

15. Oktober 2009

Aktionsplan für Sauberkeit und Sicherheit wird fortgesetzt

Mehr KVB-Präsenz in Fahrzeugen und an Haltestellen

Die Aktionen der KVB für mehr Sicherheit und Sauberkeit in den letzten Jahren haben bei den Kunden ein eindeutiges Echo gefunden: Die Fahrgäste in Köln begrüßen die Anstrengungen für mehr Sauberkeit, und ebenso begrüßt wird die personelle Präsenz von KVB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern in den U-Bahnstationen und als Zugbegleiter in den Zügen. Dies belegen Umfragen, Kontakte aus dem KVB-Kundendialog und die Auswertungen des Kundenbarometers, das von der KVB kontinuierlich erhoben wird. Gezeigt hat sich dabei allerdings auch, dass die Kunden vor allem in den Abend- und Nachtstunden noch mehr Begleitung durch KVB-Mitarbeiter und durch Polizeikräfte wünschen, um sich sicherer zu fühlen. Der Bereich Fahrgastservice der KVB hat daher ein angepasstes Konzept entwickelt, um durch vermehrte personelle Präsenz das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu erhöhen und auch weiterhin die fortgesetzten Anstrengungen der Sauberkeitsoffensive zu unterstützen.

Die wesentlichen Merkmale der weiterentwickelten Konzeption:

- Die Begleitung der Fahrten in den Zügen wird künftig linienbezogen eingesetzt; das bedeutet, dass für eine vorgegebene Zeit KVB- und Sicherheitsmitarbeiter auf einer Linie auf einem bestimmten Streckenabschnitt ständig präsent sind. Die „sichtbare Präsenz“ in den Fahrzeugen wird dadurch deutlich verstärkt.
- Um die Unterstützung der KVB-Sicherheitsteams durch Hundeführer mit Diensthunden verstärken zu können, werden zwei neue Fahrzeuge angeschafft, die über entsprechende abgeriegelte Hundeplätze im hinteren Innenraum verfügen.
- Auch über Tag werden ggf. Hundeführer eingesetzt, um die Bahnstationsmanager der KVB an belasteten Standorten oder in kritischen Situationen zu unterstützen.
- KVB-Mitarbeiter aus dem Bereich Fahrgastsicherheit werden zu bestimmten Zeiten an besonders belasteten Haltestellen präsent sein, um z.B. den Schülerverkehr zu beaufsichtigen oder die Nachtabfahrten zu begleiten.

Beispiel: Nach Schulschluss wird ein Mitarbeiter an der Haltestelle „Melaten“ für ca. eine Stunde eingesetzt, um einen reibungslosen und ungefährdeten Fahrgastwechsel zu gewährleisten. Auch bei den Nachtfahrten im Rahmen des Rendezvous-Systems, z.B. am Neumarkt, werden begleitende Mitarbeiter eingesetzt.

- Die Bestreifung von Endhaltestellen durch KVB-Teams wird verstärkt. Auch nach den Nachtfahrten finden regelmäßige Bestreifungen statt, so dass jede Endhaltestelle jede Nacht mindestens einmal aufgesucht und kontrolliert werden kann.
- In regelmäßigen Abständen werden Teams der KVB speziell beauftragt, im Rahmen der Sauberkeitsoffensive sowohl in den Fahrzeugen als auch an den Haltestellen auf Fahrgäste zuzugehen, die sich nicht an die Regeln halten. In den Abendstunden an Wochenenden werden solche Teams verstärkt eingesetzt.
- Zu den ständigen Aufgaben der Bahnhofsmanager oder der Bahnbegleitungen gehört die Fortführung der Sauberkeitsoffensive. Durch die sichtbare Präsenz der speziellen Teams soll der Druck auf Einhaltung der Sauberkeitsregeln (Verzehrverbot, Rauchverbot) verstärkt werden.

Kunden erwarten ordentliches Umfeld

Bei Vorfällen im Bereich des Nahverkehrs ist die Medienwirkung überaus groß – bundesweite Berichterstattungen in der letzten Zeit belegen dies. Als ein Bestandteil des öffentlichen Raumes nimmt der Nahverkehr mit Blick auf kriminelle Übergriffe jedoch keine Spitzenstellung ein, im Gegenteil: In der Statistik der Straftaten nimmt der Nahverkehrsbereich mit einem Anteil in der Größenordnung von 1,5 bis 1,8 Prozent einen eher unauffälligen Platz ein. Dennoch wird das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste erheblich beeinträchtigt, nicht nur durch die Berichterstattung in den Medien:

Vandalismusschäden, Unsauberkeit, Vernachlässigung, Defekte bei den Einrichtungen oder unzureichende Beleuchtung führen dazu, dass Fahrgäste sich in einer solchen Umgebung unwohl fühlen – der Schritt bis zu einer konkret empfundenen Unsicherheit oder Gefährdung ist nur kurz. Die KVB unternimmt daher erhebliche Anstrengungen, um für ein ordentliches Umfeld zu sorgen.

Der allgemeine Sauberkeitszustand der Fahrzeuge und Haltestellen, vor allem der U-Bahnstationen, hat sich in den letzten zwei Jahren durch die Sauberheitskampagne der KVB wesentlich verbessert. Die KVB setzt hier weiter erhebliche Mittel ein, z.B. durch die unmittelbare Entfernung von Graffiti an den Wänden von U-Bahnstationen. Auch die Fahrzeuge werden einer ständigen Kontrolle unterzogen, wobei auch nach neuen Wegen gesucht wird: Sowohl für die Innenräume als auch für die äußerlichen Lackflächen sind Antigrffiti-Folien in

der Erprobung. Folien für die Glasscheiben zur Kaschierung der Scratching-Spuren sind ebenfalls in der Erprobung. Im laufenden Jahr werden alle Deckenlampen in den Fahrgastinnenräumen einer besonderen Reinigung unterzogen, ebenso die Fußböden, die sogar viermal grundgereinigt wurden. Außenreinigung und Innenreinigung werden intensiviert, auch die Beklebung in den Fahrgastinnenräumen wird kontrolliert, ggf. erneuert oder entfernt.

Kundenbarometer zeigt positive Entwicklung

Die umfangreichen Maßnahmen der vergangenen Jahre – insbesondere mit dem neuen Sicherheitskonzept ab November 2004 – spiegeln sich wider in den positiven Ergebnissen des Kundenbarometers. Die Werte im ersten Halbjahr 2009 haben sich noch weiter verbessert. Lag der Zufriedenheitswert im Jahre 2002 in Bezug auf die Sicherheit im Fahrzeug tagsüber bei 2,88, so verbesserte er sich in 2008 auf 2,64 und im ersten Halbjahr 2009 auf 2,55, in Bezug auf die Sicherheit im Fahrzeug abends von 3,63 auf 3,29 im Jahr 2008 und nunmehr auf 3,20 im ersten Halbjahr 2009.

Die Werte für das Sicherheitsgefühl an Stationen tagsüber haben sich von 2,98 in 2002 auf 2,69 in 2008 und nunmehr auf 2,64 im ersten Halbjahr 2009 verbessert, die Werte für das Sicherheitsgefühl an Stationen abends von 3,76 auf 3,48 und nunmehr im ersten Halbjahr 2009 auf 3,4. Im Rahmen der Fahrgastbefragung zur Ordnungspartnerschaft haben die Fahrgäste deutlich gemacht, dass sie eine Präsenz von KVB-Mitarbeitern und Polizeibeamten in Anlagen und Fahrzeugen für wünschenswert halten, damit sie sich insbesondere in Abend- und Nachtstunden sicherer fühlen.

Ordnungspartnerschaft als wichtige Komponente

Bis zu 100-mal im Jahr begleitet die Kölner Polizei schwerpunktmäßige Fahrausweiskontrollen der KVB und zeigt durch ihre Präsenz die gemeinsamen Zielsetzungen im Rahmen der Ordnungspartnerschaft. Mehrmals im Monat werden die Teams der KVB bei der Fahrtbegleitung in den Zügen personell durch die Polizei unterstützt und verstärkt. Ordnungspartnerschaft heißt aber noch mehr: Kooperationen bestehen auch mit dem Ordnungsamt der Stadt Köln, mit dem Sozialamt und mit dem Gesundheitsamt – dem Umstand Rechnung tragend, dass der Nahverkehr Teil des öffentlichen Raumes ist und die Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortungen damit nicht am Beginn einer Rolltreppe enden.

Sicherheit für die Fahrgäste:

Personelle Präsenz und technische Verfügbarkeit

Die Vorhaltung technischer Einsatzmittel für Notrufe oder Kontakte bei der KVB ist in hoher Dichte vorhanden: Auf jedem Bahnsteig in der U-Bahn ist eine Notruf-Einrichtung vorhanden, bei Betätigung wird nicht nur ein unmittelbarer Kontakt zur Leitstelle hergestellt, sondern es wird auch eine Videoaufzeichnung gestartet. Über einen Nothalt-Hebel können ein- oder ausfahrende Züge

gebremst werden, um Personen im Gleisbereich zu schützen. Notbremse und Sprechkontakt in jedem Einstiegsbereich der Stadtbahnen sorgen für unmittelbare Information des Fahrers. Die ständig laufende Videoüberwachung in den Fahrzeugen dient zur Dokumentation von Vorfällen oder vermittelt dem Fahrer Informationen aus dem hinteren Wagenbereich. Saubere Fahrzeuge und Haltestellen-Anlagen, visuelle Fahrgastinformationen über die Informationsanzeiger an den Haltestellen und aktuelle akustische Haltestelleninformationen sind die Voraussetzung für ein als ordentlich und sicher empfundenen Umfeld.

Unverzichtbar für die Fahrgastsicherheit ist dabei der Personaleinsatz des Unternehmens, das seine Präsenz in Köln vor allem durch Bahnstationsmanager, durch die Zugbegleitungen und durch mobile Sicherheitsdienste nachweist. Die von der KVB eingesetzten und beschriebenen zukünftigen Maßnahmen sollen sicherstellen, dass der öffentliche Raum „Nahverkehr“ als sicheres Umfeld mit hoher Aufenthaltsqualität wahrgenommen wird.

Projekt Fahrzeugbegleiter

Der Begriff „ Fahrzeugbegleiter“ ist von den Schülern selbst gewählt worden. Durch geschulte KVB-Trainer in enger Kooperation mit der Polizei werden Schüler zu Fahrzeugbegleitern ausgebildet. Die Fahrzeugbegleiter helfen mit, Auseinandersetzungen und Streit unter Schülern zu schlichten, Vandalismus zu minimieren.

In der Ausbildung wird ihnen vermittelt, dass sie sich nicht in Gefahr bringen dürfen, in schwierigen Situationen ist die Unterstützung von KVB-Mitarbeitern oder der Polizei anzufordern.

Das Projekt wurde 2004 mit einem Piloten am Heinrich-Mann-Gymnasium begonnen, bis Mitte 2009 waren 13 Schulen im gesamten Stadtgebiet von Köln mit ca. 500 ausgebildeten Fahrzeugbegleitern für das Projekt gewonnen worden. Zum neuen Schuljahr haben weitere Schulen ihre Bereitschaft erklärt, an diesem Projekt teilzunehmen.

Im Jahre 2007 ist das Projekt mit dem Ehrenamtspreis „KölnEngagiert“ durch den Oberbürgermeister ausgezeichnet worden. Die Fahrzeugbegleiter haben einen wichtigen Beitrag zur Reduzierung von Elternbeschwerden geleistet: weniger Stress und Streit in Bussen und Bahnen, gezielter Einsatz von Gelenkbussen für ein höheres Platzangebot, freundlicheres Auftreten des Fahrpersonals in Stress-Situationen.