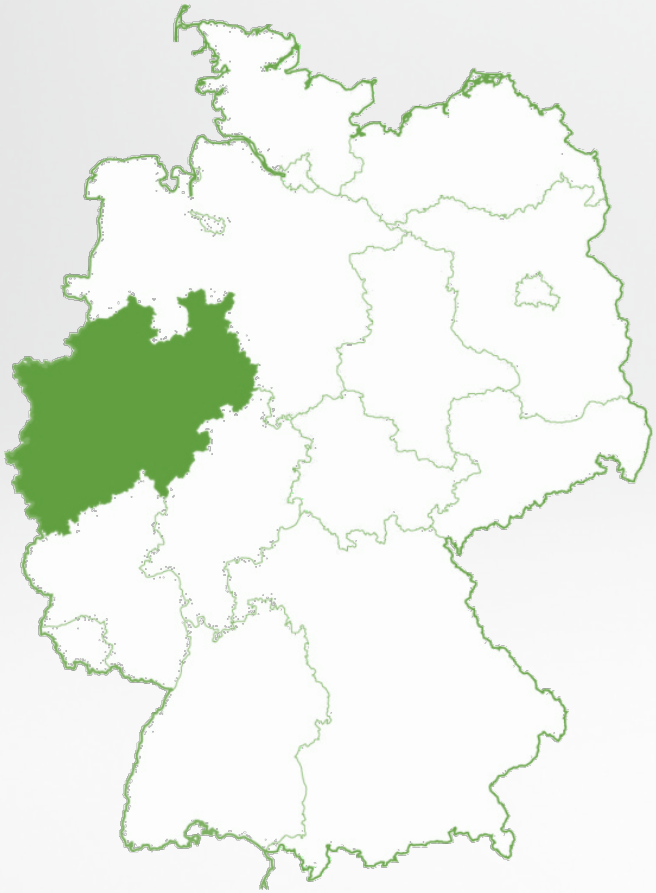
Erfassung der subjektiven und objektiven Sicherheit im öffentlichen Personenverkehr durch eine Datenbank beim VRR

VRR AöR
Service&Sicherheit
Thomas Kersten

Struktur und Aufbau

Deutschland – NRW – VRR

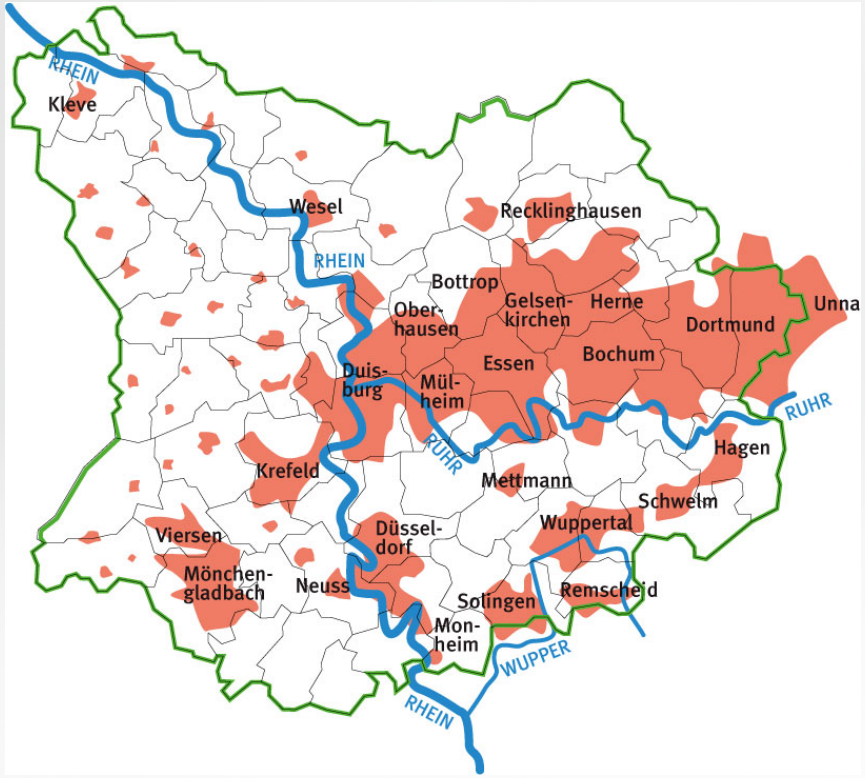


ÖPNV-Landschaft NRW

- Umstrukturierung 2008
- Drei Kooperationsräume für SPNV (VRR, NWL, NVR)
- Drei „klassische“ Verbünde (VRR, VRS, AVV)
- ansonsten Tarifgemeinschaften
- Gemeinsamer Tarif von VRR und VGN seit Januar 2012

Struktur

Nach Fahrten der größte deutsche Verkehrsverbund



- Polyzentrischer Ballungsraum
- 7,8 Millionen Einwohner
- 19 Städte und 7 Kreise

- 32 kommunale Verkehrsunternehmen
- 5 Eisenbahnverkehrsunternehmen

- Über 1,1 Milliarde Fahrgäste pro Jahr
- Über 3 Millionen Fahrgäste am Tag
- Über 1 Milliarde Euro Fahrgeldeinnahmen im Jahr

Infrastruktur und Verkehrsleistung

	Gesamt	ÖSPV	SPNV
Verkehrslinien	972	921	51
Streckennetz	12.148 km	9.900 km	2.248 km
Haltestellen	13.516	13.220	296
Bus- / Zugkilometer	235.189.000	189.599.000	45.590.000

Verkehrsunternehmen im VRR

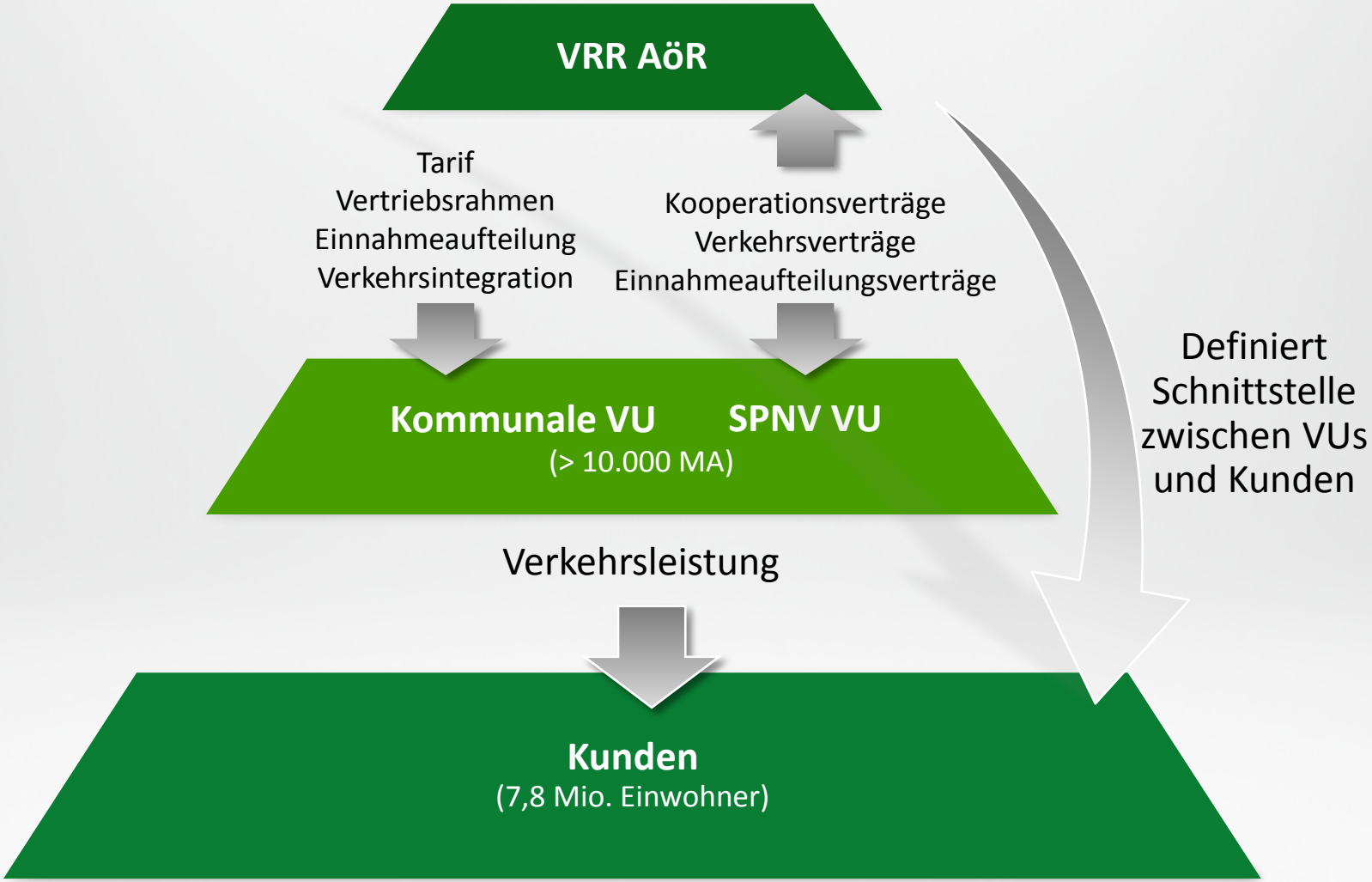
32 Kommunale Unternehmen

5 Private Eisenbahnverkehrsunternehmen

Gremien im VRR

Konzessionierte Unternehmen im Verbund (KVIV)	VRR AöR	ZV VRR und ZV NVN
Gesellschafterversammlung	Verwaltungsrat	Verbandsversammlungen
Arbeitskreise	Präsidium	Fraktionen
	Ausschüsse	Arbeitskreise
	Unternehmensbeirat	
Operative Ebene (Verkehrsunternehmen)	**Management-Ebene (VRR)**	**Politische Ebene (Städte und Kreise)**

Gremien im VRR



Über 30 Jahre Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Unternehmensverbund (1980)	▪ Bildung von Tarifverbünden ▪ Kooperation von Unternehmen ▪ Betriebliche Optimierung
Aufgabenträgerverbund (1996)	▪ Umsetzung der Regionalisierung ▪ Neue Organisations- und Finanzierungssysteme ▪ Modernisierung und Neuaufbau von Infrastruktur ▪ Wettbewerb
Mobilitätsverbund (heute)	▪ Weiterentw. von Strukturen und Finanzierung ▪ Integrierte Mobilitätskonzepte ▪ Abbau von Zugangsbarrieren ▪ Innovative Vertriebs- und Informationssysteme

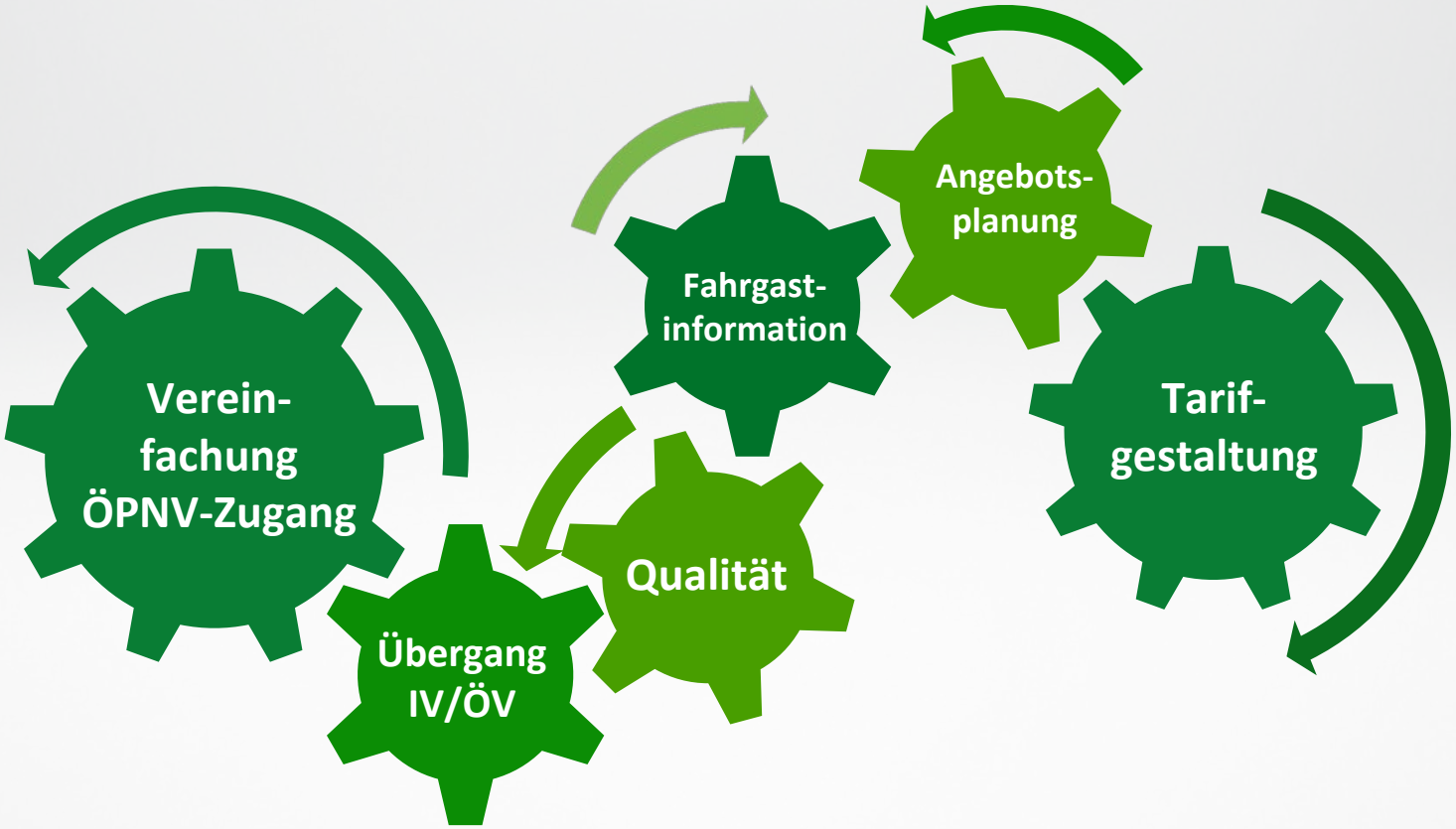
YoungTicketPLUS
SchokoTick
icket1000
Ticket2000
BÄRENT
Für
BUSSE & BAHNEN NRW
VRR

Aufgaben

Aufgaben

… laut Satzung der VRR AöR:

*„ Der VRR sorgt für die **Mobilität der Bürger** durch eine **integrierte Verkehrsgestaltung** des ÖV sowie durch **Vernetzung und Integration der Verkehrssysteme und der Verkehrsträger** “*



Aufgaben

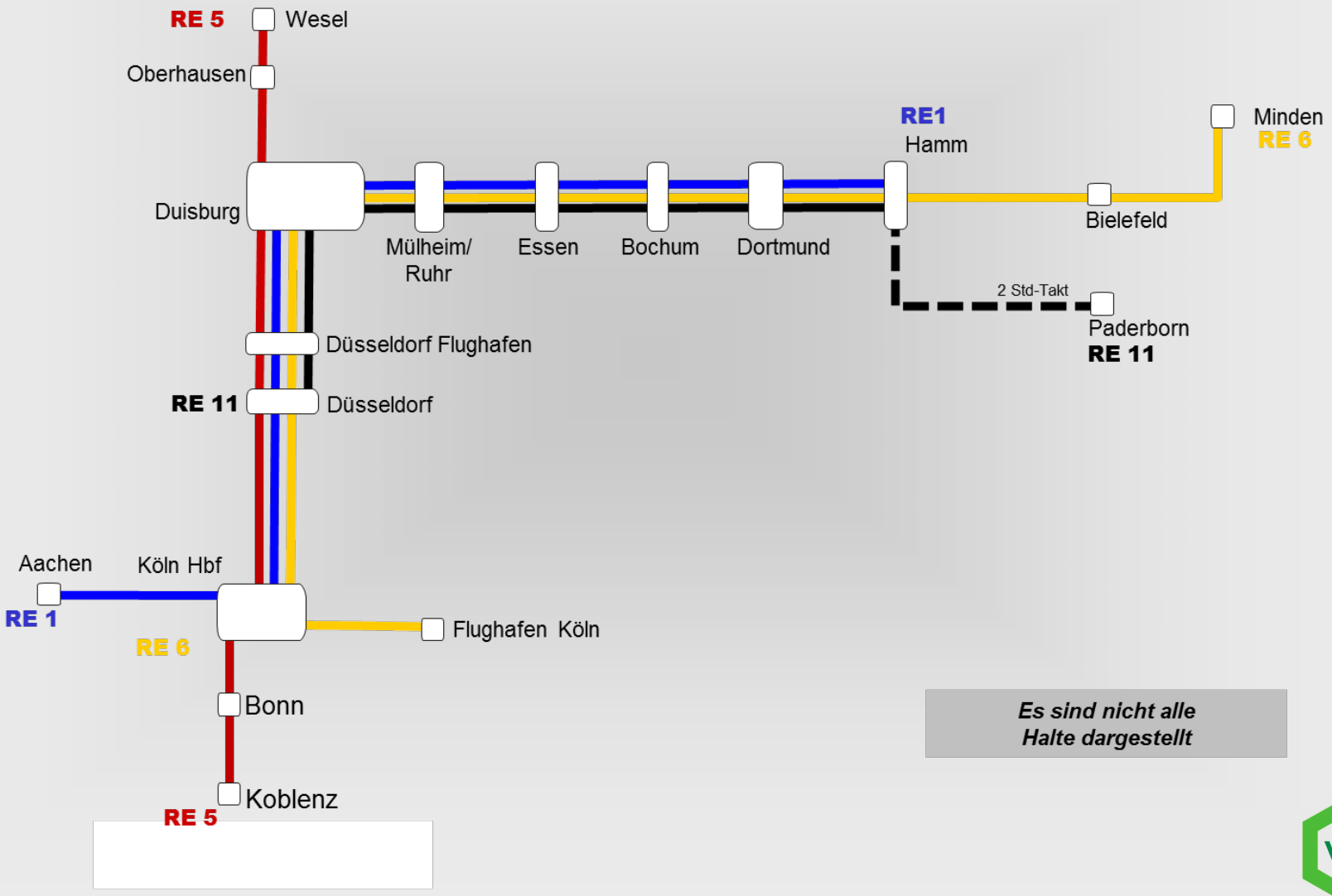
Der Verbundgedanke

Rhein Ruhr Express

RRX

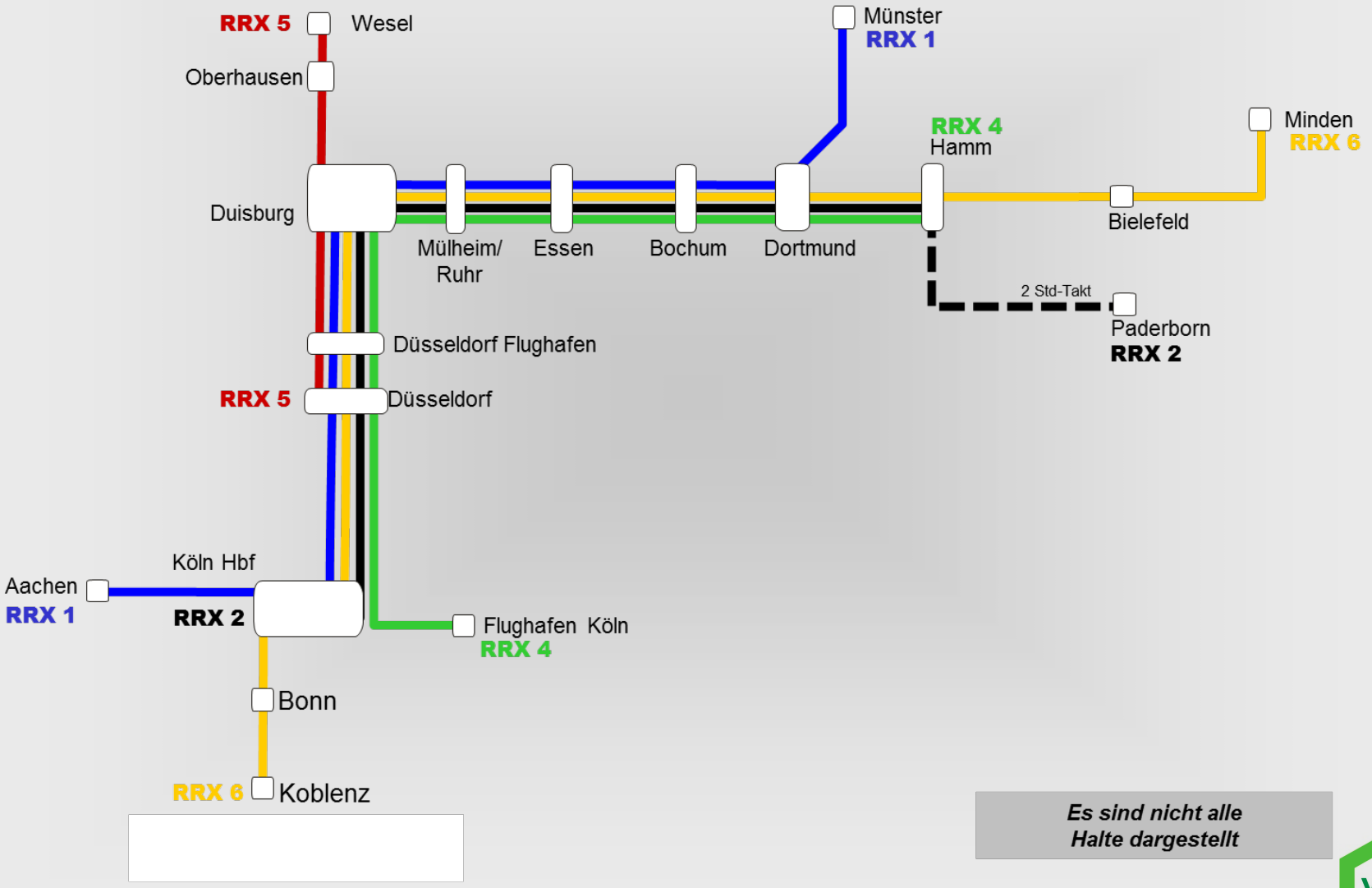
- Bedeutendstes Bahnprojekt in NRW mit Infrastrukturausbau und optimiertem Betriebs- und Fahrzeugkonzept
- RRX als Premiumprodukt des SPNV vorgesehen
- Ausbau der Strecke Köln – Düsseldorf – Essen – Dortmund
- Optimiertes Betriebskonzept mit 15-Minuten-Takt des RRX sowie dichtem Fernverkehrsangebot
- erhöhte Fahrzeuganforderungen gegenüber dem Status-Quo
- Umsetzung der Infrastrukturmaßnahmen voraussichtlich 2025 – 2030
- Fahrzeuge der Ausschreibungsnetze RE1 / RE11 und RE5 / RE6 sollen Anforderungen ab 12/2016 erfüllen
- Stufenweise Umsetzung auch für die Bereiche Fahrzeuge und Betrieb

Heute: RE1, RE11, RE5 und RE6



Es sind nicht alle Halte dargestellt

Morgen: RRX



Es sind nicht alle Halte dargestellt

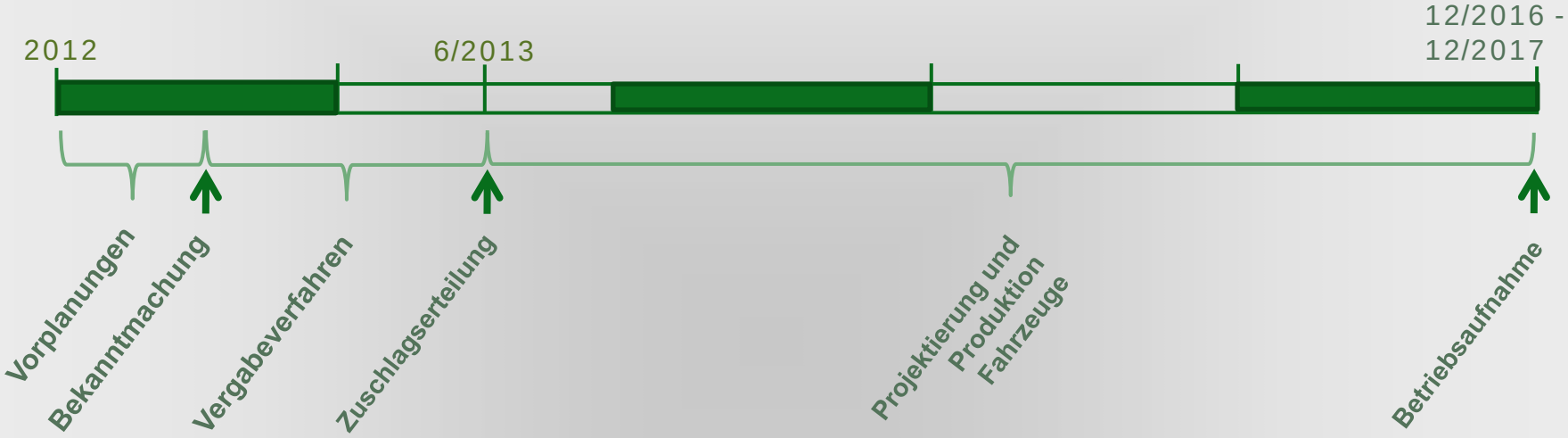
RRX-Fahrzeugbedarf

Linie 2016 – 20XX		Fahrzeuganzahl*	Betriebsaufnahme
Teilnetz RE1 / RE11	RE1 (Aachen – Essen – Hamm)	14	12/2016
	RE11 (Düsseldorf – Essen – Hamm – Paderborn (alle 2 Std.))	9	
Teilnetz RE5 / RE6	RE5 (Koblenz – Düsseldorf – Wesel)	12	12/2017
	RE6 (Minden – Düsseldorf – Bypass – Köln Hbf – CDG)	18	
		53	

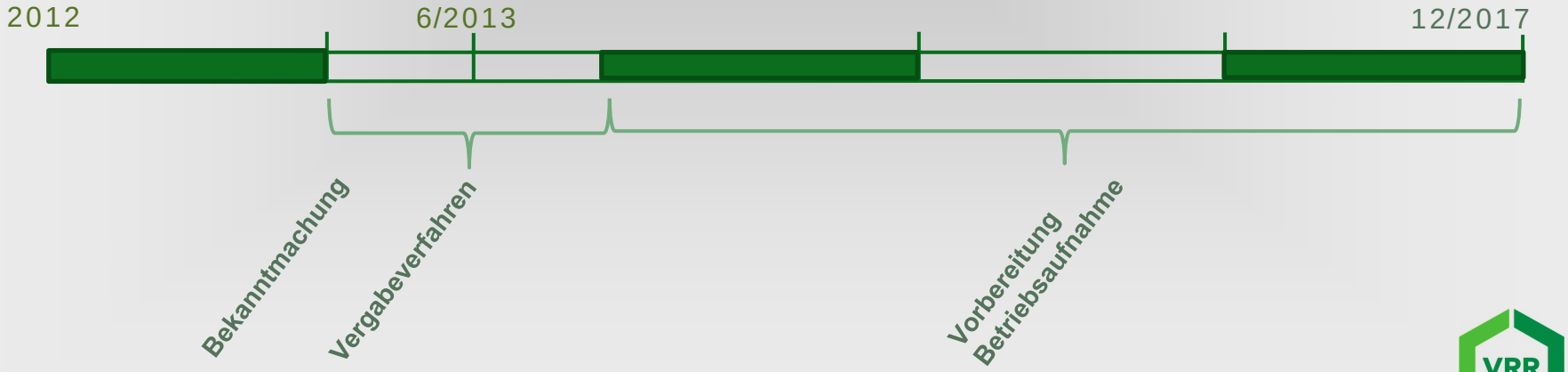
*** Noch keine Wartungs- und Betriebsreserve berücksichtigt**

Zeitplan Herstellerausschreibung 2016

Ausschreibung Fahrzeuge



Ausschreibung Betrieb



Das Finanzierungsmodell

Trennung: Beschaffung Fahrzeuge — ZV schreibt Rahmenvertrag für die Fahrzeuge aus **von** Vergabe Verkehrsleistungen — AT schreibt Verkehrsleistungen aus

damit: **zwei getrennte Vergabeverfahren,**

zeitlich überlappend

Hersteller

– stellt Fahrzeuge dem ZV oder dem Fahrzeug-Bereitsteller zur Verfügung

Garantiert

- dauerhafte Verfügbarkeit für den täglichen Betrieb des EVU für 25 Jahre mit Verlängerungsoption
  - Instandhaltung
  - Wartung
  - Reparatur
  - Reinigung

– ZV finanziert

EVU

– pachtet die Fahrzeuge vom ZV mit verschiedenen Laufzeiten (z.B. 12 + 13, evtl. + X oder 10 + 15 Jahre + X)

– erbringt Verkehrsleistungen

– AT gibt Nutzung der Fahrzeuge im Verkehrsvertrag mit EVU vor

ZeRP

Zentralstelle für regionales Sicherheitsmanagement und Prävention

ZeRP-Netzwerk seit 1998

Zweck von ZeRP

Zusammenarbeit der Verantwortlichen für öffentliche Sicherheit/Ordnung mit dem Ziel, der Verbesserung der objektiven und subjektiven Sicherheit der Fahrgäste.

Bestandteile von ZeRP

Regelmäßiger Austausch lokaler und regionaler Informationen und Erfahrungen

Erfassung, Aufbereitung und Austausch von Sicherheitsereignis- und Risikostrukturdaten für die Erstellung von Lagebildern

Schaffung von Grundlagen für die Erarbeitung und Umsetzung von Präventionsstrategien und Einsatzkonzeptionen

Instrument von ZeRP

Gemeinsam entwickelte und genutzte Ereignis-Datenbank zur Erstellung lokaler

- **Linienschwerpunkte**
- **Haltestellenbrennpunkte**

VRR

Die ZeRP-Datenbank ist:

- ***webbasiert***,
  kann daher mit jedem gängigen Internet-Browser bedient werden
- ***anonym***,
  es werden keine personenspezifischen Daten gespeichert
- ***mandantenfähig***,
  d. h. jede lokale Ordnungspartnerschaft kann nur den Bereich erfassen und auswerten für den Sie eingetragen ist
- ***kostenlos,***
  für Kooperationspartner ZeRP

Zur Zeit sind **28 Organisationen** mit insgesamt 117 Berechtigten bei der Datenbank angemeldet.

Die ZeRP-Datenbank ist dynamisch und wächst:

1999:	**Inbetriebnahme und Installation von Einzelsystemen bei den zuständigen Partnern**
2005:	**Umbau zu einer webbasierten Lösung**
2008:	**Erweiterung um eine gesonderte Erfassung und Darstellung für Graffiti-Ereignissen**
2008:	**Georefenzierte Darstellungen von Haltestellen-schwerpunkten und Ereignissen**
2008:	**Einführung einer Business-Intelligence Lösung zur intuitiven Auswertung und georeferenzierten Darstellung (neue Kartenlizens, zurzeit Umstellung auf OSM)**
2013	**Einbindung der DSW21 Leitstelle zur Übertragung der Meldungen über eine standardisierte Schnittstelle**
2014	**Einführung eines Online Formulars zur Erfassung Vor-Ort durch Sicherheits- und Servicepersonal**

Die Erfassung

Die ZeRP-Datenbank erfasst:

- Ereignisse im Umfeld des ÖPV, die gegen die objektive und subjektive Sicherheit verstoßen
- Zur Zeit werden 34 Einzelereignisse in der Datenbank festgehalten

Die Ereignisse nach Kategorien im Einzelnen:

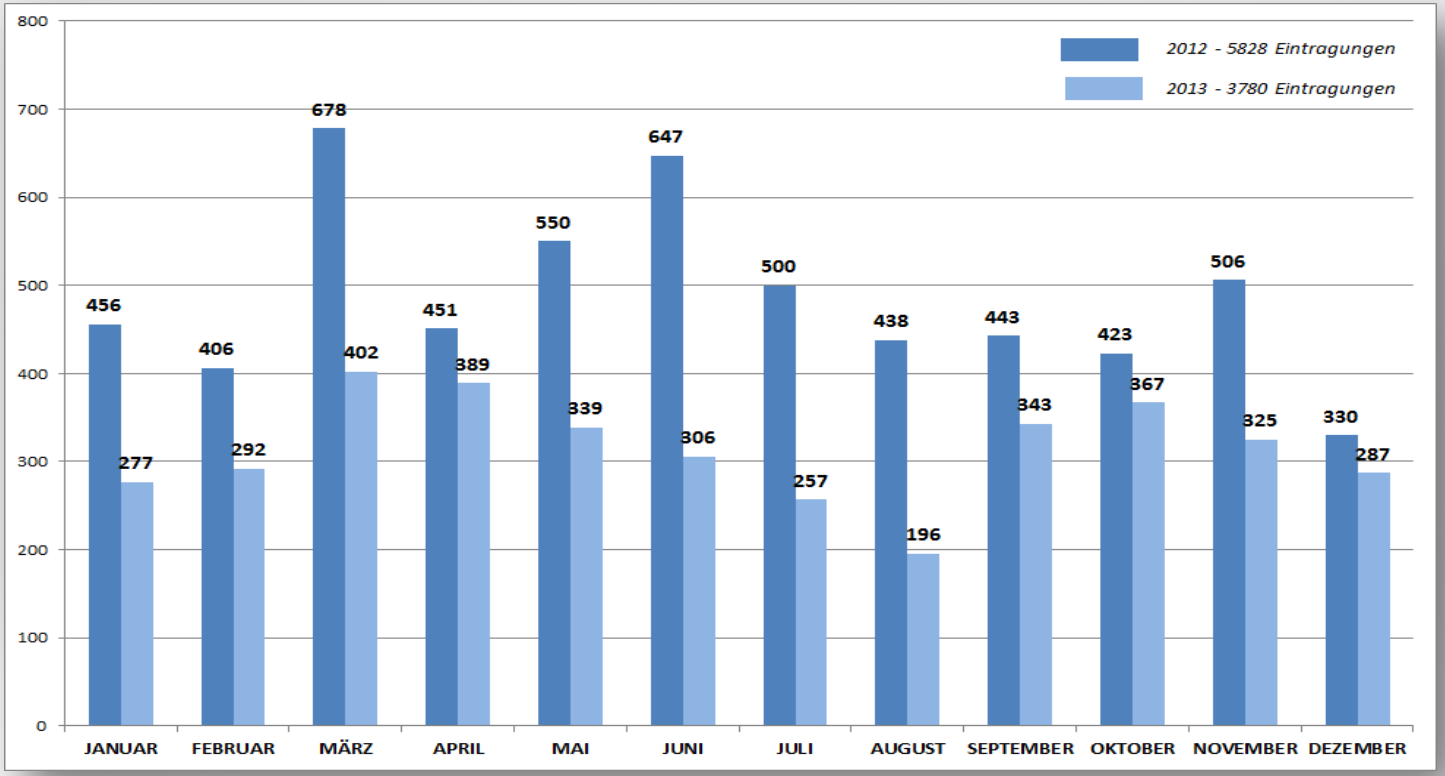
<u>Schwerwiegendes Ereignis:</u>
Bedrohung, Körperverletzung, Raub, Sexualdelikt

<u>Aktive Belästigung:</u>
Aggressives Betteln, Belästigung durch alkoholisierte Personen und Drogenabhängige, Beleidigungen, Beschimpfungen, körperliches Angehen, Rauchen, sexuelle Belästigung

<u>Passive Belästigung:</u>
Anwesenheit alkoholisierter Personen/Drogenabhängiger, Anwesenheit bedrohlich wirkender Personen, provozierendes Verhalten

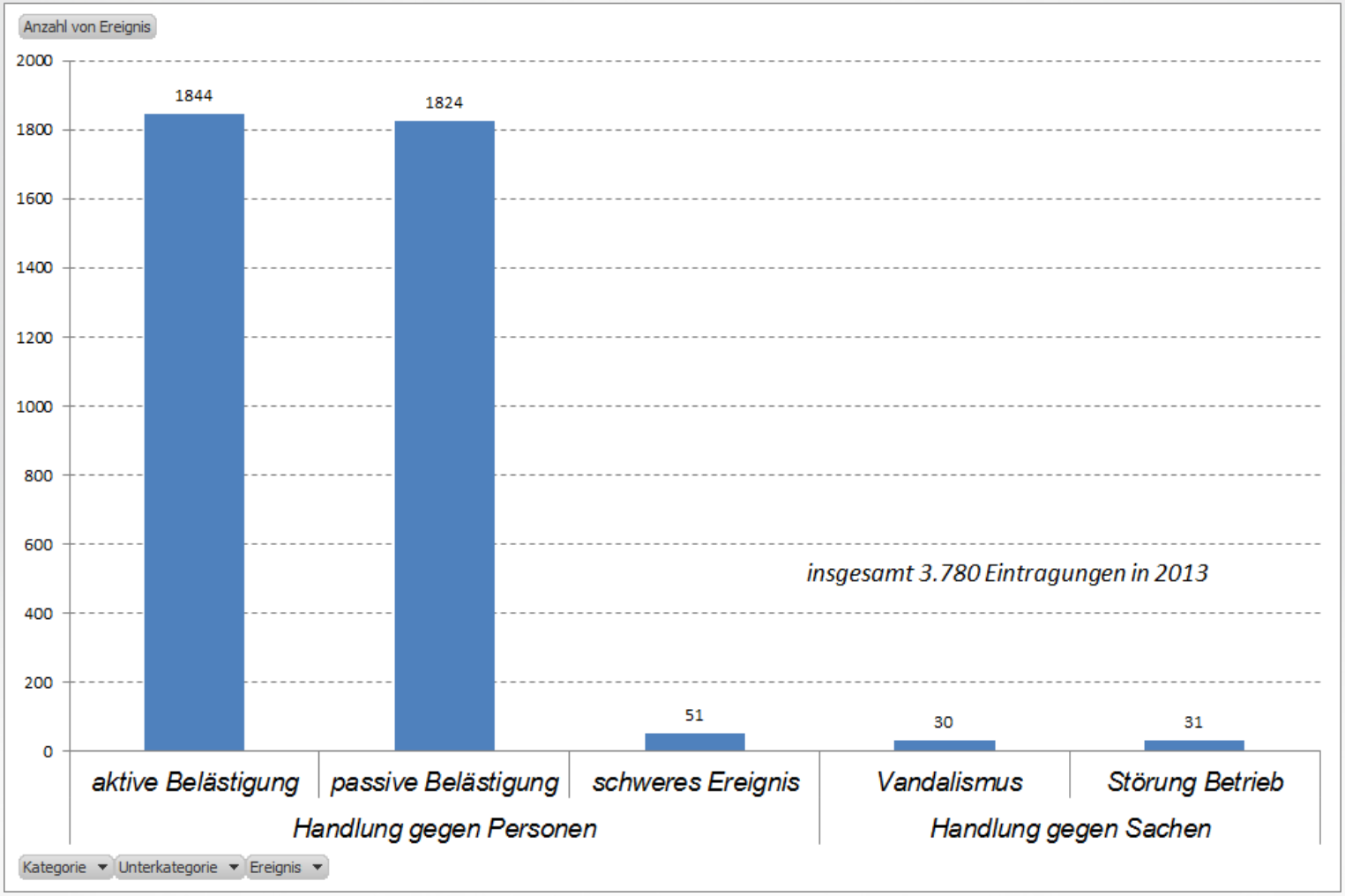
<u>Beschädigungen/Vandalismus:</u>
Angriffe auf Fahrzeuge und Einrichtungen, Verunreinigungen und Beschädigungen von Fahr-zeugen, Graffiti/Schmierereien, Verunreinigung, Zerkratzen oder Verätzen von Scheiben

Die Auswertung:



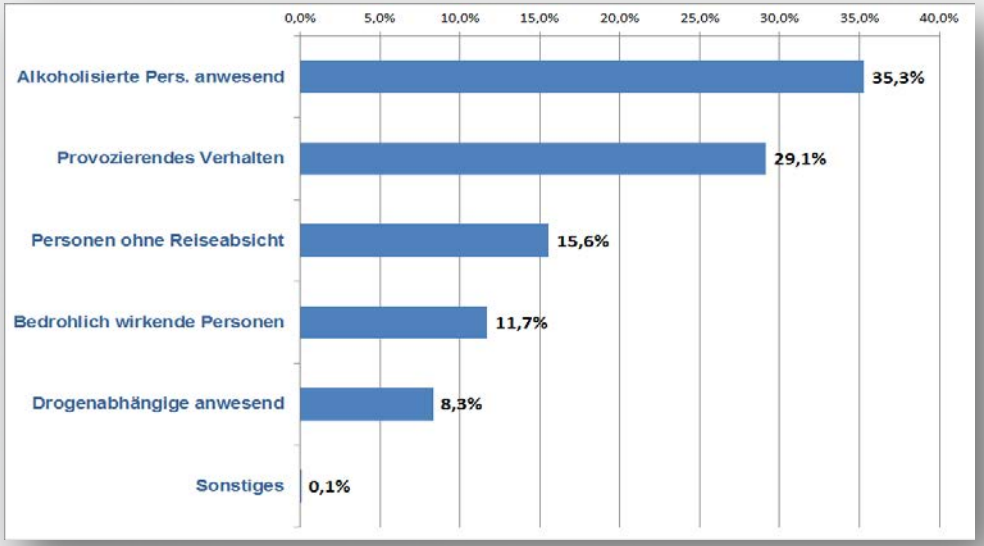
Entwicklung der Eintragungen 2012 und 2013 auf S-Bahnen im Verbundgebiet VRR

Die Auswertung:

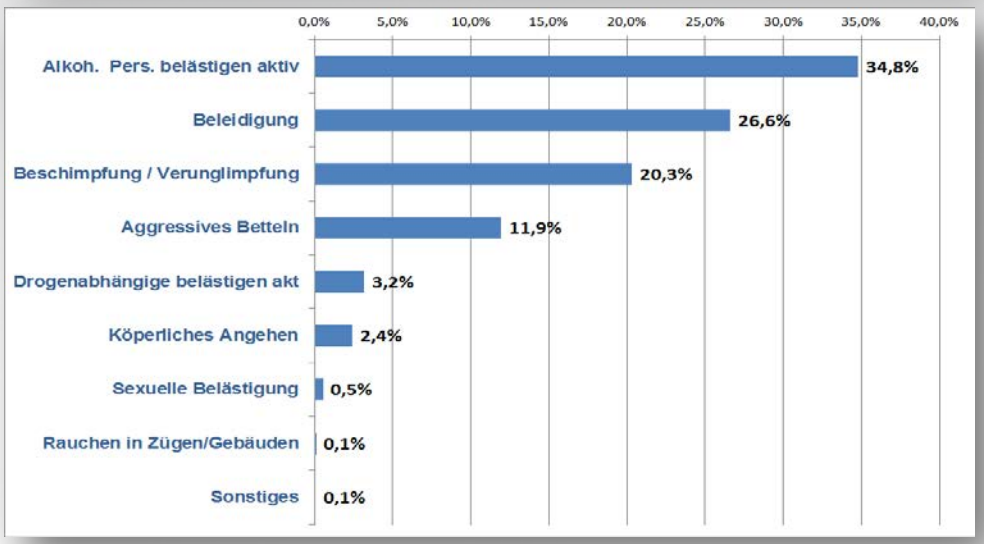


Verteilung auf Kategorien und Unterkategorien in 2013 (S-Bahn)

Die Auswertung:

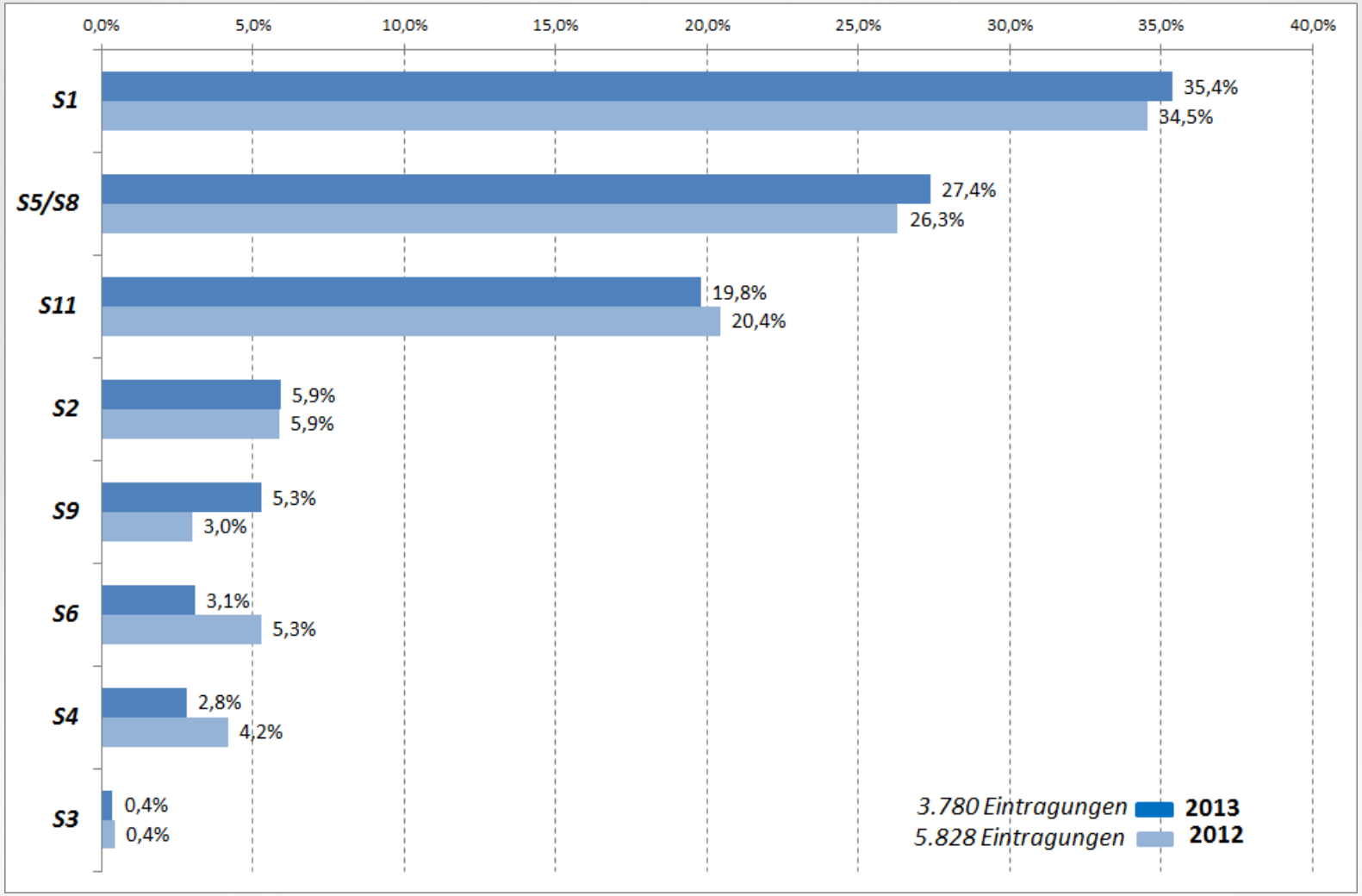


Verteilung in der Kategorie Passive Belästigung S-Bahn 2013

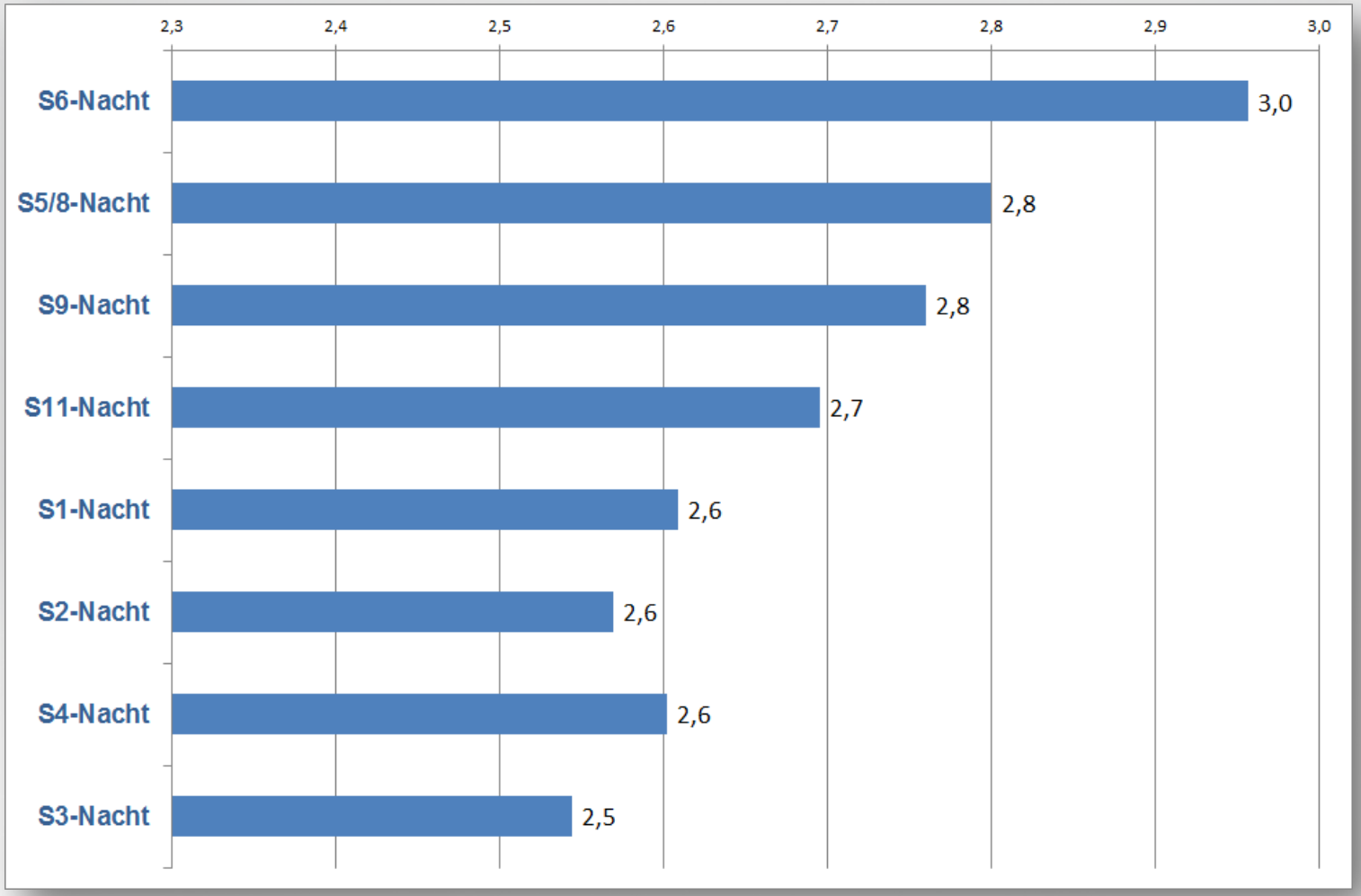


Verteilung in der Kategorie Aktive Belästigung S-Bahn 2013

S-Bahn Linien im Vergleich (2013):



Subjektive Sicherheit aus Kundensicht:



Kundenzufriedenheitsmessung (Schulnotenbewertung) 2013 auf S-Bahnen

Die Bewertung und Auswirkung:

Der Grund für die schlechte Benotung in der Kundenzufriedenheit auf der S6 ist auf den ersten Blick nicht ersichtlich, zumal es hier eine 100%ige Bestreifung gegeben hat. Es ist deshalb anzunehmen, dass in der Befragung die große Unzufriedenheit bei der Pünktlichkeit auch auf die Sicherheit übertragen wurde.
Die Unzufriedenheit der Kunden auf der S 5/8 und der S 9 wird im Jahr 2014 bei der Planung der Sicherheitsleistungen mit berücksichtigt. Es wird eine verstärkte Bestreifung umgesetzt und die Profitester werden in 2014 das Verhalten der Mitarbeiter auf diesen Linien besonders beachten.
Erfreulich ist die Bewertung der S 1. Trotz der hohen Anzahl an erfassten Vorfällen bewerten die Kunden diese Linie mit der Note 2,6 als relativ sicher. Hier zeigt sich, dass Sicherheitspersonal dem Kunden durch ein angemessenes Verhalten und mittels der Durchsetzung des Hausrechtes ein sichereres und zufriedenes Gefühl bei der Benutzung der S-Bahnen gibt.
ZeRP Lagebericht 2013

Auswirkungen und Massnahmen:

• S-Bahnlinie S9 - 2009:
Auf Veranlassung des VRR wird die Bundespolizeiinspektion Düsseldorf aktiv. Eine Woche Einsatz von 4 Bundespolizisten auf der S6. Hintergrund: Ungewöhnliche Zunahme von Vorfällen auf der Linie innerhalb eines Monats. Sicherheitspersonal meldet Zusammenstöße von Rechtsradikalen und Fahrgästen aus dem Osteuropäischen Raum (Asylunterkunft) besonders im Bereich Velbert. Nach der Aktion sind keine nennenswerten Vorfälle mehr zu verzeichnen.

• Bahnlinie RE16 (Ruhr-Sieg Netz) 2010:
Abellio weist über die ZeRP Datenbank nach, dass durch vermehrte Übergriffe auf einer Linie im Bereich Sauerland das Sicherheits- und Servicepersonal angegriffen wird. Nach Rücksprache mit dem AT (NWL) und der Bundespolizei wird eine gemeinsame Aktion mit der Bundespolizei-inspektion Dortmund über eine Woche durchgeführt. Nach der Aktion sind keine nennenswerten Vorfälle mehr zu verzeichnen.

• S-Bahn Linien VRR
Ständiges Nachsteuern der Bestreifungsqoute auf den S-Bahnlinien durch Qualitätsgespräche, Auswertung der ZeRP-Datenbank, Kundenzufriedenheitsmessung, Rückmeldungen des Personals

Fazit:

- **In der heterogenen und dynamischen Landschaft des ÖPV ist es schwer kontinuierliche Daten zu aggregieren, um daraus Prognosen abzuleiten.**

- **Es ist aber wichtig, trotzdem Daten zu erfassen. Handlungen und Massnahmen sollten auf einer Grundlage basieren, die nachvollziehbar ist. Handlungsdruck kann nur auf Grundlage von Auswertungen entstehen.**

- **Durch Erfassen subjektiver Sicherheitsereignisse wird auch ein Teil der Wirklichkeit abgebildet -> Wie ergeht es dem Service- und Sicherheitspersonal Vor-Ort?**

- **Die Auswertung und das daraus resultierende Feedback ist wichtig für das Service- und Sicherheitspersonal.**

- **Datenbanken sollten als Grundlage für gemeinsames Handeln dienen. Sie sind Mittel zum Zweck, aber kein Allheilmittel. Eine Erhöhung der Sicherheit kann nur durch Kooperation und gemeinsames Handeln erreicht werden (Netzwerk - Clusterbildung)!**

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie noch Fragen?