

Verkehrsgewerkschaft
GDBA



in Zusammenarbeit mit ETF

SICHER UNTERWEGS



Impressum

Verkehrsgewerkschaft GDBA

Westendstr. 52
60325 Frankfurt/Main

Tel.: +49 (0) 69 71 40 01 24

Fax: +49 (0) 69 71 40 01 42

Email: sicherheit@gdba.de

Internet: www.gdba.de

Gewerkschaft TRANSNET

Weilburger Str. 24
60325 Frankfurt/Main

Tel.: +49 (0) 75 36 238

Fax: +49 (0) 75 36 449

Email: personenverkehr@transnet.org

Internet: www.transnet.org

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Einleitung	6
Ergebnisse der Fragebogenaktion	8
1. Wie sicher fühlen Sie sich?	11
2. Wie groß ist die Angst, bedroht zu werden?	12
3. Sprechen Sie mit Kolleginnen und Kollegen darüber?	12
4. Was machen Sie (andere) in bedrohlichen Situationen?	13
5. Machen Sie (andere) auf sich aufmerksam in kritischen Situationen?	13
6. Werden in ihrem Betrieb Maßnahmen der Prävention durchgeführt?	14
7. Werden die Maßnahmen wiederholt?	14
8. Häufigkeit von Übergriffen gegen Mitarbeiterinnen u. Mitarbeiter	15
9. Wo ist der Vorfall passiert?	16
10. Welche Tätigkeit wurde ausgeübt?	17
11. Wurde der Vorfall der Polizei gemeldet?	17
12. Es handelte sich um	17
13. Wurde Täter / Verursacher ermittelt?	18
14. Opfer / Zeuge wurde verletzt?	18
15. Folge Krankheitstage?	18
16. War Opfer allein tätig?	19
17. Meldung an die Berufsgenossenschaft oder Antrag nach dem OEG (Opferentschädigungsgesetz)	19
Maßnahmen und Forderungen aus Antworten	20
Risikoabsicherung	21

Peter Tröge
Stellv. Bundesvorsitzender der
Verkehrsgewerkschaft GDBA

Karl-Heinz Zimmermann
Vorstandsmitglied der TRANSNET



Liebe Kollegin, lieber Kollege, sehr geehrte Damen und Herren,

immer wieder werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verkehrsbereich von Fahrgästen bedroht. Insbesondere die Kolleginnen und Kollegen im Fern- und Regionalverkehr, aber auch im Bus- und Straßenbahnbetrieb berichten von aggressivem Verhalten bei Fahrgästen.

Anfang Januar 2008 meldete die Polizei in Lüneburg, dass ein 29-jähriger Fahrgast im InterCity-Express 1071, auf der Fahrt von Hamburg nach Hannover, eine 46-jährige Zugbegleiterin unvermittelt niedergestochen hat. Die Frau wurde lebensgefährlich verletzt und musste sich einer mehrstündigen Notoperation unterziehen.

Für die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET war dieser tätliche Angriff Anlass, sich mit dem Thema „Gewalt“ noch intensiver auseinanderzusetzen. Denn dieser Angriff stellt keinen Einzelfall dar. Die Zunahme der Angriffe auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter scheint besorgniserregend.

Gerade in der Fürsorge und dem Wohl gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Verkehrsbereich sehen die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET eine ihrer wesentlichen gewerkschaftlichen Aufgaben. Niemand vermag im Augenblick definitiv zu sagen, ob und wie häufig Fahrgäste aggressiv auftreten. Welche Formen der Übergriffe gibt es? Wovon haben die Mitarbeiter Angst? Wie können sie sich vor Angriffen schützen oder im Bedarfsfall Hilfe rufen? Wie reagieren Arbeitgeber auf diese Übergriffe und welche Maßnahmen der Prävention und Fürsorge leisten sie? Ferner - welche Verantwortung übernehmen und welchen Stellenwert geben Besteller bei Ausschreibungen von Verkehrsleistungen für die Sicherheit der Beschäftigten?

Im Rahmen des Aktionstages der Internationalen Transportarbeiter-Föderation (ITF) hat die Verkehrsgewerkschaft GDBA die Aktion „Sicher unterwegs“ beschlossen. Hierzu wurde ein Fragebogen entwickelt, der bundesweit zur Verteilung kam. Durch die Fragestellung sollte in Erfahrung gebracht werden, mit welchen Zwischenfällen Beschäftigte bislang konfrontiert wurden.

Die ersten Ergebnisse der Aktion liegen nun vor. 1.063 Antworten haben uns bisher erreicht. Wir wollen die Aktion aber weiterführen, denn je mehr Informationen wir haben, desto besser ist die Voraussetzung für die Erarbeitung von Vorschlägen zur Veränderung.

Diese Broschüre stellt wertfrei die ersten Ergebnisse der Aktion vor. Die Ergebnisse zeigen jetzt schon, wo der Schuh drückt, wo Schwachstellen vorherrschen, wie mit dem Umstand der Aggressivität umgegangen wird und, wie sich die Beschäftigten bei ihrer Dienstausbübung fühlen!

Ziel der Umfrage ist und wird es sein, Konsequenzen aus den Antworten zu ziehen. Neben dem Wohl der Reisenden muss auch das Wohl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in gleichberechtigter Weise berücksichtigt werden:

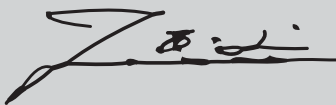
Die Arbeits- und Umfeldbedingungen müssen stimmen. Die Beschäftigten haben einen berechtigten Anspruch darauf, ihre Arbeit angst- und sorgenfrei durchführen zu können. Diese Verantwortung liegt bei den Arbeitgebern, aber auch bei den Bestellern der Verkehrsleistungen. Jeder Arbeitgeber weiß, dass nur eine intakte Betriebshygiene die erforderliche Motivation und Freude bei der Ausübung / Erfüllung des Dienstauftrages bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewährleistet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch die Visitenkarte eines jeden Unternehmens!

Die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET werden national wie international das Thema Sicherheit – „Sicher unterwegs“ – vorantreiben. „Sicher unterwegs“ soll unser zukünftiges Motto sein. Damit wollen wir sowohl den Weg als auch das Ziel der weiteren Aktionen deutlicher herausstellen.

An dieser Stelle möchten wir jetzt schon allen Kolleginnen und Kollegen, die sich bisher an der Fragebogenaktion „Sicher unterwegs“ engagiert beteiligt haben, für die offene und detaillierte Beantwortung der gestellten Fragen ein herzliches Dankeschön sagen. Nur dieses Basiswissen kann zu sinnvollen Veränderungen führen.



Peter Tröge



Karl-Heinz Zimmermann



Einleitung

Jährlich führt die Internationale Transportarbeiter-Föderation (ITF) in Zusammenarbeit mit der Europäischen Transportarbeiter-Föderation (ETF) einen Aktionstag durch. Die Aktionstage werden unter ein einheitliches Motto gestellt. Die Verkehrsgewerkschaft GDBA und

die Gewerkschaft TRANSNET haben kurzfristig den Aktionstag am 6. März 2008 abweichend unter das Motto „Sicher unterwegs“ gestellt.

Warum? Die Angriffe auf Reisende, aber auch auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Verkehrsbetrieben haben zugenommen. Zumindest entsteht der Eindruck. In schrecklicher

Erinnerung haben wir die Angriffe auf einen Reisenden in der S-Bahn München und die Messerattacke im ICE 1071 gegenüber einer Zugbetreuerin. Unser öffentlicher Auftritt im Internet zu diesem Vorfall hat viele Reaktionen hervorgerufen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bussen und Bahnen, aber auch stationäres Personal berichteten uns von vielen Vorkommnissen.

Mit der Fragebogenaktion wollen wir unter anderem herausfinden, ob die uns gegenüber geschilderten Vorfälle Einzelfälle sind oder ob das Problem doch größer als angenommen ist. Ehrlich gesagt, sind wir zu Anfang der Aktion davon ausgegangen, dass die Anzahl der Antwortbogen nicht hoch sein würde. Wir wurden jedoch eines Besseren belehrt.

1.063 Antwortbogen erreichten uns. Das ist viel! Zumal wir wissen, dass viele nicht geantwortet haben, weil sie der Meinung sind, es ändere sich ohnehin nichts. Andere antworteten nicht aufgrund anderweitiger gewerkschaftlicher Orientierung. Wir unterstellen deshalb auch keinen repräsentativen Querschnitt. Allerdings, der Trend ist nicht zu verleugnen.

Die Verkehrsgewerkschaft GDBA hat z.B. am Aktionstag, dem 6. März 2008, bundesweit über 10.000 Fragebogen verteilt. Die Aktion wurde von vielen Besuchen vor Ort begleitet. Das Interesse war groß. Im Verhältnis zu den Antworten liegt die Rücklaufquote bei 10,63 Prozent. Die Aktion war bis Ende März 2008 angesetzt. Eine Verlängerung war durch viele Anfragen gerechtfertigt.

Während der Aktionszeit wurden wir in vielen Fällen um Rat und Unterstützung gebeten. In einigen Fällen haben wir Interviews geführt.

In anderen Fällen konnten wir bereits Hilfestellung bei der Beantragung von berechtigten Ansprüchen nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG) geben.

Mit dem Start der Aktion ist das Interesse bei den Betroffenen einerseits, aber auch bei den Unternehmen und Betrieben andererseits gestiegen. Das Interesse an der Auswertung ist groß. Erste Gespräche mit Vertretern von Unternehmen und betrieblichen Mitbestimmungsorganen haben bereits stattgefunden. Auch die ETF interessiert sich für diese Auswertung und überlegt, hieraus eine europaweite Aktion zu starten.

Gerne stellen wir den Sozialpartnern und den Betriebsräten der Verkehrsbetriebe unsere Auswertung für eigene Aktivitäten zur Verfügung.

TRANSNET und GDBA wollen mit dieser gemeinsamen Aktion auch zeigen, dass die bisher in vielen Bereichen schon praktizierte erfolgreiche Zusammenarbeit vor allem unseren Mitgliedern nutzt. Denn gemeinsames Handeln verspricht Erfolg.

Ergebnisse der Fragebogenaktion

Bevor wir nun die Ergebnisse der Fragebogenaktion nachfolgend darstellen, erlauben wir uns, einige Hinweise zu den Auswertungen der beantworteten Fragebogen zu geben.

1.063 beantwortete Fragebogen haben wir in die Auswertung einbezogen. Die einzelnen Antworten aus den Fragebogen haben wir in 17 Bausteine zusammengefasst. Nicht alle Fragen aus den uns zugegangenen Fragebo-

gen wurden auch durch die Absender beantwortet. Sehr viele Fragebogen waren vollständig ausgefüllt, viele aber auch erkennbar nur in den Teilen, wo Aussagen gemacht werden konnten oder lediglich gemacht werden wollten.

Die Antworten aus den 1.063 Fragebogen haben wir zur besseren Übersichtlichkeit in grafischer Diagrammform dargestellt.

Die Qualität der Beantwortung der gestellten Fragen kann mit sehr hoch bezeichnet werden. Der größte Teil erreichte uns anonym. Das war von uns beabsichtigt. Denn unter Nennung der Namen war zu unterstellen, dass durch die Scheu, aber auch durch die Sorge vor möglichen unfreundlichen Reaktionen von Arbeitgebern bei Bekanntwerden von Namen uns weniger Rückläufe erreicht hätten. Umso bemerkenswerter ist die hohe Anzahl von personalisierten Antworten zu bewerten. Viele davon auch mit eigener und umfassender Schilderung der Vorfälle und Erlebnisse. Die Summe beider Trends erlaubt uns überwiegend genaue Aussagen.

Bei den folgenden Darstellungen werden wir, wo nötig, Erläuterungen geben. Insbesondere werden wir auf signifikante Aussagen und allgemeine Antworttrends eingehen. Der Rahmen der Broschüre erlaubt es nicht, bis ins Detail hinein die geschilderten Vorkommnisse, Erlebnisse und Handlungen darzustellen und zu analysieren.

Vielmehr soll die Broschüre einen Anstoß zur öffentlichen und betrieblichen Debatte liefern. Das Problem der Gewalt gegen unsere Mitbürgerinnen und Mitbürger insgesamt, hier insbesondere gegenüber Kunden, aber und im Be-

sonderen auch gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Verkehrsbetrieben, ist ein unangenehmes Thema, mit dem man sich auch in der heute so fortschrittlichen Zeit nicht auseinandersetzen möchte. („Solange es mich persönlich nicht betrifft, möchte ich mich auch nicht damit belasten.“) Es ist der Moment der Sensation und dann ganz schnell vergessen! Vor allem die Politik und die Besteller von Verkehrsleistungen schauen auf Qualität, Leistung und Sauberkeit der Verkehrsmittel. Diskussionen um Wettbewerb vernachlässigen gänzlich auch eine zunehmend notwendige Verpflichtung nach sicheren und fürsorglichen und betreuten Verkehrsprodukten (Sicherheit am Arbeitsplatz). Das gesellschaftliche Problem der Gewaltzunahme kann nicht in den Unternehmen und Betrieben gelöst werden.

Vieles wird arbeitgeberseitig bereits im Vorfeld zur Deeskalation und zur Prävention getan. Das wird uns bestätigt. Allerdings nicht überall und nicht mit der gleichen Qualität und Nachhaltigkeit. Ein Defizit besonderer Art liegt in der Nachsorge und der betreuenden Fürsorgeverpflichtung der Arbeitgeber gegenüber den Kolleginnen und Kollegen. Gerade nach einem An-/Übergriff auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist dieser Mangel erkennbar. Hilflosigkeit, wenig oder keine Kenntnisse der Hilfe und Unterstützung, Überforderung der zur Fürsorge verpflichteten Arbeitgebervertreter und ein „Abschieben“ des Falles sind wiederkehrende Erkenntnisse der Kolleginnen und Kollegen.

Die Broschüre stellt keinen an den Pranger. Unser Ziel ist es, in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern, aber auch mit den politisch Verantwortlichen, das Problem der Gewalt an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Verkehrsbe-



trieben aufzunehmen und gemeinsam nach Lösungen zu suchen. Unsere Absicht ist der Beginn eines nachhaltigen und gemeinsamen lösungsorientierten Dialogs.

Durch die Aktion „Sicher unterwegs“ haben sich viele Kolleginnen und Kollegen (endlich einmal) angesprochen gefühlt, die offensichtlich in der Vergangenheit mit ihren Problemen seitens des Arbeitgebers nicht ernst genommen, vielmehr mit ihren Problemen allein gelassen wurden.

1. Es fällt auf, dass fast ausnahmslos alle der an der Fragebogen-Aktion Beteiligten in ihrem Berufsleben mehrfach am Arbeitsplatz („auf Strecke“) von Angriffen/Übergriffen durch Dritte betroffen sind!
2. Motivierte und nicht resignierende Mitarbeiter sind das Kapital eines jeden Arbeitgebers! Sie haben offensichtlich die Erfahrung machen müssen, „auf sich allein gestellt zu sein“! Deshalb die berechtigte Forderung: Prävention nicht nur in der Theorie, sondern unbedingt in der Praxis!
3. Vorfälle werden offensichtlich vielfach nicht (mehr) zur Anzeige gebracht, weil die Erfahrung gemacht wurde, dass seitens der vorgesetzten bzw. zuständigen Dienststelle „kein Interesse an einer Verfolgung des jeweiligen Vorfalles besteht“, die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter mit der Antwort „Das ist Ihre persönliche Angelegenheit“ beschieden wurden/werden.
4. Wenn gemeldete Vorfälle zur Gerichtsverhandlung kommen, sind die betroffenen



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur (einfach) Zeuge, sondern vielfach Geschädigte, und zwar nicht nur materiell, sondern auch gesundheitlich, insbesondere neben der (oft) physischen Verletzung psychisch stark angegriffen, was eine unbeschwerte Berufsausübung stark beeinträchtigt. Das bleibt offensichtlich bisher unberücksichtigt! Forderung: Gezielt das Angebot der Vermittlung professioneller Begleitung (medizinischer/juristischer Beistand), gestellt durch den Arbeitgeber, ausbauen.

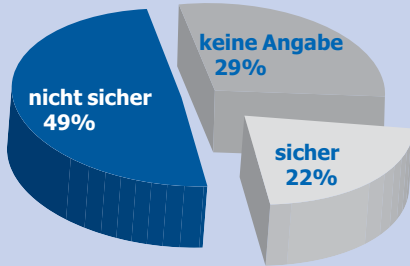
Das hier beispielhaft genannte teilweise angebotene Deeskalations-Training des DB-Konzerns sieht keinerlei Hilfsmaßnahmen für (mögliche) Betroffene (Opfer/Zeugen/Nothelfer) vor - eine große Lücke!

Die Kolleginnen und Kollegen haben die (berechtigte) Erwartung, dass es nicht nur bei der Befragung bleibt, sondern eine Fortsetzung der Aktion folgt, die sich positiv auf ihre berechtigten Anliegen zu ihrem Wohl und zu ihrer Sicherheit am Arbeitsplatz auswirken wird.

Hier haben die Kolleginnen und Kollegen eine hohe Erwartungshaltung an ihre Gewerkschaften GDBA und TRANSNET.

Die Ergebnisse der Antworten aus der Fragebogenaktion werden nachstehend in grafischer Darstellung vorgestellt und erläutert.

1. Wie sicher fühlen Sie sich bei der Arbeit? (in %)



Erläuterungen

Die Fragebogenaktion zeigt ganz deutlich, dass bei den Kolleginnen und Kollegen ein großes Sicherheitsbedürfnis gegeben ist.

Auf die Frage „Wie sicher fühlen Sie sich bei der Arbeit?“ haben 517 Personen geantwortet, dass sie sich nicht sicher fühlen. Das sind 49 % aller eingegangenen Antworten. Dagegen antworteten 239 Personen (22 %), dass sie sich sicher fühlen. 307 Personen (29 %) beantworteten die Frage nicht.

Die hohe Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich nicht sicher fühlen, verdeutlicht, dass das individuelle Sicherheitsgefühl deutlich negativ ist. Die allgemein und subjektiv gestellte Frage nach dem Sicherheitsgefühl verdeutlicht auch ein mangelndes Vertrauen in das Arbeitsumfeld und die Arbeitsbedingungen. Hier sind die Arbeitgeber aufgefordert, Arbeits- und Umfeldbedingungen zu schaffen, die dem einzelnen Mitarbeiter ein Gefühl des Betreuens und des Schutzes vermitteln.

Ein sorgenfreies Arbeiten führt zwangsläufig auch zu mehr Kundenfreundlichkeit und steigert die Qualität des Produktes und der angebotenen Leistung.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben den grundgesetzlichen Anspruch auf Schutz und körperliche Unversehrtheit (Art. 2 Absatz 2 Grundgesetz). Daraus ergibt sich eine verpflichtende Nebenpflicht des Arbeitgebers aus dem Arbeitsvertrag. Leider stehen in vielen Fällen andere Prioritäten im Vordergrund.

Beispielhaft führen wir die Führungsgrundsätze des DB Konzerns (Führungsleitbild) an. Zunächst wird die Kundenzufriedenheit genannt. „Kundenzufriedenheit und unternehmerischer Erfolg bestimmen unser Handeln“. Danach folgt die Aussage zur Leistung der Mitarbeiter. „Die Leistung der Mitarbeiter ist unser Vorteil im Wettbewerb, ihre Motivation und Zufriedenheit sind unsere wesentlichen Erfolgsfaktoren“.

Soweit, so gut. Jeder Arbeitgeber weiß, dass nur eine intakte Betriebshygiene die erforderliche Motivation und Freude bei der Ausübung/Erfüllung des Dienstauftrages bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewährleistet. Doch der Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Arbeitsprozess wird scheinbar nicht als vorrangige Führungsaufgabe verstanden.

Wie lässt sich sonst die hohe Quote von 49 % der Betroffenen erklären, die sich nicht sicher fühlen bei der Arbeit?

Dieses vorgenannte Beispiel steht stellvertretend für alle Verkehrsunternehmen.

Vorschläge/Vorstellungen über mögliche und Sicherheit bietende Maßnahmen untermauern

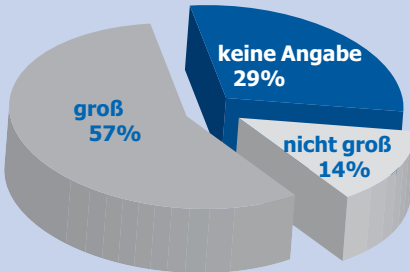
diese (berechtigte) Forderung nach (mehr) Sicherheit und sollten arbeitgeberseitig wirklich ernst genommen werden.

Art 2 Grundgesetz

(1) Jeder hat das Recht ...

(2) Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die ...

2. Wie groß ist die Angst bedroht zu werden? (in %)



Erläuterungen

Weit über die Hälfte der befragten Kolleginnen und Kollegen bringt sehr deutlich zum Ausdruck „Ich habe Angst (vor An-/Übergriffen) am Arbeitsplatz/bei der Ausübung meines Dienstauftrages.“ Auf die Frage „Wie groß ist die Angst, bedroht zu werden?“ haben 605 Personen geantwortet, dass die Angst am Arbeitsplatz sehr groß ist. Das sind 57 % aller eingegangenen Antworten. Dagegen antworteten 150 Personen (14 %), dass die Angst nicht groß ist. 309 Personen (29 %) beantworteten die Frage gar nicht.

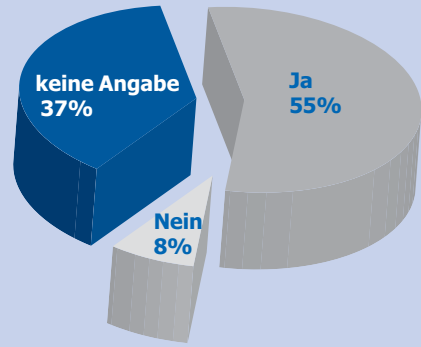
Die Angst fährt mit! Zu dieser Erkenntnis gelangt man in Anbetracht der sehr hohen Anzahl der positiven Antworten. Die Schilderungen in den Antworten lassen einen Schluss zu: Die verbalen und

körperlichen An-/Übergriffe und sonstigen negativen Vorfälle gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, einschließlich der zunehmenden Gewaltbereitschaft, scheinen zur Normalität geworden zu sein. Besonders der Regiobereich und die Busse sind diesem Trend ausgesetzt.

Die Angst, bedroht zu werden, resultiert aus den tagtäglichen Erlebnissen und Erfahrungen der Kolleginnen und Kollegen. Das Gespräch mit anderen Kolleginnen und Kollegen, die gleichfalls negative Erfahrungen gemacht haben, tut ein Übriges.

Angst und Unsicherheit sind ein schlechter Wegbegleiter.

3. Sprechen Sie mit Kolleginnen und Kollegen darüber (in %)



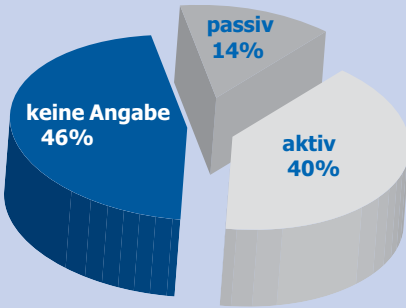
Erläuterungen

Das Thema Sicherheit ist bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Thema. Das zeigen die Zahlen. Auf die Frage „Sprechen Sie mit Kolleginnen und Kollegen darüber?“ haben 579 Personen mit Ja geantwortet. Nur 88 Personen sprechen nicht über das Thema Sicherheit. 397 Personen beantworteten die Frage nicht.

Soviel steht jedenfalls fest, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen offen miteinander über ihre Sicherheits- und Gefährdungslage.

Hier zeigt das Umfrageergebnis ganz deutlich das berechtigte Interesse der Kolleginnen und Kollegen, ernst genommen werden zu wollen. Der Austausch untereinander kann nicht die offensichtlich erforderliche professionelle Hilfe (unerlässliches Angebot) ersetzen.

4. Was machen Sie (andere) in bedrohlichen Situationen? (in %)



Erläuterungen

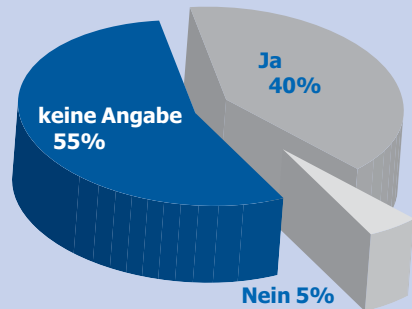
Teilweise wird auf absolviertes Deeskalations-Training (einmalig) verwiesen. Auf die kontinuierliche Wiederholung (als Angebot seitens des Arbeitgebers und auch als Verpflichtung für die Kolleginnen und Kollegen im Rahmen der Aus-/Weiterbildung) wird hingewiesen.

Wiederkehrend genannte Beispiele:

- Sachlich bleiben, Ruhe bewahren!
- Notruf auslösen, wenn überhaupt vorhanden bzw. intakt und Möglichkeit gegeben ist!

- Dritte (Kollegen/Reisende/Fahrgäste) ansprechen und um Hilfe bitten!
- DB Sicherheit bzw. die jeweils zuständige Bundes- bzw. Landespolizei rufen, wenn möglich, jedoch lange Wartezeit!
- Fakten merken, um gegenüber den Behörden (Polizei/Gericht, etc.) präzise Mitarbeit zu gewährleisten!
- Das ist offensichtlich nicht ausreichend. Die Kolleginnen und Kollegen als betroffene Mitarbeiter „bleiben (sprichwörtlich) auf der Strecke“.
- Dienstherr fühlt sich nicht verantwortlich und zuständig oder sagt: „Das ist Ihre persönliche Sache“!

5. Machen Sie (andere) auf sich aufmerksam in kritischen Situationen? (in %)



Erläuterungen

Die Mehrzahl der Kolleginnen und Kollegen macht in kritischen Situationen auf sich aufmerksam. Vor allen Dingen wurden genannt:

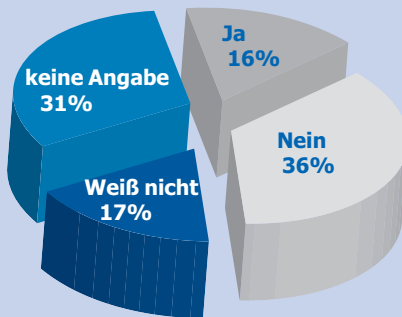
- Öffentlichkeit herstellen - Angst ist immer im Spiel -!

- Stimme erheben, Dritte ansprechen - Angst ist immer im Spiel -!
- Siehe auch Deeskalations-Training!
- Eine oft gestellte Frage: „Aber - ist das ausreichend?“

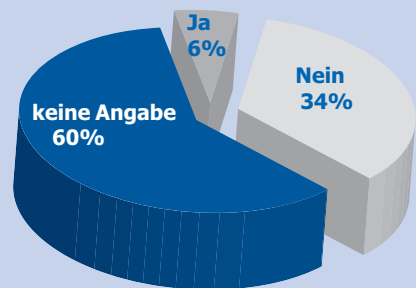
tion und zur Deeskalation durchgeführt werden. Deeskalations-Training, siehe zuvor!

Die Forderung nach kontinuierlicher Präventions-Schulung im Rahmen der Aus- und Weiterbildung ist eine immer wiederkehrende und berechtigte Forderung der Kolleginnen und Kollegen.

6. Werden in Ihrem Betrieb Maßnahmen der Prävention durchgeführt? (in %)



7. Werden die Maßnahmen wiederholt? (in %)



Erläuterungen

Auf die Frage „Werden in ihrem Betrieb Maßnahmen der Prävention durchgeführt?“ haben 173 Personen mit Ja geantwortet. Mit Nein dagegen haben 385 Personen geantwortet. 181 Personen haben mit „Weiß nicht“ geantwortet. 325 Personen haben keine Angabe gemacht.

Die hohe Zahl der Nein-Antworten lässt unterschiedliche Interpretationen zu. Entweder führen die Unternehmen tatsächlich keine Maßnahmen der Prävention durch oder, wenn Maßnahmen durchgeführt werden beziehungsweise angeboten werden, sind diese nicht bekannt und ausreichend. Die positive Beantwortung der Frage zeigt aber auch, dass in verschiedenen Unternehmen und Betrieben Maßnahmen der Präven-

Erläuterungen

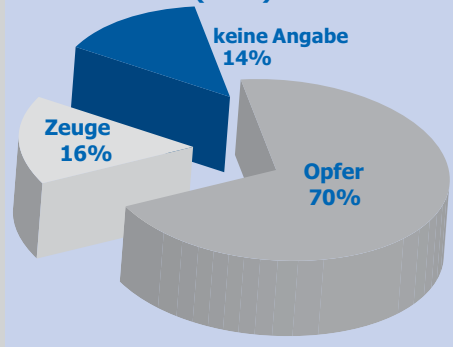
Die Umfrage zeigt sehr deutlich, dass ein großes Bedürfnis bei den Kolleginnen und Kollegen nach einer umfassenden Aus-/Weiterbildung gegeben ist, insbesondere und ganz speziell im Rahmen „Sicherheit“/Prävention. Auszugsweise Forderungen des Umfrageergebnisses, die berechtigt erscheinen:

1. Selbstverteidigungs-/Selbstbehauptungskurse, insbesondere kontinuierliche Wiederholung und vor allem für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtend bzw. Bestandteil der Aus-/Weiterbildung.
2. Unbedingt bessere Personalausstattung/-besetzung, mindestens 2er-Teams, insbesondere bei Problemstrecken und zu Problemzeiten.



3. Unbedingt bessere Zusammenarbeit zwischen Bahnpersonal/Bahnschutz/Landes- und Bundespolizei - vor allem Erreichbarkeit und schnelles Einschreiten, was auf Strecken sicherlich schwierig sein kann. Sicherheitskabine für Fahrer (bei Bussen).
4. Unbedingt (bessere und funktionierende) technische Ausrüstung wie z. B. Diensthandy, Funk, Videokamera - oder gar Pfefferspray, Tränengas, Handschellen, Schutzweste und andere Bewaffnung.
5. Vielfach der Eindruck: Sparmaßnahmen des Arbeitgebers zulasten der Arbeitnehmer-Sicherheit des Personals ist offensichtlich nicht von Interesse, man fühlt sich allein gelassen!
6. Mitarbeiter möchten von Vorgesetzten ernst genommen werden! Bei (gemeldeten) Vorfällen möchte man Information über Ausgang, schließlich ist man der/die Betroffene. Bessere Begleitung wäre wünschenswert (wie z. B. Finanzierung eines Rechtsbeistandes, medizinische, therapeutische, neutrale Hilfe etc.)!

8. Häufigkeit von Übergriffen gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (in %)



Erläuterungen

Hier macht das Umfrageergebnis ganz unmissverständlich klar, wie gefährdet die Kolleginnen und Kollegen offensichtlich an ihrem Arbeitsplatz sind. Sie wurden gefragt, ob sie Opfer oder Zeuge von An- und Übergriffen wurden. Die Mehrheit der Befragten gab an, Opfer gewesen zu sein.

Viele fügten ihrer Antwort zu dieser Frage die Aussage hinzu: „... und das ist mir nicht nur einmal passiert“. Antworten wie „Ich bin derartigen An-/Übergriffen fast täglich, mindestens jedoch einmal wöchentlich, ausgesetzt,

Notbremse

Handgriff nur
bei Gefahr ziehen
Mißbrauch strafbar

Emergency Brake

Pull brake only in
case of emergency
Misuse will be punished

Alarme

Ne tirer la poignée
qu'en cas de danger
Tout abus sera puni

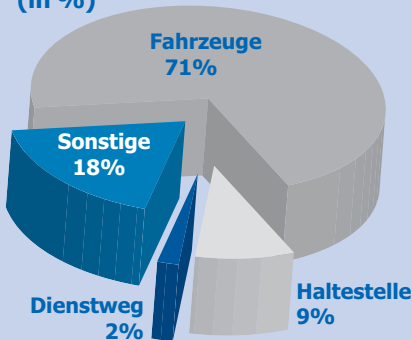
Freno d'emergenza

Tirare la maniglia solo
in caso di pericolo
Ogni abuso verrà punito

insbesondere an Veranstaltungstagen/Wochenenden sowie in den späten Abendstunden.“ wiederholen sich immer wieder.

1063 genannten Vorfällen passierten 753 Vorfälle in Fahrzeugen. Die weiteren Vorfälle passierten wie folgt: 98 Vorfälle an Stationen und Haltestellen; 191 Vorfälle an sonstigen Orten und lediglich 22 Vorfälle sind benannt worden, die auf dem Dienstweg geschahen.

9. Wo ist der Vorfall passiert? (in %)



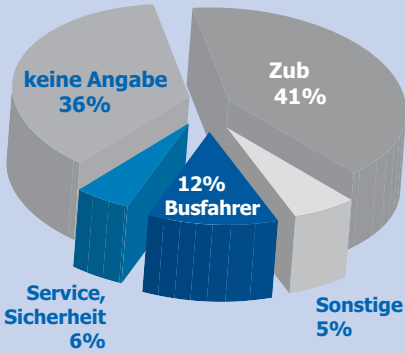
Erläuterungen

Bei der Frage „Wo ist der Vorfall passiert?“ ist ein Schwerpunkt deutlich erkennbar: Von den

Vor allen Dingen passieren die Vorfälle an Wochenenden und bei Groß- und Massenveranstaltungen. Busse, U- und Straßenbahnen sowie Regioproducte sind dann wesentlich betroffen. Und hier sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Massen hilflos ausgesetzt. Die Schilderungen aus den Erfahrungen gleichen sich.

Das Umfrageergebnis zeigt deutlich, dass die Kolleginnen und Kollegen offensichtlich in allen Dienstbereichen erhöhter Gefahr, Opfer eines An-/Übergriffes (Gewalt) zu werden, ausgesetzt sind.

10. Welche Tätigkeit wird ausgeübt? (in %)

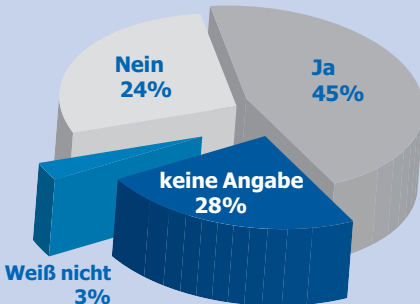


Erläuterungen

Das Umfrageergebnis bestätigt die gefühlte Gefahr der Kolleginnen und Kollegen vor An-/Übergriffen durch Dritte, und zwar in allen Tätigkeitsbereichen.

Zwei Schwerpunkte sind aus den Antworten erkennbar: Der Zugbegleitdienst und die Busfahrer sind ständigen Angriffen ausgesetzt, gefolgt von den Tätigkeitsgruppen aus dem Bereich der Sicherheitskräfte und dem Servicepersonal.

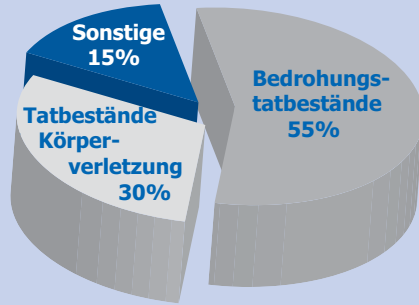
11. Vorfall wurde Polizei gemeldet (in %)



Erläuterungen

Hier verweisen wir auf die in der Einleitung gemachten Ausführungen!

12. Es handelte sich um... (in %)



Erläuterungen

Die überwiegende Anzahl der Antworten ergab, dass Bedrohungstatbestände die am häufigsten vorkommende Art der Taten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Verkehrsbetrieben sind.

1. Bedrohungstatbestände beinhalten u. a.

- Beschimpfung/Beleidigung
- verbale Bedrohung
- Belästigung/körperliche Remperei
- aggressives Betteln
- provozierendes Verhalten (Drogenmissbrauch/Alkohol)

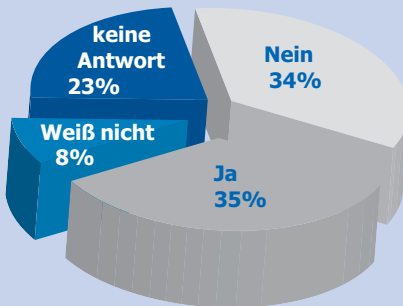
2. Körperverletzung beinhaltet u. a.

- Körperverletzung
- Sexuelle Belästigung

3. Unter Sonstige sind zusammengefasst:

- Sachbeschädigung von Fahrzeugen/Einrichtungen
- Diebstahl/Raub
- Graffiti/Schmierereien

13. Wurde Täter/Verursacher ermittelt? (in %)



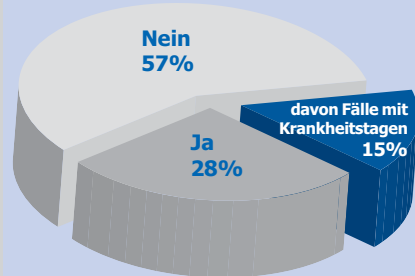
Erläuterungen

Hier kann auf die Ausführungen in der Einleitung zu dieser Broschüre verwiesen werden.

Sowohl der berechtigte Wunsch/die berechtigte Forderung der Kolleginnen und Kollegen nach mehr Aufmerksamkeit/Begleitung nach erlebten An-/Übergriffen am Arbeitsplatz sowie Feedback möglicher Maßnahmen (aufgrund der Vorfälle) seitens des Arbeitgebers stellen einen Schwerpunkt dar („Wir halten

unseren Kopf hin für den Arbeitgeber und werden außen vor gehalten.“).

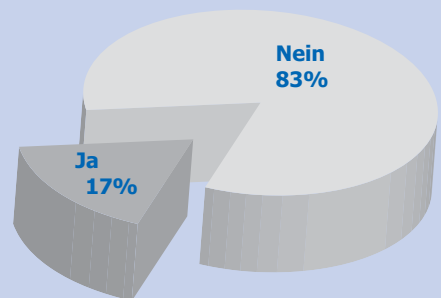
14. Opfer/Zeuge wurde verletzt? (in %)



Erläuterungen

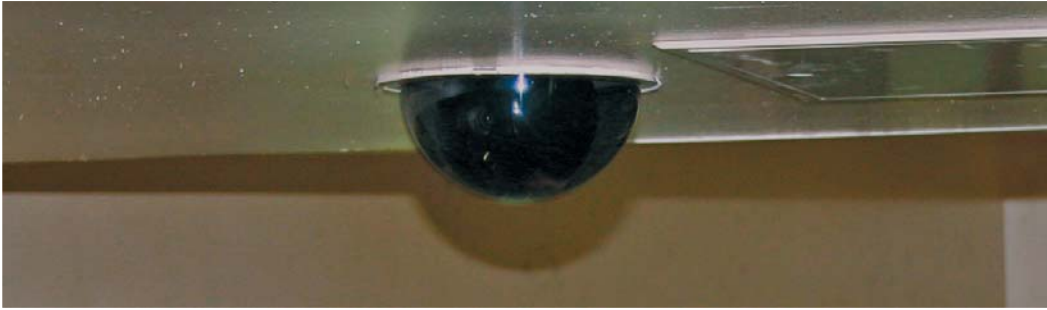
Hier verweisen wir auf die in der Einleitung gemachten Ausführungen!

15. Folge Krankheitstage (in %)



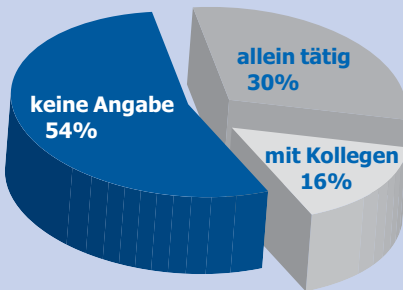
Erläuterungen

Krankheitstage als Folge von Bedrohungen oder gar Verletzungen erhöhen die Personalkosten. Jede Maßnahme der Arbeitgeber zur



Reduzierung von Krankheitstagen wirkt positiv auf das Ergebnis. Denn 16,6 Prozent der Befragten gaben an, dass sie einen oder mehrere Krankheitstage nach Vorfällen hatten. Somit kommt der Prävention und der Nachsorge eine hohe wirtschaftliche Bedeutung zu.

16. War Opfer allein... (in %)



Erläuterungen

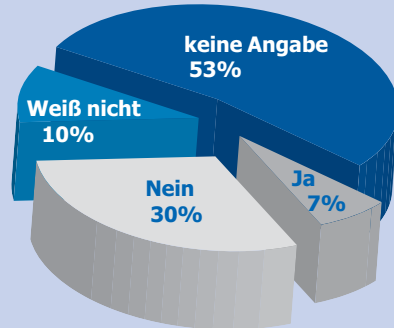
Dieses Umfrageergebnis macht sehr deutlich, dass die vielfache Forderung nach Personalverstärkung (mindestens 2er-Teams) offensichtlich ihre Berechtigung hat.

Aus vielen persönlichen Gesprächen mit Kolleginnen und Kollegen ist ebenfalls bekannt,

dass Resignation den Arbeitsalltag begleitet: Versuche, Veränderungen der Arbeitsbedingungen herbeizuführen, blieben und bleiben bisher seitens des Arbeitgebers offensichtlich ungehört (Sparmaßnahmen!).

Der Dienst wird weiter versehen, jedoch sind ständige Begleiter Angst und Unsicherheit am Arbeitsplatz!

17. Meldung an Berufsgenossenschaft oder nach Opferschädigungsgesetz? (in %)



Erläuterungen

Dieses Ergebnis der Umfrage zeigt ganz deutlich eine mangelnde, offensichtlich nicht angebotene Nachsorge/Vermittlung professioneller Begleitung nach erlebten Vorfällen.

Forderungen und Maßnahmen aus Antworten:

Auf der Grundlage der ersten Auswertungen fordern die Verkehrsgewerkschaft GDBA und die Gewerkschaft TRANSNET die Verkehrsunternehmen und Besteller von Nahverkehrsleistungen auf, im Rahmen der Sicherheit für Fahrgäste sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

1. Das Thema Sicherheit für Fahrgäste sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter muss eindeutiger und vor allem auch mit in die Vergabeentscheidung einfließender Bestandteil der Ausschreibung von Verkehrsdienstleistungen sein.
2. Eine bessere Personalausstattung das bedeutet eine Mindestbesetzung von Zerteams, ist flächendeckend durchzusetzen. Auf Problemstrecken und zu Problemzeiten muss diese positiv angepasst werden.
3. Kosteneinsparungen des Arbeitgebers dürfen nicht zulasten der Arbeitnehmer gehen. Sicherheit des Personals (und selbstverständlich auch der Reisenden) muss Priorität haben.
4. Deeskalation sowie Selbstverteidigungs- und Selbstbehauptungskurse, insbesondere deren kontinuierliche Wiederholung müsse für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtend bzw. Bestandteil der Aus- und Weiterbildung sein. Hierfür sollten regelmäßige Angebote eine Selbstverständlichkeit für die Arbeitgeber sein.
5. Eine bessere Zusammenarbeit zwischen Personal, DB Sicherheit, Landes- und Bundespolizei, vor allem Erreichbarkeit und schnelles Einschreiten - was auf Strecken sicherlich schwierig sein kann - muss gewährleistet sein.
6. Eine bessere (und funktionierende) technische Ausrüstung, wie z. B. Diensthandy, Funk, Videokamera - oder gar Pfefferspray, Tränengas, Handschellen, Schutzweste, etc. im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten.
7. Sparmaßnahmen des Arbeitgebers dürfen nicht zulasten der Arbeitnehmer gehen. Sicherheit des Personals (und selbstverständlich auch der Reisenden) muss Priorität haben.
8. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen von Vorgesetzten ernst genommen werden! Bei (gemeldeten) Vorfällen muss eine Information über den Ausgang des jeweiligen Vorfalles an die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgen. Schließlich ist die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter der oder die Betroffene. Eine bessere Begleitung der Betroffenen, wie z. B. Finanzierung eines Rechtsbeistandes, medizinische, therapeutische, neutrale Hilfe etc. sind unbedingt seitens der Arbeitgeber zu gewährleisten. Sowohl der berechnete Wunsch oder die berechnete Forderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach mehr Aufmerksamkeit und Begleitung nach erlebten An-/Übergriffen am Arbeitsplatz sowie Feedback möglicher Maßnahmen sind eine berechnete Forderung.



**Fonds zur sozialen
Sicherung für Arbeitnehmer der
Mobilitäts- und Verkehrsdienstleister e. V.**

Der Fonds soziale Sicherung bietet ein breites Leistungsspektrum für Mitglieder von TRANSNET und GDBA. Darunter auch ein umfangreiches Versicherungspaket bei Unfällen am Arbeitsplatz.

Risikoabsicherung

Neben dem bereits bestehenden Unfallschutz in der Freizeit sind Mitglieder der TRANSNET

und der Verkehrsgewerkschaft GDBA seit 1. Juli 2007 auch während der Arbeitszeit bei Unfällen versichert.

Somit besteht also ein Versicherungsschutz rund um die Uhr. Für die Betroffenen fallen keine zusätzlichen Kosten an.

Dieser zusätzliche kostenlose Versicherungsschutz bei beruflichen Unfällen beinhaltet Arbeits-, aber auch Wegeunfälle, das heißt die direkten Fahrten von und zum Arbeitsplatz.

Leistungsarten

Ein Unfall passiert schnell und liegt dann vor, wenn der Beschäftigte durch ein plötzlich von außen auf seinen Körper wirkendes Ereignis (Unfallereignis) unfreiwillig eine Gesundheitsschädigung erleidet.

Es gibt verschiedene Leistungsarten.

Dazu gehören Leistungen bei Invalidität, beim Todesfall, Unfall-Krankenhaustagegeld, Kurkos-



tenbeihilfe, Sofortleistung bei Schwerverletzungen, Unfall-Rente für hinterbliebene Kinder bei beruflichem Unfalltod des Mitarbeiters sowie Leistungen bei gegen den Beschäftigten gerichtete Straftaten während der Berufsausübung.

Invaliditätsleistung

Führt der Unfall zu einer dauernden Beeinträchtigung der körperlichen oder geistigen Leistungsfähigkeit (Invalidität), so entsteht ein finanzieller Anspruch.

Dieser beträgt das 5-fache des Monatstabellenentgelts, mindestens jedoch 1600 Euro.

Die Invalidität muss innerhalb eines Jahres nach dem Unfall eingetreten sowie spätestens vor Ablauf einer Frist von weiteren drei Monaten ärztlich festgestellt und geltend gemacht sein.

Unfall-Krankenhaustagegeld

Unfall-Krankenhaustagegeld wird für jeden Kalendertag gezahlt, an dem sich der Betroffene wegen des Unfalles in medizinisch notwendiger vollstationärer Heilbehandlung befindet, längstens jedoch für zwei Jahre, vom Unfalltag an gerechnet.

Gezahlt werden bis zu 30 Prozent eines Monatstabellenentgelts, höchstens jedoch 75 Euro pro Tag.

Todesfalleistung

Führt der Unfall innerhalb eines Jahres zum Tode, so entsteht Anspruch auf Leistung nach der für den Todesfall versicherten Summe.

Diese beträgt das 2-fache des Monatstabellenentgelts.

Bemessungsgrundlage der Versicherungssumme ist ausschließlich das Monatstabellentgelt, das sich aus der Eingruppierung des für den Arbeitnehmer jeweils geltenden Entgelttarifvertrag zum Zeitpunkt des Unfalls ergibt.

Kurkostenbeihilfe

Eine Beihilfe bis zu 1000 Euro wird gezahlt, wenn innerhalb von drei Jahren (vom Unfalltag an gerechnet) wegen der durch das Unfallereignis hervorgerufenen Gesundheitsschädigung oder deren Folgen, eine Kur von mindestens drei Wochen Dauer durchgeführt wurde.

Sofortleistung bei Schwerstverletzungen

Bei sehr schweren Unfallverletzungen, zum Beispiel Querschnittslähmung, Amputation von Hand oder Fuß, schweren Schädel-Hirn-Verletzungen, schweren Brüchen oder gewebeerstörenden Schäden an inneren Organen, schweren Verbrennungen oder Erblindung beziehungsweise hochgradige Sehbehinderung erhält der Betroffene eine Sofortleistung in Höhe von 2000 Euro.

Zahnersatz- und Behandlungskosten

Fallen infolge eines beruflichen Unfalls Zahnersatz- und Behandlungskosten an, werden diese bis zu 500 Euro übernommen.

Übergangsgeld bei Berufsunfähigkeit

Bei Berufsunfähigkeit infolge eines beruflichen Unfalls werden einmalig bis zu 5400 Euro gezahlt.

Unfall-Rente für hinterbliebene Kinder

Führt ein beruflicher Unfall innerhalb von zwei Jahren vom Unfalltag an gerechnet zum Tod, wird den hinterbliebenen Kindern eine Unfall-Rente bis zum Abschluss der Erstausbildung, längstens jedoch bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres, in Höhe von 250 Euro gezahlt.

Leistungen für Opfer von Straftaten während der Berufsausübung

Beschäftigte, die bei Ausübung ihres Berufes Opfer einer gegen sie gerichteten Straftat werden, die durch einen betriebsfremden Dritten begangen wurde, erhalten folgende Leistungen:

Verdoppelung der Versicherungssumme bei Invalidität und Unfall-Krankenhaustagegeld, bei notwendigen kosmetischen Operationen bis zu 5.000 Euro, Umbau- und Umzugskosten bei schwerwiegender Invalidität bis zu 10.000 Euro und Schmerzensgeld bis zu 5.000 Euro.

Mit Ausnahme der Unfall-Rente handelt es sich bei allen Leistungen um Einmalzahlungen.

Der Fonds Soziale Sicherung bietet außer den Versicherungspaketen weitere Leistungen an. Weitere Infos gibt es bei:

**Fonds zur sozialen
Sicherung für Arbeitnehmer der
Mobilitäts- und Verkehrsdienstleister e.V.
Geschäftsstelle**

Niddastraße 98 – 102

60329 Frankfurt am Main

Telefon: (0 69) 27 10 39 - 87

Fax: (0 69) 27 10 39 - 97

E-Mail: info@fonds-soziale-sicherung.de

Gewalt passiert täglich!
Gewalt ist dumm und feige!
Gewalt zerstört!

Opfer und ihre Angehörigen
brauchen Hilfe!

Wir sind für Sie da!



Hilfe mit Ruf!

Opfer-Notruf

0 69 - 65 300 399

Spendenkonto 646 666 800
(BLZ 500 400 00) Commerzbank AG

Morsestraße 42 - 60486 Frankfurt/Main
www.deutsche-opferhilfe.de
info@deutsche-opferhilfe.de