mehreren Kindern über Geschäftsleute bis zu Managern (optisch)
4. Verkehrsanbindung: Busse, Taxi, Parkplätze
5. Gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser :da geschlossener Bahnhof, kein Blick nach außen möglich
6. Leerstand: nicht beobachtet

## **Bahnhof Springpfuhl**

Die Besichtigung des Bahnhofs Springpfuhl ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 6
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 4
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 0
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war mangelhaft.
- Das Bahnhofsgebäude war recht übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden. Die Beleuchtung des Bahnhofs ist befriedigend.
- Es sind 3 Aus- und Eingänge sowie 1 Rückzugsmöglichkeit (Abfertigungshäuschen) vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 4 Geschäfte im Bahnhof und auf dem Bahnsteig tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti/ Scratching) waren vorhanden und hatten einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet und hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und nur teilweise verwittert.

## **Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:**

Kriterien:

1. Erscheinungsbild der Umgebung: Wiesen, Straßen, Baustellen, Häuser
2. Baulicher Zustand der Umgebung: teilweise baufälliger Zustand
3. Personengruppen / Passanten (Geschäftsinhaber u.a.): wenige Menschen, nicht unbedingt vertrauenserweckend
4. Verkehrsanbindung: Busse, Tram, Taxi
5. Gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser: nur teilweise durch Baustellen und Bäume verdeckt.
6. Ein Leerstand war nicht zu erkennen.

## **Bahnhof Hackescher Markt**

Die Besichtigung des Bahnhofs Hackescher Markt ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 6
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 2
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 5
- Alkoholkonsum: 1

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1,5 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war befriedigend.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind 3 Aus- und Eingänge sowie eine Rückzugsmöglichkeit (Abfertigungshäuschen/besetzt) vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Es sind keine Geschäfte vorhanden.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Scratching) waren im vorhanden, hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden hatte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und Belästigungen wurde nicht beobachtet.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: (...)

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1 vergeben werden. Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) ist sehr gut, d.h. der Bahnhof ist sehr sauber und gepflegt sowie sehr gut instandgehalten.

Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

Kriterien:

1. sehr gepflegtes Erscheinungsbild der Umgebung, viele Bars, Restaurants, Cafés, Sitzmöglichkeiten, Bekleidungsgeschäfte, Friseur, Bäcker etc.
2. (sehr) guter baulicher Zustand
3. Die Personengruppen / Passanten (Geschäftsinhaber u.a.) vor Ort sind über 20 Jahre, überwiegend Touristen verschiedener Herkunft
4. Verkehrsanbindung: Bus (N2, N40, N42, N5, N65, N8), Tram (M1, M4, M5, M6), Taxi (kein Taxistand)
5. Vom Bahnsteig guter Einsicht auf Umgebung, Straßen, Häuser, Geschäfte, Restaurants etc.
6. Leerstand wurde nicht bemerkt.

## **Bahnhof Warschauer Straße**

Die Besichtigung des Bahnhofs Warschauer Straße ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 8
- Eigentumsdelikte: 1
- Sachbeschädigung: 21
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 2
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war befriedigend.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind ein Aus- bzw. Eingang und eine Rückzugsmöglichkeit (Abfertigungshäuschen/besetzt) vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 3 Geschäfte auf der Warschauer Brücke, d.h. dem Zugang zum Bahnhof, und 2 Geschäfte auf dem Bahnsteig tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti und Scratching) waren vorhanden hatten einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was zu einer Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde beobachtet. Dies hatte jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: Obdachlose Personen auf der Warschauer Brücke, dem Zugang zum Bahnhof.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Erscheinungsbild der Umgebung zeigt vereinzelt Müll und Baumaßnahmen; Es sind Bäcker, Friseure, An- und Verkauf, Spielcasino, Lebensmittelgeschäfte vorhanden.
2. Baulicher Zustand der Umgebung gestaltet sich rund um die Warschauerstraße und Nebenstraßen durch Baumaßnahmen, z.B. an Häuserfassaden.
3. Es sind alle Altersklassen und Personengruppen, verschiedener Herkunft, z.B. Schüler, Studenten, Arbeiter, Obdachlose, vorzufinden.
4. Verkehrsanbindung: Bus (347, N1), Tram (M10, M13), U- Bahn (U1) und Taxi (kein direkter Taxistand)
5. Gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser vom Bahnsteig aus, aber vor allem von der Brücke guter Überblick auf die Umgebung
6. Leerstand wurde nicht beobachtet.



## **Bahnhof Zoologischer Garten**

Die Besichtigung des Bahnhofs Zoologischer Garten ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 64
- Eigentumsdelikte: 12
- Sachbeschädigung: 17
- Hausfriedensbruch: 3
- Hausrechtsverstöße: 40
- Alkoholkonsum: 15

Die Besichtigung des Misch- und Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war befriedigend.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist befriedigend.
- Es sind 6 Aus- und Eingänge sowie eine Rückzugsmöglichkeiten in Form eines Reisezentrums, das zu diesem Zeitpunkt auch mit Personal besetzt war, vorhanden. Die Ein- und Ausgänge und die Rückzugsmöglichkeit können im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen.
- Ein Geschäft auf dem Bahnsteig und die unzähligen Geschäfte im Bahnhof tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig teilweise einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus wie Graffiti und Scratching waren vorhanden. Im Gegensatz zum Graffiti, hatte Scratching einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum oder Belästigungen wurden nicht beobachtet und hatten damit keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instand gehalten

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Erscheinungsbild der Umgebung stellt sich als sehr belebter Raum (viel Verkehr, viele Menschen) dar. Es ist eine ungemütliche Umgebung, keine Grünflächen, teilweise Müll.
2. Baulicher Zustand der Umgebung hat viele Geschäfte, wirkt ungemütlich, da viel Verkehr, alte Gebäude, aber auch zum Teil neuere, unmittelbar am Bahnhof befindet sich eine große Kreuzung u. Straßen, Bahnbrücke
3. Sehr „durchwachsende“ Personengruppen u.a. viele Touristen. Man findet Geschäftsleute von Fastfood bis Bank.
4. Verkehrsanbindung: Bus, Taxi, U-Bahn, Nah- u. Fernverkehrszüge
5. Teilweise gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser, da durch den vielen Verkehr und die Menschen die Umgebung nur mäßig einsehbar ist, auch bedingt durch den anliegenden Busbahnhof.
6. Kein Leerstand vorhanden.

## **Bahnhof Südkreuz**

Die Besichtigung des Bahnhofs Südkreuz ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 3
- Eigentumsdelikte: 7
- Sachbeschädigung: 33
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 1
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Misch- und Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war befriedigend.
- Das Bahnhofsgebäude war sehr übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind 4 Aus- und Eingänge sowie eine Rückzugsmöglichkeiten in Form eines Reisezentrums, das zu diesem Zeitpunkt auch mit Personal besetzt war, vorhanden. Die Ein- und Ausgänge und die Rückzugsmöglichkeit können im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen.
- Die 3 Geschäfte auf dem Bahnsteig und die unzähligen Geschäfte im Bahnhof tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus wie Graffiti oder Scratching waren nicht vorhanden und hatten demnach keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war nicht vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum oder Belästigungen wurden nicht beobachtet und hatten damit keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist sehr gut, d.h. der Bahnhof Südkreuz ist sehr sauber und gepflegt sowie sehr gut instand gehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das Erscheinungsbild der Umgebung ist überwiegend sauber, vereinzelt Müll, teilweise Grünfläche. Sonst ist es ein übersichtlicher Busbahnhof.
2. Die Beobachtung des baulichen Zustands der Umgebung zeigt ein Bahnhofsgebäude im neusten Zustand. Die Umgebungsgebäude sind unterschiedlich, aber nicht unbedingt unangenehm, relativ gut erhalten.
3. Unterschiedlicher Personenkreis, viele Anwohner/Umsteiger, sehr wenige Touristen
4. Verkehrsanbindung: Bus, Taxi, Züge
5. Man hat eine gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser. Das Bahnhofsgebäude ist sehr groß. Der Busbahnhof und die Umgebung sind gut einsehbar.
6. Es konnte kein Leerstand beobachtet werden.

## **Bahnhof Hauptbahnhof**

Die Besichtigung des Bahnhofs Hauptbahnhof ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 45
- Eigentumsdelikte: 25
- Sachbeschädigung: 32
- Hausfriedensbruch: 32
- Hausrechtsverstöße: 84
- Alkoholkonsum: 36

Die Besichtigung des größten Kreuzbahnhofs Europas ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war sehr übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist gut. Es sind 2 Haupteingänge und 2 Nebeneingänge, der Hauptbahnhof bietet den Kunden der BahnCard 1.Klasse in der DB Lounge eine Rückzugsmöglichkeit. Die Lounge ist während der gesamten Öffnungszeiten mit mindestens einem Mitarbeiter der DB Station& Service besetzt.
- Es befinden sich 80 Geschäfte im Bahnhof, diese tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig sehr gut einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti/ Scratching) waren nicht vorhanden und hatten somit keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war bis auf eins, zwei Ausnahmen nicht vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde vereinzelt in den Geschäften bzw. Lokalen beobachtet und hatte jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: Fast zu jeder Tageszeit hohes Reiseaufkommen. Während des Rundgangs wurde kein DB Sicherheit Personal aufgefunden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist sehr gut, d.h. der Bahnhof ist sehr sauber und gepflegt (bis auf vereinzelte Orte wie Treppen und Bahnsteige) sowie sehr gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Der Hauptbahnhof befindet sich in unmittelbarer Nähe zum Regierungsviertel, das sich südlich des Bahnhofs befindet. Allgemein ist zuzusagen, dass die Umgebung des Bahnhofs einen ziemlich sicheren und sauberen Eindruck macht.
2. Man kann sagen guter bis sehr guter baulicher Zustand der Umgebung. Wie schon erwähnt befindet sich das Regierungsviertel in der Nähe des Bahnhofs. Außerdem ist das Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Stadtentwicklung in unmittelbarer Nähe zum Bahnhof.
3. Es sind Personengruppen jeder Schicht auf dem Bahnhof zu beobachten. Kein bestimmter Klientel. Es konnten keine bzw. nahezu keine Obdachlose oder ähnliches auf dem Bahngelände gesichtet werden. Allerdings gab es viele Touristen bzw. Reisende.
4. Sehr gute Anbindung durch die BVG und der hohen Taxen am und um den Bahnhof. Buslinien: M41, M85, TXL, 120, 123, 147,240,245,N20,N40 U-Bahnlinie U55 im Bau fast fertig gestellt. Straßenbahnnetz wird Anfang 2011 zum HBF erfolgen.
5. Aufgrund der Glaskonstruktion des Bahnhofes sehr gute Einsicht und Überblick auf Straßen.
6. Keinen Leerstand zu sehen.

## **Bahnhof Savignyplatz**

Die Besichtigung des Bahnhofs Savignyplatz ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 0
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 1
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 2
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 2 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war befriedigend.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist gut.
- Es sind 2 Aus- und Eingänge vorhanden, auf dem Bahnsteig befinden sich keine Rückzugsmöglichkeiten die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 3 Geschäfte im Bahnhof tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen. Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti/ Scratching) waren vorhanden hatten aber keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt auf den Treppen sowie im Eingangsbereich des Bahnhofs vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde nicht festgestellt. Belästigungen wurde beobachtet und wirkten sich auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden nervend aus, da ich selbst nach „einer Kippe gefragt wurde“, dies hatte jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: DB SOS und INFO Säule ist Außer Betrieb!

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2,5 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber, an manchen Stellen wurde vereinzelt Müll festgestellt. Bei diesem Bahnhof handelt es sich um einen älteren S-Bahnhof was man anhand der Gebäude bzw. des Zustands der Gebäude schnell feststellen konnte.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Der Bahnhof befindet zwischen den Stationen Zoologischer Garten und Wilmerdorfer Straße, an Orten wo sehr viel Passanten bzw. Reisende verkehren. S-Bhf. Savignyplatz und direkte Umgebung wirken ruhig und relativ sicher. Geringes Reiseaufkommen auf dem Bahnhof wird mehr durchfahren als ein- und ausgestiegen.
2. Guter baulicher Zustand der Umgebung, dicht bebaut und überwiegend restaurierte bzw. sanierte Altbauten.
3. Viele Menschen am Bahnhof bzw. in den direkt am Bahnhof befindlichen Cafés und Restaurants zu sehen. Überwiegend ‚gutbetuchtes Klientel‘, da der Mietpreis in dieser Umgebung sehr hoch ist.
4. Verkehrsanbindung: außer der S-Bahnlinien S5, S7,S9, sind Taxen vorhanden und die Buslinie M49.
5. Aufgrund der Hausmauern die den Bahnsteig bzw. Bahnhof von beiden Seiten umgeben ist nicht viel zu sehen, bis auf einige Bereiche der Straße sowie einem Spielplatz in unmittelbarer Nähe zum Bahnhof.
6. Bis auf ein leeres Geschäftsobjekt wurde kein weiterer Leerstand beobachtet.



## Bahnhof Alexanderplatz

Die Besichtigung des Bahnhofs Alexanderplatz ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 31
- Eigentumsdelikte: 5
- Sachbeschädigung: 19
- Hausfriedensbruch: 1
- Hausrechtsverstöße: 25
- Alkoholkonsum: 4

Die Besichtigung des Misch- und Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist sehr gut.
- Es sind 7 Aus- und Eingänge vorhanden.
- 47 Geschäfte im Bahnhof tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus waren kaum vorhanden und hatten keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet und wirkten sich auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden nicht aus.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: sehr viele Touristen auf dem Bahnhof.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1,5 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist sehr gut, d.h. der Bahnhof ist sehr sauber und gepflegt sowie sehr gut instandgehalten.

### Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

Kriterien:

1. Die Umgebung zeichnet sich durch einen belebten Platz aus. verschiedenen Menschen treffen aufeinander, offener Platz mit vielen Einkaufs- und Freizeitmöglichkeiten (Kino, Bars, Shopping Center)
2. Der bauliche Zustand ist sehr gut, der Bahnhof wird sauber und neu, es sind keine baulichen Mängel vorhanden
3. Alle Personengruppen, viel die zum Shoppen oder Sightseeing da sind (Touristen)
4. alle Verkehrsanbindungen vorhanden (U-Bahn, Taxen, Busse, Tram)
5. Es ist ein guter Einblick auf die Straßen, Häuser und Geschäfte vorhanden.
6. In der Bahnhofshalle ist kein Leerstand vorhanden, nur ein Geschäft war nicht belegt.

## Bahnhof Treptower Park

Die Besichtigung des Bahnhofs Treptower Park ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 7
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 2
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 1
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind 4 Aus- und Eingänge sowie 2 Abfertigungshäuschen vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- 3 Geschäfte im Bahnhof tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus waren vereinzelt vorhanden, hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war nicht vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum wurde beobachtet, hatte jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: es sind sehr viele Fahrräder vor dem Bahnhof abgestellt, das Klientel sind vorwiegend Berufstätige.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1,5 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs ist befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes

Kriterien:

1. Angenehme, gepflegte Erscheinung durch umliegenden Park und Sauberkeit
2. Vorwiegend guter Zustand, keine größeren Mängel sichtbar
3. Sehr gemischtes Klientel: Jugendliche, Studenten, Arbeiter
4. Busse und Taxen
5. Gute Einsicht, weil offener Bahnhof
6. Vorhanden, aber nicht sehr viel, da auch nicht so viele Geschäfte und Räume vorhanden sind

## **Bahnhof Greifswalder Straße**

Die Besichtigung des Bahnhofs Greifswalder Straße ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 11
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 9
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 3
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des reinen S-Bahnhofs/Durchgangsbahnhof ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1,5 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war sehr übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind 2 Aus- und Eingänge sowie ein Abfertigungshäuschen, welches besetzt und einsehbar gewesen ist, vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Ein kleiner Imbiss befindet sich auf dem Bahnsteig. Im Bahnhofsgebäude selbst befindet sich ein Bäcker, ein Blumenladen, ein Presse-/Buchladen sowie ein China Imbiss. Diese tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen. Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus (Graffiti) sind vorhanden gewesen, hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll ist vereinzelt vorhanden gewesen, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet, hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: vermehrt festgetretenes Kaugummi.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1,5 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) ist sehr gut, d.h. der Bahnhof ist sehr sauber und gepflegt sowie sehr gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das Erscheinungsbild der Umgebung wirkt leicht verwahrlost/heruntergekommen, jedoch nicht beängstigend.
2. Auch der bauliche Zustand lässt „etwas zu wünschen übrig“. Durch die umliegenden Plattenbauten, wird der heruntergekommene bauliche Zustand der Umgebung unterstrichen.
3. Hier spiegelt sich das ganzheitliche Berliner Stadtbild wieder → gemischtes Klientel (von Jung bis Alt), lediglich ein weiblicher Punk mit Hund
4. Verkehrsanbindung (Busse, Tram, U-Bahn, Taxi): M4, N54, Taxi, Park & Ride.
5. Gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser : Eine gute Einsehbarkeit, ist trotz dem heruntergekommenen Eindruck der Umgebung gegeben
6. Ein Bahnhofsgeschäft hat sich zur begutachteten Zeit im Leerstand befunden.

## **Bahnhof Gesundbrunnen**

Die Besichtigung des Bahnhofs Gesundbrunnen ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 5
- Eigentumsdelikte: 1
- Sachbeschädigung: 27
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 0
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Misch- und Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1,5 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung ist sehr gut gewesen.
- Das Bahnhofsgebäude war sehr übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden.
- Es sind 2 Aus- und Eingänge sowie 2 Abfertigungshäuser, welche einsehbar, jedoch nicht besetzt gewesen sind, vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig nicht einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus sind nicht vorhanden gewesen,
- Es befinden sich zwei Tchibo-Stände auf den Bahnsteigen, welche ebenso zum Sicherheitsgefühl beitragen, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.  
hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll ist vereinzelt vorhanden gewesen, was jedoch zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet und hatten keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Weitere besondere Auffälligkeiten/ Anmerkungen: Fahrradabstellplatz, Toilette auf Bahnhofsvorplatz, DB Servicepersonal + BPOL Vorort gewesen

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 1,5 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) ist sehr gut, d.h. der Bahnhof ist sehr sauber und gepflegt sowie sehr gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das Erscheinungsbild der Umgebung ist in einem allgemein sauberen Zustand und löst keinerlei Angstgefühle aus.
2. Die Umgebung ist in einem guten baulichen Zustand.
3. Auf und um den Bahnhof spiegelt sich das allgemein bekannte Berliner Stadtbild, verschiedener Kulturen, unterschiedliche Altersklassen usw. und somit ein gemischtes Klientel.
4. Verkehrsanbindung (Busse, Tram, U-Bahn, Taxi): U8, 247 und N8, RE 3, RES, Taxi (Badstr.), S1/S2/S25/S41/S42
5. Der Bahnhof ist übersichtlich und hell gestaltet und bietet demzufolge tagsüber eine gute Einsehbarkeit.
6. Leerstand war nicht vorhanden.

## **Bahnhof Westkreuz**

Die Besichtigung des Bahnhofs Westkreuz ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 8
- Eigentumsdelikte: 1
- Sachbeschädigung: 15
- Hausfriedensbruch: 6
- Hausrechtsverstöße: -
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Umsteigebahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 1,5 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war sehr gut.
- Das Bahnhofsgebäude war überwiegend übersichtlich.
- Die Beleuchtung des Bahnhofs ist befriedigend.
- Es ist ein Aus- bzw. Eingänge sowie ein besetztes Abfertigungshäuschen als Rückzugsmöglichkeiten vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Drei Geschäfte auf dem Bahnsteig tragen ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig zum Teil einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus, genauer Graffiti, war vorhanden und hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und wurde beobachtet, wobei dieser von einem jungen Herrn (ca. 20 -25 Jahre) vollzogen wurde, jedoch hatte dies keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs (siehe Vorlage Bewertungsbogen) befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Erscheinungsbild der Umgebung bietet den Blick auf das ICC-Messegelände, Autobahnnahe, keine Wohnhäuser in näherer Umgebung, angrenzende Kleingartenkolonie, Gewerbegebietscharakter (Autowerkstätten etc.)
2. Der bauliche Zustand der Umgebung ist (sehr) gute und hat Gewerbegebietscharakter.
3. Personengruppen / Passanten (Geschäftsinhaber u.a.):  
Keine Besonderheiten/Auffälligkeiten
4. Verkehrsanbindung (Busse, Tram, U-Bahn, Taxi): Bus 104/N42
5. Das Gebiet ist sehr übersichtlich, da eine geringe Besiedlung des Raumes besteht.
6. Leerstand ist nicht vorhanden.



## **Bahnhof Yorkstraße**

Die Besichtigung des Bahnhofs Yorkstraße ergab sich aus folgenden EDK-Werten:

- Personenbezogene Delikte: 0
- Eigentumsdelikte: 0
- Sachbeschädigung: 2
- Hausfriedensbruch: 0
- Hausrechtsverstöße: 0
- Alkoholkonsum: 0

Die Besichtigung des Mischbahnhofs ergab folgende Ergebnisse:

Insgesamt konnte die Sicherheitsklasse 3 vergeben werden:

- Die Videoüberwachung war mangelhaft
- Das Bahnhofsgebäude war nicht übersichtlich.
- Die Beleuchtung konnte auf Grund der Tageszeit nicht eingeschätzt werden
- Es sind vier Aus- und Eingänge sowie ein besetztes Abfertigungshäuschen als Rückzugsmöglichkeiten vorhanden, die im Sinne von Fluchtmöglichkeiten zum Sicherheitsgefühl beitragen können.
- Ein Geschäft auf dem Bahnsteig trägt ebenso zum Sicherheitsgefühl bei, da Fahrgäste das Gefühl haben, dass ihnen Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen.
- Die Umgebung des Bahnhofs ist vom Bahnsteig einsehbar.
- Beschädigungen durch Vandalismus, genauer Graffiti und Scratching, waren vorhanden und hatten einen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Müll war vereinzelt vorhanden, was zu keiner Beeinträchtigung des Sicherheitsgefühls führte.
- Öffentlicher Alkoholkonsum und/ oder Belästigungen wurde nicht beobachtet und wirkten sich auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden aus/ hatten jedoch keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl des Studierenden.
- Weitere besondere Auffälligkeiten umfassten zum einen die besondere bauliche Situation des Bahnhofs. Die zwei Bahngleise, die den Zugverkehr am Bahnhof Yorkstraße bedienen, liegen ca. 250m entfernt. Dadurch entsteht beim Fahrgast eher das Gefühl eines vereinsamten Durchgangsbahnhofs als das eines gut besuchten Umsteigebahnhofs, was sich negativ auf das subjektive Sicherheitsempfinden auswirken könnte.
- Zum anderen ist der Uringeruch an den Ein- und Ausgängen des Bahnhofs Yorkstraße sehr markant, was das Gefühl von Sauberkeit und Sicherheit am Bahnhof stark beeinträchtigen kann.

Insgesamt konnte die Sauberkeitsklasse 2 vergeben werden.

Das Erscheinungsbild des Bahnhofs befriedigend, d.h. der Bahnhof ist überwiegend sauber und gepflegt sowie gut instandgehalten.

## Bewertung des kriminalgeografischen Raumes:

### Kriterien:

1. Das Erscheinungsbild der Umgebung weist Wohnhäuser, Restaurants, Imbisse (Döner etc.), Friedhof und Spielplätze auf. Es ist eine sehr belebte Gegend, direkt an der Hauptstraße, daher sehr befahren.
2. sehr guter baulicher Zustand: Keine Besonderheiten feststellbar
3. Zu dieser Tageszeit waren viele Frauen, Kinder und Jugendliche mit Migrationshintergrund vor Ort.
4. Verkehrsanbindung (Busse, Tram, U-Bahn, Taxi): U7
5. Es war eine gute Einsicht / Überblick auf Straßen, Geschäfte und Häuser vorhanden
6. Leerstand ist nicht vorhanden.

## Impressum

Herausgeber

Dekan Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement

ISBN

978-3-940056-53-5

Auflage

50

Druck

HWR Berlin

Berlin September 2009

[www.hwr-berlin.de](http://www.hwr-berlin.de)

## Impressum

Herausgeber  
Dekan Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement

ISBN  
978-3-940056-53-5

Auflage  
55

Druck  
HWR Berlin

Berlin September 2009