



Ein neues P+R-Haus ... leider mit überflüssigen Ecken

Neubrandenburg



Schleswig-Holstein





die PRO BAHN Umfrage die Information

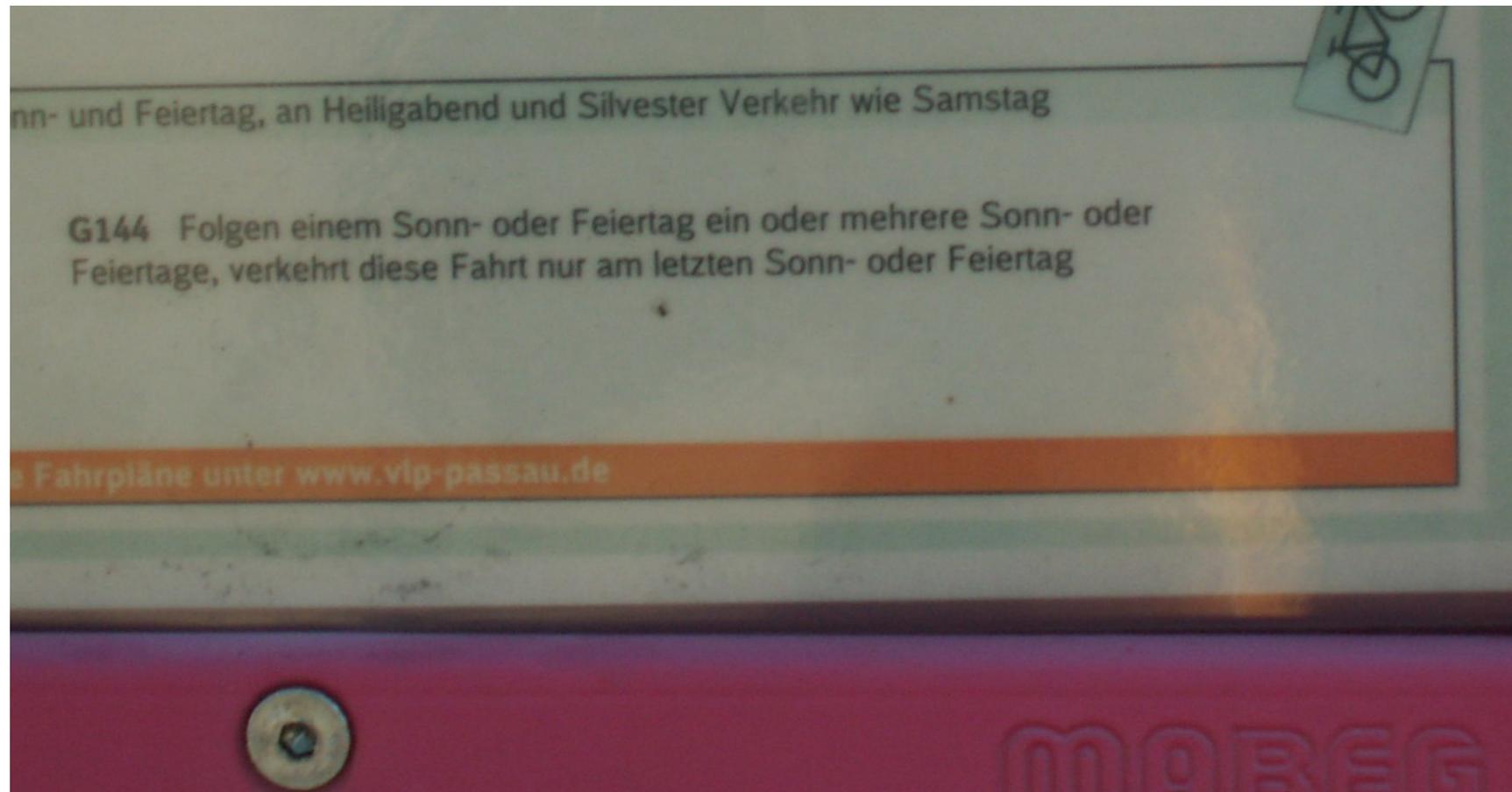
- ***gute und richtige Informationen haben einen hohen Stellenwert beim Sicherheitsgefühl der Reisenden***
- ***klare Wegeleitungen machen Reisende sicherer***
wer unsicher suchend wirkt, wird leichter Opfer
- ***Genaue und ehrliche Informationen vermindern Aggressionen***
gerade bei Verspätungen
bei Anschlussverlusten echte Alternativen nennen

und im Alltag.....

Gute(?) Informationen.....



Wer versteht das?



Gute(?) Informationen.....

Paderborn

vom Bahnhof zum
Stadtbus

Die Planer dachten nur an
den Regionalbus – der
fährt wirklich links ab



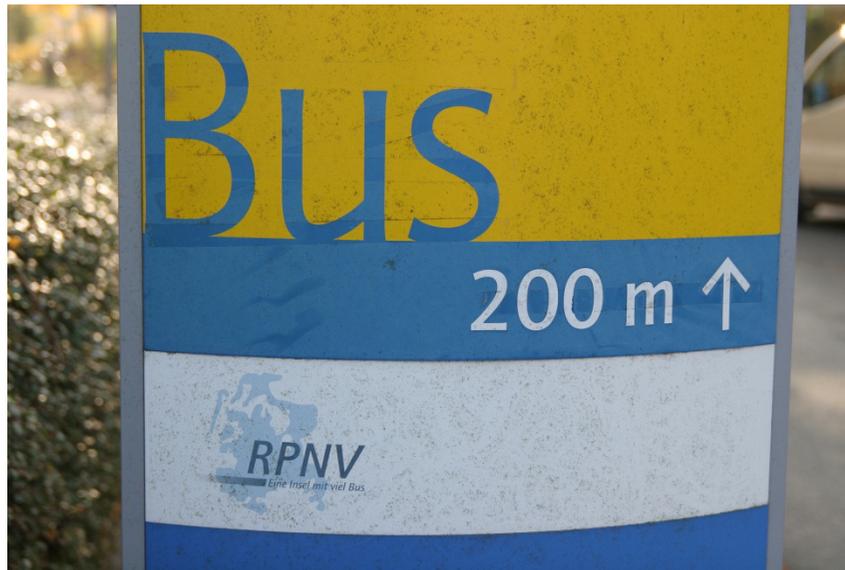
Gute(?) Informationen.....

No
Bus
Information,
Only
Traintickets
And
Train
Reservation

Der Aufenthalt im
Bereich der Wartehalle
ist nur mit einer gültige
Fahrkarte erlaubt.

Stadt Bogen

Gute(?) Informationen..... für Rügen-Touristen, Anreise Samstag



Werte Kunden des RPNV

Bitte beachten Sie die
Öffnungszeiten
der InfoThek.

Montag bis Freitag
09.00 Uhr bis 14.00

Rügener Personennahverkehrs GmbH
Tilzower Weg 33
18528 Bergen auf Rügen
Info-Telefon: 0 38 38 / 1 94 49
www.rpnv.de
infothek@rpnv.de



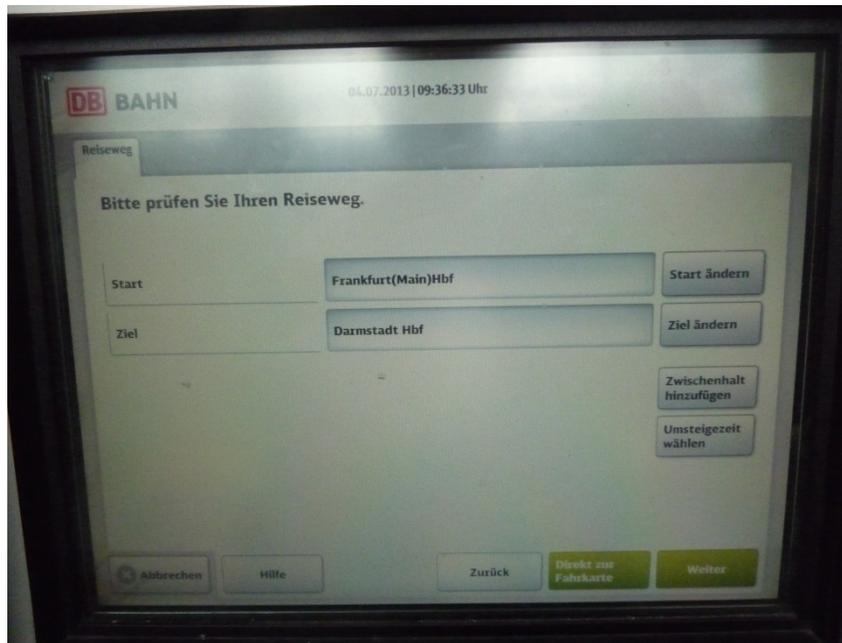
die PRO BAHN Umfrage der Automat...

- *Verstehe ich den Automaten?*
- *Welche Tasten **muss ich drücken?***
- *Kaufe ich die richtige Fahrkarte über den richtigen Weg?*
- *Schaffe ich es bis zur Abfahrt des Zuges ?*
- *Wo ist der 2. Automat ?*
- *Nimmt der Automat mein Geld an?*

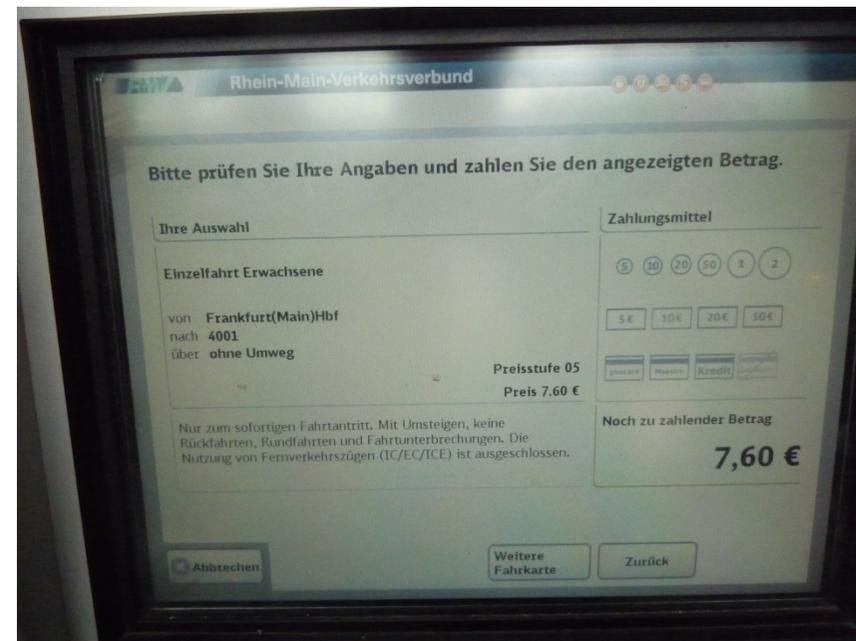
**kein Fahrkartenverkauf im Zug birgt ein großes
Konfliktpotential
kreative Lösungen sind gefragt**

Der Fahrkartenkauf : Frankfurt Hbf – nach Darmstadt

1 x Frankfurt-Darmstadt

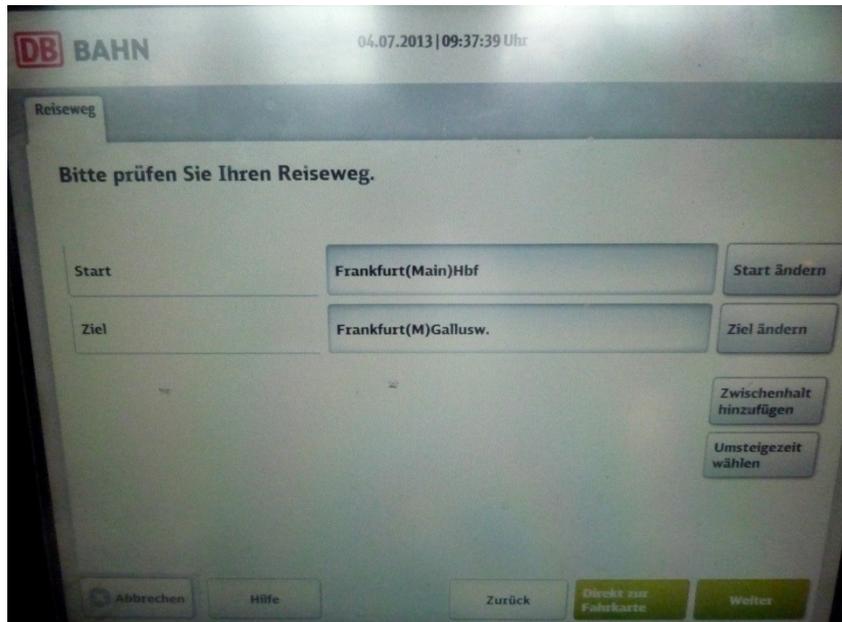


Was ist 4001?



Der Fahrkartenkauf : Frankfurt Hbf – F Galluswarte

Unser Ziel: Galluswarte



DB BAHN 04.07.2013 | 09:37:39 Uhr

Reiseweg

Bitte prüfen Sie Ihren Reiseweg.

Start Frankfurt(Main)Hbf Start ändern

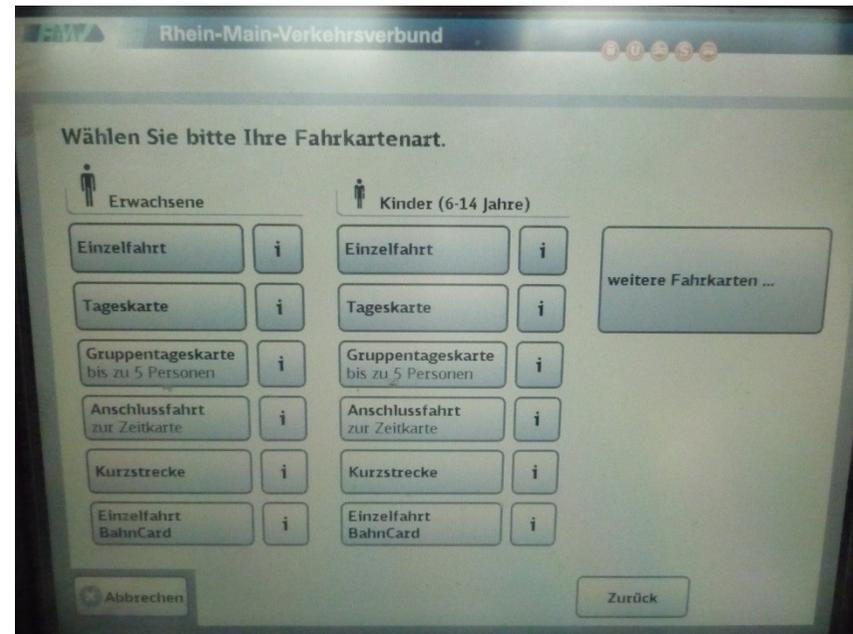
Ziel Frankfurt(M)Gallusw. Ziel ändern

Zwischenhalt hinzufügen

Umsteigezeit wählen

Abbrechen Hilfe Zurück Direkt zur Fahrkarte Weiter

Welche Fahrkarte wählen?



RMV Rhein-Main-Verkehrsverbund

Wählen Sie bitte Ihre Fahrkartenart.

| Erwachsene | | Kinder (6-14 Jahre) | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| Einzelfahrt | i | Einzelfahrt | i |
| Tageskarte | i | Tageskarte | i |
| Gruppentageskarte bis zu 5 Personen | i | Gruppentageskarte bis zu 5 Personen | i |
| Anschlussfahrt zur Zeitkarte | i | Anschlussfahrt zur Zeitkarte | i |
| Kurzstrecke | i | Kurzstrecke | i |
| Einzelfahrt BahnCard | i | Einzelfahrt BahnCard | i |

weitere Fahrkarten ...

Abbrechen Zurück

Der Fahrkartenkauf : Frankfurt Hbf – F Galluswarte

Umwege für 1 Haltestelle?

Rhein-Main-Verkehrsverbund

Wählen Sie bitte Ihren Weg.

Einzelfahrt Erwachsene, Zielnummer 5000

| | | |
|------------------------|---------------|--------|
| über ohne Umweg | Preisstufe 03 | Wählen |
| über Bad Vilbel (2600) | Preisstufe 04 | Wählen |
| über Flughafen (5090) | Preisstufe 04 | Wählen |

Abbrechen Zurück

Und dann ein falsches
Ergebnis

Rhein-Main-Verkehrsverbund

Bitte prüfen Sie Ihre Angaben und zahlen Sie den angezeigten Betrag.

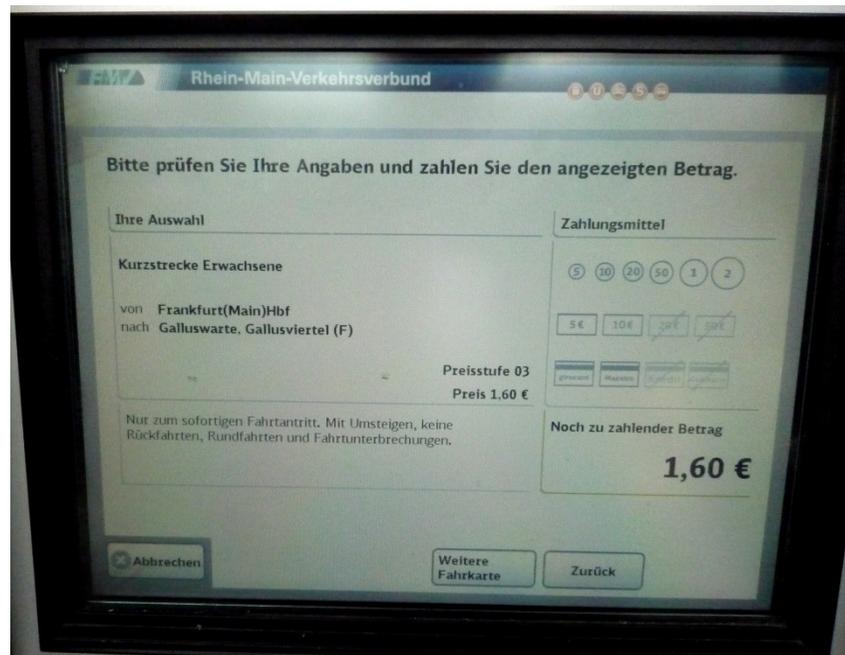
| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Ihre Auswahl | Zahlungsmittel |
| Einzelfahrt Erwachsene | 5 10 20 50 1 2 |
| von Frankfurt(Main)Hbf | 5 € 10 € 20 € 50 € |
| nach 5000 | prokart Maximo |
| über ohne Umweg | Preisstufe 03 |
| | Preis 2.60 € |
| Nur zum sofortigen Fahrtantritt. Mit Umsteigen, keine Rückfahrten, Rundfahrten und Fahrtunterbrechungen. Die Nutzung von Fernverkehrszügen (IC/EC/ICE) ist ausgeschlossen. | Noch zu zahlender Betrag |
| | 2,60 € |

Abbrechen Weitere Fahrkarte Zurück

Der Fahrkartenkauf : Frankfurt Hbf – F Galluswarte

1,90 nur, wenn Sie vorher
„Kurzstrecke“ gedrückt haben

fahrgastgerecht?



Müssen wir uns
wundern, wenn
anschließend am
Schalter / bei der
Kontrolle ein stark
erregter Fahrgast
aufläuft???

Der Fahrkartenkauf : Duisburg - Venlo

**Der Fahrgast im
Duisburger Hbf
am Automaten**

**Venlo ist für ihn
Ausland**



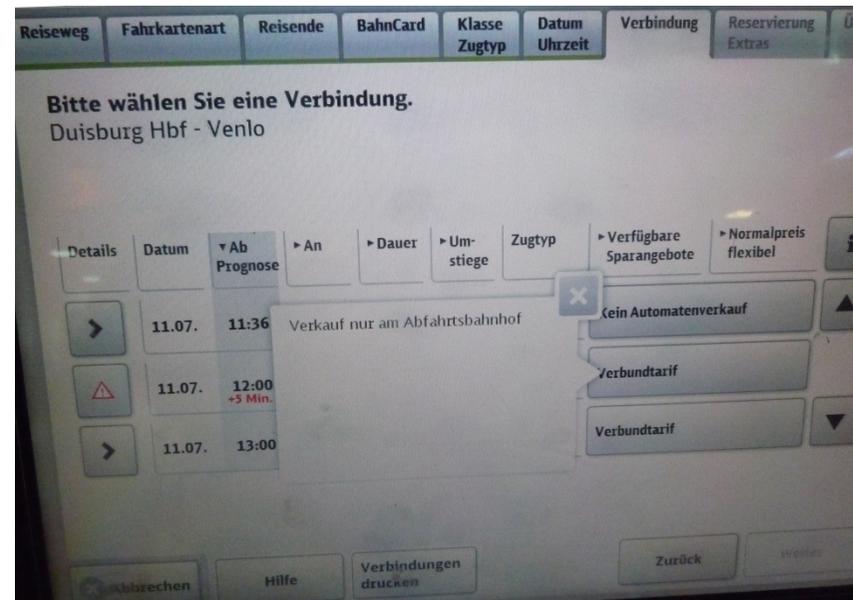
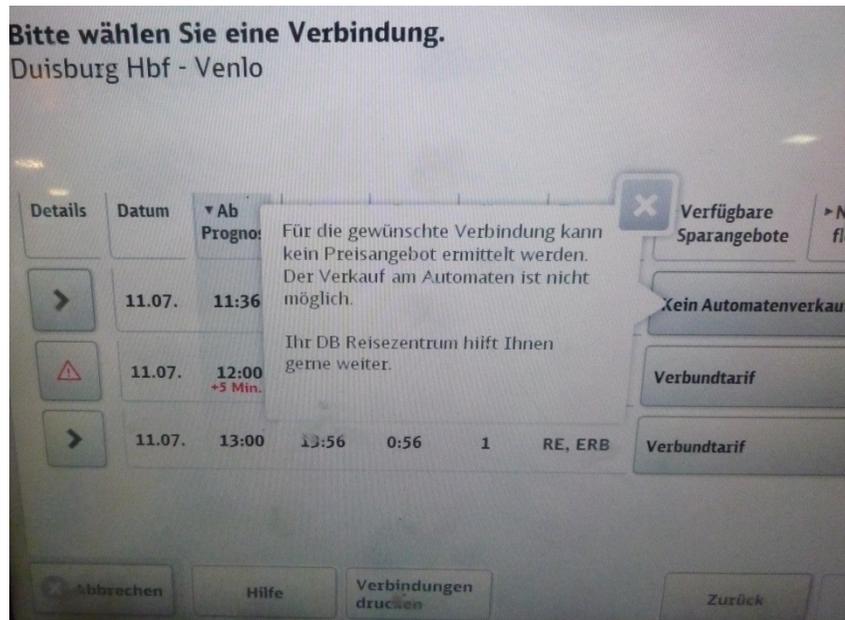
Der Fahrkartenkauf : Duisburg - Venlo

Ist das zeitgemäß?

Und wenn der Schalte geschlossen ist?

Nur am Abfahrtsort?

Ich bin doch in Duisburg



Der Fahrkartenkauf : Hildesheim – Groß Düngen

5 km von
Hildesheim nach
Groß Düngen

Vom
Niedersachsentarif
ist nicht die Rede





Es geht auch anders z.B. bei der neg

neg 
Norddeutsche
Eisenbahngesellschaft Niebüll GmbH
Züüg ans Meer

Noch keine Fahrkarte?

Sie erhalten folgende Fahrkarten bei unserem Zugpersonal:

- Fahrkarten für die Strecke Niebüll- Dagebüll Mole
- Karten für die Schiffe der W.D.R. nach Föhr und Amrum (ggf. mit Inselbus)
- Fahrkarten für den Nahverkehr (S-H Tarif) in Schleswig- Holstein (Bus & Bahn); z.B.: nach Husum, Flensburg oder List (Sylt)
- Fahrkarten nach Dänemark (maximal bis Esbjerg/ Kolding)

Alles selbstverständlich **ohne** Aufpreis!
Die Zahlung ist dafür **allerdings** nur mit Bargeld möglich.

Ihre neg Niebüll

neg Niebüll GmbH, Bahnhofstraße 6, 25899 Niebüll Tel.: (04661) 9 80 88 - 90 E-Mail: info@neg-niebuell.de Internet: www.neg-niebuell.de Stand 03/10



Ein Vorschlag.....





die PRO BAHN Umfrage erste Ergebnisse

- ***Das (Un-)Sicherheitsgefühl endet nicht am Bahnhofsausgang***
auch, wenn hier der Aufgabenbereich der Bundespolizei endet
- ***das Sicherheitsbedürfnis erstreckt sich auch auf den Bahnhofsvorplatz, einschließlich des anschließenden ÖVs sowie den Weg zum Bahnhof***
das gilt auch für die Information (s. Bsp. Paderborn Hbf + Stadtbus)
- ***Städte und Gemeinden sind gerade hier auch in der Verantwortung***



Eine gute Beschilderung zum Bahnhof

Klare Info (?): Heide



**Interessant:
Kühlungsborn**





Bahnhof des Jahres der Bahnhofsvorplatz Gera

großzügig



Lichtspiele im Sommer





Wie mit Fußballfans umgehen?

- **Der VRR startet ein Projekt:**
Fanzüge ohne Polizei
- **Wirkt die Deeskalation?**
- **Läuft es wirklich friedlich ab?**

Ja, es geht !



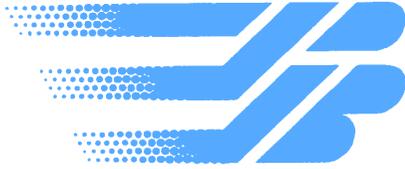
Der 1. Schalke-Fanzug ohne Polizeibegleitung





Der 1. Schalke-Fanzug ohne Polizeibegleitung





Der 1. Schalke-Fanzug ohne Polizeibegleitung

Glückauf Schalker,



bitte beachtet, dass die Bereitstellung dieses Zuges ein Entgegenkommen und gutes Angebot der Bahn ist, Euch günstig, unkompliziert und schnell zu einem Auswärtsspiel und wieder zurück zu bringen. Wir bitten Euch alle mit auf eure Mitfahrer zu schauen, damit wir gemeinsam dafür Sorge tragen, dass es zu keinen Sachbeschädigungen kommt und wir auch weiterhin diese Angebote nutzen können. Bei diesem Vorhaben unterstützen uns freundlicherweise die Fan-Ordner vom SFCV.

Viel Spaß und 3 Punkte!

Euer Team vom Schalker Fanprojekt



Der 1. Schalke-Fanzug ohne Polizeibegleitung





Der 1. Schalke-Fanzug ohne Polizeibegleitung





Daraus folgen.....

Unsere gemeinsamen Forderungen



en)

Unsere gemeinsamen Forderungen

Service-Personal

- sichtbares, aktives Service-Personal auf allen Zügen,
- das gut ausgebildet ist und weiter geschult wird

Sicherheitspersonal

- präsentes und gut ausgebildetes Sicherheitspersonal
- in den Zügen und auf den Verkehrsstationen
- mit engen Kontakten zur Polizei und anderen Vus

als Aufgabe von

- - EVUs, / VUs
- - Aufgabenträgern (bei Ausschreibungen nicht vergessen)
- - Politik (Sicherheit als gesellschaftliche Aufgabe)



Unsere gemeinsamen Forderungen

Sauberkeit

Im Dreck fühlen sich Fahrgäste unsicher
für Personal wird es unzumutbar und gefährlich

Fahrscheinerwerb

Automaten müssen einfach zu bedienen sein
Fahrkartenverkauf im Zug ist mehr als Service
er hilft Eskalationen zu vermeiden

als Aufgabe von

- EVUs, / VUs (Hausordnung; Zeit zum Reinigen)
- Aufgabenträgern (die Realität nicht vergessen)
- Politik (der Rahmen zur Hausordnung muss gesetzt werden)



Unsere gemeinsamen Forderungen

Personal vor Ort

- Im Dreck fühlen sich Fahrgäste unsicher
- für Personal wird es unzumutbar und gefährlich

bauliche Maßnahmen

- Automaten müssen einfach zu bedienen sein
- Fahrkartenverkauf im Zug ist mehr als Service
- er hilft Eskalationen zu vermeiden

als Aufgabe von

- - EVUs, / Vus (beidseitig des Gebäudes)
- - die örtliche Politik
- - alle müssen gemeinsam handeln



Unsere gemeinsamen Forderungen

Informationspolitik

klare Wegeleitungen

Orientierung für Reisende erleichtern durch verständliche, zeitnahe Durchsagen,...

Alternativen bei Verspätungen nennen

das Bahnpersonal in die Lage versetzen, diese Informationen zu geben und so deeskalierend zu wirken

als Aufgabe von

- EVUs, / VUs: beide Seiten des Bahnhofs ins Visier nehmen –
- EVUs Echtzeitdaten pflegen als Grundlage der Info-Strategie
- Aufgabenträger müssen dies prüfen und sanktionieren, gemeinsam mit Fahrgastbeiräten



Unsere gemeinsamen Forderungen

Fan – Verkehre - laute Fans stören

wichtige Regelungen zur/zum:

- räumliche Trennung der unterschiedlichen Gruppen
- zum Umgang mit Alkoholkonsum und alkoholisch. Reisenden
- Deeskalationsstrategien
- Unterbindung von Ausschreitungen
- einer verständlichen Informationspolitik
- Durchsetzung des Hausrechts
- zur Zusammenarbeit der versch. Sicherheitsakteure

als Aufgabe von

- EVUs, / VUs: Hausrecht durchsetzen
- Aufgabenträger/Veranstalter für Transportkapazitäten
- Polizeien zur Unterstützung der Bahnpersonale
- Politik klare Regeln für Zuständigkeiten treffen



Unsere gemeinsamen Forderungen

Sicherheitslage der Beschäftigten

anforderungs- u. bedarfsorientierte Personalausstattung
Sicherheitspersonal mit grundlegender Ausbildung
kontinuierliche Weiterbildung und Training
verbesserte Sicherheitspartnerschaften unter Einschluss des Betriebs- und Servicepersonals
optimierte Sicherheitsausrüstung für alle
Erfassung aller Vorfälle nach einheitlichen Richtlinien
konsequente strafrechtliche Verfolgung
Unterstützung und (psychologische) Betreuung der Opfer

**Es sind vor allem gesellschaftliche Probleme,
die die Bahn nicht alleine lösen kann**



Was ist zu tun ?

Es gibt viele Stellen der Unsicherheit oder der Bedrohung.

Was wir brauchen (1)

- nachdenken bei Baumaßnahmen
- gute Informationen
- überlegen, wie der Fahrgast denkt

**Dann gibt weniger Aggressionen beim
Zusammentreffen von Personal und Fahrgästen**



Was ist zu tun?

Was wir brauchen (2)

- **Schutz vor aggressiven Fahrgästen**
- **besondere Behandlung besonderer Gruppen**
(Bsp. Fußball Sonderzüge)
aber auch Deeskalationstraining

**Die Bahnen können aber nicht
gesellschaftliche Probleme lösen**



Wir alle wollen uns sicher fühlen



- **Der Projekt-Flyer und die ApS-Broschüre zur Sicherheit können bei mir elektronisch bestellt werden**
- **0172 / 267 37 84 für Fragen**



**Fahrgäste wollen sicher mit
sicherem Personal zum Ziel kommen**



**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT**



die PRO BAHN Umfrage erste Ergebnisse

- saubere Züge
- sichtbares und aktives Personal in den Zügen
- Sicherheitskräfte und ggf. auch Polizei erhöhen das Sicherheitsgefühl bei weniger besetzten Züge
- insbesondere bei Fußball verkehren würde eine Separierung von lauten und aggressiven Fans
- bei stark alkoholisierten Reisenden sollte das EVU von seinem Hausrecht Gebrauch machen
- das Sicherheitsgefühl auf Bahnhöfen/Haltepunkten steht im besonderen Fokus der Reisenden
- auch hier steht der Wunsch nach Bahn-Personal an oberster Stelle
- "normale" Geschäfte Service-Stores können eine - wenn auch nicht gleich gute - Alternative sei
- gute und richtige Informationen sind sehr wichtig
- klare Wege und Helligkeit (keine dunklen Ecken) machen Reisende sicherer
- das Sicherheitsbedürfnis erstreckt sich auch auf den Bahnhofsvorplatz, einschließlich des anschließenden ÖVs sowie den Weg zum Bahnhof
- der Fahrkartenautomat kann bei Fehlbedienungen und bei Störungen zu Aggressionen bei den betroffenen Fahrgästen führen.
-

Auch, wenn sich Kundenmagazine Gedanken machen...



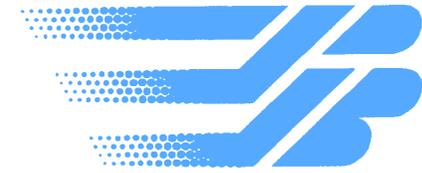
... gibt es noch viel zu tun



Auch hier...



Und hier...



Der Bahnsteig: dunkle Ecken



Hier fällt man sicher weich



Information dienen der Sicherheit



Nur 36 + 3 Tasten....



Ein Vorschlag.....



Wir alle wollen uns sicher fühlen



**Fahrgäste wollen sicher mit
sicherem Personal zum Ziel kommen**



**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT**

