

# TASCHENKARTE



#sicherimDienst



## Sicherheit für Mitarbeitende im ÖPNV

#sicherHandeln



#sicherSein



#sicheresHandling



#sicherimKontakt



#sicherimKonflikt



#sicherMelden



#sicherBleiben



#sichermitDatenbanken



BUNDESPOLIZEI



**POLIZEI**  
Nordrhein-Westfalen  
Landeskriminalamt

Kompetenzcenter  
Sicherheit NRW



**SiKo Ruhr**  
Sicherheitskooperation Ruhr  
Clankriminalität



**UK NRW**  
Unfallkasse  
Nordrhein-Westfalen





## Null Toleranz bei Gewalt!

Sehen Sie über diskriminierendes Verhalten, Anfeindungen und Übergriffe keinesfalls hinweg. Hass ist keine Meinung und muss nicht als Teil des Berufs hingenommen werden!

## Rollenbewusstsein

Anfeindungen sind oftmals nicht gegen Sie persönlich gerichtet, sondern dienen als Projektionsfläche für Frust und Unmut gegenüber dem Staat.

## Seien Sie aufmerksam!

Gefahrenbewusstsein schafft Sicherheit. Achten Sie neben objektiven Wahrnehmungen auch auf Ihr Bauchgefühl. Nehmen Sie Drohungen ernst!

## Im Notfall

Zögern Sie nicht, wählen Sie den Notruf der Polizei 110 oder Feuerwehr/Rettungsdienst 112!

## Brauchen Sie Beratung?

Die Kriminalpolizeilichen Beratungsstellen stehen als Ansprechstellen zur Verfügung:

**Service-Hotline der Bundespolizei  
0800/6888000**

Polizeiliche Kontaktadressen finden Sie auch hier:

**[polizei.nrw/wachenfinder](https://polizei.nrw/wachenfinder)**

Auf [sicherimdienst.nrw](https://sicherimdienst.nrw) finden Sie weitere Informationen.





## **Gefährdungsbeurteilung**

Wissen um Gefahren ist Voraussetzung für Schutzmaßnahmen. Arbeitsplatzbegehungen unterstützen die Analyse und Beurteilung von Gefährdungen.

## **Gewaltschutz**

Informieren Sie sich über Regelungen und Abläufe des Gewaltschutzes. Sprechen Sie Ihre Vorgesetzten an und tauschen Sie sich mit Kolleg\*innen aus.

## **Qualifizieren Sie sich!**

Gewaltschutz in der Aus- und Fortbildung verschafft Handlungssicherheit und Gefahrenbewusstsein, z. B. durch Trainings.

## **Intervention gewährleisten**

Mit Alarmierungssystemen können Sie Unterstützung rufen und Einsatzkräfte zeitnah erreichen.

## **Schutz von persönlichen Daten**

Sie können Ihre Privatadresse und Kfz-Daten schützen, wenn Sie aufgrund Ihrer Tätigkeit Anfeindungen ausgesetzt sind. Geben Sie durch Fotos oder Fanartikel nichts Privates preis

Auf [sicherimdienst.nrw](https://sicherimdienst.nrw) finden Sie weitere Informationen.



Haben Sie einen personenlosen Gegenstand gefunden?  
Befolgen Sie diese Schritte:

## 1. Gefahr einschätzen

Bewerten Sie den Zustand des Gegenstandes, den Ort des Auffindens und Auffälligkeiten (Kabel, Batterien, Brandbeschleuniger, Gerüche). Berücksichtigen Sie aktuelle Bedrohungslagen. Vermeiden Sie Kontakt und Zündquellen, z.B. Rauchen oder Telefonieren.

## 2. Informationen sammeln

Fragen Sie Fahrgäste unauffällig, ob jemand den Gegenstand einordnen kann. Verwenden Sie neutrale Begriffe wie „Tasche“ oder „Gepäckstück“.

## 3. Gefahr melden!

Melden Sie den Fund der Leitstelle bzw. der Fahrerin/dem Fahrer. Die Zentrale alarmiert die Polizei.

## 4. Auf Anweisungen warten

Warten Sie auf Anweisungen des Fahrpersonals, der Leitstelle oder der Polizei. Sorgen Sie für Abstand.

## 5. Nichts Auffälliges?

Dann behandeln Sie den Gegenstand gemäß interner Vorgaben.

Auf [kcsicherheit.de](https://kcsicherheit.de) finden Sie weiterführende Informationen.





## **Bedeutung Ihrer Kommunikation**

Sprechen Sie freundlich, wertschätzend und lösungsorientiert, um in schwierigen Situationen immer professionell zu bleiben. Verwenden Sie grundsätzlich die „Sie“-Form. Je nach Situation gibt es Ausnahmen, z.B. bei Jugendlichen.

## **Respekt zeigen**

Seien Sie respektvoll und vermeiden Sie abwertende Blicke. Verwenden Sie verständliche, diskriminierungssensible und höfliche Sprache.

## **Zeit gewinnen**

Führen Sie ein Gespräch, um Zeit zu gewinnen. Vermeiden Sie Druck oder Vorwürfe.

## **Lösungen anbieten**

Machen Sie positive Angebote ohne sich selbst in Gefahr zu bringen. Beispiel: „Wenn Sie den Zug verlassen ohne Schaden anzurichten, verzichten wir auf eine Anzeige.“

## **Öffentlichkeit schaffen**

Machen Sie in gefährlichen Situationen auf sich aufmerksam und fordern Sie andere Personen aktiv zur Unterstützung und Hilfeleistung auf.

Auf [kcsicherheit.de](https://kcsicherheit.de) finden Sie weiterführende Informationen.





**Bleiben Sie in kritischen Situationen ruhig und handeln Sie sicher:**

## **Positive Körperhaltung**

Stehen Sie aufrecht in einem hüftbreiten, festen Stand. Wirken Sie groß. Halten Sie ihre Hände vor den Körper.

## **Abstand halten**

Halten Sie genug Distanz zum Gegenüber. Stehen Sie in Gesprächen mindestens eine Armlänge auseinander.

## **Gefahrenradar**

Behalten Sie die Situation und das Umfeld im Blick. Prüfen Sie, ob weitere Personen beteiligt sind. Achten Sie auf gefährliche Objekte (z.B. Flaschen, Regenschirme) und Hunde.

## **Bei Gefahr**

Verkleinern Sie die Angriffsfläche, schmale Körperseite nach vorne! Halten Sie Arme und Hände nah am Körper. Schnellstmöglich den Notruf absetzen!

## **Droht die Situation zu eskalieren?**

Alarmieren Sie das Fahrpersonal und/oder die Leitstelle. Bei Androhung oder Nutzung von Waffen ziehen Sie sich umgehend zurück!

Auf [kcsicherheit.de](https://kcsicherheit.de) finden Sie weiterführende Informationen.





## So melden Sie Vorfälle richtig:

### Wer meldet?

Weitergabe des Namens und der dienstlichen Funktion.

### Wo?

Wo bin ich und wo ist etwas passiert? Die Leitstelle kennt den Einsatzort, auch bei Verbindungsabbruch.

### Was?

Was ist genau geschehen? Damit weiß die Leitstelle, wer und was benötigt wird.

### Welche Art von Notfall?

Um welchen Notfall handelt es sich? Spezialkräfte können gezielt alarmiert werden.

### Wie viele?

Wie viele Personen sind betroffen? So wird der Hilfsbedarf eingeschätzt.

### Wie?

Wie sieht die angreifende Person aus? So können Hilfskräfte oder die Polizei Täterinnen oder Täter identifizieren und gezielt handeln.

### Warten!

Warten Sie auf Rückfragen der Leitstelle!

Auf [kcsicherheit.de](https://kcsicherheit.de) finden Sie weiterführende Informationen.





## Melden und Dokumentieren

Dokumentieren Sie Sicherheitsvorfälle und informieren Sie Ihre Vorgesetzten.

## Strafanzeige

Erstatten Sie bei Gewaltvorfällen Strafanzeige. Bei dienstbezogenen Straftaten sollten zudem die Dienstvorgesetzten einen Strafantrag stellen. Sie können als Anschrift Ihre dienstliche Adresse angeben.

## Hilfe und Unterstützung

Nehmen Sie Beratungsangebote in Anspruch! Es gibt interne und externe Hilfsangebote. Wichtige Anlaufstellen finden Sie über den QR-Code.

## Ihre Rechte

Bei gesundheitlichen Schäden durch Gewalt können Sie dies als Arbeitsunfall melden oder ggf. staatliche Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz erhalten, z. B. ärztliche oder psychotherapeutische Behandlungen, Versorgung mit Hilfsmitteln.

## Sensibilisiert bleiben

Bleiben Sie auch mit zeitlichem Abstand nach einem Gewaltereignis aufmerksam. Achten Sie auf sich und andere. Belastungen können auch später einsetzen.

Auf [sicherimdienst.nrw](https://sicherimdienst.nrw) finden Sie weitere Informationen.







## Schnelle Erfassung

Dokumentieren Sie Sicherheitsvorfälle jeder Art in den Datenbanken Ihres Unternehmens und informieren Sie Ihre Vorgesetzten. Dies ist auch Voraussetzung für die Anerkennung von Dienstunfällen.

## Sicherheitsdatenbank NRW (Sidaba) für den ÖPNV

Das Kompetenzzentrum Sicherheit NRW stellt die Sidaba zur Erfassung von Sicherheitsvorfällen bei ihrer Arbeit im ÖPNV bereit.

## Vorteile

Melden Sie Vorfälle wie z.B. Vandalismus in Zügen per Sidaba-App. Durch vorausgefüllte Felder ist die Eingabe einfach.

## Wer trägt ein?

Kundenbetreuungs- und Triebfahrzeugpersonal sowie Sicherheitspersonal an Bahnhöfen.

## Nutzen

Ermittlung von Kriminalitäts-Hotspots, Planung von Sondereinsätzen mit der Bundespolizei sowie Koordination von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheitslage.

Ihr Verkehrsunternehmen möchte die Sidaba nutzen oder hat Fragen dazu? Melden Sie sich gerne via [sicherheit@vrr.de](mailto:sicherheit@vrr.de).

Auf [kcsicherheit.de](http://kcsicherheit.de) finden Sie weiterführende Informationen.





**Sicherheit für  
Mitarbeitende im  
ÖPNV**

## **Herausgeber**

Ministerium des Innern  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Friedrichstraße 62 – 80  
40217 Düsseldorf  
Telefon +49 (0) 211 – 871-01  
Telefax +49 (0) 211 – 871-3355  
poststelle@im.nrw.de

## **Redaktion**

Geschäftsstelle **#sicherimDienst**  
Polizeipräsidium Münster  
Friesenring 43  
48147 Münster  
Telefon +49 (0) 251 – 275-1125  
E-Mail kontakt@sicherimdienst.nrw  
Internet www.sicherimdienst.nrw

Folgen Sie uns bei den  
Sozialen Medien



**LinkedIn**

## **Redaktionelle Überarbeitung**

Kompetenzcenter Sicherheit NRW  
c/o VRR AÖR  
AugustasträÙe 1  
45879 Gelsenkirchen

## **In Zusammenarbeit mit**

Landeskriminalamt NRW, Deutsches  
Forum für Kriminalprävention,  
SiKo Ruhr und Unfallkasse NRW

## **Druck und Gestaltung**

JVA **DRUCK & MEDIEN**   
GELDERN

Möhlendyck 50, 47608 Geldern

Stand: Oktober 2024