

Nicht immer sicher im Dienst

Fahrausweiskontrollure müssen heikle Situationen „herunterschrauben“ können

Der Nahverkehr ist ein Brennpunkt der Gesellschaft. Täglich fahren rund 370000 DSW21-Kunden in den Bussen und Bahnen von A nach B, ohne aufzufallen. Eine aggressive und teils auch gewalttätige Minderheit stellt das Personal auf den Bahnsteigen und in den Fahrzeugen vor große Probleme.

„Wir spüren deutlich, dass die Brutalität wächst“, berichtet Jürgen Gülich als Chef der Gülich-Gruppe aus Witten, die seit 2008 für die Sicherheit in Bussen, Bahnen und auf Bahnsteigen von DSW21 verantwortlich ist. Er spricht von „roher Gewalt“ selbst gegenüber Polizisten, die er als BVB-Fan und Nahverkehrskunde mehrfach beobachtet habe.

„Die Hemmschwelle, an der verbale Aggression in körperliche Gewalt umschlägt, ist gesunken“, sagt auch DSW21-Sprecherin Britta Heydenbluth. Ihr Kollege Karsten Urlaub weiß zu be-



Fahrausweiskontrollure sind höheren Risiken ausgesetzt. Die Überprüfung von Fahrgästen kann schnell aus den Fugen geraten. Der Sicherheitsdienst muss besonnen reagieren können. FOTO JOCHEN LINZ/DWS21



„Wenn es eskaliert, dann sehr schnell.“

Karsten Urlaub, Bereichsleiter Sicherheit bei DSW 21.

richten: „Wenn es eskaliert, dann sehr schnell.“ Alkohol- und Drogenkonsum renitenter Fahrgäste verschärfen die Situationen häufig, vor allem an BVB-Heimspieltagen und an Wochenenden.

Karsten Urlaub ist bei DSW21 der „Bereichsleiter Sicherheit“ und verantwortlich dafür, dass Kunden und das eigene Personal die Busse und Bahnen sicher nutzen können. Gestiegen sei die Zahl der heiklen Fälle nicht, aber die Fälle seien gefährlicher geworden. Der Bereichsleiter spricht vom „Arbeitsschutz für die teils in hohem Maße gefährdeten Mitarbei-

ter“, für die eine simple Fahrausweiskontrolle zu einer handfesten Auseinandersetzung werden könne. Müssen Kontrollure und Fahrer gekonnt zuschlagen können und Selbstverteidigungstechniken beherrschen?

Keine Türsteher-Mentalität

„Nein, die Deeskalation hat eine viel höhere Bedeutung. Aggressionen müssen wir abmildern und gefährliche Situationen ohne Gewalt heruntererschrauben können“, stellt Jürgen Gülich klar.

Die Gülich-Gruppe – ein Familienunternehmen – wolle „keine Türsteher-Mentalität“, erläutert der Geschäftsführer, und müsse für Präsenz, Fahrgast-Informationen und -Hilfe an den Bahnsteigen die von DSW21 abverlangte Qualität liefern.

Die Anforderungen des Auftraggebers seien hoch und im bundesweiten Vergleich der Verkehrsbetriebe nicht die

Regel. Der Dienst am Kunden sei zu 90 Prozent das Kerngeschäft.

Viele in der Wirtschaft müsse „billig, billig, billig“ abgewickelt werden, berichtet Jürgen Gülich, der keine Minijobber beschäftigt, nach Tarif zahlt und intern hohe



„Gefährliche Situationen müssen wir ohne Gewalt heruntererschrauben können.“

Jürgen Gülich, Geschäftsführer Gülich-Gruppe

Wertschätzung für die Mitarbeiter verlangt. Der Geschäftsführer weiß um das Ansehen der Sicherheitsbranche und sagt: „Für ein gutes Image müssen wir in erster Linie selbst sorgen.“

„Unsere Kunden sollen wissen: Da kommt DSW21 und nicht ein Türsteher“, sagt auch Karsten Urlaub über die Anforderungen an das neu uniformierte Sicherheitspersonal, das in „immens aufwendige Sicherheitskonzepte“ eingebunden ist. DSW21 arbeitet inzwischen mit Gefahrenanalysen und hat dabei einen kurzen Draht auch zur Polizei. Brisant sind die BVB-Risikospiele, wenn in der Bundesliga, im DFB-Pokal oder in der Champions League verfeindete Fans aufeinander treffen könnten.

Hohe Fahrgastzahlen

Dazu kommen Einsätze, die wegen hoher Fahrgastzahlen besondere Ansprüche stellen: Lichterfest, Juicy Beats, Weihnachtsmarkt, Mayday und Messen in den Westfalenhallen und große Stadtfeste verlangten dem Nahverkehr in der Großstadt viel, sodass zu den täglich 370000 Fahrgäs-

ten mindestens weitere 40000 hinzu kommen. Und was geschieht, wenn ein Mitarbeiter den Ansprüchen nicht gerecht wird? „Unsere Mitarbeiter wissen, dass sie einen Beruf ausüben, in dem sie in Probleme hineinrutschen können. Wer diesen Gefahrensituationen nicht gewachsen ist, muss in einen anderen Bereich versetzt werden“, berichtet Jürgen Gülich.

Arbeitsverträge sind auf ein Jahr befristet, um die Kollegen in solchen Situationen beobachten zu können. Große Nachwuchsprobleme habe Gülich nicht, aber die Akquise sei komplizierter geworden.

Eine „große Herausforderung“ werde wegen der vielen zusätzlichen Fahrgäste der evangelische Kirchentag 2019 sein. Jürgen Gülich freut sich trotzdem: „Das Klientel ist sicher angenehm.“

Peter.Bandermann @ruhrnachrichten.de



Die Gülich-Mitarbeiter tragen bei Präsenzstreifen und Kontrollen neue Uniformen. FOTO JOCHEN LINZ / DSW21

Weniger Schwarzfahrer

- Wer für die Sicherheit in Bussen und Bahnen arbeitet, muss bei DSW 21 mehr als den „Sachkundenachweis“ gemäß Gewerbeordnung vorlegen.
- Die Ausbildung zur „Servicekraft Schutz und Sicherheit“ ist eine Mindestqualifikation. Die Ausbildung zur „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ dauert drei Jahre. Darüber gibt es den IHK-geprüften „Meister für Schutz und Sicherheit.“ – „Wir bilden

pro Jahr drei bis sechs Auszubildende aus“, berichtet Demonic Cirasola (Foto) von der Firma Gülich.



- Die Zahl der angezeigten Schwarzfahrer sinkt von Jahr zu Jahr. Eine Übersicht für Dortmund: 2012 = 10398, 2013 = 8731, 2014 = 8698, 2015 = 7816, 2016 = 6594.

- Laut DSW 21 waren 2016 rund 2,2 Prozent der Fahrgäste in Bussen und Bahnen ohne Fahrausweis unterwegs. Die Kontrollen wurden verstärkt.
- Die Kontrollen führen 70 Mitarbeiter durch: 20 Gülich-Mitarbeiter an Wochenenden und Abenden sowie 50 DSW21-Mitarbeiter tagsüber.
- Den Einnahmen-Verlust durch Schwarzfahrer beziffert DSW 21 auf 4,5 Millionen Euro pro Jahr.