

## IRU Sicherheitsrichtlinien für die Personenbeförderung

**Freiwillige Sicherheitsrichtlinien für die Personenbeförderung für Bus-, Reisebus- und Taxi-Unternehmer sowie deren Fahrer**



# **IRU-Sicherheitsrichtlinien für die Personenbeförderung**

Freiwillige Sicherheitsrichtlinien für die Personenbeförderung für Bus-, Reisebus- und Taxi-Unternehmer sowie deren Fahrer

**Genf 2006**

## Inhalt

### **Kapitel 1: Allgemeine Sicherheitsempfehlungen für Betreiber von Bus- und Reisebusunternehmen** **4**

1.	Unternehmenspolitik	4
2.	Verfahren und Mitarbeiter	5
3.	Fahrzeuge	7
4.	Kommunikation	7
5.	Räumlichkeiten und Betriebsgelände	8
6.	Transportoperationen	8
7.	Liste nützlicher sicherheitsrelevanter Adressen	8
8.	Merkblatt für die Unternehmenssicherheit	9

### **Kapitel 2: Allgemeine Empfehlungen für Fahrer von Bussen und Reisebussen zur Vorbeugung von Diebstählen und anderen konventionellen Sicherheitsbedrohungen** **10**

1.	Erinnerung	10
2.	Respektieren Sie die Sicherheitspolitik und -anweisungen des Unternehmens und tragen Sie zu deren Verbesserung bei	10
3.	Vorhersehen und planen	11
4.	Schutz und Sicherheit unterwegs und beim Parken	11
5.	Notsituationen	12
6.	Nützliche Telefonnummern und Adressen	12

### **Kapitel 3: Sicherheitsempfehlungen für reguläre nationale und internationale Bus- und Reisebuslinien** **13**

1.	Ein- und Aussteigen der Fahrgäste	13
2.	Gepäckzuordnung und herrenlose Gepäckstücke	13
3.	Unterwegs	14
4.	Das Fahrzeug sichern	14
5.	Durchsuchung des Fahrzeugs	14
6.	Im Falle eines verbalen oder physischen Angriffs	15
7.	Andere spezifische Maßnahmen für Fahrer und Buspersonal, um das Fahrzeug gegen jegliche unbefugte Fremdeinwirkung bei grenzüberschreitenden Reisen zu sichern	15
8.	Anlage: Modell-Checkliste	16

## **Kapitel 4: Allgemeine Empfehlungen für Fahrer/Personal im Schülertransport** **17**

1. In der Situation 17
2. Wie Sie bei Unruhe reagieren: Anweisungen für den Fahrer 17
3. Richtlinien bei Auseinandersetzungen mit Schülern 18

## **Kapitel 5: Allgemeine Empfehlungen für Taxifahrer** **20**

1. Fünf Fragen – fünf Antworten, die Sie auswendig können müssen 20
2. Wichtige Regeln für den Alltag, um Angriffe zu vermeiden 20
3. Nützliche Ratschläge, um einen Angriff zu verhindern 20
4. Praktische Regeln im Falle eines Angriffs 21
5. Was tun Sie nach dem Angriff? 21
6. Passive Sicherheit: Empfohlene Mindestausstattung 22
7. Nützliche Telefonnummern/Adressen in Notfällen 22
8. Nach einem Angriff auszufüllendes Standardformular 22

## **Kapitel 6: Empfehlungen im Falle einer telefonischen Bombendrohung** **24**

1. Seien Sie wachsam 24
2. Was tun? 24
3. Check-Liste für einen Bombenalarm 25

## **Kapitel 7: Auswahl anderer Sicherheitsbestimmungen, die für Bus-, Reisebus- und Taxiunternehmen, ihre Fahrer, Mitarbeiter und Partner nützlich sind** **28**

1. Elemente des freiwilligen Sicherheitsplans des Unternehmens 28
2. 10 Maßnahmen zur Vorbeugung von Einbruch und Diebstahl 30
3. Formular für die Berichterstattung von Zwischenfällen: Fahrzeuge 30
4. Formular für die Berichterstattung von Zwischenfällen: Bahnhöfe, Haltestellen, Businseln 32
5. Empfehlungen für die Konstrukteure, Architekten und Planer von Bussen und Reisebussen und dazugehörige Ausrüstungen 33

-----

# Kapitel 1: Allgemeine Sicherheitsempfehlungen für die Betreiber von Bus- und Reisebusunternehmen<sup>1</sup>

Diese Richtlinien enthalten Empfehlungen für Best Practice, Maßnahmen und Vorgehensweisen, die **Bus- und Reisebusunternehmen** zur Abwendung konventioneller und terroristischer Gefahren in ihren Unternehmen anwenden können.

Ziel ist es, die Betreiber **verstärkt zu sensibilisieren** und sie zu unterstützen, praktikable, angemessene und angepasste Präventivmaßnahmen zur Minimierung der Risiken im Hinblick auf Diebstahl, Beschädigung, Gewalt, asozialem Verhalten und Vandalismus oder den Missbrauch von Waren und Fahrzeugen zu terroristischen Zwecken und zum Schutze ihrer Mitarbeiter, insbesondere der Fahrer und des Bordteams oder anderem Begleitpersonal, zu ergreifen.

## 1. Unternehmenspolitik

- 1.1 Befolgen Sie die Sicherheitsrichtlinien, insbesondere die, die auf nationaler Ebene ausgearbeitet wurden, sowie die Verhaltenskodizes und Abkommen oder Partnerschaftspläne, die von Berufsverbänden, Behörden, ehrenamtlichen Vereinigungen, Versicherern und/oder Fahrzeugherstellern entworfen wurden.
- 1.2 Betrauen Sie nach Möglichkeiten und Bedarf einen Mitarbeiter (in leitender Position) mit Sicherheitsfragen. Gibt es keinen Sicherheitsbeauftragten, obliegt diese Verantwortung dem Unternehmensleiter.
- 1.3 Nehmen Sie gegebenenfalls eine unternehmensspezifische Risikobewertung vor und binden Sie das Sicherheitsmanagement in die Gesamtunternehmensleitung ein. Beachten Sie in diesem Zusammenhang insbesondere folgende Punkte: bestimmen Sie die am meisten gefährdeten Gruppen und die Wahrscheinlichkeit von Zwischenfällen; greifen Sie auf frühere Berichte und Erfahrungen zurück; welches sind die sensibelsten Fahrten und warum? Die Fahrer und andere mobile Mitarbeiter sind die am meisten gefährdete Gruppe, aber auch Inspektoren, andere Mitarbeiter und zuweilen auch das Werkstattpersonal bilden eine Risikogruppe.
- 1.4 Fassen Sie eine Erklärung über die Grundsätze/Anweisungen ab, die sich aus den allgemeinen Sicherheitsgrundsätzen für die Tätigkeiten ableiten lassen und legen Sie diese ins Handbuch/Leitfaden des Unternehmens und des Fahrers.
- 1.5 Erstellen Sie gegebenenfalls einen Sicherheitsplan (siehe Modell in der Anlage) für das Unternehmen und/oder eine Check-Liste der grundlegenden Sicherheitsvorschriften und Verfahren für das Personal (siehe besondere Sicherheitsrichtlinien für Fahrer und spezifische Tätigkeiten/Bedrohungen).
- 1.6 Führen Sie Präventivmaßnahmen durch, indem Sie das Personal schulen, Konflikte zu vermeiden, und es über die zu ergreifenden Maßnahmen im Falle möglicher Zwischenfälle unterrichten. Wägen Sie alle Aspekte des Problems ab und verändern Sie Methoden, um die Risiken zu vermindern, ggf. auch mittels vereinfachter Tarifsysteme (Verminderung von Konfliktursachen) oder dem vermehrten Verkauf von Fahrscheinen vor Fahrtantritt.

---

<sup>1</sup> Diese freiwilligen Sicherheitslinien wurden vom CTP-Expertenetz für Sicherheit der IRU auf der Basis einer Auswahl bestehender Richtlinien, Praktiken und Analysen, die von IRU und IRU-Verbandsmitgliedern sowie anderen Regierungs- oder Nichtregierungseinrichtungen entwickelt wurden, ausgearbeitet. (IRU-Sicherheitsrichtlinien für Straßentransport, Genf 2005 <http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>) . Ebenfalls herangezogen wurden mehrere praktische Vorschläge aus dem Leitfaden 2003 der britischen Gruppe *Safety Travel on Buses and Coaches (STOP)* über den Schutz von Bus- und Reisebuspersonal, Referenz 03LTSPF 01777/L ([http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp))

- 1.7 Lassen Sie regelmäßig Gutachten/Prüfungen, Pläne und Zeugenangaben, wenn möglich im Rahmen externer oder interner Audits, prüfen.
- 1.8 Sensibilisieren Sie Personal sowie Unternehmensleitung für die Bedeutung der Sicherheit (durch interne Anschläge beispielsweise).
- 1.9 Widmen Sie Sub-Unternehmern oder selbständigen, mit Ihrem Unternehmen vertraglich verbundene Unternehmen sowie Ihrem/n Personal/Angestellten/Arbeitern besondere Aufmerksamkeit, vor allem wenn diese Schlüsselpositionen bekleiden oder Schlüsseltätigkeiten ausführen .
- 1.10 Stellen Sie Kontakte mit den Behörden vor Ort (Polizei und andere) her und benachrichtigen Sie sie über jeden Fall, der mit Sicherheit in Zusammenhang steht. Setzen Sie sich gegebenenfalls mit den lokalen Vereinigungen oder Schulen in Verbindung.
- 1.11 Untersagen Sie den Fahrgästen jeglichen Alkoholkonsum auf den regelmäßigen Buslinien. Behalten Sie sich das Recht vor, Fahrgästen, die unter Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen, das Einsteigen zu verweigern.

## **2. Verfahren und Mitarbeiter**

### **2.1. Dokumentation und Information**

- 2.1.1 Verwahren Sie die Dokumente an einem sicheren Ort. Schützen Sie den Zugang zu Computern, bewahren Sie die Informationen im Dokumentations-/Computerbereich auf und kontrollieren/überwachen Sie den Zugang zu den Informationssystemen sowie deren Benutzung. Speichern Sie die Daten.
- 2.1.2 Machen Sie Aufzeichnungen über sicherheitsrelevante Tätigkeiten.
- 2.1.3 Sorgen Sie dafür, dass die Daten über Fahrzeuge, Anhänger und Ladungen schnell zugänglich sind. Die verfügbaren Informationen müssen mindestens bestehen aus: Zulassungskennzeichen des Fahrzeugs/Seriennummer des Anhängers, Marke, Modell, Karosserietyp, Nummer des Fahrzeugrahmens, Motornummer, Nummer des Geschwindigkeitsanzeigers, Liefermerkmale, Anzahl der Achsen, Spezialausrüstungen und ihre Seriennummer, Sicherheitsvorrichtungen, Kilometerstand.
- 2.1.4 Sorgen Sie dafür, dass Sie leicht Zugang zu Mindestinformationen über die Fahrgäste und, wenn möglich, über deren Gepäck haben .
- 2.1.5 Erwägen Sie die Möglichkeit, mit Ihren Mitarbeitern Verhaltenskodizes für die Fahrgäste zu entwerfen und Sie für einzuhaltende Normen zu sensibilisieren.

### **2.2. Einstellung**

- 2.2.1 Überprüfen Sie bei der Einstellung neuer Mitarbeiter die Identität der Bewerber (Personalausweis/Reisepass: Originaldokumente), die Referenzen (Versicherung, polizeiliches Führungszeugnis, frühere Arbeitgeber, aber nicht nur den letzten) und bei Fahrern – wenn möglich und in dem vom Gesetzgeber vorgesehenen Rahmen – die Gültigkeit des Führerscheins. In diesem Fall überprüfen Sie auch regelmäßig den Führerschein des Fahrers, beispielsweise alle sechs Monate.
- 2.2.2 Einige allgemeine Regeln für die Einstellung: Sprechen Sie Sicherheitsfragen beim Einstellungsgespräch ab. Prüfen Sie die Echtheit der Personalausweise, der Führerscheine und ähnlicher Dokumente. Bewahren Sie eine Kopie auf. Ziehen Sie bei der Prüfung der Referenzen möglichst viele unabhängige Quellen (versuchen Sie, mit den früheren Arbeitgebern Kontakt aufzunehmen) und Originaldokumente (zum Beispiel Geburtsurkunde) heran. Akzeptieren Sie keine Dokumente ohne ausdrückliche Namensnennung, etwa Begriffe wie „BERECHTIGTE/R“. Versuchen

Sie, von den ehemaligen Arbeitgebern (der letzten fünf Jahre) eine schriftliche Bestätigung zu erhalten. Fordern Sie mindestens zwei Referenzen an. Die Aussteller sollten den Bewerber ausreichend lange gekannt haben.

- 2.2.3 Arbeiten Sie mit Partnern und renommierten Vermittlungsagenturen zusammen, d.h. etablierten Agenturen, die Mitglied einer anerkannten Berufsvereinigung und an berufliche Standards gebunden sind.
- 2.2.4 Nehmen Sie Sicherheitsfunktionen und -anweisungen in den Vertrag auf. Die Verträge müssen im Falle eines Verstoßes klar und deutlich Disziplinarmaßnahmen aufführen, die sich für Arbeitnehmer/Fahrer ergeben. Darüber hinaus sollte der Sicherheitsaspekt Teil der Stellenbeschreibung sein.
- 2.2.5 Ergreifen Sie Maßnahmen, wenn Arbeitnehmer sich weigern, der Sicherheitspolitik des Unternehmens Folge zu leisten und halten Sie dies in einem Vermerk fest.

### **2.3. Schulung**

- 2.3.1 Führen Sie regelmäßig Sicherheitsschulungen und -überprüfungen durch (Verhalten des Personals, Fahrzeuge und Orte). Sicherheitsfragen sollten für Angestellte wie Unternehmensleitung zur täglichen Routine werden. Fordern Sie die Beteiligung an Sicherheitsverfahren des Unternehmens und organisieren Sie Trainingskurse für das Verhalten in potenziellen Gefahrensituationen.
- 2.3.2 Sicherheitstraining und Schulungen sollten umfassen: Risikoarten, Erkennen von Sicherheitsrisiken, Methoden der Risikobewältigung und –minimierung sowie Maßnahmen im Falle des Verstoßes gegen Sicherheitsvorschriften. Gleichmaßen sind die Mitarbeiter für die Sicherheitspläne, (gegebenenfalls) entsprechend der spezifischen Verantwortung jedes Einzelnen und seiner Rolle in der Anwendung der Sicherheitspläne im Allgemeinen, zu sensibilisieren. Schulen Sie Ihre Mitarbeiter außerdem für die Bewältigung heikler Situationen, wie etwa die Beziehungen mit Fahrgästen/der Kundschaft.
- 2.3.3 Stellen Sie gegebenenfalls ein Handbuch/einen Leitfaden für die Fahrersicherheit oder ein Sicherheitsmerkblatt zur Verfügung. Sie sollten dem Personal schriftliche Ratschläge über die Beziehungen mit den Fahrgästen geben, einschließlich Notreaktionen im Falle von Übergriffen, sowie über die anzuwendenden Rechtsvorschriften für den Fall, dass es sich als notwendig erweist, die Fahrgäste zum Verlassen des Fahrzeugs aufzufordern. Machen Sie darin ebenfalls Angaben über die Art und Weise der Aufnahme von Zeugenaussagen und der Berichterstattung (siehe Modellformulare für Berichte im Anhang). Die Beziehungen zu Schülern können durch besondere Anweisungen geregelt sein.
- 2.3.4 Vergewissern Sie sich regelmäßig, dass die Angestellten/Fahrer die Sicherheitsausrüstung in Fahrzeugen und an Orten verstehen und damit umgehen können.
- 2.3.5 Laden Sie, sofern möglich, externe Experten von zuständigen Behörden ein, etwa der Polizei und anderen externen einschlägigen Behörden, um das Personal zu schulen/anzuweisen/zu informieren.

### **2.4. Prävention und Anweisungen für die Mitarbeiter in Bussen und Reisebussen**

- 2.4.1 Weisen Sie das Personal an, wie es sich im Falle von verbaler Aggression zu verhalten hat und wie die Alarmsysteme zu bedienen sind: Alarmknopf, Mobiltelefone (Notfall-Nummern) und Funk.
- 2.4.2 Geben Sie klare und eindeutige Anweisungen. Legen Sie die Anweisungen gegebenenfalls schriftlich nieder und verteilen Sie sie. Überprüfen Sie, dass sie von den betroffenen Mitarbeitern verstanden, akzeptiert und respektiert werden.

- 2.4.3 Weisen Sie neue Mitarbeiter korrekt ein und schulen Sie sie.
- 2.4.4 Leiten Sie spezifische Instruktionen an die diensthabenden Fahrer weiter.
- 2.4.5 Sorgen Sie gegebenenfalls dafür, dass die Fahrer im Besitz eines im Namen des Unternehmens ausgestellten Identifikationsdokuments mit Foto sind.
- 2.4.6 Achten Sie darauf, dass die Fahrer über eine geeignete Sicherheitsausrüstung verfügen. Stellen Sie sicher, dass die Inspektion vor Fahrtbeginn die Überprüfung des Feuerlöschers einschließt und dass bei Ankunft auf die Mitnahme aller persönlichen Sachen hingewiesen wird und andere nützliche und sicherheitsrelevante Informationen an die Fahrgäste gegeben werden. Nehmen Sie auf regelmäßigen Linien Personen- und Gepäckkontrollen nach dem Zufallsprinzip vor. Führen Sie bei sensiblen Strecken/Routen bei jeder Haltestelle Inspektionen durch und tragen Sie diese in ein Register ein.
- 2.4.7 Erstellen Sie ein Standardberichtsformular und ermuntern Sie das Personal, jeden, auch noch so kleinen, Zwischenfall mitzuteilen (siehe Modellberichtsformular).
- 2.4.8 Analysieren Sie die Berichte über Zwischenfälle in regelmäßigen Abständen und passen Sie gegebenenfalls die Unternehmensstrategie an.
- 2.4.9 Verfolgen Sie mit einem wachsamem Auge jegliche Veränderungen im Verhalten der Angestellten, das auf einen möglichen Interessenskonflikt hindeuten könnte.

### **3. Fahrzeuge**

- 3.1 Installieren Sie eine Sicherheitsausrüstung gemäß der Risikoart und –höhe, dem Typ des Transportguts, der Fahrstrecke und anderen sicherheitsrelevanten Merkmalen und Transportoperationen. Vergewissern Sie sich, dass die Systeme, wenn erforderlich, eingeschaltet sind.
- 3.2 Lassen Sie die Sicherheitsausrüstungen regelmäßig überprüfen, ggf. von der für die Installation zuständigen Person.
- 3.3 Sehen Sie für alle Fahrzeuge eine zusätzliche Wegfahrsperrung vor. Bevorzugen Sie beim Fahrzeugkauf integrierte Sicherheitslösungen und prüfen Sie zusätzliche Sicherheitsoptionen.
- 3.4 Gewährleisten Sie einen sicheren Zugang zum Gepäckabteil bei Abwesenheit von Unternehmenspersonal. Die Überprüfung der Schließung der Türen muss Bestandteil des Inspektionsgangs des Fahrers sein.
- 3.5 Denken Sie daran, bei besonders sensiblen Zielorten/Fahrten außen ein Alarmsignal für potenzielle Probleme anzubringen und gegebenenfalls einen durchsichtigen Trennschutz hinter dem Fahrersitz vorzusehen.

### **4. Kommunikation**

- 4.1 Benutzen Sie, sofern es zweckmäßig und finanziell möglich ist, moderne Kommunikationssysteme wie Mobiltelefone, Geopositionierung und SOS-Messaging, um jedes anormale Fahrzeugverhalten in Echtzeit beherrschen zu können.
- 4.2 Sorgen Sie für eine funktionierende Kommunikation zwischen Fahrzeug und Unternehmen, insbesondere für die Berichterstattung in Notfallsituationen.
- 4.3 Geben Sie den Fahrern – sofern verfügbar – Notrufnummern oder andere entsprechende Telefonnummern mit, die ihnen erlauben, sich mit dem Unternehmen und/oder den zuständigen Behörden in Verbindung zu setzen, und im Ausland Kontakt mit den Botschaften und im Rahmen des Möglichen mit den



Straßenverkehrsverbänden des jeweiligen Landes Kontakt aufzunehmen. Weisen Sie die Fahrer an, stets das Unternehmen zuerst anzurufen.

## **5. Räumlichkeiten und Betriebsgelände**

- 5.1 Definieren Sie entsprechend der unternehmensspezifischen Risikobewertung Schutzperimeter, beschränken Sie den Zugang für Besucher und Personal sowie Parkplätze.
- 5.2 Statten Sie das Unternehmen mit einem wirksamen System aus, um unbefugtes Betreten zu verhindern und stellen Sie sicher, dass das System gut funktioniert.
- 5.3 Installieren Sie gemäß Ihren finanziellen Möglichkeiten und der Risikobewertung Sicherheits- und Überwachungssysteme (Gitter, Beleuchtung, Alarm, Videoüberwachung, Wachpersonal).
- 5.4 Beschränken Sie den Zugang zu Überwachungs- und Sicherheitssystemen.
- 5.5 Installieren Sie ein Kontrollsystem für Ein- und Ausgänge.
- 5.6 Überprüfen Sie regelmäßig die Installationen, Zugangsbereiche und Parkplätze.
- 5.7 Bewahren Sie die Schlüssel aller Fahrzeuge/Räume an einem sicheren Ort auf. Entwickeln Sie Sicherheitsverfahren, um das Bewegen der Fahrzeuge und die Rückgabe der Schlüssel, die Zugang zu Fahrzeugen und Gelände geben, zu überwachen.
- 5.8 Kontrollieren Sie die Lagerung, Verteilung und Rückgabe von Dienstkleidung.
- 5.9 Melden Sie jede Beschwerde (Diebstahl, Übergriff usw.) bei der Polizei.

## **6. Transportoperationen**

- 6.1 Geben Sie den Fahrern Instruktionen und verteilen Sie gegebenenfalls schriftliche Instruktionen für unterwegs (Gedächtnisstütze, Sicherheitsrichtlinien für die Fahrer usw.)
- 6.2 Legen Sie bewachte Außenparkplätze fest. Planen Sie Pausen und Stops. Weisen Sie die Fahrer an, Parkplätze mit hohem Risiko zu meiden und gut beleuchtete, abgeschlossene und sichere Parkzonen zum Parken der Fahrzeuge zu suchen.
- 6.3 Weisen Sie die Fahrer an, die Schlüssel immer bei sich zu tragen, sie an keinem Ort zu lassen, wo sie nachgemacht werden könnten und darauf zu achten, dass sie die Identifizierung des Fahrzeugs, etwa durch den Schlüsselanhänger, nicht zulassen. Der Fahrer darf das Fahrzeug niemals verlassen, bevor er nicht geprüft hat, ob es ganz abgeschlossen und gesichert ist und ob die Sicherheitssysteme eingeschaltet sind.
- 6.4 Ermuntern Sie die Fahrer, das Unternehmen (oder im Notfall die Polizei) über jedes ungewöhnliche Element zu unterrichten.
- 6.5 Informieren Sie die Fahrer, wie sie sich im Falle einer Entführung oder einer kriminellen Handlung zu verhalten haben, wobei die persönliche Sicherheit natürlich an erster Stelle steht.

## **7. Liste nützlicher sicherheitsrelevanter Adressen (länderspezifisch):**

- 7.1 Nationale Notrufnummern
- 7.2 Bus- und Reisebusverbände
- 7.3 Andere einschlägige Berufsvereinigungen: Reiseveranstalter und /oder Versicherer

- 7.4 Zuständige Behörden (Verkehrsministerium, Polizei, Anti-Terrorismus-Help Line usw.)
- 7.5 Sicherheitsunternehmen, mit denen die Transportunternehmen einen Vertrag abgeschlossen haben.
- 7.6 Organisationen vor Ort, Schule usw.

## **8. Merkblatt für die Unternehmenssicherheit <sup>2</sup>**

- 8.1 Haben Sie einem Mitarbeiter (leitender Angestellter) die Verantwortung der Sicherheitspolitik (Gewalt, mutwillige Sachbeschädigungen usw.) übertragen? Kennt das Personal diesen Verantwortlichen?
- 8.2 Verwahren Sie exakte und ausführliche Berichte über jede physische oder verbale Gewalttat und mutwillige Sachbeschädigung?
- 8.3 Befragen Sie regelmäßig Ihre Mitarbeiter und kümmern Sie sich effizient um die Sicherheit? Sind Ihre Mitarbeiter für Ihre Sicherheitspolitik und Ihre Verfahren zur Minimierung gewalttätiger Zwischenfälle, Beleidigungen, asozialem Verhalten und Sachbeschädigung sensibilisiert? Sucht Ihr Sicherheits- und Gesundheitsbeauftragter regelmäßig Feedback bei Ihren Mitarbeitern und Personalvertretern?
- 8.4 Sind Ihre Mitarbeiter über Sicherheitsfragen informiert, wie etwa Aufmerksamkeit gegenüber Fahrgästen oder Beherrschung schwieriger Situationen? Wissen sie, wie sie im Falle einer physischen oder verbalen Gewalttat oder bei Vandalismus oder Terroranschlägen vorgehen müssen? Sind Ihre Handbücher/Handlungsanweisungen komplett und auf dem neuesten Stand?
- 8.5 Unterhalten Sie gute Beziehungen zu anderen lokalen Busbetreibern, der Polizei und den Schulen, um alle Ressourcen vor Ort zu bündeln und gegen kriminelles Handeln und Disziplinlosigkeit vorzugehen? Wäre eine Kampagne in den örtlichen Medien nützlich?
- 8.6 Beabsichtigen Sie neue Systeme einzuführen, um das Risiko gewalttätiger Zwischenfälle zu vermindern?
- 8.7 Ziehen Sie Lehren aus vergangenen Zwischenfällen? Überprüft Ihr Unternehmen regelmäßig Sicherheits- und Schutzsysteme? Dienen die gemeldeten Zwischenfälle dazu, sich wiederholende Modelle und Konfliktpunkte wirksam zu identifizieren?
- 8.8 Überwachen Sie die ergriffenen Maßnahmen, um deren Wirksamkeit zu prüfen?
- 8.9 Decken die Sozialleistungen zugunsten Ihrer Mitarbeiter die Folgen von Gewalttaten wirksam ab? Sensibilisieren sie die Opfer von Gewalttaten für alle Möglichkeiten der verfügbaren Beratung und Unterstützung?

-----

---

<sup>2</sup> Quelle: *Protecting Bus and Coach Crews : A quick reference guide for bus and coach staff*, STOP-Gruppe und britisches Verkehrsministerium, April 2002 [http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_503809.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp)

## Kapitel 2: Allgemeine Empfehlungen für Fahrer von Bussen und Reisebussen zur Vorbeugung von Diebstählen und anderen konventionellen Sicherheitsbedrohungen<sup>3</sup>

*Diese Richtlinien enthalten Empfehlungen für Best Practice, Maßnahmen und Vorgehensweisen, die **Bus- und Reisebusunternehmen** anwenden sollen, um die Sicherheit des Einzelnen, der Kunden und Unternehmen zu erhöhen sowie **Diebstahl** und anderen konventionellen Sicherheitsbedrohungen vorzubeugen.*

*Ziel ist es, die **Fahrer verstärkt zu sensibilisieren** und sie zu unterstützen, die individuelle wie kollektive Sicherheit durch praktikable, angemessene und angepasste Präventivmaßnahmen zur Minimierung der Risiken im Hinblick auf Diebstahl, Gewalt, Aggression, Sachbeschädigung oder die Entwendung von Fahrzeugen zu terroristischen Zwecken zu verbessern.*

### 1. Erinnerung

- 1.1 Ihr Fahrzeug ist die Quelle für Ihren Lebensunterhalt und Sie sind verantwortlich für die Sicherheit und das Wohlergehen Ihrer Fahrgäste. Folgen Sie den Sicherheitsanweisungen Ihres Arbeitgebers – sie sind entworfen worden, um Ihre Sicherheit, die Sicherheit Ihrer Fahrgäste und Mitbürger zu gewährleisten.
- 1.2 Die in diesen Sicherheitsrichtlinien enthaltenen Empfehlungen werden Ihnen helfen, Diebstähle zu verhindern, Zwischenfällen, Gewalt und Beschädigungen vorzubeugen und die Entwendung von Fahrzeugen zu terroristischen Zwecken zu verhindern.
- 1.3 Nehmen Sie sich die Zeit und lesen Sie die Sicherheitsrichtlinien und beraten Sie sich gegebenenfalls mit Ihrem Arbeitgeber. Bewahren Sie sie im Fahrzeuginnern an einem sicheren Ort auf.

### 2. Respektieren Sie die Sicherheitspolitik und -anweisungen des Unternehmens und tragen Sie zu deren Verbesserung bei

- 2.1. Respektieren Sie stets die Anweisungen. Wenn Sie das nicht tun, könnte Ihr Arbeitgeber Sanktionen gegen Sie verhängen.
- 2.2. Benachrichtigen Sie sofort die Polizei, wenn Sie Zeuge eines verdächtigen oder kriminellen Verhaltens sind.
- 2.3. Unterrichten Sie Ihren Arbeitgeber stets von jedem ärgerlichen Zwischenfall.
- 2.4. Setzen Sie Ihre Unternehmensleitung immer schriftlich und schnellstmöglich von einem Zwischenfall in Kenntnis. Dazu gehören auch Beleidigungen und Schläge. Wenn Sie angegriffen werden, gehen Sie zu einem Arzt.
- 2.5. Informieren Sie die Unternehmensleitung in jedem Fall, wenn Sie sich in irgendeiner Weise über Schutz und Sicherheit Sorgen machen und schlagen Sie Verbesserungen vor.

<sup>3</sup> Diese freiwilligen Sicherheitsrichtlinien wurden vom CTP- Expertenteam für Sicherheit der IRU auf der Basis einer Auswahl bestehender Richtlinien, Praktiken und Analysen (IRU-Sicherheitsrichtlinien für Straßentransport, Genf) ([http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main\\_F.html](http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main_F.html)), die von IRU und IRU-Verbandsmitgliedern sowie anderen Regierungs- oder Nichtregierungseinrichtungen entwickelt wurden, ausgearbeitet. Ebenfalls herangezogen wurden mehrere praktische Vorschläge aus dem Leitfaden 2003 der britischen Gruppe *Safety Travel on Buses and Coaches (STOP)* über den Schutz von Bus- und Reisebuspersonal, Referenz 03LTSPF 01777/L ([http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp))

### **3. Vorhersehen und planen**

- 3.1. Stellen Sie im Voraus einen detaillierten Plan Ihrer Fahrt auf, der den Anweisungen Ihres Arbeitgebers und /oder seines Vertreters entspricht.
- 3.2. Tanken Sie unterwegs nur an sicheren und gut sichtbaren Orten voll, wenn möglich vor Ort und vor Fahrtbeginn.
- 3.3. Prüfen Sie, ob alle Sicherheitssysteme funktionieren.

### **4. Schutz und Sicherheit unterwegs und beim Parken**

#### **4.1 Vertraulichkeit und Vorsichtsmaßnahmen**

- 4.1.1. Vermeiden Sie, andere Personen als Fahrgäste oder Mitarbeiter des Unternehmens mitzunehmen.
- 4.1.2. Lassen Sie niemals persönliche Sachen sichtbar liegen.

#### **4.2. Schlüssel, Abschließen und Fahrzeuge**

- 4.2.1. Lassen Sie die Schlüssel NIEMALS im Fahrzeug oder im Zündschloss stecken.
- 4.2.2. Beim Verlassen des Fahrzeugs schließen Sie das Fahrzeug stets ab. Lassen Sie niemals den Zündschlüssel im Fahrzeuginnern, nicht einmal, wenn Sie nur die Tankfüllung bezahlen und auch nicht beim Ein- oder Aussteigen der Fahrgäste.
- 4.2.3. Vergewissern Sie sich der Neutralität des Schlüssels. Nichts auf dem Schlüsselanhänger darf auf den Besitzer oder das Fahrzeug hindeuten. Lassen Sie ihn niemals aus den Augen. Bewahren Sie ihn immer sicher auf.
- 4.2.4. Wenn Ihre Schlüssel auf dem Betriebsgelände aufzubewahren sind, vergewissern Sie sich, dass sie in einem abschließbaren Schließfach sind, das sich außerhalb der Sichtweite von Unbefugten befindet.
- 4.2.5. Die Türen für die Gepäckabteile müssen jederzeit sicher abschließbar sein. Überprüfen Sie sie regelmäßig, wenn Sie eine Fahrzeuginspektion vornehmen.

#### **4.3. Prävention**

- 4.3.1. Vergewissern Sie sich, dass Sie genau wissen, wie das Sicherheitssystem des Fahrzeugs funktioniert und wie es zu bedienen ist. Überprüfen Sie deren gutes Funktionieren.
- 4.3.2. Nehmen Sie bei jedem Anhalten eine visuelle Inspektion des Fahrzeugs vor: Überprüfen Sie das Gepäckfach (ist es in Ordnung?). Prüfen Sie nach der Ankunft, ob der Feuerlöscher nicht beschädigt wurde. Prüfen Sie die Fächer und nehmen Sie alle persönlichen Gegenstände heraus, die sich dort noch befinden können.

#### **4.4. Anhalten und Parken**

- 4.4.1. Parken Sie nicht an abgelegenen Plätzen. Wählen Sie, sofern dies möglich ist, Ihre Haltezonen vor Fahrtbeginn. Bei Änderungen unterrichten Sie das Unternehmen bitte, wo Sie sind.
- 4.4.2. Machen Sie es sich nicht zur Gewohnheit, an unübersichtlichen, wenig sicheren Plätzen zu parken.
- 4.4.3. Versuchen Sie Ihr Fahrzeug während Ihrer Essenspausen in Sichtweise zu parken.
- 4.4.4. Lassen Sie während Ihrer Abwesenheit niemals die Fenster des Fahrzeugs offen.
- 4.4.5. Inspizieren Sie das Fahrzeug nach der Pause: Suchen Sie nach jeglichen Veränderungen, auch im Gepäckfach.

#### **4.5. Berichte und Sicherheitsalarm**

- 4.5.1. Erstellen Sie für den Arbeitgeber einen Bericht nach seinen Anweisungen.
- 4.5.2. Folgen Sie während eines Sicherheitsalarms den Anweisungen der Polizei vor Ort.

### **5. Notsituationen**

#### **5.1 Schützen Sie sich**

- 5.1.1. Sicherheit geht über alles. Seien Sie vorsichtig, aber konsequent in Ihren Entscheidungen und folgen Sie den Methoden des Unternehmens.
- 5.1.2. Wenn Sie beleidigt werden, bleiben Sie ruhig und versuchen Sie die Situation zu wenden.
- 5.1.3. Steigen Sie nicht aus, um einzuschreiten, es sein denn, Sie sind ganz sicher, dass für Sie keine Gefahr besteht.
- 5.1.4. Wenn Sie die Situation nicht entschärfen können, holen Sie sich Hilfe, entweder über Alarmsignale, per Funk oder Mobiltelefon

#### **5.2 Im Falle eines gewaltsamen Angriffs**

- 5.2.1. Leisten Sie keinen Widerstand gegenüber den Angreifern.
- 5.2.2. Informieren Sie die Polizei so schnell wie möglich nach dem Zwischenfall.
- 5.2.3. Informieren Sie den Arbeitgeber .
- 5.2.4. Erstellen Sie offiziell Anzeige bei der Polizei.

#### **5.3 Im Falle des Fahrzeugdiebstahls**

- 5.3.1. Benachrichtigen Sie den Arbeitgeber.
- 5.3.2. Benachrichtigen Sie die Polizei und machen Sie eine offizielle Diebstahlsanzeige.

### **6. Nützliche Telefonnummern und Adressen**

- 6.1 Notrufnummern (wenn möglich in allen betroffenen Ländern) :

Polizei

Anti-Terror-Einheit

Notfall

Feuerwehr

Rettungsdienst

Spezialisierte Sicherheitsunternehmen, mit denen das Transportunternehmen in Kontakt sein könnte.

- 6.2. Staatliches Register gestohlener Fahrzeuge
- 6.3. Botschaft (im Ausland)
- 6.4. Sonstige

-----

## Kapitel 3: Sicherheitsempfehlungen für reguläre nationale und internationale Bus- und Reisebuslinien<sup>4</sup>

Diese Richtlinien enthalten Empfehlungen für Best Practice, Maßnahmen und Vorgehensweisen, die **Bus- und Reisebusunternehmen im Bereich der Personenbeförderung** auf nationalen und internationalen Linien anwenden sollen, um die individuelle und kollektive Sicherheit zu erhöhen.

Für den Bedarfsfall sind spezifische und ausschließlich auf grenzüberschreitende Fahrten anwendbare Empfehlungen nachstehend am Ende jedes Abschnitts aufgeführt.

Ziel ist es, **Fahrer und Buspersonal verstärkt zu sensibilisieren** und die Sicherheit durch die Anwendung praktikabler, angemessener und angepasster Präventivmaßnahmen zu verbessern, um die Risiken zu vermindern und mögliche Verzögerungen aufgrund von Beunruhigungen und Problemen in Zusammenhang mit der Sicherheit im internationalen Transport, etwa illegale Einwanderung in ein Hoheitsgebiet, zu verhindern/zu verringern.

### 1. Ein- und Aussteigen der Fahrgäste

- 1.1. Stellen Sie sicher, dass keine Person ohne Grund und ohne gültige Berechtigung, d.h. Fahrschein oder Passierschein für die betreffende Reise<sup>5</sup>, einsteigt.
- 1.2. Vergleichen Sie die Fahrgästeliste mit der Anwesenheitsliste und notieren Sie eventuelle Änderungen. Stellen Sie sicher, dass die Zahl der Fahrgäste an Bord der Zahl für diese Reise angekündigten Personen entspricht. Prüfen Sie dies zu Beginn der Fahrt und bei jedem neu zugestiegenen Fahrgast.
- 1.3. Entfernen Sie jeden Gegenstand, der von einer früheren Reise stammt.
- 1.4. Vergewissern Sie sich, dass die Gepäckstücke der Reisenden, die nicht an der Reise teilnehmen möchten, vor der Abfahrt aus dem Bus genommen werden.

### 2. Gepäckzuordnung und herrenlose Gepäckstücke

- 2.1. Stellen Sie bei der Gepäckverladung sicher, dass alle Gepäckstücke den an der Reise teilnehmenden Fahrgästen gehören. Vergewissern Sie sich, dass von Reisenden oder Dritten nichts hinzugefügt oder weggenommen wurde.
- 2.2. Führen Sie ein einfaches, aber wirksames und gut sichtbares Etikettierungssystem für die Zuordnung der Gepäckstücke ein sowie Verfahren, um sicherzustellen, dass alle Gepäckstücke geprüft wurden und nichts vor der Abreise vergessen wurde.
- 2.3. Werden unterwegs herrenlose Gepäckstücke aufgefunden, wird der Fahrer oder das Buspersonal das Unternehmen unverzüglich davon in Kenntnis setzen und dafür

---

<sup>4</sup> Diese freiwilligen Sicherheitsrichtlinien wurden vom CTP- Expertenteam für Sicherheit der IRU auf der Basis einer Auswahl bestehender Richtlinien, Praktiken und Analysen. Die Hauptquelle ist die Veröffentlichung des britischen Verkehrsministeriums: Leitfaden für die Sicherheit von Bussen im internationalen Verkehr, speziell ausgearbeitet für Bustransporte durch den Ärmelkanaltunnel. (Kontakt: Land Transport Division unter der Rufnummer 020 7944 2783 oder per Post: TRANSEC LT, Department for Transport, 5th Floor, Southside, 105 Victoria Street, London SW1E 6DT); bestimmte Teile dieser Richtlinien sind inhaltlich fast identisch mit der genannten Publikation. Andere Werke, die weitgehend Anwendung fanden: IRU-Sicherheitsrichtlinien für Straßengüterverkehr für Straßengüterverkehrsunternehmer, Genf, 2005, <http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>), und die IRU-Sicherheitsrichtlinien zur Prävention illegaler Einwanderung (Genf 2003)

<sup>5</sup> In Italien besteht die Verpflichtung/Praxis, wonach die Dokumente des Fahrgastes, wie Personalausweis und Visa, beim Verkauf des Tickets an den Reisenden kontrolliert werden können. Auf der Grundlage dieser beim Fahrscheinverkauf erworbenen Informationen und der vorgenommenen Kontrolle übergibt der Unternehmensleiter seinem Fahrer eine Passagierliste, die dann eine Art Garantie für die Richtigkeit der Angaben über die Personen ist, die auf der Liste stehen. Dies erlaubt unter anderem die Wartezeiten für die Identitäts- und Reisedokumentenkontrolle beim Überschreiten der Grenze zu verringern.

sorgen, dass die Gepäckstücke schnellstmöglich zurückgegeben werden. Die Bestimmungen für die Rückgabe dieser Gepäckstücke werden schnellstmöglich umgesetzt.

- 2.4. Werden Gepäckstücke von Nichtmitreisenden wissentlich befördert, insbesondere bei grenzüberschreitenden Reisen, wird das Transportunternehmen die zuständigen Behörden des Ziellandes oder den Fährbetreiber vor Ankunft in Kenntnis setzen. Das Unternehmen wird die Existenz dieser „herrenlosen“ Gepäckstücke und die gegebenenfalls durchzuführende Handlung zur Entfernung der Gepäckstücke, komplette Durchsuchung inbegriffen, erklären müssen. Sehen Sie Maßnahmen vor, um nicht zurückgeschickte Gepäckstücke so schnell wie möglich zusammenzustellen.

### **3. Unterwegs**

- 3.1 Stellen Sie sicher, dass beim Anhalten - Zusteigen neuer Mitreisender, Pausen - kein Gepäckstück ohne berechtigten Grund vor dem Weiterfahren weggenommen oder vergessen wird.
- 3.2. Vergewissern Sie sich, dass alle Reisende beim Einsteigen und nach jedem Anhalten im Besitz eines gültigen Fahrscheins oder eines Passierscheins sind.
- 3.3. Vergewissern Sie sich, dass unbefugte Personen nicht vom Ein- bzw. Aussteigen der Reisenden und ebenso wenig vom Gepäcksausladen bzw. -einladen profitieren.
- 3.4. Prüfen Sie vor dem Einchecken auf einem Schiff, und zwar insbesondere im Rahmen internationaler Reisen, alle Bereiche des Fahrzeugs, wo sich eine Person versteckt halten könnte. Verriegeln Sie die Toiletten, die Gepäckfächer und jeden von außen zugänglichen Ort bis zum Grenzübergang. Überprüfen Sie vor dem Grenzübertritt gegebenenfalls alle auf der Liste stehenden Personen.

### **4. Das Fahrzeug sichern**

- 4.1. Vergewissern Sie sich, dass das Fahrzeug abgeschlossen und sicher ist, wenn es unbewacht oder an den ausgewiesenen Halteplätzen parkt, z.B. zu Beginn der Reise, während des Haltens auf der Fahrt oder am Ende der Reise.
- 4.2. Wenn Sie das Fahrzeug unüberwacht zurücklassen, prüfen Sie, ob Fenster, Türen und Riegel der Gepäckfächer geschlossen, verriegelt oder gesichert sind und dass die passiven Schlösser geschlossen sind. Ein Fahrgast, der aus welchem Grund auch immer während eines vorgesehenen Halts in den Bus einsteigen möchte, muss stets von einem Mitglied des Buspersonals begleitet werden.
- 4.3. Sichern und schließen Sie mit einem oder mehreren Schlössern alle von außen zugänglichen Fächer ab (z.B. Gepäckfächer), um Unbefugten den Zutritt zu verhindern. Wenn die Schlösser nicht verriegelt werden können, überprüfen Sie sie regelmäßig manuell.

### **5. Durchsuchung des Fahrzeugs**

- 5.1. Vor dem Einsteigen der Reisenden oder nach Ende der Reise führen Sie eine gewissenhafte Inspektion des Fahrzeugs durch und suchen Sie nach verdächtigen Gegenständen. Diese Durchsuchung erstreckt sich auf alle Teile des Fahrzeugs: Sie müssen unter den Sitzen, in den Gepäckfächern, Innenfächern und Toiletten nachsehen.
- 5.2. Nehmen Sie gegebenenfalls eine komplette Durchsuchung des Fahrzeugs vor Reisebeginn vor, einschließlich des Innenraums, aller Gepäckfächer und anderer Fächer sowie der Unterseite des Fahrzeugrahmens.

## **6. Im Falle eines verbalen oder physischen Angriffs<sup>6</sup>**

- 6.1 Die Sicherheit hat höchste Priorität. Seien Sie vorsichtig, aber konsequent in Ihren Entscheidungen. Folgen Sie den vom Unternehmen erstellten Verfahren.
- 6.2. Bleiben Sie ruhig, wenn Sie verbal angegriffen werden. Versuchen Sie den Konflikt abzuwenden.
- 6.3. Verlassen Sie das Fahrzeug nicht, um Konflikte beizulegen, wenn Sie nicht ganz sicher sind, dass für Sie keine Gefahr besteht.
- 6.4. Wenn Sie die Situation nicht beruhigen können, fordern Sie Hilfe an, indem Sie das Alarmsignal betätigen, auf Funk oder Mobiltelefon zurückgreifen.
- 6.5. Nutzen Sie Ihr Wissen aus Schulungen zur Beherrschung potenziell bedrohlicher Situationen und machen Sie sich mit den schriftlichen Ratschlägen und Anweisungen vertraut.
- 6.6. Wenn ein Fahrgast Probleme macht, denken Sie daran, dass Sie die Autorität haben<sup>7</sup> und ihn zum Verlassen des Fahrzeugs zwingen können. Sie müssen diese Autorität jedoch mit Entschiedenheit und im Einvernehmen mit der Unternehmenspolitik ausüben. Vielleicht ist es besser, wenn Sie sich Hilfe über Funk oder Alarm holen.

## **7. Andere spezifische Maßnahmen für Fahrer und Buspersonal, um das Fahrzeug gegen jegliche unbefugte Fremdeinwirkung bei grenzüberschreitenden Reisen zu sichern**

- 7.1. Seien Sie stets WACHSAM – Fahrgäste ohne gültige Reisedokumente oder illegal Reisende können aggressiv sein und Sie angreifen.
- 7.2. Wenn es erforderlich ist, notieren Sie sich – wenn möglich in Gegenwart eines Zeugen – Datum und Uhrzeit aller nach der Merkliste vorgenommenen Überprüfungen.
- 7.3. Wenn die Überprüfungen Anlass auf den Verdacht eines Verstoßes gegen die Sicherheit des Fahrzeugs oder die Anwesenheit einer oder mehrerer unbefugter Personen an Bord geben, notieren Sie sich die Einzelheiten auf der Merkliste und schreiben Sie einen Bericht an die Polizei des betreffenden Landes – spätestens an die Grenzpolizei.

-----

---

<sup>6</sup> Dieser Abschnitt ist an die Broschüre des britischen Verkehrsministeriums mit dem Titel „*Protecting Bus and Coach Crews : A quick reference guide for bus and coach staff*“, 2003, angepasst.

<sup>7</sup> An die Situationen/Gesetzgebungen jeden Landes anpassen.



**ANLAGE : MODELL-CHECKLISTE – EINTRITT UNBEFUGTER PERSONEN –  
REGELMÄSSIGE INTERNATIONALE DIENSTE**

Name des Fahrers: .....

Fahrzeugnummer: .....

Name des Unternehmens: .....

Abfahrt von: .....

Am (Datum): .....

**Ich habe von meinem Unternehmen die Anweisungen erhalten und verstanden, denen zufolge ich das Fahrzeug sichern und Kontrollen gemäß den in der nachstehenden Liste aufgeführten Vorschriften und Anweisungen durchführen muss. Ich bin mir ebenfalls bewusst, dass ich bei Verstoß gegen diese Bestimmungen mit möglichen Sanktionen zu rechnen habe.**

**Unterschrift des Fahrers: .....**

Kontrolle	Bei Abfahrt		1. Halt		2. Halt		Bei Ankunft		Bemerkungen
	Datum:		Datum:		Datum:		Datum:		
Fahrzeuginneres	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	
Außenteile kontrolliert	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	
Fahrzeuginneres kontrolliert	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	
Toiletten kontrolliert	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	
Alle Verriegelungen manuell kontrolliert	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	
Schutz- und Sicherheitsausrüstung kontrolliert	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	
Fahrgast- und Gepäckliste kontrolliert	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	
Stunde kontrolliert									
Unterschrift des Fahrers									
Jede Unterschrift von Dritten wie Behörden, Terminal/Bahnhof, Reiseveranstalter, Fremdenführer									
Kommentare oder Gründe für die Nicht-Konformität mit der Check-Liste									

Anmerkung: Zutreffendes ankreuzen ✓.

## Kapitel 4: Allgemeine Empfehlungen für Fahrer /Personal im Schülertransport<sup>8</sup>

Diese Richtlinien enthalten Empfehlungen für Best Practice, Maßnahmen und Vorgehensweisen, die **Bus- und Reisebusunternehmen** sowie andere Begleitpersonen bei **Schülertransporten** anwenden sollen, um den eigenen Schutz und die Sicherheit sowie die der jungen Fahrgäste zu erhöhen.

Ziel ist es, **Fahrer und Buspersonal verstärkt zu sensibilisieren** und die individuelle wie kollektive Sicherheit durch die Anwendung praktikabler, angemessener und angepasster Präventivmaßnahmen zu verbessern.

Da Personen, Situationen und Länder so sehr verschieden sind, wird es allerdings keine universellen Regeln für jede Konfliktsituation zwischen Fahrern von Schulbussen und Schülern geben. In einer Konfliktsituation sind Einsicht und Professionalismus des Fahrers entscheidend.

Hier einige wichtigen Richtlinien, die gemäß dem Kontext anzuwenden sind.

### 1. In der Situation

- 1.1 Bewahren Sie in Konfliktsituationen Ruhe. Die Sicherheit muss oberste Priorität bleiben.
- 1.2. Vermeiden Sie unter allen Umständen, die Kinder anzufassen; dies ist nur im Falle von Selbstverteidigung, medizinischer Notwendigkeit oder Prävention eines schweren Versäumnisses oder einer Bedrohung der Sicherheit erlaubt.
- 1.3. Befehlen Sie den Kindern nicht, – mit welchen Worten oder Handlungen auch immer – aus dem Bus auszusteigen. Verwehren Sie Ihnen gleichfalls niemals das Einsteigen<sup>9</sup>.
- 1.4 Es werden weder Schimpfwörter noch beleidigende Wörter geduldet.
- 1.5. Drohen Sie nicht, sondern verwarnen Sie (siehe unten). Warnen Sie nur, wenn Sie die Absicht haben, bei der Lösung der Konfliktsituation zu handeln. Denken Sie nach, bevor Sie eine Warnung aussprechen.
- 1.6. Reagieren Sie nicht auf den übermäßigen Gebrauch der Klingel oder auf Beleidigungen.
- 1.7. Wenn die jugendlichen Unruhestifter drohen, das Fahrzeug zu beschädigen oder die Sicherheit der anderen zu gefährden, müssen Sie: den Bus anhalten, die Türen öffnen<sup>10</sup>.

um Ruhe bitten.

wenn Sie keine Antwort erhalten, das Merkblatt durchlesen, das an alle Fahrer für solche Situationen verteilt wurde.

Hilfe anfordern, wenn die Unruhen fortbestehen.

### 2. Wie Sie bei Unruhe reagieren: Anweisungen für den Fahrer

- 2.1. Halten Sie bei Unruhe das Fahrzeug an. Versuchen Sie, die Situation zu beruhigen, und setzen Sie die Fahrt erst in Sicherheit fort.

<sup>8</sup> Diese freiwilligen Sicherheitsrichtlinien wurden vom CTP- Expertenteam für Sicherheit der IRU auf der Basis einer Auswahl bestehender Richtlinien, Praktiken und Analysen ((IRU-Richtlinien im Straßengüterverkehr für Straßengüterverkehrsunternehmer, Genf, 2005) (<http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>) entwickelt, die von IRU und IRU-Verbandsmitgliedern sowie anderen Regierungs- oder Nichtregierungseinrichtungen ausgearbeitet wurden. Diese spezifischen Richtlinien sind an des Handbuch des britischen Pilotprogramms des britischen Verkehrsministeriums angepasst: *The School Run* für Bus- und Reisebusfahrer, Juni 2004. ([http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_030045.pdf](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_030045.pdf))

<sup>9</sup> Diese Empfehlung wird vielleicht an die lokale Situation/Gesetzgebung angepasst werden müssen. In bestimmten Ländern, etwa insbesondere in Belgien, ist der Zugang zu den Fahrzeugen auf der Grundlage offizieller Schülerlisten berechtigt.

<sup>10</sup> Diese Empfehlung wird vielleicht ebenfalls an die lokale Situation/Gesetzgebung angepasst werden müssen.

- 2.2 Wenn es Ihnen nicht gelingt, die Unruhe abzustellen, wenden Sie sich an die Kinder mit den Worten des Merkblattes, lesen Sie es entweder vor oder gebrauchen Sie ganz ähnliche Formulierungen.
- 2.3 Wenn Sie die Fahrt nicht fortsetzen können, nehmen Sie mit dem Kontrollzentrum oder mit der Schule Kontakt auf (wenn sie in der Nähe ist und wenn Sie die Nummer haben) und bitten Sie um Hilfe.
- 2.4. Versuchen Sie nicht, die Kinder davon abzuhalten, das Fahrzeug zu verlassen.
- 2.5. Halten Sie das Fahrzeug unverzüglich an (wenn Sie fahren), wenn ein Leuchtsignal/oder Tonsignal die Öffnung eines Notausstiegs anzeigt. Wenn die Schüler nicht aufhören, das Leuchtsignal/oder Tonsignal zu betätigen, halten Sie an einem sicheren Platz an und fordern Sie Hilfe an.
- 2.6. Im Falle einer extremen Ruhestörung, wenden Sie sich an die Polizei und warten Sie bis sie kommt.
- 2.7. Werfen Sie ein Kind niemals aus dem Fahrzeug, weder durch einen verbalen Befehl noch durch eine ausdrückliche Geste.
- 2.8. *Modell des Merkblatts, das der Fahrer lesen oder interpretieren sollte<sup>11</sup>*

*Ich habe den Bus angehalten, da ihr so viel Unruhe macht, dass die Fahrsicherheit gefährdet ist. Ich werde hier an der Haltestelle stehen bleiben und warten, bis ihr alle wieder sitzt und ruhig seid. Ich werde mein Kontrollzentrum über diesen Vorfall unterrichten und dieses wird sich mit eurer Schule in Verbindung setzen.*

*Wenn ihr euch jetzt nicht wieder hinsetzt und ruhig seid, werde ich die Polizei rufen.*

*In der Zwischenzeit rate ich euch, im Bus zu bleiben, denn wir sind noch nicht angekommen.*

*Die Bustüren sind offen, aber ich rate euch für eure eigene Sicherheit, den Bus nicht zu verlassen.*

### **3. Richtlinien bei Auseinandersetzungen mit Schülern**

- 3.1. Besser vorbeugen als heilen. Vermeiden Sie jede unnütze Verschärfung des Konflikts, um den Stress zu vermindern. Denken Sie darüber nach, wie Sie die Situation lösen können.
- 3.2. Handeln Sie selbstbewusst. Wenn Sie sicher sind, handeln Sie mit Selbstbewusstsein und Autorität. Aggressivität zeugt von einem Mangel an Selbstbewusstsein - TUN SIE ALS OB – überstürzen Sie nichts, atmen Sie tief und regelmäßig durch, sprechen Sie leise und deutlich.
- 3.3 Seien Sie sich der „Körpersprache“ bewusst. Vermeiden Sie provokative Gesten (z.B. mit dem Finger auf jemanden zeigen).
- 3.4. Versuchen Sie den „Publikumseffekt“ zu minimieren. Bei einem Publikum verfallen vor allem Jugendliche in das Schema „Gesicht bewahren/verlieren“, was die Lösung der Konflikte erschwert.
- 3.5. Versuchen Sie erste Anzeichen zu erkennen und bereiten Sie sich vor.
- 3.6 Signalisieren Sie Ihre Bereitschaft zum Zuhören und zeigen Sie Vernunft. Versuchen Sie den Standpunkt des anderen zusammenzufassen, z.B. „Eine Sekunde. Wenn ich

<sup>11</sup> Die Lektüre eines solchen Dokuments ist nicht in allen Ländern angebracht, angepasst oder sogar erlaubt. Die jedem Land eigenen Rechtsrahmen, Erfahrungen und Praxis müssen berücksichtigt werden, bevor über seine Anwendung entschieden wird.

das Problem richtig verstanden habe, sagen Sie/sagst du, Sie/du wären/wärest dabei gewesen zu schreien, aber dass .....

- 3.7. Nehmen Sie eine Haltung an, die der Provokation entspricht
- 3.8. Unterrichten Sie die Unternehmensleitung und Ihre Kollegen über fortbestehende Probleme auf einer Fahrt oder über mögliche Unruhen.
- 3.9 Handeln Sie eher professionell als offiziell.
- 3.10 Seien Sie, wenn möglich, hart im Hinblick auf das Problem, nicht im Hinblick auf die Person. Versuchen Sie, den Unruhestifter in die Problemlösung einzubeziehen.
3. 11. Machen Sie keine Versprechungen, sprechen Sie keine Bedrohungen aus, die sie nicht realisieren wollen oder können.
- 3.12 Vermitteln Sie keinem Fahrgast den Eindruck, er könne mit Drohungen oder Einschüchterungen die Oberhand gewinnen. Bleiben Sei ruhig, aber konsequent.
- 3.13. Humor kann Situationen auflösen, sich aber auch gegen Sie wenden. Seien Sie bereit, die Situation humorvoll zu nehmen und machen Sie, wenn es geeignet erscheint, einen Scherz, aber bleiben Sie wachsam.
- 3.14. Zeigen Sie sich versöhnlich. Entschuldigen Sie sich, wenn es gerechtfertigt ist.
- 3.15. Treiben Sie Ihren Gesprächspartner – im wahrsten und übertragenen Sinne des Wortes – nicht in die Enge.
- 3.16. Handeln Sie so, dass Ihr Gesprächspartner sich zurückziehen kann, ohne sein Gesicht zu verlieren. Vermeiden Sie „allen zu zeigen, wer der Chef ist“.
- 3.17. Wenn Sie nach einer schlechten Erfahrung wütend und destabilisiert sind, sprechen Sie mit einer Vertrauensperson darüber. Sorgen Sie dafür, dass sich die Situation nicht weiter verschärft. Sprechen Sie sich aus, damit Sie bei einer nächsten schwierigen Situation neutral bleiben können.

-----

# Kapitel 5 : Allgemeine Empfehlungen für Taxifahrer<sup>12</sup>

Diese Richtlinien enthalten Empfehlungen für Best Practice, die **Taxifahrer** anwenden sollen, um die individuelle wie auch kollektive Sicherheit zu erhöhen.

Ziel ist es, **Taxifahrer verstärkt zu sensibilisieren** und durch die Anwendung praktikabler, angemessener und angepasster Präventivmaßnahmen zur Minimierung der Risiken im Hinblick auf Gewalt, Aggression und Sachbeschädigung die Sicherheit zu erhöhen.

Darüber hinaus wird Taxiunternehmen empfohlen, sich mit ihren lokalen/nationalen Berufsverbänden in Verbindung zu setzen, um weitere Informationen zu erhalten. Dazu gehören auch das Recht auf Selbstverteidigung, Rechtsbeistand, Ausbildung, psychologische Betreuung und andere in dem jeweiligen Land bestehende Möglichkeiten.

## 1. Fünf Fragen – fünf Antworten, die Sie auswendig können müssen

- 1.1. Wie schalten Sie den automatischen Alarm ein?
- 1.2. Wie schalten Sie ihn wieder aus?
- 1.3. Verfügt die Zentrale über einen speziellen Funkcode, um diskret um Hilfe zu bitten/und oder über ein diskretes Sicherheitssystem?
- 1.4. Was müssen Sie bei einem Notruf tun?
- 1.5. Ist die Funkhilfe bei Fahrten in entfernte Gebiete verfügbar?

**Wenn Sie Zweifel haben, fragen Sie Ihre Zentrale! Es geht um Ihre Sicherheit!**

## 2. Wichtige Regeln für den Alltag, um Angriffe zu vermeiden

- 2.1. Achten Sie stets darauf, dass man niemals den Inhalt Ihres Portemonnaies sieht.
- 2.2. Lehnen Sie niemals eine Fahrtänderung ab.
- 2.3. Benutzen Sie das verfügbare Sicherheitssystem.
- 2.4. Seien Sie stets wachsam und umsichtig, insbesondere mit den Kunden, die an einer Haltestelle zusteigen. Die Order/Ansagen per Funk garantieren nicht immer die Vertrauenswürdigkeit des Kunden – es ist leicht, eine falsche Adresse anzugeben, wenn man von einem Mobiltelefon anruft.
- 2.5. Vertrauen Sie auf keine ungefähren Richtungsangaben von Passanten und Kunden bei Fahrten in entlegene Gegenden – fordern Sie ein konkretes Fahrtziel.
- 2.6. Der kritische Moment ist am Ende der Fahrt, wenn Sie für die Bezahlung Ihr Portemonnaie herausnehmen. Seien Sie in diesem Moment besonders wachsam.

## 3. Nützliche Ratschläge, um einen Angriff zu verhindern

- 3.1. **Behalten Sie nicht mehr Bares als nötig im Fahrzeug.** Denken Sie an andere Zahlungsarten: Kreditkarten, Gutscheine, Schecks usw.

---

<sup>12</sup> Diese freiwilligen Sicherheitsrichtlinien wurden vom CTP- Expertenteam für Sicherheit der IRU auf der Basis einer Auswahl bestehender Richtlinien, Praktiken und Analysen entwickelt, die von IRU und IRU-Verbandsmitgliedern sowie anderen Regierungs- oder Nichtregierungsorganisationen ausgearbeitet wurden. Das Original basiert auf Empfehlungen und Praktiken im Bereich Sicherheit der Publikation des BZP *Mehr Sicherheit im Taxi*, Mai 1995. Die Broschüre des belgischen GTL fand ebenfalls eine weite Verbreitung.

- 3.2. **Tragen Sie ein zweites, weniger volles Portemonnaie bei sich:** Bewahren Sie in Reichweite ein zweites Portemonnaie mit maximal 50 € auf, das Sie dem Aggressor in einer Gefahrensituation geben können, um körperliche Gewaltanwendung zu verhindern.
- 3.3. **Versicherung gegen Diebstahl:** Im Falle eines Einbruchs können Sie sich gegen einen finanziellen Verlust von 250 € versichern. Denken Sie daran.

#### **4. Praktische Regeln im Falle eines Angriffs**

- 4.1. Sicherheit geht über alles. Vergessen Sie nicht, dass im Falle eines Angriffs der Angreifer genauso nervös ist wie Sie und er Ihr Geld so schnell wie möglich haben möchte. In der Regel ist er bewaffnet. Tun Sie nichts, was Ihr Leben in Gefahr bringen oder den Angreifer provozieren könnte. Handeln Sie genau nach Vorschrift und tun Sie nichts anderes.
- 4.2. Atmen Sie ruhig und tief durch und geraten Sie nicht in Panik. Behalten Sie den Angreifer im Auge.
- 4.3. Machen Sie keine plötzlichen Bewegungen, um den Angreifer gut zu sehen. Nehmen Sie jedes andere äußere Zeichen wahr. Merken Sie sich Einzelheiten, indem Sie Vergleiche anstellen (z.B. seine Jacke hat die gleiche Farbe wie Ihre). Unter Zuhilfenahme einiger Bezugspunkte können Sie auch seine Größe schätzen.
- 4.4. Exponieren Sie sich nicht unnötig. Gehen Sie in die Defensive und wahren Sie größtmöglichen Abstand zum Angreifer.
- 4.5. Ignorieren Sie Beschimpfungen, um die Situation nicht eskalieren zu lassen.
- 4.6. Wenn Sie angegriffen werden, konzentrieren Sie sich auf die Verteidigungstechniken, reagieren Sie schnell und hart.
- 4.7. Verteidigen Sie sich mit Fußtritten, Faustschlägen, wenn nötig.
- 4.8. Spielen Sie nicht den Helden, wenn Sie den Angreifer zurückgedrängt haben: Fliehen Sie so schnell wie möglich.

#### **5. Was tun Sie nach dem Angriff?**

- 5.1 Wenn ein Angreifer flieht, merken Sie sich Fluchtrichtung und Fluchtmittel. Seien Sie auf der Hut. Versuchen Sie auf keinen Fall, ihn selbst festzunehmen, vor allem nicht, wenn er bewaffnet ist. Aber Sie können der Polizei helfen.
- 5.2. Alarmieren Sie sofort die Polizei. Wählen Sie den Polizeinotruf. Beschreiben Sie Ihrer Zentrale den Überfall: Beschreiben Sie den Angreifer, die Fluchtrichtung und geben Sie alle aus Ihrer Sicht wichtigen Informationen an.
- 5.3. Sichern Sie den Ort des Überfalls. Berühren Sie keinen Gegenstand, der möglicherweise Spuren oder Fingerabdrücke des Angreifers tragen könnte.
- 5.4. Bitten Sie die Zeugen, bis zur Ankunft der Polizei auf Ihren Plätzen zu bleiben. Wenn das nicht möglich ist, notieren Sie sich Namen, Adressen und Telefonnummer für eine spätere Untersuchung.
- 5.5. Notieren Sie alle Informationen über den Angreifer. Verwenden Sie vorzugsweise ein Standardformular (beiliegend), um Recherchen zu vereinfachen. Vergessen Sie nicht: besser eine ausführliche Information über eine Person als vage und allgemeine Informationen über mehrere Personen.
- 5.6. Bitten Sie die Zeugen, das Formular auszufüllen. Damit die Informationen neutral sind, muss jeder sein eigenes Formular ausfüllen, ohne vorherige Abstimmung.



Schuhe:         braun         schwarz         grau         andere: ...  
Andere Bemerkungen: ...

-----



# Kapitel 6 : Empfehlungen im Falle einer telefonischen Bombendrohung<sup>13</sup>

Diese Richtlinien enthalten Empfehlungen für Best Practice, Maßnahmen und Vorgehensweisen, die **Unternehmensleiter** anwenden sollen, um sich und ihre Mitarbeiter auf telefonische Bombendrohungen vorzubereiten.

Ziel ist es, **verstärkt zu sensibilisieren** und Unternehmensleiter sowie Personal vorzubereiten, auf Bombendrohungen zu reagieren und sie schnell, mit möglichst vielen Einzelheiten, an die Entscheidungsträger weiterzuleiten.

## 1. Seien Sie wachsam

- 1.1 Bombendrohungen erfolgen im Allgemeinen telefonisch. Benachrichtigen Sie unverzüglich die Polizei von jeder Bombendrohung.
- 1.2. Terroristen bedienen sich zwei Typen von Telefonanrufen:
  - Falscher Bombenalarm. Sie dienen dazu, Unruhe zu stiften, die Reaktionen zu testen und die Aufmerksamkeit abzulenken.
  - Echter Bombenalarm.
- 1.3. Auch bei einem echten Bombenalarm werden Zeitpunkt und Ort der Bombenexplosion häufig nicht genau angegeben. Natürlich ist nicht zu erwarten, dass die Mitglieder des Personals mit Bestimmtheit Aussagen über Präzision, Echtheit oder Ursprung eines Alarms machen können, doch sie sollten ihre Eindrücke in Bezug auf den Anrufer berücksichtigen.
- 1.4. Denken Sie daran, dass ihre Mitarbeiter sich aufgrund des Alarms vorübergehend in einem Schockzustand befinden. Berücksichtigen Sie dies bei der Durchführung Ihrer Verfahren. Sorgen Sie dafür, dass jedes Mitglied des Personals den Alarm rasch an die Entscheidungsträger mit möglichst vielen Einzelheiten weiterleiten kann.
- 1.5 Vergessen Sie nicht, zwischen einem Bombenalarm in Bezug auf Ihr Unternehmen und einem Bombenalarm für andere Orte zu unterscheiden.

## 2. Was tun?

- 2.1. Identifizieren Sie alle Mitglieder des Personals, die eine Bombendrohung erhalten können. Sorgen Sie dafür, dass sie die Verfahren kennen und dass sie wissen, wo sie sie finden und leichten Zugang haben. Standardverfahren sind bei der Aufnahme und Mitteilung eines Bombenalarms wesentlich. Die Mitarbeiter müssen sie daher auswendig kennen und regelmäßig anwenden.
- 2.2. Erstellen Sie eine klare und zugängliche Liste über Maßnahmen, die bei einem Anruf durchzuführen sind (siehe Check-Liste). Fragen Sie gegebenenfalls die Polizei vor Ort um Rat.
- 2.3. Stellen Sie sicher, dass die Check-Liste gedruckt, und aufgehängt wird und auf die Schreibtische kommt, um für alle sofort sichtbar zu sein.

<sup>13</sup> Diese freiwilligen Sicherheitsrichtlinien wurden vom CTP- Expertenteam für Sicherheit der IRU auf der Basis einer Auswahl bestehender Richtlinien, Praktiken und Analysen ((IRU-Richtlinien im Straßengüterverkehr für Straßengüterverkehrsunternehmer, Genf, 2005) (<http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>) entwickelt, die von IRU und IRU-Verbandsmitgliedern sowie anderen Regierungs- oder Nichtregierungseinrichtungen ausgearbeitet wurden. Der Originaltext dieser Richtlinien basiert vollständig auf den von den britischen Sicherheitsdienststellen MI5 entwickelten Verfahren, verfügbar unter <http://www.mi5.gov.uk/output/Page37.html>.

2.4. Die Check-Liste muss die folgenden Anweisungen umfassen:

Bewahren Sie Ruhe und hören Sie zu.

Versuchen Sie möglichst viele Informationen zu erhalten. Versuchen Sie herauszufinden, wo genau und wann genau die Bombe möglicherweise explodieren soll. Versuchen Sie herauszufinden, wer Ihre Gesprächspartner sind. Wenn diese ein Gespräch führen wollen, ermuntern Sie sie dazu.

Wenn Sie die Möglichkeit haben, das Gespräch aufzuzeichnen, dann tun Sie dies.

Wenn Ihr Gesprächspartner auflegt, betätigen Sie die Taste „Nummer anzeigen“ (falls verfügbar), um gegebenenfalls die Telefonnummer herauszufinden.

Informieren Sie umgehend den für die Unternehmenssicherheit zuständigen Koordinator. Er wird über die zu ergreifenden Maßnahmen entscheiden (Durchsuchung oder Räumung der Örtlichkeiten). Der Koordinator muss auch die Polizei verständigen. Wenn Sie ihn nicht erreichen können, und auch wenn Sie denken, dass es sich um einen falschen Alarm handelt, benachrichtigen Sie die Polizei direkt. Teilen Sie der Polizei mit, welchen Eindruck Sie von Ihrem Gesprächspartner hatten und berichten Sie das Gespräch in allen Einzelheiten.

Wenn Sie das Gespräch nicht aufzeichnen konnten, machen Sie für das Sicherheitsteam oder die Polizei Notizen.

Verlassen Sie nicht Ihren Posten - außer im Falle einer Evakuierungsanordnung -, bevor Sie nicht mit der Polizei oder dem Sicherheitskoordinator gesprochen haben.

- 2.5. Stellen Sie sicher, dass die anderen Mitglieder des Personals auf der Liste, insbesondere das Sicherheitspersonal, ihre Aufgaben kennen und stets erreichbar sind oder, wenn dies nicht möglich ist, die Vertreter.
- 2.6. Sorgen Sie dafür, dass das gesamte Personal, einschließlich Nachtpersonal und zeitweilig Beschäftigte, die Aufzeichnungs-, Anruf- und Anzeigemöglichkeiten kennen und wissen, wie sie die Polizei und das Sicherheitspersonal außerhalb der Arbeitszeit erreichen können.
- 2.7. Erstellen Sie Evakuierungspläne. Bombenübungen sind Bestandteil dieser Verfahren.

### 3. Check-Liste für einen Bombenalarm<sup>14</sup>

*Diese Liste will dem **Personal des Unternehmens helfen, mit telefonischen Bombendrohungen sachdienlich umzugehen** und sich die notwendigen Informationen zu notieren:*

*Drucken Sie diese Liste aus, hängen Sie auf und legen Sie auf die Schreibtische, damit sie für jedermann gut sichtbar ist.*

#### **3.1. Bei einem telefonischen Bombenalarm:**

- 3.1.1. Aufnahmegerät einschalten (falls angeschlossen)
- 3.1.2. Den Gesprächspartner über die Stadt/das Viertel, von wo Sie antworten, informieren.
- 3.1.3. Den genauen Wortlaut der Drohung aufnehmen.

#### **3.2. Stellen Sie folgende Fragen:**

- 3.2.1. Wo befindet sich die Bombe zum aktuellen Zeitpunkt?

<sup>14</sup> Das Original dieser Check-Liste befindet sich auf der Internet-Site der britischen Sicherheitsdienste MI5 : <http://www.mi5.gov.uk/output/Page265.html>. Für Bombenalarm in einem Fahrzeug siehe auch: <http://www.mi5.gov.uk/output/Page268.html>. Ratschläge im Falle einer Evakuierung: <http://www.mi5.gov.uk/output/Page264.html>

- 3.2.2. Wann soll sie explodieren?
- 3.2.3. Wie sieht sie aus?
- 3.2.4. Um welche Art von Bombe handelt es sich?
- 3.2.5. Wie wird sie ausgelöst?
- 3.2.6. Haben Sie die Bombe selbst gelegt? Warum?
- 3.2.7. Wie heißen Sie?
- 3.2.8. Wo wohnen Sie?
- 3.2.9. Wie lautet Ihre Telefonnummer?
- 3.2.10. Speichern:
  - Zeitpunkt des Gesprächendes:
  - Wenn die Nummer des Anrufers angezeigt wird, notieren Sie sie :
- 3.2.11. Informieren Sie den Sicherheitskoordinator – Name und Telefonnummer der informierten Person:
- 3.2.12. Benachrichtigen Sie die Polizei:
- 3.2.13 Zeitpunkt des Anrufs bei der Polizei:
- 3.2.14. Der nachstehende Teil ist auszufüllen, nachdem der Gesprächspartner aufgehängt hat und der Sicherheitskoordinator informiert wurde:
  - Datum und Zeitpunkt des Anrufs:
  - Dauer des Anrufs:
  - Nummer des Apparats, bei dem das Gespräch eingegangen ist (z.B. Ihre Apparatnummer) :

**3.3. Bemerkungen zum Anrufer**

- Geschlecht :
- Nationalität :
- Alter:

**3.4. Bemerkungen zum Inhalt der Nachricht über den Bombenalarm (bitte ankreuzen)**

- gut ausgedrückt                       beleidigend
- irrational                               unzusammenhängend
- gespeicherte Nachricht               vom Anrufer vorgelesene Nachricht

**3.5. Bemerkungen zur Stimme des Anrufers (bitte ankreuzen)**

- ruhig                                       verstellt
- weinerlich                               langsam
- räuspierend                               lispeln
- wütend                                     Akzent? Wenn ja, welcher Art ?
- nasal                                       schnell
- schleppend                               tief

- erregt
- gähnen
- vertraut? Wenn ja, an wen denken Sie?

- rau
- lachen

**3.6. Hintergrundgeräusche (bitte ankreuzen)**

- Straßenlärm
- Hauslärm
- Tiergeräusche
- Geschirr
- Motor
- Klar
- Stimmen
- Statischer Lärm
- Lautsprecheranlage
- Telefonzelle
- Musik
- Fabrikmaschinen
- Büroausrüstung
- Sonstiges (näher angeben)

**3.7. Andere Bemerkungen**

...  
...

Unterschrift:

Datum :

Name in Großbuchstaben:

-----

## **Kapitel 7 : Auswahl anderer Sicherheitsbestimmungen, die für Bus-, Reisebus- und Taxiunternehmen, ihre Fahrer, Mitarbeiter und Partner nützlich sind<sup>15</sup>**

Diese Auswahl umfasst:

1. Elemente des freiwilligen Sicherheitsplans des Unternehmens
2. 10 Maßnahmen zur Vorbeugung von Einbruch und Diebstahl
3. Formular für die Berichterstattung von Zwischenfällen: Fahrzeuge
4. Formular für die Berichterstattung von Zwischenfällen: Bahnhöfe, Haltestellen, Verkehrsinseln
5. Empfehlungen für die Konstrukteure, Architekten und Planer von Bussen und Reisebussen und dazugehörige Ausrüstungen

\*

### **Elemente des freiwilligen Sicherheitsplans eines Unternehmens**

*Der Sicherheitsplan kann in drei Phasen erstellt werden. Die erste Phase umfasst die Erkennung der Bedrohungen (aktuelles Sicherheitsklima, Informationen der Polizei und/oder andere zuständige Einrichtungen, die spezifische Situation des Unternehmens oder seiner Partner, die Gegenstand eines kriminellen oder terroristischen Anschlags sein können, Situierung des Unternehmens, allgemeiner Rahmen in den bereisten Ländern). Die zweite Phase besteht darin, die sensiblen Bereiche zu identifizieren, wo Sie Abhilfe schaffen wollen. Der Prozess endet (dritte Phase) mit der Festlegung von Maßnahmen, die das Risiko auf ein akzeptables Niveau reduzieren sollen.*

#### **1. Verantwortliche Person**

Der Straßentransportunternehmer ernennt einen qualifizierten und kompetenten Mitarbeiter (oder eine Person, mit der er vertraglich verbunden ist) zum Sicherheitsbeauftragten.

Seine Hauptaufgaben bestehen darin, die Risiken einzuschätzen, Schutzmaßnahmen vorzuschlagen und eine Planung aufzustellen ; Sicherheits- und Notpläne zu entwerfen und durchzuführen (Evakuierungs- und Wiederaufnahme des Betriebs); mit der Polizei, den Notdiensten sowie anderen Behörden und kompetenten Partnern zusammenzuarbeiten; Personalausbildung, Kommunikation und Übungen zu organisieren.

Die ernannte Person ist verpflichtet, alle sicherheitsrelevanten Vorschläge und Informationen seitens der Mitarbeiter an die Unternehmensleitung weiterzuleiten. Sie ist berechtigt, Initiativen zu ergreifen, um Sicherheitsrisiken zu vermindern (in dem Wissen, dass die endgültige Entscheidung der Unternehmensleitung obliegt), und sie ist für die Übermittlung der Informationen an das Personal verantwortlich.

#### **2. Aufzeichnungen**

Der Straßentransportunternehmer bewahrt Aufzeichnungen über die Sicherheitsmaßnahmen und Transportoperationen. Die Aufzeichnungen können Behörden und anderen öffentlichen Instanzen, die mit der Vorbeugung von Sicherheitsrisiken befasst sind, verfügbar gemacht werden.

<sup>15</sup> Erstellt vom CTP-Expertennetz für Sicherheit der IRU auf der Grundlage einer Auswahl von Modellen, die IRU, die IRU-Mitgliederverbände sowie andere Regierungs- und Nichtregierungseinrichtungen konzipiert haben.

### **3. Operationelle Prüfung**

Bei der Durchführung des Sicherheitsplans werden alle Operationen und die Evaluierung sensibler Bereiche von der Unternehmensleitung erneut geprüft. Mindestens einmal im Jahr ziehen der Sicherheitsbeauftragte und die Unternehmensleitung Bilanz über die mit der Sicherheit verbundenen Operationen. Bus- und Reisebusunternehmen sind gehalten, Informationen im Bereich der Sicherheitsprävention von ihren Partnern einzufordern.

### **4. Personal**

Die angenommenen Maßnahmen (Schulungen, Funktionsweisen, Ausrüstung und Ressourcen) müssen klar formuliert werden. Jeder Mitarbeiter, dessen Tätigkeit in Zusammenhang mit sicherheitssensiblen Fahrtzielen/Strecken steht, muss entsprechend ausgebildet werden und/oder Anweisungen erhalten. Diese Mitarbeiter, die sicherheitssensible Transportaufgaben leisten, müssen auch klare Informationen über präventive Sicherheitsmaßnahmen seitens der Unternehmensleitung erhalten.

### **5. Berichterstattung über Risiken oder Zwischenfälle und Krisenmanagement**

Jeder Mitarbeiter, der mit sicherheitssensiblen Transportaufgaben betraut ist, ist verpflichtet, der Unternehmensleitung und/oder dem Sicherheitsbeauftragten jede wahrgenommene Bedrohung oder jeden sicherheitsrelevanten Zwischenfall zu berichten. Die Unternehmensleitung und/oder der Sicherheitsbeauftragte entscheiden dann darüber, ob eine Benachrichtigung der Behörden notwendig ist.

Im Notfall können die Betreiber einen Notplan oder Notpläne, einen Krisenstab, eine interne Noteinsatzgruppe und Koordinationsmaßnahmen bei Notfällen vorsehen.

### **6. Evaluierung**

Es müssen Verfahren zur regelmäßigen Evaluierung, Erprobung, Überprüfung und Aktualisierung der Sicherheitspläne eingeführt werden.

### **7. Vertraulichkeit**

Die Sicherheit von Informationen und Dokumenten muss gewährleistet sein. Jeder Mitarbeiter, der mit sicherheitssensiblen Transportaufgaben betraut ist, hat Anweisung, keine Informationen oder Dokumente an Dritte weiterzugeben. Die Informationen über die geltenden Sicherheitsmaßnahmen und über den Inhalt des Sicherheitsplans müssen von den Mitarbeitern vertraulich behandelt werden.

### **8. Einzelmaßnahmen**

Außer den oben genannten Maßnahmen muss der Bus-/Reisebusunternehmer prüfen, ob die Infrastruktur und die vom Unternehmen oder seinen Kunden organisierten Operationen besondere Maßnahmen erfordern.

Der Sicherheitsplan kann auch Elemente in Bezug auf die Sicherheit des Personals, den unbefugten Zutritt und die Sicherheit während des Transports umfassen.

### **9. Zusammenarbeit**

Transportunternehmer arbeiten mit ihren Partnern der Transportkette sowie mit den Behörden zusammen, um Informationen über Bedrohungen auszutauschen, geeignete Sicherheitsmaßnahmen anzuwenden und auf Zwischenfälle in Bezug auf die Sicherheit zu reagieren.

\*

## 10 Maßnahmen zur Vorbeugung von Einbruch und Diebstahl<sup>16</sup>

1. Überwachen Sie verdächtiges Verhalten inner- und außerhalb Ihres Unternehmens. Notieren Sie sich Kfz-Nummern und alle Informationen, die Ihnen nützlich erscheinen.
2. Platzieren Sie Ausrüstungen und andere Gegenstände, die häufig gestohlen werden, gut sichtbar.
3. Lassen Sie sich nicht durch einen Kunden ablenken. Er könnte mit einer Bande zusammenarbeiten. Im Allgemeinen versucht eine solche Person, die Überwachungskameras und andere Sicherheitsvorkehrungen zu lokalisieren.
4. Schützen Sie Ihre Kassen vor dem Blick des Kunden. Zählen Sie Ihre Einnahmen nicht während der Öffnungszeiten.
5. Seien Sie besonders aufmerksam in Stoßzeiten. Kriminelle bevorzugen solche Momente, um gefälschte Fahrscheine zu benutzen oder einen Diebstahl zu begehen.
6. Bewahren Sie die Überwachungsaufzeichnungen, die verdächtiges Verhalten zeigen. Überprüfen Sie die Funktionsweise der Kameras und wechseln Sie regelmäßig die Bänder.
7. Vor dem Abschließen überprüfen Sie, ob die Sicherheitssysteme funktionieren. Potenzielle Diebe beschädigen gewöhnlich die Detektoren.
8. Vermeiden Sie Fehlalarm, indem Sie dafür sorgen, dass Ihre gesamte Ausrüstung in gutem Zustand ist.
9. Lassen Sie keine Leitern, Behälter, Paletten draußen stehen, mit deren Hilfe sich das Dach erreichen lässt.
10. Berühren Sie bei Einbruch oder Diebstahl nichts, lassen Sie die Gegenstände dort, wo Sie sich befinden. Warten Sie auf die Polizei, bis Sie mit Aufräum- und Reinigungsarbeiten beginnen.

\*

## Berichtsformular für Zwischenfälle<sup>17</sup>

### A) FAHRZEUG

**[Name des Unternehmens]**

**Datum des Zwischenfalls:**

**Stunde des Zwischenfalls:**

**Dienstnummer:**

**Fahrstrecke:**

**Fahrzeugtyp:**

**Fahrzeugnummer:**

**Ort des Zwischenfalls** [Haltestelle oder nächster Bezugspunkt] :

**Art des Zwischenfalls:**

Sitzbeschädigung

Fenstereinschlagen

<sup>16</sup> Quelle: Bulletin FBAA, HEBDO, April 2004

<sup>17</sup> Quelle : *Protecting Bus and Coach Crews: A quick reference guide for bus and coach staff*, STOP-Gruppe und britisches Verkehrsministerium, April 2002, [http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_503809.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp)

Beschädigung der Karosserie  
Feuer im Fahrzeug  
Öffnung der Sicherheitstüren  
Bewerfen des Busses mit Brandkörpern  
Brandkörper im Bus  
Beleidigungen des Personals  
Anspucken des Personals  
Beraubung des Personals  
Übergriffe auf das Personal  
Beraubung von Fahrgästen  
Übergriffe auf Fahrgäste  
Andere Zwischenfälle [kurz beschreiben]

**Hat der Zwischenfall zu Körperverletzungen geführt?**

Ja

Nein

Wenn **ja**, wer wurde verletzt?

Fahrer

Kontrolleur

Führer

Inspektor

Fahrgast

**Wer ist für den Zwischenfall verantwortlich?**

Erwachsene(r) Fahrgast /Fahrgäste

Jugendliche/r

Weiß nicht

Andere [beschreiben]

**Können Sie den Zwischenfall kurz beschreiben?**

**Ist die Polizei benachrichtigt?**

Ja

Nein

Wenn **ja**, welche Polizeistation haben Sie benachrichtigt?

**Verbrechensnummer ?**

Nummer nicht verfügbar

**Ihr Name:**

Telefonnummer:



## B) BAHNHÖFE, HALTESTELLEN, VERKEHRSINSELN

**Datum des Zwischenfalls:**

**Zeitpunkt des Zwischenfalls:**

**Ort:**

[Busbahnhof, Haltestelle oder Verkehrsinsel]

**Art des Zwischenfalls:**

Eingeschlagene Scheiben

Sitzbeschädigung

Graffiti

Feuer

Andere Beschädigung

Rowdy-Verhalten

Beleidigungen des Bahnhofpersonals

Angriff auf das Bahnhofpersonal

Diebstahl

Angriff auf Fahrgäste

Beraubung von Fahrgästen

Anderer Zwischenfall [kurze Beschreibung]

**Hat der Zwischenfall zu Körperverletzungen geführt?**

Ja

Nein

Wenn **ja**, wer wurde verletzt?

Bahnhofspersonal

Busfahrer/Kontrolleur

Personal des Reisebüros/Informationsbüros

Sicherheitspersonal

Fahrgäste

Sonstige

**Wer ist für den Zwischenfall verantwortlich?**

Erwachsene(r) Fahrgast /Fahrgäste

Jugendliche/r Fahrgast/Fahrgäste

Erwachsene/r Arbeitslose/r

Jugendliche/r Arbeitslose/r

Andere [beschreiben]

Weiß nicht

**Können Sie den Zwischenfall kurz beschreiben?**

### **Ist die Polizei benachrichtigt?**

Ja

Nein

Wenn **ja**, welche Polizeistation haben Sie benachrichtigt?

### **Verbrechensnummer ?**

Nummer nicht verfügbar

**Ihr Name:**

Telefonnummer:

\*

## **Empfehlungen für Konstrukteure, Architekten und Planer von Bussen, Reisebussen und zugehöriger Ausrüstung<sup>18</sup>**

*Alle Akteure im Bereich der Konstruktion oder Generalüberholung von Bussen oder Reisebussen oder Installationen in Busbahnhöfen oder Haltestellen können dazu beitragen, das ‚integrierte‘ Sicherheitsniveau für Personal und Fahrgäste zu erhöhen.*

1. Kontaktieren Sie die Polizei, um Gewaltrisiken und Sachbeschädigungen einzuschätzen. Konsultieren Sie ebenfalls das Personal.
2. Denken Sie daran, Videoüberwachungsanlagen 24/24 Std. zu installieren, um sensible Bereiche zu schützen und der Polizei, die Identifizierung von Angreifern und Vandalen zu erleichtern. Platzieren Sie die Videoüberwachungskameras gut sichtbar, um ihre Abschreckungskraft zu erhöhen und weisen Sie mit Schildern darauf hin.
3. Denken Sie daran, Notrufsäulen auf Bahnhöfen und an Haltestellen zu installieren. Im Idealfall sollten diese Punkte videoüberwacht werden.
4. Eine gute Beleuchtung kann die Risiken für Unruhe verringern und das Sicherheitsgefühl bei Fahrgästen und Personal erhöhen. Untersuchen Sie eingehend die Lage von Haltestellen und berücksichtigen Sie die unmittelbare Umgebung (Nähe von Bars und Diskotheken). Gut beleuchtete Haltestellen haben auf Kriminelle eine abschreckende Wirkung und sind für die Öffentlichkeit weniger angsteinflößend. Auch in Busbahnhöfen und Gängen ist die Beleuchtung wichtig.
5. Vermeiden Sie bei der Konzeption neuer Ausrüstungen oder der Verbesserung vorhandener Installationen dunkle Ecken oder Passagen. Ziehen Sie helle und übersichtliche Passagen vor. Vermeiden Sie sensible Beläge, die durch Graffiti leicht beschädigt werden können, sowie Installationen, die zu Vandalismus geradezu ermutigen.

-----

<sup>18</sup> Quelle : *Protecting Bus and Coach Crews: A quick reference guide for bus and coach staff*, STOP-Gruppe und britisches Verkehrsministerium, April 2002 [http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_503809.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp)

*Working together  
for a better future*



*s i n c e 1 9 4 8*

**International Road Transport Union,  
Secretariat General**

3, rue de Varembe  
B.P. 44  
CH-1211 Geneva 20  
Switzerland

Tel: +41-22-918 27 00  
Fax: +41-22-918 27 41  
E-mail: [iru@iru.org](mailto:iru@iru.org)  
Web: [www.iru.org](http://www.iru.org)

**IRU Permanent Delegation to the  
European Union**

32-34 avenue de Tervuren  
Bte 37  
B-1040 Brussels  
Belgium

Tel: +32-2-743 25 80  
Fax: +32-2-743 25 99  
E-mail: [brussels@iru.org](mailto:brussels@iru.org)  
Web: [www.iru.org](http://www.iru.org)

**IRU Permanent Delegation to the  
Commonwealth of Independent States**

Office 417, entr. 6  
12, Krasnopresnenskaya nab.  
Moscow 123610  
Russia

Tel: +7-495-258 17 59  
Fax: +7-495-258 17 60  
E-mail: [moscow@iru.org](mailto:moscow@iru.org)  
Web: [www.iru-cis.ru](http://www.iru-cis.ru)

**IRU Permanent Delegation to the  
Middle East & Region**

Büyükdere Caddesi  
Yapi Kredi Plaza, C Blok, Kat:15  
Levent 34330 Istanbul  
Turkey

Tel: +90-212-284 97 47  
Fax: +90-212-284 97 57  
E-mail: [istanbul@iru.org](mailto:istanbul@iru.org)  
Web: [www.iru.org](http://www.iru.org)

