



The Voice  
of European  
Railways

# Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor

## Empfehlungen der europäischen Sozialpartner des Sektors Eisenbahn

### 1. HINTERGRUND DER EMPFEHLUNGEN UND ABSICHTEN DER SOZIALPARTNER

Die Sicherheit der Beschäftigten und der Fahrgäste der Eisenbahnen in Europa ist für die europäischen Sozialpartnern und ihren angeschlossenen Unternehmen und Gewerkschaften von grundlegender Bedeutung. Obwohl der Schienenpersonenverkehr grundsätzlich sicher ist, sind die Sozialpartner insbesondere besorgt über Gewalt von dritter Seite gegenüber den Beschäftigten im Schienenpersonenverkehr. Gewalt von dritter Seite definieren wir als "Vorfälle, bei denen Beschäftigte im Zusammenhang mit ihrer Arbeit beschimpft, bedroht oder angegriffen werden, und die explizit oder implizit eine Gefahr für ihre Sicherheit, Wohlbefinden oder Gesundheit bedeuten."<sup>1</sup> Vorfälle durch Gewalt von dritter Seite haben gesundheitliche, soziale und ökonomische Auswirkungen auf die betroffenen Beschäftigten und die Sozialpartner. Diese können physische Verletzungen, psychische Beeinträchtigungen, Angst und das Gefühl von Unsicherheit, Fehlzeiten und Vermei-

dungsverhalten, Ausfalltage und Krankschreibungen, Kündigung der Arbeitsstelle, Berufsunfähigkeitspensionen, ein negatives Image des Unternehmens durch Verspätungen und Zugausfälle und andere Auswirkungen sein.

Die Pflicht zum arbeitsbezogenen Schutz der Gesundheit und Sicherheit von Arbeitnehmern liegt, wie im EU und nationalen Recht festgeschrieben, bei dem Arbeitgeber.<sup>2</sup> Aber auch die Arbeitnehmer müssen sich nach ihrem bestem Wissen und Möglichkeiten so verhalten, dass ihre Gesundheit und Sicherheit geschützt werden. Die europäischen Sozialpartner streben eine kooperative Unternehmenskultur zur Prävention von Gewalt bzw. zum Umgang mit den Folgen von Gewalt von dritter Seite, insbesondere gegenüber den Bahnmitarbeitern an. Die Europäischen Sozialpartner betonen, dass ein gemeinsames Vorgehen am erfolgversprechendsten ist.

<sup>1</sup> European Agency for Safety and Health at Work (OSHA): European Risk Observatory Report. Workplace violence and harassment: A European Picture. Luxembourg, 2010. P. 16.

<sup>2</sup> European Social Dialogue: Framework Agreement on Harassment and violence at Work. 2007. P. 1.

## 2. ZIELE DER GEMEINSAMEN EMPFEHLUNGEN

Die Sozialpartner des Sektors Eisenbahn beabsichtigen mit diesen gemeinsamen Empfehlungen,

- ihre Mitglieder, die angeschlossenen Unternehmen und Gewerkschaften, bei der Ergreifung von Maßnahmen zu unterstützen, die der Erhöhung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens von Mitarbeitern und Fahrgästen gegenüber Gewalt von dritter Seite dienlich sind;
- einen Beitrag zur Steigerung der Qualität der Arbeitsbedingungen im Schienenpersonenverkehr zu leisten;
- Strategien zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt von dritter Seite am Arbeitsplatz zu initiieren durch praktische Maßnahmen der Kommunikation, der Vorbeugung, der Intervention und der Nachsorge.

## 3. HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR DIE SOZIALPARTNER

Maßnahmen der Kommunikation, der Prävention, der Intervention und der Nachsorge sollten auf die jeweiligen Arbeits- und Unternehmensbereiche abgestimmt werden.

Ein ganzheitlicher und gemeinsamer Ansatz ist hier am erfolgversprechendsten. Die europäischen Sozialpartner empfehlen daher, dass eine nachhaltige Politik angewandt werden sollte, die auf den folgenden Gebieten Maßnahmen ergreift:

### • **Bewusstsein schaffen**

Gewalt von dritter Seite kann durch Sensibilisierung der Arbeitgeber, der Beschäftigten und der Kunden und Reisenden vermindert werden. Deshalb sollten die Sozialpartner auf Unternehmens- oder Branchenebene mit einem gemeinsamen Ansatz das Problem angehen. Sie sollten eine gemeinsame Strategie zur Kommunikation und Prävention entwickeln, die eine „Null-Toleranz“-Kampagne einschließt, die angemessene Unterstützung und Weiterbildung der Beschäftigten vorsieht, die präventive Maßnahmen für die Öffentlichkeit sowie eine Beschreibung der Vorfälle, die berichtet werden sollen, enthält. Diese Beschreibung sollte so formuliert werden, dass eine Klassifizierung der Gewalttaten in einer computerbasierten Datenbank vorgenommen werden kann.

### • **Einrichtung einer spezialisierten Stelle**

In den Unternehmen sollte eine Stelle eingerichtet werden, die offiziell mit der Analyse und Durchführung der gemeinsam vereinbarten Maßnahmen betraut wird. Sie sollte auf jeden Fall eng mit dem

Sicherheits- und Personalbereich und den betroffenen Geschäftsfeldern zusammenarbeiten. Vorfälle von Gewalt von dritter Seite sollten dort erfasst und im Rahmen der Gesetze und Möglichkeiten unter Anwendung angemessener Mittel untersucht werden.

Diese Stelle kann gleichzeitig Ansprechpartner bei Vorfällen und bei Fragen sein.

### • **Dokumentation, Erfassung und Analyse**

Alle Vorfälle, die nach den vorher festgelegten Definitionen eindeutig meldepflichtig sind (einschließlich Fälle von Beschimpfungen und Bedrohungen), sollten in geeigneter Weise systematisch erfasst und ausgewertet werden. Erforderliche Maßnahmen sollten erarbeitet und umgesetzt werden. Alle Beteiligten sollten über das Vorgehen informiert werden. Mitarbeiter sollten ermutigt werden, alle Vorfälle zu melden und nach Möglichkeit Verbesserungsmaßnahmen vorzuschlagen.

Eine Europäische Typologie von Vorfällen, die berichtet werden sollen, wird der Harmonisierung des Verständnisses von Gewalt von dritter Seite auf europäischer Ebene dienen und sollte erstellt werden.

### • **Sicherheitsmanagement und technische Mittel**

Sicherheitsmanagement verbindet personelle und technische Maßnahmen. Ein sehr bedeutender Faktor ist der Einsatz von aktivem und präsentem, speziell für die Eisenbahn geschultem Sicherheitspersonal in Bahnhöfen und Zügen sowie je nach Ländern die Präsenz von Polizei. Präventive Maßnahmen können auch spezifische Prozesse

und/oder Einrichtungen sein, die den Ticketverkauf betreffen, den Zugang zu Zügen, bauliche Maßnahmen auf Bahnhöfen, Videoüberwachung etc. Videoüberwachungssysteme können bei der Vorbeugung, der Identifizierung und somit bei der Aufklärung von Straftaten einen Beitrag leisten.

- **Präventive Qualifizierung und Sensibilisierung der Belegschaft**

Qualifikation und Training bereitet die Beschäftigten mit möglichem Kundenkontakt und die jeweiligen Führungskräfte auf Situationen von Gewalt von dritter Seite vor, lehrt Prävention und gibt Hilfestellung für den bestmöglichen Umgang mit den Folgen. Das Unternehmen sollte angemessene Schulungen für diese Beschäftigten und Führungskräfte anbieten zu allen notwendigen Themen wie Deeskalation, Erkennen von potentiell gewalttätigen Situationen etc.

- **Nachsorge**

Angemessene und transparente Verfahren der Nachsorge für Opfer von Gewalt von dritter Seite sollten vorgesehen werden, die, abhängig von den Umständen, medizinische Hilfe (einschließlich psychologischer Hilfe), rechtliche, praktische und /oder finanzielle Unterstützung einschließen können.

- **Rechts- und Ordnungspartnerschaften**

Die Kooperation zwischen den Eisenbahnunternehmen, der Polizei und den Behörden erhöht insgesamt die Fähigkeit zur Verbesserung der Sicherheit. Die Sozialpartner betonen ebenso den Nutzen, mit geeigneten Partnern auf nationaler oder lokaler Ebene zusammenzuarbeiten, um durch einen abgestimmten Ansatz Gewalt von dritter Seite identifizieren und verhindern zu können.

- **Einsatz von Good Practice-Beispielen**

Es bestehen bereits gute Praxisbeispiele zur Prävention, Intervention und Nachsorge von Gewalt von dritter Seite gegenüber Bahnmitarbeitern in Europa. Die Maßnahmen sollten abhängig von der Größe und Art des Unternehmens vorgesehen und ihre Anwendbarkeit sollte geprüft werden. Gute Praxisbeispiele, die in dem Handbuch „Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor. Ein Handbuch guter Praxis“ vorgestellt werden, können zu diesen Themen herangezogen werden.<sup>3</sup>

- **Dialog mit der Politik, weiteren Beteiligten und den Sozialpartnern / civil and social dialogue**

Anforderungen der Eisenbahnunternehmen, der betrieblichen Interessenvertreter und der Gewerkschaften an die Politik und weitere mögliche beteiligte Stellen sollten den nationalen und europäischen Politikvertretern bekannt gemacht werden.

- **Vergabe öffentlicher Aufträge im Schienenpersonenverkehr**

Bei der Vergabe von öffentlichen Aufträgen im Schienenpersonenverkehr sollte ein Abschnitt zur Sicherheit von Beschäftigten und Fahrgästen vorgelegt und bei der Vergabe berücksichtigt werden.

- **Abschluss eines Sozialpartnerabkommens**

Die Vereinbarung von Sozialpartnerabkommen ist auf verschiedenen Ebenen (Unternehmens- und / oder Branchenebene etc.) erstrebenswert. Vorschläge von Beschäftigten zur Verbesserung von Schwachstellen bei der Sicherheit am Arbeitsplatz sollten untersucht, und, wenn möglich, umgesetzt werden.

- **Regelmäßige Evaluation der Effektivität der Maßnahmen**

Die europäischen Sozialpartner empfehlen die regelmäßige Evaluation der Maßnahmen auf europäischer und nationaler Ebene (z. B. jährlich). Erfahrungen und relevante legislative und technologische Entwicklungen sollten stetig einbezogen werden. Die Ergebnisse sollten bewertet und Absprachen zur Verbesserung getroffen werden. Evaluationsergebnisse können in neue Vereinbarungen aufgenommen werden.

Endgültige Fassung 5.11.2012

<sup>3</sup> CER, ETF, EVA: „Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor. Ein Handbuch guter Praxis“. Berlin 2012.

# Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens gegenüber Gewalt von dritter Seite im europäischen Eisenbahnsektor

## Empfehlungen der europäischen Sozialpartner des Sektors Eisenbahn

unterzeichnet in Brüssel am 5. Dezember 2012



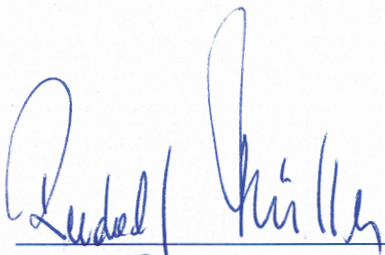
**Gemeinschaft der europäischen Bahnen und  
Infrastrukturgesellschaften (CER)**

**Dr. Libor Lochman**  
Generaldirektor CER



**Europäische Transportarbeiter Föderation (ETF)**  
**Sabine Trier**

Stellvertretende Generalsekretärin ETF



**Gemeinschaft der europäischen Bahnen und  
Infrastrukturgesellschaften (CER)**

**Dr. Rudolf Müller**  
Vorsitzender des europäischen sektoralen  
Sozialdialogs Eisenbahn,  
Vorstand Personal DB Schenker Rail Deutschland AG



**Europäische Transportarbeiter Föderation (ETF)**  
**Guy Greivelding**

Präsident der ETF Sektion Eisenbahn,  
Präsident FNCTFEL, Luxemburg

### CER

Avenue des Arts, 53  
1000 Brussels  
Belgium  
Tel: +32 2 213 08 70  
Fax: +32 2 512 53 31  
e-mail: [contact@cer.be](mailto:contact@cer.be)  
web: [www.cer.be](http://www.cer.be)

### ETF

Galerie Agora  
Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11  
1000 Brussels  
Belgium  
Tel: +32 2 285 46 60  
Fax: +32 2 280 08 17  
e-mail: [etf@etf-europe.org](mailto:etf@etf-europe.org)  
web: [www.etf-europe.org](http://www.etf-europe.org)