

Öffentliche und sichere Räume  
für alle: Eine diversitätssensible  
Betrachtung von  
Sicherheitsempfinden und  
Kriminalitätsängsten im  
öffentlichen Bahnverkehr der  
Schweiz

**Schlussbericht**

Autor\*innen (in alphabetischer Reihenfolge):  
Manuela Eder, Caroline Näther, Franziska Städler,  
Meret Zeindler

Unter Mitarbeit von (in alphabetischer Reihenfolge):  
Coline Blanjean, Prof. Dr. Christiane Carri, Prof. Dr.  
Eline de Gaspari, Katja Imhof, Dr. Kathrin Leitner, Dr  
Gloria Repond

Wissenschaftliche Leitung:  
Prof. Dr. Stefanie Boulila

Der vorliegende Bericht wurde dank der Unterstützung des SBB Research Fund ermöglicht.

**Zitiervorschlag**

Eder, Manuela; Näther, Caroline; Städler, Franziska; Zeindler, Meret (2023): Öffentliche und sichere Räume für alle: Eine diversitätssensible Betrachtung von Sicherheitsempfinden und Kriminalitätsängsten im öffentlichen Bahnverkehr der Schweiz. Hochschule Luzern - Soziale Arbeit.

**Wissenschaftliche Leitung**

Prof. Dr. Stefanie Boulila, Soziale Arbeit

**Kontakt für Rückfragen**

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Prof. Dr. Stefanie Claudine Boulila

Werftstrasse 1

Postfach

6002 Luzern

+41 41 367 48 17

stefanie.boulila@hslu.ch

**Weitere Informationen unter:**

<https://www.hslu.ch/de-ch/hochschule-luzern/forschung/projekte/detail/?pid=5959>

[www.hslu.ch/soziale-arbeit](http://www.hslu.ch/soziale-arbeit)

© 12.2023, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

# Inhaltsverzeichnis

## Management Summary

1.	Einleitung	2
2.	Ausgangslage	4
2.1.	Sicherheit in Zügen und an Bahnhöfen: Datengrundlage SBB	5
3.	Forschungsinteresse und -design	8
3.1.	Ziele und Fragestellungen	8
3.2.	Qualitative Datenerhebung	8
4.	Was bedeutet Sicherheit im öffentlichen Verkehr? Annäherung an einen positiven Sicherheitsbegriff	12
4.1.	Sicherheitsempfinden – Wahrnehmung von Sicherheit	13
4.2.	Sicherheit und Marginalisierung - Sicherheit und Sicherheitsempfinden unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen	14
4.3.	Verzerrungen: Kriminalitätsstatistik, Medienberichterstattung und Meldeverhalten	15
4.4.	Sicherheit im öffentlichen Raum	17
4.5.	Fazit – Ein positiver Sicherheitsbegriff	19
	Ergebnisse	20
5.	Sicherheitsempfinden	20
5.1.	Soziale Normen, soziale Kontrolle und Sicherheit	20
5.2.	Strukturelle Diskriminierung und Sicherheitsempfinden	22
5.3.	Züge als ambivalente Räume	24
5.4.	Personalpräsenz	25

5.5.	Fazit Sicherheitsempfinden	27
6.	Einschätzungen zu den Massnahmen und Interventionen im Bereich Sicherheit	28
6.1.	Kompetenzerwartungen an das Personal	28
6.2.	Bauliche Massnahmen	33
6.3.	Melde- und Notrufsysteme	34
6.4.	Videoüberwachung	36
6.5.	Massnahmen zur Beschränkung der Zugänglichkeit	37
6.6.	Fazit Wahrnehmung der Massnahmen im Bereich Sicherheit	38
7.	Meldeverhalten	40
7.1.	Rationale Faktoren	40
7.2.	Institutionelles Paradigma: Hemmende Faktoren Institutionell	44
7.3.	Fazit Meldeverhalten	48
8.	Fazit und Massnahmen	49
8.1.	Entwicklungspotenzial im Bereich «Wahrung sozialer Normen und Kontrolle»	50
8.2.	Entwicklungspotenzial im Bereich «Soziale Verantwortung»	52
8.3.	Entwicklungspotenziale im Bereich «Raumgestaltung»	54
8.4.	Entwicklungspotenziale im Bereich «Personelle Kompetenzförderung»	55
8.5.	Entwicklungspotenziale im Bereich «Melde- und Notfallsysteme»	56
	Literaturverzeichnis	60
	Anhang	66
	Juristische Grundlagen zu öffentlichen Räumen	66

Öffentliche und sichere Räume für alle: Eine diversitätssensible Betrachtung von Sicherheitsempfinden und Kriminalitätsängsten im öffentlichen Bahnverkehr der Schweiz

## Management Summary

Individuelle Gefühle von Sicherheit beziehungsweise Unsicherheit an Bahnhöfen und in Zügen entstehen durch eine subjektive Analyse der jeweiligen Situation. Diese Situationsanalyse beruht einerseits auf dem eigenen Erleben und den persönlichen Erfahrungen, andererseits auf der gesellschaftlich bzw. medial vermittelten Sicherheitslage. Wie wir uns Täter\*innen und Opfer vorstellen und welche Orte wir aus diversen Gründen als unsicher bewerten, lernen wir aus eigenen Erfahrungen, Interaktionen mit Dritten und durch öffentliche und mediale Debatten.

Die vorliegende qualitative Studie fokussiert auf dieses subjektive Sicherheitsempfinden und fragt, wie sicher sich Kund\*innen der SBB vor, während und nach der Fahrt fühlen und welche Aspekte Sicherheit sowie Unsicherheit vermitteln. Damit leistet die Studie einen Beitrag zu einem vertieften und differenzierten Verständnis der bestehenden quantitativen Kund\*innenbefragung und der Wirkungsweise bereits ergriffener Massnahmen. Gestützt auf aktuelle sozialwissenschaftliche Literatur wird ein differenzierteres, diversitätssensibles Bild gezeichnet und das Sicherheitsempfinden von Personengruppen, die struktureller Diskriminierung und Gewalt ausgesetzt sind, in den Fokus gerückt. Dadurch soll ein Beitrag zur Entwicklung sozial nachhaltiger Massnahmen zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens geleistet werden.

# 1. Einleitung

In den Schweizer Medien wird regelmässig über sexuelle Belästigung und Gewaltverbrechen in öffentlichen Verkehrsmitteln berichtet. Eine kürzlich durchgeführte quantitative Studie über Kriminalitätsraten und Kriminalitätsfurcht in der Schweiz ergab, dass sich rund 31 % der Bevölkerung der Schweiz nachts in öffentlichen Verkehrsmitteln nicht sicher fühlten, weitere 5 % fühlten sich dort auch tagsüber unsicher (Baier, 2019, 52f.).<sup>1</sup> Festgehalten werden kann, dass sich ein beträchtlicher Teil der Bevölkerung im öffentlichen Verkehr unsicher fühlt.

In wissenschaftlichen Debatten wird darauf hingewiesen, dass strukturell diskriminierte<sup>2</sup> Gruppen, wie Frauen und gesellschaftlich marginalisierte Gruppen, besonders gefährdet sind, Angst vor Verbrechen, (sexueller) Belästigung und anderen Formen von Gewalt zu haben (Killias & Clerici, 2000). Die wahrgenommenen Risiken und die Angst vor Kriminalität in öffentlichen Verkehrsmitteln beeinflussen die Reiseerfahrungen und -entscheidungen von Nutzenden des öffentlichen Verkehrs. Das Ziel der vorliegenden Studie ist die Verbesserung des Sicherheitsempfindens der SBB-Kund\*innen ohne die Reproduktion (intendierter oder nicht-intendierter) gesellschaftlicher Ungleichheitsverhältnisse.

Das Sicherheitsempfinden entspricht einer persönlichen Risikobewertung, die weder völlig subjektiv noch absolut objektiv ist. Es basiert auf persönlichen Erfahrungen von Gewalt und Hilfe sowie auf Erfahrungen struktureller Gewalt und Diskriminierung. Es wird beeinflusst von der medialen Berichterstattung, von gesellschaftlichen Stereotypisierungen und Vorstellungen von «Angstorten». Es muss deshalb bei der Erforschung des Sicherheitsempfindens darum gehen, ein differenzierteres Bild zu zeichnen, das ein Verständnis davon erlaubt, wie Sicherheit bzw. das Empfinden von Sicherheit verschiedener Bevölkerungsgruppen entsteht. Dies soll einen Beitrag zur Entwicklung von Massnahmen zur Steigerung des Sicherheitsempfindens leisten, ohne gesellschaftliche Ausschlüsse zu schaffen.

Schweizer Kantone, NGOs und die SBB haben sich den Themen sexuelle Belästigung, Gewalt und Kriminalprävention angenommen. Die SBB hat diesbezüglich einen langjährigen Leistungsausweis. Als spezialgesetzliche Aktiengesellschaft des öffentlichen Rechts ist die SBB in besonderer Weise in der Pflicht, die Sicherheit und das Sicherheitsempfinden aller Menschen zu verbessern, was bedeutet, sehr unterschiedliche Personengruppen zu berücksichtigen. Im Auftrag des Bundes erbringt die SBB eine Service public-Leistung, die qua Definition der Allgemeinheit zugänglich sein sollte. Im Fall des Bahnhofs handelt es sich um einen öffentlichen Raum im rechtlichen Sinne (Kapitel 4.4, Anhang), dessen Öffentlichkeit sich durch seine Zugänglichkeit für alle auszeichnet. Es liegt in der Verantwortung der SBB, sich mit diesem komplexen, teils widersprüchlichen und konflikthaftern Feld auseinanderzusetzen, um sozial nachhaltige Massnahmen zu entwickeln, welche die Sicherheit und das Sicherheitsempfinden unterschiedlichster Bevölkerungsgruppen verbessern.

Die vorliegende Studie erhebt qualitative Daten zu Erfahrungen mit Belästigung, Gewalt und Meldeverhalten im öffentlichen Zugverkehr. Dadurch trägt sie dazu bei, eine Forschungslücke zu schliessen, da bisher in erster Linie durch quantitative Studien Informationen zum Sicherheitsempfinden und zu Gewaltdelikten im öffentlichen Raum durchgeführt wurden (Baier, 2019; Killias & Clerici, 2000). Ein qualitativer Ansatz soll die Innenperspektive

<sup>1</sup> Gefragt wurde: «Wie sicher bzw. unsicher fühlen Sie sich an folgenden Orten».

<sup>2</sup> Anders als individuelle Diskriminierung einer einzelnen Person, bezeichnet strukturelle Diskriminierung die Diskriminierung einzelner Personengruppen, was in der Organisation bzw. Struktur der Gesellschaft begründet ist. Die Privilegierung einzelner Personengruppen und die Schlechterstellung anderer Personengruppen erscheint dadurch als normal und gerechtfertigt.

interviewter Personen abbilden und steuert somit andere Informationen bei als quantitative Daten. Durch qualitative Daten kann ein differenzierteres Bild des alltäglichen Erlebens diverser Nutzer\*innen gezeichnet werden. Die vorliegende Studie kann, aufgrund der geringen Anzahl von Studienteilnehmer\*innen im Allgemeinen und der geringen Beteiligung von Personen, die von Diskriminierung und struktureller Gewalt betroffen sind im Speziellen, allerdings nicht als repräsentativ verstanden werden. Somit ist die Aussagekraft und Verallgemeinerbarkeit der Studie beschränkt. Um mit dieser Einschränkung umzugehen, werden die Ergebnisse vor dem Hintergrund des aktuellen Forschungsstandes diskutiert und eingeordnet. Dies mit dem Ziel, Massnahmen und Strategien abzuleiten, die unter dem Schlagwort «positiver Sicherheitsbegriff» zusammengefasst werden können.

Aufbauend auf den Sicherheitsbegriff der SBB (Kapitel 2.1) und die Messung der Kund\*innenzufriedenheit seitens der SBB (Kapitel 2.2), wurde eine qualitative Studie (Kapitel 3) konzipiert, um Wissenslücken hinsichtlich des Sicherheitsempfindens zu erforschen. Um die Ergebnisse diversitätssensibel zu interpretieren, wurde ein positiver Sicherheitsbegriff für den Bahnverkehr erarbeitet (Kapitel 4). Durch die Interpretation der Ergebnisse der qualitativen Befragung wird ein vertieftes, diversitätssensibles Verständnis des Sicherheitsempfindens, der Ängste und Erfahrungen der Interviewpartner\*innen entwickelt (Kapitel 5 bis 7). Darauf aufbauend werden Empfehlungen zu Massnahmen formuliert, welche der sozial nachhaltigen Bearbeitung von Sicherheitsthematiken dienen sollen (Kapitel 8).



## 2. Ausgangslage

Der vorliegende Bericht basiert auf dem vom SBB Research Fund geförderte Forschungsprojekt «Understanding the perception of fear of crime and harassment on Swiss public trains», das darauf abzielte, qualitative Daten über das Sicherheitsempfinden, Ängste und Erfahrungen mit Devianz<sup>3</sup> zu erheben. Eine grundlegende Annahme ist, dass sich das Sicherheitsempfinden verschiedener Personengruppen unterscheidet, weshalb es galt, dies in der Erhebung zu berücksichtigen. Ferner wurden förderliche und hinderliche Faktoren identifiziert, welche das Meldeverhalten der interviewten Personen bezüglich devianten Verhaltens (bspw. von Übergriffen, Belästigungen, Aggressionen) beeinflussen. Darüber hinaus wurde untersucht welche Sicherheitsmassnahmen, die an Bahnhöfen oder in Zügen greifen, den interviewten Personen bekannt sind und wie diese bewertet werden.

SBB-intern wird zwischen Safety und Security unterschieden. Im vorliegenden Bericht steht die Security im Vordergrund.

Safety wird in der Literatur verstanden als technische Sicherheit, als der «Zustand, vor Gefahren oder Schäden geschützt zu sein, die durch ein unbeabsichtigtes Unfallereignis verursacht werden» (Coppola & Silvestri, 2021, S. 1, Übersetzung der Autor\*innen; siehe EU, 2020; Pfund, 2011).<sup>4</sup> Potenzielle Sicherheitsrisiken im Zusammenhang mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind etwa Verletzungen im Zusammenhang mit der Infrastruktur (zum Beispiel Treppen, Rolltreppen, Plattformen, Rampen) oder Infektionen und Viren (zum Beispiel Covid-19). Anknüpfend an die SBB-interne Unterscheidung wird Safety im vorliegenden Bericht insbesondere als Transportsicherheit der Kund\*innen und Mitarbeitenden und Arbeitssicherheit der Mitarbeitenden verstanden. Die Gewährleistung von Transport- und Arbeitssicherheit bedeutet, vorbeugende Massnahmen gegen das Auftreten von Ereignissen aus passiven bzw. nicht-intendierten Gefahren wie Unfällen, Bränden, Freisetzung gefährlicher Güter und anderen unerwünschten Zuständen zu treffen, die ihren Ursprung in unbeabsichtigten menschlichen und/oder technischen Unzulänglichkeiten haben, einschliesslich der Begrenzung und Kontrolle dieser Ereignisse (Interne Regelwerke der SBB, 2023).

Security wird in der Fachliteratur verstanden als Personensicherheit, als «Zustand des Schutzes vor Bedrohung oder Schaden, verursacht durch eine vorsätzliche kriminelle Handlung» (Coppola & Silvestri, 2021, S. 1, Übersetzung der Autor\*innen; siehe EU, 2020; Pfund, 2011). Sie betrifft die Sicherheit der Kund\*innen und Mitarbeitenden vor Angriffen im Bahnumfeld (Pfund, 2011). Entsprechend der SBB-internen Definition bedeutet Gewährleistung der Personensicherheit den Schutz vor Ereignissen (Straftaten und anderen unerwünschten Zuständen), die von Personen in böswilliger Absicht gegen Mitarbeitende, Kund\*innen, materielles und geistiges Eigentum (zum Beispiel Informationen) oder das Ansehen der SBB begangen werden (Interne Regelwerke der SBB, 2023).

Anhand der SBB-internen Unterscheidung wird deutlich, dass auch Safety einen Anteil der Personensicherheit enthält (Interne Regelwerke der SBB, 2023). Auch die qualitative Studie zeigt, dass für die Interviewpartner\*innen die technische Sicherheit sowie die Personensicherheit im Erleben stark verschränkt sind. In der Praxis hängen die verschiedenen Dimensionen von Sicherheit für die Interviewten eng zusammen (Kapitel 6).

<sup>3</sup> Das bedeutet mit von gesellschaftlichen Normen abweichenden Verhaltensweisen. Devianz umfasst auch Verhaltensweisen, die nicht gegen rechtliche Grenzen verstossen.

<sup>4</sup> Während die EU-Gesetzgebung zum Schutz des Luft- und Seeverkehrs relativ weit entwickelt ist, gab es 2018 keine entsprechenden Massnahmen auf EU-Ebene zur Eisenbahnsicherheit (ENISA, 2020; EU, 2018).

## 2.1. Sicherheit in Zügen und an Bahnhöfen: Datengrundlage SBB

Der vorliegende Bericht ergänzt die Erkenntnisse, welche der SBB durch ihre eigens konzipierte und durchgeführte Messung der Kund\*innenzufriedenheit vorliegen. Hierzu wurden von der SBB fortlaufend Daten bei Kund\*innen erhoben, die beim Online-Kauf eines Tickets per E-Mail zu der Umfrage eingeladen wurden. Für den vorliegenden Bericht sind die Fragen der Umfrage von Interesse, durch die Informationen über das Sicherheitsgefühl der Kund\*innen erhoben werden. Zur Vorbereitung der qualitativen Interviews und der Identifikation von Wissenslücken wurden vom Forschungsteam relevante Daten ausgewertet, die über den Zeitraum von drei Monaten (April – Juni 2021) kontinuierlich erhoben wurden. Im folgenden Abschnitt werden zentrale Erkenntnisse dieser Erhebung zusammengefasst.

Insgesamt wurden für die Auswertung die Angaben von 16'917 Personen herangezogen. Für das Geschlechterverhältnis der Teilnehmenden<sup>5</sup> zeigt sich, dass etwas mehr Frauen (57 %) als Männer (43 %) an der Umfrage teilgenommen haben; weniger als 1 % gab ein nicht-binäres Geschlecht an. Die befragten Personen waren zum Zeitpunkt der Befragung zwischen 10 und 99 Jahre alt, wobei das durchschnittliche Alter<sup>6</sup> bei 50 Jahren lag. Der Median liegt bei 52 Jahren und somit nur knapp über dem arithmetischen Mittelwert von 50 Jahren.<sup>7</sup>

Bahnhöfe und Züge sind zwar als öffentlich zugänglich, aber dennoch als zwei unterschiedliche Räume zu verstehen. Während Bahnhöfe auch von Nicht-Kund\*innen genutzt werden können, unterliegen Züge einer strengeren Zugangskontrolle, da für ihre Nutzung der Erwerb einer gültigen Fahrkarte erforderlich ist. Die Ergebnisse der Umfrage weisen darauf hin, dass sich das subjektive Sicherheitsempfinden in Abhängigkeit des jeweiligen Raums (ob im Zug oder am Bahnhof) unterscheidet. In der Messung der Kund\*innenzufriedenheit wurde danach gefragt, wie sicher sich die Befragten an den folgenden drei Orten fühlen: (1) im Zug während der Bahnfahrt, (2) am Abfahrtsbahnhof, (3) am Ankunftsbahnhof.<sup>8</sup> 70 % der befragten Personen gaben an, sich im Zug «sehr sicher» zu fühlen, was jedoch deutlich weniger Personen für den Abfahrtsbahnhof (62 %) oder den Ankunftsbahnhof (57 %) angaben. Das Ergebnis, dass der Ankunftsbahnhof der Ort ist, der von vergleichsweise weniger befragten Personen als sehr sicherer Ort wahrgenommen wird, könnte dadurch erklärt werden, dass es sich beim Ankunftsbahnhof um einen weniger vertrauten Ort handelt, der mit mehr Unsicherheitsfaktoren verbunden ist als der vertrautere Abfahrtsbahnhof. Der Aufenthalt im Zug wird von den befragten Personen hingegen häufiger als der Aufenthalt im Bahnhof als sehr sicherer Ort bewertet. Fasst man die Kategorien («sicher» und «sehr sicher») zu «fühlen sich sicher» zusammen kann festgehalten werden, dass sich die grosse Mehrheit der 16'917 befragten Personen sicher fühlt, nämlich 94 % im Zug, 90 % am Abfahrtsbahnhof und 87 % am Ankunftsbahnhof. Für die bessere Einordnung der Ergebnisse ist allerdings zu bedenken, dass fast alle der befragten Personen (94 %) den Zug tagsüber genutzt haben.

Vergleicht man das Sicherheitsempfinden zwischen den Geschlechtern, werden Unterschiede festgestellt. Die dritte Geschlechtskategorie «andere» wurde in dieser Befragung nicht weiter

<sup>5</sup> Im Jahr 2020 umfasste die ständige Wohnbevölkerung der Schweiz 50.4 % Frauen und 49.6 % Männer (Bundesamt für Statistik (BFS), 2022, S. 8).

<sup>6</sup> Mit einer Standardabweichung von 16,9 Jahren.

<sup>7</sup> Der Median ist jener Wert, der von allen Befragten genau in der Mitte liegt: 50 Prozent der befragten Personen sind jünger als 52 Jahre und 50 Prozent sind älter als 52 Jahre. Bei dieser Berechnung fallen Ausreisser des arithmetischen Mittels nach oben und nach unten wenig ins Gewicht, da Median und arithmetisches Mittel nahe beieinander liegen.

<sup>8</sup> Gefragt wurde: «Wie sicher fühlten Sie sich bei dieser Bahnfahrt von ABFAHRTSORT nach ANKUNFTSORT (1) Im Bahnhof des ABFAHRTSORTS, (2) Im Zug auf der Fahrt von ABFAHRTSORT nach ANKUNFTSORT, (3) Im Bahnhof ANKUNFTSORT?» Die Frage konnte auf einer 5-stufigen Likert-Skala, die von (1) sehr unsicher bis (5) sehr sicher reicht, beantwortet werden.

ausdifferenziert und wird nachfolgend als «non-binäre» Personen<sup>9</sup> bezeichnet. Wie bereits andere Studien (Loukaitou-Sideris, 2014; Valentin, 1989) aufgezeigt haben, zeigen auch die Ergebnisse der Messung der Kund\*innenzufriedenheit der SBB, dass Männer (91 %) sich im Alltag häufiger (sehr) sicher fühlen als Frauen (84 %) oder non-binären Personen (81 %).

Diese Geschlechterunterschiede zeigen sich auch bei der Unterscheidung zwischen den drei unterschiedlichen Orten (1) im Zug während der Bahnfahrt, (2) am Abfahrtsbahnhof, (3) am Ankunftsbahnhof. Im Zug fühlten sich 74 % der Männer «sehr sicher», verglichen mit 67 % der Frauen und 56 % der non-binären Personen. Zwar waren bei der SBB-Befragung non-binäre Personen nur mit einem Anteil von unter 1 % vertreten, doch gemäss Studien zählen geschlechtliche Minderheiten zu den besonders vulnerabel Personengruppen, die häufig zu den Opfern von Gewalt im öffentlichen Raum zählen (Killias & Clerici, 2000; MacDonald, 2020). In der folgenden Abbildung 1 werden die Antworten nach Geschlechtsidentität aufgeteilt.

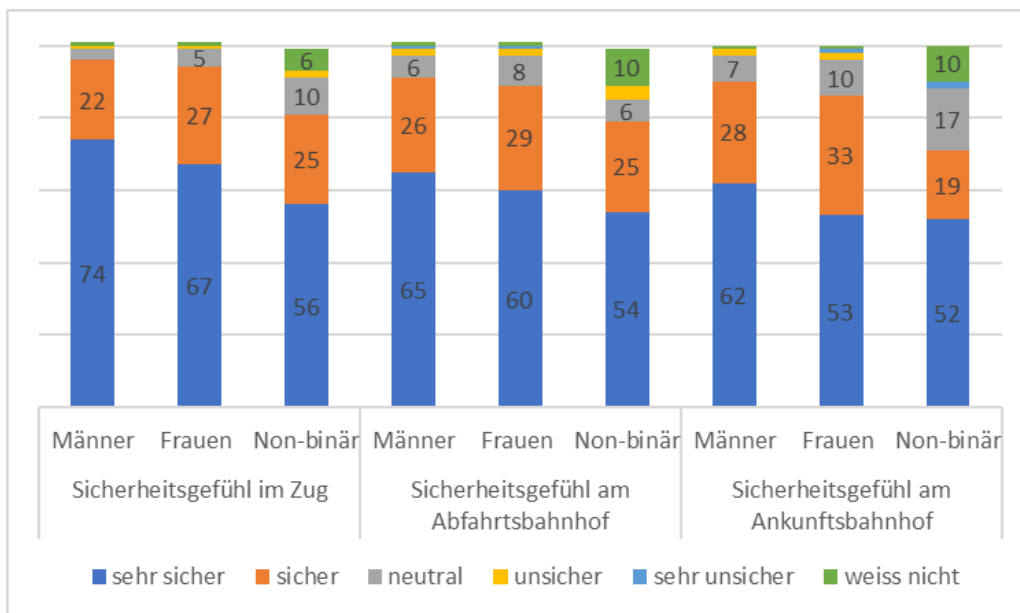


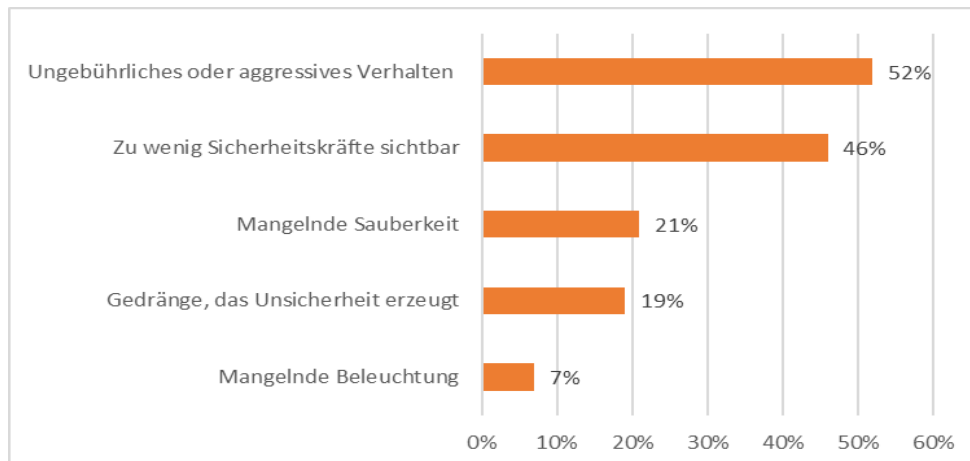
Abbildung 1: Sicherheitsgefühl an verschiedenen Orten nach Geschlecht (in Prozent)<sup>10</sup>

Das subjektive Sicherheitsempfinden wird von diversen Faktoren beeinflusst. In der folgenden Abbildung 2 werden die in der Messung der Kund\*innenzufriedenheit erfassten Faktoren für das Gefühl von Sicherheit während der Fahrt im Zug, am Abfahrts- bzw. am Ankunftsbahnhof zusammengefasst.<sup>11</sup> «Ungebührliches oder aggressives Verhalten im Zug oder im Bahnhof (bspw. Belästigungen, Tätlichkeiten, starker Lärm, betrunkene/verhaltensauffällige Personen)» wird am häufigsten als Faktor genannt, welcher das Sicherheitsempfinden beeinträchtigt (52 %). Der zweite Faktor, der das Sicherheitsempfinden beeinträchtigte, ist die mangelnde Präsenz von Sicherheitspersonal («Zu wenig Sicherheitskräfte sichtbar») (46 %). Weitere Faktoren, welche das Sicherheitsgefühl beeinträchtigten, allerdings deutlich seltener genannt werden, sind die «mangelnde Sauberkeit» (21 %), ein «Gedränge, das Unsicherheit erzeugt» (19 %) sowie «mangelnde Beleuchtung» (7 %).

<sup>9</sup> Non- bzw. Nichtbinäre Geschlechtsidentität bedeutet, dass sich Personen nicht eindeutig bzw. nicht ausschliesslich als männlich oder weiblich identifizieren. Non-binär ist ein Sammelbegriff für Personen, die sich nicht der binären Geschlechterordnung zugehörig fühlen.

<sup>10</sup> Werte kleiner gleich 4 % sind der Übersichtlichkeit halber nicht abgebildet.

<sup>11</sup> Gefragt wurde: «Können Sie uns mitteilen, was bei der Fahrt oder am Bahnhof von ABFAHRTSBAHNHOF nach ANKUNFTSBAHNHOF Ihr Sicherheitsempfinden beeinträchtigt hat?». Da bei dieser Frage Mehrfachantworten möglich waren, ergeben die Angaben mehr als 100 %.



**Abbildung 2: Faktoren, welche das Sicherheitsgefühl beeinträchtigen (in Prozent)**

Die Resultate der Messung der Kund\*innenzufriedenheit zum Thema Sicherheit geben einen Einblick in das Sicherheits- bzw. Unsicherheitsgefühl, das Reisende in Zügen der SBB empfinden. Festgestellt werden kann, dass das Sicherheitsgefühl (kumulierte «sichere» und «sehr sichere» Antworten) in den Zügen höher ist (94 % im Zug) als am Abfahrtsbahnhof (90 %) und am Ankunftsbahnhof (87 %). Ferner wird festgestellt, dass sich Männer im Alltag häufiger (sehr) sicher fühlen (91 %) als Frauen (84 %) und nicht-binäre Personen (81 %). Dieser Unterschied zwischen den Geschlechtern zeigt sich über die verschiedenen Aufenthaltsorte hinweg – ob im Zug, am Abfahrts- oder Ankunftsbahnhof. Auch geben die Daten einen Einblick in verschiedene Faktoren, welche das Sicherheitsgefühl beeinträchtigen: «Ungebührliches oder aggressives Verhalten im Zug oder im Bahnhof» (52 %) und «zu wenig sichtbare Sicherheitskräfte» (46 %) sind die am häufigsten genannten Faktoren, gefolgt von «mangelnder Sauberkeit» (21 %), «Gedränge, das Unsicherheit erzeugt» (19 %) sowie «mangelnder Beleuchtung» (7 %).

Diese Datengrundlage ist die Ausgangslage für das qualitative Forschungsdesign des vorliegenden Berichts, der ausgewählte Themen verfolgt, um ein tiefgreifenderes Verständnis über das subjektive Sicherheitsgefühl zu erhalten. Im folgenden Kapitel 3 wird das Vorgehen der qualitativen Erhebung erläutert.

## 3. Forschungsinteresse und -design

Ein Ausgangspunkt der qualitativen Erhebung stellt die Auswertung der Daten der Messung der Kund\*innenzufriedenheit der SBB dar, die im Rahmen des Projekts «Verständnis der Wahrnehmung von Angst vor Kriminalität und Belästigung in öffentlichen Zügen der Schweiz» erfolgte. Aufbauend auf die quantitative Datengrundlage der Messung der Kund\*innenzufriedenheit (Kapitel 2), entwickelte das Forschungsteam ein qualitatives Forschungsdesign (Gruppeninterviews, Interviews), um vertiefte Erkenntnisse über das subjektiv wahrgenommene Sicherheitsempfinden und Meldeverhalten zu generieren und zum Verstehen des Sicherheitsempfindens und Meldeverhaltens beizutragen. Da es in erster Linie darum geht, Erkenntnisse über die Innenperspektive der interviewten Personen zu generieren, ist ein Fokus auf qualitativ gewonnene Erkenntnisse notwendig.<sup>12</sup>

### 3.1. Ziele und Fragestellungen

Vor dem Hintergrund der vorgängig geschilderten Ausgangslage wurden folgende Fragestellungen und Zielsetzungen definiert, welche die Datenerhebung und -analyse anleiten:

**Ziel I:** Tieferes Verständnis über das Sicherheitsempfinden vor, während und nach der Zugfahrt entwickeln.

**Forschungsfrage 1** Wie nehmen Kund\*innen ihre Sicherheit vor, während und nach der Zugfahrt wahr?

**Ziel II:** Herausfinden, wie bisherige Massnahmen und Interventionen im Bereich Security bewertet werden.

**Forschungsfrage 2** Welche Sicherheits-, Schutz- und Präventionsmassnahmen sind den Endnutzenden in den Bereichen Übergriffe, Aggression und Belästigung bekannt? Wie werden diese Massnahmen bewertet?

**Ziel III:** Analyse des Meldeverhaltens in Bezug auf Übergriffe, Aggression und Belästigung.

**Forschungsfrage 3:** Welche rationalen und institutionellen Faktoren halten Kund\*innen davon ab, Vorfälle von Übergriffen, Aggressionen und Belästigungen zu melden?

**Forschungsfrage 4** Welche Massnahmen würden es Kund\*innen erleichtern, Vorfälle zu melden?

**Ziel IV:** Weiterentwicklung des Messinstruments der Messung der Kund\*innenzufriedenheit.

**Forschungsfrage 5:** Was konnten SBB Kund\*innen in den bisherigen Umfragen nicht sagen?

### 3.2. Qualitative Datenerhebung

In dem vorliegenden Bericht wird beschrieben, wie verschiedene Personengruppen die Sicherheit respektive Unsicherheit in Zügen und an Bahnhöfen der SBB wahrnehmen und

<sup>12</sup> Die Abfrage der Innenperspektive ist durch quantitative Erhebungen in dieser Form nicht möglich. Allerdings kann die qualitative Erhebung Anhaltspunkte für die Weiterentwicklung des Fragebogens der quantitativen Umfrage liefern, während Erkenntnisse der quantitativen Umfrage für die vorliegende Studie als ein Ausgangspunkt der qualitativen Erhebung dienen.

erleben. Um Einblicke in das Wahrnehmen und Erleben der Sicherheit sowie das damit zusammenhängende Meldeverhalten zu erhalten, wurden Gruppeninterviews und Interviews mit SBB-Kund\*innen durchgeführt. Die Teilnehmenden wurden zum einen über die SBB Kundenstimme<sup>13</sup> rekrutiert, zum anderen über soziale Medienkanäle der Hochschule sowie Interessenorganisationen des öffentlichen Verkehrs.

Die Personen wurden unabhängig von früheren Meldungen von Straftaten oder anderen Vorfällen befragt. Die Gruppen wurden so zusammengestellt, dass sie verschiedene soziale Merkmale umfassen. Insbesondere bemühte sich die Forschungsgruppe um die Teilnahme von Personen mit Diskriminierungs- und Marginalisierungserfahrung. Da viele diskriminierungsrelevante Merkmale<sup>14</sup> von der SBB Kundenstimme nicht erfasst werden, wurden zusätzlich NGOs angeschrieben, die mit Betroffenengruppen zusammenarbeiten. So wurde versucht, Personen mit Rassismus- und/oder Antisemitismuserfahrung sowie Personen mit einer Beeinträchtigung zu rekrutieren, um ihre Perspektive einzubeziehen.

Im Zeitraum vom 18.06.2022 bis 10.11.2022 wurden insgesamt 8 Interviews mit 16 Personen auf Deutsch, Französisch und Englisch geführt (siehe Tabelle 1). Insgesamt wurden 8 Personen aus der Deutschschweiz und 6 Personen aus der Romandie befragt. 2 weitere Personen wurden auf Englisch befragt, von denen eine in der Deutschschweiz und eine in der Romandie wohnt. Insgesamt wurden 8 Männer und 8 Frauen interviewt.

**Tabelle 1: Qualitative Interviews**

Nr.	Interviewsprache	Datum	Anzahl Teilnehmer*innen	Geschlechtsidentität	Art des Interviews
1	Deutsch	22.06.2022	2 Personen	2 Männer	Gruppeninterview
2	Deutsch	27.06.2022	3 Personen	2 Frauen, 1 Mann	Gruppeninterview
3	Deutsch	28.06.2022	1 Person	1 Frau	Einzelinterview
4	Deutsch	26.08.2022	1 Person	1 Mann	Einzelinterview
5	Deutsch	30.08.2022	1 Person	1 Frau	Einzelinterview
6	Französisch	18.06.2022	1 Person	1 Frau	Einzelinterview
7	Französisch	22.06.2022	5 Personen	1 Frau, 4 Männer	Gruppeninterview
8	Englisch	10.11.2022	2 Personen	2 Frauen	Gruppeninterview

Das ursprünglich geplante Vorgehen musste aufgrund der geringen Teilnahmebereitschaft an den Gruppeninterviews modifiziert werden. Statt der ursprünglich geplanten 5 Gruppeninterviews wurden 4 Gruppeninterviews mit mehr als einer Person und 4 Interviews mit lediglich einer Person durchgeführt. In Gruppeninterviews haben einzelne Teilnehmende mehr Raum, Themen zu setzen und zu prägen, als in Einzelinterviews.

In den Interviews wurden mittels vorab formulierter Themenblöcke und Fragestellungen die in Kapitel 3.1 genannten Forschungsfragen wie folgt abgefragt und diskutiert:

<sup>13</sup> Die SBB Kundenstimme ist ein freiwilliges Mitgestaltungsformat der SBB, das interessierten Personen die Möglichkeit bietet, sich bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen einzubringen. Je nach Inhalt werden Personen, die sich bei der SBB Kundenstimme angemeldet haben, zu Interviews, Umfragen, Produkttests oder Gruppengesprächen eingeladen, um ein inhaltliches Feedback zu geben.

<sup>14</sup> Bspw. Beeinträchtigung, Rassismuserfahrung, Gender.

**Themenblock I:** Kartographie eines vertrauten Bahnhofs

- In welchen Bereichen eines Ihnen vertrauten Bahnhofs fühlen sich die befragten Personen besonders sicher oder unsicher? Was stärkt das Sicherheits- bzw. Unsicherheitsgefühl in diesen Bereichen?

**Themenblock II:** Sichtbarkeit von Sicherheitspersonal

- Welche Erwartungen haben die befragten Personen an die Angestellten der SBB (auf dem Bahnhof, im Zug)?
- Wen nehmen die befragten Personen als Sicherheitspersonal wahr?
- Welches Auftreten von Sicherheitspersonal lässt die befragten Personen sicher bzw. unsicher fühlen?

**Themenblock III:** Sicherheitsgefühl, aufgeteilt nach Geschlecht und Meldeverhalten

- Was sind die Unterschiede im Erleben von Schwierigkeiten bei den Bahnreisen von unterschiedlichen Geschlechtern?
- Welche Präventionsmassnahmen gegen (sexuelle) Belästigungen, Übergriffe und Aggressionen gegen Bahnreisende sind bekannt? Wie werden diese eingeordnet?
- Was hält die befragten Personen davon ab (sexuelle) Belästigungen, Übergriffe und aggressives Verhalten zu melden?
- Was würde die befragten Personen darin unterstützen, dieses Verhalten zu melden?

Die Interviews wurden aufgezeichnet und transkribiert. Die Transkripte dienten als Datengrundlage. Sie wurden nach der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Es handelt sich dabei um eine strukturierte Methode zur systematischen Auswertung von Datenmaterial, um spezifische Forschungsfragen zu beantworten. Das vorliegende Datenmaterial in Form von Transkripten wurde theorie- und regelgeleitet, somit methodisch kontrolliert anhand von Kategorien ausgewertet (Mayring, 2010, S. 114–121; Mayring & Gahleitner, 2010, 295ff.).<sup>15</sup> Die Analyse und Interpretation des Datenmaterials erfolgte in einzelnen Schritten entsprechend eines vorab festgelegten Ablaufs. Dies machte das Vorgehen übersichtlich und für andere Personen intersubjektiv überprüfbar (Kuckartz et al., 2008; nach Mayring, 2002, 2010).<sup>16</sup>

Beachtet werden muss, dass das Datenmaterial den komplexen Fragestellungen nicht vollumfänglich gerecht werden kann. Es müssen verschiedene Einschränkungen bedacht werden. Da ausschliesslich Kund\*innen der SBB befragt wurden, wird im vorliegenden Bericht die Perspektive der Mitarbeitenden, bspw. der Kundenbegleiter\*innen oder des Sicherheitspersonals, nicht berücksichtigt. Bahnhöfe dienen darüber hinaus nicht nur den SBB-Kund\*innen als Abfahrts- oder Ankunftsart, sondern werden von diversen Personen genutzt, bspw. als Durchgangs- oder Aufenthaltsraum. Entsprechend findet sich in jedem Dokument lediglich ein spezifischer Realitätsausschnitt, nämlich der von SBB-Kund\*innen, die aus unterschiedlichen Gründen ein Interesse daran haben, sich an der qualitativen Befragung zu beteiligen. Zu bedenken ist, dass es systematische Ursachen geben kann, dass bestimmte Personen bzw. Personengruppen nicht an dieser Erhebung teilgenommen haben. Etwas wird angenommen, dass Personen, für die das Thema mit negativen Emotionen wie Scham besetzt ist, eher nicht an einer derartigen Befragung teilnehmen.

<sup>15</sup> Die Kategorien wurden halb deduktive, halb induktive erstellt. Das bedeutet, dass Kategorien einerseits deduktiv aus der Theorie abgeleitet, andererseits induktiv aus dem Material entwickelt bzw. verfeinert wurden. Um Intersubjektivität herzustellen, wurde das Kategoriensystem von mehreren Personen gemeinsam reflektiert.

<sup>16</sup> Die einzelnen Schritte der Inhaltsanalyse sind: (1) Daten erkunden, (2) Kategoriensystem erstellen, (3) Datenmaterial codieren, (4) kategorienbasierte Auswertung und (5) Ergebnisse diskutieren (Kuckartz et al., 2008; nach Mayring, 2002, 2010).

Die erhobenen Daten können, angesichts der spezifischen Auswahl der Interviewpartner\*innen, nicht als repräsentativ für die Gesamtheit der SBB-Kund\*innen verstanden werden. Allerdings liefern sie Anhaltspunkte für die Weiterentwicklung der Massnahmen, welche der Steigerung des Sicherheitsempfindens dienen und nicht mittels einer quantitativen Umfrage erhoben werden können. Die in den Interviews gewonnenen Erkenntnisse bieten insofern einen Mehrwert, da sie, bspw. anhand von Anekdoten, die Innenperspektive der interviewten Personen verstehbar machen.

Aufbauend auf das Datenmaterial und unter Berücksichtigung dieser Einschränkungen werden in den Kapiteln 5 bis 7 die Fragestellungen (Kapitel 3.1) aus der Perspektive der Interviewpartner\*innen beantwortet und interpretiert. Zudem werden in Kapitel 8 verschiedene Massnahmen seitens der SBB evaluiert, die darauf abzielen, der Angst vor Gewaltverbrechen, Aggressionen und Belästigungen in Zügen und an Bahnhöfen entgegenzuwirken und die persönliche Sicherheit zu erhöhen. Die Evaluation der Massnahmen stützt sich auf die vom Forschungsteam der HSLU eigens erhobenen qualitativen Daten.

Zur Interpretation der Daten wird im nächsten Kapitel, basierend auf sozialwissenschaftlicher Fachliteratur, der Begriff der Sicherheit differenziert betrachtet und definiert.



## 4. Was bedeutet Sicherheit im öffentlichen Verkehr? Annäherung an einen positiven Sicherheitsbegriff

Sicherheit ist ein Grundbedürfnis des Menschen. Dazu zählen sowohl der tatsächliche Schutz vor negativen Einwirkungen als auch das subjektive Gefühl der Sicherheit, also das Gefühl, sich frei und sicher in öffentlichen und privaten Räumen bewegen zu können. Eine Schwierigkeit bei der Definition von Sicherheit ist, dass der Begriff zwei verschiedene Ebenen anspricht: die effektive Sicherheit und die gefühlte Sicherheit. Die im öffentlichen Verkehr übliche begriffliche Unterscheidung zwischen Safety und Security (Kapitel 2.1), greift demnach zu kurz, da sie nur die Ebene der effektiven Sicherheit (als Schutz vor vorsätzlichen kriminellen Handlungen und Gefahren oder Schäden durch unbeabsichtigte Unfallereignisse) umfasst.

Da im vorliegenden Bericht das persönliche Sicherheitserleben der SBB-Kund\*innen im Zentrum steht, wird dieses Sicherheitsempfinden in Kapitel 5 anhand des Datenmaterials genauer beschrieben. Zuvor wird in diesem Kapitel ein positiver Sicherheitsbegriff erarbeitet, um im vorliegenden Bericht eine diversitätssensible Betrachtung sicherzustellen. In sozialwissenschaftlichen Debatten wird festgehalten, dass Sicherheitsbegriffe im Kontext von sozialen Problemen oft genutzt werden, um sozial benachteiligte Gruppen als Sicherheitsbedrohung darzustellen und damit zu marginalisieren (Laufenberg & Thompson, 2022). Um diesen Mechanismus zu vermeiden, wird in der vorliegenden Arbeit mit einem positiven Sicherheitsbegriff gearbeitet, der «nicht nur die Abwesenheit von Bedrohungen gegen Leib und Leben, sondern auch die Eliminierung von Ungerechtigkeit und Ungleichheit» beinhaltet (Stachowitsch & Binder, 2017, S. 10).

Im Folgenden wird das Verhältnis von Sicherheit und Sicherheitsempfinden diskutiert, um eine geeignete Grundlage für die Diskussion der Ergebnisse sowie die Ableitung von Massnahmen zu schaffen (Kapitel 4.1).

Daraufhin wird beschrieben, dass Sicherheit nicht für alle Personen und Bevölkerungsgruppen gleichermassen funktioniert und nicht für alle das Gleiche bedeutet. In den Blick genommen werden insbesondere diskriminierte, marginalisierte Bevölkerungsgruppen, die in der Diskussion um Sicherheit oftmals in Vergessenheit geraten. Beschrieben wird, dass das in Vergessenheit geraten zur Festigung bestehender Ungleichheiten, somit zur Reproduktion stereotypisierender und diskriminierende Verhältnisse, und zum Verlauf der Sicherheitsdebatte beiträgt. Darauf aufbauend wird auf die Herausforderung eingegangen, ein genaues Bild von Sicherheit und Kriminalität zu erhalten, wenn auf diverse, insbesondere marginalisierte Bevölkerungsgruppen fokussiert wird (Kapitel 4.2).

Ferner kann das Sicherheitsempfinden nicht von öffentlichen Debatten losgelöst werden. Die öffentliche Darstellung und Wahrnehmung der Sicherheitslage, von Kriminalität und Gefahren, beeinflussen das individuelle Meldeverhalten von Straftaten. Die Meldung von Straftaten bildet die Basis für die Kriminalitätsstatistik, die wiederum eine Grundlage der medialen Berichterstattung ist. Die Kriminalitätsstatistik ist allerdings nicht als eindeutige Abbildung der Realität zu verstehen, da sie nicht alle verübten, sondern lediglich alle angezeigten Delikte abbildet (Kapitel 4.3).

Da die SBB angehalten ist, sichere und zugleich öffentliche Räume zu schaffen, wird ferner das Spannungsfeld von öffentlichen Räumen und Sicherheit beschrieben (Kapitel 4.4).

Mittels der Definition eines positiven Sicherheitsbegriffs, der diesem Spannungsfeld Rechnung trägt, wird abschliessend eine sensibilisierte Grundlage für die Herausforderungen der Sicherheitsdebatte und das Spannungsfeld von Sicherheit, Angst, Diskriminierung und Ungleichheit geschaffen (Kapitel 4.5).

#### **4.1. Sicherheitsempfinden – Wahrnehmung von Sicherheit**

Die Wahrnehmung von Sicherheit hängt nicht einzig von den effektiv vorhandenen Gefahrenquellen ab, sondern von subjektiven Empfindungen und der subjektiven Beurteilung der Gefährdung in einer spezifischen Situation (Paquin, 2006). Unabhängig vom tatsächlichen Risiko können Menschen befürchten, Opfer einer körperlichen oder psychischen Gewalttat zu werden. Die Entkoppelung der subjektiv empfundenen Sicherheit von der objektiven, realen Bedrohungslage sowie das Auseinanderdriften von tatsächlich registrierten Kriminalitätszahlen und subjektiver Kriminalitätsfurcht sind wichtige Erkenntnisse der Unsicherheitsforschung (Rolfes, 2015, S. 16).

Das Gefühl der Unsicherheit ist eine abstrakte Angst vor Vorfällen, bspw. vor Unfällen oder devianten Verhaltensweisen Dritter. Diesem Gefühl wird mittels verschiedener Strategien begegnet. Etwa werden im Fall von Vermeidungsstrategien bestimmte Orte gezielt vermieden, die mit Risikofaktoren assoziiert werden, bspw. Ansammlungen von bestimmten Personengruppen (bspw. stigmatisierte Gruppen wie Wohnungslose). Gerade im öffentlichen Verkehr kann die Verletzung sozialer Normen (bspw. aggressives Verhalten, Ordnung, Anstand, etc.) das Gefühl mangelnder sozialer Kontrolle auslösen, Personen verunsichern und dadurch das Sicherheitsgefühl beeinträchtigen. Auf einen Zusammenhang zwischen dem Gefühl sozialer Kontrolle durch Wahrung sozialer Normen und Kriminalitätsfurcht verweisen Kelling und Coles (1997) mit dem Konzept des broken windows. Sie beschreiben, dass Verletzungen sozialer Normen als Störungen wahrgenommen werden (bspw. aggressiv wahrgenommene, bettelnde Personen oder wohnungslose Menschen). Dies kann sich wiederum auf die Kriminalitätsfurcht auswirken und diese steigern.

Die Forschung zeigt, dass der tatsächliche Zustand des Geschütztseins, die tatsächliche Sicherheit, nicht unbedingt mit dem Gefühl des Geschütztseins, also mit der subjektiv wahrgenommenen Sicherheit, korrespondiert. Es existiert auch im Personenverkehr eine Diskrepanz zwischen dem objektiven Sicherheitsniveau, das durch präventive Massnahmen und Schutzvorrichtungen der baulichen Umwelt ermöglicht wird, und dem subjektiv empfundenen Sicherheitsniveau der Reisenden. Diese subjektive Sicherheitswahrnehmung hängt von verschiedenen Faktoren ab, bspw. sozioökonomischen Merkmalen, persönlichen Einstellungen, Reisegewohnheiten und früheren Viktimisierungserfahrungen (Coppola & Silvestri, 2021, S. 2).

Die Bewertung von Risikofaktoren ist allerdings nicht nur individuell, sondern auch kollektiv bedingt, also gesellschaftlich und gruppenspezifisch. Die Wahrnehmung von Risikofaktoren ist an gruppenspezifische Erfahrungen, bspw. die Erfahrungen von Frauen oder migrantisierten Personen, gekoppelt. Das bedeutet, dass Sicherheit nicht von allen gleich wahrgenommen wird, sondern stark an die Wahrnehmung und Erfahrung von sozialer Ungleichheit gekoppelt ist. Im folgenden Abschnitt wird der Zusammenhang zwischen dem subjektiven Sicherheitsempfinden und der Marginalisierung bestimmter Bevölkerungsgruppen beschrieben.

## **4.2. Sicherheit und Marginalisierung - Sicherheit und Sicherheitsempfinden unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen**

Im öffentlichen Raum ist das Risiko Diskriminierung zu erfahren zwischen verschiedenen Personengruppen ungleich verteilt. Insbesondere Frauen und Minderheiten sind von Diskriminierung bedroht, etwa aufgrund des Geschlechts oder der Geschlechtsidentität, einer Behinderung, ihrer sexuellen Orientierung oder rassifizierter Merkmale (bspw. Hautfarbe, Sprache, Religion). Von Diskriminierung wird gesprochen, wenn eine gesamte Personengruppe aufgrund real vorhandener oder imaginiertes Merkmale benachteiligt wird. Hierbei spielen negative und reduzierende Zuschreibungen eine grosse Rolle. So beschreibt Scherr (2015, S. 9): «Diskriminierung besteht in der gesellschaftlichen Verwendung kategorialer Unterscheidungen, mit denen soziale Gruppen und Personenkategorien gekennzeichnet und die zur Begründung und Rechtfertigung gesellschaftlicher (ökonomischer, politischer, rechtlicher, kultureller) Benachteiligungen verwendet werden».

Internationale Studien legen nahe, dass strukturell benachteiligte Bevölkerungsgruppen, wie Frauen, migrantisierte und rassifizierte Personen, LGBT-Personen<sup>17</sup> und Menschen mit Behinderungen, besonders gefährdet sind, Kriminalität, (sexuelle) Belästigung und andere Formen von Gewalt, zu erfahren (Killias & Clerici, 2000; MacDonald, 2020). Dieses unterschiedlich verteilte Risiko verschiedener Personengruppen, von Straftaten betroffen zu werden, trägt zu einem subjektiv unterschiedlich empfundenen Sicherheitsniveau bei.

Die unterschiedliche Wahrnehmung des Sicherheitsniveaus im öffentlichen Verkehr manifestiert sich im Verhalten der verschiedenen Personengruppen. In verschiedenen Studien zur Wahrnehmung der Reisesicherheit wird festgestellt, dass gefährdete Nutzer\*innengruppen, bspw. ältere und jüngere Frauen, ihr Reiseverhalten anpassen, um Vorfälle zu vermeiden, die als riskant und als Bedrohung ihrer persönlichen Sicherheit empfunden werden (Friman et al., 2020; Loukaitou-Sideris, 2014; Yavuz & Welch, 2010). Das bedeutet, dass der öffentliche Raum nicht von allen Personengruppen gleichermassen genutzt wird, d. h. sich nicht alle gleichermassen frei in ihm bewegen können.

Die Variable Geschlecht ist von gesellschaftlichen Normen geprägt und beeinflusst individuelle und kollektive Verhaltensweisen sowie Erwartungshaltungen. Mit dem Geschlecht hängen spezifische Formen von Gewalt zusammen, bspw. sexuelle Belästigung von Frauen. Das Geschlecht bzw. die Geschlechternormen prägen das Verhalten und die Erwartungshaltungen der Menschen. Dies wird auch in den qualitativen Interviews des vorliegenden Berichts deutlich (Kapitel 5.2, 5.3, 7.1).

Diskriminierung geht nicht nur von einzelnen Personen, sondern auch von Institutionen aus, bspw. von öffentlichen oder privaten Einrichtungen. Etwa können negative Zuschreibungen zur Legitimation institutioneller Sanktionen herangezogen und dadurch Freiräume stigmatisierter Personengruppen beschränkt werden (Luimpöck & Wild, 2020, S. 121). Für Bahnhöfe bedeutet dies, dass stigmatisierte Personengruppen und soziale Randgruppen als Problemgruppe definiert (bspw. junge migrantisierte, rassifizierte, alkoholisierte oder wohnungslose Menschen) und zunehmend verdrängt werden.

Ein viel diskutiertes Beispiel dafür ist das sogenannte Racial Profiling. Im Kontext des *Internationalen Übereinkommens zur Beseitigung jeder Form von Rassendiskriminierung* (ICERD) der Vereinten Nationen (1965) wird Racial Profiling als «Profilierung oder Stereotypisierung» aufgrund des physischen Erscheinungsbildes (bspw. Hautfarbe, Gesichtszüge) verstanden, die durch Polizei- und andere Vollzugsbehörden erfolgt (Vereinte

<sup>17</sup> Die Abkürzung LGBT umfasst lesbische, schwule, bisexuelle und transgender Personen.

Nationen, S. 2). Diese Praxis führt dazu, dass Menschen mit einem bestimmten Aussehen aufgrund rassistischer Zuschreibungen als Verdächtig wahrgenommen und häufiger polizeilich kontrolliert werden. Unter dem Vorzeichen der Sicherheit erfolgt somit die Diskriminierung marginalisierter Personengruppen, was für diese wiederum zu Unsicherheit beiträgt. Ferner reproduziert die Sichtbarkeit von Racial Profiling im öffentlichen Raum die Angst vor nicht-weissen Menschen und verfestigt somit vorherrschende Stereotypisierungen (Golian, 2019, S. 188).

Deutlich wird anhand dieser Ausführungen, dass strukturelle Diskriminierung und das Sicherheitsempfinden zusammenhängen. Strukturell diskriminierte Personengruppen sind im öffentlichen Raum besonders vulnerabel für interpersonale und institutionelle Gewalt. Bestimmte Minderheiten werden allerdings aufgrund der Verletzung sozialer Normen, bspw. Alkohol trinken an nicht dafür vorgesehenen Orten, oder negativen Zuschreibungen, bspw. aufgrund rassifizierter Merkmale, als Gefahrenquelle wahrgenommen.<sup>18</sup>

Auf den Zusammenhang der Wahrnehmung bestimmter Personengruppen mit der Medienberichterstattung wird im folgenden Kapitel 4.3 genauer eingegangen. Es werden dreierlei Arten von Verzerrungen thematisiert, die hinsichtlich der diskriminierten Personengruppen Sicherheitsdebatten in eine bestimmte Richtung verzerren und somit verfälschen können. Für diese verschiedenen Arten der Verzerrungen soll sensibilisiert werden, da die öffentliche Sicherheitsdebatte stark von diesen Verzerrungen geprägt ist und Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit in der Regel aus solchen Daten und Zahlen abgeleitet werden.

### **4.3. Verzerrungen: Kriminalitätsstatistik, Medienberichterstattung und Meldeverhalten**

Nicht zuletzt aufgrund eines Vorfalls am Züricher Hauptbahnhof am 12.02.2023, in dessen Verlauf zwei Frauen von einem Mann attackiert wurden, stehen Bahnhöfe gegenwärtig erneut als Problemorte, als Orte der Gewalt und Kriminalität, im medialen Rampenlicht (Schmid et al., 19.02.23). Mediale Berichterstattung ist dabei nicht als neutrale Instanz zu verstehen, sondern als bedeutsamer Moment in der Produktion von Sicherheit und Unsicherheit.

Der Einfluss der medialen Berichterstattung auf das subjektive Sicherheitsempfinden wurde in diversen Untersuchungen nachgewiesen (Rolfes, 2015, 30ff). Festgestellt wurde, dass Medien (bspw. Berichterstattung, popkulturelle Medien, etc.) nicht nur ein allgemeines oder abstraktes Sicherheitsempfinden prägen, sondern dazu beitragen, Sicherheit bspw. Unsicherheit in spezifischen räumlichen Kontexten zu vermitteln. Unter dem Schlagwort «Angstorte» werden öffentliche Orte, deren konstitutive Elemente Dunkelheit, das Gefühl der Abwesenheit sozialer Kontrolle und sichtbare Zeichen der Verwahrlosung sind (bspw. öffentliche Verkehrsanlagen oder Parks), medial vermittelt. Auch wenn «räumliche Korrelationen zwischen Angstorten und Orten des Auftretens registrierter Kriminalität [...] eher zufällig [sind]» (Rolfes, 2015, S. 126), werden derartige Angstorte oftmals in Befragungen beschrieben. Auch wenn Statistiken zeigen, dass der öffentliche Raum ein sicherer Raum ist, wird er als zunehmend bedrohlich wahrgenommen (Baier, 2019; Sailer, 2004). So stellte Baier (2019) in seiner Studie über Kriminalitätswahrnehmung in der Schweiz fest, dass die Mehrheit der befragten Personen (rund 61 %) in den letzten 10 Jahren eine Zunahme der Straftaten wahrgenommen habe. Dies deckt sich allerdings nicht mit der polizeilichen Kriminalstatistik, entsprechend der zum Studienzeitpunkt ein Rückgang der Straftaten von einem Drittel feststellbar war. Entsprechend

<sup>18</sup> Festzuhalten ist, dass es sich bei der Nationalität nicht um einen kriminogenen Faktor handelt (Bundesamt für Statistik (BFS), ohne Datum).

konstatiert Baier, dass die Mehrheit der Bevölkerung die Kriminalitätsentwicklung nicht wahrheitsgetreu einschätzt (Baier, 2019, 49, 79).<sup>19</sup>

Nicht nur Orte und Räume werden als unsicher oder gefährlich wahrgenommen. Auch die mediale Darstellung der involvierten Personen bzw. Personengruppen trägt dazu bei, gesellschaftlich ein spezifisches Bild von Opfern und Täter\*innen zu vermitteln, das sich nur ansatzweise in der Realität wiederfinden lässt. So liegt es nahe, dass in einer Gesellschaft diskriminierte Personen auch in der medialen Darstellung diskriminiert werden – und umgekehrt (Butterwegge & Hentges, 2006; Hall, 2018). Inhaltsanalytische Studien deutsch- und englischsprachiger Medienangebote verdeutlichen, dass Personen, die in einer Gesellschaft einer Minderheit angehören, medial eher negativ dargestellt werden. Etwa wird medial ein negatives Bild von migrantisierten und rassifizierten Personen erzeugt, da sie in der Berichterstattung über Bedrohungen und Verbrechen überrepräsentiert werden (Ruhrmann, 2017; Sommer & Ruhrmann, 2010; Tort et al., 2016; Trebbe & Schoenhagen, 2011). Gemäss Baier (2019) gehen rund 69 % der im Rahmen seiner Studie befragten Personen davon aus, dass die von Ausländer\*innen verübten Straftaten zugenommen haben, während diese Annahme allerdings nicht den Zahlen der Kriminalitätsstatistik entspricht (Baier, 2019, S. 49). Festzuhalten ist: Medien bilden nicht eine objektive Realität ab, sondern sind an der Produktion der Realität beteiligt, indem sie stereotypierende und diskriminierende Verhältnisse reproduzieren und Verhaltensweisen beeinflussen (bspw. Meidung bestimmter Orte).

Während in den vorigen Absätzen die mediale Darstellung und die in Umfragen geäusserte Kriminalitätswahrnehmung der Kriminalitätsstatistik gegenübergestellt wurde, wird im Folgenden erläutert, dass auch die Kriminalstatistik nicht ein objektives Bild der Wirklichkeit ist, sondern ebenfalls als verzerrtes Abbild der Wirklichkeit verstanden wird.<sup>20</sup>

Die polizeiliche Kriminalstatistik weist aus, dass ein hoher Anteil einer Straftat beschuldigter Personen ausländischer Herkunft ist. Im Jahr 2022 waren gemäss dem Bundesamt für Statistik 59 % der beschuldigten Personen schweizerische und 41 % ausländische Staatsangehörige mit einer Niederlassungs- oder Aufenthaltsbewilligung. Ferner wurden aus der nichtständigen Wohnbevölkerung (übrige Ausländer\*innen) 14'535 Personen und 3'651 Personen aus der Asylbevölkerung einer Straftat beschuldigt (Bundesamt für Statistik (BFS), 2023, S. 6). Für die Interpretation der polizeilichen Kriminalstatistik ist allerdings der von Baier (2019, S. 88) identifizierte Zusammenhang zentral, dass «einheimische» Täter\*innen seltener angezeigt werden als ausländisch wahrgenommene Täter\*innen. Baier hält fest: «Die höhere Kriminalitätsbelastung der ausländischen Bevölkerung in der Kriminalstatistik lässt sich neben anderen Faktoren auch darauf zurückführen, dass die Täterinnen und Täter häufiger angezeigt werden und damit ins Hellfeld gelangen» (2019, S. 88). Gleiches gilt für den umgekehrten Fall: Vorfälle, die nicht angezeigt werden, verbleiben im Dunkelfeld und erscheinen nicht in der Kriminalstatistik. Angenommen wird, dass angesichts der gesellschaftlichen Normalisierung und Akzeptanz sexualisierter Übergriffe Straftaten in diesem Bereich seltener angezeigt und somit nicht repräsentativ in der Kriminalstatistik abgebildet werden (Kapitel 7). Speziell für die Vorfälle an Bahnhöfen sei laut Baier zu bedenken, dass eine erhöhte Polizeipräsenz an Bahnhöfen eher zu einem Anstieg der gemeldeten Vorfälle beiträgt, nicht zu einem Rückgang. Die erhöhte Polizeipräsenz trage eher dazu bei, dass mehr Kontrollen durchgeführt und mehr Vorfälle angezeigt werden (Maurer, 2023). Diese Zusammenhänge sind bei der Interpretation von Statistiken zu Kriminalität und Kriminalitätsentwicklungen zu bedenken und die daraus abgeleiteten Massnahmen einer kritischen Prüfung zu unterziehen.

<sup>19</sup> Allerdings kann, während sich der Trend zum Rückgang der Straftaten bis 2021 fortsetzte, für 2022 ein Anstieg der Straftaten nach dem Strafgesetzbuch StGB festgestellt werden (von 415'008 Straftaten 2021 auf 458'549 im Jahr 2022). (Bundesamt für Statistik (BFS), 2023, S. 61).

<sup>20</sup> Die Mängel der Kriminalitätsstatistik werden hervorgehoben, weil der vorliegende Bericht Personen und Personengruppen in den Fokus rückt, die gesellschaftlich diskriminiert werden. Diese gesellschaftliche Diskriminierung spiegelt sich unter anderem in der Kriminalstatistik wider.

Festzuhalten ist, dass Kriminalstatistiken in erster Linie das Meldeverhalten (wer zeigt wen weshalb an) abbilden (Rolfes, 2015, S. 54). Nicht enthalten ist, wogegen keine Anzeige erstattet wird oder werden kann. Für die polizeiliche oder SBB-interne Registrierung von Straftaten und anderen devianten Verhaltensweisen sind die verantwortlichen Stellen auf Meldungen angewiesen, sei dies durch Sicherheitsdienste, weiteres Personal, Betroffene oder Zeug\*innen. Damit eine Meldung ihre Adressat\*innen erreicht, muss eine solche Meldung aber tatsächlich erfolgen, weshalb für das Meldeverhalten förderliche und hinderliche Faktoren in Kapitel 7 beschrieben werden.

#### **4.4. Sicherheit im öffentlichen Raum**

Wie Räume im Allgemeinen und öffentliche Räume im Speziellen zu fassen sind, ist je nach Erkenntnisinteresse unterschiedlich. Für den hier vorliegenden Bericht sind zweierlei Sichtweisen zu beachten: einerseits die juristische Definition von öffentlichen Räumen (siehe Anhang für eine ausführliche Darstellung), andererseits ein sozialwissenschaftliches Verständnis, das Räume nicht als gegeben, sondern als von Menschen gemacht versteht.

Aus juristischer Perspektive ist relevant, dass Züge und Bahnhöfe der SBB öffentlich zugänglich sind, aber ihre Nutzungsbestimmung enger gefasst ist als bei anderen öffentlichen Räumen, wie öffentliche Plätzen oder Parks. Die SBB als Anbieterin eines Service public steht in der Pflicht, die Nutzung von Bahnhöfen und öffentlichen Verkehrsmitteln im Interesse der Bahnkundschaft auszugestalten. Als Koordinatorin der Nutzung eines öffentlichen Raums kann die SBB, wie auch eine städtische Verwaltung, eine öffentlich-rechtliche Nutzungsregelung erlassen (Art. 23 EBG). Die SBB ist bei der Ausgestaltung und Durchsetzung der Benutzungsordnung an die Grundrechte gebunden (Art. 35 Abs. 2 BV.; Wyssmann, 2009). Behörden sind verpflichtet, die Interessen bei einem Nutzungskonflikt objektiv, neutral und rechtsgleich gegeneinander abzuwägen und ihren Handlungsspielraum nicht willkürlich auszunutzen. Da die SBB an die Grundrechte gebunden ist gilt, dass sie mit öffentlichen Interessen kompatible Nutzungsformen (bspw. Nutzung des Warteraums als Schutz vor einem Gewitter) zuzulassen und Alternativen zu einer gewünschten Nutzung, die nicht kompatibel mit der ordnungsgemässen Nutzung ist, zu prüfen habe. Nutzungsverbote im öffentlichen Raum sollen eine Ausnahme darstellen (Wyssmann, 2009).

Für ein differenzierteres Verständnis vom Zusammenhang zwischen Raum und Sicherheit greift eine juristische Auslegung jedoch zu kurz, insbesondere wenn es darum geht, die Perspektive von Nutzer\*innen zu verstehen. Ein öffentlicher Raum ist nicht nur öffentlich, weil dies so in der Nutzungsordnung oder im Gesetzbuch festgeschrieben ist. Zu einem öffentlichen Raum wird er nur, wenn er als solcher erkannt und genutzt wird. Auch sind Räume nicht an sich sicher oder unsicher, sondern werden, wie in Kapitel 4.3 beschrieben, als sicher oder unsicher wahrgenommen.

Wenn es das Ziel ist, öffentliche und gleichzeitig sichere Räume für alle, d. h. für sehr unterschiedliche Personengruppen, zu gestalten, dann gilt es zu verstehen, wie Räume zu als sicher wahrgenommenen Räumen werden. Zu beachten ist, dass nicht nur die Abwesenheit einer physischen Bedrohung im Zentrum stehen sollte, sondern massgebend ist, wie sich soziale Ungleichheiten und damit zusammenhängende Diskriminierungserfahrungen in Raumvorstellungen niederschlagen (Stachowitsch & Binder, 2017, S. 10). Wie Räume, bspw. Bahnhöfe, gestaltet sind, wer sie wann und wie nutzt ist weder völlig zufällig noch absolut bestimmt: Ein Bahnhof wird während der Betriebszeit anders erlebt als nach Betriebsschluss. Eine Person mit einer körperlichen Behinderung erlebt den Bahnhof auf andere Art und Weise als eine nicht körperlich beeinträchtigte Person.

Drei Aspekte des Verhältnisses von (öffentlichem) Raum und Sicherheit sind für den vorliegenden Bericht relevant. (1) Sicherheitspolitische und kriminalpräventive Politiken und Massnahmen sind oftmals verbunden mit raumwirksamen Eingriffen. Beispielhaft zu nennen sind Massnahmen der defensiven Architektur, die bestimmte Nutzungs- und Aneignungsformen (bspw. Schlafen auf Sitzbänken) verhindern soll, der Videoüberwachung sowie der Durchsetzung von restriktiven Hausordnungen in bestimmten Arealen (bspw. Bahnhöfen).

Damit tut sich (2) ein Spannungsfeld zwischen Sicherheit auf der einen und inklusiven öffentlichen Räumen und Orten auf der anderen Seite auf.<sup>21</sup> Politiken und Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit oder des Sicherheitsempfindens führen oftmals direkt oder indirekt zu Ausschluss und/oder Verdrängung, was dem Prinzip der öffentlichen Räume zuwiderläuft. Massnahmen der Kontrolle, die zum Zwecke der Herstellung von Sicherheit ergriffen werden, sind in der Regel auch Techniken der Exklusion. Insbesondere im Zuge der Privatisierung von öffentlichen Räumen und der Verantwortlichkeit für die Sicherheits- und Kontrollaufgabe sind Mechanismen von Kontrolle und Ausgrenzung gut zu beobachten. Auch in öffentlichen Räumen (bspw. Parks und Bahnhöfen) zeigen sich solche Ausgrenzungen und Verdrängungen, indem erwünschtes Verhalten (bspw. einkaufen, konsumieren in dafür vorgesehenen Bereichen) unterstützt wird, während unerwünschtes Verhalten (bspw. betteln, spielen, verweilen, etc.) reguliert, verdrängt oder verboten wird (Rolfes, 2015, 145f.). Während die Ahnung von Gesetzesverstössen politisch und juristisch legitimiert ist, sind Massnahmen zur Prävention und zur Erhöhung des Sicherheitsempfindens kritisch zu betrachten, da sie sich gegen unerwünschte Verhaltensweisen richten und mit Ausschlussmechanismen einhergehen.

Verstösse gegen soziale Normen (bspw. unerwünschtes Verhalten) entsprechen in der Regel keinem Straftatbestand. Sie werden dennoch direkt und indirekt sanktioniert (bspw. durch Wegweisung, defensive Architektur). Dies hat in der Regel das Ziel, als sicher wahrgenommene Räume zu schaffen. Dabei wird oftmals nicht das Sicherheitsempfinden aller Menschen berücksichtigt, sondern das der Mehrheitsgesellschaft, die sich entsprechend sozialer Normen verhalten kann. Damit ist (3) auf das Konzept der Angstorte verwiesen und auf eine weitere enge Verknüpfung von Raum und Sicherheit. Angst und Unsicherheit wird in konkret bedrohlichen Situationen, d. h. angesichts eines\*r Angreifer\*in, empfunden. Angst und Unsicherheit wird aber auch erlebt, wenn die Bedrohungslage weit weniger konkret ist. Diese diffusen Ängste und Unsicherheiten werden oftmals mit spezifischen räumlichen Situationen in Verbindung gebracht. «Werden Stadtbewohner(innen) nach Angstorten gefragt, so nennen sie stets Grünanlagen, Bahnhöfe oder Verkehrsknotenpunkte», vor allem bei Dunkelheit (Rolfes, 2015, S. 126). Konstitutiv für Angstorte ist die Annahme, dass es an sozialer Kontrolle mangle, welche die Aufrechterhaltung sozialer Ordnung und Normen sicherstellen könne, aber auch sichtbare Zeichen der Verwahrlosung (bspw. Littering, etc.). Neben diesen materiellen und symbolischen Elementen, wird auch die An- bzw. Abwesenheit von Personen in Angstorte eingebunden, bspw. lärmende Kinder und Jugendliche, menschenleere Situationen, Alkohol konsumierende Menschen, Wohnungslose, oder rassifizierte und migrantisierte Menschen (Rolfes, 2015, S. 127).

Angstorte entsprechen nicht per se unsicheren Räumen, sondern werden als solche konstruiert. Dies umfasst auch die mediale und diskursive Darstellung von spezifischen Räumen als Angstorte (bspw. Problemviertel). Problematisch ist, dass damit bestimmte Orte und/oder Bevölkerungsgruppen in den Blick geraten und als Sicherheitsrisiko wahrgenommen und kriminalisiert werden. Dies erfolgt etwa indem Wohnungslose, bettelnde Menschen oder als fremd wahrgenommene Personen mit Gefahr und Abweichung von sozialen Normen in

<sup>21</sup> Die Forderung nach inklusiven Orten findet sich etwa auch im Konzept hoher Baukultur des Bundesamts für Kultur: «Hohe Baukultur führt zu inklusiven Orten, ist identitätsstiftend, fördert das Wohlbefinden des Einzelnen und schafft gemeinsame Werte. Sie leistet einen wertvollen Beitrag zur Erhaltung und nachhaltigen Weiterentwicklung des Lebensraums» Bundesamt für Kultur (2020, S. 4). Siehe für eine Auseinandersetzung mit hoher Baukultur und dem Wakkerpreis, mit dem auch die SBB im Jahr 2005 ausgezeichnet wurde, Bodammer et al. (2022)

Verbindung gebracht werden. Andere Bevölkerungsgruppen und deren Sicherheit geraten gleichzeitig aus dem Blick, bspw. erfolgen transfeindliche und rassistische Übergriffe an alltäglichen Orten, die von der Mehrheitsgesellschaft nicht als Angstorte wahrgenommen werden.

Wie in Kapitel 4.1 ausgeführt, besteht in der Regel kein Zusammenhang zwischen Angstorten und der tatsächlichen Kriminalitätsbelastung (Rolfes, 2015, 126f.). Dennoch beeinflussen solche Wahrnehmungen das Sicherheitsempfinden der Menschen stark. Dies motiviert wiederum die für die Sicherheit zuständigen Stellen (bspw. Polizei, private Sicherheitsdienste, etc.) zu handeln. Fehlt ein differenziertes Bild dafür, wie solche Angstorte entstehen und wie sie mit Diskriminierung und Stigmatisierung verbunden sind, kommen die ergriffenen Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit bzw. des Sicherheitsempfindens nur einem Ausschnitt der Bevölkerung zugute, während andere Bevölkerungsgruppen, insbesondere diskriminierte und marginalisierte Personen, entweder aus dem Blick geraten oder kriminalisiert werden.

#### **4.5. Fazit – Ein positiver Sicherheitsbegriff**

In diesem Kapitel wurde beschrieben, wie das Verständnis von Sicherheit stark von persönlicher Wahrnehmung geprägt ist. Wie jemand Sicherheit empfindet, ist von sozialen Ungleichheiten und gesellschaftlichen bzw. medialen Debatten gefärbt. Die mediale Darstellung beeinflusst die Wahrnehmung von Gefahr und Kriminalität, somit aber auch Verhaltensweisen (bspw. die Meidung bestimmter Orte) und das individuelle Meldeverhalten von Straftaten. Die Empfindung von Sicherheit ist ferner von gesellschaftlichen Normen und Werten geprägt. Besonders vulnerable, diskriminierte Bevölkerungsgruppen sind nicht nur von empfundener, sondern auch von realer Unsicherheit besonders gefährdet. Dazu tragen Sicherheitsmassnahmen zu Gunsten einer spezifischen Bevölkerungsgruppe bei, bspw. Wegweisungen, eine hohe Polizeipräsenz oder diskriminierende Praktiken wie Racial Profiling. Schaffen diese Massnahmen für eine bestimmte Personengruppe Sicherheit, schaffen sie parallel für eine andere Personengruppe Unsicherheit, bspw. für marginalisierte oder diskriminierte Personen. Schliesslich kann eine solche Verunsicherung zu Verdrängung gewisser Personengruppen aus dem öffentlichen Raum führen.

Es lässt sich zusammenfassen: Sicherheit funktioniert nicht für alle gleich und kann nicht von allen gleichermaßen in Anspruch genommen werden. Um Sicherheit für möglichst alle Personen gewährleisten zu können, wird im vorliegenden Text ein positiver Sicherheitsbegriff verwendet. Dadurch wird der Fokus nicht primär auf das Abwenden von Gefahren gerichtet, sondern auf eine gleichberechtigte Nutzung öffentlicher Räume durch verschiedene Personengruppen. Mit dem Konzept des positiven Sicherheitsverständnisses soll die Ungleichverteilung von Sicherheit und Sicherheitsempfinden in öffentlichen Räumen sichtbar gemacht und dadurch beeinflussbar werden.



## Ergebnisse

In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse aus der qualitativen Untersuchung präsentiert und mittels der in Kapitel 4 eingeführten Theorien eingeordnet. Die Daten wurden durch Gruppen- und Einzelinterviews erhoben, in denen das Sicherheitsempfinden in Bahnhöfen und Zügen, die Sichtbarkeit von Sicherheitspersonal sowie das Meldeverhalten thematisiert wurde. Die Interviews wurden transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet (Kapitel 3.2). Bei der Interpretation ist zu beachten, dass die Daten nicht als repräsentativ für die Gesamtheit SBB-Kund\*innen angesehen werden können.<sup>22</sup> Doch bieten sie über das heterogene Phänomen der Sicherheitswahrnehmung einen Überblick aus unterschiedlichen Perspektiven verschiedener Personen.

Die Ergebnisse der Analyse werden im Folgenden anhand verschiedener Themenblöcken zusammengefasst und eingeordnet. Die Ergebnispräsentation ist in drei Kapitel gegliedert: Sicherheitsempfinden (Kapitel 5), Einschätzungen zu Massnahmen und Interventionen im Bereich Sicherheit (Kapitel 6) und Meldeverhalten (Kapitel 7).

## 5. Sicherheitsempfinden

Das Sicherheitsempfinden wird nicht nur von konkreten Bedrohungsszenarien, sondern auch von wesentlich subtileren Aspekten beeinflusst. Ziel dieses Kapitel ist es, ein besseres Verständnis dafür zu schaffen, welche Faktoren zum Sicherheits- bzw. Unsicherheitsempfinden beitragen. Etwa hängt das Sicherheitsempfinden mit der Wahrung sozialer Normen zusammen (Kapitel 5.1). Die Verletzung sozialer Normen (bspw. aggressives Verhalten, Ordnung, Anstand, etc.), d. h. deviantes Verhalten, kann ein Gefühl mangelnder sozialer Kontrolle auslösen. Zudem lassen einige Interviewsequenzen darauf schliessen, dass das Unsicherheitsempfinden mit der Präsenz strukturell diskriminierter Personengruppen in Zusammenhang steht (Kapitel 5.2). Diese Personengruppen werden aus unterschiedlichen, teils diffusen Gründen als potenzielles Sicherheitsrisiko wahrgenommen. Strukturelle Diskriminierung betrifft jedoch nicht nur rassifizierte oder marginalisierte Personengruppen, sondern zeigt sich auch im Hinblick auf Geschlechternormen. Diese Normen führen zu geschlechtsspezifischen Verhaltensweisen und beeinflussen die Vorstellungen von Opfern und Tätern. In Kapitel 5.3 wird beschrieben, dass sich das Sicherheitsgefühl zwischen Bahnhof und Zügen unterscheiden kann, wobei die Geschlossenheit des Raums in Zügen ein ambivalenter Sicherheitsfaktor ist. Auch die Präsenz von Sicherheits- und Bahnpersonal kann einen ambivalenten Einfluss auf das Sicherheitsempfinden haben, wie in Kapitel 5.4 beschrieben wird.

### 5.1. Soziale Normen, soziale Kontrolle und Sicherheit

In den Interviews wird deutlich, dass das Sicherheitsempfinden nicht nur von konkreten Bedrohungsszenarien, sondern auch von wesentlich subtileren Aspekten beeinflusst wird.

<sup>22</sup> Repräsentativität im Sinne der quantitativen Sozialforschung ist bei quantitativer Sozialforschung aufgrund der kleinen Fallzahlen kaum erreichbar. Auch können die erhobenen Daten, angesichts der spezifischen Auswahl der Interviewpartner\*innen (fokussiert werden sollte auf die Teilnahme von Personen mit Diskriminierungs- und Marginalisierungserfahrung), nicht als repräsentativ für die Gesamtheit der SBB-Kund\*innen verstanden werden.

Thematisiert werden verschiedene Aspekte, die darauf schliessen lassen, dass die Wahrung sozialer Normen wesentlich zu einem positiven Sicherheitsgefühl beiträgt. Gleichermassen kann die Missachtung sozialer Normen zu einem Gefühl von Unsicherheit beitragen.

Verstösse gegen soziale Normen, wie etwa Belästigungen durch laute, alkoholisierte Personengruppen, können das subjektive Sicherheitsempfinden negativ beeinflussen. Beschrieben werden von einigen interviewten Personen etwa Erlebnisse mit Sportfans und Jugendlichen, die als bedrohlich wahrgenommen wurden. Die subjektive Bedrohung entstand durch das alkoholisierte Auftreten in Gruppen, bspw. nach Fussball- oder Eishockeyspielen. Diese Gruppen lösen insbesondere durch ihre Lautstärke und die mit ihnen assoziierte Bereitschaft zu Randalen und Gewalt bei einigen Interviewpartner\*innen Unsicherheit aus. So beschreibt eine Person:

*P2: Fussballfans sind gekommen und haben randaliert und ich hatte sehr grosse Angst. (1)*<sup>23</sup>

Eine andere Person beschreibt wie folgt ein Erlebnis mit einer Gruppe Jugendlicher:

*P3: Also gut, nach einer gewissen Zeit lassen die Leute, also das Publikum, halt auch wieder nach und dann sitzen dort halt eben zum Teil Jugendliche und trinken ihr Bier und rotten sich zusammen. Oder sie stehen rum und schauen rum und keine Ahnung was die eigentlich wollen. Aber es fühlt sich irgendwie nicht gut an. (2)*

Deutlich wird, dass der Kontakt mit normverletzenden Verhaltensweisen einer Gruppe als bedrohlich empfunden werden kann, da schnell ein Gefühl der Unterlegenheit eintreten kann.

Verstösse gegen soziale Normen werden auch in mangelnder Rücksichtnahme und mangelndem Anstand gesehen. Mangelnde Rücksichtnahme äussert sich etwa darin, dass in den Zügen die Füsse auf die Sitze hochgelegt werden. Auch wird beschrieben, dass der Gang durch Gepäckstücke, Räder oder Kinderwagen versperrt wird. Über derartiges Verhalten beklagen sich zahlreiche Personen in den Interviews. Besonders negativ fällt auf, wenn Personen, die derartiges Verhalten ausüben und darauf angesprochen werden, nicht einsichtig sind und ihr Verhalten nicht ändern. So beschreibt eine Interviewpartnerin von ihrer Verärgerung darüber, dass ihre an einen anderen Fahrgast gerichtete Bitte, die Füsse von einem Sitzplatz zu nehmen und diesen freizugeben, schlicht ignoriert wurde.

*P3: Ich wollte mich hinsetzen, aber der andere sagte «Nein». Und es hatte keinen Platz mehr ansonsten. Und da sagte ich: «Würden Sie bitte ihre Füsse runternehmen, ich würde hier gerne hinsetzen». «Nein». Und da sagte ich «Ja, warum?». Es scheisst mich an. (2)*

Ein Mangel an Sauberkeit wird von manchen Personen mit weiteren devianten Verhaltensweisen assoziiert (siehe broken window effect in Kapitel 4.1). In einzelnen Interviews werden mit unsauberen Orten explizit negative Verhaltensweisen assoziiert. Sind unsaubere Orte auch abgelegen oder mangelhaft beleuchtet, verstärkte dies das Unsicherheitsgefühl an diesen Orten.

*P: Also einerseits Licht und andererseits einfach, [...], wie sauber es dort auch ist oder wie abgelegen. Und das ist eine Ecke wo sehr unsauber und so ein bisschen abgelegen ist. Und das macht halt das Unbewusste, wo es eben ausmacht. Einfach das Zusammenspiel von diesen Aspekten. [...] Ich habe jetzt nur gerade überlegt, was es schlussendlich ausmacht neben dem Licht, aber es macht definitiv etwas aus. Es ist vielleicht auch mehr so, dass man es assoziiert zum Randalieren. (3)*

<sup>23</sup> Die Nummer in Klammern am Ende eines Zitats gibt die Nummer des Interviews an (Kapitel 3.2).

Bezüglich des wahrgenommenen Mangels an Sauberkeit wird in verschiedenen Interviews das öffentliche Urinieren problematisiert. Die interviewten Personen bringen mit dem öffentlichen Urinieren insbesondere verhaltensauffällige Personengruppen (bspw. alkoholisierte Menschen, Wohnungslose), aber auch bestimmte, schlecht einsehbare Areale (bspw. Unterführungen) in Zusammenhang. So beschreibt eine Person:

*P2: In der Nacht wird es [die Unterführung] als Urinal missbraucht. Am Morgen stinkt es dort. [...] Und die Leute gehen dort um die Kurve und schiffen dort. Und dann jeden Morgen uääh. (2)*

Diese Ausführungen zeigen, dass normverletzendes Verhalten und der Mangel an Sauberkeit das Sicherheitsempfinden der Interviewpartner\*innen negativ beeinflussen.

## **5.2. Strukturelle Diskriminierung und Sicherheitsempfinden**

Anhand der Interviews wird deutlich, dass Unsicherheitsempfinden häufig auf strukturell diskriminierte Personengruppen zurückgeführt wird. Diese Personengruppen werden aus unterschiedlichen, teils diffusen Gründen als potenzielles Sicherheitsrisiko bzw. Unsicherheitsfaktor wahrgenommen. Deviantes oder delinquentes Verhalten wird insbesondere von alkoholisierten und/oder wohnungslosen Personen sowie von migrantisierten, rassifizierten jungen Männern befürchtet. Im Folgenden wird insbesondere auf diese Personengruppen eingegangen.

In den Interviews werden alkoholisierte Menschen beschrieben, die Bahnhöfe als Treffpunkt nutzen. Diese Personen fallen insbesondere durch ihre Lautstärke, durch explizite verbale Belästigung von Passant\*innen, durch Raufereien und weiteres normverletzendes Verhalten, bspw. öffentliches urinieren, negativ auf. Insbesondere in einer Gruppe wirken diese Personen auf die interviewten Personen bedrohlich und abschreckend. So beschreibt eine Person, dass ein Pulk von alkoholisierten Menschen auf dem Bahnhofsvorplatz abschreckend wirkend würde:

*P1: Die betteln nicht, aber dort ist einfach von morgens bis abends eine Szene. [...] Jaja, laute Beleidigungen kommen dann natürlich und pfeifen den Frauen nach oder rufen nach. Das ist sehr unangenehm. [...] Und dann, solche habe ich auch schon gesehen die gehen dann nicht auf die Toilette, sondern urinieren an die Wand. Also das ist wirklich, das hält die Leute schon ein bisschen ab. (4)*

Problematisiert wird in den Interviews, dass sich alkoholisierte Menschen, aber auch andere als Problemgruppe wahrgenommene Personen, am Bahnhof aufhalten. Entsprechend wirft eine Person die Frage auf, ob sich als problematisch wahrgenommene Personengruppen nicht besser in einem Park statt am Bahnhof treffen könnten (Interview 2). Dieser Verdrängung bestimmter Personengruppen aus dem Bahnhof wird in Kapitel 4.4 aus theoretischer Perspektive beschrieben.

Ferner werden Personen, die als nicht zugehörig wahrgenommen werden, von einigen Interviewpartner\*innen als Problemgruppe beschrieben. Dabei handelt es sich um als «Balkanschweizer» bezeichnete Personen, d. h. um Personen, denen eine süd-osteuropäische Herkunft zugeschrieben wird, sowie um nicht weisse Personen. Bezüglich solcher migrantisierter und rassifizierter Personengruppen zeigen sich in einigen Interviews negative Zuschreibungen und Vorurteile. Diese Personen werden etwa von einigen Interviewpartner\*innen als schlecht integriert, etwa ohne Anstand, beschrieben. Nicht den Normen entsprechendes Verhalten wird somit als schlecht bewertet und auf die vermeintliche Herkunft zurückgeführt (Interview 2). Ferner werden migrantisierte und rassifizierte Personen von einem Interviewpartner wahlweise mit Diebesbanden assoziiert, wahlweise als Drogendealer wahrgenommen (Interview 4).

Erschütternd ist die, wohl auch durch die mediale Berichterstattung gefärbte, rassistische Beschreibung einiger Interviewpartner\*innen, die nicht weisse Männer als potenzielle Vergewaltiger betrachten und das Verhalten auf die «Mentalität» von Männern aus afrikanischen Herkunftsländern zurückgeführt haben (Interview 2) (siehe dafür auch Boulila & Carri, 2017).

Des Weiteren ist Geschlecht eine relevante Dimension des Sicherheitsempfindens. In den Interviews ist feststellbar, dass die teilnehmenden Frauen eher von Unsicherheit berichten als Männer. Beschrieben wird etwa Unsicherheitsempfinden in der Nacht, an schlecht ausgeleuchteten, verwinkelten Orten, an Treffpunkten sozialer Randgruppen, etc. Eine Frau reflektiert dies als die Unsicherheit, die sie als Frau verspürt, da Frauen eher Opfer sexueller Gewalt würden. Sie beschreibt, dass Gewalt eher von Männern ausginge, denen sie sich als Frau körperlich unterlegen verspürt.

*P: Und auch nur schon, also da bin ich auch sehr ängstlich, aber wenn jemand auf mich zukommt mit einem Hund zum Beispiel. Also ich habe einfach Angst vor Hunden, das ist auch noch so ein Aspekt, aber ja es ist dann einfach nicht das Gleiche, wenn ringsum noch fünf Menschen stehen oder wenn du allein bist, als Frau sowieso. [...] Also ich glaube schon, dass ich durch meine Figur mich nicht besonders gut wehren kann. Und auch bei sexueller Gewalt, denke ich, also diese Übergriffe sind eher Männer auf Frauen als Frauen auf Männer zum Beispiel. Männer auf Männer weiss ich nicht, aber grundsätzlich kann sich ein Mann sicher besser wehren. Also ich hätte auch Respekt davor, jemanden wehzutun, auch wenn er mich verletzt. Oder wenn er auf mich losgeht. Da habe ich einfach eine Hemmschwelle. Und ja, vielleicht macht es auch die Haltung aus. Ich merke schon, wenn ich nachts durch den Bahnhof laufe, fühle ich mich nicht sicher. Und dann habe ich sicher auch eine andere Haltung, das ist klar. (4)*

Dieses geschlechterspezifische Sicherheitsempfinden zeigt sich auch bei der Betrachtung des Sicherheitsempfindens an verschiedenen Orten und den Auswirkungen auf das Verhalten der Personen (Kapitel 5.3). Es zeigt sich etwa in der Vermeidung spezifischer Situationen, um unsicheren Situationen oder potenziellen Übergriffen aus dem Weg zu gehen – auch wenn dies eine Beschneidung der eigenen Freiheit darstellt. Etwa resümiert eine Interviewpartnerin, die von Soldaten belästigt wurde und sich auf der Toilette eingesperrt hat, um sich zu schützen:

*P2: So now I avoid to take the train on Friday, for example. But that's a limitation of my schedule, no? (8)*

Deutlich wird, dass Geschlechternormen die Erwartungshaltungen und das Verhalten der Interviewpartner\*innen prägen. Auch die Fachliteratur verweist darauf, dass verschiedene Faktoren den Zugang zum öffentlichen Raum behindern können, wie bspw. das Gefühl der Unsicherheit (Chaumont & Zeilinger, 2012).

Strukturell marginalisierte Personen werden in den Interviews als Sicherheitsrisiken wahrgenommen, gerade wenn sie soziale Normen verletzen. In dem Zusammenhang kommt bei einigen Interviewten auch der Wunsch nach repressiven, verdrängenden Massnahmen auf. Hier zeigt sich die Komplexität der Problemlage, da Massnahmen, die das Sicherheitsempfinden bestimmter Personen und Personengruppen erhöhen, zur Verdrängung oder Kontrolle anderer Personen und Personengruppen führen können. In den Interviews werden auch diskriminierende Beschreibungen geäussert, insbesondere über junge migrantisierte Männer, denen inhärente Charakteristiken aufgrund ihrer Herkunft zugeschrieben werden. Deutlich wird, dass Geschlechternormen das Sicherheitsempfinden der Interviewpartner\*innen und die Konstruktion von als gefährlich verstandenen Orten beeinflussen.

### 5.3. Züge als ambivalente Räume

Die Ausführungen der interviewten Personen bestätigen die Annahme, dass geschlossene Umgebungen, die leichter überblickt werden können, als sicherer empfunden werden als offene Orte. Der Aufenthalt im Zug wird eher als panoptische, Überwachung und Kontrolle ermöglichende Situation wahrgenommen. Bei einem Panopticon handelt es sich um eine spezifische Bauweise von Gebäuden, durch die einer bzw. mehreren ausgewählten Personen ein Überblick über möglichst viele der anderen Personen ermöglicht wird.<sup>24</sup> Eine zentrale Annahme, die dieser Bauweise zugrunde liegt, ist, dass sich Menschen unter Beobachtung entsprechend der von ihnen erwarteten Normen verhalten (Bentham, 1995). Angenommen wird, dass bei nur möglicherweise beobachteten Personen bereits das Wissen darum, dass man beobachtet werden könnte, genügt, um die Personen zum regelkonformen Verhalten zu animieren (Foucault, 1994). Das moderne Pendant zum baulichen Panopticon ist die Videoüberwachung, von der ebenfalls angenommen wird, dass sich Personen bereits durch das Gefühl der Überwachung eher entsprechend der erwarteten Normen verhalten. Für den Aufenthalt in Zügen wird angenommen, dass der Zug eher als eine derartige gut überblickbare Situation wahrgenommen wird als Bahnhöfe selbst. Anders als in Bahnhöfen bieten sich keine Verstecke, bspw. hinter Anzeigetafeln oder in Nischen. Entsprechend ergibt es Sinn, dass die interviewten Personen sich in Zügen etwas sicherer fühlen als an Bahnhöfen.

Die Interviews zeigen aber auch, dass gerade diese vorübergehende Geschlossenheit des Raums nicht nur Sicherheit bietet, sondern in potenziell gefährlichen Situationen gerade diese Geschlossenheit den Opfern zum Verhängnis wird, da Flucht- und Versteckmöglichkeiten eingeschränkt sind. Eine befragte Person schilderte ein solches Erlebnis, in dem sie und andere Passagierinnen von alkoholisierten Soldaten belästigt wurden. Die Interviewpartnerin hatte sich daraufhin, um sich zu schützen, auf der Toilette, dem einzigen für sie zugänglichen Rückzugsort, eingesperrt bis der Zug ihren Ankunftsbahnhof erreichte.

*P2: Yes, it happened to me on Friday with soldiers. [...] And there were a lot of soldiers, I mean, the wagon was full of soldiers, we were like ten people with no uniforms, and the thing is that they were really drunk, they were smoking in the train, they were screaming, and they started to say things to a lot of women there. So some of us have a very strong reaction, and, but I was impossible to get out of there, so I decided to go the bathroom, and one of them, they thought it was very funny to lock me in the bathroom. So I stayed, like, for five minutes, trying to get out of the wagon, but there was no SBB staff coming, so I decided to stay until the end of my destination in the bathroom. But it was really bad. It was really, they tried- they said a lot of things to the girls, in general, and they were in a situation that was very complicated. And I didn't do anything because, as B1 was saying, what could I do? I mean, it was, like, very... So now I avoid to take the train on Friday, for example. But that's a limitation of my schedule, no? (8)*

In einem weiteren Interview wurde beschrieben, wie ein Schwarzer Mann von einer Gruppe weisser Männer schikaniert wurde.

*P1 Es war ein wunderbarer Tag, die Sonne hat den ganzen Tag geschienen und man ist von den Bergen zurückgefahren. Und dann liess einfach jemand die Bemerkung fallen: «Der ist wohl den ganzen Tag an der Sonne gelegen das er jetzt schon so dunkel ist». Dann fingen alle an zu lachen und grölen und dann geht es halt immer ein bisschen weiter. Aber dann hat meine Frau gesagt, ich solle ruhig sein, sie wolle nicht, dass ich auch noch mit einem verschlagenen Kopf nachhause komme. (1)*

<sup>24</sup> Beispielhaft ist Jeremy Bentham's Panopticon, das als Rundbau mit Sichtfenstern konstruiert ist und einem in der Mitte des Innenhofs stehendem Wachturm Einblick bietet.

Diese Passagen zeigen, dass der Zug zum einen als Ort stärkerer sozialer Kontrolle wahrgenommen wird. Zum anderen ist er aber ein Ort ohne Fluchtweg und mit grossem Eskalationspotenzial, falls etwas passiert. Daher zeigen sich die interviewten Personen schockierter, wenn sich ein Vorfall im Zug ereignet, insbesondere dann, wenn keine andere Person interveniert.

## 5.4. Personalpräsenz

Die personelle Präsenz von SBB-Mitarbeitenden wird in den Interviews als positiv bewertet, während die Absenz von Personal als verunsichernd wahrgenommen wird.

*P1: Man findet am Bahnhof eigentlich niemanden mehr. In Bern ist es jetzt so, dass es eingangs Bahnhofhalle einen Infoschalter hat, wo man sich erkundigen kann, wenn man sich nicht auskennt. Aber man findet, wenn der Betrieb normal läuft, also keine Störungen oder Ausfälle gibt, findet man auf dem Perron und in den Unterführungen einfach niemanden mehr von der Eisenbahn. (1)*

In den Interviews zeigt sich, dass die Präsenz von Personal das Sicherheitsgefühl im Allgemeinen verstärkt. Allerdings muss angemerkt werden, dass nicht immer eindeutig zwischen dem Sicherheitspersonal, also den Sicherheitsdiensten sowie der Transportpolizei, und den Kundenbegleiter\*innen unterschieden wird. Gerade die Präsenz der Transportpolizei und der Sicherheitsdienste wird als ambivalenter bewertet, wie weiter unten ausgeführt wird.

Wird eindeutig zwischen den Kundenbegleiter\*innen, der Transportpolizei sowie den Sicherheitsdiensten unterschieden, überschneidet sich die an sie gerichtete Erwartungshaltung im Falle auftretender Probleme allerdings. Wie im folgenden Zitat beschrieben wird, wende man sich unabhängig von der konkreten Rolle hilfesuchend an die nächstbeste Person, der eine offizielle Funktion zugeschrieben wird:

*I: Da meinen Sie, da hätten Sie gewisse Erwartungen, also, die Erwartung gegenüber dem Kondukteur. Sind das die gleichen, wie Sie gegenüber dem Sicherheitspersonal haben oder sind das Unterschiede bei Ihnen?*

*P3: Für mich ist das ein Unterschied. Ich meine, klar, wenn ich ein Problem habe, melde ich mich an den, den ich gerade finde. Also, und egal was er dann ist für mich. Aber grundsätzlich sehe ich, würde ich schon, also einen Unterschied machen, ich für mich jetzt. (2)*

In Bezug auf die Präsenz von Kundenbegleiter\*innen und Sicherheitsbeauftragten nehmen die interviewten Personen regionale Unterschiede wahr. Deutlich wird, dass die Präsenz des Sicherheitspersonals und der Kundenbegleiter\*innen stark von einzelnen Bahnhöfen bzw. Regionen abhängt. Während an Bahnhöfen in den Ballungszentren (bspw. Zürich) mehr Sicherheitspersonal präsent sei, sei in kleineren Gemeinden (bspw. Hendschiken, Buchs) kein Sicherheitspersonal und kein sonstiges SBB-Personal anzutreffen.

*P1: Ja. Am Bahnhof sehe ich am ehesten, in Sargans sehe ich meistens am Bahnhof hat es solche die stehen. In Buchs habe ich auch mal gesehen aber selten. In Zürich sehe ich immer. Winterthur habe ich auch gesehen. Das sind jetzt gerade so die Reisen der letzten Zeit. Schaffhausen habe ich keine gesehen, das ist auch ein bisschen ein Bahnhof mit Problemen. (4)*

Auf den ländlicheren Strecken wird in den Zügen eher weniger Personal wahrgenommen, während auf den stark frequentierten Strecken (bspw. Zürich – Basel) regelmässig Kundenbegleiter\*innen präsent seien, welche die Fahrscheine kontrollierten.

Zudem wurde beschrieben, dass die Präsenz der Sicherheitsdienste und der Transportpolizei stark von der Tageszeit abhängt. Etwa wird abends eine höhere Präsenz der Transportpolizei und der Sicherheitsdienste an den Bahnhöfen wahrgenommen als tagsüber.

Obwohl die Präsenz von Sicherheitspersonal häufig positiv bewertet wird, ist sie nicht bei allen Interviewpartner\*innen mit einer Steigerung des Sicherheitsempfindens verknüpft. So beschreiben zwei Personen Situationen, in denen bei ihnen durch die Präsenz von Sicherheitspersonal Unsicherheitsgefühle ausgelöst wurden. Eine Person erklärte, dass sie mit der Präsenz des Sicherheitspersonals einen möglicherweise stattgefundenen Vorfall assoziiert habe. Sie habe sich in dieser Situation vorgestellt, dass sie sich in einer Gefahrensituation befinden, allenfalls ein Täter in der Umgebung sein könnte. Die durch Polizist\*innen oder Sicherheitsdienste ausgelöste Unsicherheit liegt für einige Personen somit weniger am Sicherheitspersonal selbst, sondern daran, dass ihre Präsenz mit einer Gefahrenlage assoziiert sei.

*P: Dort ist einmal eine Hand voll Polizisten gestanden. Und dort hast du gedacht, irgendwie auch noch komisch, jetzt steigst du in diesen Zug und weisst nicht, was genau das Problem ist und ja das war so ein bisschen das. Da hast du ein etwas komisches Gefühl. Gut ja, man hat dann halt so Bilder, man versucht sich dann zu beantworten, warum die da sind. Aber sonst nicht. [...] Ich habe dann einfach gedacht, allenfalls sitzt der jetzt schon im Zug und was macht er dann oder was hat er gemacht. Oder was ist, dass dann für einer oder eine, es hätte ja auch eine Frau sein können. (3)*

Eine andere Person beschreibt allerdings andere Gründe für die durch Polizeikräfte ausgelöste Unsicherheit. Da sie Erfahrungen mit Racial Profiling gesammelt habe, verspüre sie Unsicherheit, da sie damit rechne, anlasslos kontrolliert bzw. nach ihren Dokumenten gefragt zu werden.

*P2: Yes, I was, the police station from the train station that is next to the national museum, from the other side of the angel. For example there, there's... I don't know if this fits here, but I don't feel very safe when I see policemen around the station. Because I have this feeling that, even if I didn't do something wrong, they are going to, I don't know, they are going to check on my papers, or, I don't know, it's this feeling of unsafely, that (gives me) to be around the police station or next to the policemen. (8)*

Diese Erfahrung einer nicht weissen Person, die in die Schweiz migriert ist, steht in starkem Kontrast zu Aussagen anderer Interviewpartner\*innen. Deren Aussagen scheinen nicht an eigene, direkte Erfahrungen gekoppelt, hingegen an einem medial und ideologisch gefärbten Narrativ über Angstorte und angstauslösende Problemgruppen orientiert. Entsprechend begrüsse man die erhöhte Präsenz von Sicherheitspersonal.

*P1: Man kann einen Bahnhof nicht 24 Stunden bewachen aber dort wo durchgegriffen wird, dort wo viel Bahnpolizei ist, gibt es Ruhe. (4)*

*P2: Aber ich denke in diesen 15 Jahren ist sicherheitsmässig auch sehr viel verbessert worden. [...] Zum Beispiel, dass die Bahnpolizei jetzt mehr patrouilliert und zirkuliert. Und mehr schaut, was alles läuft und geht oder. (2)*

Wie diese beiden Aussagen zeigen, wird die Präsenz der Transportpolizei mit «durchgreifen», «Ruhe» bzw. «Ordnung» in Verbindung gebracht. Wichtig anzumerken ist, dass den Interviewpassagen nicht klar zu entnehmen ist, ob es sich bei den beschriebenen Polizist\*innen um Mitarbeitende der Transportpolizei, der Kantons- oder der Stadt- bzw. Gemeindepolizei handelt.

Aus den Daten lässt sich lesen, dass die Präsenz sowie Abwesenheit von SBB-Personal ein zentraler Faktor des Sicherheitsempfindens der Interviewten ist. Festzuhalten ist, dass die Rollenerwartungen seitens der Interviewpartner\*innen diffus sind und zwischen Kundenbegleiter\*innen, der Transportpolizei und Sicherheitsdiensten in der Erwartungshaltung nicht streng unterschieden wird. Gerade bei der Präsenz der Transportpolizei und Sicherheitsdienste kann eine Ambivalenz festgestellt werden. Auf die Kompetenzerwartungen des Personals wird in Kapitel 6.1 näher eingegangen.

## **5.5. Fazit Sicherheitsempfinden**

In diesem Kapitel wurden verschiedene Einflussfaktoren des subjektiven Sicherheitsempfindens aufgezeigt. Das individuelle Sicherheitsgefühl ist grundsätzlich mit einer persönlichen Risikobewertung verbunden und erfolgt nach einer individuellen Analyse der situativen Gegebenheiten (Paquin, 2006). Der Aufenthaltsraum wird in diese individuelle Situationsanalyse einbezogen. So erscheint der Raum des Zuges sicherer als ein Bahnhof, da es sich bei einem Zug um eine geschlossene Umgebung handelt, die leichter zu erfassen und zu überblicken ist als ein Bahnhof, der als offener, somit als wenig überschaubar bzw. kontrollierbarer Ort interpretiert werden kann. Obwohl der Fahrkartenerwerb und damit die Benutzung von Zügen grundsätzlich allen offen steht, die sich eine Fahrkarte leisten können, ist die Zugänglichkeit des Raums stärker eingeschränkt als bei Bahnhöfen. Anders als am Bahnhof haben im Zug alle Personen das gleiche Nutzungsziel (die Erreichung eines Ziels), was zu einem stärkeren Sicherheitsgefühl beitragen könnte. Die Ergebnisse machen jedoch auch die Ambivalenz des Sicherheitsempfindens in Zügen ersichtlich. Die Geschlossenheit des Raums in Zügen führt zu begrenzten Fluchtmöglichkeiten in bedrohlichen Situationen, weshalb sie, angesichts bedrohlicher Vorfälle, auch als ein gefährlicherer Ort wahrgenommen werden.

Die vorgestellten Ergebnisse zeigen, dass Verstöße gegen soziale Normen wesentlich zum Unsicherheitsempfinden beitragen können. Ein Grund ist, dass die Verletzung sozialer Normen als Indikator für die Wirksamkeit bzw. Unwirksamkeit sozialer Kontrolle angesehen wird. Legt eine Person die Füße auf den Sitz und hält sich nicht an diese einfache Regel, ist unklar, ob diese Person nicht auch bereit sein könnte, sicherheitsrelevante Regeln zu brechen. Der Einfluss von sozialen Normen auf das Sicherheitsempfinden ist jedoch nicht unproblematisch. Soziale Normen, darunter auch Vorstellungen von Geschlechterrollen, spiegeln Wertevorstellungen und Erwartungen einer Mehrheitsgesellschaft wider. Diese Mehrheitsgesellschaft beruht teilweise auf diskriminierenden, stereotypisierenden Vorstellungen, schafft für marginalisierte Gruppen Gefährdungslagen und steigert die empfundene und effektive Vulnerabilität für Unsicherheit. In Bezug auf die Wahrung der sozialen Kontrolle spielt auch die Präsenz des Sicherheitspersonals eine wichtige Rolle. Die quantitative Präsenz des Sicherheitspersonals wird unterschiedlich wahrgenommen – manche Personen beschreiben einen Mangel an Sicherheitspersonal, andere eine spürbare Aufstockung. Deutlich wird, dass die Präsenz von Sicherheitspersonal von mehreren Personen positiv bewertet wird, während bei anderen Interviewpartner\*innen die Präsenz von Sicherheitspersonal selbst Unsicherheitsgefühle auslöst, wenngleich aus unterschiedlichen Gründen.



## 6. Einschätzungen zu den Massnahmen und Interventionen im Bereich Sicherheit

In diesem Kapitel wird diskutiert, wie die interviewten Personen getroffene Massnahmen zur Steigerung der Sicherheit einschätzen und einordnen. Es werden hierbei insbesondere Erwartungen an das Personal sichtbar. Zudem wird deutlich, dass im Empfinden von Sicherheit nicht streng zwischen Personensicherheit und technischer Sicherheit unterschieden wird, sondern sich die beiden Bereiche vermischen können. Auch zeigen die Interviews eine ambivalente Haltung gegenüber der Verdrängung von nicht erwünschten Personengruppen aus Bahnhöfen.

### 6.1. Kompetenzerwartungen an das Personal

In der qualitativen Erhebung wurden verschiedene Kompetenzerwartungen an Kundenbegleiter\*innen und an das Sicherheitspersonal geäussert. Die Erfüllung dieser Erwartungshaltungen trägt massgeblich zum subjektiven Sicherheitsempfinden der Interviewpartner\*innen bei. Bei dem empfundenen Sicherheitsempfinden lässt sich nicht trennscharf zwischen Security und Safety unterscheiden, da dies im Erleben zusammenfallen kann. In den Interviews werden zahlreiche positive Erfahrungen mit den Kundenbegleiter\*innen und dem Sicherheitspersonal beschrieben. Hervorzuheben ist, dass mehrere Interviewpartner\*innen die Kundenorientierung und das hohe Engagement der Kundenbegleiter\*innen loben. Eine Person beschreibt die alltägliche Serviceleistung eines Kundenbegleiters, der Auskunft über eine Zugverbindung gegeben hat, als ein positives, sicherheitsförderliches Erlebnis.

*P1: Mir ist es sogar mal passiert, dass die Zugbegleitung als wir vom Ausland zurückgekommen sind und nicht gewusst haben ob wir am selben Tag nach Hause gekommen. Er wusste zwar im Moment keine Antwort hatte aber gesagt, dass er sich darum kümmert. Eine Viertelstunde später kam die Zugbegleitung zurück und hatte nicht nur eine Antwort, sondern auch einen Zettel dabei und gesagt «Das ist Ihr Fahrplan». Auf solche Dinge kommt es eben an.*

*I: Was löst das bei Ihnen aus? Was für ein Gefühl?*

*P1: Es gibt immer ein Sicherheitsgefühl. (1)*

Eine andere Person hebt die transparente und zeitnahe Information der Passagier\*innen durch Kundenbegleiter\*innen und Lokführer\*innen hervor. Sie beschreibt verschiedene Situationen, in denen Züge eine Verspätung hatten. Diese teils belastend empfundenen Situationen konnten durch die rasche Information der Passagier\*innen über die Sprechanlage entschärft werden.

*P: Von Bern nach Luzern, und da war dann eine technische Störung und das war der 5-Uhr-Zug und wir sind dann glaub ich wirklich mit 1.5 Stunden Verspätung angekommen und es war einfach wirklich. Ich hatte halt Schule in Bern und das war manchmal wirklich so anstrengend und dann der volle Zug und manche Leute, die dann noch essen oder du hast selber noch Hunger und es war heiss. [...] Es waren einfach alle genervt und wollten nach Hause, aber dadurch, dass der Lokführer uns halt immer wieder auf dem*

*Laufenden gehalten hat, er kann ja auch nichts dafür und wir wissen alle, wo Technik ist, da gibt es halt auch manchmal Probleme.*

*I: Dadurch, dass er sich häufig gemeldet hat, gab er euch das Gefühl, dass er euch auf dem Laufenden hält?*

*P: Ja. (5)*

Während sich die Aussage oben auf den Betriebsablauf bezieht, bezieht sich der nächste Abschnitt auf den Umgang mit Devianz. In beiden Fällen wird positiv hervorgehoben, dass das SBB-Personal sich die Zeit nahm, um auf die Anliegen der Interviewpartner\*innen einzugehen. Etwa beschreibt eine Person, dass sie auf die allgemeine Nachfrage, was man angesichts von bedrohlichen Vorfällen machen könne, eine ausführliche Erklärung der Kundenbegleiterin erhielt.

*P: Wo ich sie dann gefragt habe, wo sie das nächste Mal kontrolliert haben, was man machen kann in so einem Fall. Da hat sie sich Zeit genommen und wirklich aufgezeigt. (3)*

Im Umgang mit konkreten Herausforderungen wird das SBB-Personal überwiegend als kompetent beschrieben, etwa im Umgang mit medizinischen Notfällen oder aggressiven, übergriffigen Verhaltensweisen, die durch sexuelle Belästigung oder rassistisch motivierte Diskriminierung entstanden sind. Bezüglich medizinischer Notfälle loben mehrere Personen das kompetente, rasche Handeln der Kundenbegleiter\*innen sowie des Sicherheitspersonals am Bahnhof. Etwa wird anhand des Beispiels einer am Bahnhof kollabierten Person das schnelle und fokussierte Handeln des Sicherheitspersonals hervorgehoben. Dadurch konnte es die Situation am Ort des Geschehens beruhigen und für die Sicherheit der hilfsbedürftigen Person sorgen.

*P1: Actually, they are really, really quick to, I saw, I think someone was injured or something in the train station, but then I saw, like, a bunch of officers running. And they went to aid the person, they called the paramedics right away, but I don't know, maybe the person passed out or something, but it was also during the underpass, and they were just asking people, like, to move and to, like, to walk, like, closer to the wall and so on. They left enough space for help to arrive. Yes, I liked that, that the place is also big enough. (8)*

Ferner werden bezüglich übergriffiger Situationen Vorfälle beschrieben, in denen das SBB-Personal die Situation schnell erfasst und gut reagiert habe. Dies wird im Folgenden mit dem Fokus auf Diversitätsaspekte beschrieben. Beschrieben wird anhand eines Vorfalls sexueller Belästigung, den eine Interviewpartnerin beobachtet hat, dass die Kundenbegleiter\*innen die Situation sehr schnell erfasst und die Hilfsbedürftigkeit der Person registriert haben. Die Kundenbegleiter\*innen verständigten nicht nur umgehend die Polizei, sondern stellten darüber hinaus sicher, dass die Betroffene am Zielbahnhof von einer Vertrauensperson in Empfang genommen werden kann.

*P2: The other case was related to sexual harassment, they called the police. It was against a young woman, it wasn't me, but I tried to intervene because it was me who saw, so, the general situation. So the first thing I did was to call the SBB staff, and also they reacted, like, very well, they started calling the police, making sure that she, that someone was waiting for her, you know, like, all these procedures. To accompany, like, people there. [...] And in the case of the sexual harassment it was the, they reacted very quickly, I mean in the sense, they identified the situation, like, very quickly, and that helps to have, like, a very good solution in a short time. You know? Because you have the time between one station to the other, no? So that was the thing. [...] They were sure that someone was, I mean, that someone at the end of your route was waiting for you. (8)*

Dieselbe Person schildert ein weiteres positives Erlebnis mit Kundenbegleiter\*innen mit einer hohen Konfliktlösungskompetenz. Die befragte und eine weitere Person seien während der Zugreise aufgrund ihres nicht-europäischen Aussehens von einer Personengruppe, die einen Film drehte, rassistisch diskriminiert worden, indem das Filmteam die Befragte und ihre Begleitung anwies, ihre Plätze zu verlassen, da sie «too dark for the video» seien. Daraufhin habe die befragte Person verbal protestiert und sich geweigert, das Abteil zu verlassen. Sie lobt, dass das SBB-Personal sehr schnell die Situation und die Gefahrenlage, inklusive der gefährdeten Personen, erfasst habe. Zwar wurden die Betroffenen in ein anderes Abteil umquartiert, doch wurden sie dazu ermutigt, eine Beschwerde einzulegen. Dem SBB-Personal gelang es somit, die Situation pragmatisch und schnell zu entschärfen.

*P2: So, I decided to raise, and to start screaming in French, saying that they were racist, that they were treating us very bad, this is very common in this kind of situations, and whatever. And I remember that the SBB staff arrived, and they tried to understand the situation, and the first thing that they did was, because I started to ask a lot of things, you know, all of the film company, they started screaming, another people from the film crew started screaming to us, so the SBB staff told us «for your security you need to get out of the wagon, because there are too many, and you are just two». So they moved us to a different wagon, and they gave us, like, all the guidelines to make a complain. And they moved us to a wagon, they gave us, we were in the restaurant, they tried to manage the situation and tried to figure out what happened, you know? And at the end I made a complain and I received an answer from the SBB. But in general, that was one of cases. [...] I may say that the first thing is that they were able to identify the person that was in danger the most. In this sense, in our case, we were two against twenty, I don't know. (8)*

Obwohl in dieser Situation die Opfer vom SBB-Personal angewiesen wurden den Wagen zu verlassen, wurde die schnelle Reaktion und der Fokus auf die Opfer als positiv bewertet. Diese Erfahrungen verdeutlichen, dass Interviewpartner\*innen ein gewisses Mass an Sozial- und Konfliktlösungskompetenzen von Kundenbegleiter\*innen und dem Sicherheitspersonal erwarten und manche Situationen diese Kompetenzen erforderlich machen.

Darüber hinaus wird in den Interviews die positive Wirkung personenspezifischer Eigenschaften des Personals hervorgehoben. Etwa wird begrüsst, wenn Kundenbegleiter\*innen sprachlich bewandert sind. Eine Befragte freute sich darüber, dass sie mit einer Kundenbegleiterin auf Spanisch sprechen konnte – der Sprache, in der sie sich besonders wohl fühle. Dies sei insbesondere angesichts emotional anspruchsvoller Situationen, bspw. angesichts von Übergriffen, ein Pluspunkt.

*P2: The other thing is that they try they speak to you in the language that they identify you're most comfortable. Like in my case it, in the first case, one of the controllers were able to speak in Spanish, and in that kind of situation it's very good. (8)*

Bezüglich der Erwartungshaltungen an das Kundenbegleiter\*innen und an das Sicherheitspersonal muss allerdings auch festgehalten werden, dass einige der Interviewten vereinzelt von negativen Erfahrungen berichten. In den Gesprächen wird deutlich, dass Empathie, Respekt und Serviceorientierung jederzeit vom Personal der SBB, inklusive der Transportpolizei, und den Sicherheitsdiensten erwartet werden. Doch wurde gelegentlich von Vorfällen berichtet, in denen das SBB-Personal am Gleis, am Schalter oder im Zug, als unhöflich und als wenig hilfsbereit wahrgenommen wurde. Etwa beschreibt eine interviewte Person eine Situation, in der ein Kundenbegleiter gegenüber einer älteren Person nicht hilfsbereit waren und dieser nicht beim Einstieg in den Zug geholfen haben. Auf Nachfrage der interviewten Person beim Kundenbegleiter, warum der hilfsbedürftigen Person nicht geholfen

wurde, erhielt sie die Antwort, dass der Kundenbegleiter auf die Sicherheit des Zuges zu achten habe.

*P1: Enfaite il y a d'autres situations par rapport que je pense. J'ai déjà vue aussi par rapport des personnes qui montent le train, qui mettent les pieds pour monter le train et tout ça et puis le contrôleur est devant et puis la personne a besoin d'aide et puis ils n'aidaient pas enfaite.*

*I: Ok, donc ils restaient les bras croisés.*

*P1: Ils restaient les bras croisés et puis ...*

*I: Donc ce sont des personnes qui en difficulté, ça peut-être une personne âgée.*

*P1: ça peut être une personne âgée ou une personne handicapée et puis après quand je pose la question au contrôleur, pourquoi vous n'avez pas aider. Je regarde la sécurité du train, il me répond. (6)*

Die Erwartungshaltungen der Kund\*innen an das Personal bleiben auch in Situationen bestehen, in denen das Personal mit herausforderndem Verhalten konfrontiert ist. So wurden verschiedene negative Erlebnisse beschrieben, in denen das SBB-Personal gegenüber Personen, die kein Ticket vorweisen konnten oder Rechnungen nicht bezahlt haben, als belehrend und taktlos wahrgenommen wurde. Etwa beschreibt eine Person einen Vorfall, in dem eine Frau, die anscheinend mehrere Rechnungen nicht bezahlt hatte, von einem Schalterbeamten herablassend behandelt wurde. Sie führt im weiteren Gespräch aus, dass, auch wenn eine Person Rechnungen nicht bezahlt hat, ihr dennoch mit Respekt begegnet werden sollte.

*P1: J'étais là pour prendre un billet. Enfaite il y a une femme qu'est arrivée, moi je faisais la queue. C'était son tour, elle est arrivée vers le contrôleur, vers celui qu'est au guichet. Elle a dit bonjour, écoutez j'ai un problème, j'ai un billet, ma carte, qui est bloquée et des choses comme ça et puis est-ce que vous pouvez regarder et puis le monsieur au guichet, il a dit, qu'est-ce que vous avez votre carte, est-ce que vous avez payé ? Et puis elle a dit, écoutez, j'aimerais bien que vous vérifiez, vous regardez ce qu'il y a. Il a pris la carte, écoutez madame vous ne pouvez rien faire, vous êtes bloquée, vous ne payez jamais vos factures. Mais sans tact, rien du tout et puis après c'était mon tour, alors je l'ai repris. (6)*

Anhand der Interviews wird deutlich, dass an das SBB-Personal und an die Sicherheitsdienste die Erwartung herangetragen wird, für das Wohlergehen der Menschen, für Sicherheit und für Ordnung zu sorgen. Deutlich wird die Erwartungshaltung, dass die Präsenz der Kundenbegleiter\*innen zu der Einhaltung sozialer Normen beitragen sollte. In diesem Zusammenhang äusserten manche Interviewte die Erwartung, dass Kundenbegleiter\*innen für die Durchsetzung sozialer Normen zuständig seien.

*I: Hat es denn mal, oder, eine Situation gegeben, wo das Sicherheitspersonal bei Ihnen Unsicherheit ausgelöst hat. [...]*

*P3: Eben dort.*

*I: Und das ist eben nicht durch die Präsenz passiert, sondern eben durch deren Verhalten? Dass sie sich eben nicht um die Situation gekümmert haben.*

*P3: Ja, also, ja halt. Ich meine das ist natürlich subjektiv, aber meiner Ansicht nach, also, haben sie, hätten sie nicht mir sagen müssen ich solle weiter, sondern müssten ihm sagen, er solle die Füsse runternehmen. (2)*

Doch werden auch verschiedene Situationen geschildert, in denen einzelne Kundenbegleiter\*innen als diskriminierend wahrgenommen wurden. Etwa wird beschrieben, dass rassifizierte Personen deutlich häufiger und gezielter kontrolliert würden und häufiger ihr Ticket vorweisen müssten als andere Kund\*innen. Davon betroffen seien Personen, die nicht als weiss wahrgenommen werden. Dieser Sachverhalt wird von mehreren Personen in verschiedenen Interviews beschrieben und stützt sich sowohl auf die persönliche Erfahrung als auch auf die Beobachtung Dritter.

*P2: Some of the SBB staff in the trains, like, passing through without saying nothing, but when it's the case of brown boys or Black boys, they are controlled, or they try to say them something, so, you know, it's very related to that. What can I identify. So not all of them are, like, checked up or something like that. [...] I have one experience, there is very often, when they ask for the train tickets, even, I don't know, once I was from, I don't know, from- it was from Berne to Fribourg, and they asked just for, in a group of, in the wagon we were like ten, and just, and they asked just for two of us. Even though all the group took the train at the same station. And we were a black man and it was me. And it happened not a lot of times but quite few times. [...]*

*P1: That's actually interesting, because in Lausanne, I mean, in Lausanne, a lot of, like, black folks take the train, but the ones they always check are Asians. They always check Asians first, I don't know. But maybe because they think they are tourists and they wouldn't pay, I don't know. (8)*

Eine andere interviewte rassifizierte Person schilderte eine Situation, in der sie beschuldigt wurde, ihr Ticket absichtlich nicht entwertet zu haben, was der Kundenbegleiter auf ihre nicht schweizerische Herkunft («ces étrangers») zurückführte. Die interviewte Person ordnet diesen Vorfall in eine Kette rassistischer Vorfälle ein und bedauert, dass versteckter Rassismus ein grosses, gesellschaftsweites Problem sei.

*P1: Et puis après il dit, oui, ces étrangers, ils disent toujours ... alors j'ai pété les plans [...] j'ai dit si vous n'enlevez pas ce que vous venez de dire, je fais un scandale et j'arrête tout le train. [...] Alors je lui ai dit. J'ai dit que si vous n'enlevez pas ce que, [...], c'est un idiot. Il ne faut pas lui répondre parce qu'ils ne sont pas tous comme ça. Parce que on ne peut pas vivre dans son monde, dans une société pour mettre tout le monde dans le même panier et c'est ça le gros problème. Et ça ce n'est pas seulement un problème de SBB, c'est un problème de partout aussi, si on devait faire un débat la déçu. Problème de société par rapport la violence souvent très sous nouasse, le racisme très cacher, très très très ... (6)*

Auch wird von einem Vorfall berichtet, der als Belästigung empfunden wurde. Eine Interviewpartnerin beschreibt, dass sich Frauen im Zug durch den Sicherheitsdienst einer im Auftrag der SBB agierenden privaten Sicherheitsfirma belästigt gefühlt haben. Die interviewte Person hat diesen Vorfall beobachtet und beschreibt, dass sich die Frauen von der aufdringlichen Art des Sicherheitsdienstes belästigt gefühlt haben. Die Frauen hatten sich schliesslich neben die Interviewpartnerin gesetzt und ihr berichtet, dass sie das aufdringliche Verhalten des Sicherheitsdienstes mühsam fänden.

*P2: [D]ann sind sie bei den Frauen immer vorbeigegangen und haben geschaut, dann haben sie sich belästigt gefühlt. Es wäre besser gewesen, wenn gar niemand gekommen wäre. [...] Frauen, die halt ein bisschen weniger an hatten, mit Röcken im Sommer. Und dann sind sie immer wieder absichtlich genau dort durchgegangen. [...] Das waren [Firmenname] in Zürich. Die haben sich am Schluss mehr belästigt gefühlt. [...] Ja die sind nachher zu mir gekommen und haben sich bei mir hingesezt. [...] Ja, sie haben gesagt das fänden sie mühsam. (1)*

Anhand der qualitativen Daten wird deutlich, dass sich das Verhalten der Kundenbegleiter\*innen und des Sicherheitspersonals auf das Sicherheitsempfinden der Kund\*innen auswirkt und dass die interviewten Personen Kompetenzerwartungen an Kundenbegleiter\*innen, die Transportpolizei und Sicherheitsdienste haben. Neben der Serviceorientierung werden, insbesondere bei Zwischenfällen, Konfliktlösungskompetenzen sehr geschätzt. Positiv hervorgehoben wird ferner ein Diversitätsverständnis, welches bei diskriminierenden Vorfällen zur Entschärfung der Situation beitragen kann. Ferner werden

Fremdsprachenkenntnisse positiv bewertet, die, insbesondere in Notsituationen, einen Mehrwert darstellen.

## 6.2. Bauliche Massnahmen

Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) ist eine immer beliebtere Strategie zur Kriminalprävention, die von Regierungen auf der ganzen Welt unterstützt wird. Es handelt sich um einen multidisziplinären Ansatz der Kriminalprävention, der raumplanerische und architektonische Gestaltung sowie das Management von gebauten und natürlichen Umgebungen nutzt. Diese Massnahmen sollen ferner das Gemeinschaftsgefühl der verschiedenen Nutzer\*innen eines Raumes stärken (ICA, 2021). Die Wirkung verschiedener CPTED-Massnahmen wurde in den Interviews nicht gezielt abgefragt. Stattdessen wurde offen abgefragt, an welchen Orten eines Bahnhofs die Personen sich besonders sicher, neutral oder besonders unsicher fühlten. Dadurch sollen die Interviewpartner\*innen angeregt werden, verschiedene Aspekte auszuführen, die für ihr Sicherheitsempfinden zentral sind und ihnen selbst in den Sinn kommen.

Gemäss allen Interviewpartner\*innen leistet eine gute Beleuchtung, bspw. einer Unterführung oder des Untergeschosses, für das Sicherheitsempfinden einen wichtigen Beitrag. Durch eine angemessene Beleuchtung würde eine unübersichtliche Situation als übersichtlicher, somit sicherer empfunden, insbesondere am Abend und in der Nacht. Eine Person resümiert, sie würde sich in einer schlecht beleuchteten Unterführung wie in einem Horrorfilm fühlen, was ihr naheliegenderweise Unwohlsein bereite.

*I: Dann gehen wir doch mal zu einem roten Beispiel. Du hast gesagt die Unterführung.*

*P: Ja, die Beleuchtung dort. Ich weiss nicht. Das ist für mich wie ein Horrorfilm. Also ich bin auch schon lange nicht mehr dort durchgelaufen. Ja und es ist halt, gell, zu später Stunde ist dort auch niemand anderes. Da ist es mir einfach unwohl. (5)*

Eine gute Beleuchtung ist ferner für Orte wichtig, die ohnehin als unübersichtlich oder verwinkelt wahrgenommen werden. Ist die Beleuchtung unzureichend, werden unübersichtliche Orte insbesondere am Abend oder in der Nacht zu unsicheren Orten, an denen man nicht gut sehen kann und sich deshalb potenziellen Gefahren ausgesetzt fühlt. Die Orte werden somit zu Angstorten.

*I: Was ist dann am Abend anders als am Morgen? Also die Verwinkelung ist ja die Gleiche wie Sie sagen.*

*P1: Verwinkelung und eben die Dunkelheit, also zu wenig Licht. Aber eben vor allem die Verwinkelung, also dass man niemand, dass man nicht weit voraussieht.*

*P3: Ja das stimmt, es nimmt einem die Sicht. (2)*

Bereits erwähnt wurde, dass als unübersichtlich wahrgenommene Orte besonders von älteren Menschen als unsicher wahrgenommen werden. Orte werden etwa aus baulichen Gründen (bspw. Unterführungen, verdeckte und verwinkelte Orte unter Treppen oder hinter Werbetafeln) oder aufgrund mangelhafter Beleuchtung als unübersichtlich wahrgenommen. So beschreibt eine Person:

*P1: Jetzt hat kürzlich die SBB Werbekästen zwischen diese Säulen gestellt wo Werbefilme laufen. Und jetzt sieht man da nicht mehr quer durch die Unterführung und gerade am Abend, nicht dann, wenn es viele Leute hat, sondern am Abend, wenn es eben weniger Leute hat. Und gerade ältere Leute, die etwas verunsichert sind, haben plötzlich Angst in dieser Unterführung, weil sie nicht mehr übersichtlich ist. Es stehen zu viele Säulen*

*und Werbeplakate, Werbeschränke, ich weiss nicht genau wie man diese nennt, versperren einfach die Sicht. Und da gibt es einfach ältere Frauen wo mir sagen «da weiss man nie, ob jemand hinter einer solchen Wand auf einen wartet». (1)*

Gerade die bauliche Gestaltung der Bahnhöfe kann sich darauf auswirken, ob ein Bahnhof als Angstort wahrgenommen wird. Fehlendes Licht oder anderweitig eingeschränkte Sicht werden in den Interviews als negative Faktoren genannt.

### **6.3. Melde- und Notrufsysteme**

Die SBB entwickelt Massnahmen und stellt Angebote zur Verfügung, die Personen in Not- und Gefahrensituationen eine schnelle Kontaktierung des Rettungs- und Sicherheitspersonals ermöglichen sollen. In den Interviews zeigt sich eine ambivalente Haltung zu den verschiedenen Massnahmen und Angeboten.

Diverse Interviewpartner\*innen erwähnen den in Zügen angebrachten Notfallknopf. Der am Eingang der Züge angebrachte Notfallknopf stellt eine Verbindung zur Notsprechstelle, d. h. eine Sprechverbindung zur Transportpolizei her. Zu diesem Notfallknopf geben die Interviewpartner\*innen allerdings differenzierte Rückmeldungen. Mehrere Personen begrüssen, dass der Notfallknopf in den neueren Zügen wesentlich auffälliger und eindeutiger zu identifizieren sei als in den älteren Zügen. Dies erleichtere schnelles Handeln in Notsituationen.

*P2: I see a difference with the new trains, I don't know, the new trains of the SBB they have, like this panic... [...] Yes, the red ones, in the second, the IC1 on the second floor, you have it next to the luggage, and it's very big. [...] But in the other trains it's difficult to identify that. So, yes. So, make it more feasible to call for help. (8)*

Aufgrund der Interviews kann festgestellt werden, dass der Notfallknopf nicht von allen Personen selbstständig zur Kenntnis genommen wird. So beschreibt eine Person, die regelmässig mit dem Zug reist, dass sie vom Notfallknopf erst erfahren habe, als sie von einer Kundenbegleiterin darauf hingewiesen wurde.

*P: Und ich habe dann in einer späteren Zugfahrt, wo ich dann mal kontrolliert wurde, einfach Personal war da, in einem anderen Kontext aber, habe ich gefragt, was man da machen kann. Und dann hat sie mir gesagt, es gibt so ein Knopf. Aber ich habe nicht das Gefühl, dass, ich meine ich fahre seit zehn Jahren ausschliesslich Zug. Also ich habe seit zehn Jahren ein GA und bin sehr viel unterwegs und mir war es einfach nie aufgefallen, dass es das gibt. (3)*

Dieselbe Person problematisiert allerdings die Sinnhaftigkeit des Notfallknopfes in bedrohlichen Situationen, bspw. wenn man verfolgt oder belästigt wird, da auf die Meldung keine direkte, unmittelbare Reaktion vor Ort erfolgen würde.

*P: Also bis man dort hingekommen ist, also meines Erachtens gibt es nur einen im Zug und gut der ist nicht so lang, aber ich weiss nicht wie es sonst ist. Und dann eben was will man dem dann sagen? Da ist einer der mich verfolgt. Ja und dann? Ja, ich weiss es nicht.*

*I: Also ist es wirklich auch nicht klar, was passiert, wenn man den Knopf drückt und was es helfen kann?*

*P: Mhm (bejaht). (3)*

Ferner wird in den Interviews deutlich, dass nicht allen Personen klar ist, was genau passiert, wenn man im Zug den Notfallknopf betätigt. So beschreibt eine Person:

*P: Ja, ich habe mir jetzt auch gerade überlegt, was passiert dann effektiv, wenn man bei dem Notknopf drückt oder dort anruft. Ist das wirklich so, dass dann irgendjemand da steht, wenn man eben dort? (3)*

Die Betätigung des Notfallknopfes oder der in Zügen angegebenen Hotline wird deshalb als nicht weitreichend genug erachtet.

*P: Ich habe mich dann auch gefragt, was hat er. Also wenn ich da ein Nottelefon benutzt hätte, dann hätte der auch nichts machen können. Der hätte ihn ja wirklich in die Schranken weisen müssen, Face-to-Face. (3)*

Während der Mehrwert des Notfallknopfs in übergriffigen Situationen in Frage gestellt wird, wird er für medizinische Notfälle lobend hervorgehoben. Etwa könne man durch Betätigung des Notfallknopfes die Notsprechstelle informieren, die wiederum medizinisches Personal an den nächsten Bahnhof entsenden kann.

*P: Es ist für mich eher etwas, wenn man einen Passagier hat, dem unwohl ist. Dass man dort anrufen kann. Und dann kommen sie an die nächste Station mit der Sanität und lädt dann aus. Aber wenn man jetzt so bedrohliche Situationen ... (3)*

Neben dem Betätigen des Notfallknopfs können Kund\*innen in Gefahren- oder Notsituationen die Hotline der SBB, der Transportpolizei oder den Polizei- und Rettungsnotruf anrufen. Die SBB betreffend wird zwischen der Nummer der Transportpolizei, die in der Bahn an den Türen und teils an den Fenstern angebracht ist, und der Nummer des Kundendienstes, die bspw. auf der Website oder in der SBB Mobile App abgerufen werden kann, unterschieden. Bei telefonischen Meldungen von Vorfällen wird in erster Linie auf die im Zug abgedruckte Telefonnummer der Transportpolizei verwiesen. Diese Nummer ist vielen der interviewten Personen bekannt, welche die Präsenz der Nummer in den Zügen beschreiben.

Allerdings kam in den Gesprächen zum Vorschein, dass nicht immer klar ist, für welche Vorfälle welche der SBB-Telefonnummern angerufen werden sollte. Eine Person beschreibt etwa, dass man sich telefonisch entweder bei der Transportpolizei oder beim Kundendienst melden müsse, erläutert allerdings nicht, in welchen Situationen welche Nummer anzurufen sei. Unklar bleibt, ob sie zwischen diesen beiden Telefonnummern und den dahinterstehenden Personalkategorien unterscheidet. Während die Zuständigkeit der Transportpolizei für Vorfälle im Zug durch die im Zug abgedruckte Nummer klar erscheint, ist unklar, an welches Personal man sich bei Vorfällen im Bahnhof wenden sollte.

*P1: In the train, yes, because there's, like, a hotline, they have it, like, everywhere. [...] But in the train station, then I wouldn't know. I don't know whose jurisdiction it is. The police or, like, the railway station staff, I don't know. (8)*

Wie bereits beim Thema Notfallknopf wird auch die Wirksamkeit eines Anrufs bei der Telefonnummer der Transportpolizei mit Skepsis betrachtet. So könne der Anruf die bedrohliche oder notfallmässige Situation nicht beheben. Auch wird bezweifelt, ob nach einem Anruf tatsächlich Massnahmen ergriffen würden. Diese Sorge, ein Anruf bei der Transportpolizei hätte keine Wirkung, scheint angesichts der geschilderten Erfahrungen nicht gänzlich unbegründet. So beschreibt eine interviewte Person einen Anruf bei der Transportpolizei als eine negative Erfahrung. Sie habe infolge einer Bedrohung im Zug durch zwei Männer bei der Transportpolizei angerufen, doch wurde sie abgewiesen, da die Polizei anderweitig beschäftigt gewesen sei.

*I: Et ces moments où vous avez dû les appeler, qu'est-ce qui s'était passé ?*  
*P3: La première fois, c'est parce que, j'ai voyagé pendant presque trois ans en première classe, j'étais souvent tout seul dans mon compartiment, et un jour il y a deux gars d'une quarantaine d'année qui sont arrivés, ils se sont assis sur le siège à côté, ils ont sortis tout leur bazar, ils ont commencé à*



*faire les lignes, et à sniffer, et puis j'ai voulu leur dire quelque chose, ils se sont levés les deux en même temps, ils sont venus vers moi, ils m'ont menacé, alors j'ai attendu, puis j'ai fait discrètement le numéro, et puis j'ai appelé la police. «Ah, on a pas le temps, on a d'autres choses à faire». (7)*

In Bezug auf die Ausgestaltung der Meldemöglichkeiten ist eine niederschwellige Zugänglichkeit zentral. Digitale Angebote (bspw. Webseiten, Apps) können den Zugang zu Notfall- und Meldesysteme erleichtern. Durch die niederschweligen, mobilen Optionen für eine Meldung soll die Flexibilität und Geschwindigkeit der Berichterstattung erhöht werden. In den Gesprächen wurde die SBB Mobile App als digitale Meldemöglichkeit identifiziert und diskutiert. Die Wahrnehmung und Bewertung der SBB Mobile App fiel differenziert aus.

Zwei Personen haben die Nützlichkeit der SBB Mobile App in Bezug auf die Meldung von Vorfällen hervorgehoben. Eine Person beschreibt es als hilfreich, dass in der SBB Mobile App alle relevanten Informationen, etwa Telefonnummern, enthalten seien. Eine weitere Person beschreibt, sie habe die SBB Mobile App bereits genutzt, um einen Vorfall beim Kundenservice zu melden. Besonders freut sie sich darüber, dass sie innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung erhielt. Darüber hinaus wurde die SBB Mobile App nicht nur hinsichtlich der Meldung von Vorfällen positiv beurteilt. Sie wird darüber hinaus als Orientierungshilfe, die sie angesichts des stetig aktualisierten Fahrplans bieten würde, geschätzt. Angenommen wird, dass die SBB Mobile App zum subjektiven Sicherheitsempfinden der Interviewten beiträgt, indem die SBB Mobile App die Orientierung und Navigation am Bahnhof erleichtert und bei Verspätungen oder Betriebsstörungen die Kund\*innen direkt informiert.

Auch wenn in den Gesprächen stärker die Vorteile der SBB Mobile App beschrieben wurden, äusserten einzelne Personen Bedenken und verwiesen auf das Potenzial zur Verbesserung der SBB Mobile App. So sollte gemäss einer interviewten Person, darauf geachtet werden, dass, angesichts des allgemeinen Trends zur Digitalisierung im ÖV, die ältere Generation nicht in Vergessenheit gerät. Diese seien mit dem Handy vielleicht nicht derart geübt bzw. seien es «noch nicht gewohnt». Dies müsse bei der Ausgestaltung der SBB Mobile App, aber auch generell bei der Bereitstellung der Meldesysteme bedacht werden (Interview 1). Weiterhin kritisierte eine Person die Benutzerfreundlichkeit des Designs der aktuellen SBB Mobile App, die zum Interviewzeitpunkt als unübersichtlicher empfunden wurde als in der früheren Version. Sie bedauert ferner, dass man keine Vorfälle mehr in der SBB Mobile App melden könne.

Es fällt auf, dass die Webseite der SBB für die Meldung eines Vorfalls in den Interviews nicht genannt wird. Doch beschreibt eine Person die Möglichkeit, eine Meldung mittels eines QR-Codes zu machen, was sie sehr schätze. Dies würde sie mittels einer Karte machen, die sie von einem Mitarbeiter der SBB erhalten habe.

*P2: And I remember that one of the SBB staff gave me these, like, these cards, where you have, like, access, you can scan the QR-code and then you can report things. (8)*

Die Diskussion in den Interviews zeigt eine ambivalente Haltung zu den Melde- und Notrufsystemen. Eine ausführlichere Diskussion zum Meldeverhalten erfolgt in Kapitel 7.

## **6.4. Videoüberwachung**

Der Bundesrat hat die SBB im Jahr 2004 ermächtigt, ihre Züge und Einrichtungen mit Videokameras zu überwachen, um die Sicherheit in Stationen und Zügen zu erhöhen (Der Bundesrat). Die SBB setzt seither die Videoüberwachung gemäss Geltungsbereich der Videoüberwachungsverordnung des öffentlichen Verkehrs (VüV-ÖV) zum Schutz von Personen und Werten innerhalb der Infrastruktur (Bauten, Anlagen, Einrichtungen) und in Schienenfahrzeugen der SBB ein. Im Vordergrund steht dabei der Wunsch nach Prävention.

Videoüberwachung ist auch unter der Bezeichnung Closed-Circuit-Television (CCTV) bekannt. Zentrale Ziele der Videoüberwachung sind (Bieri, 2015):<sup>25</sup>

- abschreckende Wirkung zur Verhinderung von Kriminalität;
- schnellere polizeiliche Intervention in gefährlichen Situationen;
- sammeln von Beweisen für strafrechtliche Verfolgung;
- Schutz von besonderen Objekten vor Feuer und Vandalismus.

Allerdings zeigen Fallbeispiele, wie das Beispiel der Videoüberwachung des Luzerner Bahnhofplatzes, dass diese Ziele nicht umfassend erreicht werden. In Fallbeispiel Luzerner Bahnhofplatz wurde von den vier oben genannten Zielen lediglich der Schutz besonderer Objekte vor Feuer und Vandalismus erreicht (Bieri, 2015).

In den Interviews thematisieren Interviewte die Videoüberwachung in den Zügen oder in den Bahnhöfen nur spärlich. Wird sie von den Interviewten angesprochen, wird sie als positives Instrument interpretiert. Eine Person beschreibt hinsichtlich der Videoüberwachung, dass sie damit eine Kriminalitätsabschreckende Wirkung in Zusammenhang bringt. Auch erhofft sie einen Mehrwert der Videoüberwachung durch die Sammlung von Beweismitteln. Die im Zug erfolgende Videoüberwachung sei nützlich, um auch nachträglich die relevanten Personen ausfindig machen zu können und Beweismittel gegen diese Person produziert zu haben.

*I: Also inwiefern erhöht die Kamera dein Sicherheitsempfinden, falls etwas vorfällt?*

*P: Ja einfach, dass man weiss, dass man es nachschauen kann, falls etwas passieren würde. Gehen wir davon aus, jemand fasst einen an, dann kann man wie sagen: «Imfall hier hat es Kameras, überleg dir nochmal, ob du weitermachen möchtest.»*

*I: So die abschreckende Wirkung?*

*P: Genau, ja. (5)*

Aus den Interviews geht keine ablehnende Haltung gegenüber Videoüberwachung hervor. Ferner werden keine Anhaltspunkte für eine geschlechterspezifische Haltung gegenüber Videoüberwachung festgestellt. Allerdings muss festgehalten werden, dass die Videoüberwachung in den Interviews nicht explizit thematisiert wurde.

## **6.5. Massnahmen zur Beschränkung der Zugänglichkeit**

Die Verdrängung randständiger Gruppen durch die zunehmend kommerzielle Nutzung des öffentlichen Raumes wird in einem Interview problematisiert. Beschrieben wird, dass durch die zunehmende Kommerzialisierung die Treffpunkte an Bahnhöfen mehr und mehr weggefallen seien. Dies betreffe insbesondere Treffpunkte für weniger konsumfreudige Menschen, welche den Bahnhof als sozialen Treffpunkt oder Ort zum Verweilen genutzt haben. Diese Treffpunkte und Orte zum Verweilen, kritisierte die Interviewpartnerin, seien der zunehmenden Kommerzialisierung zum Opfer gefallen.

*P1: Und dann kommt noch etwas Wichtiges dazu dünkt es mich, es gibt keine Bahnhofbuffet mehr. Die schönsten die man noch hatte, hat man noch «versiechet». [...] Was macht man daraus? Man stellt inmitten dieser Halle einen Takeaway von der Migros. In Lausanne hat man ein Tibits daraus gemacht. In Bern gibt es eigentlich schon lange kein Bahnhofsbuffet mehr, sie haben einfach dort, wo so ein bisschen das Restaurant ist, auch ein Tibits daraus gemacht. Ich kann mich gut daran erinnern als man einfach an den Bahnhöfen noch ein Bahnhofsbuffet hatte, waren solche, nicht einfach Alkis die jetzt eben vielleicht irgendwo beim Bahnhofseingang sind, aber solche*

<sup>25</sup> Ferner nutzt die SBB derartige Videodaten für betriebliche Zwecke, nämlich zur Steuerung der betrieblichen Abläufe.

*die sich einfach getroffen haben am Bahnhof und drei Stunden vor ihrem Bierglas oder Weinglas gesessen sind. Die haben nirgends mehr Platz. Mir ist klar, dass man aus diesen Quadratmeter mehr rausholen kann, wenn man etwas anderes hineintut, aber das waren Treffpunkte. (1)*

Die Interviewpartnerin bedauert die Entwicklung, dass Bahnhöfe nurmehr als Konsumorte, nicht mehr als soziale Orte oder Treffpunkte wahrgenommen würden. Sie verweist darauf, dass die SBB, aber auch andere Eisenbahnunternehmen, eine soziale Verantwortung tragen würden. So obliegt es ihnen, Bahnhöfe als lebendige Treffpunkte der Gesellschaft zu gestalten, was angesichts des Trends zur Kommerzialisierung verloren gegangen sei.

*P1: Ich denke einfach nur SBB, wie die BLS natürlich auch oder SOB. Die haben auch eine soziale Mitverantwortung über die Gestaltung vom Bahnhof, vom Bahnhofplatz, weil das ist doch der Treffpunkt der Gesellschaft. Und das ist verloren gegangen. Alles vermietet man, jetzt sind wieder bei der Unterführung, wo man nicht mehr durchsehen kann, nur weil man dort ein paar Quadratmeter Werbung verkaufen kann. Da ist man auf einem Trend, der mir nicht gefällt. (1)*

Mit dieser Entwicklung der Kommerzialisierung von Bahnhofsgebäuden gehe die Verdrängung randständiger Personengruppen aus den Bahnhöfen heraus und in den öffentlichen Raum einher. Es handle sich lediglich um eine Verlagerung der randständigen Gruppen an andere Orte, an denen sie ebenfalls nicht gerne gesehen werden. Die Verdrängung randständiger Personengruppen in den öffentlichen Raum mache diese Personengruppen somit zu einem Problem der Städte und Gemeinden. Hier stelle sich die Frage, wer die Verantwortung für derartige soziale Aspekte trage.

*P1: Dann hat die Stadt Bern den Bahnhofplatz neu konstruiert mit diesem berühmten Baldachin und jetzt dürfen die auch dort nirgends mehr sein. Jetzt sind sie einfach beim Eingang vom Bahnhof, am dümmsten Ort eigentlich, wo viele von Tram und Bus in die Bahnhofshalle hineinströmen. Es ist eigentlich klar, für die Stadt wie auch die SBB, die wird man nie wegbekommen. Irgendwie muss man einfach eine Lösung finden. Das Problem ist, wer hat dann die Verantwortung? Weil das ist so fließend im Übergang, was ist Stadtboden, was ist SBB-Boden. [...] Das ist ein sozialer Aspekt. (1)*

Als eine weitere Möglichkeit der Zugangsbeschränkung wird von einer anderen Person die Möglichkeit angesprochen, Bahnhöfe in der Nacht abzusperrn, um als problematisch wahrgenommene Personengruppen, insbesondere Alkoholiker\*innen, auszusperren. Dies könne zwar ein Problem für Obdachlose sein, doch wird es als Möglichkeit interpretiert, mit dem ausgelassenen Treiben alkoholisierter Personen umzugehen und allenfalls Unfällen vorzubeugen.

*P1: And also, maybe it's not good for people who miss their trains or for homeless, but they don't let anyone stay in the tracks at night. So, they close the train station, but they also, like, get people off the platforms. (8)*

## **6.6. Fazit Wahrnehmung der Massnahmen im Bereich Sicherheit**

In diesem Kapitel wurde beschrieben, wie sich verschiedene von der SBB getroffene Massnahmen auf das Sicherheitsempfinden der Interviewten auswirken. Festgestellt wurde, dass die Interviewten im Erleben von Sicherheit nicht streng zwischen technischer Sicherheit und Personensicherheit trennen. Dies wird insbesondere bei den Erwartungen an Kundenbegleiter\*innen deutlich. So kommen hier Erwartungshaltungen zum Tragen, die sich

von Serviceorientierung über Konfliktlösungskompetenz, Diversitätskompetenz bis zu Fremdsprachenkenntnissen erstrecken. Auch werden bauliche Massnahmen von den Interviewten als relevant beschrieben. So habe Beleuchtung und Übersichtlichkeit von Räumen einen besonders positiven Effekt auf das Sicherheitsempfinden, während CCTV nur am Rande erwähnt wurde. Notfall- und Meldesysteme werden ambivalent diskutiert. Dabei fällt etwa das fehlende Wissen der Interviewten über die durch eine Meldung ausgelösten Prozesse ins Gewicht. Zugangsbeschränkungen wurden ambivalent bewertet und mit der Verdrängung besonders vulnerabler, randständiger Gruppen in Verbindung gebracht. Ferner wird die zunehmende Kommerzialisierung der Bahnhöfe mit der Verdrängung wenig konsumfreudiger Durchschnittsbürger\*innen in Verbindung gebracht. Das in diesem Kapitel grob beschriebene Meldeverhalten wird im nächsten Kapitel vertieft betrachtet.

## 7. Meldeverhalten

Eine Meldung ist ein formeller Akt, durch den Personen Vorfälle melden und das SBB-Personal, Sicherheitsdienste oder die Polizei informieren und mobilisieren können. Durch eine Meldung wird die jeweilige Personalgruppe auf ein Problem aufmerksam gemacht und kann entsprechende Massnahmen einleiten. Das Meldeverhalten wird von einer Vielzahl unterschiedlicher Faktoren beeinflusst. Der vorliegende Bericht konzentriert sich insbesondere auf rationale und institutionelle Faktoren, verweist aber auch auf weitere Hürden, die das Meldeverhalten negativ beeinflussen und Menschen von einer Meldung abhalten können.

### 7.1. Rationale Faktoren

Rationale Faktoren basieren auf der Annahme, dass Menschen einen Vorfall melden, sofern der Nutzen die Kosten der Meldung übersteigt. Zudem wird ein Zusammenhang zwischen der Schwere des Vorfalls und dem Meldeverhalten angenommen. Die jeweilige Entscheidung basiert auf einer individuellen Kosten-Nutzen-Analyse. Dem rationalen Paradigma entsprechend melden Personen Straftaten oder anders deviantes Verhalten, sofern der Nutzen der Meldung die Kosten übersteigt. Angenommen wird, dass als schwer bewertete Vorfälle eher gemeldet werden als weniger schwer bewertete Vorfälle (Torrente et al., 2017).

Der mit einer Meldung einhergehende Nutzen kann unterschiedliche Formen annehmen (Torrente et al., 2017), bspw.:

- Wiederbeschaffung eines verlorenen Gegenstandes
- Erhalt einer Entschädigung, bspw. von einer Versicherungsgesellschaft
- Befriedigung des Wunsches, Täter\*innen zu sanktionieren
- Verhinderung eines zweiten Angriffs
- Aufmerksamkeit seitens Polizei

Unter Kosten einer Meldung werden etwa die folgenden Aspekte verstanden (Torrente et al., 2017):

- Zeit bzw. Zeitverlust durch den Meldevorgang
- Unannehmlichkeit aufgrund des Meldevorgangs
- Sekundäre Viktimisierung (bspw. in Form von nicht glauben, nicht ernst nehmen, dem Opfer die Schuld oder eine Teilschuld zuschreiben, etc.)
- Emotionale Kosten (bspw. Scham, Verdrängung, Angst, Unterdrückung des Fluchtimpulses)

Um die Faktoren Kosten und Nutzen einer Meldung miteinander ins Verhältnis zu setzen, muss die jeweils wahrgenommene Schwere eines Vorfalls berücksichtigt werden. Diese wird in verschiedenen Studien als entscheidender Faktor für eine rationale Entscheidung beschrieben, gewissermassen als der Hebel, der Kosten und Nutzen zueinander ins Verhältnis setzt. Festgehalten werden kann, dass schwere und schwerste Straftaten häufiger angezeigt werden als weniger schwere Vorfälle, da der erwartete Nutzen die Kosten der Meldung übersteigt (Gottfredson & Hindelang, 1979; Skogan, 1976, 2005; Sparks et al., 1977; Torrente et al., 2017, S. 155).

Die Bewertung der Schwere von Vorfällen hängt dabei auch von der öffentlichen Meinung bzw. der Bewertung durch die Gesellschaft ab. Während bestimmte Taten als besonders schwer gelten, werden andere als weniger schwer eingestuft. Angenommen wird, dass sexualisierte oder rassistisch motivierte Übergriffe, bspw. durch die öffentliche Meinung und mediale

Berichterstattung (Kapitel 4.3), normalisiert werden (Dziuba-Kaiser & Rott, 2016; TfL, 2021). Diese Normalisierung von Übergriffen kann dazu führen, derartige Vorfälle als «weniger schwer» zu bewerten, wie weiter unten zur Schwere des Vorfalls anhand des Datenmaterials ausgeführt wird. In den Interviews wird allerdings kaum über die rationale Bewertung des Nutzens einer Meldung berichtet. Lediglich eine Interviewpartnerin führt anhand des Vorfalls «Begrapschen», von dem ihre Freundin betroffen war, aus, dass solch ein Vorfall eine Grenzüberschreitung darstelle und für einen Täter Konsequenzen haben sollte. Sie sieht einen Nutzen in der Meldung, nämlich die Bestrafung des Täters, und würde einen solchen Vorfall deshalb melden.

*P: Also ich denke, wenn ich dabei gewesen wäre, es gibt ja manchmal in den Zügen die Bahnhofspolizei, oder. Ja ich glaube das gibt es. Wahrscheinlich hätte ich der Bahnpolizei angerufen. Weil, das ist ja das praktische am Zug, dass er dann noch drinnen ist, und ich finde halt, dass das dann wirklich Belästigung ist und eine Grenzüberschreitung darstellt, mit der man nicht durchkommen sollte. (5)*

Die Interviewten berichten deutlich häufiger über die mit einer Meldung einhergehenden Kosten als über den Nutzen einer Meldung. Etwa verweisen mehrere Interviewte auf die Dauer der Berichterstattung, die als zu lang empfunden und somit von einer Meldung abhalten würde. Der Meldeprozess würde insbesondere angesichts von Vorfällen, die sich schnell abspielen, unerwartet anfangen und ein rasches Ende finden können, als zu langwierig empfunden. So könne es der Fall sein, dass der zu meldende Vorfall sich bereits während des Meldevorganges auflöst, weshalb eine Meldung als hinfällig empfunden würde. Es handelt sich um die Haltung diverser Interviewter, dass eine Meldung während des Vorfalls selbst erfolgen sollte, nicht nachträglich. Angenommen wird, dass mit der Meldung während eines Vorfalls die Hoffnung auf das Einschreiten Dritter und die Beendigung des Vorfalls verknüpft ist, während eine nachträgliche Meldung einen anderen Zweck erfüllt (bspw. Konsequenzen für Täter).

Als einen weiteren Kostenfaktor, der eine Person davon abhalten kann, einen Vorfall zu melden, beschreiben mehrere Interviewte die Unannehmlichkeit eines Meldevorgangs, den sie etwa als nervig oder lästig bewerten. Eine Person beschreibt, dass eine Meldung zu der allgemeinen Last des Tages hinzukommen würde, was verdeutlicht, dass die Erstattung einer Meldung als zusätzliche Last empfunden wird. Ebenfalls kann zu der Unannehmlichkeit einer Meldung beitragen, wenn diese mit kognitiver Last verknüpft ist. Etwa beklagt eine Person, dass der Meldevorgang eines Vorfalls mittels der SBB Mobile App unübersichtlicher geworden sei und sie die entsprechenden Optionen in der SBB Mobile App nicht mehr finden würde. Deutlich wird anhand derartiger Beschreibungen die Bedeutung niederschwelliger Möglichkeiten der Berichterstattung, um die kognitive Last gering zu halten und die Meldung von Vorfällen für möglichst viele Personen zu erleichtern.

Auch ist die für eine Meldung benötigte Zeit ein relevanter Faktor, der als Kosten zu Buche schlagen kann. So beschreibt eine Person, dass sie einen konkreten Vorfall gerne gemeldet hätte. Doch habe sie sich, angesichts der vorangeschrittenen Uhrzeit, gegen eine Meldung entschieden, da die Meldung Zeit in Anspruch genommen hätte und sie zügig nach Hause gehen wollte. Sie beschreibt:

*I1: [W]ho would you have called, or would you have, you know, reported it, in the situation? And how?*

*P1: Maybe, if I had been less angry, I would have looked for a police officer in the station. Or for one of those, like, yellow-vest-guys. But then I just said like, I just, it's like, it's already late and then it's like no, I'll go home. (8)*

Anhand dieses Beispiels wird deutlich, dass emotionale Aspekte dazu beigetragen haben, dass die Interviewpartnerin den Vorfall nicht gemeldet hat. Sie war in der Situation wütend und deutet an, dass diese Emotion sie davon abgehalten habe, nach der Transportpolizei oder

einem Sicherheitsdienst Ausschau zu halten, um den Vorfall zu melden. Verschiedene Emotionen können dazu beitragen, dass ein Vorfall nicht gemeldet wird, etwa Scham oder Angst. So beschreibt eine andere Interviewpartnerin, dass für sie mit einer Meldung, die sie als Bitte um Hilfe interpretiert, Scham verknüpft sei. Dieses Gefühl der Scham könnte bei dieser Person zudem mit bisherigen negativen Erfahrungen verknüpft sein, da sie andeutet, dass sie für so etwas «sehr angegangen worden» sei (Interview 3):

*P: Und die Scham auch einfach sehr gross ist, dass dann anzusprechen oder sich getrauen, sich rauszunehmen, darum zu bitten, dass einem Jemand hilft, weil ich bin sehr angegangen worden. (3)*

Andere Studien verweisen auf einen ähnlichen Zusammenhang. Etwa zeigt eine Studie der gfs.Bern über sexuelle Belästigung von Frauen in der Schweiz, dass das Gefühl von Scham für 64 % der befragten Personen gegen eine Meldung eines sexuell motivierten Übergriffs spricht. Es handelt sich in der Studie der gfs.Bern um den am häufigsten genannten Grund, der gegen eine Meldung spricht (Jans et al., 2019, 16f.).

Ferner soll als negative Emotion die Angst hervorgehoben werden, die mit einer Meldung verknüpft sein und als Hürde fungieren kann. Etwa wird von einer Interviewpartnerin Angst davor beschrieben, dass der eigenen Person etwas zustossen könne, wenn sie einen Vorfall meldet – auch wenn sie einen Vorfall für Dritte meldet. Habe man Angst, dass einem selbst etwas zustossen könne, würde man den Vorfall eher nicht melden, fühle man sich sicher oder habe man «nichts zu verlieren», würde man den Vorfall eher melden (Interview 1).

Um die Faktoren Kosten und Nutzen der Meldung eines Vorfalls miteinander ins Verhältnis zu setzen, muss die jeweils wahrgenommene Schwere eines Vorfalls berücksichtigt werden. Diese wird in verschiedenen Studien als entscheidender Faktor für eine rationale Entscheidung beschrieben, gewissermassen als der Hebel, der Kosten und Nutzen zueinander in ein Verhältnis setzt (Gottfredson & Hindelang, 1979; Skogan, 1976, 2005; Sparks et al., 1977). Festzuhalten ist, dass schwere und schwerste Straftaten häufiger angezeigt werden als weniger schwere Vorfälle, da der erwartete Nutzen die Kosten der Meldung übersteigt. Die Schwere eines Vorfalls kann etwa durch den Einsatz von Gewalt, Verwendung von Waffen, das erwartete Ausmass wirtschaftlicher Verluste, etc. charakterisiert werden (Torrente et al., 2017, S. 155).

Dass das Meldeverhalten von der empfundenen Schwere eines Vorfalls abhängt, wird auch in verschiedenen Interviews deutlich. Die Bedeutung der individuellen, situierten Abwägung einer Meldung wird von einer Person als relevant beschrieben, da man schlicht nicht alle Vorfälle melden könne. Resümiert wird, dass die Meldung aller Vorfälle wohl auch schlicht die Kapazitäten der SBB überschreiten würde, weshalb die Meldung aller Vorfälle nicht als sinnvoll erachtet werde (Interview 4).

Allerdings ist bei den Interviewpartner\*innen eine unterschiedliche Gewichtung der Schwere von Vorfällen feststellbar. Dies fällt insbesondere bei sexuell motivierten Übergriffen auf, die von manchen Personen ernst genommen, von anderen verharmlost und heruntergespielt werden. Mehrere Personen relativieren etwa den Vorfall des Grapschens, da dabei «nichts passiert» sei (Interview 4). Dies bedeutet nicht, dass die Interviewpartner\*innen derartige Vorfälle tatenlos mitangesehen oder über sich ergehen lassen würden. Etwa beschreibt ein Interviewteilnehmer, der Zeuge eines derartigen Übergriffs wurde, dass er dazu beitragen konnte, die Situation zu entschärfen. Es würde allerdings der vom Übergriff betroffenen Frau obliegen, den Vorfall zu bewerten und nach ihrem Ermessen zu melden. Doch sei in seiner Wahrnehmung «in diesem Sinne dann nichts passiert» – obwohl er ebenfalls feststellt, dass die Frau Angst hatte (Interview 4).<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Diese Person verdeutlicht ihre verharmlosende Haltung bezüglich sexuell motivierter Übergriffe, indem sie beschreibt, dass im gegenwärtigen gesellschaftlichen Klima sehr viel als sexuelle Belästigung ausgelegt werden könne, was nicht

*P1: Personalien aufnehmen. Personalien aufnehmen alles so und den mal im luftleeren Raum stehen lassen, wie es jetzt weitergeht. Weil diese Frau hat dann schon die Möglichkeit gehabt den anzuzeigen, aber es ist in diesem Sinne dann nichts passiert. Ausser, dass er da mit dem Ellenbogen und mit der Hand und so. Wie weit das sie jetzt das einteilt, dass das zu melden ist, und wie weit die Polizei dann sagt, ob das schon sexuelle Belästigung ist. Aus meiner Sicht schon, diese Frauen hatte Angst. (4)*

Auch relativiert eine Interviewpartnerin, die nicht zuletzt als Servicekraft in der Bedienung Erfahrungen mit grapschenden Kunden gesammelt habe, derartige sexuell motivierte Übergriffe. Nicht nur sei in diesen Situationen schliesslich nichts passiert, zudem sei sie selbst eine wehrhafte Frau, weshalb sie mit derartigen Situationen gut umgehen könne (Interview 2). Deutlich wird an derartigen Aussagen zu sexualisierten Übergriffen die Normalisierung derartiger Vorfälle. Normalisierung wird als eine der Hürden für die Meldung eines Vorfalles angesehen – Opfer wie auch Zuschauer\*innen sehen einen übergriffigen Vorfall als ein alltägliches, zu erduldetes soziales Ärgernis an (TfL, 2021). Entsprechend wird in einem Bericht der UN Women United Kingdom über das Meldeverhalten bezüglich sozialer Belästigung festgehalten, dass es einer geänderten Haltung bezüglich der Meldung sexuell motivierter Übergriffe bedürfe. Dies fusst auf der Annahme, dass ein gesteigertes Meldeverhalten einiger Frauen sich positiv auf das Meldeverhalten weiterer Frauen auswirken könne, somit durch Meldungen, über die gesprochen wird, ein positiver Kreislauf in Gang gesetzt werden kann. Deshalb sei nicht nur die Meldung von Vorfällen, sondern auch die Erzeugung von Öffentlichkeit bezüglich der Berichterstattung zu derartigen Themen wichtig (UN Women United Kingdom, 2021, S. 7). Dass in diesem Zusammenhang Handlungsbedarf besteht, zeigt auch eine Studie der gfs.bern über sexuelle Belästigung von Frauen in der Schweiz. Festgehalten wird, dass nur die Hälfte der Frauen, die selbst sexuelle Gewalt erlebt haben, diese Erfahrung mit jemandem in ihrem Umfeld oder mit Freundinnen geteilt haben, während die andere Hälfte den Vorfall für sich behielt (Jans et al., 2019, S. 16).

Anhand der qualitativen Daten wird sichtbar, dass die Interviewten sexuell motivierte Übergriffe unterschiedlich bewerten. Eine Interviewpartnerin beschreibt, dass sie Grapschen oder verbale Übergriffe als Grenzüberschreitung empfindet und solche Vorfälle melden würde, während sie Blicke bzw. angestarrt werden als weniger schlimm empfindet und nicht melden würde (Interview 5). Hier zeigt sich eine Abwägung der Schwere eines Vorfalls, entsprechend der als Grenzüberschreitung empfundene Vorfälle zu melden sind.

Auch bei anderen Arten von Vorfällen zeigt sich, dass diese von Einzelpersonen unterschiedlich bewertet werden, allerdings werden derart andere Vorfälle wesentlich seltener genannt. Etwa werden Prügeleien, Kindeswohlgefährdung, aber auch Verstösse gegen die Sauberkeit und Zugverspätungen von verschiedenen Interviewten als Vorfälle genannt, die sie melden würden oder bereits gemeldet haben. Da derartige Vorfälle jedoch lediglich von jeweils einer Person genannt werden, wird auf diese nicht genauer eingegangen.

Anhand der qualitativen Daten werden diverse rationale Faktoren deutlich, die das Meldeverhalten beeinflussen. So heben die Interviewten besonders die Dauer und den Zeitpunkt einer Meldung hervor. Wichtig ist ferner, ob der Meldeprozess als unangenehm oder aufwändig wahrgenommen wird. Auch die von den Interviewten empfundenen Emotionen nach einem Vorfall fallen ins Gewicht. Die Beurteilung des Schweregrades zeigt sich dabei als entscheidender Faktor. Anhand der Daten kann aufgezeigt werden, dass normalisierte Vorfälle, wie sexuelle Belästigungen, von Betroffenen unterschiedlich gewichtet werden.

---

derartig motiviert war. So könne man als Mann schon verloren sein, wenn man im Vorbeigehen eine Frau ungünstig mit der Hand berühre (Interview 4). Deutlich wird an dieser Aussage eine der Normalisierung entspringende verharmlosende Haltung gegenüber sexuell motivierten Übergriffen.



## **7.2. Institutionelles Paradigma: Hemmende Faktoren Institutionell**

Das institutionelle Paradigma erweitert das rationale Paradigma um eine spezifische Sicht auf die Verbindung zwischen dem Individuum (Kund\*innen der SBB), der adressierten Institution (SBB) sowie weiteren Institutionen, bspw. der Polizei, Gerichten, privaten Institutionen wie Sicherheitsunternehmen, öffentlichen Diensten, etc. Dieser Perspektive folgend wird das Meldeverhalten im Rahmen eines spezifischen institutionellen Systems interpretiert. Entscheidend ist, was eine betroffene Person von den Institutionen (bspw. Polizei) erwarten kann, was die Institutionen tatsächlich leisten und mit welchen Konsequenzen gerechnet werden kann. Dabei spielt das Vertrauen in die Effektivität polizeilicher Handlungen ebenso wie in die Polizei selbst eine Rolle. Auch die konkreten Reaktionen auf eine Meldung oder die wahrgenommene und tatsächliche Wirksamkeit einer Meldung beeinflussen das Meldeverhalten, ebenso die Möglichkeiten für eine Meldung (Stichworte: niederschwellige und hochschwellige Meldemöglichkeiten) (Torrente et al., 2017, 156f.). Wichtig ist, dass die Personen, die einen Vorfall melden, mit ihrer Meldung ernst genommen werden und die Meldung tatsächliche Konsequenzen nach sich ziehen wird (TfL, 2021).

Eine Hürde, welche das Meldeverhalten negativ beeinflusst, ist das fehlende Wissen darüber, welches Verhalten an welcher Stelle gemeldet werden kann. Unsicherheit darüber, welche Vorfälle gemeldet werden können, zeigt sich auch in der Studie der gfs.Bern hinsichtlich sexueller Belästigung. Auf die Frage, warum Frauen, die Opfer sexueller Gewalt wurden, diese Vorfälle nicht meldeten, gaben in der gfs.Bern Studie 51 % an, dass sie nicht sicher seien, ob sie das Recht dazu hätten (Jans et al., 2019, S. 16). Dieses mangelnde Bewusstsein kann für eine Meldung als eine Hürde verstanden werden. Ist man sich nicht darüber bewusst, dass man einen Vorfall melden kann, wird man ihn wahrscheinlich nicht melden.

Angenommen wird, dass die Bereitstellung diverser Meldemöglichkeiten und -kanäle (bspw. online, über Dritte, für Dritte, etc.) die Bereitschaft zur Meldung erhöht, auch weil dadurch die Flexibilität und Geschwindigkeit des Meldevorgangs gesteigert wird. Etwa wird auch in dem Bericht *Encouraging hate crime reporting* der European Union Agency for Fundamental Rights (2021, 50ff.) auf den potenziellen Mehrwert vielfältiger, flexibler Meldewege verwiesen (bspw. Meldung durch Dritte oder anonymisierte Meldung).

Ein zentraler Aspekt, der Meldungen verhindert, ist die Ungewissheit darüber, welches Verhalten man an welcher Stelle melden könne und melden dürfe. Auch in den für den vorliegenden Bericht geführten Interviews wird festgestellt, dass bei zahlreichen Personen ein Wissensdefizit bezüglich des Meldeprozesses, der Konsequenzen einer Meldung sowie über Meldekanäle besteht. Dieses Wissensdefizit hinderte die Interviewten in verschiedenen Situationen an der Meldung eines Vorfalls. Deutlich werden verschiedene Aspekte des Wissensdefizits.

Unsicherheit besteht etwa darüber, welcher Stelle ein Vorfall zu melden sei und wie genau man einen Vorfall melden könne. Diese Unsicherheit wurde bereits anhand der Funktionsweise des Notfallknopfes und des Prozesses, der durch die Betätigung des Notfallknopfes angestoßen wird, beschrieben. So ist einigen Personen unklar, was genau passiert, wenn man im Zug den Notfallknopf betätigt und was dies allenfalls für die eigene Person bedeutet (Kapitel 6.3). Diese Unsicherheit bzw. dieses Wissensdefizit ist nicht auf den Notfallknopf beschränkt. Eine Interviewte, die sich selbst als Vielfahrerin beschreibt, reflektiert, dass sie bis zu einem konkreten Vorfall nicht wusste, welche Möglichkeiten ihr zur Meldung eines Vorfalls zur Verfügung stehen (Interview 3). Angenommen wird, dass zahlreiche Leute sich nicht proaktiv, sondern erst angesichts eines Ernstfalles mit verschiedenen Meldemöglichkeiten auseinandersetzen. Dies verdeutlicht den Nutzen niederschwelliger Informationskampagnen, etwa der in den Zügen abgedruckten Nummer der Transportpolizei, die zahlreichen

Interviewteilnehmer\*innen bekannt ist, auch wenn sie bisher nicht in Anspruch genommen werden musste (Kapitel 6.3).

Die Unwissenheit darüber, was für ein Prozess mit einer Meldung angestossen wird, kommt in verschiedenen Interviews zum Ausdruck. So beschreibt eine Interviewpartner\*in, bezugnehmend auf die Belästigung einer Frau im Zug, dass es ihr an Wissen über den genauen Prozessablauf und die Konsequenzen einer Meldung mangeln würde. Sie fasst zusammen:

*P: Für das müsste man wie wissen, was so ein Vorgehen wäre. Ist ja jetzt egal, ob das Rassismus ist oder sexuelle Belästigung, man müsste wie wissen, was ist der «Prozess». Was hat man als Passagier für Rechte und Möglichkeiten.*  
(3)

Diese Unsicherheit über den genauen Prozessablauf infolge einer Meldung spielt auch bei der Betätigung des Notfallknopfes eine Rolle. Angesichts der Unklarheit, was infolge der Betätigung des Notfallknopfes für ein Prozess ins Rollen kommt, was als nächstes passiert, verzichte man mitunter lieber auf die Betätigung des Notfallknopfes (Kapitel 6.3).

Weiterhin ist feststellbar, dass sich einige Personen darüber unsicher sind, was eigentlich strafrechtlich relevantes Verhalten darstellt, welche Vorfälle legitim gemeldet werden können und welche legalen Möglichkeiten man selbst habe, bspw. einen Vorfall zu dokumentieren. So beschreibt eine Interviewpartner\*in ihre Unsicherheit über die strafrechtliche Relevanz eines Vorfalls, in dessen Verlauf ein kognitiv beeinträchtigter Mann eine Frau rassistisch beschimpft hat. Sie stellt im Interview sich selbst, aber auch der Interviewerin die Frage: «Wäre das jetzt etwas strafrechtlich Relevantes gewesen grundsätzlich?» (Interview 3). Diese Unsicherheit darüber, welche Vorfälle gemeldet werden können, zeigt sich auch in der Studie der gfs.Bern über sexuelle Belästigung. Auf die Frage, warum Frauen, die Opfer sexueller Gewalt wurden, diese Vorfälle nicht meldeten, gaben 51 % an, dass sie nicht sicher seien, ob sie das Recht dazu hätten (Jans et al., 2019, S. 16).

Unsicherheit bezüglich der Rechtslage zeigt sich auch bei der Dokumentation eines Vorfalles. Mehrere Personen beschreiben, dass sie Vorfälle gerne mit einem Video dokumentiert hätten, um allenfalls die strafrechtliche Verfolgung zu unterstützen. Sie haben dies allerdings unterlassen, da sie unsicher seien, ob sie andere Personen in der Öffentlichkeit legal filmen dürften. Die Unklarheit bezüglich der Rechtslage zeigt sich etwa in der folgenden Interviewsequenz, in der eine Interviewpartner\*in beschreibt, dass sie einen Vorfall gerne mit dem Smartphone dokumentiert hätte, doch ihr davon abgeraten wurde.

*P2: Once, I tried to record with my phone, but someone told me «Don't do that because there will be a problem here», you know? So, you don't have this, like, knowledge of what things you can do? (8)*

Ferner sind die Interviewten unsicher, ob derartiges Bildmaterial als Beweismittel für die strafrechtliche Verfolgung zulässig ist. Aus Furcht, sich selbst nicht korrekt zu verhalten, haben die Interviewten deshalb stets auf eine Aufnahme verzichtet.

In der Fachliteratur wird angenommen, dass die Bereitstellung diverser Möglichkeiten der Berichterstattung (bspw. online, über Dritte, für Dritte etc.) die Flexibilität und Geschwindigkeit der Meldungen erhöht. So wird zum Beispiel in einem Bericht über die Meldung von Hassverbrechen der European Union Agency for Fundamental Rights (2021, 50ff) auf den potenziellen Mehrwert vielfältiger und flexibler Meldewege verwiesen, bspw. der Meldung durch Dritte oder auch der anonymisierten Meldung. Beschrieben wird, dass diverse, flexible Meldekanäle das Meldeverfahren vereinfachen könnten, das auf klassischem Weg mitunter als zu bürokratisch oder zu zeitaufwändig angesehen wird. Allerdings muss festgehalten werden, dass in den qualitativen Interviews die verschiedenen Meldekanäle nicht systematisch abgefragt wurden.

Während verschiedene alternative Möglichkeiten der Berichterstattung, bspw. anonyme Berichterstattung<sup>27</sup> oder Meldung über Dritte bzw. andere Institutionen<sup>28</sup>, in den Interviews nicht genannt werden, wird über die Möglichkeit berichtet, einen Vorfall für andere Personen oder nachträglich zu melden.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, einen Vorfall für andere Personen zu melden, wenn man Zeug\*in eines Vorfalls wurde. Von dieser Möglichkeit wird allerdings von den Interviewten bisher eher nicht Gebrauch gemacht. So beschreibt eine Person, dass es für sie keine Option sei, einen Vorfall stellvertretend für Dritte zu melden. Sie bewertet diese Möglichkeit als wenig sinnvoll und beschreibt, sie wisse nicht, «was das bringen soll», schliesslich würden keine weiteren Informationen vorliegen und man habe allenfalls keine weiteren Zeug\*innen. Ferner müsse sich eine betroffene Person selbst entscheiden, ob sie einen Vorfall melden möchte oder nicht. Die Interviewpartner\*in sieht die eigene Handlungsmöglichkeit eher darin, die betroffene Person über die Meldemöglichkeiten aufzuklären oder sich als Zeug\*in anzubieten (Interview 3).

Weiterhin wird in den Interviews von einigen Interviewten die Möglichkeit genannt, einen Vorfall nachträglich zu melden, d. h. nachdem der Vorfall bereits abgeschlossen ist. Diese Möglichkeit wird differenziert bewertet. Mehrere Personen beschreiben, dass man einen Vorfall während er erfolgt melden sollte. Nach Beendigung des Vorfalls seien die relevanten Personen mitunter nicht mehr anwesend – einerseits die Täter\*innen, andererseits die betroffenen Personen (falls man einen Vorfall für Dritte meldet). Mit dem Abschluss des Vorfalls endet für viele somit die Notwendigkeit, einen Vorfall zu melden und es wird die Frage gestellt, was eine Meldung in diesem Fall noch bringen solle. Doch wird die Möglichkeit, Vorfälle nachträglich zu melden, von anderen Personen grundsätzlich positiv bewertet. Eine Person empfindet diese Möglichkeit als positiv, da man während eines Vorfalls zu geschockt sein könne, um den Vorfall zu melden, oder man sich allenfalls erst in Sicherheit bringen möchte. Die Entscheidung, einen Vorfall zu melden, könne sich erst nach Abschluss des Vorfalls manifestieren (Interview 8).

Ein weiterer institutioneller Aspekt, der für eine Meldung eine Hürde darstellen kann, ist eine zu geringe Personalpräsenz, sowohl der Kundenbegleiter\*innen als auch der Transportpolizei. Mehrere Personen beschreiben, dass sie, angesichts eines Vorfalls, für eine Meldung gerne direkt auf das SBB-Personal bzw. die Transportpolizei zugehen würden. Während manche Personen, angesichts mangelnder Personalpräsenz vor Ort, durchaus die Transportpolizei telefonisch kontaktieren würden, sei dies für andere Personen keine Option. Dies kann daran liegen, dass man schlicht nicht an diese Option denkt oder sich bei der Bewertung des Vorfalls darüber unsicher ist, ob dieser ernst genug für eine Meldung sei. So beschreibt eine interviewte Person eine Situation, in der sie einen Vorfall gerne gemeldet hätte, wären Kundenbegleiter\*innen oder Transportpolizist\*innen in der Nähe gewesen. Die Art des Personals hätte für sie in diesem Fall keine Rolle gespielt, doch wäre für sie eine Ansprechperson vor Ort wichtig gewesen.

*I: Wenn du dir die Situation vorstellst, was wäre SBB Personal da gewesen, was denkst du, wie hättest du reagiert oder wie hätte das Personal reagiert?*

*P: Also ich wäre sofort auf die zugegangen oder hätte sie gesucht im Zug. Wie sie reagiert hätten? Also ich hoffe, dass sie mich unterstützt hätten und, dass sie ganz klar eingeschritten wären.*

*I: Du hast jetzt gerade gesagt, ein Restaurant hat es auch nicht gehabt, kein Speisewagen. Es wäre für dich wichtig gewesen, dass es SBB Personal ist,*

<sup>27</sup> Die Polizei kann von den Opfern selbst, Zeug\*innen oder Dritten über einen Vorfall online oder telefonisch informiert werden, ohne die Identität des Opfers offenzulegen. Diese Benachrichtigungen können Details wie den Standort und eine Beschreibung des Vorfalls enthalten.

<sup>28</sup> Möglichkeit, dass eine direkt betroffene Person oder Zeug\*innen einen Vorfall (bspw. Hassverbrechen) nicht der Polizei, Transportpolizei oder der SBB melden, sondern einer dritten Institution, bspw. Berichtszentren.

*aber es wäre nicht unbedingt ... Es hätte nicht unbedingt die Bahnpolizei sein müssen?*

*P: Nein, einfach irgendjemand. (3)*

Auch hier zeigt sich, dass für manche Personen besonders wichtig ist, angesichts eines Vorfalls konkrete Ansprechpersonen vor Ort zu haben. Die genaue Personalkategorie spielt dabei weniger eine Rolle als der offizielle Charakter, der mit einer Person assoziiert wird (Kapitel 6.1).

Wichtig für eine Meldung sei ferner, dass die meldenden Personen wahrnehmen, dass sie mit ihrer Meldung ernst genommen werden. Sie müssten darauf vertrauen können, ernst genommen zu werden und dass eine Meldung tatsächlich Konsequenzen nach sich ziehen wird. Dies sei wichtig, um die Personen auch zukünftig zur Meldung von Vorfällen zu animieren. So beschreibt eine Person:

*P: Aber das Wichtige ist, dass man ernst genommen wird am Telefon. Also das es wirklich rüber kommt «merci vielmal für die Meldung» und man auch weiss, was sie so mit dem machen, weil sonst machst du es einmal und nachher nicht mehr. Und dann hast du immer noch die grössere Hemmschwelle dort anzurufen, weil du denkst, dass ist jetzt kein Fall für eine Meldung. Und ich muss auch eine Einladung erhalten, das ist wieder die Kommunikation. Ich muss wissen, okay, das ist der SBB wichtig, dass man solche Sachen meldet. Sie wollen wissen, was da passiert. Ich meine, ich möchte auch wissen, was in meiner Wohnung passiert. Also das ist jetzt doof, aber es ist das Gleiche. (3)*

Es ist für manche Personen relevant, dass die Konsequenzen einer Meldung kurz- oder mittelfristig spür- bzw. sichtbar werden. Sonst müsse man sich fragen, warum man einen Vorfall überhaupt melden sollte. So beschreibt eine Person die Bedeutung der auf eine Meldung folgenden Konsequenzen. Würde auf eine Meldung keine entsprechende Reaktion erfolgen, würde man sich allein gelassen fühlen und den Sinn der Meldung hinterfragen.

*I: Also denkst du, es spielt schon eine Rolle, ob nachher eine Konsequenz passiert, wenn du es meldest? Spielt eine Rolle dafür, ob du es meldest oder nicht?*

*P: Ja, weil sonst, muss ich mich schon fragen, für was meldest du es. Also dann fühle ich mich auch etwas allein gelassen. Weil da weiss ich, das nächste Mal geht es von vorne los, unter Umständen. (3)*

Dass eine Meldung Konsequenzen hat, ist bedeutend für die Wahrnehmung der Effektivität von Polizei- bzw. Sicherheitspersonal und die Glaubwürdigkeit des Systems. Kann eine Person, die einen Vorfall meldet, an die Wirkung einer Meldung glauben, sieht sie den Nutzen einer Meldung. Während für manche Personen die Konsequenzen einer Meldung idealerweise unmittelbar erfolgen und sichtbar sein sollten, ist dies nicht für alle Personen der Fall. So beschreibt eine Person, die sich mit der Meldung von Hassverbrechen beschäftigt hat, dass sie mittlerweile den Mehrwert einer Meldung auch in der Dokumentation des Vorfalls und der Berücksichtigung in der Statistik sieht. Dadurch könne man dazu beitragen, das systemische Problem des Rassismus sichtbar zu machen (Interview 8).

In den Interviews werden allerdings nicht nur positive, sondern auch negative Erfahrungen geschildert, die mit unterschiedlichen Personalgruppen infolge einer Meldung gesammelt wurden. Besonders einprägsam ist das Beispiel einer Interviewpartnerin, die aufgrund einer Bedrohung durch zwei Männer im Zug hilfeschend bei der Transportpolizei angerufen hat. Doch sei sie am Telefon abgewiesen worden, da die Polizei mit anderen Dingen beschäftigt gewesen sei (Interview 7; Kapitel 6.3). Es wird angenommen, dass derart negative Erfahrungen zur Folge haben, dass vergleichbare Vorfälle zukünftig nicht mehr gemeldet werden.

Dass auf eine Meldung eine Wirkung erfolgen sollte, geht auch aus der Umfrage der UN Women United Kingdom (2021) hervor. In dieser Umfrage, an der rund 1'000 Frauen teilgenommen haben, stimmten 44 % der Aussage zu, dass das Vertrauen, dass die Meldung des Vorfalls zukünftige Vorfälle verhindern könne, sie dazu ermutigen würde, Vorfälle zu melden (UN Women United Kingdom, 2021, S. 6). Dies verdeutlicht, dass nicht nur die unmittelbare Reaktion auf eine Meldung, sondern auch die antizipierte Wirkung einer Meldung das Meldeverhalten beeinflussen kann.

Die Interviewdaten zeigen Hinweise auf diverse institutionelle Faktoren, die Meldungen hemmen, wie Unwissenheit über den Ablauf einer Meldung, ob etwas strafrechtlich relevant ist, welches Verfahren zur Beweissicherung zulässig ist. In den Daten wird ersichtlich, dass Interviewte eine nachträgliche Meldung eher als unnötig einstufen. Auch hier kommt fehlendes Wissen zur Wirkung einer retrospektiven Meldung zum Tragen. Ersichtlich wird der Wert einer persönlichen Meldung beim Personal vor Ort, unabhängig von der Personalkategorie. Skeptisch gegenüber einer Meldung äusserten sich insbesondere Interviewpartner\*innen, die in der Vergangenheit bei einer Meldung die Erfahrung gemacht haben, dass sie keine Konsequenzen bzw. keine Wirkung nach sich zieht.

### **7.3. Fazit Meldeverhalten**

Bei der Analyse des Meldeverhaltens wurden die Daten nach den in der Fachliteratur als wichtig erachteten rationalen und institutionellen Faktoren einer Meldung ausgewertet. Neben der individuellen Einstufung der Schwere eines Vorfalls, fielen die Kosten einer Meldung stark ins Gewicht. So haben die Dauer und der Aufwand einer Meldung Einfluss darauf, ob ein Vorfall gemeldet würde. Damit in Zusammenhang steht das fehlende Wissen zum Ablauf einer Meldung, dem dadurch angestossenen Prozess und zur Wirkung von Meldungen, insbesondere von retrospektiven Meldungen. Einige Interviewte äusserten den Wunsch, Vorfälle direkt und persönlich melden zu können.

## 8. Fazit und Massnahmen

Als spezialgesetzliche Aktiengesellschaft des öffentlichen Rechts, ist die SBB in besonderer Weise in der Pflicht, die Sicherheit und das Sicherheitsempfinden aller, d. h. sehr unterschiedlicher Menschen, zu verbessern. Im Auftrag des Bundes erbringt die SBB eine Service public-Leistung, die qua Definition für alle zugänglich sein soll. Die SBB agiert im öffentlichen Raum und steht damit in der Pflicht, Sicherheit nicht auf Kosten der Öffentlichkeit durchzusetzen, sondern beide Pole bei der Konzipierung und Durchsetzung von Massnahmen angemessen zu berücksichtigen. Es gilt, auf öffentliche und sichere Räume für alle hinzuwirken. Gemäss eines positiven Sicherheitsbegriffs bedeutet dies, dass «nicht nur die Abwesenheit von Bedrohungen gegen Leib und Leben, sondern auch die Eliminierung von Ungerechtigkeit und Ungleichheit» (Stachowitsch & Binder, 2017, S. 10) im Zentrum steht.

Der vorliegende Bericht hatte das Ziel, ein differenziertes Bild von empfundener Sicherheit bzw. Unsicherheit zu zeichnen, um zu verstehen, wie das Empfinden von Sicherheit (subjektive Sicherheit), das wiederum zur realen Sicherheit (objektive Sicherheit) beitragen kann, für verschiedene Bevölkerungsgruppen entsteht.

Basierend auf diesen diversitätssensiblen Ergebnissen werden in diesem Kapitel ergänzende Massnahmen zur Steigerung des Sicherheitsempfindens vorgestellt, welche die Sicherheit unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen verbessern, ohne (intendiert oder nicht-intendiert) gesellschaftliche Ungleichheitsverhältnisse zu fördern oder zu reproduzieren. Es handelt sich dabei um eine Auswahl von Massnahmen, mittels der der Ausbau bereits existierender Massnahmen, aber auch der Anschluss neuer Massnahmen angeregt werden soll. Als Unternehmen, das sich der Nachhaltigkeit verpflichtet sieht, kann die SBB insbesondere nicht-repressive Massnahmen stärken, da repressive Massnahmen in der Regel zu einer Verschiebung oder Verdrängung führen, jedoch nicht zur nachhaltigen Lösung eines Sicherheitsproblems.

Durch die eigens durchgeführte qualitative Untersuchung des vorliegenden Berichts konnten Faktoren identifiziert werden, welche das Sicherheitsbefinden beeinflussen können (Kapitel 5). Zudem wurden die Einschätzungen der Interviewten zu bereits bestehenden Sicherheitsmassnahmen (Kapitel 6) sowie zu ihrem eigenen Meldeverhalten eingeholt (Kapitel 7). Diese Ergebnisse bilden die Basis für die im Folgenden beschriebenen Entwicklungspotenziale der SBB, die darauf abzielen, das Sicherheitsempfinden aller Personen an Bahnhöfen und in Zügen zu steigern.

Anschliessend an die Entwicklungspotenziale werden in den folgenden Unterkapiteln mögliche Massnahmen vorgeschlagen, die sich einerseits aus den empirischen Ergebnissen, andererseits aus der eigens dafür durchgeführten Literaturrecherche ergaben. Daraus ergab sich die in Abbildung 3 zusammengefasste Zielsetzung. Im Zentrum steht die Verbesserung des Sicherheitsempfindens der Kund\*innen. Entsprechend eines positiven Sicherheitsbegriffs sollen möglichst alle Bezugsgruppen an Bahnhöfen in die Sicherheitsüberlegung integriert werden. Dadurch sollen vulnerable Gruppen besser geschützt werden und soll der Stigmatisierung spezifischer Personengruppen entgegengewirkt werden. Diese Ziele können mittels verschiedener Massnahmen verfolgt werden. Die einzelnen Massnahmen wurden in fünf Entwicklungspotenziale zusammengefasst: Wahrung sozialer Normen und Kontrolle, soziale Verantwortung, Raumgestaltung, personelle Kompetenzförderung und Melde- und Notfallsysteme.

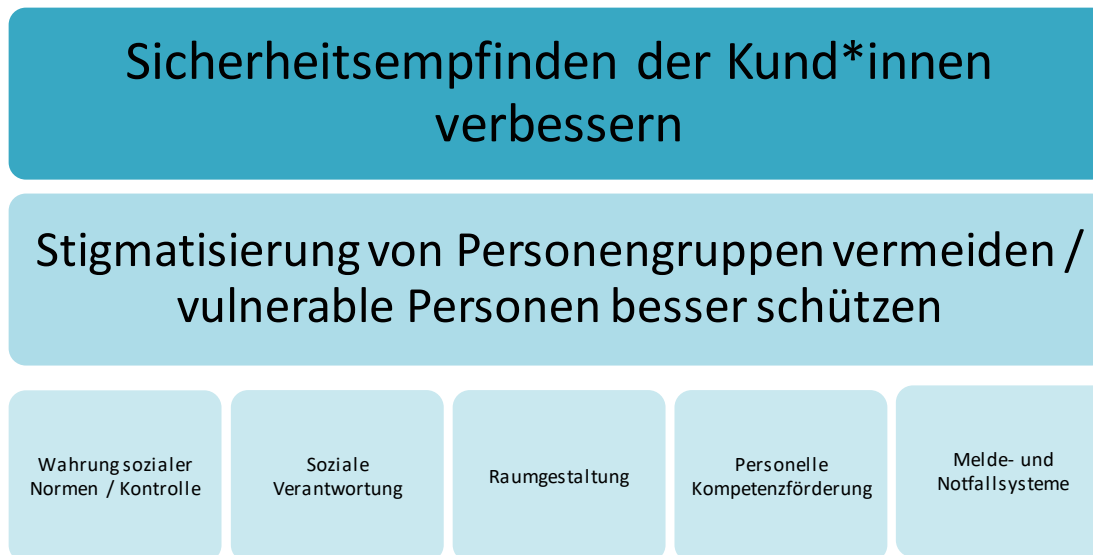


Abbildung 3: Zielsetzung und Entwicklungspotenziale

### 8.1. Entwicklungspotenzial im Bereich «Wahrung sozialer Normen und Kontrolle»

Die Wahrung sozialer Normen und das Gefühl sozialer Kontrolle tragen zum Sicherheitsempfinden bei. Die Verletzung sozialer Normen (bspw. aggressives Verhalten, Ordnung, Anstand, etc.) kann das Gefühl mangelnder sozialer Kontrolle auslösen. Problematisch ist, dass soziale Normen ein Ausdruck der Mehrheitsgesellschaft sind und teilweise auf diskriminierenden, stereotypisierenden Vorstellungen beruhen. Die Wahrung sozialer Normen, bspw. durch Repression, kann demnach eine Gefährdungslage für marginalisierte Gruppen schaffen oder zumindest das Gefühl von Unsicherheit auslösen. Auch die Ergebnisse des vorliegenden Berichts zeigen, dass die Präsenz von Sicherheitspersonal zwar mehrheitlich positiv bewertet wurde, bei einigen Interviewten allerdings Unsicherheitsgefühle auslöst. Ein weiteres Instrument sozialer Kontrolle ist die Videoüberwachung in öffentlichen Räumen. Diese Massnahme wurde von den Interviewpartner\*innen zwar kaum diskutiert, doch bewerteten einzelne Personen CCTV in Bahnhöfen und Zügen positiv. Die Interviewten gingen von einer abschreckenden Wirkung von CCTV auf Kriminelle aus und hatten die Erwartung, dass bei Delikten die Beweisführung dank CCTV erleichtert wird. Dass diese Erwartungen an die Videoüberwachung im öffentlichen Raum in der Realität nicht immer erfüllt werden, zeigen Fallstudien (bspw. Bahnhof Luzern) (Bieri, 2015).

Mit der Einführung und Durchsetzung der Bahnhofordnung und der Benutzerreglemente zu den Bahnarealen der SBB wurden Massnahmen ergriffen, um soziale Normen und soziale Kontrolle zu wahren. Die Ausführungen im Anhang lassen darauf schliessen, dass einzelne Regelungen der SBB im Einzelfall nicht mehr verhältnismässig sind. Statt mehr rechtliche Grundlagen zur Durchsetzung sozialer Normen zu schaffen, wird im vorliegenden Bericht empfohlen, den gegenseitigen Respekt und sozial verträgliches Verhalten aller Reisenden und Nutzer\*innen der öffentlich zugänglichen Bahnareale mit nachfolgenden Massnahmen zu fördern.

**Titel:** Kampagne «Knigge im ÖV»

**Ziel:** Reisende werden durch einen geteilten Verhaltenskodex im öffentlichen Verkehr zur Verantwortungsübernahme motiviert und das Wohlbefinden aller wird gefördert.

**Beschreibung:** Mit einer Bild-, Video- oder Plakatkampagne können soziale Normen im öffentlichen Verkehr sichtbar gemacht werden. Dies soll zum einen die Normen diskutier- und einforderbar machen und dadurch Toleranz gegenüber verschiedenen Verhaltensweisen fördern. Zum anderen soll durch eine geteilte Verantwortung unter den Mitreisenden eine gegenseitige Unterstützung in Situationen der Belästigung gefördert werden (siehe auch Bystander-Kampagne in Kapitel 8.2).

**Best practice Beispiele:** ÖV Knigge Basler Verkehrsbetriebe (BVB)<sup>29</sup>: Videokampagne in Tram und Bus zur Erinnerung an die wichtigsten Verhaltensregeln im öffentlichen Verkehr. Considerate Traveller Campaign London (2008)<sup>30</sup>: Plakatkampagne mit dem Ziel Kund\*innen auf anti-soziales Verhalten zu sensibilisieren, besonders dafür, dass jede\*r sich potenziell normverletzend verhalten kann.

«Respect» Kampagne der SBB auf Französisch<sup>31</sup>, die auf alle Sprachregionen ausgeweitet werden könnte.

**Interne Fachkompetenz:** Marketing, Kommunikation, Security

**Titel:** Kampagne Sitzplatz anbieten

**Ziel:** Sensibilität für nicht direkt sichtbare Gründe für einen Sitzplatzbedarf wird erhöht und Solidarität unter den Fahrgästen gefördert.

**Beschreibung:** Personen, welche auf einen Sitzplatz angewiesen sind, können eine Karte oder einen Pin, die sichtbar an der Kleidung angebracht werden können und den Bedarf «ausweisen», bei der SBB anfordern. Bei der Anforderung der Karte oder des Pins muss kein Grund angegeben werden. Die Sichtbarkeit des Sitzplatzbedarfs soll es einerseits für die Betroffenen einfacher machen, einen Sitzplatz einzufordern. Andererseits soll die Sensibilität für «unsichtbare» Gründe (bspw. psychische Erkrankungen) für den Sitzplatzbedarf erhöht werden.

**Best practice Beispiel:** Transport for Ireland (TFI): Please offer me a seat Campaign<sup>32</sup>. Kampagne in Zusammenarbeit mit dem Verband «Invisible Disabilities Ireland».

Transport for London (TfL): Please offer me a seat Campaign.<sup>33</sup>

**Interne Fachkompetenz:** Marketing, Barrierefreiheit, Kommunikation

**Titel:** Gratis Zugang zu WCs gegen Wildurinieren

**Ziel:** Der Zugang zu kostenlosen Toiletten auf dem Bahnhofsareal verhindert, dass an anderen Orten im Bahnhof uriniert wird.

**Beschreibung:** Das normverletzende Verhalten des öffentlichen Urinierens soll dadurch verringert werden, dass allen Akteur\*innen an Bahnhöfen Zugang zu kostenlosen Toiletten ermöglicht wird.

**Best practice Beispiel:** Stockholm: Untersuchung zu Sicherheitsempfinden in Stockholmer U-Bahn-Stationen<sup>34</sup>, bei welcher sich ein positiver Effekt der Intervention zeigte.

**Interne Fachkompetenz:** Immobilienbewirtschaftung/-verwaltung

<sup>29</sup> <https://www.bvb.ch/de/aktuelle-informationen/oev-knigge/> (Stand:13.10.2023)

<sup>30</sup> <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X10000764> (Stand:13.10.2023)

<sup>31</sup> <https://www.sbb.ch/fr/campagne/respect.html?tracking-marketingurl=respect> (Stand: 20.12.2023)

<sup>32</sup> <https://www.transportforireland.ie/please-offer-me-a-seat-badge-card/> (Stand:13.10.2023)

<sup>33</sup> <https://tfl.gov.uk/transport-accessibility/please-offer-me-a-seat> (Stand:13.10.2023)

<sup>34</sup> <https://link.springer.com/article/10.1007/s10610-013-9212-8> (Stand:13.10.2023)



## 8.2. Entwicklungspotenzial im Bereich «Soziale Verantwortung»

Die Ergebnisse zeigen, dass subjektives Unsicherheitsempfinden häufig auf die Präsenz strukturell diskriminierter Personengruppen zurückgeführt wird. Diese Personengruppen werden aus unterschiedlichen, teils diffusen Gründen als potenzielles Sicherheitsrisiko wahrgenommen. Strukturelle Diskriminierung betrifft jedoch nicht nur rassifizierte oder marginalisierte Personengruppen, sondern zeigt sich auch im Hinblick auf die gesellschaftlichen Geschlechternormen. Diese beeinflussen einerseits die konkreten Opfer-Täter-Vorstellungen, führen andererseits zu geschlechtsspezifischen Verhaltensweisen (bspw. Vermeidung von Zugfahrten am Abend). Was in den geführten Interviews zu wenig zum Vorschein kam, aber mehrere internationale Studien belegen, ist die Tatsache, dass strukturell benachteiligte Bevölkerungsgruppen, wie Frauen, LGBT-Personen, Menschen mit Behinderungen sowie migrantisierte und rassifizierte Menschen, besonders gefährdet sind, verschiedene Formen von Gewalt zu erleben (Killias & Clerici, 2000; MacDonald, 2020).

Dieses unterschiedlich verteilte Risiko verschiedener Personengruppen, von Straftaten betroffen zu werden, trägt indessen auch zu einem unterschiedlichen Sicherheitsempfinden bei den Betroffenen bei. Die Anerkennung dieser ungleich verteilten Vulnerabilität ist ein wichtiger Bestandteil des sozial verantwortlichen Handelns. So zeigen Interviewpassagen, dass beobachtet wurde, dass migrantisierte und rassifizierte Menschen durch das SBB-Personal häufiger kontrolliert wurden. Solches Verhalten seitens des Personals reproduziert falsche Vorstellungen von Täter\*innen und Opfern.

Im Zusammenhang mit der sozialen Verantwortung der SBB problematisierten einige der Interviewten den Trend zur Kommerzialisierung von Bahnarealen sowie zur Verdrängung von marginalisierten, allenfalls mittellosen Personen aus Bahnhöfen. Die Interviewten sehen die SBB demnach nicht nur als Anbieterin eines Service public, sondern als Gestalterin gesellschaftlicher Treffpunkte. Sie sollte, allenfalls in Zusammenarbeit mit Gemeinden bzw. Städten, unterschiedliche Nutzungsformen in öffentlichen Bahnarealen koordinieren und ermöglichen, statt diese zu verdrängen.

**Titel:** Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden sichtbar machen

**Ziel:** Nutzer\*innen können anhand der Namensschilder der Mitarbeitenden identifizieren, welche Sprache diese sprechen und sich mit den Mitarbeitenden in der Sprache verständigen, in welcher sie sich am sichersten fühlen.

**Beschreibung:** Namensschilder mit Angaben zu Sprachen (bspw. auch mit Flaggen), welche die\*der Mitarbeitende spricht, sollen Nutzer\*innen eine schnellere und unkompliziertere Kontaktaufnahme ermöglichen. Gleichzeitig kann dadurch die sprachliche Diversität bei der SBB sichtbar gemacht werden.

**Best practice Beispiel:** Das beschriebene Vorgehen wird von verschiedenen Bahnunternehmen bereits angewendet, bspw. West Midlands Railway (UK).<sup>35</sup>

**Interne Fachkompetenz:** HR, Ausrüstung/Logistik

**Titel:** Diversität in Kampagnen

**Ziel:** Durch die Abbildung der gesellschaftlichen Realität in SBB-Kampagnen werden mehr Menschen angesprochen, Stereotype herausgefordert und Vorurteile abgebaut.

<sup>35</sup> <https://www.westmidlandsrailway.co.uk/about-us/news-desk/railway-staff-recognised-language-skills-custom-name-badges> (Stand:13.10.2023)

**Beschreibung:** Mit der Repräsentation verschiedenster Menschen können soziale Vorstellungen herausgefordert und Vorurteile abgebaut werden. Bspw. können Personen verschiedensten Aussehens und in unterschiedlichen Beziehungskonstellationen abgebildet werden (ethnische Herkunft, Geschlechterausdruck, Behinderungen, gleichgeschlechtliche Paare). Situationen, in welchen die Rollenverteilung vermeintlich naheliegend ist, sollen divers dargestellt werden. Es erfolgt dadurch die Umkehrung sozialer Vorstellungen, bspw. die Abbildung nicht-weisser Menschen als Sicherheitspersonal oder weisser Rentner\*innen als Taschendiebe. Dadurch kann vermieden werden, dass bereits stigmatisierte Personengruppen durch die Kampagnen weiter stigmatisiert werden.

**Best practice Beispiel:** Deutsche Bahn Pride Kampagnen, 2019 Kampagne, die Deutsche Prominente unterschiedlicher Herkunft zeigte.

**Interne Fachkompetenz:** Marketing, Diversity, Kommunikation

**Titel:** Kampagne «Platz für alle»

**Ziel:** Durch die Kampagne wird das Manspreading reduziert und das Wohlbefinden diverser Nutzer\*innen im Zug verbessert.

**Beschreibung:** Mit der Kampagne wird das Manspreading (Sitzhaltung mit breitgespreizten Beinen) thematisiert. Dadurch soll die Raumeinnahme im öffentlichen Verkehr thematisiert und damit verbundenes Unwohlsein von diversen Verkehrsteilnehmer\*innen reduziert werden. Dies könnte thematisch in einer Aktion/Kampagne zum Frauenstreik integriert werden.

**Best practice Beispiel:** Beispiel von Kampagnen aus New York<sup>36</sup> und Madrid<sup>37</sup> aus den Jahren 2014 bzw. 2017.

**Interne Fachkompetenz:** Marketing, Kommunikation, Security

**Titel:** Kampagne gegen sexuelle Belästigung

**Ziel:** Die Sichtbarmachung sexueller Belästigung an Bahnhöfen und in Zügen fördert die Solidarität zwischen verschiedenen Akteur\*innen und motiviert diese zum Eingreifen.

**Beschreibung:** Mittels einer Bild-, Video- oder Plakatkampagne werden Formen sexueller Belästigung aufgezeigt. Auch hier kann mit einer Art «Knigge» gearbeitet werden, um konkrete Beispiele und Reaktionsmöglichkeiten darzustellen. Zusätzlich dazu kann ein Meldesystem für sexuelle Übergriffe lanciert werden (Kapitel 8.5). Besonders wichtig ist die positive Bewertung der Meldung von Vorfällen, nämlich als Beitrag zu einem Klima an Bahnhöfen und in Zügen, in dem sich möglichst alle wohlfühlen können. Diese Massnahme kann thematisch in einem Massnahmenpaket oder eine bestehende Kampagne (bspw. «Zürich/Bern schaut hin») integriert werden.

**Best practice Beispiel:** TfL (2021)<sup>38</sup>: Kampagne zu sexueller Belästigung und Umgang mit Vorfällen.

Railway Guardian App (UK)<sup>39</sup>: App der britischen Transportpolizei, mit der Vorfälle und Unsicherheiten während Zugreisen gemeldet werden können. Dabei können verschiedene Empfänger\*innen ausgewählt werden, bspw. die Transportpolizei oder das Zugunternehmen. «Zürich/Bern schaut hin»:<sup>40</sup> Städtisches Meldetool, bei dem sexistisches, sexualisiertes oder queerfeindliches Verhalten im öffentlichen Raum gemeldet werden kann. Dies kann anonym und sowohl durch Betroffene wie auch durch Beobachtende erfolgen. Die Evaluation des

<sup>36</sup> <https://www.nytimes.com/2014/12/21/nyregion/MTA-targets-manspreading-on-new-york-city-subways.html#:~:text=The%20new%20ads%20%E2%80%94%20aimed%20at,Manners%20Make%20a%20Better%20Ride.%E2%80%9D> (Stand: 13.10.2023)

<sup>37</sup> <https://www.bbc.com/news/world-europe-40233435> (Stand: 13.10.2023)

<sup>38</sup> <https://tfl.gov.uk/info-for/media/press-releases/2021/october/new-campaign-launches-to-stamp-out-sexual-harassment-on-public-transport> (Stand: 13.10.2023)

<sup>39</sup> <https://www.btp.police.uk/police-forces/british-transport-police/areas/campaigns/Download-Railway-Guardian/> (Stand: 13.10.2023)

<sup>40</sup> <https://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales/gleichstellung-von-frau-und-mann/bern-schaut-hin/meldetool-und-beratung/auswertungsberichte#drei-monate-meldetool-bern-schaut-hin-bilanz> (Stand: 13.10.2023)

Bernerprojekts zeigt auf, dass der Bedarf nach Meldung von belästigendem Verhalten durch das Tool abgedeckt werden kann.

**Interne Fachkompetenz:** Marketing, Kommunikation, Security

**Titel:** Community Management in grossen Bahnhöfen

**Ziel:** Durch die Bearbeitung von Zielkonflikten wird ein vertieftes Verständnis des Sozialraums Bahnhof für alle beteiligten Akteur\*innen geschaffen.

**Beschreibung:** SBB-interne Massnahmen und Modelle, welche die Nutzung der Bahnhöfe behandeln, schliessen auch die Nutzer\*innen/Stakeholder ein, welche nicht Kund\*innen sind (Personal, Personal der Geschäfte, Suchtbetroffene, Jugendliche, weitere Personen, welche sich an Bahnhöfen aufhalten). Für die Bearbeitung der Zielkonflikte, welche der Sozialraum Bahnhof mit sich bringt, kann eine Fachperson der Sozialen Arbeit einbezogen werden.

**Best practice Beispiel:** Beispielprojekt aus Stuttgart<sup>41</sup>: Stadtteilmanagement, das eine kooperative Konfliktaushandlung anstrebt. Dabei werden alle Akteur\*innen einbezogen und gangbare Kompromisse ausgehandelt.

**Interne Fachkompetenz:** Immobilienbewirtschaftung/-verwaltung, Security

### 8.3. Entwicklungspotenziale im Bereich «Raumgestaltung»

Wenn das Ziel ist, öffentliche und zugleich sichere Räume für alle, d. h. für sehr unterschiedliche Nutzer\*innen, zu gestalten, dann gilt es zu verstehen, was sichere Räume auszeichnet. Gemäss einem sozialwissenschaftlichen Verständnis werden Räume als sicher oder unsicher wahrgenommen. Die Ergebnisse dieser Studie verweisen darauf, dass geschlossene Räume (Züge), die leichter überblickt werden können, als sicherer empfunden werden als offene Orte (Bahnhöfe). Dabei ist jedoch auch anzumerken, dass gerade diese vorübergehende Geschlossenheit des Raums nicht nur Sicherheit bietet, sondern in (potenziell) gefährlichen Situationen auch die Flucht- und Versteckmöglichkeiten einschränkt. Ängste und Unsicherheitsgefühle werden oftmals mit spezifischen räumlichen Situationen in Verbindung gebracht. Sicherheit wird etwa durch die Überschaubarkeit eines Raumes, durch Beleuchtung, Sauberkeit und Instandhaltung (siehe den broken window effect in Kapitel 4.1) vermittelt. Mittels verschiedener Strategien und baulicher Massnahmen können die öffentlich zugänglichen Bahnareale so gestaltet werden, dass sie zu einem positiven Sicherheitsgefühl beitragen. Die nachfolgenden Massnahmen sind jedoch nur bedingt auf den Raum der Züge anwendbar. Da Züge insbesondere aufgrund fehlender Flucht- und Versteckmöglichkeiten in bedrohlichen Situationen als unsicher eingestuft werden, ist der Fokus auf die in Kapitel 8.4 und 8.5 beschriebenen Massnahmen zu legen.

**Titel:** Helle und übersichtliche Orte schaffen

**Ziel:** Die hellere, übersichtlichere Gestaltung von Bahnhöfen schafft Sicherheit (besonders bei Personen, die Bahnhöfe aufgrund von Dunkelheit meiden).

**Beschreibung:** Das Sicherheitsempfinden verschiedenster Personen wird durch inklusivere räumliche Gestaltung gesteigert. Insbesondere für Menschen, die sich vulnerabel fühlen, steigern übersichtliche, helle Räume mit «Fluchtwegen» das Sicherheitsempfinden.

**Best practice Beispiel:** Stockholm: Untersuchung zu Sicherheitsempfinden in Stockholmer U-Bahn-Stationen<sup>42</sup>, bei welcher sich ein positiver Effekt der Intervention zeigte.

**Interne Fachkompetenz:** Raumplanung, Security

<sup>41</sup> <https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/0340-8574-2007-1-26.pdf> (Stand:13.10.2023)

<sup>42</sup> <https://link.springer.com/article/10.1007/s10610-013-9212-8> (Stand:13.10.2023)

## 8.4. Entwicklungspotenziale im Bereich «Personelle Kompetenzförderung»

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass unsere Interviewpartner\*innen gewisse Kompetenzerwartungen an das SBB-Personal und an die Sicherheitsbeauftragten haben und die Erfüllung dieser Erwartungshaltungen massgeblich zum subjektiven Sicherheitsempfinden beiträgt. In den Gesprächen wurde deutlich, dass Empathie, Respekt und Serviceorientierung jederzeit von den Kundenbegleiter\*innen und dem Sicherheitspersonal erwartet werden. Hierzu werden zahlreiche positive Situationen beschrieben, in denen die Interviewten besondere Kompetenzen (bspw. Hilfsbereitschaft, Geduld, Verständnis, Fremdsprachigkeit) hervorheben. Doch die Erwartungshaltung der Kund\*innen an das Personal bleibt auch in Situationen bestehen, in denen das Personal mit herausforderndem Verhalten konfrontiert wird.

Es wurde bereits gezeigt, dass die Beobachtung von normverletzendem Verhalten zu Unsicherheitsgefühlen führt. Wird solches Verhalten bei den Kundenbegleiter\*innen und dem Sicherheitspersonal beobachtet, kann ein Gefühl der Hilf- und Machtlosigkeit eintreten, was die Unsicherheit und Angst in der Situation noch verstärkt. Zudem kann mehreren Stellen im Bericht entnommen werden, dass die gesellschaftliche Konstruktion von Sicherheit bzw. Gefahr, Kriminalität und Unsicherheit einen wesentlichen Einfluss auf das subjektive Sicherheitsempfinden hat. In öffentlichen Diskursen wird dargestellt, wo «Angstorte» sind und vor wem wir Angst haben sollten. Diese öffentliche Wahrnehmung von Problemorten und Täter\*innen hat Einfluss auf die tägliche Arbeit des Sicherheitspersonals. Mehr oder weniger bewusst werden aufgrund dieser stereotypisierenden Vorstellungen Personengruppen verstärkt beobachtet, kontrolliert, und schliesslich sanktioniert. So berichten Interviewpartner\*innen von negativen Erlebnissen, in denen das Verhalten einzelner Mitarbeitender der SBB und der beauftragten Sicherheitsdienste als diskriminierend oder belästigend wahrgenommen wurde. Um solchen Situationen entgegenzuwirken und die genannten positiven Kompetenzen auszubauen, können nachfolgende Massnahmen ergriffen werden. Im Zentrum steht dabei insbesondere die Überprüfung existierender Weiterbildungsangebote.

**Titel:** Weiterbildung «Umgang mit eigenen Vorurteilen»

**Ziel:** Mitarbeitende der SBB sind sich über die eigenen Vorurteile bewusst und können mit diesen im Alltag reflektiert umgehen.

**Beschreibung:** Die Weiterbildung zum Thema Vorurteile und zum Umgang mit von Diskriminierung betroffenen Personen soll einen reflektierten Umgang mit eigenen Stereotypen und Vorurteilen ermöglichen. Dies soll dem Personal zu Sicherheit im Umgang mit diesen anspruchsvollen Thematiken verhelfen und ihm ermöglichen, in herausfordernden Situationen adäquat zu reagieren.

**Interne Fachkompetenz:** HR, Diversity

**Titel:** Weiterbildung «Sicherheit»

**Ziel:** Mitarbeitenden werden ihre Verantwortung und Vorbildfunktion aufgezeigt, der sie in Notsituationen gerecht werden. Die Vermittlung eines positiven Sicherheitsbegriffs hat das Wohlbefinden und Sicherheitsgefühl aller Akteur\*innen im Blick.

**Beschreibung:** Überprüfung des existierenden Weiterbildungsangebots mit Blick auf einen positiven Sicherheitsbegriff. Identifizierte Angebotslücken können als Ergänzung existierender Weiterbildungskurse (online via LMS oder offline) geschlossen werden. Im Vordergrund stehen Kurse für das Verhalten (nicht nur für Kundenbegleiter\*innen) oder Vorgehen bei einem Notfall, bspw. allgemeine, abteilungsübergreifend durchgeführte Sicherheitskurse.

**Interne Fachkompetenz:** HR, Security, Diversity

**Titel:** Diversität auf allen Ebenen erweitern

**Ziel:** Die Repräsentation verschiedenster Menschen in der SBB integriert diverse Blickwinkel.

**Beschreibung:** Um Diversität in Führungspositionen zu fördern, kann kurzfristig ein beratendes Gremium im Sinne eines Advisory Boards in Anspruch genommen werden. Mittel- und langfristig können Massnahmen erarbeitet werden. Die Integration verschiedener Perspektiven in die strategische Führung kann dazu beitragen, bisher vernachlässigte Themen (bspw. Unsicherheit im öffentlichen Verkehr aufgrund von Geschlechtszugehörigkeit, sexueller Orientierung, Rassismus oder Behinderung) zu berücksichtigen und die Berücksichtigung institutionell zu verankern. Damit die Diversität gewinnbringend genutzt werden kann, ist ein gut ausgestattetes internes Diversity Management integral (Buengeler & Homan, 2016).

**Best practice Beispiel:** Nationales Diversity Board des SRF.

**Interne Fachkompetenz:** HR, Diversity

**Titel:** Bekanntmachen des Angebots von SBB-Care unter allen Mitarbeitenden

**Ziel:** Sind Mitarbeitende von Diskriminierung betroffen oder haben überfordernde Situationen erlebt, können sie sich Unterstützung holen.

**Beschreibung:** Trotz sorgfältiger Aus- und Weiterbildung können Mitarbeitende im Arbeitsalltag mit Situationen überfordert werden. Alle Mitarbeitende werden regelmässig über das SBB Care Angebot informiert.

**Interne Fachkompetenz:** HR, Kommunikation

## 8.5. Entwicklungspotenziale im Bereich «Melde- und Notfallsysteme»

Neben dem regulären Polizei- und Rettungsnotruf hat die SBB Massnahmen entwickelt und stellt Angebote zur Verfügung, die Personen in Not- und Bedrohungssituationen eine schnelle Kontaktierung des Rettungs- und/oder Sicherheitspersonals sowie eine nachträgliche Meldung eines Vorfalls ermöglichen sollen. Darunter fallen bspw. der Notfallknopf, die Hotline der SBB, die Nummer der Transportpolizei sowie die SBB Mobile App. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass verschiedene Faktoren dazu beitragen, ob Betroffene oder Zeug\*innen einen Vorfall melden (Kapitel 7). Zu den zentralen Faktoren gehören das Wissen über die Melde- und Notrufmöglichkeiten und derer Abläufe, die subjektive Einschätzung des Schweregrads der Tat und die mit einer Meldung verbundenen Kosten. Gemäss diverser Studien werden gesellschaftlich normalisierte Übergriffe, wie sexuelle Belästigung und rassistische Angriffe, immer noch seltener gemeldet, da sie häufig von den Opfern als nicht schwerwiegend genug eingestuft werden. Aufgrund der Ergebnisse kann davon ausgegangen werden, dass die Bereitstellung diverser, niederschwelliger, barrierefreier Meldemöglichkeiten und -kanäle (bspw. online, über Dritte, für Dritte etc.) die Bereitschaft zur Meldung erhöht, auch weil diese Flexibilität und Geschwindigkeit im Meldevorgang schaffen. In diesem Zusammenhang wurde von einzelnen Interviewpartner\*innen darauf verwiesen, dass sie Vorfälle lieber direkt beim Personal melden würden. Die Daten legen nahe, dass für die Interviewpartner\*innen wichtig ist, dass die Meldung (kurz- oder mittelfristig) Wirkung mit sich bringt. Um die vielfältigen Meldemöglichkeit der SBB effizient zu ergänzen und zu erweitern, werden nachfolgende Massnahmen empfohlen.

**Titel:** Anonymes Meldesystem

**Ziel:** Niederschwelliger Zugang ermöglicht die Meldung von Vorfällen, die selbst erlebt oder beobachtet wurden.

**Beschreibung:** Ein unkompliziertes, anonymes Meldetool soll helfen, unsichere Situationen zu erfassen. Die Niederschwelligkeit soll dazu beitragen, auch weniger gravierende Vorfälle

sichtbar zu machen. Die Implementierung kann als externes Tool oder im Rahmen der SBB Mobile App geschehen, wobei allerdings die Anonymität gewährleistet werden muss.

**Best practice Beispiel:**

«Zürich/Bern schaut hin»: Städtisches Meldetool, bei dem sexistisches, sexualisiertes oder queerfeindliches Verhalten im öffentlichen Raum gemeldet werden kann. Dies kann anonym und sowohl durch Betroffene wie auch durch Beobachtende erfolgen. Die Evaluation des Bernerprojekts<sup>43</sup> zeigt auf, dass der Bedarf nach Meldung von belästigendem Verhalten durch das Tool abgedeckt werden kann.

**Interne Fachkompetenz:** Security, Kommunikation

**Titel:** Kampagne «Vorgehen im Notfall»

**Ziel:** Reisende sind darüber informiert, an wen sie sich im Notfall wenden können und kennen die Funktionsweise sowie die Konsequenzen der Betätigung des Notfallknopfes.

**Beschreibung:** Mit einer Bild-, Video-, Socialmedia- oder Plakatkampagne kann das Vorgehen im Notfall aufgezeigt werden.

**Interne Fachkompetenz:** Security, Kommunikation

**Titel:** Bystander Kampagne

**Ziel:** Personen sind für belästigendes/diskriminierendes Verhalten sensibilisiert, motiviert einzugreifen und eine Meldung zu machen.

**Beschreibung:** Durch Bild-, Video-, Socialmedia- oder Plakatkampagne soll die Sensibilität für belästigendes/diskriminierendes Verhalten an Bahnhöfen und in Zügen erhöht werden.

Aktives Eingreifen ist nicht immer sinnvoll, Zeug\*innen können auch motiviert werden, anders zu helfen, bspw. mittels einer Meldung.

**Best practice Beispiel:** TfL: Active Bystander Campaign<sup>44</sup>: Londoner Kampagne welche Reisende zu einem Eingreifen in belästigenden Situationen motivieren soll. Konkrete Beispiele und Eingreifmöglichkeiten gestalten die Kampagne ansprechend und eingängig.

Zivilcourage-Kompass Schweiz<sup>45</sup>: Der Zivilcourage-Kompass stellt Videos zur Verfügung, die Zeug\*innen über Handlungsmöglichkeiten in verschiedenen Situationen informieren.

**Interne Fachkompetenz:** Security, Kommunikation

**Titel:** Konsequente Besetzung der Notfallhotline

**Ziel:** Anrufer\*innen werden zeitnah mit Mitarbeitenden der Notfallhotline verbunden, welche die Anliegen der Anrufenden ernstnehmen.

**Beschreibung:** Interne Vernetzung zwischen verschiedenen Akteur\*innen, zum Beispiel Bahnhofhilfe, welche Kund\*innen an Bahnhöfen in Empfang nehmen können. Eine zusätzliche Schulung der entsprechenden Mitarbeitenden zu den Themen «Vorgehen im Notfall» und «Umgang mit Betroffenen» ist wünschenswert.

**Interne Fachkompetenz:** Security

**Titel:** Kampagne und interne Schulung zu «Codewörtern»

**Ziel:** Codeworte lösen Verhalten entsprechend eines Protokolls aus, das auf niederschwellige Hilfe in bedrohlichen Situationen ausgerichtet ist.

**Beschreibung:** In gewissen Clubs und Bars kann der Satz «Ist Luisa da» an die Mitarbeitenden gerichtet werden, wenn Frauen sich unsicher oder belästigt fühlen. Alle Mitarbeitenden sind instruiert, wie auf diese Mitteilung zu reagieren ist. Die Betroffenen

<sup>43</sup> <https://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales/gleichstellung-von-frau-und-mann/bern-schaut-hin/meldetool-und-beratung/auswertungsberichte#drei-monate-meldetool-bern-schaut-hin-bilanz> (Stand: 13.10.2023)

<sup>44</sup> <https://www.inclusionlondon.org.uk/news/tfl-bystander-campaign/> (Stand: 13.10.2023)

<sup>45</sup> <https://zivilcourage-kompass.ch/> (Stand: 20.12.2023)

Öffentliche und sichere Räume für alle: Eine diversitätssensible Betrachtung von Sicherheitsempfinden und Kriminalitätsängsten im öffentlichen Bahnverkehr der Schweiz

können sich dadurch in bedrohlichen Situationen unauffällig Hilfe holen. Hier kann mit bestehenden Kampagnen zusammengearbeitet werden.

**Best practice Beispiel:** Kampagne des Nachtlebens und der Gastronomiebetriebe «Ist Luisa da?»<sup>46</sup>, lanciert vom Frauennotruf Münster.

**Interne Fachkompetenz:** Security, Kommunikation

---

<sup>46</sup> <https://luisa-ist-hier.de/> (Stand: 13.10.2023)

# Verzeichnisse

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Sicherheitsgefühl an verschiedenen Orten nach Geschlecht (in Prozent).....	6
Abbildung 2: Faktoren, welche das Sicherheitsgefühl beeinträchtigen (in Prozent) .....	7
Abbildung 3: Zielsetzung und Entwicklungspotenziale .....	50

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Qualitative Interviews.....	9
--	---



## Literaturverzeichnis

- Baier, D. (2019). *Kriminalitätsoffererfahrungen und Kriminalitätswahrnehmungen in der Schweiz: Ergebnisse einer Befragung*.  
<https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/18193>
- Bentham, J. (1995). Panopticon; or, the inspection-house: Containing the idea of a new principle of construction applicable to any sort of establishment, in which persons of any description are to be kept under inspection; and in particular to penitentiary-houses, prisons, houses of industry, work-houses, poor-houses, lazarettos, manufactories, hospitals, mad-houses, and schools. In J. Bentham (Hrsg.), *The Panopticon Writings* (S. 29–95). Verso.  
[https://www.ics.uci.edu/~djp3/classes/2012\\_09\\_INF241/papers/PANOPTICON.pdf](https://www.ics.uci.edu/~djp3/classes/2012_09_INF241/papers/PANOPTICON.pdf)
- BGE 127 I 164 (Bundesgericht).  
[https://www.bger.ch/ext/eurospider/live/de/php/clir/http/index.php?highlight\\_docid=atf%3A%2F%2F127-I-164%3Ade&lang=de&zoom=&type=show\\_document](https://www.bger.ch/ext/eurospider/live/de/php/clir/http/index.php?highlight_docid=atf%3A%2F%2F127-I-164%3Ade&lang=de&zoom=&type=show_document)
- BGE 127 I 84 (Bundesgericht).  
[http://relevancy.bger.ch/php/clir/http/index.php?highlight\\_docid=atf%3A%2F%2F127-I-84%3Ade&lang=de&type=show\\_document](http://relevancy.bger.ch/php/clir/http/index.php?highlight_docid=atf%3A%2F%2F127-I-84%3Ade&lang=de&type=show_document)
- BGE 138 I 274 (Bundesgericht).  
[http://relevancy.bger.ch/php/clir/http/index.php?highlight\\_docid=atf%3A%2F%2F138-I-274%3Ade&lang=de&type=show\\_document](http://relevancy.bger.ch/php/clir/http/index.php?highlight_docid=atf%3A%2F%2F138-I-274%3Ade&lang=de&type=show_document)
- Bieri, P. (2015). „Big brother auf dem Bahnhofplatz“ Luzerner Erfahrungen mit Videoüberwachung im öffentlichen Raum. Stadt Luzern.  
[https://kssd.ch/cmsfiles/03\\_bieri\\_patrick\\_praesentation\\_siko\\_2015.pdf](https://kssd.ch/cmsfiles/03_bieri_patrick_praesentation_siko_2015.pdf)
- Bodammer, A., Näther, C. & Walker, T. J. (2022). *Bedingungen für hohe Baukultur – 50 Jahre Wakkerpreis: Schlussbericht*. Hochschule Luzern.
- Boulila, S. C. & Carri, C. (2017). On Cologne: Gender migration and unacknowledged racisms in Germany. *European Journal of Women's Studies*, 24(3), 286–293.  
<https://doi.org/10.1177/1350506817712447>
- Buengeler, C. & Homan, A. C. (2016). Diversity in Teams: Was macht diverse Teams erfolgreich? In P. Genkova & T. Ringeisen (Hrsg.), *Handbuch Diversity Kompetenz* (S. 663–677). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-08594-0\\_39](https://doi.org/10.1007/978-3-658-08594-0_39)
- Bundesamt für Kultur. (2020). *Strategie Baukultur: Die interdepartementale Strategie zur Förderung der Baukultur*. Bundesamt für Kultur (BAK).
- Bundesamt für Statistik (BFS). (ohne Datum). *Quote der Beschuldigten nach ausgewählten Straftaten*.  
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/integrationindikatoren/indikatoren/beschuldigte-straftaten.html>
- Bundesamt für Statistik (BFS). (2022). *Demografisches Porträt der Schweiz*. Bundesamt für Statistik (BFS). <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/21764558/master>
- Bundesamt für Statistik (BFS). (2023). *Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS)*. Bundesamt für Statistik (BFS). <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/24545217/master>
- Bundesgesetz über die Schweizerischen Bundesbahnen.  
[https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1998/2847\\_2847\\_2847/de](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1998/2847_2847_2847/de)
- Der Bundesrat. *Bundesrat verabschiedet Videoüberwachungsverordnung für die SBB* [Pressemitteilung].  
<https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-1199.html>
- Bundesrat. (2020). *Stellungnahme des Bundesrates vom 01.07.2020. Interpellation 20.3324.: Privatbereich wird öffentlich? Eingereicht von Pointet Francois*. Einreichungsdatum 05.05.202. Engereicht im: Nationalrat.

- <https://www.parlament.ch/de/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefft?AffairId=20203324#:~:text=Als%20%C3%B6ffentlicher%20Raum%20gilt%20die,%C3%B6ffentliche%20Pl%C3%A4tze%2C%20Spazierwege%20oder%20Parkanlagen>
- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft  
<https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1999/404/de>.
- Eisenbahngesetz. [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1958/335\\_341\\_347/de](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1958/335_341_347/de)
- Butterwegge, C. & Hentges, G. (Hrsg.). (2006). *Interkulturelle Studien: Band 17. Massenmedien, Migration und Integration: Herausforderungen für Journalismus und politische Bildung* (2., korrigierte und aktualisierte Auflage). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Chaumont, L. & Zeilinger, I. (2012). *Espace public, genre et sentiment d'insécurité*. Garance. <https://simaasbl.be/IMG/pdf/12espacepublicgenre.pdf>
- Coppola, P. & Silvestri, F. (2021). Gender Inequality in Safety and Security Perceptions in Railway Stations. *Sustainability*, 13, 1–15. <https://doi.org/10.3390/su13074007>
- Dziuba-Kaiser, S. & Rott, J. (2016). Das „Ereignis Köln“ und die Verschränkung von Rassismus und Sexismus: Debatte. *Femina Politica*, 2, 121–129.
- ENISA. (2020). *Railway Cybersecurity*. European Union Agency for Cybersecurity. <https://www.enisa.europa.eu/publications/railway-cybersecurity>
- EU. (2018). *Security & Safety: Improving Passenger Rail Security: Stakeholder Consultation Strategy*. European Commission. [https://ec.europa.eu/transport/themes/security/land\\_security/improving-passenger-rail-security\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/security/land_security/improving-passenger-rail-security_en)
- EU. (2020). *What is the EU doing to improve security and safety of transport in the EU?* European Commission. [https://ec.europa.eu/transport/themes/security\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/themes/security_fr)
- Foucault, M. (1994). *Überwachen und Strafen: Die Geburt des Gefängnisses*. Suhrkamp-Taschenbuch: Bd. 2271. Suhrkamp.
- FRA. (2021). *Encouraging hate crime reporting*. European Union Agency for Fundamental Rights. [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2021-hate-crime-reporting\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2021-hate-crime-reporting_en.pdf)
- Friman et al., M. (2020). Public Transport Quality, Safety, and Perceived Accessibility. *Sustainability*, 12(9), 3563. <https://doi.org/10.3390/su12093563>
- Golian, S. (2019). Spatial Racial Profiling: Rassistische Kontrollpraxen der Polizei und ihre Legitimationen. In M. Wa Baile, S. O. Dankwa, T. Naguib, P. Purtschert & S. Schilliger (Hrsg.), *Racial Profiling* (S. 177–194). transcript Verlag.
- Gottfredson, M. R. & Hindelang, M. J. (1979). A Study of the Behavior of Law. *American Sociological Review*, 44(1), 3. <https://doi.org/10.2307/2094813>
- Häfelin, U., Müller, G. & Uhlmann, F. (2020). *Allgemeines Verwaltungsrecht* (8., überarbeitete Auflage). Dike.
- Hall, S. (2018). Die Konstruktion von Rasse. In S. Hall (Hrsg.), *Ausgewählte Schriften: Bd. 1. Ideologie, Kultur, Rassismus* (S. 150–171). Argument Verlag.
- ICA. (2021). *Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED)*. The International Crime Prevention Through Environmental Design Association. <https://www.cpted.net>
- Jans et al., C. (2019). *Sexuelle Belästigung und sexuelle Gewalt an Frauen sind in der Schweiz verbreitet*. gfs.bern. <https://cockpit.gfsbern.ch/de/cockpit/sexuelle-gewalt-in-der-schweiz/>
- Kanton Aargau. (2017). *Begriffserläuterung zum Planungswegweiser Raum: Hochwertige Siedlungsentwicklung nach innen*. Departement Bau, Verkehr und Umwelt. <https://www.ag.ch/media/kanton-aargau/bvu/raumentwicklung/innenentwicklung/planungswegweiser/begriffserlaeuterung.pdf>
- Kelling, G. L. & Coles, C. M. (1997). *Fixing broken windows: Restoring order and reducing crime in our communities*. A Touchstone book. Simon & Schuster.

- Killias, M. & Clerici, C. (2000). Different measures of vulnerability in their relation to different dimensions of fear of crime. *British Journal of Criminology*, 40(3), 437–450. <https://doi.org/10.1093/bjc/40.3.437>
- Kuckartz, U., Dresing, T., Rädiker, S. & Stefer, C. (2008). *Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis* (2., aktualisierte Auflage). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Laufenberg, M. & Thompson, V. E. (Hrsg.). (2022). *Forum Frauen- und Geschlechterforschung: Band 49. Sicherheit: Rassismuskritische und feministische Beiträge* (1. Auflage). Westfälisches Dampfboot. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kxp/detail.action?docID=6886713>
- Loukaitou-Sideris, A. (2014). Fear and safety in transit environments from the women's perspective. *Security Journal*, 27(2), 242–256. <https://doi.org/10.1057/sj.2014.9>
- Luimpöck, S. & Wild, G. (2020). Inszenierung und Diskriminierung: Der öffentliche Raum als Schauplatz diskursiver Stigmatisierung und Benachteiligungsbewältigung. In M. Diebäcker & G. Wild (Hrsg.), *Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum* (S. 115–131). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-28183-0\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-658-28183-0_8)
- MacDonald, M. (2020). *FS13 Future of Transport - Equalities and access to opportunity*. Mott MacDonald Limited; London. [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/937223/F13-Future-of-Transport-Equalities-access-to-opportunity-rapid-evidence-review-accessible.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/937223/F13-Future-of-Transport-Equalities-access-to-opportunity-rapid-evidence-review-accessible.pdf)
- Maurer, A. (2023, 3. April). *Neuer Städtevergleich zeigt: Wo die Gewalt an Bahnhöfen zunimmt – und wo nicht*. <https://www.watson.ch/schweiz/verbrechen/507250195-neuer-staedtevergleich-wo-die-gewalt-an-bahnhoefen-zunimmt-und-wo-nicht>
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5., überarbeitete und neu ausgestattete Auflage). *Studium Paedagogik*. Beltz Verlag. [http://www.content-select.com/index.php?id=bib\\_view&ean=9783407290939](http://www.content-select.com/index.php?id=bib_view&ean=9783407290939)
- Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (11., aktualisierte und überarb. Aufl.). *Beltz Pädagogik*. Beltz.
- Mayring, P. & Gahleitner, S. B. (2010). Qualitative Inhaltsanalyse: Philipp Mayring, Silke Birgitta Gahleitner. In K. Bock & I. Miethe (Hrsg.), *Handbuch qualitative Methoden in der sozialen Arbeit* (S. 295–304). Verlag Barbara Budrich.
- Paquin, S. (2006). Le dossier : Les pratiques pour contrer la violence : entre l'intervention, la prévention et la répression. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 21–39. <https://doi.org/10.7202/014783ar>
- Pfund, C. (2011). *Sicherheit im öffentlichen Verkehr - eine Bestandsaufnahme*. Informationsdienst für den öffentlichen Verkehr (LITRA). <https://litra.ch/de/oev-fakten/sicherheit-im-offentlichen-verkehr/>
- Rolfes, M. (2015). *Kriminalität, Sicherheit und Raum: Humangeographische Perspektiven der Sicherheits- und Kriminalitätsforschung* (1st ed.). Franz Steiner Verlag. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kxp/detail.action?docID=5805439>
- Ruhrmann, G. (2017). Diskriminierung in den Medien. In A. Scherr, A. e. Mafaalani & E. G. Yüksel (Hrsg.), *Springer Reference Sozialwissenschaften. Handbuch Diskriminierung* (S. 367–385). Springer VS.
- Rütsche, B. (2014). Was sind öffentliche Aufgaben? *Recht*, 31, 153–162.
- Ryser, D. (14. August 2014). «Es gibt kein Recht darauf, sich im Bahnhof nicht gestört zu fühlen»: Interview mit Daniel Moeckli. *Die Wochenzeitung WOZ*(33).
- Sailer, K. (2004). *Raum beißt nicht! Neue Perspektiven zur Sicherheit von Frauen im öffentlichen Raum. Beiträge zur Planungs- und Architektursoziologie: Bd. 2*. Lang.
- SBB AG. (o. J.). *Bahnhofordnung*. <https://www.sbb.ch/de/bahnhof-services/am-bahnhof/bahnhoefe/bahnhofordnung-regelung.html>
- SBB AG. (2017). *Regelung für die Benutzung der öffentlichen Bereiche des Areals der SBB*. <https://www.sbb.ch/content/dam/internet/sbb/de/bahnhof-services/bahnhoefe/regelung-70002.pdf.sbbdownload.pdf>

- Scherr, A. (2015). *Diskriminierung: Wie Unterschiede und Benachteiligungen gesellschaftlich hergestellt werden* (2nd ed.). essentials. Springer Fachmedien Wiesbaden.  
<http://gbv.ebib.com/patron/FullRecord.aspx?p=2096030>
- Schmid, A., Pinto, C. & Abi, M. (19.02.23). Gewalt an Bahnhöfen nimmt auch ausserhalb Zürichs zu. *sonntagszeitung.ch*, S. 6.
- Skogan, W. G. (1976). CITIZEN REPORTING OF CRIME Some National Panel Data. *Criminology*, 13(4), 535–549. <https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.1976.tb00685.x>
- Skogan, W. G. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298–321. <https://doi.org/10.1177/1098611104271086>
- Sommer, D. & Ruhrmann, G. (2010). Framing people with migration background in TV-news. *Conflict & Communication Online*, 9(2), 1–15.
- Sparks, R. F., Genn, H. G. & Dodd, D. J. (1977). *Surveying victims: A study of the measurement of criminal victimization, perceptions of crime, and attitudes to criminal justice*. Wiley.
- Stachowitsch, S. & Binder, C. (2017). *Kritische Sicherheitsforschung: ein Überblick* (Working Paper / Österreichisches Institut für Internationale Politik Nr. 96). Wien. Österreichisches Institut für Internationale Politik (oiip). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-58233-7>
- TfL. (2021). *TfL Report it to Stop it campaign*. <https://www.haringey.gov.uk/community/community-safety-and-engagement/tfl-report-it-stop-it-campaign>
- Torrente, D., Gallo, P. & Oltra, C. (2017). Comparing crime reporting factors in EU countries. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 23(2), 153–174. <https://doi.org/10.1007/s10610-016-9310-5>
- Tort, M. N. G., Guenther, L. & Ruhrmann, G. (2016). Von kriminell bis willkommen. Wie die Herkunft über das mediale Framing von Einwanderern entscheidet. *Medien & Kommunikationswissenschaft*, 64(4), 497–517. <https://doi.org/10.5771/1615-634X-2016-4-497>
- Trebbe, J. & Schoenhagen, P. (2011). Ethnic Minorities in the Mass Media: How Migrants Perceive Their Representation in Swiss Public Television. *Journal of International Migration and Integration / Revue de l'integration et de la migration internationale*. Vorab-Onlinepublikation. <https://doi.org/10.1007/s12134-011-0175-7>
- Tschannen, P., Zimmerli, U. & Müller, M. (2022). *Allgemeines Verwaltungsrecht*. Stämpfli Verlag.
- Valentin, G. (1989). The Geography of Women's Fear. *Area*, 21(4), 385–390.
- Vereinte Nationen. *Allgemeine Empfehlung Nr. 36 (2020) über die Verhütung und Bekämpfung der Praxis des „Racial Profiling“ durch Polizei- und andere Vollzugsbehörden*. <https://www.un.org/depts/german/menschenrechte/cerd-c-gc-36-DEU.pdf>
- Internationales Übereinkommen zur Beseitigung jeder Form von Rassendiskriminierung (1965). [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1995/1164\\_1164\\_1164/de](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1995/1164_1164_1164/de)
- Wehrli, S. (2022). *Bahnhöfe – eher Bahn oder doch auch Hof? : wie Bahnhöfe als öffentliche Sachen qualifiziert werden können und was die Konsequenzen daraus sind* [, ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften]. DataCite.
- UN Women United Kingdom. (2021). *Prevalence and reporting of sexual harassment in UK public spaces*. APPG for UN Women. [https://www.unwomenuk.org/site/wp-content/uploads/2021/03/APPG-UN-Women\\_Sexual-Harassment-Report\\_2021.pdf](https://www.unwomenuk.org/site/wp-content/uploads/2021/03/APPG-UN-Women_Sexual-Harassment-Report_2021.pdf)
- Wyssmann, U. (2009). *Nutzungskonflikte im öffentlichen Raum: Dargestellt am Beispiel des Bahnhofs Bern*. Diss. jur. Bern. s.n.
- Yavuz, N. & Welch, E. W. (2010). Addressing Fear of Crime in Public Space: Gender Differences in Reaction to Safety Measures in Train Transit. *Urban Studies*, 47(12), 2491–2515. <https://doi.org/10.1177/0042098009359033>

Öffentliche und sichere Räume für alle: Eine diversitätssensible Betrachtung von Sicherheitsempfinden und Kriminalitätsängsten im öffentlichen Bahnverkehr der Schweiz

## Autor\*innen

**Manuela Eder: Wissenschaftliche Mitarbeiterin**

Manuela Eder ist wissenschaftliche Mitarbeiterin der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen im Bereich Gesundheit und Prävention sowie in der Gestaltung sozialer Versorgung.

**Caroline Näther: Senior Wissenschaftliche Mitarbeiterin**

Caroline Näther ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Soziokulturelle Entwicklung. Zu den Kompetenzschwerpunkten der Doktorandin zählen die Methoden der qualitativen und quantitativen Sozialforschung, Sozialräumliche Entwicklung, Gemeinde-, Stadt- und Regionalentwicklung, Wissens- und Wissenschaftssoziologie.

**Franziska Städler: Wissenschaftliche Mitarbeiterin**

Franziska Städler ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Soziokulturelle Entwicklung. Ihre Kompetenzschwerpunkte sind Geographie, Sozialräumliche Entwicklung und Gemeinde-, Stadt- und Regionalentwicklung.

**Meret Zeindler: Sozialarbeiterin**

Meret Zeindler hat den Bachelor Soziale Arbeit an der Hochschule Luzern absolviert und studiert im Master Gender und Queer Studies an der Universität zu Köln.

# Anhang

## **Juristische Grundlagen zu öffentlichen Räumen**

Bevor auf die juristischen Grundlagen der Räume und Areale der SBB eingegangen werden kann, werden zunächst einige wichtige Begrifflichkeiten in Bezug auf die Bestimmung von öffentlichen Sachen und ihre Nutzungsformen geklärt, um im zweiten Schritt ihre Bedeutung für die SBB und für den Umgang mit Nutzungskonflikten in Bahnhöfen zu diskutieren.

### **Öffentliche Sachen**

Ob eine Sache oder ein Raum, wie Züge oder Bahnhöfe, privat oder öffentlich ist, bestimmt nicht nur, welches Recht (Öffentliches Recht oder Privatrecht) bei Sachfragen angewendet wird, sondern auch, welche Art der Nutzung sowie allfällige Einschränkungen zulässig sind (Tschannen et al., 2022). Weder für öffentliche Sachen noch für öffentliche Räume gibt es eine einheitliche Legaldefinition (Ryser, 2014). Entsprechende Definitionen von öffentlichen Räumen finden sich etwa in städtischen Bauordnungen, Wegweisern oder Leitfäden zur Innenentwicklung (bspw. Kanton Aargau, 2017) und ähnlichen Dokumenten. Auch wurde der öffentliche Raum infolge der Covid-19-Pandemie ausdefiniert, bspw. als «die Fläche, die der Allgemeinheit faktisch und rechtlich frei zugänglich ist – also grundsätzlich jederzeit und voraussetzungslos – wie bspw. öffentliche Plätze, Spazierwege oder Parkanlagen» (Bundesrat, 2020).

Im juristischen Sinne wird von öffentlichen Sachen gesprochen, wenn es sich um Sachen handelt, die der Erfüllung von öffentlichen Aufgaben dienen, wie den Strassen, Plätzen, Gewässern, Wäldern oder dem Luftraum (Tschannen et al., 2022). Öffentliche Aufgaben, auch Staatsaufgaben genannt, sind Aufgaben, die durch Verfassung und Gesetz bestimmt werden und anschliessend durch das Gemeinwesen besorgt werden (Rütsche, 2014). Im Wesentlichen gibt es drei Arten von öffentlichen Sachen, die sich in Bezug auf die ordentliche Nutzungsform unterscheiden: Finanzvermögen, Verwaltungsvermögen und öffentliche Sachen im Gemeingebrauch (Häfelin et al., 2020). Die öffentlichen Sachen stehen unter staatlicher Hoheit des Bunds, der Kantone oder Gemeinden (Häfelin et al., 2020). Beim Finanzvermögen müssen die Sachwerte stets im Eigentum des Staates (Bund, Kantone, Gemeinden) stehen. Verwaltungsvermögen kann sich hingegen im Eigentum von dezentralen Verwaltungsträgern, wie der SBB, oder öffentlich-rechtlichen Stiftungen befinden, und trotzdem den Charakter einer öffentlichen Sache aufweisen (Tschannen et al., 2022).

Es wird zwischen öffentlichen Sachen im weiteren und engeren Sinne unterschieden (Häfelin et al., 2020). Im weiteren Sinne werden öffentliche Sachen verstanden, die der Erfüllung öffentlicher Aufgaben mittelbar dienen. Dabei handelt es sich um das Finanzvermögen, sprich um die Geldwerte der öffentlichen Sachen. Dies geschieht entweder durch die Erzeugung von Einkünften aus Vermögenswerten oder durch die Nutzung dieser Vermögenswerte zur Finanzierung staatlicher Aufgaben (Tschannen et al., 2022). Demnach unterliegt das Finanzvermögen bei Rechtsfragen gegenüber Dritten den Bestimmungen des Privatrechts, da es realisierbare Vermögenswerte sind, die im Einklang mit den Regeln des Privatrechts behandelt werden (Häfelin et al., 2020).

Im engeren Sinne dienen öffentliche Sachen unmittelbar der Erfüllung öffentlicher Aufgaben, dazu gehören bspw. Verwaltungsbüros, Strassen, Flüsse oder Fahrzeuge des Staates.

Verwaltungsvermögen und öffentliche Sachen im Gemeingebrauch stellen öffentliche Sachen im engeren Sinne dar (Häfelin et al., 2020). Der Unterschied zwischen der Nutzung von Verwaltungsvermögen und öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch liegt darin, dass Verwaltungsvermögen im Eigentum der öffentlichen Hand steht und von dieser verwaltet wird, während öffentliche Sachen im Gemeingebrauch allen Mitgliedern der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen und lediglich von der öffentlichen Hand verwaltet werden (Häfelin et al., 2020). Die Nutzung von Verwaltungsvermögen unterliegt in der Regel bestimmten Bedingungen und Auflagen, während öffentliche Sachen im Gemeingebrauch grundsätzlich frei zugänglich sind. Darüber hinaus kann die Nutzung von öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch durch die Ausübung von Grundrechten wie Meinungs- und Versammlungsfreiheit erweitert werden, was bei Verwaltungsvermögen nicht der Fall ist. Öffentliche Sachen im Gemeingebrauch sind unteilbar und dürfen nicht für private Zwecke verwendet werden, da sie dem unmittelbaren Nutzen der Allgemeinheit gewidmet sind (Tschannen et al., 2022). Problematisch bleibt die Abgrenzung jedoch dort, wo Verwaltungsvermögen im Anstaltsgebrauch über einen weiten Benutzerkreis verfügt und damit das Vermögen im Anstaltsgebrauch faktisch wie öffentliche Sachen im Gemeingebrauch genutzt wird, wie etwa bei Flughäfen oder grösseren Bahnhöfen (BGE 138 I 274.; Tschannen et al., 2022).

### **Bestimmungsmässige, ausserordentliche und Sondernutzung**

Was unter gewöhnlicher Nutzung (d. h. bestimmungsgemäsem Gebrauch) von öffentlichen Sachen im engeren Sinne verstanden wird, ergibt sich aus ihrer Widmung, ihrer natürlichen Beschaffenheit oder ihrem traditionellen Gebrauch (Stichwort: Gewohnheitsrecht) (Tschannen et al., 2022). Das Verwaltungsvermögen muss grundsätzlich so genutzt werden, wie dies die öffentliche Zweckbestimmung vorsieht bzw. wie der zuständige Verwaltungsträger die Nutzung und die Zulassung dazu geregelt hat (Häfelin et al., 2020). Bei öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch ist die öffentliche Hand (bspw. kommunale Verwaltung) für die Koordination und Steuerung der Nutzung zuständig. Auch sie kann hierfür Nutzungsbedingungen und Auflagen erstellen. Ein wichtiger Unterschied zwischen dem Verwaltungsvermögen und den öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch ist, dass die ordnungsgemässe Nutzung der Liegenschaften und Infrastrukturen (bspw. Sicherstellen eines pünktlichen Bahnbetriebs) immer Vorrang vor einer ausserordentlichen Nutzung durch Private oder Parteien (z. B. Nutzung von Bahnhöfen für kulturelle Aktivitäten) hat (BGE 127 I 84.; Tschannen et al., 2022). Aber auch in den öffentlichen Räumen in kommunaler Hoheit, wie Unterführungen oder Fussgängerzonen vor dem Bahnhof, besteht kein Recht, diese Räume zu einem beliebigen Zeitpunkt auf beliebige Weise zu nutzen (BGE 127 I 164). Wenn die ausserordentliche Nutzung der öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch zur Ausübung eines Grundrechts erforderlich ist, besteht grundsätzlich ein bedingter Anspruch auf Erteilung einer Bewilligung. Die Verweigerung der Bewilligung kommt einem Eingriff in das betreffende Grundrecht gleich und muss den Voraussetzungen von Art. 36 BV standhalten (Wehrli, 2022). Als (schlichter) Gemeingebrauch gilt die zweckbestimmte und gemeinverträgliche Nutzung einer öffentlichen Sache, die kosten- und bewilligungsfrei ist. Der gesteigerte Gemeingebrauch ist entweder nicht mehr zweckbestimmt (z. B. Anbringen von Plakaten) oder nicht mehr gemeinverträglich (z. B. Durchführung eines Sportanlasses durch den Bahnhof) und kann von einer Bewilligung oder Gebühr abhängig gemacht werden. Im juristischen Sinne wird bei der Beurteilung darüber, ob eine Nutzung gemeinverträglich ist, die Intensität und Dauer der Nutzung beurteilt und abgewogen, ob eine gleichartige und gleichzeitige Benutzung der Sache durch andere Personen nicht erheblich gestört wird (Wyssmann, 2009). Wird den privaten Drittparteien eine längerfristige und exklusive Nutzung des Verwaltungsvermögens durch die Verfügungsmacht gewährt, so ist von Sondernutzung auszugehen (Häfelin et al., 2020). Eine Sondernutzung von öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch erkennt man dadurch, dass die Nutzung weder



bestimmungsgemäss noch gemeinverträglich ist und die Berechtigten der Sondernutzung eine ausschliessliche Verfügung über die Sache innehaben (Tschannen et al., 2022).

### **Rechtliche Bestimmung öffentlicher Sachen**

Entscheidende Kriterien bei der Bestimmung öffentlicher Sachen sind der tatsächliche Gebrauch, die Zweckbestimmung und Zugänglichkeit einer Sache (Häfelin et al., 2020). Die Zweckbestimmung einer Sache, im öffentlichen Recht «Widmung» genannt, ist entscheidend, ob der Raum für die Öffentlichkeit zuständig sein soll, welche Art der Nutzung einer Sache zulässig ist und welche Einschränkungen dabei angewendet werden können. Eine Widmung gibt den Soll-Zustand eines öffentlichen Raumes wieder (Wyssmann, 2009). Die tatsächliche Nutzung des öffentlichen Raumes verändert sich jedoch ständig, Ist- und Soll-Zustand dürften demnach oft nicht deckungsgleich sein. Im juristischen Sinne ist öffentlicher Raum demnach ein dynamischer Begriff und abhängig von der Funktionalität und der effektiven Nutzung des Raums. Nachfolgende Erläuterungen sollen in drei Schritten die juristischen Grundlagen zu den Nutzungskonflikten in Bahnhöfen und dem öffentlichen Verkehr aufzeigen (Häfelin et al., 2020):

- a) Widmung/Zweckbestimmung
- b) Klärung der Zugänglichkeit
- c) Soll-Ist-Vergleich in Bezug auf die Nutzung des Raums

#### **a.) Zweckbestimmung**

Welche Aufgaben im Zuständigkeitsbereich des Bundes liegen, wird in den Gesetzesgrundlagen und Verordnungen festgehalten. So liegt der Eisenbahnverkehr, gemäss Art. 87 der Bundesverfassung (BV), im Zuständigkeitsbereich des Bundes. Mit dem Inkrafttreten des Bundesgesetzes über die Schweizerischen Bundesbahnen (SBBG) im Jahr 1998 wurde die rechtliche Grundlage geschaffen, um die SBB als Teil der Bundesverwaltung in die gegenwärtige Rechtsform einer spezialgesetzlichen Aktiengesellschaft zu überführen. Dabei ist der Bund Hauptaktionär und verfügt gemäss Artikel 7 Absatz 3 SBBG stets über die Kapital- und Stimmenmehrheit (Wehrli, 2022). Der Bund überträgt demnach die staatlichen Aufgaben im Eisenbahnverkehr an einen dezentralen Verwaltungsträger, die SBB, mittels einer Leistungsvereinbarung, die sich unter anderem auf das SBBG stützt. Gemäss Artikel 3 Absatz 1 SBBG erbringen die SBB «im Rahmen ihrer Kernaufgabe Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr, insbesondere in der Infrastrukturbereitstellung, im Fernverkehr, im regionalen Personenverkehr und im Güterverkehr sowie in den damit verbundenen Bereichen». Als Bahnunternehmen ist die SBB verpflichtet, die nötigen Vorkehrungen zur Sicherheit der Infrastruktur und des Betriebs sowie der Personen und Sachen zu treffen (Art. 19 EBG). Die SBB steht in der Pflicht, die Nutzung von Bahnhöfen und des öffentlichen Verkehrs im Interesse der Bahnkundschaft auszugestalten. Als Koordinatorin der Nutzung eines öffentlichen Raums kann sie, wie bspw. städtische Verwaltungen, eine öffentlich-rechtliche Nutzungsregelung erlassen (Art. 23 EBG).

#### **b.) Klärung der Zugänglichkeit**

Wenn eine dezentrale Verwaltung, wie die SBB, öffentliche Aufgaben übernimmt, so ist sie auch im Besitz des Verwaltungsvermögens. Doch nicht alles, was zum Bahnhof gehört, stellt ein Bestandteil des Verwaltungsvermögens dar. So können die Zirkulationsflächen an Bahnhöfen, aufgrund ihrer Offenheit, zu den öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch gezählt werden, während Züge und kleinere Bahnhöfe dem Verwaltungsvermögen der SBB zugeordnet werden können (Wehrli, 2022). Die SBB hat auch Liegenschaften, die privat genutzt bzw. vermietet werden, die weder Verwaltungsvermögen noch öffentliche Sachen im Gemeingebrauch darstellen. Die SBB selbst hält in ihrem Regelwerk zur Benutzung von öffentlichen Bereichen fest, dass Bahnareale alle im Eigentum der SBB stehenden Grundstücke

und Liegenschaften umfassen, auf welchen sich ein Bahnhof befindet. Diese Bahnareale haben sowohl geschlossene (z. B. Räume für Mitarbeitende) als auch öffentlich zugängliche Bereiche (Art. 1.2 SBB AG, 2017). Die öffentlichen Bereiche des Areals der SBB stehen, innerhalb der gesetzlichen Schranken sowie unter Beachtung der Bahnhofordnung für das Bahnareal bzw. der einschlägigen Nutzungsordnungen, für die Gesamtbevölkerung zur bestimmungsgemässen Benutzung offen (Art. 2.1 SBB AG, 2017). Der Zugang zu den öffentlichen Leistungen der SBB ist nicht reglementiert, so kann jede Person eine Fahrkarte kaufen oder die Infrastruktur ordnungsgemäss in Anspruch nehmen. Die Zirkulationsflächen bei grösseren Bahnhöfen dienen aber auch dem Aufenthalt und bieten dazu ein breites Angebot an Dienstleistungen. Sie dienen insbesondere der Fortbewegung zu Fuss, etwa als innerstädtische Wegverbindung. Vom Bahnhofareal abzugrenzen sind öffentliche Flächen, die als vorgelagerte Unterführungen oder Ladenpassagen zwar mit dem Bahnhof eine Einheit bilden, jedoch nicht unter der Hoheit der SBB stehen, sondern zu den kommunalen Flächen zählen (Wyssmann, 2009). Gerade diese Grenze – zwischen dem Verwaltungsvermögen der SBB und den öffentlichen Gütern im Gemeingebrauch unter kommunaler Aufsicht – ist juristisch immer noch schwierig zu erfassen (Wehrli, 2022).

### **c.) Soll-Ist-Vergleich der Nutzung**

Wie vorgängig gezeigt wurde, unterscheiden sich der Bestimmungszweck und die Verfügungsmacht von Verwaltungsvermögen und öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch. Die Nutzung von Verwaltungsvermögen unterliegt in der Regel bestimmten Bedingungen und Auflagen, während öffentliche Sachen im Gemeingebrauch grundsätzlich frei zugänglich sind (Häfelin et al., 2020). Anders als öffentliche Plätze und Strasse weisen die Zirkulationsflächen im Bahnhofareal einen engeren Zweck auf. Primär sollen sie den ungehinderten Zugang zu den Zügen als auch zu den im Bahnhof untergebrachten Einrichtungen sicherstellen (Wyssmann, 2009). Um dies zu gewährleisten, muss die SBB die Nutzung ihres Verwaltungsvermögens und der öffentlich zugänglichen Areale steuern. Doch nicht alles, was zum Betrieb von Bahnhöfen gehört, ist eine öffentliche Aufgabe. Während die Sicherstellung von Ruhe und Ordnung auf dem Bahnareal eine polizeiliche und somit eine öffentliche Aufgabe ist, erfolgt bspw. die Durchsetzung des privatrechtlichen Hausrechts der SBB nicht in Erfüllung einer öffentlichen Aufgabe (Wyssmann, 2009). Zwar verweist das Benutzungsreglement der SBB auf die Bewilligungspflicht der ausserordentlichen Nutzungen (zu Werbe-, Promotions- und Veranstaltungszwecken). Doch in der Praxis zeigt sich, dass der Entscheid, ob eine gewünschte Nutzung bestimmungsgemäss oder gemeinverträglich ist, einer Situationsanalyse und der Interessensabwägung bedarf. Das Bundesverwaltungsgericht hält bspw. fest, dass die Bahnhofswände der Zirkulationsflächen zu den öffentlichen Sachen im Gemeingebrauch zählen (BGE 127 I 84), da sie den öffentlichen Aufgaben (z. B. Gewährleistung des Personenverkehrs) nicht unmittelbar dienen und grundsätzlich für alle zugänglich sind (Häfelin et al., 2020).

Da die SBB für die Koordination und Steuerung der Nutzung zuständig ist, ist sie auch befugt, autonom eine Bahnhofordnung zu erlassen. Doch bei der Ausgestaltung und Durchsetzung der Benutzungsordnung ist die SBB, gemäss Art. 35 Abs. 2 BV, an die Grundrechte gebunden (Wyssmann, 2009). In der Bahnhofordnung enthalten sind Regelungen ohne Grundrechtrelevanz, zu deren Erlass die SBB berechtigt ist, um ihre öffentlichen Aufgaben zu erfüllen. Darunter zählen Regelungen wie das Fahrverbot in Hallen, Passagen und Unterführungen, das Verbot, Notausgänge und Rettungswege zu versperren, Abfälle zu deponieren oder freilaufende Hunde mitzuführen sowie das Verbot des Rauchens in rauchfreien Zonen (SBB AG, o. J.). Diese Bestimmungen tragen objektiv zu einer ungestörten Ausführung der öffentlichen Aufgaben (u.a. reibungsloser und sicherer Personenverkehr, Instandhaltung der Infrastruktur) bei. Eine grundrechtliche Relevanz nehmen Bestimmungen ein, wenn sie mit einer Bewilligungspflicht oder mit einem generellen Verbot einhergehen, z. B. könnte das

Verbot von Abspielen von Tonträgern auch das Grundrecht der freien Meinungsäusserung - über den Tonträger als Medium - tangieren (Wyssmann, 2009). Eine weitere Regelung der Bahnhofordnung untersagt den unberechtigten Aufenthalt in Wartesälen. Was unter einem unberechtigten Aufenthalt zu verstehen ist, wird im Benutzungsreglement der SBB näher ausgeführt. Demzufolge sind ausschliesslich Personen mit einer gültigen Fahrkarte und ihre Begleitung sowie Personen, die auf Reisende warten, zur Nutzung der Wartesäle berechtigt. Weiter führt das Benutzungsreglement aus, was unter Art. 12 der Bahnhofordnung, dem Verbot von ungebührlichem Verhalten, insbesondere störendem Auftreten gegenüber Kund\*innen und SBB-Personal, verstanden wird (SBB AG, o. J.). Solche generellen Verbote können im Einzelfall nicht mehr verhältnismässig sein (Wyssmann, 2009). Wenn die Ausübung der Grundrechte eine ausserordentliche Nutzung der öffentlich zugänglichen Räume der SBB erfordert, so besteht ein bedingter Anspruch auf eine Bewilligung, denn die Verweigerung einer Bewilligung kommt einem Eingriff in das betreffende Grundrecht gleich und muss den Voraussetzungen der BV Art. 36 (u.a. Verhältnismässigkeit, Schutz der öffentlichen Interessen oder Grundrechten von Dritten) standhalten (Wehrli, 2022).

### **Juristische Grundlagen zu Nutzungskonflikten an Bahnhöfen**

Vorgängig wurde gezeigt, dass die öffentlich zugänglichen Bereiche der SBB zwar einer engeren Zweckbestimmung als andere öffentliche Räume, wie Plätze oder Parks, unterliegen. Dennoch werden sie aufgrund ihrer offenen Zugänglichkeit von verschiedenen Interessensgruppen genutzt. Dadurch muss die SBB, als indirekte öffentliche Aufgabe, die Nutzungskoordination in den öffentlichen Bereichen der Bahnareale übernehmen. Wo unterschiedliche Interessensgruppen aufeinandertreffen, können Konflikte entstehen. Nutzungskonflikte können einerseits entstehen, wenn die gewöhnliche bzw. ordnungsgemässe Nutzung von öffentlichen Räumen durch eine bestimmte Nutzungsform eingeschränkt wird. Doch selbst wenn die ordnungsgemässe Nutzung des öffentlichen Raums nicht durch die beabsichtigte ausserordentliche Nutzung durch private Parteien gestört wird, besteht nur ein bedingter Anspruch auf die Freiheit zur Ausübung der Grundrechte (bspw. Meinungsfreiheit, Versammlungsfreiheit, Wirtschaftsfreiheit) in öffentlichen Bahnarealen. Beschränkt wird dieser Anspruch dadurch, dass der Staat und Träger der öffentlichen Aufgaben nicht verpflichtet sind, Plätze zur Ausübung der Grundrechte neu zu schaffen (Häfelin et al., 2020). Es gilt, dass Träger öffentlicher Aufgaben (wie die SBB), Grundrechte der Bundesverfassung zu beachten haben. Das heisst auch, dass bei Einschränkungen der Wahrnehmung von Grundrechten Art. 36 BV zu beachten ist (Häfelin et al., 2020). Andererseits resultieren Nutzungskonflikte in öffentlichen Räumen, wie Bahnhöfen und Zügen, auch aus dem Konflikt zwischen öffentlichen (bspw. Umweltschutz, Kulturpolitik, Polizeigüterschutz) und privaten (Meinungs- und Versammlungsfreiheit, politische Rechte, Wirtschaftsfreiheit) Interessen (Wyssmann, 2009). Die öffentlichen Interessen im Fall der SBB sind vordergründig die Gewährleistung eines reibungslosen Schienenverkehrs. Hinzu kommen kommerzielle Interessen zur Steigerung der Attraktivität des öffentlichen Verkehrs und damit auch die grundrechtlich geschützten Wirtschaftsinteressen von Dienstleistungsbetrieben, die an Bahnhöfen ihre Geschäfte anbieten. Ferner gilt es, die öffentlichen Interessen in Bezug auf den Umweltschutz und den Polizeigüterschutz (d. h. unter anderem die Aufrechterhaltung der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit, des religiösen Friedens) bei der Beurteilung von Nutzungskonflikten einzubeziehen. Demgegenüber stehen private Interessen, wie die Glaubens- und Meinungsfreiheit, Versammlungsfreiheit und die Wahrnehmung politischer Rechte (Wyssmann, 2009). Da der öffentliche Raum begrenzt ist, muss von den vielfältigen Nutzungswünschen eine Auswahl oder eine Priorisierung der Nutzungsarten vorgenommen werden, um die öffentlichen Interessen verwirklichen und die Grundrechte der Interessenparteien wahren zu können.

### **Repressive Instrumente zur Lösung von Nutzungskonflikten in öffentlich Bahnarealen**

Zur Lösung von situationsbezogenen Nutzungskonflikten im öffentlichen Raum steht den Behörden ein gewisser Handlungsspielraum zur Verfügung, in dem sie durch Interessensabwägungen eine verhältnismässige Lösung finden müssen, um das konfliktfreie Nebeneinander verschiedener Nutzer\*innen zu ermöglichen (BGE 138 I 274). Die Behörden sind verpflichtet, die Interessen bei einem Nutzungskonflikt objektiv, neutral und rechtsgleich gegeneinander abzuwägen und ihren Handlungsspielraum nicht willkürlich auszunutzen. Da die SBB an die Grundrechte gebunden ist gilt, dass die Behörden vordergründig die mit den öffentlichen Interessen kompatiblen Nutzungsformen (z. B. Warteraum wird als Schutz vor einem Gewitter genutzt) zuzulassen und auch Alternativen zu einer gewünschten Nutzung, die nicht kompatibel mit der ordnungsgemässen Nutzung ist, zu prüfen haben. Nutzungsverbote im öffentlichen Raum müssen eine Ausnahme darstellen (Wyssmann, 2009).

Verstösse gegen Vorschriften, insbesondere der Bahnhofordnung und des Strafgesetzbuches (inkl. Nebenstrafrecht), können zu Wegweisungen, Strafanzeigen (insbesondere gestützt auf Art. 86 Eisenbahngesetz (EBG)) und Schadenersatzforderungen führen (Art. 6 SBB AG, o. J.). Mit diesen repressiven Instrumenten zur Lösung von Nutzungskonflikten soll die öffentliche Ordnung und Sicherheit aufrechterhalten bzw. wiederhergestellt werden. Ferner sollen diese Massnahmen präventiv im Sinne der Abschreckung wirken und Personen von einer ungewünschten Nutzung des öffentlichen Raums abhalten (Wyssmann, 2009). Die SBB hat das Eigentumsrecht an ihren Grundstücken und Infrastrukturen und kann dementsprechend Hausverbote als disziplinarische Massnahme bei Verstössen gegen die Bahnhofordnung aussprechen. Der Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln kann jedoch nicht verwehrt werden. Wenn eine Person, in der Praxis oft nach dem dritten oder einem sehr schwerwiegenden Verstoss (bspw. Gewalt gegen SBB-Personal), ein Hausverbot erteilt bekommt, kann sie dennoch den Bahnhof zweckbestimmt nutzen, d. h. fürs Reisen und Umsteigen. Wenn die Massnahmen zur Wahrung der öffentlich-rechtlichen Ordnung durch die SBB nicht ausreichen, können strafrechtliche Verfahren (bspw. Anzeigen) zur Lösung von Nutzungskonflikten in öffentlichen Bahnhofsbereichen herangezogen werden (Wyssmann, 2009).