

Kurzfassung

Die vorliegende Thesis befasst sich mit der Sicherheit der Fahrgäste und des -personals am Beispiel der National Express Rail GmbH (National Express). Ziel ist es, konkrete Handlungsempfehlungen zu entwickeln, wie Menschen vor Gefahr oder Schaden anderer Personen geschützt werden können.

Einige Voraussetzungen und Vorgaben müssen Eisenbahnverkehrsunternehmen im Rahmen des Betriebes einhalten, die insbesondere durch die Aufgabenträger in den Verkehrsverträgen festgehalten sind. Durch diese vertraglichen Bedingungen und durch einige in Eigeninitiative von National Express getroffenen Aspekte ergeben sich viele bereits etablierte Sicherheitsmaßnahmen, die sich grob in personelle und technische Maßnahmen, wie der Einsatz von Zugbegleitpersonal und Videoüberwachung, einordnen lassen. Mit Hilfe eines Experteninterviews mit der Bundespolizei können wichtige Aspekte zu den bestehenden und eine erste Einschätzung zu neuen Sicherheitsmaßnahmen erlangt werden.

Die sicherheitsrelevanten Ereignisse werden durch die Kundenbetreuer*innen in einem Dokumentationssystem erfasst. Eine Auswertung zeigt, dass die scheinbar hoch wirkende Anzahl von aufgezeichneten Ereignissen in Relation zu der Fahrgastzahl gering ist. Dennoch stellt sich heraus, dass es Möglichkeiten gibt, die das Potenzial haben, die absolute Anzahl zu verringern. Einhergehend mit der Verringerung der Ereignisse soll das subjektiv wahrgenommene Sicherheitsgefühl und die reale Sicherheit der Fahrgäste und des -personals erhöht werden.

Aus der Betrachtung und Analyse der möglichen neuen Sicherheitsmaßnahmen geht hervor, dass sowohl personelle als auch technische Maßnahmen in Abstimmung miteinander umgesetzt werden sollten. So werden ein überarbeitetes Personalkonzept mit Benennung eines verantwortlichen Sicherheitsbeauftragten in der Verwaltung und ein angepasster Einsatz sowie eine erweiterte Qualifizierung des Zugbegleitpersonals empfohlen. Des Weiteren wird als zentrale Handlungsempfehlung der Einsatz von Bodycams gegeben. Zum einen haben Bodycams einen deutlichen Effekt auf die Sicherheit der Kundenbetreuer*innen gezeigt, zum anderen zeichnet sich ihr Einsatz durch eine im Vergleich zu anderen technischen Maßnahmen einfache Umsetzbarkeit aus.

Abstract

This thesis deals with the security of passengers and personnel using the example of National Express Rail GmbH (National Express). The aim is to develop specific recommendations for action on how to protect people from danger or harm by other persons.

Railway undertakings must comply with several requirements and specifications in the course of their operations which are laid down by the public transport authorities in the transport contracts. These contractual conditions, and some aspects taken by National Express on its own initiative, result in many already established security measures which can be roughly classified into personnel and technical measures such as the use of train attendants and video surveillance. With the help of an expert interview with the Federal Police, important aspects of the given measures and an initial assessment of new security measures can be obtained.

The security-relevant events are recorded by the customer advisors in a documentation system. An analysis shows that the number of recorded events, which seems to be high at first, is low in relation to the number of passengers. Nevertheless, it turns out that there are opportunities with the potential to reduce this number. In line with the reduction of events, the subjectively perceived feeling of security and the real security of passengers and personnel shall be increase.

From the consideration and analysis of new safety measures, it emerges that both personnel and technical measures shall be implemented in coordination with each other. For example, a revised personnel concept with the appointment of a responsible safety officer in the administration and an adjusted deployment and extended qualification of the train crews are recommended. Furthermore, the use of bodycams is given as a central recommendation for action. On the one hand, bodycams have shown a significant effect on the security of customer advisors, on the other hand, their use is characterised by its ease of implementation compared to other technical measures.